



**COMUNIDADE APOLLO
CHAT MENSAL**

**COMO AVALIAR A
CONSISTÊNCIA DO
DIAGRAMA APOLLO?**

10.03.2009

OBJETIVO:

Dar consistência a **COMUNIDADE APOLLO**, pela abordagem interativa de um assunto de referência a partir das ponderações de um especialista Apollo, desenvolvendo uma plataforma de aprendizado e de melhoria contínua na aplicação da Metodologia.

PROGRAMAÇÃO:

Dia 10/03

Como avaliar a consistência do Diagrama Apollo?

com Chris Eckert

Dia 14/04

Vamos falar um pouco sobre Erro Humano?

com Jimmy Marullo

Dia 12/05

Como liderar um grupo de investigação Apollo?

com Dennis Rygaard

Dia 09/06

Abordagem sobre a estratégia de soluções: Criativas e Eficientes?

com Chris Eckert

* www2.litoral.com.br/chat

* *Das 14 às 15 horas. (-3 GMP)*



MODERADOR:

Marcelo Haick, diretor da Apollo South America.



CONVIDADO:

Chris Eckert, presidente da Apollo Associated Services.

PARTICIPANTES:

	Alexandre Roque, Giovanni Dilonardo, Júlio Sobel, Karla Carvalho
	César Nascimento
	Débora Brito
	Elio Urucum
	Glauber Carrazzoni
	Sheila Pagoto
	Luiz Carlos Souza
	Eduardo Tisano

I. INTRODUÇÃO:

Ao iniciar deveremos tornar homogêneo o entendimento do conceito de DIAGRAMA CONSISTENTE.

O termo DIAGRAMA CONSISTENTE depende fundamentalmente da utilização adequada da Metodologia Apollo.

Portanto para a obtenção de um DIAGRAMA CONSISTENTE deveremos garantir o respeito pela Metodologia Apollo.

Outro aspecto a ser ponderado está vinculado a relação entre DIAGRAMA CONSISTENTE e a existência de propostas de SOLUÇÕES EFICIENTES.

O DIAGRAMA CONSISTENTE também pode ser avaliado pela existência de SOLUÇÕES EFICIENTES.

Portanto, a empresa usuária deverá desenvolver uma cultura favorável a implantação da Metodologia Apollo, com um plano de implantação sustentável, com recursos humanos engajados e com uma prática de gestão de mudanças.

O processo da Metodologia Apollo depende de facilitadores com experiência e participantes no grupo de investigação que realmente possam contribuir no levantamento do maior número de causas.

O DIAGRAMA CONSISTENTE depende que o time de investigação não trabalhe de acordo com o pensamento da realidade única e caminhe para a realidade comum.

Neste sentido o DIAGRAMA CONSISTENTE vem a ser a plataforma visual que torna o valor da metodologia Apollo tangível, com respeito à diversidade das partes envolvidas, aprendizado e conhecimento compartilhado na busca de SOLUÇÕES EFICIENTES.

II. COMENTÁRIOS DOS PARTICIPANTES:

“O tema é importante porque o diagrama é a base das ações que vão evitar a recorrência, acho que a consistência do diagrama está diretamente relacionada com a capacidade analítica do grupo que o constrói, além do conhecimento teórico e aplicado da metodologia”

Comentário de Luiz Carlos Souza, da Owens Corning.

“O Chris poderia explicar melhor o que significa esse conceito para a Apollo?”

Comentário de Cesar Martins, da White Martins.

“Eu considero um diagrama consistente se encontro as causas raiz e estabelecer as soluções para estas causas”

Comentário de Glauber Carrazzoni, da Millenium.

“Chris quais os elementos chaves para um diagrama consistente em sua opinião?”

Comentário de Luiz Carlos Souza, da Owens Corning.

A seguir alguns elementos chaves que podem ser aplicados na avaliação de um diagrama consistente: devem existir mais causas “condições” que causas “ações”, cada causa deve ter uma evidência, em caso de não existir, um ponto de interrogação deve ser usado dentro da caixa causal, caso o diagrama venha a ser uma linha única, deveremos procurar as causas que faltam no diagrama, caso se observem muitas causas em paralelo (p. ex. mais que 5), deve ser aplicado o conceito de causas entre causas (babyspets)

Comentário de Chris Eckert em relação à indagação de Cesar Martins, da White Martins.

Podem existir ações sem a presença de condições?

Comentário de Elio Urucum, Vale.

“A segunda característica de causa e efeito define que um efeito ocorre em função da integração de uma ação e de pelo menos uma causa”

Resposta ao comentário de Elio Urucum, Vale.

“Caso você tenha problemas para achar causas “condições”, pense em relação a “fonte de causas” definido pela metodologia Apollo como 1) Pessoas 2) Procedimentos 3) Equipamentos e Sistemas e 4) Natureza”.

Comentário de Chris Eckert em relação ao comentário de Elio Urucum, Vale.

“Eu acho que um bom diagrama depende da habilidade do grupo de análises e do conhecimento do método Apollo”

Comentário de Luiz Carlos Souza, da Owens Corning.

O importante é escolher os membros que saibam sobre o problema, outra coisa importante é validar suas causas. Usar a 4. característica e não acredite na “solução orientada”

Comentário de Chris Eckert

“Os participantes do time de investigação devem conhecer o método (curso de 1 dia), para entenderem a tendência de não pularem para as soluções. Poderão entender também as causas e efeitos e construir os diagramas”. “Isto facilita MUITO a vida dos facilitadores e diagramas muito melhores”.

Comentário de Chris Eckert

“Qual o maior desafio que vocês vivem com um diagrama ACR?”

Comentário de Chris Eckert

“Fazer o diagrama é difícil, é comum que os membros revisem o incidente, iniciam falando as causas do acidente” (*Elio Urucum*), Não pular para as soluções (*Débora Brito*), às vezes a relação cronológica (*Elio Urucum*),

Comentários Gerais.

“O facilitador deve lembrar ao grupo e não “pular para as conclusões” antes do diagrama ACR estar completo”

Comentário de Chris Eckert

“O mais difícil é definir os membros no time de investigação na metodologia e estabelecer as soluções eficazes para o problema (é difícil responder as 3 perguntas)”

Comentário de Glauber Carrazzoni, da Millenium.

“De modo usual o time de revisão que desenvolve as conclusões antes da ACR estar pronta vem a ser parcialmente correto, mas não totalmente correto”. “Pois usualmente priorizam o “erro humano” e negligenciam as causas condições”. Focando mais as causas humanas é o caminho da culpa. “A culpa deve ser evitada”. “A culpa não elimina as causas” “os erros que os funcionários fazem, podem ser acrescentados ao diagrama (sem nomes), mas não pare de perguntar “por que” para cada erro.

Comentário de Chris Eckert

“A perda de causas condições causará a falta das causas sistêmicas”

Comentário de Cesar Martins, da White Martins.

“César você abordou um ponto excelente! Você está correto, “as causas sistêmicas” irão acompanhar usualmente as causas condições e estão em geral muito mais a direita do diagrama”

Comentário de Chris Eckert

III. COMENTÁRIOS DO MODERADOR:

Um aspecto básico é reforçar que a metodologia Apollo possui quatro etapas, sendo que a elaboração do diagrama (etapa 2) deve ser procedida pela definição do problema (etapa 1).

Outro aspecto é que a escolha dos participantes do time de investigação deve seguir os preceitos funcionais da metodologia Apollo.

Como por exemplo, os participantes devem envolver as partes interessadas (vítima, testemunhas, supervisores, equipe de trabalho, empresas terceiras, departamentos afins, clientes, fornecedores, etc.)

Os participantes devem ser informados de alguma forma do método Apollo.

O facilitador deve ser o maestro do time de investigação, deve ser um guardião da metodologia, balancear a participação dos envolvidos e garantir um ambiente favorável de aprendizado.

Um ambiente favorável garantirá o levantamento de causas de modo sistêmico, a criatividade e a proposição de soluções efetivas.

Neste sentido, o DIAGRAMA CONSISTENTE depende de um conhecimento e respeito a metodologia Apollo e a formação de um time de investigação que respeite a diversidade, o aprendizado e a busca de soluções eficazes.

IV. CONCLUSÕES:

Neste sentido a APOLLO SOUTH AMERICA vem a agradecer o interesse e a participação de todos, em especial de Chris Eckert, o presidente da APOLLO ASSOCIATED SERVICES.

“Posso afirmar que nosso objetivo foi atingido, sendo que desenvolvemos o ciclo produtivo da informação, aprendizado e produção de conhecimento, este relatório vem a ser uma síntese para uma reciclagem, levantamento de novas dúvidas e a busca permanente de nosso aprimoramento como solucionadores de problemas.”

Parabéns a todos e esperamos todos em nosso próximo evento.

Aguardamos comentários, dúvidas e sugestões no marcelo.haick@apollorca.com