**Retorno de Experiência (REX)**

|  |
| --- |
| **Rememoração dos objetivos deste módulo:**  No fim do módulo, os participantes:   * Sabem para que serve o retorno de experiência * Compreendem a sua utilidade/importância no sistema de gestão |

Este documento é o guia do formador. Devem segui-lo porque contém todos os elementos que permitem ensinar um módulo, nomeadamente:

* as instruções para os exercícios,
* as referências ao PowerPoint que o acompanha e/ou diferentes recursos como filmes, e-learning...
* as perguntas a colocar aos participantes,
* os exercícios a realizar, se necessário.

**Duração prevista:** 0h30

**Modalidades pedagógicas:** Apresentação presencial.

**Pré-requisitos:** TCG 3.1

**Pontos de atenção para preparar a sequência:**

Antes de começar a abordar este módulo, recomendamos que se certifique de que:

* O filme « TOTALREVIEW2016\_HIPO-REX-Total-Raffinerie-Mitteldeutschland\_video\_HD » está disponível.

**Atenção: filme em alemão com legendas em inglês.**

**Receção dos participantes:**

Bem-vindos a este módulo, no qual iremos abordar o retorno de experiências.

Antes de começar, vejamos os objetivos deste módulo e como funciona.

**Projetar o diapositivo 2.**

O objetivo é, que no final deste módulo, fique a saber o que é o REX e a sua importância no sistema de gestão das nossas atividades.

Para cumprir este objetivo, iremos começar por analisar o significado da noção de REX, e qual a sua importância para todos nós.

**Certifique-se de que o conteúdo é claro para todos.**

**Responda a eventuais perguntas.**

**5’** **00:05**

**Sequência 1:**

***O objetivo da sequência:*** *os participantes terão compreendido que o processo do retorno de experiência é um elemento essencial para a melhoria contínua evitando repetir os erros do passado e beneficiando da experiência positiva dos colegas.*

Comecemos por uma situação concreta

**Projetar o diapositivo 3, e depois pedir a um participante para ler a situação em voz alta.**

**Agradecer ao voluntário e pedir ao público propostas de solução ao Jean:**

O que fariam no seu lugar?

**Deixar os participantes responder.**

**(O objetivo é refletir sobre a utilização da experiência dos outros.**

**As soluções mais simples são tirar partido da experiência dos outros: ao discutir com um ou mais amigos conhecedores, recorrer a livros de mecânica ou tutoriais na internet, etc.)**

**10’** **00:15**

Vejamos precisamente o que se entende por retorno de experiência.

**Projetar o diapositivo 4 (extrato da DIR GR SEC 017). Especifique que se trata de uma Diretiva do Grupo, então conhecido por todos os ramos. O REX também faz parte da nossa cultura HSA comum.**

**Pedir a um participante para ler em voz alta, e depois pedir ao público para explicar o que compreenderam deste extrato:**

Quem é que me pode explicar o que esta diretiva do Grupo nos diz?

**Depois do resumo dos participantes, especifique que cada divisão possui um processo REX específico com base nos seus princípios comuns.**

**Especifique igualmente que o processo REX da divisão à qual pertencem lhes será apresentado em detalhes mais tarde no curso de integração HSA.**

**Especificar por fim que o REX é bastante útil na aceleração do processo de aprendizagem, que cada um aprende mais rápido, nomeadamente quando se é novo.**

**10’** **00:25**

Vejamos agora um exemplo de desenvolvimento de um REX numa refinaria.



**Reproduzir o filme no diapositivo 5.**

**Quando o filme terminar, perguntar:**

Quem é que me pode explicar, resumidamente, o que vemos no filme?

**Motivar os participantes a trocar pontos de vista, a responder eles próprios às questões levantadas pela discussão. Especificar se necessário.**

**Para concluir, organizar uma discussão rápida:**

Para concluir, podem-me explicar o que aprenderam sobre a utilidade do REX?

Como pensam pôr em prática o retorno de experiência nos vossos trabalhos?

**Discussão rápida de respostas.**

**Esteja atento ao que, por exemplo, os participantes propõem começar a ler os REX disponíveis para o seu trabalho.**

**Este filme demonstra um exemplo (um pouco técnico) da utilização de um Rex RC por outro sítio RC para melhorar a segurança.**

**Se o filme for muito complicado para os participantes, mostre o slide 6**

**de forma a compreender o que é um Rex.**

**5’** **00:30**

Agradecer.