

## **Processos gerenciais e estratégia nas organizações**

Evandro Luiz Ruschel<sup>1</sup>, Cristina Ceribola Crespam<sup>2</sup>, Franciele Ledur<sup>2</sup>, Dieter Brackmann Goldmeyer<sup>2</sup>,  
Carin Maribel Koetz<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Autor(a)/Apresentador(a), <sup>2</sup>Coautor(a), <sup>3</sup>Orientador(a)

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) - Campus Feliz. Feliz, RS

O projeto de extensão “Processos Gerenciais e Estratégia nas Organizações” justifica-se por promover a aproximação entre a instituição e a comunidade a partir de apoio gerencial especializado e gratuito para organizações públicas e privadas, terceiro setor e pessoas da comunidade atendida pelo Campus Feliz do IFRS, salientando assim o papel da instituição no desenvolvimento técnico, científico e social da região. Trata-se do terceiro ano de ocorrência deste projeto, que tem por objetivo geral desenvolver alternativas estratégicas que buscam contribuir para o crescimento social e econômico da comunidade. Além disso, visa aproximar-se da comunidade em que está inserido o Campus Feliz, visto que tem o propósito de conhecer o perfil e as demandas de apoio técnico na área da gestão das organizações presentes na comunidade. No ano de 2022, o presente projeto de extensão realizou uma pesquisa com as empresas da cidade de Feliz, em que obteve 71 respostas. Os resultados apontaram que as empresas analisadas têm em média 8 anos de existência, enquanto os respondentes têm em média 39 anos de idade. Há uma predominância de empresas individuais (MEI) e micro empresários entre os respondentes, totalizando mais de 70% da amostra. Além disso, o ramo de atividade destas organizações dividiu-se em 66,2% de serviços, 25,4% de comércio, 7% de indústrias e 1,4% de agropecuária. Sobre os pontos específicos em que as organizações possuem maiores dificuldades, encontram-se as questões de planejamento, programação e controle da produção (PPCP) e marketing. No entanto, outras áreas foram pesquisadas e ensejam também o trabalho de qualificação dos processos de gestão, assim como, identificou-se um ambiente favorável para a realização de projetos de extensão junto a este público. No ano de 2023 foi produzido um manual de ferramentas organizacionais para capacitação dos gestores para a melhoria dos processos gerenciais a partir da análise das principais áreas que demandam a atuação qualificada de profissionais de gestão, são elas: ferramentas de retenção de clientes, ferramentas de planejamento estratégico e ferramentas para medir a satisfação dos clientes. A edição atual do projeto buscou produzir material audiovisual, visando dar suporte à capacitação dos gestores na melhoria dos processos gerenciais a partir da divulgação do material para as organizações envolvidas e iniciou pela revisão do manual desenvolvido. Após, foi realizada uma pesquisa sobre diferentes estratégias e canais de comunicação a fim de dar suporte na construção de materiais informativos, buscando ampliar as estratégias de disseminação e comunicação do material. Na sequência, foram avaliadas e selecionadas as técnicas e ferramentas de comunicação para os materiais, são elas: tutoriais em formato de vídeos, áudios e carrosséis. Por fim, serão realizadas apresentações em eventos de extensão buscando expandir o conhecimento dos materiais para mais organizações da comunidade. Palavras-chave: Estratégia; Canais de comunicação; Materiais informativos.

**Palavras-chave:** Estratégia; Canais de comunicação; Materiais informativos.

**Trabalho executado no:** Edital PROEX nº 02/2023 – AUXÍLIO INSTITUCIONAL À EXTENSÃO 2023, Edital PROEX Nº 11/2023 – EDITAL DE CONCESSÃO DE APOIO FINANCEIRO PARA AÇÕES DE EXTENSÃO PROPOSTAS POR ESTUDANTES DO IFRS, Edital PROEX nº03/2023 – Registro de ações de extensão sem auxílio financeiro – Fluxo Contínuo Permanente, Edital Nº 1/2023 – PROEX-REI – Edital de Fomento

Externo Permanente de Extensão, aprovados pela Comissão de Gerenciamento de Ações de Extensão (CGAE).