

Aplicação do gerenciamento de projetos em um evento voluntário

Application of project management in a volunteer event

Leandro Neves de Freitas¹

Lucas Davis Ribeiro de Paula²

Recebido em: 17.04.2023

Aprovado em: 13.07.2023

Resumo: Gerenciar grandes eventos é um desafio que requer seriedade e expertise de seus organizadores, para que tudo ocorra e se concretize da forma como foi idealizado. É neste contexto que o Campori, como é nomeado o principal evento do Clube de Desbravadores da Igreja Adventista do Sétimo Dia, vem sendo estudado e reestruturado, para que possa atender os requisitos necessários para uma boa gestão de eventos. Devido à complexidade de variáveis que envolvem seu planejamento, faz-se premente a instituição de um gerenciamento de projetos e gestão de riscos, tendo como metas minimizar os impactos negativos e maximizar as qualidades destes acontecimentos. Pensando em como atender esta premissa, foi realizada uma pesquisa descritiva, de natureza quali-quantitativa, tendo como objetivo a avaliação das edições anteriores do evento, para levantar problemas ocorridos, minimiza-los e verificar pontos de melhoria em sua gestão. Também propõe a criação de uma métrica para mensuração e avaliação do nível de satisfação dos participantes do evento, para posteriormente trabalhar as suas deficiências visando alcançar a média geral. Diante disso, verificou-se um ganho no planejamento do evento, no qual pôde, de forma eficaz e assertiva, criar uma estrutura

¹ Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil. Autor para correspondência: Email: leandrofreitas_neves@hotmail.com

² Engenheiro de Produção, formado pela Faculdade de Engenharia de Minas Gerais, FEAMIG (2019), possui especialização em Direito Empresarial, pela Faculdade Venda Nova do Imigrante, FAVENI (2022) e mestrado em Engenharia e Gestão de Processos e Sistemas pelo Instituto de Educação Tecnológica, IETEC (2023).

para sua realização, estimar os custos, levantar os recursos, medir e traçar ações, a fim de melhorar o grau de satisfação dos participantes, atribuir voluntários às atividades, possibilitar maior controle e atendimento dos prazos e identificar os requisitos de qualidade e seu atendimento.

Palavras-chave: gestão de projetos; gestão de eventos; clube de desbravadores; guia PMBOK.

Abstract: Managing large events is a challenge that requires seriousness and expertise from its organizers, so that everything happens and materializes the way it was idealized. It is in this context that Campori, as the main event of the Pathfinder Club of the Seventh-day Adventist Church is named, has been studied and restructured, so that it can meet the necessary requirements for good event management. Due to the complexity of the variables that involve its planning, it is imperative to establish project management and risk management, with the aim of minimizing the negative impacts and maximizing the qualities of these events. Thinking about how to meet this premise, descriptive research was carried out, of a quali-quantitative nature, with the objective of evaluating previous editions of the event, to raise problems that occurred, minimize them and verify points of improvement in its management. It also proposes the creation of a metric for measuring and evaluating the level of satisfaction of the participants of the event, to later work on their deficiencies in order to reach the general average. In view of this, there was a gain in event planning, in which it was able to effectively and assertively create a structure for its realization, estimate costs, raise resources, measure and outline actions, in order to improve the degree of satisfaction of participants, assigning volunteers to activities, enabling greater control and meeting deadlines and identifying quality requirements and their fulfillment.

Keywords: project management; event management; pathfinders club; PMBOK guide.

1 INTRODUÇÃO

O gerenciamento de projetos está presente em uma diversidade de organizações, empresas, instituições filantrópicas e religiosas, permitindo a gestão destes organismos de forma estruturada e eficiente, alcançando resultados que embasam todo o processo. Muitas destes organismos promovem eventos de pequeno, médio ou grande porte para alcançar os objetivos e missão estabelecidas em cada seguimento, também utilizando-se destas ferramentas de gestão.

A Igreja Adventista do Sétimo Dia (IASD, 2017), “com mais de 21.9 milhões de membros no mundo”, em sua estrutura e organização política, possui uma divisão responsável em promover grandes eventos em todo o mundo. Os Desbravadores, também conhecidos como Clube de Desbravadores é um departamento responsável pela organização de um destes eventos.

Segundo Burigatto *et al.* (2020, p. 10), O Clube de Desbravadores é “um movimento mundial, organizado e dirigido pela Igreja Adventista do Sétimo Dia. Tem uma longa trajetória histórica e sua identidade é definida pela sua filosofia, objetivos prioritários e símbolos”.

Oficializado em 1950, o clube busca atuar com “meninos e meninas com idades entre 10 e 15 anos, de diferentes classes sociais, cor, religião” que se reúnem uma vez por semana com intuito de “aprender a desenvolver talentos, habilidades, percepções e o gosto pela natureza” (SOUZA, 2013, p. 01).

Segundo o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP, 2016), “os desbravadores têm como objetivo trabalhar em equipe e ser úteis para a comunidade” e o mesmo continua pontuando quais são as atividades desempenhadas por eles.

Eles prestam socorros em desastres naturais, participam ativamente de campanhas comunitárias e de ajuda aos carentes. Visitam hospitais, abrigos, orfanatos e asilos. Os integrantes do grupo se reúnem aos domingos para desenvolver atividades que contribuem para prepará-los a enfrentar a vida, servir à comunidade e preservar a natureza. Para isso, são executadas ações ao ar livre como acampamentos, caminhadas e escaladas (TJSP, 2016).

O principal evento do Clube de Desbravadores é o chamado Campori, que pode ser definido como “um grande acampamento que reúne adolescentes, jovens e crianças que participam dos clubes de desbravadores mantidos pela Igreja Adventista do Sétimo Dia em todo o mundo” (IGREJA ADVENTISTA DO SÉTIMO DIA, 2023). O

último Campori em nível sul-americano ocorreu entre os dias 8 a 13 de janeiro de 2019, contando com um total de 45 mil desbravadores, na cidade de Barretos, interior de São Paulo (INDEPENDENTES, 2011).

Inspirado nesse evento, surgiu a ideia de criar um Campori online, que possibilitaria uma maior participação e um menor investimento por se tratar de um evento online, excluindo gastos com deslocamento, em que, um grupo de desbravadores (clube, unidade ou região) se reúnem em lugar escolhido, onde recebem atividades por intermédio de algum meio de comunicação e entregam via sistema. Ao final do evento o grupo de desbravadores recebe sua pontuação, premiação e conseqüente crescimento pessoal e conhecimento (PESSOA; SOUZA; LIMA, 2019).

Assim, em 2013 foi criado o Game Campori Online (GCO), um evento pioneiro na modalidade Campori online voltado para unidades do Clube de Desbravadores. O evento anual possui como foco o desenvolvimento físico, mental e espiritual, além de promover a evolução de cada desbravador trabalhando sua liderança juvenil de uma maneira intuitiva (GCO, 2022).

Foram realizadas 7 edições do evento, atingindo mais de 50 mil desbravadores espalhados pela América do Sul que participaram ativamente das edições. Atualmente o projeto GCO dispõe de 23 voluntários presentes em vários estados do Brasil e países da América Central (GCO, 2022).

Analisando as últimas edições do GCO, elas não podem ser consideradas um sucesso, visto que o evento não possuía métricas para estimar o nível de satisfação dos participantes, além de apresentar diversos problemas principalmente relacionados à falta de planejamento assertivo e monitoramento do projeto.

Nesse contexto, o objetivo desse estudo é aplicar a sistemática de gerenciamento de projetos no evento a fim de minimizar os erros cometidos nas edições passadas e verificar os principais pontos de melhoria na gestão, buscando aumentar a satisfação dos participantes, trabalhando as notas inferiores à média geral.

A presente pesquisa se justifica, pois, o projeto, objeto de estudo, não possui um planejamento de eventos orientado pela ótica do gerenciamento de projetos, resultando em um planejamento pouco eficaz, ineficiente e com graves problemas pontuais.

Este trabalho poderá apresentar à academia mais exemplos da importância do planejamento de eventos embasado em técnicas de gestão de projetos, assunto pouco abordado no meio acadêmico.

2 METODOLOGIA

O trabalho em questão utilizou-se do método de pesquisa, classificada por Gil (2021) como pesquisa aplicada, pois ela abordou problemas relacionados ao gerenciamento do projeto, na qual, podem ser solucionados ou não. Apresentou-se como qualitativa, visto que o uso de abordagens mistas amplia as possibilidades de análise e interpretação dos fenômenos (BERTO; NAKANO, 2014).

A metodologia deste trabalho foi estudo de caso, pois necessitou de uma interação com o objeto de estudo sem intervir no mesmo. A pesquisa se caracterizou como descritiva, desse modo, embasou-se em conhecimentos acadêmicos com o principal objetivo de propor melhoria no gerenciamento de projetos atual do evento fundamentando em técnicas e metodologias e assim resolver problemas relacionadas a ela (GIL, 2021).

A coleta de informações do evento foi realizada entre os meses de janeiro de 2022 a março de 2022, por meio de pesquisas e reuniões das partes envolvidas, com foco na avaliação das edições anteriores do evento para assim levantar problemas ocorridos, minimizar os mesmos e verificar pontos de melhoria em sua gestão, através do uso de técnicas de gestão de projetos. Além disso, tem como foco a criação de métrica para medição e avaliação do nível de satisfação dos participantes do evento e posteriormente trabalhar as suas deficiências objetivando alcançar a média geral.

Desta forma, o presente trabalho busca aplicar alguns processos determinados pelo Project Management Institute (PMI, 2017) na organização do evento denominado 8º Game Campori Online, ocorrido entre os dias 14 e 17 de agosto de 2022. Foram aplicados os processos de Gerenciamento da Integração, Escopo, Recursos, Custos, Aquisições do Projeto e Qualidade descritos pelo Guia PMBOK, 6. ed., conforme os resultados apresentados a seguir.

3 REVISÃO DE LITERATURA

3.1 Gerenciamento de projetos

PMI (2017) define projeto como um esforço temporário realizado com um objetivo pré-definido em que o mesmo possui início, meio e fim, duração e recursos limitados em uma sequência de atividades relacionadas. Desse modo, entende-se que para obter melhores resultados é necessário um gerenciamento eficaz.

Uma forma de categorizar os processos de um projeto é por área de Conhecimento, que é “uma área identificada de gerenciamento de projetos definida por seus requisitos de conhecimentos e descrita em termos dos processos que a compõem: suas práticas, entradas, saídas, ferramentas e técnicas” (PMI, 2017, p. 18).

PMI (2017) define dez áreas de conhecimento que são utilizadas na maioria dos projetos, são elas:

- gerenciamento da integração do projeto: área responsável pela integração de todos os processos do projeto;
- gerenciamento do escopo do projeto: onde verifica quais são os processos necessários para a conclusão do projeto;
- gerenciamento do cronograma do projeto: área onde é feito a gestão do tempo para que o projeto termine pontualmente;
- gerenciamento dos custos do projeto: área onde é feito a gestão para que o projeto não ultrapasse o orçamento estabelecido;
- gerenciamento da qualidade do projeto: todos os processos necessários para garantir a conformidade com os objetivos do cliente;
- gerenciamento dos recursos do projeto: processos que gerencia os recursos necessários para o projeto, como, materiais, equipamentos, ferramentas e pessoas.
- gerenciamento das comunicações do projeto: processos para garantir que todas as informações sejam repassadas aos envolvidos;

- gerenciamento dos riscos do projeto: onde efetua o planejamento, identificação e análise dos riscos do projeto;
- gerenciamento das aquisições do projeto: aquisição de todos os produtos e serviços necessários para o projeto;
- gerenciamento das partes interessadas do projeto: identificação de todos os envolvidos no projeto, na qual analisa as expectativas e seu impacto no projeto e assim elaborar estratégias para fazer parte das decisões.

Dessa forma, o gerenciamento de projetos seria a aplicação de conhecimentos, ferramentas, habilidades e técnicas às atividades dos projetos com o objetivo de cumprir os seus requisitos, além de permitir que a organização execute de forma eficaz e eficiente (PMI, 2017).

3.2 Gerenciamento de eventos

Eventos podem ser tipificados como acontecimentos especiais que possuem um determinado objetivo, para isso os mesmos devem ser planejados, organizados e controlados (BRITTO; FONTES, 2002).

Para Duarte (2009), um evento bem estruturado e de sucesso deve seguir as seguintes etapas:

- concepção: fase responsável pela criação da ideia, definição do processo gerencial, definição das necessidades do evento, objetivos a serem alcançados, definição do público alvo e o estudo de viabilidade;
- pré-evento: fase onde ocorre o planejamento dos níveis estratégico, específico, estrutural e organizacional. nesta fase ocorre também toda preparação necessária para organização do evento, dentre elas, a análise situacional, opções estratégicas, coordenação executiva, controle financeiro, técnico, administrativo e social do evento em questão;
- evento: fase na qual é colocado em prática toda a preparação realizada na fase anterior. a organização deve estar preparada caso aconteça uma crise, onde a mesma deve respondê-la ativando o plano de contingência;

- pós evento: é realizado a desmontagem, avaliação e divulgação dos resultados e encerramento. Nesta fase é executado a análise dos resultados e é verificado se objetivo fim foi alcançado.

3.3 Ferramentas e métodos aplicados a gestão de projetos

Existem várias ferramentas e métodos que podem ser utilizadas na gestão de projetos, das quais podem-se citar:

- Termo de Abertura do Projeto (TAP): é um documento que autoriza de modo formal a existência do projeto e fornece autoridade ao gerente do projeto para aplicação de recursos em suas atividades (PMI, 2017);
- Organograma: é uma representação gráfica dos membros do projeto alocados em equipes e suas relações hierárquicas (PMI, 2017);
- Brainstorming: técnica de reunião com o objetivo de gerar o maior número de ideias ou soluções possíveis sem julgamento crítico (LARSON; GRAY, 2016);
- Estrutura Analítica do Projeto (EAP): é um método hierárquico onde subdivide o trabalho do projeto em partes menores (LARSON; GRAY, 2016);
- Matriz de Responsabilidades: ferramenta capaz de mostrar a relação entre a atividade e o responsável (LARSON; GRAY, 2016);
- Cronograma: é um modelo que apresenta os marcos com as suas datas planejadas (PMI, 2017);
- PDCA: é um ciclo que tem como o objetivo a busca pela melhoria contínua (PMI, 2017);
- Gráficos Demonstrativos: é uma maneira utilizada para apresentação dos dados (PEINADO; GRAEML, 2007);
- Diagrama de Pareto: é um gráfico que busca separar os poucos problemas vitais dos muitos triviais (PEINADO; GRAEML, 2007);
- Diagrama de Causa e Efeito: técnica que tem como objetivo a decomposição para assim investigar um efeito até a sua causa-raiz (PMI, 2017);

- 5W2H: é um *checklist* organizado que tem como objetivo de mapear as atividades que precisam ser desenvolvidas com clareza (VASCONCELOS *et al.*, 2009).

3.3 Trabalho voluntário

A Organização das Nações Unidas (ONU) define o voluntário como o indivíduo que, “devido a seu interesse pessoal e ao seu espírito cívico, dedica parte do seu tempo, sem remuneração alguma, a diversas formas de atividades, organizadas ou não, de bem estar social, ou outros campos” (UNIC RIO DE JANEIRO, 2022).

O voluntariado traz diversos benefícios para a sociedade e também para o indivíduo que se dispôs a realiza-lo. Esse trabalho traz importantes contribuições para as esferas econômicas e sociais, tornando a sociedade mais coesa através da confiança e reciprocidade entre as pessoas (UNIC RIO DE JANEIRO, 2022).

Segundo Moniz e Araújo (2006), a gestão de eventos de cunho voluntário não é uma tarefa simples, onde pode enfrentar diversas dificuldades, dentre elas a luta por espaço, conflitos irreparáveis com outros colaboradores e desrespeito por regras e processos, visto que se trata de uma atividade sem retorno financeiro para os envolvidos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Estruturação do evento: gerenciamento da integração

Em primeiro momento foi elaborado o Termo de Abertura do Projeto (TAP), onde o mesmo cria um cenário para o desenvolvimento do plano do projeto, ou seja, isto vai definir o resultado ou missão do projeto, tendo o objetivo de ser mais claro possível. Este documento deve ser desenvolvido pelo gerente de projeto, clientes e partes interessadas (LARSON; GRAY, 2016).

Ao elaborar o TAP, percebeu-se que o Evento não coleta *feedbacks* das partes interessadas, assim, foi elaborado um formulário do *Google Forms*® com o objetivo de coletar, documentar e tratar os problemas.

O formulário consiste em estratificar na visão dos envolvidos, os erros e acertos nas edições anteriores do evento. Dessa forma, foram registradas as lições aprendidas

positivas e foram definidas ações com auxílio de metodologias e técnicas de gestão de projetos para tratar as negativas. Em seguida, as mesmas foram registradas no banco de lições aprendidas, sendo elas: falha na atribuição de voluntários as atividades; falta de envolvimento dos voluntários; falha nas entregas das atividades; custos do projeto subestimados; falha no levantamento dos recursos e suas aquisições e requisitos de qualidade não identificados.

Na fase de encerramento foi incluído como última tarefa para finalização do projeto a coleta de *feedbacks* e o registro de lições aprendidas.

4.2 Gerenciamento do escopo e gerenciamento de recursos humanos

Por meio da coleta das lições aprendidas das edições anteriores, foi levantado que o projeto Game Campori Online não possui uma estrutura definida do evento, ocasionando em falhas na atribuição de voluntários as atividades; falta de envolvimento dos voluntários e falha nas entregas das atividades. Sendo assim, foi elaborado um Organograma, que é uma representação gráfica dos membros do projeto alocados em equipes e suas relações hierárquicas (PMI, 2017).

Dessa forma, foi possível construir uma estrutura organizacional determinando as equipes necessárias para andamento do mesmo e uma melhor visualização do papel de cada voluntário.

Em seguida, foi elaborado a Estrutura Analítica do Projeto (EAP), que é uma base de dados onde conecta a todos os colaboradores, as principais entregas do evento de acordo com as fases do Projeto (LARSON; GRAY, 2016).

Na fase de Concepção utilizou as dez áreas de conhecimento para melhor visualização das entregas. Para isso, foi realizado uma reunião na qual, foi utilizado a ferramenta *brainstorming*, em que cada voluntário do evento pôde contribuir com as entregas relacionadas a cada equipe de trabalho, definidas anteriormente no organograma, resultando assim em um envolvimento maior dos colaboradores e um maior conhecimento das entregas do projeto.

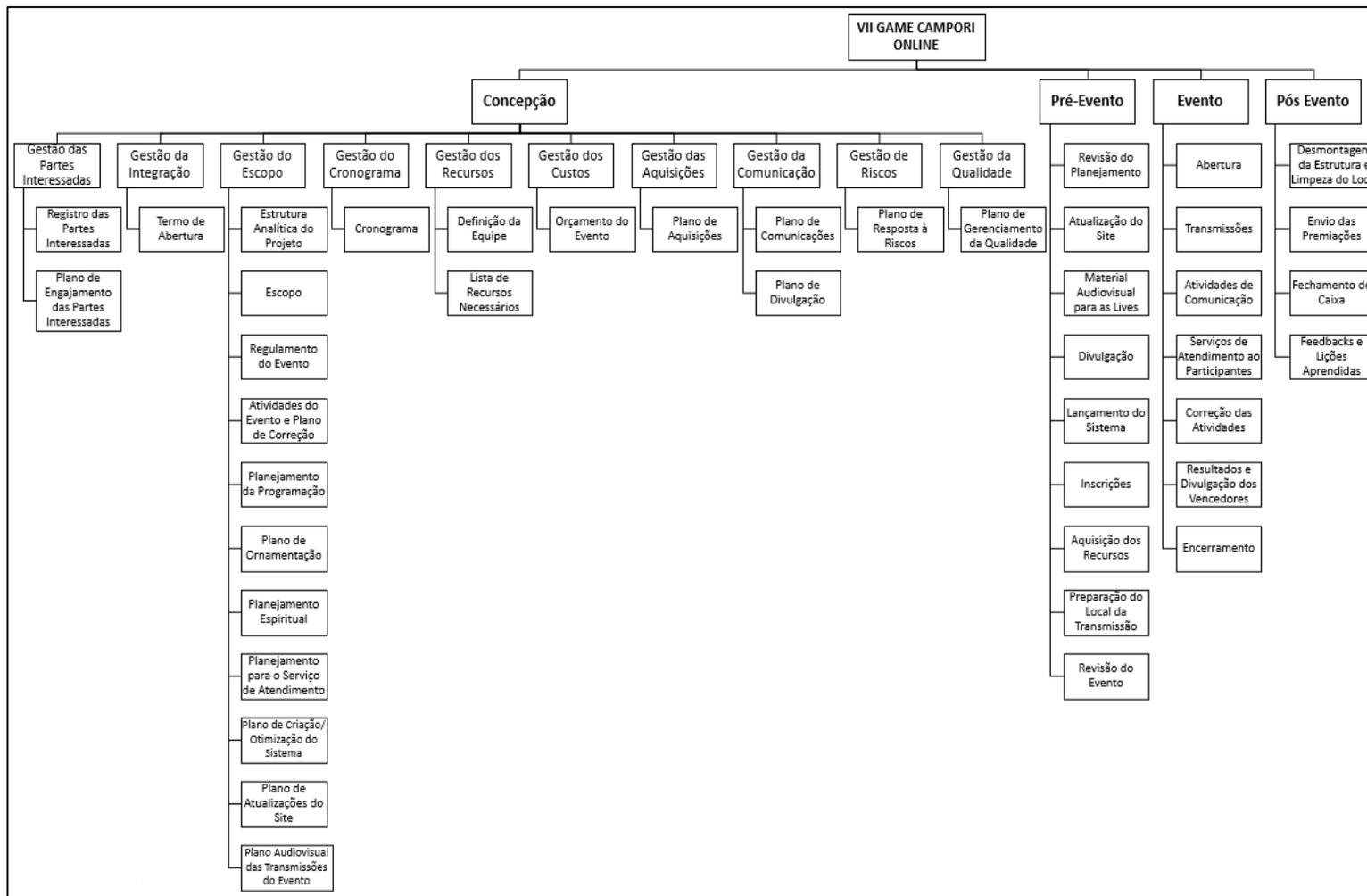


Fig. 1 - EAP

Fonte: Os Autores (2022)

Após construir uma estrutura organizacional por meio do organograma e elaborar a EAP, foi providenciada uma Matriz de Responsabilidades que tem a finalidade de apresentar as tarefas a serem realizadas, os seus responsáveis e a equipe de apoio. Visto que a matriz é uma forma dos voluntários visualizarem as suas responsabilidades e entender o envolvimento dos demais (LARSON; GRAY, 2016).

4.3 Gerenciamento do cronograma

Com a EAP já elaborada e definido os responsáveis por cada entrega do projeto por meio da Matriz de Responsabilidades, é possível fazer o processo relacionado ao gerenciamento do cronograma, onde seguiu o seguinte fluxo (PMI, 2017):

- a) planejar o gerenciamento do cronograma: verificou-se e estabeleceu toda documentação, políticas e procedimentos para o planejamento do cronograma;
- b) definir as atividades: foi definido as atividades de acordo com as entradas da EAP;
- c) sequenciar as atividades: através do software Microsoft Project ®, foram alocadas de acordo com a entrada do projeto definindo a sua precedência;
- d) estimar as durações das atividades: com as tarefas já sequenciadas, foi definido em reunião a sua duração, tendo base o histórico do evento e a data do evento;
- e) desenvolver cronograma: foi elaborado o cronograma do projeto no software Microsoft Project ®;
- f) controlar o cronograma: é feito o controle através de reuniões quinzenais visando o seu avançamento é feito o monitoramento na plataforma de gerenciamento de projetos Pipefy ®, que é uma ferramenta utilizada para implementar com agilidade novos fluxos de trabalho e aperfeiçoar as suas entregas (PIPEFY, 2023).

Dessa forma, foi possível minimizar as falhas ocorridas nas edições anteriores na fase de Concepção do evento do ano vigente, relacionadas as entregas das atividades, visto que não era realizado um gerenciamento do cronograma e assim não existindo um controle das entregas, ocasionando em diversos atrasos.

4.4 Gerenciamento dos recursos, gerenciamento dos custos e gerenciamento das aquisições do projeto

Com o cronograma do projeto já finalizado, se fez necessário realizar o levantamento de todos os recursos para cada tarefa do projeto e em seguida realizar uma estimativa de seus custos. Desse modo, foi realizada uma reunião, a fim de fazer esse levantamento pelos voluntários, cada um colaborando com as tarefas referentes a sua equipe de trabalho.

Após definição dos custos, os mesmos são aglutinados para formação do orçamento (PMI, 2017). Em seguida foram levantados e reunidos em uma tabela utilizando o *Software Microsoft Excel®*, como é mostrado na Tab. 1.

Tabela 1 - Tabela orçamentária

Categoria	Produto	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Estrutura do Evento	Música do Evento	1	R\$ 1.500,00	R\$ 1.500,00
	Aluguel de Equipamento (PC)	1	R\$ 250,00	R\$ 250,00
	Hospedagem e Custos com Evento Presencial	10	R\$ 150,00	R\$ 1.500,00
	Ornamentação	1	R\$ 400,00	R\$ 400,00
	Transportes Envolvendo Evento Presencial	1	R\$ 400,00	R\$ 400,00
	Trabalhos com Designer	1	R\$ 500,00	R\$ 500,00
	Gestão de Riscos	1	R\$ 500,00	R\$ 500,00
	Gastos com Divulgação (Tráfego Pago)	1	R\$ 500,00	R\$ 500,00
	Camisas Para o Evento Presencial	10	R\$ 33,90	R\$ 339,00
	Frete para Envio da Premiação para os Colaboradores	23	R\$ 19,56	R\$ 449,88
	Camisas para os Colaboradores	30	R\$ 33,90	R\$ 1.017,00
	Troféus	11	R\$ 45,00	R\$ 495,00
	Premiação	Trunfos	2000	R\$ 3,20
Prêmio Promocional		2000	R\$ 12,00	R\$ 24.000,00
Flâmulas		200	R\$ 35,00	R\$ 7.000,00
Botons		200	R\$ 2,50	R\$ 500,00
Especialidades		2000	R\$ 1,00	R\$ 2.000,00
Troféus		11	R\$ 45,00	R\$ 495,00
Total				R\$ 48.245,88

Fonte: Os Autores (2022)

Em seguida foi elaborado o Plano de Aquisição do Evento, que tem o intuito de documentar as decisões de compra, especificar a abordagem e identificar os possíveis fornecedores (PMI, 2017).

Diante disso, os problemas envolvendo a subestimação dos custos do projeto e falhas no levantamento dos recursos e suas aquisições apontados no formulário de feedback foram minimizados, visto que nas edições anteriores não fazia uma análise detalhada.

4.5 Gerenciamento da qualidade

4.5.1 Requisitos da qualidade

Qualidade seria o quanto um projeto atende os requisitos e padrões de qualidade especificados no Escopo (PMI, 2017). Pensando nisto, os mesmos foram levantados juntamente com todas as partes interessadas do projeto por meio de uma pesquisa no site *Google Forms*®.

Em seguida, os requisitos foram documentados no escopo do projeto a fim de gerenciar e garantir que os mesmos sejam atendidos de maneira satisfatória, visto que os requisitos não eram identificados pela organização e assim não tendo conhecimento sobre os seus atendimentos. Veja na Tab. 2 a relação dos requisitos.

Tabela 2 - Requisitos do Evento

Nº	Requisito
1.	Tema do Evento criativo e bem explorado;
2.	Música do Evento criativa e relacionada com o tema;
3.	Site do Evento leve, intuitivo e com design inovador;
4.	Regulamento do Evento com informações claras e objetivas;
5.	Possuir um Serviço de atendimento para tirar dúvidas de forma clara e objetiva;
6.	Maior prazo para inscrição;
7.	Preço de inscrição acessível e condizente com a premiação;
8.	Oferecer vários métodos de pagamentos visando a acessibilidade;
9.	Pré-atividades criativas e bem elaboradas;
10.	Programação do evento criativa e bem elaborada;
11.	Lives com imagens com qualidade;
12.	Lives com áudio com qualidade;
13.	Evento com comunicação eficiente;
14.	Músicas com qualidade;
15.	Programação com pontualidade;
16.	Programação com duração adequada;
17.	Apresentadores cativantes e animados;
18.	Local de transmissão com decoração criativa;
19.	Campori News criativo e com boa qualidade audiovisual;
20.	Atividades do Evento criativas e bem elaboradas;
21.	Concurso “Quem sabe Prova” bem planejado;
22.	Premiações criativas e com materiais de boa qualidade;

23. Menor Tempo de envio das premiações;
 24. Camisa do Evento criativa e relacionada com o tema.

Fonte: Os Autores (2022)

4.5.2 Nível de satisfação

Analisando o gerenciamento da qualidade do projeto, verificou-se que o mesmo não possui métricas para medir o nível de satisfação dos participantes com o evento. Pensando nisto, utilizou o Ciclo PDCA visando a melhoria contínua, seguindo as seguintes etapas (PMI, 2017).

Tabela 3 - Ciclo PDCA

Etapas	Ações
P (Plan) - Planejar	Definir Metas; Identificação do problema; Identificação das causas dos problemas; Elaborar Plano de ação.
D (Do) - Realizar	Atuar conforme o plano de ação; Acompanhar a execução.
C (Check) - Verificar	Verificar a efetividade das ações.
A (Act) - Agir	Padronização.

Fonte: Os Autores (2022)

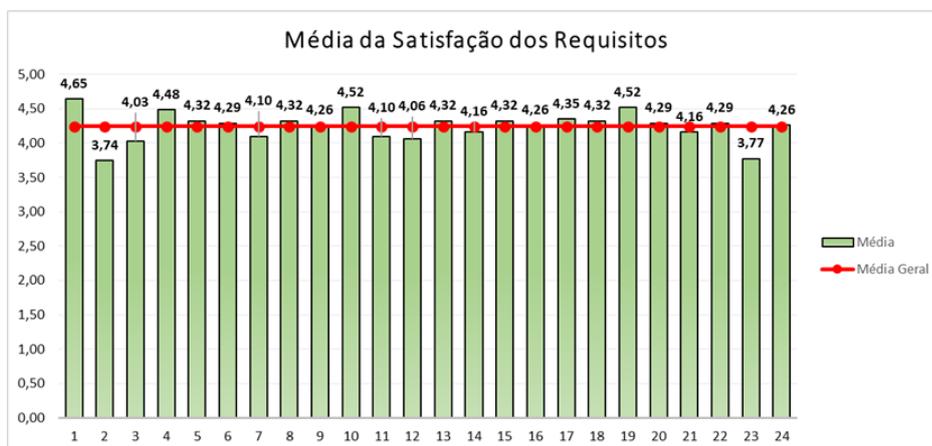
Assim, foi elaborado uma pesquisa por meio do site *Google Forms*®, no qual foi dividido todos os requisitos já identificados do evento em perguntas distintas, onde o respondente pode atribuir as seguintes notas qualitativas, com o intuito de medir a satisfação: Péssimo, ruim, regular, bom e ótimo.

Após passar o período de coleta de dados, os mesmos foram organizados por meio do *software Microsoft Excel*® e em seguida estratificados onde foi definido um peso de 1 a 5 para as notas citadas acima. Em seguida, foi feita uma média aritmética das respostas para cada pergunta elaborada, dessa forma, obteve o nível de satisfação dos participantes em geral com o evento e também analisar a satisfação com cada requisito de qualidade do mesmo.

A seguir, os resultados foram dispostos em gráficos demonstrativos para uma melhor visualização e identificação dos possíveis pontos de melhoria do evento que merecem maior atenção.

Analisando os resultados, encontrou uma média de satisfação geral dos participantes com o evento de 4,25 pontos, dessa forma, foi definido um objetivo de aumentar o grau de satisfação dos participantes em cada requisito para que os mesmos atinjam a média.

Fig. 2 - Gráfico de médias da satisfação dos requisitos



Fonte: Os Autores (2022)

Como pode ser visto no Gra. 2, os requisitos 2, 3, 7, 11, 12, 14, 16, 21 e 23 estão abaixo da média, sendo assim, os mesmos foram priorizados com intuito de alcançar o objetivo proposto.

Em seguida, foi utilizado a ferramentas da qualidade intitulada como Diagrama de Pareto, que tem o objetivo de identificar quais requisitos são mais relevantes e necessitam de uma prioridade de ação, a fim de aumentar o nível de satisfação dos participantes do evento (PEINADO; GRAEML, 2007).

Ao aplicar o Diagrama de Pareto, pôde perceber que os requisitos priorizados correspondem a 60% de toda insatisfação dos participantes, precisando assim de contenção.

Após, utilizou-se da ferramenta Diagrama de Causa e Efeito, que é uma ferramenta utilizada para investigar as causas do problema até chegar à raiz do problema. Desse modo, com a sua utilização foi possível definir a causa raiz dos requisitos definidos (PMI, 2017).

Após identificar a causa raiz dos requisitos com menor grau satisfação, elaborou um plano de ação no qual, utilizou-se da ferramenta da qualidade intitulado de 5W2H, que consiste em um *checklist* organizado e simples com intuito de mapear as atividades pré-estabelecidas e garantir que as ações sejam executadas, conforme pode ser verificado na Fig. 3 (VASCONCELOS *et al.*, 2009).

Fig. 3 - 5W2H

Categoria	What?	When?	Where?	Why?	Who?	How?	How Much?
	O quê	Quando?	Onde?	Por quê?	Quem?	Como?	Quanto?
Música do Evento	Captar Recursos Financeiros	Até dia 01/08	Game Campori Online	Porque o Evento não captava recursos pois acreditava que os requisitos eram atendidos	Coordenação	1) Elaborar Lista de Possíveis Patrocinadores; 2) Fazer Apresentação do Evento Demonstrando os seus Benefícios.	Custo zero
Site							
Áudio das Lives							
Imagem das Lives							
Premiações							
Preço de Inscrição							
Envio das Premiações	Selecionar Fornecedores e fazer avaliação	Até dia 01/06	Setor de Compras	Porque os Fornecedores não eram confiáveis e sempre atrasavam as entregas	Setor de Compras	Fazer uma seleção mais criteriosa dos fornecedores e fazer a sua avaliação através de pontuação ponderada	Custo zero
Site	Fazer planejamento	Até dia 01/05	Online	Porque não havia um planejamento de criação e melhoria, ocasionando em trabalhos feitos de última hora e de qualquer jeito	T.I	Fazer o planejamento pontuando o que, como e quando será feito	Custo zero
Pré Atividades		Até dia 01/05	Online		Criação de Atividades		Custo zero
Áudio das Lives	Buscar Parcerias	Até dia 01/06	Online	Porque os colaboradores não são capacitados para fazer o serviço	Comercial e Coordenação	1) Elaborar Lista de Possíveis Parceiros; 2) Fazer Apresentação do Evento Demonstrando os seus Benefícios.	Custo zero
Imagem das Lives							
Camisa do Evento							
Música do Evento	Contratar um dos melhores Profissionais do mercado	Até dia 01/05	Setor de Compras	Porque as músicas do evento não são criativas e cativantes	Setor de Compras	Criar e gravar a música do evento	R\$ 1.500

Fonte: Os Autores (2022)

5 CONCLUSÃO

O presente trabalho demonstrou algumas falhas ou pontos de melhoria que as edições anteriores do evento em estudo possuíam. Por isso, demonstrou necessário desenvolver um planejamento mais bem elaborado. Devido à grande complexidade de variáveis que envolve o planejamento de um evento, existe a necessidade de um gerenciamento que possa minimizar os impactos negativos e maximizar as qualidades, tornando o evento cada vez melhor e aumentando o prazer e satisfação dos participantes.

Além disso, se tratando de um evento de cunho voluntário, na prática a sua organização apresenta dificuldades relacionadas ao envolvimento e atendimento dos prazos estipulados, visto que se trata de atividades que não traz retorno financeiro para os envolvidos, porém, foram minimizados com utilização da metodologia embasada em gestão de projetos.

Desta forma, com a sua adoção foi possível criar uma estrutura do evento, estimar os custos, levantar recursos, medir e traçar ações a fim de melhorar o grau de satisfação

dos participantes, atribuir voluntários as atividades, maior controle e atendimento dos prazos e identificar os requisitos de qualidade e seu atendimento.

Também foi observado, que ao contrário das edições anteriores, o uso da sistemática proporcionou um ganho em todas as etapas do planejamento, onde pôde direcionar os objetivos e estratégias do mesmo, resultando em um projeto com menores índices de incertezas e problemas.

REFERÊNCIAS

- BERTO, Rosa Maria Villares de Souza; NAKANO, Davi Noboru. Revisitando a produção científica nos anais do Encontro Nacional de Engenharia de Produção. *Production*, São Paulo, v. 24, n. 1, p. 225-232, jan./mar. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/prod/a/SLn3B9pNbZVdB7TgYvtjqwC/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 10 jan. 2023.
- BRITTO, Janaina; FONTES, Nena. *Estratégias para eventos: uma ótica do marketing e do turismo*. São Paulo: Aleph, 2002.
- BURIGATTO, Harley Souza Costa et al. *Manual administrativo do Clube de Desbravadores*. São Paulo: Editora Sobre Tudo, 2020.
- DUARTE, João David Oliveira. *Organização e gestão de eventos: métodos e técnicas e sua aplicação na atividade da empresa de eventos*. 2009. 113 f. Trabalho de conclusão de curso (Licenciatura em Ciências da Comunicação) - Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal, 2009.
- GAME CAMPORI ONLINE. *Nossa história*. [S. l.]: GCO, 2022. Disponível em: <https://game.camporionline.com/quem-somos/>. Acesso em: 5 jan. 2023.
- GIL, Antônio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2021.
- IGREJA ADVENTISTA DO SÉTIMO DIA. *IV Campori de desbravadores "Encontro Marcado na Eternidade" da Igreja Adventista*. Brasília, DF: Igreja Adventista do Sétimo Dia, 2023. Disponível em: <https://videos.adventistas.org/pt/editoria/eventos/iv-campori-de-desbravadores-encontro-marcado-na-eternidade-da-igreja-adventista/>. Acesso em: 9 jan. 2023.
- IGREJA ADVENTISTA DO SÉTIMO DIA. *Quem são os Adventistas?* Brasília, DF: Igreja Adventista do Sétimo Dia, 2017. Disponível em: <https://www.adventistas.org/pt/institucional/os-adventistas/quem-sao-os-adventistas/>. Acesso em: 9 fev. 2023.
- INDEPENDENTES. *Campori Sul-Americano 2019 pode acontecer no Parque do Peão*. Barretos: Independentes, 7 jan. 2011. Disponível em: <https://www.independentes.com.br/festadopeao/noticia/387/campori-sul-americano-2019-pode-acontecer-no-parque-do-peao>. Acesso em: 10 jan. 2023.

LARSON, Erik W.; GRAY, Clifford F. Gerenciamento de projetos: o processo gerencial. São Paulo: McGraw Hill Brasil, 2016.

MONIZ, André Luís Ferreira; ARAUJO, Tereza Cristina Cavalcanti Ferreira de. Trabalho voluntário em saúde: auto-percepção, estresse e Burnout. *Interação em Psicologia*, Curitiba, v. 10, n. 2, p. 235-243, 2006. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/psicologia/article/view/7680/5472>. Acesso em: 20 jan. 2023.

PEINADO, Jurandir; GRAEML, Alexandre Reis. Administração da produção: operações industriais e de serviços. Curitiba: Unicenp, 2007.

PESSOA, Jucileide Cazé; SOUZA, Luciana Lenira de; LIMA, Luciana Maria Tabosa de. Educação além dos muros escolares: clube dos desbravadores um programa de educação não formal. *Revista Inclusiones - Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, Chile, v. 6, n. 3, p. 11-30, jul./set. 2019.

PIPEFY. Como o Pipefy funciona? Curitiba: Pipefy, 2023. Disponível em: <https://www.pipefy.com/pt-br/como-pipefy-funciona/>. Acesso em: 3 fev. 2023.

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. A guide to the project management body of knowledge: (PMBOK Guide). 6th ed. Newtown Square: PMI, 2017.

SOUZA, Alberto. Quem somos: quem são os desbravadores? Brasília, DF: Igreja Adventista do Sétimo Dia, 7 mar. 2013. Disponível em: <https://www.adventistas.org/pt/desbravadores/quem-somos/>. Acesso em: 29 jan. 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. Desbravadores atuam para consolidar três pilares da construção do caráter de uma criança. São Paulo: TJSP, 2016. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/noticias/262123483/desbravadores-atuam-para-consolidar-tres-pilares-da-construcao-do-carater-de-uma-crianca>. Acesso em: 1 fev. 2023.

UNIC RIO DE JANEIRO. Centro de Informação das Nações Unidas no Brasil. O trabalho voluntário e a ONU. Rio de Janeiro: UNICRIO, 2021. Disponível em: <https://unicrio.org.br/voluntariado/>. Acesso em: 3 jan. 2023.

VASCONCELOS, Diogo Sergio César de et al. A utilização das ferramentas da qualidade como suporte a melhoria do processo de produção: estudo de caso na indústria têxtil. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 29., 2009, Salvador. Anais [...]. São José dos Campos, SP: ABEPRO, 2009. Disponível em: https://abepro.org.br/biblioteca/enegep2009_TN_STP_091_621_14011.pdf. Acesso em: 20 jan. 2023.