Documentação de Processos

O que é um processo?

Um processo pode ser definido como:

> “ Sequência contínua de fatos ou operações que apresentam certa unidade ou que se reproduzem com certa regularidade; andamento, desenvolvimento, marcha.

Isso quer dizer que **um processo é uma atividade com intuito de transformar uma entrada em saída**. (Transformar um código fonte em executável, um documento em branco em um roteiro de testes, um clique em um relatório). Então, ao identificar **uma sequência lógica de etapas que buscam completar um objetivo**, isso é equivalente à dizer que estas etapas compõem um processo.

Qual é a importância da documentação de processos?

Processos bem documentados são processos bem definidos. Processos bem definidos são claros e coerentes em seus objetivos. O resultado disso é que **é possível obter uniformidade na execução dos processos** (sejam eles internos ou de sistemas), a partir daí, pode-se realizar o acompanhamento de forma mais apurada e coesa, já que **os parâmetros para a execução dos processos estão claros e definidos**.

> Uma situação muito comum, é quando um colaborador sai de férias e outra pessoa fica responsável por executar as suas atividades nesse período. Se não há uma documentação referente aos processos executados pelo colaborador que está de férias, é muito provável que a pessoa que o está substituindo encontrará inúmeras dificuldades e dúvidas em relação às decisões que devem ser tomadas, gerando frustração, perda de desempenho e/ou até erros durante os processos.

Como realizar uma boa documentação de processos?

Para realizar uma boa documentação de processos, é necessário que alguns tópicos sejam considerados e respeitados.

- Armazenar os documentos de maneira centralizada e acessível.
- Definir corretamente os processos.
- Criar um roteiro para o processo.
- Utilizar exemplos (reais ou fictícios) para ilustrar o funcionamento do processo.
- Documentar toda e qualquer informação adicional relevante ao processo.

Sobre o armazenamento

Para o armazenamento dos documentos, centralizaremos a documentação na Wiki, sendo que, a ferramenta permite a exportação de páginas em formato html, pdf ou txt.
Dessa forma, **deve-se considerar a wiki como fonte primária de informações**. **Qualquer arquivo exportado**, em qualquer formato, **deve ser considerado como fonte secundária de informações**, sendo que, por não se tratar da fonte primária, o seu **nível de confiabilidade é menor por existir a possibilidade de estar desatualizado** em relação ao documento original.

Sobre a definição de processos

A definição de um processo é feita a partir da formalização do processo com um documento, indicando o que é o processo, qual é o seu objetivo, onde estão os seus delimitadores (onde inicia e onde termina), quem são os envolvidos e quais informações estão relacionadas à ele.

Sobre os roteiros de processos

O roteiro de um processo consiste na descrição de todas as etapas presentes entre o delimitador inicial e o delimitador final do processo definido. Neste documento, geralmente mais detalhado, todos os "subprocessos" que compõem o processo principal são descritos sequencialmente de acordo com a lógica do processo, sendo que, caso seja necessário/conveniente, um subprocesso pode ser um processo definido em outro documento e apenas referenciado com links quando for necessário realizá-lo.

> Este documento pode ser utilizado para identificar gargalos e pontos de melhoria no processo definido.

Sobre os exemplos de processos

Um exemplo de processo, nada mais é do que uma instância de um processo, um caso de uso do roteiro documentado. Onde é utilizada uma situação real ou fictícia, indicando suas possíveis complicações/variações para ilustrar a aplicação do roteiro em cada situação possível. Diferente de um roteiro ou definição, podem existir vários exemplos de um processo visando cobrir todas possibilidades encontradas durante a realização do mesmo.

> Quanto mais exemplos com situações/resultados diferentes, melhor.

Sobre informações adicionais dos processos

Para muitos processos pode ocorrer de existirem informações adicionais que são relevantes para o processo mas que não fazem parte da definição ou do roteiro do processo propriamente, algumas ocorrências desse tipo de situação são dicas de atalho, configurações recomendadas, links para consulta, etc. Para essas situações, podem ser criados documentos complementares de acordo com a demanda de cada processo.

Revision #11
Created 17 February 2021 15:21:58
Updated 18 February 2021 14:58:19