



CURSO PARA GESTÃO DE PROCESSOS

MÓDULO I - MAPEAMENTO E MELHORIA DE PROCESSOS DO MP-PR

3ª Oficina – 7ª 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).



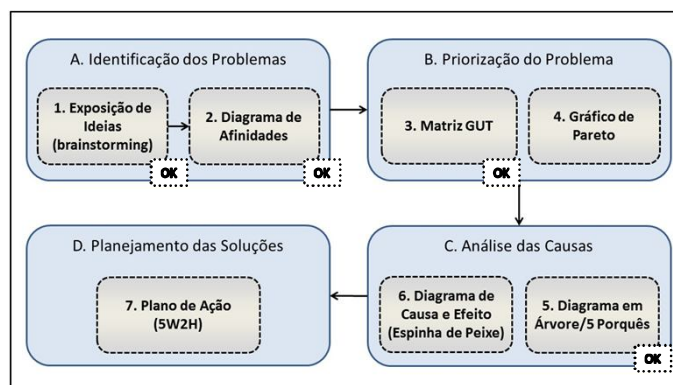
3ª OFICINA – 7ª REUNIÃO

PLANO DE AÇÃO (5W2H)



PLANO DE AÇÃO (5W2H)

Ferramentas de Modelagem de Processos –
Metodologia CNMP





PLANO DE AÇÃO (5W2H)

✓ CONCEITO:

- ❖ É uma ferramenta de planejamento de soluções que orienta as diversas ações que devem ser implantadas para se atingir determinado objetivo;
- ❖ Ferramenta que serve para organizar atividades com clareza, identificando os responsáveis pela sua execução e facilitando o seu acompanhamento e desenvolvimento.




PLANO DE AÇÃO (5W2H)

✓ 5W2H ?

<i>What?</i>	O que?	Ação a ser tomada (projeto / fases / etapas / atividades)
<i>Who?</i>	Quem?	Responsáveis (áreas / pessoas)
<i>When?</i>	Quando?	Quando será feito (tempos e prazos / início e fim)
<i>Where?</i>	Onde?	Local (lógico / físico)
<i>Why?</i>	Por quê?	Justificativa/Necessidade da ação
<i>How?</i>	Como?	Meios / Procedimentos / Técnicas utilizadas
<i>How much?</i>	Quanto?	Custos / Despesas




PLANO DE AÇÃO (5W2H)

 PLANO DE AÇÃO							
Assunto:		Plano de Ação da Promotoria de Justiça de "XYZ"					
Objetivo:		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 GGI	Estabelecer o padrão a ser adotado	Agendar reunião com integrantes do GGI
3	Capacitar os integrantes para executarem as rotinas de trabalho conforme estabelecido no padrão	Integrante "B"	30/11/2012	Promotoria	Palestras explicativas	Difundir 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	-



PLANO DE AÇÃO (5W2H)

 PLANO DE AÇÃO							
Assunto:		Plano de Ação da Promotoria de Justiça de "XYZ"					
Objetivo:		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
5	Sugerir ao PGJ que sejam realizadas adaptações no texto do Ato que esteja gerando dificuldade de entendimento	Promotor "A"	31/01/2013	Gabinete do PGJ	Encaminhando os pontos de sugestão por ofício	Confirmar o entendimento acerca da matéria e evitar dúvidas similares	Poderá ser verificada a possibilidade de audiência com o PGJ ou SPG/JAA
6	Identificar as áreas mais sobrecarregadas de atividades da promotoria de justiça	Integrante "C"	30/10/2012	Promotoria	Observando as diferentes áreas da promotoria	Subsidiar a proposta de redistribuição das atividades	-
7	Propor a realização de uma redistribuição mais equitativa das atividades	Grupo "A, B e C"	30/11/2012	Promotoria	Propondo o redirecionamento de algumas atividades das áreas mais sobrecarregadas	Buscar reduzir a pressão sobre algumas áreas da promotoria	A proposta será encaminhada para apreciação do promotor titular
8	Realizar estudo para verificar a necessidade de redistribuição das atribuições das promotorias da comarca ou a viabilidade de instalação de nova promotoria de justiça	Coordenador	31/01/2012	Promotoria	Levantamento do volume e complexidade das demandas de cada promotoria	Equilibrar a demanda de atividades entre as promotorias	Levar em consideração os aspectos qualitativos e quantitativos



PLANO DE AÇÃO (5W2H)

✓ UTILIDADES DA FERRAMENTA:

- ❖ Eliminação de dúvidas sobre o processo ou a atividade;
- ❖ Traz maior eficiência ao trabalho;
- ❖ Diminui erros/falhas na comunicação e transmissão de informações;
- ❖ Facilita a identificação de responsabilidades;
- ❖ Facilita a identificação de pontos de melhoria.



PLANO DE AÇÃO (5W2H)

✓ APLICAÇÕES:

- ❖ Orientar a solução de problemas e suas causas depois da identificação das possíveis ações a serem tomadas;
- ❖ Padronizar procedimentos modelo para prevenção de problemas;
- ❖ Desdobramento de planos e projetos para níveis cada vez mais próximos do nível operacional (para o desenvolvimento de atividades de complexidade elevada, deve-se partir para a elaboração de um projeto / tanto o CNMP quanto no [MPPR](#) tem metodologias de Gestão de Projetos próprias).

CRONOGRAMA DE TRABALHO

ITEM	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	Prazo
01	Formação da equipe de trabalho	Diretores / SUB	Abril/14
02	Curso de nivelamento inicial para a equipe de trabalho	DDO	Maio/14
03	1ª Oficina – Identificação hierárquica de processos das áreas	DDO/ Equipe GPA	Maio/14*
04	Capacitação DGD – Identificação de Séries Documentais	DGD	Junho/14
05	Capacitação da equipe para mapeamento de processos utilizando fluxogramas no BIZAGI.	DDO	Junho/14
06	2ª Oficina – Mapeamento dos processos das áreas (modelagem AS IS) e Identificação de Séries Documentais	DDO/ DGD/ Equipe GPA	Jun a Set/14*
07	Capacitação da equipe na Metodologia de Gestão de Processos do CNMP	DDO	Jun a Set/14
08	3ª Oficina - Melhoria dos processos (modelagem TO BE)	DDO/ DTI/ Equipe GPA	Out a Dez/14*
09	Capacitação da equipe em Indicadores de Processos	DDO	Jan a Mar/15
10	4ª Oficina – Definição de indicadores	DDO/ Equipe GPA	Jan a Mar/15*
11	Capacitação da equipe em padronização de Processos	DDO	Abr a Mai/15
12	5ª Oficina – Padronização dos processos	DDO/ Equipe GPA	Abr a Mai/15*
13	Aprovação e implantação dos procedimentos	Diretores/ SUB	Jun a Dez/15*

* OS PRAZOS DEPENDEM DO NÚMERO DE PROCESSOS DE CADA ÁREA E DO RITMO DE TRABALHO DOS RESPONSÁVEIS



PLANO DE AÇÃO (5W2H)

✓ EXEMPLOS DE PLANO DE AÇÃO NO MPPR

- ❖ O MPPR, através da SUBPLAN, desenvolveu metodologia com base no Plano de Ação para fomentar iniciativas de melhoria nas áreas que se alinhem ao Mapa Estratégico do MPPR;
- ❖ O objetivo é que as iniciativas contribuam com o alcance da missão a visão institucional;
- ❖ Os planos de ação contemplam tanto Promotorias de Justiça, quanto Unidades Administrativas.
- ❖ [Formulário de Plano de Ação](#)
- ❖ [Planos de Ação](#)

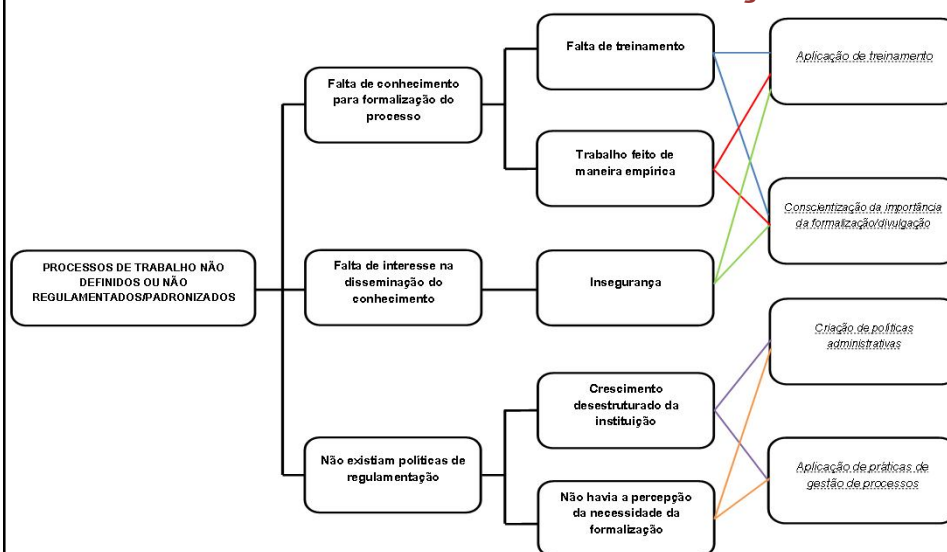


PLANO DE AÇÃO (5W2H) – EXERCÍCIO DE APLICAÇÃO

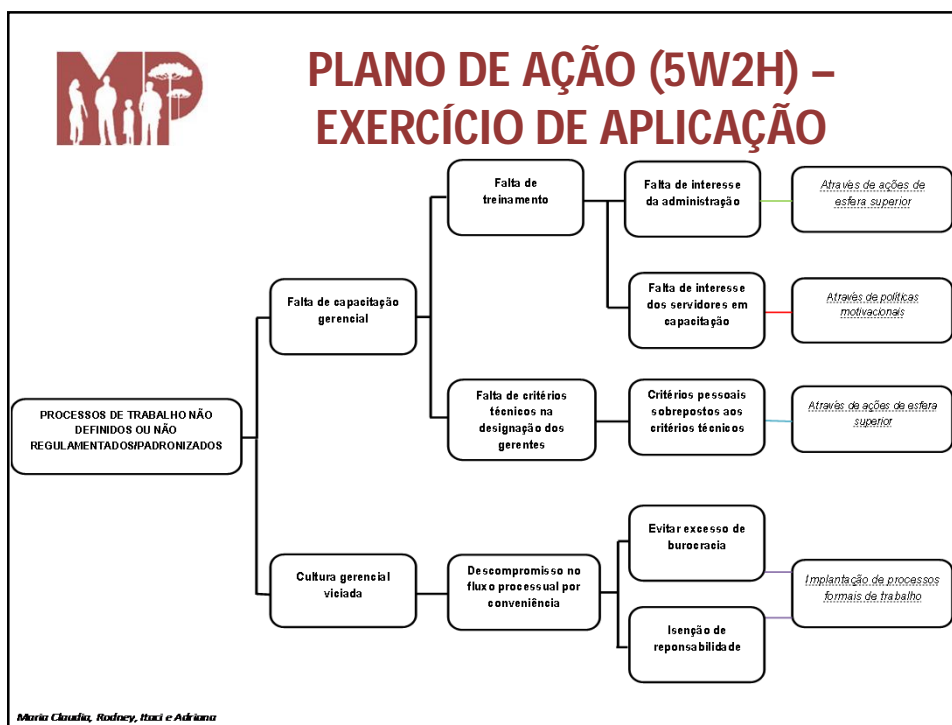
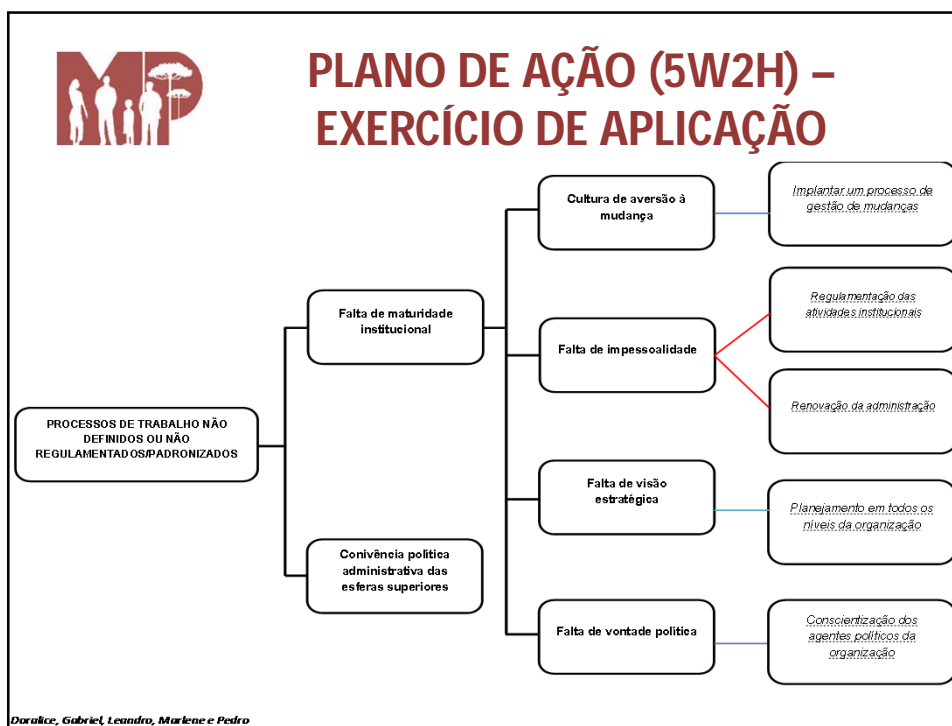
- A equipe será dividida em 03 grupos (os mesmos da Oficina que trabalhou o Diagrama de Árvore);
- Cada grupo receberá a representação de seu Diagrama de Árvore elaborado na última reunião, para referência, além de cópia e arquivo da prévia da matriz de ações a ser elaborada nessa reunião;
- Serão utilizados os microcomputadores à disposição para elaboração da tarefa;
- Cada grupo, a partir do seu Diagrama de Árvore e da prévia da matriz de ações, elaborará a matriz de ações definitivas com as causas raízes do problema priorizado e relacionará com possíveis ações corretivas/preventivas para solucionar cada uma das causas levantadas;
- Deve-se atentar para a redação e a possibilidade de execução das ações propostas; pois, a partir da matriz elaborada, será desdobrado o plano de ação na reunião subsequente a essa;
- O arquivo da matriz definitiva deverá ser submetido para análise.



PLANO DE AÇÃO (5W2H) – EXERCÍCIO DE APLICAÇÃO



Luciano, Michêle, Rudiberto e Sergio





PLANO DE AÇÃO (5W2H)

Causas Identificadas	Possíveis ações a serem adotadas
Faltam instruções de trabalho padronizadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar as rotinas que geram maior volume de trabalho na promotoria 2. Padronizar as rotinas de trabalho identificadas, levando-se em consideração os dispositivos legais e regulamentares 3. Capacitar os integrantes para executarem as rotinas de trabalho conforme estabelecido no padrão
Não há entendimento claro sobre alguns Atos Regulamentares	<ol style="list-style-type: none"> 4. Esclarecer os pontos de dúvidas dos Atos que possuem dificuldade de entendimento 5. Sugerir ao PGJ que sejam realizadas adaptações no texto do Ato que esteja gerando dificuldade de entendimento
Existe maior volume de tarefas para determinadas áreas da promotoria	<ol style="list-style-type: none"> 6. Identificar as áreas mais sobrecarregadas de atividades da promotoria de justiça 7. Propor a realização de uma redistribuição mais equitativa das atividades
Algumas promotorias da comarca recebem maior demanda da sociedade	<ol style="list-style-type: none"> 8. Realizar estudo para verificar a necessidade de redistribuição das atribuições das promotorias da comarca ou a viabilidade de instalação de nova promotoria de justiça