|  |
| --- |
| **WHAT (O QUÊ): Qual o problema?** |
|  |
| **WHERE (ONDE): Em que área, local, processo, produto, serviço ou departamento acontece?** |
|  |
| **WHEN (QUANTO): Desde quando ocorre ou em quais momentos ele ocorre?** |
|  |
| **WHO (QUEM): Quem está envolvido ou afetado pelo problema?** |
|  |
| **WHY (POR QUE): Por que isso é um problema? Quais são as consequências e impactos?** |
|  |
| **HOW (COMO): Como o problema é percebido ou observado?** |
|  |
| **HOW MUCH (QUANTO): quanto a empresa perde ou deixa de ganhar com este problema?** |
|  |