

MOLDANDO  
NEGÓCIOS EM  
PROL DO SUCESSO





## **AGNALDO ALVES**

### **Formação Acadêmica**

Contador, pela UFPR.

Pós-Graduado em Controladoria, pela UFPR.

MBA em Auditoria, pela UFPR.

### **Experiência profissional**

Auditor Interno e Externo em diversas empresas nacionais e multinacionais.

Diretor Adjunto, Conselheiro Fiscal.

Contador Perito Assistente Técnico em diversos processos da área: Cível.

Professor de Cursos de Graduação e Pós-Graduação Presencial e a Distância.

Palestrante.



## ENDEREÇOS DE NOSSAS CREDENCIAIS

<https://www.grupoaal.com.br>

<https://www.linkedin.com/in/agnaldo-alves-08b08086/>

<http://lattes.cnpq.br/1990536236046136;>

Quando se  
navega sem  
destino, nenhum  
vento é favorável.

Sêneca

 PENSADOR





A **AAL** é uma empresa de Consultoria, atuando nos segmentos industrial, comercial e prestação de serviços.

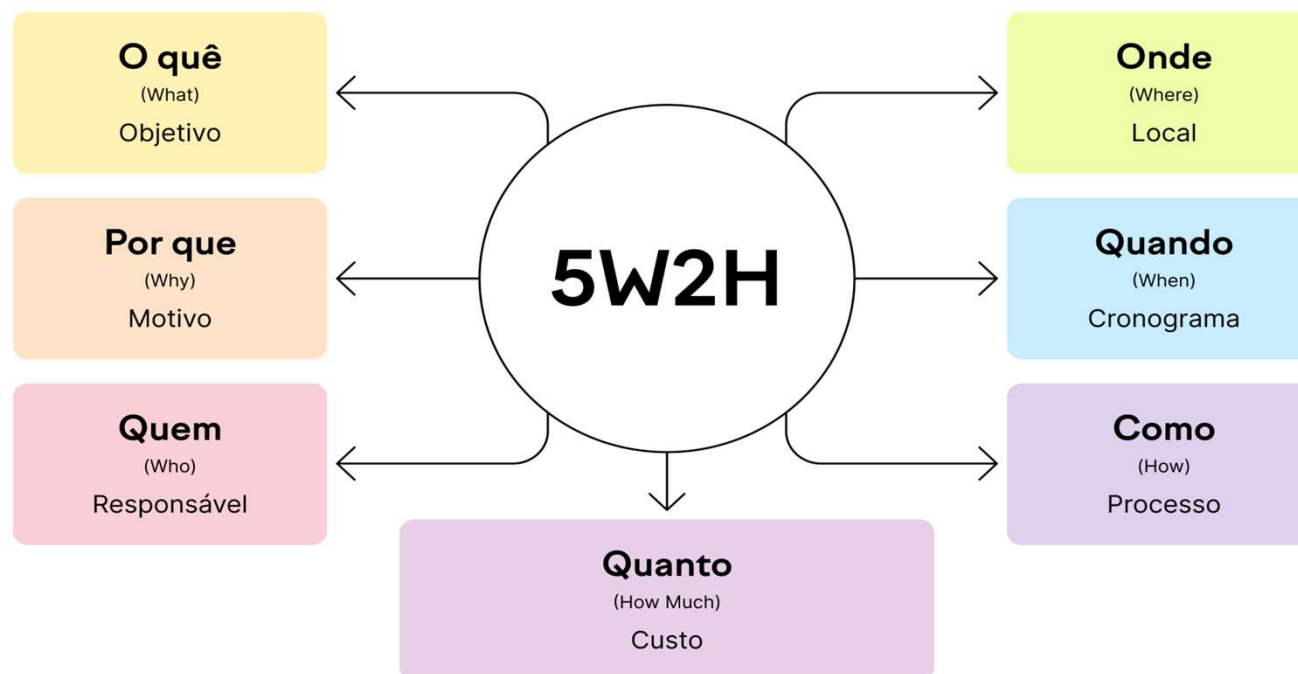
Tem como diferencial competitivo a especialização na Gestão Estratégica de Negócios, contribuindo com a Manutenção, Crescimento, Fortalecimento e Valorização da Imagem da Marca e Sustentabilidade das Empresas.



# 5W2H



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much





## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

Tradução das perguntas respondidas pela ferramenta

5W2H:

- **What:** o que deve ser feito?
- **Why:** por que precisa ser realizado?
- **Who:** quem deve fazer?
- **Where:** onde será implementado?
- **When:** quando deverá ser feito?
- **How:** como será conduzido?
- **How much:** quanto custará esse projeto?



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

A **ferramenta 5W2H** é bastante versátil e útil para solucionar diversas demandas, seja no ambiente corporativo ou até mesmo na vida pessoal.

Ela parte de respostas a sete questões simples para chegar a um plano de ação específico, alinhado aos objetivos de um indivíduo, grupo ou organização.

Por isso, é uma das **metodologias mais populares** entre **administradores**, empreendedores, gestores e todo aquele que deseja seu aprimoramento profissional e pessoal.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

O Que É A Ferramenta 5W2H?

A ferramenta 5W2H é um conjunto de questões utilizado para **compor planos de ação** de maneira rápida e eficiente.

Seu principal propósito é a definição de tarefas eficazes e seu acompanhamento, de maneira visual, ágil e simples.

Formada por uma combinação entre letras e números, essa sigla pode gerar confusão, mas se refere às iniciais das perguntas que ajudam a solucionar demandas.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

Só que as letras foram emprestadas do inglês, conforme mostramos a seguir:

- ✓ **What:** o que deve ser feito?
- ✓ **Why:** por que precisa ser realizado?
- ✓ **Who:** quem deve fazer?
- ✓ **Where:** onde será implementado?
- ✓ **When:** quando deverá ser feito?
- ✓ **How:** como será conduzido?
- ✓ **How much:** quanto custará esse projeto?



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much





## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

Respondendo às sete questões de modo realista, é possível **enxergar com clareza a necessidade**, ou não, de uma mudança, e formular um plano para alcançar esse objetivo.

Em geral, o 5W2H é desenvolvido em uma tabela, contendo cada questão e um pequeno espaço para que seja respondida, favorecendo o preenchimento com frases curtas.

Desse modo, fica fácil verificar o andamento de cada projeto, controlar o **tempo, evitar o desperdício de recursos**, delegar e cobrar a execução das ações.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

### Como Surgiu A Ferramenta 5W2H?

Registros apontam uma relação entre o modelo japonês de produção, baseado no **Toyotismo**, a criação e popularização do 5W2H. O Sistema Toyota de Produção foi desenvolvido na década de 1950, quando os especialistas japoneses **Taiichi Ohno** e **Eiji Toyoda** visitaram os Estados Unidos e entraram em contato com o principal meio de produção na época – o **Fordismo**. Ao observar a aplicação do modelo de **Henry Ford** na indústria automobilística, os japoneses perceberam que o método resultava em grande desperdício de matérias-primas, já que os automóveis eram fabricados em massa nas linhas de produção. Com **foco na qualidade** do processo e eliminação de desperdício, Ohno e Toyoda idealizaram uma metodologia que produzia de acordo com as encomendas de clientes, o que culminou na redução de gastos com matéria-prima, estoque e diminuiu o tempo de espera pelos automóveis.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

Aplicada inicialmente na Toyota, a metodologia **aumentou a produtividade** nas fábricas, tornando a montadora uma das mais eficientes e bem-sucedidas do mundo. O sistema funciona a partir de um ambiente controlado, no qual é possível fazer a gestão da qualidade dos produtos a partir de três princípios. O primeiro corresponde a **fazer certo desde o início**, ou seja, planejar e gerir o processo de produção para extrair o melhor resultado, evitando o desperdício de tempo, de dinheiro, de **recursos humanos** e materiais. O segundo é a **correção de erros**, que dava para os trabalhadores a possibilidade de parar a produção para consertar qualquer anormalidade no sistema. Era durante o uso desse princípio que os funcionários teriam começado a usar a ferramenta 5W2H, pois precisavam encontrar uma solução **de forma ágil**, voltando a produzir os automóveis rapidamente.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

Por fim, o terceiro princípio de qualidade seguido pelo toyotismo diz respeito à formação de **Círculos de Controle de Qualidade (CCQ)**, equipes voltadas ao estudo constante dos processos para a melhoria contínua.

5W					2H		STATUS
WHAT (O QUE)	WHY (POR QUE)	WHERE (ONDE)	WHO (QUEM)	WHEN (QUANDO)	HOW (COMO)	HOW MUCH (QUANTO CUSTA)	
O QUE SERÁ FEITO?  QUAL É O SEU OBJETIVO?  COMO DESCREVER O MELHOR QUE PODE OBTER NESTA SITUAÇÃO?	POR QUE SERÁ FEITO?  QUAL É A RAZÃO QUE MOTIVA ESSA AÇÃO?  O QUE VAI CONSEGUIR DE RETORNO?  FAZ PARTE DE SUA MISSÃO?  VALE A PENA?	ONDE SERÁ FEITO?	POR QUEM SERÁ FEITO?  QUEM ESTÁ ENVOLVIDO OU É RESPONSÁVEL EM CADA AÇÃO?  QUEM DEVE SER AVISADO?	QUANDO SERÁ FEITO?  QUAIS SÃO AS PRIMEIRAS AÇÕES NECESSÁRIAS?  ESSAS AÇÕES SÃO PROATIVAS OU DEPENDEM DE OUTRAS FORA DO SEU CONTROLE?	COMO SERÁ FEITO?  COMO INICIAR, MENSURAR E ATIVAR AS AÇÕES NECESSÁRIAS?  QUAIS SÃO AS SOLUÇÕES DE CONTINGÊNCIA, NO CASO DE ENCONTRAR OBSTÁCULOS?  O QUE SINALIZARÁ QUE É O MOMENTO DE AGIR ASSIM?	QUANTO CUSTARÁ FAZER?  QUANTO CUSTARÁ EM TEMPO, ESFORÇO, DINHEIRO, CONHECIMENTO, PREPARAÇÃO PSICOLÓGICA E NEGOCIAÇÃO OU MOTIVAÇÃO PESSOAL E DE GRUPO?	



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

Quem Inventou A Ferramenta 5W2H?

Apesar de o 5W2H ser alvo de vários estudos, não se sabe exatamente quem foi seu criador. Mas é provável que a ferramenta tenha sido desenvolvida por especialistas durante a **implantação do Sistema Toyota de Produção**, já que os trabalhadores da montadora foram pioneiros na aplicação desse mecanismo.

Quais As Vantagens De Aplicar O 5W2H?

Aplicar essa ferramenta agrega uma série de benefícios, seja para uma organização, para aperfeiçoamento profissional ou até na vida pessoal. Isso porque um 5W2H bem construído é **bastante eficiente** para montar um plano de ação, assim como no acompanhamento (status) de cada tarefa.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

Afinal, o mecanismo permite uma visualização rápida das necessidades, motivações, atividades a serem realizadas, responsáveis e o que falta para atingir uma meta. Por isso, ele costuma ser **empregado em microcenários**, ou seja, após uma avaliação mais ampla.

Para explicar melhor, vamos distinguir objetivos de metas.

Partindo de desejos ou necessidades, os objetivos são, geralmente, grandiosos, exigindo uma grande quantidade de tempo, recursos, dedicação e esforço. Vamos pensar, por exemplo, que uma papelaria tem o objetivo de aumentar o faturamento mensal em 50%. Olhando somente para esse alvo, é natural que seus donos não consigam **mensurar o tempo, recursos e ações** necessárias para chegar até ele. É aí que entram as metas, que são pequenos passos que vão conduzir o negócio até o objetivo.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

What?	Why?	Where?	When?	Who?	How?	How much?
(O que?)	(Por que?)	(Onde?)	(Quando?)	(Quem?)	(Como?)	(Quanto?)
Contratar um vendedor para a região Nordeste	Região que o Market share é muito baixo	RH	31/01/2021	Sandra	Contratação de empresa de hunting	12.000
Treinamento em Técnicas de Vendas	Aumentar capacidade de argumentação nas vendas	Treinamento	30/06/2021	Fernando	1) Levantar empresas de treinamento 2) Pedir referências 3) Contratar	55.000
Agendar uma reunião com as 30 empresas que temos maior possibilidade de crescimento em vendas	Entender como podemos vender mais para essas empresas	Vendas	25/04/2021	Lima	1) Levantar as 30 empresas 2) Agendar reunião	12.000



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

A ferramenta 5W2H pode ajudar na hora de definir esses passos, pois **evidencia as tarefas necessárias** até que o objetivo seja alcançado. Os donos podem começar respondendo à primeira questão (what, ou o quê) com o objetivo: aumentar o faturamento mensal em 50%. Em seguida, devem pensar no porquê (why) desse propósito, que pode ser obter mais recursos para pagar as contas, expandir o negócio, aumentar a produção, contratar mais funcionários, entre outros. Perceba que o uso do 5W2H auxilia na definição prática de ações, servindo, inclusive, para **descartar objetivos** que não contribuam para a manutenção e crescimento da companhia.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

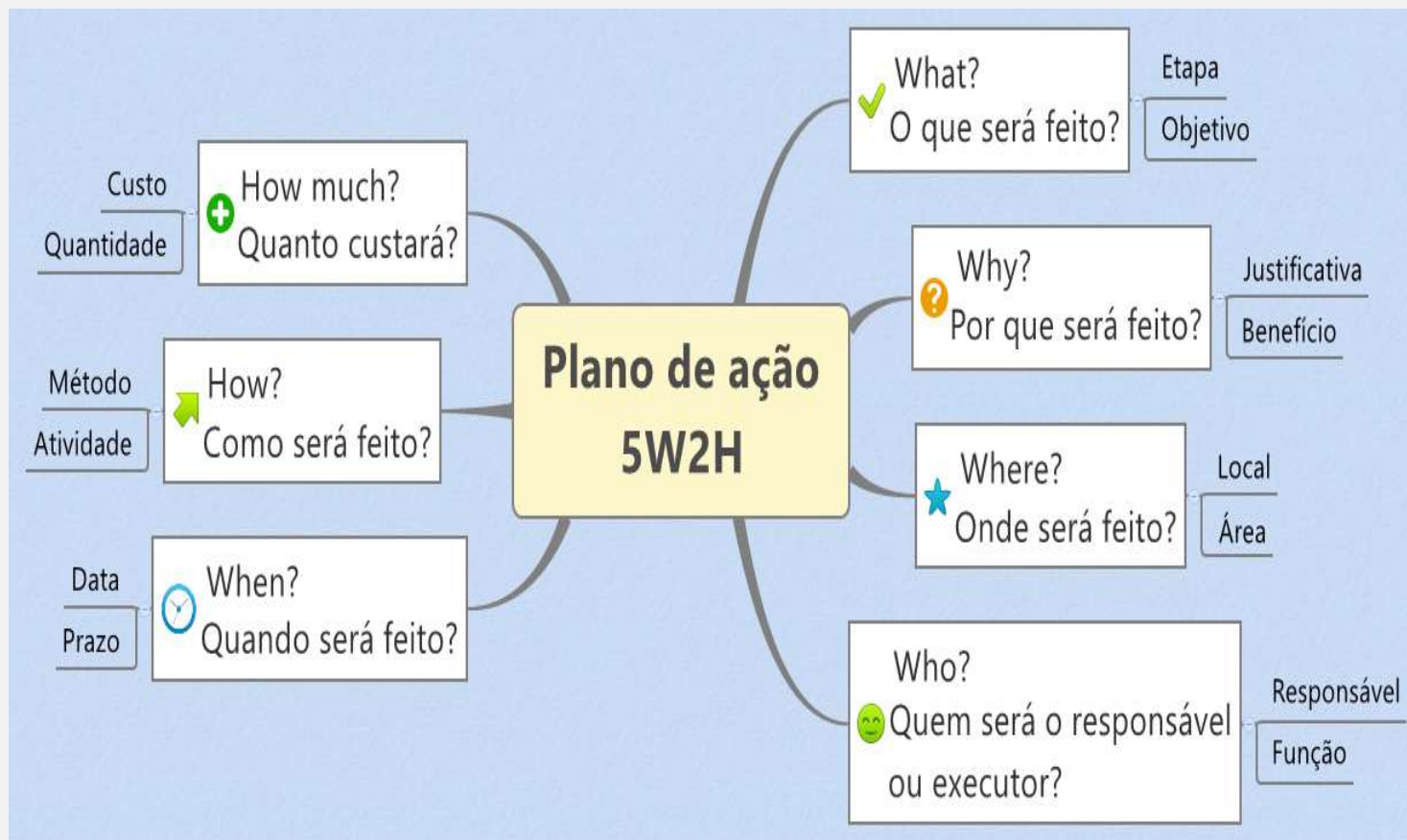
5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

Abaixo, listamos outras vantagens de utilizar o mecanismo, (segundo Marcos Aurélio Davanso):

- 1) Aplicação em diferentes cenários e departamentos de uma organização, com finalidade operacional, estratégica ou tática
- 2) Amplo detalhamento das metas
- 3) Possibilita adaptação e reinvenção constante
- 4) Otimiza o tempo
- 5) Proporciona agilidade, clareza e direcionamento da equipe envolvida no projeto
- 6) Reduz custos ao eliminar o excesso de tentativas e falhas
- 7) Diminui os gastos, pois utiliza corretamente os recursos da empresa
- 8) O 5W2H é versátil, podendo ser combinado a outras ferramentas administrativas: **matriz SWOT**, Diagrama de Ishikawa, etc.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much





## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

Como Fazer A Ferramenta 5W2H?

De forma resumida, basta **montar uma planilha no Excel**, Google Planilhas, uma tabela em um editor de texto (como o Word) ou até mesmo numa folha de papel.

Depois, dividir em 7 colunas e anotar, na primeira linha, as perguntas que serão respondidas.

Em seguida, vêm **respostas às questões**, que vão gerar um direcionamento para atingir qualquer objetivo.

Só que, na prática, o processo pode parecer complexo. Se é a sua opinião, confira alguns insights para você ter sucesso no seu 5W2H.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

### Faça Uma Análise Ampla Para Definir Seu Objetivo

Como explicamos nos tópicos anteriores, a ferramenta 5W2H é voltada à etapa mais prática ou microcenários. Mas, antes de chegar a essa etapa, é útil fazer uma **avaliação geral** do seu negócio, vida profissional ou pessoal, a fim de definir suas prioridades. Esse balanço vai ajudar a determinar tanto o objetivo quanto o melhor prazo, já que você vai saber o que precisa ser concluído primeiro. Existem **ferramentas de administração** que permitem a realização de análises amplas, a exemplo da matriz SWOT e 5 Forças de Porter. A matriz SWOT serve para evidenciar as forças (em inglês, strengths), fraquezas (weaknesses), oportunidades (opportunities) e ameaças (threats) em um determinado cenário.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

Forças e fraquezas são características internas de uma organização, enquanto oportunidades e ameaças se referem a elementos externos, ou seja, ao mercado.

Já as 5 Forças de Porter avaliam os principais fatores que tornam uma **empresa competitiva no mercado**:

- ✓ Rivalidade entre os concorrentes
- ✓ Poder de barganha dos compradores
- ✓ Poder de barganha dos fornecedores
- ✓ Entrada de novos concorrentes
- ✓ Produtos substitutos.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much





## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

Responda Às Questões De Forma Sucinta

Se a ideia é simplificar, de nada adiantar escrever um texto longo como resposta aos 5Ws e 2Hs, concorda?

Por isso, procure responder cada parte com **apenas uma frase**.

Claro que você pode ter dificuldades, principalmente quando definir “como” um projeto será executado, pois é comum haver várias ações.

Porém, se esforce para expressar cada atividade através de uma frase.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much





## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

Utilize Um Sistema Que Possa Ser Editado Por Toda A Equipe

Com exceção dos **objetivos profissionais** e de carreira, são raros os projetos que ficarão sob a **responsabilidade** de um único indivíduo.

E, mesmo nesses casos, pode ser interessante desenvolver seu 5W2H em um aplicativo, sistema ou documento que permita o compartilhamento e edição por todos os membros da equipe.

Afinal, isso facilita o **acompanhamento de cada tarefa**.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

Existem várias opções de ferramentas, a exemplo do **Google Planilhas**, um programa hospedado na nuvem (internet) que salva as atualizações de forma automática. Outras alternativas para o monitoramento do 5W2H incluem os softwares **Evernote** e **Trello**.

Reavalie O Projeto Periodicamente

Não é porque um caminho foi traçado que não haverá **mudanças durante o percurso**. Dependendo do projeto, você e sua equipe vão se deparar com diversas transformações, maiores ou menores, que alteram o cenário e pedem uma reavaliação. Nem sempre será necessário refazer seu 5W2H, pois existem mudanças que afetam somente um dos pontos – custo, responsável pela execução, tempo para concluir uma etapa.



**5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much**

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?





## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

No entanto, se houver imprevistos maiores, pode ser preciso **repensar sua estratégia** para alcançar o objetivo. O importante é seguir em frente, usando essas mudanças e possíveis falhas como lição e motivação para o aprimoramento contínuo.

### Peça Feedback Com Frequência

Ao **delegar tarefas**, designando os responsáveis por cada fase, é essencial pedir – e dar – **feedback** com frequência. Isso pode ser feito durante reuniões semanais, quinzenais ou mensais, dependendo da relevância e momento do projeto. Participando de **reuniões rápidas**, todos os envolvidos no projeto vão ficar cientes do que já foi feito, o que está em andamento e dos próximos passos. Assim, podem ajudar os colegas, solicitar auxílio para alguma tarefa e otimizar o tempo.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

Como Responder Às Perguntas Da Ferramenta?

Neste ponto do texto, você já reconhece as vantagens e principais aplicações do 5W2H, e deve estar pensando em **utilizar essa ferramenta**.

Contudo, nem sempre é fácil responder às questões de forma assertiva. Mas não se preocupe.

Para te ajudar nessa parte prática, detalhamos o significado e maneiras para responder cada pergunta.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

META	Reduzir em 20% o consumo de energia elétrica					
AÇÃO	Campanha de Comunicação Interna para uso consciente de energia					
5W2H- Plano de Ação						
What? (O que deve ser feito?)	Why? (Por que?)	Where (Onde será feito?)	When (Quando?)	Who (Quem fará?)	How (Como será feito?)	How much? (Quanto custa?)
Campanha de comunicação interna para conscientizar o funcionário no uso consciente da energia elétrica para atingir a meta de redução de 20% no consumo.	Houve reajuste nas tarifas de energia elétrica e, também, o consumo aumentou apesar de a empresa seguir com a mesma capacidade produtiva. Por isso, é preciso reduzir com urgência.	Em todos os departamentos dentro da organização, mesclando estratégias online e offline	Próximo mês	Todos os líderes devem engajar seus liderados. A ação é para todos os colaboradores da empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Campanha para reduzir o uso de ar condicionado a ser veiculado nos canais internos e todas as salas.</li> <li>* Peças orientando os colaboradores a desligarem os computadores ao fim do dia;</li> <li>* Cartazes explicativos nas salas de reunião para manter as luzes apagadas se não estiver em uso.</li> <li>* Novo procedimento orientando que as máquinas industriais devem ser desligadas diariamente no horário das 18h às 21h.</li> </ul>	R\$1.000



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

What? – O Quê?

O que será feito?

Qual seu objetivo ou projeto?

Definir em que consiste o objetivo é o primeiro passo para **traçar as ações necessárias** e chegar lá. Por isso, preste atenção na hora de escolher um propósito, pois ele será o ponto central para responder todas as demais perguntas. Procure especificar ao máximo esse objetivo, pois, dessa forma, seu cérebro será capaz de visualizá-lo como **algo possível de ser atingido**. Vamos imaginar que sua empresa deseja aumentar a quantidade de clientes. Essa frase ficou bastante vaga, pois não há uma definição sobre o quanto se deseja aumentar, por exemplo. Então, ao preencher a lacuna What (o quê), prefira anotar que se espera **dobrar o número de clientes** atendidos, alcançar mais 25%, etc.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

Why? – Por Quê?

É nesta etapa que muitos objetivos são descartados ou postergados, pois não têm base em argumentos sólidos. Ao responder o porquê de um projeto, você e sua equipe **precisam de justificativas**, de motivos para levar essa ideia à frente.

- I. Considerando nosso exemplo acima, de aumentar a quantidade de clientes ativos, qual seria a motivação?
- II. A empresa tem **planos de expansão**, quer se tornar referência em seu mercado, deseja crescer e dividir os lucros com funcionários?

Sem um bom porquê, fica difícil convencer a si mesmo ou uma equipe a abraçar um projeto.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

Where? – Onde?

Em que **local** (físico ou não) esse projeto será desenvolvido?

- I. Para a captação de novos clientes, será preciso buscar parceiros de divulgação na vizinhança?
- II. A estratégia será totalmente online?
- III. Haverá **reuniões** presenciais na empresa?

Tudo isso deve ser citado na resposta à questão Where (onde).



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

### 4 vantagens da matriz 5W2H

Os benefícios de aderir a essa moderna ferramenta são inúmeros. Mas quatro vantagens muito evidentes podem ser destacadas.

Veja a seguir:

- 1) **Agilidade:** possibilita envolver a equipe de forma organizada e unida, mirando o objetivo.
- 2) **Assertividade:** proporciona êxito em cada tarefa por meio da estrutura que responde às sete perguntas – What? Why? Who? Where? When? How? How much?
- 3) **Facilidade:** a objetividade proposta permite entendimento acessível, saindo na frente de métodos complexos e cansativos.
- 4) **Simplicidade:** a 5W2H é clean! Sim, é básico e isso facilita no controle de cada passo. Até mesmo porque todo o processo é construído a partir de apenas sete perguntas fundamentais, como já adiantamos por aqui.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

<b>5W</b>	<b>W<sub>hat</sub></b>	<b>O</b> que precisará ser realizado (tarefas / etapas)
	<b>W<sub>hy</sub></b>	<b>Por que</b> deverá ser realizada a tarefa ou o projeto (justificativa)
	<b>W<sub>here</sub></b>	<b>Onde</b> cada tarefa será realizada (local)
	<b>W<sub>hen</sub></b>	<b>Quando</b> cada tarefa deverá ser realizada (prazo)
	<b>W<sub>ho</sub></b>	<b>Quem</b> realizará cada tarefa (responsabilidade)
<b>2H</b>	<b>H<sub>ow</sub></b>	<b>Como</b> deverá ser realizada cada tarefa (método)
	<b>H<sub>ow much</sub></b>	<b>Quanto</b> custará cada tarefa do projeto (custo)



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

When? – Quando?

Essa pergunta **diz respeito aos prazos**, ao cronograma para a entrega das tarefas e conclusão do projeto. Talvez seja o trecho mais difícil de responder, em especial no início de um projeto, quando há diversos fatores incertos. Entretanto, nunca deixe de **citar datas**, ainda que sejam proposições. Caso contrário, seu projeto pode não sair do papel, pois não recebeu prioridade ou data para entrega.

Who? – Quem?

Tão relevante quanto estabelecer um prazo é determinar o responsável (ou responsáveis) pelo projeto. Nesse espaço, cite quem estará à frente, coordenando as tarefas e, se possível, **quem vai executar cada atividade**. Assim, fica simples solicitar informações para acompanhamento das demandas, controlar prazos e recursos.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

How? – Como?

O primeiro H se refere aos procedimentos e etapas para a conclusão do projeto. Ou seja, aqui, as metas (passos) devem ser **descritas de forma resumida**. O ideal é que todos os envolvidos no projeto auxiliem na resposta às questões do 5W2H, especialmente ao How (como).

How Much? – Quanto?

Por último, mas não menos importante, descreva uma estimativa quanto aos **custos dispensados ao projeto**. Se não tiver detalhes, comece com o orçamento disponível para as primeiras etapas e vá ajustando ao longo do caminho.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

Tabela SW2H para gestão de comércio eletrônico						
What	Why	Where	When	Who	How	How much
O que?	Por que?	Onde?	Quando?	Quem?	Como?	Quanto custa?
Otimizar para SEO	Para dobrar o tráfego	Na loja virtual	Em um prazo de até 4 meses	João	Mudando SEO Title	(Ferramenta de análise) \$ 119
Análise do marketplace	Garantir mais vendas e estoque de produtos	Na Amazon	04/04/2022	Maria	Gestão do estoque	(Ferramenta de gestão) \$ 99,90
Contratar afiliados	Ganhar mais um ponto de contato	Plataforma XYZ	Em até 2 meses	Joana	Inscrição em plataformas de afiliados	(Plataforma + afiliado) 15% do valor da venda



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

### Exemplos De 5W2H

Exemplo 1: Abertura De Filial De Consultoria De Negócios  
Citado **neste texto**, o projeto respondeu aos 5Ws e 2Hs da seguinte maneira:

- **What:** abrir nova filial com temática jovem em Bauru, interior de SP
- **Why:** há um grande público jovem na cidade, por causa das universidades, institutos e associações de estudos localizadas ali
- **When:** mês de fevereiro de 2019
- **Who:** o responsável é o diretor da regional São Paulo da consultoria
- **Where:** em Bauru/SP
- **How:** em 5 passos. Identificar o melhor ponto comercial para o público jovem, alugar esse ponto, definir layout e estoque, contratar as obras de adaptação necessárias e preparar a inauguração
- **How much:** R\$ 45 mil.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

Exemplo 2: Inovar Nos Produtos E Serviços De Uma Padaria E Confeitaria

Essa foi uma parte da estratégia estruturada **neste projeto**, que respondeu ao 5W2H desta forma:

- **What:** ampliar o serviço de alimentação através da experiência
- **Why:** agregar serviços ou produtos à alimentação possibilita à empresa rever seus preços e aumentar o faturamento
- **Who:** confeitaria, padeiro e atendentes
- **Where:** ambiente de produção e ambiente de atendimento
- **When:** início em julho de 2018, eventualmente através de experimentação
- **How:** propor a agregação de serviços ou produtos adicionais, como performance ao servir, show de cores e sabores
- **How much:** a princípio, não envolve investimento em dinheiro.



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

<b>Método dos 5W2H</b>			
<b>5W</b>	<b>What</b>	<b>O Que?</b>	Que ação será executada?
	<b>Who</b>	<b>Quem?</b>	Quem irá executar/participar da ação?
	<b>Where</b>	<b>Onde?</b>	Onde será executada a ação?
	<b>When</b>	<b>Quando?</b>	Quando a ação será executada?
	<b>Why</b>	<b>Por Quê?</b>	Por que a ação será executada?
<b>2H</b>	<b>How</b>	<b>Como?</b>	Como será executada a ação?
	<b>How much</b>	<b>Quanto custa?</b>	Quanto custa para executar a ação?



## 5W2H – What, Why, Who, Where, When, How, How Much

5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar?

### Conclusão

Neste artigo, apresentamos aplicações e exemplos do **5W2H**, usado para propor planos de ação em diferentes contextos.

Ao empregar essa ferramenta, você terá mais clareza sobre quais os **passos necessários para atingir um objetivo**, além de controlar cada ação de modo simples.

Fonte: [5W2H: o que é, como funciona e por que você deveria usar? - FIA](#)



# OBRIGADO

**EMAIL's:**

[agnaldo.alves@grupoaal.com.br](mailto:agnaldo.alves@grupoaal.com.br)

[contato@grupoaal.com.br](mailto:contato@grupoaal.com.br)

**WhatsApp:**

**55 041 99948-2273**

*"O rio atinge seus objetivos porque aprendeu a superar obstáculos." - Lao-Tsé*



**AAL** | Consultoria  
& Auditoria