

Roteiro para entender um problema

Antes de abrir a planilha, responda a estas perguntas com quem trouxe o problema. Dez minutos aqui economizam dias de trabalho na direção errada.

Pergunta	Para responder	Resposta
O quê?	Qual é o problema ou a decisão, em uma frase?	
Por quê?	Por que isso importa agora? O que acontece se nada for feito?	
Quem?	Quem pediu, quem decide e quem é afetado?	
Onde?	Em que área, região, produto ou processo o problema aparece?	
Quando?	Qual o período analisado e qual o prazo da resposta?	
Como?	Como o problema aparece hoje? Como vamos saber que foi resolvido?	
Quanto?	Quanto custa, quanto se perde ou quanto se quer ganhar? Em que unidade?	

Feche o combinado

Dentro do escopo	Fora do escopo
Premissas assumidas (podem ser corrigidas)	
Como saberemos que deu certo? (critérios de aceite)	
Validado por: _____ Data: ____/____/____	