

## Gestão participativa = SWOT

- Gestão da Qualidade Total – pessoal
- Planejamento da Qualidade:
  - criar a consciência da necessidade e oportunidade de melhoria;
  - estabelecer as metas para essas melhorias;
  - identificar os processos - o que será impactado;
  - identificar as necessidades;
  - especificar uma ação que atenda às necessidades identificadas;
- Controle da Qualidade:
  - avaliar o desempenho da qualidade;
  - comparar o desempenho com as metas estabelecidas;
  - adaptar as diferenças encontradas.
- Suas máximas são:
  - 1 - comprometimento;
  - 2 - melhoria constante;
  - 3 - criação e cálculo de índices de avaliação da qualidade;
  - 4 - avaliação dos custos da qualidade;
  - 5 - conscientização;
  - 6 - identificação e solução das causas das não conformidades;
  - 7 - análise geral;
  - 8 - treinamento;
  - 9 - celebração;
  - 10 - estabelecimento das metas a serem atingidas;
  - 11 - eliminação das causas dos problemas;
  - 12 - reconhecimento oficial do sucesso;
  - 13 - formação de conselhos da qualidade para analisar problemas e ideias;
  - 14 - começar tudo de novo.



### Finalidades da Análise SWOT

- Avaliar os Ambientes Internos e Externos, proporcionando subsídios para a formulação de estratégias e otimizar seu desempenho.
- Identificar os pontos fortes e fracos, assim como as oportunidades e ameaças dos quais o processo está exposto.



### Definição do ambiente interno:

- O ambiente interno propõe a identificação dos pontos fortes (*strengths*) e também dos pontos fracos (*weaknesses*) em relação aos concorrentes e ao mercado.
- Nesta etapa devem ser estudados o contexto da empresa e as ações a serem realizadas.
- É importante considerar que toda característica como força ou fraqueza é altamente relativa e alterável, podendo ser enquadrada na medida do seu comportamento.

### Definição de ambiente externo:

- A análise externa tem como objetivo a identificação das oportunidades e ameaças que num determinado momento se colocam diante do processo.
- Por isso, é necessário haver uma prevenção por parte dos gestores em relação aos impactos positivos e negativos que o processo possa a vir receber.
- Todas as previsões efetuadas possuem reflexo natural sobre o plano estratégico.

## **Gestão participativa = 5W2H**

A planilha **5W2H** é uma ferramenta que pode ser utilizada por qualquer pessoa ou empresa, a fim de registrar de maneira organizada e planejada como serão efetuadas as ações, assim como por quem, quando, onde, por que, como e quanto irá custar para a pessoa/empresa.

Podemos dizer que o **5W2H** se trata de uma ferramenta administrativa que pode ser utilizada por toda e qualquer pessoa / empresa. Sua análise possui a finalidade de auxiliar na elaboração de planos de ação, como uma espécie de check-list que aumenta a clareza do colaborador sobre suas atividades.

Toda pessoa / empresa precisa de uma boa gestão para crescer e se desenvolver com sucesso, e o **método 5W2H** é uma ferramenta que auxilia o empreendedor na hora de organizar suas ideias. ... Este método se destaca das demais metodologias de gestão por sua simplicidade na hora da elaboração de um plano estratégico.

O **5W2H** é um **formulário** para execução e controle de tarefas onde são atribuídas as responsabilidades e determinado como o trabalho deverá ser realizado, assim como o departamento, motivo e prazo para conclusão com os custos envolvidos.

O **5W2H** é uma ferramenta de gestão muito utilizada para **planejamento** e acompanhamento de atividades necessárias para o atingimento de um resultado desejado. O **plano de ação** permite o acompanhamento da execução das atividades mais importantes para se atingir determinados objetivos e metas.

O método serve para organizar as práticas de investigação, consistindo na seleção das técnicas (conjuntos de procedimentos destinados a produzir certos resultados ao nível da recolha e tratamento da informação de pesquisa), no controle da sua utilização, permitindo, ainda, a integração dos resultados parciais obtidos.

Alcançar grandes resultados, ascender na carreira, realizar metas e objetivos com efetividade. ... Nessa perspectiva, elaborar uma planilha 5W2H é uma forma de separar as etapas de elaboração da execução, obtendo um estudo mais detalhado de todas as atividades necessárias para atingir o objetivo.

Como utilizar?

Antes de utilizar o **5W2H** é preciso que você estabeleça uma estratégia de ação para identificação e proposição de soluções de determinados problemas que queira sanar. Para isso pode-se utilizar da matriz SWOT e brainstorm para se chegar a um ponto comum. É preciso também ter em conta os seguintes pontos:

Tenha certeza de estar implementando ações sobre as causas do problema, e não sobre seus efeitos;

Tenha certeza de que suas ações não tenham qualquer efeito colateral, caso contrário deverá tomar outras ações para eliminá-los;

É preciso propor diferentes soluções para os problemas analisados, certificando-se dos custos aplicados e da real eficácia de tais soluções.

5w

WHAT – O QUE SERÁ FEITO (ETAPAS)?

WHY – POR QUE SERÁ FEITO (JUSTIFICATIVA)?

WHERE – ONDE SERÁ FEITO (LOCAL)?

WHEN – QUANDO SERÁ FEITO (TEMPO)?

WHO – POR QUEM SERÁ FEITO (RESPONSABILIDADE)?

2H

HOW – COMO SERÁ FEITO (MÉTODO)?

HOW MUCH – QUANTO CUSTARÁ FAZER (CUSTO)?

Ao planejar determinada atividade gerencial, você deve responder às 7 perguntas citadas no slide anterior com clareza e objetividade. Logo após, você deverá elaborar uma tabela explicativa sobre tudo o que foi planejado.

**What – O que será feito?**

O primeiro questionamento de um plano estratégico por meio do 5W2H é o que será feito ou planejado na empresa. Como objetivo temos em nosso exemplo a intenção de aumentar o número de clientes da empresa. Nesse caso, a meta a ser concluída é exatamente essa.

**Why – Por que será feito?**

Considerando esse segundo questionamento, podemos resumir que a meta deverá ser concluída para que a empresa tenha inúmeros benefícios, como melhor posicionamento frente ao mercado, maior lucratividade, expansão do negócio, mais envolvimento com seus clientes, reconhecimento na área de atuação, entre outros.

### Where – Onde será feito?

Em nosso exemplo podemos dizer que há várias opções de onde esse planejamento estratégico será aplicado. Se a empresa atua apenas em uma região, talvez a melhor opção é atrair mais clientes daquela mesma região, principalmente se a modalidade de negócio não permitir envolvimento com outras regiões do país ou do mundo. Mas dependendo da modalidade de negócio, do porte da empresa e das intenções, é possível alcançar novos clientes em outras regiões do país ou até mesmo do mundo.

### When – Quando será feito?

Nesta etapa é definido o prazo para que esse objetivo será realizado. No caso do nosso exemplo, podemos definir um limite de 10 meses para que o plano de ação seja totalmente concluído.

### Who – Por quem será feito?

Ao chegar nesta etapa, é necessário avaliar novamente o que será feito, quando, onde, entre outras características, para definir quais serão as pessoas envolvidas nesse objetivo. Dependendo até mesmo de como o objetivo será encarado as pessoas envolvidas com essa ação também poderão variar. No caso da expansão da empresa em relação ao número de clientes, talvez seja necessário adotar mais funcionários para atendimento, ou deixar os esforços dessas aplicações para a equipe de marketing, entre outros setores e funcionários.

### How – Como será feito?

Considerando tudo que já definimos até aqui, podemos dizer que o plano de ação poderá ser executado por mais de um setor. O marketing é o setor que mais influenciará nessa questão de conquistar mais clientes, por isso, podemos concluir que a aplicação desse objetivo poderá ser feita por meio de estratégias de marketing voltadas para a atração de novos clientes.

### How much – Quanto irá custar?

Por fim, é definido o valor de todo esse planejamento e ações relacionadas ao objetivo traçado. Em nosso exemplo, podemos definir diversos valores considerando as variações de acordo com as decisões que serão tomadas. Isso é aplicado a qualquer plano de ação, que deve contar com um balanço de tudo que será gasto para que o objetivo seja alcançado.

Para aplicar todos esses conceitos em sua empresa, você simplesmente terá que mapear esse planejamento para os objetivos traçados por sua equipe. Sendo assim, você deverá realizar todas as questões do planejamento 5W2H e apontar as respostas de acordo com as ações planejadas pela equipe.

Exemplos 01:

Questão problema: Internet lenta

Ação	O quê? (What?)	Por que? (Why?)	Onde? (Where?)	Quem? (Who?)	Quando? (When?)	Como? (How?)	Quanto? (How much?)
1	Refazer a estrutura de redes, que hoje é dividida entre alunos e professores em duas redes.	Simplificar a rede e melhorar o fluxo de banda de internet.	No setor de Infraestrutura.	Técnico de redes.	Média de 4 meses para implantação.	-Desfazer a rede atual. -Licitação de técnicos. -Levantamento de materiais necessários. -Licitação para compra. -Aplicação de serviços.	Resultado de licitação.
2	Contratar um pacote maior de dados.	Melhorar a disponibilidade do sinal da banda para alunos e professores.	No setor de Infraestrutura.	Tesouraria da faculdade.	Média de 2 semanas	-Licitação de pacotes de bandas de internet de diferentes empresas. -Compras através de licitações.	Resultado de licitação.
3	Aplicar fibra ótica na rede existente e melhorar roteadores para suportar a mesma.	Potencializar a internet é mais rápida e flui melhor através da fibra ótica.	No setor de infraestrutura.	Técnico de redes.	Média de 2 meses para implantação.	-Licitação de técnicos. -Levantamento de materiais necessários. -Licitação para compra. -Aplicação de serviços.	Resultado da licitação.
4	Remover limitação de velocidade atual e aplicar limite de consumo de banda.	Facilitar o uso dos alunos e professores e bloquear aqueles que usufruem de forma indevida.	No setor de infraestrutura.	Técnico de redes.	Média de 1 mês para configuração.	-Licitação de técnicos. -Aplicação de serviços.	Resultado da licitação.

EXERCÍCIO

	AJUDA	ATRAPALHA
	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
INTERNOS		
	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
EXTERNOS		

Questão problema:\_\_\_\_\_

Ação	O quê? (What?)	Por que? (Why?)	Onde? (Where?)	Quem? (Who?)	Quando? (When?)	Como? (How?)	Quanto? (How much?)
1							
2							
3							