



zoomHOLDING

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:

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.

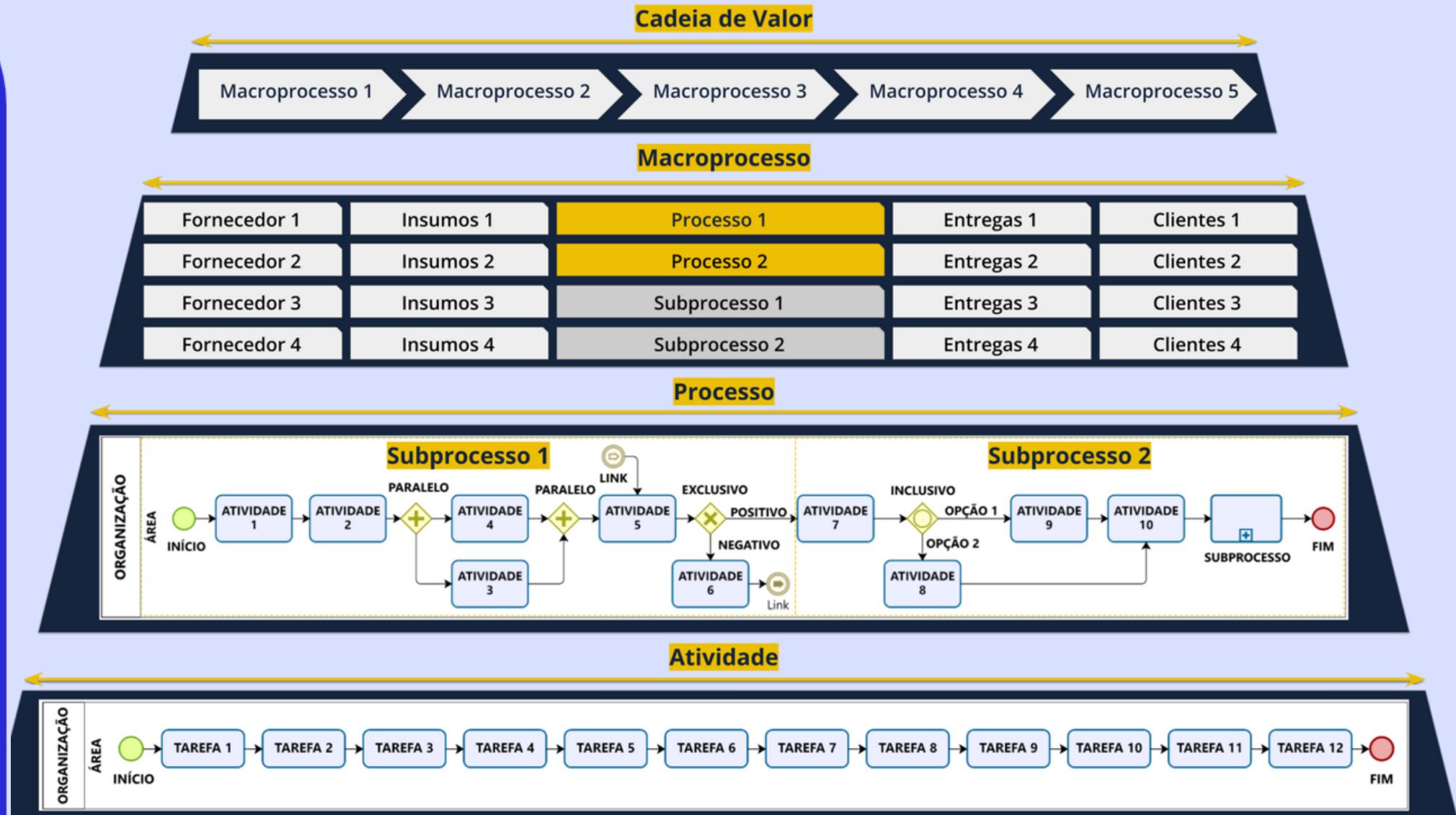
Exemplo: Inserir CPF/CNPJ do cliente no sistema

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



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 Origuela Filho

() 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)

ORIGEM

ENTRADAS

PRINCIPAIS AÇÕES EXECUTADAS

SAÍDAS

DESTINO

Optional

Optional

RECURSOS

PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO

INDICADORES

META/PERÍODO

Por onde 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 Origuela Filho

() 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

RECURSOS

PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO

INDICADORES

META/PERÍODO

Optional

Por onde 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

() 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

Optional

ENTRADAS

Optional

PRINCIPAIS AÇÕES EXECUTADAS

2

SAÍDAS

DESTINO

RECURSOS

PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO

INDICADORES

META/PERÍODO

Por onde 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

() 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

Optional

ENTRADAS

Optional

PRINCIPAIS AÇÕES EXECUTADAS

2

SAÍDAS

3

DESTINO

RECURSOS

PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO

INDICADORES

META/PERÍODO

Por onde 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

() 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

Optional

ENTRADAS

Optional

PRINCIPAIS AÇÕES EXECUTADAS

2

SAÍDAS

3

DESTINO

4

RECURSOS

PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO

INDICADORES

META/PERÍODO

Por onde eu começo?

Mapa de Processos

zoomHOLDING

MAPA DE PROCESSO - FR 129

PROCESSO:
RESPONSÁVEL:

Modelo de Mapa de Processo (SIPOC)
Reginaldo Origuella Filho

TIPO DE PROCESSO:
() Negócio () Apoio () Gestão

DATA: 21/07/2025
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

Optional

ENTRADAS

5

PRINCIPAIS AÇÕES EXECUTADAS

2

SAÍDAS

3

DESTINO

4

Optional

RECURSOS

PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO

INDICADORES

META/PERÍODO

Por onde eu começo?

Mapa de Processos

zoomHOLDING

MAPA DE PROCESSO - FR 129

PROCESSO:
RESPONSÁVEL:

Modelo de Mapa de Processo (SIPOC)
Reginaldo Origuella Filho

TIPO DE PROCESSO:
() Negócio () Apoio () Gestão

DATA: 21/07/2025
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

6

ENTRADAS

5

PRINCIPAIS AÇÕES EXECUTADAS

2

SAÍDAS

3

DESTINO

4

Optional

Optional

RECURSOS

PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO

INDICADORES

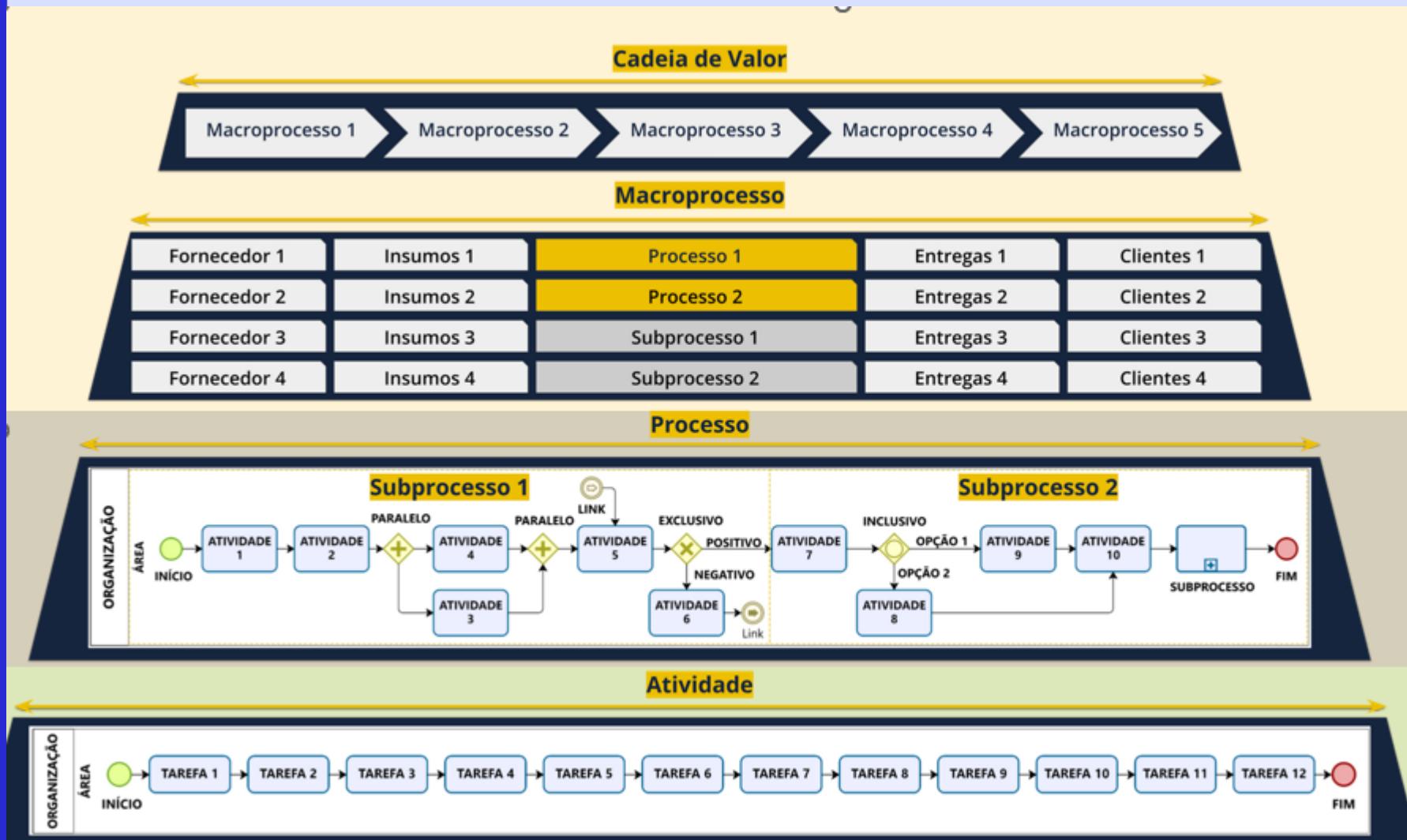
META/PERÍODO

Por onde eu começo?

PO – Procedimento Operacional

PO e IT

IT – Instrução de Trabalho



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 Origuela Filho
Analista de Processos