

5W2H: O QUE É, COMO FAZER E EXEMPLO DE PLANO DE AÇÃO EM ENGENHARIA

Entenda o que é 5W2H, como preencher cada campo e estruturar planos de ação com responsáveis, prazos, custos, evidências e governança em engenharia.

SUMÁRIO

1. O QUE É 5W2H?	4
2. O QUE SIGNIFICA 5W2H?	5
3. PARA QUE SERVE O 5W2H?	5
4. 5W2H É METODOLOGIA OU FERRAMENTA?	5
5. QUAL É A DIFERENÇA ENTRE 5W2H, PLANO DE AÇÃO, PDCA, RACI E CRONOGRAMA?	6
6. QUANDO UTILIZAR O 5W2H?	6
7. O QUE PRECISA SER DEFINIDO ANTES DO 5W2H?	6
8. COMO FAZER UM 5W2H PASSO A PASSO	7
8.1. 1. DELIMITE O PROBLEMA, DECISÃO OU OBJETIVO	7
8.2. 2. IDENTIFIQUE A CAUSA OU JUSTIFICATIVA	7
8.3. 3. DEFINA AÇÕES ESPECÍFICAS	7
8.4. 4. ATRIBUA UM RESPONSÁVEL EFETIVO	7
8.5. 5. ESTABELEÇA PRAZO E DEPENDÊNCIAS	7
8.6. 6. DESCREVA O MÉTODO DE EXECUÇÃO	7
8.7. 7. ESTIME CUSTO E ESFORÇO	8
8.8. 8. DEFINA EVIDÊNCIA E CRITÉRIO DE CONCLUSÃO	8
8.9. 9. VALIDE RISCOS, AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE TÉCNICA	8
8.10. 10. APROVE E ACOMPANHE O PLANO	8
9. COMO PREENCHER CADA CAMPO DO 5W2H	8
9.1. WHAT: O QUE SERÁ FEITO?	8
9.2. WHY: POR QUE SERÁ FEITO?	8
9.3. WHERE: ONDE SERÁ FEITO?	9
9.4. WHEN: QUANDO SERÁ FEITO?	9
9.5. WHO: QUEM SERÁ RESPONSÁVEL?	9
9.6. HOW: COMO SERÁ FEITO?	9
9.7. HOW MUCH: QUANTO CUSTARÁ?	9
10. EXEMPLO DE 5W2H EM UM PROCESSO DE ENGENHARIA	9
11. 5W2H E PLANO DE AÇÃO CORRETIVA	10
12. 5W2H E PDCA	10
13. 5W2H E MATRIZ RACI	11
14. 5W2H E CRONOGRAMA	11
15. 5W2H E WORKFLOW	11
16. COMO ACOMPANHAR UM PLANO 5W2H	12
17. QUAIS CAMPOS ADICIONAIS DEVEM SER USADOS?	12

18. COMO PRIORIZAR AÇÕES DO 5W2H	12
19. COMO CONTROLAR ALTERAÇÕES NO PLANO	12
20. ERROS COMUNS AO UTILIZAR 5W2H	13
20.1. COMEÇAR PELAS AÇÕES SEM ANALISAR O PROBLEMA	13
20.2. UTILIZAR AÇÕES VAGAS	13
20.3. ATRIBUIR RESPONSABILIDADE A UMA ÁREA INTEIRA	13
20.4. DEFINIR PRAZO SEM AVALIAR DEPENDÊNCIAS	13
20.5. IGNORAR CUSTO E CAPACIDADE	13
20.6. ENCERRAR PELA ENTREGA, NÃO PELO RESULTADO	13
20.7. MANTER O PLANO EM PLANILHA SEM GOVERNANÇA	13
21. QUANDO O 5W2H NÃO É SUFICIENTE?	13
22. COMO IMPLANTAR O 5W2H SEM BUROCRACIA	14
23. CONCLUSÃO	14
23.1. COMPREENDA O PROBLEMA E O PROCESSO	15
23.2. ESTRUTURE AÇÕES, RESPONSABILIDADES E EVIDÊNCIAS	15
23.3. CONECTE O PLANO À GOVERNANÇA	15
23.4. SOLUÇÕES E SERVIÇOS RELACIONADOS	15
23.5. FONTES EXTERNAS E REFERÊNCIAS OFICIAIS	15

O **5W2H** é uma ferramenta utilizada para transformar uma decisão, problema ou objetivo em um plano de ação estruturado. Seu nome reúne sete perguntas: **What, Why, Where, When, Who, How e How much**. Em português, elas correspondem a o que será feito, por que, onde, quando, por quem, como e quanto custará.

Em empresas de engenharia, o 5W2H pode organizar ações corretivas, planos de adequação, melhorias de processo, implantação de sistemas, tratamento de riscos, pendências contratuais e decisões de projeto. Entretanto, preencher uma tabela não garante execução. O plano precisa estar conectado a responsáveis, evidências, critérios de conclusão, riscos, aprovações e mecanismos de acompanhamento.

1. O QUE É 5W2H?

5W2H é uma estrutura de planejamento operacional que detalha uma ação por meio de sete perguntas. Ela ajuda a reduzir ambiguidades, esclarecer responsabilidades e registrar premissas essenciais antes da execução.

O método é especialmente útil quando uma decisão já foi tomada e precisa ser desdobrada. Uma equipe pode concluir, por exemplo, que deve reduzir devoluções de documentos técnicos. O 5W2H transforma essa intenção em ações concretas: revisar critérios de entrada, definir responsáveis, estabelecer prazo, escolher o método de implantação e estimar recursos.

O 5W2H não substitui diagnóstico, análise de causa ou decisão técnica. Antes de definir ações, a organização precisa compreender o problema. O artigo sobre [PDCA aplicado à melhoria contínua](#) mostra como estruturar problema, linha de base, causa, execução, verificação e padronização.

2. O QUE SIGNIFICA 5W2H?

Elemento	Pergunta	Aplicação no plano
What	O que será feito?	Define a ação ou entrega
Why	Por que será feito?	Relaciona a ação à causa, requisito ou objetivo
Where	Onde será feito?	Delimita unidade, projeto, processo, sistema ou local
When	Quando será feito?	Estabelece início, prazo, marco ou frequência
Who	Quem será responsável?	Define o proprietário da ação e os envolvidos
How	Como será feito?	Descreve método, etapas, recursos e controles
How much	Quanto custará?	Estima custo, horas, materiais, contratação ou esforço

As perguntas devem formar um conjunto coerente. Uma ação pode estar bem descrita no campo What, mas permanecer inviável se não houver responsável, prazo, método ou recurso.

3. PARA QUE SERVE O 5W2H?

O 5W2H serve para converter decisões em compromissos operacionais verificáveis. Ele é útil para:

Sua principal contribuição é reduzir formulações vagas. “Melhorar a documentação” não é um plano. “Revisar o checklist de memoriais descritivos até 15 de setembro, sob responsabilidade da coordenação de projetos, utilizando as devoluções dos últimos três meses e dedicando 24 horas técnicas” é uma ação verificável.

4. 5W2H É METODOLOGIA OU FERRAMENTA?

O 5W2H é melhor compreendido como ferramenta de planejamento e comunicação. Ele não constitui, isoladamente, uma metodologia completa de melhoria, gestão de projetos ou governança.

A ferramenta pode integrar métodos mais amplos. No PDCA, aparece principalmente na etapa Plan, para estruturar ações decorrentes da análise de causa. Em projetos, pode detalhar decisões, pendências e planos de resposta. Em contratos, pode organizar obrigações, correções e entregáveis. Em workflows, seus campos podem ser convertidos em tarefas, aprovações, prazos e evidências.

5. QUAL É A DIFERENÇA ENTRE 5W2H, PLANO DE AÇÃO, PDCA, RACI E CRONOGRAMA?

Instrumento	Função principal
5W2H	Detalhar uma ação por sete perguntas
Plano de ação	Reunir e governar o conjunto de ações necessárias
PDCA	Conduzir planejamento, execução, verificação e padronização da melhoria
Matriz RACI	Definir quem executa, aprova, consulta e é informado
Cronograma	Organizar atividades, durações, dependências e marcos no tempo
Workflow	Controlar estados, transições, regras, aprovações e evidências

O 5W2H pode compor um plano de ação, mas um plano robusto costuma exigir campos adicionais, como status, prioridade, dependência, risco, evidência, aprovador e critério de eficácia.

A [Matriz RACI em Projetos de Engenharia](#) complementa o campo Who quando a execução envolve várias funções. O [workflow de aprovação](#) transforma o plano em fluxo rastreável.

6. QUANDO UTILIZAR O 5W2H?

A ferramenta é indicada quando a organização precisa detalhar ações relativamente bem definidas. Ela funciona bem após uma reunião de decisão, auditoria, inspeção, análise de riscos, diagnóstico de processo ou revisão gerencial.

Exemplos de uso em engenharia incluem:

O 5W2H não deve ser usado para ocultar incerteza. Quando a causa do problema ainda é desconhecida, a primeira ação pode ser investigar, levantar dados ou validar hipóteses, em vez de registrar uma solução prematura.

7. O QUE PRECISA SER DEFINIDO ANTES DO 5W2H?

Antes de preencher o plano, a equipe deve esclarecer o contexto. Isso inclui problema ou oportunidade, escopo, situação atual, objetivo, requisitos, riscos e autoridade para decidir.

O [mapeamento de processos AS-IS e TO-BE](#) ajuda a identificar onde a mudança ocorrerá. O [fluxograma de processos](#) revela etapas, decisões, interfaces e devoluções. A [Matriz de Riscos em Projetos de Engenharia](#) ajuda a priorizar ações conforme probabilidade, impacto e criticidade.

Sem esse contexto, o 5W2H pode produzir uma lista organizada de ações inadequadas.

O 5W2H começa depois da compreensão do problema. A ferramenta detalha a execução, mas não substitui linha de base, análise de causa, riscos ou decisão técnica.

Veja como estruturar diagnóstico, plano, verificação e padronização com o ciclo PDCA.

8. COMO FAZER UM 5W2H PASSO A PASSO

8.1. 1. DELIMITE O PROBLEMA, DECISÃO OU OBJETIVO

Registre qual condição motivou o plano. Informe processo, projeto, período, requisito e impacto. Evite descrições genéricas como “melhorar qualidade” ou “organizar a equipe”.

8.2. 2. IDENTIFIQUE A CAUSA OU JUSTIFICATIVA

A pergunta Why precisa relacionar a ação a uma causa, risco, requisito, obrigação ou resultado esperado. “Porque foi solicitado” raramente é justificativa suficiente.

8.3. 3. DEFINA AÇÕES ESPECÍFICAS

Cada linha deve representar uma ação que possa ser concluída e verificada. Ações muito amplas devem ser decompostas. “Implantar gestão documental” pode envolver levantamento, taxonomia, configuração, migração, validação, treinamento e entrada em produção.

8.4. 4. ATRIBUA UM RESPONSÁVEL EFETIVO

O campo Who deve indicar uma pessoa ou função proprietária. “Engenharia”, “TI” ou “equipe” dificultam responsabilização. Participantes adicionais podem ser registrados por RACI.

8.5. 5. ESTABELEÇA PRAZO E DEPENDÊNCIAS

O campo When deve incluir uma data, período, frequência ou marco objetivo. Também é necessário verificar dependências de aprovação, contratação, informação, material ou disponibilidade de equipe.

8.6. 6. DESCREVA O MÉTODO DE EXECUÇÃO

O campo How explica como a ação será realizada. Pode indicar sequência, procedimento, sistema, critério técnico, recurso, validação e controle de mudança.

8.7. 7. ESTIME CUSTO E ESFORÇO

How much pode incluir valor financeiro, horas técnicas, licenças, materiais, mobilização e contratação. Quando o valor ainda não for conhecido, registre responsável e prazo para estimativa.

8.8. 8. DEFINA EVIDÊNCIA E CRITÉRIO DE CONCLUSÃO

Embora não façam parte das sete perguntas originais, esses campos são essenciais para governança. Uma ação somente deve ser encerrada quando houver evidência compatível e critério de aceite atendido.

8.9. 9. VALIDE RISCOS, AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE TÉCNICA

Ações que alteram projeto, instalação, especificação, ensaio ou condição operacional precisam de revisão por profissional competente. A página oficial do [Confea sobre Anotação de Responsabilidade Técnica](#) explica a função da ART na definição das responsabilidades por obras e serviços de engenharia.

8.10. 10. APROVE E ACOMPANHE O PLANO

O plano precisa de versão, data de aprovação, responsável pela governança e cadência de atualização. Mudanças de escopo, prazo, custo ou método devem permanecer rastreáveis.

9. COMO PREENCHER CADA CAMPO DO 5W2H

9.1. WHAT: O QUE SERÁ FEITO?

Descreva uma ação, entrega ou mudança específica. Utilize verbo no infinitivo e objeto claro: revisar checklist, configurar etapa, emitir relatório, executar ensaio ou validar procedimento.

9.2. WHY: POR QUE SERÁ FEITO?

Relacione a ação à causa, requisito, risco ou objetivo. O Why permite verificar se a ação continua necessária quando premissas mudam.

9.3. WHERE: ONDE SERÁ FEITO?

Defina o local físico ou lógico: unidade, disciplina, projeto, contrato, processo, documento, sistema ou ambiente. Em implantação piloto, o campo delimita onde a mudança será testada.

9.4. WHEN: QUANDO SERÁ FEITO?

Registre início, prazo final, frequência ou marco. Prazos relativos como “o quanto antes” e “na próxima etapa” devem ser evitados.

9.5. WHO: QUEM SERÁ RESPONSÁVEL?

Indique um proprietário com autoridade compatível. A pessoa pode delegar atividades, mas permanece responsável pelo acompanhamento e pela evidência de conclusão.

9.6. HOW: COMO SERÁ FEITO?

Descreva método, etapas, recursos, referências, aprovações e controles. Quando a execução exigir detalhamento maior, vincule procedimento, memorial, plano de trabalho ou cronograma.

9.7. HOW MUCH: QUANTO CUSTARÁ?

Considere custo direto e esforço interno. Uma ação sem orçamento pode competir silenciosamente com contratos, projetos e atividades recorrentes.

10. EXEMPLO DE 5W2H EM UM PROCESSO DE ENGENHARIA

Considere uma empresa que identificou devoluções recorrentes de memoriais descritivos por ausência de informações obrigatórias. A análise dos últimos três meses mostra 31% de devolução por entradas incompletas e aumento do tempo de ciclo.

O objetivo do plano é reduzir a taxa para menos de 12% em oito semanas.

Campo	Exemplo preenchido
What	Revisar e implantar checklist obrigatório de entrada para memoriais descritivos
Why	Reduzir devoluções causadas por informações ausentes e melhorar previsibilidade
Where	Processo de elaboração e aprovação de documentos da disciplina elétrica

Campo	Exemplo preenchido
When	Elaborar até 20/09; executar piloto entre 23/09 e 18/10; avaliar em 25/10
Who	Coordenador de projetos elétricos, com apoio do controle documental
How	Analisar devoluções, definir requisitos, validar com verificadores, configurar checklist no workflow, treinar usuários e acompanhar piloto
How much	36 horas técnicas internas e custo de configuração absorvido pelo contrato de suporte da plataforma

Para uma governança adequada, o plano deve acrescentar:

O exemplo mostra que concluir o checklist não é o mesmo que alcançar o resultado. A eficácia depende da redução das devoluções e da estabilidade do novo processo.

Conclusão e eficácia precisam ser tratadas separadamente. Entregar um checklist, treinamento ou configuração comprova execução; o resultado deve aparecer em indicadores e evidências do processo.

Conheça a estruturação de indicadores, dashboards e relatórios executivos de engenharia.

11. 5W2H E PLANO DE AÇÃO CORRETIVA

Em ações corretivas, o 5W2H deve ser ligado à não conformidade, causa, contenção e verificação de eficácia. A correção elimina o efeito imediato; a ação corretiva procura impedir recorrência.

A [ISO 9001:2015](#) estabelece requisitos para sistemas de gestão da qualidade e melhoria dos processos. A versão brasileira correspondente pode ser localizada no [Catálogo de Normas Técnicas da ABNT](#).

O plano deve preservar registros do problema, decisão, responsáveis, prazos, evidências e avaliação. Em situações críticas, contenção e comunicação podem ocorrer antes da análise completa, mas não substituem a investigação posterior.

12. 5W2H E PDCA

O PDCA organiza o ciclo completo. O 5W2H detalha as ações definidas no planejamento. Durante Do, as ações são executadas e registradas. Em Check, indicadores e evidências demonstram resultado. Em Act, o método eficaz é padronizado ou o plano é revisado.

Usar 5W2H sem Check e Act produz listas de tarefas concluídas sem comprovação de eficácia. Usar PDCA sem detalhar responsáveis, prazos e recursos pode gerar um plano conceitualmente correto, mas difícil de executar.

13. 5W2H E MATRIZ RACI

O campo Who normalmente indica o proprietário da ação. Entretanto, atividades interfuncionais podem envolver executor, aprovador, consultados e informados.

A RACI evita dois problemas recorrentes: vários responsáveis nominais sem decisão clara e ações atribuídas a uma área inteira. A combinação permite manter o plano sintético e registrar a governança das interfaces.

14. 5W2H E CRONOGRAMA

O campo When registra prazo ou marco, mas não substitui cronograma quando há muitas atividades, durações, predecessoras, restrições e caminho crítico.

Uma ação do 5W2H pode se transformar em um pacote de trabalho da EAP ou em várias atividades do cronograma. O artigo sobre [EAP em Projetos de Engenharia](#) mostra como decompor o escopo em entregáveis controláveis.

15. 5W2H E WORKFLOW

Quando o plano é mantido em workflow, cada ação pode possuir estado, responsável, prazo, alertas, aprovação, anexos e histórico. Isso reduz dependência de planilhas enviadas por e-mail.

A automação deve preservar flexibilidade para exceções e mudanças aprovadas. Campos obrigatórios melhoram completude, mas não substituem análise técnica.

A solução de [Gestão de Processos, Workflows e Aprovações Técnicas](#) estrutura regras, responsabilidades, evidências e rastreabilidade para esse tipo de processo.

O plano de ação precisa permanecer vivo durante a execução. Workflow, alertas, aprovações e histórico evitam que o 5W2H se torne uma planilha estática e desatualizada.

Veja como estruturar processos, planos de ação e aprovações técnicas com governança e rastreabilidade.

16. COMO ACOMPANHAR UM PLANO 5W2H

O acompanhamento deve observar prazo, status, bloqueios, dependências, custo, evidência e resultado. Uma cadência semanal pode ser adequada para planos operacionais; ações críticas podem exigir frequência maior.

O responsável pela governança não deve apenas cobrar datas. Ele precisa verificar se mudanças de premissa exigem revisão do plano, se os riscos permanecem aceitáveis e se os resultados esperados continuam relevantes.

Indicadores úteis incluem ações vencidas, ações concluídas sem evidência, tempo médio de tratamento, custo realizado, reincidência e eficácia após encerramento.

17. QUAIS CAMPOS ADICIONAIS DEVEM SER USADOS?

Em ambientes de engenharia consultiva, recomenda-se complementar o 5W2H com:

Esses campos transformam uma tabela de planejamento em um registro de governança.

18. COMO PRIORIZAR AÇÕES DO 5W2H

Nem toda ação possui a mesma urgência ou impacto. A priorização pode considerar risco, obrigação legal ou contratual, segurança, impacto operacional, dependência de outras ações, custo da demora e disponibilidade de recursos.

A ordem não deve ser definida apenas pela facilidade. Resolver itens simples primeiro pode melhorar números de conclusão enquanto ações críticas permanecem abertas.

Em planos extensos, a organização pode usar matriz de riscos, critérios de criticidade ou uma matriz de priorização. A decisão precisa ser documentada.

19. COMO CONTROLAR ALTERAÇÕES NO PLANO

Prazos e métodos podem mudar, mas a alteração não deve apagar o compromisso original. O plano precisa manter histórico de valor anterior, novo valor, justificativa, aprovador e data.

Mudanças frequentes podem indicar estimativa inadequada, falta de capacidade, dependências não identificadas ou baixa autoridade do responsável. Esses padrões devem ser analisados, e não normalizados.

20. ERROS COMUNS AO UTILIZAR 5W2H

20.1. COMEÇAR PELAS AÇÕES SEM ANALISAR O PROBLEMA

A equipe preenche uma tabela rapidamente, mas trata sintomas ou pressupostos incorretos.

20.2. UTILIZAR AÇÕES VAGAS

Expressões como “acompanhar”, “melhorar” ou “alinhar” não definem entrega ou critério de conclusão.

20.3. ATRIBUIR RESPONSABILIDADE A UMA ÁREA INTEIRA

Sem proprietário individual ou função clara, a ação tende a permanecer sem acompanhamento.

20.4. DEFINIR PRAZO SEM AVALIAR DEPENDÊNCIAS

A data é registrada, mas aprovações, informações, materiais ou contratos tornam o compromisso inviável.

20.5. IGNORAR CUSTO E CAPACIDADE

Ações concorrem com projetos e serviços recorrentes sem reserva de recursos.

20.6. ENCERRAR PELA ENTREGA, NÃO PELO RESULTADO

Treinamento, procedimento e sistema são concluídos, mas a eficácia não é verificada.

20.7. MANTER O PLANO EM PLANILHA SEM GOVERNANÇA

Versões paralelas, alterações sem histórico e evidências dispersas reduzem confiabilidade.

21. QUANDO O 5W2H NÃO É SUFICIENTE?

O 5W2H não substitui projeto executivo, plano de trabalho detalhado, cronograma, análise de riscos, procedimento técnico, investigação de causa ou sistema de gestão.

Ações de alta complexidade podem exigir EAP, orçamento, equipe multidisciplinar, etapas de aprovação, ensaios, comissionamento e gestão de mudanças. Nesses casos, o 5W2H

pode funcionar como resumo executivo ou registro inicial, vinculado aos documentos detalhados.

22. COMO IMPLANTAR O 5W2H SEM BUROCRACIA

Comece com um processo real e um modelo simples. Defina quais campos adicionais são obrigatórios conforme criticidade. Evite criar dezenas de classificações antes de compreender como os usuários trabalham.

Estabeleça uma única fonte de verdade, uma cadência de revisão e critérios objetivos para concluir ações. Depois, integre o plano a riscos, não conformidades, contratos, indicadores, documentos e workflows.

A plataforma [ENGiOS](#) permite relacionar ações a projetos, contratos, documentos, responsáveis, prazos e evidências, evitando que o 5W2H permaneça isolado em planilhas.

23. CONCLUSÃO

O 5W2H transforma decisões em ações detalhadas por o que, por que, onde, quando, quem, como e quanto. Sua simplicidade facilita comunicação, mas não elimina a necessidade de diagnóstico, priorização, responsabilidade técnica, evidência e verificação de eficácia.

Em empresas de engenharia, a ferramenta ganha valor quando integra processos, projetos, contratos, riscos, documentos e workflows. O objetivo não é preencher sete colunas, mas criar compromissos executáveis, rastreáveis e alinhados à governança técnica.

[1] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. ISO 9001:2015 – Quality management systems – Requirements. Geneva: ISO, 2015.

[2] ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

[3] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. ISO 21502:2020 – Project, programme and portfolio management – Guidance on project management. Geneva: ISO, 2020.

[4] ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 21502:2021 – Gerenciamento de projetos, programas e portfólios – Orientação sobre gerenciamento de projetos. Rio de Janeiro: ABNT, 2021.

[5] CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA. Anotação de Responsabilidade Técnica – ART. Brasília: Confea.

O que é 5W2H? 5W2H é uma ferramenta que detalha ações por meio das perguntas o que, por que, onde, quando, quem, como e quanto custará. **O que significa a sigla 5W2H?** A sigla representa What, Why, Where, When, Who, How e How much. **Para que serve o 5W2H?** Serve para transformar decisões, problemas ou objetivos em ações com escopo, justificativa, responsável, prazo, método e recursos. **Qual é a diferença entre 5W2H e PDCA?** O PDCA organiza o ciclo de melhoria. O 5W2H detalha as ações definidas durante o planejamento. **5W2H substitui um cronograma?** Não. O campo When registra prazo ou marco, mas um cronograma controla durações, dependências, restrições e caminho crítico. **O que acrescentar a um plano 5W2H?** Em ambientes de engenharia, recomenda-se adicionar status, prioridade, risco, dependências, evidência, aprovador, critério de conclusão e verificação de eficácia. **Quem deve ser indicado no campo Who?** Uma pessoa ou função proprietária da ação, com autoridade e responsabilidade para acompanhar sua execução e evidência. **Como saber se uma ação 5W2H foi eficaz?** A eficácia é verificada comparando o resultado após a ação com a linha de base, a meta e os critérios definidos no plano.

23.1. COMPREENDA O PROBLEMA E O PROCESSO

23.2. ESTRUTURE AÇÕES, RESPONSABILIDADES E EVIDÊNCIAS

23.3. CONECTE O PLANO À GOVERNANÇA

23.4. SOLUÇÕES E SERVIÇOS RELACIONADOS

23.5. FONTES EXTERNAS E REFERÊNCIAS OFICIAIS

Sobre a A3A Engenharia de Sistemas

Com 30 anos de história, a A3A Engenharia de Sistemas se consolidou como referência em serviços de Engenharia, oferecendo soluções integradas de Telecomunicações, Segurança Eletrônica, Segurança Digital e Instalações Elétricas.

A empresa atua em todas as etapas do ciclo de Engenharia, desde a elaboração de projetos e consultoria técnica até a implantação, manutenção e retrofit de sistemas, sempre em conformidade com as normas técnicas e melhores práticas do setor.