

01

Planos de Ação 5W2H

Transcrição

[00:00] Olá. De volta ao nosso curso, Gestão de processos. Nesse vídeo, nós aprenderemos a ferramenta chamada 5W2H. Esta ferramenta irá lhe auxiliar a chegar no resultado almejado e de uma forma sistemática, ou seja, passo a passo.

[00:21] Essa ferramenta deverá ser implementada após a priorização das ações de melhoria. Você deverá desdobrá-las em informações mais tangíveis e para isso utilizaremos esta metodologia. Ela vem do inglês que significa What - o que será feito? Qual é o problema?

[00:42] Why - Por que será feito? Esse é o momento que você deverá justificar o porquê de uma intervenção ou o porquê de uma elaboração de um plano de ação. Quais são os impactos que esse problema está gerando na sua organização?

[01:02] Where - onde será feito. Qual é a área problemática que precisa de melhoria? When - quando será feito. É muito importante você colocar a data de início e fim da ação para pegar uma certa seriedade. Who - quem fará. É o momento em que você começará a delegar tarefas para a sua equipe.

[01:31] How - como será feito. Passo a passo estabelecer uma sistemática pois muitas vezes não será você que irá executar esse plano de ação. A pessoa que irá receber esse documento precisa saber como irá se comportar e quais são os passos para implementação. É aconselhável que essa pessoa que irá executar esteja junto na elaboração, mas caso não seja possível, pense em elaborar esse "como será feito" em formato para leigo que acabou de receber a documentação e precisa corrigir aquele problema.

[02:14] How much - quanto custará? Muitas vezes o plano de ação exigirá um esforço financeiro da organização. Então, é muito importante você mencionar, "para a implementação dessa ação custará R\$2.000,00 ou R\$3.000,00". Por isso, que eu enfatizo muito o impacto, o porquê dessa implantação, pois uma descrição de impacto bem elaborada favorece o seu gestor para autorizar a implantação desse plano de ação.

[02:51] É a partir desse momento que os processos passam a atingir uma melhoria, pois estão saindo do lugar, estão saindo da inércia. Vamos agora para um exemplo. Esse é o template 5W2H.

[03:06] O que será feito? Qual é o problema? Máquina vazando óleo no filtro. Por que essa máquina está vazando óleo? Porque o filtro está com excesso de uso. Onde está ocorrendo este problema? Na máquina 2, na estamparia próxima ao almoxarifado. Quando iremos resolver este problema? Prazo de um dia, início dia 18/09 e fim dia 19/09. Quem irá fazer? José. Como será feito? Ele irá abrir um chamado para a manutenção, pois não está na alçada dele fazer a troca desse filtro. Quanto vai custar? Pagamento faturado direto pela empresa, pois existe um departamento de manutenção. Status? Concluído.

[04:06] O gestor de processos que tem a governabilidade desse plano de ação irá monitorar a data de fim junto com o status. Chegou dia 19/09 e foi realizado? Se sim, concluído. Ou então, coloca em andamento. Ele precisará fazer o controle dessas ações, pois onde ele verá resultado? Nos indicadores.

[04:34] Finalizamos mais uma aula. No próximo vídeo, aproveitaremos a ferramenta 5W2H e classificaremos quanto ao seu esforço de implementação e seu impacto que gerará ao processo. Nos vemos! Até mais!