

# Controle de Qualidade I

Ferramenta da Qualidade - 5W2H

## 5W2H

### **Definição (O que?)**

A ferramenta 5W2H é um *checklist* administrativo de atividades, prazos e responsabilidades que devem ser desenvolvidas com clareza e eficiência por todos os envolvidos em um projeto. Tem como função definir o que será feito, porque, onde, quem irá fazer, quando será feito, como e quanto custará.

A sigla é formada pelas iniciais, em inglês, das sete diretrizes que, quando bem estabelecidas, eliminam quaisquer dúvidas que possam aparecer ao longo de um processo ou de uma atividade.

### **Utilidade (Para que?)**

- Por ser uma ferramenta de uso simples, trazendo bastante objetividade para a execução da ação, a Matriz 5W2H costuma ser utilizada em áreas de gestão diversas.
- Para uma empresa que busca crescer de forma saudável e acelerada, sem perder o controle das finanças, ou seja, por meio de um bom processo de Planejamento e Orçamento, a utilização da metodologia 5W2H auxilia a trazer praticidade e organização ao processo de tomada de decisão.

### **Procedimento (Como?)**

Como você já deve ter percebido, esta é uma ferramenta extremamente útil e flexível. Com inúmeras possibilidades, você pode e deve usá-la para tornar mais palpável o Planejamento Estratégico, Tático e Operacional. Ou seja, traduzindo os objetivos e metas em planos de ações e iniciativas, ou mesmo para o dia a dia da empresa, utilizando a ferramenta para definir os responsáveis, datas e recursos para projetos e atividades menores.

## 5W2H

### Procedimentos (Como?)

#### Etapa 1

- De forma resumida, basta **Montar uma Planilha** no Excel, Google Planilhas, uma tabela em um editor de texto (como o Word) ou até mesmo numa folha de papel.

#### Etapa 2

- Depois, dividir em 7 colunas e anotar, na primeira linha, as perguntas que serão respondidas.

#### Etapa 3

- Em seguida, vêm as **Respostas às Questões**, que vão gerar um direcionamento para atingir qualquer objetivo.

Pode parecer simples, mas é bem complexo, portanto há uma variedade de subtópicos para levar em conta

### Faça uma análise ampla para definir seu objetivo

A ferramenta 5W2H é voltada à etapa mais prática ou microcenários.

Mas, antes de chegar a essa etapa, é útil fazer uma **avaliação geral** do seu negócio, vida profissional ou pessoal, a fim de definir suas prioridades.

Esse balanço vai ajudar a determinar tanto o objetivo quanto o melhor prazo, já que você vai saber o que precisa ser concluído primeiro.

Existem **ferramentas de administração** que permitem a realização de análises amplas, a exemplo da matriz SWOT e 5 Forças de Porter.

## 5W2H

### Procedimentos (Como?)

#### Matriz Swot

- A matriz SWOT serve para evidenciar as forças (em inglês, strengths), fraquezas (weaknesses), oportunidades (opportunities) e ameaças (threats) em um determinado cenário.
- Forças e fraquezas são características internas de uma organização, enquanto oportunidades e ameaças se referem a elementos externos, ou seja, ao mercado.

#### Forças de Porter

5 Forças de Porter avaliam os principais fatores que tornam uma empresa competitiva no mercado:

- Rivalidade entre os concorrentes
- Poder de barganha dos compradores
- Poder de barganha dos fornecedores
- Entrada de novos concorrentes
- Produtos substitutos.

#### Responda às questões de forma sucinta

Se a ideia é simplificar, de nada adiantar escrever um texto longo como resposta aos 5Ws e 2Hs, concorda?

- Por isso, procure responder cada parte com **apenas uma frase**.

Claro que você pode ter dificuldades, principalmente quando definir “como” um projeto será executado, pois é comum haver várias ações. Porém, se esforce para expressar cada atividade através de uma frase.

#### Reavalie o projeto periodicamente

Não é porque um caminho foi traçado que não haverá **mudanças durante o percurso**.

- Nem sempre será necessário refazer seu 5W2H, pois existem mudanças que afetam somente um dos pontos - custo, responsável pela execução, tempo para concluir uma etapa.

## 5W2H

### Procedimentos (Como?)

#### What - O Que?

O que será feito? Qual seu objetivo ou projeto?

Definir em que consiste o objetivo é o primeiro passo para **traçar as ações necessárias** e chegar lá; Por isso, preste atenção na hora de escolher um propósito, pois ele será o ponto central para responder todas as demais perguntas.

- Procure especificar ao máximo esse objetivo, pois, dessa forma, seu cérebro será capaz de visualizá-lo como **algo possível de ser atingido**.

#### Why - Por Que?

É nesta etapa que muitos objetivos são descartados ou postergados, pois não têm base em argumentos sólidos.

Ao responder o porquê de um projeto, você e sua equipe **precisam de justificativas**, de motivos para levar essa ideia à frente.

#### Where - Onde?

Em que **local** (físico ou não) esse projeto será desenvolvido?

Para a captação de novos clientes, será preciso buscar parceiros de divulgação na vizinhança? A estratégia será totalmente online?

## 5W2H

### Procedimentos (Como?)

#### When - Quando

Essa pergunta **diz respeito aos prazos**, ao cronograma para a entrega das tarefas e conclusão do projeto; Talvez seja o trecho mais difícil de responder, em especial no início de um projeto, quando há diversos fatores incertos.

- Entretanto, nunca deixe de **citar datas**, ainda que sejam proposições; Caso contrário, seu projeto pode não sair do papel, pois não recebeu prioridade ou data para entrega.

#### Who - Quem?

Tão relevante quanto estabelecer um prazo é determinar o responsável (ou responsáveis) pelo projeto.

Nesse espaço, cite quem estará à frente, coordenando as tarefas e, se possível, **quem vai executar cada atividade**.

Assim, fica simples solicitar informações para acompanhamento das demandas, controlar prazos e recursos.

## 5W2H

### Procedimentos (Como?)

#### How - Como:

O primeiro H se refere aos procedimentos e etapas para a conclusão do projeto.

Ou seja, aqui, as metas (passos) devem ser **descritas de forma resumida**.

#### How Much - Quanto?

O segundo H é o mais importante, uma estimativa quanto aos **custos dispensados ao projeto**.

Se não tiver detalhes, comece com o orçamento disponível para as primeiras etapas e vá ajustando ao longo do caminho

### Exemplo: Aumentar a qualidade de uma cafeteria

- *What*: ampliar o serviço de alimentação através da experiência
- *Why*: agregar serviços ou produtos à alimentação possibilita à empresa rever seus preços e aumentar o faturamento
- *Who*: confeitaria, padeiro e atendentes
- *Where*: ambiente de produção e ambiente de atendimento
- *When*: início em julho de 2018, eventualmente através de experimentação
- *How*: propor a agregação de serviços ou produtos adicionais, como performance ao servir, show de cores e sabores
- *How much*: a princípio, não envolve investimento em dinheiro.

## 5W2H

### Situação nominal e Área de aplicação

Como você já deve ter percebido, esta é uma ferramenta extremamente útil e flexível. Com inúmeras possibilidades, você pode e deve usá-la para tornar mais palpável o Planejamento Estratégico, Tático e Operacional.

Ou seja, traduzindo os objetivos e metas em planos de ações e iniciativas, ou mesmo para o dia a dia da empresa, utilizando a ferramenta para definir os responsáveis, datas e recursos para projetos e atividades menores.

- Nesse momento, ainda não são necessários softwares, equipamentos e nenhum outro grande investimento. **Para começar a utilizar a ferramenta 5W2H em sua empresa você pode utilizar um quadro branco ou uma planilha eletrônica.**

Ou, ainda, qualquer outro instrumento de sua preferência, pois tudo que você precisa é de **um meio para colocar as sete colunas (5W e os 2H)** e comunicar sua equipe sobre o que precisa ser feito.



O que?	Quem?	Quando?	Como?	Onde?	Porque?	Quanto?

O que?	Quem?	Quando?	Como?	Onde?	Porque?	Quanto?
Lançamento de um E-Commerce para vendas on-line.	Uma profissional de web designers e dois profissionais de programação	de 06/07/2016 até 06/07/2017.	Linguagem de programação moderna, interface intuitiva, responsivo e rápido.	Online.	Um das estratégias de crescimento da empresa é a criação de um canal de vendas (on-line).	R\$ 120 mil

5W2H

**Situação nominal e Área de aplicação**

What	Why	Where	When	Who	How	How much
Criação de um novo website	Aumentar a geração de oportunidades comerciais	Online	De 01/11/2015 a 15/11/2015	Pedro Campos	Contratação de Agência Especializada	R\$ 4.500,00
Capacitação da equipe de atendimento	Reduzir o número de reclamações dos clientes	Campinas	10/11/2015	Equipe de Atendimento	Treinamento In-Company	R\$ 9.000,00
Implantação de um sistema de Gestão Orçamentária	Melhorar a previsibilidade de resultados e reduzir riscos futuros	Online	De 05/11/2015 a 10/11/2015	Camila Campos	Constratação de solução online especializada	R\$ 399,00 mensais

## 5W2H

### **Fonte / Referências**

DE PAULA, Gilles. O que é 5w2h: reduza incertezas, ganhe produtividade e aprenda como fazer um plano de ação. Treasy, 2015. Disponível em: < <https://www.treasy.com.br/blog/5w2h/> >. Acesso em: 20, maio de 2022.

SANTAELLA, José. Tudo sobre a Matriz Swot: o que é, passo a passo e dicas para aplicar no planejamento estratégico. Euax, 2020. Disponível em: < <https://www.euax.com.br/2020/03/matriz-swot/> >. Acesso em: 20, maio de 2022.

MARIA, Gabriela. Como elaborar um plano de ação 5W2H. 8Quali, 2016. Disponível em: < <https://8quali.com.br/como-elaborar-um-plano-de-acao-5w2h/> >. Acesso em: 20, maio de 2022.

SANDER, Carlos. Exemplo de plano de ação 5W2H: aprenda na prática a metodologia. CaeTreinamentos, 2022. Disponível em: <<https://caetreinamentos.com.br/blog/ferramentas/exemplo-plano-acao-5w2h/>>. Acesso em: 20, maio de 2022.