

TEORIA DA BUROCRACIA APLICADA AO AMBIENTE FORENSE¹

Karolline Silva Oliveira

Graduanda do 8º período do curso de Administração do UNIPAM.

E-mail: karollineso@unipam.edu.br

Laércio José Vida

Orientador do trabalho. Professor do curso de Administração do UNIPAM.

E-mail: laerciojv@unipam.edu.br

RESUMO: Este estudo teve como objetivo mostrar as vantagens e desvantagens da burocracia em relação aos procedimentos jurídicos do Fórum Olympio Borges em Patos de Minas – MG. Para a realização desta pesquisa, foi aplicado uma entrevista com profissionais da área jurídica, contendo dez perguntas elaboradas a partir de um roteiro previamente estabelecido, onde os entrevistados puderam falar detalhadamente sobre o assunto e propor melhorias, por fim, foi elaborado um plano de ação.

PALAVRAS-CHAVE: Burocracia. Jurídico. Procedimento.

ABSTRACT: This study aimed to show the advantages and disadvantages of bureaucracy in relation to the legal proceedings of the Olympian Borges Forum in Patos de Minas - MG. In order to carry out this research, an interview with legal professionals was applied, containing ten questions elaborated from a previously established script, where the interviewees were able to speak in detail about the subject and propose improvements, finally a plan of action will be elaborated.

KEYWORDS: Bureaucracy. Legal. Procedure.

1 INTRODUÇÃO

A administração pode ser vista como a solução dos inúmeros problemas que atingem o mundo atual. Sua principal função de acordo com Chiavenato (2004) é planejar, organizar, dirigir e controlar os recursos que a organização possui, a fim de que os objetivos propostos sejam atingidos da melhor maneira possível.

Várias teorias administrativas foram criadas para resolver os obstáculos da gestão empresarial, encontrados ao longo do tempo, sendo: Teoria da Administração Científica (ênfase nas tarefas), Teoria Clássica (foco na estrutura), Teoria das Relações Humanas (preocupação com o trabalhador) e, por fim, a Teoria da Burocracia (baseada na racionalidade), que foi o foco deste estudo.

A teoria burocrática se originou, conforme relatos de Silva (2008), devido a necessidade de maior controle e racionalidade para as organizações. Caracteriza-se

¹ Trabalho apresentado na área temática 1: Teoria da Burocracia. Categoria: Comunicação Oral – Teoria da Burocracia aplicada ao ambiente forense do XIV Congresso Mineiro de Empreendedorismo, realizado de 5 a 7 de novembro de 2018.

pela divisão do trabalho, hierarquia de autoridade, regras e padrões, compromisso profissional, registros escritos e impessoalidade nas relações.

Segundo Teixeira *et al* (2013), no Brasil, essa teoria é percebida com um meio de dificultar os procedimentos jurídicos. Justifica-se esse fato, o excesso de papelada, normas rígidas e ineficientes e processos lentos.

Diante disso, neste estudo foi abordado o seguinte tema: Teoria da Burocracia aplicada ao ambiente forense, cujo objetivo geral mostrou as vantagens e desvantagens da burocracia em relação aos procedimentos jurídicos do Fórum Olympio Borges em Patos de Minas-MG.

Para que o objetivo geral fosse atingido, destacaram-se como objetivos específicos: a busca na literatura por conceitos científicos sobre o tema, realização de entrevistas com profissionais da área (assessores de juízes, servidores, advogados e estudantes do curso de Direito), visando o entendimento de suas opiniões e, por fim, a elaboração de um plano de ação, utilizando a ferramenta administrativa 5W2H para a sugestão de melhorias.

A presente pesquisa apresentou o seguinte questionamento: até que ponto o excesso de burocracia pode interferir no andamento dos procedimentos jurídicos?

Dessa forma, esse estudo tornou-se relevante no sentido em que poderá servir de referencial teórico para os alunos de Administração do UNIPAM. Futuramente poderá contribuir também para alunos do curso de Direito, advogados e outros profissionais da área jurídica que desejarem se aprofundar sobre o assunto.

Portanto, pretendeu-se obter o resultado deste trabalho, através de uma pesquisa qualitativa, por meio da aplicação de entrevistas com profissionais da área jurídica. Esperou-se através desse estudo, a apresentação das principais vertentes da burocracia e elaboração de um plano de ação, utilizando a ferramenta administrativa 5W2H, tendo como base a coleta de dados da pesquisa.

2 CARACTERÍSTICAS DA ORGANIZAÇÃO

O Fórum Olympio Borges foi inaugurado na cidade de Patos de Minas, no ano de 1930, século XX, na época em que Olegário Maciel tornou-se governador do Estado de Minas Gerais. Durante 52 anos, o Fórum se localizava na Avenida Getúlio Vargas, 245, na região central da cidade. Atualmente localiza-se na Avenida Padre Amir Neves de Medeiros, 1600, Guanabara.

Atende toda a Comarca de Patos de Minas, que compõem os seguintes municípios: Lagoa Formosa, São Gonçalo do Abaeté e Varjão de Minas. E os distritos de: Limeira de Minas, Monjolinho de Minas, Bom Sucesso de Patos, Chumbo, Major Porto, Pilar, Pindaíbas, Santana de Patos e Canoeiros.

Atualmente comporta sete varas, sendo: três vara cíveis, duas varas criminais, o Juizado Especial e o Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania (CEJUSC). Além do Salão do Júri, setor psicossocial, setor de protocolo, contadoria, distribuição, OAB (setor de xerox) e o arquivo.

Imagem 1: Antigo Fórum na Avenida Getúlio Vargas (esquerda), novo Fórum na Avenida Padre Almir Neves de Medeiros (direita).



Fonte: Oliveira e Brito (2017), Santos e Soares (2017).

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, foram abordados os conceitos de diversos autores sobre os assuntos relacionados as teorias administrativas, com foco na Teoria da Burocracia.

3.1 TEORIAS ADMINISTRATIVAS

A administração tornou-se mundialmente relevante devido à grande complexidade de operações, mudanças e incertezas, sendo considerada como a solução dos graves problemas que atingem o mundo moderno.

De acordo com Stoner (1999, p.4): “a administração é o processo de planejar, organizar, liderar e controlar os esforços realizados pelos membros da organização e o uso de todos os outros recursos organizacionais para alcançar os objetivos estabelecidos.”

Para melhor entender e administrar as organizações, foram criadas teorias que buscam explicar os fatos da realidade prática. Silva (2008, p.4), destaca que “uma teoria administrativa é um conjunto de conceitos e ideias que explica e prediz fenômenos sociais e físicos.”

3.1.1 Teoria da administração científica

A teoria científica foi desenvolvida por Frederick Winslow Taylor (1856-1915). É baseada na aplicação de métodos científicos na administração. Tendo como principal característica a análise do “chão de fábrica”, também conhecido como estudo dos tempos e movimentos, por meio da utilização de métodos racionais e padronizados, focando na produção, para se obter a máxima divisão de tarefas.

3.1.2 Teoria clássica ou teoria administrativa

A teoria clássica foi criada por Henri Fayol (1841-1925). Caracterizou-se pela ênfase na estrutura que a empresa precisava ter para ser eficiente, por meio de todas as partes envolvidas, tanto em relação aos departamentos quanto nas pessoas. Fayol

queria demonstrar que com previsão científica e métodos adequados da gerência, os resultados seriam os mais satisfatórios possíveis.

3.1.3 Teoria das relações humanas

O principal pesquisador da teoria das relações humanas foi o psicólogo Elton Mayo (1880-1949). Essa teoria surgiu da necessidade de corrigir a forte desumanização do trabalho da época, que continha métodos rigorosos em que os trabalhadores eram forçados a se submeterem. Foi desenvolvida a experiência de *Hawthorne*, que buscava verificar a relação entre a produtividade dos operários e a intensidade de iluminação do local de trabalho.

3.2 ORIGENS DA TEORIA DA BUROCRACIA

Em meados dos anos de 1940, surgiu a necessidade de criação de um novo modelo que fosse aplicável tanto nas fábricas, quanto no comportamento de seus membros e em todas as formas de organização. As empresas que foram surgindo naquele período se expandiram e seus processos tornaram-se cada vez mais complexos, necessitando de novas formas de administração, no entanto, as teorias existentes na época passaram a serem vistas como obsoletas e incompletas.

Diversos pesquisadores se interessavam em estudar os inúmeros processos e métodos das organizações, sendo possível destacar entre eles Max Weber (1864-1920). Era um importante sociólogo, jurista, historiador e economista alemão, sendo considerado um dos fundadores do estudo da sociologia moderna. Seu trabalho se tornou tão relevante, que vários outros autores continuaram suas pesquisas ao longo dos anos.

Chiavenato (2011) afirma que a partir das descobertas do trabalho de Weber, as empresas começaram a aplicar o novo modelo burocrático proposto, que era baseado na relação entre os meios e os recursos utilizados e os objetivos a serem alcançados pelas fábricas, a fim de se garantir a máxima eficiência possível.

3.2.1 Características e funções da teoria da burocracia

Max Weber postula que a burocracia possui as principais características, de acordo com Silva (2008):

- a) Divisão do trabalho: as tarefas são divididas, de modo que cada colaborador se torne um especialista em seu cargo, são atribuídos a cada participante suas funções específicas e em cada posição são definidas as responsabilidades e a delegação de autoridade competentes.
- b) Hierarquia de autoridade: cada subordinado deve estar sob a supervisão de algum superior, as posições são organizadas formando uma cadeia de comando, onde a organização está inserida, contendo responsabilidades, deveres específicos e privilégios, de acordo com as regras estabelecidas.
- c) Racionalidade: todos os membros da organização são selecionados com base em suas qualificações técnicas para o desempenho de determinado tipo de trabalho.

- d) Regras e padrões: as regras e normas técnicas regulamentam os procedimentos de cada cargo, cujas atividades devem ser realizadas de acordo com as rotinas e condutas estabelecidas.
- e) Compromisso profissional: todos os colaboradores de uma organização, sejam operários ou diretores da cúpula, recebem seus salários fixos e são treinados de acordo com suas funções, com o objetivo de alcançarem a eficiência organizacional.
- f) Registros escritos: para se ter uma burocracia, é necessário que a empresa mantenha registros, elaborados detalhadamente para especificar as tarefas e procedimentos, a fim de manter comunicações escritas de forma adequada para evitar possíveis distorções ou falhas em seus processos.
- g) Impessoalidade nas relações: todas as regras e procedimentos são aplicados de modo padrão e imparcial, para que todos os funcionários sejam avaliados de acordo com regras objetivas conforme suas funções e não pela visão pessoal que o superior possui de determinada pessoa.

Chiavenato (2011) cita outros três benefícios que as organizações burocráticas podem apresentar:

- a) Constância: os mesmos tipos de decisão devem ser tomados em situações semelhantes.
- b) Confiabilidade: as regras já são conhecidas pelos profissionais, portanto, as decisões são previsíveis e o processo decisório é realizado a partir da eliminação de qualquer sentimento irracional por parte dos colaboradores.
- c) Equidade: ressalta também a equidade das normas burocráticas que são norteadas por meio de padrões universais de justiça e de tratamento igualitário entre todos os membros de uma sociedade.

3.2.2 Disfunções da burocracia

As consequências imprevistas que levam a ineficiência de disfunções da burocracia, de acordo com Silva (2008) são a maior internalização das diretrizes, maior despersonalização nos relacionamentos, hierarquia como base do processo decisório e o formalismo e a conformidade às rotinas:

- a) Maior internalização das diretrizes: todas as normas e regras passam a ser vistas como objetivos da organização.
- b) Maior despersonalização nos relacionamentos: ênfase nos cargos, e não nas pessoas que os ocupam.
- c) Hierarquia como base do processo decisório: as decisões são sempre tomadas por quem ocupa o posto hierárquico mais elevado.
- d) Formalismo e conformidade às rotinas: necessidade de documentar e formalizar as informações e o extremo apego as normas e procedimentos, para garantir que todas as tarefas sejam realizadas exatamente como foi determinado.

3.2.3 A influência da burocracia no Brasil

Segundo Teixeira *et al* (2013), a burocracia pode ser descrita como uma tentativa de formalizar as funções administrativas para obter maior eficiência. Levando em consideração as suas características, pode-se perceber a introdução de uma forma racional de exercer as atividades organizacionais.

A princípio a teoria da burocracia, resolveria todos os problemas administrativos existentes, principalmente na questão em que as empresas estavam em um momento de crescimento desordenado e precisavam de normas, padrões e racionalidade para conseguirem se organizar de forma efetiva, a fim de atingir a eficiência administrativa.

Em contrapartida a esse fato, no Brasil, a burocracia assume uma conotação negativa, justificada pelo excesso de papelada, normas rígidas e ineficientes, processos longos e sem objetivos claros e um ponto de disfunções e consequências imprevistas pelos seus estudiosos a início.

A eficiência proposta pela teoria burocrática termina, se tornando nos dias atuais uma ineficiência organizacional, visto que essas disfunções afetam negativamente a cultura e conseqüentemente o clima organizacional. Todos esses fatores podem ser justificados pelo fato da legislação vigente que impor várias exigências como forma de fiscalizar a conduta dos cidadãos.

4 METODOLOGIA

O presente estudo classificou-se como qualitativo, possuindo como finalidade o melhor entendimento sobre o que os profissionais da área jurídica pensam a respeito da burocracia, suas vantagens e limitações.

Esta pesquisa foi considerada como uma pesquisa de campo. De acordo com Lakatos e Marconi (2017), esse método consiste na observação de como ocorreu determinado fato, nos dados a ele referentes e no registros das variáveis que serão analisadas. Essa pesquisa de campo se caracterizou no caráter de estudo descritivo combinado, cuja finalidade foi detalhar os aspectos burocráticos do ambiente forense e desenvolvimento de hipóteses das possíveis problemáticas causadas pela burocracia, para melhor aprendizagem sobre a teoria e observações sobre o sistema burocrático.

A amostra foi não probabilística intencional, de acordo com Lakatos e Marconi (2017), nessa técnica não é utilizada nenhum tipo de formas aleatórias de seleção e o pesquisador se interessa pela opinião dos profissionais de determinada área, por entender que estes influenciam na opinião dos demais.

Para o desenvolvimento da presente pesquisa, foi realizada uma entrevista, com dez profissionais da área jurídica, sendo: assessores de juízes, servidores, advogados e estudantes do curso de Direito. A pesquisa foi realizada entre os dias 15 de junho ao dia 24 de agosto do ano de 2018, no Fórum Olympio Borges e na faculdade.

Primeiramente, foi feito um contato inicial com os entrevistados, onde foram explicados o tema do presente trabalho e as perguntas propostas. A entrevista foi do tipo padronizada ou estruturada, na qual as perguntas foram feitas a partir de um

roteiro previamente estabelecido, contendo dez perguntas sobre a burocracia, onde os entrevistados falaram detalhadamente sobre o tema estudado e puderam propor melhorias.

O registro de respostas da entrevista, foi feito por uso de um gravador de celular e por meio de anotações. As respostas encontradas na entrevista servirão para a comparação com as informações dos outros entrevistados e para a elaboração de um plano de ação, por meio da utilização da ferramenta administrativa 5W2H, com a finalidade de propor sugestões de melhoria a respeito do tema apresentado.

A interpretação dos dados foi por meio de análise do discurso, que segundo Lakatos e Marconi (2017), analisa as ideias presentes em uma pesquisa, de modo que o entrevistador possa interpretar as subjetividades implícitas na fala de determinada pessoa. Relata também que esse tipo de análise reflete as vivências dos participantes.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, foram analisados os dados colhidos através de uma entrevista estruturada, contendo dez questões a respeito da burocracia no Fórum. Ao final, foram apresentadas algumas sugestões de melhoria por parte dos entrevistados e, posteriormente, foi realizado um plano de ação, utilizando-se a ferramenta administrativa 5W2H (em apêndice).

5.1 BUROCRACIA

Primeiramente, foi perguntado aos entrevistados o que eles entendem como burocracia, a fim de identificar seus conhecimentos e opiniões sobre o assunto. Para Silva (2008), o estudo sistemático da burocracia buscava estabilidade e ordem para as empresas, através de hierarquias e atividades especializadas definidas por regras e normas.

Diante das respostas obtidas, foi possível observar que os entrevistados possuem bastante clareza sobre a definição de burocracia. Sendo possível concluir que essa teoria têm a finalidade de estabelecer maior controle e racionalidade para as organizações, de modo que seus objetivos sejam alcançados da melhor maneira possível.

5.2 VANTAGENS E DESVANTAGENS

Neste tópico, foram questionadas as vantagens e desvantagens que a burocracia possui em relação aos procedimentos jurídicos.

Com base na análise das duas vertentes em relação a burocracia, foi identificado que seus usuários a percebem como um processo que segue todas as leis, normas e regras, para que sua conduta seja realizada de maneira justa e igualitária entre todos os cidadãos, demonstrando confiança por parte dos mesmos.

Os entrevistados foram unânimes quanto as desvantagens apresentadas, destacando que a teoria burocrática é um processo bastante moroso devido as suas características.

5.3 EXCESSO DE BUROCRACIA

Com o objetivo de responder ao questionamento da presente pesquisa, foi perguntado aos entrevistados até que ponto eles acreditam que o excesso de burocracia pode se tornar um problema. Segundo Teixeira *et al* (2013), a eficiência proposta pela teoria burocrática termina, quando suas vantagens são pouco percebidas e suas disfunções acabam se sobressaindo, afetando negativamente a organização.

A análise desse tópico, permitiu concluir que a burocracia não é necessariamente vista como um problema, mas sim seu excesso de controle, contendo regulamentos que precisam ser seguidos nos mínimos detalhes. Tornando-se bastante prejudicial para a organização, devido sua lentidão na prestação dos serviços.

5.4 PRESTAÇÃO DE SERVIÇO AO CIDADÃO COMUM

Com o intuito de identificar no que a burocracia demonstra ao cidadão comum no aspecto do atendimento na prestação de serviços, pode-se concluir que, o público não compreende os benefícios da burocracia, acreditando que é um processo desnecessário que a legislação vigente estabelece, servindo apenas para dificultar a resolução de seus problemas.

5.5 VANTAGENS VISTAS PELO CIDADÃO COMUM

Para melhor compreensão sobre o ponto de vista do cidadão comum a respeito da burocracia, neste item foram discutidas se as vantagens que esse sistema apresenta para a organização são percebidas por seu público.

Segundo Chiavenato (2011), os cidadãos desejam soluções personalizadas, de modo que consigam resolver seus problemas, porém a burocracia padroniza todo o método para se atingir esse objetivo. Fato este que ocasiona insatisfações por parte do público em geral.

Portanto, como o processo burocrático precisa seguir regras e regulamentos em suas funções, o cidadão comum acaba ficando frustrado com esse método, acreditando, muitas vezes, que essa morosidade apresentada é ocasionada pela má vontade dos funcionários da organização.

5.6 DESVANTAGENS NA DEMANDA DO CIDADÃO COMUM

Em seguida, os entrevistados foram questionados sobre até que ponto eles acreditam que as desvantagens da burocracia interferem na demanda do cidadão comum. De acordo com Chiavenato (2011), Weber define a burocracia no conceito popular, como o excesso de papelório que dificulta as resoluções rápidas e eficientes.

Dado ao exposto, pode-se afirmar que o público em geral, possui a convicção de que a burocracia têm apenas desvantagens em seu processo. Tal motivo se dá pelo fato de que as pessoas estão cada vez mais desanimadas com as deficiências da justiça

e acabam desistindo de suas ações antes mesmo de seu término ou chegam a falecer sem terem a oportunidade de terem seus motivos reconhecidos.

5.7 ASPECTOS BUROCRÁTICOS DO FÓRUM

Visando identificar qual seria o aspecto/procedimento mais burocrático que o Fórum apresenta, concluiu-se que a maioria dos entrevistados citaram o fato da entrada da instituição ser o fator mais burocrático, devido as dificuldades que os cidadãos comuns possuem em realizar o cadastro de identificação e a vistoria toda vez que precisam ir até a organização.

5.8 CONTRIBUIÇÃO DA BUROCRACIA PARA O ADVOGADO

Por meio das entrevistas, foi possível identificar quais aspectos da burocracia podem contribuir para o bom desempenho do trabalho do advogado. Chiavenato (2011) cita a constância, que é quando os mesmos tipos de decisões deverão ser tomados em situações semelhantes e a confiabilidade, na qual as decisões são baseadas em normas e regulamentos, sendo, portanto previsíveis e racionais.

Neste tópico, foi possível observar os benefícios que a burocracia pode trazer para os advogados, como a oferta de um tratamento justo entre todas as partes, sem exceção, e o cumprimento efetivo das leis vigentes.

5.9 ASPECTOS PREJUDICIAIS AOS ADVOGADOS

Através da percepção dos entrevistados, procurou-se identificar quais os aspectos burocráticos prejudicam os advogados em relação a prestação de serviço. Na visão de Teixeira *et al* (2013), a burocracia recebe conotação bastante negativa, devido ao excesso de papelada, normas rígidas e ineficientes e processos morosos.

Em suma, é possível concluir que a burocracia gera alguns transtornos para o advogado, como a dúvida por parte dos clientes, se estão sendo realmente representados juridicamente ou se o profissional contratado está agindo de má-fé.

5.10 SUGESTÕES DE MELHORIA E PLANO DE AÇÃO

Por fim, foi proposto aos entrevistados, que apontassem possíveis sugestões de como tornar os processos burocráticos mais “produtivos”, de forma a atender com eficiência as expectativas dos advogados e do público em geral.

Destacou-se as seguintes percepções: a efetiva cobrança por parte de seus superiores das metas estabelecidas e de desempenho por parte de seus subordinados e, a realização de convênios com outras instituições para conseguirem mais estagiários para o Fórum. Foi proposto a utilização da ferramenta 5W2H para desenvolver estratégias de como alcançar os objetivos determinados, detalhando as atribuições de cada colaborador, ou seja, deixando claro o que todos devem fazer, por que, quando, onde, quem fará, de que forma e quanto custará, eliminando assim qualquer tipo de dúvida na execução das atividades.

Em relação a divisão de tarefas, os funcionários precisam ter conhecimentos de todas as funções, para evitar possíveis contratempos, foi sugerido o rodízio de cargos. Também foi ressaltada importância de treinamento e desenvolvimento constante dos funcionários, para que se mantenham sempre atualizados em suas atividades e nas possíveis modificações das mesmas, além de conseguirem aprimorar seus conhecimentos e expandir suas habilidades.

Por último, foi relatado as dificuldades que os cidadãos possuem em ter acesso ao fórum, os entrevistados propõem a adoção de mecanismos como, impressão digital e fotografia para a identificação dos cidadãos, para que não precisem se cadastrar toda vez que adentrarem a organização. Também é válido ressaltar algumas medidas de segurança em relação aos tribunais do país, como a integração de portais detectores de metais juntamente a portas giratórias, além do estabelecimento de controle de acesso de visitantes aos prédios da Justiça, contendo o registro de RG e foto dos mesmos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A burocracia faz parte de um conjunto de teorias clássicas da administração, que surgiram para atender os problemas de gestão empresarial encontrados ao longo do tempo. Essa teoria se originou devido à necessidade de maior controle e racionalidade para as organizações, porém, atualmente a burocracia é percebida como um meio de dificultar os procedimentos jurídicos, considerando que as leis vigentes estabelecem várias exigências para fiscalizar a conduta dos cidadãos.

Com base na coleta de dados da pesquisa, foi possível identificar que a burocracia oferece a seus usuários uma maior segurança jurídica, pois a partir desse sistema é garantido que as ações passarão pelos procedimentos corretos e de maneira igual para todas as partes envolvidas, seguindo exatamente cada etapa que a legislação vigente determina.

De acordo com os entrevistados, a burocracia apresenta como maior desvantagem, a questão da morosidade na prestação de serviço. Visto que a mesma possui várias normas, regulamentos e registros escritos, que tornam os procedimentos bastante lentos.

Diante disso, o questionamento central a ser respondido nesta pesquisa foi: até que ponto o excesso de burocracia pode interferir no andamento dos procedimentos jurídicos? A resposta encontrada foi que a burocracia não é percebida necessariamente como um problema, mas sim o seu exagero de controle, com regulamentos que precisam obedecer os mínimos detalhes da legislação. Esses fatores fazem com que o serviço do judiciário se acumule, atrasando no julgamento das ações e gerando grande insatisfação por parte do público em geral.

Ressalta-se como limitações desse estudo, a pouca disponibilidade de tempo dos entrevistados e a falta de estudos voltados ao ambiente forense. Por outro lado, este trabalho pode ser considerado bastante relevante, por ser inovador, no sentido em que não possuem pesquisas relacionadas a teoria burocrática no Fórum, podendo ser aplicado em órgãos da Justiça.

Dessa forma, a presente pesquisa tornou-se relevante, no sentido em que

poderá servir de referencial teórico para os alunos de Administração do UNIPAM. Futuramente poderá contribuir também para alunos do curso de Direito, advogados e outros profissionais da área jurídica que desejarem se aprofundar sobre o assunto.

Logo, este trabalho não teve a intensão de ser conclusivo, aplicando-se os principais conceitos referentes as teorias administrativas, com ênfase na burocracia. Ao contrário, espera-se a complementação de novas pesquisas que possam colaborar para o bom funcionamento do poder judiciário, em especial do Fórum Olympio Borges.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 8.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011, p.595.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração: uma visão abrangente e moderna da administração das organizações**. Ed. Compacta. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. - São Paulo: Atlas, 2017, p.346.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de Pesquisa**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017, p.312.

OLIVEIRA, Ana Paula; BRITO, Gustavo. **Justiça Eleitoral deve ser instalada no antigo prédio do Fórum**. Portal Patos Já, 2017, disponível em <<https://www.patosja.com.br/noticias/patos-de-minas/justica/justica-eleitoral-deve-ser-instalada-no-antigo-predio-do-forum>>. Acesso em: 29 de abril de 2018.

SANTOS, Edvar; SOARES, Daniel. **Vídeo: novo Fórum será inaugurado no dia 5 de maio**. Portal Patos Já, 2017, disponível em <<https://www.patosja.com.br/noticias/patos-de-minas/justica/video-novo-forum-sera-inaugurado-no-dia-5-de-maio>>. Acesso em: 29 de abril de 2018.

SILVA, Reinaldo O. da. **Teorias da Administração**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008, p.479.

STONER, James A. F.; FREEMAN, R. Edward. **Administração**. 5. ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1999.

TEIXEIRA, Ana Tereza Jacinto *et al.* **A Cultura Organizacional e a Burocracia: a influência de um ambiente burocrático dentro de uma organização**. Periódicos UNIFACEF, 2013, disponível em <<http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/forumadm/article/viewFile/770/704>>. Acesso em: 17 de março de 2018.

APÊNDICES

Anexo A - Pesquisa sobre a Burocracia no Fórum

- 1) O que o senhor(a) entende como burocracia?
- 2) Quais são as vantagens e as desvantagens da burocracia em relação aos procedimentos jurídicos?
- 3) Até que ponto o excesso de burocracia pode se tornar um problema?
- 4) No que a burocracia demonstra ao cidadão comum no aspecto do atendimento na prestação de serviço solicitado por este?
- 5) As vantagens que a burocracia trás para a organização é vista pelo cidadão comum?
- 6) Até que ponto as desvantagens da burocracia interferem na demanda do cidadão comum?
- 7) Qual é o aspecto/procedimento mais burocrático que o Fórum apresenta?
- 8) Quais aspectos da burocracia podem contribuir para o bom desempenho do trabalho do advogado?
- 9) Quais aspectos burocráticos prejudicam os advogados em relação a prestação de serviço?
- 10) Dê algumas sugestões de como tornar os processos burocráticos mais "produtivos", de forma a atender com eficiência as expectativas dos advogados e do público em geral.

Anexo B – Exemplos utilizando a ferramenta administrativa 5W2H

Tabela 1 – Dar andamento nos processos paralisados

| | |
|----------------------------------|---|
| <i>What? / O quê?</i> | Dar andamento nos processos que estão paralisados a mais de 100 (cem) dias. |
| <i>Why? / Por quê?</i> | Para que as ações possam cumprir as próximas exigências e serem julgadas de maneira mais rápida. |
| <i>Who? / Quem?</i> | Júlia Alves e Leonardo Dias. |
| <i>Where? / Onde?</i> | Na secretaria da 1ª Vara Cível. |
| <i>When? / Quando?</i> | No período de 10 a 21 de setembro de 2018. |
| <i>How? / Como?</i> | Os responsáveis deverão imprimir uma listagem disponível no sistema dos processos que se encontram paralisados a mais de cem dias, localizar os mesmos e posteriormente, dar a movimentação adequada aos autos. |
| <i>How much? / Quanto custa?</i> | Não terá nenhum custo. |

Fonte: Elaborado pelos autores do trabalho (2018).

Tabela 2 – Realizar convênios para conseguir estagiários

| | |
|----------------------------------|--|
| <i>What? / O quê?</i> | Realizar convênios com a OAB, universidades e prefeituras para conseguir mais estagiários. |
| <i>Why? / Por quê?</i> | Para se ter mais pessoas trabalhando na instituição. |
| <i>Who? / Quem?</i> | A administradora Maria Paula e o Juiz Diretor do Fórum, Dr. Sérgio Moraes Renault. |
| <i>Where? / Onde?</i> | Na administração do Fórum. |
| <i>When? / Quando?</i> | No período de 03 a 28 de setembro de 2018. |
| <i>How? / Como?</i> | Marcar reuniões com a diretoria da OAB e das universidades locais, e com os procuradores dos municípios que fazem parte da Comarca, explicando a necessidade de mão de obra para conseguir atender toda a demanda existente. |
| <i>How much? / Quanto custa?</i> | Não terá nenhum custo. |

Fonte: Elaborado pelos autores do trabalho (2018).