

# 5W1H - PARA DESENHO DE PROCESSOS

(5W1H) Nesta fase, deve-se procurar conhecer os processos, identificando os elementos, as atividades, os produtos e serviços e os padrões a eles associados. Conhecer os processos significa conhecer como os produtos são planejados, produzidos e entregues.



## O que/Que/Qual (What)

- (1) Quais são os insumos do processo?
- (2) Que produto/serviço o processo produz?
- (3) Quais são as metas, padrões e indicadores de desempenho do processo?
- (4) Quais são os métodos e tecnologia empregada?
- (5) Qual o grau de satisfação do cliente com o processo?

## Onde (Where)

- (1) Onde o processo é planejado, executado e avaliado?
- (2) Onde o processo deveria ser executado?

## Quem (Who)

- (1) Quem são os clientes, fornecedores, gerentes e executores do processo?
- (2) Quem participa das decisões?
- (3) Quem deveria executar o processo?

### **Quando (When)**

- (1) Quando deve começar e terminar a preocupação do dono do processo com o mesmo?
- (2) Quando deve começar e terminar o envolvimento dos clientes com o processo?
- (3) Quando o processo é planejado e avaliado?
- (4) Quando o processo deve ser executado?
- (5) Quando cada subprocesso deve ser executado?

### **Por que/Para que (Why)**

- (1) Porque/para que esse processo existe?
- (2) O que está sendo feito é por que é necessário?
- (3) Por que deve ser feito dessa maneira?

### **Como (How)**

- (1) Como o processo é planejado, executado e avaliado?
- (2) Como as informações são registradas e disseminadas?
- (3) Como é avaliada a satisfação do cliente?
- (4) Como está o desempenho do processo?



#### **Leandro Diniz**

**email: [leandro.diniz@ldmc.com.br](mailto:leandro.diniz@ldmc.com.br)**  
Alameda Santos, 200 - 6º and.  
Paraiso - São Paulo  
CEP: 01418-000 SP – Brasil  
[www.ldmc.com.br](http://www.ldmc.com.br)