

CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO

DILBERT ANTONIO DE FARIAS
EDUARDO HENRIQUE BEZERRA DA HORA LOPES
RIVANILDO MATEUS DA SILVA REGO

**O IMPACTO DAS VENDAS E O USO DA
FERRAMENTA 5W2H NO PLANEJAMENTO
ESTRATÉGICO DA ACADEMIA TRENO FITNESS
DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19**

RECIFE

2022

DILBERT ANTONIO DE FARIAS
EDUARDO HENRIQUE BEZERRA DA HORA LOPES RIVANILDO
MATEUS DA SILVA REGO

**O IMPACTO DAS VENDAS E O USO DA
FERRAMENTA 5W2H NO PLANEJAMENTO
ESTRATÉGICO DA ACADEMIA TRENO FITNESS
DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel(a) em Administração de Empresas.

Professor Orientador: Dr. Jadson Freire Silva

RECIFE

2022

Ficha catalográfica elaborada pela
bibliotecária: Dayane Apolinário, CRB4- 1745.

F224i Farias, Dilbert Antonio de
O impacto do uso da ferramenta 5w2h no planejamento estratégico da academia Treno Fitness. / Dilbert Antonio de Farias, Eduardo Henrique Bezerra da Hora Lopes, Rivanildo Mateus da Silva Rego. - Recife: O Autor, 2022.

23 p.

Orientador(a): Dr. Jadson Freire Silva.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA. Bacharelado em Administração, 2022.

Inclui Referências.

1. Crise. 2. Estratégias. 3. 5W2H. I. Lopes, Eduardo Henrique Bezerra da Hora. II. Rego, Rivanildo Mateus da Silva. III. Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA. IV. Título.

CDU: 658

Dedicamos nosso trabalho a nossos pais.

AGRADECIMENTOS

Dilbert Antônio

Gostaria de agradecer primeiramente a Deus, depois aos meus familiares por ter me ajudado a vencer os obstáculos encontrados durante esse longo período do curso, me dando saúde, forças e disposição pois não foi fácil a caminhada até aqui.

Eduardo Henrique

Agradeço primeiramente a Deus, pela minha saúde, força e insistência. Sem ele não conseguiria chegar tão longe nessa caminhada, superando cada obstáculo no decorrer do curso.

Aos meus pais e minha irmã, por cada incentivo ao longo dos anos, não permitindo que eu desistisse da faculdade.

A cada professor, desde a primeira cadeira até a última, onde os seus ensinamentos foram de extrema importância para que eu pudesse chegar até aqui e concluir o trabalho final.

A todos os integrantes desse grupo, onde cada um foi de grande importância para o processo desta jornada.

Rivanildo Mateus

Gostaria de agradecer primeiramente a Deus, por ter me ajudado a vencer os obstáculos encontrados durante esse longo período do curso, me dando saúde, forças e disposição.

Aos meus pais e meus avôs onde foram os meus maiores incentivadores para continuar na trajetória acadêmica.

Ao meu orientador, Brian Victor, que aceitou participar dessa pesquisa e teve paciência durante todo o processo.

Enfim, agradeço a todos que de forma direta ou indireta fizeram parte da minha formação

RESUMO

Os setores de prestação de serviços ligados a estética, como academias e salões de beleza, foram um dos setores mais impactados pela covid-19 em 2020 e 2021, segundo pesquisas realizadas pela *Beauty Fair*. Essa questão estimula a busca por ferramentas estratégicas que possam agregar valores positivos as empresas que atuam neste setor. Desse modo, esta presente pesquisa tem por objetivo refletir sobre as contribuições da ferramenta 5W2H para duas empresas do setor de academias esportivas em momentos de crise conjuntural. O procedimento metodológico adotado foi uma pesquisa bibliográfica para uma revisão de literatura sobre a temática, considerando estudos e pesquisas recentes publicadas em repositórios acadêmicos. Por meio deste estudo, pode-se verificar que a ferramenta cita pode gerar estratégias com o intuito de promover um ambiente que estimule e dê suporte a empresa em sua atuação no mercado, proporcionando à organização a chance de oferecer serviços de qualidade aos seus clientes, possibilitando a empresa um ganho significativo em seu desenvolvimento no mercado, mesmo diante de crises, como a crise durante a pandemia do covid19. O 5W2H pode ser bastante útil na elaboração de projetos, sendo uma bússola para direcionar as empresas a alçarem suas metas e objetivos, gerando inúmeros resultados positivos.

Palavras-chave: Crise. Estratégias. 5W2H.

SUMARIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1 CRISE NO SETOR ESTÉTICO NA PANDEMIA	10
2.2 NOVAS PERSPECTIVAS ATRAVÉS DO 5W2H.....	11
2.3 ESTRATÉGIA E MELHORIA CONTÍNUA COM 5W2H	13
3 METODOLOGIA	15
3.1 AREA DE ESTUDO.....	15
3.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	16
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	17
5. REFERÊNCIAS	22

1 INTRODUÇÃO

“Em dezembro de 2019, na cidade de Whuan, província de Hubei na China, houve vários casos graves de uma nova doença desconhecida semelhante a uma pneumonia, que começou a se espalhar por diversos países do mundo causando um colapso mundial. Essa doença, transmitida pelo coronavírus foi denominada de covid19”. O nome covid-19 em inglês é traduzida para coronavírus 2019, onde se refere a doença causada pelo novo vírus e responsável pela atual pandemia e que foi descoberta em 2019. (RAIOL,2020).

Diante desta situação, a OMS (organização mundial de saúde) declarou o surto como emergência internacional de saúde pública. Nesse contexto, diversas medidas de controle e prevenção da doença foram tomadas pelas autoridades estaduais e municipais, sendo uma delas a prática do isolamento social, que se entende de uma forma ampla por todos como isolamento social ou quarentena (BEZERRA et al, 2020).

Segundo Aquino et al (2020) o isolamento é o afastamento das pessoas que apresentam sintomas de alguma doença daquelas que não estão infectadas, com o propósito de conter os riscos de transmissão da doença, assim, as medidas adotadas são a quarentena e o distanciamento social. A quarentena procura limitar a mobilidade de pessoas que ficaram expostas a propagação de uma doença contagiosa, foram expostas e não estão doentes e não foram infectadas, com a intenção de observar se elas ficarão doentes (FARO et al, 2020). Contudo, o plano de distanciamento social tem por finalidade amenizar o contato de uma comunidade, tendo em vista que pode haver pessoas infectadas ainda não constatadas, e inclusive que não foram isoladas (BOMFIM DE SOUZA, 2020).

Devido ao plano governamental de distanciamento social houve o fechamento de escolas e empresas que atuam com serviços estéticas, igrejas e instituições religiosas e cancelamento de eventos, e orientações para que todos permaneçam em suas casas (NATIVIDADE et al, 2020). Isso gerou forte impacto econômico para diversas empresas que atuam no setor de estética, segundo pesquisa da *Beauty Fair* (2021), muitas empresas deste setor não sobreviveram ao período de suspensão de suas atividades e faliram, outros, tiveram que reinventar

sua atuação com urgência. Diante disso, questiona-se: Como essas empresas podem encontrar estratégias e diferenciais competitivos que possam contribuir para a melhorias de seus processos diante de uma crise ?

Neste contexto, a crise econômica estalada no país após a pandemia do covid-19 fez com que muitas empresas buscassem por ferramentas estratégicas a fim de permanecer no mercado em posições relevantes. Pode-se dizer que a importância das ferramentas estratégicas surge como uma resposta as limitações dos homens, que buscam prever todo campo estratégico. Uma vez que é utilizado está ferramenta a tomada de decisão é mais assertiva.

(Gunn e Williams, 2007; Jacobides, 2010; Jarzabkowski e Kaplan, 2015). Inúmeros projetos, programas, propostas, estudos e debates são elaborados para transforma um meio empresarial e contribuir para promover uma gestão de sucesso para as organizações, onde o método 5W2H se inclui a isso como um meio importante para o gerenciamento de tomada de decisões, “Segundo (Gunn e Williams, 2007; Jacobides, 2010; Jarzabkowski e Kaplan, 2015) As ferramentas estratégicas foi criada para uma solução rápida e pratica, para o auxílio de gestores nas tomadas de decisões.”

A ferramenta 5W2H, um tipo de checklist, que garante os aspectos mais importantes de um planejamento estratégico, podendo auxiliar na toma de decisões e na definição de ações estratégicas que possam contribuir para que a empresa supere uma situação de crise e alcance resultados positivos (ALVES, et al, 2020). O autor supracitado explica que seu objetivo é controlar e melhorar os processos de prestação de serviços da empresa, com planejamentos que abrangem estabelecimento das metas e métodos para se alcançar essas metas propostas, tornando-se um método de gerencial de grande importância, “Segundo Polacinski (2012) essa ferramenta consiste como uma *“saída para atividades préestabelecidas que tem a necessidade de ser desenvolvida com a maior clareza possível, além de ser o mapeamento dessas atividades”*.

O que motivou a realização desta pesquisa foi o interesse de compreender os fatores que causaram a crise nos estabelecimentos de vendas e prestações de serviços durante a pandemia, com o isolamento social e a quarentena, e assim, buscar por ferramentas estratégicas que pudessem amenizar ou reduzir esses efeitos negativos, apresentando meios de superação dessa crise.

Diante disso, essa pesquisa tem como objetivo geral analisar sobre as contribuições estratégicas do 5W2H para as empresas do setor de estética em momentos de crise. Os objetivos específicos são: compreender os principais fatores que levaram os empreendimentos estéticos a crise durante a pandemia do covid19; entender a importância do 5W2H como ferramenta estratégica de controle de qualidade; refletir sobre a importância estratégica do 5W2H diante de crises para os empreendimentos estéticos, principalmente as academias esportivas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O trabalho será fundamentado em um referencial teórico que irá considerar as pesquisas e os estudos de autores, como: Alves et al., (2020); Alves (2021); Mainardes (2010), Faria (2014) e outros. Estando dividido nos seguintes tópicos: “Crise No Setor Estético Em Período Pandêmico; Novas Perspectivas Através do 5W2H; Estratégia E Melhoria Contínua Com 5w2h”.

2.1 CRISE NO SETOR ESTÉTICO NA PANDEMIA.

O fim do ano de 2019 foi marcado pelo início de um surto do novo coronavírus, que viria a ser uma pandemia que assolou o mundo inteiro e causou diversos danos sociais e econômicos. Referindo-se mais especificadamente o ramo de condicionamento físico (academia). Quando esses serviços deixaram de ser considerados essenciais, tiveram de permanecer fechados, até que os órgãos responsáveis por todo o monitoramento pudessem propôs a adoção de estratégias e liberasse a prática de exercícios físicos dentro das academias. Segundo estudo feito pelo Sebrae que apoia micro e pequenos empreendedores.

Assim como o turismo e os ramos de eventos, necessitam do público para operar da mesma forma. São as academias que tem faturado abaixo do normal, deixando os empresários em situações críticas para manter-se funcionando. (Sebrae, 2021). A academia Treno Fitness com os decretos governamentais. resolveu agir juntamente com toda sua equipe adotando estratégias para sobressair em meio a está crise adotando a ferramenta 5w2h. mesmo com pouco tempo de

aplicação da ferramenta era notório mesmo que tímido as grandes mudanças ocorridas através desta ferramenta.

2.2 NOVAS PERSPECTIVAS ATRAVÉS DO 5W2H.

Diferentes razões e situações têm estimulado administradores a implantar modelos de Gestão pela Qualidade em uma organização. A importância da qualidade para a sobrevivência das empresas do século XXI é determinante para que a empresa permaneça no campo extenso da competitividade, pois no mercado aparecem, continuamente, diferentes opções de produtos e serviços, com padrões diferenciados e qualidade variada. Surgem com opções variadas no mercado, e esta diferença é compreendida por clientes internos e externos, informado de suas possibilidades de escolhas e de suas vontades, o que impulsiona as empresas a procurarem melhorias para garantir estabilidade e satisfação dos clientes, cada vez mais, cada vez mais rigorosos. (MAINARDES, 2010).

Com isso, as empresas vêm buscando técnicas, métodos e sistemas que garantam a produtividade de seus funcionários, e essa produtividade dependerá da qualidade, ficando evidente que nestes processos devem ser implantadas as 14 condições de trabalhos que favoreçam o comportamento dos funcionários para busca da melhoria contínua. (FARIA, 2014)

Todas as ferramentas administrativas, inclusive as ferramentas de qualidade, são utilizadas com o objetivo de facilitar a vida da empresa e seus negócios, possibilitando que a empresa solucione os problemas encontrados em seu ciclo, o 5W2H também possui essa finalidade, não sendo uma ferramenta física, em que possamos tocá-la, mas como uma ferramenta estratégica de gestão ajuda a empresa em seus processos de tomada de decisões, por isso as empresas vem, ultimamente, investindo em conhecimentos e ferramentas de gestão que possam facilitar, organizar e controlar esses processos na busca pelo sucesso.

A aplicação adequada das técnicas do 5W2H em conjunto com as ferramentas de qualidade possibilitam as empresas obterem melhorias em seus processos e, conseqüentemente, melhores resultados econômicos, por isso, estudos que importanciam e buscam identificar os impactos positivos do uso dessa ferramenta

nos processos produtivos e de prestação de serviço vem sendo desenvolvidos no meio acadêmico de forma bastante específica.

O 5W2H foi uma ferramenta desenvolvida para minimizar os problemas metodológicos que ocorrem nas empresas, servindo como um checklist das atividades que devem ser realizadas em um projeto para ser obtido determinado resultado, de forma simples, clara e objetivo, por meio da resposta das seguintes perguntas: o que?/ porque?/ onde?/ quem?/ quando?/ como? e quanto? Para a identificação das melhores estratégias a serem adotadas.

A técnica do 5W2H permite observar rotinas revantes de um determinado projeto, sendo constituído por perguntas, cada uma, apresenta sua finalidade específica. Como:

O quê? Qual a atividade? Qual é o assunto? O que deve ser medido? Quais os resultados dessa atividade? Quais atividades são dependentes dela? Quais atividades são necessárias para o início da tarefa? Quais os insumos necessários?

Quem? Quem conduz a operação? Qual a equipe responsável? Quem executará determinada atividade? Quem depende da execução da atividade? A atividade

Onde? Onde a operação será conduzida? Em que lugar? Onde a atividade será executada? Onde serão feitas as reuniões presenciais da equipe.

Por quê? Por que a operação é necessária? Ela pode ser omitida? Por que a atividade é necessária? Por que a atividade não pode fundir-se com outra atividade? Por que A, B e C foram escolhidos para executar esta atividade?

Quando? Quando será feito? Quando será o início da atividade? Quando será o término? Quando serão as reuniões presenciais?

Como? Como conduzir a operação? De que maneira? Como a atividade será executada? Como acompanhar o desenvolvimento dessa atividade? Como A, B e C vão interagir para executar esta atividade?

Quanto? Quanto custa realizar a mudança? Quanto custa a operação atual? Qual é a relação custo / benefício? Quanto tempo está previsto para a atividade? (LISBOA e GODOY, 2012, p.6-7).

Alves (2021, p.18) consegue explicar a definição mais clarificada:

:

Essa ferramenta tem a propriedade de resumir as atividades diárias e por conseguinte auxilia no planejamento, distribuição de afazeres, definir os itens

que estarão contidos em um plano de ação, bem como registrar e estipular prazos para a sua concretização

Segundo Araújo (2017) o 5w2h auxilia na tomada de decisões, contribuindo para que sejam planejadas ações de melhoria, com a capacidade de identificar os responsáveis por cada ação, o tempo de realização de cada ação, o custo e o motivo para que cada ação seja executada afim de obter determinado resultado.

Figura 1 – Esquema do 5W2W

	Termo Original	Traduzido	Ação
5W	What	O quê	O que vai ser realizado?
	When	Quando	Quando essa ação será realizada?
	Why	Por quê	Por quê isso será realizado?
	Where	Onde	Onde essa ação será desenvolvida?
	Who	Quem	Quem é o responsável por isso?
2H	How	Como	Como essa ação será feita?
	How Much	Quanto	Quanto custará para se fazer essa atividade?

Fonte: Alves (2021, p.18).

2.3 ESTRATÉGIA E MELHORIA CONTÍNUA COM 5W2H

O SEBRAE (2008) defende que o 5w2h, em sua simplicidade metodológica, auxiliar a análise dos processos para a resolução de problemas em várias etapas: diagnóstico (na identificação dos problemas, falhas e erros); plano de ação (na montagem do plano de ação para a resolução do problema) e na padronização (estabelecendo modelos de procedimentos quando o problema reaparecer), contribuindo para a melhoria contínua da empresa.

Leonel (2008) explica que o desejo de obter a melhoria contínua surge quando os clientes passam a exigir produtos ou serviços melhores em um custo mais baixo e com uma entrega mais rápida. A concorrência no mercado, o surgimento de novas tecnologias e recursos também podem estimular a busca pela melhoria contínua.

“Uma boa meta é aquela que surge de um plano estratégico, tornando-se fundamentada nas condições do mercado e no desejo de permanência da empresa”. O plano ruim é decorrente de irregularidade, trazendo a finalidade de corrigir algo que foi realizado de forma inacabada (LEONEL, 2008).”

Depois que as metas estão estabelecidas e o problema for identificado, há uma análise do fenômeno ou do problema, para que as características de cada um possam ser reconhecidas. Sobre isto, Leonel (2008) explica que: *“A análise do fenômeno, realizada sobre os fins, consiste em investigar as características específicas do problema, com uma visão ampla e sob vários pontos de vista. Esta análise permite a localização do foco do problema.”* (LEONEL, 2008, p.9).

Para o diagnóstico foi coletadas as seguintes informações necessárias para uma próxima etapa, que foi a elaboração dos projetos com a resposta das perguntas 5w2h, no fim, há a comparação dos resultados alcançado com as metas estipuladas nas etapas anteriores. Também pode ser feito um processo corretivo, uma verificação dos resultados obtidos, propondo planos e agindo sobre os agentes que dificultaram o atingimento das metas, se houver algum (LEONEL, 2008).

Ainda na primeira etapa a análise do processo tem a finalidade de descobrir as causas principais do problema, investigando os relacionamentos existentes e envolvidos no fenômeno e as deficiências que existem no processo (nos meios). O plano de ação é feito em seguida com o objetivo de bloquear as causas do problema. Segundo (SILVA DOUGLAS 2022) 5w2h ferramenta que auxilia e orienta na tomada de decisões baseada em 7 perguntas. *(em inglês, what, when, where, who, why, how e how much; e, em português, o quê, quando, onde, quem, como e quanto custa).*

O 5w2h pode ser comparado com um GPS que busca meios de organizar as ideias e visualizar soluções para os problemas da empresa por caminhos específicos, possibilitando a melhoria contínua nos processos e sistemas de gestão, mas para isso, a ferramenta deve ser utilizada de forma adequada e não de forma superficial, considerando todas as alternativas possíveis, evitando ações que depois precisem ser corrigidas por não terem possibilitado a obtenção dos resultados desejados (BRANZANI, 2013).

3 METODOLOGIA

O procedimento metodológico adotado foi uma pesquisa bibliográfica para uma revisão de literatura sobre a temática, considerando estudos e pesquisas recentes publicadas em repositórios acadêmicos, como Scielo, Google acadêmico e outros. Tendo como critério de inclusão artigos recentes que abordam o 5w2h e suas contribuições estratégicas em momento de crise. Foram excluídos arquivos antigos e que abordam o 5w2h dentro de outros contextos, não favoráveis a obtenção dos resultados necessários para a conclusão deste estudo. Também será desenvolvido um estudo de caso em uma academia esportiva, através de uma pesquisa de campo, e também de uma entrevista com o proprietário da empresa.

3.1 AREA DE ESTUDO

O trabalho foi realizado na empresa K1 Academia de Ginastica EIRELI conhecida como Treno Fitness. A ideia de começar com o investimento no ramo de academia veio de um grupo de sócios onde começaram fundando a 1º Treno Fitness há aproximadamente 10 anos atrás localizado na Av. Joaquim Nabuco no bairro das graças.

Figura 01



Figura 02



Atualmente a Treno Fitness tem 15 funcionários CLT nos cargos de recepcionistas, coordenadoras, gerente, auxiliares administrativos, ajudante geral e Professores também se tem atualmente 11 Estagiários os mesmos são da área de educação física e são lotados na sala de musculação. Atualmente o objetivo da empresa e sempre a satisfação do cliente e cativar os maiores números de pessoas para ter uma vida saudável.

A empresa também teve um momento de baixa onde a mesma tentou prosseguir com uma filial localizada no bairro de Boa Viagem onde não se obteve muito sucesso acabou declarando falência em menos de 2 anos após a sua abertura. Com isso acabou centralizando todas as suas forças em uma empresa só e logo depois veio o início da pandemia junto com o pronunciamento do lockdown daí em diante iremos falar mais um pouco sobre o que se foi adotado para a empresa poder se reerguer durante essa pandemia.

3.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A escolha do tema foi motivada devido ao grande impacto negativo causado pela pandemia dentro das empresas (sendo mais específico a academia treno ftnes). Diante disso monitorando suas atividades, utilizando uma ferramenta estratégica, com intuito de agregar conhecimento acadêmica, como para a competitividade e lucratividade onde este método for proposto.

Foram realizadas visitas na academia Treno Fitness buscando verificar o processo de perto sendo esse o melhor método para identificar detalhadamente todo funcionamento da academia. As visitas foram feitas num período de um mês na academia para ficar a par de todas as atividades táticas e operacionais, além disso foi se realizada uma entrevista prevista metodologia desse trabalho.

Após a visita foi possível fazer um levantamento das atividades da academia buscando visualizar possíveis falhas, gargalos e custos operacionais que causam prejuízos a empresa. Através do levantamento minucioso feito, realizou-se um estudo a fim de identificar onde a ferramenta 5w2h poderia ser implementada. As perguntas apresentadas foram:

1. O que motivou o senhor a integrar a ferramenta 5w2h nos projetos da organização?
2. Por que se dedicar a esse projeto da ferramenta 5w2h?
3. Que conduzirá o projeto de aplicação da ferramenta?
4. Onde a ferramenta deve ser aplicada para que volte a reescrever e alcançar novos clientes?

5. Como a ferramenta foi utilizada para reinventar a área de marketing da organização?
6. Quanto custou o plano estratégico da ferramenta 5w2h (tempo, dinheiro, maquinário)?
7. Quando foi a aplicação da ferramenta 5w2h?
8. Quando os resultados da ferramenta surgiram?
9. Qual o impacto quantitativo e qualitativo a ferramenta 5w2h trouxe na gestão de vendas da organização?

Com destino de alcançar os objetivos propostos neste trabalho, foi escolhido o procedimento de um levantamento exploratório, com questionamentos qualitativos, aplicando como base o estudo de caso.

O estudo de caso refere-se a uma abordagem metodológica, onde procuramos compreender, explorar situações e contextos, onde estão coincidentemente envolvidos diversos fatores. Segundo EISENHARDT (1989) a intenção do estudo de caso é explorar uma forma direta buscando entregar maior qualidade nos resultados.

Assim vemos que o estudo de caso é uma ótima oportunidade para analisar, identificar e conseguir descrever com clareza o monitoramento das atividades que irá contribuir para o uso da ferramenta 5w2h. A entrevista foi realizada juntamente com 3 pessoas de dentro da empresa: 2 sócios e a gerente geral da empresa onde eles nos responderam cada pergunta que lhes foram passadas.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Observa-se a seguir as respostas do questionário aplicado na Academia Treno Fitness. Quando perguntado o que motivou a integrar a ferramenta 5W2H nos projetos da organização obteve-se a resposta abaixo (Resposta 1)

RESPOSTA 1: Com a chegada da pandemia houve a necessidade de inovar para obtermos uma saída. Diante disto buscamos uma ferramenta que nos proporcionasse um escape no momento que estávamos passando que foi a pandemia da covid- 19.

Segundo Roberta (2021) A mudança sempre teve um papel importante na sociedade, tirando de uma zona de conforto e guiando a uma nova realidade. E com a crise da doença do covid-19 acelerou todo este processo de inovação. Com a chega da pandemia foi aconselhado que a população tomasse precauções, alterando suas rotinas e os mantendo em casa.

Trazendo uma nova educação profissional fazendo com que os profissionais apagassem as mudanças aceleradas tais como uma maior exploração tecnológicas e mídias sociais, trabalho de casa conhecido como home office. Quando perguntado o porquê de se dedicar tanto ao projeto de implementação da ferramenta 5W2H, observa-se a Resposta 2:

RESPOSTA 2: a ferramenta 5W2H ela proporcionou um checklist onde observasse várias áreas necessárias para uma evolução da empresa.

Percebe-se que a 5W2H demonstra valores importantes em empresas grandes ou de menor porte. Para Oliveira (1996), a implementação da ferramenta 5w2h é compreendida como referência para sustentar as decisões. Com isso proporcionando a realização do seguimento, do sucesso ou desenvolvimento de um projeto.

Segundo Silva (2009) A ferramenta estratégica 5w2h utiliza o método checklist fazendo um levantamento subdividindo em etapas como: planejamento, execução sendo eficiente e eficaz. De acordo com Portaliso o 5w2h é um plano de ação que funciona como um checklist abordando os principais pontos. Seus objetivos é auxiliar no planejamento e toma de decisões, esclarecendo as dúvidas e tomando as melhores decisões. Como aponta Alves (2010), indica que a estratégia proporcionou à empresa e aos empregados um crescimento maior sendo ele pessoal como profissional, com isso tiveram o conhecimento de estarem sempre inovando seus processos e melhorando sua produtividade.

A resposta 3 leva em consideração a pergunta de quem era a pessoa que conduziu o projeto de implementação da ferramenta.

RESPOSTA 3: Nos foi respondido que a pessoa que ficou responsável pela implementação da ferramenta dentro do ambiente empresarial foi o coordenador de

projetos juntamente com a sua equipe que dividida em grupos para uma maior obtenção de resultados dentro da empresa.

Sobre os clientes, perguntou-se onde a ferramenta deve ser aplicada para que os clientes que estavam afastados voltassem e atingir novos clientes. A resposta 4 apresentou a visão do empreendimento.

RESPOSTA 4: Nos foi respondido que: com as medidas de prevenção da organização mundial da saúde (oms) tais como: lockdown, distanciamento social. Com a grande perda de clientes houve a necessidade resgatá-los novamente com isto foi aplicado um investimento maior nas mídias sociais e digitais com lives, uso de aplicativos próprio para academia proporcionando que os nossos clientes continuassem frequentando a academia sem a quebra dos protocolos e medidas que foram lançados.

De acordo com Kotler et al. (2010), no momento atual, é de grande importância para os clientes à opinião pessoal do que à opinião das empresas. A importância desta reação é confirmada com o progresso das mídias sociais. Segundo Bachmann Destefani (2008), um novo serviço foi oferecido ao público externo onde os treinos personalizados eram os mesmos dos alunos que tinham o acesso. Essa inovação diz o apreço à grandeza dos clientes.

Para Bachmann Destefani (2008), foi posto em pratica um outro projeto, um serviço de consulta com um nutricionista diretamente do aplicativo, novidade definida como grandeza de soluções, representando um novo serviço adicional. Acerca da aplicação da ferramenta para reinventar a área se marketing da organização, como também os custos de implementar o plano estratégico da ferramenta 5w2h obteve-se as respostas 5 e 6 como ponto motivador

RESPOSTA 5: Com o grande sucesso das lives durante a pandemia não pensamos duas vezes e implementamos para nos ajudar.

RESPOSTA 6: Tempo, dinheiro e maquinários.

Tivemos um custo de capacitação da nossa equipe para que fossem desenvolvidos corretamente a ferramenta em cada setor especifico com isso também compramos maquinários como notebooks e celulares para iniciar com as lives nas redes sociais

tivemos também o custo com os professores que ficaram responsáveis pelas lives custo esse que foi para transporte de equipamentos e também para ajudar no custo da internet pra que não houvesse nenhum problema durante a live por isso que passou a ser um sucesso e virou uma febre entre os alunos e os professores que ate hoje e utilizado dentro da academia.

Quando perguntado o período de aplicação da ferramenta 5w2h e quando os resultados da ferramenta surgiram, o entrevistado apresentou as seguintes respostas (Resposta 7 e 8).

RESPOSTA 7: Nos foi respondido que a ferramenta foi aplicada com sucesso onde obtivemos vários êxitos onde a ferramenta foi iniciada em agosto de 2021 e finalizada em julho de 2022.

RESPOSTA 8: nos foi respondido que resultados começaram a aparecer no decorrer do período com a volta dos nossos clientes com isto nos trouxe um retorno financeiro para podermos nos estabilizar e quitar todas as dívidas que foi deixada durante a pandemia

Por fim, perguntou-se qual o impacto quantitativo e qualitativo a ferramenta 5w2h trouxe na gestão de vendas da organização (Resposta 9).

RESPOSTA 9: Foi respondido que trouxe nos um meio inovador de trabalho que nós podemos levar para todos os públicos tanto os que frequenta a academia e para os que não consegue frequentar. Falando de termos quantitativos obtivemos um investimento um pouco elevado em funcionários onde o alcance de novos clientes fez que procurássemos os funcionários específicos para cada área

Como aponta Meira (2003), 5w2h opera como uma estrutura para o planejamento estratégico, permitindo de forma garantida que as informações sejam essenciais e mais importantes, sendo elas desenvolvidas de maneira clara e objetiva, assim as ações propostas apontariam todos os detalhes necessários para a concretização do projeto.

Com o planejamento estratégico o 5w2h possibilitou que identificasse pontos positivos e oportunidades no meio digital desta forma da academia pode oferecer um serviço de qualidade durante as lives atendendo os clientes com eficácia e expandindo sua carteira de clientes. Segundo Bostelmann (2019), 5w2h deseja identificar planos de ação que são apontados para as atividades que se desenvolvem em questionamento e que precisam ser resolvidas. Pesquisam a melhor forma de agregar os questionamentos para simular a criação de um plano de ação que seja de fato útil.

De acordo com Martins (2017), vale ressaltar também a ferramenta 5w2h como uma inovação que leva em conta o aprimoramento de um produto, com muita simplicidade e um potencial incrível seja na execução de um processo ou no seu serviço. Diante da aplicação da ferramenta 5w2h pode oferecer dados específicos para nortear todo o planejamento necessário para a concretização do projeto da academia treino fitness de maneira clara e objetiva.

CONCLUSÃO

A partir dos resultados obtidos com a pesquisa, observa-se que a maioria das empresas se preocupam com a obrigação financeiras e é de grande importância o investimento em táticas e ferramentas estratégicas tanto no presente como no futuro, tornando uma empresa segura e eficaz principalmente falando em redução de prejuízos e aumento de receita.

Portanto as empresas, sendo elas micro ou macroeconômicas procurem suporte estratégicos buscando informações para uma melhor tomadas de decisões e planejar um futuro crescente da empresa. Contribuindo desta fôrma para sua permanência no mercado competitivo.

Considerando a finalidade desta pesquisa: compreender as contribuições da ferramenta estratégica 5w2h para uma empresa em crise no período pós pandêmico, pode-se concluir que a ferramenta 5w2h foi muito importante, pois permitiu que a empresa, objeto de estudo, pudesse, através de sua aplicação, identificar as ações estratégicas em marketing que poderiam ser adotadas para melhorar a rentabilidade da empresa e agregar mais valores aos seus serviços e captação de clientes, cumprindo, desse modo, com os prazos estabelecidos, de forma clara, para toda a

equipe de colaboradores, realizando checklists para verificar se cada ação foi executada no prazo correto, com o custo correto e outros aspectos importantes.

A ferramenta foi muito significativa, pois possibilitou a criação de projetos estratégicos de forma simples, conseguindo envolver a todos os colaboradores, facilitando todos os processos administrativos, na identificação de erros, falhas e ameaças, bem como na identificação das oportunidades, vantagens e pontos positivos de cada ação proposta, podendo otimizar todos os processos em seu planejamento e execução.

Com isso, pode-se compreender a importância da ferramenta 5w2h para as empresas em momentos de crise, independente de seu porte e de seu nicho de mercado, sendo uma ferramenta estratégica significativa para a obtenção de resultados positivos.

5. REFERÊNCIAS

ALMEIDA Marco Dario Quispe. **Ferramentas de gestão estratégica nas empresas Portuguesas do E-commerce**. Novembro 2021.

ALVES, Bruno Nóbrega de Paiva. **A Utilização Da Ferramenta 5W2H: Uma Proposta De Melhoria No Setor Produtivo de Uma Empresa Industrial de Artefatos em Acrílico**. 2021..

ALVES, Helen Stéfane Corrêa; ALVES, Berg Alesy Nascimento; BARBOSA, Jorgelina Nascimento; ROBERTO, José Carlos Alves. **Proposta da Ferramenta 5W2H na Gestão de Logística**: Estudo de caso na Instituição Casa de Apoio Coração de Mãe. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 05, Ed. 11, Vol. 05, pp. 34- 52. novembro de 2020.

AQUINO, Estela M. L. et al. **Medidas de distanciamento social no controle da pandemia de COVID-19**: potenciais impactos e desafios no Brasil. 2020.

BACHMANN, Dórian. L.; DESTEFANI, July Heverly. **Metodologia para estimar o grau de inovação nas MPE**: Cultura do Empreendedorismo e Inovação. Bachmann & Associados – Curitiba, Pr. 2011.

BEZERRA, Anselmo César Vasconcelos; SILVA, Carlos Eduardo Menezes da; SOARES, Fernando Ramalho Gameleira; SILVA, José Alexandre Menezes da Silva. **Fatores associados ao comportamento da população durante o isolamento social na pandemia de COVID-19**. 2020.

BOMFIM DE SOUZA, Mariluce Karla. **Medidas de distanciamento social e demandas para reorganização dos serviços hemoterápicos no contexto da Covid-19**. 2020.

FARIA, Carolina. **Princípios da Gestão da Qualidade**. 2014.

FARO, André; BAHIANO, Milena de Andrade; NAKANO, Tatiana de Cassia; REIS, Catielle; SILVA, Brenda Fernanda Pereira da; VITT, Laís Santos. **COVID-19 e saúde mental**: a emergência do cuidado. 2020.

(Gunn e Williams, 2007; Jacobides, 2010; Jarzabkowski e Kaplan, 2015). Inúmeros projetos, programas, propostas, estudos e debates são elaborados para transformar um meio empresarial e contribuir para promover uma gestão de sucesso para as organizações, onde o método 5W2H se inclui a isso como um meio importante para o gerenciamento de tomada de decisões, “Segundo (Gunn e Williams, 2007; Jacobides, 2010; Jarzabkowski e Kaplan, 2015) **As ferramentas estratégicas foi criada para uma solução rápida e prática, para o auxílio de gestores nas tomadas de decisões**.

Grosbelli Andressa Carla ano 2014. **Proposta de melhoria contínua em um almoxarifado utilizando a ferramenta 5w2h**

KOTLER, P.; KARTAJAYA, H.; SETIAWAN, I. (2010). **Marketing 3.0: from products to customers to the human spirit**

LEONEL, Paulo Henrique. **Aplicação Prática Da Técnica Do PDCA E Das Ferramentas Da Qualidade No Gerenciamento De Processos Industriais Para Melhoria E Manutenção De Resultados**. 2008.

MAINARDES, Emerson. **Gestão Pela Qualidade Total: Percepções Na Universidade**. 2010.

MEIRA, R. C. **As ferramentas para a melhoria da qualidade**. Porto Alegre: SEBRAE, 2003;

NATIVIDADE, Marcio dos Santos; BERNARDES, Kionna; PEREIRA, Marcos; MIRANDA, Samilly Silva; BERTOLDO, Juracy; TEIXEIRA, Maria da Glória; LIVRAMENTO, Humberto Lago; ARAGÃO, Erika. **Distanciamento social e condições de vida na pandemia COVID-19 em Salvador-Bahia, Brasil**. 2020.

RAIOL, Rodolfo A. **Praticar exercícios físicos é fundamental para a saúde física e mental durante a Pandemia da COVID-19**. 2020.

SEBRAE. **Ferramenta 5W2H**.

EISENHARDT (1989) a intenção do estudo de caso é explorar uma forma direta buscando entregar maior qualidade nos resultados.

Segundo Polacinski (2012) essa ferramenta consiste como uma saída para atividades pré-estabelecidas que tem a necessidade de ser desenvolvida com a maior clareza possível, além de ser o mapeamento dessas atividades.