



Capacitações completas para um mercado competitivo

*Criatividade e Resolução de Problemas*

The background of the slide is a dark, grayscale image showing various mechanical components, including what appears to be a large lens or barrel, gears, and other parts of a machine, creating a technical and industrial aesthetic.

# Entendendo o Problema

---

Módulo 1

# Módulo 1

## Entendendo o Problema

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Por que resolver um problema?
- ✓ Lição 3: Como definir um problema?
- ✓ Lição 4: Os 4 tipos de problemas
- ✓ Lição 5: Identificando sua causa raiz
- ✓ Lição 6: O primeiro passo para o sucesso
- ✓ Lição 7: 5 passos para resolver um problema na prática



# Módulo 1

## Entendendo o Problema

- ✓ **Lição 1: Objetivos do módulo**
- ✓ Lição 2: Por que resolver um problema?
- ✓ Lição 3: Como definir um problema?
- ✓ Lição 4: Os 4 tipos de problemas
- ✓ Lição 5: Identificando sua causa raiz
- ✓ Lição 6: O primeiro passo para o sucesso
- ✓ Lição 7: 5 passos para resolver um problema na prática



# ❏ Objetivo do módulo

## Ensinos

### Objetivo

Mostrar a importância da resolução de problemas, como definir um problema, seus tipos e como identificar sua causa raiz.

### Perguntas de orientação:

- Como definir um problema?
- Quais seus tipos?
- Como identificar a sua causa raiz?

# Módulo 1

## Entendendo o Problema

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ **Lição 2: Por que resolver um problema?**
- ✓ Lição 3: Como definir um problema?
- ✓ Lição 4: Os 4 tipos de problemas
- ✓ Lição 5: Identificando sua causa raiz
- ✓ Lição 6: O primeiro passo para o sucesso
- ✓ Lição 7: 5 passos para resolver um problema na prática



# ■ Por que resolver um problema?

## Explicação



“ Resolver problemas é como **aprendemos a pensar**. Ser humano é, literalmente, resolver problemas. Como resolver problemas de forma efetiva é essencial para nossas **rotinas diárias** e é certamente fundamental para quando nos organizamos para os **novos desafios industriais**. ”

*Art Smalley, em seu livro “Quatro tipos de problemas”*



# ■ ■ Por que resolver um problema?

## Importância

1. **Terceira** habilidade **mais importante** para o mercado de trabalho, segundo pesquisa realizada pelo Fórum Econômico Mundial.
2. Treinar o pensamento para **gerar soluções**
3. Gerar aprendizados favoráveis ao desenvolvimento





# ⚡ Hora de aprofundar seus conhecimentos!

## Indicação



Saiba como a **resolução de problemas** pode te dar mais **resposta** do que espera e entenda como escolher a que mais se encaixa na situação em questão.

[Clique aqui e acesse o artigo completo!](#)

# Módulo 1

## Entendendo o Problema

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Por que resolver um problema?
- ✓ **Lição 3: Como definir um problema?**
- ✓ Lição 4: Os 4 tipos de problemas
- ✓ Lição 5: Identificando sua causa raiz
- ✓ Lição 6: O primeiro passo para o sucesso
- ✓ Lição 7: 5 passos para resolver um problema na prática



# ❏ Como definir um problema?

## Etapas

Ao iniciar o processo de resolução de um problema é preciso **definir** se o problema é **real**. Para isso, ele deve ser analisado em diversos ângulos, seguindo 5 etapas:



### **OBSERVAR**

o problema de vários  
ângulos



### **DIVERGIR**

os pontos de vista  
sobre o problema



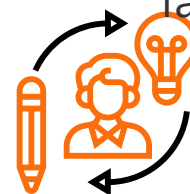
### **MOLDAR**

o problema através de  
fatores sociais/culturais



### **EVIDENCIAR**

o porque esse problema  
vale o investimento



### **REFORMULAR**

o problema de uma  
maneira diferente

# ❏ Como definir um problema?

Vamos treinar

**Problema: Meu chefe não me dá feedbacks**

- Qual é a questão principal? Por que ela é importante? **Observe o problema de vários ângulos**
- Para quem isso é um problema? **Divergir opiniões**
- Quais fatores sociais/culturais moldam esse problema? **Não encare o problema como algo único**
- Quais evidências você possui para mostrar que esse problema é significativo? **Amplie sua visão**
- Você consegue reformular esse problema de uma forma diferente? **Troque as palavras**

# ❏ Como definir um problema?

Vamos treinar

**Problema: Meu chefe não me dá feedbacks**

- Qual é a questão principal? Por que ela é importante? **Observe o problema de vários ângulos**

Não recebo feedbacks do meu chefe e isso faz com que eu não saiba se meu trabalho está sendo bem feito ou se tenho algo a melhorar. Também me desmotiva, pois não recebo suporte.

- Para quem isso é um problema? **Divergir opiniões**

Outras pessoas do meu setor e da empresa relataram ser um problema de falta de comunicação, cultura de feedback e motivação.

- Quais fatores sociais/culturais moldam esse problema? **Não encare o problema como algo único**

O chefe sempre é visto como a pessoa que só dá as ordens, então esse pode ser um fator social relevante.

## ❏ Como definir um problema?

### Vamos treinar

- Quais evidências você possui para mostrar que esse problema é significativo? **Amplie sua visão**  
**Se esse problema não for resolvido meu trabalho será prejudicado, pois posso fazer entregas que não supram a esperado.**
- Você consegue reformular esse problema de uma forma diferente? **Troque as palavras**  
**Não recebo informações sobre a qualidade do meu trabalho e resultado das minhas entregas.**

Por fim, se pergunte: **Meu problema é real?**

# Módulo 1

## Entendendo o Problema

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Por que resolver um problema?
- ✓ Lição 3: Como definir um problema?
- ✓ **Lição 4: Os 4 tipos de problemas**
- ✓ Lição 5: Identificando sua causa raiz
- ✓ Lição 6: O primeiro passo para o sucesso
- ✓ Lição 7: 5 passos para resolver um problema na prática





# ■ Os 4 tipos de problemas

## Tipos

pequenos problemas que precisam de uma ação **corretiva** imediata para manter o processo funcionando

Contenção

Desvio do Padrão

problemas que ocorrem e **impactam** diretamente no atendimento aos **indicadores da empresa**

problemas que **impulsionam** a **disrupção, inovação**, novas tecnologias, quebra de paradigmas

Condição-alvo

Inovação

problemas que nos **impulsionam** para a **melhoria**

## ▣ Os 4 tipos de problemas

Diferença

Causado x Criado

Você sabe qual a diferença?

## ▣ Os 4 tipos de problemas

### Diferença

# Causado

*Problema gerado devido a alguma anomalia no processo, portanto devemos eliminar*

- ✓ Contenção
- ✓ Desvio do Padrão

X

# Criado

*Problema que criamos a necessidade de resolver para atingir o próximo nível*

- ✓ Condição-alvo
- ✓ Inovação

# Módulo 1

## Entendendo o Problema

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Por que resolver um problema?
- ✓ Lição 3: Como definir um problema?
- ✓ Lição 4: Os 4 tipos de problemas
- ✓ **Lição 5: Identificando sua causa raiz**
- ✓ Lição 6: O primeiro passo para o sucesso
- ✓ Lição 7: 5 passos para resolver um problema na prática



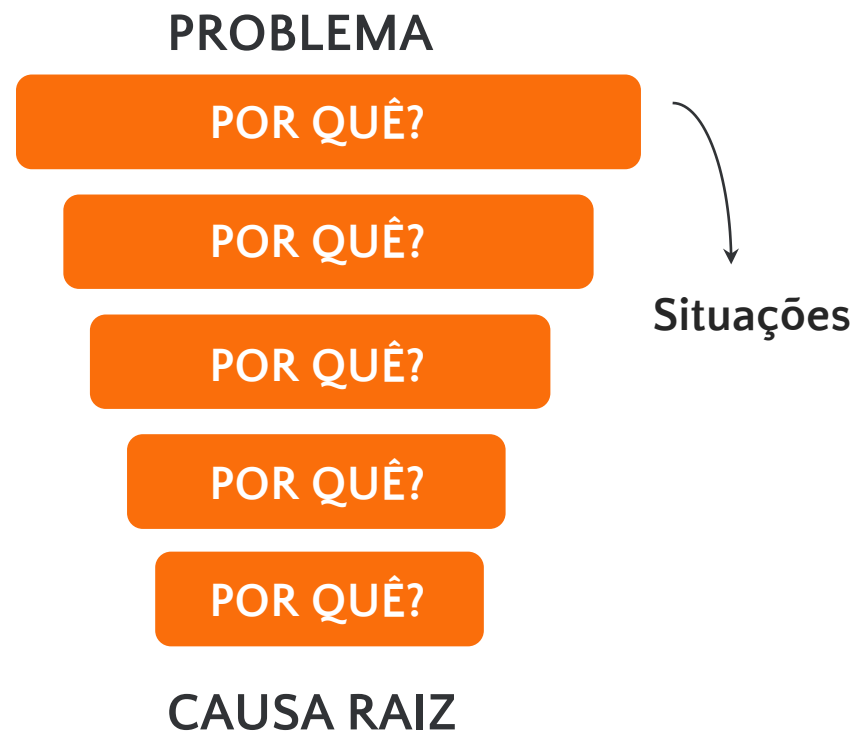
# ■ ■ Identificando sua causa raiz

## Os 5 Porquês

Após definir o problema, é preciso identificar a sua **causa raiz**. Uma das técnicas mais utilizadas é a **Técnica dos 5 Porquês**:



Desenvolvida por Taicchii Ohno, idealizador do Sistema Toyota de Produção, ela consiste basicamente num **método investigativo** por meio da pergunta “Por quê?” repetida cinco vezes. Isto é, para cada resposta formula-se a pergunta em seguida



## ❏ Exercício Prático

Vamos praticar?

### Definindo a causa

O setor de atendimento da empresa Voitto SA está vivenciando muitas reclamações de clientes devido a demora no atendimento de solicitações, o gestor do atendimento chegou a conclusão de o problema era o não cumprimento do prazo estipulado na SLA de atendimento. Ao reunir os funcionários da área, o gestor teve dificuldade em passar da etapa de definição do problema, pois cada um apresentava uma causa diferente para o problema. Baseado nessa situação, que você faria para chegar a causa do problema?

## ❏ Exercício Prático

### Resposta

#### Definindo a causa

O setor de atendimento da empresa Voitto SA está vivenciando muitas reclamações de clientes devido a demora no atendimento de solicitações, o gestor do atendimento chegou a conclusão de o problema era o não cumprimento do prazo estipulado na SLA de atendimento. Ao reunir os funcionários da área, o gestor teve dificuldade em passar da etapa de definição do problema, pois cada um apresentava uma causa diferente para o problema. Baseado nessa situação, que você faria para chegar a causa do problema?

Causa: falta de um responsável pelo processo de integração no atendimento



## ❏ Exercício Prático

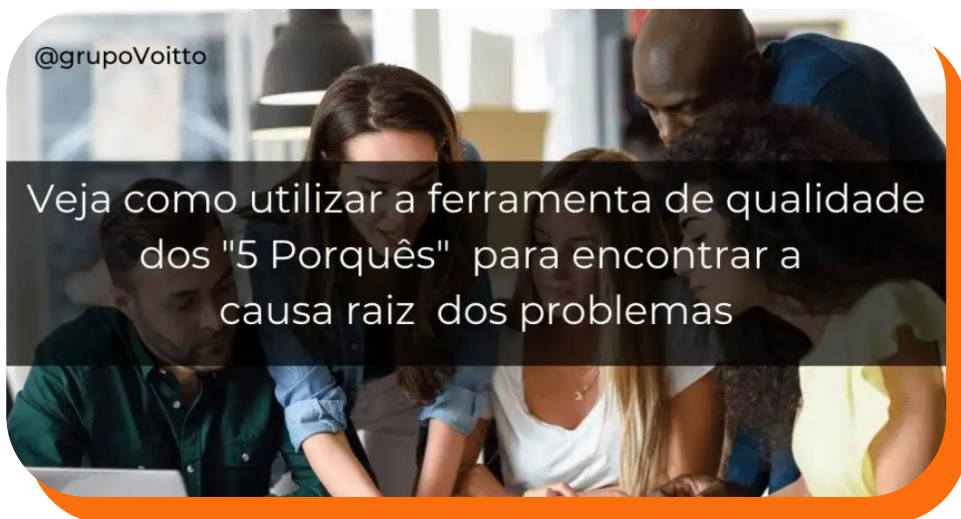
### Desenvolvimento

#### Definindo a causa – Resposta

- Por que o prazo estabelecido na SLA de atendimento não está sendo cumprido?  
Resposta: *“Porque houve um crescimento da demanda de solicitações no último mês”*
- Por que houve um crescimento da demanda de solicitações no último mês?  
Resposta: *“Porque muitos atendimentos não foram realizados de forma adequada”.*
- Por que muitos atendimentos não foram realizados de forma adequada? Resposta:  
*“Porque metade do time de atendimento está destreinado”.*
- Por que metade do time de atendimento está destreinado? Resposta: *“Porque o processo de integração na área de atendimento não foi executado”.*
- Por que o processo de integração na área de atendimento não foi executado?  
Resposta: *“Porque não existe um responsável pelo processo de integração no atendimento”.*

# 🔧 Hora de aprofundar seus conhecimentos!

## Indicação



Saiba como usar a **ferramenta da qualidade** chamada **“5 porquês”** e encontre a causa **raiz de seus problemas!**

[Clique aqui e acesse o artigo completo!](#)

# Módulo 1

## Entendendo o Problema

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Por que resolver um problema?
- ✓ Lição 3: Como definir um problema?
- ✓ Lição 4: Os 4 tipos de problemas
- ✓ Lição 5: Identificando sua causa raiz
- ✓ **Lição 6: O primeiro passo para o sucesso**
- ✓ Lição 7: 5 passos para resolver um problema na prática



## ❏ O primeiro passo para o sucesso

Por onde começar?



*“Apaixone-se pelo problema, não pela solução.”*

*Uri Levine, fundador do Waze*

# ❏ O primeiro passo para o sucesso

## Analogia

Fazendo uma analogia ao filme Matrix, lançado em 1999, conscientes ou não estamos sempre fazendo **escolhas** que nos mantêm no nosso modo de vida ou nos tiram da zona de conforto, pois:

- Fomos ensinados que para tudo há uma resposta correta, não trazendo questionamentos à tona e o **desejo de inovar**
- Vivemos dentro de uma caverna sem acesso à luz e a realidade das coisas, o que nos faz manter nosso modo de vida no **automático**

Como diria Morpheus: existe uma diferença entre conhecer o caminho e **trilhar** o caminho. Eu posso apenas lhe mostrar a porta, mas só você pode atravessá-la.

Ou seja, evitamos questionamentos para não sairmos da **zona de conforto** e precisarmos tomar **decisões difíceis** e acabar falhando, mas devemos trilhar nosso caminho para aceitar os erros e **aprender** com eles, nos tornando diferentes dos demais.

## ❏ O primeiro passo para o sucesso

Escolha

Qual pílula você escolheria? Azul ou vermelha?

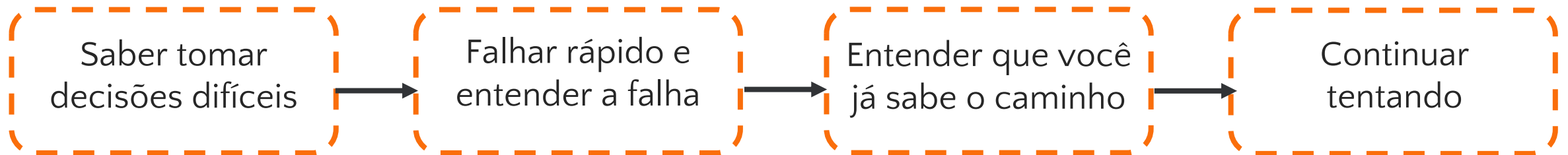


A vida é feita das nossas escolhas, então escolha entre sair da sua zona de conforto ou permanecer no automático.

## ❏ O primeiro passo para o sucesso

Como sair do automático?

Para dar o primeiro passo, após decidir sair da zona de conforto e encarar o problema que foi definido, é importante saber **tomar decisões difíceis** para chegar a uma solução. Para isso, você precisa:



*“É preciso **compreender** as decisões equivocadas para iniciar uma nova etapa. Sem entender que você está errado, não há caminho para a **disrupção**.” – Uri Levine*



# 🚧 Hora de aprofundar seus conhecimentos!

Indicação



Descubra o que é a **tomada de decisão**, sua **importância**, seus diferentes tipos e como ela é **essencial** para a **gestão do negócio**.

[Clique aqui e acesse o artigo completo!](#)

# Módulo 1

## Entendendo o Problema

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Por que resolver um problema?
- ✓ Lição 3: Como definir um problema?
- ✓ Lição 4: Os 4 tipos de problemas
- ✓ Lição 5: Identificando sua causa raiz
- ✓ Lição 6: O primeiro passo para o sucesso
- ✓ **Lição 7: 5 passos para resolver um problema na prática**



# ■ 5 passos para resolver um problema na prática

Just Do It!

1. Defina o problema, buscando investigar se ele é real.
2. Entenda com qual tipo de problema você está lidando para saber elaborar ações de melhoria eficientes.
3. Identifique a causa raiz do seu problema, encontrou principal causa que originou o problema.
4. Apaixone-se pelo problema e por tudo que ele pode te ensinar.
5. Saia da zona de conforto e tome decisões difíceis, elas levarão a uma solução inovadora.

# grupoVoitto

[www.voitto.com.br](http://www.voitto.com.br)



/grupovoitto



@grupovoitto



grupovoitto