

## Análise e Resolução de Problemas em Contexto Profissional

### 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 do Curso os formandos 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.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

### Carga Horária

07 Horas

### Conteúdo Programático

#### Módulo 0 - Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

#### 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;

### Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.