



# IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA PARA TEATROS

KickOff - 18/07/2024

Gestão de Processos de Negócio

Planejamento e Gerenciamento de Projetos

Sistemas de Gestão Empresarial



# EQUIPE - TIME 1



**ALDO LEMOS**  
asfl@cin.ufpe.br



**JOSÉ LUIZ**  
jlsn@cin.ufpe.br



**JOÃO HIBERNON**  
jhclal@cin.ufpe.br



**MARIANA M.**  
mmsa@cin.ufpe.br



**MATEUS N.**  
mnss@cin.ufpe.br



**TIAGO CHACON**  
toscc@cin.ufpe.br

## CONTEXTO DO PROJETO

QUEM AQUI FOI AO CINEMA NO  
ÚLTIMO ANO?

## CONTEXTO DO PROJETO

QUEM AQUI FOI AO TEATRO  
MUNICIPAL NO ÚLTIMO ANO?



# CONTEXTO DO PROJETO

O Cerne de nosso projeto é a **melhoria na gestão integrada de teatros na cidade do Recife**, tendo como setor o **Cultural**, no que se refere aos **Teatros**.



Teatro Santa Isabel, Situado no Centro do Recife



# CONTEXTO DO PROJETO

Os teatros de Recife enfrentam desafios significativos devido à falta de um sistema de gestão integrada. A ausência de funcionalidades como bilheteria eletrônica, gestão e locação de espaços e eventos. Além de uma falta de comunicação assertiva com o público afetam a eficiência operacional e a experiência do usuário.



Teatro do Parque, evento realizado no seu aniversário de 108 anos, em agosto de 2023. (Foto: Marcos Pastich/PCR)

# REALIDADE ATUAL

Atualmente, os teatros de Recife enfrentam:

- Gestão Fragmentada: Processos manuais e desconectados dificultam a eficiência.
- Comunicação Ineficaz: Informações sobre eventos são dispersas e pouco acessíveis ao público.
- Baixa Participação: A falta de um sistema de bilheteria eletrônico integrado resulta em baixa venda de ingressos e eventos menos frequentados.
- Subutilização dos Espaços: Artistas encontram dificuldades para alugar espaços, contribuindo para a ociosidade dos teatros.



# ANA COSTA - COORDENADORA DE OPERAÇÕES DE TEATRO

- **Desafios:** Gestão manual de reservas, comunicação fragmentada com produtores e público, erros na venda de ingressos.
- **Necessidades:** Sistema integrado para gestão de reservas e venda de ingressos, ferramentas de comunicação eficientes.



Persona 1



# JOÃO ALMEIDA - PRODUTOR INDEPENDENTE

- **Desafios:** Dificuldade em reservar espaços, falta de transparência nas disponibilidades, comunicação ineficaz com teatros.
- **Necessidades:** Sistema transparente de reservas, ferramentas para envio de documentação e promoção de eventos.



Persona 2

## MARIA SILVA - PROFESSORA E ENTUSIASTA CULTURAL

- **Desafios:** Dificuldade em encontrar informações atualizadas sobre eventos, processo complicado de compra de ingressos.
- **Necessidades:** Sistema centralizado para busca e compra de ingressos, comunicação eficiente sobre novos eventos.



Persona 3



# CONTEXTO DO PROBLEMA

Os teatros carecem de um sistema de gestão integrada que inclua:

- Bilheteria eletrônica
- Gestão e locação de espaços e eventos
- Comunicação eficiente com o público

A falta desse sistema resulta em baixa eficiência operacional e uma experiência insatisfatória para os usuários, contribuindo para a baixa participação da população nas atividades teatrais e a dificuldade enfrentada pelos artistas para alugar espaços.

# SOLUÇÃO PROPOSTA

Implementação de um sistema de gestão integrada que inclua:

- Sistema de bilheteria eletrônica
- Ferramentas de gestão para programação e locação de espaços
- Integração com o ConectaRecife para divulgação dos eventos



# PROPOSTA DE VALOR

**A solução proposta resolverá os seguintes problemas:**

- Maior eficiência na venda de ingressos e gestão de eventos
- Melhoria na comunicação com o público
- Aumento na frequência de visitantes
- Otimização da utilização dos espaços teatrais

**Benefícios Esperados:**

- Redução de erros e tempo gasto na gestão manual
- Maior satisfação dos produtores e do público
- Aumento do engajamento da sociedade com as atividades artísticas

# OBJETIVO DO PROJETO

- Implementar um sistema de bilheteria eletrônica
- Desenvolver ferramentas de gestão para programação e locação de espaços

## Objetivo Final:

- Melhorar a eficiência operacional dos teatros e aumentar o engajamento cultural na cidade de Recife



# MACROPROCESSO - MATRIZ SIPOC

Implementação de um Sistema de Gestão Integrada para Teatros				
Integrantes do time:		Aldo dos Santos Ferreira Lemos; José Luiz da Silva Neto; João Hibernon Carneiro Leão; Mariana Marinho da Silva Andrade; Mateus Nepomuceno Silva Santos; Tiago Oliveira de Senna Caaete Chacon.		
S	I	P	O	C
Fornecedores	Entradas	Processo	Saídas	Clientes
Teatros do Recife	Documento contendo as datas e horas disponíveis para aluguel	Especificar slots de disponibilidade para Aluguel	Slots de disponibilidade para aluguel	Produtores
Produtores	Escolha de Slots e upload de Documentação da Proposta do Evento	Selecionar um ou mais slots para reserva do Espaço e informações a respeito do evento	Solicitações de reserva de espaço e detalhes do evento	Funcionário do Teatro
Funcionário do Teatro	Avaliação e Aceitação das Solicitações de Aluguel do Teatro	Confirmar contratação do espaço e liberar venda de ingressos	Confirmação de reserva do espaço e autorização para venda de ingressos	Produtores
Prefeitura do Recife	Informação sobre evento aprovado	Publicar Evento na Plataforma do ConectaRecife e nas redes	Evento publicado no ConectaRecife e redes sociais	Público
Público	Cadastro/Login no Sistema de Gestão Integrada dos Teatros	Se cadastrar/Fazer Login no Sistema de Gestão Integrada dos Teatros para Compra/Reserva de Ingressos para o Evento	Ingressos reservados ou comprados	Produtores, Funcionário do Teatro

# **DIAGRAMA DE ESCOPO DO PROJETO**

**O DIAGRAMA DE ESCOPO FORNECE UMA VISÃO GERAL DAS  
ETAPAS PRINCIPAIS DO PROJETO E SEUS COMPONENTES.**



# DIAGRAMA DE ESCOPO DO PROJETO

## DIAGRAMA DE ESCOPO DO PROCESSO

NOME DO PROCESSO: Processo para sistema integrado para teatros		DONO DO PROCESSO: Prefeitura do Recife	
<b>LEIS, NORMAS &amp; POLÍTICAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709 de agosto de 2018)</li><li>- Lei nº 15.896 de setembro de 2016</li></ul>		<b>MISSÃO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Digitalizar o sistema de bilheteria;</li><li>- Facilitar a gestão da locação de espaços;</li><li>- Unificar os canais de comunicação com o público.</li></ul>	<b>INDICADORES</b> <p>Quais indicadores que existem hoje são mensurados?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ociosidade dos teatros de Recife;</li><li>- Taxa de obtenção dos ingressos.</li></ul> <p>Quais indicadores que existem hoje e ainda não são mensurados?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- NPS - taxa de satisfação de clientes;</li><li>- Feedbacks.</li></ul> <p>Quais outros possíveis indicadores importantes podem mensurar os resultados do processo?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Maior eficiência operacional medido pelo aumento do lucro.</li></ul>
<b>EVENTO INICIAL (DE):</b>	Existia um déficit preocupante no uso dos teatros de Recife, uma vez que carecem de um sistema de gestão integrada que possibilite funcionalidades como bilheteria eletrônica, gestão e locação de espaços e eventos, além de uma comunicação eficiente com o público.	<b>RESULTADO (ATÉ):</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumentar a frequência de visitantes;</li><li>• Maior eficiência na obtenção de ingressos e gestão de eventos;</li><li>• Aumento da qualidade na comunicação com o público;</li><li>• Aumentar a frequência e a qualidade do uso dos espaços teatrais.</li></ul>
<b>ENTRADAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Documento contendo as datas e horas disponíveis para aluguel</li><li>- Escolha de Slots e upload de Documentação da Proposta do Evento</li><li>- Avaliação e Aceitação das Solicitações de Aluguel do Teatro</li><li>- Informação sobre evento aprovado</li><li>- Cadastro/Login no Sistema de Gestão Integrada dos Teatros</li></ul>	<b>PROCESSO (VISÃO DO CLIENTE)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fornecer dados e recursos para o auxílio no desenvolvimento pleno do projeto;</li><li>- Fornecer documentação para o aluguel dos teatros de Recife.</li></ul>		<b>SAÍDAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Slots de disponibilidade para aluguel</li><li>- Solicitações de reserva de espaço e detalhes do evento</li><li>- Confirmação de reserva do espaço e autorização para venda de ingressos</li><li>- Evento publicado no Conecta Recife e redes sociais</li><li>- Ingressos reservados ou comprados</li></ul>
<b>ATORES ENVOLVIDOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Secretaria de Cultura</li><li>- Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação</li><li>- Equipe projetista</li></ul>		<b>SISTEMAS, INFRAESTRUTURA &amp; INSTRUMENTOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Conecta Recife</li><li>- Trello</li><li>- FigJam</li><li>- Figma</li><li>- Miro</li></ul>	

# **PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DO PROJETO**

## **PONTOS PLANEJADOS:**

- **REUNIÕES DE EQUIPE ÀS SEGUNDAS E SEXTAS-FEIRAS.**
- **DAILYS VIA WHATSAPP/DISCORD PARA ALINHAMENTO DIÁRIO.**
- **DIVISÃO DE TAREFAS ENTRE OS MEMBROS DA EQUIPE.**

## **REALIZAÇÕES ATÉ O MOMENTO:**

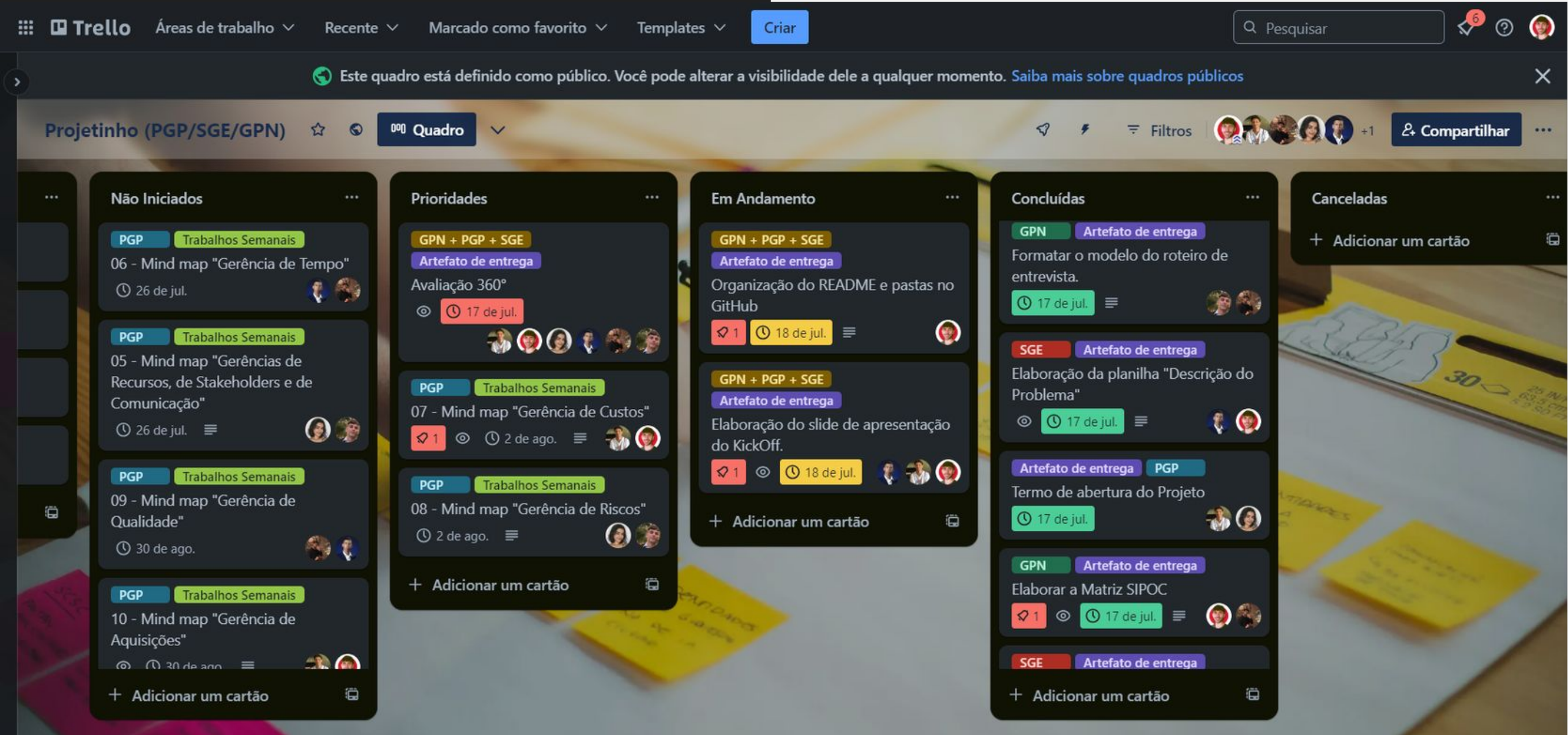
- **ENTREVISTAS PARA CAPTAÇÃO DE INFORMAÇÕES;**
- **ELABORAÇÃO DA MATRIZ SIPOC;**
- **CRIAÇÃO DO DIAGRAMA DE ESCOPO;**
- **MODELO DE DELISLE APLICADO À REALIDADE DO PROJETO;**
- **TERMO DE ABERTURA ASSINADO PELO CLIENTE E GP.**

**PONTOS A SEREM  
TRATADOS**

**PONTOS FORTES  
&  
PONTOS DE MELHORIA**



# PLATAFORMAS UTILIZADAS E FUTURAS



# DESIGN THINKING



**IMERSÃO**

1º STATUS REPORT



**PESQUISA**



**IDEAÇÃO**

2º STATUS REPORT



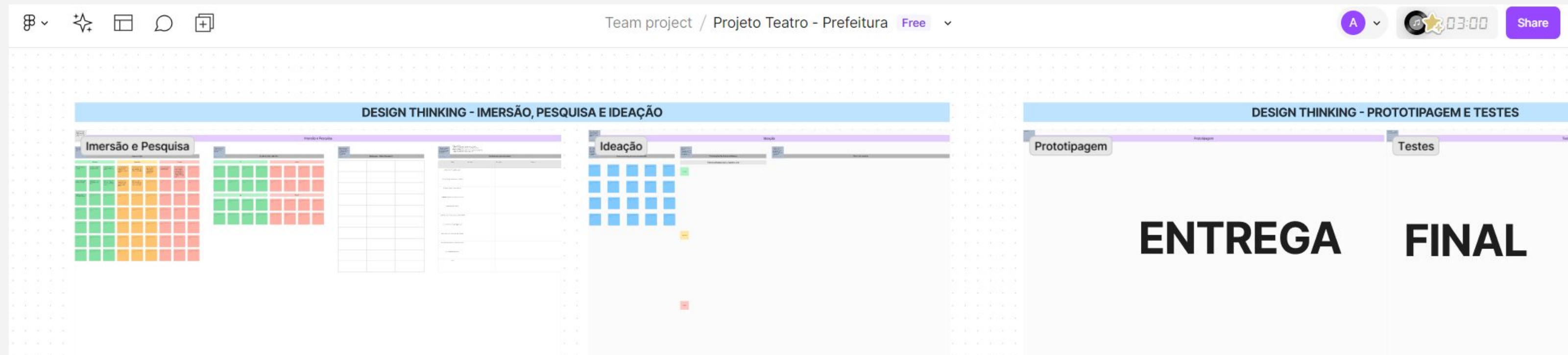
**PROTOTIPAGEM**

ENTREGA FINAL



**TESTES**

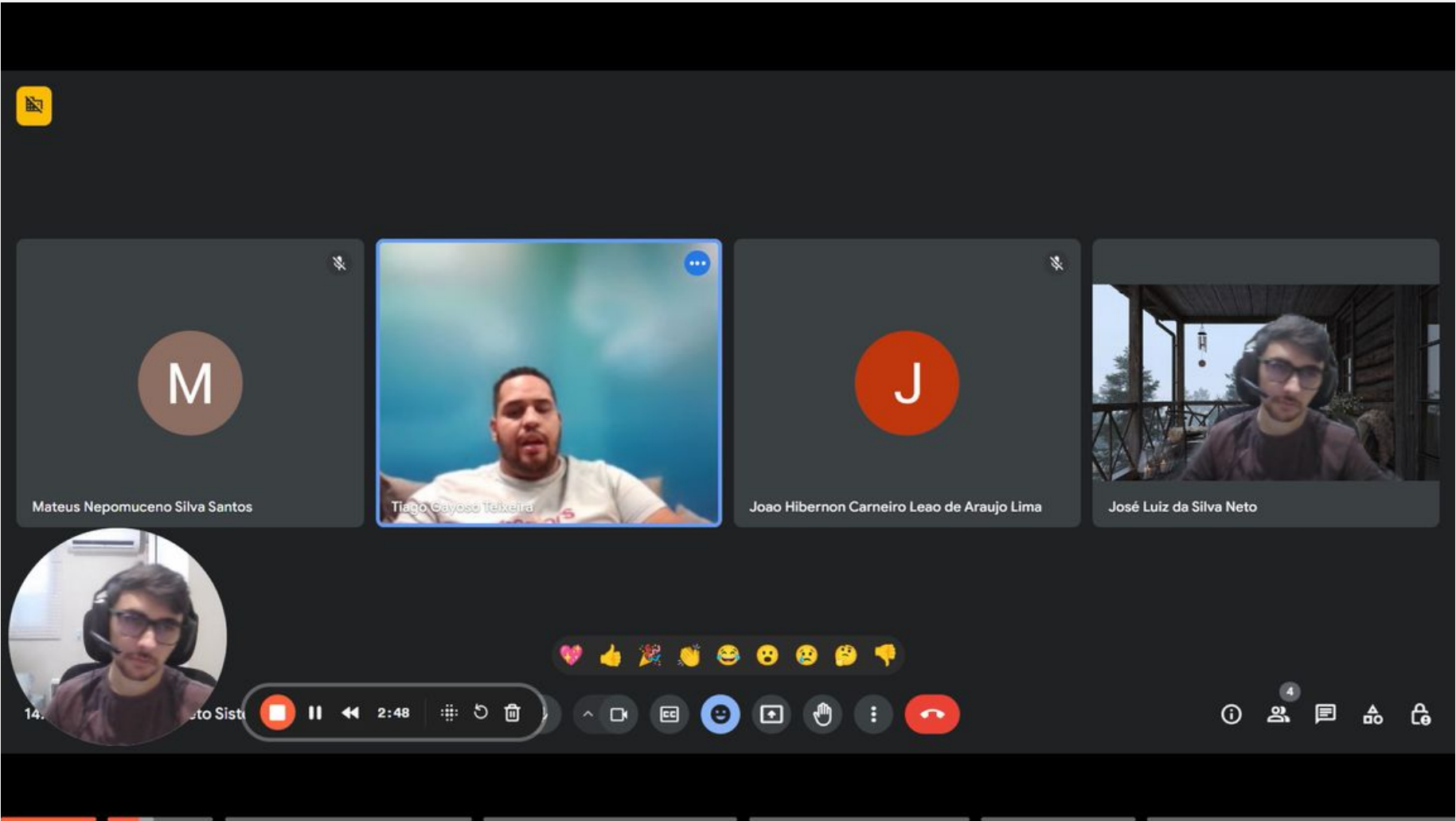
# FIGJAM



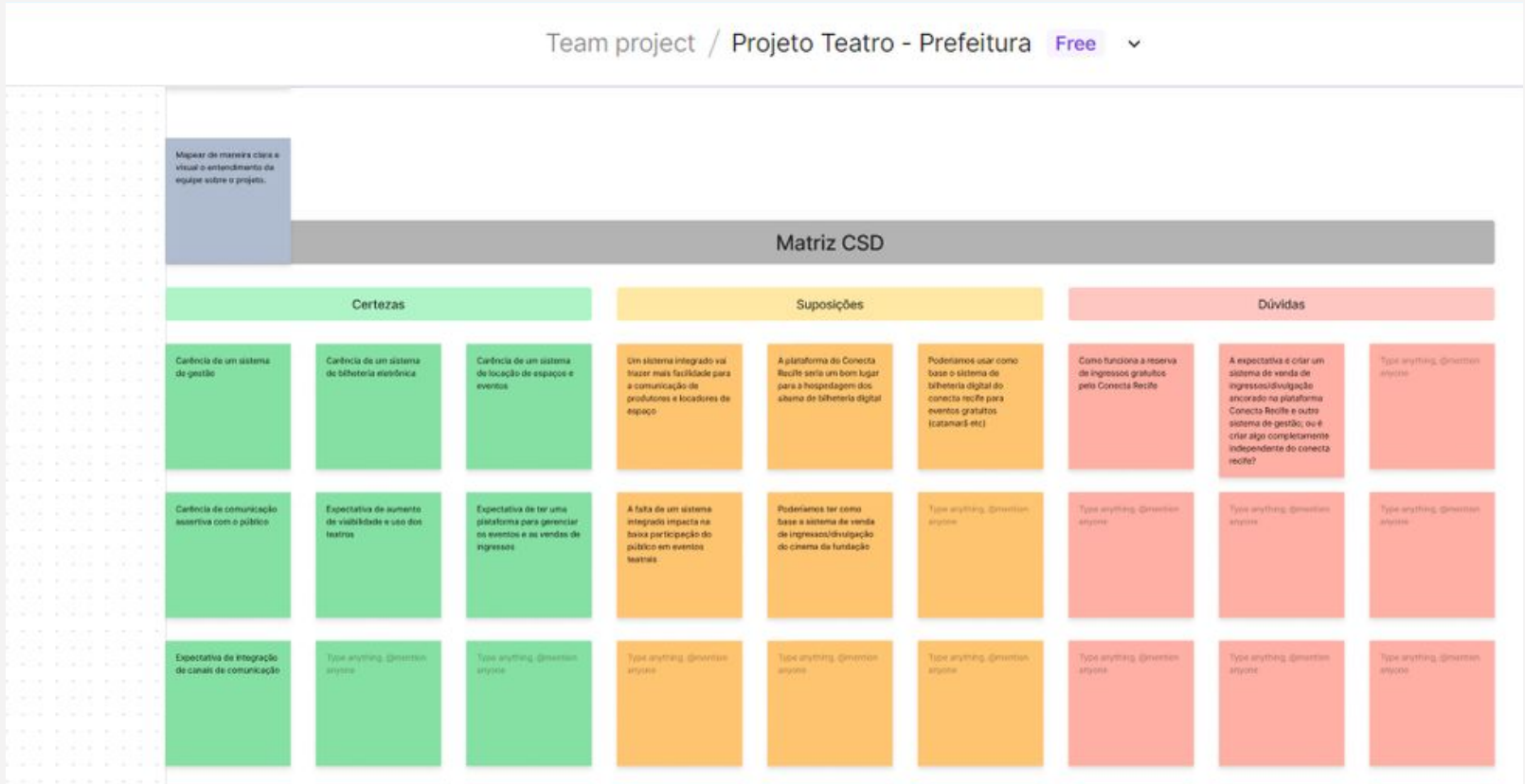


# PRIMEIRA REUNIÃO

22



DATA: 18/07/2024  
TEMPO MÉDIO: 33 MINUTOS



COMPREENDENDO O PROBLEMA E VISUALIZANDO  
DÚVIDAS DA MATRIZ CSD

# TERMO DE ABERTURA

TERMO DE ABERTURA DE PROJETO		
Nome do Projeto	Implementação de um Sistema de Gestão Integrada para Teatros	
Objetivos do Projeto		
O projeto visa implementar um sistema de bilheteria eletrônica, desenvolver ferramentas de gestão para programação e locação de espaços, e integrar canais de comunicação com o público em uma única plataforma. Esses objetivos foram estabelecidos para melhorar a eficiência operacional dos teatros e a experiência dos usuários.		
Justificativa do Projeto		
A ausência de um sistema de gestão integrada nos teatros de Recife tem causado diversas dificuldades operacionais e prejudicado a experiência dos usuários. Como resultado, observa-se uma baixa participação da população nas atividades teatrais na cidade de Recife. Além disso, a dificuldade enfrentada pelos artistas para alugar espaços contribui para um alto índice de ociosidade dos teatros.		
Resultados Esperados ou Benefícios do Projeto		
Espera-se que a implementação do sistema de gestão integrada resulte em maior eficiência na venda de ingressos e na gestão de eventos. Além disso, a comunicação com o público deve melhorar, aumentando a frequência de visitantes aos teatros. Outro benefício esperado é a otimização da utilização dos espaços teatrais, reduzindo a ociosidade e aumentando a rentabilidade das operações.		
Premissas		
Para o sucesso do projeto, parte-se da premissa de que os teatros fornecerão acesso completo às suas operações para análise e implementação. Além disso, espera-se que os stakeholders estejam disponíveis para fornecer feedback, aprovar e participar de cada etapa do projeto conforme necessário.		
Restrições		
O projeto deve respeitar o orçamento e o prazo definidos. E uma outra restrição, pode ser a possível não disponibilidade dos stakeholders durante todas etapas do projeto, visto que é algo à parte de seus respectivos trabalhos.		
Principais Riscos Identificados		
Os principais riscos incluem a resistência à mudança por parte dos funcionários e usuários, possíveis problemas técnicos durante a implementação do sistema e atrasos causados por fatores externos.		
Data Inicial	Data final	Custo Estimado
17/07/2024	01/10/2024	Ainda sem custo estimado.

Autoridades e Responsabilidades (Principais Stakeholders)		
Nome	Função / Papel	Responsabilidades / Expectativas
Rafael Toscano	Product Owner	Responsável por definir requisitos críticos e priorizar funcionalidades essenciais para otimizar a gestão de espaços e a venda de ingressos nos teatros, alinhado com a melhoria da experiência do usuário final.
Prefeitura do Recife	Cliente	Encarregado de validar a conformidade das soluções desenvolvidas com as necessidades operacionais específicas dos teatros, fornecendo feedback contínuo para garantir a eficácia do sistema de bilheteria eletrônica.

Equipe do Projeto	Executores do Projeto	Responsáveis pelo desenvolvimento e implementação do sistema, focados na entrega de funcionalidades robustas e na integração eficiente de canais de comunicação para melhorar a eficiência operacional dos teatros.
José Luiz da Silva Neto	Gerente do Projeto (Rotativo)	Responsável por coordenar todas as fases do projeto de implementação do sistema de bilheteria eletrônica, garantindo o cumprimento de prazos, orçamentos e padrões de qualidade estabelecidos, enquanto facilita a comunicação eficaz entre todas as partes envolvidas para alcançar os objetivos definidos.
Produtores e Artistas	Usuários do Sistema	Operadores dos teatros utilizam o sistema para gerenciar reservas de espaços e programação de eventos, contribuindo diretamente para a eficiência das operações diárias dos teatros.
Público Teatral	Usuários Finais	Clientes finais interagem com a plataforma para compra de ingressos de forma intuitiva e rápida, acessando informações atualizadas sobre eventos e programações nos teatros.
Alexandre Vasconcelo Jéssyka Vilela Simone dos Santos	Docentes da Universidade Federal de Pernambuco.	Contribuem como orientadores e especialistas, garantindo que o projeto seja uma oportunidade educacional significativa para os estudantes, integrando teoria e prática na implementação do sistema de bilheteria eletrônica.
Marcos e Entregas Principais		
Produto / Marco		Data Limite
KickOff do Projeto		17/07/2024
1º Status Report		13/08/2024
2º Status Report		10/09/2024
Entrega final		01/10/2024
Elaborado por: Gerente e Equipe do Projeto.		
Validado por:		

gov.br

Documento assinado digitalmente  
RAFAEL DINIZ TOSCANO DE LIMA  
Data: 18/07/2024 12:23:54 -0300  
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Rafael Toscano

Product Owner do Projeto

Aldo Dos Santos Ferreira Lemos

Aldo dos Santos Ferreira Lemos  
Testemunha do Termo de Abertura

Assinado digitalmente na ZapSign por  
José Luiz da Silva Neto  
Data: 18/07/2024 14:19:28.794 (UTC-0300)

José Luiz da Silva Neto

Gerente do Projeto

23



# NET PROMOTER SCORE (NPS)

- **VALIDAÇÃO DO CLIENTE**
- **FEEDBACK CONSTANTE**
- **DOCUMENTAÇÃO DO NPS**
- **PRODUCT OWNER MAIS PRÓXIMO DO PROJETO**
- **QUALIDADE DE ENTREGA**

### KICKOFF - Avaliação de NPS (Net Promoter Score)

Prezado(a) Product Owner,

Agradecemos por sua colaboração no projeto de implementação do Sistema de Gestão Integrada para Teatros. Sua opinião é extremamente valiosa para nós!

Por favor, avalie a seguinte pergunta utilizando uma escala de 0 a 10, onde:

- **0 a 6:** Indica que você não ficou satisfeito com nossa entrega.
- **7 a 8:** Indica que você está satisfeito, mas há espaço para melhorias.
- **9 a 10:** Indica que você está muito satisfeito e recomendaria nossos serviços.

asfl@cin.ufpe.br [Mudar de conta](#) 

 Não compartilhado

*\* Indica uma pergunta obrigatória*

Considerando a entrega atual do projeto, em uma escala de 0 a 10, o quanto você *\** recomendaria nossa equipe e solução para outras instituições ou projetos similares?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Não recomendaria ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Recomendaria





# OBRIGADO!

## DÚVIDAS?



**Centro de  
Informática**  
UFPE



UNIVERSIDADE  
FEDERAL  
DE PERNAMBUCO