



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMIÁRIDO
UNIDADE ACADÊMICA DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

VINÍCIUS SIMPLÍCIO SOARES

**ANÁLISE DE MELHORIAS EM UMA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA
CRIADORA DE PROJETOS NA ÁREA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E
INOVAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO**

**SUMÉ - PB
2021**

VINÍCIUS SIMPLÍCIO SOARES

**ANÁLISE DE MELHORIAS EM UMA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA
CRIADORA DE PROJETOS NA ÁREA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E
INOVAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO**

Monografia apresentada ao Curso Superior de Engenharia de Produção do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Engenharia de Produção.

Orientador: Professor Esp. Josean da Silva Lima Junior.

**SUMÉ - PB
2021**



S676a Soares, Vinícius Simplício.

Análise de melhorias em uma organização pública criadora de projetos na área de ciência, tecnologia e inovação : um estudo de caso. / Vinícius Simplício Soares. - 2021.

40 f.

Orientador: Professor Esp. Josean da Silva Lima Junior.

Monografia - Universidade Federal de Campina Grande; Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido; Curso de Engenharia de Produção.

1. Ciclo PDCA. 2. Gestão de projetos. 3. Plano de ação. 4. Filosofia Lean manufacturing. 5. Brainstorming. 6. Procedimento operacional padrão. 7. Gestão da qualidade. 8. Estudo de caso. I. Lima Junior, Josean da Silva. II. Título.

CDU: 658.5(043.1)

Elaboração da Ficha Catalográfica:

Johnny Rodrigues Barbosa
Bibliotecário-Documentalista
CRB-15/626

VINÍCIUS SIMPLÍCIO SOARES

**ANÁLISE DE MELHORIAS EM UMA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA
CRIADORA DE PROJETOS NA ÁREA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E
INOVAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO**

Monografia apresentada ao Curso Superior de Engenharia de Produção do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Engenharia de Produção.

BANCA EXAMINADORA:

**Professor Me. Josean da Silva Lima Junior.
Orientador - UAEP/CDSA/UFCG**

**Professor Ma. Fernanda Raquel Roberto Pereira.
Examinador I - UAEP/CDSA/UFCG**

**Professor Ma. Jessyca Samarithana Ferreira Aires.
Examinador II - PPGEP/CTG/UFPE**

Trabalho aprovado em: 08 de outubro de 2021

SUMÉ - PB

*Dedico este trabalho primeiramente a Deus e a
minha mãe Soraia, meu maior exemplo de vida.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por nunca me desamparar e mesmo em momentos difíceis me mostrar o caminho, me dá forças e me abençoar. Gratidão por todos os dias mostrar o caminho do bem e me livrar de todo o mal.

A minha família, em especial a minha mãe Soraia, meu pai Celso, e minhas irmãs, Camilla e Lorena. Sem o apoio de vocês eu não estaria aqui.

A minha namorada Janneally Fernandes, por todo amor, carinho, paciência, e por sempre ter acreditado em mim. Você tornou minha trajetória acadêmica em Sumé mais fácil e leve. Você foi uma das forças mais importantes que eu precisava para chegar até aqui.

A minha sogra Edivânia e meus cunhados Natallyanne e Hellyson por todo apoio e incentivo. O acolhimento e o carinho de vocês foram essenciais.

Aos meus amigos que estiveram comigo, me apoiando e incentivando. Em especial a Danton Mendes, Lucas Silva, Mailson Araújo, Vinicius Ferreira, Guilherme Bomfim, Pedro Vinícius e Caio Anderson.

Aos professores do Curso de Engenharia de Produção da UFCG – *Campus Sumé*, pelos conhecimentos transmitidos, em especial aos professores Alex, Patrício, Daniel Moura John Elton e Walton Coutinho.

Ao meu orientador de TCC e Estágio, Josean, te agradeço por toda ajuda e empenho que foi depositado em mim. Você tornou estes momentos desafiadores mais fáceis de conduzir. Você foi peça fundamental no sucesso deste trabalho.

A todos que contribuíram de alguma forma para o meu crescimento durante a jornada acadêmica, meus sinceros agradecimentos.

“Refrigera a minha alma; guia-me pelas veredas da justiça, por amor do seu nome”.

(Salmos 23:3)

RESUMO

Em um mundo altamente globalizado, as organizações precisam se adequar ao momento atual e buscar formas de otimizar seus processos fazendo com que tenha um aumento de produtividade e redução dos desperdícios. Sendo assim, em uma organização pública não é diferente, e a demanda vem se tornando cada vez mais exigente, e os produtos/serviços prestados devem ser ofertados com qualidade e rapidez. A filosofia *Lean Manufacturing* surgiu logo após a Segunda Guerra Mundial e vem sendo necessária à sua implementação em qualquer organização para que tenha uma melhoria na qualidade e agregue valor ao cliente. Sabendo disso, é fundamental mencionar a utilização do ciclo PDCA para obter maior desenvolvimento no processo em si. Diante disso, o foco do trabalho é propor melhorias no processo como um todo da criação dos projetos. Com isso, o procedimento utilizado neste trabalho foi a fase planejamento do PDCA com o propósito de identificar problemas e posteriormente apresentar propostas de melhoria. O estudo foi desenvolvido a partir de observações *in loco* e reuniões com funcionários de uma organização pública que atua na gestão de projetos que envolvem ciência, tecnologia e inovação. A organização atua desde o planejamento, passando pelo andamento, até o final do projeto. Para apresentar essas propostas foram utilizadas algumas ferramentas como: *brainstorming*, Procedimento Operacional Padrão (POP) e *kanban*. Para auxiliar no estudo, foi elaborado um plano de ação com o auxílio da ferramenta 5W1H.

Palavras-chave: ciclo PDCA; gestão de projetos; plano de Ação

ABSTRACT

In a highly globalized world, organizations need to adapt to the current moment and look for ways to optimize their processes, increasing productivity and reducing waste. Thus, in a public organization it is no different, the demand is becoming more and more demanding, and the products/services provided must be offered with quality and speed. The Lean Manufacturing philosophy emerged right after World War II and has been necessary for its implementation in any organization so that it has an improvement in quality and adds value to the customer. Knowing this, it is essential to mention the use of the PDCA cycle to obtain improvements in the process itself. The focus of the work is to propose improvements in the entire process of creating projects. Thus, the procedure used in this work was the planning phase of the PDCA with the purpose of identifying problems and subsequently presenting proposals for improvement. The study itself was developed from on-site observations and meetings with employees of a public organization that works in the management of projects involving science, technology and innovation. The organization acts from the planning, through the progress, until the end of the project. To present these proposals, some tools were used, such as: brainstorming, Standard Operating Procedure (SOP) and kanban. To assist in the study, an action plan was drawn up with the help of the 5W1H tool.

Keywords: PDCA cycle; project management; action Plan.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 -	Modelo de <i>Kanban</i>	15
Figura 2 -	Ciclo PDCA.....	16
Figura 2 -	Etapas Metodológicas.....	19
Quadro 1 -	Subdivisões da etapa <i>PLAN</i>	20
Quadro 2 -	Problemas e metas definidas.....	22
Quadro 3 -	Plano de ação.....	26
Quadro 4 -	<i>Kanban</i> de tarefas de cada setor.....	28
Quadro 5 -	Cartões de tarefas.....	29

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

5W2H - *What? Why? When? Who? Where? How? How much?* / O quê? Porquê? Quando?
Quem? Onde? Como? Quanto?

GP - Gestão de Projetos

PDCA - *Plan, Do, Check, Action* / Planejar, executar, checar e agir

POP - Procedimento Operacional Padrão

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
1.1	OBJETIVOS.....	11
1.1.1	Objetivo geral.....	11
1.1.2	Objetivos específicos.....	12
1.2	ESTRUTURA DO TRABALHO.....	12
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
2.1	GESTÃO DA QUALIDADE.....	13
2.2	<i>BRAINSTORMING</i>	13
2.3	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO.....	14
2.4	<i>KANBAN</i>	14
2.5	CICLO PDCA.....	15
2.6	GESTÃO DE PROJETO.....	16
3	METODOLOGIA.....	17
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	17
3.2	AMBIENTE ESTUDADO.....	17
3.3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	19
4	RESULTADOS.....	22
4.1	IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA.....	22
4.1.1	Definição do problema.....	22
4.1.2	Importância do problema.....	23
4.2	ANÁLISE DO PROBLEMA E DO PROCESSO.....	23
4.2.1	Falta de comunicação da equipe e reuniões vagas e não registradas.....	23
4.2.2	Processos não padronizados.....	23
4.2.3	Gestão visual de tarefas dos projetos.....	24
4.2.4	Falta de organização dos projetos.....	25
4.3	PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS.....	25
4.3.1	Plano de ação.....	25
4.3.2	<i>Brainstorming</i>	27
4.3.3	Procedimento Operacional Padrão.....	27
4.3.4	Kanban.....	27
4.3.5	Modelo de Registro dos Projetos.....	29
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30
	REFERÊNCIAS.....	31
	APÊNDICES.....	34

1 INTRODUÇÃO

Na incessante busca de entregar produtos/serviços que atendam a necessidade do mercado atual, as organizações vêm tendo que se reinventar para se manter no mercado e buscar vantagem competitiva em um meio altamente disputado. Sendo assim, uma organização pode ser compreendida como um grande processo que é dividido em vários subgrupos, e portanto, um bom gerenciamento e a aplicação de ferramentas irrefutáveis é primordial para que se tenha um funcionamento adequado da qualidade em cada setor organizacional, e até mesmo a organização como um todo. (BARROS; BONAFINI, 2014)

Em um mundo atual não apenas as empresas privadas como também as organizações públicas necessitam e investem na gestão da qualidade, para que os produtos/serviços atendam a necessidade dos clientes. A qualidade em si é um aspecto que é amplo e abrangente, mudando ao decorrer do tempo. Inicialmente, a qualidade era atrelada à definição de conformidade às especificações. A posteriori, se modificou para uma visão que se remete a satisfação do cliente. Em relação a satisfação do cliente é fundamental referir a fatores como prazo, pontualidade na entrega, atendimento pré e pós-venda, durabilidade, condições de pagamento, flexibilidade, entre outros. (LIMA; CAVALVANTI. PONTE, 2004).

Conforme a SEBRAE (2005), a ferramenta *brainstorming* pode ser considerada uma técnica que discorre sobre ideias em grupo permitindo a contribuição espontânea de todos os funcionários com o intuito de identificar problemas no processo e propor sugestões de melhoria. Pode-se dizer que é um método associado a criatividade e utilizada de forma mais corriqueira na fase de planejamento.

Desta forma, existem inúmeros métodos que permitem as organizações obter um melhor planejamento e propor as melhorias cabíveis. Dentre eles, acentua-se o ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) como um método em destaque na busca pela melhoria contínua. Diante disso, este estudo enfoca na aplicação da etapa de planejamento (*Plan*) que busca a identificação dos problemas, e as proposições de melhoria com o enfoque na otimização da qualidade e na redução dos desperdícios.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo geral

Propor melhorias na etapa de planejamento de uma organização pública que atua nas áreas de ciência, tecnologia e inovação.

1.1.2 Objetivos específicos

1. Caracterizar o processo produtivo;
2. Identificar os problemas por meio do *brainstorming*;
3. Gerar um plano de ação por meio da ferramenta 5W1H;
4. Criar e implantar o modelo *kanban* e Procedimento Operacional Padrão;
5. Desenvolver um modelo de registro dos projetos.

1.2 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho divide-se em 5 seções, pelo qual primeiramente é apresentada a introdução e objetivo geral e específicos. Na seção 2 foi desenvolvido o referencial teórico com os conceitos bases para nortear este presente estudo. Na seção 3 é descrita a metodologia com as etapas de pesquisa, ambiente estudado e procedimentos metodológicos. Na seção 4 discorre-se a respeito dos resultados relacionados a etapa anterior. Por fim, na seção 5 são apresentadas as considerações finais do estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este presente capítulo aborda o referencial teórico, contendo a fundamentação dos assuntos elencados para a realização deste estudo. Apresenta conceitos sobre gestão da qualidade, *brainstorming*, procedimento operacional padrão, *kanban*, ciclo PDCA e gestão de projetos. A partir dessas informações pode-se obter uma visão abrangente do estudo em questão.

2.1 GESTÃO DA QUALIDADE

De acordo com Nogueira (2003), a qualidade pode ser entendida como a adaptação da sua empresa às necessidades do mercado ao ponto de atendê-los o tempo todo. Quando se tem qualidade é mais fácil de fidelizar os clientes.

A Gestão da qualidade (GQ) segundo Feigenbaum (1994) é a correção dos problemas e de suas causas priorizando a satisfação do usuário, estando presente em fatores relacionados a áreas como marketing, projetos, engenharia, produção e manutenção. Para Juran (1992) a qualidade é a ausência de falhas, a qual é possível concentrarem-se em entrada e saídas de produtos, serviços, processos e atividades.

Vergueiro (2002) define gestão da qualidade como sendo algo que produz satisfação, com os processos funcionando corretamente proporcionando assim um aumento das expectativas de quem faz uso do serviço. Em outras palavras, é fazer a coisa certa para os constituintes visando sua satisfação, melhorando os ofícios prestados com o intuito de oferecer eficácia na prestação de serviços (TACHIZAWA, *et al.*, 2001).

Para Paladini (2011) ter um sistema de gestão da qualidade na empresa aumenta e garante as chances de melhoria contínua nos processos, gerando maior credibilidade perante os envolvidos com a organização. Deste modo, a gestão da qualidade promove uma visão sistêmica de todas as partes do negócio, por controlar todos os processos organizacionais.

2.2 BRAINSTORMING

De acordo com Mongeau (1993), Alex Osborn (1957) foi o responsável pelo desenvolvimento da técnica de *brainstorming*, a pretexto do desaponto no que se refere a limitação de sugestão de ideias inovadoras e criativas de seus colaboradores para solucionar problemas. A ferramenta tem como principal finalidade estimular os colaboradores a expressar suas ideias e os deixar em situação confortável para se posicionar. .

O *brainstorming* para Lubart (2007) faz referência ao termo criatividade e é difundido pelos meios de comunicação. O Grupo Voitto (2021) define a ferramenta, que também é conhecida por “tempestade de ideias”, como um meio que incita os indivíduos a serem mais criativos e a se relacionarem em grupo.

2.3 PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Segundo Duarte (2005) a padronização de processos foi desenvolvida após a revolução industrial e faz pontuações sobre a satisfação dos clientes frente a um produto ao qual este poderá escolher variações de modelos e cores diferentemente do que ocorria com os carros da *Ford* ao qual todos apresentavam uma mesma cor e o foco da empresa era somente no processo. Nos dias atuais o conceito de qualidade é relacionado a satisfação dos consumidores, sendo assim, eles ditam o processo.

De acordo com Castelli (2003) se os Procedimentos Operacionais Padrão (POP) forem bem executados e planejados, os produtos seriam gerados com maior grau de confiabilidade aliando esta ação a excelência dos processos. Neste sentido, O POP deve ser documentado e preenchido com informações relevantes tais como nome da tarefa, executante, material para executar a atividade, quais atividades a serem desenvolvidas, resultados e afins. A ferramenta dita o que deve ser feito, como fazer e quem deve fazer, assim permitindo que os colaboradores da empresa realizem seu trabalho de forma mais otimizada.

2.4 KANBAN

O *Kanban* é uma ferramenta visual e Slack (2002) pontua como sendo um método que utiliza cartões que contêm informações de atividades ou materiais a serem usados nas operações como uma forma simples e objetiva de avisar ao próximo estágio a situação da necessidade de mais material ou ação a ser executada.

Segundo Moura (1989) o *Kanban* é um método barato e que qualquer empresa pode fazer uso. De acordo com Blog da Qualidade (2019) esta técnica possui como objetivo garantir uma gestão mais eficiente por meio de uma gestão visual através das cores do quadro *Kanban*.

Figura 1 - Modelo de Kanban

Fonte: Blog Artia (2019)

2.5 CICLO PDCA

De acordo com Viera Filho (2010) o ciclo PDCA é uma ferramenta de melhoria contínua usada para solução de problemas. Composto por quatro etapas: *Plan*, *Do*, *Check* e *Act*. Estas etapas traduzidas significam: Planejar, Fazer, Checar e Agir, respectivamente. O método é uma ferramenta gerencial e auxilia os colaboradores da empresa na tomada de decisões.

Campos (2001) destaca como um método de gerenciamento de processos e sistemas. Slack (1996) pontua como uma natureza cíclica que é definida em sequências de atividades a serem seguidas de maneira que haja melhoria nas atividades, isso permite um grau maior de produtividade tornando-o como uma ferramenta efetiva contra problemas nas empresas.

Figura 2 - Ciclo PDCA



Fonte: Blog GRUPO MFM (2019)

2.6 GESTÃO DE PROJETO

A Gestão de Projeto (GP) é definida pelo Grupo Voitto (2020) como sendo uma estruturação de como o projeto é planejado, executado, monitorado e controlado. Abordam também o termo Projeto como sendo um esforço temporário executado para criar um produto ou serviço. Sendo assim, possui como objetivo planejar, executar e obter sucesso no projeto de forma adaptada para a necessidade de cada componente da empresa a fim de evitar falhas no processo e desvio do planejamento.

Conforme Kerzner (2006), a gestão de projetos pode ser entendida como o planejamento, programação e o controle de uma série de tarefas integradas que busca atingir seus objetivos com êxito e que beneficie os participantes do projeto.

3 METODOLOGIA

Este capítulo define as etapas metodológicas utilizadas para a realização e o desenvolvimento do trabalho. Desta forma, a princípio é apresentada a caracterização da pesquisa quanto a natureza, quanto a abordagem do problema e do ponto de vista dos seus objetivos. Adiante são apresentados o ambiente estudado, os procedimentos metodológicos e as ferramentas utilizadas como proposta de melhoria.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Em relação à natureza a pesquisa pode ser definida como básica ou aplicada. Sendo assim, conforme Thiollent (2009) a pesquisa aplicada está dedicada na estruturação de diagnósticos, buscando identificar problemas e propor soluções. Desta forma, pode-se firmar que o presente estudo é considerado aplicado, pelo fato de se tratar de uma análise de melhorias em uma organização pública.

Em relação a abordagem de pesquisa o trabalho é definido como qualitativo. De acordo com Triviños (1995) e Richardson (1999) o método qualitativo não utiliza um instrumental estatístico como suporte para realizar uma análise de um problema.

Se tratando dos objetivos o estudo é considerado exploratório. Para Gil (2007) esta pesquisa tem o intuito de proporcionar uma maior familiaridade com a problemática, com a construção de hipóteses. Outro fator que caracteriza esse tipo de estudo é a coleta de dados dentro da organização com o propósito de explorar e introduzir de forma mais detalhada o tema em questão.

Conforme os procedimentos, a pesquisa pode ser definida como um estudo de caso. A tendência do estudo de caso é definir e esclarecer as decisões a serem tomadas. De acordo com Yin (2001) o estudo de caso pode ser considerado uma estratégia de pesquisa que compreende um método que abrange o todo em abordagens específicas de coleta e análise de dados.

3.2 AMBIENTE ESTUDADO

Este trabalho foi desenvolvido em uma organização de esfera pública localizada no município de Campina Grande-PB com a sua área de atuação enfocada na ciência, tecnologia e inovação. O Órgão tem como aplicação promover a consolidação e o fortalecimento do

patrimônio científico e tecnológico do município. A Fotografia 1 mostra a fachada da instituição em análise.

Fotografia 1 - Fachada da Organização Pública

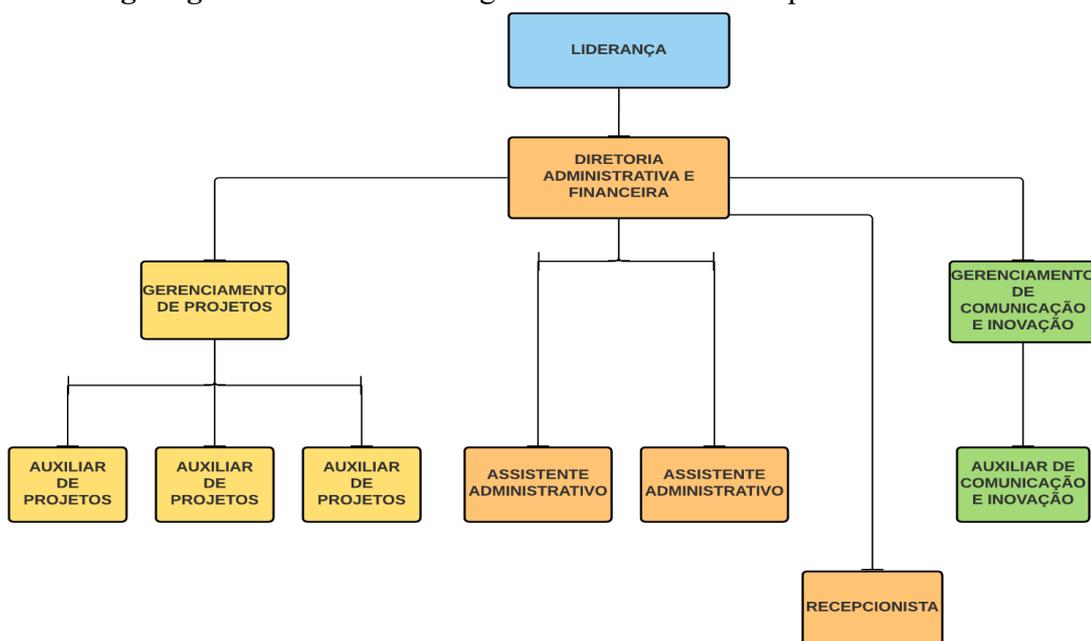


Fonte: Autoria própria (2021)

O foco do trabalho é em um setor específico da organização pelo qual são desenvolvidas atividades de cunho administrativo, planejamento e gerenciamento de projetos que envolvam a ciência, tecnologia e inovação, e também atividades de comunicação que proporcionem a inclusão digital.

O Organograma 1, mostra como o setor em análise está organizado.

Organograma 1 - Estrutura organizacional do setor específico em estudo

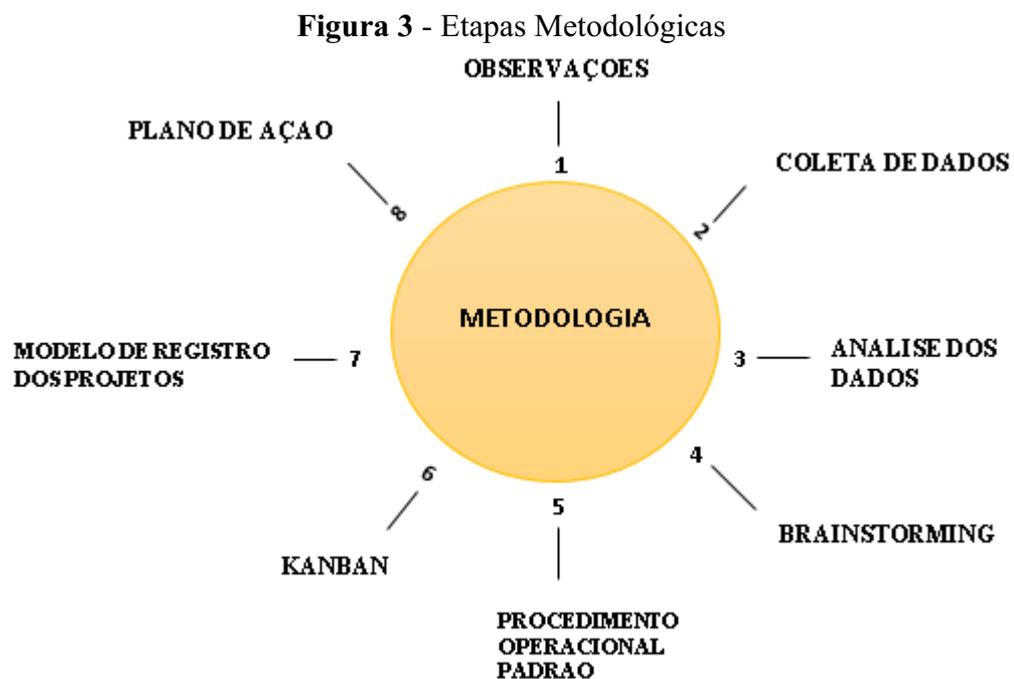


Fonte: Autoria própria (2021)

O Organograma 1 detalha como o setor é dividido de acordo com a função de cada colaborador. Esse departamento é dividido em três subáreas relevantes: diretoria administrativa e financeira, gerenciamento de comunicação e inovação, e gerenciamento de projetos. Na parte de projetos existe um aporte de três funcionários para auxiliar no planejamento, na execução e no controle das atividades. Por sua vez, a diretoria administrativa e financeira é composta por dois colaboradores que prestam assistência no cunho administrativo, além de um recepcionista. E por fim, dispõe da subárea que engloba a comunicação e inovação, e é constituída por um colaborador que auxilia nas atividades. Essas subáreas são interligadas e necessitam da aprovação e validação da liderança.

3.3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O modo de estudo pode ser subdividido em oito etapas como mostra a Figura 3.



A princípio, as observações *in loco* foram determinantes para o início do trabalho e sucessivamente para a realização da coleta de dados. A metodologia utilizada foi o PDCA pela qual tem o enfoque em solucionar problemas, identificando-os e posteriormente analisando os dados para que se apresente propostas de melhoria. É fundamental ressaltar que todo o trabalho foi realizado com a perspectiva na primeira etapa do PDCA, conhecida como a etapa PLAN.

Nessa etapa o problema é identificado, as metas são definidas e o problema é analisado e examinado. Segue abaixo no Quadro 1 as subdivisões da etapa PLAN e como elas estão estruturadas:

Quadro 1 - Subdivisões da etapa *PLAN*

PDCA	FLUXO	ETAPA	MODELAGEM DA PESQUISA
PLAN	1 ↓	Identificação do problema	-Observações -Coleta de dados
	2 ↓	Análise do problema	-Análise dos dados
	3 ↓	Análise do processo	-Diagnóstico do processo
	4	Plano de ação	-Proposta de melhoria

Fonte: Autoria própria (2021)

Posteriormente a análise dos dados, se fez necessário a formalização e o registro da ferramenta brainstorming para que as reuniões se tornassem recorrentes e as ideias referentes as atividades e aos projetos da organização fossem bem definidas. Em seguida, foi realizado o Procedimento Operacional Padrão que descreve de forma detalhada o processo e tem o intuito de padronizar as tarefas e executá-las conforme o planejado.

Posteriormente, foi elaborado o quadro de sinalização *Kanban*. Um quadro físico colocado na sala pelo qual os funcionários estão inseridos, e onde ocorre as reuniões. Logo após viu-se a necessidade de estruturar um modelo de gerenciamento dos projetos que fosse de fácil compreensão da equipe, visto que a maior parte são pessoas de idade mais avançada, e então foi elaborado na plataforma *Microsoft Word* com a formatação estabelecida e bem explicada dos tópicos inseridos no documento. Esse modelo tem como alvo tornar-se acessível o detalhamento dos projetos para toda a equipe.

Em seguida com o desenvolvimento do plano de ação pelo qual implantaram-se as propostas de melhoria, buscou-se minimizar os problemas identificados nas etapas anteriores com o auxílio da ferramenta 5W1H.

4 RESULTADOS

Este capítulo define os resultados deste estudo de caso. Desta forma, a princípio é apresentada a identificação do problema, a análise do problema e do processo, e a proposição de melhorias.

4.1 IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA

4.1.1 Definição do problema

O estudo realizado nessa organização busca identificar problemas com a utilização de ferramentas e métodos capazes de entregar soluções de melhoria. Portanto, a partir das observações *in loco* foi possível determinar os principais problemas e realizar a coleta de dados, também com o auxílio do *brainstorming* dispondo assim do conhecimento dos problemas relatados pelos próprios colaboradores da empresa. Diante disso, os dados foram analisados e estruturados de forma que apresente os problemas e as suas metas a serem atingidas, como mostra o Quadro 2:

Quadro 2 - Problemas e metas definidas

PROBLEMAS IDENTIFICADOS	METAS A SEREM ATINGIDAS
Falta de comunicação da equipe e reuniões vagas e não registradas;	Estimular o <i>brainstorming</i> estruturado com a participação ativa dos colaboradores e registro das reuniões.
Processos não padronizados;	Criar o Procedimento operacional padrão (POP).
Gestão visual de tarefas dos projetos;	Elaborar um <i>kanban</i> .
Falta de organização dos projetos.	Criar um modelo para organizar e registrar os projetos.

Fonte: Autoria própria (2021)

Como mostra o Quadro 2, os problemas identificados a partir de observações e reuniões informais apresentam propostas de melhoria com metas a serem atingidas que se caracterizam

por serem acessíveis de aplicar, tangíveis e de fácil compreensão para a equipe. Com a utilização dessas ferramentas busca-se otimizar o gerenciamento de projetos, maximizar os processos e estimular o envolvimento e a interação entre os colaboradores.

4.1.2 Importância do problema

A otimização do gerenciamento de projetos é uma meta para qualquer empresa que atua nessa área, visto que com a gestão bem estruturada e alinhada, a organização colherá bons frutos, seja no planejamento e execução do projeto, como no controle e no cumprimento de metas e prazos. A relevância destas melhorias impacta diretamente no sucesso do projeto e nas relações entre os colaboradores envolvidos. Além do mais esses avanços contribuem para o aumento da visibilidade e credibilidade da organização pública perante a população campinense.

4.2 ANÁLISE DO PROBLEMA E DO PROCESSO

4.2.1 Falta de comunicação da equipe e reuniões vagas e não registradas

Após as observações *in loco* e reuniões com os colaboradores do setor da organização, foi constatada a falta de comunicação da equipe, com interações insuficientes e o envolvimento limitado entre os funcionários, fazendo com que as relações entre eles ficassem distantes e afetassem diretamente o planejamento e andamento dos projetos.

Foi relatado que as reuniões que ocorriam não tinham datas estabelecidas e aconteciam de forma aleatória ou quando a demanda exigia a necessidade, sem uma padronização com o cumprimento de datas. Além disso, descrito que as reuniões não eram documentadas ou até mesmo registradas, e pouco do que era discutido se colocava em prática, justamente por não ter uma comprovação registrada para controle do que foi pensado e debatido na reunião.

4.2.2 Processos não padronizados

A partir dos relatos dos funcionários foi possível identificar que os processos da organização não são padronizados, sem a determinação da tarefa, do local de execução, do executante, dos resultados esperados, e dos materiais necessários.

Sendo assim foi desenvolvido o Procedimento Operacional Padrão (POP) para as etapas que foram escolhidas como as que mais precisam de padronização para que o planejamento do trabalho seja executado de uma melhor forma. O documento deve ser utilizado como um guia e pode ser consultado se houver alguma dúvida.

4.2.3 Gestão visual de tarefas dos projetos

Com o decorrer das visitas e reuniões percebeu-se uma escassez na gestão visual do setor estudado da organização. Com isso, as tarefas concluídas, em andamento e não iniciadas, não eram facilmente identificadas, causando problemas para o andamento dos projetos. Sendo assim, foi pensado na elaboração de um quadro visual e ilustrativo, mais especificamente utilizando o sistema *Kanban*, buscando construir um olhar mais ativo e construtivo acerca das tarefas que devem ser realizadas durante a rotina de trabalho.

A perspectiva de aplicar uma gestão visual de tarefas dos projetos é inicialmente organizar o ambiente de trabalho, pelo qual cada funcionário da sala será responsável por exercer as suas atividades. O *Kanban* servirá para facilitar a visualização das atividades e estimular o colaborador a exercer as suas responsabilidades no prazo certo.

Como já dito neste trabalho o setor específico da organização em estudo é dividido em três subáreas: Gerenciamento de projetos, Direção administrativa e financeira e Gerenciamento de comunicação e inovação. Essas subáreas estão alocadas em uma sala grande, pela qual as atividades são exercidas e o quadro visual ficará exposto com a percepção de todos os colaboradores.

Nas Fotografias 2 e 3 pode-se perceber que a sala é consideravelmente grande e ideal para a implantação do quadro visual. Abaixo temos a figura 6 que mostra uma parte da sala que os funcionários do gerenciamento de comunicação e da direção administrativa e financeira ficam alocados.

Fotografia 2 - Parte da sala que os colaboradores estão alocados



Fonte: Autoria própria (2021)

Na Fotografia 3 temos a outra parte da sala que os funcionários do gerenciamento de projetos estão inseridos.

Fotografia 3 - Outra Parte da sala que os funcionários estão inseridos



Fonte: Autoria Própria (2021)

4.2.4 Falta de organização dos projetos

Outro impasse identificado foi em relação a organização dos projetos em si. No setor não existia nenhum controle documentado dos projetos com as principais informações. Foi constatada a necessidade de elaborar um modelo de documento de gerenciamento de projetos que permita estruturar o projeto com as principais informações como: resumo, objetivos, justificativa, parcerias, recursos.

4.3 PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS

4.3.1 Plano de ação

A partir das observações e coleta de dados com a realização das reuniões com a equipe de funcionários que estão inseridos nos três setores, foram definidos os principais problemas e

suas causas. Com isso, houve a necessidade da elaboração de um plano de ação com a utilização da ferramenta 5W1H.

O desenvolvimento do plano de ação teve o intuito de auxiliar no planejamento das ações com perguntas de espécie *checklist* discorrendo sobre as principais dúvidas que cada problema identificado possui.

A ferramenta como já dito anteriormente foi a 5W1H, que é uma variação da 5W2H, todavia, sem a seguinte pergunta: quanto custará? Isso se dá pelo fato que os custos das propostas de melhoria apresentadas são irrelevantes.

A matriz 5W1H para propostas de melhoria no setor específico de estudo está apresentada no Quadro 3.

Quadro 3 - Plano de ação

Definição do problema	O que fazer?	Quem?	Quando?	Onde?	Por quê?	Como?
FALTA DE COMUNICAÇÃO DA EQUIPE E REUNIÕES VAGAS E NÃO REGISTRADAS	Estimular a prática de reuniões que gerem novas ideias e sejam documentadas	Pela direção administrativa e financeira	Obrigatoriamente todas as sextas-feiras podendo ocorrer outras reuniões excepcionais	Na sala de reuniões	Explorar a capacidade criativa e intelectual da equipe e registrar no documento	Criar um <i>brainstorming</i> documentado semanal das reuniões
PROCESSOS NÃO PADRONIZADOS	Encontrar uma solução simples e rápida para padronizar uma tarefa específica do processo	Pelo gerenciamento de comunicação e inovação	Sem data específica, de acordo com o surgimento da necessidade de criação ou atualização dos POP's	Na sala que os setores se comportam	Buscar padronizar as tarefas a serem realizadas e otimizar a qualidade do serviço	Elaboração de um procedimento operacional do processo (POP)
GESTÃO VISUAL DE TAREFA DOS PROJETOS	Inserir um quadro de sinalização com cartões visuais de tarefas	Pelo gerenciamento de projetos, de comunicação e inovação e pela direção administrativa e financeira	Atualização diária das tarefas pendentes, em execução e feitas	Na sala que os setores se comportam	Controlar as atividades diárias de cada setor buscando organizá-las	Criar um modelo <i>kanban</i>
FALTA DE ORGANIZAÇÃO DOS PROJETOS	Organizar as principais informações do projeto em um documento	Pelo gerenciamento de projetos	Sem data específica, de acordo com o surgimento da necessidade de criação ou atualização do documento	Na sala que os setores se comportam	Monitorar o andamento dos projetos com a atualização do documento	Elaboração de um modelo de registro de projeto

Fonte: Autoria própria (2021)

4.3.2 Brainstorming

Visto o problema de comunicação e reuniões vagas não registradas pela equipe, foi proposto que se tenha uma padronização de reuniões *brainstorming* com ocorrência de pelo menos uma vez na semana, na sexta-feira, com o intuito de gerar debates, e proporcionar a participação de todos os colaboradores. O objetivo é explorar a capacidade criativa e intelectual da equipe, e registrar em uma tabela semanal com data, participantes, tema e ideias sugeridas.

Com isso, a equipe como um todo terá o comprometimento semanal de ter encontros discursivos, e cada componente terá a sua contribuição seja para agregar em novas ideias ou até mesmo em opinar na fala dos seus colegas de trabalho. O enfoque é proporcionar a aproximação da equipe, motivando-os e registrando os encontros semanais. Com isso, foi elaborado um documento (APÊNDICE A) de *brainstorming* que será emitido semanalmente para os devidos registros.

4.3.3 Procedimento Operacional Padrão

O Procedimento Operacional Padrão (POP) busca descrever tarefas de forma que ela seja padronizada, podendo ser encarada como um passo a passo das atividades a serem feitas, expondo o resultado almejado. Portanto, se fez necessário a elaboração de um documento POP (APÊNDICE B) para a parte de divulgação de um projeto já finalizado visto que é primordial ter padronização para que o marketing seja planejado e executado com eficiência.

Com a implementação do documento POP na organização, é necessário realizar treinamentos com os colaboradores envolvidos para que o documento em si seja colocado em prática, e sejam seguidos todos os procedimentos. Sendo assim, ao adotar esse procedimento busca-se facilitar o acompanhamento do processo, padronizar as tarefas, otimizar a qualidade do serviço prestado e reduzir as falhas.

4.3.4 Kanban

Sabendo que a sala pelo qual os setores estão inseridos apresenta um sistema de tarefas desordenado e não padronizado, foi pensado na implantação do sistema *Kanban* que atua no controle visual através de um quadro de sinalização com o uso de cartões coloridos que irão direcionar e acompanhar os processos. Este sistema é apresentado no Quadro 4 e tem o propósito de trazer organização e controle dos processos diários.

Quadro 4 - Kanban de tarefas de cada setor

PENDENTE	EM EXECUÇÃO	FEITO

LEGENDA

	NÍVEL 1 URGÊNCIA
	NÍVEL 2 URGÊNCIA
	NÍVEL 3 URGÊNCIA

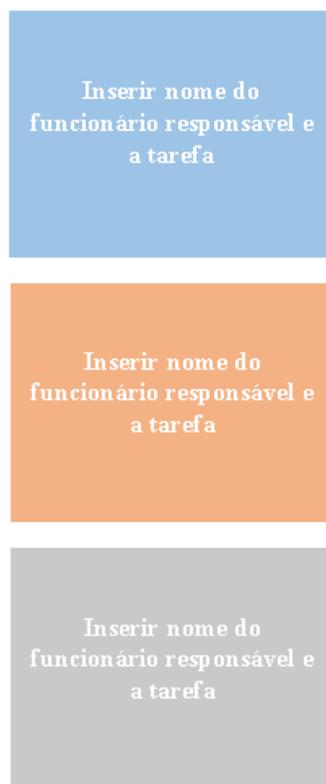
Fonte: Autoria própria (2021)

O Quadro *Kanban* funciona com a finalidade de controlar as tarefas diárias de cada setor. As tarefas podem ser classificadas em pendente, em execução e feito, com cada variável com seu devido espaço fornecido. O quadro em questão mede (130 x 100 cm), sendo colocado em um ponto estratégico da sala que facilite a visualização e a utilização do quadro, para a atualização de tarefas. Este sistema é dividido em 3 cores, sendo a cor vermelha as tarefas consideradas de urgência maior, a cor amarela de urgência intermediária e a cor verde de urgência menor.

Para o funcionamento correto dessa ferramenta, foi proposta a elaboração de três cartões de tarefas, cada cartão direcionado para um setor específico. Neste sentido, o gerenciamento de projetos fica com o cartão de cor azul, o gerenciamento de comunicação e inovação fica com o

de cor laranja e a direção administrativa e financeira fica com o de cor cinza. No Quadro 5 pode-se observar como é o cartão de tarefas proposto

Quadro 5 - Cartões de tarefas



Fonte: A autoria própria (2021)

O cartão de tarefas mede (10 x 7 cm) e cada funcionário ficará responsável em inserir o seu nome na cor que seu setor esteja atribuído. Portanto, a utilização desse quadro visual com os cartões de tarefas permitirá a sinalização das atividades concluídas, em andamento e pendentes de cada funcionário da equipe.

4.3.5 Modelo de Registro dos Projetos

Foi criado um quadro com um modelo de documento (APÊNDICE C) que tem o intuito de controlar os principais elementos acerca do projeto. Esse documento permitirá o acesso claro e bem definido das principais informações, para que os colaboradores tenham o conhecimento de todo o decorrer do projeto. Com o andamento dos projetos deve-se fazer uma atualização rápida no quadro para que não se tenha informações ultrapassadas e antigas. O quadro deve constar de referências pontuais de como o projeto se encontra no momento atual.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar o que foi discorrido ao longo deste trabalho, percebeu-se que foi viável alcançar o objetivo geral do estudo, ao propor melhorias por meio da fase *Plan* do ciclo PDCA em uma organização pública criadora de projetos na área de ciência, tecnologia e inovação.

Com este estudo visou-se identificar problemas no setor específico pelo qual as três subáreas estão inseridas, através de observações *in loco*, reuniões *brainstorming* para a coleta de informações para a aplicação das ferramentas necessárias para solucionar os problemas encontrados.

Em seguida aos problemas identificados, foi elaborado um plano de ação com o auxílio da ferramenta 5W1H que através de perguntas a respeito dos problemas identificados, conseguiu com êxito organizar as possíveis soluções. Posteriormente foi criado e implantado o modelo *kanban* que buscou controlar a gestão visual das tarefas diários dos colaboradores e o Procedimento Operacional Padrão (POP), que enfocou em definir os procedimentos da parte de divulgação de um projeto concluído. Também foi elaborado um modelo de registro de projetos que buscou organizar e controlar as principais informações do projeto, atendendo então os objetivos específicos mensurados no início da pesquisa.

Com a realização deste trabalho acrescenta-se um conhecimento prático sobre gerenciamento de projetos de uma organização. Sendo assim, é importante enfatizar a utilização das ferramentas do *Lean Manufacturing* para auxiliar nas propostas de melhoria na organização. No mais como proposta futura, sugere-se a aplicação do Ciclo PDCA de forma íntegra com o detalhamento e a implantação de todas as fases, para que o estudo seja mais preciso e as propostas de melhoria sejam mais impactantes. Outra sugestão baseia-se na expansão desta proposta utilizando o Ciclo PDCA em outras áreas da organização.

REFERÊNCIAS

- ARTIA. **O que é Kanban:** guia completo. 2019. Disponível em: <https://artia.com/kanban>. Acesso em: 20 de set. 2021.
- BARROS, Elsimar.; BONAFINI, Fernanda. **Ferramentas da Qualidade.** São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.
- CAMPOS, V. F. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia.** Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 2001.
- CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira.** 9. Ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
- CORRÊA, Tayrane. **Ciclo PDCA:** O que é como aplicar para atingir melhores resultados. Siteware, 2017. Disponível em: <https://www.siteware.com.br/blog/metodologias/ciclo-pdca>. Acesso em: 11 de set. 2021.
- CONTENT, Rock. **Kanban:** entenda o que é e como funciona esse método. 2018. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/kanban>. Acesso em: 20 de set. 2021.
- DUARTE, R. L. **Procedimento Operacional Padrão - A Importância de se padronizar tarefas nas BPLC.** Curso de BPLC – Belém-PA/ 2005.
- EGESTOR. **Kanban:** o que é, como funciona e como implantar esse método. Egestor, 2021. Disponível em: <https://blog.egestor.com.br/kanban>. Acesso em: 20 de set. 2021.
- FEIGENBAUM, A. V. **Controle da qualidade total.** São Paulo: Makron, 1994.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- GRUPO MFM. **Ciclo PDCA:** uma ferramenta imprescindível para o seu projeto!. 2019. Disponível em: <https://www.grupomfmbrasil.com.br/post/ciclo-pdca-uma-ferramenta-imprescind%C3%ADvel-para-o-seu-projeto>. Acesso em: 26 de ser. 2021.
- GRUPO VOITTO. **Aprenda o que é gestão de projetos e como ela pode levar ao seu sucesso.** 2020. Disponível em: <https://www.voitto.com.br/blog/artigo/gestao-de-projeto>. Acesso em: 26 de set. 2021.
- JURAN, J. M. **Juran em planejando qualidade.** São Paulo: Pioneira, 1992.
- KERZNER, Harold.; Marcelo Klippel.; Gustavo Severo de Borba. **Gestão de Projetos:** as melhores Práticas. Porto Alegre: Bookman, 2002.
- LIMA, Andréia Cavalcanti Correia.; CAVALCANTI, Arlei Antonio;. PONTE, Vera. Da onda da gestão da qualidade a uma filosofia Qualidade da gestão: balanced scorecard promovendo mudanças: **Revista Contabilidade & Finanças - USP,** São Paulo, Edição Especial, p. 79 – 94.
- LIMA JUNIOR, Josean da Silva. **Aplicação da metodologia PDCA em uma indústria do ramo calçadista.** 2018. 65f. (Trabalho de Conclusão de Curso – Monografia), Curso de Engenharia de Produção, Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido, Universidade Federal de Campina Grande, Sumé – Paraíba – Brasil, 2018.
- LUBART, Todd. **Psicologia da criatividade.** Porto Alegre: Artmed, 2007.

MONGEAU, Paul A.; The Brainstorming Myth. *In*: Annual meeting of the western states communication association, 64th, 1993, Albuquerque. Albuquerque: **Western States Communication Association**, February 15, 1993.

MOURA, R. A. *Kanban – A simplicidade do Controle da Produção*. São Paulo, IMAM.1989.

NAPOLEÃO, Bianca Minetto. **5W2H – Ferramentas da Qualidade**. Ferramentas da Qualidade, 2018. Disponível em: <https://ferramentasdaqualidade.org/5w2h>. Acesso em: 18 de set. de 2021.

NOGUEIRA, L. C. L. **Gerenciando pela qualidade total na saúde**. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 2003.

O que é Kanban e como fazer um sistema puxado? Lean Institute Brasil. Disponível em: <https://www.lean.org.br/conceitos/62/o-que-e-kanban-e-como-fazer-um-sistema-puxado.aspx>. Acesso em: 20 de set. 2021.

O que é PDCA? Qualiex, 2018. Disponível em: <https://blogdaqualidade.com.br/o-que-e-pdca>. Acesso em 11 de Setembro de 2021.

O que é POP? Entenda o Procedimento Operacional Padrão. Grupo Voitto, 2020. Disponível em: <https://www.voitto.com.br/blog/artigo/pop-procedimento-operacional-padrao>. Acesso em: 19 de set. 2021.

ONCLICK, Redação. **Entenda o que é gestão de qualidade e quais os seus pilares**. Disponível em: <https://onclick.com.br/artigos/entenda-o-que-e-gestao-de-qualidade-e-quais-os-seus-pilares>. Acesso em: 18 de set. 2021.

PALADINI, E. P. **Avaliação estratégica da qualidade**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

PDCA – Conceito, Como fazer, Etapas e Exemplo Prático. Novo Negócio. Disponível em: <https://novonegocio.com.br/lideranca-e-gestao/pdca>. Acesso em: 11 de set. 2021.

Plano de ação: como montar um em 7 passos para uma empresa. Siteware, 2018. Disponível em: <https://www.siteware.com.br/projetos/como-criar-um-plano-de-acao>. Acesso em: 15 de set. 2021.

Plano de Ação: O que é, como fazer, Dicas e tudo o que você precisa saber. Treasy, 2016. Disponível em: <https://www.treasy.com.br/blog/plano-de-acao>. Acesso em: 15 de set. 2021.

POP: como fazer um Procedimento Operacional Padrão? FM2S, 2020. Disponível em: <https://www.fm2s.com.br/como-fazer-um-pop>. Acesso em: 19 de set. 2021.

POP: o que é e como fazer o Procedimento Operacional Padrão? Qualyteam, 2015. Disponível em <https://qualyteam.com/pb/blog/pop-como-escrever-um-procedimento-operacional-padrao>. Acesso em: 19 de set. 2021.

Procedimento Operacional Padrão (POP). Qualiex, 2013. Disponível em <https://blogdaqualidade.com.br/procedimento-operacional-padrao-pop>. Acesso em: 19 de set. 2021.

Procedimento Operacional Padrao (POP): exemplo. FM2S, 2020. Disponível em: <https://www.fm2s.com.br/procedimento-operacional-pop>. Acesso em: 19 de set. 2021.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SEBRAE, **Manual De Ferramentas da Qualidade**, 2005.

SLACK, N. *et al.* **Administração da produção**. São Paulo: Editora Atlas, 1996.

SLACK, N., CHAMBERS, S., JOHNSTON, R. **Administração da Produção**. 2ª Edição, São Paulo, Atlas. 2002.

Sistema Kanban de Produção. Qualiex, 2019. Disponível em: <https://blogdaqualidade.com.br/o-sistema-kanban-de-producao/#:~:text=O%20Kanban%20%C3%A9%20um%20sistema,gest%C3%A3o%20de%20estoques%20mais%20eficiente>. Acesso em: 20 de set 2021

TACHIZAWA, T.; JUNIOR, J. B. C.; ROCHA, J. A. O. **Gestão de negócios: visões e dimensões empresariais da organização**. São Paulo: Atlas, 2001.

THIOLLENT, M. (2009). **Metodologia de Pesquisa-ação**. São Paulo: Saraiva.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1995.

TOTVS, Equipe. **Gestão da qualidade: conceito, pilares e principais vantagens**. 2021. Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/gestao-industrial/gestao-da-qualidade>. Acesso em: 17 de set. 2021.

TOTVS, Equipe. **Kanban: conceito, como funciona, vantagens e implementação**. 2021. Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/negocios/kanban>. Acesso em: 20 de set. 2021.

VERGUEIRO, W. **Qualidade de serviços**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

VIEIRA FILHO, Geraldo. **Gestão da qualidade total: uma abordagem prática**. 3. ed. Campinas: Alínea, 2010.

VOITTO, Grupo. **O que é 5W2H? A ferramenta estratégica das 7 perguntas**. 2020. Disponível em: <https://www.voitto.com.br/blog/artigo/o-que-e-5w2h>. Acesso em: 18 de set. 2021.

VOITTO, Grupo. **O que é Brainstorming? Aprenda a ter ideias geniais**. 2021. Disponível em: <https://www.voitto.com.br/blog/artigo/brainstorming>. Acesso em: 14 de set. 2021.

WOEBCKEN, Cayo. **Brainstorming: o que é e como fazer para ter melhores ideias**. Rock Content, 2019. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/brainstorming>. Acesso em: 14 de set. de 2021.

WOEBCKEN, Cayo. **Brainstorming: tudo o que você precisa saber**. Aevo, 2020. Disponível em: <https://blog.aevo.com.br/brainstorming>. Acesso em: 14 de set. 2021.

YIN, Roberto K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2ª Ed. Porto Alegre. Editora: Bookmam. 2001.

APÊNDICES

APÊNDICE A – BRAINSTORMING DOCUMENTADO

Campina Grande - PB

BRAINSTORMING SEMANAL			
LOGO DA ORGANIZAÇÃO	TEMA:	DATA:	
LISTA DE PRESENÇA			
Nº	IDEIA PROPOSTA	IDEIA APROFUNDADA	RESPONSÁVEL
1			
2			
3			
4			
5			

QUADRO DE OBSERVAÇÕES	
----------------------------------	--

APÊNDICE B – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP

LOGO DA ORGANIZAÇÃO	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO
	POP Nº 001/2021
	DATA DE EMISSÃO: DATA DE REVISÃO: DATA DE APROVAÇÃO:
TAREFA: Divulgação de um projeto já concluído	
LOCAL: Por meio das principais redes sociais	
ALCANCE: POP destinado aos colaboradores do gerenciamento de comunicação e inovação	
MATERIAL: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Papel; ➤ Caneta; ➤ Computador; ➤ Smartphone; ➤ Programas de edição de vídeo e imagem; ➤ Internet. 	
RESULTADO ALMEJADO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Desenvolver formas de divulgação que irão alavancar o engajamento do projeto realizado, por meio do marketing digital. 	
PROCEDIMENTOS <ol style="list-style-type: none"> 1. Reunir as informações a respeito do projeto consultando o modelo de registro do projeto. 2. Se certificar se há a disposição dos materiais necessários para realizar a atividade. 3. Planejar e definir as datas para postagens. 4. Realizar pesquisas e gerar ideias de como realizar as divulgações. 5. Registrar no papel as principais ideias de marketing digital pensadas. 6. Elaborar e editar no computador as imagens e vídeos. 	

7. Deixar as artes prontas com antecedência.
8. Divulgar nas principais redes da organização.

EMITIDO POR:
REVISADO POR:
APROVADO POR:

APÊNDICE C – MODELO DE REGISTRO DE PROJETO

LOGO DA ORGANIZAÇÃO	NOME DO PROJETO:	DATA ATUALIZADA:
----------------------------	-------------------------	-------------------------

O B J E T I V O C E N T R A L

DEFINIR O OBJETIVO CENTRAL APRESENTANDO O FOCO DO PROJETO

R E S U M O

ABORDAR DE FORMA ENXUTA DO QUE SE TRATA O PROJETO

J U S T I F I C A T I V A

POR QUE ESSE PROJETO EXISTE? O QUE ESSE TRABALHO FAZ? QUAL O PÚBLICO ALVO? QUEM VAI SE BENEFICIAR COM O PROJETO?

P A R C E R I A S

QUAIS AS SECRETARIAS ENVOLVIDAS? QUAIS AS PARCERIAS ENVOLVIDAS? QUAIS AS PARTES INTERESSADAS?

Á R E A S D E A T U A Ç Ã O

QUAIS SAO OS SEGMENTOS QUE O PROJETO ATUA?

M A T R I Z D E R E S P O N S A B I L I D A D E S

NOME	FUNÇÃO DO PROJETO	PLANEJAMENTO	GESTÃO	EXECUÇÃO	VALIDAÇÃO
Funcionario 1					
Funcionário 2					
Funcionário 3					

PARTICIPA DA ATIVIDADE	DEVE SER CONSULTADO	RESPONSÁVEL PELA ATIVIDADE	APROVA	DEVE SER INFORMADO
P	C	R	A	I

R E C U R S O S E N V O L V I D O S

QUAIS OS MATERIAIS QUE PRECISA PARA REALIZAR O PROJETO? QUAIS SAO OS CUSTOS?

M Í D I A S

REGISTROS DO PROJETO