

# CERTIFICADO



## MASP: Metodologia de Análise e Solução de Problemas

O **Grupo Voitto** certifica que

**FERNANDO LIMA**

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

Data de início: 18/05/2026

Data de emissão: 06/07/2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Thiago'.

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



**Certificado**  
5228791646

**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