

Cinco passos para uma reunião de levantamento de processos eficaz!

em Bpmvision.com.br

Realizar reuniões para levantamento de processos é uma das atividades em que um analista de processos está envolvido quase que diariamente. Este é o momento de usar tudo o que se faz necessário para obter uma boa comunicação e garantir que existe um direcionamento certo no levantamento. É preciso que todas as pessoas envolvidas estejam alinhadas com o objetivo da reunião e que o líder possa articular as questões mais delicadas que podem surgir durante a caminhada.



A reunião de levantamento de processos é uma das atividades mais críticas de um analista de processos. Crítica pois praticamente todo o direcionamento inicial das análises será levantado nas reuniões. Imagine realizar a análise de um processo que foi levantado errado! Com certeza o retrabalho seria tão grande que poderia até mesmo desanimar a equipe que participou desde o início. É bem provável que você já tenha passado por esta experiência em algum momento da sua carreira.

Vamos revisar aqui alguns pontos importantes para conseguir realizar uma reunião bem sucedida:

- Agendar a reunião com antecedência: É importante lembrar que as pessoas com quem você irá se reunir possuem várias atividades diárias e a sua própria agenda. O primeiro erro de uma reunião pode acontecer no momento de agendar a reunião. Geralmente reuniões que são agendadas com 2 ou 3 dias de antecedência tendem a ser mais produtivas do que reuniões agendadas no mesmo dia. Se as pessoas não podem se preparar adequadamente ou precisam sair durante a reunião a perda no levantamento é muito grande.
- Estabelecer o escopo da reunião: Se estamos convocando uma reunião, com certeza ela deve ter algum objetivo. É importante criar a pauta da reunião justamente para

passar para as pessoas qual é o objetivo da reunião e porque elas estão sendo convocadas. É necessário descrever quais os principais tópicos que serão discutidos, qual o objetivo geral, o limite de tempo e os conhecimentos prévios necessários para a participação na reunião.

- Convocar as pessoas certas: Esta é uma tarefa que deve ser muito bem pensada. Um participante desinteressado, desestimulado ou sem conhecimento específico pode atrapalhar muito o andamento da reunião. Neste aspecto, quanto menor for o número de pessoas envolvidas melhor, desde que sejam as pessoas chave de cada área. Para uma reunião produtiva, acho muito interessante convidar dois participantes de cada área. Neste ponto o analista de processos deve sempre estar atento para conseguir identificar quem realmente pode colaborar com a reunião.
- Preparar-se corretamente: Como o analista de processos será o líder da reunião é necessário que ele já possua um conhecimento básico sobre aquilo que ele estará levantando. Neste momento vale absorver qualquer tipo de informação: Manuais, leis, atas, modelos, etc. É necessário ter um conhecimento mínimo para poder ajudar as pessoas na descoberta do processo. Caso não esteja bem preparado a reunião pode demorar a ganhar ritmo e as pessoas podem se desinteressar na colaboração.
- Conduzir com objetividade: É comum as pessoas depararem-se com uma situação que dominam pouco ou que dominam muito durante a reunião e é geralmente neste momento que podem começar debates sem fim. São idéias e mais idéias e aquela indefinição vai ficando no ar. Começam os diálogos paralelos e as divagações até mesmo sobre outros assuntos que não estão no escopo da reunião. É importante que o analista de processos neste momento busque sempre levar a atenção das pessoas para o objetivo definido no escopo. É preciso estar sempre atento para não deixar o assunto principal acabar sendo deixado de lado. Nestes momentos é necessário chamar a atenção, sempre de maneira respeitosa e cuidadosa, para manter o bom clima da reunião.

Realizar reuniões produtivas é um desafio grande, pois existem diversos outros fatores que impactam diretamente no bom andamento de uma reunião de levantamento. Cabe aos analistas de processo conseguir equilibrar todos esses fatores e permanecer focado na construção e colaboração para uma reunião tranquila e eficaz.