



MAPEAMENTO de Processos

O mapa do tesouro!

Alcançar a perfeição na gestão, seria talvez, encontrar um mapa que apresentasse as principais atividades desenvolvidas no seu trabalho e, principalmente, apontasse as oportunidades de melhoria como um tesouro a ser descoberto. Embora este mapa possa não estar pronto, a boa notícia é que desenvolvê-lo não é tão complicado quanto parece!

Se um dos seus propósitos profissionais é melhorar a eficiência nos seus processos, tratar os eventos de riscos e principalmente, minimizar a probabilidade de eles acontecerem, mantenha a sua atenção aos próximos parágrafos e Informativos da equipe de Controle Interno do CPS! Vamos lá?

Antes de iniciar, vamos entender um pouquinho sobre o mapeamento de processos e os seus benefícios. Mapear processos facilita a compreensão de como o trabalho é realizado, e principalmente, permite a visualização de falhas na execução das atividades, além de possibilitar a identificação dos seus principais motivos.

Para isso, é fundamental identificar qual processo precisa ser realmente mapeado, e quais os riscos que esse processo traz.

Dica 1: não queira mapear tudo de uma vez! Liste apenas aqueles processos que precisam ser ajustados com urgência em função do alto risco e da probabilidade de ocorrência.

O próximo passo é listar os insumos necessários para a execução do processo, justamente para compreender a forma como são tratados e alocados. Assim, será possível promover as transformações necessárias.

Dica 2: convide os executores do processo a ser mapeado para atuar com você nesta tarefa! Se o seu propósito é melhorar a eficiência, então envolva-os para que forneçam as informações detalhadas, e principalmente, argumentem sobre as novas ideias!

Essa ação, contribui para que os envolvidos identifiquem os gargalos, apresentem possibilidades de melhorias aos processos, e estejam atualizados e alinhados com o plano de ação a ser elaborado para tratar os problemas identificados durante o mapeamento.

Em suma, o mapeamento de processos possibilita a identificação de falhas e o tratamento dos eventos de riscos ao negócio, além de trazer clareza de como as atividades funcionam, e possibilitar ajustes ou a criação de papéis e responsabilidades dos envolvidos.

Promover as mudanças necessárias aos processos mapeados pode ser a etapa mais difícil, justamente, por demandar a utilização de linguagem simples que oriente os envolvidos no trabalho, e ainda, a prática da escutatória, ou seja, ouvir as sugestões de melhorias com a mente aberta e sem julgamentos.

O mapeamento de processos, quando bem elaborado, assessoria a gestão na sua organização e no planejamento de ações, além de otimizar o uso dos recursos, aumentar a produtividade, definir de forma clara os papéis e responsabilidades dos envolvidos no processo, identificar os controles realmente necessários, eliminar o que não agrega valor e melhorar a qualidade da entrega!

Antes de iniciar um mapeamento, é importante estabelecer o seu propósito, quão ele é crítico, quais os riscos que este processo pode trazer e,

principalmente, o quanto é primordial que este processo esteja em conformidade com os atos normativos.

Dica 3: lembre-se que quanto maior for a dificuldade e o risco do processo, maior deverá ser o nível de detalhe no seu mapeamento.

O resultado do mapeamento possibilitará mudanças que poderão ensejar treinamentos, estabelecimento de acordos entre gestores de outras áreas, revisão da lista de checagem, novos indicadores, novas tomadas de decisões, e até mesmo, a realocação de recursos humanos, o que requer o desenvolvimento de um Plano de Ação.

Esse Plano de Ação deve contemplar basicamente a identificação do problema, ações corretivas, a identificação de responsáveis e envolvidos, o estabelecimento de prazos e o monitoramento assíduo, para o acompanhamento dos resultados e possibilidades de ajustes e melhorias.

Ainda, é necessário que sejam verificados os recursos e adequações ao ambiente do processo mapeado e que o novo processo seja validado pela gestão, de modo a assegurar a legitimação das ações e a compreensão por todos.

Dica 4: certifique-se de fazer os ajustes necessários, respeitando sempre o período de maturação das mudanças e mantenha os indicadores sob controle!

Após a implementação das ações, é possível afirmar que o mapeamento de processos funciona como um termômetro do crescimento, um recurso de gestão essencial que assessoria a padronização, a melhoria dos controles e a otimização dos processos.

Quer promover melhorias em sua área? Conte com a Controladoria Interna no mapeamento dos seus processos!