

SESSÃO COORDENADA 1

**ERGONOMIA APLICADA AO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:  
UM ENFOQUE TEÓRICO-METODOLÓGICO EM CONSTRUÇÃO**

**Mário César Ferreira**

Laboratório de Ergonomia, Universidade de Brasília – UnB

[mcesar@unb.br](mailto:mcesar@unb.br)

São inúmeras as situações do cotidiano, nas relações socioeconômicas de serviços, em que o serviço de atendimento ao público ocupa uma posição de destaque. De um lado, essa modalidade de serviço tem uma posição estratégica no mundo dos negócios privados, pois constitui-se em um elo essencial da cadeia econômica nas relações de troca. No âmbito das ações do Estado, seu papel e importância também tem crescido, devido, sobretudo, a consolidação da democracia e dos valores da cidadania que sustentam-se em reivindicações pela ampliação dos serviços públicos e pelo aprimoramento de sua qualidade. Mas, se para empresa a melhoria do serviço significa aumentar competitividade ou para o governante chances reais de reeleição, o volume de queixas e reclamações de usuários/consumidores é, ainda, considerável. Uma fonte empírica, repleta de relatos, é a mídia de massas. Basta abrir os jornais, ver os noticiários televisivos, escutar os programas de rádio, para constatar o grau de insatisfação das pessoas. Não é por acaso que o Procon cresceu muito na última década. Se a importância social do serviço de atendimento ao público parece incontestável, o mundo científico não tem dado tanto importância à temática, haja vista a escassa produção científica nessa área. Os estudos têm se concentrado mais no campo da administração, em *especial* em marketing, cuja ótica de investigação tem privilegiado o cliente (na perspectiva de melhor conhecê-lo, para melhor "seduzi-lo" para a saga do consumo) e do atendente (em uma perspectiva de melhor treiná-lo para melhor desempenhar o papel de agente facilitador do consumo). Buscando superar tal limite e contribuir para o enriquecimento da produção científica na área, está desenvolvendo uma linha de pesquisa no Laboratório de Ergonomia da UnB, intitulada "Ergonomia Aplicada ao Serviço de Atendimento ao Público ErgoPublic" (Projeto CNPq). O enfoque adotado articula duas perspectivas interdependentes.

Do ponto de vista conceitual, o enfoque fundamenta-se em um modelo teórico (Ferreira, 2000), de natureza descritiva, que identifica as variáveis essenciais das situações de atendimento ao público e busca orientar o processo de investigação e análise do objeto. Nesse modelo, o serviço de atendimento ao público é concebido como o ponto de interseção de três lógicas: a lógica dos usuários, cujas representações orientam suas condutas nas situações de atendimento; a lógica do atendente, cujas representações orientam os modos operatórios na execução dos serviços e nas relações com os usuários/consumidores; e a lógica da instituição, cujas concepções dos gestores determinam as condições materiais, humanas, organizacionais e instrumentais como suporte para os serviços de atendimento. Assim, compreender os indicadores críticos existentes nas situações de atendimento (filas, queixas, retrabalho etc.) para além de sua aparência, implica em decodificar essas três lógicas que se operam de forma interdependente. É na confluência, interação e, muitas vezes, no confronto dessas três lógicas que pode-se melhor construir um quadro explicativo dos problemas existentes e propor medidas de ajustes e mudanças.

Do ponto de vista metodológico, o enfoque sustenta-se na Análise Ergonômica do Trabalho -AET, de matriz franco-belga. Nessa perspectiva, a análise de situações reais, a participação efetiva dos envolvidos na análise, a diversidade e variabilidade dos sujeitos se constituem os pressupostos que guiam o trajeto de

investigação. Nessa abordagem da "Ergonomia da Atividade" (Ferreira, 2001 ), os instrumentos e os procedimentos de coleta e análise dos dados articulam o uso, principalmente, de: análise documental, entrevistas semi- estruturadas, observação, avaliação de riscos físico-ambientais, aplicação de questionários. Nesse processo, o caminhar metodológico caracteriza-se por uma certa flexibilidade, ditada pela natureza e características de cada problema estudado.

Os trabalhos apresentados nessa sessão abordam alguns estudos de casos de serviço de atendimento ao público em distintas situações. Todos foram conduzidos com presente enfoque do ErgoPublic e exploram diferentes dimensões da temática "serviço de atendimento ao público". O primeiro estudo analisa as situações de teleatendimento, focando na interação entre teleatendentes e os teleusuários. Ele mostra o papel importante dos teleatendentes para gerir as demandas dos teleusuários em um contexto sociotécnico onde a lógica da instituição não disponibiliza condições de trabalho adequadas. O segundo estudo aborda o uso de Web Site como suporte tecnológico para o atendimento ao público. Os resultados enfatizam os limites tecnocêntricos de concepção da interface usuário-site que impactam negativamente na sua usabilidade e, em consequência, na satisfação dos usuários e na qualidade dos serviços. O terceiro estudo trata da inter-relação entre a implantação de um novo modelo de gestão e as necessárias mudanças nas condições de trabalho para melhor atender um público bastante singular em um órgão público federal. Os dados mostram que a implantação bem sucedida do novo modelo de gestão requer mudanças drásticas nas condições de trabalho com participação dos funcionários. Finalmente, o quarto estudo analisa como a evolução do sistema tecnológico pode rapidamente tornar obsoleto o projeto implantado de terminais de consulta em um centro de documentação de um órgão internacional. Os resultados chamam a atenção para o custo humano imposto pelas características tecnocêntricas do mobiliário e, em consequência, para a imagem institucional do órgão na medida em que alimentam queixas recorrentes de usuários e funcionários. No conjunto, tais estudos têm sido "laboratório" de um enfoque teórico- metodológico em construção no campo da Ergonomia Aplicada ao Serviço de Atendimento ao Público. Eles têm fornecido subsídios importantes para repensar e ajustar tal enfoque, sobretudo, da revalorização do papel do usuário e da construção e novos instrumentos de coleta de dados.

Palavras-chave: ergonomia, atendimento ao público, atividade, usuário, atendente.