

Controle

Nada é totalmente livre e ninguém é totalmente autônomo. Tudo precisa ser devidamente regulado para não ultrapassar certos limites. Em todas as circunstâncias de nossas vidas estamos sujeitos a alguma forma de controle. A palavra controle é utilizada com vários e diferentes significados:

- ✓ Como imposição restritiva para coibir certos comportamentos indesejáveis. É o chamado controle social, que impõe regras de comportamento sobre como se vestir, como dirigir automóveis, etc.
- ✓ Como um sistema automático de regulação para manter um nível constante de funcionamento. Ex: sistemas de ar-condicionado, reguladores de voltagem, etc.
- ✓ Como um meio de fiscalização e vigilância. Ex: portarias de prédios ou de empresas, policiamento de trânsito, etc.
- ✓ Como uma das funções administrativas e que faz parte integrante do processo administrativo. Este é o significado de controle que será apresentado.

Conceito de controle

Controle é a função administrativa que consiste em medir e corrigir o desempenho da empresa, das pessoas e dos recursos para assegurar que os objetivos da empresa sejam plenamente atingidos. Sua tarefa é verificar se tudo está sendo realizado em conformidade com o que foi planejado e organizado, e de acordo com as instruções dadas.

O controle é a quarta das funções administrativas, vindo depois do planejamento, da organização e da direção. Por meio do controle o administrador completa o ciclo integral do seu trabalho.

Objetivos do controle

- Correção de falhas ou erros: o controle serve para detectar falhas ou erros, seja no planejamento, na organização ou na direção, e apontar as medidas corretivas.
- Prevenção de falhas ou erros: ao corrigir falhas ou erros, o controle aponta os meios de evitá-los ou corrigi-los no futuro. Funciona com o objetivo de melhorar gradativamente o processo administrativo.

Importância do controle

O controle é importante para assegurar que aquilo que foi planejado, organizado e dirigido cumpriu os objetivos pretendidos.

Processo de controle

O controle é um processo cíclico e repetitivo composto de quatro etapas:

- ✓ Estabelecimento de padrões: é a primeira etapa do controle Ex: padrão de qualidade, padrão de quantidade, padrões de tempo, padrões de custo.
- ✓ Avaliação de desempenho: é a segunda etapa do controle e consiste em avaliar ou mensurar o que está sendo feito ou o que já foi feito.
- ✓ Comparação de desempenho com o padrão estabelecido: é a terceira etapa do controle e consiste em comparar o que está sendo feito com o padrão previamente estabelecido, levando-se em consideração o limite de tolerância.
- ✓ Ação corretiva: é a última etapa do controle e consiste na correção da variação, ou do erro ou falha localizada.

Técnicas de controle

São as mesmas utilizadas no processo de planejamento, ou seja, Cronograma e Gráfico de Gantt.

- ✓ *Cronograma*: gráfico de planejamento de tempo constituído de duas entradas: nas linhas horizontais são alinhadas as atividades e nas colunas verticais são marcados os períodos.
- ✓ *Gráfico de Gantt* (Desenvolvido em 1917 pelo engenheiro mecânico Henry Gantt): é semelhante ao cronograma, a diferença está nas colunas verticais serem divididas em quatro partes (quatro semanas) para dispensar o uso de calendário.

Princípios de controle

O controle deve obedecer aos seguintes princípios básicos:

- Princípio do objetivo: o controle deve contribuir para o alcance dos objetivos da empresa por meio da indicação de erros ou falhas em tempo adequado para permitir a ação corretiva oportuna.
- Princípio da definição dos padrões: o controle deve basear-se em padrões bem definidos (geralmente definidos na etapa de planejamento).
- Princípio da exceção: o controle deve concentrar-se sobre as situações excepcionais, ou seja, sobre os desvios ou variações mais sérias e não sobre as situações normais que ocorrem dentro dos padrões estabelecidos.
- Princípio da ação: o controle somente se justifica quando proporciona ação corretiva adequada sobre as falhas ou desvios apontados.

Áreas de controle

As principais áreas de controle da empresa são:

- Área institucional: refere-se ao controle da empresa como um todo.
- Área de finanças: refere-se à administração dos recursos financeiros da empresa, como controle orçamentário, contabilidade, controle de investimentos, etc.
- Área de produção/operações: refere-se a administração dos recursos materiais da empresa. Ex: planejamento e controle da produção, controle de matérias, controle de estoques, etc.

- Área de marketing: refere-se à administração relacionada com a área de marketing e comercialização da empresa. Ex: controle de vendas, controle de estoque de produtos acabados, controle de entregas, controle de promoção e propaganda (publicidade), etc.
- Área de recursos humanos: refere-se à administração dos recursos humanos da empresa. Ex: controle de ponto e de frequência, controle de férias do pessoal, controle de produtividade, etc.