



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



O USO DA FERRAMENTA 5W2H EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS NO CONTEXTO DA PANDEMIA DA COVID - 19: UM ESTUDO DE CASO NO CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

Eduardo Belém de Andrade Neto¹

RESUMO

Diante da pandemia do novo coronavírus a sociedade tem cada vez mais demandado das organizações públicas. Em paralelo, órgãos e entidades da administração pública direta e indireta trabalham na ampliação da prestação de serviços à comunidade, visando mitigar os efeitos do avanço da Covid – 19. Nessa perspectiva, as Universidades Públicas tem desenvolvido ações relevantes no que se refere ao enfrentamento da pandemia, seja em âmbito interno/institucional, seja em âmbito externo. Para isso, o uso de ferramentas de gestão que possam dar suporte à confecção de planos operacionais, torna-se imperativo. Um bom exemplo é a ferramenta 5W2H, a qual tem por objetivo ajudar na elaboração de planos de ação, atuando com uma espécie de “checklist”. Desse modo, este artigo tem por finalidade apresentar a utilização da ferramenta 5W2H na elaboração e implementação do protocolo interno de biossegurança do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

Palavras-chave: Organizações públicas; Gestão da qualidade; 5W2H; Eficiência.

¹ Servidor efetivo da Universidade Federal da Paraíba, Técnico em Administração, pelo Instituto Federal do Rio Grande do Norte, Bacharel em Administração Pública, pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Especialista em Gestão Pública pela Faculdade Dom Alberto. E-mail: admeduardoandrade@gmail.com



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O Centro de Ciências Jurídicas (CCJ), da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), faz parte do Campus I e está presente nos municípios de João Pessoa e Santa Rita. Sua estrutura de ensino é composta por 4 (quatro) departamentos: departamento de direito público, departamento de direito privado, departamento de direito processual e prática jurídica e o departamento de ciências jurídicas. Além disso, o Centro conta com um programa de pós-graduação em ciências jurídicas e um núcleo de prática jurídica. Paralelo à estrutura acadêmica, o CCJ conta com uma estrutura administrativa responsável por dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão, a saber: secretaria, gestão administrativa e financeira, além da assessoria de tecnologia da informação.

Atualmente, o Centro de Ciências Jurídicas possui 2.017 discentes, sendo 1.199 da unidade João Pessoa - PB (977 na graduação e 222 na Pós-Graduação) e 818 da unidade Santa Rita - PB. Já em seu quadro de servidores, o CCJ conta com 123 docentes, 87 lotados na unidade João Pessoa e 36 na unidade Santa Rita e 68 servidores técnico-administrativos: 52 em João Pessoa, 16 em Santa Rita e 4 no Prédio Histórico. Com o advento da pandemia causada pelo novo coronavírus (SARS - CoV 2), as relações de convívio social tiveram impactos em diferentes dimensões e graus de complexidade e, nas organizações de ensino, não foi diferente, a exemplo da UFPB. De acordo com a Unesco, mais de 1,5 bilhão de alunos e 60 milhões de professores de 165 países aderiram à suspensão das aulas presenciais como forma de combater a disseminação do vírus.

Em meio ao significativo risco à saúde pública que a COVID-19 representa para o mundo, os órgãos governamentais e a Organização Mundial da Saúde (OMS) se empenham para coordenar respostas de prevenção e combate à doença. Em especial nas Universidades Públicas, comissões de biossegurança vêm sendo criadas para discutir ações estratégicas no combate a Covid-19 no cenário institucional. Nesse contexto, por meio da PORTARIA Nº 5/2021, institui-se a Comissão Interna de Biossegurança do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB, a qual é composta por servidores docentes e técnico-administrativos. Sua criação teve por finalidade dispor sobre medidas de prevenção e adequação do funcionamento do Centro aos protocolos oficiais referentes à pandemia decorrente do novo coronavírus.

Uma vez constituída, a Comissão passou a discutir ações, no âmbito do CCJ, para impedir ou mitigar a disseminação da COVID-19. Em paralelo, vários protocolos de biossegurança foram revisados, visando suprir a Comissão de orientações técnicas para fundamentar a elaboração do Protocolo Interno do Centro. Feito isso, notou-se a necessidade da utilização de uma metodologia ou ferramenta de gestão capaz de concatenar todas essas ações e traduzi-las de maneira assertiva no caso concreto. A partir daí, definiu-se o uso da ferramenta da gestão da qualidade 5W2H como metodologia norteadora na formulação do Protocolo de Biossegurança do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



REFERENCIAL TEÓRICO

GESTÃO DA QUALIDADE E O MODELO GERENCIAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O conceito de qualidade já se apresenta em diversas oportunidades ao longo do tempo, contudo, só recentemente ele assumiu seus significados atuais (RENNÓ, 2013). Para Tuchman (1980), qualidade é atingir ou buscar o padrão mais alto em vez de se contentar com o malfeito ou fraudulento. Já para Edwards (1968), Qualidade consiste na capacidade de satisfazer desejos. E por fim, Gilmore (1974) considera qualidade como o grau em que o produto específico está de acordo com o projeto ou especificação. Inicialmente se pensava em gestão da qualidade como algo reativo e voltado para inspeções. Atualmente, essas atividades estão mais abrangentes e são vistas como centrais para a estratégia de uma organização (GARVIN, 1988). É na âncora do conceito de qualidade que surge o modelo gerencial de administração pública.

Para a administração pública gerencial, a eficiência, a necessidade de reduzir custos e o aumento da qualidade dos serviços, tendo o cidadão como beneficiário, torna-se então essencial. Apesar de ser inspirado no modelo de administração de empresas, o modelo gerencial não pode se confundir com este. Enquanto a administração de empresas está voltada para o lucro privado, para a maximização dos interesses dos acionistas, esperando que, através do mercado, o interesse coletivo seja atendido, a Administração Pública gerencial está explícita e diretamente voltada para o interesse público.

A Administração Pública gerencial vê o cidadão como contribuinte de impostos e como cliente dos seus serviços. Os resultados das ações do Estado são considerados bons – não porque os processos administrativos estão sob controle e são seguros, como quer a Administração Pública burocrática, mas porque as necessidades do cidadão-cliente estão sendo atendidas. Atualmente se tem uma dimensão ainda maior do cidadão: a de titular da coisa pública. Assim, o cidadão é ao mesmo tempo: usuário, financiador e titular da coisa pública.

O modelo gerencial tornou-se realidade no mundo desenvolvido quando, através da definição clara de objetivos para cada unidade da administração, da descentralização, da mudança de estruturas organizacionais e da adoção de valores e de comportamentos modernos no interior do Estado, se revelou mais capaz de promover o aumento da qualidade e da eficiência dos serviços sociais oferecidos pelo setor público. Atualmente no Brasil o modelo ainda se encontra na sua fase de implementação.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



Entre suas principais características é possível destacar:

- Satisfação das necessidades do Usuário-Cidadão;
- Melhora permanente dos Processos de acordo com as demandas da sociedade;
- Comparações dos Resultados com outras organizações;
- Programas Sucessivos de Qualidade com Comitê de Apoio aos Órgãos e Entidades

FERRAMENTAS DA GESTÃO DA QUALIDADE: FERRAMENTA 5W2H

Segundo Digrocco (2008), as ferramentas da qualidade são procedimentos usados nos processos e no gerenciamento da Gestão da Qualidade. Devido a sua acessibilidade, as ferramentas da qualidade, quando usadas com destreza e eficiência proporcionam melhoria contínua dos processos e da qualidade, similar ao uso de armas usadas por samurais de formas simples e robustas, mas que atendiam as necessidades e o seu propósito (JURAN; GRZYNA, 1992). As ferramentas da qualidade contribuem na melhoria dos produtos, serviços e processos. Há várias ferramentas simples de análise de processo que podem ser usadas por gerentes para avaliar e monitorar seus processos de trabalho.

De acordo com McFarlane (2014), o Gráfico de Pareto, Gráfico de Dispersão, Diagrama de Ishikawa e de Controle Estatístico de Processo, são exemplos de algumas ferramentas simples e eficazes as quais podem ser utilizadas em processos de melhoria contínua e de qualidade. Já Boer & Blaga (2012), destacam o Diagrama de Afinidade, o Diagrama de Relações, Diagrama de Árvore, Diagrama de Matriz, Diagrama de Seta e o método 5W2H, como ferramentas de auxílio para operações que determinam o controle e a capacidade do processo atender as especificações de produtos e serviços.

Segundo Franklin (2006), compreende-se a ferramenta 5W2H em ações planejadas em vista aos problemas identificados, de forma simples e contundente. Estas ações devem ser executadas e implementadas conforme a orientação passo a passo, obedecendo às etapas estabelecidas. Para Deolindo (2011), ela “tem o objetivo de mostrar claramente todos os aspectos que devem ser definidos em um plano de ação”. Sua finalidade principal é fazer com que todas as tarefas a serem executadas sejam planejadas de forma cuidadosa e objetiva, assegurando a implementação de forma organizada.

A metodologia consiste em responder a sete perguntas para definir soluções (WERKEMA, 2012). As perguntas básicas, com seus respectivos significados, podem ser observadas na tabela 01:



Tabela 01 - Princípios do método 5W2H.

5W	What	O quê?	Que ação será executada?
	Who	Quem?	Quem irá executar a ação?
	Where	Onde?	Onde será executada a ação?
	When	Quando?	Quando a ação será executada?
	Why	Por quê?	Por que a ação será executada?
2H	How	Como?	Como será executada a ação?
	How much	Quanto custa?	Quanto custa para a ação ser executada?

Fonte: elaborado pelo autor, 2022.

Para Nakagawa (2014), What? significa uma ação ou atividade que deve ser executada ou o problema ou o desafio que deve ser solucionado; Why? caracteriza-se pela justificativa dos motivos e objetivos daquilo estar sendo executado ou solucionado; Who? define quem será (serão) o(s) responsável(eis) pela execução do que foi planejado; Where? configura a informação sobre onde cada um dos procedimentos será executado; When? representa o cronograma sobre quando ocorrerão os procedimentos; How? deve explicar como serão executados os procedimentos para atingir os objetivos pré- estabelecidos; e How much? representa a limitação de quanto custará cada procedimento e o custo total do que será feito.

Segundo Barbosa et al., (2016) o método 5W2H é útil na análise das situações em que há necessidade de verificar a ocorrência de um problema e no desenvolvimento de um plano de ação. Ainda com relação aos benefícios de utilização do método 5W2H, o mesmo autor cita que dentre os principais, destacam-se a agregação de valor aos produtos, garantia de qualidade, aumento de vendas e desenvolvimento geral dos setores.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo compreende uma análise do uso da ferramenta de gestão da qualidade 5W2H como agente norteador da formulação de um plano de biossegurança no contexto da pandemia da Covid – 19. Nesse sentido, quanto aos seus objetivos, a pesquisa pode ser classificada como de caráter descritivo. Para Gil (2009) as pesquisas descritivas têm como finalidade principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título, além do mais, uma de suas características significativas estão na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistêmica.

Ainda segundo Gil (2010), as pesquisas de cunho descritivo também visam explicar o porquê da coisa e sua causa através do registro, da análise, da classificação e da interpretação dos fenômenos observados. Assim como também, identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos; “aprofunda o conhecimento da realidade porque explica a razão, o porquê das coisas. ”Já quanto a sua natureza, a mesma se caracteriza como uma pesquisa aplicada, uma vez que objetiva produzir conhecimentos práticos e aplicá-los para a resolução do problema em questão (VILAÇA, 2010).

Para Yin (2015, p. 32), o estudo de caso é uma investigação empírica de um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, sendo que os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. Não é uma teoria específica, é um meio de organizar dados sociais, preservando o caráter unitário do objeto social estudado. Sendo assim, o estudo procura descrever a utilização do método 5W2H na elaboração de um plano de biossegurança do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB no contexto da pandemia do novo coronavírus.

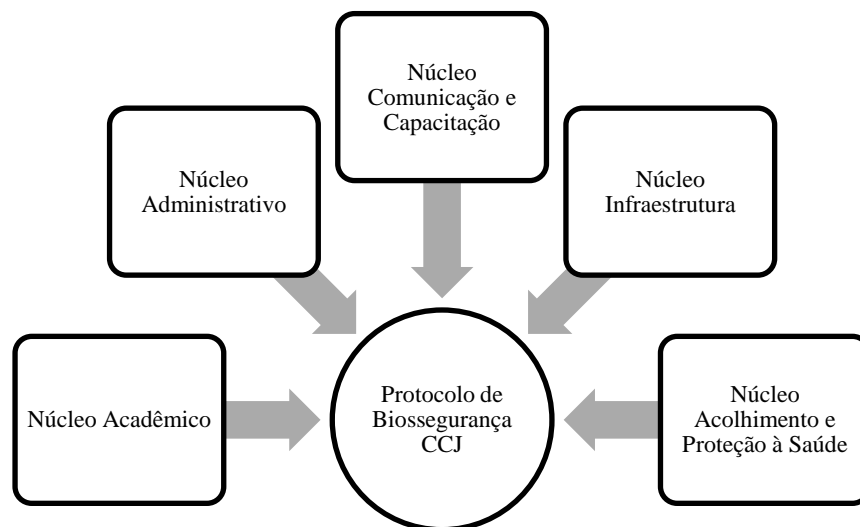


APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Uma vez definida a metodologia 5W2H como base teórica do Protocolo Interno de Biossegurança do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB, iniciou-se os estudos para a elaboração do documento. A partir daí, realizou-se consulta pública entre os meses de fevereiro e março de 2021 junto à comunidade acadêmica do CCJ, com o objetivo de levantar informações pertinentes ao contexto da pandemia do novo coronavírus no âmbito institucional. Dentre as informações, destacaram-se: 60% dos respondentes afirmaram que não se sentiam seguros para retorno às atividades presenciais sem um protocolo de biossegurança bem definido e mais de 83% deles afirmaram a necessidade de uma ampla campanha de vacinação que alcançasse todo o público envolvido para que o retorno às atividades presenciais começasse. As informações obtidas através da consulta pública deixaram ainda mais evidente a necessidade de um protocolo de biossegurança, não só em sentido formal, sobretudo no sentido prático.

Considerando o contexto complexo e instável provocado pela pandemia do novo coronavírus, o plano foi estruturado em um formato multinível, ou seja, diferentes níveis de atuação agindo de forma coordenada e interdependente. Aos níveis de atuação deu-se o nome de “núcleos”, ao todo 5 (cinco) são eles: núcleo acadêmico; núcleo administrativo; núcleo infraestrutura, núcleo comunicação e capacitação e o núcleo acolhimento e proteção à saúde. Nessa perspectiva, cada núcleo age em uma área específica do plano, em que todas as variáveis operacionais são consideradas. Desse modo, a soma das partes resulta no todo, ou seja, a soma de cada núcleo de atuação representa o protocolo de biossegurança por completo.

Figura 01 – Representação do protocolo de biossegurança do CCJ da UFPB.



Fonte: elaborado pelo autor, 2022.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

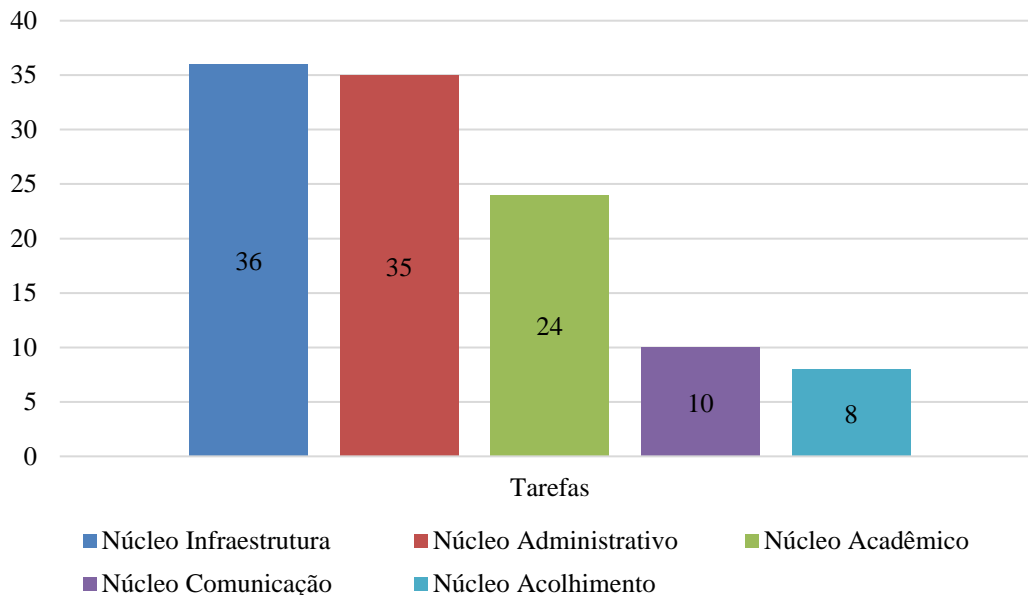
GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



Feito isso, a Comissão passou a mapear todas as tarefas que poderiam compor cada núcleo de atuação. Ao todo, estima-se que aproximadamente mais de 100 (cem) tarefas ou itens de ação foram inseridos no Protocolo de Biossegurança. Importante destacar que para cada tarefa, foi definido: onde a tarefa seria desenvolvida, o porquê da sua execução (justificativa), quem seria o responsável, como a tarefa seria executada, quanto iria custar e quando ela deveria ser iniciada e concluída, conforme preconizado pela ferramenta de gestão da qualidade 5W2H.

Gráfico 01 – Total de tarefas distribuídas por núcleos de atuação.



Fonte: elaborado pelo autor, 2022.

O mapeamento prévio de todas as tarefas que fariam parte do plano de ação foi fundamental para que estas fossem executadas de maneira assertiva no caso concreto. Nesse contexto, entre outras ações, podem-se destacar:

- Aquisição e distribuição para as unidades do CCJ de aproximadamente 24 (vinte e quatro) itens de biossegurança e limpeza corrente (máscaras, álcool gel, água sanitária, termômetros digitais, luvas para procedimento etc) por meio de pregão eletrônico (Lei 10.520/2002);
- Capacitação de colaboradores terceirizados sobre limpeza e desinfecção ambiental em tempos de pandemia da Covid – 19;
- Definição da nova capacidade de ocupação dos espaços físicos do Centro de Ciências Jurídicas em respeito ao distanciamento social;
- Confecção e distribuição de cartazes informativos contendo orientações sanitárias quanto ao enfrentamento da pandemia do novo coronavírus;
- Criação do “Observatório Covid – 19 CCJ” visando mapear os casos de Covid – 19 no âmbito do CCJ.



Tabela 02 – Principais ações do núcleo comunicação e capacitação nos moldes da ferramenta 5W2H.

	5W					2H		
	O quê?	Quem?	Onde?	Quando?		Por quê?	Como?	Quanto?
				Início	Término			
01	Confecção de mídias digitais para divulgação	Comissão de Biossegurança	Redes sociais do CCJ	25/10/2021	30/01/2022	Divulgar as orientações sanitárias contidas no protocolo de biossegurança	A tarefa será operacionalizada através do uso da ferramenta Canva. Em seguida os arquivos serão divulgados	n/a
02	Fixação de cartazes informativos	Comissão de Biossegurança	Unidades do CCJ	25/10/2021	30/01/2022	Divulgar as orientações sanitárias contidas no protocolo de biossegurança	Os cartazes serão fixados em pontos de fácil visualização	n/a
03	Criação de página web	Comissão de Biossegurança e Assessoria de Informática	Site do CCJ	25/10/2021	31/12/2021	Manter a comunidade acadêmica e o público em geral informada das atividades da Comissão	A ação será realizada pela assessoria de informática com o auxílio da comissão	n/a
04	Capacitação de auxiliares de serviços gerais	Comissão de Biossegurança	CCJ João Pessoa	25/10/2021	12/11/2021	Adequação dos serviços de limpeza aos protocolos sanitários de combate à Covid - 19	A capacitação irá abordar conteúdo técnico, a exemplo do uso correto da máscara, assim como o fator comportamental	n/a

Fonte: elaborado pelo autor, 2022.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

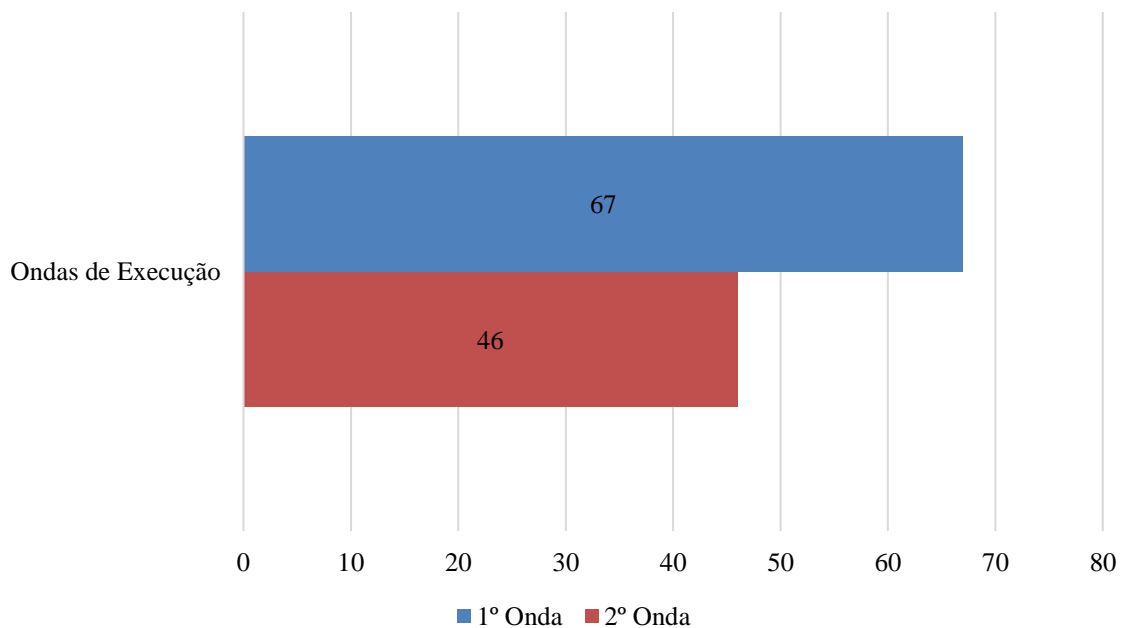
GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



Quanto ao cronograma de atividades do protocolo, optou-se pela execução gradativa das atividades, levando em consideração 2 (duas) variáveis: o cenário atual da pandemia e o contexto institucional ao qual o Centro de Ciências Jurídicas da UFPB está inserido. Desse modo, as atividades que seriam executadas em um primeiro momento, foram inseridas no bloco chamado “1º Onda”. Estima-se a inclusão de 67 tarefas nesta onda. Enquanto as demais foram incluídas no bloco “2º onda”, aproximadamente 46 tarefas. Através dessa dinâmica, foi possível definir um ritmo adequado de implementação das ações previstas no protocolo interno de biossegurança do CCJ, em que determinada tarefa, previamente planejada – poderia ser prontamente executada quando demandada em razão das circunstâncias.

Gráfico 02 – Implantação do plano de biossegurança de acordo com o modelo de “ondas de execução”.



Fonte: elaborado pelo autor, 2022.

Ao considerar as 67 ações agrupadas na 1ª fase de execução do protocolo de biossegurança é possível afirmar que 61 delas foram concluídas/implantadas ou estão em andamento até o presente momento. Ou seja, mais de 90% das atividades previstas foram implementadas de maneira efetiva. Já as demais ações elencadas na 2ª fase de execução do plano serão postas em prática assim que demandadas, considerando o cenário da pandemia e as orientações das autoridades sanitárias.



15° CONGESP

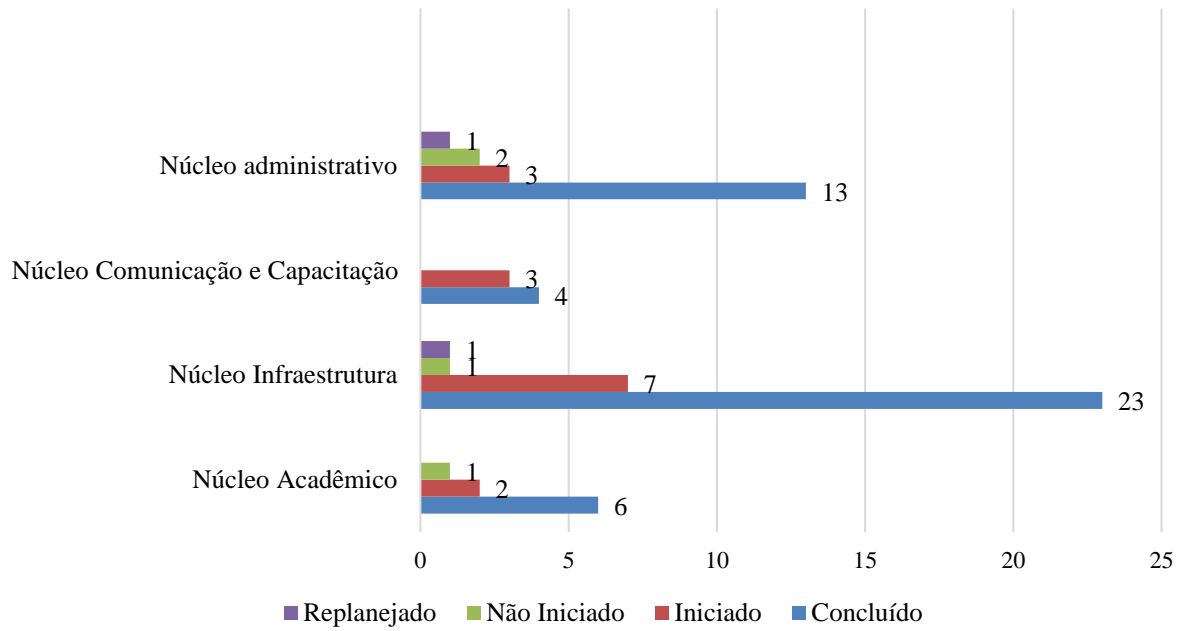
CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



Gráfico 03 – Status das atividades previstas a serem implantadas na “1ª onda” de execução do protocolo de biossegurança.



Fonte: elaborado pelo autor, 2022.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo possibilitou um melhor entendimento sobre as ferramentas da gestão da qualidade, especialmente a ferramenta 5W2H e a sua utilização na implementação do protocolo interno de biossegurança do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB. Para isso, foi necessária uma revisão da literatura quanto à metodologia 5W2H, assim como também a abertura de consulta pública junto à comunidade acadêmica do CCJ, a fim de identificar suas principais demandas de biossegurança no contexto da pandemia do novo coronavírus.

A partir daí, foi possível mapear todas as tarefas que fariam parte do protocolo. Além do mais, foi possível também: identificar como seriam feitas, quem seria o responsável pela execução, onde e quando a tarefa seria executada, além do quanto iria custar. Desse modo, pode-se desenvolver um planejamento completo e dinâmico alinhado à metodologia 5W2H, uma vez que boa parte das questões operacionais foram postas em perspectiva.

Posto isso, conclui-se que o objetivo do presente trabalho foi alcançado com sucesso, pois a ferramenta 5W2H foi amplamente utilizada durante a elaboração e implantação do protocolo interno de biossegurança do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB. Nesse contexto, espera-se que a ferramenta tenha mais compreensão e utilização não só no âmbito do CCJ, mas também em outros centros de ensino da UFPB, podendo assim, trazer mais eficiência e efetividade na formulação de planos de ação.

Por fim, cabe destacar o papel instrumental do método 5W2H no enfrentamento dos efeitos decorrentes da pandemia do novo coronavírus no contexto institucional, uma vez que por meio do seu uso foi possível estabelecer, no âmbito do ensino, pesquisa, extensão as ações de sensibilização em biossegurança junto aos docentes, técnico-administrativos, discentes do CCJ. Atualmente, o plano passa por processo de revisão para posterior publicação de sua 2ª edição. A maioria das atividades incluídas na 1ª edição do plano foram implementadas com sucesso.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



REFERÊNCIAS

ARAÚJO, A. **Gestão da Qualidade: implantação das ferramentas 5S e 5W2H como plano de ação no setor de oficina de uma empresa de automóveis na cidade de João Pessoa – PB.** Trabalho de Conclusão de Curso (bacharelado em Engenharia de Produção Mecânica) – Departamento de Engenharia da Produção, Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, p. 57. 2017.

Boer, J., & Blaga, P. (2012). **A more efficient production using quality tools and human resources management.** *Procedia Economics and Finance*, 3, 681-689.

CCJ/UFPB. **CCJ publica 1º edição do protocolo interno de biossegurança de enfrentamento da COVID - 19.** Disponível em <<http://plone.ufpb.br/ccj/contents/destaques/ccj-publica-1a-edicao-do-protocolo-interno-de-biosseguranca-de-enfrentamento-da-covid-19>> Acesso em: 15 de dezembro de 2021.

DIGROCCO, J. R. **Ferramentas da Qualidade.** Administradores, São Paulo, nov. 2008. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/comunidades/ferramentas_da_qualidade/395/> Acesso em: 20 de outubro de 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** In: Métodos e técnicas de pesquisa social. Atlas, 2010

GROSBELLI, Andressa C. **Proposta de Melhoria Contínua em um Almoarifado utilizando a Ferramenta 5W2H - 2014. 53 F.** Monografia (Bacharel em Engenharia de Produção) Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Medianeira, 2014.

JURAM, J. M.; GRZYNA, F. M **Controle da qualidade: handbook.** São Paulo: Mc Graw-Hill, 1992.

MARTINS, M. **Aplicação do Método 5W2H em uma microempresa de artefatos têxteis.** Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Faculdade de Tecnologia, Universidade Federal do Amazonas. Manaus, p. 39. 2017

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro.** São Paulo: Malheiros, 1996.

Metodologia da pesquisa: guia prático / Fabiana Kauark, Fernanda Castro Manhães e Carlos Henrique Medeiros. – Itabuna: Via Litterarum, 2010.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Protocolo de biossegurança para retorno das atividades nas Instituições Federais de Ensino.**

Disponível em: <<https://www.gov.br/mec/pt-br/centrais-de-conteudo/campanhas-1/coronavirus/CARTILHAPROTOCOLODEBIOSSEGURANAR101.pdf/view>>

Acesso em: 1 de julho de 2020.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



McFarlane, D. A. (2014). **The Challenges of Operations Management for Business Managers**. International Journal of Operations and Logistics Management, 3(1), 16-29

PALUDO, Augustinho. **Administração pública/Augustinho Paludo**. – 3. ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2013. 608 p.; 24cm

REVISTA Uniabeu. **Quatro Ferramentas Administrativas Integradas Para O Mapeamento De Falhas: Um Estudo De Caso**. Disponível em:

<<https://revista.uniabeu.edu.br/index.php/RU/article/view/1337>>. Acesso em: 05 de novembro de 2021

RENNÓ, Rodrigo. **Administração geral para concursos / Rodrigo Rennó**. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

SINEPE/PE. **Orientações para retorno às aulas, frente ao Covid-19: Dicas para um retorno seguro às aulas presenciais das escolas particulares de Educação Básica no Estado de Pernambuco**. Disponível em: <<https://sinepe-pe.org.br/noticias/comunicado-no-03-2020-e-book-sinepe-pe/>>. Acesso em: 16 de junho de 2020

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. **Comissão de Biossegurança**. Disponível em: <<https://www.ufpb.br/biosseguranca>>. Acesso em: 20 de novembro de 2020.

VILAÇA, Marcio. **Pesquisa e Ensino: Considerações e reflexões**. ed. São Paulo, 2010

YIN, Robert K. **Estudo de Caso-: Planejamento e Métodos**. Bookman editora, 2015.