



# ENGENHARIA DE QUALIDADE

**Aula 03 - Ferramentas de Diagnóstico: 5W1H.**

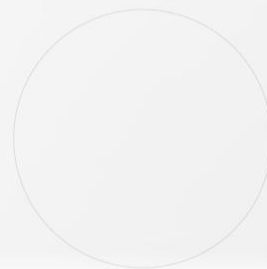
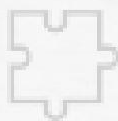
Professor: Douglas Aquino Moreno

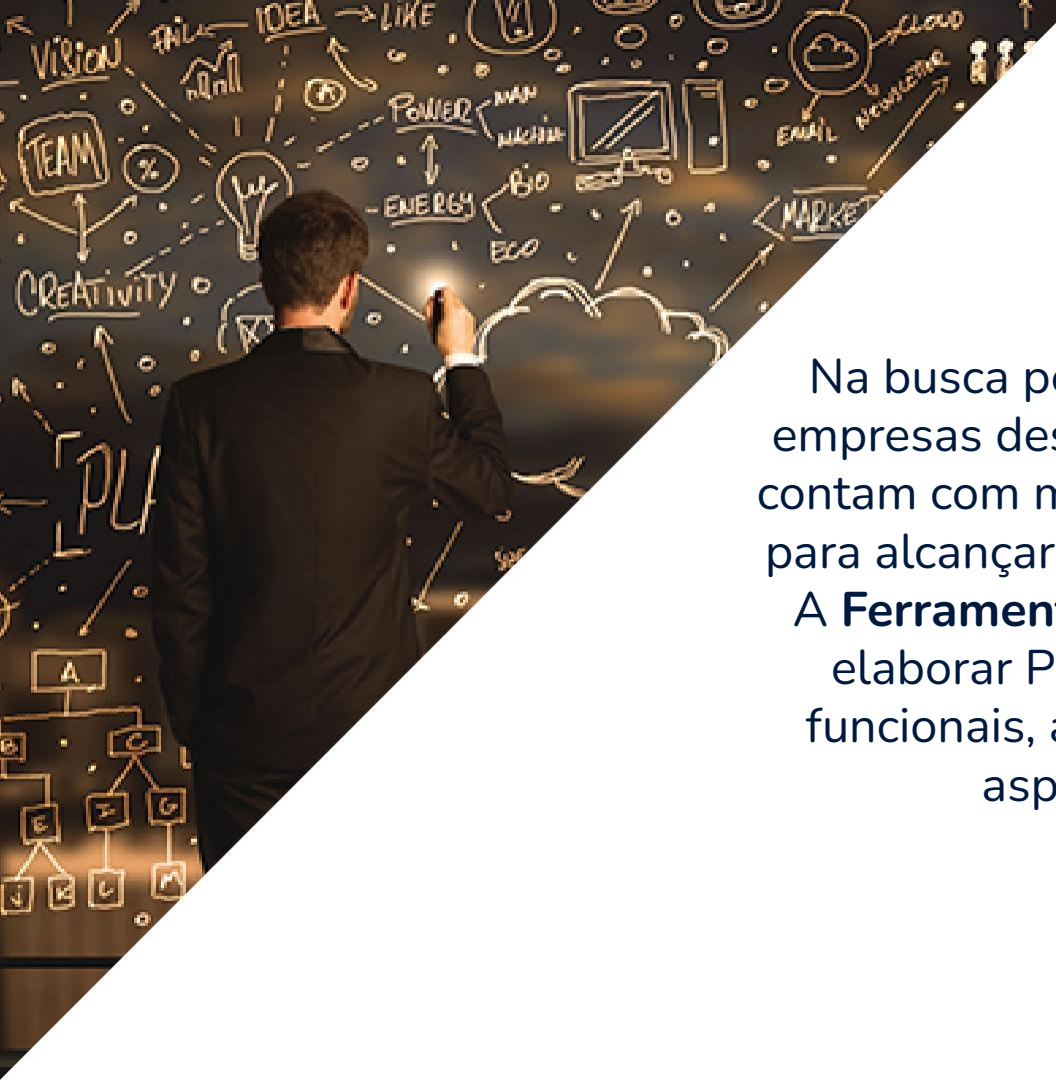


GOVERNO DO  
**TOCANTINS**  
TRABALHANDO E CUIDANDO DE **TODOS**

01

# Reflexão





Na busca pela melhoria contínua, as empresas desenvolvem planejamentos, contam com metodologias e ferramentas para alcançar seus melhores resultados. A **Ferramenta 5W1H** é utilizada para elaborar Planos de Ação sólidos e funcionais, abordando todos os seus aspectos essenciais!





# A importância dos Planos de Ação



Um plano de ação é uma série de atividades com o objetivo de **solucionar um problema** identificado.

Por exemplo, ao desenvolver um **Planejamento Estratégico** novo para a sua empresa, podem ser necessários meses e várias ações, envolvendo diversas pessoas, para resultar em uma boa implementação.

Somente bons planos de ação podem levá-las a alcançar o seu **potencial máximo**.





# A importância dos Planos de Ação



Se não são bem documentados, abordando **todas as informações necessárias** e comunicados aos responsáveis acabam sendo esquecidos e abandonados.

Muitas empresas falham ao tentar executar aquilo que foi planejado. Normalmente é um reflexo da etapa anterior – a elaboração do plano.





# QUAIS OS PRINCIPAIS PROBLEMAS NOS PROJETOS DE SOFTWARE?





# A importância dos Planos de Ação



Os principais problemas são:

- Falta de clareza em relação a o que deve ser feito e como fazer;
- Falta de clareza em relação aos responsáveis por executar cada etapa do plano de ação;
- Falta de clareza em relação aos prazos a serem cumpridos.





# A importância dos Planos de Ação



- Requisitos Mal Definidos
- Planejamento Inadequado
- Falta de Comunicação
- Gerenciamento de Projetos Deficiente
- Problemas de Qualidade de Software
- Mudanças Frequentes de Escopo (Scope Creep)
- Falta de Pessoal Qualificado
- Subestimação da Complexidade Técnica
- Resistência a Mudanças
- Falta de Documentação Adequada
- Gestão de Riscos Inadequada







## 5W1H – Conheça a Ferramenta



O 5W1H surge justamente para **neutralizar todos os ricos citados anteriormente**. A ferramenta garante **total clareza** acerca do plano de ação elaborado pela empresa.

Uma espécie de "kit de primeiros socorros" para a resolução de problemas e a tomada de decisões.

A sigla faz referências às 6 perguntas que devem ser respondidas sempre que um plano de ação é elaborado. São elas:



## What (ou, “o que”):



- Nada mais é do que um detalhamento do que se espera executar, por meio do plano de ação.
- Qual é o fato, problema ou objetivo que está sendo analisado? É a definição clara da situação que se deseja entender ou melhorar.
  - **Exemplo:** “Elaborar uma campanha de divulgação de um novo produto.”
  - **Exemplo:** "Aumentar as vendas do produto X."





## Why (ou, “por que”):

- Visa esclarecer a razão por trás da execução do plano de ação. Continuando o exemplo, podemos pensar em algo como: “Para conscientizar potenciais compradores.”
- Qual é a causa do problema ou o motivo para a realização de determinada ação? É a busca pela raiz do problema.
  - **Exemplo:** "As vendas do produto X estão diminuindo devido à concorrência e à falta de divulgação."





## Where (ou, “onde”):



Visa identificar o local no qual o plano de ação acontecerá. Por exemplo: “No Facebook e Instagram.”

Em que local ocorre o fato? Onde estão localizados os recursos ou as pessoas envolvidas?

Exemplo: "Nas lojas físicas e na loja online."



# Who (ou, “quem”):



- Visa atribuir a responsabilidade pela execução desse plano de ação a uma pessoa específica, garantindo que cada plano de ação tenha um dono.
- Quais são as pessoas envolvidas na situação? Quem são os responsáveis, os afetados ou os beneficiários?
  - **Exemplo:** “Fernando, da equipe de marketing.”
  - **Exemplo:** “O gerente de vendas, os vendedores, os clientes e o departamento de marketing.”



# When (ou, “quando”):



- Visa identificar os prazos para a execução do plano de ação. Continuando o exemplo, teríamos: “Até o dia 20 de julho de 2030.”
- Em que momento o fato ocorre ou deve ocorrer? Quais são os prazos e as datas importantes?
  - Exemplo: "No último trimestre do ano."





## How (ou, “como”):



- Visa apresentar o modo como o plano de ação será desdobrado, ou seja, quais ações devem ser feitas para que aquilo que foi estabelecido no What seja alcançado.
- No nosso exemplo seria: “Elaborando a campanha contendo o novo produto e detalhando suas características.”
- De que forma será realizada a ação? Quais são os métodos e as ferramentas que serão utilizados?
  - **Exemplo:** "Através de uma campanha de marketing digital, com foco em redes sociais e e-mail marketing."



# Por que o 5W1H é importante?



- **Clareza:** Organiza o pensamento e evita confusões.
- **Eficiência:** Acelera a identificação de problemas e soluções.
- **Comunicação:** Facilita a troca de informações entre as equipes.
- **Resultados:** Contribui para a tomada de decisões mais assertivas.





# 1 Plano 5W1H na prática:



Para entender como funcionaria na prática, veja este exemplo fictício:

- “O Fernando, da equipe de design, ficará responsável pela elaboração de uma campanha de divulgação para nosso novo produto, visando conscientizar potenciais compradores da existência desse novo produto. Essa campanha será composta por uma arte, contendo o novo produto em destaque, junto às suas características detalhadas. O prazo final é dia 20/07/2030, e utilizará o Facebook e o Instagram da empresa.”



# 1 Plano 5W1H na prática:



## Plano 1: Elaboração da Campanha de Divulgação

- **What (O quê?):** Elaboração de uma campanha de divulgação para o novo produto.
- **Why (Por quê?):** Para conscientizar potenciais compradores da existência do novo produto.
- **Who (Quem?):** Fernando, da equipe de design.
- **Where (Onde?):** Facebook e Instagram da empresa.
- **When (Quando?):** Prazo final: 20/07/2030.
- **How (Como?):** Criando uma arte que destaque o novo produto e detalhe suas características.





# 1 Plano 5W1H na prática:



Plano 2: Criação da Arte para a Campanha

- **What (O quê?):** Criação de uma arte de divulgação.
- **Why (Por quê?):** Para destacar o novo produto e apresentar suas características detalhadas.
- **Who (Quem?):** Fernando, da equipe de design.
- **Where (Onde?):** Será publicada no Facebook e Instagram da empresa.
- **When (Quando?):** Até o dia 20/07/2030.
- **How (Como?):** Desenvolvendo uma peça gráfica que mostre o produto em destaque, com uma apresentação visual atraente de suas características.



## Um Plano 5W1H na prática:



- Ao ler essa descrição, vemos que os problemas citados anteriormente como causas de não comprimento de planos de ação foram completamente neutralizados.
- Para as ações a serem executadas foi definido um responsável e um prazo. Além disso, está bem explicado o que deve ser feito e o porquê. Agora toda a equipe tem total clareza dos detalhes do que será feito.
- Tão importante quanto isso, o Fernando, da equipe de design, agora tem total consciência do que é esperado dele, e dos detalhes da tarefa que ele deve executar. Diminuindo, assim, as chances de que ele cometa algum erro ou gere algum retrabalho.



# A importância do “Por que?”



- Ao comunicar com os funcionários de sua empresa o plano de ação, o campo do “Por que” é um dos mais importantes!
- Além de todas as questões objetivas já definidas como prazos e etapas, é fundamental comunicar também a motivação por trás do trabalho a ser executado.
- Isso aumenta o engajamento dos funcionários com as tarefas, melhorando os resultados obtidos.



## 2 Plano 5W1H na prática:



- Imagine que um evento importante da empresa foi cancelado. Como utilizar o 5W1H para entender o que aconteceu e como evitar que isso se repita?





## 2 Plano 5W1H na prática:



- **What (O quê?)**
  - O evento importante da empresa foi cancelado.
- **Why (Por quê?)**
  - Investigar as razões do cancelamento. Possíveis causas podem incluir falta de planejamento, problemas logísticos, conflitos de agenda, imprevistos, falta de confirmação de participantes ou problemas financeiros.
- **Who (Quem?)**
  - Identificar as partes envolvidas no planejamento e organização do evento. Quem era responsável pela coordenação, logística, comunicação e outros aspectos essenciais do evento?





## 2 Plano 5W1H na prática:



- **Where (Onde?)**
  - Determinar se houve problemas relacionados ao local do evento. O local estava disponível? Houve problemas com a reserva, infraestrutura ou localização?
- **When (Quando?)**
  - Verificar se o cancelamento ocorreu devido a um problema com a data ou o cronograma. Houve mudanças inesperadas na agenda? O evento foi programado com antecedência suficiente?
- **How (Como?)**
  - Analisar como o processo de planejamento e organização foi conduzido. Houve falhas na comunicação interna ou externa? As etapas de planejamento foram seguidas corretamente? Existiam planos de contingência?



# REFERÊNCIAS



- <https://professor.pucgoias.edu.br/sitedocente/admin/arquivosUpload/7460/material/Ferramentas%20da%20Qualidade.pdf>
- <https://ucj.com.br/blog/5w1h-plano-de-acao/>





# OBRIGADO!

**MEUS CONTATOS:**

douglasaquino817@gmail.com  
(63) 999835068



UNITINS



GOVERNO DO  
**TOCANTINS**  
TRABALHANDO E CUIDANDO DE **TODOS**