

MANUAL de Mapeamentos

MN - DGQ - 08 - 03 - 30

2025/2026



ISCTE
JUNIOR
CONSULTING

ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO PÁG 2
2	RECOLHA DE INFORMAÇÃO..... PÁG 3
3	SÍMBOLOS A UTILIZAR PÁG 4
4	CORES A UTILIZAR.....PÁG 7
5	DICAS GERAIS.....PÁG 10
6	REGRAS DE CONTEÚDO.....PÁG 11
7	REGRAS DE ESTÉTICA..... PÁG 19

INTRODUÇÃO

ENQUADRAMENTO

Este manual **surge** da **necessidade** de **simplificar** e uniformizar os mapeamentos de processos da Iscte Junior Consulting e para **orientar** os membros que irão mapear processos no programa Signavio. Para além disso, este manual serve de **auxílio** à equipa que irá **auditar** os mapeamentos de processos, isto é, a Equipa de Auditoria Interna da Iscte Junior Consulting.

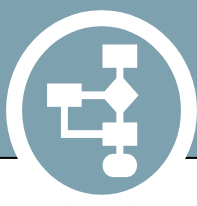
De realçar que, uma vez que o conteúdo deste manual foi definido com vista a simplificar e a uniformizar os mapeamentos de processos, fora do contexto da Iscte Junior Consulting os mapeamentos **poderão** ser **realizados** de forma **diferente**.

ESTRUTURA

Este guião encontra-se estruturado em 5 capítulos: recolha de informação, símbolos a utilizar, dicas gerais, regras de conteúdo e regras de estética.



RECOLHA DE
INFORMAÇÃO



SÍMBOLOS A
UTILIZAR



DICAS
GERAIS



REGRAS DE
CONTEÚDO



REGRAS DE
ESTÉTICA

RECOLHA DE INFORMAÇÃO

Antes de se **iniciarem** os mapeamentos propriamente ditos, é **importante** possuir toda a informação necessária relativa ao(s) processo(s) em causa. Assim sendo, é **necessário reunir** com o *owner* dos processos que se **pretendem mapear** e **questioná-lo** acerca de todas as etapas até ao *output* final.

De referir que esta fase é **crucial** para que um mapeamento ilustre a realidade, sendo que o *owner* durante a entrevista deve ser o mais **esclarecedor possível** e não deverão ficar dúvidas por responder.

RECOLHA DE INFORMAÇÃO PRÉ MAPEAMENTO

1

PREPARAÇÃO DA ENTREVISTA AO OWNER

Análise anterior à entrevista de forma a obter informação sobre o cargo/função em análise;

2

PREPARAÇÃO DO OWNER

Avisar *owner* do objetivo da entrevista de forma a que o mesmo se possa preparar e organize também o material de apoio à mesma;

3

ENTREVISTA COM OWNER DO PROCESSO

O objetivo é descobrir de que forma pormenorizada como o *owner* desempenha as suas funções - utilizar o ceticismo profissional;

4

LEVANTAMENTO INICIAL

Levantamento dos processos (no caso de ser apenas um processo, esta etapa é desnecessária).

5

LEVANTAMENTO PORMENORIZADO

Levantamento da forma como os processos em si se desenrolam.

E DEPOIS?

Depois do levantamento pormenorizado do(s) processo(s), estão **reunidas** as condições para se **começar** a mapear. Caso a pessoa que realizou o levantamento do(s) processo(s) não vá mapear, o mesmo deve ser fornecido ao membro que irá mapear o(s) processo(s).

SÍMBOLOS A UTILIZAR

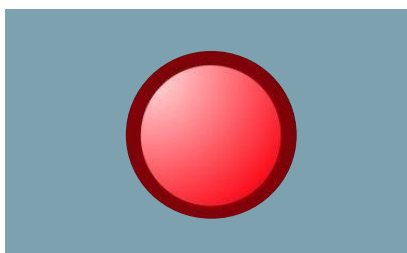
O programa que vai ser **utilizado** para mapear os processos na IJC é o **Signavio**, onde é possível visualizar uma **variedade** de símbolos, sendo que cada um **possui** uma função **específica**. Com vista a simplificar o processo de mapear, apenas deverão ser usados nos mapeamentos da Iscte Junior Consulting, os símbolos apresentados neste capítulo.

Os primeiros **símbolos apresentados** são o do início, o do fim, o evento intermédio, o das anotações, o *gateway* exclusivo e o *gateway* paralelo.



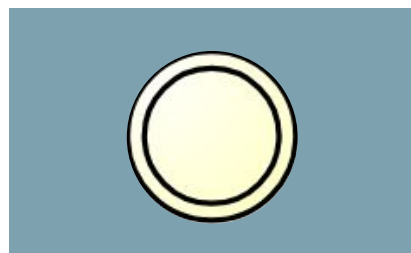
SÍMBOLO DE INÍCIO

Representa o início do processo.



SÍMBOLO DE FIM

Representa o fim do processo.



EVENTO INTERMÉDIO

Representa algo que ocorre entre o início e fim do processo.



ANOTAÇÃO

Serve para fornecer informações adicionais.



GATEWAY EXCLUSIVO

Serve para fazerem o processo divergir em dois ou três caminhos alternativos.

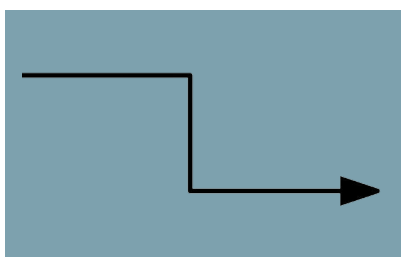


GATEWAY PARALELO

Serve para fazerem o processo divergir em dois ou três caminhos paralelos.

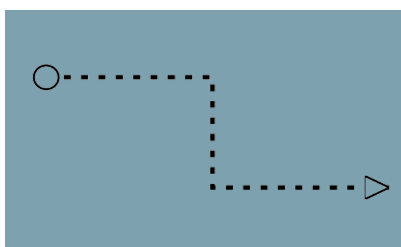
SÍMBOLOS A UTILIZAR

Apresentam-se seguidamente os símbolos referentes aos conectores, isto é, seta de sequência, seta de mensagem e conector de associação. Para além disso, apresentam-se também os dois símbolos referentes a dados, isto é, o objeto de dados e o depósito de dados.



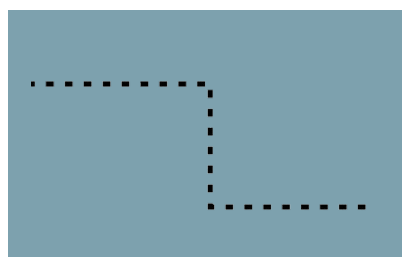
SETA DE SEQUÊNCIA

A seta de sequência serve para unir tarefas, subprocessos, eventos e *gateways* (objetos de fluxo).



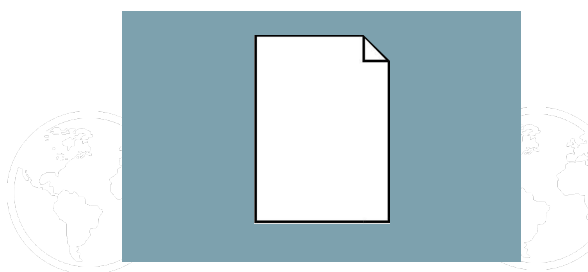
SETA DE MENSAGEM

Serve para unir mensagens entre duas entidades distintas e entre uma tarefa e um objeto de dados.



ASSOCIAÇÃO

Representa uma base de informações que pode ser consultada para realizar uma determinada tarefa.



OBJETO DE DADOS

Fornecer informações relativamente à utilização ou funcionamento de documentos ao longo do processo.

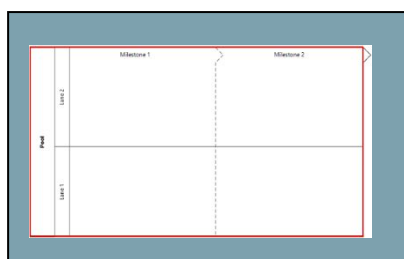


DEPÓSITO DE DADOS

Oferece às atividades um mecanismo para resgatar ou atualizar informações armazenadas.

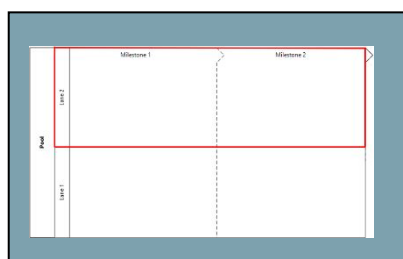
SÍMBOLOS A UTILIZAR

Por fim, apresentam-se os seguintes símbolos de estrutura do processo, isto é, a *Pool*, a *Lane* e a *Milestone*. Apresentam-se ainda dois símbolos bastante importantes nos mapeamentos: o símbolo do subprocesso e o símbolo da tarefa. De referir que este último é um símbolo crucial para o mapeamento.



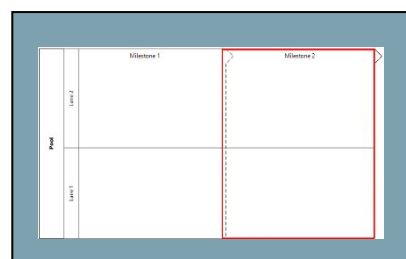
POOL

Representa uma entidade que participa no processo que está a ser mapeado.



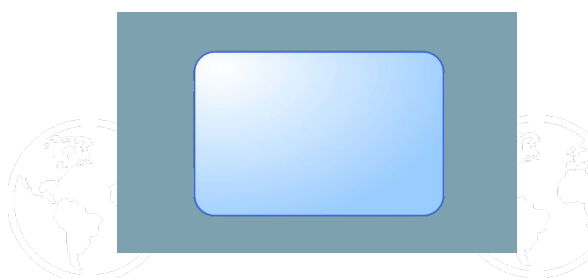
LANE

É uma subpartição dentro de uma pool e representa o *owner* das tarefas que engloba.



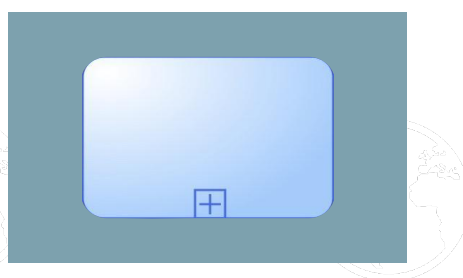
MILESTONE

Serve para dividir o processo em fases distintas ou diferenciar questões temporais.



TAREFA

Representa uma ação, sendo que um processo é um conjunto de tarefas que culminam num objetivo comum.



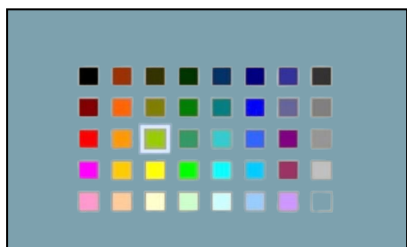
SUBPROCESSO

Representa um subprocesso, isto é, uma atividade que contém um conjunto de atividades (processo).

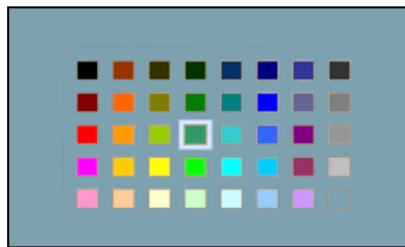
CÓDIGO DE CORES

Para a correta concretização do mapeamento, deve existir uma especial atenção ao código de cores. Este é de utilização obrigatória por parte da equipa encarregue pelo processo.

SÍMBOLO DE ÍNICIO

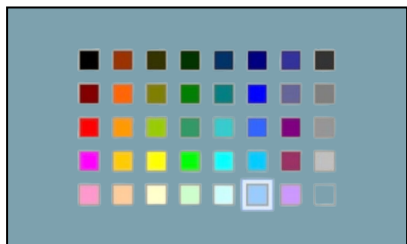


Preenchimento



Contorno

TAREFA



Preenchimento

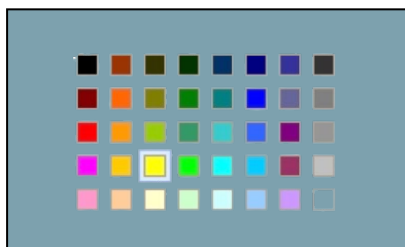


Contorno

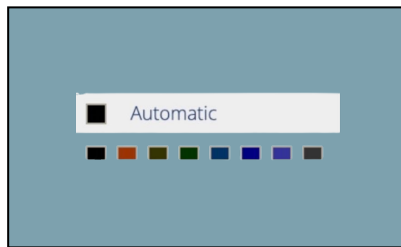
CÓDIGO DE CORES

Para a correta concretização do mapeamento, deve existir uma especial atenção ao código de cores. Este é de utilização obrigatória por parte da equipa encarregue pelo processo.

GATEWAY

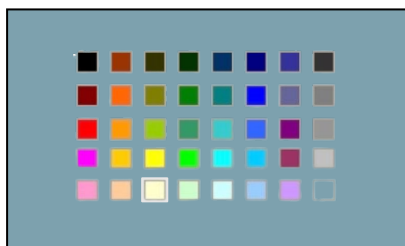


Preenchimento

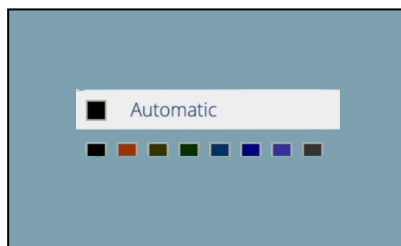


Contorno

EVENTO INTERMÉDIO



Preenchimento

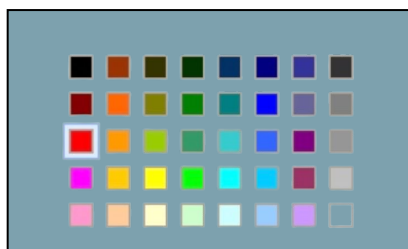


Contorno

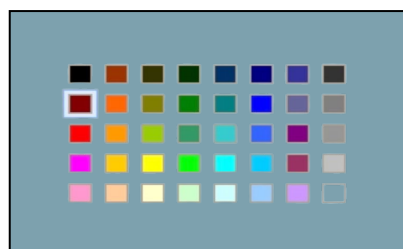
CÓDIGO DE CORES

Para a correta concretização do mapeamento, deve existir uma especial atenção ao código de cores. Este é de utilização obrigatória por parte da equipa encarregue pelo processo.

SÍMBOLO DE FIM



Preenchimento



Contorno

DICAS GERAIS

Antes e durante o mapeamento, importa ter por base algumas dicas gerais de mapeamento. É tido como pressuposto que os membros que forem mapear processos tenham conhecimento destas dicas, pois estas serão um guia para orientar o seu pensamento.

1

SABER SIMPLIFICAR

Os processos devem ser o mais simples possíveis, assim como os seus mapeamentos. Assim sendo, é necessário mapear de forma clara, simplificando a linguagem do conteúdo apresentado.

2

SABER ADAPTAR

É importante perceber que os mapeamentos da Iscte Junior Consulting serão para consulta exclusivamente interna, pelo que a linguagem, estrutura e forma terão de ser adaptadas aos membros.

3

SABER VISUALIZAR

Visualizar o processo na íntegra antes de o começar a mapear (ex: número de intervenientes, estimativa do número de tarefas, necessidade de subprocessos, possibilidade de *milestones*...).

4

SABER ANALISAR

Analisar o discurso do *owner* é importante para garantir que o que está a ser mapeado corresponde à realidade ("Não mapeies como o processo devia ser, mas como ele é efetivamente feito").

5

SABER APRESENTAR

Saber apresentar a informação nos mapeamentos é fundamental para uma correta compreensão da leitura dos processos. Desta forma, ter cuidado com a estética do processo é muito relevante.

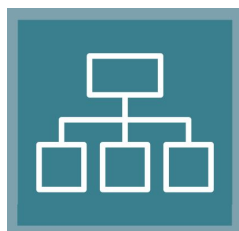
REGRAS DE CONTEÚDO

PROCESSOS VS SUBPROCESSOS



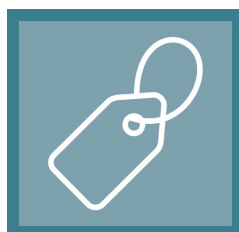
DEFINIÇÃO DE PROCESSO

Um processo é um conjunto sequencial e particular de tarefas com um objetivo comum. Para além disso, é totalmente independente e pode estar dentro de outro processo, não perdendo a sua autonomia.



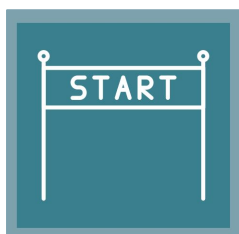
DEFINIÇÃO DE SUBPROCESSO

Um subprocesso insere-se sempre dentro de um processo, mas, contrariamente a um processo, não possui independência, pelo que o subprocesso deixa de existir se o processo do qual ele depende for eliminado.



NOME DO PROCESSO / SUBPROCESSO

O nome do processo deve ser representativo do objetivo pretendido para o processo, devendo estar no formato de ação (o seu verbo principal deve estar no infinitivo). O mesmo se aplica ao subprocesso.



INÍCIO DO SUBPROCESSO

O nome do início do subprocesso é uma tarefa do processo a que este pertence. Por outras palavras, o nome do início do subprocesso é a tarefa que o antecede no processo a que está ligado.



POSIÇÃO DO SUBPROCESSO NO PROCESSO

Um subprocesso pode aparecer em qualquer posição dentro do mapeamento de um processo, podendo estar depois do início do processo, a meio do processo ou logo antes do fim do mesmo.

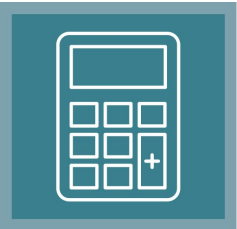
REGRAS DE CONTEÚDO

POOLS E LANES



CONTEÚDO DAS LANES DE POOLS EXTERNAS

Ao utilizar uma *pool* relativa a uma entidade externa à IJC, não se deve mapear o processo inerente a essa mesma entidade, mas sim o *output* necessário ao prosseguimento do mapeamento do processo da IJC.



NÚMERO DE POOLS

O número de *pools* depende do número de entidades externas que participarem no processo. Assim sendo, se no processo participar a IJC e 1 entidade externa, deverá haver 2 *pools* distintas (ex: IJC + 1 *Learning Partner* = 2 *pools*).



NOME DAS POOLS

Todos os processos da IJC têm pelo menos uma *pool* denominada “Iscte Junior Consulting”. Caso existam mais *pools*, estas devem ter o nome da entidade externa que representam.



NOMES DAS LANES

As *lanes* deverão ter o nome do(s) interveniente(s) das tarefas que lhe correspondem. Isto significa que, se as tarefas da *lane* em causa forem realizadas por várias pessoas, o nome da *lane* deve ser representativo desse conjunto de nomes.

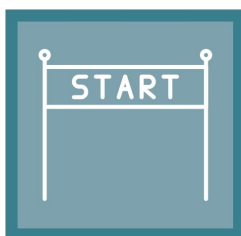


INTERDEPENDÊNCIA ENTRE POOLS E LANES

As *pools* e as *lanes* estão interligadas, sendo dependentes umas das outras. Assim, não podem existir *pools* sem *lanes* nem *lanes* sem *pools*. No entanto, uma *pool* pode conter várias *lanes* mas uma *lane* apenas está contida numa *pool*.

REGRAS DE CONTEÚDO

INÍCIO DO PROCESSO



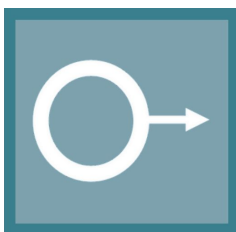
DEFINIÇÃO DE INÍCIO DO PROCESSO

O início de um processo é um acontecimento, que pode ser uma ação ou uma necessidade. Este acontecimento, deve ser a causa do início do processo, isto é, o processo só se desenrola quando o acontecimento causal ocorrer.



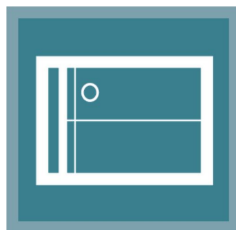
NOME DO INÍCIO DO PROCESSO

O nome do início deve ser representativo do acontecimento (ação ou necessidade) que vai despoletar o processo. Assim, existem 2 formatos de nome de início: “necessidade de + verbo no infinitivo + predicado” ou “verbo no infinitivo + predicado”.



SETAS NO INÍCIO DO PROCESSO

O símbolo do início, por representar um acontecimento (ação ou necessidade) e por ser o primeiro elemento do processo, não pode receber setas. Por outro lado, o início tem de ter uma seta que o ligue à primeira tarefa ou *gateway*.



POSIÇÃO VERTICAL DO INÍCIO DENTRO DA LANE

O símbolo do início dos processos deve estar sempre posicionado na lane superior da pool da IJC. Para além disso, o símbolo do início dos processos deve ser o símbolo mais à esquerda dentro da *lane* e *pool* correspondentes.

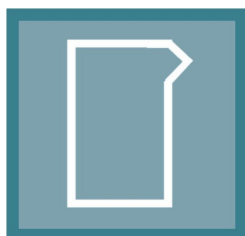


NÚMERO DE INÍCIOS DE PROCESSO

Todos os processos possuem 1 e apenas 1 só início, sendo que este deve estar posicionado na *pool* da IJC. Isto significa que, se houver mais do que 1 *pool*, não poderá haver mais do que 1 início.

REGRAS DE CONTEÚDO

MILESTONES



DEFINIÇÃO DE MILESTONE

A *milestone* é um ponto ou evento significativo no processo, sendo que representa a conclusão de um conjunto de tarefas e serve para diferenciar questões temporais ou fases distintas do processo.



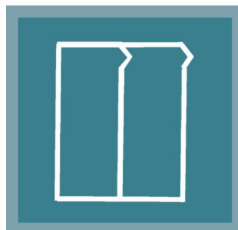
NOME DAS MILESTONES

Todas as *milestones* devem ter nome (de preferência 1 palavra) e este tem de ser diferente entre as diferentes *milestones* (ou seja, não podem existir *milestones* com o mesmo nome dentro do mesmo processo).



NÚMERO DE MILESTONES

Não existe um número limite de *milestones* dentro de um processo. No entanto, a divisão de *milestones* deve ser feita de forma razoável e prudente, isto é, apenas se deve recorrer ao uso de *milestones* se for aplicável no contexto.



MILESTONE COM LOOPS

Dentro de uma *milestone* não pode existir um *loop* para a *milestone* anterior, pelo que, se houver necessidade de *loop*, o mesmo não deve atravessar a linha da *milestone* (o *loop* deve ocorrer antes da *milestone* seguinte).



MILESTONES E VÁRIAS POOLS

Nos casos de processos com mais do que uma *pool*, não é necessário que todas as *pools* contenham o mesmo número de *milestones*. Assim, pode haver *pools* criadas unicamente para responder a um avanço específico de uma *milestone*.

REGRAS DE CONTEÚDO

TAREFAS



AÇÃO / OBJETIVOS

Cada tarefa deve representar uma única ação ou objetivo sendo que pode existir mais do que um verbo no infinitivo desde que não represente uma nova ação dessa tarefa.



DETALHE

As tarefas não devem ser demasiado detalhadas pois demasiada explicação fará com que o processo fique, demasiado longo. Deve explicar-se apenas o essencial ao desenvolvimento do processo.



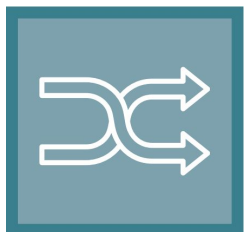
ANOTAÇÕES

Caso a tarefa assim o necessite, podem ser utilizadas as “Anotações” do Signavio para detalhar informação. Esta ferramenta deve ser utilizada para não colocar na tarefa informação desnecessária.



SUJEITO

Nas tarefas não se deve mencionar o nome do sujeito uma vez que este já se encontra explícito na *lane*.

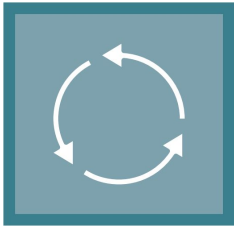


RELAÇÃO COM GATEWAYS

De uma tarefa não podem sair dois ou mais caminhos. Assim, caso se pretenda este efeito, terá que se criar um *gateway* logo a seguir à tarefa.

REGRAS DE CONTEÚDO

GATEWAYS



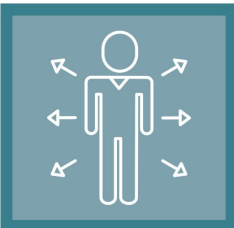
LOOPS

Os *gateways*, entre outras aplicabilidades, são utilizados para evitar a repetição de tarefas através da criação de *loopings*.



PERGUNTAS

O texto associado a um *gateway* deve ser sempre colocado sob a forma de pergunta sendo que estas devem ser claras e concisas.



SAÍDAS

Cada *gateway* só pode ter 3 saídas e, no caso de existirem mais opções, será necessário recorrer a outros *gateways*. Cada ramificação deve ser rotulada com o nome da resposta correspondente imediatamente a seguir ao *gateway*.



POSIÇÃO

Os *gateways* têm de aparecer sempre na *lane* da tarefa que os origina.

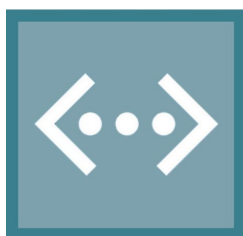


GATEWAYS PARALELOS

Estes *gateways* devem ser utilizados sempre que existem tarefas que ocorrem em simultâneo e devem sempre convergir. Os *gateways* de convergência devem ser iguais aos *gateways* correspondentes.

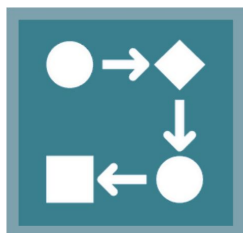
REGRAS DE CONTEÚDO

CONECTORES/OBJETOS



FLUXOS DE MENSAGEM

As setas a tracejado são usadas para mostrar o fluxo de mensagens entre duas *pools* diferentes que estão preparadas para enviá-las e recebê-las.



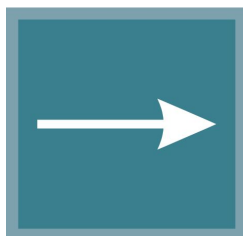
FLUXOS DE SEQUÊNCIA

Dentro da mesma *pool* devem ser utilizados os fluxos de sequência para mostrar a ordem em que as atividades são executadas no processo.



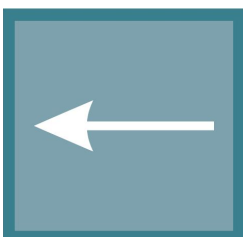
OBJETOS DE DADOS

Os objetos de dados fornecem informação sobre a utilização e atualização de documentos, dados ou outros objetos ao longo do processo



RETIRAR INFORMAÇÃO DO OBJETO

Quando se utiliza informação do objeto de dados, o sentido da seta deve ser do objeto para a tarefa.



COLOCAR INFORMAÇÃO NO OBJETO

Quando a tarefa exprime a necessidade de colocar informação no objeto de dados, o fluxo de mensagem deve ser no sentido do objeto de dados.

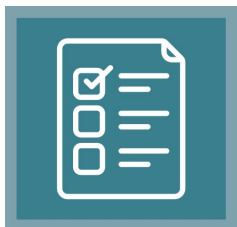
REGRAS DE CONTEÚDO

FIM DE PROCESSO



DIFERENTES *OUTPUTS*

Todas as hipóteses possíveis de um processo, isto é, todos os diferentes *outputs/outcomes* correspondem a diferentes fins.



FIM DE SUBPROCESSO

O fim de um subprocesso deve corresponder ao nome da tarefa consequente no processo.



OUTCOME

Uma vez que o *outcome* de um processo corresponde ao resultado que é atingido com o mesmo, deve colocar-se os tempos verbais sempre no particípio passado.



POSIÇÃO DOS FINS DE PROCESSO

O símbolo de “Fim de Processo” deve ser o símbolo mais à direita da sua *lane*. Contudo, em situações excecionais, esta regra pode não ser aplicada.



TEXTO ASSOCIADO

A cada fim deve estar associado um texto diferente, sendo que cada fim corresponde a um *output* diferente.

REGRAS DE ESTÉTICA

UNIFORMIZAÇÃO

Com **vista** a **uniformizar** os mapeamentos da IJC, devem ser **seguidas** as seguintes **regras** de estética ao longo de todo o mapeamento.

Deve também ter-se o **cuidado** de, ao longo de todo o **processo** utilizar a informação estritamente necessária para a **compreensão** do **mesmo**.



SETAS DIREITAS

Garantir que as setas não estão “partidas”.



SETAS UNIFORMES

Utilizar a ferramenta “Distribuir horizontalmente/verticalmente”.



EVITAR “S”

Quando se está a mapear, só se deve recorrer a este formato quando for estritamente necessário.



TAMANHO DAS TAREFAS

O tamanho das caixas deve ser o mesmo ao longo de todo o processo.



TEXTO DE GATEWAYS

Nas saídas dos *gateways*, o “Sim” e o “Não” devem aparecer após o *gateway*.



FIM DO PROCESSO

As setas que vão incidir no “Fim de processo” nunca podem vir da direita.



DIMENSÃO DA LANE

Procurar estreitar sempre as *lanes* para que não haja espaços em branco.



ESPAÇOS

Não deve haver espaços entre as palavras e a pontuação.

MANUAL de Mapeamentos

2025/2026

