

## **Análise de Problemas e Tomada de Decisão**

### **Objetivos Gerais:**

Este curso, eminentemente prático, tem como objetivo 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 deste Curso os participantes saberão:

- 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;