



# CERTIFICADO

O Grupo Voitto certifica que

**Pedro Felipe de Azevedo Furtado**

concluiu com êxito o curso de **MASP - Metodologia de Análise e Solução de Problemas**,  
com carga horária de 8 horas.

Juiz de Fora - MG, 9 de Dezembro de 2022

Voitto Treinamento e Desenvolvimento  
CNPJ: 10.325.713/0001-89

Thiago Coutinho De Oliveira



## **Módulo 1**

Apresentação do módulo 1

Lição 1: Objetivos do módulo

Lição 2: O que é um problema?

Lição 3: A importância de identificar um problema

Lição 4: Metodologias para identificação, análise e resolução de problemas

Lição 5: Quando adotar o MASP

Lição 6: O papel da liderança e fatores críticos para o sucesso

Lição 7: 8 etapas do MASP

Lição 8: A Importância da Padronização

Lição 9: Pré-requisitos para o Sucesso

Lição 10: Jornada 0 Defeitos

Lição 11: As ferramentas da Qualidade

Lição 12: MASP com Agilidade

Lição 13: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

## **Módulo 2**

Apresentação do módulo 2

Lição 1: Objetivos do Módulo

Lição 2: 10 motivos para aplicar ferramentas e métodos de gestão

Lição 3: Identificação de um Problema

Lição 4: Observação do Problema

Lição 5: Análise das Causas

Lição 6: Planos de Ação

Lição 7: Execução dos Planos

Lição 8: Verificação da Efetividade dos Planos

Lição 9: Padronizando o Processo

Lição 10: Conclusão e Análise Geral

Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

## **Módulo 3**

Apresentação do módulo 3

Lição 1: Case – Prestação de Serviço em Hotelaria

Lição 2: Case – Área da Saúde

Lição 3: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu