

Sumário

Introdução	9
1. Método de Análise e Solução de Problemas (MASP)	11
Identificação do problema	15
Observação e análise do problema	21
Busca de soluções ou alternativas	22
Tomada de decisões e plano de ação	23
Tipos e modelos de tomadas de decisões	24
Desenho do processo de intervenção	27
Desenvolvimento da intervenção	29
Avaliação dos resultados	29
2. Técnicas auxiliares para o MASP	31
<i>Brainstorming</i>	31
Diagrama de causa e efeito	36
Técnica dos 5 porquês	40
3. Outras ferramentas da Qualidade auxiliares ao MASP	45
Ciclo PDCA	45
Fluxograma de processo	47
GUT (Gravidade, Urgência e Tendência)	51
5W1H, 5W2H e 5W3H	55
Referências	60
Sobre o autor	62