

Plano de Ação — 5W2H

Objetivo (com número e data): _____

Responsável geral: _____

Período: _____

O quê (What)	Por quê (Why)	Onde (Where)	Quando (When)	Quem (Who)	Como (How)	Quanto custa (How much)
Revisar o processo de atendimento ao cliente	O tempo médio de resposta subiu de 4h para 19h	Central de atendimento — e-mail e WhatsApp	01/09 a 30/09/2026	Camila Duarte, coordenadora	Mapear as 5 etapas atuais, cronometrar cada uma e eliminar as redundantes	16 horas internas, sem custo externo

A primeira linha é um exemplo do nível de detalhe esperado.

Elaborado em ____/____/____ Revisão prevista para ____/____/____ Assinatura: _____