

Descrição

A técnica dos Cinco Porquês é uma ferramenta analítica usada para investigar a causa raiz de problemas. Ao perguntar “por quê?” sucessivamente (geralmente cinco vezes), é possível ir além dos sintomas e identificar falhas no processo que originaram o problema. Simples, direta e poderosa, essa abordagem é amplamente utilizada em sistemas de gestão da qualidade, como Lean e Six Sigma, promovendo melhorias contínuas e decisões mais eficazes.

Pontos fortes

- Simples e fácil de aplicar
- Identifica causas raízes com rapidez
- Estimula pensamento crítico e colaboração

Pontos fracos

- Pode ser subjetiva e superficial
- Não funciona bem com problemas complexos
- Depende da experiência de quem aplica

Aplicação

A técnica dos Cinco Porquês é uma ferramenta poderosa para descobrir a causa raiz de problemas e promover soluções eficazes

Dicas úteis

- Defina claramente o problema inicial: Comece com uma descrição objetiva e específica do que está acontecendo.
- Seja direto nas perguntas: Mantenha o foco no “por quê?” sem desviar para “como” ou “quem”.
- Evite suposições: Baseie cada resposta em fatos observáveis, não em opiniões ou achismos.
- Documente o processo: Registre cada pergunta e resposta para facilitar análises futuras e validações.
- Envolver pessoas com conhecimento do processo: Quem vive o problema no dia a dia pode oferecer respostas mais precisas.
- Pare quando chegar à causa raiz: Nem sempre são necessárias cinco perguntas — o número é uma diretriz, não uma regra fixa.
- Use em conjunto com outras ferramentas: Combine com diagrama de Ishikawa ou análise de Pareto para problemas mais complexos.

Exemplo

PROBLEMA O paciente recebeu uma transfusão com sangue incompatível

| | |
|----------|--|
| POR QUÊ? | Porque o tipo sanguíneo foi identificado incorretamente. |
| POR QUÊ? | Porque houve erro na digitação do resultado do teste de tipagem. |
| POR QUÊ? | Porque o profissional estava sobrecarregado e com múltiplas tarefas simultâneas. |
| POR QUÊ? | Porque a unidade não possui pessoal suficiente para a demanda. |
| POR QUÊ? | Porque não há planejamento adequado de escala e recursos humanos. |