

**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. Buscar as causas raízes do problema para atacar as mesmas e não os seus efeitos
5. Onde e como impacta o problema? A quem impacta? Quanto? Como? Perda de produção?
6. Quem reclama mais quando o problema acontece?
7. Conversar com os impactados ou "clientes do problema" para entender melhor os seus efeitos
8. Existe algum cálculo da dimensão econômica do problema? E a dimensão social? E a dimensão ambiental?
9. Quem resolve a situação e mitiga impactos até surgir o problema de novo? Áreas mitigadoras?
10. Quem é o dono do problema?
11. Porque o problema ainda não foi resolvido até o momento?
12. Afeta certificação ambiental? Ameaça licença de operação?
13. Convivência com o problema tem sido a maneira de resolver o mesmo?

14. Barreiras para acabar com o problema de vez?
15. Onde atacar para resolução do problema?
  - Elencar as causas raízes
  - Procedimentos?
  - Gestão?
  - Tecnologias?
  - Responsabilização e conscientização?
  - Investimentos?
16. Defina com clareza o escopo do problema e as áreas afetadas, resíduos gerados e valores técnicos e econômicos de perdas
17. 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
18. Eleição da melhor alternativa segundo critérios, indicadores e valorações