

Análise e Resolução de Problemas em Contexto Profissional

Objetivos Gerais:

Este curso, eminentemente prático, tem como objectivo dotar os participantes dos conhecimentos e competências necessárias para identificar a raiz de um problema, minimizando os seus efeitos, utilizando metodologias eficazes de resolução corretiva imediata e práticas preventivas.

Objetivos Específicos:

No final do seminário os participantes ficarão aptos a:

- Identificar e caracterizar os problemas e as suas causas;
- Efetuar o levantamento e recolha de informação relevante;
- Implementar boas práticas na resolução de problemas;
- Analisar as diferentes abordagens à resolução de problemas;
- Utilizar técnicas eficazes de tomada de decisão.

Destinatários:

Este Curso destina-se os profissionais que necessitem conhecer e aplicar conhecimentos dentro de uma organização.

Carga Horária:

07 horas

Conteúdo Programático:

Módulo I – Identificação e Caracterização de Problemas

- A dinâmica dos problemas;
- Compreender as causas dos problemas a partir da análise de Ishikawa;
- Esclarecer e decompor o problema;
- Estabelecer prioridades e riscos;
- Prevenir problemas a partir do mapeamento da sua probabilidade;

Módulo II - Ferramentas de Suporte à Resolução de Problemas

- As diferentes abordagens à resolução dos problemas;
- O papel do indivíduo e da organização na resolução de problemas;
- Aspectos comportamentais na resolução de problemas;
- Boas práticas na resolução de problemas – técnicas e comportamentais;
- Levantamento e recolha de informação relevante;
- O papel da criatividade e da inovação na resolução de problemas;

Módulo III – Processos de Tomada de Decisão

- Princípios operacionais da valorização das pessoas e da criação de valor;
- Compreender o impacto emocional das decisões sensíveis;
- Desenvolver uma análise custo/benefício que sustente a decisão;
- Etapas do processo de tomada de decisão;
- Principais obstáculos a ter em conta;
- Avaliar opções e selecionar a decisão mais adequada;
- Integrar os diferentes interlocutores no processo de decisão;
- Comunicar e assegurar o conhecimento alargado das ações reativas e preventivas a desenvolver;