



MASP – Método de Análise e Solução de Problemas

Seguindo os princípios da Qualidade Total, devemos tratar com profissionalismo e de maneira padronizada cada problema relevante encontrado dentro de uma empresa. Existe um método muito eficiente conhecido como MASP, ou Método de Análise e Solução de Problemas. Esse método é baseado no ciclo de PDCA abordado anteriormente, assim que, recomendo que antes de ler essa matéria, leiam a matéria PDCA.

Basicamente podemos descrever o MASP conforme a tabela a seguir:

MASP – Método de Análise e Solução de Problemas			
P	1	Identificação	Escolha e detalhe o problema que se deseja resolver
	2	Observação	Observe bem o problema, quando acontece e quando não. Anote tudo que puder.
	3	Análise	Analise e compare tudo que você observou. Quanto mais esforço você dedicar a essa parte, maiores as chances de sucesso.
	4	Plano de Ação	Faça um plano para que o que causou o problema não volte a ocorrer
D	5	Ação	Execute o seu plano
C	6	Verificação	Volte a observar o problema, se ele continuar ocorrendo, volte para o passo 2
A	7	Padronização	Tendo resolvido o problema, transforme o novo método de fazer em um hábito ou uma rotina, assim, o problema não ocorrerá mais.
	8	Conclusão	Refleta sobre o que aconteceu e tente lembrar-se de outros problemas que podem ser evitados com a mesma ação

MASP – Método de Análise e Solução de Problemas

Antes de iniciar o MASP, devemos considerar que normalmente, quando resolvemos um problema, por mais complexo que seja sempre tem alguém que olha a solução e

diz: “Isso eu já sabia!”. Baseado nessa observação, é possível afirmar que para quase todos os problemas de uma empresa, a solução está distribuída entre os profissionais, o que nos resta é organizá-la. Para isso, devemos antes de mais nada, formar um grupo com o maior número de pessoas, envolvidas ou não com a problema, para ajudar na busca da solução mais criativa, econômica e eficaz para o problema.

1. Identificação

Parece óbvio, mas a primeira tarefa do MASP é identificar o problema. Quando se pede para alguém lhe falar sobre o problema e esse alguém usa mais do que uma frase para explicar, é porque ainda não se sabe ao certo qual é o problema. Para podermos dar início ao MASP, o problema deve ter um título. Vamos ao exemplo:

Concluimos que atualmente têm ocorrido muitos acidentes de trabalho. Se começarmos assim, a chance de tomarmos qualquer decisão sem êxito é muito grande, então devemos entrar mais nos detalhes, por exemplo:

- Ferimentos nas mãos – 85%
- Ferimentos nos braços – 9%
- Ferimentos nos pés – 5%
- Ferimentos na cabeça – 1%

Porque então não dizer que o problema é “Excesso de Ferimentos nas mãos”?

Se continuarmos perguntando aos participantes, podemos tirar mais informações, do tipo:

- Acidentes com ferimentos nas mãos em 2006 – 8 casos
- Acidentes com ferimentos nas mãos em 2007 – 4 casos
- Acidentes com ferimentos nas mãos em 2008 – 6 casos
- Acidentes com ferimentos nas mãos em 2009 – 35 casos

Poderíamos então iniciar o MASP chamando o problema de “Aumento de acidentes nas mãos em 2009”. Isso faria o grupo se focar muito mais no problema. Mas claro que podemos melhorar, com um pouco mais de análise, poderíamos chegar ao seguinte:

Os locais onde ocorreram os 35 acidentes envolvendo as mãos foram:

- No jardim – 1 caso
- Na cozinha – 3 casos
- Na manutenção – 3 casos
- No corte da manta – 28 casos

Parece simples depois que as informações são colocadas em ordem, mas em muitos casos, deixamos de enxergar o óbvio. O problema ficaria muito mais claro se iniciássemos chamando de “Aumento de acidentes nas mãos em 2009 no corte da manta”.

Podemos ainda perguntar aos envolvidos o que acontece em 2009 que não acontecia em 2008. Tudo isso enriquece ainda mais a análise.

2. Observação

A melhor forma de se entender o problema é ir até o local e observar o que está acontecendo e a pior forma é sentar em uma sala de reuniões e tentar imaginar o que pode ter ocorrido. Portanto, leve o grupo de MASP ao local e observem até entender o máximo o problema.

3. Análise

Colha o máximo de informações e as entenda muito bem antes de continuar. Não economize em gráficos, tabelas, estatísticas, desenhos e simulações, tudo isso vai ajudar a entender em detalhes o que está acontecendo. Quando uma teoria for levantada, teste-a tanto quanto for possível. Por exemplo, se alguém cogita que o problema é com a falta de iluminação, tente ver se existe mais problemas durante a noite do que durante o dia.

4. Plano de Ação

Assim que entendermos bem o problema, chegará a hora de planejarmos uma ação. Para ser eficiente, esse planejamento deve ter pelo menos os seguintes itens:

- O que será feito?
- Como será feito?
- Quem fará?
- Quando será feito?
- Onde será feito?
- Quanto isso vai custar?

5. Ação

Ponha o plano em ação e anote tudo o que acontecer. Se não for possível fazer alguma etapa ou se algo tiver que sair diferente do planejado, anote tudo!

6. Verificação

Não é porque o planejado foi executado que o problema foi resolvido. Após a execução do plano, devemos continuar observando o problema pelo período de tempo que julgarmos necessário.

Se o resultado for satisfatório, devemos passar para a fase 7, caso contrário, devemos voltar para a fase 2 ou até mesmo para a fase 1.

7. Padronização

Depois de resolvido o problema, devemos nos perguntar: “O que fazer para que esse problema nunca mais volte a acontecer?”. A resposta para essa pergunta pode gerar uma das seguintes ações:

- Revisão de um procedimento;
- Troca de uma máquina, ferramenta ou material;
- Solução de engenharia (mudança estrutural);
- Colocação de um controle, equipamento de proteção, alarme, etc.

8. Conclusão

No final do trabalho, deve ser feito uma reflexão do ocorrido a fim de tentarmos aprender com os nossos erros e prever eventuais problemas, a fim de eliminar as fontes de falha antes mesmo de que elas ocorram. Use também essa etapa para divulgar o resultado do MASP para toda a empresa, a mesma solução poderá ser usada para outros casos.