

## Melhorias Implementadas na Gestão do Fluxo de Produção da Inside Publicidade

Lucas Almeida Moreira<sup>1</sup>, Andrea Lanza Cordeiro de Souza <sup>2</sup>, Eloane Almeida <sup>3</sup>,  
Salvio de Castro e Costa Rizzato<sup>4</sup>, Wladimir Leite Correia Filho<sup>5</sup>, Clairton  
Fontoura Ferret<sup>6</sup>, André Luiz Nunes Zogahib<sup>7</sup>

(Aluno de Graduação da Escola Superior de Ciências Sociais /Universidade do Estado do Amazonas, Brasil.

(Professora Adjunta da Escola Superior de Ciências Sociais /Universidade do Estado do Amazonas, Brasil.

(Aluna de Graduação da Escola Superior de Ciências Sociais /Universidade do Estado do Amazonas, Brasil.

(Professor Associado da Escola Superior de Ciências Sociais /Universidade do Estado do Amazonas, Brasil.

(Professor Adjunto da Escola Superior de Ciências Sociais /Universidade do Estado do Amazonas, Brasil.

(Professor Mestre da Escola Superior de Ciências Sociais /Universidade do Estado do Amazonas, Brasil.

(Professor Associado da Escola Superior de Ciências Sociais /Universidade do Estado do Amazonas, Brasil.

---

*The advertising market demands speed and quality in deliveries, requiring the adoption of more efficient management practices. Inside Publicidade, based in Manaus, faced delays and disorganization in its production flow. This study aims to demonstrate how applying the agile Kanban methodology, operationalized through the Trello digital tool, can structure, optimize, and provide greater predictability to the agency's production process. It seeks to show how implementing a visual management system can solve operational bottlenecks, reduce errors, and improve the quality of services provided. A qualitative and applied approach was adopted, based on participant observation and document analysis. The results indicate that the use of Trello improved workflow organization, enhanced team communication, and significantly reduced rework and delays, strengthening management efficiency and overall agency performance.*

**Keywords:** Advertising production; Kanban; Trello; Process management; Agile methodology.

### **Resumo:**

*O mercado publicitário demanda agilidade e qualidade nas entregas, o que exige a adoção de práticas de gestão mais eficientes. A Inside Publicidade, sediada em Manaus, enfrentava atrasos e desorganização em seu fluxo de produção. Este estudo tem como objetivo demonstrar como a aplicação da metodologia ágil Kanban, operacionalizada por meio da ferramenta digital Trello, pode estruturar, otimizar e conferir maior previsibilidade ao processo produtivo da agência. Busca-se evidenciar como a implementação de um sistema de gestão visual é capaz de solucionar gargalos operacionais, reduzir falhas e aprimorar a qualidade final dos serviços prestados. Para isso, realizou-se uma pesquisa qualitativa e aplicada, com base em observação participante e análise documental.*

**Palavras-chave:** Produção publicitária; Kanban; Trello; Gestão de processos; Metodologia ágil.

---

Date of Submission: 12-01-2026

Date of Acceptance: 28-01-2026

---

## I. Introdução

O mercado publicitário contemporâneo é caracterizado por um ambiente de alta competitividade, no qual a agilidade, a organização e a qualidade das entregas são fatores determinantes para o sucesso. Nesse cenário, a gestão de processos emerge como um diferencial estratégico, capaz de estruturar as operações internas e garantir a satisfação dos clientes. A ausência de metodologias de controle eficientes pode comprometer a performance de uma agência, independentemente do talento de sua equipe criativa.

Este estudo de caso foca nos desafios operacionais enfrentados pela agência Inside Publicidade, sediada em Manaus. A empresa lidava com uma série de dificuldades em seu fluxo de produção, incluindo a ausência de um sistema de controle formalizado, a dispersão das demandas entre os colaboradores, atrasos frequentes e uma crescente dificuldade no cumprimento dos prazos estabelecidos. Essa realidade gerou a necessidade urgente de estruturar e otimizar o fluxo produtivo por meio de práticas de gestão modernas e eficazes.

O objetivo principal desta pesquisa é demonstrar como a aplicação da metodologia ágil Kanban, operacionalizada através da ferramenta digital Trello, pode estruturar, otimizar e conferir maior previsibilidade ao fluxo de produção da agência. A investigação busca evidenciar como a adoção de um sistema de gestão visual

pode solucionar gargalos operacionais, reduzir falhas e, conseqüentemente, aprimorar a qualidade final dos serviços prestados.

Para tanto, a investigação foi conduzida por meio de uma abordagem metodológica rigorosa, que permitiu diagnosticar os problemas existentes e validar a eficácia da solução proposta, conectando a problemática inicial aos resultados concretos alcançados.

## **II. Materiais e métodos**

A condução de um estudo de caso aplicado exige a adoção de uma metodologia de pesquisa rigorosa, que assegure a validade dos resultados e a coerência entre os objetivos propostos e os procedimentos executados. Esta seção detalha a abordagem científica utilizada para analisar o fluxo de produção da Inside Publicidade, identificar seus gargalos e implementar melhorias. A estrutura metodológica foi orientada por referenciais teóricos consolidados no campo da pesquisa científica.

A pesquisa classifica-se como qualitativa, por seu foco na compreensão aprofundada dos processos e dinâmicas internas da agência, e aplicada, pois visa à geração de conhecimento prático para a solução de um problema específico. As técnicas de investigação empregadas para a coleta de dados foram a observação participante, que permitiu uma imersão no cotidiano operacional da empresa, e a análise documental, focada em contratos, briefings e outros materiais que compunham o fluxo de trabalho inicial.

A estrutura está com base em princípios consolidados da pesquisa científica, buscando garantir rigor e coerência entre os objetivos e os procedimentos adotados. Para isso, foram considerados referenciais teóricos cujas contribuições orientaram a definição das etapas metodológicas e a escolha das técnicas de investigação, como abordado por Marconi E Lakatos (2011 *apud* Schulze, p. 61), Gil (2010 *apud* Schulze, p. 64) e Severino (2007 *apud* Schulze, p. 64).

## **III. Resultado**

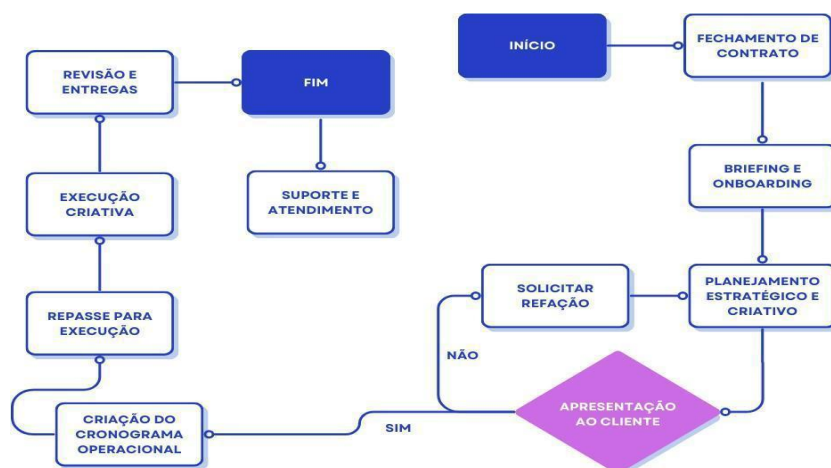
### **Mapeamento do Fluxo de Produção Publicitária da Inside**

No ano de 2023, início das atividades da empresa, o processo de produção ainda não possuía uma estrutura formalizada. Existia um direcionamento estratégico, mas sem cronogramas definidos ou mecanismos claros de controle. As demandas eram tratadas de forma pontual, registradas em documentos simples, sem que houvesse um sistema de acompanhamento ou de verificação eficiente. Essa ausência de padronização ocasionava atrasos frequentes nas entregas, pois as etapas não estavam visíveis para todos os envolvidos no processo.

Diante dessa realidade, tornou-se evidente a necessidade de mapear e organizar o fluxo de produção publicitária. A primeira iniciativa foi a estruturação de um processo operacional que passou a orientar os projetos da agência. Esse processo contemplava:

1. Fechamento de Contrato, conduzido pela Diretoria Geral, envolvendo a solicitação de identidade visual do cliente;
2. Briefing e Onboarding, liderados pelo Diretor Criativo e pelo Coordenador de Projetos, responsáveis por coletar informações sobre marca, objetivos e público-alvo;
3. Planejamento Estratégico e Criativo, realizado pela diretoria, com definição de tom de voz, estética e plano de ação.
4. Apresentação ao Cliente, para alinhamento de expectativas e assinatura de aprovação;
5. Criação do Cronograma Operacional, com definição de datas de postagem, legendas, copies e roteiros de vídeos;
6. Repasse para Execução, coordenado por gestores e social mídia, que distribuem as demandas para designers, filmmakers e editores;
7. Execução Criativa, com desenvolvimento de artes e conteúdos audiovisuais;
8. Revisão e Entregas, passando por etapas de avaliação interna e aprovação do cliente; Suporte e Atendimento, responsável pela organização de reuniões, agendamentos e acompanhamento administrativo;
9. Suporte e Atendimento, responsável pela organização de reuniões, agendamentos e acompanhamento administrativo

**Figura 1:** Fluxograma do processo de produção publicitária



Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Apesar da formalização, o sistema ainda apresentava limitações, principalmente pela falta de um mecanismo de visualização global das demandas. As informações ficavam dispersas em documentos e comunicações internas, o que dificultava a previsibilidade e o acompanhamento do status das tarefas.

Para superar essas fragilidades, a Inside passou a adotar o Trello, uma plataforma de gerenciamento de projetos que se fundamenta no método Kanban. O Kanban, conforme Santiago (2014), é um sistema visual de controle de atividades, baseado na utilização de cartões que representam tarefas e sinalizam o fluxo produtivo. Sua aplicação permite maior integração das equipes, melhor acompanhamento das entregas e redução de falhas operacionais. A implementação dessa metodologia tornou possível transformar um processo até então fragmentado em um fluxo estruturado e transparente.

Segundo Santos, Santos e Nascimento (2020), o Trello possibilita a sistematização de atividades por meio de quadros virtuais que agrupam cartões de tarefas em diferentes estágios: a fazer, em andamento e concluído. Essa organização visual favorece a transparência, a colaboração entre equipes e o acompanhamento em tempo real do desenvolvimento dos projetos. No contexto da Inside, o uso do Trello permitiu que cada cliente tivesse um quadro próprio, com tarefas organizadas de acordo com as etapas do fluxo de produção publicitária. Essa mudança trouxe ganhos significativos, como a redução de atrasos, maior previsibilidade e aumento da eficiência na comunicação entre os setores.

Assim, o mapeamento do fluxo de produção publicitária da Inside representa não apenas a formalização de um processo interno, mas também a adoção de práticas modernas de gestão de projetos baseadas em metodologias ágeis. A transição de um modelo desorganizado para um sistema estruturado e visual apoiado pelo Kanban e operacionalizado pelo Trello, consolidou um fluxo mais ágil, colaborativo e eficaz, garantindo maior qualidade e confiabilidade na execução das demandas da agência.

### Análise Comparativa do Fluxo de Produção

O mapeamento do fluxo de produção publicitária da Inside revelou avanços significativos no sentido de estruturar as atividades e formalizar etapas essenciais, como o fechamento de contrato, briefing, planejamento criativo e operacionalização das entregas. No entanto, a comparação entre a prática inicial e a evolução com a adoção do Trello evidencia gargalos que comprometem tanto a produtividade quanto a qualidade das entregas.

Um dos principais desafios identificados estava já na fase de fechamento de contrato e briefing, em que informações importantes, como dados de acesso às redes sociais, identidade visual e objetivos do cliente, permaneciam dispersas em documentos isolados ou armazenadas em dispositivos pessoais dos colaboradores. Essa ausência de centralização compromete a confiabilidade das informações e aumenta o risco de atrasos e retrabalho. Nesse ponto, a adoção do Trello representou um avanço estratégico, pois a ferramenta passou a concentrar dados relevantes em quadros e cartões específicos, permitindo que cada cliente tivesse uma aba própria com anexos como contrato, briefing e logins, o que promoveu maior organização e acessibilidade (Santos; Santos; Nascimento, 2020).

Outro gargalo recorrente foi identificado no repasse para execução e na fase de criação, etapas em que havia grande volume de demandas simultâneas. Sem um sistema de visualização, a equipe enfrentava dificuldades em monitorar prazos e status das tarefas, o que frequentemente resultava em entregas com prazos reduzidos ou

necessidade de alterações de última hora. Segundo Santiago (2014), a ausência de mecanismos visuais de acompanhamento em processos complexos favorece a perda de informações e prejudica a previsibilidade operacional. A introdução do Kanban por meio do Trello possibilitou maior visibilidade sobre o andamento das atividades, já que cada postagem foi organizada em colunas mensais com indicação de datas, tipo de material e status, permitindo identificar rapidamente o que estava em produção, pronto ou aprovado.

Além disso, a fase de revisão e entregas também apresentava gargalos significativos. A comunicação com o cliente sobre ajustes e aprovações ocorria de forma fragmentada, por meio de e-mails ou mensagens, dificultando a rastreabilidade das alterações. O Trello solucionou essa fragilidade ao possibilitar a inserção de checklists, etiquetas de prioridade e histórico de comentários em cada cartão, garantindo maior transparência no processo e facilitando a gestão de feedbacks (Queiroz Et Al., 2017, *Apud* Santos; Santos; Nascimento, 2020). Essa análise reforça que a Inside evoluiu de um modelo de gestão despadronizado, com informações descentralizadas e baixo controle visual, para um fluxo estruturado e ágil fundamentado nos princípios do Kanban. Tal transformação é coerente com a literatura sobre gestão de processos, que destaca a importância da padronização e da sistematização como fatores críticos para a eficiência organizacional (Apostila Completa, Gestão Por Processos, 2019; Rosolen; Veloso; Toledo, 2017). Portanto, ao identificar gargalos e ineficiências e propor soluções apoiadas em ferramentas ágeis, a Inside Publicidade não apenas otimizou seu processo produtivo, mas também consolidou práticas de gestão que favorecem a qualidade e a previsibilidade das entregas.

### **Melhoria e Otimização do Fluxo de Produção**

A adoção do Trello como ferramenta central de gestão de projetos representou uma mudança significativa no fluxo operacional da Inside Publicidade, promovendo melhorias tangíveis em produtividade, organização e qualidade das entregas. Antes de sua implementação, as atividades ocorriam de forma descentralizada, sem padronização de processos ou visibilidade clara sobre o andamento das demandas. Com a aplicação do método Kanban, fundamentado por Santiago (2014), foi possível estruturar um sistema visual de acompanhamento contínuo, garantindo que todas as etapas, desde o fechamento de contrato até a entrega final fossem monitoradas de maneira colaborativa e transparente. Entre as melhorias observadas, destaca-se a centralização das informações dos clientes em quadros específicos no Trello, permitindo que dados como contratos, briefings, logins e cronogramas fiquem acessíveis de forma integrada e segura. Essa prática reduziu a perda de informações e o retrabalho, problema recorrente antes da adoção do sistema. De acordo com Santos e Nascimento (2020), o Trello, ao aplicar os princípios do Kanban em quadros virtuais, contribui diretamente para o aumento da eficiência e da clareza nos processos, favorecendo o acompanhamento coletivo e o cumprimento de prazos.

Outra melhoria relevante foi a previsibilidade nas entregas. O uso das colunas por mês e das etiquetas de status no Trello permitiu identificar com antecedência as demandas em produção, as já concluídas e as pendentes de aprovação. Essa organização visual minimiza conflitos de cronograma e possibilita melhor distribuição de tarefas entre os colaboradores, conforme as necessidades de cada projeto. Santiago (2014) reforça que o controle visual é um dos pilares do Kanban, pois fornece uma percepção imediata do andamento das atividades e permite decisões rápidas em caso de atrasos ou gargalos.

Além disso, a etapa de revisão e aprovação tornou-se mais dinâmica e transparente. A possibilidade de adicionar comentários, checklists e histórico de alterações dentro dos cartões facilitou a comunicação entre equipe e cliente, permitindo um fluxo de feedback contínuo e documentado. Essa funcionalidade reduziu significativamente as falhas de comunicação e aumentou a satisfação dos clientes com o processo de acompanhamento das entregas. Segundo o Sebrae (2021), a adoção de metodologias visuais como o Kanban não apenas organiza as tarefas, mas cria um ambiente de trabalho mais colaborativo e engajado, no qual todos têm clareza sobre responsabilidades e prazos.

Com base na análise do novo fluxo, também se identificaram oportunidades de aprimoramento contínuo. A integração do Trello com outras ferramentas, como Google Drive, pode potencializar ainda mais o compartilhamento de informações e o acompanhamento em tempo real. Além disso, a criação de relatórios de desempenho mensais, baseados na movimentação dos cartões, pode contribuir para o monitoramento de indicadores de produtividade e qualidade, alinhando o processo à filosofia de melhoria contínua defendida por Santiago (2014) e pelo conceito de Kaizen.

Em síntese, a implementação do Trello com base na metodologia Kanban consolidou um fluxo produtivo mais eficiente, previsível e colaborativo na Inside Publicidade. A transição de um modelo informal para um sistema de gestão visual e estruturado reduziu gargalos, aumentou a produtividade e fortaleceu a cultura organizacional voltada para resultados e qualidade. Essa experiência reforça a importância da aplicação de metodologias ágeis e ferramentas digitais como vetores de inovação na gestão de processos criativos, garantindo que a agência mantenha um padrão elevado de desempenho e de satisfação dos clientes.

#### IV. Discussão

A importância dos fluxos de processos nas organizações é perfeitamente observável e faz toda a diferença nas atividades a serem desenvolvidas em seu âmbito. Com a inserção da ferramenta Kanban, na organização dos fluxos e ordenamento das atividades da empresa, percebeu-se claramente que a ferramenta, que foi criada nos anos 1960 por japoneses, em princípio orientados para acompanhamento dos fluxos de produção, ampliou-se a passou a ser utilizado em outras vertentes que buscam otimizar e proceder acompanhamento dos processos que envolvem projetos ou fluxos de atividades em organizações.

Caminhando pelos processos de definição, planejamento, execução e entrega, os ganhos observados em eficiência e cumprimento de prazos, além de uma possibilidade de atendimento a mais clientes, trouxe uma perspectiva diferenciada para a empresa, pois uma característica intrínseca à ferramenta é a capacidade de eliminar desperdícios e aumentar a capacidade de resposta às flutuações do mercado.

#### V. Conclusão

A implementação do método Kanban, operacionalizado pela ferramenta Trello, representou uma transformação significativa na dinâmica produtiva da Inside Publicidade. O que antes era um fluxo desorganizado, com informações dispersas e pouca previsibilidade, tornou-se um processo estruturado, colaborativo e visualmente integrado. A padronização das etapas e a centralização das informações em um ambiente digital facilitaram a comunicação entre os setores, reduziram atrasos e minimizam falhas operacionais, resultando em entregas mais consistentes e de maior qualidade.

Os resultados obtidos demonstram que a adoção de metodologias ágeis no contexto publicitário não apenas otimiza o tempo e a produtividade, mas também fortalece a cultura organizacional e o engajamento das equipes. O Trello, ao permitir o acompanhamento em tempo real das atividades, contribuiu para a transparência do processo e para o fortalecimento da responsabilidade coletiva sobre os resultados.

Conclui-se, portanto, que a integração entre gestão de processos e ferramentas digitais é um caminho essencial para a modernização das agências contemporâneas. Além de atender às demandas do mercado por eficiência e qualidade, essa prática posiciona a Inside como uma organização preparada para inovar continuamente e sustentar um modelo de gestão orientado à melhoria constante e à satisfação do cliente.

#### Referências

- [1]. ALBINO, Raphael Donaire. **Métricas ágeis: obtenha melhores resultados em sua equipe**. São Paulo: Casa do Código, 2017. ISBN: 978-85-5519-276-0
- [2]. ANDERSON, David J. **Kanban: mudança evolucionária de sucesso para seu negócio de tecnologia**. Blue Hole Press, 2011. ISBN: 0984521461, 9780984521463
- [3]. Apostila Completa – Gestão por Processos. Gestão Estratégica de Processos. **Trilha Planejamento e Gestão Pública**. Publicação institucional, 2019. Disponível em: <https://esesp.es.gov.br/Media/esesp/Apostilas/Apostila%20-%20Gestao%20por%20Processos.pdf#page=35.11>. Acesso 28 set 2025.
- [4]. E-BOOK SEBRAE. **O método Kanban: uma metodologia ágil para aumentar a produtividade e reduzir desperdícios**. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE, 2021.
- [5]. GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- [6]. JORGE, Carlos Rosolen; VELOSO, Andres Rodriguez; TOLEDO, Luciano Augusto. **O processo gerencial de marketing em organizações não governamentais: um estudo exploratório**. Revista FAE, Curitiba, v. 20, n. 2, p. 83–104, jul./dez. 2017. ISSN: 2447-2735. Disponível em: <https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/103>. Acesso em: 01 nov 2025.
- [7]. MACHADO JUNIOR, Wilton Antonio et al. **Controle de estoque: gestão de processos utilizando a ferramenta Kanban com o suporte da metodologia ágil Scrum**. Research, Society and Development, v. 8, n. 1, 2019. DOI: <https://doi.org/10.33448/rsd-v8i1.53>.
- [8]. MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- [9]. MELLO, Anna Carolina; SOUZA, Luiz Henrique Gomes de. **Solução Simplificada para o Monitoramento e Controle de Projetos Utilizando a Ferramenta Trello**. Boletim do Gerenciamento, [S.l.], n. 2, out. 2018. ISSN 2595-6531. Disponível em: <https://nppg.org.br/revistas/boletimdoGerenciamento/article/view/35>. Acesso em: 07 nov. 2025.
- [10]. QUEIROZ, F. C. B. P. et al. **Gestão visual de programas e projetos de extensão universitária: uma experiência para a conquista da autonomia das mulheres**. XVII Colóquio Internacional de Gestão Universitária, Mar del Plata, Argentina, 2017. Disponível em: [https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/181106/102\\_00101.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/181106/102_00101.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Acesso em: 28 out. 2020.
- [11]. Santos, YL dos, Santos, DCM dos, Nascimento, RD do, Santos, MFL dos, Garcia, R. de M., Sodré, NL, Lima, GF, & Silva, R. de A. (2022). **O uso da ferramenta trello no gerenciamento de projetos de extensão universitária / O uso do trello na gestão de projetos de extensão universitária**. Revista Brasileira de Desenvolvimento, 8 (3), 17932–17939. <https://doi.org/10.34117/bjdv8n3-161>.
- [12]. SANTIAGO, Wagner da Conceição. **Uso do Kanban em gerenciamento de projetos: solução em automação**. 2014. Artigo Científico (Especialização em Gerenciamento Estratégico de Projetos) — Universidade FUMEC, Belo Horizonte.
- [13]. SANTOS, Ysabella Luana dos; SANTOS, Danielle Christine Moura dos; NASCIMENTO, Raphaela Delmondes do. **O uso da ferramenta Trello no gerenciamento de projetos de extensão universitária**. IntegraEaD – Revista de Extensão, Universidade de Pernambuco, 2020.
- [14]. SANTUCCI, Igor Yuri Klaroski; OLIVA, Rafael Augusto. **Gestão de processos como ferramenta estratégica para a otimização empresarial: um estudo de caso em uma empresa de softwares para o seguimento farmacêutico**. Assis: Faculdade de Tecnologia de Assis, 2022.
- [15]. SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). **O método Kanban: uma metodologia**

- ágil para aumentar a produtividade e reduzir desperdícios.** Brasília, DF: Sebrae, 2021. E-book. Disponível em: [https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Arquivos/ebook\\_sebrae\\_metodo-kanban.pdf](https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Arquivos/ebook_sebrae_metodo-kanban.pdf). Acesso em: 25 out 2025.
- [16]. SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2013.
- [17].SCHULZE, Mariana Datria. A revisão da literatura na produção de conhecimento. In: WINQUES, Kérley (org.). **Nos caminhos da iniciação científica: guia para pesquisadores em formação**. Joinville: Faculdade Ielusc, 2022. p. 59-77.