



MODELAGEM DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Prof. Taciano Balardin
taciano@ulbra.edu.br

E-MAIL:

taciano@ulbra.edu.br

SITE DA DISCIPLINA:

<http://www.taciano.pro.br/>

SENHA:

[@msi](#)



Identificar Alternativas de Solução
Normalização de Processos

AULA 12

ANÁLISE E MELHORIA DE PROCESSOS

ETAPAS	OBJETIVOS	FERRAMENTAS
Mapeamento do processo	Determinar a sequência de atividades do processo.	Brainstorming; Brainwriting.
Documentar	Representar graficamente o processo.	Fluxograma; BPMN; etc.
Identificar problemas	Analisar o processo e identificar falhas.	Brainstorming; Brainwriting.
Priorizar problemas	Selecionar os problemas mais relevantes.	Matriz GUT; Diagrama de Pareto.
Identificar as causas	Determinar os pontos a serem enfrentados.	Diagrama de Ishikawa; Brainstorming; Brainwriting.
Priorizar as causas	Selecionar as causas mais relevantes.	Matriz GUT; Diagrama de Pareto.
Identificar alternativas	Elaborar planos de ação com as soluções encontradas.	5W2H; Brainstorming; Brainwriting.
Normalizar o processo	Elaborar procedimento padrão.	5W2H.

Normalização de processo:

- Elaborar plano de ação e procedimento padrão.

5W2H

5W2H

Ferramenta para planejar o que deve ser feito, distribuir as tarefas entre os integrantes da equipe e acompanhar o que cada um está fazendo.

- Nos projetos de melhoria de processos serve para:
 - Planejar a investigação de um problema ou processo, para aumentar o nível de informações e buscar rapidamente onde está a falha;
 - Montar um plano do que deve ser feito, para eliminar um problema;
 - Padronizar procedimentos que devem ser seguidos como modelo, para prevenir o reaparecimento do problema.

5W2H ou 4Q1POC

- Os 5W's e 2H's correspondem a palavras de origem inglesa:

SIGLA	INGLÊS	PORTUGUÊS
5W	What	O que
	Why	Porque
	Who	Quem
	When	Quando
	Where	Onde
2H	How	Como
	How Much	Quanto Custa

5W2H responde as questões:

5W	What	Qual ação vai ser desenvolvida?
	Why	Por que foi definida esta solução? (resultado esperado)
	Who	Quem será o responsável pela sua implantação?
	When	Quando a ação será implementada? Com que periodicidade?
	Where	Onde será implementada?
2H	How	Como será realizada esta atividade? (método)
	How Much	Quanto vai custar?

5W2H: Exemplo

O que	Lançamento de site para vendas online.
Onde	WWW.
Porque	Uma das estratégias da empresa é a criação de um novo canal de vendas (online) para fortalecer o crescimento da empresa nos próximos 5 anos.
Como	O departamento de TI da empresa fará o levantamento de requisitos e irá prototipar a interface para o site utilizando os conceitos de web 2.0 que permitam interação com o consumidor. Após a aprovação da interface, a mesma será implementada utilizando HTML5 e uma linguagem de programação web.
Quem	Programadores e web designers.
Quando	60 dias (entre 10.05.2015 e 09.07.2015)
Quanto	R\$ 20.000,00

5W2H: Exemplo

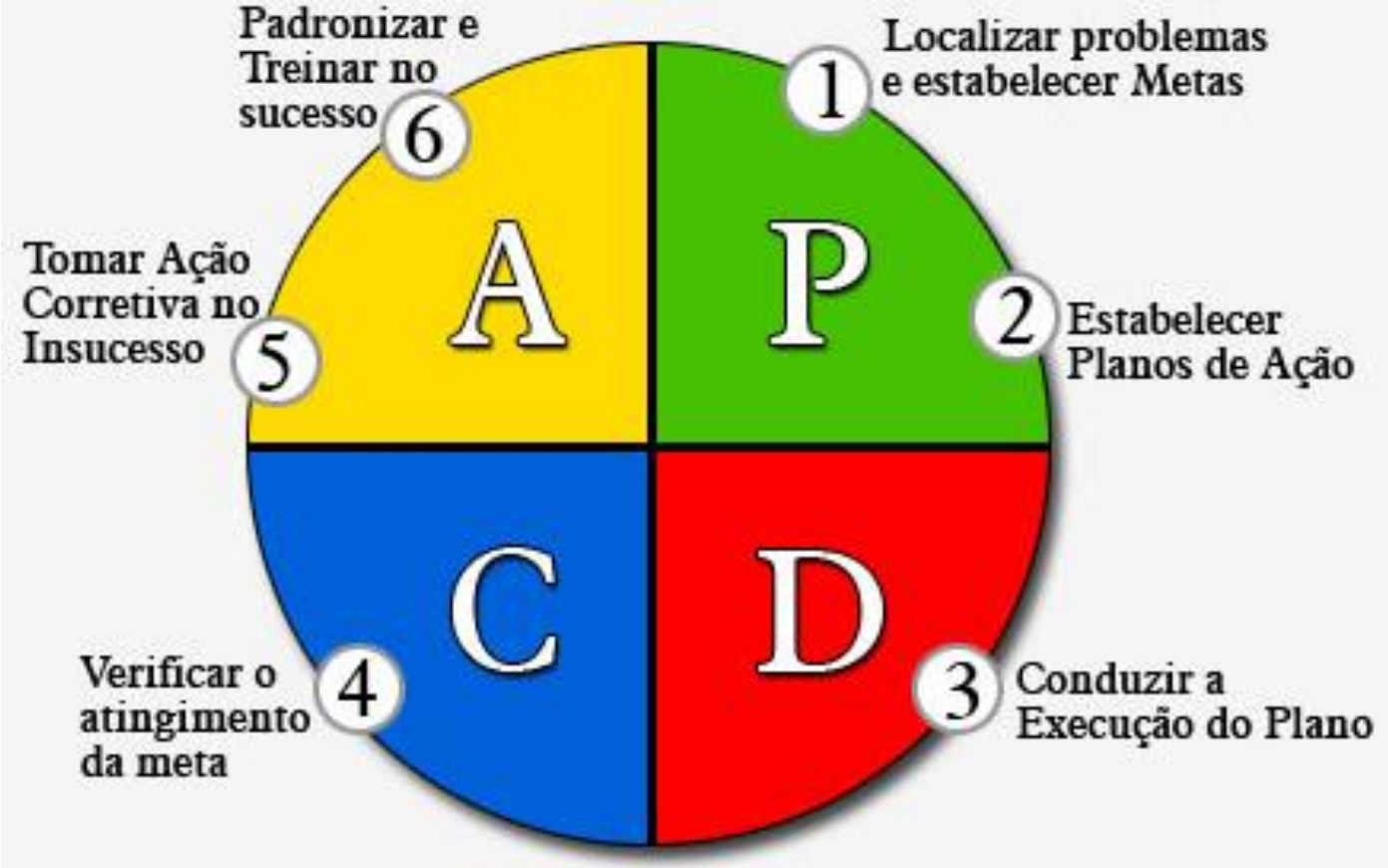
O que	Reduzir custos com a conta de luz em até 45%. Valor do gasto atual chega a R\$ 3000,00 e precisamos diminuir para R\$ 1650,00.
Onde	Todos os departamentos da empresa.
Porque	Atual instalação elétrica está precisando de reforma, funcionários não estão conscientizados, a conta é alta e pode afetar a lucratividade de forma direta.
Como	01 – Troca da fiação (fio fino aumenta o consumo); 02 – Fazer um sistema de aterramento; 03 – Instalar mais disjuntores; 04 – Treinamento para pessoal.
Quem	Luiz (Eletrecista); Elaine (RH).
Quando	01/06/2015 até 01/08/2015.
Quanto	R\$ 2000,00

Guiar o processo de análise e melhoria de processos.

CICLO PDCA

Ciclo PDCA

- O ciclo PDCA serve como uma aplicação cíclica da MP



Ciclo PDCA

PDCA	FASE	OBJETIVO
P – 1	Identificar os Problemas	Definir claramente os problemas e especificar a importância.
P – 2	Priorizar	Hierarquizar os problemas em ordem de importância.
P – 3	Analisar	Descobrir as causas fundamentais (poucas e vitais).
P – 4	Gerar Alternativas	Buscar o maior número possível de sugestões de solução.
P – 5	Refinar e selecionar	Analisar cada alternativa e decidir por consenso qual é mais viável.
P – 6	Elaborar Plano de Ação	Elaborar um plano para bloquear as causas fundamentais.

Ciclo PDCA

PDCA	FASE	OBJETIVO
D – 7	Treinar e implementar	Capacitar envolvidos e bloquear as causas fundamentais.
C – 8	Controlar	Comparar a previsão com o resultado.
C – 9	Bloqueio efetivo?	Sim; Passar à etapa 10. Não; Retornar à etapa 3.
A – 10	Padronizar	Prevenir contra o reaparecimento do problema.
A – 11	Reflexão e conclusão	Recapitular todo processo e buscar melhorias incrementais.