



**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, conseqüentemente, 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**.

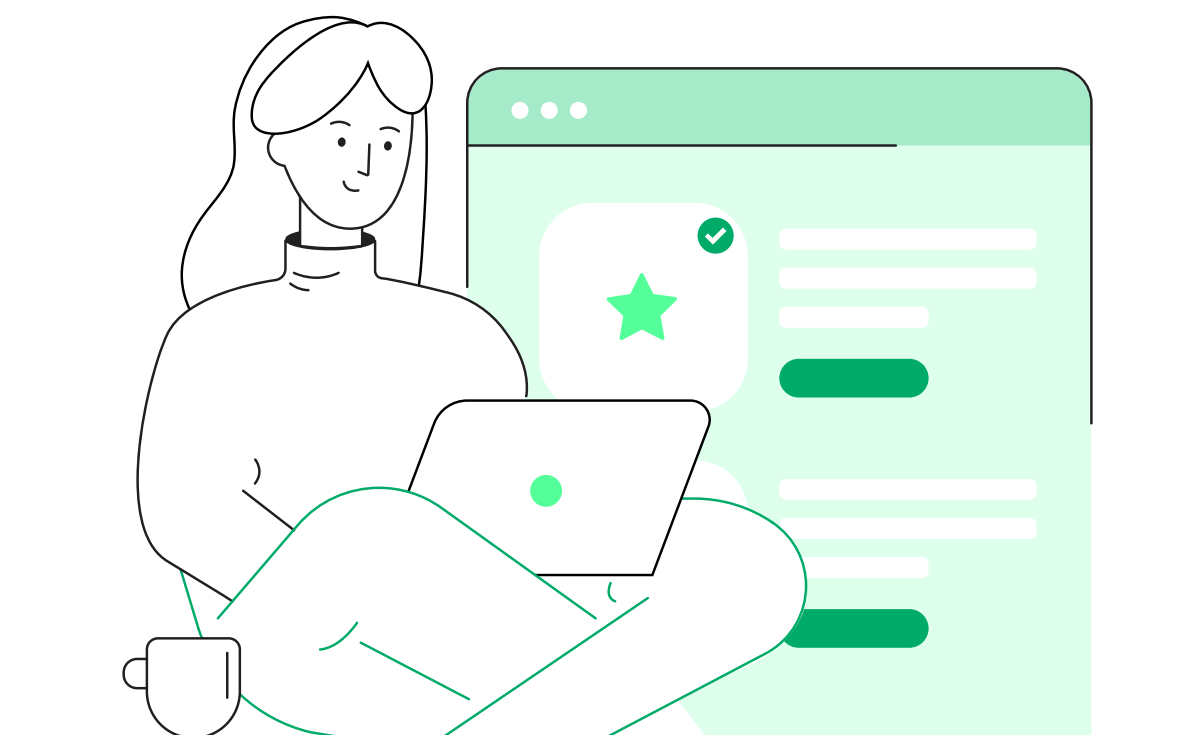
A resposta é simples: **a ferramenta pode ser aplicada em inúmeras situações da empresa e, inclusive, em projetos pessoais**. Ela é adequada para garantir o planejamento estratégico bem feito de qualquer tipo de projeto ou ação a ser definida — desde o lançamento de um novo produto até a participação 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, conseqüentemente, 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](http://www.checklistfacil.com)