



Mapeamento de Processos - Mapeamento de Processos é uma ferramenta de gestão, que descreve visualmente em sequência lógica, os fluxos, passos e objetivos dos processos organizacionais. Permite diagnóstico e análise do que é realizado, identifica quais as unidades responsáveis pelas etapas do processo e possibilita ajuste de gargalos existentes.

Para mapear um processo é necessário observar algumas etapas como por exemplo:

1. Quais são os objetivos do processo a ser mapeado?
2. Quais são as informações ou produtos que serão importantes no curso do processo
3. Quais são os clientes (quem vai utilizar as informações constante resultante do mapeamento)
4. Quem e quais são os Stakeholders (partes interessadas)
5. Quais as saídas, que pode ser um serviço ou informações.
6. Quais são os componentes do processos (recursos humanos, sistemas, metodologias, etc.)
7. Quem são os fornecedores (dos serviços, insumos..)
8. Se há dispositivos legais (leis, normas, decretos, portarias, exigências dos órgãos controladores) que colaboram para o mapeamento de processos.

O mapeamento de processos quando bem aplicado promove a eficiência organizacional, melhoria na gestão e aprendizagem organizacional.