







# Observando o método, você pode localizar os problemas que produzem os maiores efeitos

finalidade e o resultado pretendido. Pergunte, “Como é o resultado desejado?” Isto é importante para a implementação das melhorias que rendem os resultados certos.

## Método do questionamento

Na fase de análise você deve questionar cada aspecto do método

- O que está sendo alcançado?
- Quem realiza o trabalho?
- Que materiais e ferramentas são utilizados?
- Onde o trabalho é realizado?

- Quando ele ocorre?
- Quanto tempo leva?
- Em seguida, pergunte “Por que é feito desta forma?”

## Adote a perspectiva de uma pessoa de fora

É útil olhar o seu trabalho da perspectiva de alguém que ainda não o viu. Alguém novo em um serviço pode fazer todos os tipos de perguntas, como “Por que você faz isso desta forma?” e “Por que você não faz isso desta forma?”

## Encontre as causas dos defeitos

Não se esqueça que os defeitos são os resultados finais das condições ou das ações. Procure os problemas e suas causas!

## Lembrete

Para encontrar a melhor forma de executar um trabalho, é preciso estudar o serviço e encontrar o que funciona bem e o que precisa ser alterado. Você precisa:

- Documentar e descobrir o seu método atual
- Analisar e medir
- Definir os problemas atuais

Revisando totalmente o serviço e seus resultados desejados, você sabe quais áreas precisam ser melhoradas. Em seguida você estará pronto para gerar as ideias para as melhorias. [ ]