



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

*3ª Oficina – 9ª 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).



Subprocuradoria-Geral de Justiça  
para Assuntos de Planejamento Institucional  
SUBPLAN

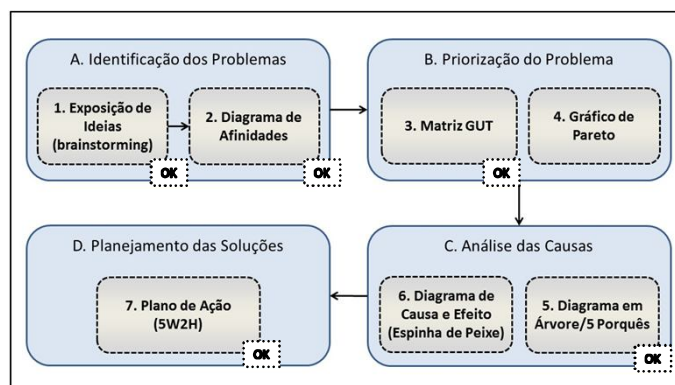
3ª OFICINA – 9ª REUNIÃO

## GRÁFICO DE PARETO – CURVA ABC



## GRÁFICO DE PARETO – CURVA ABC

Ferramentas de Modelagem de Processos –  
Metodologia CNMP





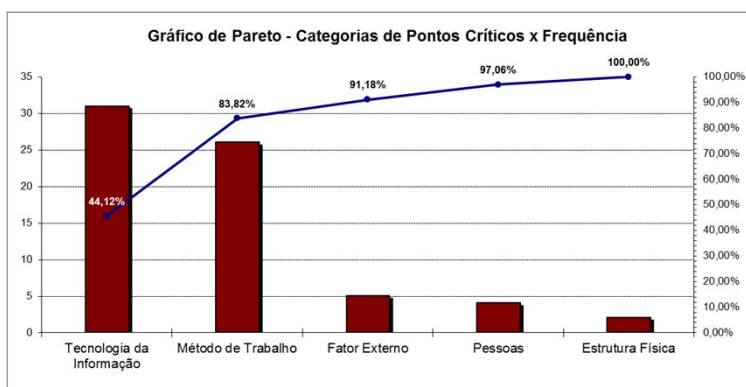
## GRÁFICO DE PARETO – CURVA ABC

### ✓ CONCEITO:

- ❖ Ferramenta estatística que dispõe a informação graficamente de maneira a permitir a concentração dos esforços de melhoria onde os maiores ganhos poderão ser obtidos;
- ❖ Consiste em um gráfico de colunas e uma linha, sendo que as colunas representam os quantitativos das ocorrências das classes (em ordem decrescente) e a linha representa o percentual acumulado dessas classes;

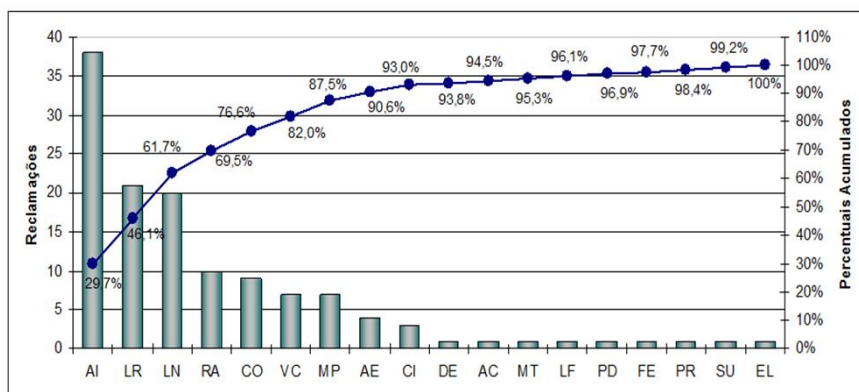


## GRÁFICO DE PARETO – CURVA ABC





## GRÁFICO DE PARETO – CURVA ABC



## GRÁFICO DE PARETO – CURVA ABC

### ✓ Características:

O Gráfico de Pareto está baseado no princípio de Pareto, economista italiano, que, em estudos de distribuição de renda de países, concluiu que:

- Uma faixa de 10 a 20% da população concentrava 70 a 85% da renda;
- Outra faixa de 20 a 35% concentrava entre 15 a 20% da renda;
- Uma terceira de 60 a 70% da população concentrava entre 5 a 10% da renda disponível;



## GRÁFICO DE PARETO – CURVA ABC

### ✓ Características:

- A partir das constatações e extrapolações de Pareto, foi possível chegar as seguintes conclusões:
- a) Há uma pequena quantidade de causas (20%) que são responsáveis por a maior parte dos efeitos/problemas (80%), essas devem ser consideradas vitais pela gestão;
- b) Há uma grande quantidade de causas (80%) de pouco impacto e devem ser consideradas triviais pela gestão;



## GRÁFICO DE PARETO – CURVA ABC

### ✓ Características:

- c) A partir da distribuição estatística da variável estudada, é possível dividir os itens em 3 classes com tratamentos diferentes (até por isso o Gráfico de Pareto também é conhecido como curva ABC):
  - c.1) CLASSE A – poucos itens (10 a 20%), cujo impacto na organização é alto e o nível de atenção da gestão deve ser máximo;
  - c.2) CLASSE B – alguns itens (20 a 35%), cujo impacto na organização é moderado e o nível de atenção da gestão deve ser constante;
  - c.3) CLASSE C – muitos itens (60 a 70%), cujo impacto na organização é baixo e o nível de atenção da gestão deve ser periódico;



## GRÁFICO DE PARETO – CURVA ABC

### ✓ CONSTRUÇÃO (PASSO-A-PASSO):

- 1) Determinar a variável a ser estudada;
- 2) Em uma tabela, coletar os dados nas categorias diversas da variável (pode ser usado uma folha de verificação);
- 3) Calcular a frequência absoluta e a frequência relativa de cada categoria (se necessário, itens com baixa frequência podem ser agrupados);
- 4) Organizar as categorias conforme a sua frequência, em ordem decrescente;
- 5) Elaborar o Gráfico.



## GRÁFICO DE PARETO – CURVA ABC – EXERCÍCIO DE APLICAÇÃO

- Cada integrante do grupo elaborará um Gráfico de Pareto a partir de uma tabela de dados eletrônica já definida;
- Para isso serão utilizados os microcomputadores à disposição;
- Passos:
  - 1) Classificar em ordem decrescente a coluna de quantidade, efetuar a soma no final;
  - 2) Calcular a coluna de frequência absoluta, efetuando a soma no final da coluna (deve ser 100%);
  - 3) Calcular a coluna de frequência acumulada;
  - 4) Selecionar a parte central da tabela (sem os títulos e sem os totais), e, inserir um gráfico de colunas agrupadas;
  - 5) Em ferramentas de gráfico, clicar em selecionar dados e remover a série 2;
  - 6) No gráfico, clicar com botão direito do mouse na coluna da cor da série 3, selecionar opção “Formatar Série de Dados”, e, em Opções de Série, clicar em “Plotar Série no Eixo Secundário”;



## GRÁFICO DE PARETO – CURVA ABC – EXERCÍCIO DE APLICAÇÃO

- 7) No gráfico, clicar com botão direito do mouse na coluna da cor da série 3, selecionar opção “Alterar tipo de Gráfico de Série”, e, selecionar Gráfico em Linhas;
- 8) No gráfico, clicar com o botão direito do mouse na linha de dados da Série 3 e selecionar “Adicionar Rótulo de Dados”;
- 9) Depois, clicar com o botão direito do mouse na linha de dados da Série 3 e clicar “Formatar Rótulos de Dados”, nas Opções do Rótulo, selecionar as opções: Valor e Acima;
- 10) Na legenda do Gráfico, clicar com o botão direito do mouse e selecionar “Excluir”;
- 11) O Gráfico de Pareto está concluído, demais edições podem ser feitas por questões de estilo.