

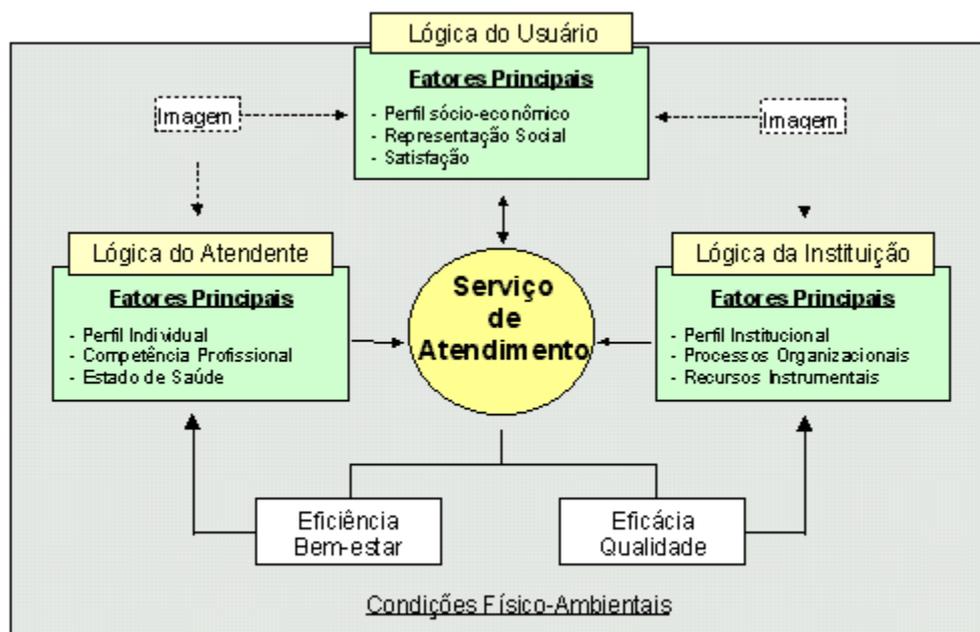
## ERGONOMIA DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: UM ESTUDO DE CASO

**Mário César Ferreira, Renata Silveira Carvalho, Maurício Miranda Sarmet**

Laboratório de Ergonomia, Departamento de Psicologia Social e do Trabalho, Instituto de Psicologia,  
Universidade de Brasília  
Campus Universitário Darcy Ribeiro, ICC Ala Sul, Sala A1 078-a. CEP 70910-000  
Fone: (061) 307-2625 r.207 Fax: (061)347-7746  
mcesar@unb.br ; renatac@yawl.com.br ; sarmet@tba.com.br

**Palavras-Chave:** ergonomia, atendimento ao público, usuário, condições de trabalho

O serviço de atendimento ao público tem-se mostrado de suma importância na atual conjuntura sócio-econômica, haja vista, por exemplo, que o usuário-consumidor de um serviço ou produto vem reivindicando cada vez mais seus direitos, além de exigir maior qualidade na resposta à demanda. O presente estudo se focalizou no serviço de uma instituição pública, considerando a sua importância tanto para a imagem externa da instituição quanto para a satisfação dos usuários e o bem-estar dos funcionários. O objetivo foi traçar um diagnóstico do serviço, levando em consideração três “ótimas” principais: o usuário, o funcionário e a instituição. O modelo teórico adotado, ainda em construção, está ilustrado na Figura abaixo.



**Contexto Característico do Serviço de Atendimento ao Público: Lógicas, Fatores e Condições Físico-Ambientais**

A partir da “Análise Ergonômica do Trabalho – AET”, utilizaram-se diferentes instrumentos, buscando analisar a interação das diferentes ótimas. Para o delineamento do perfil do usuário do serviço, construiu-se um questionário, levantando aspectos como comodidade do ambiente, rapidez no atendimento, burocracia no processamento de pedidos etc. Os resultados obtidos, em 58 questionários respondidos, foram objeto de uma análise estatística descritiva. Os funcionários (N=15) foram abordados com o uso de entrevistas semi-estruturadas, buscando avaliar aspectos como: ambiente físico, relações com colegas, política de pessoal,

imagem do usuário. Os dados das entrevistas foram tratados por meio de categorização e análise de conteúdo das respostas dos funcionários. O trabalho dos funcionários foi estudado por meio da análise da atividade a partir de observações globais e sistemáticas do fluxo de trabalho. O terceiro personagem participante do serviço de atendimento ao público, a instituição, foi estudado a partir de análise documental, caracterização do contexto sócio-técnico e levantamento das condições físico-ambientais e instrumentais.

A percepção dos usuários sobre o serviço de atendimento se caracteriza por queixas relacionadas com a demora, a burocracia na entrega dos documentos solicitados e a inadequabilidade do serviço de comunicação. O trabalho dos funcionários revela-se como “quase artesanal” em função, não só dos recursos materiais e instrumentais disponibilizados (por exemplo, carimbos), mas sobretudo pelo processo de trabalho exigido na confecção dos documentos. O sistema de pagamento dos serviços é antiquado impondo inúmeras etapas no fluxo de trabalho que impactam na qualidade do serviço, além de aumentar as exigências de ordem cognitiva dos funcionários. As condições materiais e instrumentais oferecidas pela instituição, em particular, o mobiliário, são inadequadas às características dos usuários e às exigências do serviço.

O serviço de atendimento ao público caracteriza-se por um processo de trabalho predominantemente manual, com recursos materiais escassos e instrumentos ultrapassados, e efetuado em condições ambientais pouco adequadas. A transformação das condições de trabalho constatadas implica principalmente na reorganização geral do processo de trabalho, aquisição de mobiliário adequado e instrumentos compatíveis com as exigências do serviço. Um processo de informatização antropocêntrica, centrado na participação dos sujeitos, é recomendável.