GESTÃO DE NEGÓCIOS

5W2H: o que é, vantagens e como usar esse método

GESTÃO DE NEGÓCIOS

5W2H: o que é, vantagens e como usar esse método

EQUIPE TOTVS | 07 DEZEMBRO, 2022

O 5W2H é um framework de validação de um plano de ação. Na prática, é um instrumento que incentiva as pessoas a aderirem ao pensamento crítico para resolverem um problema complexo.

Trata-se de uma ferramenta muito comum no âmbito corporativo e também pessoal. É popular por conta da sua simplicidade e do potencial de transformar a gestão de projetos.

Por isso, tanto empreendedores quanto gestores e mesmo profissionais mais específicos, como desenvolvedores, a utilizam.

E você, se interessou em aprender mais sobre o tema?

A boa notícia é que esse é um guia sobre 5W2H. Muito mais do que aprender o que é, vamos explicar como aplicar o método, suas vantagens e o momento certo de fazê-lo.

Vamos lá? Basta seguir a leitura!

O que é o método 5W2H?

O 5W2H é uma estrutura simples que pode ajudar você a esclarecer seus objetivos e planejar seus próximos passos. Em essência, é um checklist, que possibilita dividir uma tarefa em partes. Assim, fica mais fácil identificar onde você precisa concentrar seus esforços.

Na teoria, o 5W2H é conhecido como uma ferramenta de controle de qualidade, utilizado por profissionais de todas as áreas como uma maneira otimizada de solucionar problemas.

A sigla representa as sete perguntas feitas ao delinear o problema específico. Como é uma sigla de origem inglesa, as letras representam as seguintes questões:

What? (O quê?)

Why? (Por quê?)

Where? (Onde?)

When? (Quando?)

Who? (Quem?)

How? (Como?)

How much? (Quanto custa?)

Ao responder às sete perguntas de forma honesta, é possível entender se é necessário tomar alguma atitude — e qual o plano de ação para tal.

E mais, essa estrutura pode ajudá-lo a identificar problemas em potencial e encontrar soluções antes que eles se tornem preocupações maiores e mais urgentes.

Quem criou o 5W2H?

A origem do 5W2H não é certa, mas a maior probabilidade é que seja um dos vários métodos que nasceram no auge do Sistema Toyota de Produção, no Japão.

É uma das bases para a implementação de outras ferramentas e metodologias, como o lean manufacturing no chão de fábrica, bem como kanban e kaizen para a gestão de projetos.

Por que o 5W2H é importante?

O 5W2H é importante porque é um método muito simples que ajuda qualquer pessoa e empresa a entender a razão de um problema ou os pontos-chave por trás de uma tarefa.

Desta forma, é possível determinar os aspectos mais importantes de uma situação e definir um plano de ação a fim de encontrar a melhor solução.

Além disso, o 5W2H permite executar tarefas de forma eficiente e rápida, concentrando-se nos detalhes que são essenciais para o sucesso, o que reduz o desperdício e melhora a qualidade

É uma ferramenta simples, mas eficaz que pode ser usada em qualquer tipo de negócio — uma prova é a sua estrutura em forma de perguntas.

Os cinco Ws (o quê, quem, quando, onde e por quê) remetem a um método jornalístico muito utilizado por profissionais da área para apurar corretamente um fato.

Ou seja, para aparar arestas e entender exatamente o que aconteceu, como no caso hipotético de um acidente automobilístico, esses profissionais perguntam:

O que aconteceu?

Quem se acidentou?

Quando ocorreu o acidente?

Onde aconteceu o acidente?

Por que o acidente ocorreu?

Esse é só um simples exemplo, mas que mostra o poder de contextualização dos cinco Ws.

Em uma empresa, o mesmo pode ser aplicado no caso de um problema com a gestão logística que se repete em datas comerciais, como a Black Friday, por exemplo.

Os cinco Ws ajudam a garantir que todos os detalhes importantes sejam incluídos, e que a história seja contada considerando todos os lados.

Já os dois Hs (como e quanto) complementam o método, ajudando a pessoa a angariar detalhes mais específicos sobre a situação em si.

No exemplo que falamos anteriormente, entender “como” acontece a falha logística na Black Friday é basicamente rastrear a origem do problema.

E o “quanto” dá uma noção financeira para a questão, o que é essencial para que a pessoa finalize a sessão de perguntas com todos os detalhes em mãos.

Exemplos de setores que podem se beneficiar com o uso dessa ferramenta

Agora, quais setores de um negócio podem aproveitar da versatilidade e simplicidade do método? Bom, a resposta curta? Todos! No entanto, separamos alguns exemplos da sua aplicação para melhor contextualizar como pode ser utilizado. Veja só:

Logístico

Se você trabalha com logística, então sabe que o gerenciamento eficiente da cadeia de suprimentos é crucial para o sucesso de qualquer negócio.

Mas qual exatamente é a melhor maneira de gerenciar uma cadeia de suprimentos? Com o 5W2H, é mais fácil responder essa pergunta.

Essa abordagem ajuda a simplificar problemas logísticos complexos, dividindo-os em sete elementos-chave (ou seja, as perguntas).

Ao considerar cada um desses elementos por sua vez, é possível desenvolver um plano abrangente para gerenciar sua cadeia de suprimentos.

A técnica pode ser usada para todos os tipos de tarefas logísticas, desde o planejamento de cronogramas de rotas até o projeto de sistemas de inventário.

E justamente porque ela fornece um framework estruturado para pensar sobre problemas logísticos, ela pode ser uma ferramenta inestimável para qualquer um que trabalhe neste campo.

Administração e finanças

Com este método, o setor de administração e finanças pode se certificar de que todas as suas tarefas sejam concluídas de forma eficiente e eficaz. Por exemplo, um departamento pode utilizar o framework para criar um orçamento que considere todos os elementos necessários.

Assim, os cinco Ws ajudam a equipe a entender o que precisa ser feito, quem é responsável por fazê-lo, quando ele precisa ser concluído, onde ele deve acontecer e porque cada componente do orçamento é importante.

Os dois Hs fornecem os detalhes extras necessários para entender como o orçamento vai ser implementado e quanto vai custar.

Ao decompor um problema complexo como o orçamento em componentes menores e mais gerenciáveis, a equipe administrativa e financeira passa a criar orçamentos precisos que atendam às necessidades comerciais da organização.

Vendas

Um dos setores que mais podem se aproveitar do método 5W2H, já que os vendedores e representantes devem decorar todas as respostas para as sete perguntas que os clientes podem fazer sobre o seu produto ou serviço.

Assim, aplicá-lo é essencial para não somente aprimorar técnicas de vendas e abordagens, mas também para identificar possíveis objeções de clientes em potencial — o que ajuda a desenvolver os contra-argumentos corretos para tornar o método comercial ainda mais eficaz.

Recursos Humanos

O método pode ser incrivelmente útil para o departamento de Recursos Humanos de uma empresa.

Por exemplo, ele pode ajudar a simplificar o processo de recrutamento e contratação.

Ao dividir cada etapa do processo de recrutamento em sete perguntas, os profissionais de RH podem criar um plano abrangente que garante que todas as etapas sejam tomadas na ordem correta.

Em geral, ao identificar claramente quem, o quê, quando, onde, por que e como de uma tarefa ou meta, a equipe de RH pode criar um plano detalhado para alcançar esse objetivo.

Além disso, o método pode ajudar a identificar potenciais bloqueios e desafios, assim como possíveis soluções para alguns problemas comuns — como, por exemplo, a falta de desenvolvimento dos funcionários de um determinado setor ou uma alta na taxa de turnover nos últimos meses.

Além disso, esse framework pode ajudar a criar uma linguagem comum e um entendimento entre os vários membros da equipe de RH.

Qual é o momento certo de aplicar a matriz 5W2H?

A matriz 5W2H é uma ferramenta poderosa que pode ajudar as organizações a alcançar seus objetivos. Entretanto, é importante saber quando aplicar o framework a fim de maximizar sua eficácia.

A matriz pode ser usada em qualquer estágio do processo de estabelecimento de metas, desde a definição de objetivos até o desenvolvimento de planos de ação.

Entretanto, ela é particularmente útil durante o estágio de planejamento, pois pode ajudar a assegurar que todas as partes interessadas estejam na mesma página e que todas as etapas necessárias sejam consideradas.

Além disso, também é importante lembrar que o método 5W2H não é uma solução de “tamanho único”.

Cada organização terá necessidades e objetivos diferentes e pode precisar customizar a estrutura de acordo.

Ela pode ser usada em pequenas empresas?

Essa ferramenta pode ser usada por empresas de todos os tamanhos para identificar a causa-raiz dos problemas e desenvolver soluções práticas.

Para pequenas empresas, o método pode ser usado para melhorar a comunicação e a colaboração.

Por exemplo, se uma PME está tendo dificuldades para cumprir prazos, a ferramenta 5w2h pode ser usada para determinar a causa do problema.

Assim, ao perguntar quem é responsável por cada tarefa, o que precisa ser feito, quando precisa ser feito e como pode ser feito mais eficientemente, a organização pode desenvolver um plano para melhorar seu processo e atingir seus objetivos.

Trata-se de um instrumento versátil e eficaz que pode ajudar as micro, pequenas, médias e grandes empresas a resolver problemas e melhorar seus resultados.

Como fazer um plano de ação 5W2H?

Agora, como compor e implementar esse método em seu negócio? Preparamos um passo a passo simplificado, confira:

Crie uma planilha

O primeiro passo na criação de um plano 5W2H é criar uma planilha ou modelo que delineia cada uma das sete perguntas e suas respostas correspondentes.

Estas informações podem ser coletadas em reuniões anteriores, sessões de brainstorming, pesquisas ou entrevistas com os membros da equipe ou projeto, ou mesmo os envolvidos com o problema em questão.

Defina suas prioridades

Uma vez reunidas todas as informações, é hora de priorizar as tarefas com base em sua importância. Isso vai ajudar a focar a energia e os recursos da equipe no que é mais importante.

Além disso, procure desenvolver uma linha do tempo que delineia quando cada tarefa deve ser concluída para que o projeto seja bem-sucedido.

Responda os 5Ws e 2Hs de forma detalhada

O próximo passo é responder cada uma das 7 perguntas com o máximo de detalhes possível, bem como com toda sinceridade.

Essa é uma das partes essenciais e que vai assegurar que todos os aspectos do projeto ou meta sejam levados em consideração e que quaisquer potenciais bloqueios ou desafios possam ser identificados.

Use ferramentas compartilháveis com o time

Em geral, um plano de 5Ws e 2Hs é normalmente conduzido em equipe. Por isso, é interessante investir em um sistema que possa ser utilizado por toda equipe.

Assim, é possível definir funções (como os responsáveis), criar quadros de tarefas (utilizando o kanban, por exemplo) e simplificar o acompanhamento de cada tarefa.

O objetivo é assegurar que todos tenham acesso às mesmas informações para que possam se manter informados e no caminho certo.

Colha feedbacks da equipe

Uma vez que o plano esteja completo, é importante reunir o feedback da equipe e fazer quaisquer ajustes necessários. Isso ajuda a garantir que todos estejam comprometidos em alcançar seus objetivos.

Ele também ajuda a construir um senso de propriedade entre os membros da equipe, o que aumenta o nível de motivação e a produtividade.

Repense sua estratégia periodicamente

Finalmente, é importante reavaliar periodicamente sua estratégia para garantir que o plano ainda seja relevante e eficaz.

Assim, é possível identificar que os recursos estejam sendo usados de forma eficiente, sem desperdícios.

Além disso, permite que as equipes sejam mais ágeis na adaptação às mudanças e desafios que surgem ao longo do tempo. Em última instância, é algo que leva a melhores resultados a longo prazo.

Mas como fazer isso? Por meio de check-ins regulares com membros da equipe, revisões periódicas do projeto e análise das ações realizadas para solucionar problemas identificados com a ferramenta.

Desse modo, assegurar que todos estejam na mesma página vai garantir que as metas sejam alcançadas dentro do cronograma estabelecido no início do projeto.

Exemplo da metodologia 5W2H

O 5W2H é uma ferramenta poderosa que pode ser usada para resolver problemas tanto grandes quanto pequenos.

Vamos dar um exemplo prático de como a ferramenta 5W2H pode ser usada em uma organização.

Suponha que Carlos seja um consultor de TI e seu trabalho seja implementar um novo software que ajudará a agilizar as operações em uma empresa — um ERP.

Para ajudar a organizar essa tarefa, ele utiliza o 5W2H.

O primeiro passo é reunir informações dos membros da equipe que irão utilizar o sistema, assim como dos responsáveis pela sua implementação por parte da organização.

Uma vez coletadas todas essas informações, Carlos pode responder a cada uma das sete perguntas para cada etapa do processo:

O quê? Instalar o novo sistema de software

Quem? Consultores e funcionários de TI

Quando? Durante o horário comercial normal

Onde? Em todos os escritórios ou filiais incluídos no projeto

Por quê? Para centralizar dados, agilizar as operações e torná-las mais eficiente

Como? Seguindo as instruções fornecidas pelo fornecedor do software

Quanto custa? Carlos precisará fazer um orçamento para o custo do software, implementação e treinamento.

Respondendo estas perguntas em detalhes, Carlos tem o necessário para criar um plano de ação que leve em conta todos os aspectos do projeto.

Esse plano pode então ser compartilhado com as partes interessadas para que todos estejam na mesma página e trabalhando para o sucesso.

Depois disso, check-ins regulares com membros da equipe podem assegurar que as tarefas sejam concluídas dentro do prazo e do orçamento, ao mesmo tempo em que permitem adaptações rápidas conforme as mudanças surgem

A metodologia 5W2H provou ser uma ferramenta eficaz para aqueles que procuram organizar seus projetos ou objetivos a fim de alcançá-los de forma mais eficiente. Ela ajuda as equipes a se manterem focadas, organizadas, e no caminho certo para alcançar seus objetivos.

Ferramentas que podem ser usadas em conjunto com a 5W2H

Quando se trata de ferramentas que podem ser usadas em conjunto com 5W2H, há muitas opções para escolher.

Em geral, um plano de 5Ws e 2Hs é normalmente conduzido em equipe. Por isso, é interessante investir em um sistema que possa ser utilizado por todos os envolvidos.

Assim, é possível definir funções (como os responsáveis por um projeto), criar quadros de tarefas (utilizando o kanban, por exemplo) e simplificar o acompanhamento de cada ação.

Além disso, há várias ferramentas de mapeamento mental que podem ser usadas para organizar visualmente informações e ideias de brainstorming.

E finalmente, há uma variedade de ferramentas de produtividade que podem ajudar seu time a aproveitar ao máximo o seu tempo e fazer mais em menos tempo.

Sistemas de gestão da TOTVS

Agora, muito além de entender problemas, organizar tarefas e melhorar a gestão de projetos, é essencial que a empresa moderna tenha controle de todos os processos.

Por isso, contar com os sistemas de gestão da TOTVS é a melhor decisão para o seu negócio!

A TOTVS, maior empresa tech e referência em ERPs no Brasil, criou soluções amplas, robustas, flexíveis e com todos os recursos que a sua empresa precisa para automatizar a gestão administrativa e crescer.

As soluções da TOTVS são feitas sob medida para o seu negócio, independente do tamanho e do segmento.

Que tal conhecer os benefícios e diferenciais dos sistemas de gestão da TOTVS para a sua empresa?

New call-to-action

Conclusão

A ferramenta 5Ws e 2Hs é um exemplo de como mesmo os instrumentos mais simples podem ajudar no dia a dia das empresas.

Ao dividir o processo em tarefas menores com acompanhamento regula do progresso, as equipes podem permanecer organizadas, no caminho certo e focadas em suas metas de sucesso.

Neste conteúdo, você conferiu tudo sobre o método, desde a parte teórica até a sua aplicação prática em uma organização. Agora, que tal aprender mais? Criamos um guia completo e definitivo sobre metodologia ágil, que tal

https://www.totvs.com/blog/negocios/5w2h/