

Ferramenta 5W2H

O que é o 5W2H?

O 5W2H é uma das técnicas mais eficazes para o planeamento de actividades, tarefas, acções e outros aspectos necessários para a execução de um trabalho

- é uma ferramenta para planear o que deve ser feito
- serve para distribuir as tarefas entre os integrantes da equipa
- permite acompanhar o que cada um dos membros da equipa está a fazer

Nos projectos de melhoria de processos serve para:

- > Planear a análise de um problema ou processo, para aumentar o nível de informação e detectar onde está a falha
- > Montar um plano do que deve ser feito, para eliminar um problema
- > Padronizar procedimentos que devem ser seguidos como modelo, para prevenir o reaparecimento do problema

Os 5W's e 2H's correspondem a palavras de origem inglesa:

SIGLA	INGLÊS	PORTUGUÊS
5W	What Why Who When Where	o que porque quem quando onde
2H	How How much	como quanto custa

What > Quais os resultados dessa actividade?

Why > Porque essa actividade é necessária?

Who > Quem é o responsável por essa actividade? Quem executará essa actividade?

When > Quando essa actividade começará? Quando terminará?

Where > Onde a actividade será executada?

How > Como essa actividade será executada?

How much > Quanto custará essa actividade?

Construção da matriz:

- > Técnica de realizar 7 perguntas sobre o assunto em estudo
- > A ordem das perguntas pode mudar de acordo com o tipo de análise que se está a fazer
- > Podem ser acrescentados novos campos para melhorar a compreensão dos problemas
- > Respostas do tipo: não, ninguém, nunca, ... são indicativas de problemas em potencial.
- > Preencher um formulário para cada acção e sintetizar num formulário único, de forma resumida, todas as acções

Planos de Acção: <nome do processo/sub-processo>

-O QUE (What)	-PARA QUE (WHY)	-QUEM (WHO)	-QUANDO (WHEN)	-ONDE (WHERE)	-COMO (HOW)	-QUANTO CUSTA -(HOW MUCH)
-Necessidade de atuação (Acção)	-Justificativa/ benefícios	-Responsável	-Prioridade	-Qual área	-Actividades necessárias p/ implementar	-Recursos financeiros necessários