



APLICAÇÃO DE FERRAMENTAS DA QUALIDADE NO PROCESSO DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E GERENCIAMENTO DE PESSOAS. ESTUDO DE CASO: EM UMA EMPRESA DE TELECOMUNICAÇÕES.

RAFAEL SANTOS DE OLIVEIRA

ANA JHULIA DA SILVA DOS SANTOS

YGOR GEANN DOS SANTOS LEITE

*Faculdade de Tecnologia da Amazônia - FATEC

RESUMO

O artigo destaca a importância do investimento em qualificação profissional entre os colaboradores da empresa de todos os setores e na gestão de pessoas, sendo um dos fatores que está diretamente ligado a fidelização de clientes. Dessa maneira, o artigo visa analisar o impacto do investimento em qualificação profissional e gestão de pessoas, auxiliando na construção de estratégias empresariais para o crescimento das vendas e fidelização dos clientes. Portanto, foi utilizado o método de pesquisa mista, utilizando de recursos qualitativos e quantitativos disponíveis que identifiquem no diagnóstico do problema. As ferramentas gerenciais utilizadas servem para mensurar os impactos da causa raiz, auxiliando na construção de um plano de ação correto. A partir do diagnóstico, conseguiu-se identificar que a causa raiz do problema se dá pela alta despesa gerada em promover treinamentos contínuos aos colaboradores, evidenciada pela política da gestão atual que não investe e não vê como uma necessidade a capacitação dos colaboradores. Portanto, a implementação de treinamentos eficazes, apesar do custo inicial, pode resultar em maior qualificação dos colaboradores e consequente fidelização dos clientes.

1.INTRODUÇÃO

A qualificação profissional tem como objetivo tornar os colaboradores de um ambiente organizacional mais preparados para realizar atividades diárias essenciais ao funcionamento de uma organização, garantindo excelência na execução dos objetivos e metas propostas no cumprimento de prazos estabelecidos. Dessa forma, a organização passa a se considerar mais preparada para executar suas atividades, auxiliando na obtenção de resultados significativos e satisfatórios como por exemplo, na fidelização de clientes.

Na empresa pesquisada, atuante no ramo de telecomunicações, não há política de qualificação profissional e no gerenciamento de pessoas. Devido à falta de investimento em treinamentos adequados aos seus colaboradores, a empresa se encontra com problemas diretamente ligados a insatisfação de seus clientes, que buscam receber o melhor serviço ofertado.

Desta forma, destaca-se a seguinte problemática: Como a falta de investimento em treinamentos adequados podem influenciar negativamente na qualificação profissional dos colaboradores e no gerenciamento de pessoas?

Sendo assim, o trabalho apresentado terá como objetivo geral melhorar a qualificação profissional entre colaboradores, aumentando assim a satisfação dos mesmos e na fidelização de clientes. Através dos objetivos específicos pretende-se: levantar dados quantitativos que analisem a resolução de problemas diretamente ligados à clientes; levantar dados que melhor



evidencie a problemática destacada; e construir um plano de ação visando a melhoria significativa dos problemas identificados na causa raiz.

A metodologia deste trabalho abrange a utilização de uma pesquisa mista, combinando recursos qualitativos e quantitativos no objetivo de fornecer uma análise mais precisa sobre a problemática. Na parte qualitativa, buscou-se utilizar estratégias que visam melhorar a qualificação profissional e no gerenciamento de pessoas. Na parte quantitativa, através da coleta de dados e na utilização de ferramentas gerenciais, buscou-se analisar e compreender como esses fatores afetam diretamente na fidelização de clientes.

A fundamentação teórica deste trabalho será estruturada em três capítulos; o primeiro destaca a Gestão da Qualidade Total, abordando a excelência do serviço ofertado, diante daquilo que é proposto dentro de um padrão; o segundo aborda a gestão de pessoas, com foco no desenvolvimento de competência profissional; o terceiro aborda a utilização de ferramentas da qualidade, trazendo o real impacto da causa raiz, auxiliando na busca de soluções mais assertivas em relação à problemática.

Este trabalho tem como justificativa mostrar a importância da qualificação profissional entre os colaboradores de todos os setores da empresa, em gerenciar pessoas e relacionamentos no ambiente de trabalho, fatores que estão diretamente ligados a satisfação de clientes. Diante disso, o treinamento adequado de qualificação profissional e a gestão de pessoas surgem como alternativas para a resolução da problemática.

A relevância deste trabalho para a empresa é propor que através de uma mudança na política de capacitação profissional, no investimento em treinamentos adequados e na boa gestão de pessoas, a empresa tende a se tornar muito mais competitiva no mercado, garantindo assim, a fidelização e a satisfação de seus clientes, que buscam a qualidade e excelência do serviço ofertado. O trabalho em questão, também reforça seu comprometimento e sua colaboração com as próximas gerações para a utilização de fins acadêmicos.

2. CARACTERÍSTICAS DA EMPRESA

A empresa foi fundada no ano de 2008, onde sua sede está localizada em Manaus, Amazonas. Inicialmente surgiu apenas como uma pequena loja no ramo de telecomunicações em um dos principais centros comerciais da cidade, porém ao longo do tempo, se expandiu e abriu outras filiais espalhadas pela região norte do país.

Com quase 17 anos de vivência no mercado, a empresa tem como principal foco de atividade ofertar provedores de acesso às redes de comunicações. A empresa sempre enxergou com uma boa oportunidade de negócio atender uma demanda muito grande em corresponder as necessidades daqueles que buscam um serviço de excelência e menos burocrático na rede de telecomunicações. A partir daí, a empresa destaca seu compromisso em ofertar os melhores provedores de internet e aparelho digitais, buscando sempre a inovação de seus produtos e trazendo melhorias que acompanhem o avanço tecnológico.

Atualmente, a empresa conta com cerca de 700 funcionários empregados pelo norte do Brasil. Seu estilo de negócio é o modelo **B2C** (Business to Consumer), onde o comércio de vendas se concentra no público-alvo e tem como objetivo o cliente final.

A empresa acredita fielmente que através da qualidade final de seus produtos e serviços, possa contribuir com uma boa experiência de seus clientes, proporcionando sempre inovações tecnológicas para uma sociedade melhor.



Seus principais concorrentes no mercado são outras empresas do ramo de telecomunicações espalhada pela região. No entanto, utiliza como estratégia o *marketing*, fazendo assim com que mais pessoas possam conhecer os benefícios de seus produtos e serviços, levando em consideração a opinião de seus clientes e buscando a satisfação dos mesmos.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

De acordo com Hess (2021), a Gestão da Qualidade Total (TQM) trata-se de uma abordagem estratégica onde visa melhorar a competitividade, a eficácia e a flexibilidade de uma organização. Relaciona-se diretamente no modo de planejar e compreender como cada indivíduo desenvolve e contribui com suas atividades dentro de uma empresa ou organização, visando o aperfeiçoamento de suas habilidades.

Segundo Mileto (2023), A Gestão da Qualidade Total é muito mais que um método, é uma filosofia de gestão, onde as organizações estão em busca constante de melhorar seus processos, produtos e serviços, com foco na satisfação de seus clientes. A melhoria contínua deve ser um ciclo natural de aperfeiçoamento, fornecendo feedbacks e entregando o que há de melhor aos seus consumidores.

Conforme Magalhães (2021), ressalta que um dos pilares do TQM é a qualidade e que não deve ser de responsabilidade de apenas um setor dentro de uma empresa, é de responsabilidade e de dever de todos os colaboradores, zelar pelo controle de qualidade do produto ou serviço ofertado. Assim, se desenvolve uma cultura de comprometimento, onde todos possam colaborar na identificação de falhas e na busca pela resolução de problemas.

Para Motta et. al (2023) a GQT (Gestão da Qualidade Total), o sucesso de uma empresa depende de dois fatores cruciais: a redução de falhas e o aumento da satisfação de quem consome seus produtos e serviços. A partir do momento em que a empresa mantém esses dois objetivos bem claros, passa a manter instrumentos de controle, o que é essencial para controlar resultados, tornando assim, mais fácil a tomada de decisão e a busca pela vantagem competitiva.

Para Coimbra (2023), o principal objetivo do TQM é criar a consciência de qualidade total em todos os processos da empresa, desde o fornecedor, chão de fábrica, até a alta gerência. É de suma importância que todos possam estar alinhados em prol do mesmo objetivo. Não se deve olhar somente pela quantidade produzida, mas também, pela qualidade daquilo é produzido. A padronização e a fluidez seus processos impacta diretamente nos seus resultados.

3.2 GESTÃO DE PESSOAS

Segundo Reis (2024), a gestão de pessoas é tudo aquilo que diz respeito a execução de atividades dos colaboradores de uma empresa. Através de uma boa gestão, pode-se criar um ambiente de trabalho saudável e produtivo, tornando assim, que sua equipe seja eficiente, contribuindo com a maximização de talentos e consequentemente, a redução de turn-over. Ainda ressalta, que para criar uma base sólida na gestão de pessoas, a mesma deve ser aplicada de forma estratégica.

Conforme Chiavenato (2020), ressalta que as pessoas são os principais ativos da empresa, o desempenho delas é um dos fatores que está diretamente atrelado ao sucesso da empresa. É



preciso saber gerir pessoas e processos, para que se possa extrair o máximo de capacidade e desempenho profissional. A gestão de pessoas abrange processos específicos, como: contratação, treinamento e desenvolvimento e avaliações de desempenho.

Para Bichuetti (2020), salienta que as empresas não podem enxergar seus colaboradores apenas como mão de obra, mas devem entender que o desenvolvimento do capital humano e uma área dedicada a gestão de pessoas é de extrema importância, pois também faz parte de uma das estratégias da organização. É necessário táticas de desenvolvimento, capacitação e engajamento para seus colaboradores.

De acordo com Jota (2022), para que a gestão de pessoas se torne um elemento eficaz, é preciso estruturar de forma sólida seus pilares, que são: Liderança, Motivação, Comunicação, Capacitação e Treinamento, Processos, Cooperação, Treinamento em equipe, Competências, Envolvimento e Participação. A partir daí, são direcionadas práticas que garantem um alinhamento das ideias, metas e objetivos entre empresa e colaboradores.

Segundo Murphy (2025), a gestão de pessoas vai além de processos administrativos e financeiros, onde o foco principal deve ser o colaborador. A partir do momento em que uma organização investe em gestão de pessoas, sua preocupação está em otimizar resultados, em manter seus colaboradores motivados, engajados e comprometidos com os objetivos da organização.

3.3 FERRAMENTAS DA QUALIDADE

As ferramentas da qualidade são técnicas e métodos utilizados pelas organizações com a finalidade de definir, mensurar, analisar e propor soluções para eventuais problemas que podem impactar diretamente nos resultados e nos processos de uma organização. A seguir, destacam-se as seguintes ferramentas, respectivamente: Análise SWOT, Matriz G.U.T, Diagrama de Pareto, Diagrama de Ishikawa e o Plano de Ação 5W2H.

De acordo com Silva (2022), a análise SWOT ou Matriz SWOT, surgiu na década de 1960, desenvolvida por um pesquisador chamado Albert Humphrey, em uma universidade nos EUA. A matriz SWOT é ideal para analisar cenários dentro das organizações. Através do uso desta ferramenta, pode-se avaliar fatores internos, que dizem respeito aquilo que as organizações têm controle. E os fatores externos, aquilo que as organizações não têm controle.

Para Gallegos (2023), a matriz GUT é uma ferramenta gerencial utilizada na execução de atividades de acordo com seu nível de prioridade. A sigla G.U.T significa Gravidade, Urgência e Tendência e segue essa ordem como critério de avaliação. Normalmente, usa-se um sistema de escala numérica, onde 5 é a pontuação mais alta, e 1 a pontuação mais baixa. Após isso, multiplica-se os resultados de cada variável e define-se então os responsáveis por cada problema.

Caxito e Gonçalves (2021), realça que o princípio de Pareto, para muito trabalhos, 80% dos resultados resultam em 20% das causas, significando que a mudança em uma das quantidades resulta em mudança significativa da outra. É utilizado para classificar e ordenar os processos da empresa, conforme seus graus de importância, onde o objetivo é criar um gráfico e listar as causas que mais impactam os processos da empresa, auxiliando na tomada de decisão.

Byron (2023), entende que a metodologia dos 5 Porquês é uma ferramenta estratégica eficaz no diagnóstico e análise das causas raízes para encontrar a origem do problema, podendo ser aplicada em atividades simples até em grandes projetos de organizações. Consiste em realizar



o questionamento repetido do “por quê” 5 vezes, buscando revelar a origem do problema, focando numa abordagem mais efetiva.

Bassan (2020), afirma que O 5W2H é uma técnica de gestão para responder perguntas determinantes sobre uma ação ou projeto: What (o que será feito?), Why (por quê?), Where (onde?), When (quando?), Who (quem fará?), How (como?) e How much (quanto custará?). É uma ferramenta muito importante para resolver problemas pequenos do cotidiano, como também para grandes problemas das organizações pelo mundo. Podendo ser estruturada em

uma planilha, por exemplo, o objetivo do 5W2H é criar um checklist com responsabilidades atribuídas e prazos bem definidos.

4. METODOLOGIA

Este artigo contará com pesquisas de métodos mistos, envolvendo uma combinação de dados qualitativos e quantitativos em um só estudo. A partir do momento que ocorre essa integração, pode-se obter uma compreensão de forma mais abrangente dos pontos fortes de ambas as abordagens, facilitando o entendimento desses fenômenos. O objetivo deste método de pesquisa é oferecer respostas mais concretas e específicas nas medidas em que questionamentos surgem sobre determinado assunto.

Diante do contexto relatado e do estudo de caso sobre a empresa apresentada, utilizaremos a análise SWOT para obter uma análise mais precisa e completa da empresa, levando em consideração fatores internos e externos que impactam diretamente nas ações da mesma. Fatores internos dizem respeito ao que empresa tem controle, como suas forças e fraquezas, e fatores externos dizem respeito ao que não se tem controle, como as oportunidades e ameaças. A análise SWOT será crucial para avaliar cenários da empresa em questão, diante do mercado e facilitar uma eventual tomada de decisão.

Adiante, outra ferramenta que será aplicada é a Matriz G.U.T, permitindo com que a empresa realize um diagnóstico dos problemas, de acordo com seu grau de prioridade, levando em consideração a Gravidade, Urgência e Tendência. Através dessa ferramenta, será possível mensurar os problemas mais impactantes que afetam diretamente a empresa, auxiliando em ações corretivas. A partir daí, a empresa pode realmente concentrar seu foco em buscar soluções para problemas que necessitem de uma ação mais imediata.

O Gráfico de Pareto, outra ferramenta abordada, nos permitirá através de um recurso gráfico de barras, classificar de forma decrescente com que frequência acontecem determinados problemas, erros e defeitos que possam ser sanados posteriormente. Dessa forma, o Gráfico de Pareto irá transformar a relação das causas dos problemas em quantidade de percentual, facilitando assim, a localização de problemas vitais e a eliminação de futuras perdas.

A técnica dos cinco porquês, é uma ferramenta que será utilizada para identificarmos as causas raízes do problema, e nos ajudará a evitar que erros possam ocorrer novamente. Através dessa ferramenta, iremos tratar da resolução das causas raízes, facilitando a análise dos problemas, e identificando onde estão as falhas e os erros

Por fim, o método 5W2H irá responder questões práticas que envolvam realizar ações na execução de problemas. O objetivo dessa ferramenta será construir um plano de ação eficaz, visando a execução da melhoria de determinado problema. Essa ferramenta, irá definir de forma clara e objetiva quais os procedimentos devem ser adotados para evitar que as reincidências ocorram, e facilitará nas tomadas de decisões.



5. PROPOSTA DE MELHORIA

A proposta de melhoria tem como objetivo melhorar a qualificação profissional e o gerenciamento de pessoas, fatores que impactam diretamente nas relações e no sucesso da empresa., sugere-se investir em treinamentos adequados para capacitar profissionalmente os colaboradores e desenvolver práticas de comportamento que facilitem as relações interpessoais, de modo que os funcionários também se sintam motivados a exercerem suas atividades. De início, utilizaremos a análise SWOT para estruturar as informações, identificando fatores internos (forças e fraquezas) e fatores externos (oportunidades e ameaças), permitindo com que a análise de cenário da empresa seja mais clara e assertiva.

QUADRO 1- MATRIZ SWOT

		FORÇA	FRAQUEZA
INTERNO		Localização Geográfica	Mão de obra desqualificada e despreparada
		Acessibilidade no valor dos planos	Reclamações relacionados a instalação de internet
		Rede de distribuição eficiente	Falta de investimento em treinamentos
		Experiência no segmento	Distribuição desigual de tarefas
		Praticidade na adesão ao serviço	Demora no atendimento por meio dos canais digitais
		OPORTUNIDADE	AMEAÇAS
EXTERNO		Ofertar outro tipo de serviço, como por exemplo, tv por assinatura.	Alta concorrência
		Marketing e meios de comunicação digital	Fornecedores limitados
		Expandir a marca da empresa para outras cidades e estados	Crise econômica
		Parcerias com outras empresas	Custo elevado de matéria-prima
		Expansão da Internet 5G	Mudanças Climáticas

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

Diante do contexto apresentado pelo Quadro 1, através da análise SWOT, podemos identificar que a acessibilidade no valor dos planos e localização geográfica são exemplos de grandes trunfos da empresa frente ao mercado. Assim, ofertar outros tipos de serviço, como TV por assinatura e expandir a marca para outras cidades e, quem sabe, até os outros estados surgem como alternativas para a empresa se tornar mais competitiva no segmento em que atua. Em relação as ameaças, a empresa devem procurar alternativas, por exemplo, de reduzir seus custos de matéria-prima, buscando fornecedores mais acessíveis e confiáveis, sempre prezando pela qualidade de materiais.

No entanto, o foco deste artigo será buscar soluções e alternativas que visem resolver os problemas identificados nas fraquezas. Mão de obra desqualificada e despreparada surgem como pontos de melhoria, até porque, impactam diretamente nos resultados da empresa, reclamações com problemas na instalação de internet devem ser revistas, onde deve-se melhorar o nível de capacitação desses profissionais que trabalham diretamente na execução deste serviço.

Distribuição desigual de tarefas é outro fator que afeta diretamente a gestão da equipe, onde as atividades precisam ser bem divididas e bem-organizadas de como que não haja trabalho excessivo aos colaboradores, permitindo com que os mesmos se sintam mais motivados e



assim, consigam extrair o seu máximo de desempenho. A demora no atendimento dos canais digitais também precisa ser melhorados e solucionada, onde impactam diretamente na relação com o cliente. Por fim, a falta de investimento em treinamentos é outro fator que precisa ser trabalhado, onde é preciso criar uma equipe qualificada, de modo que aumente a produtividade da empresa, assim, trazendo mais reputação e credibilidade para a imagem da empresa no mercado.

Sendo assim, aplicaremos a Matriz G.U.T, onde será determinado o nível de prioridade das fraquezas, com base no seu grau de Gravidade, Urgência e Tendência, facilitando a tomada de decisão e soluções mais assertivas.

QUADRO 2- MATRIZ G.U.T

Lista de problemas	G	U	T	Pontuação	Prioridade
Mão de obra desqualificada	5	5	5	125	1º
Falta de investimento em treinamentos	5	4	4	80	2º
Reclamações relacionadas a instalação de internet	4	3	3	36	3º
Distribuição desigual de tarefas	3	3	3	27	4º
Demora no atendimento por meio dos canais digitais	3	2	2	12	5º

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

Através da Matriz G.U.T, permitiu-se identificar e classificar os problemas que mais impactam diretamente nos resultados da empresa, prejudicando gradativamente as relações com seus clientes e, conseqüentemente o sucesso da empresa do ramo de telecomunicações. O problema que mais se destaca, considerando sua gravidade, urgência e tendência, trata-se da mão de obra desqualificada (125), de forma geral, onde o nível de capacitação dos colaboradores da empresa não condiz com o nível de competitividade que o mercado exige. Adiante, a falta de investimento em treinamentos (80), é outro problema que se destaca, pois na empresa não há política por parte dos atuais gestores que não enxergam a necessidade de investir em capacitação profissional.

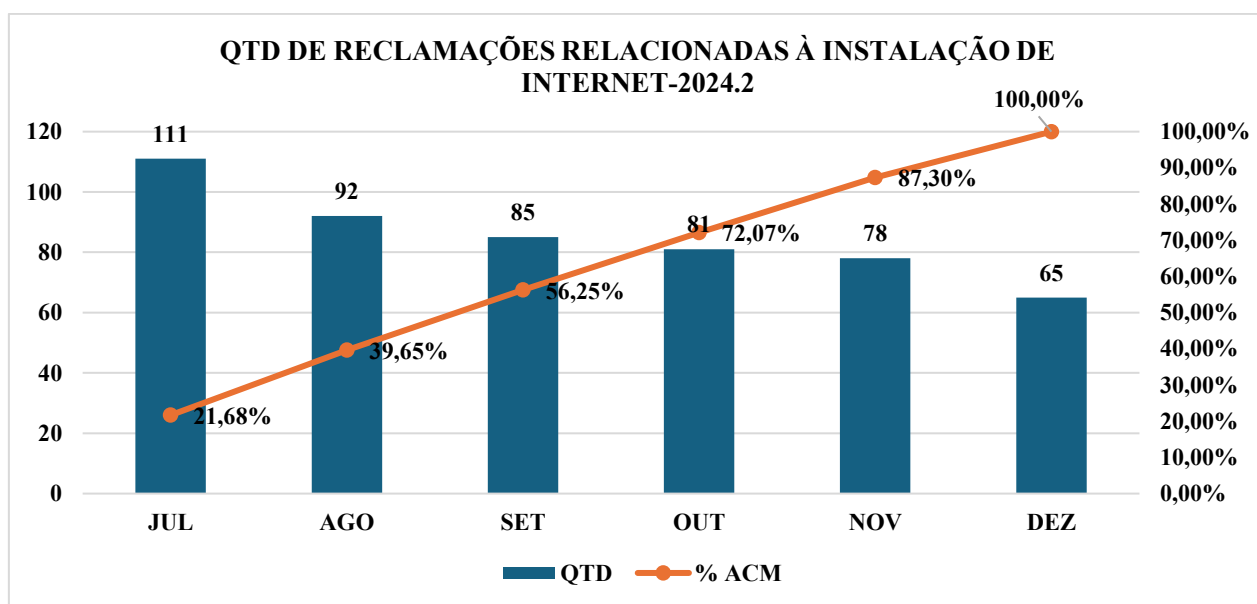
O número de reclamações dos clientes em relação a instalação de internet nas suas residências, com pontuação (36), onde na maioria das vezes são causadas pela falta de preparo dos colaboradores no momento da instalação, ao não saberem utilizar adequadamente determinado equipamento ou ferramenta. A distribuição desigual de tarefas (27), surge como um fator que afeta diretamente no clima organizacional, onde muitos colaboradores se veem com atividades excessivas e desproporcionais. Por fim, a demora no atendimento por meio dos canais digitais (12) na qual, muitos clientes reclamam que passam muito tempo esperando por respostas e informações.

A seguir, utilizou-se o Gráfico de Pareto, que permitiu mensurar de forma clara e objetiva o problema que mais causa impacto na empresa. Especificamente, será analisado por meio de



um gráfico a relação 80/20, evidenciando os meses em questão que a empresa mais teve problemas com os serviços envolvendo a quantidade de reclamações dos clientes na instalação de internet, afetando diretamente a relação entre cliente e empresa, onde por exemplo, a falta de conhecimento no manuseio de um equipamento ou no uso de uma ferramenta de trabalho ou até mesmo em uma informação passada equivocadamente ao cliente, são fatores que contribuem significativamente para o surgimento deste problema.

FIGURA 01- GRÁFICO DE PARETO



Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

Através da análise do Gráfico de Pareto, usando como referência o último semestre do ano de 2024, pode-se observar que a empresa apresentou em julho uma quantidade de 111 ocorrências relacionadas aos problemas de instalação de internet aos clientes, sendo o pico mais expressivo em relação aos demais, representado um percentual de 21,68% do total acumulado. Em seguida, no mês de agosto, a empresa obteve 92 ocorrências do tal problema, representando 39,65% do total acumulado.

Em julho, se justifica o pico mais expressivo dessas ocorrências, pois no mês em questão, a empresa teve um número bem alto de novos clientes aderindo aos serviços prestados, consequentemente a empresa não estava preparada para atender tal demanda, onde a mesma não tinha funcionários suficientes para realizar a instalação de internet desses novos clientes, isso fez com que muitos clientes reclamassem do serviço, ocasionando assim, um número elevado de reclamações. Já, no último mês referente a dezembro, a empresa obteve uma quantidade menor de reclamações comparado aos demais meses, isso se explica pelo fato de que o número de novos clientes aderindo a esse tipo de serviço da empresa foi bem menor, assim a empresa conseguia atender de forma plena toda a demanda.

Dando sequência ao trabalho, será utilizado a técnica dos 5 porquês, com o objetivo de identificar as três principais causas raízes que mais causam impacto na empresa. O objetivo é questionar o “porquê” quantas vezes for necessário para identificar a causa de determinados problemas, visando a contramedida dos mesmos.



QUADRO 03- 5 PORQUÊS

O QUE?	1º POR QUÊ	2º POR QUÊ	3º POR QUÊ	4º POR QUÊ	5º POR QUÊ	CONTRAMEDIDA
Mão de obra desqualificada	Não há política de qualificação profissional por parte dos atuais gestores	Pelo fato de os gestores acreditarem não ser importante qualificar a mão de obra da empresa.	Porque acreditam que a qualificação profissional dos colaboradores nada interferem no sucesso da empresa.			Mudar a política de gestão da empresa e a forma como os gestores enxergam a qualificação profissional, evidenciando que um time qualificado torna a empresa mais competitiva no mercado.
Falta de investimento em treinamentos	Não há disponibilização de recursos financeiros para investir em treinamentos aos colaboradores.	Pelo fato de que a alta gerência prefere utilizar os recursos financeiros para desenvolver outras atividades.	Porque na visão deles, investir em outras atividades traz um retorno financeiro muito mais rápido.			Disponibilizar recursos financeiros para investir em treinamentos de capacitação profissional.
Reclamações relacionadas a instalação de internet	Porque os colaboradores não são treinados e capacitados adequadamente para executar essas atividades específicas.	Pelo fato de a empresa acreditar que essas atividades são fáceis de serem executadas e não enxergarem a necessidade de treinamento específico.	Porque, geralmente são atividades com pouco tempo de execução e que não oferecem risco a integridade de nenhuns colaboradores no ato da instalação.			Contratar instrutores experientes e especializados neste tipo de atividade, de modo que ensinem e acompanhem os colaboradores responsáveis pela instalação de internet aos clientes.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

Através da aplicação desta ferramenta, pode-se identificar as três principais causas raízes identificadas na Matriz G.U.T que mais causam impacto negativamente no sucesso da empresa, no entanto, com o uso eficiente das contramedidas propostas, os principais problemas em questão serão sanados, de forma com que com a qualificação profissional da empresa se torne uma prática comum aplicada pelos atuais gestores, assim, aumentando o nível de desempenho dos colaboradores e elevando a competitividade da empresa.



6. PLANO DE AÇÃO

A seguir, será utilizado o plano de ação 5W2H com o objetivo de elaborar ações específicas para cada problema identificado na ferramenta anterior, organizando etapas a serem executadas e auxiliando na compreensão das informações aplicadas.

Quadro 04. 5W2H

O QUE?	POR QUÊ?	QUEM?	QUANDO?	ONDE?	COMO?	QUANTO?
Mão de obra desqualificada	Não há política de qualificação profissional por parte dos atuais gestores.	Setor de recursos humanos	Início: 01/06/2025 Fim: 01/12/2025	Setor de RH	Mudar a política de gestão da empresa e a forma como os gestores enxergam a qualificação profissional, evidenciando que um time qualificado torna a empresa mais competitiva no mercado.	Sem valor diretamente agregado
Falta de investimento em treinamentos	Falta da disponibilidade de recursos financeiros	Setor financeiro	Início: 01/06/2025 Fim: 01/12/2025	Auditório da empresa	Disponibilizar recursos financeiros para investir em treinamentos de capacitação profissional.	Irá custar em torno de R\$ 700,00 mensais para aplicação de treinamentos adequados aos colaboradores.
Reclamações relacionadas a instalação de internet	Não há instrutores e profissionais especializados na execução destas atividades	Setor de Recursos humanos, juntamente com o gestor operacional.	Início: 01/06/2025 Fim: 01/12/2025	Auditório da empresa	Contratar instrutores experientes e especializados neste tipo de atividade, de modo que ensinem e acompanhem os colaboradores responsáveis pela instalação de internet aos clientes.	O valor financeiro para a contratação de um profissional da área, custa em média, R\$ 2.100,00

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025



Através da aplicação do Plano de Ação 5W2H, percebeu-se que os principais problemas estão relacionados com a qualificação profissional, de modo geral. Fica evidente que é preciso mudar a política de gestão atual da empresa, onde os atuais gestores enxerguem como algo realmente necessário e importante para o sucesso da empresa. Conseqüentemente, deve-se investir e separar recursos financeiros para a capacitação desses colaboradores, com treinamentos adequados e contínuos. Por fim, é importante contratar profissionais que possam instruir e acompanhar os colaboradores atuais a executarem atividades específicas, como a instalação de internet aos clientes.

7. RESULTADOS ESPERADOS

Atualmente a empresa em questão, encontra-se com diversos problemas relacionados à mão de obra, onde muitos colaboradores não possuem conhecimentos suficientes para executar atividades de maneira correta e eficiente. Isso, faz com que empresa sofra negativamente com esses fatores e prejudique diretamente nas relações com seus clientes.

Logo, através do cumprimento das ações propostas no Plano de Ação 5W2H, espera-se que a empresa tenha uma melhora significativa no que diz respeito a qualificação da sua mão de obra, de modo geral. Para obter sucesso com as ações estabelecidas, primeiramente a empresa deve alterar a forma de gestão atual, na forma como visualizar a importância de se ter uma equipe qualificada e competitiva.

É imprescindível renunciar a treinamentos contínuos e adequados aos seus colaboradores, justamente para que esses profissionais possam estar cada vez mais aperfeiçoando conhecimentos e adquirindo habilidades, para isso é necessário disponibilizar recursos para tal. Há atividades específicas que necessitam ser alteradas e melhoradas, como a contratação de profissionais com foco na instalação de internet, reduzindo assim o índice de reclamações dos clientes referentes a esse tipo de serviço.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As considerações finais do presente artigo, de modo geral, contribuem com o conhecimento dos alunos envolvidos na elaboração deste trabalho e a quem interessar, mostrando o quão importante se torna a necessidade de ter uma equipe profissional qualificada e preparada no mercado de trabalho, evidenciando a importância de promover investimentos de capacitação profissional, de modo que melhore o desempenho e o nível de conhecimento desses colaboradores.

A utilização de ferramentas como a Matriz GUT, por exemplo, nos evidenciou a possibilidade que a empresa tem de identificar causas raízes e estabelecer níveis de prioridade, na busca para solucioná-las conforme seu grau de impacto, de modo geral. Assim, facilitando na tomada de uma decisão, por exemplo, e em promover ações corretivas que auxiliem na eliminação destas causas, com o uso do Plano de Ação 5W2H.

Por fim, fica aqui registrado os nossos sinceros agradecimentos a todos aqueles que contribuíram de alguma forma com a produção deste artigo. Ao gestor e professor Ygor Geann dos Santos Leite, que disponibilizou tempo e instruções adequadas na elaboração deste trabalho.



REFERÊNCIAS

- 1 HESS, Cristiane. Qualidade Aplicada: Como aliar teoria e prática. 1ed. São Paulo. Editora: Labrador, 2021.
- 2 MILETO, Claus. Gestão da Qualidade Total: Ferramentas e Princípios Essenciais. 1ed. Santa Catarina. Editora: Clube de Autores, 2023.
- 3 MAGALHÃES, M.F.S. Qualidade na prestação de serviços. 1ed. São Paulo. Editora: Senac São Paulo, 2021.
- 4 MOTTA, R; MOLA, I; LACERDA, L. Qualidade faixa preta. 1ed. São Paulo. Editora: Labrador, 2024.
- 5 COIMBRA, Domingos. Gestão da Qualidade Total: Princípios e Ferramentas para melhorar a qualidade dos produtos e serviços. 1ed. São Paulo: Editora: Independently published, 2023.
6. REIS, Alexandre. A importância da Gestão de Pessoas nas empresas. 1ed. São Paulo. Editora: Uiclap, 2024.
- 7 CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: o novo papel da Gestão do Talento Humano. 5ed. São Paulo: Editora: Atlas, 2020.
- 8 BICHUETTI, J.L. Gestão de Pessoas não é com o RH. 3ed. São Paulo. Editora: Saint Paul./
- 9 JOTA, Joel. Pessoas precisam de pessoas: Estratégias para o novo mundo. 1ed. São Paulo. Editora: Gente, 2022.
- 10 MURPHY, Mary. Culturas de crescimento. 1ed. Rio de Janeiro. Editora: Sextante, 2025.
- 11 SILVA, F.L.V. Fundamentos e Ferramentas da gestão da qualidade. 1ed. São Paulo. Editora: Senac São Paulo, 2022.
- 12 GALLEGOS, R.A.P. Ferramentas de Gestão voltadas para melhoria da qualidade nas empresas. 1ed. Rio de Janeiro. Editora: Freitas Bastos, 2023.
- 13 CAXITO, Fabiano; Gonçalves, L.C. Ferramentas da Qualidade. 1ed. Curitiba. Editora: Iesde Brasil S/A, 2021.
- 14 Byron, Paulo. Ferramentas da Qualidade e Gestão de Processos. 1ed. Santa Catarina Editora: Clube de Autores, 2023.
- 15 BASSAN, Edilberto. Ferramentas Avançadas da Qualidade: Aplicações e Estudos. 1ed. Santa Catarina. Editora: Clube de Autores, 2020.