

ANÁLISE DA INTERAÇÃO ENTRE A LÓGICA DO SISTEMA INFORMATIZADO E A LÓGICA DO OPERADOR NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO DO DETRAN - DF

Maurício Miranda Sarmet

Laboratório de Ergonomia, Dep. de Psicologia Social e do Trabalho da UnB.

Mário César Ferreira

Prof. Adjunto, Dep. de Psicologia Social e do Trabalho, Instituto de Psicologia da UnB.

(INTRODUÇÃO) Em um momento onde a evolução tecnológica tem se tornado um fator essencial para o bom atendimento aos usuários, torna-se essencial o estudo da inserção da informática no setor de serviços e as conseqüências para o desempenho das atividades. Tal inserção gera o aumento da produtividade devido às possibilidades de utilização, rapidez de processamento, envio e busca de informações. Porém, apesar dessa evidência incontestável, os estudos em ergonomia mostram que as estratégias de “fabricação” dos programas, bem como a inserção destes no trabalho, podem produzir conseqüências negativas para os funcionários que os utilizam. A literatura aponta a relevância de se considerar as características e competências dos funcionários na concepção de interfaces informatizadas, visando uma introdução adequada desta tecnologia. O objetivo do presente estudo é a análise de um programa do setor de atendimento ao público no DETRAN – DF, examinando suas características intrínsecas e extrínsecas, tendo em vista minimizar os possíveis aspectos negativos encontrados. (METODOLOGIA) O estudo realizou-se com a participação de três funcionários do “Setor de Licenciamento de Veículos – SELIVE” responsáveis pelo atendimento ao público. A coleta de dados realizou-se durante o horário comercial por meio de observações globais e sistemáticas, bem como de entrevistas abertas e gravações de vídeo, buscando identificar discrepâncias entre a lógica de utilização do programa pelos funcionários e a lógica de construção do programa, visando identificar aspectos de natureza intrínseca prejudiciais ao desempenho do operador. (RESULTADOS) Os dados revelaram que o programa foi elaborado sem considerar o fluxo natural de trabalho dos funcionários. Foram encontrados problemas de coerência interna (a relação do ícone com a função, por exemplo), bem como de localização dos ícones e ordem lógica das telas utilizadas. Também constatou-se que os funcionários precisam elaborar estratégias alternativas para contornar os obstáculos colocados pelo próprio programa no momento do atendimento ao público (como a impressão de algumas telas de alteração como um comprovante do serviço realizado). (CONCLUSÃO) Os resultados coletados a partir das análises intrínseca e extrínseca evidenciam que o sistema não foi construído de acordo com a lógica dos funcionários, não incorporando suas estratégias e experiências o que um conflito de interação na interface funcionário-programa. Não obstante os problemas constatados, os serviços são realizados com qualidade no setor analisado. Todavia, a produtividade garantida pelos funcionários implica em um significativo custo cognitivo em função dos limites impostos por uma interface concebida sob a base de uma orientação tecnocêntrica. Um conjunto de recomendações é proposto, buscando a reconcepção do programa com base uma abordagem antropocêntrica para adequá-lo às características dos sujeitos e às exigências técnicas das tarefas. (UNB) Trabalho de iniciação científica