

Guia Rápido – Metodologia dos 5 Porquês

Instituto Superior Técnico

Direção de Planeamento e Qualidade – 30 de outubro de 2025

Objetivo: Identificar a causa raiz de um problema de forma simples, direta e visual.

Passo a passo

1. **Definir o problema.** Seja concreto e mensurável.
2. **Perguntar “Por quê?”** cinco vezes, anotando a resposta de cada ronda.
3. **Analisar as respostas.** Quando a quinta resposta não gerar nova pergunta, encontrou-se a causa raiz.
4. **Desenvolver ações corretivas.** Baseadas na causa identificada.
5. **Monitorizar os resultados.** Verificar se o problema foi resolvido.

Exemplo prático

Problema: Relatórios entregues com 10 dias de atraso.

Why 1: Porque razão é que os relatórios chegam atrasados?

Os avaliadores enviam os formulários após o prazo estabelecido.

Why 2: Porque razão o fazem?

O sistema de submissão apenas envia notificações quando a avaliação é iniciada e não quando é concluída.

Why 3: Porque é que o sistema não envia lembretes de conclusão?

A funcionalidade de lembretes automáticos ainda não foi configurada pelos administradores de TI.

Why 4: Porque razão não configuraram os administradores a funcionalidade?

Não existe um procedimento documentado que indique a necessidade de ativar esses lembretes.

Why 5: Por que razão não existe esse procedimento?

A política de gestão da qualidade não inclui requisitos específicos para a configuração de alertas no sistema de avaliação.

Causa raiz: Ausência de requisito de um alerta no manual de gestão da qualidade.