

Geovana Eduarda Papali DIAS*

 <https://orcid.org/0009-0000-2097-0723>

Luma Oliveira MARTINS**

 <https://orcid.org/0009-0004-1353-026X>

Clayton A. Cardoso de MORAES***

 <https://orcid.org/0000-0002-3367-9115>

Recebido em: 01 de setembro de 2025.

Aprovado em: 22 de junho de 2026.

APLICAÇÃO DA MATRIZ GUT PARA IDENTIFICAR CAUSAS PRIORITÁRIAS E APOIO NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

RESUMO

O objetivo deste trabalho é examinar a gestão de crise da Samsung durante o incidente das explosões de baterias nos smartphones Galaxy Note 7. Empregou-se a Matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência) como instrumento de suporte à tomada de decisões, visando à priorização de questões e à proposição de soluções mais eficientes. O Método GUT é uma técnica de análise semiquantitativa empregada para avaliar problemas ou situações de maneira estratégica, considerando três critérios fundamentais: a gravidade do problema, a urgência da solução e a tendência de evolução do problema ao longo do tempo. O estudo teve uma abordagem qualitativa com base em revisão bibliográfica, em que uma planilha foi criada com os principais problemas associados à crise da Samsung, os quais foram destacados com base nos critérios da matriz. Cada critério foi avaliado com notas de 1 a 5, e a classificação de cada problema foi feita com base na pontuação total. A seleção do caso da Samsung foi impulsionada pela importância do incidente no cenário empresarial mundial. A má administração da crise e as escolhas feitas durante o recall impactaram não só a Samsung, mas toda a indústria tecnológica, gerando questionamentos sobre a forma como as grandes empresas gerenciam crises de imagem e riscos à segurança do consumidor. A utilização da Matriz GUT no caso da Samsung revelou-se um recurso útil para entender e classificar problemas em contextos de crise. Contudo, este estudo enfatiza a relevância de métodos organizados na tomada de decisões empresariais em situações críticas.

Palavras-chave: Samsung; matriz GUT; tomada de decisões.

APPLICATION OF THE GUT MATRIX TO IDENTIFY PRIORITY CAUSES AND SUPPORT CONFLICT RESOLUTION

ABSTRACT

This study aims to examine Samsung's crisis management during the Galaxy Note 7 smartphone battery explosion incident. The GUT Matrix (Severity, Urgency, and Trend) was employed as a decision-support tool to prioritize issues and propose more effective solutions. The GUT Matrix is a semi-quantitative analytical technique used to evaluate problems or situations strategically by considering three fundamental criteria: the severity of the problem, the urgency of the solution, and the problem's tendency to evolve over time. This qualitative study was based on a literature review, through which a spreadsheet was developed containing the main issues associated with Samsung's crisis, identified according to the criteria established by the matrix. Each criterion was scored on a scale from 1 to 5, and the prioritization of each issue was determined based on its total score. The Samsung case was selected because of the global significance of the incident in the business environment. The company's inadequate crisis management and the decisions made during the product recall affected not only Samsung but also the entire technology industry, raising concerns about how large corporations manage reputational crises and consumer safety risks. The application of the GUT Matrix to the Samsung case proved to be a useful resource for understanding and prioritizing problems in crisis situations. Nevertheless, this study highlights the importance of structured decision-making methods for effective business management in critical situations.

Keywords: Samsung; GUT matrix; decision-making.

* Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas e Comportamento Organizacional pelo Centro Universitário de Santa Fé do Sul, SP/BR – Unifunc. E-mail: geovanaedpapali@hotmail.com

** Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas e Comportamento Organizacional pelo Centro Universitário de Santa Fé do Sul, SP/BR – Unifunc, E-mail: lumacontato.c@gmail.com

*** Mestre, Docente do Centro Universitário de Santa Fé do Sul, SP/BR – Unifunc. E-mail: clayton.apartamentocaragua@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, a gestão de crises tem se tornado cada vez mais complexa para as empresas, especialmente, em cenários caracterizados pela globalização e rapidez da informação. Em momentos críticos, a habilidade de uma instituição em identificar e priorizar questões é fundamental para reduzir danos, proteger a imagem da organização e sustentar a confiança do cliente. Nesse cenário, sobressai-se a Matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência).

A Matriz GUT fundamenta-se na análise de três elementos essenciais: a gravidade do problema, a urgência para resolvê-lo e a probabilidade de piora ao longo do tempo. Cada elemento é avaliado em uma escala de 1 a 5, e o resultado da multiplicação das três notas gera um índice que possibilita a priorização de medidas corretivas ou preventivas. Embora empregue valores numéricos, essa é uma metodologia semiquantitativa, uma vez que as pontuações são concedidas com base na percepção dos avaliadores. Isso confere à técnica uma abordagem prática, mas estratégica.

Para evidenciar a utilidade da Matriz GUT em contextos reais, este estudo examina o caso da crise da Samsung com os smartphones Galaxy Note 7, que aconteceu em 2016, quando várias unidades do dispositivo apresentaram falhas nas baterias, ocasionando explosões e incêndios.

O estudo visa classificar as falhas mais críticas, sugerir ações de melhoria e, principalmente, enfatizar a importância de ferramentas estruturadas para a gestão eficaz de crises em grandes organizações, utilizando a Matriz GUT para classificar os principais problemas identificados durante este episódio.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão de conflitos

Oliveira e Pizzoni (2021) afirma que, nos últimos anos, a gestão de conflitos tem se tornado um tema relevante nas organizações, uma vez que os líderes têm buscado aprimorar suas habilidades para reconhecer e lidar com desentendimentos recorrentes entre os membros da equipe, com o objetivo de potencializar os resultados e a eficiência no ambiente de trabalho.

Segundo a Fia Business School (2025), a gestão de conflitos é essencial para evitar que desentendimentos prejudiquem o ambiente organizacional. Estratégias como selecionar colaboradores alinhados aos valores da empresa, promover um ambiente acolhedor, fortalecer a comunicação, fornecer treinamentos para o desenvolvimento de habilidades interpessoais ou incluir uma ferramenta auxiliadora ajudam a prevenir e resolver conflitos, mantendo um clima de trabalho saudável e produtivo.

Segundo Correia Neto (2023), as instituições precisam de uma gestão eficaz de pessoas, pois o sucesso organizacional está relacionado à maneira como as pessoas contribuem para um bom relacionamento dentro da organização. As diferenças na forma de pensar e agir de cada indivíduo influenciam a tomada de decisões e a resolução de problemas.

Os conflitos nas empresas, geralmente, surgem devido a fatores como mudanças organizacionais, falta de integração entre departamentos, pressão excessiva por resultados e má comunicação. Mudanças constantes, embora necessárias, podem gerar resistência entre os colaboradores (RD Station, 2024).

Strong Business School (202?) ainda afirma que o conflito, quando bem gerenciado, pode impulsionar a inovação, fortalecer a coesão do grupo e revelar falhas antes não percebidas nos processos organizacionais. Assim, cabe ao gestor conduzir a gestão de conflitos de forma estratégica.

Segundo Armbrust (2024), a gestão eficaz de conflitos envolve quatro etapas principais: a identificação do conflito, em que se reconhece e define claramente a situação; a análise do conflito, que busca compreender suas causas e os interesses das partes envolvidas; a intervenção, com o uso de estratégias; e, por fim, a avaliação do processo, permitindo aprender com a experiência e melhorar futuras abordagens.

2.2 A matriz GUT

Kayser (2025) argumenta que a Matriz GUT é uma ferramenta usada no gerenciamento de projetos para identificar e ordenar tarefas e problemas com base em três critérios: Gravidade, Urgência e Tendência. Criada por Charles Kepner e Benjamin Tregoe nos anos 80, a metodologia foi inicialmente aplicada para resolver problemas complexos nas indústrias americana e japonesa com o objetivo de otimizar a alocação de recursos organizacionais em um contexto de limitações.

A Insignia Consultoria e Treinamentos (2024) ressalta que a implementação da Matriz GUT envolve quatro etapas principais: listar problemas e projetos que necessitam de resolução, atribuir notas de gravidade, urgência e tendência a cada situação, calcular a pontuação, multiplicando esses valores e, finalmente, desenvolver planos de ação para resolver os problemas, priorizando aqueles com maior pontuação.

Segundo Borges (2023), é possível identificar na matriz diversas vantagens para as empresas. Ela facilita a identificação e priorização dos problemas mais críticos ao avaliar os aspectos de gravidade, urgência e tendência, permitindo que a organização foque nos problemas que exigem atenção imediata e direcione seus recursos de maneira mais eficiente.

Silva (2022) afirma que a Matriz GUT utiliza uma escala de pontuação de 1 a 5 para cada um dos seus três critérios, com o objetivo de definir a prioridade das ações. A gravidade é pontuada conforme o impacto potencial do problema, variando de "sem gravidade" (1 ponto) até "extremamente grave" (5 pontos). A urgência considera o tempo disponível para resolução, indo de "pode esperar" (1 ponto) até "necessidade de ação imediata" (5 pontos). Já a tendência avalia a probabilidade de agravamento, sendo "não mudará" (1 ponto) e "vai piorar rapidamente" (5 pontos) os extremos. A multiplicação dessas pontuações gera um valor final que orienta a ordem de prioridade.

Segundo Siteware (2025), a Matriz GUT possibilita que as equipes aloquem seus recursos de forma mais eficaz ao priorizar questões com base nos critérios. Além de ajudar a identificar problemas antes que se tornem críticos, ela permite que o time se concentre nas ações que terão maior impacto, aumentando a agilidade, objetividade e a satisfação dos clientes.

2.3 5W2H como plano de ação

A ferramenta 5W2H é um instrumento de planejamento estratégico que tem como objetivo estruturar informações cruciais para a realização de uma ação, projeto ou processo, por meio de sete questões fundamentais: *What?*, *Why?*, *Where?*, *When?*, *Who?*, *How?* e *How much?*. Em português, essas expressões significam: O quê?, Por quê?, Onde?, Quando?, Quem?, Como? e Quanto custa? (Cioffi; Okada, 2022).

Cioffi e Okada (2022) afirmam sobre o modelo 5W2H ser essencial para o planejamento de projetos. O "O quê?" define o objetivo de forma clara e mensurável. O "Por quê?" justifica a razão do projeto. O "Quem?" determina as responsabilidades pela coordenação e execução. O "Onde?" indica o local, físico ou online, onde o projeto será realizado. O

"Quando?" define os prazos e cronograma, e o "Como?" descreve as etapas para alcançar o objetivo. O "Quanto?" estima os custos, com possibilidade de ajustes.

O 5W2H é aplicado na administração de empresas para planejar ações, solucionar problemas e tomar decisões. O instrumento possibilita uma gestão de projetos mais eficiente, assegurando que todas as fases do projeto estejam claramente estabelecidas e entendidas por todos os participantes? (Cioffi; Okada, 2022).

Ulian (2025) evidencia que o instrumento auxilia diretamente na eficácia organizacional ao harmonizar metas com ações bem planejadas, particularmente, em contextos que demandam um controle estrito de recursos e atividades.

De acordo com Mero (2020), a implementação constante do 5W2H nas equipes promove uma cultura de responsabilidade coletiva, já que todos os participantes possuem um entendimento claro sobre suas responsabilidades e o objetivo de cada ação.

Araújo (2011) ainda afirma que a ferramenta contribui para a gestão de custos, pois todos os passos do processo são minuciosamente descritos, possibilitando um monitoramento mais rigoroso dos gastos e prevenindo surpresas durante a realização do projeto. A sua utilização possibilita a organização das ações a serem executadas.

3 CASE SAMSUNG: EXPLOSÃO DO GALAXY NOTE 7

No lançamento do Samsung Galaxy Note 7, em agosto de 2016, a expectativa era de que o dispositivo se tornasse um marco no mercado de smartphones, sendo um dos maiores concorrentes do iPhone 7. Inicialmente, o modelo foi muito bem recebido pela imprensa, no entanto, poucos dias após seu lançamento, relatos de falhas na bateria começaram a surgir, com usuários reportando incêndios e explosões de seus dispositivos. A situação levou a Samsung a interromper as vendas e iniciar um recall global para 2,5 milhões de unidades (BBC News Brasil, 2016).

A situação se agravou rapidamente com a descoberta de que os aparelhos substituídos, que, supostamente, possuíam baterias "mais seguras", também começaram a apresentar falhas semelhantes. Um novo recall foi emitido, exigindo que todas as unidades do Note 7, tanto as originais quanto as substituídas, fossem devolvidas (Romani, 2016).

A Samsung perdeu bilhões de dólares em receita, com estimativas apontando um custo de até US\$ 17 bilhões devido ao recall, quedas nas vendas e danos à sua imagem (Tsukayama,

2018). As ações da empresa caíram significativamente, e a perda de confiança por parte dos consumidores foi palpável (BBC News Brasil, 2016).

Em termos de causas, o principal problema estava no design do dispositivo. A pressão para lançar um produto superior ao iPhone 7 e a necessidade de uma bateria maior, sem ajustes adequados no design do aparelho, levou a falhas nas células de bateria. A bateria maior não se encaixava corretamente no design compacto do dispositivo, o que causava superaquecimento e, conseqüentemente, incêndios. A crise do Galaxy Note 7 foi um caso claro de falha nos processos de controle de qualidade e na comunicação com o consumidor (Romani, 2016).

3.1 Aplicação e análise da matriz GUT

Para realizar a análise e priorização dos problemas enfrentados pela Samsung, foi utilizada a Matriz GUT para o apoio à decisão e o auxílio na identificação das questões que devem ser tratadas com maior urgência e impacto. Antes da aplicação da matriz, elaborou-se um quadro com os critérios utilizados, detalhando a escala de pontuação para cada um dos três indicadores: Gravidade, Urgência e Tendência. A pontuação foi mantida de forma padrão, conforme preconiza a Matriz GUT, quadro 1.

Quadro 1 – Indicadores da Matriz GUT

INDICADORES GUT		
GRAVIDADE		
1	NÃO APRESENTA RISCO SIGNIFICATIVO	1
2	LEVEMENTE GRAVE	2
3	SIGNIFICAMENTE GRAVE	3
4	GRAVE EM ALTO GRAU	4
5	EXTREMAMENTE GRAVE	5
URGÊNCIA		
1	SEM URGÊNCIA	1
2	PODE SER TRATADO POSTERIORMENTE	2
3	REQUER SOLUÇÃO DENTRO DE UM PRAZO RAZOÁVEL	3
4	NECESSITAS SER TRATADO A CURTO PRAZO	4
5	REQUER AÇÃO IMEDIATA	5
TENDÊNCIA		
1	NÃO HÁ INDICATIVOS DE PIORA	1
2	TENDÊNCIA DE PIORA A LONGO PRAZO	2
3	TENDÊNCIA DE PIORA A MÉDIO PRAZO	3
4	TENDÊNCIA DE PIORA A CURTO PRAZO	4
5	TENDÊNCIA DE AGRAVAMENTO RÁPIDO	5

Fonte: Dos próprios autores, 2025.

A pontuação final de cada problema foi obtida pela multiplicação dos valores atribuídos a cada um dos três critérios, Gravidade, Urgência e Tendência. Com base nesse resultado, os problemas foram classificados em três níveis de prioridade: baixa prioridade para pontuações entre 1 e 24 pontos, prioridade moderada para pontuações entre 25 e 74 pontos e alta prioridade para pontuações entre 75 e 125 pontos, quadro 2.

Quadro 2 – Escala dos resultados

ESCALA DOS RESULTADOS
Pontuação baixa (1 a 24): situação de baixa prioridade.
Pontuação média (25 a 74): situação de prioridade moderada.
Pontuação alta (75 a 125): situação de alta prioridade.

Fonte: Dos próprios autores, 2025.

Ao aplicar a Matriz GUT, foram escolhidos os principais problemas enfrentados pela Samsung durante a crise do Galaxy Note 7. Entre os problemas analisados, o de maior prioridade foi a falha nas baterias dos aparelhos, que recebeu pontuação máxima em todos os critérios (5 para gravidade, urgência e tendência), totalizando 125 pontos. Esse problema representou um risco grave à segurança dos usuários, com casos de superaquecimento e explosões, exigindo uma ação imediata. A alta tendência de piora aumentava a urgência de uma solução rápida para conter os danos à marca e evitar mais incidentes.

Logo em seguida, o recall mal executado também recebeu alta pontuação (100 pontos), com notas 5, 4 e 5, respectivamente. Apesar da tentativa inicial de solução, o recall falhou, e aparelhos substituídos continuaram apresentando o mesmo defeito, agravando a situação.

Outro ponto crítico foi o dano à imagem da empresa e à confiança do consumidor, que também atingiu 100 pontos, refletindo a severidade do impacto na reputação da marca, gerando desconfiança e insegurança nos consumidores.

A resposta lenta e confusa à crise recebeu 80 pontos (4, 5 e 4), sendo considerada de alta prioridade, pois contribuiu para a amplificação do problema e atrasou as ações de contenção.

Ainda, dentro das situações de alta prioridade, destacam-se a falta de testes rigorosos antes do lançamento e os prejuízos financeiros e queda nas ações, ambos com 48 pontos (4, 3, 4), reforçando a importância desses fatores, embora com prioridade moderada.

Entre os problemas de prioridade moderada, a desinformação ou boatos na mídia (27 pontos: 3, 3, 3) afetam a imagem da empresa ao gerar dúvidas e insegurança nos consumidores. Embora o impacto direto não seja tão grave, a situação precisa ser acompanhada, pois pode

piorar com o tempo se não for controlada. O impacto limitado em mercados menores (18 pontos: 3, 2, 3) refere-se a problemas que atingem regiões ou segmentos menos relevantes para a Samsung. A gravidade é moderada, mas a urgência é baixa, já que a empresa tem mais tempo para agir, embora haja uma tendência de agravamento que requer atenção. As ações promocionais ou eventos adiados (12 pontos: 2, 2, 3) têm impacto reduzido e urgência baixa, mas podem afetar a divulgação da marca e o relacionamento com o público se forem prolongados. A tendência indica que a situação pode piorar se não for resolvida, tabela 1.

Tabela 1 – Resultados da Matriz GUT

MATRIZ GUT – CASO SAMSUNG					
Problema Indicado	Gravidade	Urgência	Tendência	Pontuação Total	Prioridade
Falha nas baterias dos aparelhos	5	5	5	125	Alta
Recall mal executado	5	4	5	100	Alta
Danos à imagem e confiança do consumidor	5	4	5	100	Alta
Resposta lenta e confusa à crise	4	5	4	80	Alta
Falta de testes rigorosos antes do lançamento	4	3	4	48	Moderada
Prejuízo financeiro e queda nas ações	4	3	4	48	Moderada
Desinformação ou boatos na mídia	3	3	3	27	Moderada
Impacto limitado em mercado menores	3	2	3	18	Baixa
Ações promocionais ou eventos adiados	2	2	3	12	Baixa
Falta de recursos temporários para compensação aos consumidores	2	2	1	4	Baixa

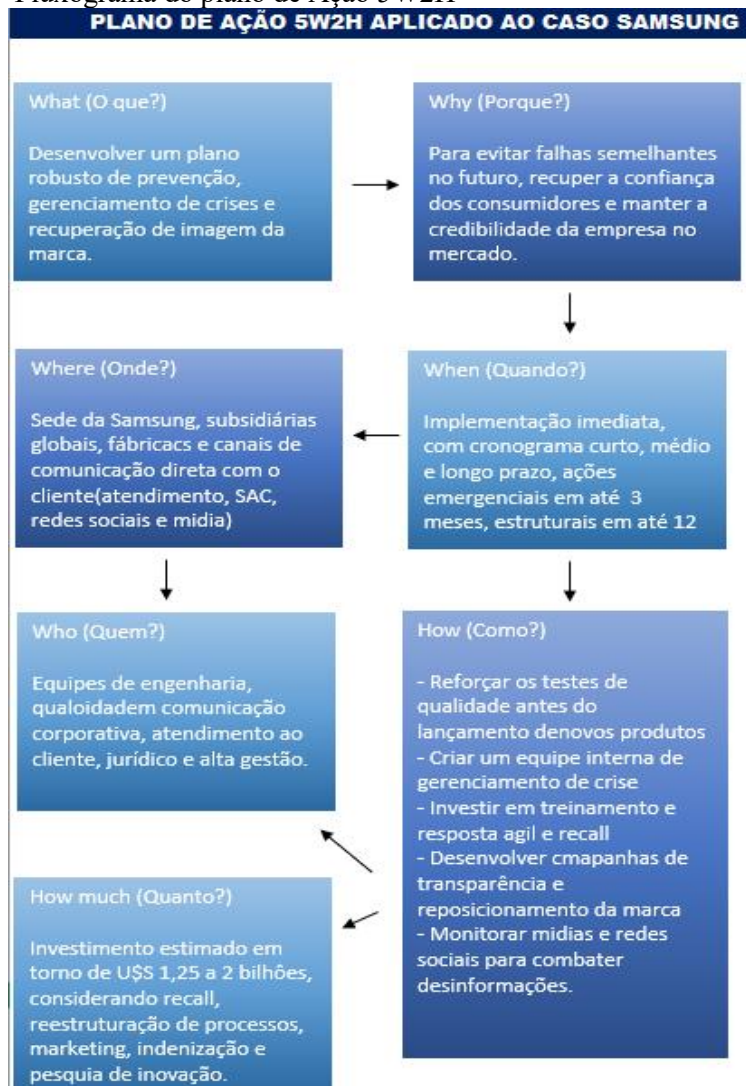
Fonte: Dos próprios autores, 2025.

3.2 Implementação de um plano de ação

Diante dos problemas identificados e analisados por meio da Matriz GUT, optou-se pela utilização da ferramenta 5W2H como proposta de solução. Essa escolha fundamentou-se na capacidade da ferramenta de estruturar ações de maneira prática e eficiente, possibilitando que as etapas necessárias para enfrentar os principais desafios sejam organizadas com clareza e objetividade. No caso da Samsung, com o episódio relacionado às explosões do Galaxy Note

7, o uso do 5W2H mostrou-se pertinente por tratar-se de uma crise complexa, com impactos expressivos na imagem da marca, na confiança do consumidor e nas finanças da empresa. A ferramenta, nesse contexto, foi escolhida como uma resposta estruturada às questões mais críticas apontadas pela Matriz GUT, organizando de forma clara as medidas corretivas e preventivas a serem adotadas. Assim, tornou-se possível propor ações estratégicas e viáveis, com foco na prevenção de falhas semelhantes no futuro, recuperação da confiança dos consumidores e fortalecimento da credibilidade da empresa perante o mercado, como mostra o fluxograma:

Fluxograma do plano de Ação 5W2H



Fonte: do próprio autor (2025)

No item (O quê?), propõe-se o desenvolvimento de um plano robusto voltado à prevenção de falhas, gerenciamento de crises e recuperação da imagem da marca. Essa medida

é essencial diante do impacto causado pelas explosões do Galaxy Note 7, buscando garantir que situações semelhantes sejam evitadas no futuro. Quanto ao (Por quê?), o plano tem como objetivo recuperar a confiança dos consumidores e preservar a credibilidade da empresa no mercado global. a transparência e o comprometimento com a qualidade tornam-se pilares fundamentais para reconstruir a imagem da Samsung. Em relação ao (Onde?), as ações devem ser aplicadas tanto na sede quanto nas subsidiárias globais, fábricas e canais de comunicação direta com os consumidores, como o atendimento ao cliente, SAC, redes sociais e mídia. Isso garante uma cobertura abrangente, promovendo uniformidade e agilidade na resposta à crise. O (Quando?) define a implementação como imediata, com um cronograma de curto, médio e longo prazo. As ações emergenciais devem ser adotadas nos três primeiros meses, enquanto as medidas estruturais mais profundas devem ser concluídas em até doze meses, o que demonstra um comprometimento contínuo com a melhoria e prevenção. No (Quem?), a responsabilidade recai sobre equipes multidisciplinares, incluindo engenharia, qualidade, comunicação corporativa, atendimento ao cliente, jurídico e alta gestão. A integração desses setores é fundamental para que as ações sejam bem coordenadas e eficazes. O (Como?) apresenta as estratégias práticas a serem adotadas, como o reforço dos testes de qualidade antes do lançamento de novos produtos, a criação de uma equipe de gerenciamento de crise, investimentos em treinamentos específicos, campanhas de reposicionamento da marca com foco em transparência e o monitoramento das redes sociais para combater desinformações. Essas ações refletem um compromisso com a melhoria contínua e com a proteção da marca. Por fim, no (Quanto?), estima-se um investimento U\$S1,25 a 2 bi, mas que deve levar em conta custos com recall, reestruturação de processos internos, marketing, indenizações e pesquisas de imagem. Esse valor é indispensável para garantir a execução adequada das ações propostas e evitar prejuízos ainda maiores no futuro. Dessa forma, o plano de ação, construído com base no 5W2H, contribui de maneira direta e estratégica para enfrentar os impactos da crise do Galaxy Note 7, oferecendo um caminho estruturado para a reconstrução da imagem da Samsung e a retomada da confiança por parte do mercado consumido.

4 CONCLUSÃO

Este estudo evidenciou a relevância do uso de ferramentas gerenciais na análise e solução de crises nas organizações, ressaltando a Matriz GUT como um instrumento eficaz para identificar e priorizar problemas. A análise do caso Samsung Galaxy Note 7 demonstrou como

erros técnicos e decisões mal tomadas podem afetar não só a segurança do consumidor, mas também a imagem e os resultados financeiros de uma grande empresa.

A utilização da Matriz GUT em conjunto com a ferramenta 5W2H revelou-se eficiente na detecção, categorização e resolução dos principais problemas associados ao caso do Samsung Galaxy Note 7. Ao focar nas falhas mais críticas, foi possível sugerir medidas corretivas e preventivas organizadas de maneira lógica e coerente, ajudando a reduzir impactos e a restaurar a reputação da empresa, o que possibilitou a classificação dos problemas a partir de critérios objetivos, já que simplificou a tomada de decisões estratégicas e a administração eficiente de conflitos.

Adicionalmente, a aplicação da ferramenta 5W2H permitiu a elaboração de um plano de ação transparente, com objetivos estabelecidos, prazos viáveis e responsabilidades claramente distribuídas, auxiliando na construção de uma resposta organizada à crise para complementar a análise, permitindo a criação de um plano de ação claro, direto e viável, o que reforçou a proposta de resolução e prevenção de crises futuras.

Portanto, a combinação de métodos de análise e planejamento, como a Matriz GUT e o 5W2H, tem um impacto positivo significativo na melhoria dos processos de tomada de decisão nas empresas. Essas ferramentas, além de serem operacionais, podem servir como aliadas estratégicas para líderes e gestores na busca por soluções eficazes, evitando perdas e aumentando a resiliência das empresas diante de desafios.

Além de analisar um caso significativo da indústria tecnológica, este estudo destaca a utilidade prática das ferramentas examinadas, demonstrando que, mesmo em situações complexas, é viável operar com método, coerência e eficácia. Em suma, a combinação de uma análise criteriosa com um planejamento estratégico robusto melhora a capacidade das organizações de enfrentar desafios, promovendo maior resiliência, aprendizado contínuo e excelência na gestão.

Em conclusão, esta pesquisa destaca a importância de as empresas implementarem uma cultura organizacional focada na prevenção, planejamento e comunicação eficiente, componentes essenciais para lidar com crises e manter a competitividade no mercado.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, L. C. G. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ARMBRUST, G. **Como lidar com conflitos: estratégias de gestão eficaz**. Gupy, São Paulo, 9 fev. 2021. Atualizado em: 27 ago. 2024. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/gestao-de-conflitos>. Acesso em: 3 maio 2025.

BBC NEWS BRASIL. **Samsung interrompe produção do Galaxy Note 7 após casos de explosões e incêndios**. 11 de out. 2016. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-37623860>. Acesso em: 03 maio 2025.

BORGES, T. **Como a Matriz GUT pode mudar a sua forma de gerenciar problemas**. Portal ERP, 29 mar. 2023. Disponível em: <https://portalerp.com/br/artigo/como-a-matriz-gut-pode-mudar-a-sua-forma-de-gerenciar-problemas>. Acesso em: 29 mar. 2025.

CIOFFI, L. G.; OKADA, R. H. Implementação da Ferramenta 5W2H no processo de produção para a obtenção de resultados e melhorias no processo. **Revista Interface Tecnológica**, Taquaritinga, SP, v. 19, n. 2, p. 974–984, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.31510/inf.v19i2.1505>. Acesso em: 15 maio 2025.

CORREIA NETO, E. G. **Mediação de conflitos: o papel o gestor na resolução de conflitos no ambiente de trabalho**. 2023. Monografia (Graduação – Bacharelado em Administração) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB. João Pessoa – PA, 2023, 58f. Disponível em: <https://repositorio.ifpb.edu.br/jspui/bitstream/177683/3410/1/Ednaldo%20Gomes%20Correia%20Neto%20-%20Media%C3%A7%C3%A3o%20de%20conflitos%20-%20o%20papel%20do%20gestor%20na%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20conflitos%20no%20ambiente%20de%20trabalho.pdf>. Acesso em: 29 mar. 2025.

FIA BUSINESS SCHOOL. **Como é feita a gestão de conflitos nas organizações**. 2025. Disponível em: <https://fia.com.br/blog/gestao-de-conflitos/>. Acesso em: 29 mar. 2025.

INSIGMA CONSULTORIA E TREINAMENTOS. **Matriz GUT: definição, exemplos e procedimento**. LinkedIn, 3 fev. 2024. Disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/matriz-gut-defini%C3%A7%C3%A3o-exemplos-e-procedimento-qokmf>. Acesso em: 29 mar. 2025.

KAYSER, M. **Matriz GUT: o que é, para que serve e como funciona a ferramenta? Veja exemplos**. Scopi, 12 fev. 2025. Disponível em: <https://scopi.com.br/blog/matriz-gut/>. Acesso em: 29 mar. 2025.

MEREO. **5W2H: a metodologia essencial para gestão estratégica**. Belo Horizonte: Mereo, 19 de nov. 2020. Disponível em: <https://mereo.com/hub/5w2h/>.

OLIVEIRA, A. V.; PIZZONI, T. G. P. Gestão de conflitos e comunicação organizacional: um estudo empírico em instituições públicas de ensino. **Cadernos de Gestão e Empreendedorismo**, v. 9, n. 2, p. 14-24, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.32888/cge.v9i2.47665>. Acesso em: 29 mar. 2025.

RD STATION. **Saiba como fazer a gestão de conflitos nas empresas**. 12 nov. 2024. Disponível em: <https://www.rdstation.com/blog/marketing/gestao-de-conflitos/>. Acesso em: 3 maio 2025.

ROMANI, B. **Tudo o que você precisa saber sobre o fracasso do Galaxy Note 7**. Revista Galileu, 2016. Disponível em: <https://revistagalileu.globo.com/Tecnologia/noticia/2016/10/tudo-o-que-voce-precisa-saber-sobre-o-fracasso-do-galaxy-note-7.html>. Acesso em: 03 maio 2025.

SILVA, H. da. **[Guia completo] Matriz GUT: exemplo, modelos e como fazer**. Produttivo, 6 dez. 2022. Disponível em: <https://www.produttivo.com.br/blog/matriz-gut/>. Acesso em: 3 maio 2025.

SITEWARE. **Como usar a matriz GUT ou matriz de priorização de processos?**. 2025. Disponível em: <https://www.siteware.com.br/blog/metodologias/matriz-gut/>. Acesso em: 3 maio 2025.

STRONG BUSINESS SCHOOL. **Como funciona a gestão de conflitos**. Santo André: Strong, [202?]. Disponível em: <https://strong.com.br/glossario/como-funciona-a-gestao-de-conflitos/>. Acesso em: 3 maio 2025.

TSUKAYAMA, H. **How Samsung moved beyond its exploding phones**. The Washington Post, 23 de fev. 2018. Disponível em: https://www.washingtonpost.com/business/how-samsung-moved-beyond-its-exploding-phones/2018/02/23/5675632c-182f-11e8-b681-2d4d462a1921_story.html. Acesso em: 3 maio 2025.

ULIAN, S. F. A. dos S. W.; TERAZZI, L. F. Gestão de estoques: utilização da ferramenta 5W2H para o controle de equipamentos em uma instituição de longa permanência para idosos (ILPI) no interior de São Paulo. **In: XV FATECLOG – Logística com inovação e ESG**, 15., 2024, Jundiaí. Anais [...]. Jundiaí: Fatec Jundiaí, 2024. Disponível em: <https://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/26151/1/PDF%20Gest%C3%A3odeestoque%20ILPI%20artigo2024%20-%20Fernanda%20Warriche.pdf>. Acesso em: 3 maio 2025.