Eliaine Teixeira de Carvalho [1]

Edione Teixeira de Carvalho [2]

"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.

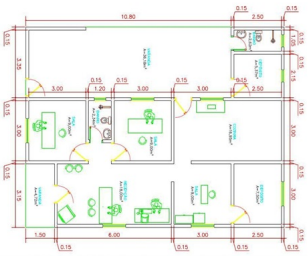


Figura 01 (Planta baixa – Rua Bartolomeu Bueno nº 242, Centro – Iporá GO)

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:

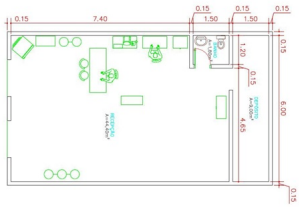


Figura 0
2 (Planta-baixa – Rua Catalão nº 243, Centro – Iporá GO)

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:

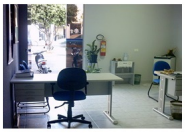


Figura 03 (Fachada)

Figura 04 (Sala de Atendimento)

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

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

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

Essas intervenções contribuíram para a estética e a dinâmica do novo espaço da Inspetoria do CREA de Iporá melhorassem consideravelmente. Todavia, as mudanças não trouxeram apenas contribuições positivas, como também contribuíram negativamente com alguns fatores, dentre eles merecem destaque:

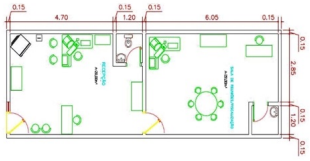
. Ruídos: os ruídos de origem externa perturbavam de forma considerável o bom andamento dos trabalhos. Isso se devia ao fato da Inspetoria estar localizada em área estritamente comercial, em frente ao Banco do Brasil , com fluxo muito grande de automóveis e a poluição sonora era constante (buzinas e propagandas veiculares);

. Ventilação e temperatura: sem dúvida a ventilação e a temperatura são fatores que influenciam a produtividade humana. O único acesso ao escritório era pela porta frontal e não havia nenhuma ventilação natural (janelas ou outra abertura que facilitasse a entrada de ar), além disso, não havia ventilação artificial, o que provocava um desgaste muito grande aos colaboradores no decorrer do dia, principalmente em determinados períodos do ano;

. Dificuldade para estacionamento: tanto para colaboradores como para profissionais e demais clientes em virtude do grande fluxo de veículos.

Tais fatores já haviam sido objetos de análise de rendimento, conforme Dias (1993, p. 137): “o layout deve levar em conta as modificações que devem ser feitas para atenuar o efeito do ruído, das temperaturas anormais, presença de agentes agressivos, enfim, todos os fatores que podem afetar o rendimento de trabalho do elemento humano.”

A Figura 07 expõe a planta-baixa da Inspetoria no período de abril de 2008 a março de 2010:



Desenho nº 3 (Planta-baixa – Av. Dr. Neto nº 293, Centro – Iporá GO)

Fonte: Arquivos – Inspetoria do CREA-GO de Iporá

Outro agravante é que, por se tratar de salas locadas, pode ocorrer que uma das partes não se interesse pela renovação do contrato de locação. E, em decorrência de tal fato, fez-se necessário mais uma alteração de endereço, atentando para que se estabelecesse em local com menor fluxo de veículos, fora da área central de comércio e, principalmente, que existisse acessibilidade tanto na calçada como também na entrada do escritório.

Em abril de 2010 a Inspetoria se instalou à Rua Catalão nº 671, ainda no centro da cidade, possuindo 97,49 m2 distribuídos em três salas, uma cozinha e dois banheiros, porém, com várias características que contribuíram para a satisfação dos profissionais cadastrados no Conselho e também se refletiu no desempenho e motivação dos colaboradores. Merece destaque nessa nova configuração do espaço:

. Espaço mais amplo e maior comodidade;

. Acesso mais facilitado para profissionais e demais clientes;

. Melhor distribuição de móveis e equipamentos;

. Ambiente arejado, com ventilação natural e artificial;

. Diminuição da poluição sonora externa;

Nas figuras 08, 09, 10 e 11 estão externadas as configurações atuais do layout da Inspetoria de Iporá, como se pode observar:

Figura 08 (Fachada)

Figura 09 (Sala de atendimento)

Fonte: Arquivos – Inspetoria do CREA-GO de Iporá

Fonte: Arquivos – Inspetoria do CREA-GO de Iporá

Figura 10 (Mesa de atendimento)

Figura 11 (Visão geral da sala de atendimento)

Fonte: Arquivos – Inspetoria do CREA-GO de Iporá

Fonte: Arquivos – Inspetoria do CREA-GO de Iporá

CREA-GO de Iporá

De todos os espaços anteriormente descritos e da distribuição do arranjo físico interno, o atual endereço é o que mais se aproxima de um layout de escritório que tenha propiciado um ambiente mais favorável ao desempenho das atividades dos colaboradores, bem como de satisfação dos mesmos e dos profissionais registrados, inclusive, com diversos depoimentos advindos por parte dos profissionais e da população em geral.

Nota-se, através da figura 12, que a sala principal possui uma dimensão bem ampla, o que já não se obtém na segunda sala (sala de reuniões), em decorrência do repartimento dos cômodos. Tem-se uma terceira sala que praticamente é um espaço inútil, e, que poderia se obter melhor distribuição dos móveis e dimensionamento de espaço, caso não existisse uma parede divisória entre a segunda e a terceira sala.

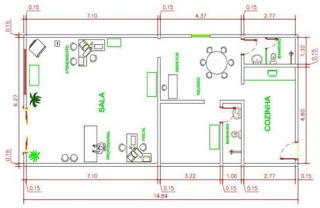


Figura 12 (Planta baixa – Rua Catalão, 671, Centro – Iporá GO)

Fonte: Arquivos – Inspetoria do CREA-GO de Iporá

Nenhuma das salas analisadas na pesquisa possuía/possui banheiros apropriados para portadores de deficiência/cadeirantes, e, somente nas duas últimas é que a acessibilidade para os mesmos obteve a atenção merecida.

Em virtude de até o presente momento as salas serem locadas, a chance de encontrar uma que atendesse a todos os requisitos necessários no que se refere à praticidade e eficiência de ambiente, seria praticamente impossível.

4 RESULTADOS ESPERADOS

4.1 O layout enquanto proposta de melhorias no ambiente de trabalho para satisfação dos clientes internos e externos.

Como defendido anteriormente, a preocupação e a influência advindas das condições de trabalho dos funcionários, influenciam significativamente, tanto para um melhor quanto para pior rendimento nas empresas, desde os tempos mais remotos, além de que, percebe-se, como fator fundamental, que o layout constitui-se como parâmetro importante neste contexto.

Não há dúvida de que o layout é determinante para um ambiente eficiente e com qualidade de trabalho. Ele deve ser pensado e estudado sistematicamente a fim de oferecer condições de logística e funcionalidade ao ponto de ser determinante nos resultados esperados.

Assim, de com Araújo (2001, p. 52), os objetivos dos estudos de layout são:

a) obter um fluxo eficiente de comunicações administrativas dentro da organização;

b) obter um fluxo de trabalho eficiente;

c) facilitar a supervisão;

d) reduzir a fadiga do empregado no desempenho de sua tarefa (isolar ruídos, reduzir espaços desnecessários etc.);

e) impressionar favoravelmente clientes e visitantes; e,

f) aumentar a flexibilidade para as variações necessárias.

Ainda de acordo com Araújo (2001, p. 51): "... não é apenas o aspecto visual e de conforto que deve prevalecer no estudo de aproveitamento do espaço físico; mais do que isso, importa o fluxo existente entre pessoas e papéis, genericamente falando."

Ao identificar cada objetivo, pode-se perceber o quanto uma boa distribuição nos processos organizacionais poderá contribuir para a satisfação dos empregados. A aparência do ambiente de trabalho, a redução no tempo das atividades, de manuseio e de espaço, a melhoria de supervisão e comunicação, são consequências oriundas de uma gestão eficiente, contribuindo, portanto, na produção de bens da empresa.

Portanto, vários são os fatores que são favorecidos no planejamento do layout, e cada dia mais as empresas precisam estar sintonizadas com as necessidades das pessoas e o ambiente de trabalho, lembrando que a satisfação e o conforto do funcionário podem ser influenciados pelo layout.

Assim, pode-se afirmar a relevância de um layout ao se analisar os princípios estabelecidos por Colenghi (2003, p. 191), os quais são:

. Espaço tridimensional – deve-se buscar o melhor aproveitamento do espaço disponível, ou seja, vertical, horizontal e longitudinal;

. Economia do movimento – procura-se encurtar a distância entre as diversas fases de um processo, de tal forma de matérias, pessoas e documentos circulem o menor possível;

. Flexibilidade – todo layout deve ser conhecido da forma menos rígida possível, possibilitando constantes alterações ambientais requeridas pelos clientes e que sejam realizadas pronta e economicamente;

. Fluxo progressivo – estabelece que as fases de um processo operacional devem ser mais lógicas e contínuas possíveis, sem paradas, voltas ou cruzamentos, tanto para os funcionários quanto para os equipamentos;

. Integração – todos os componentes do processo devem estar interligados, ou seja, homens, máquina e matéria-prima funcionando como uma única unidade de sinergia;

. Satisfação e segurança no trabalho – o arranjo físico deve ser disposto de forma a oferecer conforto, aparência e principalmente, segurança para os homens e as operações. Lembrando que o trabalhador satisfeito produz mais e melhor.

Todavia, existe dentro da agenda de interiorização e fortalecimento das inspetorias, o projeto de construção de sede própria para outras unidades, já que até 2010 apenas o município de Itumbiara tinha sede própria. Os projetos arquitetônicos foram elaborados de acordo com três categorias de instalações – pequena, média e grande – e, os mesmos serão edificados a partir da disponibilização de terrenos por parte das prefeituras.

Outro aspecto a ser considerado dentro da nova logística das Inspetorias é a questão da acessibilidade. Nesse sentido, Vicente Machado, gestor do Departamento de Inspetorias, relata que a acessibilidade às inspetorias foi o principal motivo que levou a diretoria do CREA-GO a investir na construção das sedes. “O CREA-GO lançou, no ano passado, um

amplo programa de acessibilidade para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Como as inspetorias são locadas, e pode-se dizer que não existem imóveis acessíveis no interior, teriam que ser feitas intervenções muito grandes para adaptar, o que significaria um custo muito elevado investido em imóveis que não pertencem ao CREA-GO", analisa. "Assim, estamos pensando em acessibilidade e conforto e ainda iremos aumentar o patrimônio da Autarquia".

Já foram inauguradas em 2011 quatro sedes de inspetorias, nas seguintes localidades: Uruaçu, Morrinhos, Jataí e Mineiros. O início da construção da Inspetoria de Iporá está previsto para o primeiro semestre de 2012.

A Figura 13 demonstra o projeto a ser implantado na cidade de Iporá, a ser edificado à Av. Marginal Tamanduá, Qd-109, Lt-101/B1, no Bairro Mato Grosso, com área total de construção de 210,71m2.

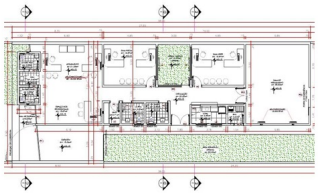


Figura 13 (Planta baixa do projeto de implantação da nova sede da Inspetoria de Iporá)

Fonte: CREA-GO

Pode-se afirmar que, com a implantação do projeto, se alcançará o resultado almejado com relação à um planejamento físico adequado. Os projetos foram desenvolvidos por profissionais habilitados, exclusivamente destinados às instalações das inspetorias, observadas todas as necessidades e adequações para o pleno funcionamento das atividades do Conselho.

5 CONSIDERAÇÕES

A configuração das corporações e empresas no mundo do trabalho ainda está organizada de forma a que se passe grande parte do dia a dia em um ambiente laboral, que deve proporcionar as condições mínimas de funcionalidade e conforto ao seu público, por isso, os interesses das organizações e dos indivíduos se complementam, fazendo com que boas organizações se mantenham no mercado e, em consequência, se alcance a satisfação das necessidades constantes de seus colaboradores.

O sistema econômico contemporâneo, onde prevalecem as relações do capitalismo, orienta a vida e o comportamento das pessoas no sentido de participarem deste processo de duas maneiras, ou como parte do processo produtivo, ou como consumidor de bens e serviços ofertados por este sistema. Em razão disso, as organizações devem acompanhar o processo evolutivo dos meios de produção e consumo determinados pelo mercado contemporâneo, bem como os relacionamentos estabelecidos dentro deste processo, já que são compostas de pessoas voltadas a um mercado consumidor em constante transformação.

Desta forma, comparam-se, portanto, duas realidades distintas: interna e externa. E isso requer, por parte das organizações, uma constante evolução e readaptação para que possam estar atentas a tais dinâmicas.

O layout de uma empresa influencia consideravelmente no desempenho das funções operacionais. Com isso, é importante planejá-lo de conformidade com as necessidades que cada organização apresenta. A não preocupação com esse planejamento pode causar consequências em relação ao desempenho das atividades e qualidade na produção de bens e/ou serviços. Recomenda-se, portanto, o planejamento do arranjo físico a todos os tipos de empresas.

Durante o processo investigativo proposto e as análises das configurações de layout anteriormente assumidas pela Inspetoria do CREA-GO na cidade de Iporá, obteve-se um diagnóstico que possibilita visualizar mudanças. Percebe-se, porém, que, de acordo com as análises desenvolvidas, que houve mudanças que representaram inovações significativas com relação aos aspectos internos e externos da Inspetoria, levando-se em consideração a adequação do espaço físico, bem como a preocupação com o capital intelectual da empresa, proporcionando ambientes mais apropriados para o favorecimento das atividades de seus colaboradores.

Tal postura remete ao pensamento de que o CREA-GO tem buscado alternativas para acompanhar as tendências e as características das empresas modernas, entendendo que não deve assumir uma postura de inércia e de inflexibilidade quanto à predisposição à mudança e agregando valor ao fator humano dentro da organização.

Com a efetivação do projeto desenvolvido para a Inspetoria, pode-se afirmar que a empresa contribuirá para que, com relação ao ambiente de trabalho, se obtenha a satisfação de seus colaboradores, dos profissionais cadastrados no sistema e da população em geral. Levando-se também em consideração que os investimentos com adequações de móveis e melhorias no sistema de Tecnologia da Informação já são conquistas das inspetorias em geral, favorecendo e agilizando os trabalhos prestados pelas mesmas.

6 REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Luis César G. de. **Organização, Sistemas e Métodos e as Modernas Ferramentas de Gestão Organizacional** : arquitetura, bencharking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia. - São Paulo : Atlas, 2001.

BRASIL, Pricila Chamone Gesser. *Et al.* **A Importância da Integração do Layout ao Espaço.** Disponível em: . Acesso em 06/09/2011, às 14:16h.

CAMPOS, Samuel Camargos. TCC: **A importância do layout para atração de novos clientes. Estudo exploratório na empresa Tema Tecidos, localizada na cidade de Alvorada-Sul do Tocantins.** Disponível em: . Acesso em 23/05/2011, às 10:35 h.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração** / Idalberto Chiavenato. - 6. ed. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2000.

COLENGHI, Vitor Mature. **O & M e qualidade total:** uma integração perfeita. 2. ed. Rio de Janeiro : Qualitymark, 2003.

CREA-GO. **O CREA.** Disponível em: . Acesso em 27/08/2011, às 09:25 h.

CURY, Antonio. **Organização e Métodos** : uma visão holística. 7 ed. rev. e ampl. - São Paulo : Atlas, 2000.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de materiais** : Uma abordagem logística. 4. ed. - São Paulo : Atlas, 1993.

LIMA, Rosenir Feitosa. Et al. **Implantação de um arranjo físico (layout) e sua relevância para a dinamicidade organizacional no processo de produção: revisão bibliográfica.** Disponível em:
. Acesso em 15/09/2011, às 17:50h.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração:** da Revolução Urbana à Revolução Digital. - 4. ed. - São Paulo : Atlas, 2044.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas, Organização & Métodos:** uma abordagem gerencial. 19. ed. - São Paulo : Atlas, 2010.

REVISTA DO CREA-GO. Ano IV – nº 12 / Dezembro 2010.

SOLANO VIANNA, N., GONÇALVES, J.C. **Iluminação e arquitetura.** Geros S/C Ltda, São Paulo: São Paulo, 2001.

[1] Graduada em Administração pela FAI – Faculdade de Iporá-. E-mail: ipora.eliane@gmail.com

[2] Professora do Instituto Federal de Mato Grosso – IFMT – Campus São Vicente – Dra. em Ciências Pedagógicas – edione.carvalho@svc.ifmt.edu.br