

The background of the image is a solid dark blue. Overlaid on this are several large, semi-transparent, lighter blue circular and curved shapes that create a sense of depth and movement. The text 'zoomHOLDING' is centered in the lower half of the image.

zoomHOLDING

A young boy with short brown hair, wearing a light blue button-down shirt, is looking up and to the right. He is holding a dark grey tablet or clipboard. The background is a deep blue with various white and light blue icons floating around. There is a large, pixelated rocket ship in the center. Other icons include a globe, a speech bubble, a bar chart, a magnifying glass, a person icon, a laptop, and a circular arrow. The overall theme is technology and learning.

TREINAMENTO

**Boas práticas de
preenchimento do
Mapa de processos
(MP), Its e POs**

Processos

- Reginaldo Origuella Filho
- Formação em Engenharia de Produção
- Pós nas áreas de ciência e engenharia de dados
- Cursando MBA Gestão de Processos, Projetos e Excelência Operacional
- Atuação em diversos segmentos como analista de processos.

A Hierarquia dos Processos

Entender a diferença entre macroprocessos, processos, subprocessos, atividades e tarefas é fundamental para a organização, a produtividade e a melhoria contínua em qualquer empresa. **Veja como se relacionam:**

Macroprocesso

A visão mais ampla e estratégica – um **conjunto de processos interligados** que percorrem várias áreas da empresa, **visando a entrega de um resultado principal ao cliente.**

Exemplo: Gestão do Relacionamento com o Cliente

Englobando desde a prospecção até o pós-venda, envolvendo marketing, vendas, atendimento e suporte.

Processos

Uma sequência lógica de atividades (ou subprocessos) que transforma insumos (entradas) em produtos finais (saídas) para alcançar um objetivo específico.

Exemplo: Atendimento de Pedido de Cliente

Inicia quando o cliente faz o pedido e termina com a confirmação do pagamento.

Subprocessos

Divisão de um processo em etapas menores, facilitando sua compreensão, controle e otimização.

Exemplo: Emissão de Nota Fiscal

Dentro do processo de atendimento de pedido, trata da geração e envio da nota fiscal ao cliente.

Atividade

Um conjunto de tarefas que compõem uma etapa concreta dentro do subprocesso.

Exemplo: Preencher dados fiscais

Dentro do subprocesso de emissão de nota fiscal, preenche-se manualmente ou eletronicamente as informações do cliente.

Tarefa

A menor unidade de trabalho. Ação específica, geralmente realizada por uma pessoa ou sistema.

Exemplo: Inserir CPF/CNPJ do cliente no sistema

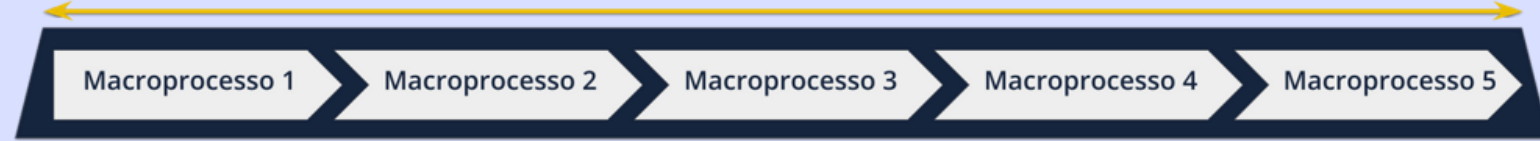
É uma ação específica dentro da atividade de preencher dados fiscais.

Resumo com exemplos

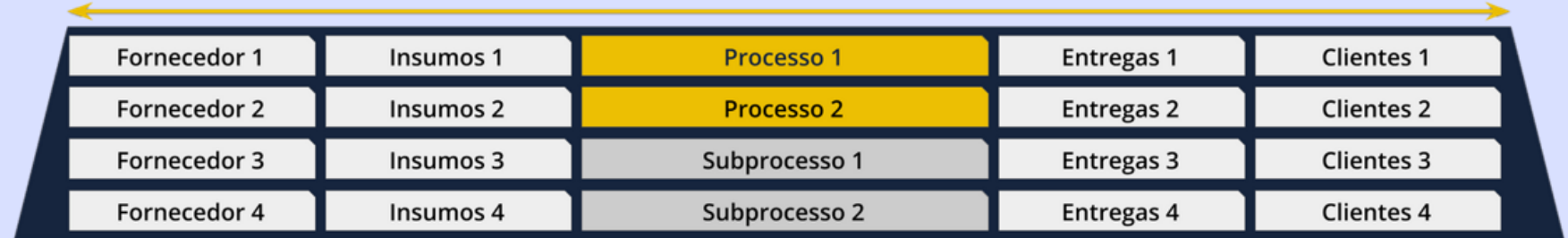
Nível	Exemplo	Breve explicação
Macroprocesso	Gestão do Relacionamento com o Cliente	Engloba todos os processos estratégicos de contato com o cliente.
Processo	Atendimento de Pedido de Cliente	Envolve do recebimento até a confirmação do pedido.
Subprocesso	Emissão de Nota Fiscal	Parte do processo de atendimento, focando na geração do documento fiscal.
Atividade	Preencher dados fiscais	Ação ou grupo de tarefas para concluir o subprocesso.
Tarefa	Inserir CPF/CNPJ do cliente no sistema	Etapa detalhada e pontual, executada em minutos.

Resumo com exemplos

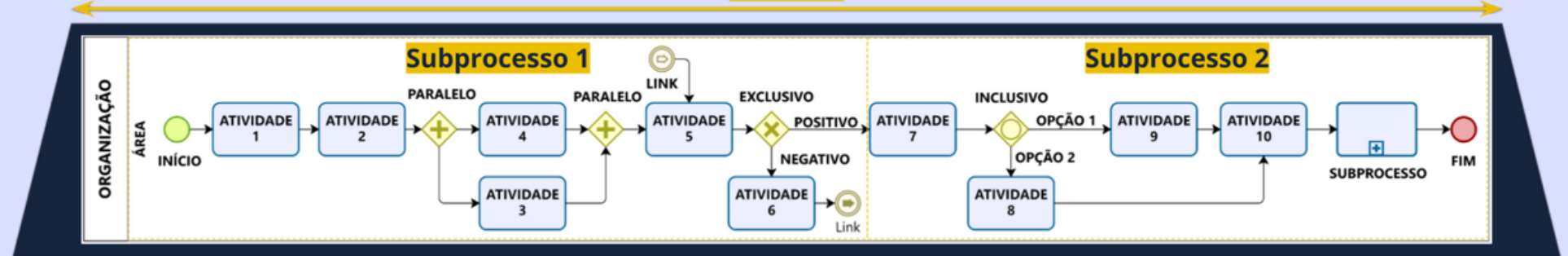
Cadeia de Valor



Macroprocesso



Processo



Atividade



MAPA DE PROCESSOS

Para cada processo das empresas do grupo Zoom, deve se elaborar um **Mapa do Processo**, que contém, na sua essência, a metodologia **SIPOC**. Esta sigla desvenda os pilares de qualquer operação:

Suppliers (Fornecedores ou Origem)

Inputs (Entradas)

Process (Processo ou as Principais ações executadas)

Outputs (Saídas)

Customers (Clientes ou Destino)

Mapa de Processos

zoomHOLDING		MAPA DE PROCESSO - FR 129					
		PROCESSO:	Modelo de Mapa de Processo (SIPOC)	TIPO DE PROCESSO:	DATA: 21/07/2025		
		RESPONSÁVEL:	Reginaldo Origuella Filho	{ x } Negócio { } Apoio { } Gestão	REVISÃO: 1		
OBJETIVO DO PROCESSO							
	De Onde Vem? (Diretoria, Gestores das áreas, área X)	Como vem? (Reunião, E-mail, sistema)	O que vem? (Relatório, chamado, tarefa)	Qual o Macro processo realizado?	Como sai? (Reunião, E-mail, sistema)	O que sai? (Relatório, chamado, tarefa)	Para onde vai? (Diretoria, Gestores das áreas, área X)
Opcional	ORIGEM	ENTRADAS		PRINCIPAIS AÇÕES EXECUTADAS	SAÍDAS		DESTINO
Opcional							
	RECURSOS	PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO		INDICADORES		META/PERÍODO	

Por ende eu começo?



Mapa de Processos

zoomHOLDING		MAPA DE PROCESSO - FR 129			
PROCESSO:		Modelo de Mapa de Processo (SIPOC)	TIPO DE PROCESSO:		DATA: 21/07/2025
RESPONSÁVEL:		Reginaldo Origuella Filho	{ x } Negócio { } Apoio { } Gestão		REVISÃO: 1

OBJETIVO DO PROCESSO		1					
De Onde Vem? (Diretoria, Gestores das áreas, área X)		Como vem? (Reunião, E-mail, sistema)	O que vem? (Relatório, chamado, tarefa)	Qual o Macro processo realizado?	Como sai? (Reunião, E-mail, sistema)	O que sai? (Relatório, chamado, tarefa)	Para onde vai? (Diretoria, Gestores das áreas, área X)
Opcional	ORIGEM	ENTRADAS		PRINCIPAIS AÇÕES EXECUTADAS	SAÍDAS		DESTINO
Opcional							
RECURSOS		PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO		INDICADORES		META/PERÍODO	

Por ende eu começo?



Mapa de Processos

zoomHOLDING		MAPA DE PROCESSO - FR 129					
PROCESSO:		Modelo de Mapa de Processo (SIPOC)		TIPO DE PROCESSO:		DATA: 21/07/2025	
RESPONSÁVEL:		Reginaldo Origuella Filho		{ x } Negócio { } Apoio { } Gestão		REVISÃO: 1	
OBJETIVO DO PROCESSO		1					
	De Onde Vem? (Diretoria, Gestores das áreas, área X)	Como vem? (Reunião, E-mail, sistema)	O que vem? (Relatório, chamado, tarefa)	Qual o Macro processo realizado?	Como sai? (Reunião, E-mail, sistema)	O que sai? (Relatório, chamado, tarefa)	Para onde vai? (Diretoria, Gestores das áreas, área X)
Opcional	ORIGEM	ENTRADAS		PRINCIPAIS AÇÕES EXECUTADAS	SAÍDAS		DESTINO
				2			
Opcional							
	RECURSOS	PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO		INDICADORES		META/PERÍODO	

Por ende eu começo?



Mapa de Processos

zoomHOLDING		MAPA DE PROCESSO - FR 129			
PROCESSO:		Modelo de Mapa de Processo (SIPOC)	TIPO DE PROCESSO:		DATA: 21/07/2025
RESPONSÁVEL:		Reginaldo Origuella Filho	{ x } Negócio { } Apoio { } Gestão		REVISÃO: 1

OBJETIVO DO PROCESSO		1					
	De Onde Vem? (Diretoria, Gestores das áreas, área X)	Como vem? (Reunião, E-mail, sistema)	O que vem? (Relatório, chamado, tarefa)	Qual o Macro processo realizado?	Como sai? (Reunião, E-mail, sistema)	O que sai? (Relatório, chamado, tarefa)	Para onde vai? (Diretoria, Gestores das áreas, área X)
	ORIGEM	ENTRADAS		PRINCIPAIS AÇÕES EXECUTADAS	SAÍDAS		DESTINO
Opcional				2		3	
Opcional							
	RECURSOS	PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO		INDICADORES		META/PERÍODO	

Por ende eu começo?



Mapa de Processos

zoomHOLDING		MAPA DE PROCESSO - FR 129					
PROCESSO:		Modelo de Mapa de Processo (SIPOC)	TIPO DE PROCESSO:		DATA: 21/07/2025		
RESPONSÁVEL:		Reginaldo Origuella Filho	{ x } Negócio { } Apoio { } Gestão		REVISÃO: 1		
OBJETIVO DO PROCESSO		1					
	De Onde Vem? (Diretoria, Gestores das áreas, área X)	Como vem? (Reunião, E-mail, sistema)	O que vem? (Relatório, chamado, tarefa)	Qual o Macro processo realizado?	Como sai? (Reunião, E-mail, sistema)	O que sai? (Relatório, chamado, tarefa)	Para onde vai? (Diretoria, Gestores das áreas, área X)
Opcional	ORIGEM	ENTRADAS		PRINCIPAIS AÇÕES EXECUTADAS	SAÍDAS		DESTINO
				2		3	4
Opcional							
	RECURSOS	PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO		INDICADORES		META/PERÍODO	

Por ende eu começo?



Mapa de Processos

zoomHOLDING		MAPA DE PROCESSO - FR 129					
PROCESSO:		Modelo de Mapa de Processo (SIPOC)	TIPO DE PROCESSO:		DATA: 21/07/2025		
RESPONSÁVEL:		Reginaldo Origuella Filho	{ x } Negócio { } Apoio { } Gestão		REVISÃO: 1		
OBJETIVO DO PROCESSO		1					
	De Onde Vem? (Diretoria, Gestores das áreas, área X)	Como vem? (Reunião, E-mail, sistema)	O que vem? (Relatório, chamado, tarefa)	Qual o Macro processo realizado?	Como sai? (Reunião, E-mail, sistema)	O que sai? (Relatório, chamado, tarefa)	Para onde vai? (Diretoria, Gestores das áreas, área X)
	ORIGEM	ENTRADAS		PRINCIPAIS AÇÕES EXECUTADAS	SAÍDAS		DESTINO
Optional			5	2		3	4
Optional							
	RECURSOS	PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO		INDICADORES		META/PERÍODO	

Por ende eu começo?



Mapa de Processos

zoomHOLDING		MAPA DE PROCESSO - FR 129					
PROCESSO:		Modelo de Mapa de Processo (SIPOC)	TIPO DE PROCESSO:		DATA: 21/07/2025		
RESPONSÁVEL:		Reginaldo Origuella Filho	{ x } Negócio { } Apoio { } Gestão		REVISÃO: 1		
OBJETIVO DO PROCESSO		1					
	De Onde Vem? (Diretoria, Gestores das áreas, área X)	Como vem? (Reunião, E-mail, sistema)	O que vem? (Relatório, chamado, tarefa)	Qual o Macro processo realizado?	Como sai? (Reunião, E-mail, sistema)	O que sai? (Relatório, chamado, tarefa)	Para onde vai? (Diretoria, Gestores das áreas, área X)
	ORIGEM	ENTRADAS		PRINCIPAIS AÇÕES EXECUTADAS	SAÍDAS		DESTINO
Optional	6		5	2		3	4
Optional							
	RECURSOS	PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO		INDICADORES		META/PERÍODO	

Por ende eu começo?



PO – Procedimento Operacional

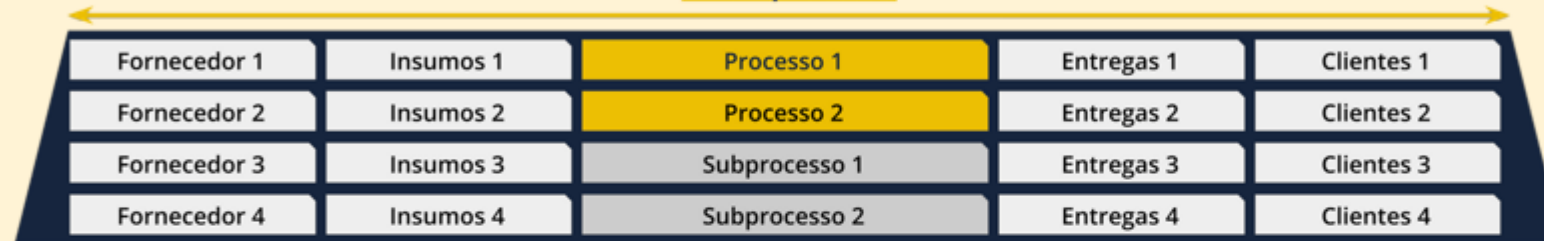
IT – Instrução de Trabalho

PO e IT

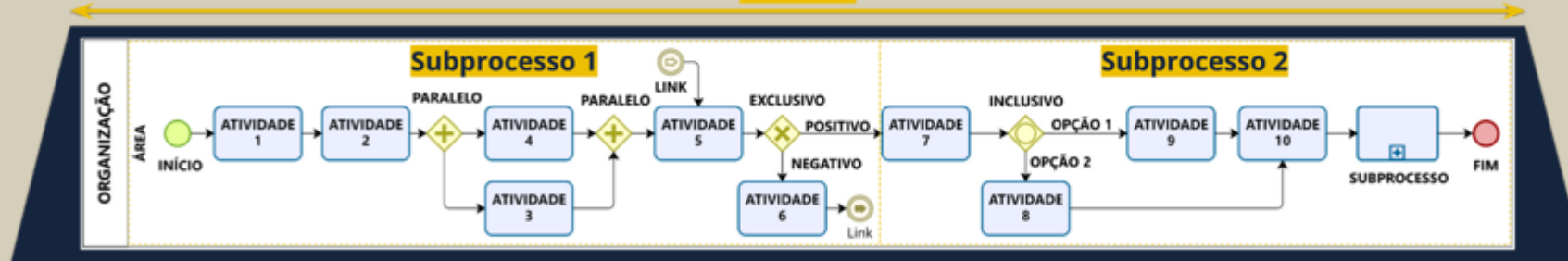
Cadeia de Valor



Macroprocesso



Processo



PO

Atividade



IT

PO – Procedimento Operacional

IT – Instrução de Trabalho

ITouPOxxx-MODELO_RevXX_data---Copia_Versão2.docx

AVALIAÇÃO DE EFICÁCIA

Link:

<https://forms.office.com/r/b6y22ekTTr>

QRcode:





Obrigado!

Reginaldo Origuella Filho
Analista de Processos