

# MAPEAMENTO DE PROCESSOS

---

---

**Júnior FEI**

Criado por: Alison Ferreira



# Mapeamento de processos:

## Entenda o que é e qual a sua importância

Seu objetivo é aumentar a produtividade dos colaboradores, fazer a sua empresa crescer e aprimorar a gestão? Se a sua resposta é sim, o mapeamento de processos é uma estratégia bastante indicada.

Essa prática permite alcançar mais eficiência e traz competitividade para o negócio. Afinal, é uma forma de conhecer as características de gestão, competências, desempenho, oportunidades de melhoria e identificação de pontos que merecem atenção.

Neste post, vamos indicar em que consiste mapear processos, a importância dessa atitude para a empresa e os cuidados necessários para ser eficiente em suas ações.

Então, vamos lá?

### O que é o mapeamento de processos?

Esse é um instrumento gerencial e comunicativo que visa a melhoria dos processos internos adotados na empresa. Por isso, abrange metodologias e atividades praticadas diariamente.

O objetivo do mapeamento é detalhar todo o funcionamento da empresa e estruturá-lo em uma documentação coesa e organizada. Assim, consegue-se especificar os processos-chave, o que ajuda a melhorar a gestão empresarial por meio de sua padronização.

Essa prática também proporciona a descoberta de novos insights para a evolução empresarial, além de possibilitar a identificação, priorização e compreensão dos problemas. A partir disso, é possível novos processos-chave que vão aprimorar as atividades.

## Qual a importância do mapeamento de processos?

Essa prática é uma maneira de gerir e organizar as atividades-chave para trazer mais eficácia ao funcionamento empresarial. O mapeamento é, portanto, uma estratégia para reduzir a burocracia e tornar os processos mais efetivos e flexíveis.

Porém, a principal vantagem é tornar a gestão mais controlável e objetiva. Torna-se mais fácil identificar problemas ocorridos dentro das atividades, inclusive os pequenos, e resolvê-los.

Desse modo, os gargalos são identificados e é possível definir papéis e funções. Outros benefícios são a previsão de demandas e estimativa dos custos necessários, encaminhamento de falhas aos responsáveis, além da agilidade e precisão nas tarefas executadas.

Devido a essas características, o mapeamento traz mais eficiência à empresa e aumenta a produtividade dos colaboradores. Ainda se atinge a redução de custos e se torna mais fácil simplificar ou substituir os processos, sempre que necessário.

## Quais os benefícios reais de um mapeamento de processos?

A desorganização de processos pode gerar queda de produtividade, desmotivação dos colaboradores, repetição de tarefas e, assim, uma consequente perda de tempo e dinheiro.

Portanto, para que haja um aumento de qualidade e pontualidade de produção da empresa, é preciso organizar os processos para atingir um desempenho melhor.

O mapeamento de processos permite aos gestores:

1. Identificar os **gargalos de produção**;
2. Delimitar os **responsáveis** por cada etapa produtiva, atividade ou processo;
3. Estimar os recursos, mão de obra, insumos e tempo necessários para a produção;
4. Definir os padrões dos procedimentos da gestão e do operacional;
5. Definir **checklists de produção**;
6. Definir e revisar funções, responsabilidades e autoridades entre os colaboradores;
7. Definir atividades que necessitam de registros e formulários padrão;
8. **Eliminar o retrabalho**, as atividades redundantes e as tarefas de baixo valor agregado;

É a partir do mapeamento de processos que o gestor consegue ter uma visão ampla, realista e atualizada das potencialidades e fraquezas da empresa. Com todos esses dados coletados, é possível elaborar planos de ação assertivos para otimização da produção.

É essencial ressaltar que o mapeamento de processos é uma atividade empírica, ou seja, realizada pelo diálogo e baseada no conhecimento dos analistas. Por isso, é importante que o colaborador tenha total domínio sobre o negócio e as tarefas que desempenha.

É essencial ressaltar que o mapeamento de processos é uma atividade empírica, ou seja, realizada pelo diálogo e baseada no conhecimento dos analistas. Por isso, é importante que o colaborador tenha total domínio sobre o negócio e as tarefas que desempenha.

Quais são as etapas envolvidas em um mapeamento de processos?

As principais técnicas utilizadas em um mapeamento de processos são entrevistas, reuniões, workshops colaborativos, questionários, observação de campo, coleta de documentos e o brainstorming.

Entenda agora o passo a passo da realização de um **mapeamento de processos**:

### **1. Determine seus objetivos**

Cada processo de uma empresa tem um objetivo específico, que tem impacto no conjunto de atividades da organização. Ao selecionar um processo questione qual o motivo dele existir.

### **2. Identifique as saídas dos processos**

As saídas são as entregas realizadas ao final de cada processo. São elas que agregam valor ao longo da cadeia produtiva, culminando no produto ou serviço final.

### **3. Identifique as entradas dos processos**

Entradas são os elementos modificados no decorrer do processo para agregar valor às etapas produtivas. Podem ser físicos ou informações e dados.

### **4. Reconheça os fornecedores do processo**

Quem encaminha as entradas são os fornecedores de um processo. Existem dois tipos de fornecedores: internos (pessoas ou grupos dentro da empresa) e externos (empresas ou pessoas que oferecem insumos e matérias-primas, por exemplo).

## 5. Marque os limites do processo

Os limites são os pontos extremos de um processo, ou seja, seu marco de início e o marco final. Os componentes só têm domínio de um processo quando ele chega e perdem esse poder quando ele sai.

## 6. Documente o processo atual

Elenque todos os processos atuais identificados em um fluxograma. Esse esquema permitirá uma análise visual e facilitará a identificação de pontos falhos.

## 7. Elenque e execute as melhorias

É hora de identificar as inconformidades, gargalos e atrasos que ocorrem em cada processo, dando atenção principalmente às atividades que entram em contato direto com o cliente.

Aposte em ferramentas como **PDCA, 5W2H, o diagrama de Ishikawa e a matriz GUT** devem ser aplicadas na busca de soluções que ataquem as causas dos problemas.

Além disso, **documentar todas as melhorias** é essencial para padronizar os processos otimizados, escalar as melhorias e inseri-las na cultura do negócio.

O mapeamento de processos é a técnica ideal para **amadurecer o seu negócio**, identificar os melhores caminhos para o alto crescimento da organização e melhorar os processos de gestão.

Quando você reduz falhas na sua empresa, você a torna mais competitiva e melhor aos olhos dos clientes, já que seus produtos e serviços adquirem um alto índice de qualidade.

Portanto, caso você possua dificuldades implementando o Mapeamento de Processos na sua empresa, a Júnior FEI conta com consultores especializados para ajuda-lo!