

# CERTIFICADO



## MASP Metodologia de Análise e Solução de Problemas

O **Grupo Voitto** certifica que

**LEONARDO DE CARVALHO RONCORONI**

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

Data de emissão: 18/10/2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Thiago Coutinho de Oliveira".

**Thiago Coutinho de Oliveira**  
Voitto Treinamento e Desenvolvimento



**Certificado**  
5228237381

## **Módulo 1 - O Impacto e a Solução de um Problema**

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 O Defeitos

Lição 11: As ferramentas da Qualidade

Lição 12: MASP com Agilidade

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

Consolidando Conhecimentos

## **Módulo 2 - As 8 etapas do MASP**

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

Lição 12: Consolidando o Conhecimento

## **Módulo 3 - Apresentação Executiva de Cases**

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