

# Método de Análise e Solução de Problemas

## Próximas turmas

**02/05/2018**

Turma 1/2018

**02/07/2018**

Turma 2/2018

## Comunicado Importante

A participação dos servidores neste curso foi previamente aprovada pela PGJ. Para informações sobre aproveitamento do curso para progressão funcional, consulte a GEDEP.

Caro usuário,

Este curso é exclusivo para membros e servidores do Ministério Público do Estado de Santa Catarina.

**Carga-horária:** 20 horas

**Vagas:** 50 por turma

**Objetivo geral:** Apresentar o Método de Análise e Solução de Problemas como ferramenta para melhoria no desempenho das atividades profissionais.

### Objetivos específicos:

1. Entender a evolução histórica da qualidade;
2. Identificar o contexto histórico do Método de Análise e de Solução de Problemas;
3. Compreender a aplicação do ciclo PDCA no método MASP;
4. Identificar as fases do método de análise e de solução de problemas;
5. Definir o conceito de processo;
6. Descrever as relações existentes entre problemas e a gestão por processos.
7. Compreender as fases do método de análise e de solução de problemas;
8. Compreender o ciclo PDCA;
9. Compreender a diferença entre ferramenta e método;

10. Compreender a aplicação prática das ferramentas no método MASP.

### **Ementa**

- Evolução da Gestão da Qualidade: contextualização histórica da solução de problemas. Noções introdutórias sobre solução de problemas. Método de solução de problemas – MASP. Ferramentas básicas utilizadas no método MASP.

### **Conteúdo programático**

MÓDULO N. 1: Evolução da Gestão da Qualidade: contextualização histórica da solução de problemas

- \* Introdução
- \* Eras da Qualidade
- \* Inspeção da Qualidade
- \* Controle da Qualidade
- \* Garantia da Qualidade
- \* Gestão Total da Qualidade

MÓDULO N. 2: Noções introdutórias sobre solução de problemas

- \* Noções sobre processo
- \* Conceito de processo
- \* Finalidade do processo
- \* Elementos componentes do processo
- \* Vantagens de se analisar as ações produtivas como processos
- \* Indicadores de desempenho de um processo
- \* Metas
- \* Problema
- \* Espécies de Problema
- \* Identificação de Problemas

MÓDULO N. 3: Método de solução de problemas – MASP

- \* “Shake-down” de problemas
- \* Método de Solução de Problemas – MASP ou Qc Story
- \* Conceito de MASP ou Qc Story
- \* Método PDCA
- \* Fases do Método MASP ou Qc Story

MÓDULO N. 4: Ferramentas básicas utilizadas no método MASP

- \* O Problema
- \* Fluxograma
- \* Lista de Verificação
- \* Diagrama de Pareto
- \* Brainstorming ou tempestade de ideias
- \* Diagrama de causa e efeito
- \* Plano de ação (5w2h)