



MANUAL

5W2H

como implementar a metodologia 5w2h em sua empresa

SUMÁRIO

Introdução	4
Entendendo o 5W2H	6
Benefícios	10
Quando aplicar a metodologia	12
Exemplos práticos	
Implementação	16
Padronização de processos	18
Ferramentas para gestão	21
Conclusão	24

MANUAL

COMO IMPLEMENTAR A METODOLOGIA 5W2H EM SUA EMPRESA

Sucesso de downloads, o manual de implementação da metodologia 5W2H da Checklist Fácil é um dos nossos materiais mais acessados. Pessoas gestoras, lideranças e equipes envolvidas na **padronização e otimização de processos e na busca por melhoria contínua de empresas de diversos segmentos** já se beneficiaram desse material, aprendendo mais sobre a metodologia e conhecendo o passo a passo da sua aplicação.

Por isso, apresentamos uma nova versão deste conteúdo, que está mais **completo e atualizado**. Conheça, agora, a metodologia 5W2H e como essa poderosa ferramenta pode trazer resultados positivos para a sua empresa.

INTRODUÇÃO

O 5W2H é uma ferramenta de gestão criada no Japão, que pode ser aplicada para o desenvolvimento de planos de ação voltados para o gerenciamento da qualidade dentro de uma empresa. Ela pode ser adotada em qualquer tipo de situação que precise de um alinhamento estratégico, sendo útil para todas as áreas corporativas — como o setor de recursos humanos, de contabilidade, jurídico, administrativo, financeiro, técnico, entre outros — e para negócios que abranjam diferentes segmentos.

Na prática, o objetivo do método é bastante direto: **otimizar processos de trabalho e implementar melhorias.**

Muito abrangente e versátil, o 5W2H permite que a empresa estruture processos e cumpra objetivos de maneira correta, pois a sua aplicação **garante que todos as pessoas envolvidas em determinado projeto tenham clareza do que devem fazer**, quais são os próximos passos a serem cumpridos e quem são os responsáveis por eles, bem como quando o trabalho será cumprido e, principalmente, qual é o objetivo a ser atingido.

Dessa forma, tanto as pessoas colaboradoras envolvidas na implementação prática do método, quanto a liderança responsável conseguem **acompanhar o andamento de todas as etapas e ter a compreensão de que fazem parte de um mesmo processo produtivo que envolve toda a empresa.** Por sua vez, esse entendimento faz com que as funções desempenhadas tenham resultados mais eficientes.





Entendendo o 5W2H

Mas afinal, o que significa 5W2H? O nome da ferramenta é composto pela junção de duas letras e dois números, formando uma sigla em inglês. Essa abreviação corresponde a uma estrutura, em forma de checklist, com **sete questões que devem ser respondidas** para realizar um planejamento, facilitar o desenvolvimento de soluções e auxiliar na tomada de decisões. Os 5W e os 2H correspondem às perguntas:

W WHAT o que será feito?

Definição, em etapas, sobre o trabalho que será realizado. Nesta primeira fase, tão importante quanto manter a objetividade — descrevendo o problema que precisa ser resolvido — é expor o cenário atual e qual é o cenário final esperado após a realização do plano de ação.

W WHY por que será feito?

Apresentação das justificativas para a realização do trabalho e seus benefícios. Aqui, a resposta pode ser as possíveis não conformidades que fizeram o plano de ação necessário ou os benefícios que a empresa terá ao investir em determinado projeto. Lembre-se de trabalhar com informações específicas, fazendo o uso de indicadores e projeções, e de incentivar a equipe a apresentar sugestões de respostas para esta etapa.

W WHERE onde será feito?

Definição de qual departamento da empresa será responsável ou quais filiais farão parte da execução do projeto. Delimite corretamente quais serão os setores, departamentos ou unidades de negócio que executarão o projeto e, consequentemente, serão impactadas pelos seus resultados.

W WHEN quando será feito?

Apresentação da data de início e de término da tarefa, além do cronograma de execução. Para isso, é preciso ter atenção não somente aos prazos de resultados, mas também às datas de execução de todas as tarefas.

W WHO por quem será feito?

Definição de quem será a pessoa ou equipe responsável pelo trabalho, desde a coordenação até a execução.

H HOW como o trabalho será desenvolvido

Definição dos métodos, processos e atividades utilizados no desenvolvimento do trabalho. É importante não esquecer de listar também quais serão os critérios de avaliação e qualidade das tarefas executadas, a fim de orientar a todas as pessoas responsáveis sobre a entrega dos seus resultados e como eles serão examinados.

H HOW MUCH quanto custará a execução do trabalho

Definição dos custos totais do trabalho. Mais do que informar quanto o plano de ação custará à empresa, essa última etapa avaliará a viabilidade de execução das ideias apresentadas. Aqui, inclui-se custos fixos, variáveis, diretos e indiretos.



Entendendo o que precisa ser feito e qual é o objetivo, bem como todas as diretrizes que guiarão o desenvolvimento da ação — onde, quando, quem, como e quanto isso custará — as pessoas responsáveis, certamente, desempenharão suas funções de maneira correta. O resultado disso é um trabalho de qualidade, com menos chances de erros e imprevistos.

Essa metodologia é muito utilizada por empresas ao redor do mundo, justamente, por ser capaz de esclarecer quais são as pessoas envolvidas em um projeto e todos os pontos importantes e necessários sobre ele.

E para negócios que desejam crescer, conquistar espaço no mercado e se consolidar, a realização de planejamento estratégico é fundamental, e a melhor maneira de fazê-lo é utilizando a ferramenta de gestão 5W2H ou suas variações.



Benefícios

Entre os principais benefícios de se adotar a ferramenta 5W2H, estão a padronização de processos, a criação de um planejamento estratégico, a análise de negócios e a redução de ruídos e problemas de comunicação entre os envolvidos no projeto, já que **a estrutura do plano de ação permite com que todas as pessoas envolvidas no projeto tenham conhecimento e clareza** sobre a participação de cada uma.

Por ser uma ferramenta simples e de fácil entendimento, permite aplicabilidade em diferentes empresas, **independentemente do modelo de serviço ou do processo produtivo**, e em diversos setores. Isso porque ela permite a organização sistemática e planejada de ações.

Além disso, essa metodologia gera sinergia entre todos os participantes do projeto e ainda, em consequência, permite a **economia de tempo e dinheiro**.

Alinhar os processos e controlar as etapas de execução das tarefas de acordo com o cronograma estabelecido é muito importante para **evitar prejuízos** — e, para isso, a metodologia 5W2H é muito eficaz.

Podemos afirmar, então, que alguns dos principais benefícios de aplicar a 5W2H são:



Acesso rápido aos detalhes da solução;



Organização das fases;



Facilidade em entender o fenômeno;



Autonomia dos envolvidos;



Aumento da qualidade do produto ou serviço.



Quando aplicar a metodologia

Agora que você já sabe o que é a metodologia 5W2H e quais são os seus benefícios, pode se perguntar em qual momento deve ser adotada a fim de **garantir a otimização do processo de trabalho**.

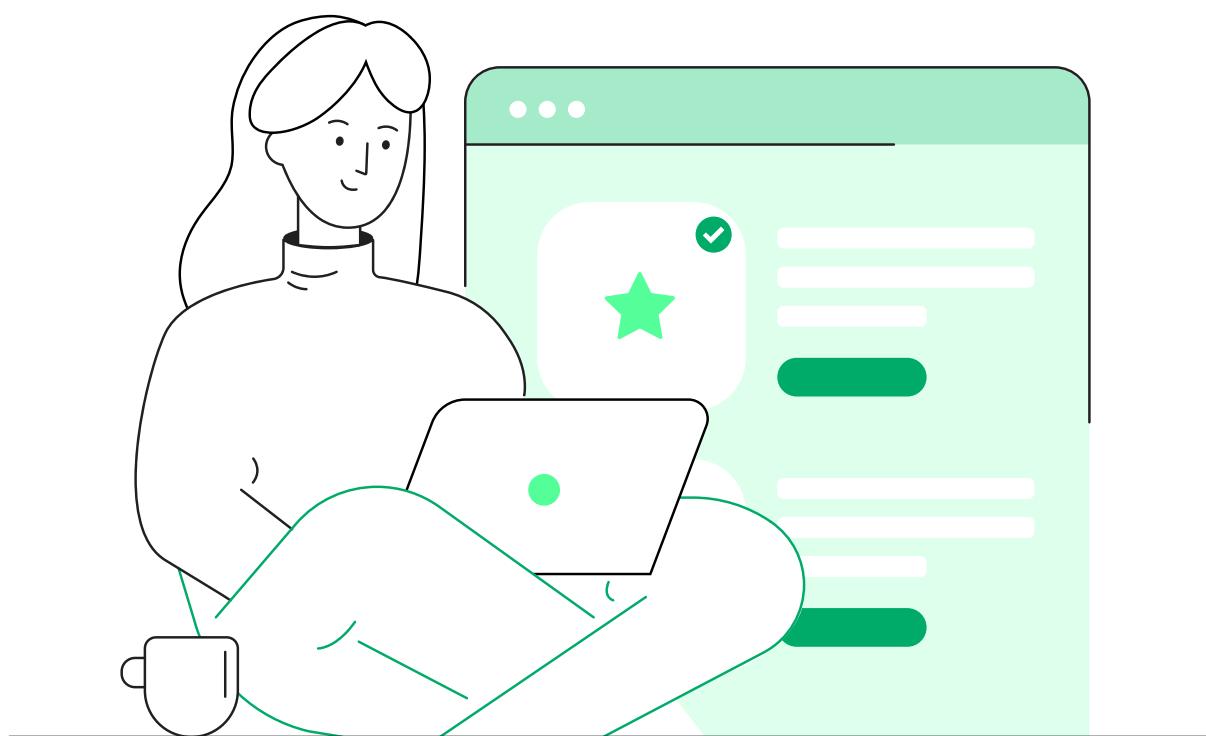
A resposta é simples: **a ferramenta pode ser aplicada em inúmeras situações da empresa e, inclusive, em projetos pessoais**. Ela é adequada para garantir o planejamento estratégico bem feito de qualquer tipo de projeto ou ação a ser definida — desde o lançamento de um novo produto até a participação da empresa em um congresso ou mesmo para a organização de uma viagem em família.

No meio profissional, uma facilidade que a 5W2H oferece é a **delegação de tarefas de maneira eficiente**. Em empresas de grande porte ou que possuem filiais espalhadas por uma cidade ou vários estados, pode ser difícil controlar todas as tarefas e executá-las de forma satisfatória — e alinhadas aos planos estratégicos necessários — na realização do trabalho e na obtenção do lucro.

Por meio dessa metodologia, a pessoa gestora consegue dialogar diretamente com todas as pessoas envolvidas no processo, definir padronizações e acompanhar o cumprimento de etapas e dos cronogramas de maneira mais ágil, independentemente do estágio em que estejam. Veja alguns exemplos de aplicação:

1. APLICAÇÃO NO GERENCIAMENTO DE PROJETOS

Neste caso, a utilização da ferramenta 5W2H auxilia no alinhamento das diferentes etapas de um projeto, fundamental para a obtenção de resultados positivos. Por meio da aplicação, é mais fácil identificar divergências e corrigir problemas quando algo ocorre diferente do que foi planejado. A versatilidade da ferramenta permite a sua aplicação em projetos de diferentes dimensões, podendo ser complementada com outras ferramentas de gestão para aplicações em segmentos com processos mais complexos.



2. APLICAÇÃO NA OTIMIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

A partir do uso do 5W2H, é possível encontrar e eliminar rapidamente os gargalos da produção e detalhar com precisão e agilidade os pontos da operação que precisam de mais atenção ou melhorias.

Além disso, a metodologia 5W2H pode servir para manter equipamentos atualizados e, consequentemente, a empresa em nível competitivo.

3. REDUÇÃO DE CUSTOS OPERACIONAIS

Assim como manter os equipamentos atualizados é importante para manter-se à frente das suas concorrentes, aperfeiçoar a padronização dos processos e buscar a redução dos custos também são pontos para investir atenção.

E, nesse aspecto, a 5W2H é uma ferramenta importante para localizar e reformular procedimentos que geram desperdício de matéria-prima, por exemplo.

4. AUMENTO DA EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Por meio do plano de ação gerado pela ferramenta é possível analisar como diversos setores ou filiais podem trabalhar de forma integral para reduzir o consumo energético da empresa. Da mesma forma, é possível traçar planos e viabilizar a possibilidade de investimento em fontes sustentáveis de energia a médio e longo prazo.

Entretanto, para que o sistema funcione adequadamente, **não é indicado apostar em planilhas e documentos em papel.**

Utilizar um software de gestão que permita a aplicação da 5W2H em tempo real e que funcione de maneira online e offline é extremamente importante — a fim de garantir justamente o alinhamento adequado para a execução satisfatória e esperada de todas as etapas do processo.

Agora que você conheceu algumas das diversas aplicações da metodologia está na hora de saber mais sobre a sua implementação. Acompanhe:



Implementação

Como mencionamos nos tópicos anteriores, implementar o 5W2H é algo simples, mas alguns passos devem ser seguidos para que a utilização da metodologia traga os resultados esperados pela pessoa gestora. **Antes de mais nada, é imprescindível ter clareza nos objetivos.**

Aonde você quer chegar? Quais metas precisa alcançar? A intenção é aumentar a lucratividade ou a carteira de clientes? Realizar o planejamento de mídias sociais e marketing digital da empresa? Cortar custos otimizando processos? Definir estratégias de vendas para épocas sazonais ou lançamentos de produtos? Planejar a manutenção de veículos ou equipamentos?

A melhor maneira de definir objetivos, estabelecer cronogramas, delimitar as etapas e delegar as tarefas é por meio de **reuniões de brainstorming**. Convoque todas as pessoas envolvidas no projeto, fale sobre os objetivos e o que você espera de cada uma delas, quais são as atribuições, os prazos específicos, explique que são parte de uma engrenagem e que, para que o trabalho flua positivamente, precisam estar alinhados.

Se não for possível um encontro físico, adote videoconferências ou grave vídeos explicativos. Existe ainda a opção de conversar com as lideranças e passar a elas essa atribuição de conversar com a equipe e informar sobre os rumos que a empresa vai tomar. Definido o objetivo, é hora de colocar a “mão na massa”.





Padronização de processos

É muito importante pensar na **padronização dos processos** de uma empresa, e, para isso, a implementação bem sucedida da metodologia 5W2H é extremamente necessária.

A padronização é uma vantagem competitiva, pois otimiza a execução das tarefas eliminando etapas desnecessárias que implicam em perda de tempo, alocação inadequada de recursos e mau aproveitamento do capital humano.

O resultado disso é o **aperfeiçoamento do trabalho desempenhado, a redução de falhas e a melhoria na qualidade dos serviços e produtos**. Tudo isso reflete em ganho de faturamento, crescimento da empresa, agilidade na identificação de problemas e aumento da expertise dos funcionários e gestores.

Mas, afinal, como promover a padronização de processos?

O primeiro passo para promover a padronização é **mapear os processos** a fim de identificar pontos que precisam ser corrigidos, melhorados ou mantidos, reforçando as metas a serem alcançadas. Feito isso, é necessário preparar as pessoas colaboradoras, realizar treinamentos e capacitações utilizando linguagem clara e de fácil compreensão. Esse detalhe é crucial para promover o alinhamento da equipe, garantindo o entendimento de todas as partes envolvidas.

Utilize aplicativos para armazenar os dados coletados antes, durante e depois da execução do planejamento que foi feito. Alocar essas informações em um sistema facilita e permite o acesso a elas e sua atualização. Lembre-se: **quanto mais automatizada for essa solução, melhor e mais eficiente o processo será.**



A ferramenta digital deve ser utilizada pela pessoa gestora para **acompanhar em tempo real** e remotamente o desempenho das pessoas colaboradoras, alinhar os departamentos, estabelecer indicadores e gerar relatórios.

Tenha em mãos todas as ações necessárias para executar este projeto. **Ao responder todas as setes questões da metodologia, você terá o que precisa para organizar o plano e partir para a execução prática dele.**

Em seguida, é necessário implementar as mudanças e fazer monitoramento contínuo. Essa etapa garantirá não apenas o desempenho adequado das equipes como também proporcionará a visão dos benefícios obtidos com a padronização ou possíveis gargalos que irão persistir.

Não se esqueça que **para avaliar os resultados obtidos é necessário ter definido indicadores** e realizar comparação de resultados tendo em mente sempre as mesmas referências.

Neste momento, utilizar ferramentas tecnológicas é muito recomendado, pois elas ajudam as pessoas gestoras no processo. É necessário escolher um software que seja customizável, para que possa atender às necessidades da empresa, independentemente de quais sejam, por meio da orientação da metodologia 5W2H.



Ferramentas para gestão

Existem ferramentas que auxiliam na implementação da metodologia 5W2H e ajudam a acelerar a curva de aprendizagem — tornando sua efetivação mais rápida e precisa. Chamadas de softwares de gestão, são muito mais indicadas para a obtenção de um resultado satisfatório do que o uso de planilhas no programa Excel ou em papel, que são alternativas de baixa confiabilidade.

SOFTWARES

Apesar de ser possível organizar planilhas de forma manual, **a maneira mais eficiente de utilizar a 5W2H é por meio de um software de gestão** que possua a funcionalidade de checklist.

Os melhores programas deste tipo disponíveis no mercado são personalizáveis e permitem a aplicação da metodologia de maneira inteligente e ágil.



Eles propiciam à gestão acesso remoto online e offline, o que garante o acompanhamento de todas as tarefas a qualquer momento e em qualquer lugar, sem que haja necessidade de conexão com a internet. Isso gera mobilidade e facilita o andamento do trabalho e a atualização de informações, entre outros pontos relevantes.

Também possibilita a definição de mecanismos de gestão e a organização da interface e do espaço visual do sistema da maneira mais conveniente possível. Essa aplicação garante a plena utilização da ferramenta, a partir da **inclusão dos campos necessários e das descrições correspondentes** aos segmentos e etapas do processo produtivo.

Assim, o gerenciamento da qualidade do tempo, recursos financeiros e capital humano fica mais ágil e simplificado. Todas as informações podem ser atualizadas em tempo real, garantindo o **compartilhamento dos dados necessários** a fim de que o planejamento seja cumprido conforme o acertado entre a liderança e a equipe.

Além dessas aplicações, a **metodologia 5W2H também pode ser utilizada para gerenciar melhor os processos internos**. O mapeamento correto das relações produtivas dentro da empresa é importante para a otimização dos resultados, a redução nos custos operacionais e o aumento da eficiência das pessoas colaboradoras. E tudo isso pode ser feito por meio da aplicação de checklists.

Aliar a 5W2H com checklists significa tornar o processo mais **funcional e prático**, além de possibilitar o melhor gerenciamento de tarefas, pessoas e processos, sejam eles internos ou externos.



CONCLUSÃO

Gerenciar um negócio, grande ou pequeno, traz desafios. Por isso, as boas lideranças precisam contar com ferramentas e metodologias que auxiliem esse trabalho tão importante. Afinal, não somente elas como muitas outras pessoas dependem do **sucesso da empresa** e farão o que estiver ao alcance delas para atingir esse objetivo. E nesse contexto, a 5W2H é, como mostramos, uma das ferramentas mais simples e adequadas difundidas no mercado.

Para poder utilizá-la de maneira eficiente, basta responder adequadamente às sete perguntas — **O que será feito? Por que será feito? Onde será feito? Quando será feito? Por quem será feito? Como será feito? Quanto custará?** — para definir todo o planejamento estratégico a ser adotado.

Compartilhar essas informações com a equipe envolvida na implementação é crucial, pois alinha as pessoas colaboradoras e permite que elas entendam a importância dos seus papéis. Entretanto, apenas definir os objetivos e traçar o planejamento não é suficiente para garantir sua efetivação.

É necessário acompanhar todas as etapas do cumprimento dos processos para, assim, garantir a otimização. Essa assistência é extremamente relevante e, para ser feita da melhor maneira possível, precisa contar com uma ferramenta de suporte.

Como explicamos, softwares de gestão que permitem a mobilidade, uso remoto, gerenciamento online e offline, inclusão de fotos e elaboração de deveres a serem cumpridos facilitam muito a gestão. **Não há riscos de falhas ou esquecimentos**, uma vez que as atribuições são definidas de maneira personalizada e ficam ao alcance das mãos para serem checadas e concluídas.

Adotar uma metodologia como a 5W2H e usufruir dela da melhor maneira possível garante a redução dos custos, o planejamento melhor realizado, os colaboradores mais envolvidos e a lucratividade em alta, pois otimiza a gestão como um todo.

São essenciais para a verificação do cumprimento de todas as etapas definidas no planejamento e auxiliam não somente a pessoa gestora em si, mas todas as pessoas colaboradoras, o que garante o cumprimento das tarefas de maneira adequada.



O Checklist Fácil é um sistema para empresas que utilizam checklists e planos de ação em inspeções de processos, equipamentos e ambientes. **Padronize sua operação** com o software líder em checklists digitais na América Latina!

SOLICITE UMA DEMONSTRAÇÃO



POWERED BY

softplan



www.checklistfacil.com

POWERED BY

softplan