

### 1) DESCRIÇÃO DA FERRAMENTA:

A técnica dos **5 PORQUÊS** tem como objetivo encontrar a verdadeira origem do problema e garantir que a mesma foi claramente identificada.

Este método encoraja a observação do problema na sua totalidade.

(Referência: [www.mindtools.com](http://www.mindtools.com))

### 2) OBJETIVOS DA FERRAMENTA:

Os principais objetivos são:

- Encontrar a verdadeira origem do problema;
- Observar um problema de vários ângulos;
- Aprender um método sistemático para encontrar o verdadeiro motivo do problema.

### 3) LIGAÇÃO ENTRE A FERRAMENTA E A COMPETÊNCIA:

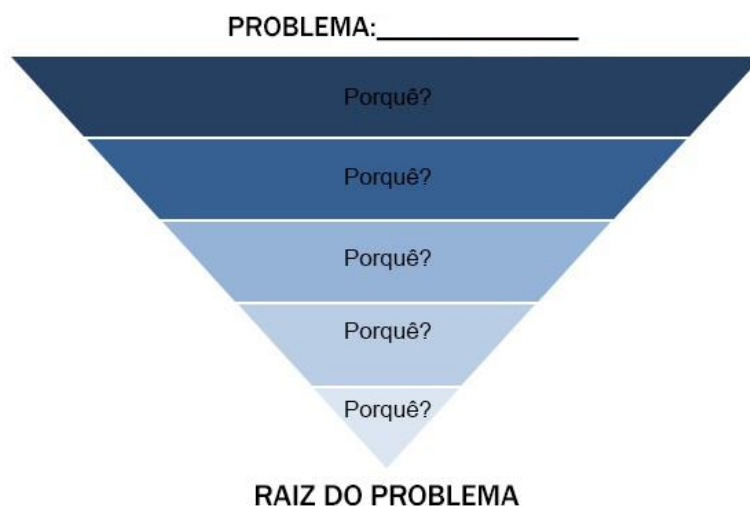
A técnica dos **5 PORQUÊS** permite discutir a origem do problema, e possibilita que as pessoas o observem de todos os ângulos, algo que, idealmente, conduz ao verdadeiro motivo do problema.

Esta técnica é uma ferramenta simples e eficaz para resolver problemas.

O seu principal objetivo é encontrar o motivo exato que está na origem de um problema, através de uma sequência de questões **PORQUÊ**.

A técnica dos **5 PORQUÊS** auxilia as equipas a focarem-se na tarefa de encontrar a raiz de um determinado problema.

### 4) RECURSOS MATERIAIS:



**5 PORQUÊS** – é uma técnica que permite identificar, de forma simples, a origem do problema, através de uma sequência de questões **PORQUÊ**. Posteriormente, os participantes criam, em conjunto, uma interpretação gráfica da discussão.

**Ferramentas necessárias para criar uma imagem gráfica do problema:**

Recursos necessários para conduzir uma discussão com recurso aos 5 PORQUÊS:

- 1 quadro retangular, no qual uma folha grande de papel possa ser afixada através de alfinetes;
- 5 cartões de cores diferentes ou adesivos *post-it*.

### 5) COMO APLICAR A FERRAMENTA?

Como realizar o exercício:

Inicia-se com o **PROBLEMA** e coloca-se a questão **PORQUÊ** para ser encontrada a **RAZÃO** para a existência do problema. A seguir, observa-se a **RAZÃO** e coloca-se novamente a questão **PORQUÊ**. A questão **PORQUÊ** é continuamente colocada para cada **RAZÃO** até surgir a mesma **RAZÃO** duas vezes seguidas.

Apesar da simplicidade do exercício, poderão ser necessários vários **PORQUÊS** até surgir a mesma **RAZÃO** duas vezes seguidas. Porém, o processo poderá terminar no **3º PORQUÊ**. A maioria dos problemas são resolvidos pelo **5º** ou **6º PORQUÊ**.

#### O PROBLEMA

Na parte superior da folha, escreve-se o **PROBLEMA**. Este deverá ser formulado de forma clara, no formato de uma questão, como um problema a ser resolvido.

#### 1º PORQUÊ e 1ª RAZÃO

Coloca-se a **1ª questão PORQUÊ** (“Porquê que existe um problema?”) e escreve-se num cartão colorido ou num adesivo *post-it*. Poderá existir mais do que uma razão para a causa do problema.

Rotule estas razões como **1ª RAZÃO** e afixe no quadro abaixo do **PROBLEMA**.

#### 2º PORQUÊ e 2ª RAZÃO

Coloca-se a **2ª questão PORQUÊ** à **1ª RAZÃO**. Poderá, novamente, existir mais do que uma razão.

Escreve-se a razão num cartão com uma cor diferente da utilizada anteriormente ou num *post-it* colorido.

Rotula-se a razão como **2ª RAZÃO** e afixa-se no quadro abaixo da **1ª RAZÃO**.

#### 3º PORQUÊ e 3ª RAZÃO

Coloca-se a **3ª questão PORQUÊ** à **2ª RAZÃO**. Poderá, novamente, existir mais do que uma razão.

Escreve-se a razão num cartão com uma cor diferente das utilizadas anteriormente ou num *post-it* colorido.

Rotula-se a razão como **3ª RAZÃO** e afixa-se no quadro abaixo da **2ª RAZÃO**.

Nesta etapa, poderá ser possível agrupar algumas destas razões.

#### **4º PORQUÊ e 4ª RAZÃO**

Coloca-se a **4ª questão PORQUÊ** à **3ª RAZÃO**. Poderá, novamente, existir mais do que uma razão.

Escreve-se a razão num cartão com uma cor diferente das utilizadas anteriormente ou num *post-it* colorido.

Rotula-se a razão como **4ª RAZÃO** e afixa-se no quadro abaixo da **3ª RAZÃO**.

Nesta etapa, poderá ser possível agrupar algumas destas razões.

#### **5º PORQUÊ e 5ª RAZÃO**

Coloca-se a **5ª questão PORQUÊ** à **4ª RAZÃO**. Poderá, novamente, existir mais do que uma razão.

Escreve-se a razão num cartão com uma cor diferente das utilizadas anteriormente ou num *post-it* colorido.

Rotula-se a razão como **5ª RAZÃO** e afixa-se no quadro abaixo da **4ª RAZÃO**.

Nesta etapa, poderá ser possível agrupar algumas destas razões.

**Os PORQUÊS são continuamente colocados até se obter a mesma RAZÃO duas vezes seguidas.**

Este processo deverá permitir-lhe obter algumas das verdadeiras **RAZÕES** para o **PROBLEMA**. Caso não se verifique uma repetição na **RAZÕES**, poderá ser necessário continuar a colocar a questão **PORQUÊ**.

#### **Sugestões e comentários**

O problema poderá ser linear com uma **RAZÃO** para cada **PORQUÊ**. Por outro lado, poderá expandir-se até voltarem a ser apenas algumas razões.

#### **6) CONTEÚDOS DE APRENDIZAGEM:**

A utilização deste método apresenta várias vantagens:

- Fornece uma perspetiva global do problema;
- Ensina cooperação;
- Permite que todos falem;
- Desenvolve a capacidade de analisar e organizar informação;
- Ensina um método sistemático para encontrar a origem de um problema;

- Proporciona uma oportunidade de comparar as opiniões dos membros do grupo;
- Complementa o conhecimento dos participantes num determinado tema;
- Aumenta a eficiência do trabalho;
- Permite que a equipa veja o problema com objetividade.

