

CRIAR CONDIÇÕES PARA O SUCESSO | **EXPLORAR O DESAFIO**



5 WHYS

5 PORQUÊS

5 WHYS

5 PORQUÊS

OBJETIVO

A técnica 5 WHYS permite Identificar a causa raiz de um problema, de modo a poder resolvê-lo e impedir que volte a acontecer.

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Bloco de notas e caneta/lápis
- Marcadores e *post-its*

DURAÇÃO

Preparação: 20 min

Visita: 1h*

Análise colaborativa da informação recolhida: 2h

PARA QUE SERVE

A técnica dos 5 Whys é uma ferramenta simples de resolução de problemas que foi desenvolvida por Taiichi Ono, pai do Sistema de Produção Toyota e consiste em formular a pergunta “PORQUÊ” cinco vezes para compreender o que aconteceu – identificar a causa-raiz.

Muitas vezes, a causa raiz de um problema que parece técnico, é na realidade uma causa humana. O método dos 5 WHYS ajuda a compreender e encontrar essa causa. O objetivo é resolver o problema na sua raiz, evitando assim que se volte a repetir.

A técnica dos 5 Whys incentiva a participação de todos os elementos da equipa na identificação de problemas recorrentes, nas suas causas raiz e na geração de soluções que promovem a melhoria contínua.



**CRIAR CONDIÇÕES
PARA O SUCESSO**

EXPLORAR O DESAFIO

* Mediante o serviço em análise poderão ser necessárias várias visitas

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Definir o problema: discutir o problema com a equipa e escrever numa folha qual é o problema específico que querem investigar.
2. Perguntar PORQUE é que o problema acontece, escrever a resposta num post-it e colar por baixo da frase com o enunciado do problema.
3. Olhar para a 1ª causa encontrada e voltar a fazer a pergunta PORQUÊ. Escrever a resposta num post-it e colar por baixo do 1º post-it.
4. Repetir esta ação para cada causa encontrada, pelo menos, mais 3 vezes. Cada resposta dada deve conduzir a uma nova pergunta PORQUÊ.
5. A equipa dá o exercício por terminado quando todos concordarem que encontraram a causa raiz do problema.

DICAS E TRUQUES

- Ter em atenção que esta é uma ferramenta útil, mas com algumas limitações. Fazer 5 perguntas não substitui uma análise de qualidade detalhada.
- Uma das principais críticas à ferramenta é que pessoas diferentes podem ter opiniões diferentes sobre qual é a causa raiz. Uma dica útil é fazer este exercício com a equipa toda, de modo a gerar um debate em torno das causas verdadeiras.
- Muitas vezes um problema é multicausal, i.e., tem muitas causas, pelo que será importante complementar com outras ferramentas, como o Diagrama Espinha de Peixe (ver aqui).
- O número 5 é apenas indicativo. Pode continuar a fazer a pergunta PORQUÊ até ao momento em que deixar de ter respostas úteis.
- As pessoas envolvidas no exercício devem estar familiarizadas com o problema, para que possam contribuir com respostas baseadas nos fatos e dados reais, em vez de opiniões emocionais.



**CRIAR CONDIÇÕES
PARA O SUCESSO**

EXPLORAR O DESAFIO



**CRIAR CONDIÇÕES
PARA O SUCESSO**

EXPLORAR O DESAFIO

FERRAMENTA EM CONTEXTO

Problema: Apesar de termos lançado um novo website, os cidadãos não o estão a utilizar

1. Porquê? Porque consideram difícil encontrar as respostas às suas necessidades
2. Porquê? Porque tem informação a mais e está confuso
3. Porquê? Porque quisemos fazer um site que cobrisse todas as possíveis dúvidas e questões dos cidadãos
4. Porquê? Porque achamos que era isso que os cidadãos queriam
5. Porquê? Porque não fizemos uma pesquisa prévia para compreender as suas necessidades