



“Engenharia do Trabalho 4.0: Trabalho remoto, perspectivas e contribuições para os novos arranjos produtivos pós-pandemia.”

Caruaru, Pernambuco, Brasil – 03 a 05 de Setembro de 2021.

Utilização das ferramentas PDCA e 5W2H para solucionar dificuldades docentes, de uma escola estadual em Juazeiro do Norte – CE, na adesão ao trabalho *home office*.

Dyesla Leandro de Souza (Universidade Regional do Cariri) dyeslaleandro@gmail.com

Dieferson Leandro de Souza (Secretaria da Educação do Estado do Ceará)

diefersonleandro@gmail.com

RESUMO:

A pandemia ocorrida em decorrência do COVID-19 acarretou diversas modificações na vida da população, em nível mundial. O setor educacional foi um dos principais setores que foi impactado pelo cenário pandêmico, os discentes e docentes tiveram suas vidas afetadas, tendo que adotarem as aulas remotas, situação que não representou um processo simples. É nesse contexto, que o presente artigo apresenta a proposta de solução, utilizando as ferramentas de gestão PDCA e 5W2H, para as dificuldades de adequação ao trabalho *home office* dos docentes de uma escola estadual localizada em Juazeiro do Norte, no interior do estado do Ceará. O presente estudo é de caráter exploratório, com questionários para a aplicação das ferramentas, dialogando com a literatura disponível. O objetivo proposto foi alcançado, obtendo resultados satisfatórios.

Palavras-chaves: Ferramentas de gestão; trabalho remoto; educação.

1 INTRODUÇÃO

No final do ano de 2019 surgiu o COVID-19 na China impactando e chegando as distintas áreas no cenário mundial (LIZOTE *et al.*, 2020). A partir disso, diversos países buscaram adotar medidas de prevenção a fim de evitar a propagação do vírus em outros territórios.

“Diante desse cenário, vários países inicialmente fecharam suas fronteiras, proibiram a entrada de estrangeiros, adotaram medidas internas como fechamento de escolas, suspensões de competições esportivas e proibição de eventos com aglomerações.” (SANTOS *et al.*, 2020, p.2)

Segundo Nascimento, Torres e Nery (2020), as entidades públicas não foram às únicas atingidas com as restrições promovidas pelo distanciamento social, às organizações privadas também tiveram sua rotina alterada. Diante dessa conjuntura surgem necessidades e alternativas que possibilitem a realização das atividades trabalhistas.

Para Santos *et al.* (2020, p.10), “se antes da pandemia do Coronavírus, o *Home Office* era adotado de forma tímida por apenas algumas organizações, com a pandemia o *Home Office* passou a ser adotado por grande parte das organizações”. Com o cenário pandêmico a prática do *home office* ganha destaque, por demonstrar ser uma opção possível a ser executada, contribuindo para que não ocorram perdas consideráveis e interrupção de acompanhamentos e assistências. (NASCIMENTOS, TORRES E NERY, 2020).

O processo de transição do ensino presencial para o remoto, não é uma tarefa simples, requerendo gestão atuante e constantes reflexões, planejamento adequado, de forma a contribuir para a multiplicidade de situações no meio educacional. De acordo com Gusso *et al.* (2020), é interessante que na implantação do ensino remoto ocorra um trabalho integrado entre gestão e profissionais das diferentes áreas que compõem o quadro de colaboradores, buscando otimização e possibilidades.

Partindo deste contexto, as instituições escolares públicas do estado do Ceará, adotaram o ensino remoto como alternativa para continuidade do ano letivo de 2020, buscando a promoção da aprendizagem e minimizar os impactos promovidos pela pandemia na comunidade escolar.

A adoção do modelo de trabalho *home office*, para ministrar aulas à distância, pode a princípio apresentar-se como um método de complexidade significativa, para os docentes que possuem dificuldade em utilizar as ferramentas tecnológicas e as adversidades de cunho pessoal, tendo em vista que o espaço pedagógico passou a coexistir junto ao espaço físico familiar.

É nessa conjuntura onde se apresenta o objeto de estudo do presente artigo, sendo analisadas as principais dificuldades dos docentes para a adesão do *home office*, traçando-se um plano de ação com propostas de soluções para as problemáticas apresentadas. Os educadores que participaram dessa pesquisa fazem parte unicamente de uma escola pública de ensino em tempo integral, localizada em Juazeiro do Norte, ao sul do estado do Ceará.

Assim, o presente estudo utilizará duas ferramentas de gestão: ciclo PDCA e a ferramenta 5W2H, possibilitando a elaboração de propostas/soluções eficientes para a instituição educacional analisada e conseqüentemente contribuir para a produção de estudos científicos nas temáticas abordadas na pesquisa.

2 Embasamento teórico

2.1 Covid-19

Lizote *et al.* (2020), destaca a multiplicidade de setores que foram afetados em virtude do surgimento do COVID-19, não limitando-se apenas a um setor social, mas alterando e impactando a humanidade de forma complexa. Assim, Nascimento, Torres e Nery (2020, p. 3), acrescentam que “a genética do vírus sugere que é um beta-coronavírus intimamente ligado à SARS vírus”.

Para Barreto e Rocha (2020, p.2), “A partir do dia 12 de março de 2020, o surto global de SARS-CoV-2 foi declarado como uma pandemia, com 125.048 casos e 4.613 mortes, atingindo 117 países e territórios em todo o mundo”. Demonstrando o que aponta Santos *et al.* (2020), uma propagação rápida e acentuada que afetou o modo de viver das pessoas, tendo em vista que a população mundial teve que aderir ao distanciamento social e/ou isolamento, para evitar a ocorrência da disseminação do vírus e consequentemente novos contaminados.

2.2 Home office

Os autores Haubrich e Froehlich (2020), apontam o surgimento do *home office*, como resultante da crise do petróleo em 1970, que ocasionou sérios problemas no setor de trânsito e locomoção, sendo necessária uma alternativa para amenizar os impactos acarretados pela crise.

Assim, Júnior *et al.* (2021, p.2), apresenta que “em suma o home office, trata-se de uma estação de trabalho, na qual os indivíduos realizam suas atividades em casa, mantendo o vínculo empregatício formal com a organização”. Situação que pode ser vantajosa, como dialogam Pires, Melo e Rodrigues (2020, p.5-6):

Como benefícios ou vantagens do home office, são considerados o aumento significativo da produtividade, a redução de custos para as organizações (por exemplo, em despesas com instalações físicas e de manutenção predial) e para os trabalhadores (em relação a deslocamento, por exemplo), a maior satisfação dos trabalhadores (decorrente de fatores como a possibilidade de se conciliar mais facilmente o trabalho com as atividades pessoais e familiares).

Nascimentos, Torres e Nery (2020), acrescentam que diversas organizações ao realizarem a adesão do *home office* obtiveram vantagens significativas, corroborando para a ocorrência de um momento de reflexão e possibilidade de adoção desse modelo em caráter permanente.

Motivada pela pandemia do COVID-19 o tema *home office* entrou em evidência no ano de 2020 (NORONHA e CARRER, 2021). Ante o exposto, Lizote *et al.* (2020), identifica que essa adesão em 2020 significou prevenção à disseminação do vírus. O que para Haubrich e Froehlich (2020), o Brasil não apresentou um procedimento ou metodologia padrão para o processo de implantação do método *home office*.

É importante destacar que existem ressalvas sobre a utilização do *home office*, como demonstra Lizote *et al.* (2020), pois o ambiente de trabalho e a administração do tempo são fatores que demandam cautela, tendo em vista a existência da possibilidade de desempenharem um “papel” negativo na vida do indivíduo.

2.3 5W2H

Conforme Santos e Mauricio (2016), o 5W2H utiliza perguntas que produzam respostas que servirão como direcionamento para a compreensão e encontro da solução mais adequada. A ferramenta em questão tem dois objetivos, como demonstram Hanacleto, Benelli e Carvalho (2016, p.5): “analisar um problema e elaborar planos de ação”.

De acordo com Pereira (2020), a ferramenta 5W2H tem sua estrutura baseada/composta por perguntas, com a função de produzir questionamentos para chegar até a resposta, sendo delimitados em um quadro. Em sua composição existem sete perguntas fundamentais, como apresentam Baptista *et al.* (2018, p.58):

Quadro 01: Ferramenta 5W2H

5W2H		
	Língua inglesa	Tradução
5W	What?	O que será feito?
	Why?	Por que será feito?
	Where?	Onde será feito?
	When?	Quando?
	Who?	Por quem será feito?
2H	How?	Como será feito?
	How much?	Quanto vai custar?

Fonte: Adaptado de Baptista *et al.* (2018, p.58)

2.4 PDCA

Para Carvalho e Alves (2020, p.3), “A metodologia recebe esse nome devido à composição das siglas referentes à: Plan (Planejar), Do (Executar), Check (Checar), Act (Agir)”. Consoante Araújo *et al.* (2020), acrescenta que o ciclo PDCA possibilita ser executado múltiplas vezes conforme a carência apresentada, ademais permite o desenvolver em distintas áreas empresariais, tratando-se de um método que busca o processo de melhoria contínua e é considerado uma das ferramentas mais aplicadas pelas organizações.

Almeida, Silva e Almeida (2020), destacam que o ciclo PDCA foi produzido/elaborado por Walter Andrew Shewhart em meados da década de 1930, sendo Deming responsável por

difundir a ferramenta para as indústrias do Japão. No quadro 02, é possível compreender o funcionamento do método supracitado:

Quadro 02- Ciclo PDCA

Ciclo PDCA	
Planejar (P)	“abrange o estudo da área problema a ser analisada” (COSTA ET AL., 2020, p.3).
Executar (D)	“consiste em executar o plano de ação desenvolvido.” (COSTA ET AL., 2020, p.3).
Checar (C)	“solução implementada passa por uma avaliação cujo objetivo é identificar se houve melhoria do processo esperado.” (COSTA ET AL., 2020, p.3).
Agir (A)	“a mudança é consolidada ou padronizada, caso seja bem sucedida” (COSTA ET AL., 2020, p.3).

Fonte: Adaptado de Costa *et al.* (2020)

A finalidade do ciclo PDCA fica “clara” na afirmação de Costa *et al.* (2020, p.5) ao ressaltarem que “o seu objetivo é controlar os processos, utilizando diretrizes de controle, monitoramento do nível de controle, definição de padrões e manutenção da diretriz atualizada”.

2.5 Brainstorming

A origem da palavra *brainstorming* é comentada por Monteiro *et al.* (2018, p.6), em que afirmam “Na língua inglesa, o termo “brain” significa cérebro, enquanto que “storming” significa tempestade”. De acordo com Tássia e Oliveira (2020) a famigerada ferramenta aludida, vulgo tempestade de ideias, oportuniza a produção e levantamento de ideias para equipes demandando pouco tempo.

Segundo Paiva *et al.* (2019), o *brainstorming* pode ocorrer em formato de reunião incentivando aos participantes expressarem suas ideias de modo livre sem receios de serem criticados. Para Naegele, Bitencourt e Freitas (2019, p.4), a ferramenta “é capaz de desencadear insights estratégicos e ideias criativas para resolução de questões, assim como apresentar novas visões para futuras pesquisas.”.

3 Procedimentos metodológicos

A presente pesquisa é de cunho descritiva exploratória, ocorrendo à análise dos dados qualitativos e quantitativos, objetivando compreender quais as problemáticas enfrentadas por parte dos docentes para a execução das aulas virtuais em decorrência da adoção do modelo de trabalho *home office*.

O presente artigo trata-se de um estudo de caso, com a realização de pesquisa bibliográfica para melhor compreensão do assunto abordado, associada à realização da técnica *brainstorming* e a aplicação de um questionário com o objetivo de investigar as dificuldades dos colaboradores, posteriormente aplicando o plano de ação. O questionário foi voltado para 38 docentes de uma única instituição escolar, localizada na cidade de Juazeiro do Norte- CE.

4 Aplicação do 5W2H e resultados

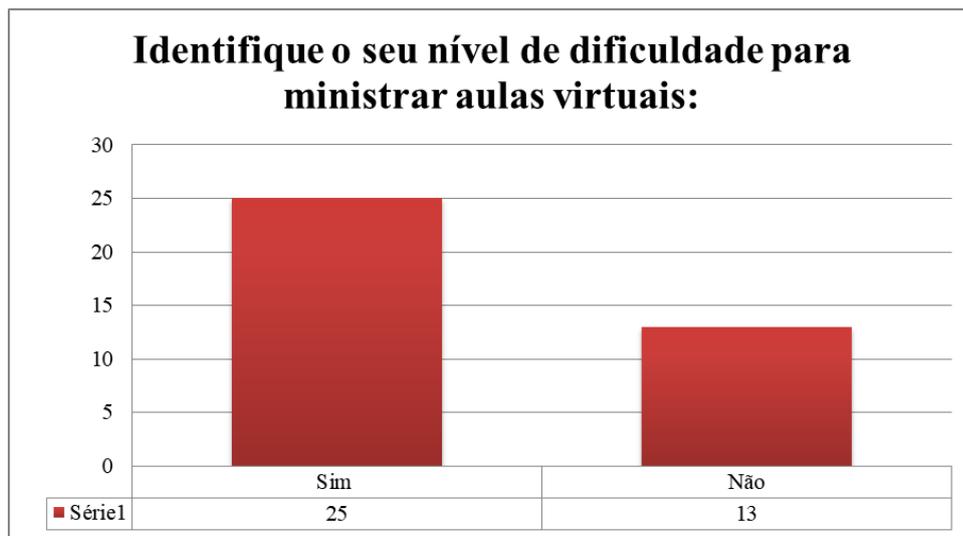
A instituição escolar, objeto do estudo, entrou em processo de quarentena em 19/03/2020, mas somente após 15 dias iniciou o ensino remoto. Foi realizada uma reunião com os 38 educadores que compõem o quadro docente da escola. Após a primeira semana de aulas virtuais, uma parcela expressiva dos docentes demonstrou insatisfação com esse modelo de ensino em virtude das dificuldades que vivenciaram.

Com o objetivo de solucionar as problemáticas apresentadas, foi usado o ciclo PDCA buscando obter um índice de assertividade expressivo, como será demonstrado posteriormente.

A etapa de Planejamento ocorreu no seguinte modo:

- Identificação e análise do problema: ocorreu no momento da realização da reunião, constatando-se que o problema é o obstáculo em ministrar as aulas remotas em decorrência da dificuldade em usar ferramentas tecnológicas.
- Análise do processo: em virtude do expressivo número de integrantes que compõem o quadro docente, foram convidados os representantes de cada área (Linguagens e Códigos; Ciências da Natureza; Ciências Humanas e Matemática) para um momento de *brainstorming*, oportunizando encontrar os principais pontos a serem trabalhados. Foi aplicada uma pesquisa em formato de formulário, com o objetivo de compreender melhor a situação.

Figura 01: Identificação do nível de dificuldade para ministrar aula virtual.



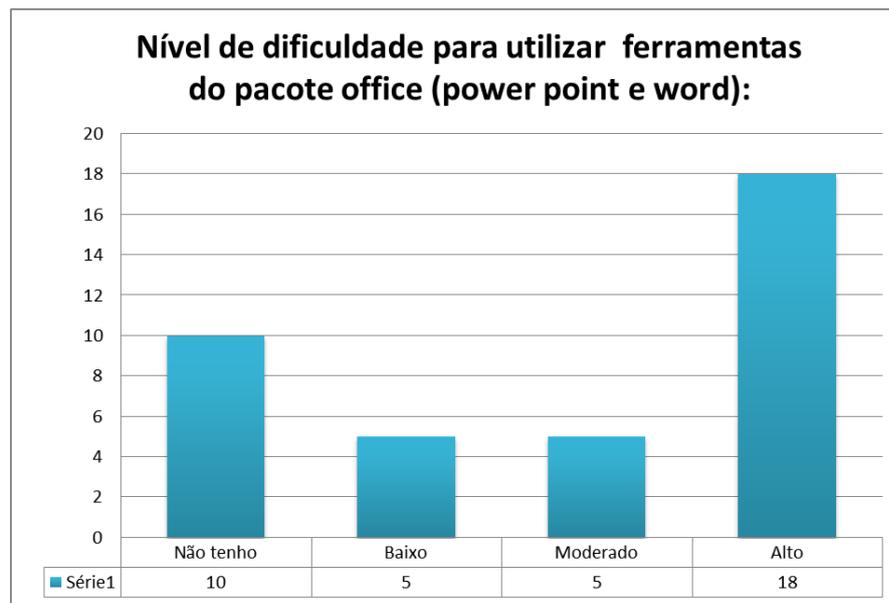
Fonte: Os autores (2020)

Figura 02: Identificação do nível de dificuldade para utilizar o google meet



Fonte: Os autores (2020)

Figura 03: Identificação do nível para utilizar ferramentas do pacote Office (*power point e word*)



Fonte: Os autores (2020)

Realizando análise dos dados obtidos/contidos e demonstrados das figuras 01, 02 e 03, possibilitou compreender e mensurar o índice de docentes em que estavam passando por dificuldades técnicas.

➤ Elaboração do plano de ação:

Com a determinação dos principais pontos a serem trabalhados, foi elaborado o plano de ação:

Quadro 03: Plano de ação

Plano de ação					
O que fazer (What ?)	Porque fazer? (Why?)	Como fazer? (How ?)	Quando fazer? (When?)	Quem vai fazer? (Who?)	Quanto custa Fazer? (How much?)
Elaboração de manual contendo instruções detalhadas de	Para facilitar o uso e familiarização com a ferramenta.	Utilizando ferramentas de edição e produção de texto,	Terceira semana do mês de abril/2020	Professor A e B.	Não existem custos envolvidos nessa ação.

como utilizar o <i>google meet</i> .		preferíveis.			
Oficina utilizando o <i>google meet</i> , para demonstrar em prática as informações contidas no manual.	Para facilitar o uso e familiarização com a ferramenta, proporcionado um momento para retirada de dúvidas.	Utilizando o <i>google meet</i> .	Quarta semana do mês de abril/2020	Professor A	Não existem custos envolvidos nessa ação
Oficina utilizando o <i>google meet</i> , para demonstrar em prática o uso do <i>power point</i> e <i>word</i> .	Possibilita aos docentes conhecer as ferramentas, a fim de descomplicar o procedimento de conteúdo para as aulas.	Utilizando o <i>google meet</i> .	Quarta semana do mês de abril/2020	Professor B	Não existem custos envolvidos nessa ação

Fontes: Os autores (2020).

É importante destacar que para respeitar e manter o anonimato dos professores foram utilizados termos fictícios para a identificação dos mesmos. Os docentes escolhidos para participarem do plano de ação se deram em decorrência do conhecimento na área da tecnologia e por estarem alocados em ambientes de apoio educacional, como laboratório de informática, laboratório de ciências e centro de multimeios.

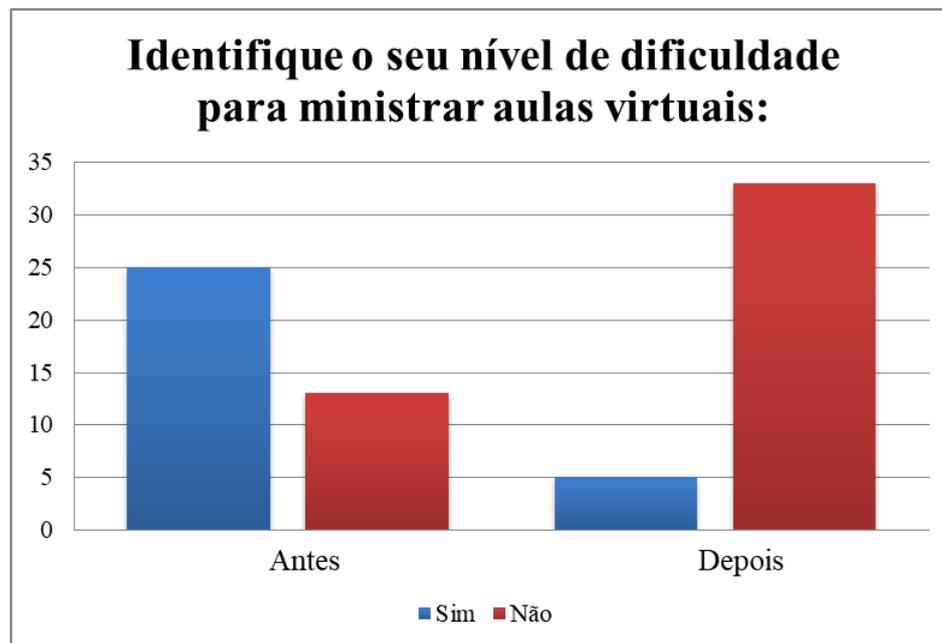
- Etapa de execução:

Nessa etapa o plano de ação foi executado, respeitando todos os prazos estabelecidos, seguindo o planejamento determinado. Vale evidenciar a colaboração e empenho dos educadores que possuíam “papéis” a serem desempenhados no 5W2H.

- Etapa de verificação:

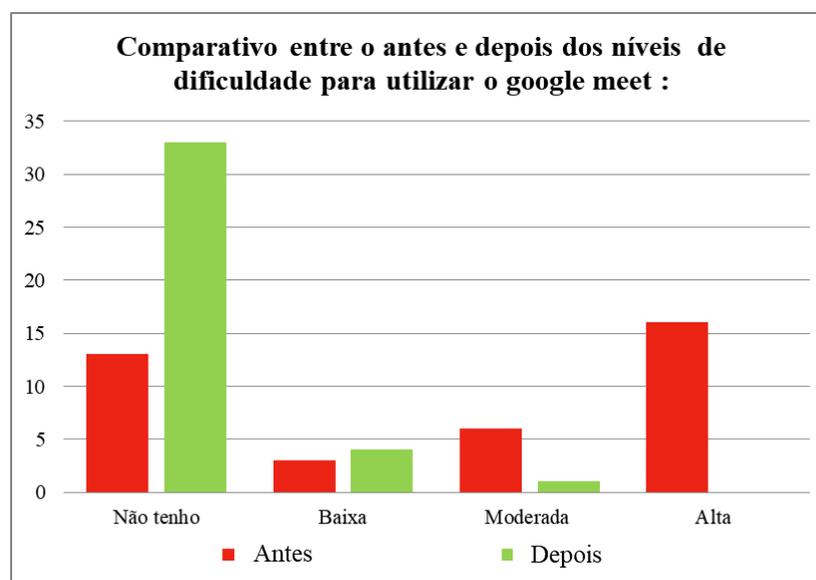
Com intuito de mensurar o desempenho do plano de ação, foi realizada uma reunião, na qual o corpo docente teve a oportunidade de conceder seus *feedbacks*, que em grande parte foram positivos. Posteriormente foi aplicado outro formulário com as mesmas perguntas feitas na etapa de planejamento, com finalidade de elaborar um comparativo entre o antes e depois do plano de ação.

Figura 04: Comparativo de antes e depois, sobre os níveis de dificuldades para ministrar aulas virtuais



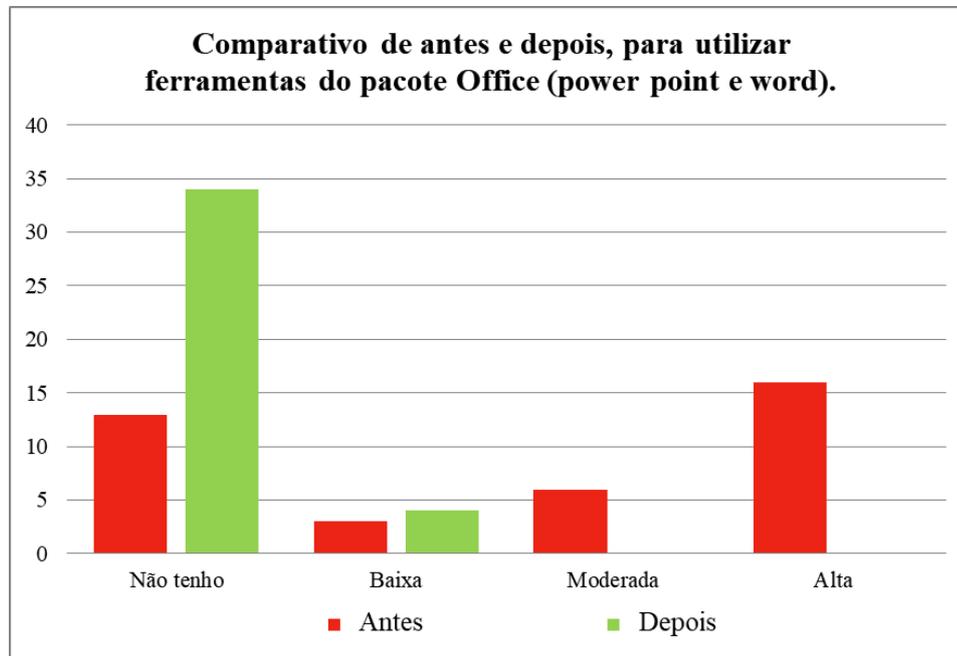
Fontes: Os autores (2020).

Figura 05: Comparativo entre o antes e depois dos níveis de dificuldade para utilizar o *google meet*



Fontes: Os autores (2020).

Figura 06: Comparativo de antes e depois, para utilizar ferramentas do pacote Office (power point e word)



Fontes: Os autores (2020).

O segundo formulário foi elaborado após duas semanas da execução do plano de ação, sendo perceptível a obtenção de resultados expressivos e os *feedbacks* obtidos de caráter positivo.

- Etapa de padronização e conclusão:

Com os *feedbacks* positivos e os dados de assertividade do plano de ação demonstrados nas das figuras 04, 05 e 06, foi possível identificar a melhoria. É interessante ressaltar que os participantes que continuaram com dificuldades, mesmo que baixas, declararam que o problema consistia em falta de habilidades e competências de cunho pessoal. Baseando-se nos resultados otimistas obtidos, fica a recomendação de repetir as oficinas virtuais e atualizar o manual de acordo com as necessidades expressas por parte dos integrantes do quadro de docentes.

5 Considerações finais

O cenário pandêmico vivenciado desde o final do ano de 2019, com o distanciamento social em modo ativo, resultou em profundas mudanças no cotidiano das pessoas, modificando fatores socioeconômicos, religiosos, culturais, educacionais, trabalhistas. Alternativas surgem

para proporcionar a continuidade das atividades, ganhando destaque nesse contexto o *home office*.

O *home office* na instituição objeto de estudo demonstrou ser a alternativa mais viável, ao mesmo tempo em que se apresentava como problemática/limitação. Através do *brainstorming* foi possível encontrar as principais causas dos problemas e fazer o levantamento de sugestões de soluções.

O plano de ação conseguiu atingir níveis satisfatórios, ao analisar os dados obtidos na figura 04 a qual apresenta o comparativo do percentual de docentes com dificuldade em ministrar aulas virtuais, antes da execução do 5W2H tínhamos o percentual de 65,79% de professores que apresentavam problemas, após a o cumprimento do plano de ação esse percentual foi reduzido para 13,16%, sendo possível concluir a afirmativa.

O presente estudo demonstrou ser possível à aplicação de ferramentas da gestão/qualidade em um cenário além da indústria, apresentando resultados positivos na área da educação, a qual foi significativamente afetada em decorrência da pandemia. É interessante destacar a importância de compreender as necessidades do capital humano.

Os gestores da instituição escolar analisada ficaram satisfeitos com os resultados obtidos decidindo manter e seguir as orientações recomendadas, e sugerindo a aplicação da metodologia em outras escolas que passam por semelhante problemática.

O estudo de caso foi relevante para compreender o “lado” dos docentes nesse cenário atípico, verificando os fatores positivos e negativos do *home office*. Além de oportunizar e demonstrar a versatilidade do engenheiro de produção, a qual pode atuar e obter resultados satisfatórios em áreas distintas a empresarial e industrial.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Sandrivânia Soares Maia.; SILVA, Hívina Maria Alves da.; ALMEIDA, Júlio Venâncio da Silva de. Aplicação do ciclo PDCA e das ferramentas da qualidade em uma empresa do setor varejista de vestuário e acessórios no interior do Ceará. In: XL ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2021, Foz de Iguaçu/PR. Contribuições da Engenharia de Produção para a Gestão de Operações Energéticas Sustentáveis. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STP_345_1773_40224.pdf. Acesso em: 19 fev. 2021.

ARAÚJO, Fernando de.; *et al.* Aplicação de Ferramentas da Qualidade em uma Linha de Produção de Refrigerantes. In: XL ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2020, Foz do Iguaçu - digital. Contribuições da Engenharia de Produção para a Gestão de Operações Energéticas Sustentáveis, 2020. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_345_1772_40050.pdf. Acesso em: 19 fev. 2021.



BAPTISTA, Ary Roberto Ferreira Pinto; *et al.* MATRIZES GUT E 5W2H: SUAS APLICAÇÕES EM UM CONTEXTO SOCIOAMBIENTAL. Revista Tecnologia & Cultura, n.31, p.55-64, 2018. Disponível em: <http://www.cefet-rj.br/attachments/article/195/revista31.pdf#page=56>. Acesso em: 17 fev. 2021.

BARRETO, Andreia Cristina Freitas; ROCHA, Daniele Santos. “COVID 19 E EDUCAÇÃO: RESISTÊNCIAS, DESAFIOS E (IM)POSSIBILIDADES.” Revista Encantar - Educação, Cultura e Sociedade - Bom Jesus da Lapa, v. 2, p. 01-11, jan./dez. 2020. Disponível em: <https://www.revistas.uneb.br/index.php/encantar/article/view/8480>. Acesso em: 19 fev. 2021.

CARVALHO, Guilherme Bulhões ; ALVES, Nelson Aparecido. Aplicação das Ferramentas da Qualidade no Setor de Compras Visando Redução de Custos. In: XL ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2020, Foz do Iguaçu - digital. Contribuições da Engenharia de Produção para a Gestão de Operações Energéticas Sustentáveis, 2020. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STP_343_1757_39714.pdf .Acesso em: 19 fev. 2021.

COSTA, I. M. V. *et al.*. Aplicação da Metodologia PDCA para Avaliar a Saúde e a Segurança do Trabalho: Estudo de Caso em uma Empresa de Envase de GLP em Senador Canedo-GO. . In: XL ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2020, Foz do Iguaçu - digital. Contribuições da Engenharia de Produção para a Gestão de Operações Energéticas Sustentáveis, 2020. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_349_1795_40195.pdf . Acesso em: 19 fev. 2021.

COSTA, Luciângela M. Galletti da.; *et al.* Aplicação da Metodologia de Análise e Solução de Problemas no processo de movimentação em uma empresa de vergalhão cortado e dobrado. In: XL ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2020, Foz do Iguaçu - digital. Contribuições da Engenharia de Produção para a Gestão de Operações Energéticas Sustentáveis, 2020. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_345_1772_40238.pdf. Acesso em: 19 fev. 2021.

GUSSO, Hélder Lima; *et al.* . ENSINO SUPERIOR EM TEMPOS DE PANDEMIA: DIRETRIZES À GESTÃO UNIVERSITÁRIA. Educ. Soc., Campinas , v. 41, e238957, 2020 . Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302020000100802&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 21 Mar. 2021.

HANACLETO, N.; BENELLI, N. Q. S.; CARVALHO, G. A. ANÁLISE DO SISTEMA DE MARKETING DE UMA MARCENARIA POR MEIO DO CICLO PDCA. In: XXXVI ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2016, João Pessoa/PB.. Contribuições da Engenharia de Produção para Melhores Práticas de Gestão e Modernização do Brasil. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_227_329_29124.pdf. Acesso em: 17 fev. 2021.

HAUBRICH, D. B.; FROEHLICH, C. Benefícios e Desafios do Home Office em Empresas de Tecnologia da Informação. Revista Gestão & Conexões, [S. l.], v. 9, n. 1, p. 167–184, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/ppgadm/article/view/27901>. Acesso em: 18 fev. 2021.

JÚNIOR, Ed Wilson Rodrigues; *et al.* HOME OFFICE E A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO EM TEMPOS DE PANDEMIA. Revista Eletrônica da Faculdade Invest de Ciências e Tecnologia, v. 3, n. 1, 2021. Disponível em: <http://revista.institutoinvest.edu.br/index.php/revistainvest/article/view/27> . Acesso em: 18 fev. 2021.

LIZOTE, Suzete Antonieta; *et al.* “Bem-Estar Subjetivo e Home Office em Tempos de Pandemia”. In: XX USP International Conference in Accounting. São Paulo, 2020. Disponível em:



<https://congressosp.fipecafi.org/anais/20UspInternational/congressao-consultar-trabalho-por-titulo.html>. Acesso em: 18 fev. 2021.

LIZOTE, Suzete Antonieta; *et al.* "BEM-ESTAR SUBJETIVO E HOME OFFICE EM TEMPOS DE PANDEMIA: UM ESTUDO COM DISCENTES DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS." In: XVII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos20/13630143.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2021.

MONTEIRO, Mariana da Silva; *et al.* APLICAÇÃO DO MÉTODO DE ANÁLISE E SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (MASP) PARA REDUÇÃO DO ÍNDICE DE RETORNO DE MERCADORIA EM UMA INDÚSTRIA DE FRANGOS PARA CORTE. In: XXXVIII Encontro Nacional De Engenharia De Produção, 2018, Maceió/AL. A Engenharia de Produção e suas contribuições para o desenvolvimento do Brasil, 2018. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_259_489_35507.pdf. Acesso em: 18 fev. 2021.

NAEGELE, Luíza Lisbôa; BITENCOURT, Reyneé Railayne Pessanha Caetano; FREITAS, André Luís Policani. APLICAÇÃO DE FERRAMENTAS DA QUALIDADE PARA MELHORIA DO PROCESSO DE PRÉ-MONTAGEM E PREPARAÇÃO DE CONECTORES EM UMA EMPRESA FABRICANTE DE TUBOS FLEXÍVEIS. In: XXXIX Encontro Nacional De Engenharia De Produção, 2019, Santos/SP. Os desafios da engenharia de produção para uma gestão inovadora da Logística e Operações, 2019. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_293_1655_37707.pdf. Acesso em: 18 fev. 2021.

NASCIMENTO, Ana Paula Pereira Maiato; TORRES, Luiz Gustavo Ramos; NERY, Suzana Maia. “HOME OFFICE: PRÁTICA DE TRABALHO PROMOVIDA PELA PANDEMIA DO COVID-19.” In: XVII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos20/6930120.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2021.

NORONHA, Josiene Severo; CARRER, Davi. “O IMPACTO DA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS NA JORNADA DE TRABALHO DOS PROFISSIONAIS DE PUBLICIDADE E PROPAGANDA”. RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar - ISSN 2675-6218, [S. l.], v. 2, n. 1, p. 40–56, 2021. DOI: 10.47820/recima21.v2i1.57. Disponível em: <https://recima21.com.br/index.php/recima21/article/view/57>. Acesso em: 21 mar. 2021.

PAIVA, Leandro Ferreira; *et al.* APLICAÇÃO DA MASP NO DIAGNÓSTICO DE CAUSAS DE BAIXA PRODUTIVIDADE: ESTUDO DE CASO EM UMA EQUIPE DE MANUTENÇÃO ELÉTRICA INDUSTRIAL. In: XXXIX Encontro Nacional De Engenharia De Produção, 2019, Santos/SP. Os desafios da engenharia de produção para uma gestão inovadora da Logística e Operações, 2019. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_000_1659_37567.pdf. Acesso em: 21 mar. 2021.

PEREIRA, Cíntia Beatriz Duarte. A ferramenta 5W2H na análise da inclusão das pessoas com deficiência visual nas escolas municipais. Revista Educar Mais, [S. l.], v. 4, n. 3, p. 606-623, 2020. DOI: 10.15536/reducarmais.4.2020.1893. Disponível em: <http://periodicos.ifsul.edu.br/index.php/educarmais/article/view/1893>. Acesso em: 19 fev. 2021.

PIRES, Pedro Motta Ravacci; MELO, Mirian de Lourdes Noronha Motta.; RODRIGUES, Henrique Geraldo. The influences of the home office modality in informal conversations in organizations during the COVID-19 pandemic. Research, Society and Development, [S. l.], v. 9, n. 11, p. e74291110485, 2020. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/10485>. Acesso em: 21 mar. 2021.

SANTOS, I. B.; MAURICIO, T. B. Aplicação de ferramentas da qualidade para análise e solução de rupturas em um processo de admissão de estagiários. In: XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2016, João



Pessoa. Contribuições da Engenharia de Produção para Melhores Práticas de Gestão e Modernização do Brasil, 2016. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_226_323_28778.pdf. Acesso em: 21 mar. 2021.

SANTOS, Ester Amaral Cunha; *et al.* "Home Office: Ferramenta para continuidade do trabalho em meio a pandemia COVID-19." Amazonas, 2020. Disponível em: <http://idaam.siteworks.com.br/jspui/handle/prefix/1172>. Acesso em: 21 mar. 2021.

TÁSSIA, Andrielly; OLIVEIRA, Luciana Bazante de. Aplicação de Ferramentas da Qualidade para Análise e Solução de não Conformidades em uma Indústria de Alumínio. Revista de Engenharia e Pesquisa Aplicada, v. 5, n. 4, p. 48-58, 2020. Disponível em: <http://revistas.poli.br/~anais/index.php/rep/article/view/1310> .Acesso em: 18 mar. 2021.