



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
CAMPUS ANGICAL
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

NAYRAN DANIEL DE BRITO LEAL

**APLICABILIDADE DA FERRAMENTA DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
5W2H: UM ESTUDO EM UMA MICROEMPRESA.**

**ANGICAL DO PIAUÍ
2022**

NAYRAN DANIEL DE BRITO LEAL

APLICABILIDADE DA FERRAMENTA DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 5W2H:
UM ESTUDO EM UMA MICROEMPRESA.

Trabalho de Conclusão de Curso (artigo científico) apresentado como exigência parcial para obtenção do diploma do Curso de Bacharelado em Administração do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Angical.

Orientadora: Prof. Me. Reginaldo Magalhães.

ANGICAL DO PIAUÍ
2022

APLICABILIDADE DA FERRAMENTA DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 5W2H: UM ESTUDO EM UMA MICROEMPRESA.

Nayran Daniel de Brito Leal¹
Reginaldo Magalhães²

RESUMO

As Micro e pequenas empresas são de grande importância para a economia do Brasil, porém, enfrentam problemas em sua gestão, controle da organização e sobrevivência no mercado, buscando soluções através das ferramentas de planejamento estratégico. Procurando entender a ação da ferramenta de planejamento estratégico 5w2h dentro das micro e pequenas empresas, o trabalho tem o intuito de responder a seguinte questão: De que forma a metodologia 5w2h é implementada e como contribui para o desenvolvimento da empresa “Restaurante e Lanchonete Pensamento”? Possui como objetivo geral: Analisar os resultados após a implantação da ferramenta 5W2H na empresa “Restaurante e Posto Pensamento”. Para cumprir com o objetivo, o método usado no desenvolvimento da pesquisa foi o exploratório e qualitativo, utilizando de estudo de caso da empresa “Restaurante e Lanchonete Pensamento”, e tendo como conclusão a identificação do uso da ferramenta na atividade de diagnóstico do processo existente e problemas presentes, no uso para criação de planos de ações a serem realizados, e para controle e padronização das atividades prevista e a conexão da utilização do 5W2H, propondo ferramentas e layout, com o alcance da melhoria do controle financeiro da organização e melhoria na padronização das atividades.

Palavras-chave: micro e pequenas empresas; planejamento estratégico; Ferramenta 5W2H.

ABSTRACT

Micro and small companies are of great importance to the economy of Brazil, however, they face problems in their management, organization control and survival in the market, seeking solutions through strategic planning tools. Seeking to understand the action of the 5w2h strategic planning tool within micro and small companies, the work aims to answer the following question: How is the 5w2h methodology implemented and how it contributes to the development of the company “Restaurante e Lanchonete Pensamento” ? Its general objective is: To analyze the results after the implementation of the 5W2H tool in the company “Restaurante e Posto Pensamento”. To fulfill the objective, the method used in the development of the research was exploratory and qualitative, using a case study of the company "Restaurante e Lanchonete Pensamento", and having as a conclusion the identification of the use of the tool in the diagnostic activity of the existing process. and problems present, in the use to create action plans to be carried out, and for control and standardization of the activities foreseen and the connection of the use of

¹ Estudante do Curso de Bacharelado em Administração – IFPI Campus Angical. caang20181baa32@aluno.ifpi.edu.br

² Professor Orientador vinculado ao Curso de Bacharelado em Administração – IFPI Campus Angical. reginaldo.magalhaes@ifpi.edu.br

5W2H, proposing tools and layout, with the reach of the improvement of the financial control of the organization and improvement in the standardization of activities.

Keywords: Micro and small companies; Strategic planning; 5W2H tool.

Data de aprovação: 14/06/2022

1 INTRODUÇÃO

As micro e pequenas empresas (MPE's) possuem um função de grande destaque dentro de um país. De acordo com Santos et al. (2016), elas causam alavancagem da economia de uma nação através da geração de renda, criação de postos de trabalho e ,consequentemente, melhoria das condições de vida da população. Porém, apesar da importância, o Serviço brasileiro de apoio às micro e pequenas empresas (SEBRAE), em uma pesquisa realizada em 2016, afirma que 23,4 % delas não sobrevivem até os dois primeiros anos e 45,0% deixam de existir com menos de cinco anos.

Por conta do alto índice de mortalidade, as empresas buscam soluções para sobreviverem no mercado, assim, recorrendo ao planejamento estratégico. Conforme Silva (2018), planejamento estratégico são os planos da gestão para buscar resultados de acordo com a missão e objetivos da organização. Ele prepara a empresa para mudanças no ambiente do mercado observando as ameaças e oportunidades, norteando as empresas a um caminho.

Adentrando ao planejamento estratégico, existem ferramentas que auxiliam a gestão e controle das organizações, sendo uma dessas a metodologia 5W2H. Essa, Mello et al (2016) conceitua como um método de fácil aplicabilidade e eficácia em resultados. É um *checklist* de determinadas tarefas que necessitam ser realizadas com total clareza por parte dos envolvidos na solução das atividades.

Com base no apresentado, esse trabalho se orienta pela seguinte problemática: De que forma a metodologia 5w2h é implementada e como contribui para o desenvolvimento da empresa “Restaurante e Lanchonete Pensamento”? Tendo como objetivo geral: Analisar os resultados após a implantação da ferramenta 5W2H na empresa “Restaurante e Lanchonete Pensamento”. Os específicos são: Realizar levantamento bibliográfico sobre a ferramenta e sua aplicação em demais empresas, observar a aplicação da ferramenta na empresa escolhida e analisar os resultados gerados pela ferramenta na organização.

A pesquisa se justifica pela importância do objeto de estudo, buscando entender a ação da ferramenta de planejamento estratégico 5w2h dentro das micro e pequenas empresas. Resultando em conhecimentos relevantes para os empreendedores que almejam a sobrevivência e desenvolvimento no mercado e para os acadêmicos que buscam conhecer com mais clareza o tema.

O método escolhido para o desenvolvimento da pesquisa é o exploratório e qualitativo, utilizando de estudo de caso da empresa “Restaurante e Lanchonete Pensamento”. Para sustentar a parte teórica, será realizado um levantamento bibliográfico em artigos relacionados ao tema.

Assim, a estrutura deste trabalho ficará dividida nas seguintes partes: introdução, referencial teórico, metodologia, análise dos resultados e conclusão.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Existem registros que demonstram o surgimento das micro e pequenas empresas há mais de meio século atrás na época do feudalismo na Europa, iniciando-se através da burguesia conforme os primeiros artesãos, emergiram os prestadores de serviço e com isso, carregadores, transportadores de pessoas, concerto de equipamentos e demais serviços dando início a esses empreendimentos que mais tarde se tornariam um grande pilar para a economia do Brasil. (CARVALHO, 2018).

Atualmente, as micro e pequenas empresas possuem uma grande importância para a economia brasileira. De acordo com Xavier e Bertaci (2018), tanto pela enorme capacidade de criar empregos, ou pelo número de estabelecimentos. Dessa forma, contribuem expressivamente, seja no setor de serviço, comércio ou indústria, gerando renda para sociedade e contribuindo com a diversificação da variedade de produtos e serviços oferecidos ao consumidor.

No Setor de Serviços as MPE - geraram 36,3% do total do valor adicionado do setor; representavam 98,1% do número de empresas; empregaram 43,5% dos trabalhadores; e, pagaram 27,8% das remunerações de empregados no período;

No Setor de Comércio as MPE - geraram 53,4% do total do valor adicionado do setor; representavam 99,2% do número de empresas; empregaram 69,5% do pessoal ocupado no setor; e, pagaram 49,7% das remunerações dos empregados do setor no período. No Setor Industrial as MPE – geraram 22,5% do valor adicionado do setor; representavam 95,5% do número de empresas; empregaram 42% do pessoal ocupado no setor; e pagaram 25,7% das remunerações de empregados no período. (SEBRAE, 2014, p. 55).

Apesar do destaque, por conta da presença e importância, a literatura não apresenta um conceito unânime para definir as MPE's. Vários critérios são utilizados para classificação dependendo do órgão classificam-te.

Tabela 1: classificação das empresas pelo SEBRAE.

Porte	Faturamento Bruto Anual
ME - Microempresa	Igual ou inferior a R\$ 360.000,00
EPP - Empresa de Pequeno Porte	Superior a R\$ 360.000,00 e igual ou inferior a R\$ 4.800.000,00.
MEI – Microempreendedor Individual	Igual ou inferior a R\$ 81.000,00

Fonte: Adaptação Sebrae (2021).

Na Tabela 1 é demonstrado como o SEBRAE(2021) define as organizações de acordo com o critério de faturamento Bruto anual baseado na Lei geral das Micro e pequenas. Sendo Elas:

- MEI: É a pessoa que trabalha por conta própria que possui faturamento Bruto a cada ano de até R\$81.000,00, que se legalizou como empresa e escolheu pelo sistema tributário Simples Nacional;
- ME: São empresários, sociedades, empresas individuais de sociedade limitada, devidamente registrada e possui faturamento igual o inferior a R\$ 360.000,00;
- EPP: Possui seu faturamento anual superior ao da ME e tem como limite o valor de R\$ 4.800.000,00.

Na maioria das MPE's, se identifica facilmente que o poder decisório se encontra centralizado em uma única pessoa. Ainda, na grande maioria dos casos, contratam-se colaboradores com pouca qualificação, contribuindo para a concentração de poder nos proprietários. Além disso, dificilmente as MPEs realizam investimento do seu capital em tecnologias de ponta, devido ao alto custo para serem adquiridas e dificuldade implementadas (SANTOS et al, 2016).

Segundo Grapeggia et al.(2011), a elevada taxa de natalidade e mortalidade, o grande envolvimento dos proprietários e sócios em cada ação da organização, centralização do poder decisório, falta de capacidade técnica para a contratação de colaboradores, registros contábeis pouco organizados e detalhados, relação de subordinação no mercado em relação as empresas de grande porte. São apontadas como características das micro e pequenas empresas.

Percebe-se que as MPE's enfrentam dificuldades para sobreviver e prosperar. Santos et al.(2016) pontua que muitas delas começam a atuar no mercado e pouco tempo depois tendem a fechar em razão de problemas financeiros. SEBRAE (2016) aponta que a taxa de mortalidade para as empresas constituídas e registradas nas juntas comerciais dos Estados no ano de 2012, revela que 23,4% encerraram suas atividades com até 02 (dois) anos de existência, 45,0% não sobrevivem além dos 04 (quatro anos). Vale destaca que a taxa de sobrevivência das microempresas até 02 anos é de apenas 55,0%.

2.2 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO.

Diante das realidades empresariais complexas e de grande turbulência, principalmente, para as micro e pequenas empresas, dispor de técnicas que colaboram no processo gerencial é fundamental. Essa é a função do planejamento estratégico. Pode-se dizer que o planejamento é essencial dentro das empresas, entretanto para que ele possa ser aplicado na pratica é necessário que os gestores conheçam cada detalhe da ferramenta (COLTRO E PAZZINI, 2017).

Para Oliveira(2007), compreende-se o planejamento estratégico como um processo administrativo utilizado pela empresa para se sustentar, adquirindo melhor direcionamento de suas atividades, buscando praticas ações inovadoras e formas de diferenciação no ambiente competitivo.

Segundo Carvalho (2020) o planejamento estratégico é um processo sistemático de autoconhecimento e desenvolvimento organizacional, pois ao buscar

prever e definir a situações futuras desejadas deve antes, possuir uma análise e conhecer minuciosamente sobre a atual situação da organização.

Coltro e Pazzini (2017) listam algumas características fundamentais do planejamento estratégico que estão exportas no Quadro 1.

Quadro 1: Características do planejamento estratégico.

Sujeito à incerteza em relação às variantes ambientais.	É voltado para as relações entre a organização e seu ambiente de tarefa. Tendo suas decisões baseadas quase sempre em julgamentos e não em dados exatos.
Seu horizonte de tempo é em longo prazo.	No desenvolvimento do planejamento, os problemas atuais são considerados apenas em relação aos obstáculos que eles possam ocasionar para alcançar um lugar desejado no futuro.
Inclui a organização em sua totalidade	Envolve todos os recursos disponíveis para obter uma cooperação de todas as capacidades e potencialidade da organização.
É um processo de construção de consenso.	Existe uma grande variedade de interesses e necessidades dos parceiros integrantes, o planejamento oferece um meio de agradar a todos através do direcionamento de um caminho futuro que melhor convém.
É um instrumento de aprendizado para a organização.	Como ele busca adaptar a empresa ao cenário do ambiente, o planejamento estratégico é uma tentativa constante de aprender a se ajustar a um ambiente dinâmico, complexo e desafiador.

Fonte: Adaptação Coltro e Pazzini (2017).

Em relação a planejamento estratégico:

O processo de elaboração do planejamento estratégico envolve três procedimentos essenciais que são: o primeiro é a análise do ambiente externo (oportunidades e ameaças do ambiente); segundo é o diagnóstico do ambiente interno da organização (análise do desempenho da organização e dos pontos fortes e fracos de seus sistemas internos); terceiro é a preparação de um plano estratégico que compreende um ou mais dos seguintes componentes: objetivos, missão, visão e vantagens competitivas (MAXIMIANO, 2004, p. 143).

Percebe-se que a elaboração de um planejamento estratégico é constituída de importantes etapas que envolvem o ambiente e as soluções para ele. Marques (2019) divide as partes do planejamento estratégico em 5 que estão destacadas a seguir:

- Análise do ambiente interno e externo da organização;
- Estabelecimento de diretrizes organizacional;
- Formulação da estratégia;
- implementação da Estratégia;
- Controle Estratégico.

Apesar da divisão em quantidades diferentes, ambos os autores destacam etapas semelhantes do planejamento estratégico.

2.3 FERRAMENTA 5W2H

Bringel(2020), afirma que a ferramenta foi desenvolvida dentro das indústrias automobilísticas no Japão na época do Toyotismo. Cruz (2017) complementa detalhando que o 5w2h foi criado como auxílio para o PDCA (*Plan – Do – Check – Action*) na fase de planejamento e acabou se difundindo nas fábricas de carros por ser uma ferramenta que apoia na execução das atividades desenvolvidas pelos colaboradores.

Através de uma espécie de *checklist* composto por sete perguntas específicas. O 5W2H tem como finalidade principal auxiliar no planejamento de ações, ajudando a melhor compreenderem os questionamentos da empresa, solucionar dúvidas sobre um problema apresentado e tomar decisões. Com isso, sua utilização traz benefícios como facilidade na compreensão de fatos e um melhor aproveitamento de informações (NAPOLEÃO, 2018).

Quadro 2: Ferramenta 5W2H

<i>What</i>	O que?
<i>Who</i>	Quem?
<i>Where</i>	Onde?
<i>When</i>	Quando?
<i>Why</i>	Por que?
<i>How</i>	Como?
<i>How much</i>	Quanto custa?

Fonte: Adaptado de Napoleão, 2018.

Nakagawa (2017) aponta que cada questionamento no Quadro 2 deve conter as seguintes respostas:

- *What*: Ação ou atividade que deve ser executada ou o problema ou o desafio que deve ser solucionado;
- *Who*: Definição de quem será o responsável pela execução das tarefas que foram planejadas;
- *Where*: Informação sobre o local no qual cada um dos procedimentos será executado;
- *When*: Cronograma sobre quando ocorrerão os procedimentos determinados;
- *Why*: Nesse ponto se justifica os motivos e objetivos daquilo estar sendo

executado ou solucionado;

- *How*: Explicação sobre como serão realizado os procedimentos para atingir os objetivos estabelecidos;
- *How much*: Limitação de quanto custará cada procedimento e o custo total do que será necessário.

Segundo Cruz (2017), 5W2H um instrumento de simples aplicação, custo mínimo e permite aos colaboradores analisar os processos, além de saber quais as pessoas que estão envolvidas nas atividades da organização. Divido a vantagem, a ferramenta tem sido agregada em diversas empresas.

2.3.1 Funcionalidade da ferramenta

A metodologia 5W2H é uma ferramenta para elaboração de planos de ação que, por ser simples, objetiva e voltada à ação, tem sido muito utilizada em diversas areas como Gestão de Projetos, Análise de Negócios, Elaboração de Planos de Negócio, Planejamento Estratégico (GROSBELLI, 2014).

De acordo Nakagawa (2017), a técnica 5W2H é uma ferramenta simples, porém importante, para auxiliar a análise e o conhecimento sobre determinado processo, problema ou ação a serem realizadas, podendo ser usado em três etapas na solução de problemas:

- a) Diagnóstico: Aqui ela é utilizada para um problema ou processo, no intuito de aumentar o nível de informações e buscar rapidamente as falhas presentes;
- b) Plano de ação: é bastante utilizado na montagem de um plano de ação sobre o que deve ser feito, detalhadamente, para eliminar um problema um alcança um objetivo;
- c) Padronização: colabora na criação de padrões de procedimentos que devem ser seguidos dentro da organização, prevenindo as alterações na execução dos modelos definidos.

3 METODOLOGIA

Buscando entender a ação da ferramenta de planejamento estratégico 5w2h dentro das micro e pequenas empresas, esse trabalho foi realizado através de um estudo de caso na Microempresa Restaurante e Lanchonete Pensamento. De acordo Pereira et al(2018), um estudo de caso descreve e realiza análise ,de forma minuciosa, de algum caso que demostre particularidade que o torna único ou especial. Em consequência, nota-se que este tipo de estudo pode trazer valiosos dados e informações que de variadas formas contribuem com o saber na área de conhecimento na qual foi aplicado.

A fim de obter conhecimento necessário para o desenvolvimento do estudo, foi realizado um levantamento bibliográfico em artigos científicos sobre a ferramenta 5w2h, utilizando de metodologia descritiva. Segundo Gil (2017), em quase todas as pesquisas acadêmicas se faz necessário o uso do método bibliográfico que consiste em obter informações através de estudos já realizados, tendo uma gama ampla para exploração que ocorre através de livros, artigos e outros meio até menos

tradicionais. Gil (2002, p. 41) ainda complementa que pesquisa de objetivo descritivo é aquela que procura realizar “a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou [...] o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Para a o desenvolvimento da pesquisa foi utilizada metodologia exploratória. Gonsalves (2003) conceitua como aquela que tem como característica o desenvolvimento e esclarecimento de ideias, com a finalidade de oferecer uma visão ampla, uma primeira aproximação a um determinado acontecimento que ainda foi pouco explorado. Esse tipo de pesquisa também se destaca por oferece dados elementares que dão sustentação para a realização de estudos mais complexos sobre o tema.

A obtenção de dados junto à empresa para analisar da implementação da ferramenta ocorreu de forma qualitativa através de entrevista com perguntas abertas. A entrevista foi aplicada junto ao gestor da organização, recolhendo as informações quem estão exportas na análise de resultados.

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Essa seção de Análise de Resultado tem a finalidade de expor e analisar os resultados após a implantação da ferramenta 5w2h na empresa “Restaurante e Lanchonete Pensamento”, buscando compreender a aplicação da ferramenta na empresa e analisar os resultados gerados pelo método na organização.

O estudo de caso foi posto em pratica através de uma entrevista realizada junto ao gestor da empresa. Ela está localizada na rodovia BR 343, km 477, nº 129, bairro lago verde, Angical do Piauí, Piauí. A cidade se localiza a 127 km da capital, Teresina, e está situada na microrregião do médio Parnaíba. Sendo essa cidade vizinha de outras 7 cidades.

A empresa possui destacável importância no local que está inserida, é uma referência da cidade e região, atraindo clientes das diversas cidades vizinhas e sendo identificada como modelo a ser replicado por outras empresas da microrregião.

A organização foi fundada em julho de 2012 e atualmente conta com um quadro de funcionários composto por 10 colaboradores. A distribuição se dá da seguinte forma: estoque, financeiro, atendimento aos clientes, cozinha, churrasqueira. Em relação à oferta de produtos e serviços, a atuação da empresa tem como foco o setor alimentício, fornecendo bebidas, lanches, churrasco e outros, mas tendo como destaque o ambiente físico e a qualidade dos serviços prestados.

Observa-se o uso da ferramenta de planejamento estratégico 5W2H na organização em três momentos, seja como ferramenta auxiliar ou principal, seus conceitos e fundamentos. Ela é utilizada na atividade de diagnostico do processo existente e problemas presentes. Ocorre, também, o uso para criação de planos de ações a serem realizados, e para controle e padronização das atividades prevista no fluxograma da empresa.

A ferramenta 5W2H adquire um papel auxiliar durante a situação de reconhecimento do processo ou das dificuldades, tendo como finalidade o seu uso para obtenção de informações de forma detalhadas durante as observações realizadas nas atividades que se está buscando compreender na organização.

Como resultado, cria-se uma facilidade em compreender o processo com clareza, algo que anteriormente era dificultoso chegando a ser impossível.

Após a obtenção dos dados necessários para identificar o método que deseja alterar ou o problema a ser resolvido, a ferramenta assume um papel mais central onde passa a ser utilizada para construir os planos de ações que buscam corrigir ou implementar novos processos e metodologia.

Sobre a padronização, a organização possui um desafio interno, em especial, manter uma conformidade no atendimento aos clientes e na realização das atividades operacionais. Com o uso da ferramenta na etapa de diagnóstico foi possível perceber a falta de definição dos atributos de cada cargo, a desorganização nas divisões das tarefas e falta de percepção quanto a fluxo do processo. Através da construção de um plano de ação foi possível criar soluções que resultaram em melhorias significativas.

Observando o uso da ferramenta em diferentes situações da empresa, é possível perceber um interesse, por parte do gestor, dentro do movimento de criação do plano de ação, no questionamento “*How*” (como). A atenção especial à resposta gerada por esse ponto, possivelmente, se explica pela razão de que nele está exposto os métodos e estratégias que serão adotados para a realização do que foi estabelecido, ou seja, um passo a passo a ser realizado.

Podemos evidenciar o relato acima observando algumas das ferramentas citadas pelo gestor. Foi listado como resultado da construção do plano de ação, um sistema de controle financeiro e suas operações. A construção de outro plano de ação, resultou na criação e uso de um *layout* no qual determina as atividades de cada cargo e sua ordem de realização.

Identifica-se, visualizando a abordagem da ferramenta na empresa, o uso evidente não somente do questionamento “*how*”, mas, ainda, de outros que compõem os 5W’s e os 2H’s, em especial 4 deles. Os que mais se destacam podem ser observados no quadro exposto logo abaixo.

Quadro 3: 5W’s e 2H’s com maior destaque na organização.

<i>What</i>	O que?
<i>Who</i>	Quem?
<i>Why</i>	Por que?
<i>How</i>	Como?

Fonte: adaptado de Napoleão, 2018.

Sobre os resultados, com a aplicação da ferramenta notou-se um considerável desenvolvimento dos colaboradores. Nesse sentido, é possível perceber a conexão do uso da ferramenta 5W2H para a criação de um plano de ação que tem como finalidade gerar uma padronização.

A utilização da ferramenta na busca pelo estabelecimento de padrões nas atividades, iniciou-se na etapa de diagnóstico de processos e identificação de problemas, resultou na criação do *layout* que estabelece as atividades de cada cargo e sua ordem de realização, gerando a padronização.

Ainda falando sobre os resultados obtidos, foi destacado pelo gestor uma melhoria no controle financeiro da organização. Podemos destacar que o resultado é graças

ao uso de um sistema implementado que por sua vez é consequência do desenvolvimento de um plano de ação que buscava introduzir métodos para facilitar a gestão financeira da empresa.

O uso da ferramenta 5W2H nas três funções destacadas durante o estudo de caso é confirmada pela literatura, aonde Napoleão (2018) afirma que a ferramenta tem como objetivo principal auxiliar no planejamento de ações, ajudando a solucionar as dúvidas sobre os problemas apresentados e tomada de decisões. Corroborando com o exposto, Nakagawa (2017) especifica ainda mais, afirmando que o 5W2H pode ser utilizado para compreender um problema ou processo, aumentando o nível de informações, na montagem de um plano de ação sobre o que deve ser feito, detalhadamente, para eliminar um problema e alcançar um objetivo, e na criação de padrões de procedimentos que devem ser seguidos dentro da organização, prevenindo as alterações na execução dos modelos definidos.

Nesse estudo de caso, observou-se, que a ferramenta 5W2H pode ser utilizada de diversas formas dentro de uma organização, nesse caso em especial, na atividade de diagnóstico do processo, na criação de planos de ações, e controle e padronização das atividades, gerando resultados satisfatórios e de relevante importância.

5 CONCLUSÃO

As micro e pequenas empresas (MPE's) possuem uma função de grande destaque dentro do país. Elas são responsáveis por geração de renda e criação de oportunidade de trabalho. Porém, apesar da importância, as MPE's enfrentam dificuldades para se manterem vivas e competitivas no mercado, necessitando recorrer as ferramentas de planejamento estratégico para manter a eficiência dos seus processos. Nesse cenário, a metodologia 5W2H se destaca pela facilidade na aplicação e qualidade dos resultados.

Com base no apresentado, o objetivo desse trabalho foi analisar os resultados após a implantação da ferramenta 5W2H na empresa "Restaurante e Lanchonete Pensamento", buscando compreender a aplicação da ferramenta na empresa e analisar os resultados gerados pelo método na organização. Para que fosse possível, foi realizado um estudo de caso na empresa, utilizando-se de entrevista com perguntas abertas.

Por meio do trabalho executado, foi identificado o uso da ferramenta de planejamento estratégico 5W2H na organização em três momentos. Ela é utilizada na atividade de diagnóstico do processo existente e problemas presentes, no uso para criação de planos de ações a serem realizados, e para controle e padronização das atividades prevista no fluxograma da empresa. Sendo a aplicação da ferramenta compatível com aquilo que a literatura afirma.

Ainda, foi possível identificar a conexão da utilização do 5W2H, propondo ferramentas e *layout*, com o alcance da melhoria do controle financeiro da organização e melhoria na padronização das atividades.

Essa pesquisa foi importante, pois demonstrou a empresas os resultados da aplicação de uma ferramenta de planejamento estratégico e pode ser objeto de estudo para outras pesquisas.

Por fim, para sugestão de estudos futuros, aconselha-se a aplicação desse trabalho em outras organizações, a fim de realizar um comparativo entre as informações coletadas, confirmando os resultados ou contrapondo.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 6023:** informação e documentação: artigo em publicação periódica técnica e/ou científica: apresentação. 2. ed. Rio de Janeiro, 2018.

BRINGEL, Leticia. **Matriz 5W2H**. Outubro, 2020. Disponível em: <<https://www.espmjr.com.br/post/matriz-5w2h>>. Acesso em: 25 de nov. 2021.

CARVALHO, Leandro. **Feiras Medievais**. Mundo Educação. 2018. Disponível em: <<https://mundoeducacao.bol.uol.com.br/historiageral/feiras-medievais.htm>>. Acesso em: 22 de Nov. 2021.

CARVALHO, Rafael Rodrigues. **Guia prático do planejamento estratégico**. Universidade Federal Rural de Pernambuco-UFRPE. Recife, 2 ed., 2020.

COLTRO, Alex; PAZZINI, Érica dos S. F.; **O papel do planejamento estratégico em uma organização**. Caderno Profissional de Administração – UNIMEP, v.6, n.2, 2016.

CRUZ, D. M. de B.; NERIS, L. M.; BOAS, L. G. V.; MENEZES, J. D. de S. **Aplicação do Planejamento Estratégico a Partir da Análise Swot: Um Estudo Numa Empresa de Tecnologia da Informação**. Anais do IX Simpósio de Engenharia de Produção de Sergipe, Sergipe, p140-154, 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo : Atlas, 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONSALVES, E. P. **Iniciação à pesquisa científica**. 3. ed. Campinas: Alínea, 2003.

GRAPEGGIA, M. et al. **Fatores condicionantes de sucesso e/ou mortalidade de micro e pequenas empresas em Santa Catarina**. Revista Produção, Santa Catarina, v. 21, p. 444-455, 2011.

GROSELLI, Andressa Carla. **Proposta de Melhoria Contínua em Um Almoxarifado Utilizando a Ferramenta 5w2h**. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Medianeira, 2014.

MARQUES, Evandro. **Etapas do Planejamento Estratégico**. 2019. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/etapas-do-planejamento-estrategico>>. Acesso em: 25 de nov. 2021.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MELLO, M. F. DE; CUNHA, L. A. C.; ARAUJO, A. C.; SILVA, N. J. da. **A Importância da Utilização de Ferramentas da Qualidade como Suporte para a Melhoria de Processo em Indústria Metal Mecânica: Um estudo de caso**. XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção. João Pessoa-PB, Brasil, 2016.

NAPOLEÃO, B. M. **5W2H**. Ferramentas de Qualidade, 2018. Disponível em: <<https://ferramentasdaqualidade.org/5w2h/>>. Acesso: 25 de nov. 2021.

NAKAGAWA, Marcelo. **Ferramenta: 5w2h – plano de ação para empreendedores**. Editora globo, 2017. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/5W2H.pdf>>. Acesso em: 25 de Nov. 2021.

OLIVEIRA, D. P. R. **Planejamento Estratégico: Conceitos, Metodologias e Práticas**. 23^a. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

PEREIRA, A. S.; SHITSUKA, D. M.; PARREIRA, F. J.; SHITSUKA, Ricardo. **Metodologia da pesquisa científica**. Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria - RS, 1 ed., 2018.

SANTOS, Bruno Miranda Dos *et al.* **Planejamento estratégico de uma pequena empresa por meio das matrizes importância-desempenho e critério-processo**. Exacta – EP, São Paulo, v. 14, n. 4, p. 619-633, 2016.

SEBRAE. **Participação das Micro e Pequenas Empresas na Economia Brasileira**. Brasília, 2014. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Estudos%20e%20Pesquisas/Participacao%20das%20micro%20e%20pequenas%20empresas.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2021.

SEBRAE. **Confira as diferenças entre micro empresa, pequena empresa e MEI**. 2021. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/entenda-as-diferencas-entre-microempresa-pequena-empresa-e-mei,03f5438af1c92410VgnVCM100000b272010aRCRD>>. Acessado em: 23 de nov. 2021.

SEBRAE. **Sobrevivência das empresas no Brasil**. Marco Aurélio Bedê (Coord.). Brasília: Sebrae, 2016.

SILVA, Adriana Lopes da. **Ferramentas do planejamento estratégico:** aplicabilidade nas micro e pequenas empresas. Revista de Iniciação Científica da Universidade Vale do Rio Verde, Três Corações, v. 8, n. 1, p. 159-173, 2018.

XAVIER, V. F.; BERTACI, M. J. **A importância das micro e pequenas empresas para o crescimento do país.** Revista Interface Tecnológica, v. 15, n. 2, p. 161-173, 2018. DOI: 10.31510/infa.v15i2.392. Disponível em: <<https://revista.fatectq.edu.br/index.php/interfacetecnologica/article/view/392>>. Acesso em: 25 nov. 2021.