



**CURSO PARA GESTÃO DE PROCESSOS**  
**MÓDULO I - MAPEAMENTO E MELHORIA DE PROCESSOS DO MP-PR**

*3ª Oficina – 1ª Reunião*  
*Análise e Melhoria de Processos*



## OBJETIVO

- Harmonizar o conhecimentos dos integrantes da equipe sobre análise e melhoria de processos.
- Capacitar a equipe para a realização da 3ª oficina de mapeamento e melhoria de processos do Ministério Público do PR.



## CONTEÚDO

**Capítulo 1** – Metodologia do CNMP

**Capítulo 2** – Modelagem de Processos

**Capítulo 3** – Implantação de Melhorias



## BASE TEÓRICA

- **Metodologia para Gestão de Processos – CNMP**

#### REFERÊNCIAS DE APOIO

- Business Process Management (BPM)
- Business Process Improvement (BPI)
- Normas da série ISO 9000 (ABNT NBR ISO 9000:2005, ABNT NBR ISO 9001:2008, ABNT NBR ISO 9004:2010).



3ª OFICINA

## ANÁLISE E MELHORIA DE PROCESSOS



- ✓ Próxima Etapa após o Mapeamento dos Processos
- ✓ Momento de análise e mudança que se propõe as alterações para melhoria dos processos de trabalho
- ✓ Hora de criação de mudanças
- ✓ Elo entre o conceito do AS IS para o TO BE do BPI

Sugestão de Leitura:

BRITTO, Gart Capote de. BPM para Todos – uma visão geral abrangente, objetiva e esclarecedora sobre Gerenciamento de Processos de Negócio. RJ, 2012. p. 165-169.



### Gestão de Processos no MP Brasileiro

- ✓ Projeto de Fomento à Gestão de Processos no MP
- ✓ Elaboração da Proposta Metodológica
- ✓ Colaboração de 21 órgãos do MP Brasileiro: benchmarking, revisão bibliográfica e constante troca de experiências.
- ✓ Especial participação do MP-PR



### Estrutura da Metodologia do CNMP

- ✓ **Conceitos básicos:** classificação ( processos de apoio, finalísticos e de gestão), hierarquia dos processos
- ✓ **Elementos para formação da área de processos**
- ✓ **Metodologia:**
  - Planejamento de atividades
  - Mapeamento de Processos
  - Análise e Melhoria de Processos
  - Implementação das Melhorias
  - Controle e Avaliação de Processo

### Identificação de Problemas e suas Causas

- ✓ Dificuldades na análise de problemas nos processos
- ✓ Complexidade do cenário que envolve a execução dos processos

➔ Utilização de Ferramentas de Modelagem de Processos



### Ferramentas de Modelagem de Processos – Metodologia CNMP

- ✓ Separadas em:
  - A. Identificação dos Problemas
  - B. Priorização dos Problemas
  - C. Análise das Causas
  - D. Planejamento de Soluções
- ✓ Encadeadas em ordem sequencial de utilização para orientar o seu uso

## Ferramentas de Modelagem de Processos – Metodologia CNMP

- ✓ **A. Ferramentas para Identificação de problemas:**
- **Brainstorming:** Ferramenta para geração de novas ideias a respeito a um assunto. A técnica deve ser livre de críticas que inibam a contribuição dos participantes, o foco é a geração de ideias relacionadas que podem estar relacionadas às causas dos problemas.

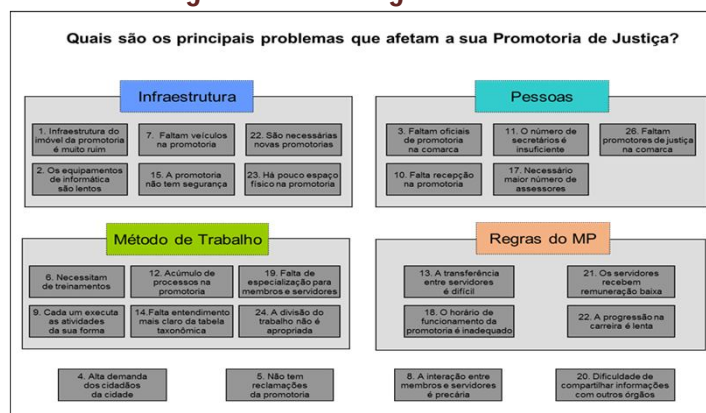
## Ferramentas de Modelagem de Processos – Metodologia CNMP – Brainstorming

|  |  |   |
|--|--|---|
| 1. Infraestrutura do imóvel da promotoria é muito ruim | 2. Os equipamentos de informática são lentos                   | 3. Faltam oficiais de promotoria na comarca                 |
| 4. Alta demanda dos cidadãos da cidade                 | 5. Não tem reclamações da promotoria                           | 6. Necessitam de treinamentos                               |
| 7. Faltam veículos na promotoria                       | 8. A interação entre membros e servidores é precária           | 9. Cada um executa as atividades da sua forma               |
| 10. Falta recepção na promotoria                       | 11. O número de secretários é insuficiente                     | 12. Acúmulo de processos na promotoria                      |
| 13. A transferência entre servidores é difícil         | 14. Falta entendimento mais claro da tabela taxonômica         | 15. A promotoria não tem segurança                          |
| 16. O sistema de informática é lento                   | 17. Necessário maior número de assessores                      | 18. O horário de funcionamento da promotoria não é adequado |
| 19. Falta de especialização para membros e servidores  | 20. Dificuldade de compartilhar informações com outros órgãos  | 21. Os servidores recebem remuneração baixa                 |
| 22. São necessárias novas promotorias                  | 22. A progressão na carreira é lenta                           | 23. Há pouco espaço físico na promotoria                    |
| 24. A divisão do trabalho não é apropriada             | 25. Necessidade de treinamento para os sistemas de informática | 26. Faltam promotores de justiça na comarca                 |

## Ferramentas de Modelagem de Processos – Metodologia CNMP

- ✓ A. Ferramentas para Identificação de problemas:
  - **Diagrama de Afinidades:** Ferramenta utilizada para organizar as ideias levantadas a respeito de um problema, onde estão suas possíveis causas, e as dividir por categorias de afinidades. Serve para unir grupos de dados dispersos ou organizados de forma confusa, facilitando sua análise.

## Ferramentas de Modelagem de Processos – Metodologia CNMP – Diagrama de Afinidades



## Ferramentas de Modelagem de Processos – Metodologia CNMP

### ✓ B. Ferramentas para Priorização dos Problemas:

- **Matriz GUT:** Ferramenta que busca priorizar o tratamento dos problemas e as causas identificadas através da atribuição de pontuação para os seus parâmetros de Gravidade/Urgência/Tendência. A pontuação para cada um dos parâmetros pode variar de 1 a 5. Multiplicam-se os três valores para cada causa identificada. Têm-se, portanto, como valor máximo de priorização 125 e mínimo de 1 unidade.

## Ferramentas de Modelagem de Processos – Metodologia CNMP – Matriz GUT

| Problemas que afetam a área | G | U | T | Pontuação<br>(G + U + T) | Prioridade |
|-----------------------------|---|---|---|--------------------------|------------|
| Infraestrutura              | 5 | 4 | 4 | 13                       | 2          |
| Pessoas                     | 4 | 4 | 4 | 12                       | 3          |
| Método de Trabalho          | 5 | 5 | 5 | 15                       | 1          |
| Regras do MP                | 4 | 3 | 3 | 10                       | 4          |

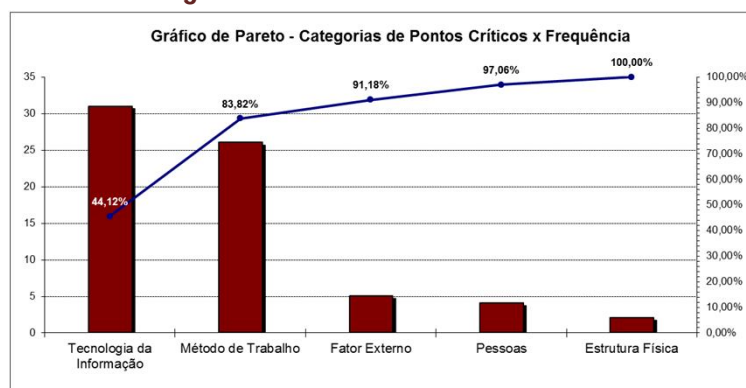


## Ferramentas de Modelagem de Processos – Metodologia CNMP

### ✓ B. Ferramentas para Priorização dos Problemas:

- **Gráfico de Pareto:** Ferramenta que permite a visualização das causas dos problemas de forma evidenciar a sua concentração em determinados assuntos afins, já categorizados pelo Diagrama de Afinidades. Parte do princípio que a maioria dos problemas (80%) são gerados por um pequeno número de causas (20%).

## Ferramentas de Modelagem de Processos – Metodologia CNMP – Gráfico de Pareto



## Ferramentas de Modelagem de Processos – Metodologia CNMP

### ✓ C. Ferramentas para Análise de Causas

- **Diagrama em Árvore (5 Porquês):** Ferramenta que tem por objetivo analisar os problemas até achar a sua causa raiz. Origina-se a partir de um problema que passa a ser desdobrado em níveis de entendimento mais básicos. Tem esse nome, pois ao se efetuarem os desdobramentos, sua estrutura lembra a forma de uma árvore.

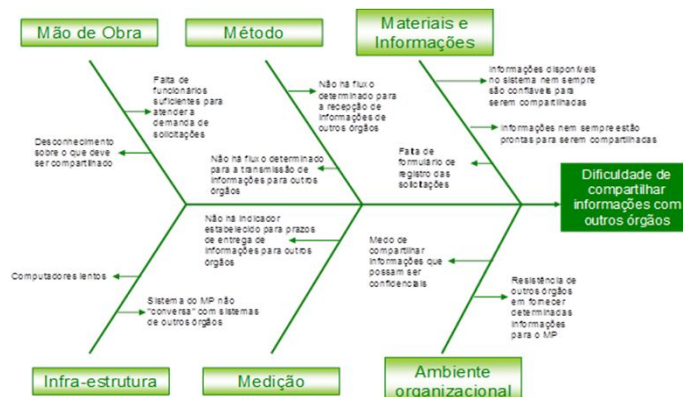
## Ferramentas de Modelagem de Processos – Metodologia CNMP – Diagrama em Árvore



## Ferramentas de Modelagem de Processos – Metodologia CNMP

- ✓ C. Ferramentas para Análise de Causas
  - **Diagrama de Causa Efeito (Ishikawa):**  
Ferramenta que tem por objetivo a identificação das possíveis causas dos problemas, agrupando-as pelos 6 fatores determinantes de um processo (Mão-de-Obra, Método, Materiais, Máquinas, Medição e Meio Ambiente).


## Ferramentas de Modelagem de Processos – Metodologia CNMP – Diagrama de Causa Efeito



## Ferramentas de Modelagem de Processos – Metodologia CNMP

- ✓ D. Ferramentas para Planejamento de Soluções
  - **Plano de Ação (5W2H):** Ferramenta utilizada para orientar todas as ações que devem ser implantadas a partir da identificação das causas dos problemas. Resume-se, na prática, a um formulário de controle de execução de tarefas e responsabilidades. A denominação 5W2H se refere aos seguintes pronomes interrogativos em inglês: What, Who, Where, When, Why, How e How much.

## Ferramentas de Modelagem de Processos – Metodologia CNMP – Plano de Ação (5W2H)

|  <b>PLANO DE AÇÃO</b> |   |  |                 |                  |  |  |  |
|--|---|--|-----------------|------------------|--|--|--|
| <b>Assunto:</b>  |   | Plano de Ação da Promotoria de Justiça de "XYZ"                      |                 |                  |  |  |  |
| <b>Objetivo:</b>   |   | Ações para correção dos problemas referentes ao "Método de Trabalho" |                 |                  |  |  |  |
| ID   | O QUE FAZER? (Ação)   | QUEM? (Responsável)  | QUANDO? (Prazo) | ONDE SERÁ FEITO? | COMO SERÁ FEITO?   | POR QUÊ?   | OBSERVAÇÕES                                      |
| 1  | Identificar as rotinas que geram maior volume de trabalho na promotoria   | Integrante "A"   | 30/08/12.       | Promotoria       | Levantamento das atividades que mais ocupam os integrantes | Irá ajudar a priorizar as rotinas que poderão ser padronizadas | Conversar com todos os integrantes da promotoria |
| 2  | Padronizar as rotinas de trabalho identificadas, levando-se em consideração os dispositivos legais e regulamentares | Integrantes da promotoria  | 30/10/12        | Promotoria       | Mapeando os procedimentos em conjunto com a GCI            | Estabelecer o padrão a ser adotado                             | Agendar reunião com integrantes do GCI           |
| 3  | Capacitar os integrantes para executarem as rotinas de trabalho conforme estabelecido no padrão                     | Integrante "B"   | 30/11/2012      | Promotoria       | Palestras explicativas                                     | Divulgar as boas práticas da promotoria                        | Importante que todos os integrantes participem   |
| 4  | Esclarecer os pontos de dúvidas dos Atos que possuem dificuldade de entendimento                                    | Promotor "A"   | 19/12/2012      | Promotoria       | Reunião com participação das áreas afins                   | Eliminar os pontos de divergência na interpretação dos Atos    | -  |

## Ferramentas de Modelagem de Processos – Metodologia CNMP

- ✓ Separadas em:
  - A. Identificação dos Problemas
  - B. Priorização dos Problemas
  - C. Análise das Causas
  - D. Planejamento de Soluções
- ✓ Encadeadas em ordem sequencial de utilização para orientar o seu uso

## Ferramentas de Modelagem de Processos – Metodologia CNMP

