5W2H: modelo para preencher

O 5W2H é um plano de ação feito de 7 perguntas: o quê, por quê, onde, quando, quem, como e quanto custa. Serve para tirar uma ideia da conversa e deixar claro quem faz o quê, até quando e com qual dinheiro.

Pergunta	Resposta
O quê? (What)	
Por quê? (Why)	
Onde? (Where)	
Quando? (When)	
Quem? (Who)	
Como? (How)	
Quanto custa? (How much)	

Como preencher

1. **Escreva o que será feito.** Comece pelo What, numa frase com verbo no infinitivo. 'Implantar encomendas de cestas pelo WhatsApp' é melhor que 'melhorar as vendas', porque mostra uma entrega concreta.
2. **Explique o motivo.** No Why, diga qual problema ou oportunidade justifica a ação. Se possível, use um número que você já tem, como faturamento parado ou pedidos perdidos. Isso ajuda a equipe a entender a prioridade.
3. **Defina onde acontece.** O Where pode ser um lugar físico (loja, cozinha, estoque) ou um canal (WhatsApp, site, balcão). Quanto mais específico, menos dúvida na hora de fazer.
4. **Coloque datas reais.** No When, escreva data de início e de fim. Evite 'em breve' ou 'este mês'. Se a ação tiver fases, informe a data de cada uma.
5. **Escolha um responsável.** No Who, coloque o nome de uma pessoa, não de um setor. Outras pessoas podem ajudar, mas uma só responde pelo resultado e cobra as demais.
6. **Descreva o passo a passo.** No How, liste as etapas principais em ordem. Não precisa virar manual, mas deve dar para alguém novo entender como a ação vai ser feita.
7. **Some os custos.** No How much, junte tudo que vai custar dinheiro: material, horas extras, frete, divulgação. Se custar zero, escreva zero e explique. Um valor claro evita surpresa no caixa.

8. **Revise com quem vai executar.** Leia o plano com o responsável antes de começar. Se ele não concordar com o prazo ou com o valor, ajuste agora, não no meio do caminho.

Exemplo preenchido

Padaria Pão da Serra, padaria de bairro em Juiz de Fora/MG (exemplo ilustrativo, empresa fictícia). Os donos recebiam pedidos de cestas de café da manhã pelo WhatsApp, mas sem organização: pedidos se perdiam e a cozinha era avisada em cima da hora. Decidiram montar um serviço de encomendas com regras claras.

Modelo grátis do Vnt (vnt.com.br/modelos/5w2h). Exemplo ilustrativo: Padaria Pão da Serra, padaria de bairro em Juiz de Fora/MG, empresa fictícia.	
Pergunta	**Resposta**
O quê? (What)	Implantar o serviço de encomendas de cestas de café da manhã pelo WhatsApp, com três tamanhos de cesta e entrega aos sábados e domingos.
Por quê? (Why)	Em setembro chegaram 22 pedidos de cesta e só 14 foram atendidos, porque os outros se perderam na conversa ou chegaram tarde. A ideia é atender todos os pedidos e criar uma venda fixa no fim de semana.
Onde? (Where)	Pedidos no WhatsApp da padaria. Montagem das cestas na cozinha dos fundos. Entrega num raio de 5 km da loja.
Quando? (When)	Início em 02/03/2026, com cardápio e fotos prontos até 09/03/2026 e primeiras entregas no sábado 14/03/2026.
Quem? (Who)	Luana, gerente da loja, responde pelo serviço. Seu Jorge, padeiro, cuida da produção. Caio faz as entregas.
Como? (How)	Criar o cardápio com três cestas e preços, fazer as fotos, fixar uma mensagem com as regras no WhatsApp, aceitar pedidos até quinta às 18h, passar a lista para a cozinha na sexta e entregar entre 7h e 10h.
Quanto custa? (How much)	R$ 1.150 no total: R$ 450 em caixas e fitas, R$ 300 em fotos do cardápio, R$ 400 em

	combustível e manutenção da moto no primeiro mês.

Modelo grátis do Vnt: vnt.com.br/modelos/5w2h · Use este modelo no Vnt Projetos: vnt.com.br/projetos