# CERTIFICADO

# MASP: Metodologia de Análise e Solução de Problemas

O **Grupo Voitto** certifica que

## FERNANDO DE SOUZA RESENDE

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

Data de início: 16/04/2026

Data de emissão: 21/04/2026

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

**Certificado**
5228680250

## 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 0 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