

**Centro Universitário Processus**  
PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

**Anexo I – PROJETO EXTENSIONISTA**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO PROCESSUS**  
**Prática Extensionista**

**PROJETO/AÇÃO (02/2025)**



# **Análise das Necessidades de TI e Proposição de Solução Automatizada de Atendimento Digital para o Larzinho Chico Xavier**

## **1. Identificação do Objeto**

**Atividade Extensionista:**

PROGRAMA ( )      PROJETO ( )      CURSO ( )      OFICINA ( )  
EVENTO ( )      PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (X)      AÇÃO DE EXTENSÃO SOCIAL ( )

**Área Temática: Tecnologia e Produção**

**Linha de Extensão: Inclusão Digital**

# Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

**Local de implementação (Instituição parceira/conveniada):**

**Larzinho Chico Xavier, SMPW Qd. 01, Conjunto 04 Lote 05/C, CEP: 71.735-104 – Park Way – Núcleo Bandeirante – Brasília-DF**

**Título: Análise das Necessidades de TI e Proposição de Solução Automatizada de Atendimento Digital para o Larzinho Chico Xavier**

## **Identificação dos Autor(es) e Articulador(es)**

**CURSO: Análise e Desenvolvimento de Sistemas**

**DISCIPLINA EXTENSIONISTA:**

**Coordenador de Curso: Profa. Ms. Maria Aparecida de Assunção**

**Professor(a) Articulador(a): Prof. Ms. Max Bianchi Godoy**

**Alunos:**

**Nome /Contato:**

**Mauricio Miranda dos Santos: [mauriciocna52@gmail.com](mailto:mauriciocna52@gmail.com)**

**Vinivius de Carvalho Ferreira de Lima: [vinivini72@hotmail.com](mailto:vinivini72@hotmail.com)**

**Leonardo Heringer Andrade – e-mail: [leonardo.heringer@yahoo.com.br](mailto:leonardo.heringer@yahoo.com.br)**

**Jairo Dornelas da Rocha Neto – e-mail: [jairodarocho07@gmail.com](mailto:jairodarocho07@gmail.com)**

**Guilherme Higino Alencar – e-mail: [guilhermehalencar11@gmail.com](mailto:guilhermehalencar11@gmail.com)**

**André Lucas Santos de Souza – e-mail: [andrelucas.alsdsbr1@gmail.com](mailto:andrelucas.alsdsbr1@gmail.com)**

**Edimar Leite de Souza Júnior – e-mail: [edimar.2006.junior@gmail.com](mailto:edimar.2006.junior@gmail.com)**

## **2. Fundamentação Teórica**

As Organizações da Sociedade Civil (OSCs) constituem atores fundamentais na proteção social, na promoção de direitos e na prestação de serviços à população vulnerável. Segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, 2023), existem mais de 780 mil OSCs no Brasil, sendo parcela expressiva dedicada à assistência a crianças e adolescentes. Nesse contexto, destaca-se o **Larzinho Chico Xavier**, instituição sem fins lucrativos que acolhe, de forma transitória, crianças encaminhadas pela Vara da Infância e Juventude do Distrito Federal.

# Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

A sustentabilidade das OSCs depende não apenas de recursos financeiros, mas também de práticas eficientes de comunicação institucional, transparência e relacionamento com doadores e voluntários. Em uma sociedade cada vez mais digitalizada (Ministério da Casa Civil, 2022), ferramentas tecnológicas tornaram-se indispensáveis para ampliar alcance, garantir prestação de contas e fortalecer a confiança social.

A literatura mostra que processos digitalizados de comunicação — como o envio automatizado de newsletters — ajudam instituições a manter vínculos, divulgar ações e mobilizar apoiadores, reduzindo esforços operacionais e aumentando a transparência. Castells (2009) afirma que vivemos em uma “sociedade em rede”, em que a comunicação digital reorganiza práticas sociais e institucionais, criando novas formas de interação e legitimidade.

Ferramentas de automação, como MailerLite, Nitronews e Sender.net, permitem integrar contatos, padronizar conteúdos, programar fluxos e mensurar resultados. Princípios básicos da Engenharia de Software (Soares, 2004) — como levantamento de requisitos, prototipação e definição de fluxos — se aplicam diretamente a esse tipo de solução. Assim, a adoção de uma solução automatizada contribui não apenas para melhorar processos internos, mas também para aumentar o impacto social da instituição.

### 3. Diagnóstico Situacional (“Antes”)

Durante a visita técnica e entrevistas com os responsáveis pelo Larzinho Chico Xavier, identificou-se que:

#### 3.1. Situação Atual

- O envio de mensagens, comunicados e pedidos de apoio é realizado **manualmente** por um estagiário.
- O processo demanda **2 a 3 dias de trabalho** por ciclo de envio.
- Não existe **lista unificada** de contatos; os e-mails são enviados individualmente.
- Falhas recorrentes de comunicação foram relatadas, como e-mails duplicados ou esquecidos.
- A instituição não possui métricas sobre taxa de leitura, cliques ou engajamento.
- A comunicação institucional não possui padronização visual ou periodicidade.

#### 3.2. Evidências coletadas

- Relato do estagiário sobre o tempo gasto.
- Registros de contatos dispersos (planilhas, cadernos e conversas).

# Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

- Ausência de ferramenta tecnicamente adequada ao volume de mensagens.
- Falta de fluxo processual definido.

### 3.3. Problema identificado

**A ausência de uma ferramenta automatizada de comunicação compromete a eficiência, gera retrabalho, causa falhas no atendimento e dificulta a prestação de contas aos apoiadores.**

### 3.4. Consequências sociais e organizacionais

- Redução do engajamento de doadores.
- Dificuldade em fortalecer a imagem institucional.
- Falta de transparência na comunicação periódica.
- Sobrecarga administrativa de voluntários e estagiários.

## 2. Justificativa

O projeto é tido como importante para modernizar o atendimento digital do Larzinho Chico Xavier, promovendo eficiência, confiabilidade e transparência na comunicação com doadores, voluntários e parceiros. Instituições do terceiro setor dependem da credibilidade e da regularidade na prestação de contas, e a comunicação automatizada é uma ferramenta eficaz, acessível e sustentável para atender essas necessidades.

Do ponto de vista extensionista, o projeto possibilita aos alunos aplicar conhecimentos técnicos de TI em uma situação real de impacto social, promovendo integração entre teoria e prática, diálogo com a comunidade e desenvolvimento de competências profissionais.

Assim, a intervenção é justificada porque:

- atende uma demanda real detectada no diagnóstico;
- fortalece a sustentabilidade institucional do Larzinho;
- amplia o alcance das ações sociais da organização;
- reduz o retrabalho operacional;
- melhora a gestão e a organização digital;
- proporciona aprendizado significativo aos estudantes.

# Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

## 5. Objetivos

### 5.1. Objetivo Geral

Analisar as necessidades de TI do Larzinho Chico Xavier e propor uma solução automatizada de atendimento digital, com foco no envio de newsletters e comunicados institucionais.

### 5.2. Objetivos Específicos

- Mapear processos atuais de comunicação e identificar gargalos.
- Unificar e organizar a base de contatos da instituição.
- Avaliar plataformas de automação adequadas ao perfil e necessidades do Larzinho.
- Desenvolver protótipo de layout e fluxo automatizado de envio.
- Treinar equipe para operar a ferramenta.
- Mensurar possibilidades de melhoria e impactos sobre a comunicação.

## 6. Metas SMART

1. **Diagnosticar** o processo atual até **30/08/2025** (mensurável, alcançável e relevante).
2. **Consolidar** lista única de contatos até **05/09/2025**.
3. **Selecionar** a plataforma de automação até **10/09/2025**.
4. **Criar** o fluxo automatizado e protótipo até **25/09/2025**.
5. **Capacitar** a equipe do Larzinho até **05/10/2025**.
6. **Apresentar** a proposta final até **15/10/2025**.

## 7. Metodologia

A metodologia adotada combina:

### 7.1. Práticas extensionistas

Atende aos princípios da extensão universitária (MEC, 2018):

- **Interação dialógica:** reuniões, entrevistas e colaboração com a equipe do Larzinho.
- **Interdisciplinaridade:** integração de TI, comunicação e gestão.
- **Impacto social:** foco na eficiência institucional e melhoria do atendimento.
- **Formação cidadã:** aplicação prática de conhecimentos em benefício comunitário.

### 7.2. Etapas técnico-operacionais

1. **Levantamento de requisitos:** entrevistas, análise documental e observação direta.

## Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

2. **Benchmarking:** estudo de boas práticas de comunicação digital em OSCs.
3. **Análise de ferramentas:** MailerLite, Nitronews, Sender.net.
4. **Prototipação:** modelos visuais e fluxos automáticos de envio.
5. **Configuração:** listas, templates, automações.
6. **Capacitação e testes:** simulações, testes de envio, ajustes.
7. **Apresentação e entrega final:** relatório, protótipo e orientações.

### 8. SWOT (Análise Situacional)

#### Forças:

- Equipe engajada e comprometida.
- Boa reputação comunitária.
- Programas de apoio estruturados.

#### Fraquezas:

- Processos manuais e improdutivos de comunicação.
- Falta de padronização e métricas.
- Dependência de voluntários.

#### Oportunidades:

- Automação de processos internos.
- Parcerias com universidades.
- Ampliação da presença digital.

#### Ameaças:

- Crises econômicas que reduzem doações.
- Concorrência por atenção de apoiadores.

### 9. 5W2H da Solução Proposta

#### What (O quê?)

Automatizar o envio de newsletters e comunicações institucionais.

#### Why (Por quê?)

Reduzir tempo, evitar erros e aumentar o engajamento.

#### Where (Onde?)

Setor administrativo e comunicacional do Larzinho.

# Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

## When (Quando?)

Em até 2 meses após validação.

## Who (Quem?)

Equipe do Larzinho com apoio dos alunos-extensionistas.

## How (Como?)

Uso de ferramenta gratuita/baixo custo + banco de dados unificado + treinamento.

## How Much (Quanto?)

Ferramentas gratuitas suportam 500 a 1.000 contatos; custo zero inicial.

## 10. Produto Final Entregue

- Diagnóstico completo do processo atual.
- Lista de contatos revisada e consolidada.
- Protótipo de layout de newsletter.
- Fluxo automatizado configurado em plataforma digital.
- Manual simplificado de uso.
- Slides de apresentação e banner.

## 11. Cronograma de Execução

Etapa	Período	Responsáveis
Reunião inicial e alinhamento	15/08	Alunos + Equipe do Larzinho
Diagnóstico e entrevistas	16 a 21/08	Grupo
Redação do projeto	22/08 a 10/09	Grupo
Seleção da plataforma	11/09 a 15/09	Grupo
Prototipação	16/09 a 30/09	Grupo
Testes e treinamento	01/10 a 05/10	Grupo
Entrega final	15/10	Grupo

## 12. Considerações Finais

A execução deste projeto permitiu identificar desafios reais de comunicação digital do Larzinho Chico Xavier e propor uma solução prática, sustentável e de alto impacto social. A automação do envio de newsletters representa um avanço significativo na organização da comunicação institucional, reduzindo retrabalho, aumentando a transparência e fortalecendo o relacionamento com apoiadores.

A experiência extensionista possibilitou aos alunos aplicar conhecimentos técnicos de TI em uma realidade concreta, estimulando visão crítica, autonomia e responsabilidade social. Espera-se que a implementação da solução contribua para maior engajamento, ampliação da captação de recursos e melhoria contínua dos processos internos do Larzinho.

## Referências

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 2009.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). *Mapa das Organizações da Sociedade Civil*. Brasília: IPEA, 2023. Disponível em: <https://mapaosc.ipea.gov.br/>. Acesso em: 14 out. 2025.

LARZINHO CHICO XAVIER. *Institucional*. Brasília, [s.d.]. Disponível em: <https://www.larzinhochicoxavier.org.br/>. Acesso em: 14 out. 2025.

MINISTÉRIO DA CASA CIVIL. *Transformação digital no Brasil: panorama e indicadores de acesso à internet*. Brasília: Governo Federal, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/casacivil>. Acesso em: 14 out. 2025.

SOARES, Michel dos Santos. *Engenharia de Software: teoria e prática*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

THE GUARDIAN. *Tim Berners-Lee on the future of the web: "The system is failing"*. Londres, 2017. Disponível em: <https://www.theguardian.com>. Acesso em: 14 out. 2025.