

Uma empresa é feita de projetos e processos. Como apresentamos em outro artigo aqui no blog, um projeto tem início e fins definidos, possui escopo e recursos determinados para atingir um objetivo específico de criar um produto, serviço ou resultado.

Por exemplo: imagine que você queira implantar um software de Gestão Orçamentária na sua empresa. Essa ação terá um esforço temporário, já que ele inicia com a pesquisa da solução ideal e encerra-se após a mesma ser instalada e começar a rodar. Já um processo é uma atividade contínua, ou seja, trata-se de um esforço repetitivo. Os processos empresariais buscam criar valor executando repetidamente uma tarefa.

Para entender melhor, pense no contas a pagar e receber da sua empresa. Toda vez que a área recebe um pagamento a ser realizado, existem atividades que devem ser seguidas. A atividade de lançamentos de pagamentos não se encerra, pois durante um mês são vários os pagamentos que um negócio realiza.

Bom, pensando agora exclusivamente em processos, como eles se tratam de atividades que são sequenciais e não têm fim (como os processos de contratação de funcionários, o de elaboração da folha de pagamento, entre outros) você vai concordar que o ideal é avaliarmos

cada um dos processos de nossas empresas a fim de torná-los ainda melhores. A isso damos o nome de **Mapeamento de Processos**.

O que você vai encontrar neste artigo:

[A importância do Mapeamento de Processos](#)

[Tipos de mapeamento de processos](#)

[Como modelar processos?](#)

[Mapeamento e modelagem de processos para redução de custos \(importante!\)](#)

[Concluindo com dica](#)

A importância do Mapeamento de Processos

Se você leu a introdução deste artigo já tem um entendimento sobre o porquê de mapearmos processos. Em qualquer empresa, os **processos mais simples tendem a ficar um pouco embolados com o tempo**. À medida que o negócio cresce, se os processos não forem analisados é bem provável que comecem a surgir gargalos, que a produtividade diminua e os custos aumentem.

A melhoria de processos é essencial para que uma organização opere com excelência. Para isso, a única saída é entender como funciona cada atividade da empresa, como se fôssemos entender o passo a passo de cada tarefa executada em cada área da organização. Portanto, **para que possamos atingir a excelência das operações organizacionais é inevitável que passemos pelo mapeamento de processos**.

Toda vez que há criação de processos são definidos um ponto de início e um ponto de fim. Por exemplo, o processo de contratação de um funcionário inicia na divulgação da vaga e encerra-se quando o profissional é contratado. Sem termos um mapa do processo fica difícil determinar em que parte esse processo está demorando muito ou está comendo o orçamento empresarial.

É aí que entra outro fator importantíssimo do mapeamento de processos: **ao invés de ter uma visão de como ele deve acontecer, percebe-se como o processo funciona na vida real**. Com uma organização de processos por meio do mapeamento, descobre-se onde estão ocorrendo discrepâncias entre o que deveria ocorrer e o que está ocorrendo. Além disso, claro, fica muito fácil ter a visão mais ampla sobre como funciona cada processo.

Aqui na Treasy um dos nossos focos é auxiliar empresas a aumentarem o faturamento por meio de um controle orçamentário eficiente. Está aí outra importância em mapear processos

(e que vai ao encontro do que buscamos na Treasy): ao ter uma abordagem de melhoria de processo, sua organização não corta os custos arbitrariamente. Em vez disso, as melhorias nos processos empresariais tornam sua organização mais eficiente, eliminando gastos desnecessários e garantindo que antigas despesas não sejam substituídas por novas.

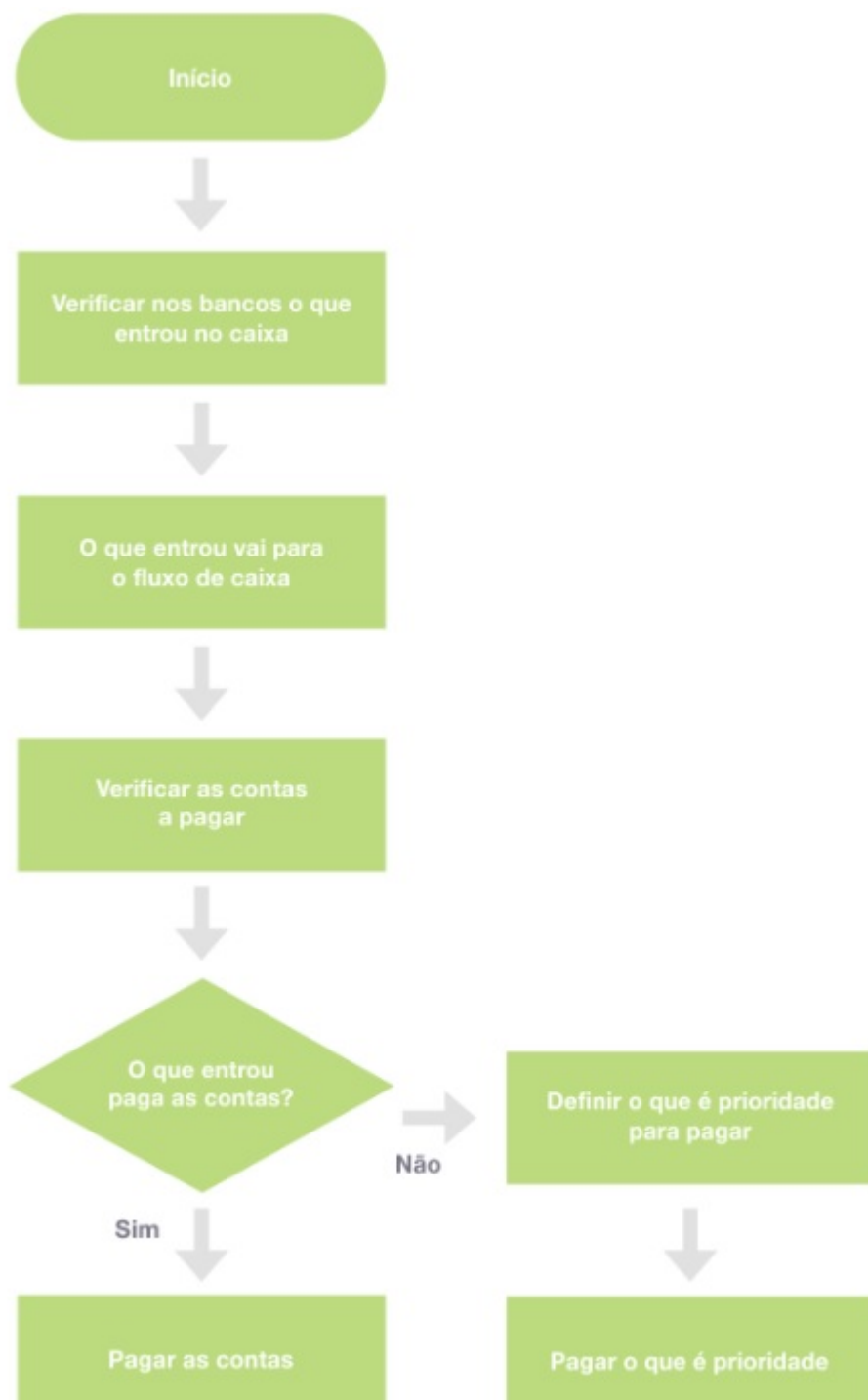
Na modelagem de processos fica muito mais fácil identificar quanto de recursos humanos e financeiro determinado processo necessita. Com essa informação, será possível analisar se existe como reduzir custos, algo que toda empresa se preocupa, não é mesmo?

Tipos de mapeamento de processos

O mapeamento de processos é visual, pois assim fica mais fácil entender cada etapa de um processo, ou seja, facilita no entendimento do passo a passo que estamos analisando (ou que iremos analisar). Dentre os tipos de mapeamento de processos mais comuns está o **fluxograma**, também chamado de flowchart.

Como explicamos em Fluxograma para a área financeira: entenda como melhorar os processos, o flowchart apresenta a sequência ou o fluxo das etapas do processo. Ele indica, mesmo que de forma indireta, os responsáveis e as unidades ou setores da empresa envolvidos no trabalho.

No artigo citado explicamos bem detalhadamente sobre fluxograma, mas para você conseguir visualizar melhor, veja o exemplo de um fluxograma para o processo de fluxo de caixa.



Para saber mais, não deixe de ler o artigo Fluxograma para a área financeira: entenda como melhorar os processos.

Dentre os tipos de mapeamento de processos destacamos também o **BPMN (Business**

Process Model and Notation). Uma de suas vantagens é que ele conta com uma instituição normativa oficial. Isso significa que qualquer pessoa que conheça a notação conseguirá bater o olho em um processo e entender sua modelagem. Algumas ferramentas de BPMN disponíveis online são:

Bizagi Modeler

BPMN.io

Draw.io

Como modelar processos?

Se você quiser iniciar no mapeamento de processos, separamos algumas etapas que podem ser seguidas:

#01 - Identifique o problema

Aqui a pergunta é: qual é o problema que precisa ser resolvido? Supondo que esteja havendo um atraso no pagamento dos fornecedores. Pode ser que o problema seja em alguma etapa do processo que foi mal definida ou que está tomando tempo demais.

Ao ter o problema identificado você saberá para onde olhar no processo.

#02 - Faça uma análise de todas as atividades que estão envolvidas

Nesse ponto, o sequenciamento das etapas não é importante, mas pode ajudar você a lembrar as etapas necessárias ao processo sendo mapeado. Essa análise é mais superficial, apenas para dar uma visão geral do passo a passo do processo.

#03 - Estabeleça os limites

Para a modelagem de processos é fundamental definir onde o processo começa e onde ele termina. Alguns processos terão mais de um final possível, por esse motivo é muito importante determinar todos esses finais para mapear os resultados possíveis.

#04 - Liste as ações que impulsionam o processo



Você já sabe onde o processo começa e onde termina. Agora é o momento de listar as etapas intermediárias, ou seja, o passo a passo propriamente dito.

#05 - Ordene as ações

As etapas necessárias para mover o processo do início ao fim foram listadas. Nesta etapa a preocupação deve ser em colocá-las em ordem. Lembre-se que para a organização de processos é essencial que cada ação acione uma etapa subsequente.

No mapeamento de processos é de suma importância prestar atenção no ordenamento de ações, tendo em vista que é aqui que você conseguirá definir como o fluxo seguirá e o que é possível fazer para otimizar o processo e reduzir custos.

#06 - Desenhe símbolos básicos do fluxograma

Cada elemento em um mapa do processo é representado por um símbolo de fluxograma específico. Juntos, eles representam o que chamamos de símbolos de mapeamento de processo:

Os ovais mostram o começo ou o final de um processo.

Os retângulos mostram uma operação ou atividade que precisa ser feita.

As setas representam a direção do fluxo.

Os diamantes mostram um ponto em que uma decisão deve ser tomada. Setas saindo de um diamante são geralmente rotuladas como sim ou não.

Os paralelogramos mostram entradas ou saídas.

#06 - Finalize o fluxograma do processo

O indicado aqui é que você revise o fluxograma com outras partes interessadas (membros da equipe, trabalhadores, supervisores, fornecedores, clientes etc.) para garantir que todos estejam de acordo. Perguntas úteis a fazer para as partes interessadas:

O processo está sendo executado como deveria?

Os membros da equipe seguirão o processo mapeado?

Está todo mundo de acordo com o fluxo do mapa do processo?

Alguma coisa é redundante?

Alguma etapa está faltando?

#07 - Verifique

Depois que as partes interessadas estiverem de acordo, é necessário colocar o processo em prática e fazer as verificações, sempre acompanhando seu andamento.

#08 - Revise e otimize

A modelagem de processos é uma atividade que busca sempre por melhorias. Portanto, após seu fluxograma ser colocado em prática, observe se o processo está sendo executado da maneira esperada. É importante analisar:

As pessoas envolvidas realmente seguem o fluxo ideal?

Há alguma etapa ausente/redundante que possa ser riscada?

Lembre-se que **fazer melhorias graduais é a chave para executar processos eficientes e orientados a objetivos.**

Mapeamento e modelagem de processos para redução de custos (importante!)

Caso o seu objetivo para realizar o mapeamento e modelagem de processos para redução de custos, não basta apenas pegar um processo de alguma área e começar a criar suposições. A fim de que os processos empresariais possam ser melhorados e seus custos reduzidos é essencial entender como eles funcionam.

A dica parece óbvia, mas especialmente quando falamos em redução de custos tendemos a apenas olhar os reais sendo gastos. Por exemplo, imagine que a área comercial esteja gastando mais do que deveria. Ao analisar o processo de vendas você resolve cortar algumas etapas, as quais, na sua opinião, estão aumentando as despesas. Acontece que na prática essa mudança trará prejuízos, pois recursos humanos ficarão sobrecarregados e diminuirão a produtividade.

Por isso, a fim de que o mapeamento de processos seja positivo, o primeiro passo é conversar com os envolvidos e entender como cada atividade funciona e qual é o objetivo principal do processo. Entenda os custos com clareza, do contrário será impossível trabalhar com a melhoria de processos (ou seja, conseguir mais com menos, economizando tempo e eficiência).

Depois de todas as oportunidades de redução de custos terem sido mapeadas e identificadas, priorize quais processos oferecem as economias mais significativas e as melhorias mais realizáveis. Em termos de análise de despesas, uma dica é averiguar os desembolsos da empresa. Após essa análise você pode ver o ponto no qual a relação planejado x realizado não está saudável e partir para uma análise mais focada.

Por exemplo, se os maiores gastos estão na folha de pagamento, pode ser que alguma área tenha mais mão de obra do que precise. É um trabalho de formiga, pois você precisará sentar com cada gestor, analisar os processos e entender se realmente cada processo precisa das pessoas envolvidas, ou se todas as etapas são realmente necessárias. A tarefa de mapeamento de processos é trabalhosa, contudo, lembre-se que vale o investimento de tempo pela economia que gera na execução de sua estratégia de redução de custos.

Se você precisa de uma ajuda para registrar e controlar os desembolsos do seu negócio, acesse o **Modelo para Demonstração de Gastos, Custos e Despesas**. A planilha é gratuita e pode ser baixada clicando na imagem abaixo:



Concluindo com dica

O mapeamento de processos empresariais faz com que sua organização comece com pequenas melhorias. Como vimos, mapear processos tem o potencial de fazer com que os custos sejam reduzidos e os colaboradores trabalhem com mais eficiência.

Neste artigo mostramos o que você pode fazer para a melhoria de seus processos. Agora a pergunta é: com processos mapeados e aprimorados, o que fazer para trazer mais retornos positivos para a organização? Isso mesmo! Já que estamos sempre buscando melhorar, temos que lembrar que os esforços para alavancar resultados não param nunca.

A dica que damos é trabalhar com **priorização de processos e projetos**. Existem vários métodos de priorização e falamos sobre isso neste post. Priorizar é fundamental para tomadas de ação bem estruturadas. Então, acesse o artigo.

Esperamos que este artigo tenha sido útil a você. Deixe um comentário contando o que achou e compartilhe conosco qualquer outro conhecimento que possa contribuir com o tema. Fique à vontade também para compartilhar este post com seus colegas.

Toda semana publicamos aqui artigos relacionados a planejamento, orçamento e acompanhamento econômico-financeiro. Também publicamos mensalmente materiais gratuitos para download como modelos de planilhas, white papers e e-books.

Portanto, se você ainda não é assinante de nosso newsletter, cadastre-se para receber este e outros artigos por e-mail, ou nos adicione nas redes sociais para ficar por dentro de tudo que acontece por aqui.

Também publicado em Medium.