|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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.