

Anexo K

Tipificação dos parâmetros de análise das perturbações identificadas pelos superiores hierárquicos directos

1. Domínio – “Designação da perturbação”

- Instruções de trabalho (contempla as seguintes perturbações: erros ou omissões nas instruções de trabalho, atraso na entrega das instruções de trabalho).
- Matéria-prima (contempla as seguintes perturbações: falta de matéria-prima, matéria-prima com defeito).
- Dispositivos técnicos (contempla as seguintes perturbações: danificação das ferramentas, avaria do equipamento).
- Sistema de produção e organização do trabalho (contempla as seguintes perturbações: falta de organização, falta de espaço físico).
- Transformação (a perturbação em causa é a execução incorrecta do trabalho).
- Gestão dos RH (a perturbação em causa é a deficiente preparação dos RH contratados sob o regime de trabalho temporário).

2. Origem – “Origem da perturbação”

- Externa ao sector/ direcção.
- Interna ao sector/ direcção.

3. Localização – “Onde se verifica a perturbação”

- Alargada a todo o sector/ direcção.
- Localizada na: fabricação, planeamento e gestão da produção.

4. Frequência – “Frequência de ocorrência da perturbação”

- Permanente.
- Ocasional.

5. Forma de diagnóstico – “Como é que a perturbação é diagnosticada/ detectada”

- Observação directa do produto.
- Observação mediada do produto pelas indicações do dispositivo técnico.
- Análise da documentação de trabalho.
- Disfuncionamento do dispositivo técnico.
- Avaliação do desempenho.

6. Forma de resolução – “Como é normalmente controlada ou resolvida a perturbação”

- Não resolução.
- Correção.
- Reclamação e correção posterior.
- Correção e prevenção.

7. Sujeitos implicados directamente na resolução – “Quem resolve a perturbação”.

- Superior hierárquico directo.
- Trabalhador de departamentos técnicos especializados (tais como: planeamento da produção, manutenção, controlo de qualidade) ou dos sectores responsáveis pela causa da perturbação.
- Trabalhadores operacionais.

8. Avaliação dos efeitos – “Avaliação dos efeitos da perturbação”

- Atraso da fabricação.
- Consumo excessivo de material.

Nota: Para além da tipificação explicitada, foram tomadas as seguintes opções de tratamento e de agregação dos parâmetros de análise:

- □ a interpretação que os sujeitos realizaram das “causas” das perturbações é coincidente com a “designação da perturbação”, pelo que as analisamos de forma agregada no **domínio** das perturbações;
- □ os “efeitos da perturbação” não foram objecto de categorização, na medida em que se traduzem sempre na não prossecução da actividade, pois a perturbação constitui um obstáculo àquela;
- □ as “acções levadas a cabo para prevenir a perturbação” remetem, não para o que é, efectivamente, realizado, mas para o que deveria ser realizado, sendo generalizada a ausência de prevenção das perturbações; como não foi possível chegar a uma congruência de respostas, em termos da compreensão dos superiores hierárquicos directos relativamente a este parâmetro, optamos por não o abordar; as respostas dos sujeitos que explicitam acções efectivamente realizadas, foram tratadas na **forma de resolução** (“como é normalmente controlada ou resolvida a perturbação”), contemplando assim também a possibilidade de a acção se orientar para a prevenção.