Modelo de mapeamento de processos

Roteiro para levantar um processo como ele acontece hoje, desenhar o fluxo e validar com quem executa.

Como usar, em 7 passos

1	**Escolha o processo e o objetivo** Um processo por vez. Diga o que quer descobrir: onde atrasa, onde volta, quem decide.
2	**Defina onde começa e onde termina** O gatilho (o que dispara o processo) e o resultado (o que prova que terminou).
3	**Liste quem participa** Áreas e cargos, não nomes de pessoas. Cada um vira uma raia do fluxograma.
4	**Levante as atividades com quem executa** Entreviste quem faz e acompanhe um caso real, do começo ao fim. Use o roteiro.
5	**Registre cada atividade** Responsável, entrada, saída, sistema, regra ou decisão, prazo combinado e tempo real.
6	**Desenhe o fluxo** Fluxograma ou BPMN, com as decisões e as exceções mais comuns.
7	**Valide, meça e redesenhe** Quem executa reconhece o mapa? Anote os problemas e desenhe como deveria ser.

O que tem neste modelo: ficha do processo, roteiro de entrevista, tabela de atividades, exemplo com fluxograma, símbolos de fluxograma e BPMN e checklist de validação. A planilha (.xlsx) traz as mesmas tabelas para preencher no computador.

Ficha do processo

Campo	Resposta
Nome do processo *Comece com um verbo: “Comprar material”, “Admitir funcionário”.*	
Objetivo do mapeamento *O que você quer descobrir ou melhorar.*	
Dono do processo *Quem responde pelo resultado e aprova mudanças.*	
Início (gatilho) *O que dispara o processo.*	
Fim (resultado) *O que prova que o processo terminou.*	
Cliente do processo *Quem recebe o resultado, dentro ou fora da empresa.*	
Áreas envolvidas *Cada uma vira uma raia do fluxograma.*	
Sistemas e canais usados *Sistema, planilha, e-mail, WhatsApp, papel.*	
Frequência e volume *Quantas vezes acontece por semana ou por mês.*	
Indicadores *Tempo total, quantos voltam para ajuste, quantos atrasam.*	
Data e participantes *Quando foi feito o levantamento e quem participou.*	

Roteiro de entrevista com quem executa

Faça as perguntas a quem faz o trabalho, não só a quem gerencia. Se puder, acompanhe um caso real do começo ao fim.

1. O que dispara este processo? Quem pede e como pede?

2. O que você recebe para começar: documento, informação, acesso a sistema?

3. Quais passos você faz, na ordem em que faz de verdade — não na ordem do manual?

4. Em que sistema, planilha ou canal acontece cada passo?

5. Que regra ou decisão você aplica? Quem decide quando o caso foge da regra?

6. Para quem você entrega, e o que entrega?

7. Quanto tempo leva cada passo? E quanto tempo o trabalho fica parado esperando alguém?

8. O que costuma dar errado? O que volta para ser refeito?

9. Quais exceções acontecem, e o que se faz em cada uma?

10. Como você sabe que terminou? Quem confere?

11. Se pudesse mudar uma coisa neste processo, o que mudaria?

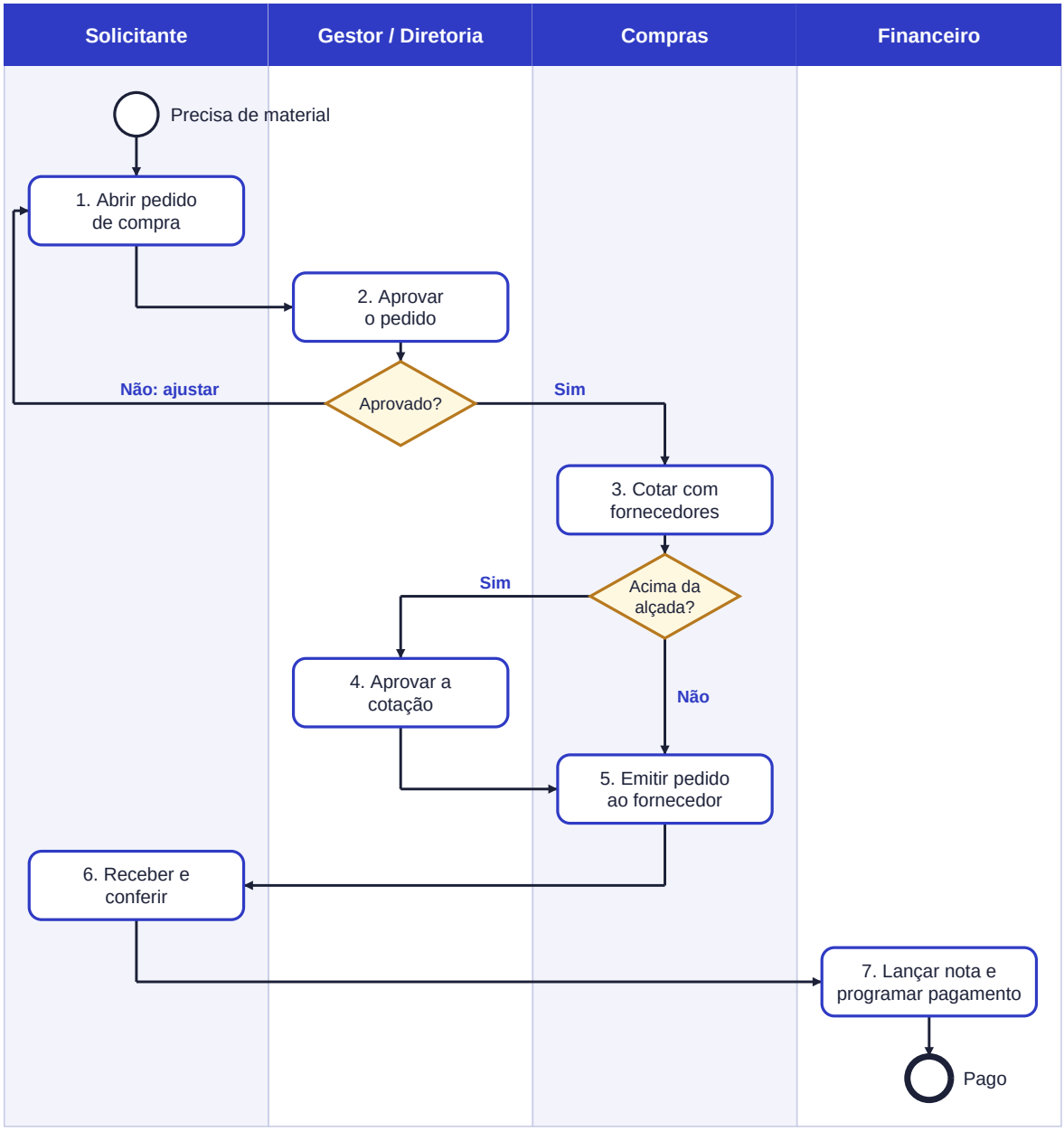
Levantamento de atividades

Uma linha por atividade, na ordem em que acontece de verdade. Comece cada atividade com um verbo.

Nº	Atividade	Responsável	Entrada e saída	Sistema	Regra ou decisão	Prazo
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

Exemplo: processo de compra (fictício)

Raias por área, fluxo de cima para baixo. Os losangos são decisões; o “não” da primeira aprovação volta para o pedido.



Fluxograma ou BPMN: os símbolos básicos

Elemento	Fluxograma	BPMN
Início e fim	Oval (terminal)	Círculo: evento de início (borda fina) e de fim (borda grossa)
Atividade	Retângulo	Retângulo de cantos arredondados (tarefa)
Decisão	Losango	Losango (gateway)
Sequência	Seta	Seta contínua (fluxo de sequência)
Quem faz	Colunas ou faixas	Piscina (pool) e raias (lanes)
Documento	Retângulo de base ondulada	Objeto de dados (folha com canto dobrado)

Checklist de validação

- ☐ O processo tem início (gatilho) e fim (resultado) claros.
- ☐ Cada atividade começa com um verbo e tem um responsável.
- ☐ Toda decisão tem as saídas desenhadas (sim e não).
- ☐ As exceções mais comuns estão registradas.
- ☐ Quem executa leu o mapa e reconheceu o processo real.
- ☐ Os prazos combinados e os tempos reais foram anotados.
- ☐ Os problemas viraram uma lista de melhorias, cada uma com um dono.
- ☐ O processo como deveria ser foi aprovado pelo dono do processo.