



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

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



## OBJETIVO

- Harmonizar os 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).



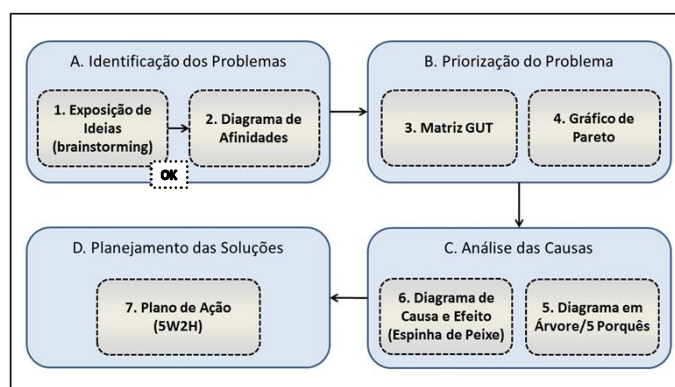
3ª OFICINA – 3ª REUNIÃO

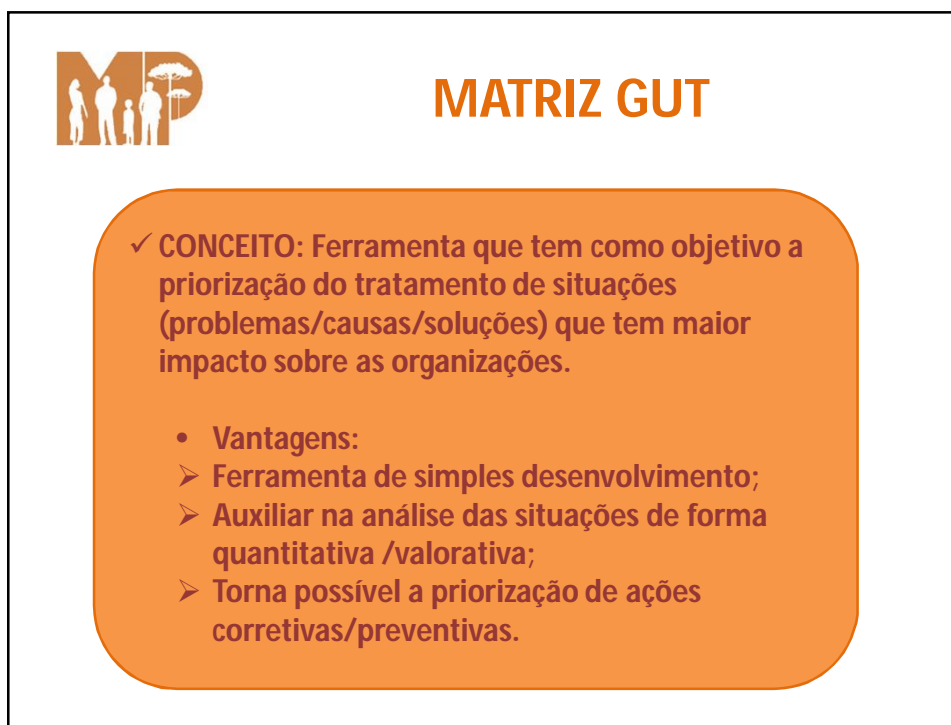
## MATRIZ GUT



## MATRIZ GUT

Ferramentas de Modelagem de Processos –  
Metodologia CNMP







## MATRIZ GUT

### ✓ CONSTRUÇÃO:

- Elabora-se uma matriz com as as situações identificadas na fase anterior (brainstorming, p. ex.);
- Faz-se uma análise a respeito de cada item levantado sob os parâmetros de Gravidade, Urgência e Tendência;
- Atribuem-se pontos para cada parâmetro (GUT) e cada item/situação, conforme escala específica;



## MATRIZ GUT

### ✓ CONSTRUÇÃO:

- Os pontos são atribuídos pelo grupo envolvido no processo. Deve-se buscar o consenso;
- Multiplicam-se ou somam-se os pontos obtidos para cada variável do item;
- O resultado obtido deve orientar a priorização das situações a serem tratadas.



## MATRIZ GUT

### ✓ Parâmetros/Variáveis:

- **Gravidade:** impacto da situação sobre coisas, pessoas, resultados, processos ou organizações e efeitos que surgirão a longo prazo, caso não seja resolvida;
- **Urgência:** relação com o tempo disponível ou necessário para resolver a situação;
- **Tendência:** potencial de crescimento da situação, avaliação da tendência de crescimento, redução ou seu desaparecimento.



## MATRIZ GUT

### ✓ Escala de Pontuação

Escala de Pontuação			
Pontuação	Gravidade	Urgência	Tendência
5	Os prejuízos ou dificuldades são extremamente graves	É necessária uma ação imediata	Se nada for feito, o agravamento será imediato
4	Muito Graves	Com alguma urgência	Vai piorar a curto prazo
3	Graves	O mais cedo possível	Vai piorar a médio prazo
2	Pouco Graves	Pode esperar um pouco	Vai piorar a longo prazo
1	Sem Gravidade	Não tem pressa	Não vai piorar



## MATRIZ GUT – EXERCÍCIO DE APLICAÇÃO

- A equipe será dividida em 04 grupos;
- A partir da Matriz GUT preenchida por cada participante, os grupos terão 40 minutos para discutir e preencher uma nova Matriz GUT a partir do consenso obtido no grupo;
- Após o consenso do grupo, os 04 grupos discutirão com base nas suas Matrizes construídas para construção da Matriz GUT de toda equipe;
- Os grupos deverão que ser criteriosos nas suas avaliações, pois, apenas serão considerados para a Matriz GUT de toda equipe os problemas que se repetirem entre os grupos, a partir da aplicação de uma determinada nota de corte;
- Para a priorização dos problemas, será utilizado o resultado da multiplicação dos fatores.