

## **Bem-estar do Funcionário e Qualidade do Atendimento.**

Odaléa Novais Freire,  
Mestranda no Instituto de Psicologia da UnB.  
Mário César Ferreira,  
Professor Doutor do Depto. de Psicologia Social  
e do Trabalho da UnB.

O conceito atual de qualidade, segundo James Lamprecht, consultor e avaliador de certificação ISO 9000, são os detalhes e as características de um produto ou serviço que influenciam sua capacidade de satisfazer a necessidade explícita ou implícita do cliente. Em outras palavras, é capacidade de um produto atender ao que as pessoas esperam e, conseqüentemente, é o que as empresas procuram alcançar ou manter. É essa perspectiva de negociação que anda movimentando o setor de serviços e produtos.

Esse contexto surgiu com a globalização e traz novos concorrentes além da loja da outra esquina. As empresas lutam, agora, contra os grandes. O que indica a movimentação natural do consumidor, alvo maior, é que ele retorna à empresa que disponibiliza um tratamento diferencial. É o banco que busca suprimir filas, oferecendo serviços rápidos e bom atendimento. É o supermercado que atende as necessidades dos clientes e tem sempre funcionários sorridentes prontos a ajudar. Quantas vezes ao entrar numa loja e ser mal atendido você não pensou duas vezes antes de levar o produto, ou até mesmo de voltar àquela loja? Ou quando você precisou ligar para fazer alguma reclamação e, pelo mal atendimento, pensou em deixar os serviços daquela empresa?

São situações como essas que muitas empresas tentam evitar. Elas têm investido maciçamente em treinamentos de pessoal, programas de qualidade e busca de certificações, como as ISO 9001, 9002, 9003, editadas inicialmente para o setor de indústria e adaptadas para o de serviços. Mas, apesar de todo esse aparato, ainda, é comum um cliente querer falar com o gerente porque o atendente ou não resolveu seu problema ou o tratou de forma não muito cordial. Por que isso ainda acontece?

Muitos são os fatores que podem estar influenciando negativamente na qualidade que o atendente tem prestado a clientela de uma empresa. São esses fatores que têm sido estudado no Laboratório de Ergonomia da Universidade de Brasília. Essa disciplina, conhecida por sua interdisciplinariedade, busca investigar fatores tais como mobiliário, impacto de novas tecnologias e organização do trabalho. Talvez nesse último, esteja a maior diferença e contribuição da ergonomia. Muito das estratégias utilizadas pelas empresas não englobam aspectos que são fundamentais ao bom atendimento.

A *Ergopublic*, ou ergonomia do atendimento ao público, tem uma visão mais abrangente dos envolvidos nesse tipo de situação. Sua visão não se resume

a empresa e cliente, mas coloca o atendente no centro dessa relação, como um mediador entre esses dois. É o funcionário que vai fazer a imagem da empresa.

Uma vez que o comportamento do atendente pode constituir-se em importante “porta de entrada” da empresa é necessário investir nesse funcionário. E não é só um treinamento de bom atendimento que vai conseguir alcançar esse objetivo. Para que isso aconteça é necessário que o atendente esteja bem. Muitos estudos mostram que são vários os fatores que vão influenciar no bem-estar do funcionário. Dentre eles estão as condições do ambiente onde esse trabalho é realizado e a organização do trabalho empregada na empresa em questão. No caso de um trabalhador que está constantemente em contato com pessoas, geralmente de humores exaltados como nos *Call Centers*, esses fatores são importantes de se conhecer por influenciarem diretamente o bem-estar do atendente.

Para se alcançar um atendente disposto a fazer bons atendimentos no decorrer do seu dia é necessário que esse tenha um relacionamento satisfatório com chefe e colegas de trabalho, que saiba que tem a quem recorrer numa situação de conflito, que ele tenha à mão todas as informações necessárias ao cliente, que o mobiliário não o faça sentir dores, que o computador não provoque reflexo e conseqüente dor de cabeça. Todos esses aspectos precisam ser contemplados e os estudos em ergonomia buscam isso. Atendente suprido de suas necessidades básicas de bem-estar é atendente pronto para representar bem uma empresa frente aos clientes que a buscam ... e isso significa cliente satisfeito.