

## *2.1 Objetivos do Projeto, Identificação do Escopo e Percepção do Ambiente.*

## ***Objetivos do projeto.***

*O mapeamento de processos pode ser um projeto em si ou uma etapa de um projeto maior. Ele é absolutamente necessário para qualquer outra iniciativa que venha a ser desenvolvida dentro do assunto processos.*

*Uma grande quantidade de empresas decide realizar o mapeamento de processos com o objetivo de transmitir a todos os colaboradores o conhecimento sobre quais são as atividades que se fazem dentro da organização e como elas são executadas. Normalmente se complementa isto com o requerimento de “melhorar o processo”.*

*Os dois objetivos acima mencionados são qualitativos; em consequência disto muito difícil de avaliar quais os resultados que o projeto ira gerar. Sabido é que no ambiente de negócios os resultados são cobrados analisando grandezas quantitativas. Por este motivo é importante que isto seja complementado com outros requerimentos que possam ser melhor mensurados.*

*Ao se buscar melhorias nos processos de negócios, as principais variáveis envolvidas são:*

- tempo de execução das atividades*
- custo das atividades*

# *Objetivos do projeto.*

*O mapeamento de processos pode ser utilizado para uma serie de objetivos, tais como:*

- *Redução do tempo de execução*
- *Redução dos custos em geral (pessoal, matérias primas, multas pagas, etc)*
- *Eliminação de retrabalhos*
- *Padronização de processos*
- *Certificação em alguma norma, p.e. de qualidade*
- *Modernização do sistema de informação*
- *Implementação de sistemas (ERP, CRM, SCM, outros)*
- *Implementação de workflow*
- *Implantação de custeio por atividades*
- *Implantação de gestão eletrônica de documentos*
- *Gestão de riscos operacionais*
- *Gestão de pessoas por competências*
- *Unificação operacional no caso de aquisição ou “merge” de empresas*
- *Outros*

*Independente de quais são os objetivos do projeto; tanto para a organização quanto para os participantes do projeto, o fato de se ter eles formulados de forma quantitativa, ira configurar sempre um cenário de trabalho mais produtivo.*

## *Identificação do escopo.*

*Ao se selecionar um processo ou conjunto de processos para serem objeto do mapeamento devem ser identificadas as áreas envolvidas ou seja aquelas que dele participam.*

*Isto é inicialmente necessário por dois motivos principais:*

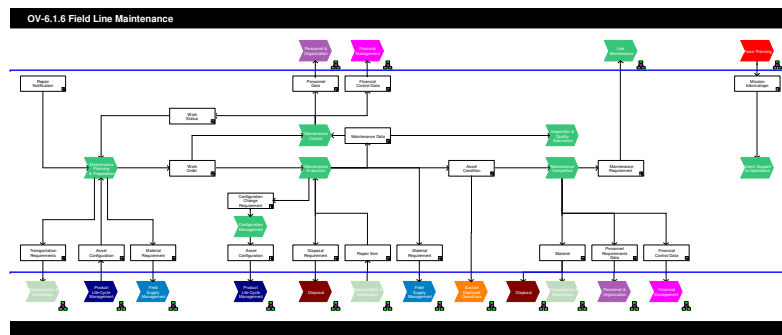
- *calcular a duração do projeto*
- *identificar quais os usuários que irão participar*

*O primeiro assunto é importante para fornecer uma previsão ao sponsor ou ao Gerente do Projeto, com a finalidade de assegurar os recursos necessários para terminar o projeto.*

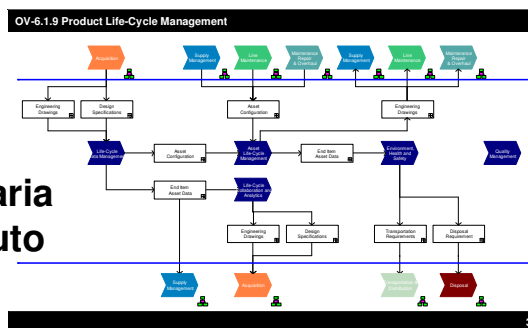
*O segundo devera servir para identificar de quais áreas será necessário requisitar participação de usuários e também para procurar identificar aqueles mais qualificados.*

*Para poder realizar esta analises os processos devem estar identificados, ou seja o mapeamento macro terá de estar concluído. Assim estará disponível um nível de detalhe suficiente para facilmente identificar o “caminho” que o processo percorre na organização.*

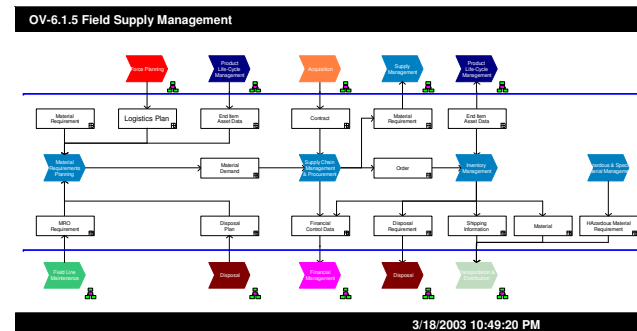
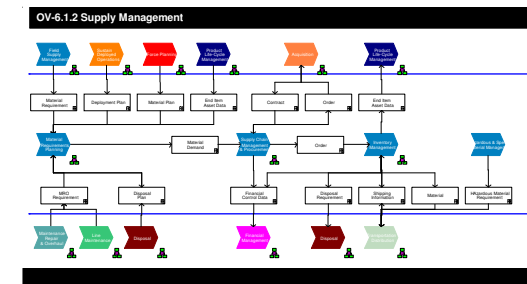
## Manutenção



## Engenharia de produto

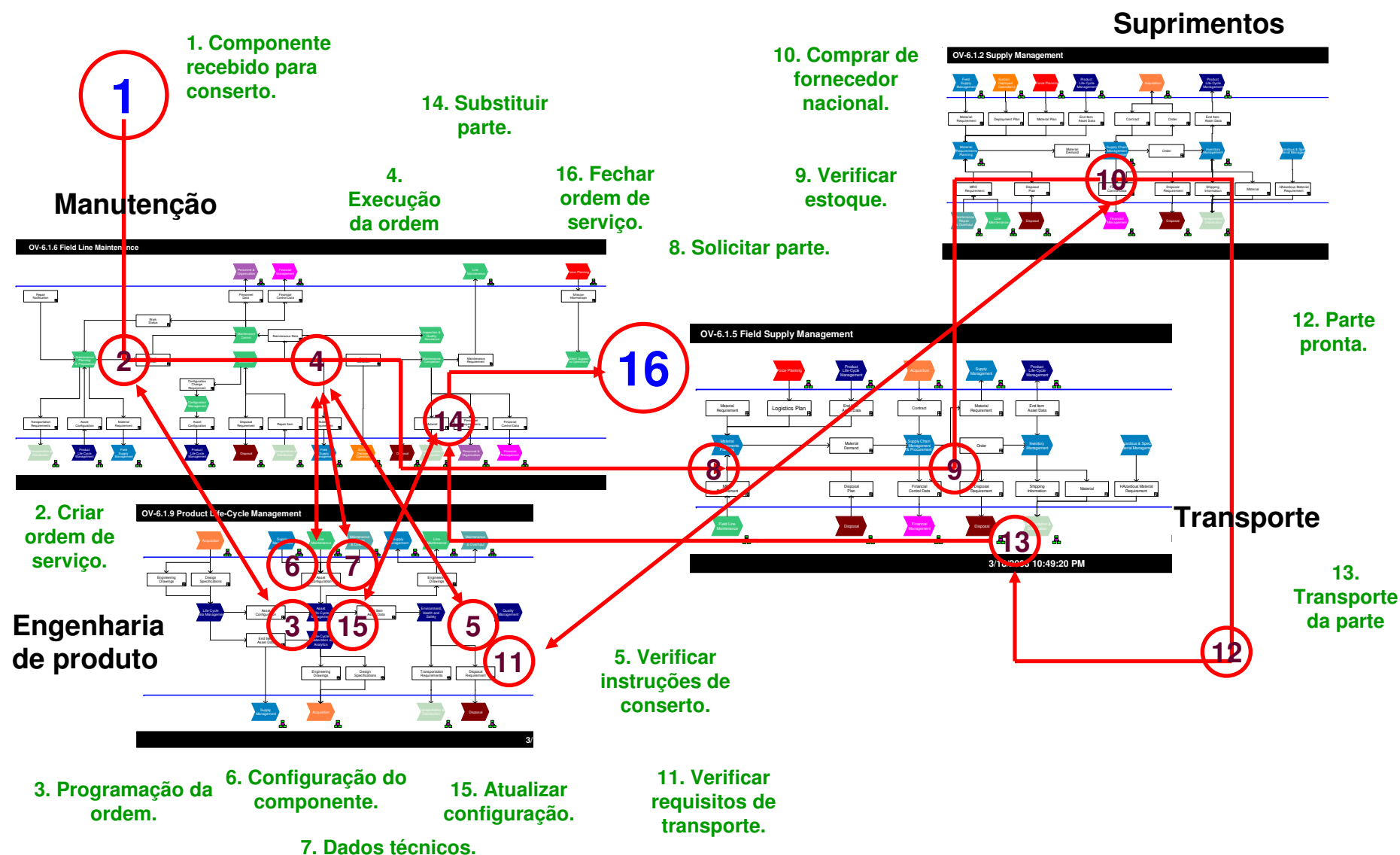


## Suprimentos



## Transporte

# Desenvolvimento do processo.



*A qualidade do projeto de mapeamento depende em grande parte da participação dos usuários. Para que isto aconteça são necessários dois requisitos básicos: Que os usuários participantes representem o que existe de maior conhecimento sobre como o processo acontece e que eles estejam dispostos a participar ativamente do projeto.*

*O gerente do projeto e/ou o coordenador devem se preocupar com este assunto e preparar ações que motivem aos usuários enquanto a sua participação.*

*Em projetos de porte maior é possível que estejam sendo desenvolvidas em paralelo ações de gestão de mudança. Se isto não está acontecendo e a equipe de projeto verifica um certo distanciamento dos usuários com o projeto, algumas alternativas para melhorar a situação são:*

- Organizar reuniões conjuntas com os usuários participantes, tanto formais para comunicar os objetivos do projeto, quanto informais para aumentar o clima de confiança e o relacionamento.*
- Uma outra ação que contribui muito com o ambiente do projeto é a comunicação do mesmo. Podem ser implementados jornais semanais, via email p.e. ou pequenos seminários de curta duração (1 ou 2 horas) para relatar sobre o andamento dos trabalhos e principalmente sobre as melhorias conquistadas, mesmo sendo pequenas.*