

Problema / Item	Gravidade (G)	Urgência (U)	Tendência (T)	Prioridade (G x U x T)
1. Falta de materiais básicos (luvas, etc.)	4	5	4	80
2. Equipamento com manutenção atrasada	5	4	3	60
3. Problemas de segurança da informação	5	5	5	125
4. Capacitação insuficiente dos funcionários	4	3	4	48
5. Atendimento ao cliente deficiente	5	4	4	80
6. Baixa retenção de alunos	4	3	5	60
7. Ambientes inadequados de higiene	5	5	4	100
8. Falha na atualização dos currículos	3	3	4	36
9. Reclamações frequentes sobre preço	3	4	3	36
10. Atraso na entrega de certificados	3	3	3	27

### Explicação dos Itens:

1. **Falta de materiais básicos:** Impacta diretamente o atendimento e pode gerar insatisfação. Prioridade alta.
2. **Equipamento com manutenção atrasada:** Pode causar falhas e acidentes, afetando a segurança.
3. **Problemas de segurança da informação:** Informações de clientes e alunos precisam ser protegidas; prioridade muito alta.
4. **Capacitação insuficiente dos funcionários:** Impacta a qualidade do ensino e dos serviços oferecidos.
5. **Atendimento ao cliente deficiente:** Afeta a imagem da empresa e a satisfação dos clientes.
6. **Baixa retenção de alunos:** Indica possíveis problemas no ensino ou no ambiente.
7. **Ambientes inadequados de higiene:** Pode causar problemas de saúde e prejudicar a reputação.

8. **Falha na atualização dos currículos:** Afeta a competitividade e a relevância do curso.
9. **Reclamações frequentes sobre preço:** Pode afetar a percepção de valor e as matrículas.
10. **Atraso na entrega de certificados:** Gera insatisfação e pode afetar a reputação do curso.