

Mapeamento e Modelagem de Processos de Trabalho no MPDFT

Guia prático



Expediente

Órgãos da Administração Superior do MPDFT

Procuradoria-Geral de Justiça do Distrito Federal e Territórios

Procurador-Geral de Justiça Leonardo Roscoe Bessa

Vice-Procuradoria-Geral de Justiça

Procuradora de Justiça Selma Leite do Nascimento Sauerbronn de Souza

Corregedoria-Geral

Procurador de Justiça Gladaniel Palmeira de Carvalho

Chefia de Gabinete da Procuradoria-Geral de Justiça

Promotora de Justiça Fabiana Costa Oliveira Barreto

Secretaria-Geral

Promotor de Justiça Wagner de Castro Araújo

Assessoria de Políticas Institucionais

Promotor de Justiça André Luiz Cappi Pereira

Promotor de Justiça Moacyr Rey Filho

Esta é uma publicação da Secretaria de Planejamento.

Endereço: Eixo Monumental, lote 2, sala 537, Sede do MPDFT, Brasília-DF

Telefone: (61) 3343 9223

E-mail: seclan@mpdft.mp.br

Secretário de Planejamento

José Joaquim Vieira de Araújo

Texto:

Divisão de Análise Administrativa

Secretaria de Planejamento

Programação visual e diagramação:

Gráfica Movimento

Revisão de texto:

Secretaria de Comunicação

© 2016 Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT
É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

2ª Edição – 2017

Publicação digital – Abril/2017



Mapeamento e Modelagem de Processos de Trabalho no MPDFT

Guia prático

Baseado no Anexo II da Portaria PGJ nº 233/2012

SUMÁRIO

1. Apresentação	7
2. Metodologia de Análise Administrativa	7
2.1. Etapas da Análise Administrativa	8
3. Ferramenta Informatizada de Apoio à Modelagem	10
4. Definições	10
5. Notação	11
5.1. Elementos de Fluxo	11
5.2. Elementos de Conexão	13
5.3. Partições (<i>swimlanes</i>)	14
5.4. Artefatos	15

1. APRESENTAÇÃO

A gestão de processos vem sendo cada vez mais incorporada às organizações públicas para transformar suas rotinas de trabalho e melhorar seus resultados. Essa gestão deve ser contínua e integrada à Gestão Estratégica do órgão.

Como a gestão de processos visa a promover mudanças organizacionais de forma colaborativa, ela pressupõe que os principais executores dos processos sejam os colaboradores de sua construção, reflexão e redesenho. Dessa forma, não existe gestão de processos sem pessoas. Ela é justamente a forma de repensar como as pessoas interagem entre si e com os mecanismos de execução das atividades propriamente ditas.

A Divisão de Análise Administrativa da Secplan, com o objetivo de orientar sua equipe técnica, como também todos os colaboradores do MPDFT, elaborou o presente documento, que contempla as diretrizes para o mapeamento e a modelagem dos processos de trabalho. Assim, será possível um entendimento único da notação utilizada nos fluxogramas dos processos/rotinas de trabalho mapeados no âmbito do MPDFT.

Como o mapeamento e a modelagem dos processos de trabalho fazem parte de uma das etapas da Análise Administrativa, primeiramente faz-se necessária breve apresentação da metodologia de Análise Administrativa. Em seguida apresentaremos os principais elementos da notação *Business Process Management Notation* – BPMN, atual metodologia de modelagem de processos adotada pela Divisão de Análise Administrativa.

2. METODOLOGIA DE ANÁLISE ADMINISTRATIVA

A metodologia utilizada pela Divisão de Análise Administrativa da Secplan é totalmente colaborativa. O trabalho é realizado por meio de reuniões, geralmente com a participação dos envolvidos diretamente na execução dos processos/rotinas de trabalho (Grupo de Trabalho – GT). Essa metodologia visa basicamente a dois grandes produtos:

- Relatório de Diagnóstico Situacional – Documento que visa a mostrar a situação atual, de forma a levantar as necessidades e a identificar os problemas e as oportunidades de melhoria, com o objetivo de promover as ações de correção ou inovação na execução dos processos/rotinas de trabalho.
- Manual de Processos e Procedimentos – Documento que reúne os modelos (fluxogramas) dos processos de trabalho mapeados, com o detalhamento de cada elemento relacionado a esses processos, formulários, normas e outras informações que se fizerem necessárias.

2.1. ETAPAS DA ANÁLISE ADMINISTRATIVA

A metodologia de Análise Administrativa compreende quatro etapas distintas, mas que se complementam à medida que são executadas. São elas: Análise da Situação Atual, Desenho dos Processos, Validação e Aprovação e Acompanhamento e Avaliação.

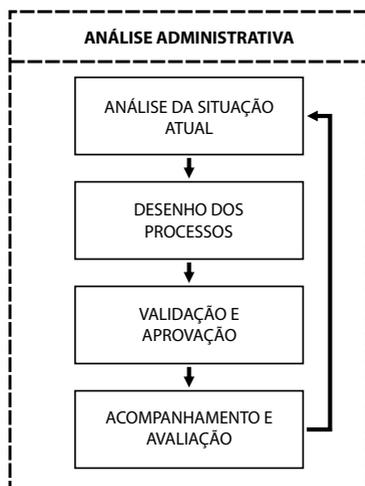


Figura 1: Etapas da Análise Administrativa

A primeira etapa, **Análise da Situação Atual**, caracteriza-se pelo levantamento prévio de informações e planejamento das atividades. Nessa etapa são realizadas a coleta de modelos anteriores, leis, normas, organogramas e de dados referentes a cargos e funções; a identificação prévia dos processos de trabalho; a priorização dos processos a serem mapeados e modelados e, por fim, a elaboração do Plano de Trabalho.

A segunda etapa, **Desenho dos Processos**, compreende o mapeamento e a modelagem dos processos de trabalho. Expressa em forma de desenho como são realizados os processos. Nessa etapa são identificados os insumos/entradas, requisitos indispensáveis para iniciar os processos; produtos/saídas gerados pela execução dos processos; os responsáveis; as atividades, tarefas, regras, exceções relativas aos processos de trabalho, bem como a adequada interação e o fluxo de sequência entre elas. As lacunas e os pontos críticos são identificados e, sempre que possível, melhorias são sugeridas e já incluídas nesse momento. No decorrer do mapeamento e da modelagem dos processos, também são levantados os problemas e as necessidades que impactam a realização dos processos.

A terceira etapa, **Validação e Aprovação**, consiste na entrega formal dos produtos da Análise Administrativa, Relatório de Diagnóstico Situacional e Manual de Processos e Procedimentos, para validação. A validação consiste em verificar se os processos foram mapeados e modelados corretamente, se todos os seus elementos e requisitos foram contemplados e em propor ajustes, quando necessários. Embora os responsáveis pelos processos, juntamente com o GT, já os validem no decorrer do mapeamento e da modelagem, após a finalização da segunda etapa, é necessária uma validação formalizada por meio de assinatura em termo específico.

A quarta etapa, **Acompanhamento e Avaliação**, compreende o acompanhamento contínuo da Análise Administrativa para subsidiar sua avaliação. O objetivo dessa etapa é verificar se as rotinas mapeadas atenderam ao fim a que se destinam. Os processos deverão ser monitorados de forma contínua e sistemática pelos responsáveis para avaliar ganhos alcançados, identificar oportunidades de melhorias, detectar e corrigir problemas, bem como prevenir erros. Os resultados obtidos nessa etapa devem ser analisados e avaliados para que os processos e o diagnóstico situacional sejam atualizados.

3. FERRAMENTA INFORMATIZADA DE APOIO À MODELAGEM

O software utilizado na etapa de Desenho dos Processos para o mapeamento e a modelagem dos processos/rotinas de trabalho é o *BizAgi Process Modeler*. É um software livre, simples, amigável e baseado totalmente nos conceitos do BPMN. Permite, além do desenho, o detalhamento de cada elemento e a publicação dos processos/rotinas em Word, PDF e ambiente Web.

4. DEFINIÇÕES

ATIVIDADE: São passos lógicos a serem realizados dentro de um processo. As atividades podem ser compostas, conhecidas como subprocessos, ou atômicas, como tarefas.

BPMN (*Business Process Modeling Notation*): Notação gráfica utilizada para representar a lógica dos passos de um processo de negócio, com o objetivo de modelar o processo de maneira unificada e padronizada.

FLUXOGRAMA: É a expressão do processo na forma de diagrama/modelo.

RESPONSÁVEL PELO PROCESSO: Escalado a partir do Grupo de Trabalho para auxiliar nos trabalhos específicos do processo em análise. Responsável pela implementação, monitoramento e melhoria contínua do processo. Sugere-se que exerça atribuição de chefia.

GRUPO DE TRABALHO (GT): Participantes do mapeamento e da modelagem de determinado(s) processo(s).

INSUMO/ENTRADA: Requisito necessário para o início de um determinado processo.

PROCESSO/ROTINA DE TRABALHO: Encadeamento lógico de atividades com o objetivo de produzir um bem ou serviço.

PRODUTO/SAÍDA: Resultado que se pretende obter com a execução do processo.

SUBPROCESSO: Atividade que pode ser decomposta. Conjunto de atividades que pode ser analisado em mais detalhes.

TAREFA: Atividade atômica, quando não pode ser mais decomposta.

5. NOTAÇÃO

A notação BPMN é composta por elementos, agrupados em quatro grupos. São eles: fluxos, conexão, partições e artefatos. A seguir são apresentados os principais elementos utilizados para a interpretação dos diagramas (fluxogramas).

5.1 ELEMENTOS DE FLUXO

Os elementos de fluxo são utilizados para representar a sequência de passos necessários a um processo/rotina de trabalho, ou seja, determinam quais atividades e em que ordem devem ser executadas. São elementos de fluxo: atividades, eventos e *gateways*.

Atividade

Uma atividade é representada por um retângulo com cantos arredondados. Pode ser de dois tipos: tarefa e subprocesso (Figura 2). Normalmente um subprocesso expande para outro diagrama.

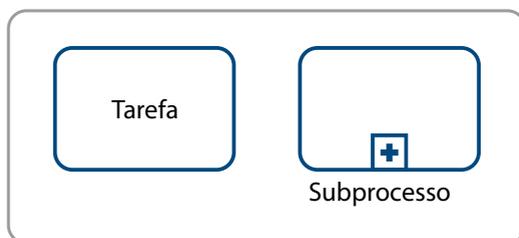


Figura 2: Tipos de Atividades

Evento

Um evento é representado por um círculo e indica algo que acontece ou que pode acontecer em um processo/rotina de trabalho. Os eventos afetam o fluxo do processo e normalmente têm uma causa (disparador) ou um impacto (resultado). Há três tipos de eventos (Figura 3):

- Início (verde): indica quando o processo inicia;
- Intermediário (amarelo): indica um acontecimento no meio do processo, pode interromper o fluxo normal do processo;
- Fim (vermelho): indica quando o processo termina.



Figura 3: Tipos de Eventos

Os eventos se subdividem em categorias (Figura 4) para diferenciá-los, conforme os fatores que podem afetar um processo. Os principais são:

Indica o recebimento de uma mensagem.	 
Indica o envio de uma mensagem.	 
Indica a ocorrência de um tempo (data ou ciclo) previamente definido.	 
Indica a ocorrência de uma condição previamente definida.	 
Indica a ocorrência de duas ou mais das categorias de eventos mostradas acima.	 

Figura 4: Categorias de Eventos

Gateway

Um *gateway* é representado por um losango e é usado para controlar a divergência (dividindo os caminhos) e convergência (juntando os caminhos) do fluxo. Determina as decisões tradicionais, assim como divisões e junções dos caminhos. Símbolos internos indicam o tipo de controle aplicado, conforme figura abaixo (Figura 5):

A partir de uma decisão, só pode ser tomada uma das saídas propostas.	
A partir de uma decisão, podem ser tomadas uma ou mais das saídas propostas*.	
A partir de uma decisão, todas as saídas devem ser executadas simultaneamente*.	

* Se houver a necessidade de sincronizar os fluxos resultantes da decisão, pode-se utilizar o mesmo Gateway.

Figura 5: Tipos de Gateway

5.2. ELEMENTOS DE CONEXÃO

Os conectores, como o próprio nome diz, são usados para conectar os demais tipos de elementos. Utilizamos dois tipos de objetos conectores que cumprem essa função: fluxo de sequência e associação (Figura 6).

Um fluxo de sequência é representado por uma linha sólida e é usado para mostrar a ordem (sequência) em que as atividades serão executadas em um processo.	
Uma associação é representada por uma linha pontilhada e é usada para associar dados, texto e outros artefatos aos objetos de um fluxo.	

Figura 6: Tipos de Gateway

5.3. PARTIÇÕES (SWIMLANES)

São objetos delimitadores dentro de um fluxo. Existem dois tipos de partições: *pool* (piscina) e *lane* (raia). Um *pool* (Figura 7) é o delimitador de um processo/rotina de trabalho, isto é, tudo aquilo que está dentro do *pool* faz parte do processo. A *lane* (Figura 8) indica uma subdivisão dentro do processo de trabalho e normalmente é utilizada para definir papéis e responsabilidades dentro de um fluxo.



Figura 7: Pool (Piscina)



Figura 8: Lane (Raia)

5.4. ARTEFATOS

Os artefatos são objetos auxiliares que permitem detalhamento maior do fluxo. Os artefatos mais utilizados são: objeto de dados, grupo e anotação.

Objeto de Dados

Objeto de dados é um mecanismo para mostrar como os dados são solicitados ou gerados por atividades. Eles se conectam às atividades por meio de associações.

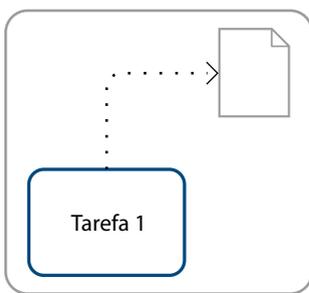


Figura 9: Objeto de Dados

Grupo

Um grupo é representado por um retângulo de cantos arredondados, desenhado com linha tracejada. O agrupamento (Figura 10) é utilizado para fins de documentação ou de análise, mas não afeta o fluxo de sequência.

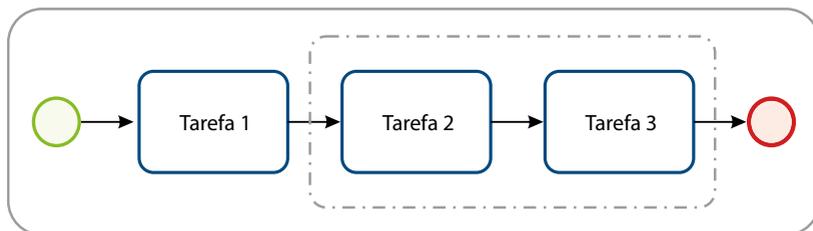


Figura 10: Grupo

Anotação

É um mecanismo usado para fornecer informação adicional para facilitar a leitura de um diagrama. Normalmente traz informação indispensável ao entendimento do fluxo.

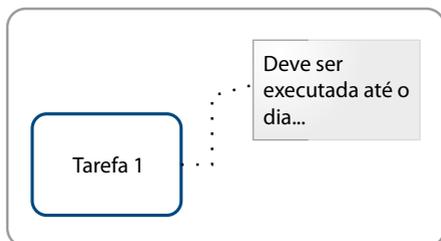


Figura 11: Anotação



Ministério Público
do Distrito Federal
e Territórios

Missão do MPDFT

Promover a justiça, a democracia,
a cidadania e a dignidade humana,
atuando para transformar em
realidade os direitos da
sociedade.



Ouvidoria
MPDFT

Disque 127

 [ouvidoriampdft](https://www.facebook.com/ouvidoriampdft)

www.mpdft.mp.br/ouvidoria

Eixo Monumental, Praça do Buriti, Lote 2, Sede do MPDFT
Brasília-DF, CEP 70.091-900 Telefone: (61) 3343-9500
www.mpdft.mp.br [facebook.com/mpdftoficial](https://www.facebook.com/mpdftoficial)