



FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – FATECS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
ÁREA: RECURSOS HUMANOS

Racionalização dos Procedimentos Administrativos no Departamento de Atenção Especializada, do Ministério da Saúde do Distrito Federal.

Gerwisley Silveira Rocha
RA. 20450396

Professor Orientador
José Antonio Rodrigues do Nascimento

Brasília – DF , Outubro de 2009
Gerwisley Silveira Rocha

Racionalização do Trabalho no Departamento
de Atenção Especializada do Ministério da saúde do Distrito Federal

Monografia apresentada como requisito para
Conclusão do curso de Administração do
UniCEUB – Centro Universitário de Brasília

Professor Orientador : Jose Antonio Rodrigues
do Nascimento

Brasília/DF, de..... de 2009.

Banca Examinadora:

Professor: José Antonio Rodrigues do Nascimento
Orientador

Prof: (a)
Examinador (a)

Prof: (a)
Examinador (a)

DEDICATÓRIA

Esta monografia é dedicada a primeiramente a:

Deus: Onde tudo eu posso naquele que me fortalece

A minha Família: aos meus pais e irmãos, pelo carinho, preocupação, incentivo e compreensão

Especialmente ao Professor José Antonio que demonstrou pleno profissionalismo e competência na Orientação desta monografia

Aos Colegas Que proporcionaram companheirismo atitudes incentivadoras e que fizeram parte da minha vida nesta fase vivenciada.

“É ocioso pensar sobre o justo e o injusto, o certo e o errado e os efeitos passados. O útil é analisar, e se possível extrair uma lição para o futuro”.

Gandhi

RESUMO

Nesta monografia buscou identificar os fatores que influenciam na desorganização dos procedimentos administrativos no DAE, assim como propor melhorias para minimizar os pontos negativos e otimizar os positivos. Na pesquisa foi feito um diagnóstico organizacional para identificar o problema relacionado aos trâmites administrativos; a pesquisa bibliográfica quanto aos conceitos e considerações baseadas em material publicado em livros, revistas, etc, para conhecer detalhadamente o tema que nesse caso é a racionalização do trabalho. A pesquisa documental objetivava fornecer informações da organização, por fim foi realizada uma pesquisa de campo para coletar informações dos integrantes da organização. Com a finalidade de coletar dados sobre a racionalização do trabalho, foi feito um estudo do referencial teórico para se encontrar cinco variáveis de pesquisa. Cada variável era composta por quatro itens, que tinham como objetivo caracterizar, confirmar ou negar as variáveis. A partir daí, foi possível obter os resultados que se desejavam alcançar nos objetivos geral e específicos por meio da pesquisa de campo, no qual foi aplicado um questionário com 18 questões fechadas e uma questão aberta, onde pode-se coletar dados dos integrantes do DAE para identificar os fatores que poderiam se racionalizados, assim como identificar os problemas frequentes encontrados no sistema, quanto ao recebimento, trâmite e arquivo dos documentos. Com os resultado obtidos com a pesquisa realizada, concluiu-se que os resultados mostraram os fatores que ocasionavam a desorganização, nos quais eram: 1) sistema de protocolo obsoleto; 2) espaço mal distribuído para realização das tarefas, 3) equipamentos inadequados; 3) falta de pessoal capacitado e ausência de treinamento; mostrando assim, a importância de implantar a racionalização dos procedimentos administrativos, para facilitar o desempenho das tarefas no DAE. Sugeriu-se que deveria ser feito uma reciclagem dos funcionários, atualização do sistema de protocolo de documentos e disponibilizar um espaço maior para distribuição e arquivo de documentos, além de equipamentos adequados para realização de tarefas.

LISTA DE QUADROS E GRÁFICOS

Quadro 01- Problemas relacionados aos trâmites administrativos	14
Quadro 02 - Indicadores de qualidade de vida no trabalho	21
Quadro 03 – Variáveis x Itens de relacionamento	25
Gráfico 01 – Registro duplo de documentos	27
Gráfico 02 – Exclusão de documento do sistema	28
Gráfico 03 – Pesquisa de documentos	29
Gráfico 04 – Acesso ao sistema	29
Gráfico 05 – Arquivo de documentos	30
Gráfico 06 – Racionalização dos trâmites	31
Gráfico 07 – Divisão do trabalho	32
Gráfico 08 – Controle de prazos	32
Gráfico 09 – Devolução de documentos urgentes	33
Gráfico 10 - Devolução de documentos comuns	34
Gráfico 11 – Estresse dos funcionários	34
Gráfico 12 – Sobrecarga de trabalho	35
Gráfico 13 – Ginástica laboral	36
Gráfico 14 – Desorganização na realização das tarefas	36
Gráfico 15 – Bem-estar dos funcionários	37
Gráfico 16 – Relacionamento entre chefe e funcionário	38
Gráfico 17 – Reconhecimento do chefe	38
Gráfico 18 – Fatores que ocasionam a desorganização	39

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	REFERENCIAL TEÓRICO	11
	2.1 CONCEITO E OBJETIVOS DA RACIONALIZAÇÃO	12
	2.2 METODOLOGIA DA RACIONALIZAÇÃO	12
3	METODOLOGIA	17
	3.1 CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO E AMOSTRA	18
	3.2 CONSTRUÇÃO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	19
	3.3 APLICAÇÃO DO PRÉ-TESTE	21
	3.4 APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO	21
4	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	22
	4.1 RESULTADOS DAS QUESTÕES FECHADAS	22
	4.2 RESULTADOS DAS QUESTÕES ABERTAS	34
5	CONCLUSÃO	35
	BIBLIOGRAFIA REFERENCIADA	37
	ANEXOS	38
	ANEXO A – ORGANOGRAMA DO MINISTÉRIO DA SAÚDE	39
	ANEXO B – VERSÃO PRELIMINAR DO QUESTIONÁRIO	40
	ANEXO C – PRÉ-TESTE	42
	ANEXO D – VERSÃO FINAL DO QUESTIONÁRIO	43

1 INTRODUÇÃO

Um ambiente de trabalho positivo fornece à organização e aos funcionários a oportunidade de atingir alto desempenho. Para que os mesmos possam atingir alto desempenho deve-se compreender o trabalho completamente, em termos de o que se quer atingir e de como isso será feito. Outro modo é assegurar-se que as pessoas possuam todos os recursos que necessitam para completar suas tarefas com sucesso.

Assim, trata-se de uma pesquisa, que foi realizado no Ministério da Saúde, especificamente no Departamento de Atenção Especializada (DAE), que tem como objetivo desenvolver mecanismos de controle e serviços de atenção especializada e prestar cooperação técnica à Estados e municípios.

Verificou-se com esse estudo que existe a desorganização na realização dos procedimentos administrativos, quanto ao registro, trâmite, recebimento e arquivo de documentos no sistema de protocolo (SIPAR). Geralmente o registro de um mesmo documento podem ser feito duplamente; há demora no recebimento e trâmite de documentos pelo sistema; assim como há dificuldades em encontrar documentos no arquivo.

O tema abordado nesta monografia foi: “Racionalização dos Procedimentos Administrativos no Departamento de Atenção Especializada, do Ministério da Saúde”. A Justificativa para escolha deste tema foi propor melhorias na realização das tarefas do Departamento de Atenção Especializada, bem como foi uma oportunidade para ampliar os conhecimentos do graduando na área de recursos humanos. Observou-se que o Departamento de Atenção Especializada necessitava implantar um método de racionalização do trabalho para diminuir a desorganização dos procedimentos administrativos. Isto posto, o estudo abordou o seguinte problema de pesquisa: “Que fatores podem ser racionalizados para otimizar os trâmites administrativos junto ao Departamento de Atenção Especializada?”

O objetivo geral que se pretendeu alcançar com a realização desta pesquisa, foi identificar os fatores que podem ser racionalizados nos procedimentos administrativos para otimizar os trâmites. Os objetivos específicos tinham que estar de acordo com o que se pretende alcançar no objetivo geral, no qual são os seguintes: conceituar racionalização de trâmites administrativos; caracterizar os trâmites de documentos quanto ao recebimento, envio e arquivo; identificar os trâmites mais problemáticos; identificar os fatores que podem ser racionalizados nos trâmites do Departamento; propor soluções para diminuir a desorganização na realização das tarefas.

Na metodologia da pesquisa, o instrumento para coleta de dados utilizados é pesquisa bibliográfica quanto aos conceitos e considerações baseadas em material publicado em livros, revistas, etc, para conhecer detalhadamente o tema que nesse caso é a racionalização do trabalho. A pesquisa documental objetivava fornecer informações da organização e quanto aos objetivos, por fim foi realizada uma pesquisa de campo para coletar informações dos integrantes da organização.

Será apresentado os resultados obtidos com a pesquisa de campo realizada durante o estudo e as informações interpretadas a partir de sua análise. No último capítulo serão apresentadas as conclusões/recomendações, observadas no decorrer do desenvolvimento do trabalho e a bibliografia referenciada que cita as obras dos autores abordadas no texto.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CONCEITOS E OBJETIVOS DA RACIONALIZAÇÃO

Para aumentar a produtividade e eficiência dos funcionários faz-se necessário utilizar o método de racionalização do trabalho, a fim de diminuir o desperdício na realização das tarefas.

No movimento da administração científica Taylor deu ênfase à produtividade do trabalhador, para o aprimoramento dos métodos de trabalho, assim como, tratou ainda de outros aspectos: padronização de ferramentas e equipamentos, seqüenciamento e programação de operações e estudo de movimentos (MAXIMIANO, 2000, p. 165).

A organização racional do trabalho não se preocupou somente com a análise do trabalho, estudo dos tempos e movimentos, fadiga do operário, divisão do trabalho e especialização do operário e com os planos de incentivos salariais. Foi mais além e passou a se preocupar também com a padronização dos métodos e processos de trabalho, com a padronização das máquinas e equipamentos, ferramentas e instrumentos de trabalho, matérias-primas e componentes, no intuito de reduzir a variabilidade e a diversidade no processo produtivo, eliminando o desperdício e aumentando a eficiência. A padronização é a aplicação de padrões em uma organização para obter uniformidade e redução de custos; conduzindo à simplificação na medida em que a uniformidade reduz a variabilidade e as exceções que complicam o processo. (CHIAVENATO, 2000, p. 63).

Os engenheiros da Administração Científica achavam que os estudos dos tempos e movimentos permitiam a determinação do melhor método de trabalho e que, juntamente com a seleção científica do trabalhador e com os cuidados para evitar a fadiga humana, proporcionariam um padrão de produção mais elevado e que, coadjuvado por uma supervisão do tipo funcional, com um plano de incentivo salarial e condições ambientais adequadas de trabalho conduziria à máxima eficiência possível e a maiores lucros e salários (CHIAVENATO, 2000, p. 70).

Segundo Faria (1989, p.01):

a racionalização é a luta contra o desperdício. É o emprego do raciocínio analítico, lógico e resolutivo, sem sofrer o impacto emocional, dispondo os elementos necessários de forma que se obtenha o mínimo desperdício de tempo, energia, material e oportunidade, a fim de obter eficiência.

Existem quatro elementos fundamentais na racionalização. O primeiro é o emprego da razão, isto é, da inteligência humana orientada por conhecimentos técnicos, obtidos através de pesquisa e estudos. O segundo consiste na capacidade de empregar a razão sem sofrer o impacto emocional que obscurece a inteligência. O terceiro consiste na utilização das experiências anteriores, apropriando tempo e oportunidades que representam tentativas dispendiosas e não podem ser desprezadas. O quarto consiste no emprego de um esforço sistemático, isto é a aplicação contínua da razão em todas as situações, pois o menor descuido pode comprometer uma série de longos esforços anteriores (FARIA, 1989, p.01).

A racionalização pretende dotar os organizadores e administradores de meios para resolverem os múltiplos problemas da produção e distribuição, oferecendo ao capital a rentabilidade desejada, melhorando as relações humanas no trabalho e aumentando a produtividade, que possibilita a elevação do padrão de vida das massas e o bem-estar social (FARIA, 1989, p.01).

2.2 METODOLOGIA DA RACIONALIZAÇÃO

A metodologia da racionalização é utilizada para obter solução de problemas reais que consomem energia, tempo e recursos; a fim de simplificar o trabalho e eliminar o desperdício; e apresenta as seguintes etapas (FARIA, 1889, p.05):

- 1ª) Identificação do problema: é necessário localizar o respectivo problema, definindo todas as suas peculiaridades;
- 2ª) Decomposição do problema em seus elementos mais simples: deve-se identificar e separar os componentes, facilitando o estudo do conjunto e a percepção das inter-relações;
- 3ª) Análise dos componentes obtidos: estabelecer as relações de causa e efeito entre os elementos determinantes identificados na decomposição;
- 4ª) Hierarquização e classificação dos componentes: estabelecer uma escala de valores em função dos objetivos que se pretendem alcançar;

- 5ª) Eliminação do desnecessário: eliminar os elementos que tem pouca ou nenhuma participação na consecução do objetivo;
- 6ª) Integração lógica dos elementos necessários: compor ciclos operacionais equilibrados e produtivos;
- 7ª) Aferição da validade: comparar o projeto com tudo que já foi feito em outras áreas e nações;
- 8ª) Formulação de alternativas: toda situação depois de bem e estudada e conhecida permite a formulação de alternativas que podem conduzir ao propósito previamente definido;
- 9ª) Escolha da melhor solução: escolher a melhor situação é a maior opção em uma situação, pois determina o abandono das demais;
- 10ª) Estimativa do desempenho: a prova do desempenho revela as limitações e reservas possíveis, permitindo empregar a solução;
- 11ª) Elaboração do modelo definitivo: consiste em dar forma à alternativa escolhida e introduzir os arremates finais;
- 12ª) Implantação oportuna: é necessário considerar a oportunidade e fazer as adaptações possíveis;
- 13ª) Controle de resultados: deve-se acompanhar o desempenho para avaliar o procedimento;
- 14ª) Correções e aperfeiçoamento: permite ajustar o conjunto à realidade, dando-lhe condições de sobrevivência.

Para Faria (1989, p. 09):

a racionalização determinou a padronização do trabalho humano, tornando-o repetitivo e monótono, contrariando o homem para a diversificação de atividades. Alguns problemas podem ser encontrados na racionalização, como: crescente ameaça de desemprego; luta entre o homem e a máquina; aumento de doenças profissionais e neuroses ; desajustamentos sociais e luta de classes.

O conflito refere-se à oposição de pessoas ou forças que leva à elevação de alguma tensão. Ele ocorre quando duas ou mais partes envolvidas observam metas, valores ou eventos mutuamente exclusivos. O conflito tem conteúdo emocional suficiente para levar as pessoas envolvidas ao estresse (DUBRIN, 2003, p.170).

Segundo Chiavenato (1999, p. 377):

o estresse é uma condição dinâmica, no qual uma pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja. Alguns fatores relacionados com trabalho, como sobrecarga de atividade, pressão de tempo ou relações problemáticas com chefes ou clientes provocam o estresse no trabalho. Cada pessoa reage de diferente maneira aos fatores ambientais que provocam o estresse.

Dubrin (2003, p.170) define o estresse como sendo “uma resposta interna a um estado de ativação e ocorre geralmente em uma situação ameaçadora ou negativa, como a preocupação sobre a perda de emprego ou ser repreendido”.

O esgotamento, segundo Bohlander et al (2003, p. 358) “é o estágio mais grave do estresse. Na carreira, ocorre em geral quando uma pessoa começa a questionar os próprios valores. Em termos simples, o indivíduo não sente mais que está fazendo algo importante”.

O esgotamento deve-se à falta de realização pessoal no trabalho ou à falta de feedback positivo sobre o desempenho. As pessoas que trabalham excessivamente sentem-se esgotados quando se propõem metas de trabalho não realistas e, portanto, intangíveis (BOHLANDER et al, 2003, p. 358).

O estresse no trabalho provoca sérias conseqüências tanto para o empregado como para a organização. As conseqüências humanas do estresse incluem: ansiedade depressão, angústia; entre outros. Por outro lado, o estresse também afeta negativamente a organização ao interferir na quantidade e qualidade de trabalho, no aumento do absenteísmo e rotatividade e na predisposição a queixas e reclamações. Algumas pessoas trabalham bem sob pequena pressão e são mais produtivas em uma abordagem de metas. Outras buscam necessariamente mais produtividade ou melhoria no trabalho. Muitos empregados não se preocupam com uma pequena pressão desde que ela possa conduzir a conseqüência ou resultados positivos (CHIAVENATO, 1999, p. 377).

As empresas estão ativamente envolvidas na administração do estresse do trabalho incluem fornecer suporte emocional aos empregados, um programa de bem-estar e adequação;

e criar oportunidades para um descanso no trabalho. Os métodos individuais de prevenção e controle do estresse podem ser divididos em 3 categorias: tentativas de controlar as situações estressantes, administração dos sintomas e fuga da situação estressante. Com isso, os funcionários terão qualidade de vida no ambiente de trabalho em relação ao desempenho e aumento da produtividade na realização das tarefas (DUBRIN, 2003, p.192).

Para Chiavenato (1999, p. 390):

a qualidade de vida no trabalho refere-se à preocupação com o bem estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas, no qual envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho. A QVT assimila duas posições antagônicas, de um lado a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho e de outro o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciais sobre produtividade e qualidade.

A gestão da qualidade de vida do trabalho nas organizações depende da otimização do potencial humano, e isto depende de quão bem as pessoas se sentem trabalhando na organização. A QVT afeta atitudes pessoais e comportamentos relevantes para a produtividade individual e grupal, tais como motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças (CHIAVENATO, 1999, p.390).

Segundo Maximiano (2000, p. 498):

a QVT baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial. Pelo lado da empresa, a qualidade de vida no trabalho pode ser avaliada pelas práticas que visam assegurar o bem-estar de seus empregados, considerados como seres humanos integrais, não apenas como executantes de tarefas.

A satisfação dos funcionários e as práticas das empresas são classificadas em quatro categorias principais: organizacional, social, psicológica e biológica. O Quadro 01 apresenta uma relação dos principais indicadores que correspondem a práticas das empresas em cada uma dessas categorias:

Categoria de Indicadores	Indicadores Específicos
Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - tratamento ético dos funcionários - planos de carreira igualitários - clareza das políticas e procedimentos
Social	<ul style="list-style-type: none"> - investimento na educação formal dos funcionários - benefícios familiares - atividades culturais e esportivas
Psicológica	<ul style="list-style-type: none"> - valorização do funcionário - apoio psicológico - desafio e outros fatores motivacionais
Biológica	<ul style="list-style-type: none"> - ginástica laboral - controle dos acidentes de trabalho - conforto físico e eliminação da insalubridade - alimentação - controle de doenças

QUADRO 02: Indicadores de qualidade de vida no trabalho

Fonte: Adaptado (MAXIMIANO 2000)

3 METODOLOGIA

A Pesquisa pretendeu mostrar os fatores que contribuem para a desorganização no DAE, no que diz respeito aos procedimentos administrativos, assim como a possibilidade de propor melhorias, a fim de implantar a racionalização das atividades no ambiente de trabalho.

Segundo Vergara (1998, p. 44):

o leitor deve ser informado sobre o tipo de pesquisa que será realizada, sua conceituação e justificativa à luz da investigação específica. Há várias taxionomias de tipos de pesquisa, conforme os critérios utilizados: quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, foi realizada uma pesquisa aplicada, pois houve a necessidade de propor melhorias na realização dos procedimentos administrativos para diminuir a desorganização na realização das tarefas; bem como foi explicativa porque teve a necessidade de justificar os motivos do estudo do tema, identificando os fatores que contribuem na ocorrência de problemas relacionados aos trâmites administrativos. Inicialmente um diagnóstico organizacional foi realizado para identificar o problema de pesquisa que estava afetando os trâmites no Departamento de Atenção Especializada.

Quanto aos meios foram realizados: 1) pesquisa bibliográfica para obter informações publicadas em livros, revistas, etc; a fim de conhecer o tema, que nesse caso é a racionalização do trabalho; 2) pesquisa documental para obter informações da organização, no que diz respeito ao seu histórico e características, sendo investigado leis, decretos, normas, regulamentos e outros; e 3) pesquisa de campo para levantar dados dos integrantes da organização pesquisada e obtenção de resposta ao problema identificado no DAE.

O instrumento utilizado para coleta de dados foi o questionário, totalizando dezenove questões, sendo dezoito questões fechadas e uma questão aberta para obter a resposta ao problema identificado e foi escolhido pela facilidade de tabulação. O universo de pesquisa foram os funcionários lotados no DAE que estavam envolvidos na realização dos procedimentos administrativos.

Antes de aplicar o questionário, foi aplicado um pré-teste do instrumento de coletas de dados com 10 pessoas para correção de erros e concordâncias verbais, além da possibilidade dos colaboradores sugerirem novas idéias para enriquecer e aperfeiçoar o questionário.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO E AMOSTRA

Atualmente existem 131 funcionários lotados no DAE. Visto que somente os funcionários que trabalham na área administrativa conhecem o sistema de protocolo de documentos (SIPAR), a população é composta por 65 funcionários. O questionário foi aplicado para 53 funcionários na terceira semana de setembro e teve a duração de dois dias. Os resultados foram bastante satisfatórios, pois pôde-se avaliar os problemas que estavam comprometendo o DAE, no que diz respeito aos procedimentos administrativos.

Quanto ao gênero, observou-se que 27 (8%) respondentes eram homens e 26 (8%) eram mulheres. Quanto à faixa etária, 25 (8%) respondentes tinham entre 20 e 30 anos; 18 (6%) respondentes tinham entre 31 e 40 anos e 10 (3%) respondentes tinham mais de 40 anos. No que tange ao nível de escolaridade, 26 (8%) respondentes tinham nível médio completo; 16 (5%) respondentes tinham superior incompleto e 11 (3%) respondentes tinham superior completo. No que se refere à renda mensal, 15 (5%) respondentes ganham até 1000 reais; 34 (11%) respondentes ganham entre 1000 e 2000 reais e 4 (1%) respondentes ganham mais de 2000 reais. Em relação ao cargo exercido, 18 (6%) respondentes eram servidores; 16 (5%) respondentes eram de cargo comissionado e 19 (6%) respondentes são contratados. No tocante ao tempo de serviço, 10 (3%) respondentes tem entre 1 a 3 anos; 17 (5%) respondentes tem entre 3 e 5 anos; e 26 (8%) respondentes tem mais de 5 anos.

Visto a dificuldade de acesso aos funcionários e limitação do tempo para coleta e tabulação dos dados foi definida uma amostra. Para cálculo da amostra, foi utilizada a fórmula proposta por Viegas (1999, p. 142), no que se refere a população finita:

$$\text{Fórmula: } n = \frac{\sigma^2 \cdot (p \cdot q) \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + \sigma^2 \cdot (p \cdot q)}$$

Onde:

n = tamanho da amostra

N (tamanho da população) = 65 elementos

σ (intervalo de confiança) = 2

e (erro de estimativa permitido) = 6

p.q = 50.50 = 2500

$$n = \frac{(2)^2 \times (50 \times 50) \times 65}{(6)^2 \times (65-1) + (2)^2 \cdot (50.50)} = \frac{650000}{(36 \times 64) + (10000)} = \frac{650000}{12304} = 52,83 \quad \mathbf{n = 53}$$

3.2 CONSTRUÇÃO DO INSTRUMENTO DE COLETAS DE DADOS

Com a finalidade de coletar dados sobre a racionalização do trabalho, foi feito um estudo do referencial teórico para se encontrar cinco variáveis de pesquisa. Cada variável era composta por quatro itens, que tinham como objetivo caracterizar, confirmar ou negar as variáveis. O relacionamento das variáveis e os itens de questionamento encontram-se no quadro 3.

VARIÁVEIS	ITENS
1. Registro de documentos	<ol style="list-style-type: none"> 1. No DAE o mesmo documento pode ser registrado duplamente? 2. Ao ser registrado é possível excluir o documento do sistema? 3. Ao pesquisar um documento no sistema, o mesmo é encontrado com facilidade? 4. O acesso ao sistema está sempre disponível para registro, tramitação ou recebimento de documentos?
2. Racionalização dos trâmites e arquivo de documentos	<ol style="list-style-type: none"> 1. O arquivo de documentos obedecem as normas de arquivamento? 2. A racionalização dos trâmites contribui para a padronização dos procedimentos administrativos? 3. Quais os fatores que ocasionam a desorganização no DAE, quanto aos trâmites administrativos?
3. Carga de Trabalho	<ol style="list-style-type: none"> 1. A divisão do trabalho entre os funcionários facilita a realização das tarefas? 2. Existe controle de prazos dos documentos no DAE? 3. Os documentos urgentes são devolvidos ao interessado com a resposta no prazo estipulado? 4. Há demora no envio de respostas dos documentos comuns aos interessados? 5. A sobrecarga de trabalho é um fator que contribui para o estresse do funcionário na organização?
4. Stresse no trabalho	<ol style="list-style-type: none"> 1. Há estresse por parte dos funcionários quando não há cooperação entre os mesmos em relação à distribuição das tarefas? 2. A realização de ginástica laboral no ambiente de trabalho ajuda a combater o estresse? 3. A desorganização na realização das tarefas afeta a produtividade e eficiência dos funcionários?
5. Qualidade de vida no trabalho	<ol style="list-style-type: none"> 1. O bem-estar dos funcionários contribui para o aumento da produtividade e qualidade de vida na organização? 2. A relação entre chefe e funcionário é amigável? 3. O reconhecimento do chefe pelo desempenho dos funcionários na organização é importante para que os mesmos se sintam motivados?

QUADRO 3: Variáveis x Itens de relacionamento

Fonte: Aluno Gerwisley Silveira Rocha

Com base no quadro de relacionamento das variáveis, foi elaborado a versão preliminar do questionário que se encontra no anexo B. Para enriquecer e aperfeiçoar a versão preliminar do questionário foi elaborado um pré-teste, que se encontra no anexo C, para aperfeiçoar o instrumento de coleta de dados e obter a versão final do questionário (Anexo D).

3.3 APLICAÇÃO DO PRÉ-TESTE

O pré-teste tinha onze questões, com a finalidade de o respondente dar a sua opinião sobre as questões do questionário como: verificar se há erros ortográficos ou de concordância verbal; incluir ou excluir alguma palavra ou questão; encontrar palavras que ele não conhece ou substituí-la por outra de sua preferência, além de sugerir como o questionário deveria ser aplicado.

O pré-teste foi aplicado na terceira semana de setembro para dez pessoas, sendo que 3 eram professores ; 3 colegas de trabalho e 4 funcionários do DAE. Os funcionários que responderam o pré-teste foram excluídos da aplicação do questionário. Os colaboradores que responderam ao pré-teste observaram que as questões 3 e 4 eram muito semelhantes, portanto a terceira questão teve que ser excluída do questionário.

3.4 APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

Na terceira semana de setembro foi definido a versão preliminar do questionário e aplicado juntamente ao pré-teste. Após ter feito as correções necessárias, de acordo com as sugestões apresentadas no pré-teste foi definido a versão final do questionário, no qual foi aplicado pessoalmente pela pesquisador nos dias 17 e 18 de Setembro. Antes de aplicá-lo a pesquisadora enfatizou a importância de responder a questão aberta.

A aplicação do questionário teve a duração de dois dias, pois nem todos os funcionários estavam disponíveis para respondê-lo no primeiro dia. Para tabular o questionário, foi utilizado tabelas e gráficos para facilitar a interpretação dos dados coletados.

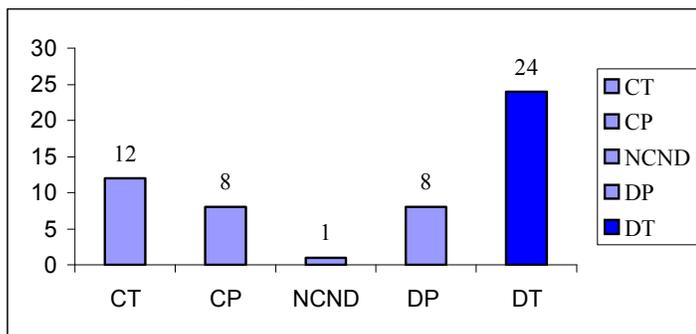
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os principais resultados realizados nesta pesquisa e as informações interpretadas a partir de sua análise. Na apresentação dos dados tabulados, inicialmente serão tratadas as questões fechadas e em seguida as questões abertas.

4.1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DAS QUESTÕES FECHADAS

No que tange a questão 1, onde foi abordado se é possível registrar duplamente o mesmo documento no sistema de protocolo, foi verificado que 12 respondentes (23%) concordaram totalmente; 8 respondentes (15%) concordaram parcialmente; 1 respondente (2%) não concordou nem discordou; 8 respondentes (15%) discordaram parcialmente e 24 respondentes (45%) discordaram totalmente. No gráfico 1 encontra-se a representação. Observou-se que a maioria dos respondentes acham que não há possibilidade de fazer o registro duplo do documento. Para Faria (1989): “a racionalização é a luta contra o desperdício”. No DAE o sistema de protocolo de documentos (SIPAR) raramente permite o registro duplo dos documentos, somente em casos que as informações forem distintas.

Gráfico 1 – Registro duplo de documentos

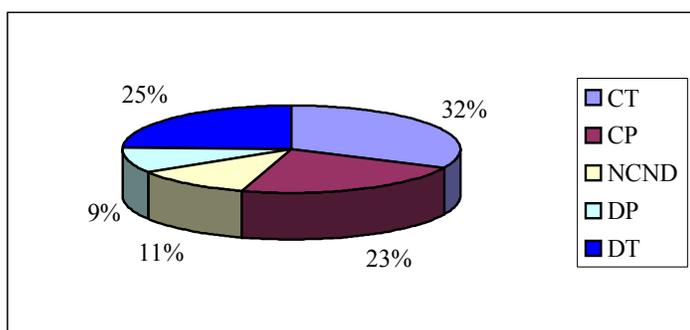


Fonte: Tabulação do questionário aplicado por Gerwisley S. Rocha

No que se refere a questão 2, onde foi abordado se pode ser feito a exclusão do documento no sistema, foi verificado que 17 respondentes (32%) concordaram totalmente; 12 respondentes (23%) concordaram parcialmente; 6 respondentes (11%) não concordaram nem

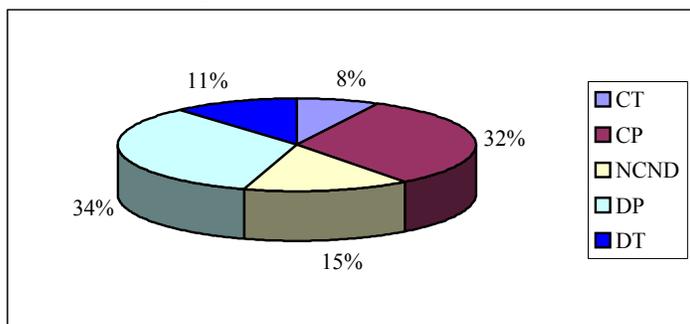
discordaram; 5 respondentes (9%) discordaram parcialmente e 13 respondentes (25%) discordaram totalmente. No gráfico 2 encontra-se a representação. Observou-se que a maioria dos respondentes acham pode ser feito a exclusão de um documento no sistema. Segundo Faria (1989) “a racionalização pretende dotar os organizadores e administradores de meios para resolverem os múltiplos problemas da produção e distribuição”. No DAE ao registrar um documento no sistema de protocolo o mesmo pode ser excluído, desde que não haja nenhuma tramitação após tê-lo registrado.

Gráfico 2 – Exclusão de documento do sistema



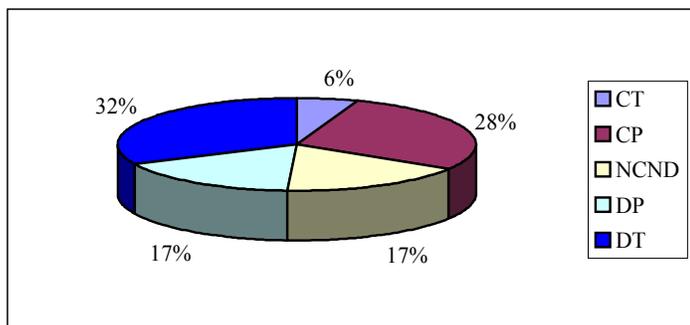
Fonte: Tabulação do questionário aplicado por Gerwisley S. Rocha

No que tange a questão 3, onde foi abordado se há facilidade de encontrar documentos no sistema ao pesquisá-lo, foi verificado que 4 respondentes (8%) concordaram totalmente; 17 respondentes (32%) concordaram parcialmente; 8 respondentes (15%) não concordaram nem discordaram; 18 respondentes (34%) discordaram parcialmente e 6 respondentes (11%) discordaram totalmente. No gráfico 3 encontra-se a representação. Foi visto que a maioria dos respondentes acham que há um pouco de dificuldade em encontrar um documento no sistema. De acordo com Faria (1989) “a racionalização determinou a padronização do trabalho humano, tornando-o repetitivo e monótono, contrariando o homem para a diversificação de atividades”. Na maioria das vezes o documento é encontrado com facilidade no sistema, desde que tenha os dados necessários para pesquisá-lo.

Gráfico 3 – Pesquisa de documentos

Fonte: Tabulação do questionário aplicado por Gerwisley S. Rocha

No tocante a questão 4, onde foi abordado se o sistema está sempre disponível para realizar os trâmites administrativos, foi verificado que 3 respondentes (6%) concordaram totalmente; 15 respondentes (28%) concordaram parcialmente; 9 respondentes (17%) não concordaram nem discordaram; 9 respondentes (17%) discordaram parcialmente e 17 respondentes (32%) discordaram totalmente. No gráfico 4 encontra-se a representação. Observou-se que a maioria dos respondentes acham que o sistema raramente está disponível para realizar os trâmites. Para Faria (1989): “alguns problemas podem ser encontrados na racionalização, como: crescente ameaça de desemprego; luta entre o homem e a máquina; aumento de doenças profissionais e neuroses; desajustamentos sociais e luta de classes”. No DAE o sistema geralmente é de difícil acesso para registro, tramitação e recebimento, causando assim, um atraso na realização das tarefas.

Gráfico 4 – Acesso ao sistema

Fonte: Tabulação do questionário aplicado por Gerwisley S. Rocha

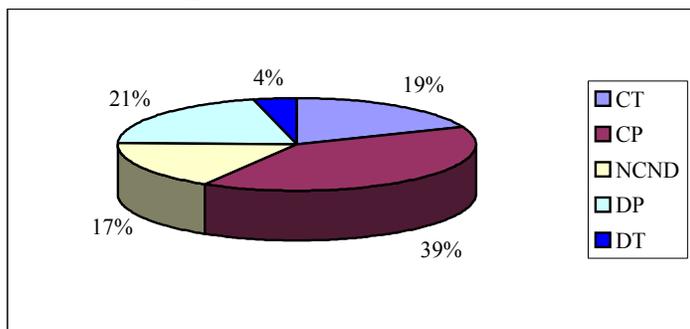
No que tange a questão 5, onde foi abordado se o arquivo de documentos obedece as normas de arquivamento, foi verificado que 10 respondentes (19%) concordaram

totalmente; 21 respondentes (39%) concordaram parcialmente; 9 respondentes (17%) não concordaram nem discordaram; 11 respondentes (21%) discordaram parcialmente e 2 respondentes (4%) discordaram totalmente. No gráfico 5 encontra-se a representação. Verificou-se que a maioria dos respondentes acham que nem sempre o arquivo está de acordo com as normas propostas. Faria (1989) dizia que:

existem quatro elementos fundamentais na racionalização. O primeiro é o emprego da razão, isto é, da inteligência humana orientada por conhecimentos técnicos, obtidos através de pesquisa e estudos. O segundo consiste na capacidade de empregar a razão sem sofrer o impacto emocional que obscurece a inteligência. O terceiro consiste na utilização das experiências anteriores, apropriando tempo e oportunidades que representam tentativas dispendiosas e não podem ser desprezadas. O quarto consiste no emprego de um esforço sistemático, isto é a aplicação contínua da razão em todas as situações, pois o menor descuido pode comprometer uma série de longos esforços anteriores.

O arquivo de documentos é padronizado em todas as Coordenações do DAE, sendo que o funcionário responsável é obrigado a obedecer as normas de arquivamento estipuladas pelo arquivo central.

Gráfico 5 – Arquivo de documentos



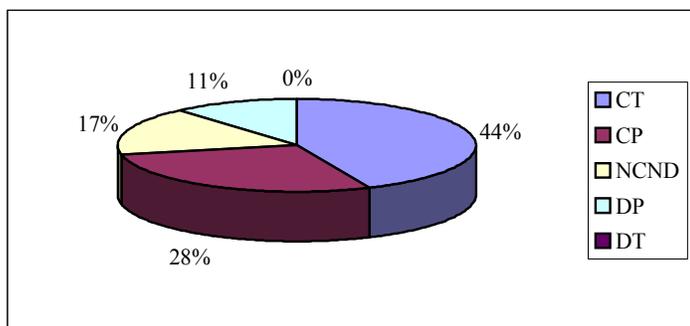
Fonte: Tabulação do questionário aplicado por Gerwisley S. Rocha

No que se refere a questão 6, onde foi abordado se a racionalização dos trâmites contribui para a padronização dos procedimentos administrativos, foi verificado que 23 respondentes (44%) concordaram totalmente; 15 respondentes (28%) concordaram parcialmente; 9 respondentes (17%) não concordam nem discordam; 6 respondentes (11%) discordam parcialmente e nenhum respondente discordou totalmente. No gráfico 6 encontra-se a representação. Observou-se que a maioria dos respondentes acham importante racionalizar os trâmites administrativos no DAE. Para Chiavenato (2000):

a organização racional do trabalho passou a se preocupar também com a padronização dos métodos e processos de trabalho, com a padronização das máquinas e equipamentos, ferramentas e instrumentos de trabalho, matérias-primas e componentes, no intuito de reduzir a variabilidade e a diversidade no processo produtivo, eliminando o desperdício e aumentando a eficiência.

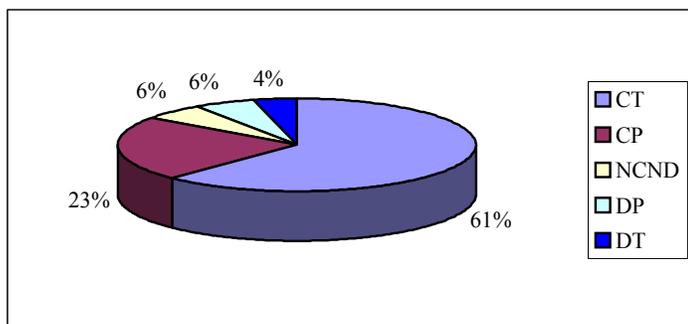
Por isso torna-se importante padronizar os procedimentos administrativos utilizando a racionalização do trabalho, para minimizar os problemas no DAE e facilitar a realização das tarefas.

Gráfico 6 – Racionalização dos trâmites



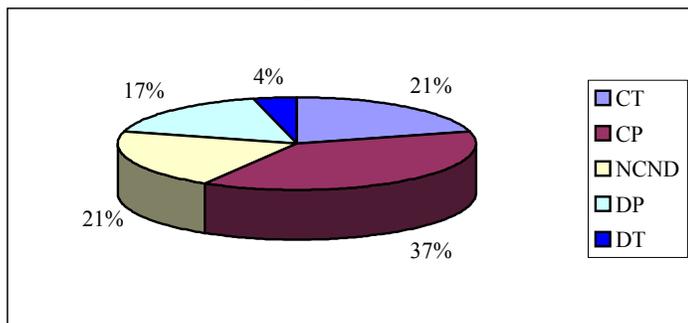
Fonte: Tabulação do questionário aplicado por Gerwisley S. Rocha

No tocante a questão 7, onde foi abordado se a divisão do trabalho entre os funcionários facilita a realização das tarefas, foi verificado que 33 respondentes (61%) concordaram totalmente; 12 respondentes (23%) concordaram parcialmente; 3 respondentes (6%) não concordaram nem discordaram; 3 respondentes (6%) discordaram parcialmente e 2 respondentes (4%) discordaram totalmente. No gráfico 7 encontra-se a representação. Observou-se que a maioria dos respondentes acham que a divisão do trabalho facilita a realização das tarefas. Chiavenato (2000) dizia que: “a organização racional do trabalho não se preocupou somente com a análise do trabalho, estudo dos tempos e movimentos, fadiga do operário, divisão do trabalho e especialização do operário e com os planos de incentivos salariais”. No DAE há uma divisão de trabalho entre os funcionários, onde os mesmos trabalham em equipe, para que não fiquem sobrecarregados.

Gráfico 7 – Divisão do trabalho

Fonte: Tabulação do questionário aplicado por Gerwisley S. Rocha

No que tange a questão 8, onde foi abordado se há controle de prazos dos documentos no DAE, foi verificado que 11 respondentes (21%) concordaram totalmente; 20 respondentes (37%) concordaram parcialmente; 11 respondentes (21%) não concordaram nem discordaram; 9 respondentes (17%) discordaram parcialmente e 2 respondentes (4%) discordaram totalmente. No gráfico 8 encontra-se a representação. Observou-se que a maioria dos respondentes concordaram parcialmente sobre a possibilidade de haver um controle de documentos no DAE. Segundo Faria: “a 3ª etapa da metodologia sobre análise dos componentes obtidos, estabelecem as relações de causa e efeito entre os elementos determinantes identificados na decomposição”. Portanto, poucos funcionários acompanham o andamento dos documentos, desde seu recebimento até a saída dos mesmos no DAE.

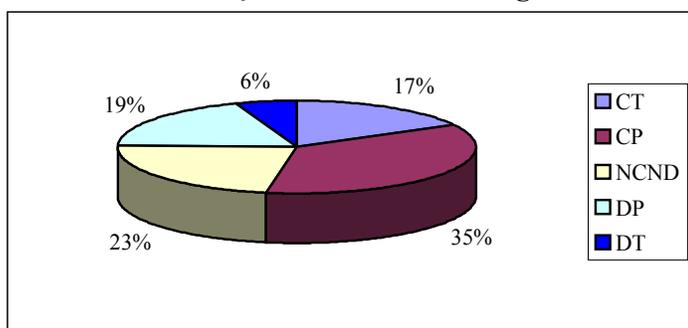
Gráfico 8 – Controle de prazos

Fonte: Tabulação do questionário aplicado por Gerwisley S. Rocha

No que tange a questão 9, onde foi abordado se os documentos urgentes são devolvidos ao interessado com a resposta no prazo estipulado, foi verificado que 9 respondentes (17%) concordaram totalmente; 19 respondentes (35%) concordaram

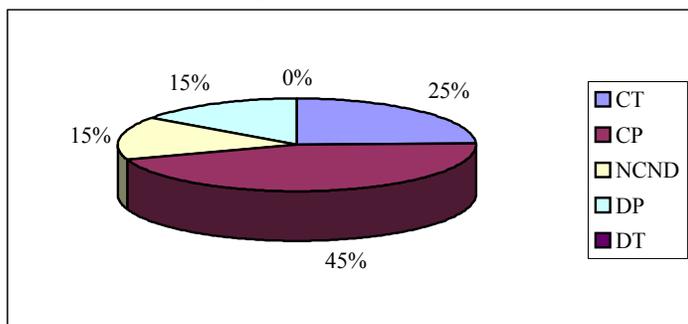
parcialmente; 12 respondentes (23%) não concordaram nem discordaram; 10 respondentes (19%) discordaram parcialmente e 3 respondentes (6%) discordaram totalmente. No gráfico 9 encontra-se a representação. Verificou-se que a maioria dos respondentes concordaram parcialmente com a afirmação de que os documentos urgentes são devolvidos no prazo estipulado. Segundo Faria: “a 4ª etapa da metodologia sobre hierarquização e classificação dos componentes, estabelecem uma escala de valores em função dos objetivos que se pretendem alcançar”. Geralmente no DAE os documentos são devolvidos no prazo estipulado ao interessado, por ser tratarem de documentos que solicitam resposta rápida.

Gráfico 9 – Devolução de documentos urgentes



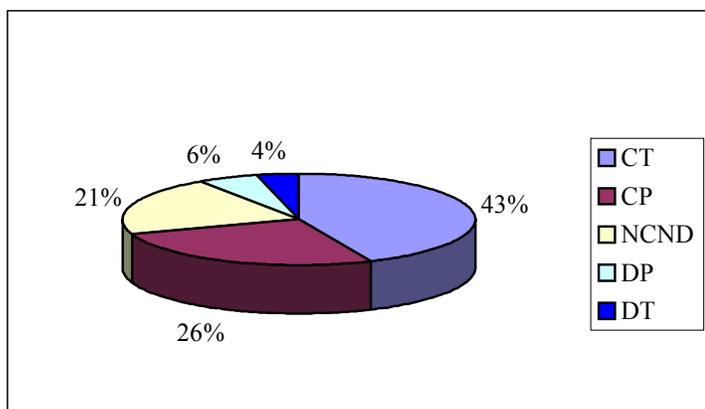
Fonte: Tabulação do questionário aplicado por Gerwisley S. Rocha

No que se refere a questão 10, onde foi abordado se há demora no envio de respostas comuns aos interessados, foi verificado que 13 respondentes (25%) concordaram totalmente; 24 respondentes (45%) concordaram parcialmente; 8 respondentes (15%) não concordaram nem discordaram; 8 respondentes (15%) discordaram parcialmente e nenhum respondente discordou totalmente. No gráfico 10 encontra-se a representação. Observou-se que a maioria dos respondentes acham que não há demora no envio de resposta ao interessado. Segundo Faria (1989) “a metodologia da racionalização é utilizada para obter solução de problemas reais que consomem energia, tempo e recursos; a fim de simplificar o trabalho e eliminar o desperdício”. Porém no DAE o retorno do documento ao interessado não demora mais que 10 dias, mesmo se tratando de documento sem prazo estipulado.

Gráfico 10 – Devolução de documentos comuns

Fonte: Tabulação do questionário aplicado por Gerwisley S. Rocha

No que tange a questão 11, onde foi abordado se há estresse dos funcionários quando não há cooperação entre os mesmos na realização das tarefas, foi observado que 23 respondentes (43%) concordaram totalmente; 14 respondentes (26%) concordaram parcialmente; 11 respondentes (21%) não concordaram nem discordaram; 3 respondentes (6%) discordaram parcialmente e 2 respondentes (4%) discordaram totalmente. No gráfico 11 encontra-se a representação. Foi observado que a maioria dos respondentes acham que pode haver estresse quando não há cooperação entre os funcionários. Para Dubrin (2003) “o conflito refere-se à oposição de pessoas ou forças que leva à elevação de alguma tensão. Ele ocorre quando duas ou mais partes envolvidas observam metas, valores ou eventos mutuamente exclusivos”. Na medida do possível os funcionários do DAE cooperam entre si na realização das atividades para não haver conflitos entre eles, levando-os ao estresse no ambiente de trabalho.

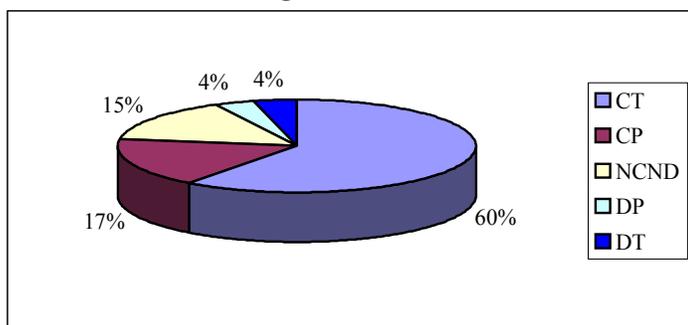
Gráfico 11 – Estresse dos funcionários

Fonte: Tabulação do questionário aplicado por Gerwisley S. Rocha

No que tange a questão 12, onde foi abordado se a sobrecarga de trabalho é um

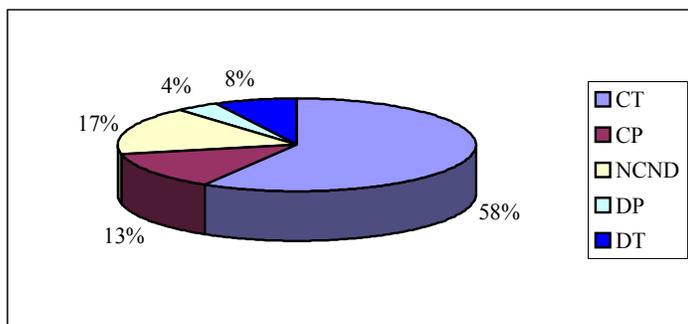
fator que contribui para o estresse do funcionário, foi verificado que 32 respondentes (60%) concordaram totalmente; 9 respondentes (17%) concordaram parcialmente; 8 respondentes (15%) não concordaram nem discordaram; 2 respondentes (4%) discordaram parcialmente e 2 respondentes (4%) discordaram totalmente. No gráfico 12 encontra-se a representação. Observou-se que a maioria dos respondentes acham que o estresse pode ocorrer quando há sobrecarga de trabalho. Para Chiavenato (1999): “alguns fatores relacionados com trabalho, como sobrecarga de atividade, pressão de tempo ou relações problemáticas com chefes ou clientes provocam o estresse no trabalho. Cada pessoa reage de diferente maneira aos fatores ambientais que provocam o estresse”. Portanto, o funcionário sobrecarregado está sujeito ao estresse, pois sofre muita pressão do chefe que estipula prazos para realização de suas tarefas quando a demanda é alta.

Gráfico 12 – Sobrecarga de trabalho



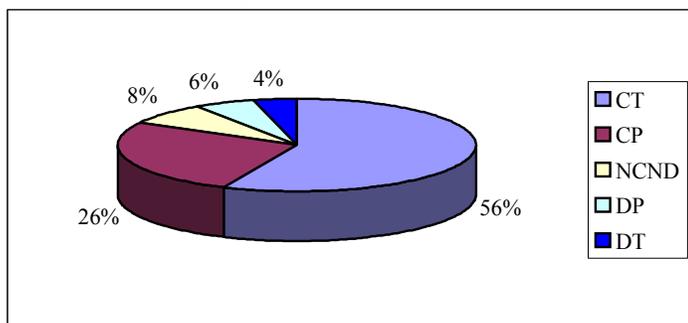
Fonte: Tabulação do questionário aplicado por Gerwisley S. Rocha

No tocante a questão 13, onde foi abordado se a realização de ginástica laboral no ambiente de trabalho ajuda a combater o estresse, foi verificado que 31 respondentes (58%) concordaram totalmente; 7 respondentes (13%) concordaram parcialmente; 9 respondentes (17%) não concordaram nem discordaram; 2 respondentes (4%) discordaram parcialmente e 4 respondentes (8%) discordaram totalmente. No gráfico 13 encontra-se a representação. Observou-se que a maioria dos respondentes acham que a ginástica laboral ajuda a combater o estresse dos funcionários na organização. Para Dubrin (2003): “as empresas estão ativamente envolvidas na administração do estresse do trabalho incluem fornecer suporte emocional aos empregados, um programa de bem-estar e adequação; e criar oportunidades para um descanso no trabalho”. Com isso, seria importante a realização de ginástica laboral no DAE, para que os funcionários não se sentissem estressados, além de proporcionar-lhes bem-estar.

Gráfico 13 – Ginástica laboral

Fonte: Tabulação do questionário aplicado por Gerwisley S. Rocha

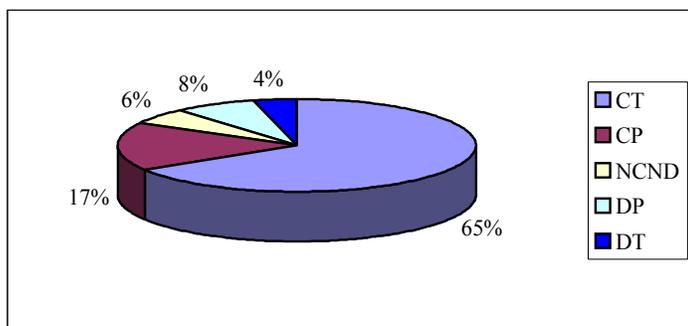
No que tange a questão 14, onde foi abordado se a desorganização nas tarefas afeta a produtividade e eficiência dos funcionários, foi verificado que 30 respondentes (56%) concordam totalmente; 14 respondentes (26%) concordaram parcialmente; 4 respondentes (8%) não concordaram nem discordaram; 3 respondentes (6%) discordaram parcialmente e 2 respondentes (4%) discordaram totalmente. No gráfico 14 encontra-se a representação. Foi observado que a maioria dos respondentes acham que a produtividade e eficiência dos funcionários pode ser afetada pela desorganização das tarefas. De acordo com Chiavenato: “algumas pessoas trabalham bem sob pequena pressão e são mais produtivas em uma abordagem de metas. Outras buscam necessariamente mais produtividade ou melhoria no trabalho. Muitos empregados não se preocupam com uma pequena pressão desde que ela possa conduzir a consequência ou resultados positivos”. A produtividade e eficiência dos funcionários do DAE são afetadas quando há desorganização quanto aos procedimentos administrativos, pois a falta de organização gera atrasos na realização das tarefas.

Gráfico 14 – Desorganização na realização das tarefas

Fonte: Tabulação do questionário aplicado por Gerwisley S. Rocha

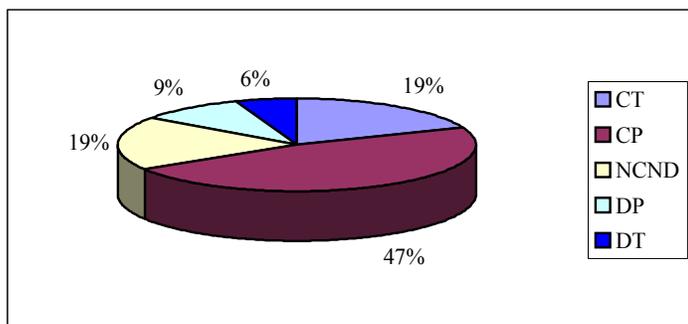
No tocante a questão 15, onde foi abordado se o bem-estar dos funcionários contribui para o aumento da produtividade e qualidade de vida, foi observado que 35 respondentes (65%) concordaram totalmente; 9 respondentes (17%) concordaram parcialmente; 3 respondentes (6%) não concordaram nem discordaram; 4 respondentes (8%) discordaram parcialmente e 2 respondentes (4%) discordaram totalmente. No gráfico 15 encontra-se a representação. Observou-se a maioria dos respondentes acham que o bem-estar aumenta a produtividade e qualidade de vida do funcionário. Para Chiavenato (1999) “a qualidade de vida no trabalho refere-se à preocupação com o bem estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas, no qual envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho”. Com isso, o funcionário que tem qualidade de vida no trabalho pode se sentir motivado para trabalhar, além de aumentar sua produtividade na organização.

Gráfico 15 – Bem-estar dos funcionários



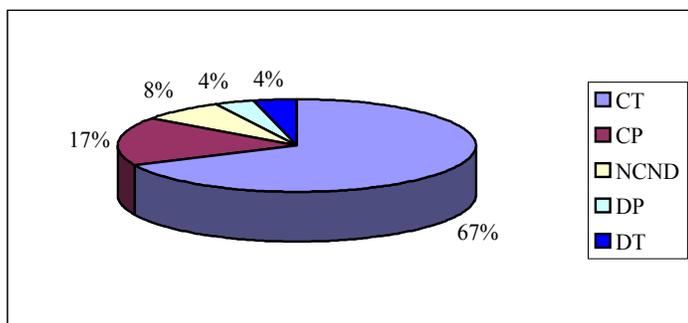
Fonte: Tabulação do questionário aplicado por Gerwisley S. Rocha

No que se refere a questão 16, onde foi abordado se a relação entre chefe e funcionário é boa, foi verificado que 10 respondentes (19%) concordaram totalmente; 25 respondentes (47%) concordaram parcialmente; 10 respondentes (19%) não concordaram nem discordaram; 5 respondentes (9%) discordaram parcialmente e 3 respondentes (6%) discordaram totalmente. No gráfico 16 encontra-se a representação. Observou-se que a maioria dos respondentes concordaram parcialmente, sendo que é importante haver um bom relacionamento entre o chefe e os funcionários. Maximiano (2000) diz que: “pelo lado da empresa, a qualidade de vida no trabalho pode ser avaliada pelas práticas que visam assegurar o bem-estar de seus empregados, considerados como seres humanos integrais, não apenas como executantes de tarefas”. Portanto, ter uma boa relação entre chefe e funcionário faz com que o funcionário sinta-se motivado e tenha segurança ao desempenhar suas tarefas.

Gráfico 16 – Relacionamento entre chefe e funcionário

Fonte: Tabulação do questionário aplicado por Gerwisley S. Rocha

No que tange a questão 17, onde foi abordado se o reconhecimento do chefe pelo desempenho dos funcionários na organização é importante para que os mesmos se sintam motivados, foi verificado que 36 respondentes (67%) concordaram totalmente; 9 respondentes (17%) concordaram parcialmente; 4 respondentes (8%) não concordaram nem discordaram; 2 respondentes (4%) discordaram parcialmente e 2 respondentes (4%) discordaram totalmente. No gráfico 17 encontra-se a representação. Observou-se que a maioria dos respondentes acham que é importante o reconhecimento do chefe pelo desempenho dos funcionários. Segundo Chiavenato (1999) “a QVT afeta atitudes pessoas e comportamentos relevantes para a produtividade individual e grupal, tais como motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças”. O reconhecimento do chefe é importante para que os funcionários se sintam capazes de desempenhar tarefas complexas e tenham qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Gráfico 17 – Reconhecimento do chefe

Fonte: Tabulação do questionário aplicado por Gerwisley S. Rocha

No tocante a questão 18, onde foi abordado os fatores que ocasionam a desorganização quanto aos trâmites administrativos no DAE, foi verificado que 17

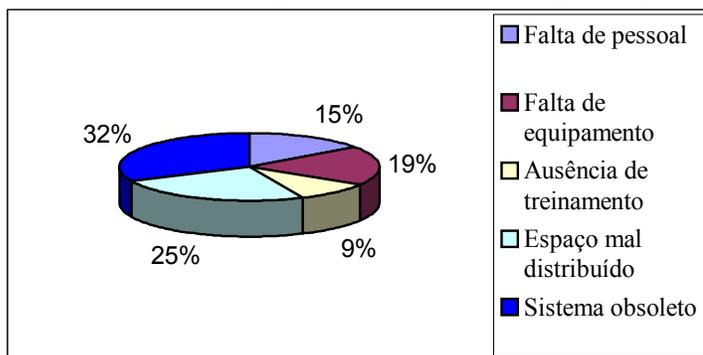
respondentes (32%) acham que o primeiro fator é o sistema de informática obsoleto; 13 respondentes (25%) acham que o segundo fator é o espaço mal distribuído; 10 respondentes (19%) acham que o terceiro fator é a falta de equipamentos adequados; 8 respondentes (15%) acham que o quarto fator é a falta de pessoal capacitado e 5 respondentes (9%) acham que o quinto fator é a ausência de treinamento. No gráfico 18 encontra-se a representação. Foi observado que a maioria dos respondentes acham que o sistema de protocolo de documentos (SIPAR) é obsoleto.

Para Chiavenato (2000):

os engenheiros da Administração Científica achavam que os estudos dos tempos e movimentos permitiam a determinação do melhor método de trabalho e que, juntamente com a seleção científica do trabalhador e com os cuidados para evitar a fadiga humana, proporcionariam um padrão de produção mais elevado e que, coadjuvado por uma supervisão do tipo funcional, com um plano de incentivo salarial e condições ambientais adequadas de trabalho conduziria à máxima eficiência possível e a maiores lucros e salários.

O sistema de protocolo de documentos é ultrapassado necessita ser atualizado, para facilitar a realização dos trâmites administrativos no DAE.

Gráfico 18 – Fatores que ocasionam a desorganização



Fonte: Tabulação do questionário aplicado por Gerwisley S. Rocha

4.2 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA QUESTÃO ABERTA

No que tange a questão 19, onde os respondentes puderam fazer suas considerações sobre a racionalização do trabalho no DAE, foi verificado que somente 5 colaboradores (10%) responderam essa questão, no qual a maioria achou que é importante implantar a racionalização na organização, para facilitar a realização das tarefas, através da padronização dos procedimentos administrativos.

5 CONCLUSÃO

A Pesquisa referenciada neste trabalho foi realizada no Ministério da Saúde no Departamento de Atenção Especializada, na área de recursos humanos. Foram realizadas pesquisas para identificar e conhecer o detalhadamente do tema e a organização.

Foi abordado o processo de racionalização do trabalho e os fatores que influenciavam na desorganização dos trâmites administrativos, quanto ao registro, trâmite, recebimento e arquivo de documentos no sistema de protocolo (SIPAR).

Diante disso, pretendeu-se realizar uma pesquisa bibliográfica e de campo e confrontar os dados com o embasamento. Primeiramente, nos objetivos específicos buscou-se conceituar racionalização dos trâmites, mostrando a importância do mesmo para a organização. Posteriormente, caracterizou-se os trâmites administrativos, quanto ao recebimento, arquivo e registro; identificando os trâmites mais problemáticos, ou seja, os problemas que comprometiam o sistema de protocolo; além de propor soluções para diminuir a desorganização na realização das tarefas.

Foram coletados dados sobre a racionalização do trabalho, através de um estudo do referencial teórico por meio de cinco variáveis de pesquisa com quatro itens cada uma delas. A partir daí, foi possível obter os resultados que se desejavam alcançar nos objetivos geral e específicos por meio da pesquisa de campo, no qual foi aplicado um questionário com 18 questões fechadas e uma questão aberta, onde pode-se coletar dados dos integrantes do DAE para identificar os fatores que poderiam ser racionalizados, assim como identificar os problemas frequentes encontrados no sistema, quanto ao recebimento, trâmite e arquivo dos documentos.

Quanto ao registro de documentos, foi verificado que a maioria dos respondentes acham que o sistema de protocolo de documentos é de difícil acesso (lento), para realizar os trâmites administrativos.

No que tange à racionalização dos trâmites e arquivo de documentos, foi verificado que a maioria dos respondentes acham que o arquivo de documentos obedece às normas, que a racionalização contribui para a padronização dos procedimentos e que o fator que mais ocasiona a desorganização no DAE é o sistema de informática obsoleto.

No que se refere à carga de trabalho, foi verificado que a maioria dos respondentes acham que a divisão do trabalho entre os funcionários facilita a realização das tarefas, havendo controle de prazos dos documentos; tanto os documentos urgentes como os comuns são devolvidos ao interessado no prazo estipulado e a sobrecarga de trabalho contribui para o

estresse do funcionário.

No tocante ao estresse no trabalho, a maioria dos respondentes acham que realmente existe estresse entre os funcionários quando não há cooperação na distribuição das tarefas. A realização de ginástica laboral ajuda a combater o estresse. No que tange a produtividade e eficiência verifica-se que são afetadas quando há desorganização das tarefas.

No que se refere à qualidade de vida no trabalho, a maioria dos respondentes acham que o bem-estar dos funcionários contribui para o aumento da produtividade e qualidade de vida, que o relacionamento entre chefe e funcionário é boa e que o reconhecimento do chefe pelo desempenho dos funcionários é importante para que os mesmo sintam-se motivados.

Destaca-se que o problema de pesquisa tratada foi o seguinte: “Que fatores podem ser racionalizados para otimizar os trâmites administrativos junto ao Departamento de Atenção Especializada?”

Assim, após os resultados obtidos com a pesquisa, conclui-se que os fatores que poderiam ser racionalizados no DAE são: 1) o sistema de protocolo (SIPAR) é obsoleto/ultrapassado; 2) há pouco espaço para a realização das tarefas; 3) os equipamentos são inadequados; 4) há ausência de treinamento e de pessoal capacitado.

Desta forma, com a realização da pesquisa, e posteriormente com os resultados obtidos, recomendou-se que deveria ser feito uma reciclagem dos funcionários envolvidos nos procedimentos administrativos para diminuir a desorganização na realização das tarefas. Recomenda-se também a atualização do sistema de protocolo de documentos para facilitar o acesso ao mesmo; bem como disponibilizar um espaço maior para distribuição e arquivo de documentos e equipamentos adequados para o desenvolvimento das atividades.

Esta trabalho foi de uma extrema importância para o aluno, possibilitando a ele estudar uma área bastante significativa da administração. Quando utilizada corretamente proporciona as organizações melhorias consideráveis, tanto para a empresa quanto para os seus colaboradores. Foi um estudo bastante proveitoso que proporcionou ao aluno conhecer e aplicar na prática as teorias administrativas relacionadas ao tema, quanto à metodologia de pesquisa realizada.

BIBLIOGRAFIA REFERENCIADA

BOHLANDER, George W.; SNELL, Scott; SHERMAN, Arthur. **Administração de Recursos Humanos**. 3 ed. São Paulo. Pioneira Thomson Learning, 2003.

CHIAVENTO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 5 ed. Rio de Janeiro. Campus, 1999.

CHIAVENTO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração**. 6 ed. Rio de Janeiro. Campus, 2000.

DUBRIN, Andrew J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 2 ed. São Paulo. Thomson, 2003.

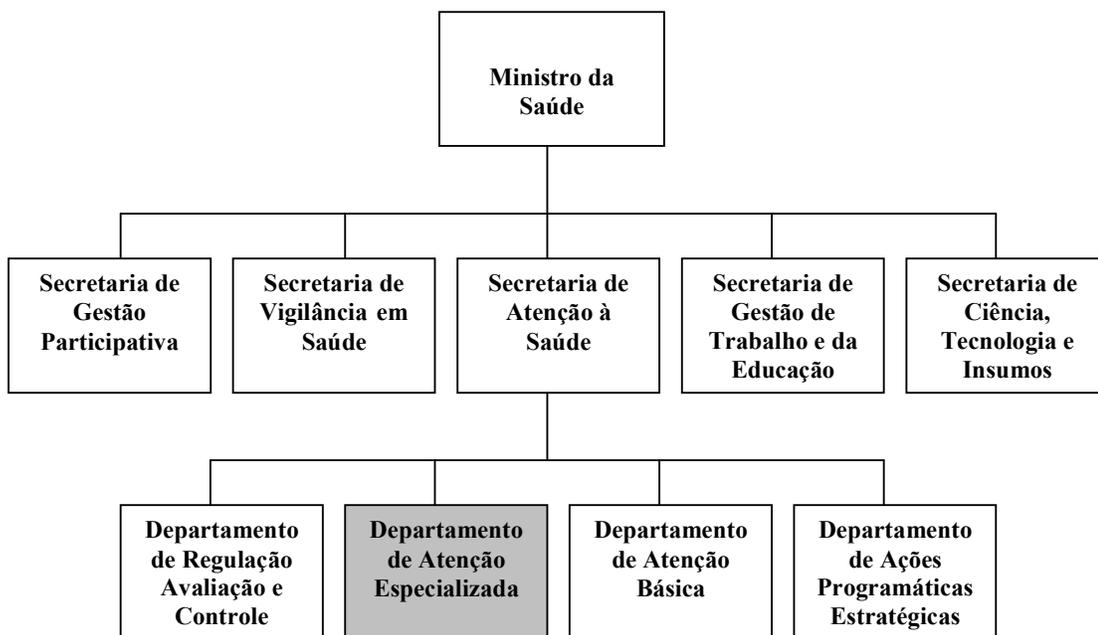
FARIA, Albino Nogueira de. **Organização de Empresas: racionalização, estruturação e sistemas**. 9 ed. São Paulo, Livros Técnicos e Científicos, 1989.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração**. 2 ed. São Paulo. Atlas, 2000.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3 ed. São Paulo, Atlas, 1998.

VIEGAS, Waldyr. **Fundamentos de metodologia científica**. Brasília, Universidade de Brasília, 1999.

ANEXOS

ANEXO A – ORGANOGRAMA DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

ANEXO B – VERSÃO PRELIMINAR DO QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO SOBRE RACIONALIZAÇÃO DO TRABALHO	
Prezado(a) colaborador(a), este questionário será utilizado para coleta de dados, visando proposta de racionalização do trabalho no Departamento de Atenção Especializada (DAE). As informações terão finalidades acadêmicas e servirão para a elaboração dos resultados finais da pesquisa. Não há resposta certa ou errada, o que importa é a sua sincera opinião. Os resultados serão tratados de forma sigilosa. Escolha uma única alternativa para responder as questões, de acordo com a legenda abaixo:	
(1) Concordo totalmente (2) Concordo parcialmente (3) Nem concordo, nem discordo (4) Discordo parcialmente (5) Discordo totalmente	
1) No DAE o mesmo documento pode ser registrado duplamente no sistema de protocolo.	(1) (2) (3) (4) (5)
2) Ao ser registrado o documento pode ser excluído do sistema.	(1) (2) (3) (4) (5)
3) Há dificuldades em encontrar o documentos no sistema.	
4) Ao pesquisar um documento no sistema o mesmo é encontrado com facilidade.	(1) (2) (3) (4) (5)
5) O acesso ao sistema está sempre disponível para registro, tramitação ou recebimento de documentos.	(1) (2) (3) (4) (5)
6) O arquivo de documentos obedece as normas de arquivamento.	(1) (2) (3) (4) (5)
7) A racionalização dos trâmites contribui para a padronização dos procedimentos administrativos.	(1) (2) (3) (4) (5)
8) A divisão do trabalho entre os funcionários facilita a realização das tarefas.	(1) (2) (3) (4) (5)
9) Existe controle de prazos dos documentos no DAE.	(1) (2) (3) (4) (5)
10) Os documentos urgentes são devolvidos ao interessado com a resposta no prazo estipulado.	(1) (2) (3) (4) (5)
11) Há demora no envio de respostas dos documentos comuns aos interessados.	(1) (2) (3) (4) (5)
12) Há estresse por parte dos funcionários quando não há cooperação entre os mesmos em relação à distribuição das tarefas.	(1) (2) (3) (4) (5)
13) A sobrecarga de trabalho é um fator que contribui para o estresse do funcionário na organização.	(1) (2) (3) (4) (5)
14) A realização de ginástica laboral no ambiente de trabalho ajuda a combater o estresse.	(1) (2) (3) (4) (5)
15) A desorganização na realização das tarefas afeta a produtividade e eficiência dos funcionários.	(1) (2) (3) (4) (5)
16) O bem-estar dos funcionários contribui para o aumento da produtividade e qualidade de vida na organização.	(1) (2) (3) (4) (5)
17) A relação entre chefe e funcionário é amigável.	(1) (2) (3) (4) (5)
18) O reconhecimento do chefe pelo desempenho dos funcionários na organização é importante para que os mesmos se sintam motivados.	(1) (2) (3) (4) (5)
19) Ordene de 1 a 5 os fatores que ocasionam a desorganização no DAE, quanto aos trâmites administrativos, de acordo com as prioridades. () Falta de pessoal () Falta de equipamentos adequados () Ausência de treinamento () Espaço mal distribuído () Sistema de informática obsoleto (ultrapassado)	
20) Como um questionário fechado não aborda todas as dimensões de um tema, favor utilizar o espaço abaixo para fazer suas considerações sobre a racionalização do trabalho no DAE.	

--

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
1) Sexo: <input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Masculino
2) Idade: <input type="checkbox"/> Entre 20 e 30 anos <input type="checkbox"/> Entre 31 e 40 anos <input type="checkbox"/> Mais de 40 anos
3) Escolaridade: <input type="checkbox"/> Nível médio completo <input type="checkbox"/> Superior incompleto <input type="checkbox"/> Superior completo
4) Renda mensal: <input type="checkbox"/> Até 1000 (mil) reais <input type="checkbox"/> Entre 1000 e 2000 reais <input type="checkbox"/> Mais de 2000 reais
5) Cargo: <input type="checkbox"/> Servidor(a) <input type="checkbox"/> Cargo Comissionado <input type="checkbox"/> Contratado(a)
6) Tempo de serviço no Ministério da Saúde: <input type="checkbox"/> Entre 01 e 03 anos <input type="checkbox"/> Entre 03 e 05 anos <input type="checkbox"/> Mais de 05 anos

Obrigado pela colaboração.

Gerwisley Silveira Rocha.

ANEXO C – PRÉ-TESTE

PRÉ-TESTE DO QUESTIONÁRIO
Caro(a) colaborador(a), após ler o questionário em anexo, favor preencher este pré-teste que será utilizado para correção de erros e aperfeiçoamento do questionário.
1) Você encontrou palavras com erro ortográfico? () Não () Sim. Em que questão? _____
2) Foi encontrado erro de concordância verbal? () Não () Sim. Qual? _____
3) Você deseja substituir alguma palavra no questionário por outra de sua preferência? () Não () Sim. Qual? _____
4) Você deseja incluir alguma palavra? () Não () Sim. Qual? _____
5) Há necessidade de excluir alguma palavra? () Não () Sim. Qual? _____
6) Existe alguma palavra que você não conhece? () Não () Sim. Qual? _____
7) Você se sentiu constrangido ao responder o questionário? () Não () Sim. Qual? _____
8) Você acha que há necessidade de incluir mais alguma questão? () Não () Sim. Qual? _____
9) Há necessidade de excluir alguma questão? () Não () Sim. Qual? _____
10) Você teve dificuldades em entender alguma pergunta? () Não () Sim. Qual? _____
11) Como você acha que o questionário deveria ser aplicado: () pela pesquisadora () pelo chefe () pelo correio () pela intranet () outros

Obrigado pela colaboração.

Gerwisley Silveira Rocha.

ANEXO D – VERSÃO FINAL DO QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO SOBRE RACIONALIZAÇÃO DO TRABALHO	
Prezado(a) colaborador(a), este questionário será utilizado para coleta de dados, visando proposta de racionalização do trabalho no Departamento de Atenção Especializada (DAE). As informações terão finalidades acadêmicas e servirão para a elaboração dos resultados finais da pesquisa. Não há resposta certa ou errada, o que importa é a sua sincera opinião. Os resultados serão tratados de forma sigilosa. Escolha uma única alternativa para responder as questões, de acordo com a legenda abaixo:	
(1) Concordo totalmente (2) Concordo parcialmente (3) Nem concordo, nem discordo (4) Discordo parcialmente (5) Discordo totalmente	
1) No DAE o mesmo documento pode ser registrado duplamente no sistema de protocolo.	(1) (2) (3) (4) (5)
2) Ao ser registrado o documento pode ser excluído do sistema.	(1) (2) (3) (4) (5)
3) Ao pesquisar um documento no sistema o mesmo é encontrado com facilidade.	(1) (2) (3) (4) (5)
4) O acesso ao sistema está sempre disponível para registro, tramitação ou recebimento de documentos.	(1) (2) (3) (4) (5)
5) O arquivo de documentos obedece as normas de arquivamento.	(1) (2) (3) (4) (5)
6) A racionalização dos trâmites contribui para a padronização dos procedimentos administrativos.	(1) (2) (3) (4) (5)
7) A divisão do trabalho entre os funcionários facilita a realização das tarefas.	(1) (2) (3) (4) (5)
8) Existe controle de prazos dos documentos no DAE.	(1) (2) (3) (4) (5)
9) Os documentos urgentes são devolvidos ao interessado com a resposta no prazo estipulado.	(1) (2) (3) (4) (5)
10) Há demora no envio de respostas dos documentos comuns aos interessados.	(1) (2) (3) (4) (5)
11) Há estresse por parte dos funcionários quando não há cooperação entre os mesmos em relação à distribuição das tarefas.	(1) (2) (3) (4) (5)
12) A sobrecarga de trabalho é um fator que contribui para o estresse do funcionário na organização.	(1) (2) (3) (4) (5)
13) A realização de ginástica laboral no ambiente de trabalho ajuda a combater o estresse.	(1) (2) (3) (4) (5)
14) A desorganização na realização das tarefas afeta a produtividade e eficiência dos funcionários.	(1) (2) (3) (4) (5)
15) O bem-estar dos funcionários contribui para o aumento da produtividade e qualidade de vida na organização.	(1) (2) (3) (4) (5)
16) A relação entre chefe e funcionário é amigável.	(1) (2) (3) (4) (5)
17) O reconhecimento do chefe pelo desempenho dos funcionários na organização é importante para que os mesmos se sintam motivados.	(1) (2) (3) (4) (5)
18) Ordene de 1 a 5 os fatores que ocasionam a desorganização no DAE, quanto aos trâmites administrativos, de acordo com as prioridades. <input type="checkbox"/> Falta de pessoal <input type="checkbox"/> Falta de equipamentos adequados <input type="checkbox"/> Ausência de treinamento <input type="checkbox"/> Espaço mal distribuído <input type="checkbox"/> Sistema de informática obsoleto (ultrapassado)	
19) Como um questionário fechado não aborda todas as dimensões de um tema, favor utilizar o espaço abaixo para fazer suas considerações sobre a racionalização do trabalho no DAE.	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	
1) Sexo:	<input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Masculino
2) Idade:	<input type="checkbox"/> Entre 20 e 30 anos <input type="checkbox"/> Entre 31 e 40 anos <input type="checkbox"/> Mais de 40 anos
3) Escolaridade:	<input type="checkbox"/> Nível médio completo <input type="checkbox"/> Superior incompleto <input type="checkbox"/> Superior completo
4) Renda mensal:	<input type="checkbox"/> Até 1000 (mil) reais <input type="checkbox"/> Entre 1000 e 2000 reais <input type="checkbox"/> Mais de 2000 reais
5) Cargo:	<input type="checkbox"/> Servidor(a) <input type="checkbox"/> Cargo Comissionado <input type="checkbox"/> Contratado(a)
6) Tempo de serviço no Ministério da Saúde:	<input type="checkbox"/> Entre 01 e 03 anos <input type="checkbox"/> Entre 03 e 05 anos <input type="checkbox"/> Mais de 05 anos

Obrigado pela colaboração.

Gerwisley Silveira Rocha.