

# Cartilha prática para Mapeamento de Processos

SGB/CPRM - 2022

v2.0



**SGB**  
SERVIÇO GEOLÓGICO  
DO BRASIL - CPRM

SECRETARIA DE  
GEOLOGIA, MINERAÇÃO  
E TRANSFORMAÇÃO MINERAL

MINISTÉRIO DE  
MINAS E ENERGIA

GOVERNO  
FEDERAL

# SUMÁRIO

|   |   |
|---|---|
| 1.0 que é o Escritório de Processos do SGB/CPRM?..... | 3 |
| 2.0 que é processo?.....                              | 3 |
| 3.0 que é Mapeamento de Processos.....                | 4 |
| 3.1 Como é feito o mapeamento de processos?.....      | 4 |
| 3.2 Existe uma priorização dos processos?.....        | 4 |
| 3.3 Como iniciar o mapeamento de um processo?.....    | 5 |
| 3.4. Qual software devo utilizar.....                 | 6 |
| 4. Como formatar meu fluxo?.....                      | 8 |
| 5. Boas práticas.....                                 | 9 |

## 1. O que é o Escritório de Processos do SGB/CPRM?

O Escritório de Processos do Serviço Geológico do Brasil (SGB/CPRM) é a unidade responsável por liderar as ações de mapeamento e redesenho dos processos organizacionais e consequentemente organizar e padronizar rotinas, além de apoiar a elaboração de manuais e normativos pelas áreas responsáveis pela execução dos processos. Tais ações visam o alcance dos objetivos estratégicos da empresa, com foco no aumento da produtividade, eficiência e eficácia na utilização dos recursos públicos.

## 2. O que é Processo?

Todas as ações que envolvem a produção ou a disponibilização de um produto/serviço final ao cliente, incluindo as atividades necessárias para a entrega, além de rotinas e recursos envolvidos, compõem o que é chamado de PROCESSO. Todo Processo tem uma entrada, passa por uma etapa de transformação no qual será feito melhorias e uma saída com uma entrega que agregue valor ao cliente/usuário.

## 3. O que é Mapeamento de Processos?

Mapeamento de Processos é uma ferramenta de gestão e planejamento que descreve todas as etapas, atividades, fluxos e objetivos de um determinado processo da organização. Os mapas de processos mostram uma série de eventos que produzem um resultado final.

### 3.1 Como é feito o mapeamento de processos?

O mapeamento de processos no SGB/CPRM pode ser iniciado por duas frentes de trabalho:

3.1.1 A **primeira** frente por iniciativa das próprias áreas que mapearão o estado atual (AS-IS) dos seus processos seguindo a metodologia e etapas definidas pelo Escritório de Processos, que validará o fluxo desenhado.

3.1.2 A **segunda** frente é de responsabilidade do Escritório de Processos que corresponde as demandas de mapeamento de processos críticos e urgentes para a Organização.

A responsabilidade de desenhar o fluxo do processo é do modelador que pode estar locado na área dono do processo ou no Escritório de Processos.

### 3.2 Existe uma priorização dos processos?

As áreas devem reportar a lista de seus processos ao Escritório de Processos que analisará as demandas de priorização baseada em três critérios:

**CRITICIDADE:** Processos mais deficientes e/ou de alta vulnerabilidade;

**RELEVÂNCIA:** Importância do processo para a Organização;

**VIABILIDADE:** Processos que oferecem menos barreiras para implementação.

### 3.3 Como iniciar o mapeamento de um processo da minha Área?

As áreas devem seguir as seguintes etapas de planejamento:

- I. Definir os seus processos (em caso de dúvidas podem solicitar o auxílio do Escritório de Processos);
- II. Priorizar seus processos;
- III. Avaliar os normativos: Qual a situação? Existe normativo? Estão atualizados? Em elaboração? Há algum ponto crítico que merece intervenção urgente?
- IV. O Gestor da área definirá os atores e atribuições de todos os envolvidos no processo, conforme descrito adiante:

**A) Dono do processo:** Pode ser uma unidade (Área) ou servidor/gestor da unidade, com o dever de prestar contas pelo desenho, execução e desempenho dos processos sob sua responsabilidade. **Deve:** Participar ativamente nas iniciativas de transformação que impactam o processo e envolver as partes interessadas e especialistas para assegurar que a gestão de processos de negócio atenda às expectativas definidas no contexto organizacional.

**B) Usuário especialista:** Usuário especialista é o profissional lotado na unidade que participa da execução do processo. É um especialista com profundo conhecimento no assunto objeto de discussão. Pode fornecer informações sobre o processo e apoiar o desenho de novos processos devido à sua experiência. **Deve:** Atuar fornecendo informações sobre o processo corrente e apoiar no desenho do novo processo. Auxiliará o EP no entendimento do processo e poderá propor melhorias durante o mapeamento.

**C) Modelador:** O modelador de processos é o responsável por desenhar o fluxo do processo em análise. Pode ser um colaborador da área que seguirá as orientações do Escritório de Processos ou mesmo um colaborador do EP. **Deve:** Desenhar / modelar os processos, conforme orientações do Escritório de Processos e propor o melhor desenho futuro para o processo, adequado às necessidades do negócio.

## Importante:

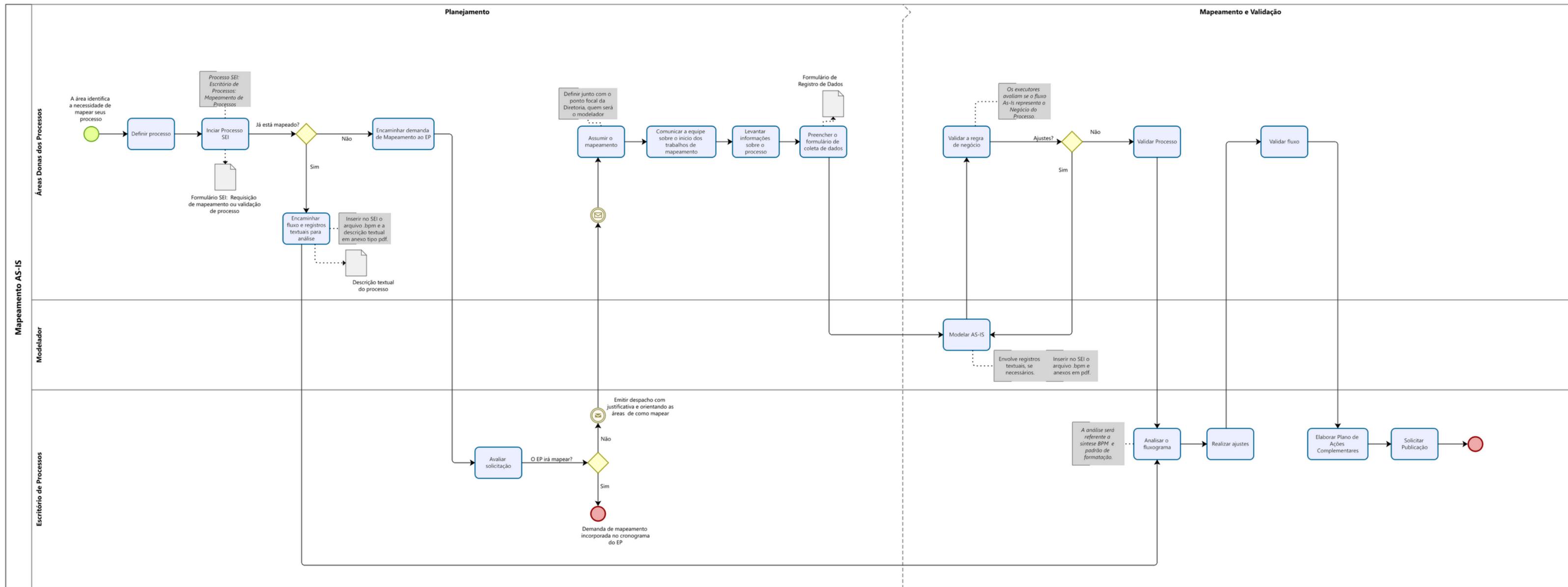
- O Gestor deve sensibilizar sua equipe e envolvê-los no projeto de mapeamento.
- Os atores envolvidos devem consultar o material disponibilizado pelo Escritório de Processos para compreender a metodologia BPM (Business Process Management) e as orientações de ferramenta e padronização do fluxo a ser desenhado.
- Os atores envolvidos devem estar cientes da importância deste trabalho, participar das reuniões e entrevistas para fornecer dados e informações necessárias ao mapeamento.
- Donos do processo e usuário especialista levantam informações sobre os processos e fazem os registros no [Formulário de registro de dados \(F01\)](#).
- Cumprindo essas etapas a Área/Setor deve iniciar o processo SEI “Escritório de Processos: Mapeamento de Processos”, inserir o documento interno “Requisição de mapeamento ou validação de fluxo mapeado”. Após essa etapa basta seguir o fluxo a seguir:

## 3.4 Qual software devo utilizar?

**Bizagi Modeler: Software gratuito para mapeamento de processos .**

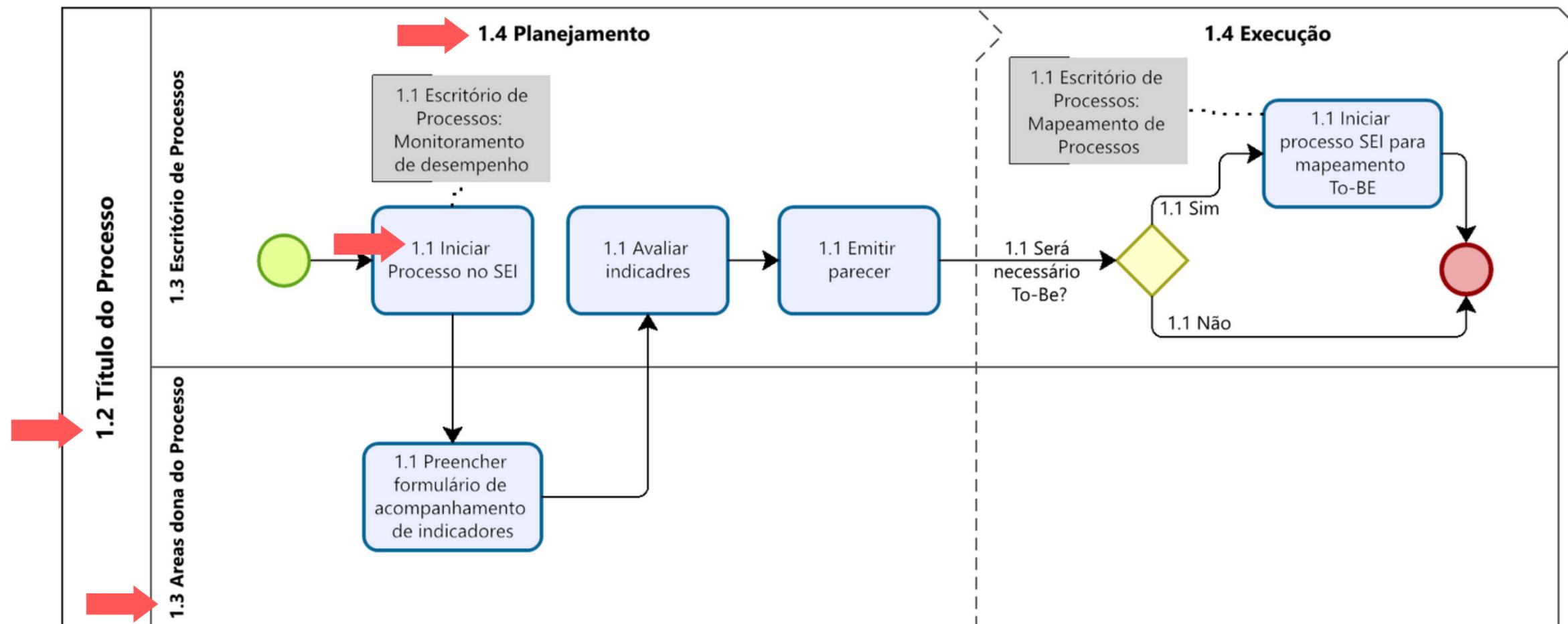
**Necessária instalação em seu computador. Solicite essa instalação através do ServiceDesk.**





[Clique aqui para ampliar o fluxo](#)

## 4. Como formatar meu fluxo?



Powered by  
bizagi  
Modeler

### Formatação:

- 1.1)** Os Gateways, objetos de fluxo, artefatos, objetos de conexão: Fonte Segoe UL, tamanho 8, cor preto, centralizado;
- 1.2)** Pool (nome do processo): Fonte Segoe UL, tamanho 12, cor preto, negrito, centralizado;
- 1.3)** Lane (unidades/setores): Fonte Segoe UL, tamanho 10, cor preto, negrito, centralizado;
- 1.4)** Milestone (fases): Fonte Segoe UL, tamanho 10, cor preto, negrito, centralizado.

## 5. Boas práticas

### Propriedades do Diagrama:

Ao iniciar um novo mapeamento no Bizagi, na tela inicial, utilize o botão direito do mouse para acessar a funcionalidade "propriedades do diagrama". Preencha o nome do processo, descrição, autor e versão da modelagem. O nome do processo deve ser claro e descrever seu principal objetivo, exemplo: utilizar "Solicitação de Mapeamento As-Is" ao invés de "Mapeamento" apenas.

### Eventos:

Os eventos de início e finais não podem apresentar rótulos iniciados com verbo no infinitivo, exemplos: receber documento, atender solicitação, etc. A forma correta é utilizar rótulos formados por substantivo + verbo no particípio, exemplos: documento recebido, solicitação atendida, etc. Um processo pode ter um ou mais eventos finais. Logo, recomenda-se o uso de rótulos diferentes aos seus estados finais.

### Alinhamento/disposição dos elementos:

As disposições dos elementos, ordem das setas e atividades do fluxo, devem ocorrer de acordo com o processo, sempre seguindo a sequência da esquerda para a direita. Iniciando o alinhamento a partir do evento inicial(círculo verde), primeiro elemento a ser utilizado, devendo ser o elemento localizado mais à esquerda do fluxo, os demais seguirão a sequência sempre a direita do elemento anterior.

## Atividades:

As atividades que representam a ação executada devem ser nomeadas com verbo infinitivo + complemento verbal, contendo de 2 a 5 palavras. Exemplos: Analisar processo, receber demanda. Deve-se evitar a junção de mais de uma ação na mesma atividade, exemplo: Analisar processo e receber demanda. Os retângulos nas atividades também devem estar alinhados e seguir um tamanho padronizado.

## Artefato de anotação:

As informações adicionais inseridas no elemento de anotação devem ser resumidas, caso exista a necessidade de detalhamento, indicar o local onde encontrar tais informações, como por exemplo: A documentação exigida pode ser encontrada em determinada normativa.

- Os conceitos de BPMN (Business Process Management Notation) citados acima estão detalhados no Guia de Gestão de Processos, disponível na Intranet da CPRM.
- Dúvidas e ou sugestões: [escritorio.processos@cprm.gov.br](mailto:escritorio.processos@cprm.gov.br)

## Gateways:

Na criação de rótulos para Gateways exclusivos devem ser utilizadas perguntas, decisões ou dúvidas que vão definir a sequência a ser seguida pelo fluxo do processo. Sugestão: Documentação Regularizada? Proposta aprovada? Qual o tipo da demanda?

## Piscinas:

As Piscinas devem estar alinhadas e com tamanhos iguais. Logo, a primeira piscina sempre deve comportar o ponto de partida do processo, sendo que o fluxo da piscina deve ser totalmente relacionado pelas setas e na comunicação entre piscinas deve se usar fluxo de mensagem (seta pontilhada).



**SGBO**  
SERVIÇO GEOLÓGICO  
DO BRASIL - CPRM

SECRETARIA DE  
GEOLOGIA, MINERAÇÃO  
E TRANSFORMAÇÃO MINERAL

MINISTÉRIO DE  
MINAS E ENERGIA

GOVERNO  
FEDERAL