

# 5 PORQUÊS

Do sintoma à causa-raiz — sempre com evidência



COMO PREENCHER

- 1. Parta de uma **causa priorizada no Ishikawa** (não do problema genérico) e descreva-a como fato observado.
- 2. Pergunte "por quê?" e registre a resposta **com a evidência** que a sustenta (dado, registro, observação no gembu).
- 3. Pare quando chegar a uma causa **sistêmica e acionável** — pode ser no 3º, 4º ou 5º porquê.
- 4. Teste reverso: leia de baixo para cima usando "portanto" — a lógica precisa fechar.

|                  |                               |                      |
|------------------|-------------------------------|----------------------|
| PROJETO / CÓDIGO | CAUSA ANALISADA (DO ISHIKAWA) | DATA / PARTICIPANTES |
|                  |                               |                      |

| NÍVEL      | PERGUNTA / RESPOSTA | EVIDÊNCIA QUE SUSTENTA A RESPOSTA |
|------------|---------------------|-----------------------------------|
| Fato       |                     |                                   |
| 1º por quê |                     |                                   |
| 2º por quê |                     |                                   |
| 3º por quê |                     |                                   |
| 4º por quê |                     |                                   |
| 5º por quê |                     |                                   |

|                         |                                                |
|-------------------------|------------------------------------------------|
| CAUSA-RAIZ IDENTIFICADA | AÇÃO PRELIMINAR SUGERIDA (VAI PARA A MELHORIA) |
|                         |                                                |
|                         |                                                |

DICA DO ESPECIALISTA

Três sinais de que a cadeia descarrilou: a resposta virou **culpa de pessoa** ("operador desatento" — pergunte por que o sistema permite o erro), a resposta é **genérica** ("falta de gestão"), ou não há **evidência** para sustentá-la. Repita este formulário para cada causa priorizada — uma cadeia por causa.