

# Controle de Qualidade I

Ferramenta da Qualidade - Diagrama de Matriz

## Diagrama de Matriz

### Definição (O que?)

É uma forma de mostrar graficamente a relação que existe entre dois aspectos ou variáveis a analisar. É possível vincular opções com critérios, causas com efeitos, etc.

Um dos aspectos é colocado nas linhas da matriz e outro é colocado nas colunas. Na célula que resulta da intersecção de ambas se coloca geralmente um símbolo que representa o grau de relação existente: forte, média ou fraco. Isto possui uma referência do grau de vinculação ou conexão que existe entre ambos os aspectos.

### *Utilidade (Para que?)*

Serve para identificar elementos correspondentes envolvidos em uma situação, esclarecendo pontos problemáticos de uma situação multidimensional.

O Diagrama de matriz relaciona, com um raciocínio multidimensional, conjuntos de fenômenos decompostos em fatores, podendo facilitar a compreensão da interação entre eles.

## Diagrama de Matriz

### Procedimentos (Como?)

Existem vários tipos de diagramas de matriz, exemplificando agora o tipo Matriz GUT:

É uma matriz de priorização que estabelece a priorização baseada nos fatores de Gravidade, Urgência e Tendência.

Após o brainstorming, vote em cada um dos problemas levantados e dê a sua nota conforme as Figura 1 e 2 abaixo, multiplicando a gravidade pela tendência e pela urgência de cada item (problema), anotando em seguida os resultados encontrados. Feito isto some os pontos de cada problema e de cada participante da equipe.

<b>GRAVIDADE</b>	<b>URGÊNCIA</b>	<b>TENDÊNCIA</b>
O prejuízo que poderá decorrer da situação será:	Sinto que deverei tomar uma ação:	Se eu não fizer nada a situação será:
Muito, muito <b>Nota = 5</b>	Já, já mesmo <b>Nota = 5</b>	Piorar <b>Nota = 5</b>
Mais ou menos <b>Nota = 3</b>	Posso aguardar <b>Nota = 3</b>	Permanece como está <b>Nota = 3</b>
Pequeno <b>Nota = 1</b>	Não há pressa <b>Nota = 1</b>	Melhorar <b>Nota = 1</b>

Figura 1

## Diagrama de Matriz

### *Procedimentos (Como?)*

Lista de Problemas	G	U	T	Pontuação (G x U x T)	Prioridade
1 -					
2 -					
3 -					
4 -					
5 -					
6 -					
7 -					
8 -					
9 -					
.					
.					
n					

Figura 2

## Diagrama de Matriz

### Área de aplicação

Os diagramas de matriz são utilizados em áreas onde precisamos enxutar o máximo de informação, para chegarmos à uma melhor decisão. Seus diversos tipos o permitem ser utilizado em um grande número de situações.

### Exemplo:

Empresa apresenta vários problemas no setor RH, que precisam ser solucionados com urgência, e só temos um colaborador para o fazer. Usamos o método de matriz GUT para chegarmos aos locais que devem ser solucionados primeiro, para um melhor aproveitamento do tempo, e mais rápida recuperação da empresa.

### *Fonte / Referências*

PESSOA, Gerisval A. **Notas de aula da disciplina PDCA e Seis sigma**: metodologia e ferramentas da qualidade. São Luís: FAMA, 2010.