

Nesta lição

Esta lição irá:

- Descrever o que se entende por definição do problema
- Dar um exemplo de como um problema pode ser definido num problema PBL

Definição do problema

- Envolve a compreensão do problema
- Os formandos devem ser encorajados a explorar
- Formandos novatos geralmente não tentam compreender os princípios subjacentes
- Tradicionalmente, são ensinados a aplicar uma abordagem processual
- Os formandos devem ser ensinados a questionar e perguntar
- Pode ser feito por meio de perguntas sobre o problema para o compreender totalmente
- Fornecemos algumas perguntas de orientação que pode incentivar o formando a usar

Definição do problema: Questões

1) **O que o formando sabe sobre o problema.** Informação pode estar sob a forma de:

- **Factos** - são peças definidas de informação que não podem ser contestadas. Para o exemplo do fluxo de caixa (*cashflow*) da Lição 1, facto pode ser que 20% das nossas vendas são vendas a dinheiro.
- **Inferências** - são pressupostos que fazemos com base no raciocínio. Para o exemplo acima, uma inferência que pode ser feita pode ser a de que os clientes domésticos não necessitam de crédito e trazem uma receita imediata. Temos uma taxa mais elevada de clientes porque oferecemos melhores condições de crédito.
- **Especulações ou opiniões** - são pressupostos que fazemos com base na intuição ou experiência não havendo nenhuma razão para as fazer. No exemplo acima especulação pode ser a razão para que o problema de fluxo de caixa seja devido a má previsão.

Definição do problema: Questões

2) O que é relevante - Muitas vezes, uma grande quantidade de informação é apresentada e nem toda é relevante. Portanto, o formando precisa filtrar que informações são relevantes para a situação, e quais não são.

3) O que precisa saber para ajudar a entender melhor o problema (o que está a faltar)

Para o exemplo acima, poderá ser necessário saber qual é o procedimento para a gestão e organização do inventário e como este se relaciona com a procura dos clientes.

Definição do problema: Questões

4) Porquê o problema existe? Quais são as causas potenciais do problema e quais são os seus efeitos.

As possíveis causas do problema, discutidas na Lição 2, podem ser devido a:

- Ao nosso baixo nível de vendas no mercado interno (o que resulta num atraso no recebimento do dinheiro)
- Às nossas condições de crédito (como são mais extensas do que as oferecidas pelos nossos fornecedores existe um deficit)
- Às nossas técnicas de previsão (a falta de planeamento muitas vezes resulta no pedido de demasiado inventário)
- À nossa gestão de inventário (falta de planeamento pode resultar em excesso de stocks)
- Às nossas condições de venda (pode ser esperado que os clientes comprem a granel o que pode não ser propício para clientes domésticos)

Definição do problema: Questões

5) Como é que o problema afeta outras áreas da organização?

Para o exemplo anterior o fluxo de caixa pode ser visto como um problema de finanças, no entanto, também pode ter impacto nas compras, armazenagem e vendas.

6) Porque é que as pessoas atuam desta maneira?

Para o nosso exemplo, pode ser necessário entender porque é que o inventário é gerido de forma particular, e porque é que os procedimentos não incentivam a previsão ou a colaboração do cliente.

Definição do problema: Questões

7) Frequência do problema? Quantas vezes o problema ocorre

No nosso exemplo podemos ver que a empresa tem um problema de fluxo de caixa 8 em cada 12 meses do exercício financeiro.

8) Quando ocorre o problema? Quando surgiu o problema pela primeira vez?

No nosso exemplo, quando é que a empresa começou pela primeira vez a ter o problema? Coincidiu com qualquer coisa que mudou na empresa nesse período?

Na próxima lição....

Unidade 6: Lição 3

Examinaremos como apoiar os formandos durante as etapas 1 e 2