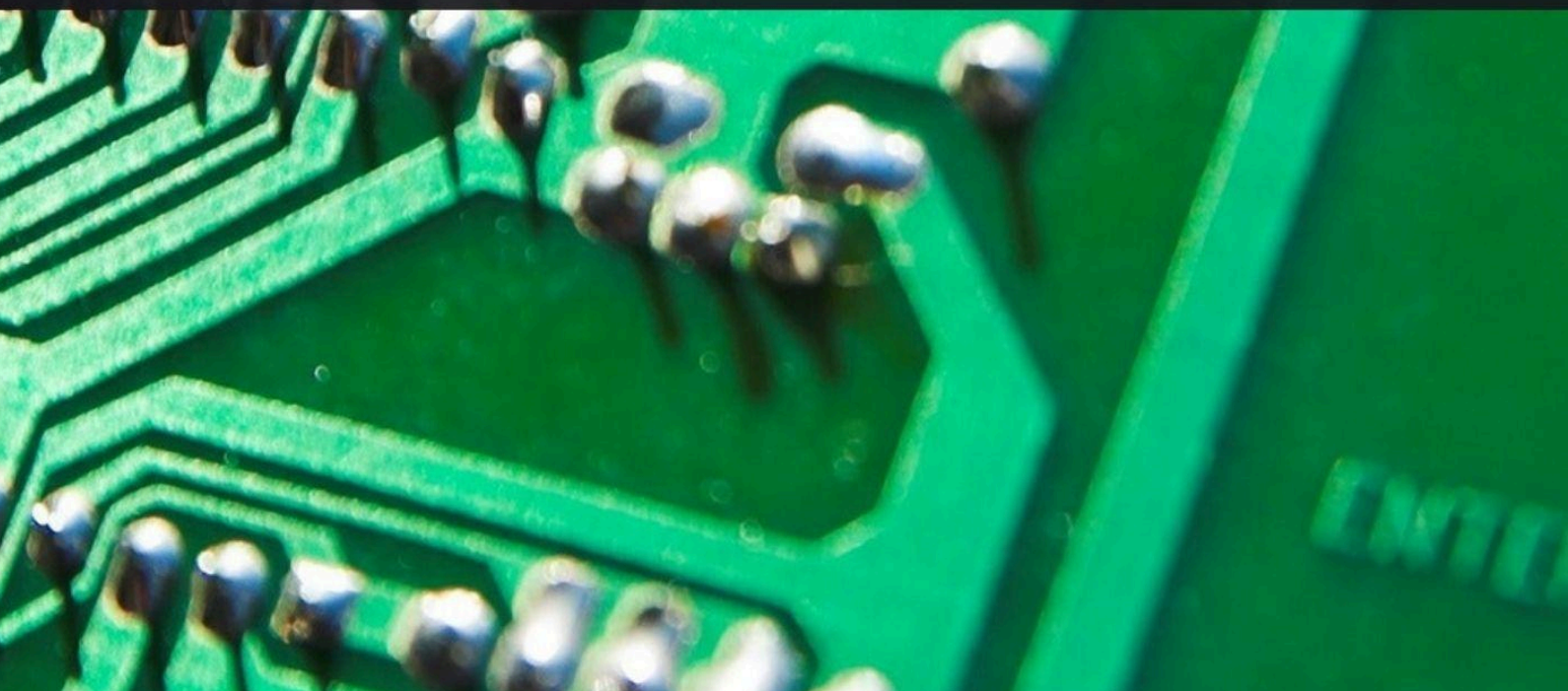


QUALITY ASSURANCE



5

Ferramentas de Apoio

Prof. Jonathan Rodrigo da Silva Santos
Prof. Marco Túlio Jeunon

Resumo

Em algum momento podemos nos deparar com uma série de causas que podem estar influenciando uma determinada situação ou um problema, porém devemos tomar ação em todas elas? Inicialmente veremos a ferramenta de priorização chamada de G.U.T, que vai te dar critérios objetivos para que você possa identificar quais deverão ser atacadas prioritariamente e depois efetivamente iremos elaborar um plano de ação utilizando a ferramenta 5W2H.

FERRAMENTA G.U.T

5.1. O que é G.U.T ou matriz de Prioridades?

Foi criado por Charles H. Kepner e Benjamin B. Trgoe, e tinha como objetivo principal auxiliar na resolução de problemas industriais. É uma ferramenta bastante utilizada em qualidade para priorizar as tomadas de decisão.

O termo GUT, na verdade é um acrônimo que faz referência a:

G = Gravidade

U = Urgência

T = Tendência.

5.2. O que é o primeiro elemento G de GRAVIDADE?

Deve ser avaliado em termos das consequências, caso ele esteja acontecendo ou venha a acontecer. É o momento de avaliar o quão grave é (será) o problema, causa ou ação trará para processos, pessoas ou empresas.

Deve ser atribuída uma nota por exemplo entre 1 (um) e 5 (cinco), sendo:

Quadro 1 – Atribuição de Notas Gravidade

Nota	Gravidade
1	Sem gravidade, pequenos danos
2	Pouco grave
3	Danos que ocorrem regularmente
4	Muito grave ou danos irreversíveis
5	Extremamente graves ou gravíssimos

Fonte: Do autor, 2022.

5.3. O que é o segundo elemento U de URGÊNCIA?

Deve ser avaliado em termos de prazo para resolução do problema ou da execução.

Quanto mais for urgente , maior será a nota atribuída.

Deve ser atribuída uma nota por exemplo entre 1 (um) e 5 (cinco), sendo:

Quadro 2 – Atribuição de Notas Urgência

Nota	Urgência
1	Não há pressa
2	Pode esperar um pouco
3	Precisa ser tratado o mais breve possível
4	Muito urgente, quanto mais cedo melhor
5	Imediatamente, não pode espera ou como dizem popularmente é para ontem.

Fonte: Do autor, 2022.

5.4. O que é o terceiro elemento T de TENDÊNCIA?

Deve ser avaliado em termos do potencial de crescimento problema ou da ação.

Ao longo do tempo, quanto mais se agravar deverá ser atribuída uma nota maior.

Deve ser atribuída uma nota por exemplo entre 1 (um) e 5 (cinco), sendo:

Quadro 3 – Atribuição de Notas Tendência

Nota	Urgência
1	Deve melhorar
2	Irá melhorar lentamente
3	Deverá se manter
4	Irá piorar no curto prazo
5	Imediatamente, não há tempo a perder

Fonte: Do autor, 2022.

5.5. Passos para criação da matriz GUT:

Devemos seguir os seguintes passos para construção do GUT:

Passo número 01:

Listar os problemas, causas, ações, riscos, não conformidades, dentre outras questões que deseje priorizar.

Passo número 02:

Atribua uma nota para cada item listado, em termos de Gravidade, Urgência e Tendência, conforme itens: 1.2, 1.3 e 1.4 acima.

Normalmente as notas são de 1 a 5, porém se a quantidade de itens a serem analisados for superior a 5 itens, é sugerido que se tenha uma granularidade maior, por exemplo atribuindo notas de 1 a 10.

Se possível na atribuição das notas, obter opinião de mais participantes, para que haja uma melhor atribuição de nota.

Passo número 03:

Calcule o resultado multiplicando a nota de cada um dos elementos G.U.T.

$G \times U \times T$

Passo número 04:

Monte um ranking, listando problemas, causas, ações, riscos, não conformidades, dentre outras questões que obtiveram as maiores notas multiplicadas.

Quem teve maior nota deverá ser priorizado em relação ao anterior.

Caso haja algum empate, pode ser feita uma reavaliação das notas atribuídas a Gravidade, Urgência e Tendência ou simplesmente deixar empatado.

5.6. Exemplo de criação da matriz G.U.T:

A empresa de desenvolvimento de software e sistemas XPTO Ltda, identificou vários problemas que estão afetando a empresa.

Foi realizado um Brainstorming e identificado os principais problemas:

- Cancelamento de projetos pelos clientes;
- Não houve lançamento de novos produtos;
- Clima organizacional baixo;
- Área comercial não estruturada;
- Metas não estão sendo cumpridas.

Há necessidade de priorizar os problemas a serem atacados prioritariamente, para isso foi sugerido que se criasse a matriz G.U.T, sendo:

Quadro 4 – Análise GxUxT

Problema	Gravidade	Urgência	Tendência	GxUxT
Cancelamento de projetos pelos clientes	4	4	4	64
Não houve lançamento de novos produtos	2	3	3	18
Clima organizacional baixo	4	4	5	80
Área comercial não estruturada	3	3	3	27
Metas não estão sendo cumpridas	4	5	5	100

Fonte: Do autor, 2022.

De acordo com a matriz G.U.T , devemos priorizar :

Quadro 5 – Priorização

Problema	GxUxT	Prioridade
Cancelamento de projetos pelos clientes	64	Terceiro
Não houve lançamento de novos produtos	18	Quinto
Clima organizacional baixo	80	Segundo
Área comercial não estruturada	27	Quarto
Metas não estão sendo cumpridas	100	Primeiro

Fonte: Do autor, 2022.

FERRAMENTA 5W2H

5.7. O que é um plano de ação?

Antes de conceituar a ferramenta 5W2H, precisamos entender o que significa plano de ação. É simplesmente um documento que resume todo o planejamento requerido para que você consiga atingir a um determinado objetivo. Para que esse plano seja adequado, devemos avaliar sob a perspectiva de vários itens. Nesse contexto a ferramenta 5W2H, contempla 7 itens que definem claramente o que deve ser feito.

5.8. O que é 5W2H?

É uma ferramenta de qualidade que apresenta 7 diretrizes, para que possa organizar de uma maneira bem coerente o plano de ação. Na realidade, as diretrizes são perguntas que devem ser respondidas com o foco em definir claramente o planejamento do plano de ação.

5.9. Primeira diretriz, What (o que?)

Nessa diretriz deve ser respondido **o que** efetivamente deve ser feito para que se alcance o objetivo. Sendo:

- O que será feito?
- Qual o objetivo a ser alcançado?

5.10. Segunda diretriz, Why (por que?)

Nessa diretriz deve ser respondido sobre o que se trata o plano de ação em questão. Sendo:

- Qual a motivação?
- Por que isso será feito?

5.11. Terceira diretriz, Where (onde será feito?)

Nessa diretriz deve ser respondido sobre onde deverá ser realizada tal ação. Sendo:

- Onde será feita esta ação?
- Em qual setor ou área será realizada?

5.12. Quarta diretriz, When (quando?)

Nessa diretriz deve ser respondido sobre o fator tempo que delimitará esse trabalho. Sendo:

- Quando essa ação será feita?
- Quais os prazos para esse projeto?
- Quando começaram e quando terminaram as atividades do plano?

5.13. Quinta diretriz, Who (quem?)

Nessa diretriz deverá ser respondido quem será o responsável para direcionar essa atividade. Sendo:

- Quem será o autor dessa atividade?
- Quem direcionará melhor os esforços para o atingimento do objetivo?

5.14. Sexta diretriz, How (Como?)

Nessa diretriz deverá ser respondido de forma mais detalhada quais ações serão realizadas. Sendo:

- /Como essa ação será realizada?
- Quais as ações que deverão ser realizadas para que se possa atingir aos objetivos do plano de ação?

5.15. Sétima diretriz, How Much(Quanto Custa?)

Nessa diretriz deverá ser respondido quanto custará essa ação, dentro do custo benefício esperado. Sendo:

- Quanto custará essa ação?
- Qual o orçamento alocado para cada atividade?

5.16. Quais as vantagens da utilização da ferramenta 5W2H?

Por se tratar de uma ferramenta simples e prática, ela pode ser utilizada em diversos contextos, desde pequenas ações em pequenas e médias empresas, quanto atividades em grandes empresas.

Ela organiza de forma clara o pensamento e praticamente não tem custo para elaboração da mesma.

O importante é que as respostas das diretrizes estejam claras e que a equipe envolvida tenha entendimento a respeito de cada uma.

5.17. Exemplo da ferramenta 5W2H?

Vamos supor que tenha realizado exames laboratoriais de rotina e que alguns índices de glicemia e colesterol estejam acima do limite aceitável para sua idade.

Você juntamente com seu médico, identificaram que as principais causas do descontrole dos índices, são o sedentarismo e o excesso de peso.

Portanto, você foi aconselhado pelo seu médico a praticar exercícios físicos e a realizar regime alimentar.

Para atingir os objetivos a serem alcançados foi criado dois planos de ação (5W2H) para atacar essas duas principais causas do seu problema.

CAUSA: Sedentarismo

What (o que) ?

Realizar periodicamente exercícios físicos

Why (por que) ?

Para melhora cardiovascular e redução dos índices de gordura no sangue, aumentando a disposição física.

Where (onde) ?

No parque e na academia

When (quando) ?

No parque aos finais de semana, de manhã.

Na academia de segunda a sexta de 7 às 8:30 horas.

Who (quem) ?-

No parque aos finais de semana, junto com a família..

Na academia com o personal trainer.

How (como) ?

No parque: caminhada ou corrida durante uma hora.

Na academia realização de exercícios aeróbicos durante 40 minutos e exercícios de musculação durante 50 minutos.

How Much (quanto custará) ?

No parque: não terá custo, pois é aberto ao público.

Na academia: Mensalidade R\$ 200,00, mais R\$ 400,00 do personal trainer.

CAUSA: Necessidade de Regime Alimentar

What (o que) ?

Reeducação alimentar

Why (por que) ?

Para que possa equilibrar o consumo de calorias que o organismo precisa, diminuindo em 10% as necessidades diárias.

Where (onde) ?

Em casa.

When (quando) ?

Diariamente.

Who (quem) ?-

Eu e a nutricionista.

How (como) ?

Obtendo diretriz de reeducação alimentar junto a uma nutricionista e tendo o acompanhamento mensal da mesma.

Observando a quantidade de alimentos necessários e definidos pela nutricionista.

How Much (quanto custará) ?

Nutricionista: Acompanhamento mensal R\$ 150,00

Referências:

NAPOLEÃO. Bianca Minetto. Matriz GUT (matriz de priorização). Ferramentas da qualidade, 17 abr. 2019. Disponível em: <<https://ferramentasdaqualidade.org/matriz-gut-matriz-de-priorizacao/>>. Acesso em: 01 dez. 2021.