



Curso: 02.08.01 – ARP

Análise e Resolução de Problemas

(Potenciar Resultados)

Máximo de Participantes: 09/12

Horas de Formação: 09/12/18

Data:

Horário:

Formador: João Carlos Martins Leitão Marques

CURRÍCULO SUCINTO DO FORMADOR:

Formação académica:

- Mestrado em Gestão de Sistemas de Informação pelo Instituto Superior das Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE).
- Pós-graduação em Sistemas de Informação pelo Instituto Superior das Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE).
- Pós-graduação em Estudos da Paz e da Guerra nas Novas Relações Internacionais pela Universidade Autónoma de Lisboa (UAL).
- Licenciatura em Informática de Gestão pela Universidade Moderna de Lisboa (UML).

Certificações:

- Project Management Professional (PMP) (PMP n.º 2004420) pelo Project Management Institute (PMI) em 11JAN17 e válido até 11JAN29 (membro n.º 4424218).
- Scrum Master Certified (SMC) (Certificate ID 1022964) pelo SCRUMstudy em 08ABR24 e válido até 08ABR27.
- Scrum Fundamentals Certified (SFC) (Certificate ID 1025440) pelo SCRUMstudy em 09ABR24 e válido *ad eternum*.
- Prince2® 7 Practitioner in Project Management (Certificate Number GR467002961JM) pelo PeopleCert/Axelos em 26ABR24 e válido até 26ABR27.

Experiência profissional:

- Coordenador do Gabinete de Gestão de Projectos (*Project Management Office* (PMO)) da Empresa de Gestão Partilhada de Recursos na Administração Pública, EPE (GeRAP). Esta actividade, de coordenação dos Directores de Programas/Gestores de Projectos, visa a normalização de procedimentos e a disponibilização da informação de acompanhamento e controlo dos programas/projectos para o Conselho de Administração. Foi o responsável pela criação do referido gabinete e do respectivo desenho e implementação do processo de Acompanhamento e Controlo de projectos na empresa.
- Militar da Força Aérea Portuguesa com o posto de Major, tendo sido na sua carreira responsável na área da manutenção de material electrotécnico de aeronaves, formador na área da electrotecnia e gestor da formação responsável pelo programa de Formação de Apoio à Gestão e Modernização Administrativa da FAP.
- Formador/Consultor Sénior (CAP n.º EDF 5349/98 DCR, E-FOR 188/2020) nas áreas de conhecimento Gestão de Projectos (PMBOK), Gestão Ágil de Projectos (Scrum), Gestão por Objectivos, Gestão da Mudança (numa perspectiva estruturada), Empreendedorismo, Inovação e Criatividade no Desenvolvimento de Produtos/Serviços, CANVAS (Modelos de Negócio / Gestão de Projectos), Análise de Negócios (Business Analysis (BA)), Gestão de Processos de Negócio (Business Process Management (BPM)), Modelo e Notação de Processos de Negócio (BPMN), Elaboração de Planos de Negócio e Elaboração de Planos de Continuidade de Negócios (PCN/BCM).
- Como docente Universitário (Professor Assistente Convidado), exerceu docência durante nove anos lectivos nas áreas científicas da Informática e Gestão, na Universidade Moderna de Lisboa.

APRESENTAÇÃO:

Visa fornecer aos participantes, a capacidade de desenvolver conhecimentos que permitam aplicar a metodologia para Análise e Resolução de Problemas, abordando os problemas de forma sistematizada, por forma a poder solucioná-los, através das ferramentas aplicadas na formação para uma Tomada de Decisão eficaz e eficiente.

OBJECTIVOS:

No final deste curso os participantes saberão:

- Identificar obstáculos à análise e resolução de problemas.
- Desenvolver capacidades de gerar alternativas.
- Conhecer e experimentar métodos e ferramentas de análise da informação para a decisão.
- Resistir aos erros e ilusões que diminuem a qualidade das decisões.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Introdução/Conceitos Gerais.
- Análise Sistemática de Problemas.
- Ferramentas Que Apoiam a Resolução de Problemas.
- Modelos de Tomada de Decisão.
- Etapas do Processo Lógico/Racional de Decisão.
- Estilos de Tomada de Decisão (Métodos para Decidir Melhor).
- Abordagem ao Design Thinking (Solução Criativa de Problemas).
- (só para formações de 18h)
- Revisão/Reflexão.

DOCUMENTAÇÃO DE APOIO:

- Manual de enquadramento do formando.
- Colectânea de slides do formador.
- Documentos de trabalho.
- Enunciados com exercícios.

DESTINATÁRIOS:

- Empresários.
- Dirigentes.
- Quadros Superiores.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (em detalhe):

Introdução/Conceitos Gerais:

- Análise e Resolução de Problemas - O Que É?
- Problema - O Que É?
- Tomada de Decisão - O Que É?
- Resolução de Problemas vs Tomada de Decisão.
- Análise e Resolução de Problemas - Conclusão.

Análise Sistemática de Problemas:

- Análise Sistemática de Problemas - Conceitos.
- Anel de Resolução de Problemas.
- O Ciclo *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) na Resolução de Problemas.
- Relação entre o Ciclo PDCA e o Anel de Resolução de Problemas.
- Método de Análise e Solução de Problemas (MASP)/Quality Control (QC) Story.
- O Processo de Tomada de Decisão.
- O Processo de Tomada de Decisão vs MASP/QC Story.
- MASP - Passos/Processo - 01 a 08:
 - 01 - Identificação do Problema.
 - 02 - Observação.
 - 03 - Análise.
 - 04 - Plano de Acção.
 - 05 - Acção.
 - 06 - Verificação.
 - 07 - Padronização.
 - 08 - Conclusão.
- Análise Sistemática de Problemas - Conclusão.

Ferramentas Que Apoiam a Resolução de Problemas:

- Ferramentas Que Apoiam a Resolução de Problemas - O Que São?
- Brainstorming.
- Técnica de Grupo Nominal (TGN).
- Método de Ponderação e Rateio.
- Análise de Pareto.
- Diagrama Causa-efeito - Diagrama de Ishikawa.
- 5 Porquês.
- Árvore de Decisão.
- Plano de Acção - 5W2H.
- Banda Larga de Delphi (Estimar em Projectos).
- Gráfico de Gantt (Elaboração de um Cronograma).
- Ferramentas Que Apoiam a Resolução de Problemas - Conclusão.

Modelos de Tomada de Decisão:

- Modelos de Tomada de Decisão - O Que São?
- Certeza-Racional/Risco-Racional Limitado/Incerteza-Intuição.
- Modelos Mais Comuns de Tomada de Decisão/Situações.
- Modelos de Tomada de Decisão - Conclusão.

Etapas do Processo Lógico/Racional de Decisão:

- Etapas do Processo Lógico/Racional de Decisão - O Que É?
- *O Decision Making Process*.
- *O Decision Making Process* - Anel de Resolução de Problemas.
- O Processo de Tomada de Decisão - Modelo Racional.
- Contexto da Tomada de Decisão.
- Tipos de Decisões e Problemas.
- Relação entre Tipos de Decisões/Problemas e Ferramentas/Modelos.
- Tipo e Nível de Decisão.
- Modelo Prático de Tomada de Decisão - Situações Correntes.
- Etapas do Processo Lógico/Racional de Decisão - Conclusão.

Estilos de Tomada de Decisão (Métodos para Decidir Melhor):

- Estilos de Tomada de Decisão (Métodos para Decidir Melhor) - O Que É?
- Estilos de Tomada de Decisão.
- Modelo de Estilo Decisório.
- Tomada de Decisão Grupo vs Individual - Vantagens e Desvantagens.
- Estilos de Tomada de Decisão (Métodos para Decidir Melhor) - Conclusão.

Abordagem ao Design Thinking (Solução Criativa de Problemas). *(só para formações de 18h)*

- Design Thinking - O Que É?
- Modelo Stanford Design School.
- Modelo Stanford Design School - Processos de Aprendizagem.
- Modelo Duplo Diamante.
- Modelo Duplo Diamante - Processo Resumo.
- Modelo Duplo Diamante vs Stanford Design School.
- Ferramentas de Suporte à Metodologia Design Thinking.
- Modelo Duplo Diamante - Exemplo de Potenciais Ferramentas de Suporte.
- Os Pilares do Design Thinking.
- O Papel das Equipas Multidisciplinares.
- Design Thinking - Benefícios.
- Design Thinking - Estudos de Caso.
- Aplicar o Modelo de Design Thinking - Exemplo Base.
- Aplicar o Modelo de Design Thinking - Desafio

Revisão/Reflexão:

Pontos-Chave para Reter.