Eliaine Teixeira de Carvalho 1

“O que os empreendedores têm

em comum não é determinado tipo de

personalidade, mas um compromisso

com a prática sistemática da INOVAÇÃO.”

Peter Drucker

RESUMO

A maneira pela qual se estabelece a formatação e estruturação de um ambiente de trabalho é fundamental para a qualidade dos serviços prestados, pois o layout expressa as relações

culturais e comerciais do ambiente ao mesmo tempo em que se constituem em suportes espaciais para a construção de sua identidade. Desta forma, a presente investigação tem como objetivo investigar e analisar de forma crítica as alterações do layout da Inspetoria do CREA-GO de Iporá, levando em consideração as alterações efetivadas no período de 2002 – 2011, destacando a necessidade de proporcionar melhor ambiente de trabalho para satisfação dos clientes. A metodologia assumida foi uma intensa análise bibliográfica, bem como um rigoroso levantamento histórico do layout assumido pelo CREA-GO de Iporá; os resultados esperados estão orientados à proposta de melhorias no ambiente de trabalho e satisfação dos clientes internos e externos.

Palavras-chave: Layout. Qualidade. Satisfação dos clientes.

ABSTRACT

The manner in which to establish the formatting and structuring of a work environment is critical to the quality of services, because the layout expresses the cultural and commercial relations of the environment while you are on media space to build their identity. Thus, this research aims to investigate and critically analyze the changes in the layout of the Province of CREA-GO Iporá, taking into account the changes effected in the period 2002 - 2011, highlighting the need to provide better working environment to customer satisfaction. The approach taken was an intense literature review as well as a thorough historical survey of the layout taken by CREA Iporá-Go, the expected results are oriented to the proposed improvements in the work environment and satisfaction of internal and external customers.

Keywords: Layout. Quality. Customer satisfaction.

1 INTRODUÇÃO

Compreender a logística funcional dos espaços internos é primordial para um ambiente de trabalho que prioriza a produção e a qualidade dos relacionamentos estabelecidos neste espaço. Assim, torna-se pertinente analisar o ambiente construído sob o aspecto do conforto, da funcionalidade e da eficácia proporcionada pelo mesmo, levando em consideração a disposição material e humana nesta conjuntura.

É natural do ser humano buscar formas de convivência em um processo de interdependência com o seu espaço, seja ele numa amplitude global ou do próprio local de trabalho, fomentando uma logística norteada nos processos psicológicos de percepção do ambiente e os processos de criação desse espaço. Assim, entende-se que a maneira pela qual se estabelece a formatação e estruturação de um ambiente de trabalho deve ser discutida e analisada como tema de grande relevância, afinal, o layout de uma empresa expressa as relações culturais e comerciais do ambiente ao mesmo tempo em que se constituem em suportes espaciais para a construção de sua identidade.

Para Solano Vianna e Gonçalves (2001), é interessante discutir as questões relacionadas à habitabilidade dos espaços, especialmente no que se refere às condições do conforto luminoso, hidrotérmico, acústico e de ventilação natural, pois essas condições são fundamentais para uma atividade que visa a satisfação do ser humano, neste caso os clientes e colaboradores, compreendendo-os como principal objetivo.

Nesta perspectiva, a proposta de investigar e analisar de forma crítica as alterações do layout

da Inspetoria do CREA-GO da cidade de Iporá, levando em consideração as alterações efetivadas no período de 2002 – 2011, e buscando alternativas que viabilizem um melhor ambiente de trabalho para os clientes internos e externos, torna-se extremamente relevante para a compreensão do espaço ideal para que as relações estabelecidas se convertam em um ambiente funcional e agradável para todos.

Para melhor entendimento do referido trabalho busca-se evidenciar os primórdios sobre o assunto, onde primeiramente se analisou a questão da produtividade de cada trabalhador e também sobre a fadiga do mesmo. A larga experiência e vivência laboral da autora no ambiente da Inspetoria do CREA-GO na cidade de Iporá contribuiu significativamente para o resgate histórico e funcional dos serviços prestados dentro da conjuntura do layout assumida por esta inspetoria.

O presente trabalho tem por objetivo principal analisar as alterações do layout da Inspetoria do CREA-GO de Iporá a partir de 2002, destacando a necessidade de proporcionar melhor ambiente de trabalho para satisfação dos clientes. Tal estudo destaca a importância e o reconhecimento que as organizações precisam ter para com seus clientes, e o layout é fator que pode contribuir na motivação e melhor eficiência do desempenho dos colaboradores na praticidade dos serviços prestados, como também proporcionar conforto aos demais clientes.

O assunto abordado se deve em razão de entender a importância de um ambiente de trabalho em que proporcione o desempenho de serviços de qualidade aos profissionais registrados no Conselho e à população em geral que procuram a Inspetoria para serem atendidos em suas necessidades específicas.

Este trabalho está estruturado em uma parte introdutória, um breve histórico do layout enquanto instrumento organizacional nas empresas, uma caracterização da Inspetoria do CREA-GO de Iporá, além da apresentação dos resultados esperados; a parte de conclusão e de referências bibliográficas.

2 BREVE HISTÓRICO DO LAYOUT ENQUANTO INSTRUMENTO ORGANIZACIONAL NAS EMPRESAS

Dentre as diversas definições de layout, percebe-se que o mesmo possui objetivos fundamentais na otimização das condições de trabalho, racionalizando a tramitação de processos e a disposição física do ambiente laboral, utilizando de forma adequada os espaços disponíveis e minimizando a movimentação de pessoas, documentos e materiais existentes no ambiente organizacional.

De acordo com Cury (2000, p. 386):

O layout corresponde ao arranjo dos diversos postos de trabalho nos espaços existentes na organização, envolvendo, além da preocupação de melhor adaptar as pessoas ao ambiente de trabalho, segundo a natureza da atividade desempenhada, a arrumação dos móveis, máquinas, equipamentos e matérias-primas.

Portanto, layout é um esboço que determina a distribuição física, espaços adequados aos

móveis, máquinas e circulação das pessoas, influenciando na movimentação, sejam clientes ou funcionários, determinando, inclusive, no tempo gasto para a realização das atividades executadas pelos funcionários.

Taylor (apud Chiavenato, 2000), em seus trabalhos e estudos dos tempos e movimentos, buscava eliminar o desperdício, além de garantir a produtividade empresarial. Era a primeira vez que se dava atenção ao trabalho. Taylor foi o pioneiro a encarar sistematicamente o estudo da organização. Sobre a perspectiva de trabalho assumida por Taylor, Chiavenato (2000, p. 53) argumenta:

Ele identificava o trabalho a ser feito, decompunha-o em suas operações individuais, designava a maneira certa de realizar cada operação e, finalmente, reunia as operações, desta vez na seqüência em que poderiam ser realizadas mais rapidamente e com maior economia de tempo e movimentos.

Ainda de acordo com Chiavenato (2000, p. 56), “o trabalho é executado melhor e mais economicamente por meio da *análise do trabalho*, isto é, da divisão e subdivisão de todos os movimentos necessários à execução de cada operação de uma tarefa.”

Apesar de Taylor focalizar o assunto nas fábricas, onde, para melhor rendimento, eram cronometrados o tempo de realização de cada tarefa, buscando eliminar desperdícios, torna-se necessário buscar na história da administração um embasamento para o estudo proposto, evidenciando que tais estudos contribuíram para validar a ideia de que o bom planejamento de um layout nas organizações influenciam positivamente no desempenho dos colaboradores, evitando, inclusive, movimentos desnecessários.

Segundo Chiavenato (2000), tanto a Administração Científica desenvolvida por Taylor e outros engenheiros nos Estados Unidos quanto a Teoria Clássica da Administração, surgida na Europa, objetivavam a busca pela eficiência nas organizações. Enquanto a Administração Científica, segundo Taylor, tal eficiência era alcançada por meio da racionalização do trabalho do operário e no somatório da eficiência individual, a Teoria Clássica, segundo Fayol, partia-se de todo organizacional e da sua estrutura para garantir eficiência a todas as partes envolvidas, fossem elas órgãos (como seções, departamentos etc) ou pessoas (como ocupantes de cargos e executores de tarefas).

Quando Fayol (apud Chiavenato, 2000) designou os 14 Princípios Gerais da Administração, os quais são: divisão do trabalho, autoridade e responsabilidade, disciplina, unidade de comando, unidade de direção, subordinação dos interesses individuais aos gerais, remuneração do pessoal, centralização, cadeia escalar, ordem, equidade, estabilidade do pessoal, iniciativa e espírito de equipe, pode-se afirmar que o layout já era algo considerado de suma importância, uma vez que o princípio da ordem estabelecia um lugar para cada coisa

e cada coisa em seu lugar. É a ordem material e humana.

Conforme Maximiano (2004, p. 157):

Um exemplo dos métodos de Taylor foi a experiência na qual demonstrou que a produtividade mais elevada resulta na *minimização do esforço muscular.* Essa é uma das idéias fundamentais da administração científica: a produtividade resulta da eficiência do trabalho e não da maximização do esforço. A questão não é trabalhar duro, nem depressa, nem bastante, mas trabalhar de forma inteligente .

Assim, pode-se afirmar que os estudos sobre o planejamento do layout se enquadram nas concepções de Taylor, pois delimitar os movimentos certos para favorecer maior eficiência do trabalhador, contribuindo assim positivamente no rendimento da produção da empresa, evitando a perca de tempo, excluindo esforços desnecessários e impedindo a fadiga dos colaboradores, são focos de estudos da administração científica, em conjunto com demais fatores necessários para o pleno desenvolvimento de uma organização e, portanto, o planejamento adequado de um layout propiciará tais requisitos.

Uma empresa, ao estabelecer um layout sempre procura adequar o meio físico, facilitar a comunicação e a movimentação interna e satisfazer seus colaboradores em seu ambiente de trabalho.

Partindo deste pressuposto, um dos fatores a serem averiguados ao se planejar um layout é levar em consideração a qualidade de vida de seus colaboradores. Tornar o ambiente de trabalho adequado e mais agradável, fará com que o rendimento dos colaboradores influencie no rendimento das organizações, podendo proporcionar melhor atendimento aos clientes, influenciado, ainda, na motivação e no bem estar das pessoas que estão incorporadas diariamente nas organizações.

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

3.1 Análise da logística e da utilização funcional do layout da Inspetoria do CREA-GO de Iporá no período de 2002-2011

No caso específico do Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Estado de Goiás – CREA-GO, que constitui objeto de pesquisa desta investigação, esta que é uma autarquia federal de fiscalização do exercício das profissões de Engenheiros, Arquitetos, Engenheiros Agrônomos, Geólogos, Geógrafos, Meteorologistas, Tecnólogos e Técnicos de 2º Grau das modalidades mencionadas, que tem por objetivo defender a sociedade no que diz respeito à qualidade, ética e, principalmente, coibindo a prática do exercício ilegal dessas profissões.

Os CREAs estão presentes em todas as capitais dos Estados e no Distrito Federal e foram instituídos pela Lei 5194, de 24/12/66, que definiu a sua composição através de representantes das Instituições de Ensino Superior e das Entidades de Classe que congregam as citadas profissões.

Em Goiás, o Conselho é constituído por 84 Conselheiros, sendo 42 efetivos e 42 suplentes, com renovação anual de um terço de seus membros. Estes exercem uma função honorífica, sendo que o Conselheiro tem mandato de três anos. Está localizado à Rua 239 nº 585, Setor Universitário – Goiânia GO.

As Inspetorias são extensões técnico-administrativas da sede, criadas com o objetivo de auxiliar os profissionais e a comunidade local nos assuntos relacionados às profissões abrangidas pelo Sistema. Cada unidade instalada significa maior presença e força do CREA no interior. Existem, atualmente, 47 Inspetorias em todo o Estado.

Entre suas funções destacam-se:

- Fiscalização de obras;

- Divulgação da legislação do Sistema CONFEA (Conselho Federal de Engenharia, Arquitetura e Agronomia) e CREAs e do Código de Ética;

- Mobilização da categoria;

- Descentralização dos serviços prestados pelo Conselho;

- Promoção de cursos, palestras e seminários para aprimorar o exercício profissional.

A Inspetoria de Iporá foi criada em abril de 1989, com sede à Rua Goiânia nº 621-A, no centro da cidade. E, atualmente está localizada à Rua Catalão nº 671, também no centro da cidade, ocupando um espaço físico de aproximadamente 95,00m2. Abrange nove cidades jurisdicionadas e possui em média 160 profissionais de nível médio e superior localizados na jurisdição da mesma e, atende ainda, a população em geral.

Possui dois funcionários efetivos que ocupam os cargos de agente de fiscalização e auxiliar administrativo, ambos exercendo carga horária de oito horas diárias de trabalho com qualificação e capacitação para o exercício das atividades.

Em 2002, em decorrência do entendimento da presidência do Conselho, as Inspetorias localizadas no Estado deveriam ser instaladas em residências, para maior comodidade e ao mesmo tempo oferecerem espaço para palestras, reuniões, cursos, etc.

Em Iporá, atendendo a esta nova expectativa de layout, a Inspetoria se localizava à Rua Bartolomeu Bueno nº 242, no Centro da Cidade, em uma residência de sete cômodos, com área aproximada de 120,00 m2. Apesar de oferecer maior espaço físico e ter início ao processo de informatização, nada foi pensado ou desenvolvido com relação à adequação de móveis, os quais se encontravam em condições insatisfatórias de uso.

A fachada, por se tratar de uma residência, não contribuía para uma boa imagem, descaracterizando o perfil de escritório. Havia, ainda, muito espaço ocioso, o que exigia um esforço bastante significativo para manter um ambiente limpo e agradável e, sobretudo, a distribuição dos móveis não contribuía para um ambiente orientado a um bom desempenho e uma produtividade relevante.

A planta-baixa da Inspetoria de Iporá de 2002 a 2004 é apresentada na Figura 01.

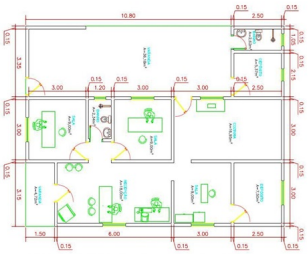


Figura 01 (Planta baixa – Rua Bartolomeu Bueno nº 242, Centro – Iporá GO)

Fonte: Arquivos – Inspetoria do CREA-GO de Iporá.

Conforme ressalta Oliveira (2010, p. 347):

O arranjo físico adequado proporciona para a empresa maior economia e produtividade, com base na boa disposição dos instrumentos de trabalho e por meio da utilização otimizada dos equipamentos de trabalho e do fator humano alocado no sistema considerado.

Pressupõe-se que, na época, não havia, por parte dos gestores da organização, uma preocupação no sentido de que tais fatores poderiam, ou não, interferir no desempenho dos colaboradores ou na satisfação dos mesmos e demais clientes.

Na mesma perspectiva de Oliveira, se assume as ideias de Cury (2000, p. 387), que argumenta:

É fundamental, para um adequado *layout* de escritório, o estabelecimento de um fluxo racional de trabalho, evitando-se seu desenvolvimento ao longo das atividades organizacionais de forma redundante, ilógica, resultando, assim, numa excessiva manipulação de papéis, peças e processos, bem como em deslocamentos desnecessários, tanto de papéis e documentos quanto de empregados e clientes.

Percebe-se, de acordo com as citações dos autores supracitados, que as empresas devem

estar atentas quanto a adequação dos instrumentos de trabalho, bem como com a movimentação dos funcionários no desempenho de suas funções. Tais elementos podem gerar movimentação desnecessária e desgaste, causando, inclusive, fadiga e diminuição do rendimento das atividades.

Portanto, de acordo com o levantamento realizado, ficou caracterizado que ainda havia muito o que ser desenvolvido para a melhoria do ambiente de trabalho na Inspetoria do CREA-GO, na cidade de Iporá, considerando todos os aspectos.

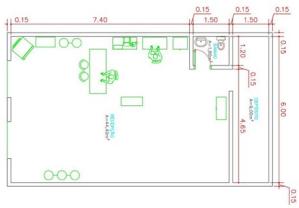
Em 2004, com o término do contrato de locação e também sob nova gestão presidencial, ficou estabelecido que as Inspetorias deveriam ocupar ambientes físicos mais característicos, evitando espaços ociosos e que estivessem melhor localizadas, facilitando o acesso dos clientes. Portanto, uma política de gestão na contramão daquela que se utilizava até então.

A Inspetoria então passou a se localizar à Rua Catalão nº 263, também no centro da cidade, em uma sala comercial, com área de 69,30 m2, em local mais apropriado, o que proporcionou significativas melhorias no ambiente externo e interno.

Além da mudança de endereço e estilo de sala, foram realizadas algumas alterações nos móveis, onde foram substituídas duas mesas de madeiras por mesas com bases de granito e tampos de vidros e, a maioria das cadeiras fixas foram substituídas por longarinas.

Porém, as mesas com tampo de vidro não eram apropriadas em razão da descaracterização da dinâmica do trabalho e da altura das mesmas, sem contar o constrangimento que causavam, pelo fato de serem transparentes, não contribuindo para a praticidade e conforto dos serviços.

Como o espaço físico era dividido apenas em uma sala principal, um banheiro e um pequeno cômodo aos fundos, o arranjo físico interno era todo desenvolvido através da distribuição dos móveis, porém, os mesmos não estavam adequados a um layout eficiente, conforme pode ser observado na figura 02:



2 (Planta-baixa – Rua Catalão nº 243, Centro – Iporá GO)

Fonte: Arquivos – Inspetoria do CREA-GO de Iporá

Em suma, em função da conjuntura, da logística e das condições inadequadas dos móveis, não se obtinha nenhum conforto no ambiente, além disso, a visualização interna também não era agradável, contribuindo para um espaço inadequado e ineficiente.

Em virtude da implantação de novas melhorias nas instalações físicas das inspetorias, em abril de 2008 houve nova mudança de endereço. A Inspetoria de Iporá passou a funcionar na Av. Dr. Neto nº 293, também no centro da cidade, com ponto de referência estratégico e inclusive já com a preocupação de se estabelecer em um local onde permitisse a acessibilidade de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Nessa nova estruturação, a sala comercial possuía 56,47 m2, sendo duas salas, uma pequena copa e um banheiro. Outros investimentos visando a melhoria do ambiente foram realizados, tais como: a troca de todos os móveis e equipamentos foram efetuadas em 2009, concretizando o planejamento da diretoria do Conselho, no que se refere ao fortalecimento e valorização das inspetorias, podendo ser visualizado através das 03, 04, 05 e 06:

Figura 02 (Fachada) Figura 04 (Sala de Atendimento)

Fonte: Arquivos – Inspetoria do CREA-GO

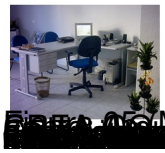


Figura 05 (Área de Atendimento) Figura 06 (Sala de Reuniões/Fiscalização)

Desenho nº3 (Planta baixa – Av. Dr. Neto nº 293, Centro – Iporá-GO)

Obs: Estão destacadas as configurações atuais do layout da Inspetoria

Figura 08 (Fachada) Figura 09 (Sala de atendimento)

Fonte: Arquivos – Inspetoria do CREA-GO de Iporá

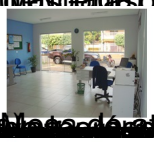


Figura 10 (Área de atendimento) Figura 11 (Visão parcial da sala de

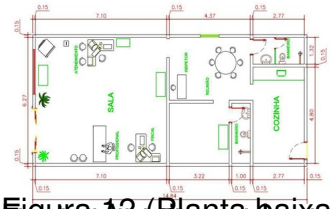


Figura 12 (Planta baixa – Rua Catalão, 671, Centro – Iporá-GO)

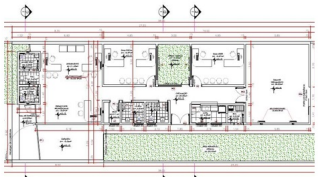


Figura 13 (Planta baixa do projeto de implantação da nova sede da Inspetoria de Iporá)

Eliaine Teixeira de Carvalho
Graduanda do curso de Administração da FAI – Faculdade de Iporá 2011/2. E-mail: eliaine_teixeira@hotmail.com