

	MANUAL	
	Guia para Mapeamento de Rotinas e Processos do IPREV	Código e versão: MANUAL-ASPLAN-01 Versão - 1.7
		Data: 06/04/2022
	Página 1 de 16	

SUMÁRIO

1.	Controle de Aprovação	1
2.	Apresentação	2
3.	Conceitos	2
4.	Mapeamento de Processos	3
	4.1 Inventário de Processos	4
	4.2 Definição de Priorização	4
	4.3 Coleta de Informações	5
	4.4 Desenho dos Processos	5
	4.5 Aprovação e Publicação	5
5.	Anexos	6
6.	Bibliografia	6

1. CONTROLE DE APROVAÇÃO

Elaborado por:	Renato Lhamas (ASPLAN)	Data:	10/06/2021
Analisado por:	Rafaelly Trindade (GAB)	Data:	22/02/2022
Revisado por:	Laís Almeida (GAB)	Data:	05/04/2022
Aprovado por:	Renato Lhamas (ASPLAN)	Data:	06/04/2022
Aprovado por:	Ingrid Gomes (GAB)	Data:	06/04/2022

	MANUAL	
	Guia para Mapeamento de Rotinas e Processos do IPREV	Código e versão: MANUAL-ASPLAN-01 Versão - 1.7
		Data: 06/04/2022
	Página 2 de 16	

2. APRESENTAÇÃO

O Guia para Mapeamento de Rotinas e Processos do Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do Maranhão - IPREV é um instrumento de planejamento e gerenciamento das atividades do Instituto. Este guia tem como objetivo estabelecer padrões de trabalho relativos à elaboração, aprovação e publicação dos fluxos das atividades realizadas.

A partir das instruções aqui contidas será possível realizar o mapeamento de forma padronizada dos processos, dos distintos setores, proporcionando a visualização e evidência das funções administrativas e operacionais. E com a análise das sequências de atividades que percorrem toda a autarquia, será possível contribuir para a identificação e eliminação de gargalos, levando ao aprimoramento na Gestão Previdenciária, resultando na melhoria dos índices de eficiência, eficácia e efetividade das ações desta Autarquia.

Com a utilização efetiva deste guia, espera-se que as rotinas administrativas se tornem mais consistentes e apresentem constante evolução. Outro benefício esperado é a sistematização da produção e divulgação de informações operacionais, táticas e gerenciais.

3. CONCEITOS

Um processo pode ser conceituado de várias formas, para a construção da filosofia de mapeamento de processos no IPREV, as definições consideradas apropriadas foram do BPM CBOK 3.0, onde processo “é uma agregação de atividades e comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar um ou mais resultados”. No Guia BPM CBOK 3.0, que reúne os conhecimentos acerca das práticas internacionalmente adotadas para Gerenciamento de Processos, consta também que, “processos são compostos por atividades inter-relacionadas que solucionam uma questão específica. Essas atividades são governadas por regras de negócio e vistas no contexto de seu relacionamento com outras atividades para fornecer uma visão de sequência e fluxo.”

	MANUAL	Código e versão:
	Guia para Mapeamento de Rotinas e Processos do IPREV	MANUAL-ASPLAN-01 Versão - 1.7
		Data: 06/04/2022
		Página 3 de 16

Portanto, o processo caracteriza-se como um conjunto coordenado de atividades que buscam atingir um fim específico. Estas atividades envolvem diversos fatores, como: pessoal, recursos financeiros, tempo e esforços visando a produção e entrega com melhor resultado e eficiência.

Segundo o Guia BPM CBOK 3.0, as abordagens de processos podem ser de cima para baixo (*top-down*), do meio para fora (*middle-out*) ou de baixo para cima (*bottom-up*). Para a modelagem de processos do IPREV, será utilizada a abordagem *top-down*, pela necessidade de, principalmente, buscar o alinhamento dos processos atuais com os objetivos institucionais.

Este guia alcança todos os servidores do IPREV, no entanto, a sua manutenção é confiada, diretamente, à Assessoria de Planejamento e Ações Estratégicas do IPREV - ASPLAN. Todos os usuários deste Manual podem apresentar propostas e sugestões visando seu aperfeiçoamento ou revisão, estas, deverão ser encaminhadas diretamente à ASPLAN, que providenciará a divulgação da nova versão deste Manual sempre que houver a aprovação das mudanças propostas.

Cabe à unidade gestora (Diretoria ou Assessoria responsável pela execução do processo) manter atualizados os documentos mencionados neste guia, devendo tais atualizações ocorrer no prazo máximo de 12 (doze) meses contados da última atualização.

4. MAPEAMENTO DE PROCESSOS

O mapeamento de processo é uma representação sintética e sistematizada de como ocorre o processo, buscando compreender o funcionamento do processo e os recursos nele envolvidos (sistema, estrutura, pessoal) para posteriormente, representar graficamente o seu modo atual de execução, a fim de facilitar sua visualização.

A Figura 1 apresenta as etapas do mapeamento de processos e passa pelas seguintes etapas:

	MANUAL	
	Guia para Mapeamento de Rotinas e Processos do IPREV	Código e versão: MANUAL-ASPLAN-01 Versão - 1.7
		Data: 06/04/2022
	Página 4 de 16	

FIGURA 1 - ETAPAS DO MAPEAMENTO DE PROCESSOS



4.1 Inventário de Processos

O inventário de processos consiste em uma lista com todos os processos ou subprocessos do IPREV, classificados por Unidade Executora.

A ASPLAN será responsável por realizar o levantamento inicial dos processos e subprocessos que são realizados nos setores, utilizando o Formulário de Inventário de Processos (Anexo 1).

Será atribuição das Unidades Gestoras manter atualizado o inventário de processos das Unidades Executoras sob sua responsabilidade, devendo enviar para a ASPLAN, versão atualizada do Formulário de Inventário de Processos sempre quando for identificada a existência de processos não relacionados no referido formulário.

4.2 Definição de Priorização

A ASPLAN definirá a prioridade de mapeamento a partir do Inventário de Processos. Como critério de priorização, poderá ser utilizada a relação dos processos com as atividades-fim da instituição, a Matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência) ou outro critério conforme o caso. Entende-se por atividade-fim aquela que está diretamente relacionada aos macroprocessos de concessão e manutenção de benefícios previdenciários, Perícia Médica e Gestão dos Ativos e Passivos do RPPS. Entretanto, deve-se buscar o mapeamento gradual de todas as áreas, elencando as prioridades de cada unidade gestora.

	MANUAL	Código e versão:
	Guia para Mapeamento de Rotinas e Processos do IPREV	MANUAL-ASPLAN-01 Versão - 1.7
		Data: 06/04/2022
		Página 5 de 16

4.3 Coleta de Informações

A coleta das informações para o mapeamento dos processos deverá ocorrer por meio do preenchimento, pela Unidade Gestora, do Formulário AS IS (Anexo 2), que coleta todas as atividades e respectivas unidades executoras. Entende-se como unidade executora qualquer unidade organizacional que realize uma tarefa de um determinado processo (Divisão, Coordenadoria ou até as Diretorias e Assessorias).

Será responsabilidade da Unidade Gestora o preenchimento do Formulário AS-IS, cabendo à ASPLAN fornecer o treinamento e apoio necessários, devendo a obrigatoriedade da coleta das informações observar a prioridade de mapeamento.

4.4 Desenho dos Processos

Nesta etapa, após a análise dos materiais e informações coletadas, a ASPLAN irá elaborar o desenho e modelagem dos processos, considerando o padrão de modelagem, que serão representados por fluxogramas, que deverão ser elaborados em observância ao disposto na notação BPMN 2.0 (Modelo e Notação para Processos de Negócio), conforme disposto no Anexo 3.

Os fluxogramas consistem em uma representação gráfica do fluxo das atividades inerente a determinado setor, contendo as etapas para realização das suas atividades/rotinas, a sequência em que elas devem ser realizadas, bem como os atores envolvidos. Tem, portanto, a finalidade de auxiliar a compreensão e visualização global do processo de uma forma intuitiva.

4.5 Aprovação e Publicação

A ASPLAN encaminhará os fluxogramas para o Gabinete da Presidência, que ficará responsável pela aprovação (anuência e coleta de assinaturas) em conjunto com a Unidade Gestora.

Os fluxogramas aprovados ou reprovados deverão ser encaminhados para a ASPLAN, que será responsável pelo seu arquivamento bem como por enviar os documentos aprovados para a publicação.

	MANUAL	Código e versão:
	Guia para Mapeamento de Rotinas e Processos do IPREV	MANUAL-ASPLAN-01 Versão - 1.7
		Data: 06/04/2022
		Página 6 de 16

Todos os documentos relacionados ao Mapeamento de Rotinas e Processos do IPREV serão publicados no site www.iprev.ma.gov.br.

5. ANEXOS

Anexo I - Inventário de Processos

Anexo II - Modelo AS IS

Anexo III - Modelo BPMN

6. BIBLIOGRAFIA

<https://portal.unila.edu.br/> Acesso 22/10/2018.

<https://www.heflo.com/pt-br/bpm/notacao-bpmn/>. Acesso: 28/06/2020.

<https://blogdaqualidade.com.br/procedimento-operacional-padrao-pop/>. Acesso 22/06/2020.

<http://www.sgc.goias.gov.br/upload/arquivos/2017-04/manual-de-modelagem-de-processos-usando-bizagi.pdf> Acesso 07/11/2018.

Manual de Gestão por Processos – MPS - <http://www.gerifes.net/media/acervo/8e0339a8-5395-11e8-ad1f-0050569cbf6f.pdf> Acesso em 05/02/2019.

Manual de Referência em Gestão de Processos Secretaria Municipal de Gestão – Coordenadoria de Gestão de Pessoas. Prefeitura de São Paulo.

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/chamadas/manual_de_referencia_em_gestao_de_processos_1536163975.pdf Acesso em 28/10/2018.

BRASIL. MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL – MPF. Portaria PGR/MPF nº 205, de 23 de abril de 2013. Institui o Escritório de Processos Organizacionais no âmbito do Ministério Público Federal e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Poder Judiciário. Brasília, DF, 23 de abril de 2013.

	MANUAL	Código e versão:
	Guia para Mapeamento de Rotinas e Processos do IPREV	MANUAL-ASPLAN-01 Versão - 1.7
		Data: 06/04/2022
		Página 7 de 16

CARDOSO, M. M. G. Organização, sistemas e métodos. Núcleo de Educação à Distância de Maringá, 2011.

Mendonça, Ricardo Rodrigues Silveira de Processos administrativos / Ricardo Rodrigues Silveira de Mendonça. – 3. ed. rev. atual. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2014.

	MANUAL	Código e versão:
	Guia para Mapeamento de Rotinas e Processos do IPREV	MANUAL-ASPLAN-01 Versão - 1.7
		Data: 06/04/2022
		Página 8 de 16

ANEXO 1 - Inventário de Processos

GOVERNO DO ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DO MARANHÃO

FORMULÁRIO DE INVENTÁRIO DOS PROCESSOS

Unidade Gestora:	
Unidade Executora:	

Número	Nome do Processo
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

São Luis, ____ de _____ de _____

Chefe da Unidade Executora:

Chefe da Unidade Gestora:

	MANUAL	
	Guia para Mapeamento de Rotinas e Processos do IPREV	
		Código e versão: MANUAL-ASPLAN-01 Versão - 1.7
		Data: 06/04/2022
		Página 9 de 16

ANEXO 2 - Modelo AS IS

LOGO DO IPREV		GOVERNO DO ESTADO DO MARANHÃO SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DO MARANHÃO Assessoria de Planejamento e Ações Estratégicas - ASPLAN Escritório de Projetos - EP-ASPLAN					
FORMULÁRIO AS IS – DESCRIÇÃO DO PROCESSO							
Unidade Gestora:							
Nome do processo:							
Objetivo:							
Elaborado por:							
Etapa	Quem executa a tarefa?	Tipo	Quem é o Destinatário ou Remetente?	Descrição da Tarefa	A tarefa é executada em algum sistema?	Documento ou serviço gerado pela unidade que executa a tarefa	Etapa seguinte
1		INÍCIO					
2		TAREFA					
3		TAREFA					
4		ENTRADA					
5		SAÍDA					
6		INFORMAÇÃO					
7		TAREFA					
8		TAREFA					
9		DECISÃO					
20		TAREFA					
21		DECISÃO					
25		TAREFA					
29		TAREFA					
30		FIM					

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO:

A descrição necessariamente começará com o “INÍCIO”, que marca a demanda que deu origem ao processo. Cada atividade descreve uma “AÇÃO” que deverá ocorrer até que o objetivo final do processo seja atingido. Nesta etapa, a descrição deve considerar como o processo é executado atualmente, não considerando possíveis melhorias ou alterações que ainda não correspondam à realidade de tramitação e/ou execução.

Portanto, para o correto preenchimento da descrição do processo, deverão ser considerados:

Quem executa a tarefa: Sigla da unidade organizacional onde a tarefa é executada.

	MANUAL	Código e versão: MANUAL-ASPLAN-01 Versão - 1.7
	Guia para Mapeamento de Rotinas e Processos do IPREV	Data: 06/04/2022
		Página 10 de 16

Tipo: Cada tarefa deverá ser classificada dentre um dos tipos abaixo:

- **INÍCIO:** A etapa (linha) de nº 1 sempre deve começar com a classificação denominada de “Início”.
- **TAREFA:** Utilizar para identificar a tarefa (ação) que está sendo realizada pelo servidor na Unidade Executora. A coluna “**Quem é o destinatário ou remetente?**” não deve ser preenchida.
- **ENTRADA:** Utilizar para registrar o recebimento de uma demanda. A coluna “**Quem é o destinatário ou remetente?**” deve ser preenchida com a SIGLA da unidade que envia.
- **SAÍDA:** Utilizar para registrar envio de uma demanda. A coluna “**Quem é o destinatário ou remetente?**” deve ser preenchida com a SIGLA da unidade que recebe.
- **DECISÃO:** Utilizar para direcionar quando necessariamente existem duas ou mais opções de fluxos na sequência. Tem a função de direcionar a coluna “**Etapa Seguinte**”. Quando utilizar esta classificação todas as colunas devem ser preenchidas com a letra “X”, exceto “**Quem executa a tarefa?**”, “**Tipo**”, “**Descrição da Tarefa**” e “**Etapa Seguinte**”.
- **INFORMAÇÃO:** Utilizar para registrar alguma anotação/observação que as unidades achem importante. Quando utilizar esta classificação, todas as colunas devem ser preenchidas com a letra “X”, exceto “**Tipo**”, “**Descrição da Tarefa**” e “**Etapa Seguinte**”;
- **FIM:** Utilizar para registrar o encerramento do fluxo e/ou parte dele. Considerando que o fluxo do subprocesso pode seguir mais de um caminho, é possível ter mais de um tipo “Fim” referenciado neste documento. A última etapa (linha) do formulário sempre deve ser preenchida com essa classificação. Quando utilizar este tipo a coluna “**Etapa Seguinte**” deve ser preenchida com a letra “X”.

Quem é o Destinatário/Remetente: O preenchimento desta coluna é influenciado pela informação preenchida na coluna “Tipo”, conforme abaixo:

- **Entrada ou Início** - Preencher com o nome da unidade/ator que encaminhou a demanda, ou seja, de quem você está recebendo (Remetente);

	MANUAL	Código e versão:
	Guia para Mapeamento de Rotinas e Processos do IPREV	MANUAL-ASPLAN-01 Versão - 1.7
		Data: 06/04/2022
		Página 11 de 16

- **Saída ou Fim** - Preencher com o nome da unidade/ator que receberá essa demanda, ou seja, para quem você está enviando (Destinatário);
- Quando não for possível identificar o nome do Destinatário ou Remetente, preencher esta coluna com a palavra “Demandante”.

Descrição da Tarefa: É uma descrição breve do que é realizado na referida etapa do processo.

A tarefa é executada em algum sistema? Informar nesta coluna se a ação realizada na coluna “Descrição da Tarefa” é executada em algum sistema interno ou externo, mesmo que parcialmente. Descrever o seu nome (SIGA, SIGEF, SAAP, E-MAIL, Sistemas da SPREV etc.). Planilhas eletrônicas, anotações, controles físicos, entre outros não são considerados sistemas. Preencher esta coluna com o “Nome do Sistema”, “Não” ou “Não observado”. Essa informação irá subsidiar futuras ações para sua automação.

Documento ou serviço gerado: Informar nesta coluna o documento e/ou serviço gerado pela unidade, quando da execução da tarefa (memorando eletrônico, relatório, despacho, formulário, edital, parecer, autorização, extrato, empenho, declaração, certidão, e-mail, assessoramento, consulta, análise, atendimento, entre outros). Se a tarefa realizada gerar um documento, este deve ser descrito. Se gerar um serviço (ex.: consulta, autenticação, atendimento), a unidade poderá descrever o nome deste serviço ou apenas preencher a coluna com a palavra “Serviço”.

Etapa seguinte: Preencher com o número da próxima etapa (para onde vai esta demanda). Quando da utilização do tipo “**Fim**” esta coluna deverá ser preenchida com a letra “X”, isto quer dizer que esta ação não remete a outra etapa. Quando utilizar o tipo “**Decisão**” esta coluna deve ser preenchida com os textos seguidos do número da etapa seguinte. Ex.: Sim-3/Não-6.; Interno-10/Externo-15.

	MANUAL	Código e versão:
	Guia para Mapeamento de Rotinas e Processos do IPREV	MANUAL-ASPLAN-01 Versão - 1.7
		Data: 06/04/2022
		Página 12 de 16

ANEXO 3 - Modelo BPMN

Para elaborar os fluxogramas deverão ser observadas as regras descritas a seguir.

Eventos:

Acontecem durante o curso do processo de negócio. Afetam o fluxo e podem ter uma causa. Eventos são representados por círculos vazados para permitir sinalização que identificarão os gatilhos ou resultados. Os tipos de eventos são: Início, Intermediário e Fim.

Símbolo	Tipo	Descrição
	Início	Início: Usual para início de processo.
	Intermediário	Mensagem intermediária: Indica onde acontece algo entre o início e o fim do processo.
	Link	Mecanismo conector: Permite conectar duas partes do processo, evitando linhas extensas.
	Fim	Fim: Usual para finalizar o processo.

Atividades:

É um termo genérico para o trabalho que a organização realiza. Pode conter uma ou mais tarefas em níveis mais detalhados. Os tipos de atividades que podem fazer parte de um processo de negócio são: Processos, Subprocessos e Tarefas. Tarefas e Subprocessos são representados por um retângulo com as quinas arredondadas. Os processos podem ser representados da mesma forma ou inseridos dentro de uma Piscina.

	MANUAL		Código e versão:
	Guia para Mapeamento de Rotinas e Processos do IPREV		MANUAL-ASPLAN-01 Versão - 1.7
			Data:
			Página 13 de 16

Símbolo	Descrição
	Representa a tarefa executada no processo.

Decisões:

Os *gateways* são elementos utilizados para controlar os pontos de divergência e convergência do fluxo, tais como as decisões, as ações em paralelo e os pontos de sincronização do fluxo. Os *gateways* são representados por losangos. As anotações no interior do losango indicam o tipo e o comportamento do *gateway*. A seguir estão descritos os principais tipos:

Símbolo	Descrição
	Para esse gateway, existe uma decisão e somente um dos caminhos pode ser escolhido. Antes do gateway, inevitavelmente, deve haver uma atividade que forneça dados para a tomada de decisão.

Artefatos:

O BPMN estabelece um conjunto de figuras com o fim de proporcionar informações complementares acerca do processo. Essas figuras estão classificadas na categoria Artefatos. O BPMN provê três tipos de figuras básicas como artefatos:

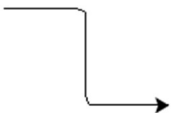
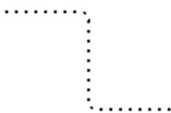
Símbolo	Descrição
	Objetos de dados: São mecanismos que proveem informações sobre as entradas e saídas de uma atividade. Podem ser exemplificados por formulários, documentos, livros, manuais etc. São considerados artefatos porque não têm influência direta sobre o fluxo de sequência ou fluxo de mensagem do processo. São conectados às atividades com as associações.

	MANUAL		Código e versão:
	Guia para Mapeamento de Rotinas e Processos do IPREV		MANUAL-ASPLAN-01 Versão - 1.7
			Data:
		06/04/2022	
			Página 14 de 16

	Anotações: São observações acerca do mapa do processo de trabalho. Estas permitem agregar comentários ao processo que se consideram relevantes para seu entendimento, facilitando a leitura do diagrama por parte do usuário.
	Grupos: São mecanismos visuais que permitem agrupar as atividades de parte de um mapa, com fins de documentação ou análise, e que não afetam a sequência do fluxo. São representados por retângulos tracejados.

Objetos de conexão:

Os objetos de conexão unem os elementos (eventos, atividades e decisões) e evidenciam a sequência em que as tarefas são realizadas.

Símbolo	Descrição
	Fluxo de Sequência: É usado para mostrar a ordem em que as atividades são processadas.
	Fluxo de Mensagem: Em BPMN duas Piscinas diferentes representam duas instituições distintas. Este objeto é usado para mostrar o fluxo de uma mensagem entre duas instituições que estão preparadas para enviá-las e recebê-las.
	Fluxo de Associação: É usado para vincular informações e Artefatos com Objetos do Fluxo.

Piscinas e Raias (Swimlanes):

	MANUAL		Código e versão:
	Guia para Mapeamento de Rotinas e Processos do IPREV		MANUAL-ASPLAN-01 Versão - 1.7
			Data:
		06/04/2022	
			Página 15 de 16

Piscinas (ou *Pools*) e Raias (ou *Lanes*) são utilizadas para subdividir o processo e organizar as atividades do fluxo em diferentes categorias visuais que representam áreas funcionais, papéis, responsabilidades, entidades ou até outros processos.

Símbolo	Descrição
	Piscinas (ou <i>Pools</i>): Atuam como um contêiner gráfico de um único processo, para dividir um conjunto de atividades de outras piscinas (pools). Seu nome deve ser o nome do processo.
	Raias (ou <i>Lanes</i>): São partições horizontais dentro do processo, subdivisões de uma piscina (pool) para organizar e categorizar as atividades. Geralmente são utilizadas para separar as atividades a cargo de cada responsável, de uma função ou papel específico.

Cabeçalho:

A parte superior dos fluxogramas conterá:

- a logo do IPREV vigente na data em que o fluxo foi submetido à aprovação
- um quadro de identificação do fluxograma, que contará contendo:
 - Nome do Processo
 - Objetivo do Processo
 - Unidade Gestora
 - Atualizado em:

Para elaborar o quadro de identificação basta incluir o artefato “Texto Formatado” com fonte “Segoe UI” e com o tamanho “11”.

	MANUAL		Código e versão:
	Guia para Mapeamento de Rotinas e Processos do IPREV		MANUAL-ASPLAN-01 Versão - 1.7
			Data: 06/04/2022
			Página 16 de 16

Exemplo:




Nome: Fluxograma de Exemplo

Objetivo: Mostrar um exemplo para os usuários do Guia de Mapeamento de Rotinas e Processos do IPREV

Unidade Gestora: Assessoria de Planejamento e Ações Estratégicas - ASPLAN

Atualizado em: 10/06/2021

