

### **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.