

Processo reflexivo sobre como atacar um problema e o converter em uma oportunidade

Celso Foelkel

1. Descreva com detalhes uma ocorrência típica do problema?
2. Definindo a dimensão do problema
 - Quando ocorre?
 - Onde ocorre?
 - Porque ocorre?
 - Frequência de ocorrência?
 - Eventos associados?
 - Áreas geradoras do problema?
3. Conversar com o problema e entendê-lo? Se necessário fracionar o problema em partes distintas para entendê-lo melhor.

4. Verificar na Internet via Google ou em bibliotecas e repositórios de documentos setoriais se o mesmo problema já foi relatado ou resolvido por outros, merecendo algum tipo de publicação, relatório ou outro tipo de documento oferecido na web ou em algum livro ou revista.
5. Buscar as causas raízes do problema para atacar as mesmas e não os seus efeitos
6. Onde e como impacta o problema? A quem impacta? Quanto? Como? Perda de produção?
7. Quem reclama mais quando o problema acontece?
8. Conversar com os impactados ou "clientes do problema" para entender melhor os seus efeitos
9. Existe algum cálculo da dimensão econômica do problema? E a dimensão social? E a dimensão ambiental?
10. Quem resolve a situação e mitiga impactos até surgir o problema de novo? Áreas mitigadoras?
11. Quem é o dono do problema?
12. Porque o problema ainda não foi resolvido até o momento?
13. Afeta certificação ambiental? Ameaça licença de operação?
14. Convivência com o problema tem sido a maneira de resolver o mesmo?

15. Barreiras para acabar com o problema de vez?
16. Onde atacar para resolução do problema?
 - Elencar as causas raízes
 - Procedimentos?
 - Gestão?
 - Tecnologias?
 - Responsabilização e conscientização?
 - Investimentos?
17. Defina com clareza o escopo do problema e as áreas afetadas, resíduos gerados e valores técnicos e econômicos de perdas
18. Como não existe uma única maneira de resolver qualquer problema, citar pelo menos três alternativas e seus efeitos e impactos sobre a área e sobre áreas afins
19. Eleição da melhor alternativa segundo critérios, indicadores e valorações
20. Ao resolver seu problema, emitir um relatório para documentar e compartilhar com os demais interessados, buscando novas opiniões e sugestões