CERTIFICADO

O **Grupo Voitto** certifica que

Heloisa Helena dos Santos da Silva

concluiu com êxito o curso de **MASP - Metodologia de Análise e Solução de Problemas,**
com carga horária de 8 horas.
Juiz de Fora - MG, 8 de Janeiro de 2023

Voitto Treinamento e Desenvolvimento
CNPJ: 10.325.713/0001-89

Thiago Coutinho De Oliveira

grupo Voitto

CERTIFICADO:
5228254529

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