

## UNIDADE 04: FORMULÁRIOS

### 1. DEFINIÇÃO E IMPORTÂNCIA DOS FORMULÁRIOS

Com o crescimento e complexidade das organizações contemporâneas, os formulários foram adquirindo importância, considerando que se trata de um eficiente meio de transmissão de informações no ambiente organizacional. Assim, pode-se afirmar que na medida em que vai se tornando mais complexa, a organização vai demandando métodos mais racionais de coleta, análise, processamento e disseminação de dados (CURY, 2009).

Contudo, apesar desse contexto, não raro se encontram organizações que ainda não dão a devida importância para os formulários, tratando-os sem padrões, sem analisar a sua utilidade, ou sem um estudo prévio de sua real necessidade e outros aspectos.

Como consequência, têm-se custos operacionais desnecessários, aumento do quadro de pessoal, atividades inúteis, duplicidade de controle, método e processos de trabalho excessivamente complexos ou redundantes.

Por isso, processos organizacionais otimizados podem ser alcançados na medida em que se introduzam “métodos adequados de implantação, supressão e racionalização de formulários, reduzindo, e desta forma, os custos operacionais e tornando mais simples os fluxos de trabalho e de manipulação de informações” (CURY, 2009, p. 372).

Mas afinal, o que vem a ser um formulário? Trata-se de um documento padronizado e estruturado, segundo sua finalidade específica, com características e campos apropriados, que tem como objetivos receber, preservar e transmitir informações sobre fluxos de trabalho, desde sua origem até a conclusão.

Dentre os instrumentos da área de OSM, os formulários são os que mantêm a mais estreita relação com o fluxograma, em vista do papel que cada um exerce em uma organização. Toda comunicação formal é expressa em formulários – comuns ou eletrônicos e conduzidos por fluxogramas expressos em linguagem técnica. A sua adoção reflete uma forma disciplinada de comunicação entre unidades e entre organizações (PRÉVE, 2006)

D’Ascensão (2001), **aponta** diferentes tipos de formulários:

- **formulários planos** –possuem campos desenhados e pré-impresos em papel padronizado. São, usualmente, estocados para preenchimento manual, ainda bastante difundidos, por razões diversas, como a praticidade de uso;
- **formulários contínuos** –preenchidos por impressoras e, geralmente, em grande escala. Seu desenho obedece ao espaçamento de uma impressora,

permitindo dimensionar os campos e tamanhos para dados e informações a serem dispostos; têm facilidade em atender às necessidades, em organizar um arquivo, assim como o acesso a dados arquivados;

- **formulários eletrônicos** –elaborados por *softwares* aplicativos que, por meio de redes, estão à disposição de todos. Podem ser preenchidos, sem a utilização de papel.

Alvarez (1991) considera o formulário como um instrumento voltado ao recebimento de informações constantes e variáveis, tendo como objetivo possibilitar leitura, interpretação, armazenamento e uso por qualquer agente de uma organização. Segundo Oliveira (2006), trata-se de um importante meio de comunicação e registro de informações para qualquer organização.

Obviamente, para que um formulário atinja os objetivos propostos, a criação e/ou sua racionalização deve ser estudada, por isso, a seguir trataremos da sequência de elaboração.

## 2. ETAPAS DE ELABORAÇÃO

Quando há a necessidade de criar, eliminar ou racionalizar um formulário dentro de uma organização, são sugeridas as seguintes etapas, conforme Cury (2009):

- ✓ **Levantamento das necessidades** - fase de coleta de dados, voltada ao estudo da finalidade do formulário, do exame dos instrumentos normativos ou objetivos que justificam a criação, apontando as características do formulário, quantidade de vias, bem como as unidades internas e externas à organização envolvidas em sua manipulação;
- ✓ **Crítica do levantamento** – nesta etapa é fundamental descrever os passos do formulário, desde sua emissão até seu arquivamento. Para tanto, o analista deve utilizar instrumentos normativos, os fluxogramas;
- ✓ **Planejamento da solução** – envolve a elaboração do formulário ou a racionalização do existente, para que sejam atendidas as necessidades da organização. Nessa etapa, consideram-se os dados coletados e merece cuidado especial o *layout* do formulário. As instruções de preenchimento, o fluxo e a rotina do formulário são tratados nesta fase;

- ✓ **Crítica do planejamento** – etapa em que o analista criticará a solução proposta, apresentando-a aos usuários para análise e possíveis contribuições. Vale lembrar que a aceitação dos usuários é indispensável para a implantação do formulário;
- ✓ **Implantação e controle dos resultados:** etapa na qual o formulário é aprovado e começa a ser utilizado pela organização. O trabalho do analista não se extingue aqui; deve haver o acompanhamento do formulário para verificar se ajustes são necessários.

### **3. CONTROLE DOS FORMULÁRIOS**

#### **3.1 OBSTÁCULOS**

Segundo Knox (1978), apesar da importância dos formulários, há algumas barreiras ao controle dos formulários nas organizações. Dentre elas, o autor aponta:

- ✓ O nível estratégico da empresa alega ter muitas outras coisas mais importantes com que se preocupar;
- ✓ O nível estratégico da empresa entende que a tarefa de controlar formulários restringe-se à área de OSM;
- ✓ Grande parte dos formulários é pouco usada, e vários deles são impressos pelos próprios usuários, com suas copiadoras ou impressoras; portanto, torna-se difícil manter a sua padronização;
- ✓ Existe um conceito equivocado sobre o que é controle de formulários: muitos funcionários acreditam que consiste em possuir um número de estoque, com controle, com programação de compras centralizada e que o formulário somente pode ser impresso pelo gerente ou autorizado pelo diretor.

#### **3.2 OBJETIVOS**

O mesmo autor considera que os objetivos do controle de formulários são:

- ✓ Reduzir o número total de formulários que circulam na organização para se chegar a um número adequado às necessidades reais da empresa;
- ✓ Evitar a criação desnecessária de novos formulários, principalmente quando já existem outros com o mesmo uso ou propósito;
- ✓ Fundir formulários semelhantes já existentes com a mesma finalidade;
- ✓ Melhorar o layout dos formulários para maior eficácia e utilização operacional;

- ✓ Definir um ponto de origem para todo o formulário utilizado em um processo de trabalho definido;
- ✓ Estabelecer padrões de desempenho para a produção e compra mais econômica de formulários;
- ✓ Realizar estudos para determinar se convém a compra ou a reprodução interna de formulários;
- ✓ Proporcionar um nível ótimo de estocagem e a distribuição de formulários para toda a organização;
- ✓ Estabelecer um controle sobre uma base permanente, para evitar que o problema de controle dos formulários se repita.

### **3.3 PROCESSO DE CONTROLE DE FORMULÁRIOS**

O processo de controle de formulários pode se dar com a utilização de uma sistemática integrada de dois arquivos, a saber: um arquivo numérico e um índice funcional.

No primeiro tipo – arquivo numérico – os impressos são ordenados numericamente, permitindo localizar qualquer formulário, a partir de sua referência. Nesse arquivo, deve ser mantido o modelo de cada formulário utilizado na organização, independente de como e onde é produzido, da frequência de uso, periodicidade e quantidade consumida.

Com isso, é possível identificar os formulários “piratas” ou marginais, aqueles que fogem de controle.

Já o índice funcional vai solucionar o problema da classificação dos formulários, possibilitando reunir todos os que realizam uma mesma função. Uma vez que é possível encontrar diferentes unidades, utilizando diferentes formulários para o mesmo objetivo, o controle de formulários não será eficiente sem corrigir essa falha, daí a importância do índice funcional.

### **3.4 CARACTERÍSTICAS DOS FORMULÁRIOS**

Para a racionalização dos formulários, Machline (1974) defende que alguns elementos merecem especial atenção: características físicas do papel (formato, gramatura, cor e tipo), texto e disposição gráfica.

O formato do papel está condicionado ao conteúdo necessário do formulário e, para tanto, existem dimensões padronizadas. Segundo Cury (2009), o modelo padronizado mais

bem utilizado é o Sistema A, aprovado pela Associação Brasileira de Normas Técnicas. Vale ressaltar que o modelo-padrão é o A4 (210 x 297 mm), derivando dele os demais. Quando uma organização observa essas medidas padronizadas, pode alcançar economia de papel e facilidade de arquivamento.

O tipo de papel a ser adotado para o formulário dependerá da forma de preenchimento, do destino do formulário e da característica do arquivamento.

Em algumas ocasiões, pode ser necessário utilizar cor nos formulários. Obviamente que isso elevará o custo da produção. Por isso, deve-se restringir o uso da cor quando se deseja enfatizar certos formulários e/ou instruções ou quando se quer distinguir as vias de um formulário, facilitando a identificação.

No que se refere ao texto, Machline (1974) sugere alguns cuidados na redação do formulário: inclusão de todos os tópicos fundamentais ao registro e transcrição da informação; exclusão de todos os campos desnecessários; definição clara dos termos usados; restrição do uso de abreviações; adoção de um título; numeração genérica, impressa no formulário no canto esquerdo inferior; numeração individual impressa no formulário, no canto superior direito; registro de data e da série de impressão; logotipo, nome e endereço da empresa; indicação do remetente e do destinatário.

Finalmente, para facilitar o preenchimento e a leitura, os itens devem ser dispostos numa sequência lógica no formulário. Ademais, o verso do impresso só deve ser utilizado para instruções impressas ou esclarecimentos necessários. Convém não esquecer também que todo formulário deve oferecer um campo destinado às observações, que se fizerem necessárias.

## REFERÊNCIAS

- ALVAREZ, M.E.B. **Organização, sistemas e métodos**. São Paulo: McGraw-Hill, 1991. Vol. II.
- D'ASCENÇÃO, L. C. M. **Organização, sistemas e métodos**. São Paulo: Atlas, 2001.
- CRUZ, Tadeu. **Sistemas, Organização & Métodos**. 3ª. Edição 2002. 6ª. Reimpressão 2009. São Paulo: Editora Atlas, 2009.
- CURY, Antonio. **Organização e métodos: uma visão holística**. São Paulo: Atlas, 2000.
- KNOX, F.M. Controle de Formulários. In: MAYNARD, H.B. (Org.) **Administración de empresas**. Buenos Aires: Reverté, 1978.
- MICHELINE, C. Racionalização de formulários. **Revista de Administração de Empresas**, FGV, set. 1974.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial**, 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- PRÊVE, Altamiro Damian. **Organização, sistemas e métodos**. Florianópolis : CAD/UFSC, 2006.