

# 5 Por quês

Por quê?

Por quê?

Por quê?

Por quê?

Por quê?



Marina Mie Gondo e Patrícia Gabriela Santana Alves

REALIZAÇÃO



O método dos "5 Por quês" é uma ferramenta utilizada para analisar as razões do problema se questionando "Por quê?" sucessivas vezes. Desenvolvida por Taiichi Ohno, pai do Sistema de Produção Toyota, a técnica tem a função de se aprofundar no problema, buscando a causa raiz para que possa ser corrigida, evitando que os efeitos se repitam.

O método dos "5 Por quês" prevê que a primeira pergunta, ou seja, o primeiro dos por quês deve ser construído utilizando o próprio problema, e deve-se responder porquê o problema está ocorrendo; o segundo por quê deve ser construído utilizando a resposta do primeiro por quê e assim sucessivamente até que se tenha alcançado a causa raiz do problema.



Weiss (2011) descreve de forma simplificada os 5 passos que devem ser dados para aplicar o método:

- 1 Inicie a análise com a afirmação da situação que se deseja entender ou seja, deve-se iniciar com o problema;
- 2 Pergunte por que a afirmação anterior é verdadeira.
- 3 Para a razão descrita que explica por quê a afirmação anterior é verdadeira, pergunte por quê novamente;
- 4 Continue perguntando por quê até que não se possa mais perguntar mais por quês;
- 5 Ao cessar as respostas dos porquês significa que a causa raiz foi identificada.

Este método, de aparência fácil, pode ser difícil de ser praticado, pois requer disciplina lógica do moderador e da equipe para que as relações de causa e efeito sejam respeitadas na construção da análise. Caso essas relações se percam, a análise pode ficar sem sentido, logo perde sua eficácia.

Para cada causa associada ao por quê respondido, deve ser evidenciado que a causa é real e não apenas uma hipótese ou suposição dos investigadores. Por exemplo, na resposta "houve uma sobrecarga e o fusível queimou", para existir essa resposta na análise, deve ser checado se realmente existiu a sobrecarga e se o fusível queimou. Segundo (Ohno, 1997), os fatos são considerados importantes; ao surgir um problema, a busca pela causa deve ser completa (dados e fatos), caso contrário as ações corretivas podem ficar desfocadas. Em outras palavras, para cada causa descrita em cada um dos por quês, evidências que provem que a resposta é verdadeira devem ser coletadas.

Tal ferramenta é grande aliada da gestão realizada com qualidade, uma vez que os problemas são solucionadas através de sua causa raiz e quando aplicado bom plano de ação/melhoria baseado na causa do problema, os resultados almejados são eficazes, eficientes e efetivos.



## Vantagens

- Simplicidade de execução, uma vez que basta apenas seguir uma sequência de porquês para se chegar causa raiz do problema;
- Ferramenta objetiva por seguir um caminho único para a sequência de causas.



## Desvantagens

- Sequenciamento lógico dos por quês pode ser difícil, caso as relações de causa e efeito não estejam muito claras.
- Caso o problema seja multicausal, fica confuso definir mais de uma causa raiz a partir da resposta do último por quê.



## Dicas

- Equipe de investigação deve ter cautela para que os por quês sejam respondidos via as relações de causa e efeito, caso contrário a análise pode ficar sem sentido ou gerar loops;
- Equipe de investigação com experiência pode induzir o caminho dos porquês se a causa raiz já tiver sido pensada inicialmente;
- Apesar de se chamar "5 Por quês", recomenda-se que se pergunte quantas vezes for necessário, podendo ser mais ou menos que 5.



## Referências

1. Aguiar, M. C.; Raupp, F. M. P.. Análise de Causa Raiz: levantamento dos métodos e exemplificação. Rio de Janeiro, 2014. 153p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Engenharia Industrial, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro;
2. Fernandes A.F.S. et al. Ferramentas da Qualidade: Aplicação em uma indústria de embalagens plásticas para redução de quebras nas máquinas extrusoras;
3. Card AJ. The problem with "5 whys". BMJ Qual Saf 2017;26:671–677. doi:10.1136/bmjqs-2016-005849