

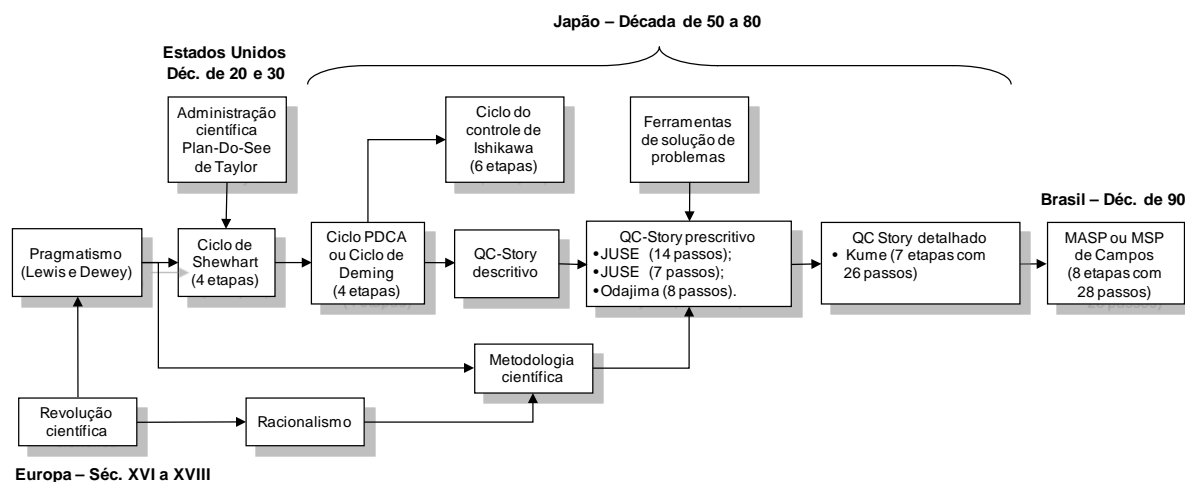
A História do MASP

Por trás do MASP estão mais de 350 anos de desenvolvimento do método científico.



Claudemir Oribe (*)

Tudo começa na revolução científica entre os séculos XVI e XVIII quando eclodiu na Europa a revolução científica que lançou as bases do método científico que conhecemos hoje. Pensadores como Copérnico, Kepler, Descartes, Bacon e, principalmente, Galileu descreveram métodos para a observação da natureza, medições precisas e indução de novas teorias com base em experimentos. Tais preceitos serviram de alimento para a inspiração de tendências filosóficas diversas como o racionalismo, o empirismo e o pragmatismo.



Na década de 30, o americano Walter Shewhart criou o ciclo, inspirado na sequência de produção de três etapas de Taylor e nos filósofos pragmatistas americanos. Para eles o valor do conhecimento depende de sua contribuição como meio para a obtenção de um resultado concreto e prático para a vida. A inserção da idéia de um ciclo foi inspirada no trabalho de John Dewey e foi Shewhart que inseriu a ação como parte do processo. Esse modelo, denominado ciclo de Shewhart, é levado por Deming ao Japão em 1950 mas, embora bem recebido, foi alvo de objeções e, incorporando o verdadeiro propósito de *see – ver*, os japoneses adaptaram o ciclo de Shewhart e criaram o ciclo PDCA que, no Japão é também denominado de ciclo de Deming.

Preocupados com o desenvolvimento do aprendizado entre os supervisores, engenheiros e operários, os japoneses criaram um roteiro para a documentação e apresentação do histórico do trabalho de melhoria, daí denominado QC-Story. Por abordar fatos passados, o QC-Story teve originalmente um caráter descritivo, destinado a orientar o relato simples e inteligível de como as melhorias eram feitas. Posteriormente verificou-se que o roteiro poderia ser utilizado também de forma prescritiva. Yoshio Kondo relata que “[...] as pessoas perceberam que era um procedimento efetivo para realmente resolver problemas, e ele tornou-se amplamente defendido para esse propósito”. Assim, o QC-Story passou de um método de relato, focado nas pessoas, objetivando, portanto, a comunicação e o aprendizado, para um método de solução, focado nas organizações, visando sobretudo melhorias e a obtenção de ganhos. O caráter de aprendizado não foi perdido. Para compensar essa transposição metodológica, foram incluídas atividades e regras de funcionamento que permitiram ao método manter suas características educativas.

Na década de 80, Hitoshi Kume descreve com muito mais detalhe e precisão o método QC-Story. O autor desdobra um processo de solução de problemas em passos menores, dando mais distinção a cada atividade. Esse cuidado permite compreender melhor o que deve ser feito em cada etapa, e as ferramentas que precisam ser utilizadas em cada situação.

No Brasil, a introdução do QC-Story na literatura foi feita por Vicente Falconi Campos que publicou em um apêndice de seu livro TQC no Estilo Japonês as tabelas formatadas contendo uma síntese da descrição do método de Kume. As tabelas foram elaboradas por engenheiros da Cosipa, conforme descrito no livro. O método apresentado pelo autor é denominado Método de Solução de Problemas – MSP – mas ele se popularizou como Método de Análise e Solução de Problemas – MASP. O MASP contém oito etapas e, tal qual o método de Kume, também subdivide-se em passos. Não há dúvida que o MASP deriva do QC-Story. Embora não ressalte as diferenças nos passos ou subpassos das abordagens, Vicente Falconi Campos afirma que o Método de Solução de Problemas apresentado por ele “[...] é o método japonês da JUSE (Union of Japanese Scientists and Engineers) chamado ‘QC-Story’.”

Assim, o MASP é um método prescritivo, racional, estruturado e sistemático para o desenvolvimento de um processo de melhoria num ambiente organizacional, visando solução de problemas e obtenção de resultados otimizados. O MASP se aplica aos problemas classificados como estruturados, cujas causas comuns, as soluções sejam desconhecidas e que envolvam reparação ou melhoria, ou performance e que aconteçam de forma crônica. Pode-se perceber que, para serem caracterizados da

forma acima, os problemas precisam necessariamente apresentar um comportamento histórico. Devido a esse fato, o MASP se vale de uma abordagem reativa.

O MASP é, sem dúvida o melhor e mais estruturado método de resolução de problemas em ambiente técnico-organizacional. Sua fundamentação é extremamente sólida, pois por trás dessas etapas estão mais de 350 anos de história de desenvolvimento científico.

Referências

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: Controle da Qualidade Total** (no estilo japonês). 8. ed. Belo Horizonte: INDG, 2004. 256 p.

DEMING, William Edwards. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques-Saraiva, 1990.

DEWEY, John. **How we think**. Dover Publications; New Ed edition (July 10, 1997). 240 pages.

KONDO, Yoshio. **Companywide Quality Control: it's backgroud and development**. Tokio: 3A Corporation, 1995.

KUME, Hitoshi. The QC Story. In: KUME, Hitoshi. **Statistical methods for quality improvement**. Tokyo: 3A Corporation, 1992. p. 191-206.

MOEN, Ron; NORMAN, Cliff. **Evolution of the PDSA Cycle**. Disponível em <http://deming.ces.clemson.edu>. Acesso em 9 de junho de 2007.

ORIBE, Claudemir Y. Muita gente usa, mas poucos conhecem a história do mais popular e consagrado método de solução de problemas de qualidade – o MASP. **Revista Banas Qualidade**, São Paulo: Editora EPSE, n. 231, agosto 2011.

ORIBE, Claudemir Yoschihiro. **Quem Resolve Problemas Aprende?** A contribuição do método de análise e solução de problemas para a aprendizagem organizacional. Belo Horizonte, 2008. Dissertação (Mestre em Administração). Programa de Pós-Graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.

REALE, Giovanni; ANTISERI, Dario. **História da filosofia: do humanismo a Descartes**. 2. ed. v. 3. São Paulo: Paulus, 2005. (REALE e ANTISERI, 2005) Reale e Antiseri (2005)

SHEWHART, Walter A. **Statistical Method from the Viewpoint of Quality Control**. The Graduate School of the Department of Agriculture: Washington DC, 1939.

(*) Claudemir Oribe é Mestre em Administração, Consultor e Instrutor de MASP, Ferramentas da Qualidade e Gestão de T&D. E-mail claudemir@qualypro.com.br.