

Modelagem de Processos

Prática

Prof. Ms. Gislaine Stachissini Barros

Mapeamento e Modelagem de Processos

27/08 - 1.3 Mapeamento e Modelagem de Processos

10/09 - 2. Ferramentas e Metodologias de Mapeamento de Processos

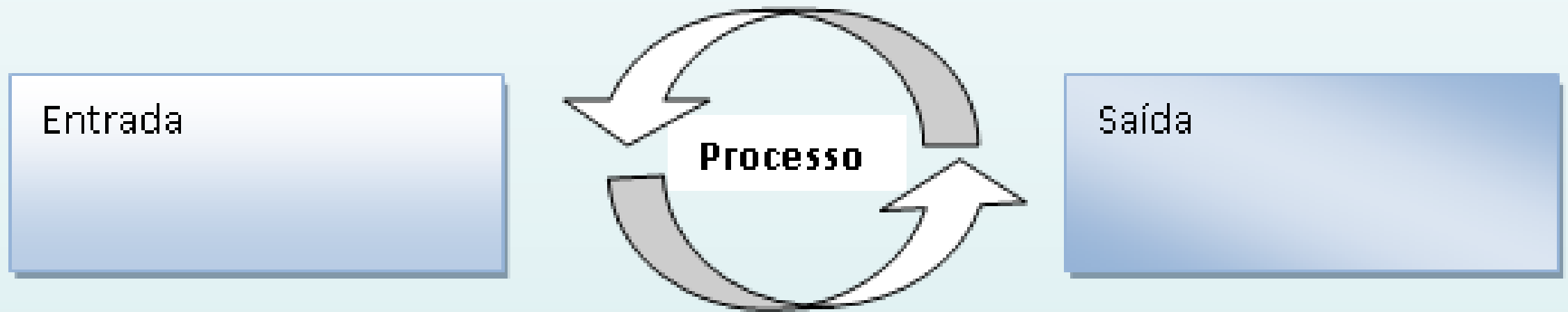
2.1 Fluxograma

2.2 Workflow

2.3 Outras ferramentas e metodologias

O que é Processo

Qualquer atividade que recebe uma entrada (input) incorpora a ela valor (processa) gerando uma saída (output) para quem o solicitou.



Modelagem na prática

Como funciona na pratica

- Compreender o cenário atual do cliente.
- Qual Mapeamento é necessário
- Áreas envolvidas
- Pessoas envolvidas

Compreender o cenário atual do cliente.

- O que é ?
- Como Deve ser feito ?
- Dicas:
 - Faça um estudo prévio
 - Analise o cenário ao qual a empresa esta envolvida
 - Analise todas as pessoas e/ou áreas envolvidas no processo

Qual Mapeamento é necessário

- Com Base nas análises realizadas anteriormente é importante diferenciar o necessário do urgente.
- Muitas vezes o que é urgente pode ser um capricho ou algo para remediar uma situação.
- Por esse motivo cada situação deve ser analisada individualmente, pois existem peculiaridades distintas em cada cenário.

Áreas envolvidas

- Quem são as áreas ?
- Quem são as pessoas chaves da áreas ?
- Existe áreas correlacionadas ?
- Qual o impacto de uma mudança em outra área ?

Pessoas envolvidas

- Estabelecer um bom relacionamento
- Manter a empatia
- Ter um dialogo profissional

Modelagem na prática

- Descritivo: Busca apenas alinhar o entendimento do processo entre os envolvidos, trazendo uma visão básica do processo.
- Analítico: Destaca os eventos e tratamentos de exceção, fornecendo uma visão mais técnica do processo.
- Executável : Detalha os serviços que serão implementados/ automatizados, trazendo uma visão focada nos dados.

Modelagem na prática

- Envolver as pessoas em uma construção colaborativa;
- Identificar e listar os processos atuais (AS-IS);
- Avaliar os processos atuais e propor melhorias;
- Focar nos processos futuros (TO-BE);
- Estabelecer prioridades e automações;
- Monitorar o andamento dos processos

Tecnicas

	What	Why	When	Where	Who	How	How Much
	O que	Por que	Quando	Onde	Quem	Como	Quanto \$
Questões	O que será feito ?	Por que essa ação deve ser executada ?	Quando será colocado em pratica ?	Em que local ou ferramenta será feito ?	De quem é a responsabilidade ?	Como a tarefa será realizada?	Quanto vai custar para ser executada ?
Resposta esperada	Objetivo que se deseja alcançar e quais ações são necessárias	Motivos que justificam as ações a serem realizadas	Prazo de realização/ou para alcançar os objetivos	Local /Área/ Ferramenta	Papel /Área	Detalhe do processo / método de trabalho / descrição das ações.	Orçamento necessário/ despesas

Hora da Prática

- O que é o Cenário ?
- Por onde começar ?