



# EXECUÇÃO

## 5 PORQUÊS

### Objetivo

Identificar a “causa-raiz” de um ou mais problemas.

### Tempo

Preparação: 5 min, para impressão do documento modelo.

Execução: de 5 min a 40 min, dependendo da quantidade de problemas a serem analisados.

### Equipe

Pode ser feito sozinho, mas a participação de toda a equipe costuma chegar a resultados melhores.

### Materiais/Recursos

Modelo impresso, blocos de notas autoadesivas (post-its), papel e caneta.



#### Ponto de atenção!

É importante o esforço de chegar até a raiz da questão, passando pelos 5 porquês. Não devemos parar com respostas incompletas ou evasivas, o objetivo é identificar causa raiz dos problemas encontrados.

### Passo a passo

1. Imprima o modelo e cole na parede. Enumere os problemas estruturais encontrados nas pesquisas e formule as perguntas.
2. Escreva em Post-its™ uma das perguntas estruturais. Transforme cada resposta em outro por quê. Repita cinco vezes e posicione as perguntas, colando os Post-its™ no modelo, de cima para baixo, até chegar na causa mais profunda. Por exemplo:
  - Por que o servidor atende mal o usuário? Ele tem má vontade.
  - Por que ele tem má vontade? As condições de trabalho são péssimas.
  - Por que as condições de trabalho são péssimas? Falta manutenção dos equipamentos adequados.
  - Por que falta manutenção dos equipamentos adequados? Falta a cultura de planejamento anual da unidade.
  - Por que falta a cultura de planejamento anual da unidade?
3. O coordenador não realiza o planejamento anual. Siga com as outras perguntas estruturais e, uma de cada vez, faça os 5 por quês como no exemplo anterior.
4. Após fazer todas as perguntas, analise todas as causas-raiz e identifique a relação entre elas. Se necessário as reorganize e reescreva as perguntas e respostas.
5. Posteriormente, as causas-raiz podem ser extrapoladas em entrevistas em profundidade ou *desk research*, por exemplo. É possível usá-las em rodadas de ideação, como base para solução.

