



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

3ª Oficina – 8ª 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

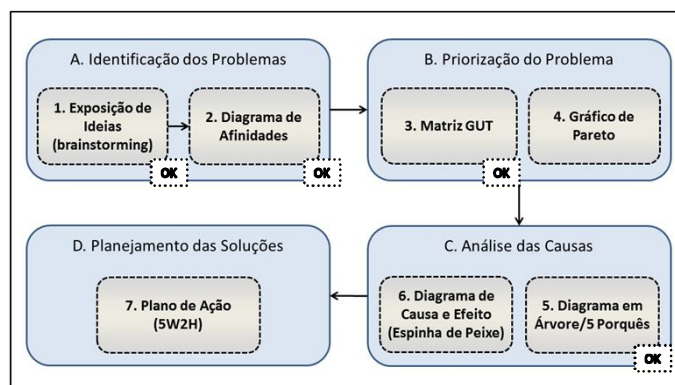
3ª OFICINA – 8ª REUNIÃO

PLANO DE AÇÃO (5W2H) - CONTINUAÇÃO



PLANO DE AÇÃO (5W2H)

Ferramentas de Modelagem de Processos –
Metodologia CNMP





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) – EXERCÍCIO DE APLICAÇÃO

- A equipe será dividida em 03 grupos (os mesmos da Oficina anterior);
- Cada grupo receberá novamente a representação de seu Diagrama de Árvore utilizado na última reunião, para referência, cópia e arquivo da matriz de ações já iniciada e arquivo modelo para o Plano de Ação;
- Serão utilizados os microcomputadores à disposição para elaboração da tarefa;
- Cada grupo, a partir dos materiais disponíveis, incluindo os apontamentos da matriz de ações já iniciada, elaborará o seu Plano de Ação;
- Além de estabelecer ações que previnam e corrijam as causas raízes do problema priorizado, com o intuito de contribuir para a sua solução, o objetivo da tarefa é concluir o plano de ação, completando cada um de seus parâmetros (5W2H);
- Deve-se atentar para a redação e a possibilidade de execução das ações propostas, bem como, atentar-se aos parâmetros do plano de ação, que devem ser realistas;
- Cada grupo apresentará o seu Plano de Ação;
- O arquivo definitivo do Plano de Ação deverá ser submetido para análise.



PLANO DE AÇÃO (5W2H) – EXERCÍCIO DE APLICAÇÃO

Causas Identificadas	Possíveis ações a serem adotadas
Faltam instruções de trabalho padronizadas	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	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	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	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



PLANO DE AÇÃO (5W2H) – EXERCÍCIO DE APLICAÇÃO



PLANO DE AÇÕES

Equipe:

Objetivo:

Ações para correção e prevenção das causas do Problema: "Processos de Trabalho não definidos ou não regulamentados/padronizados".

n	AÇÃO PROPOSTA (O que?)	RESPONSÁVEL (Quem?)	PRAZOS (Quando?)	LOCAL (Onde?)	MEIOS (Como?)	JUSTIFICATIVAS (Por quê?)	CUSTOS/DESPESAS (Quanto custa?)*
1							
2							
...							
n							

* A coluna de despesas deve ser preenchida quando aplicável e sempre que for possível estimar o seu valor.