Konvéz Quality

MODELO GRATUITO · QUALQUER EMPRESA

Modelo de plano de ação 5W2H

Transforme um problema em ações com responsável, prazo e custo. Use para tratar não conformidades, reclamações de clientes, resultados de auditoria ou qualquer projeto de melhoria.

Guia + exemplo + modelo em branco

Como preencher o 5W2H

AS 7 PERGUNTAS

O 5W2H organiza uma ação em sete perguntas. Uma linha da tabela é uma ação. Um problema costuma gerar de duas a cinco ações. Antes de preencher, tenha clara a causa do problema: o plano trata a causa, não só o sintoma.

O quê (What)

A ação, começando por um verbo: "Revisar", "Treinar", "Instalar". Uma ação por linha.

Por quê (Why)

A causa ou o objetivo que a ação ataca. Se não der para responder, a ação talvez não seja necessária.

Onde (Where)

Setor, processo, unidade ou equipamento em que a ação acontece.

Quando (When)

Data-limite. Evite "imediato" e "contínuo": escreva uma data.

Quem (Who)

Uma pessoa, não um setor. Ela pode envolver outras, mas responde pela entrega.

Como (How)

Os passos principais para executar a ação e a evidência que vai mostrar que foi feita.

Quanto custa (How much)

Estimativa de custo, horas ou "sem custo". Ajuda a aprovar e priorizar.

Situação

Não iniciada, em andamento, concluída ou atrasada. Atualize a cada acompanhamento.

Três erros comuns

1. Ação vaga, como "melhorar a comunicação": ninguém sabe quando terminou. 2. Responsável coletivo, como "a equipe": ninguém responde. 3. Fechar o plano sem verificar a eficácia: depois do prazo, confira se o problema voltou antes de dar o assunto por encerrado.

Exemplo preenchido

Causa identificada na análise: pedidos urgentes entram por telefone e não chegam à programação, e não existe conferência antes do despacho.

O quê What	**Por quê** Why	**Onde** Where	**Quando** When	**Quem** Who	**Como** How	**Quanto** How much	**Situação**
Criar um canal único para pedidos urgentes	Pedidos por telefone não chegam à programação	Comercial	15/01	Ana (Comercial)	Formulário único de pedido; telefone só para avisar que o pedido foi lançado	Sem custo	Concluída
Revisar o procedimento de programação	O procedimento não prevê pedidos urgentes	Programação	31/01	Carlos (Operações)	Incluir regra de prioridade e prazo de resposta; aprovar a nova revisão	4 h	Em andamento
Implantar conferência antes do despacho	Não há verificação final do pedido	Expedição	15/02	Bruno (Expedição)	Checklist de conferência assinado por pedido; registro guardado com a nota	R$ 300 (impressos)	Não iniciada
Treinar a equipe no novo fluxo	Garantir que todos sigam o padrão novo	Comercial e expedição	28/02	Carlos (Operações)	Treinamento de 1 h com lista de presença	2 h por pessoa	Não iniciada
Verificar a eficácia	Confirmar que os atrasos caíram	Qualidade	30/04	Paula (Qualidade)	Comparar o indicador de entregas no prazo de fev. a abr. com o trimestre anterior	Sem custo	Não iniciada

Exemplo ilustrativo, com nomes e datas fictícios.

Plano de ação 5W2H

PROBLEMA: _____

O quê What	Por quê Why	Onde Where	Quando When	Quem Who	Como How	Quanto How much	Situação

Responsável pelo plano: _____ · Data de abertura: ____/____/_____