Soft skills

Resolver problemas complexos com método

Um dia para tratar os problemas que voltam apesar das ações já realizadas: causas múltiplas, vários serviços envolvidos, dados incompletos. Os participantes aprendem a colocar o problema antes de procurar a solução, a decompô-lo, a verificar as causas pelos factos e depois a escolher e acompanhar ações, aplicando o método a um problema real do seu local.

Duração : 1 dia

Objetivos

1. Distinguir um problema simples, complicado ou complexo, e o método adequado a cada um
2. Descrever um problema de forma factual: o quê, onde, quando, quanto, desde quando
3. Decompor um problema complexo em subproblemas tratáveis
4. Procurar as causas com ferramentas adequadas e verificá-las pelos dados ou pelo terreno
5. Escolher soluções, organizar a sua execução e verificar a sua eficácia

Programa

Dia 1 — manhã

• Simples, complicado, complexo: porque é que o mesmo método não serve em todo o lado

• Colocar o problema: desvio face à referência, descrição factual, âmbito

• Decompor: árvore do problema, separação dos sintomas e das causas

• Procurar as causas: diagrama de causa-efeito, «5 porquês», comparação entre o que funciona e o que não funciona

Dia 1 — tarde (oficina)

• Verificar as causas: dados, observação no terreno, ensaio

• Problemas com várias causas e vários serviços: ciclos e efeitos diferidos

• Escolher as soluções segundo o efeito esperado, o esforço e os riscos; plano de ações e indicador de verificação

• Oficina: um problema real do seu local tratado da descrição à verificação prevista, num suporte A3

• Teste de conhecimentos e apresentação dos suportes A3

Metodologia

• Problemas reais trazidos pelos participantes: refugos recorrentes, atrasos de entrega, avarias repetidas, reclamações de clientes

• Trabalho em subgrupos que reúnem várias funções

• Observação no terreno ou análise de dados reais quando a sessão decorre no local

• Suporte A3 de resolução de problemas entregue e utilizado na oficina

• Apresentação dos trabalhos diante do grupo e comentários do formador

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos e apresentação do suporte A3 produzido na oficina, avaliação a quente em D+1. Certificado de formação numerado, verificável online, para cada participante; a empresa recebe o relatório de formação e as análises realizadas.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

Para afinar o exame dos dados e dos argumentos, ver «Raciocinar com rigor: pensamento crítico e análise». Para encontrar soluções menos óbvias uma vez estabelecidas as causas, «Gerar ideias novas: criatividade em equipa» completa este dia.

Informações práticas

Duração	1 dia
Público	Gestores, engenheiros, técnicos, responsáveis de processo, animadores de melhoria contínua
Pré-requisitos	Sem pré-requisitos
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

Qual a diferença para o tratamento das não conformidades?
O tratamento das não conformidades incide sobre um desvio definido, muitas vezes num quadro normativo. Este dia concentra-se nos problemas que resistem: causas múltiplas, vários serviços, dados incompletos, e na forma de raciocinar que permite deslindá-los.

É preciso vir com um problema?
Sim. Cada subgrupo trabalha um problema real da empresa, escolhido antes da sessão com o responsável da formação; os dados disponíveis são reunidos com antecedência.

Os participantes têm de pertencer ao mesmo serviço?
Não é necessário e muitas vezes não é desejável: os problemas complexos atravessam os serviços. Um grupo que mistura produção, manutenção, qualidade e logística vê mais causas.

É possível ser acompanhado depois da formação?
Sim. A ACG pode conduzir ou enquadrar um projeto de melhoria segundo o método Lean Six Sigma DMAIC, no âmbito das suas missões de diagnóstico e transformação, mediante orçamento.