

USO DA MATRIZ GUT NA PRIORIZAÇÃO DE PROBLEMAS EM UM SUPERMERCADO NO INTERIOR DE SÃO PAULO.

Letícia da Silva Honório¹, Fernanda Cristina Pierre²

¹Discente da Faculdade de Tecnologia de Botucatu do Curso de Produção Industrial, leticiashonorio@gmail.com.

²Docente da Faculdade de Tecnologia de Botucatu, fernanda.pierre@fatec.sp.gov.br

RESUMO

O estudo tem como objetivo a aplicação do método GUT para priorizar a resolução dos riscos encontrados na área de reabastecimento de gôndolas de um supermercado (PCP) e também utilizar a metodologia 5W1H para a estruturação de um plano de ação dentro de uma empresa de usinagem. O trabalho foi desenvolvido a partir da investigação do setor para levantamento e tratamento de potenciais riscos por meio do uso do método GUT, para proposta de um plano de ação por meio da ferramenta 5W1H. Como resultados foram levantados 5 principais problemas, sendo preços errados nas gôndolas, produtos vencidos, falta de produto no estoque e atraso da entrega do fornecedor. Analisando os resultados encontrados nesta pesquisa pode-se determinar que a utilização da ferramenta de priorização de problemas foi de alta validade para a identificação dos problemas existente e para nortear a elaboração da proposta de tomada de decisão.

Palavras-chave: Qualidade. Processos. Ferramentas.

1 INTRODUÇÃO

O conceito de qualidade tem sofrido bastante mudanças ao decorrer os tempos. Nota-se que cada vez mais as empresas estão adotando sistemas que permitem aumentar a qualidade de seus produtos.

Lobo (2020) ressalta que até a segunda guerra mundial, a noção de qualidade era baseada apenas nas características físicas do produto, fato que ocorria pela demanda ser superior a oferta que condizia com a sociedade monopolista da época. Conforme o tempo foi passando, a necessidade de analisar as estratégias de qualidade foi sendo diferenciada. Conseqüentemente a oferta aumentou, assim como a concorrência e foi analisada uma necessidade de entender o questionamento dos consumidores em relação a utilidade dos produtos e bens, desenvolvendo o ato de conceder produtos que atendiam os consumidores antes mesmo deles terem essa consciência.

De acordo com Kotler (2000, p. 79), qualidade é a totalidade dos atributos e característica de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas.

Gadelha e Moraes (2015) afirmam que essas ferramentas auxiliam no entendimento da teoria contida na gestão da qualidade. Para esses autores as ferramentas

da qualidade quantificam e qualificam os problemas, identificando as possíveis causas e ressaltando o que deve ser melhorado.

Embora a evolução do conceito qualidade seja objetiva a importância de se criar um plano estratégico é importante para definir futuros objetivos com enfoque direto nas mudanças de mercado, conforme as necessidades vão sendo atendidas, a noção de que as grandes organizações se revigoram e criam meios de atender melhores seus consumidores também está em constante mudança, contudo cada vez mais clientes querem segurança buscando produtos de qualidades elevadas exigindo assim excelência nos serviços.

Chiavenato (2008) afirma os clientes são patrimônio valioso que a empresa conquista ao longo do tempo, o qual não deve ser perdido sob nenhuma hipótese, devido ser um dos principais componentes da capital intelectual da empresa. Portanto essa busca incessante por melhoria foram criadas ferramentas que possuem finalidade de definir, mensurar, e analisar situações para propor soluções a problemas que ocorrem constantemente em determinados processos de trabalho, dando ênfase assim nas etapas do processo junto a inspeção não deixando de conferir a cada etapa a qualidade total do produto, passando para nova etapa assim que conforme não contribuindo para o retrabalho.

A matriz GUT é uma ferramenta de gestão muito utilizada na priorização na resolução de problemas. Conseqüentemente define prioridades levando em consideração a gravidade, urgência e tendência de um determinado problema (ALVES, 2017).

Preinado e Graeml (2007) definem que 5W1H é um método utilizado na elaboração de um plano de ação para eliminar problemas, sendo um formulário de perguntas de forma organizada que ajuda a identificar as ações, onde estas ações serão realizadas, o porquê destas ações, quem irá executá-las, quando e como será a execução delas. Este método também é utilizado para que não se tenha nenhuma dúvida nas funções e responsáveis dentro de cada processo, evitando assim o fracasso de um dado projeto de melhorias.

Para Werkema (2012), este método consiste em responder seis perguntas básicas para programar soluções: “o quê?” (What), “quando?” (When), “quem?” (Who), “onde?” (Where), “por quê?” (Why) e “como?” (How).

Diante do contexto apresentado, esse trabalho propõe a utilização da ferramenta de Gravidade, Urgência e Tendência (GUT) na análise de problemas em um supermercado varejista localizado na cidade de Botucatu, interior de São Paulo.

2 MATERIAL E MÉTODOS

A empresa em estudo é um supermercado localizado na cidade de Botucatu no Estado de São Paulo, sendo que o trabalho foi desenvolvido no período de junho/2021 a agosto/2021.

O estudo pode ser considerado como uma pesquisa de natureza aplicada, tendo foco no conhecimento prático buscando soluções a determinados problemas. Quanto aos objetivos, o trabalho possui uma abordagem exploratória e descritiva uma vez que está voltado direto para o entendimento e interpretação do problema em explicar os dados coletados.

Para a coleta de dados fez-se uso de observação direta no setor e documental, possibilitando estudar o processo de aplicação da matriz GUT e extrair informações necessárias ao desenvolvimento da pesquisa.

Com base nos principais problemas coletados, o próximo passo será atribuir, em uma escala crescente de 1 a 5, a característica de cada problema. A base é o valor 5 para os problemas maiores e 1 para os menos importantes. O número de cada variável deve ser multiplicado e, ao final, gerar um score para cada problema. Uma situação com extrema gravidade, urgentíssima e com tendência a piorar no curtíssimo prazo receberia nota 5 em todos os aspectos, obtendo nota máxima de 125 pontos (BRASIL, 2009).

Para diminuir a subjetividade no momento de atribuir a pontuação, Periard (2011) recomenda a utilização do método exposto no Quadro 1.

Quadro 1 – Critérios de Pontuação do Método GUT.

Nota	Gravidade	Urgência	Tendência
5	Extremamente grave	Precisa de ação imediata	Irá piorar rapidamente
4	Muito grave	Urgente	Irá piorar em pouco tempo
3	Grave	O mais rápido possível	Irá piorar
2	Pouco grave	Pouco urgente	Irá piorar a longo prazo
1	Sem gravidade	Pode esperar	Não irá mudar

Fonte: Periard (2011).

Após analisar os problemas de maior relevância e que requerem uma maior atenção, foi utilizado o 5W1H para elaboração de uma proposta de plano de ação.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Juntamente com os integrantes do setor de reabastecimento das gôndolas do supermercado foi realizado um levantamento de todos os problemas mais recorrentes da empresa.

Com base nos resultados encontrados e por meio de um *brainstorming* com a equipe da área, os participantes da reunião elencaram os que mais interferem no dia a dia do planejamento, e conseqüentemente, no chão de fábrica.

Os problemas encontrados foram distribuídos na matriz GUT e ranqueados com seus devidos níveis de prioridade, conforme Tabela 1.

Tabela 1 – Levantamento dos problemas relacionados a área de reabastecimento das gôndolas da empresa em estudo

Problema	Gravidade	Urgência	Tendência	GxUxT	Prioridade
Preços errados nas gôndolas	3	5	4	60	3
Produtos vencidos	5	5	5	125	1
Falta de produto no estoque	3	3	3	27	4
Atraso da entrega do fornecedor	4	5	4	80	2

Fonte: Próprio autor (2021)

Depois de encontrados os resultados pode-se observar que o principal problema são os produtos vencidos, seguidos pelo atraso da entrega pelo fornecedor, preços errados nas gôndolas e falta de produto no estoque.

Como proposta de melhoria foi elaborado o plano de ação por meio da ferramenta 5W1H, conforme Tabela 2.

Tabela 2 – Plano de ação dos problemas potenciais da empresa estudada

PROBLEMA	O QUÊ (WHAT)	POR QUE (WHY)	QUEM (WHO)	QUANDO (WHEN)	ONDE (WHERE)	COMO (HOW)
Produtos vencidos	Elaborar e implantar um procedimento operacional padrão (POP) para conferência diária da validade dos produtos.	Para evitar que produtos vencidos sejam oferecidos ao cliente.	Colaborador da área de organização das gôndolas.	Outubro/2021	No setor das gôndolas.	Avaliando os produtos nas gôndolas e registrando os dados em planilha de excel.
Atraso da entrega dos produtos pelo fornecedor	Implantar um plano de avaliação dos fornecedores.	Para controlar quais são os fornecedores que atrasam as entregas e os motivos de não cumprirem o prazo estabelecido.	Colaborador da área de planejamento de Compras.	Outubro/2021	No setor de Suprimentos	Avaliando os fornecedores mensalmente por meio do indicador de qualificação, que controla as datas recebidas x prazos estipulados para entrega.
Preços errados nas gôndolas	Conferir os preços nas gôndolas quando repor o produto.	Para evitar prejuízos ao mercado e ao cliente.	Colaborador da área de organização das gôndolas	Outubro/2021	No setor das gôndolas.	Avaliando os produtos nas gôndolas e revisando a tabela de preços informada no dia.

Fonte: Próprio autor (2021)

A ferramenta 5W1H auxiliou na organização das tarefas que deveriam ser realizadas para sanar os problemas, informando qual deverá ser tratado, o que poderia ser feito para solucionar esse problema, por que esse problema deveria ser resolvido, quem iria solucionar o problema, qual o prazo para o problema ser solucionado, onde e como.

4 CONCLUSÕES

Os resultados apresentados com o uso das ferramentas descritas contribuíram para identificação dos principais desvios na área das gôndolas no supermercado em estudo.

O próximo passo deste trabalho é realizar a implantação deste plano de ação para verificar a eficiência das ações propostas e a minimização dos riscos.

5 REFERÊNCIAS

ALVES, R. et al. Aplicabilidade da matriz GUT para identificação dos processos críticos: o estudo de caso do departamento de direito da Universidade federal de Santa Catarina. XVII COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITARIA, [S. l.], p. 405-413, 23 nov. 2017. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/181033/101_00160.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 15 set. 2021.

CHIAVENATO, I. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

GADELHA, G.R.O.; MORAIS, G.H.N. Análise do Processo de Desperdícios de Embalagens em uma Indústria Alimentícia: Aplicação das Quatro Primeiras Etapas do MASP. In: **ENEGEP – Encontro Nacional de Engenharia de Produção**, 35, Fortaleza, 2015.

LOBO, R.N. **Gestão da qualidade**. 2. ed. São Paulo: Érica, 2020.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**. 12 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

BRASIL, Escola Nacional de Administração Pública. **Análise e Melhoria de Processos**. Brasília-DF, 2009.

PEINADO, J.; GRAEML, A. R. **Administração da Produção (Operações Industriais e de Serviços)**. Curitiba: UnicenP, 2007.

PERIARD, G. **Matriz GUT: Guia Completo**, 2011. Disponível em: < <http://www.sobreadministracao.com/matriz-gut-guia-completo/> >. Acesso em: 16 out. 2020.

WERKEMA, C. **Criando a Cultura Lean Seis Sigma**. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.