



O 5W2H é uma ferramenta de gestão amplamente utilizada para planejamento, tomada de decisões, solução de problemas e melhoria de processos. O nome 5W2H é derivado das iniciais em inglês das perguntas que compõem a ferramenta: What, Why, Where, When, Who, How, e How Much. Essa metodologia nos ajuda bastante e cito alguns pontos:

□ Componentes do 5W2H

□ What (O que?)

□ Pergunta: O que precisa ser feito?

□ Objetivo: Definir claramente a ação, tarefa ou problema a ser abordado.

□ Exemplo: “O que precisamos melhorar no processo de atendimento ao cliente?”

□ Why (Por que?)

□ Pergunta: Por que isso precisa ser feito?

□ Objetivo: Justificar a necessidade da ação ou resolver o problema identificado.

□ Exemplo: “Por que queremos melhorar o processo de atendimento ao cliente? Para aumentar a satisfação dos clientes e reduzir o tempo de espera.”

□ Where (Onde?)

□ Pergunta: Onde isso será feito?

□ Objetivo: Identificar o local ou departamento onde a ação será implementada.

□ Exemplo: “Onde serão feitas as mudanças no processo de atendimento ao cliente? No call center e no suporte online.”

□ When (Quando?)

□ Pergunta: Quando isso será feito?

□ Objetivo: Definir o prazo ou cronograma para a implementação da ação.

□ Exemplo: “Quando começaremos a implementar as melhorias no atendimento ao cliente? No próximo trimestre.”

□ Who (Quem?)

□ Pergunta: Quem será responsável por isso?

□ Objetivo: Identificar as pessoas ou equipes responsáveis pela execução da ação.

□ Exemplo: “Quem será responsável pelas melhorias no atendimento ao cliente? A equipe de operações de atendimento, liderada pelo gerente de suporte.”

□ How (Como?)

□ Pergunta: Como isso será feito?

□ Objetivo: Descrever os métodos, passos ou processos que serão utilizados para realizar a ação.



□ Exemplo: “Como faremos as melhorias no atendimento ao cliente? Treinando a equipe, implementando um novo sistema de gestão de chamadas e revisando os scripts de atendimento.”

□ How Much (Quanto custará?)

□ Pergunta: Quanto isso vai custar?

□ Objetivo: Estimar os custos ou recursos necessários para implementar a ação.

□ Exemplo: “Quanto custará a melhoria no atendimento ao cliente? O custo será de \$10.000 para treinamento e \$20.000 para o novo sistema de gestão de chamadas.”

□ Aplicações do 5W2H

□ A metodologia 5W2H pode ser aplicada em diversas situações, incluindo:

□ Planejamento de Projetos: Detalhar todos os aspectos de um projeto para garantir que nada seja esquecido.

□ Tomada de Decisões: Estruturar o processo de decisão, assegurando que todas as opções e impactos sejam considerados.

□ Resolução de Problemas: Identificar e analisar problemas de forma abrangente, facilitando a busca por soluções eficazes.

□ Melhoria Contínua: Implementar melhorias em processos existentes de maneira estruturada e organizada.

□ Comunicação: Facilitar a comunicação clara e eficaz entre diferentes partes interessadas ao fornecer um framework para discutir questões complexas.