

INFORMÁTICA, TECNOCENTRISMO E CONSTRUÇÃO DA COMPETÊNCIA PROFISSIONAL

Mário César Ferreira

Laboratório de Ergonomia do Instituto de Psicologia
Universidade de Brasília

Campus Universitário Darci Ribeiro ICC Ala Sul
Brasília - DF, CEP 70.910-000 Fone: (061) 307 26 25 r 207 Fax 347 77 46
mcesar@unb.br

Atualmente, o trabalho é objeto de inúmeras inquietações e reflexões, às vezes, contraditórias. Um dos eixos de preocupações de pesquisadores e profissionais envolvidos com a temática, diz respeito às transformações técnicas e organizacionais em função do processo de informatização do trabalho. Se os ganhos econômicos da informática parecem visíveis, no limite inquestionáveis, em contrapartida, o seu papel como instrumento de ação dos operadores é claramente questionável. Daí se configura um paradoxo: a utilidade técnica da informática - suas propriedades funcionais (Senach, 1995) - não é necessariamente acompanhada de sua utilizabilidade - transparência operativa (Rabardel, 1995) - pelos operadores. Esse paradoxo é fonte privilegiada para a compreensão dos impactos produzidos pelo uso da informática no mundo do trabalho e autoriza a construção de uma hipótese geral: o paradoxo produz uma tensão permanente entre a utilidade e a utilizabilidade a partir da qual emerge, ao mesmo tempo, os disfuncionamentos (erros, dificuldades, retrabalho) e o desenvolvimento de novas competências para gerir as características de um processo de informatização com vocação tecnocêntrica.

A partir desse cenário de fundo, foi desenvolvida uma pesquisa ergonômica no setor de atendimento de uma agência bancária parisiense, cuja demanda inicial consistiu na reorganização do serviço informatizado de atendimento ao público. As atividades dos bancários (N=12) foram objeto da “Análise Ergonômica do Trabalho - A.E.T. (Wisner, 1995; Guérin, *et al.*, 1997) que utilizou: (a) entrevistas semi-estruturadas, análise de documentos e observações abertas para analisar e delimitar a demanda; (b) “entrevistas progressivas” para colocar em evidência as “representações das tarefas” pelos bancários (Ferreira & Weill-Fassina, 1996); e (c) verbalizações provocadas no curso da atividade para evidenciar as representações dos bancários e suas estratégias cognitivas em situação de trabalho; e (e) observações sistemáticas para registro e análise de variáveis pré-definidas (por exemplo, os “circuitos de navegação” nas telas do software).

Os resultados permitiram construir o cenário típico no qual se inscreve o uso da informática. Esse cenário sociotécnico coloca em evidência a distância entre a utilidade e a utilizabilidade da informática que se manifesta pelos seguintes indicadores críticos: erros típicos que implicam em refazer certas etapas da execução das tarefas; dificuldades em localizar informações em função da lógica tecnocêntrica de funcionamento do software; ausência de atalhos na utilização do programa; solicitações frequentes de ajuda aos colegas para gerir dificuldades de utilização; problemas de organização e de apresentação gráfica das informações (ex. campos de informação com tamanhos insuficientes para as exigências das tarefas); opções obsoletas do menu do software; “fabricação” de novos instrumentos de trabalho “caderno pessoal” (“muletas cognitivas”) para responder adequadamente às exigências de funcionamentos do software que jogam um papel fundamental para tornar inteligível a informática. Assim, a eficiência, a eficácia e a segurança na execução das tarefas são garantidas graças a



construção de savoir-faire específicos que reestruturam a competência profissional dos bancários.

Os resultados obtidos permitiram a elaboração de um conjunto de recomendações centradas na necessidade da adoção de uma nova abordagem metodológica do processo de concepção-avaliação dos serviços informatizados da agência bancária. Nessa nova abordagem enfatiza-se a importância de ter como “fio condutor” a participação dos bancários, incorporando suas experiências, necessidades e expectativas no processo de informatização.