

## A FERRAMENTA GUT - GRAVIDADE, URGÊNCIA E TENDÊNCIA

Mauro Afonso Sotille, PMP

**Matriz de Priorização de GUT** (Gravidade x Urgência x Tendência) foi proposta por Charles H. Kepner e Benjamin B. Tregoe, em 1981 como uma das ferramentas utilizadas na Solução de Problemas. É uma ferramenta de Qualidade usada para definir prioridades dadas as diversas alternativas de ação.

O objetivo desta ferramenta é priorizar as ações de forma racional, levando em consideração a gravidade, a urgência e a tendência do fenômeno, permitindo escolher a tomada de ação menos prejudicial.

- **GRAVIDADE:** a intensidade, profundidade dos danos que o problema pode causar se não se atuar sobre ele;
- **URGÊNCIA:** o tempo para a eclosão dos danos ou resultados indesejáveis se não se atuar sobre o problema;
- **TENDÊNCIA:** o desenvolvimento que o problema terá na ausência de ação.

É um instrumento complementar a outras ferramentas da Gestão da Qualidade e está ligada ao ciclo PDCA da fase de Planejar.

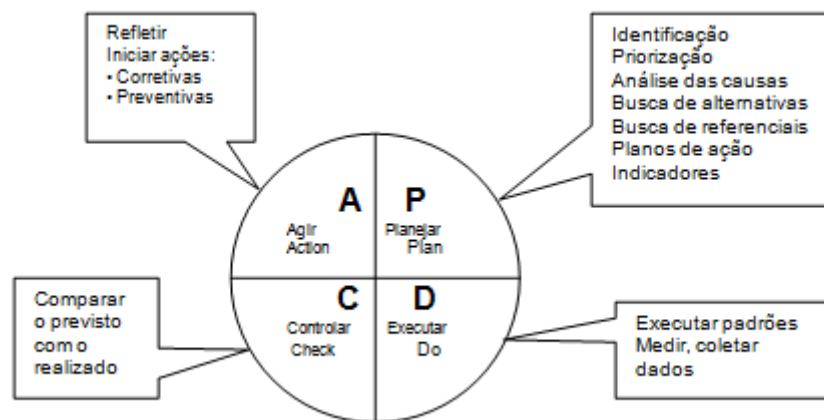


Figura 1 – Ciclo PDCA

Esta ferramenta responde racionalmente às questões:

- O que devemos fazer primeiro?
- Por que?
- Por onde devemos começar?

Vantagens:

- Permite a alocação de recursos nos tópicos considerados mais importantes;
- Contribui para a elaboração de um planejamento estratégico;

- É de simples implementação;
- Pode ser utilizada para classificação de assuntos diversos;
- É útil para o planejamento de atividades que devem ser realizadas num determinado período.

A técnica consiste em listar uma série de atividades a realizar e atribuir os graus quanto à gravidade, urgência e tendência.

Essa ferramenta pode ser aplicada individualmente, mas o resultado é melhor quando um grupo de pessoas a executa, já que há um aprimoramento quando os valores GUT são obtidos por consenso (consenso = Conformidade, acordo ou concordância de ideias, de opiniões).

Etapas:

1. Listar os problemas ou os pontos de análise;
2. Pontuar cada tópico;
3. Classificar os problemas;
4. Tomar decisões estratégicas.

Campos de análise:

G — Gravidade: consideramos a intensidade ou profundidade dos danos que o problema pode causar se não se atuar sobre ele. Tais danos podem ser avaliados quantitativa ou qualitativamente.

GRAVIDADE
1 = SEM GRAVIDADE (dano mínimo)
2 = POUCO GRAVE (dano leve)
3 = GRAVE (dano regular)
4 = MUITO GRAVE (grande dano)
5 = EXTREMAMENTE GRAVE (dano gravíssimo)

U — Urgência: Pressão do tempo que existe para resolver uma dada situação (p.ex., prazos definidos por lei, ou a eminência de ocorrência de uma mudança num processo de trabalho podem aumentar a urgência de atendimento a uma demanda). Considera o tempo para a eclosão de danos ou resultados indesejáveis se não se atuar sobre o problema. O período de tempo também é considerado numa escala de 1 a 5:

URGÊNCIA
1 = longuíssimo prazo (dois ou mais meses) - NÃO HÁ PRESSA
2 = longo prazo (um mês) - PODE AGUARDAR
3 = prazo médio (uma quinzena) - O MAIS CEDO POSSÍVEL
4 = curto prazo (uma semana) - COM ALGUMA URGÊNCIA
5 = imediatamente (está ocorrendo) - AÇÃO IMEDIATA

T — Tendência: Padrão ou tendência da evolução da situação (p.ex., se a demanda não for atendida, o desempenho do trabalho tenderá a ficar estável ao longo do tempo? Poderá ficar comprometido? Existe tendência de melhoria?). Considerar o desenvolvimento que o problema terá na ausência de ação. A tendência também é definida numa escala de 1 a 5:

TENDÊNCIA
1 = Desaparece ou NÃO VAI PIORAR, PODENDO ATÉ MELHORAR
2 = reduz-se ligeiramente ou VAI PIORAR EM LONGO PRAZO
3 = permanece ou VAI PIORAR EM MÉDIO PRAZO
4 = aumenta ou VAI PIORAR EM POUCO TEMPO
5 = piora muito ou VAI PIORAR RAPIDAMENTE

O cálculo de GUT (= G + U + T) pode indicar a maior ou a menor prioridade de uma determinada demanda, em relação a todas as solicitações encaminhadas.

A ferramenta requer o uso de um formulário, a MATRIZ DE GUT. O formulário contém 5 colunas:

- PROBLEMA: denominação resumida da atividade, do problema ou desafio a enfrentar;
- GRAVIDADE: coluna destinada a receber a avaliação e pontuação quanto a gravidade;
- URGÊNCIA: coluna destinada a receber a avaliação e pontuação quanto à urgência da atividade;
- TENDÊNCIA: coluna destinada a receber a avaliação e pontuação quanto à tendência do problema
- GUT: coluna que contém o produto das avaliações G, U e T.

Recomenda-se que nas colunas Gravidade, Urgência e Tendência se faça a pontuação, mas que a mesma seja justificada. Atuando desta forma, a atribuição da nota é mais transparente.

Problemas	G	U	T	GUT
	Gravidade	Urgência	Tendência	

Figura 2 - Formulário Gravidade, Urgência e Tendência

A ferramenta GUT tem aplicabilidade quando o usuário dispõe de uma lista de atividades a realizar e essa lista é completa. Se o usuário não tiver uma visão ampla do que deve realizar ou dos problemas que deve enfrentar, esta ferramenta perde muito do seu potencial.

Ela deve ser usada, preferencialmente, para estabelecer prioridades de agenda, respondendo à pergunta: Por onde devo começar? Se não houver uma priorização adequada das atividades, as mesmas serão orientadas geralmente pela URGÊNCIA delas e isso pode constituir uma grave falha de planejamento. Esta ferramenta possibilita que seu usuário forme uma visão ampla do que precisa realizar e oriente a sua ação.

É difícil que uma pessoa faça tudo aquilo que quer fazer. Portanto, deve escolher aquilo que pode fazer. Um meio é usando o método GUT. Se não aplicar o método GUT ou outro semelhante ou equivalente essa pessoa será conduzida e atrapalhada por muitos afazeres

Referências:

- COLENGHI, V.M. O&M e qualidade total: uma integração. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.
- KEPNER, Charles H.; TREGOE, Benjamin B. O administrador racional. São Paulo: Atlas, 1981. pg.58.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Planejamento estratégico – conceitos, metodologias e práticas. São Paulo: Atlas, 1992