

# 5 Porquês



# 5 Porquês: Introdução

A técnica dos 5 Porquês é uma das ferramentas mais efetivas para a análise da causa raiz.

O uso dos 5 Porquês ajuda a encontrar a raiz de qualquer problema e protege o processo contra erros e falhas recorrentes.

---

## 5 Porquês: Introdução

O método dos 5 Porquês é parte do Sistema Toyota de Produção.

Desenvolvido por Sakichi Toyoda, um inventor e industrialista japonês, a técnica se tornou uma parte integral da filosofia Lean.

---

## 5 Porquês: Introdução

“A base para a abordagem científica da Toyota é perguntar “por que” cinco vezes sempre que encontramos um problema... Ao repetir “por que cinco” vezes, a natureza do problema, assim como sua solução, se torna clara.” Taiichi Ohno

---

## 5 Porquês: Análise

Ao aplicar a técnica dos 5 Porquês, seu objetivo deve ser a **obtenção da essência do problema** e, então, **resolvê-lo**.

Na verdade, os 5 Porquês podem mostrar que a fonte do problema é algo inesperado.

---

## 5 Porquês: Análise

Frequentemente, os problemas que são considerados como algo técnico, acabam sendo problemas humanos ou de processo.

É por isso que encontrar e eliminar a causa raiz é crucial se você deseja evitar iteração de falhas.

---

# Os 5 Porquês

*Essa técnica japonesa afirma que:*

No 1º porquê:

- encontramos um sintoma

No 2º porquê:

- encontramos uma desculpa

No 3º porquê:

- encontramos um culpado

No 4º porquê:

- encontramos uma causa

No 5º porquê:

- encontramos a causa raiz

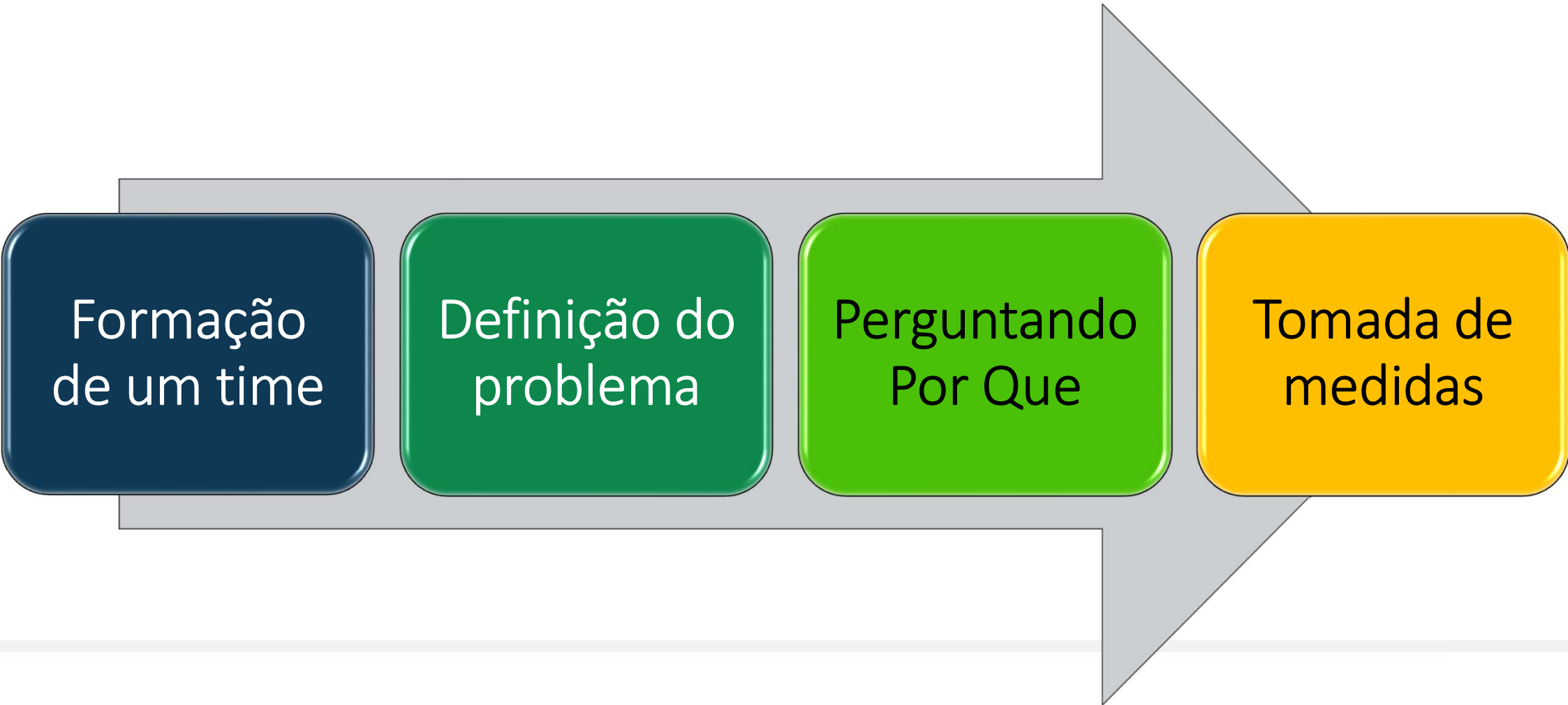
# 5 Porquês: Aplicação

Formação  
de um time

Definição do  
problema

Perguntando  
Por Que

Tomada de  
medidas





## 5 Porquês: Aplicação

### → Formação de um time

- Montar um time de pessoas de departamentos diferentes;
  - Representantes devem estar familiarizados com o processo que será investigado;
  - Não é uma tarefa individual e precisa ser executada pelo time.
-

## 5 Porquês: Aplicação

### → Definição do problema

- Discutir o problema com o time;
  - Fazer uma afirmação clara do problema;
  - Definir o escopo do problema que será investigado;
  - Ser o mais focado possível para encontrar uma solução efetiva.
-

## 5 Porquês: Aplicação

### → Perguntando Por Que

- As respostas devem ser baseada nos fatos e dados reais, em vez de opiniões emocionais;
- Focar na descoberta da causa raiz.
- Não fazer muitos Porquês, para não resultar em excessos de sugestões e reclamações irrazoáveis.
- Às vezes, pode haver mais de uma causa raiz.

## 5 Porquês: Aplicação

### → Tomada de medidas

- Após a detecção da causa raiz;
  - Todos os membros devem estar envolvidos em uma discussão para encontrar e aplicar a melhor solução;
  - Não fazer muitos Porquês, para não resultar em excessos de sugestões e reclamações irrazoáveis.
- 
- Depois de um certo período de tempo, o time precisa se encontrar novamente e verificar se suas ações, de fato, possuem um impacto positivo.

# Problema

Motivo 1

Motivo 2

Motivo 3

Sub-  
motivo  
1.1

Sub-  
motivo  
1.2

Sub-  
motivo  
2.1

Sub-  
motivo  
2.2

Sub-  
motivo  
3.1

Sub-  
motivo  
3.2

# Excesso de reclamações por atraso nas entregas

Por  
quê...

...há atraso nas  
entregas?

Produtos não  
são despachados  
no tempo  
correto.

Por  
quê...

...produtos não  
são despachados  
no tempo  
correto?

Excesso de  
processos para  
serem  
realizados.

Por  
quê...

...há excesso de  
processos para  
serem  
realizados?

Há necessidade  
de aprovação em  
3 vias por várias  
pessoas.

Por  
quê...

...há  
necessidade de  
aprovação em 3  
vias por várias  
pessoas em nível  
hierárquico?

O sistema de  
aprovação é  
centralizado.

Por  
quê...

o sistema de  
aprovação é  
centralizado?

A gerência quer  
ciência de 100%  
das  
documentações,  
independente da  
importância.

