

Índice

Capítulo I Problemas e Decisões	I-1
1.1 Definições	I-3
Tomada de decisão	I-3
Resolução de problemas	I-3
Falhas comuns	I-3
1.2 Tipos de Problemas	I-5
Pessoas	I-5
Técnicos.....	I-5
Operacionais	I-5
1.3 Resolução de problemas	I-6
1.4 Tipos de Acções dos Gestores.....	I-7
Acções interinas	I-7
Acções adaptativas.....	I-7
Acções correctivas	I-7
Acções preventivas.....	I-8
Acções de contingência	I-8
Capítulo II Uma Abordagem Estruturada	II-1
11.1 Introdução	II-3
11.2 Análise do Método de Resolução	II-4
O que está a acontecer?	II-4
O que há de errado?	II-4
O que pretendemos alcançar?.....	II-4
Quais são as alternativas?.....	II-5
Qual alternativa deve ser escolhida?	II-5
O que pode correr mal?	II-5
O que devem os outros saber?	II-6
Concretizar	II-6