

**AULA COMPLETA**

# 5W2H

**CONCEITO, ORIGEM, IMPORTÂNCIA,  
APLICAÇÕES BENEFÍCIOS,  
EXEMPLOS E QUESTÕES!**



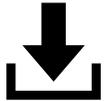


## Sumário



1. O que é 5W2H? -
  - 1.1. Qual a origem do 5W2H? -
2. Qual a importância do 5W2H? -
3. Como fazer o 5W2H? -
4. Quais os benefícios do 5W2H? -
5. Exemplos de aplicação do 5W2H -
6. Questões
7. THINKING OUTSIDE THE BOX   

**Material disponível em PDF para download**



**SAC LOGÍSTICA**

[www.saclogistica.com.br](http://www.saclogistica.com.br)



# 5W2H



5W2H é uma ferramenta de gestão frequentemente usada no ambiente empresarial para planejamento e resolução de problemas. Ela consiste em sete perguntas que ajudam a estruturar e entender um plano de ação ou projeto. Aqui está o que cada letra representa:

- 1. What (O que?):** Qual é a tarefa ou objetivo?
- 2. Why (Por que?):** Por que essa tarefa ou objetivo é importante?
- 3. Where (Onde?):** Onde será realizado o trabalho ou implementado o plano?
- 4. When (Quando?):** Quando cada etapa ou ação será realizada? Qual é o prazo?
- 5. Who (Quem?):** Quem será responsável por cada parte do plano ou tarefa?
- 6. How (Como?):** Como a tarefa será realizada ou o objetivo alcançado?
- 7. How much (Quanto?):** Quanto custará para implementar o plano?

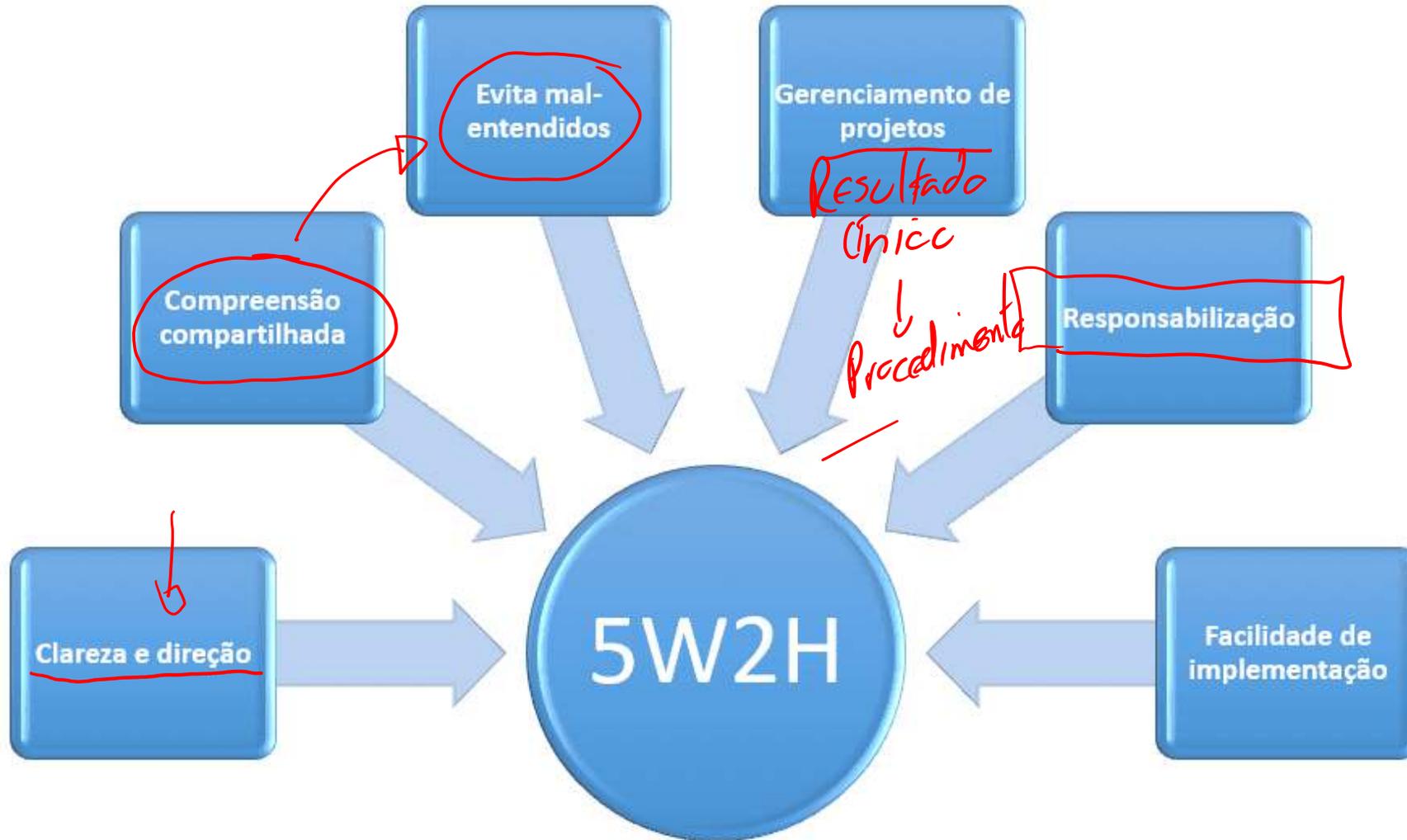
# 5W2H - ORIGEM



A origem exata da ferramenta 5W2H não é totalmente clara. Entretanto, a ferramenta tem uma ligação associada ao sistema de produção conhecido como *Toyota Production System* (TPS) ou [Lean Manufacturing](#). O 5W2H surgiu como uma solução para garantir a clareza e a eficácia na comunicação e execução de tarefas em ambientes de produção altamente eficientes.

Conário

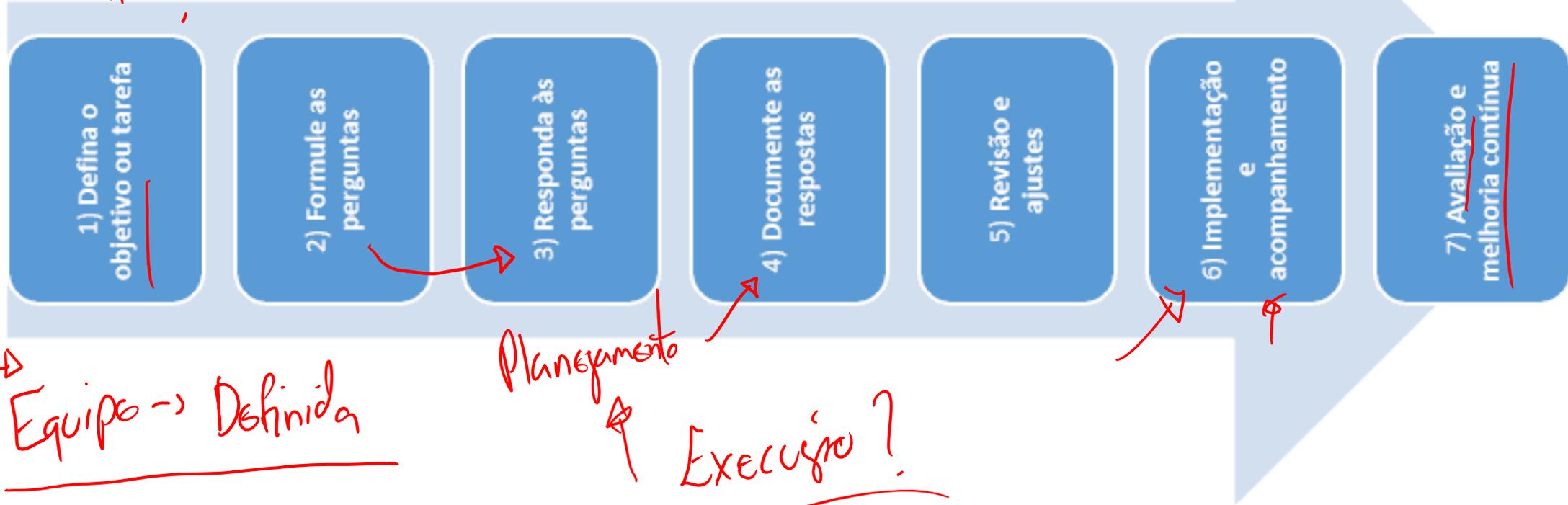
# 5W2H - IMPORTÂNCIA



# 5W2H - APLICAÇÃO



## Como fazer o 5W2H?



# 5W2H - BENEFÍCIOS



- **Clareza de objetivos:** Ao responder às perguntas “o que”, “por que” e “como”, o 5W2H estabelece objetivos claros e compreensíveis para todos os envolvidos. ✓
- **Responsabilização:** Ao atribuir responsabilidades através das perguntas “quem” e “quando” garante que todos saibam exatamente o que fazer e quando. ✓
- **Melhor comunicação:** O uso do 5W2H promove uma comunicação clara, garantindo que todos tenham acesso às mesmas informações e entendam seu papel no projeto.

# 5W2H - BENEFÍCIOS



- **Redução de erros:** Ao detalhar todos os aspectos de um plano ou tarefa, o 5W2H minimiza mal-entendidos e erros devido a informações incompletas ou ambíguas.
- **Planejamento eficiente:** A estrutura do 5W2H facilita o planejamento, permitindo uma abordagem sistemática para identificar e abordar todos os aspectos necessários para alcançar um objetivo.
- **Foco em resultados:** Ao estabelecer o “por que” e o “como”, o 5W2H direciona o foco para os resultados, garantindo que os esforços estejam alinhados com os objetivos.

# 5W2H - BENEFÍCIOS



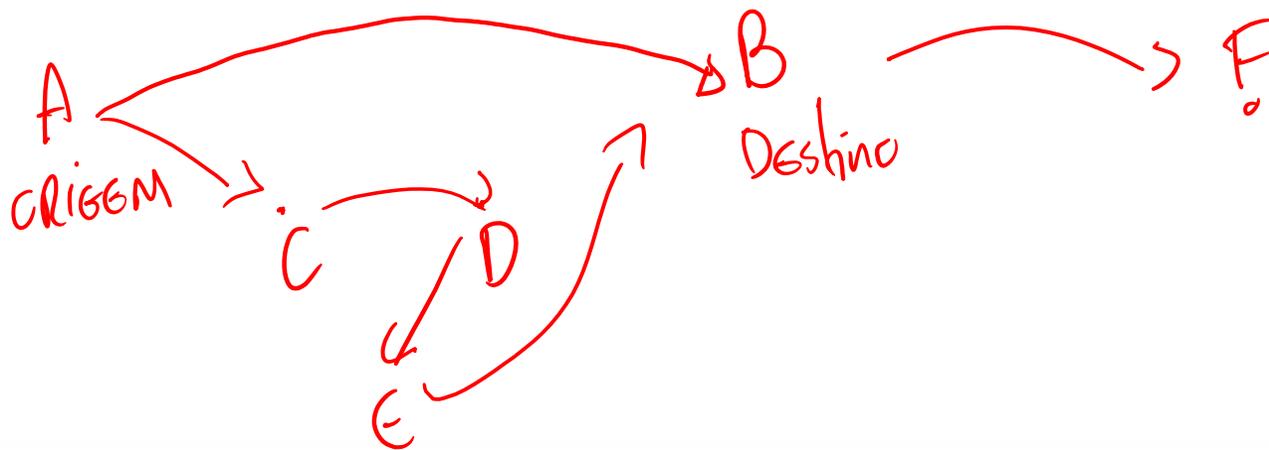
- **Melhoria da produtividade:** A clareza do 5W2H ajuda a minimizar o tempo perdido em atividades desnecessárias aumentando a eficiência e a produtividade.
- **Facilidade de implementação:** O 5W2H é uma ferramenta simples aplicada em uma variedade de contextos e projetos, independentemente do tamanho ou complexidade.

# 5W2H - EXEMPLO



Projeto de otimização de [roteirização de cargas](#).

A **roteirização de cargas** é uma metodologia utilizada para determinar o melhor trajeto no processo de coleta e entrega de produtos. O melhor trajeto é aquele em que estabelecemos ótimos níveis em relação ao custo, tempo, segurança, qualidade e produção. Termos como: roteirização de entregas, roteirização de veículos e roteirização de transporte também são sinônimos do conceito.



# 5W2H - EXEMPLO



1. **What (O que?):** Otimizar o processo de roteirização de cargas para reduzir custos e tempo de transporte.

2. **Why (Por que?):** Reduzir custos operacionais, minimizar o tempo de trânsito e melhorar a eficiência geral do sistema de distribuição.

3. **Where (Onde?):** Implementar a otimização em todas as rotas de entrega da empresa, abrangendo várias regiões geográficas atendidas.

4. **When (Quando?):** O projeto está programado para começar no próximo trimestre e o plano é concluir em seis meses.

5. **Who (Quem):** A equipe de logística será responsável por conduzir o projeto, com supervisão do gerente de operações.

6. **How (Como?):**

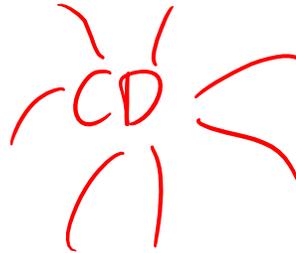
- Análise detalhada das rotas existentes, considerando fatores como distância, tráfego, horários de entrega e capacidade de carga dos veículos.
- Aplicação de ferramentas de roteirização por computador para identificar as rotas mais eficientes e minimizar os custos de transporte.
- Implementar um sistema de monitoramento em tempo real para acompanhar o progresso das entregas e fazer ajustes conforme necessário.

7. **How much (Quanto?):** O investimento necessário para o projeto, incluindo treinamento de equipe e implementação de tecnologia, está estimado em \$50.000.

Logística do transporte 66%

↓  
Custo Frete

↑ Nível de Serviço ao Cliente



# 5W2H - QUESTÕES



FGV – CGE PB – Auditor – Área: Auditoria Governamental – 2024 – Um gerente está analisando o processo de pagamento a fornecedores da organização em que trabalha, a fim de conduzir ~~mudanças no processo~~. O gerente gostaria de utilizar uma ferramenta que permita o entendimento claro das ações definidas, métodos, responsabilidades, custos e prazos envolvidos.

Para tal, seria uma ferramenta adequada:

- a) rede PERT;
- b) diagrama de Ishikawa;
- c) 5W2H;
- d) matriz GUT;
- e) diagrama de Pareto.

# 5W2H - QUESTÕES



CESPE/CEBRASPE – MPE TO – Analista Ministerial – Área Psicologia – 2024 –  
Análise SWOT, 5W2H e PMBOK são ferramentas de gestão que auxiliam na tomada  
de decisões nas empresas.

- Certo
- Errado

# 5W2H - QUESTÕES



CESPE/CEBRASPE – CNPq – Analista – Área: Gestão e Governança de Tecnologia da Informação – 2024 – No ciclo PDCA, a ferramenta 5W2H costuma ser usada na análise do processo, que é a etapa realizada com o intuito de identificar a causa raiz do problema identificado.

- Certo
- Errado

→ Diagrama Ishikawa



# OBRIGADO!

- CURTA ESTE CONTEÚDO! 
- SE INSCREVA EM NOSSO CANAL! 
- DEIXE O SEU COMENTÁRIO! 