

3. METODOLOGIA DE ANÁLISE

Com os estudos apresentados a respeito do Erro Humano e dos fatores identificados no Capítulo 2, a pesquisa de campo realizada teve por objetivo formar um mecanismo de identificação dos fatores relacionados como condicionantes de desempenho.

A pesquisa de campo procurou identificar individualmente cada profissional que se envolve no processo de identificação e recuperação de defeitos em processos de operações logísticas, bem como sua atuação sobre estes defeitos, e sua própria análise de causas destes defeitos.

A pesquisa foi feita na forma de um questionário, distribuída a 10 profissionais, o qual era preenchido quando era localizado um defeito. Embora seus resultados não tenham sido úteis para a determinação de quais fatores afetavam o aparecimento dos defeitos, essa pesquisa foi útil para levantar tipos de defeitos.

A base para a concepção da pesquisa foram os fatores humanos condicionantes de desempenho e a própria origem do erro humano.

As análises dos dados procuraram caracterizar erros cometidos e identificados, em função de características das atividades e dos indivíduos.

3.1. Metodologia de coleta e análise de dados

A seguir serão apresentados os procedimentos utilizados para a pesquisa de campo, desde a elaboração do questionário até a forma de análise de resultados.

Esta seção visa detalhar o procedimento de concepção do questionário utilizado, bem como as formas de análise dos resultados encontrados.

3.1.1 Elaboração do questionário

Como forma de coletar os dados necessários capazes de contribuir no objetivo deste trabalho, elaborou-se um questionário. O questionário visa investigar individualmente como cada profissional se envolve no processo de identificação e recuperação de defeitos, bem como sua atuação sobre esses defeitos, e sua própria análise de suas causas.

A elaboração deste questionário teve sua base de formação no enfoque exploratório, o que permitiu ajustes e acertos nos objetivos almejados.

Não só questões organizacionais foram investigadas, mas também os fatores individuais como motivação, carga de trabalho, estado emocional e demais fatores organizacionais e individuais enumerados no Capítulo 2.

As facilidades oferecidas pelos recursos da Internet foram determinantes para a decisão do formato da pesquisa.

3.1.2 Questionário

O questionário desenvolvido em três partes, conforme Anexo, foi apresentado em uma reunião realizada para explicação dos objetivos e para esclarecimento de todas as questões, alternativas de resposta e forma de envio.

O grupo foi selecionado pelo gerente da área, com base no perfil individual do profissional. A premissa para a participação nesse grupo era o engajamento na pesquisa, sem que isto causasse impacto nas atividades diárias de cada um.

Como forma de tornar a análise e o preenchimento mais fáceis e consistentes, o questionário foi dividido em três partes. A primeira delas teve por objetivo identificar os fatores, independentes de tempo e de processo, que são variáveis condicionantes de desempenho. Essa primeira parte está identificada como “Acompanhamento da Atividade”.

A segunda parte teve por objetivo contextualizar as variáveis organizacionais e individuais dependentes do tempo. Essa parte é identificada como “Acompanhamento da Atividade/Pessoal”.

A terceira parte teve por objetivo contextualizar a identificação e recuperação dos erros. Essa última parte também trata de variáveis dependentes de tempo, e é identificada como Fatores relacionados a cada erro encontrado.

3.1.3 Divulgação

A divulgação do questionário utilizado foi feita na empresa Wilson, Sons Logística, pela diretoria executiva de logística, com a ajuda e apoio do gerente do

departamento de projetos, bem como do seu *staff*, e da assessoria de sistema de gestão da diretoria executiva.

Como forma de oficializar a utilização desses dados como fonte de pesquisa, o gerente do departamento de projetos consentiu, em nome da empresa, em divulgar os dados da empresa para fins acadêmicos.

3.1.4 Coleta

A coleta de dados foi feita por meio de envio e recebimento de *e-mail* pela internet. Esse trabalho foi realizado com um grupo de 10 profissionais.

3.1.5 Análise

Como auxílio à análise desse questionário foi montado um banco de dados.

3.1.6 Obtenção dos Resultados

Os resultados são apresentados focando as questões qualitativas envolvidas com o ser humano.

3.1.7 Detalhamento do questionário

O questionário contou com o total de 22 questões distribuídas da seguinte maneira: oito questões para identificação de fatores condicionantes de desempenho, seis questões de contextualização, organizacionais e individuais dependentes de projeto e tempo e oito questões de caracterização dos erros identificados.

As questões de 1 a 8 estão agrupadas em “Acompanhamento da Atividade” por tratarem de variáveis constantes no decorrer do tempo.

As questões de 9 a 14 estão agrupadas em “Acompanhamento da Atividade/Pessoal” por serem relativas ao processo trabalhado, assim como às características pessoais que variam em função de vários aspectos.

As questões de 15 a 22 estão agrupadas em “Acompanhamento por Erro Encontrado” por serem relativas ao erro identificado, suas causas, conseqüências e impacto sob a avaliação do profissional.