

# Cinco Porquês

## O que é

O desafio da inovação é ponto de partida para a resolução de um problema. Devemos considerar que aquilo que, por vezes, entendemos como um problema não é a verdadeira causa, mas sim o efeito que resulta de outros problemas de raiz. As soluções que produzimos devem ter em conta as raízes do problema, ou seja, os fatores que estão na origem desse resultado.

Existem diferentes ferramentas que ajudam a conhecer as causas na raiz do problema. Os “Cinco Porquês” é uma ferramenta desenvolvida e aperfeiçoada na Toyota Motor Corporation e explicada por Taiichi Ohno (arquiteto do Sistema Toyota de Produção) no livro *Toyota Production System: Beyond Large-Scale Production*, Productivity Press, 1988.

## Como funciona

Em primeiro lugar, descreva com precisão o problema que está subjacente ao desafio da inovação para que seja compreensível para todos os membros da equipa.

Em seguida, responda a uma sequência de cinco perguntas partindo da declaração anterior sobre o problema e sobre as respostas que forem encontradas, gerindo uma análise aprofundada das respostas dadas em cada fase (porquê?). A primeira pergunta é simples: O que é que causou o problema?

O número '5' nos “Cinco Porquês” não é uma regra rígida. A ideia é aprofundar, ir até a última camada do problema, até conseguir ver aquilo que deve ser resolvido. Até chegar a esse ponto, estará apenas a discutir os sintomas. Pode ser necessário pedir quatro, seis ou sete porquês antes de a desvendar. No final, encontrará a causa na raiz do problema. É sobre esta que importa agir através de soluções inovadoras.

## Conselhos

Esteja atento, não se trata de encontrar cinco razões para a existência do problema, mas apenas uma razão, que vai sendo aprofundada à medida que avança nas respostas à mesma pergunta: Porquê?

Escreva o problema e a resposta encontrada para cada “porquê”. No final de cada debate para encontrar uma resposta, esta deva ser sempre escrita.

Esta ferramenta deve ser utilizada por um grupo de pessoas com a ajuda de um facilitador.

### MATRIZ DOS “CINCO PORQUÊS”

Descrição do problema	
Porquê?	
Porquê?	
Porquê?	
Porquê?	
Causa na raiz do problema	