



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

*3ª Oficina – 6ª 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).



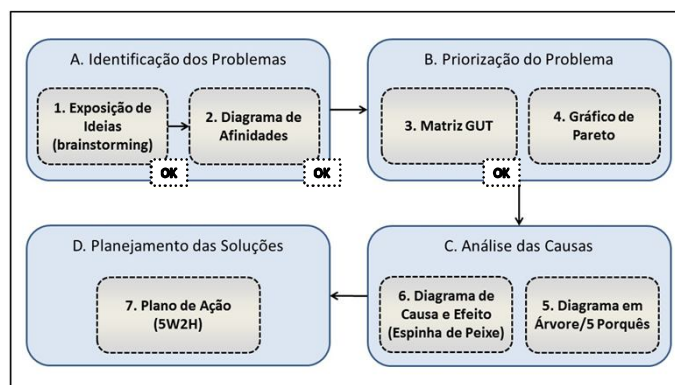
3ª OFICINA – 6ª REUNIÃO

## DIAGRAMA EM ÁRVORE



## DIAGRAMA EM ÁRVORE

Ferramentas de Modelagem de Processos –  
Metodologia CNMP





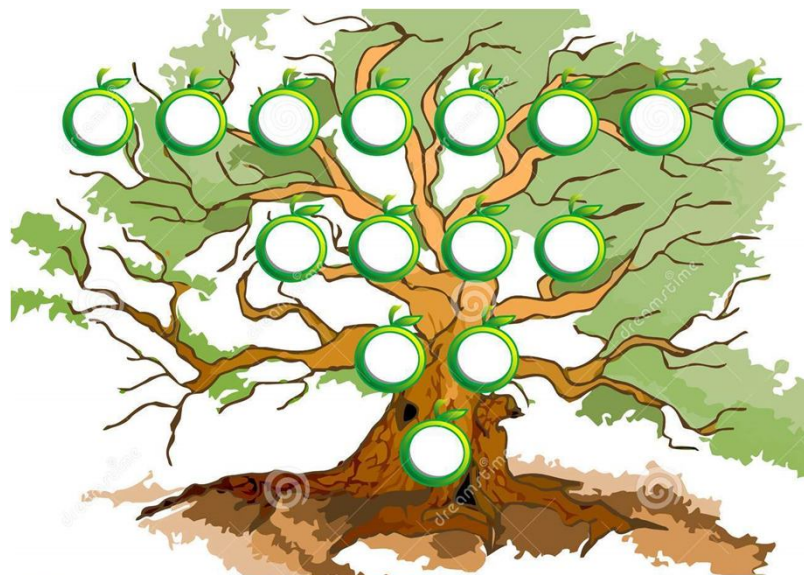
## DIAGRAMA EM ÁRVORE

### ✓ CONCEITO:

- ❖ Ferramenta de análise de causas que desdobra um problema, uma ideia, tarefa ou processo em seus componentes mais básicos, com o objetivo de entender a sua causa raiz;
- ❖ Tem esse nome pois sua forma é de uma estrutura com ramificações, lembrando uma "árvore".



## DIAGRAMA EM ÁRVORE





## DIAGRAMA EM ÁRVORE

### ✓ Características:

#### ❖ Versatilidade:

Ferramenta de análise extremamente versátil. Pode ser utilizada tanto no desdobramento de causas de problemas/situações quanto no desdobramento de recursos e ações para implantação de um plano de melhoria.



## DIAGRAMA EM ÁRVORE

### ✓ Quando utilizar?

❖ Utiliza-se a ferramenta quando se deseja obter a sequência lógica de ideias relacionadas com a situação levantada (A sequência lógica de ideias é representada por níveis crescentes de detalhes que podem ser associados a uma determinada ação).



## DIAGRAMA EM ÁRVORE

### ✓ Finalidades:

- ❖ Desdobrar, deduzir, particularizar com o intuito de determinar o meio mais eficaz de atingir um objetivo;
- ❖ Estruturar de maneira lógica e ordenada o detalhamento/desdobramento dos assuntos-chave;
- ❖ Estabelecer a sequência de atividades que garantam o alcance dos objetivos e resultados desejados;
- ❖ Criar foco de atenção para qualquer equipe que deseja ter certeza de que todas as etapas estão contempladas e que as conexões entre modos e recursos são lógicas e harmônicas.



## DIAGRAMA EM ÁRVORE

### ✓ Elaboração:

1. A partir de uma situação (problema) levantada/priorizada, realizam-se questionamentos para realizar o desdobramento das causas, passando para o próximo nível;
2. Utilizam-se os pronomes interrogativos “Por que/Como?” para realizar o desdobramento e análise de causas (passagem de níveis);
3. Para cada nível consolidado, realiza-se uma nova rodada de questionamentos para ampliar o entendimento da ideia recém levantada;



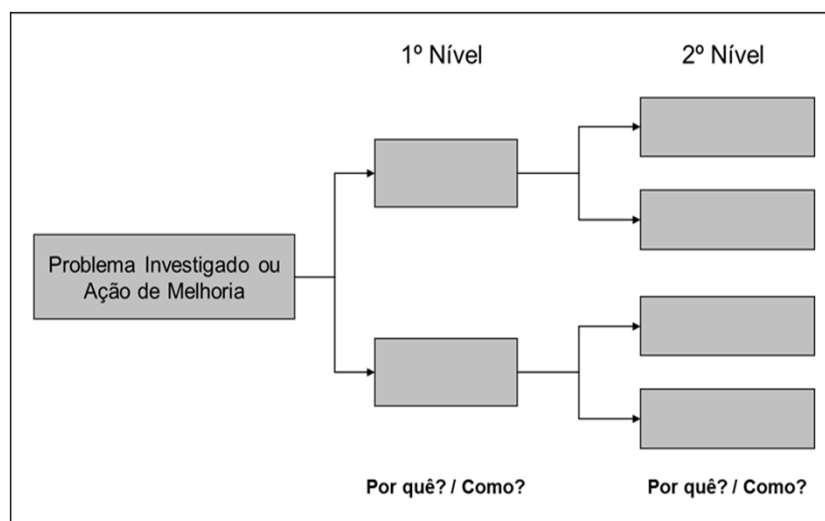
## DIAGRAMA EM ÁRVORE

### ✓ Elaboração:

4. O Diagrama em Árvore deve ser conduzido em tantos níveis tais que possam ser identificadas áreas de melhoria operacional para quais se possam determinar:
  - atividades/ações cujos resultados possam ser mensurados e quantificados;
  - um responsável pela coordenação e supervisão da evolução dos resultados;
  - um cronograma para implantação que destaca recursos e prazos necessários.



## DIAGRAMA EM ÁRVORE





## DIAGRAMA EM ÁRVORE – EXERCÍCIO DE APLICAÇÃO

- A equipe será dividida em 03 grupos. Cada grupo receberá uma folha de *flip-chart*, uma folha A4 com o problema priorizado pela Matriz GUT (elaborada na Reunião 4 da Oficina), folhas rascunho e materiais para escrever as causas do problema levantado;
- As causas do problema levantadas pela equipe deverão ser organizadas de maneira lógica em níveis, utilizando-se dos pronomes interrogativos “Por que/Como?” para realizar o desdobramento;
- Cada equipe deverá construir o seu diagrama em árvore, até o desmembramento das causas raízes dos problemas, de modo que possam ser apontadas ações corretivas/preventivas para cada causa raiz levantada;
- As equipes apontarão possíveis ações de melhoria para as causas raízes levantadas em suas análises.



## DIAGRAMA EM ÁRVORE – FOTOS DA DINÂMICA



17/09/2014





## DIAGRAMA EM ÁRVORE – FOTOS DA DINÂMICA



17/09/2014



## DIAGRAMA EM ÁRVORE – FOTOS DA DINÂMICA



17/09/2014



## DIAGRAMA EM ÁRVORE – FOTOS DA DINÂMICA



17/09/2014



## DIAGRAMA EM ÁRVORE – FOTOS DA DINÂMICA



17/09/2014