



# ENGENHARIA DE QUALIDADE

**Aula 04 - Ferramentas de Diagnóstico: 5W2H.**

Professor: Douglas Aquino Moreno



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

01

# Ferramentas de Diagnóstico: 5W2H





# A ferramenta 5W2H



- A ferramenta 5W2H é um checklist das atividades preventivas e corretivas que precisam ser desenvolvidas dentro de uma empresa, organizado de forma prática, simples, eficiente e clara. Para isso, envolve líderes e colaboradores para identificação de necessidades e propostas de soluções aos objetivos que se deseja alcançar.
- A essência desta ferramenta é descrever de forma sucinta um objetivo e detalhar as ações, custos e responsáveis para alcançá-lo.



# O que é plano de ação?



O plano de ação tem por objetivo definir os desdobramentos da estratégia em ações com monitoramento. Por meio dele, a empresa deve planejar tudo o que deve ser executado, criar uma metodologia, elaborar um cronograma e indicar os responsáveis para dar andamento a cada etapa.





# O que é a ferramenta 5W2H?



- A ferramenta 5W2H transforma em ações práticas toda a análise e a formulação de estratégias idealizadas para o plano de ação. O 5W2H é, portanto, um checklist que indica as atividades, os prazos e as responsabilidades de todos os envolvidos em um projeto.





# Quais os elementos do 5W2H?



- A sigla 5W2H vem do inglês e é formada pelas letras iniciais das sete perguntas que devem ser feitas ao traçar o plano:
- 5W
  - What – o que será feito?
  - Why – por que será feito?
  - Where – onde será feito?
  - When – quando será feito?
  - Who – por quem será feito?
- 2H
  - How – como será feito?
  - How much – quanto vai custar?
- Ou seja, a função dessa ferramenta é definir o que será feito, por que, onde, por quem, quando, como e quanto isso custará. Dessa forma, o método auxilia na organização e no planejamento de quaisquer processos internos da empresa.



## Onde aplicar o método 5W2H?



- O 5W2H se aplica bem a qualquer cenário em que você precise fazer um plano de ação, seja na sua empresa ou na vida pessoal. Não há necessariamente uma limitação para o seu uso, sendo possível traçar por exemplo, desde um planejamento orçamentário de uma empresa, lançamento de produtos, reorganização de processos, até organizar uma viagem com amigos ou uma festa de família.
- Ao trazer para a realidade do seu negócio, você pode utilizar a ferramenta no planejamento estratégico para tornar uma empresa mais lucrativa, ou para auxiliar o setor de recursos humanos, aumentar sua carteira de clientes, entre uma infinidade de outras aplicações.





# Como utilizar o 5W2H



- Ao utilizar o método, tenha em mente que cada uma das perguntas representa uma análise específica de cada etapa a ser executada. Indiferente da aplicação, a forma de utilizá-lo se resume a responder estas perguntas em uma planilha modelo, um software de planilhas, ou até um formulário de papel bem desenhado, com uma estrutura onde fiquem claras todas as informações.
- A partir do momento que a planilha está criada, basta começar a alimentá-la com os objetivos e o passo a passo para atingi-los, seguindo as sete perguntas do 5W2H.



# Preenchendo o 5W2H



- Não há uma única maneira de aplicar a metodologia, nem uma única finalidade, ou um jeito certo. As respostas que preencherão a planilha precisam ser voltadas ao objetivo, e isso é o que mais importa.
- Ao preencher os campos da ferramenta 5W2H, preste atenção nas seguintes informações para ter como base:





# Preenchendo o 5W2H



- **What:** Ação que deve ser executada, ou problema a ser solucionado;
- **Why:** Justificativa dos motivos e objetivos daquilo estar sendo executado ou solucionado;
- **Who:** Definição de quem será (serão) o(s) responsável(eis) pela execução do que foi planejado;
- **Where:** Informação sobre onde cada um dos procedimentos será executado;
- **When:** Cronograma sobre quando ocorrerão os procedimentos;
- **How:** Explicação sobre como serão executados os procedimentos para atingir os objetivos pré-estabelecidos;
- **How Much:** Limitação de quanto custará cada procedimento e o custo total do que será feito?



# Preenchendo o 5W2H



5W					2H		STATUS
WHAT (O QUE)	WHY (POR QUE)	WHERE (ONDE)	WHO (QUEM)	WHEN (QUANDO)	HOW (COMO)	HOW MUCH (QUANTO CUSTA)	
<p>O QUE SERÁ FEITO?</p> <p>QUAL É O SEU OBJETIVO?</p> <p>COMO DESCREVER O MELHOR QUE PODE OBTER NESTA SITUAÇÃO?</p>	<p>POR QUE SERÁ FEITO?</p> <p>QUAL É A RAZÃO QUE MOTIVA ESSA AÇÃO?</p> <p>O QUE VAI CONSEGUIR DE RETORNO?</p> <p>FAZ PARTE DE SUA MISSÃO?</p> <p>VALE A PENA?</p>	<p>ONDE SERÁ FEITO?</p>	<p>POR QUEM SERÁ FEITO?</p> <p>QUEM ESTÁ ENVOLVIDO OU É RESPONSÁVEL EM CADA AÇÃO?</p> <p>QUEM DEVE SER AVISADO?</p>	<p>QUANDO SERÁ FEITO?</p> <p>QUAIS SÃO AS PRIMEIRAS AÇÕES NECESSÁRIAS?</p> <p>ESSAS AÇÕES SÃO PROATIVAS OU DEPENDEM DE OUTRAS FORA DO SEU CONTROLE?</p>	<p>COMO SERÁ FEITO?</p> <p>COMO INICIAR, MENSURAR E ATIVAR AS AÇÕES NECESSÁRIAS?</p> <p>QUAIS SÃO AS SOLUÇÕES DE CONTINGÊNCIA, NO CASO DE ENCONTRAR OBSTÁCULOS?</p> <p>O QUE SINALIZARÁ QUE É O MOMENTO DE AGIR ASSIM?</p>	<p>QUANTO CUSTARÁ FAZER?</p> <p>QUANTO CUSTARÁ EM TEMPO, ESFORÇO, DINHEIRO, CONHECIMENTO, PREPARAÇÃO PSICOLÓGICA E NEGOCIAÇÃO OU MOTIVAÇÃO PESSOAL E DE GRUPO?</p>	

Fonte: Sebrae/SC



# REFERÊNCIAS



- <https://professor.pucgoias.edu.br/sitedocente/admin/arquivosUpload/7460/material/Ferramentas%20da%20Qualidade.pdf>
- <https://ucj.com.br/blog/5w1h-plano-de-acao/>
- <https://modularcursos.com.br/fmea-7-passos-para-implantacao/>
- <https://www.publi.com.br/5w2h-o-que-e-e-como-aplicar-no-seu-planejamento/>
-



# OBRIGADO!

**MEUS CONTATOS:**

douglasaquino817@gmail.com  
(63) 999835068



UNITINS



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