

7 passos para solução de problemas

em qualidadebrasil.com.br



Você já deve ter ouvido falar sobre os resultados que o trabalho em equipe pode gerar não é? Pois bem, hoje vou abordar este tema que considero muito importante ao nível de solução de problemas, saindo do ciclo individual para algo mais abrangente.

Vantagens do trabalho em equipe

O trabalho em equipe tem suas inúmeras vantagens considerando o rápido retorno de uma solução, podendo otimizar o tempo da busca, devido a maior participação de pessoas e claro, a coleta de dados pode ser mais rápida e a troca de ideias contribuem diretamente para o melhor desempenho da solução, então aqui já podemos considerar os seguintes fatores.

- Otimização de tempo;
- Maior número de ideias;
- Otimização da coleta de dados;
- Maior capacidade de respostas;
- Desempenho mais rápido a curto prazo.

É claro que cada projeto tem seu foco e prazo, por isso devemos medir estes comportamentos, considerando tempos utilizados e ferramentas aplicadas na prática desta equipe da Qualidade.

Quais as desvantagens do trabalho em equipe

Pois é, nem tudo é tão bonito assim, devemos sempre considerar os riscos, ainda mais quando o projeto tem como objetivo a melhoria em pró a Qualidade, devemos considerar fatores que possam refletir no insucesso destes projetos.

- O tempo de envolvimento da equipe;
- Confidencialidade do projeto;
- Qualificação das pessoas envolvidas;
- Capacidade de trabalhar em equipe;
- Conflitos internos.

Princípios básicos para o trabalho em equipe

- Saber ouvir;
- Avaliar antes e indicar depois;
- Comprometimento com metas;
- Capacidade de diálogo;
- Capacidade de observação.

Poderíamos ir muito mais além, mas menciono alguns que considero fatores importantes para a formação de equipe.

Para não criamos um sistema de solução muito burocrático, onde poderíamos gastar muito tempo e dinheiro somente em pesquisas, e sim, termos resultados mais dinâmicos, abaixo relacionei algumas ferramentas da Qualidade que podem ser aplicada em cada etapa, ferramentas estas que auxiliam no desenvolvimento do grupo e na aplicação de cada ação, efetivando assim os resultados.

1º – Identificação do Problema

Nesta etapa devemos colocar o problema como tema chave do grupo em reuniões programadas e com horários definidos, imagina-se que o tempo adequado para uma reunião de melhoria neste nível deve ser de 60 minutos, mas considere diferente conforme a necessidade e a flexibilidade de sua empresa.

A aplicação destas ferramentas devem ser muito bem planejadas, e claro, as pessoas envolvidas devem estar Qualificadas para a utilização correta e por fim a interpretação de seus resultados.

- Brainstorming;
- Folhas de verificação;
- Diagramas de Pareto;
- Consenso do Grupo participante;

2° – A identificação deste problema deve estar baseada em:

- Ocorrências reais;
- Efeitos identificados;
- Desvios no processo;
- Gráficos de avaliação fora da meta.

3° – Definição do problema

Ferramentas da Qualidade aplicáveis

- Brainstorming;
- Diagrama de causa e efeito;
- Fluxograma;
- Folhas de verificação;
- Diagrama de pareto;
- 8D.

Nesta etapa devemos considerar que o problema em si deve ser analisado de maneira mais ampla, considerando todos os seus efeitos e comportamentos de desvios, e claro, não é



porque um efeito não foi detectado que o mesmo não exista, por isso, esta etapa deve ser realizada utilizando o censo crítico de cada participante, pois a sua formação acaba estabelecendo o comportamento futuro de todo o projeto.

4° – Investigação do problema

Agora que a equipe já definiu os problemas em questão é hora de colocar a mão na massa, ou seja, realizar a coleta de dados conforme as definições da etapa anterior, mantendo a investigação do problema.

Ferramentas da Qualidade aplicáveis:

- Folhas de verificação;
- Histogramas;
- Capabilidade do Processo;
- Gráficos;
- Cartas de controle;
- Diagramas de dispersão.

Fique atento nesta etapa, pois cada fato deve ser considerado importante, neste caso registre tudo o que for considerado desvio de padrão e os efeitos do problema.

5° – Analisando o problema

Essa etapa é importantíssima, pois é exatamente nela que estaremos criando as definições de ação do grupo, portanto, o uso do trabalho em equipe deve ser considerado, visto que a avaliação de uma pessoa para a outra é diferente, e isso não é ruim, pelo contrário, é ótimo; devemos registrar cada ideia apresentada e após avaliar com o consenso de toda a equipe.

Ferramentas da Qualidade aplicáveis

- Brainstorming;
- Diagrama de causa e efeito;
- Histogramas;
- Folhas de verificação;
- Gráficos;
- Amostras.

6° – Solucionando o problema

Nesta etapa devemos buscar pela solução que traga benefícios mais seguros e que de fato elimine a ocorrência novamente do problema em si, lembrando da questão da causa raiz, este processo de solução deve estar baseado no que de fato elimine o problema e não apenas contenha o mesmo temporariamente.

Ferramentas da Qualidade aplicáveis

- Diagrama de causa e efeito;
- Fluxograma;

- Folhas de verificação;
- Diagrama de Pareto.

Lembre-se: Não é porque o problema não identificado no primeiro estudo e coleta, que de fato o mesmo não exista, por isso deve-se manter a coleta por tempo necessário para se medir este comportamento.

7° – Avaliação dos resultados

Primeira pergunta que a equipe deve-se fazer é, **o problema foi resolvido?** Pois é, manter a coleta de dados é necessário, planejar esta ação é fundamental para o andamento de análise dos resultados.

Ferramentas da Qualidade aplicáveis

- Folhas de verificação;
- Diagrama de Pareto;
- Histogramas;
- Cartas de controle.

Agora, que o problema foi solucionado, que tal usar desta experiência e compartilhar com as outras de sua empresa, isso mesmo, elabore uma apresentação passo a passo de como foi o andamento deste projeto e seus resultados, ao mesmo tempo você divulga o trabalho da equipe e auxilia na qualificação de outras pessoas, sendo você uma extensão prática da Qualidade.

Nos próximos artigos estarei apresentando a aplicação na prática de cada ferramenta mencionada, portanto o farei através de análise de uma CASE real, apresentando suas dificuldades e resultados.