

## ATENDIMENTO CLÁSSICO DO “AUTO-ATENDIMENTO”? ANÁLISE DE UM SERVIÇO BANCÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

**Reginaldo Torres Alves Júnior, Sérgio Lima e 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

alvesjr@unb.br

sérgiolsl@zipmail.com.br

mcesar@unb.br

**Palavras-Chave:** ergonomia, terminal de auto-atendimento, interface homem-máquina.

Os terminais de auto-atendimento têm ocupado, cada vez mais, um lugar de destaque na política de modernização dos serviços bancários de *front-office*. No entanto, a introdução paroxista desses terminais e as conseqüências desta implementação para a qualidade do serviço de atendimento ao público são, ainda, mal conhecidas.

A transformação do trabalho e das condições em que este é realizado, visando adaptá-los às características e às necessidades de quem o executa, são os principais objetivos da ergonomia. Desta forma, uma análise dos serviços de auto-atendimento segundo o referencial teórico e metodológico desta disciplina, pode fornecer elementos para o diagnóstico de sua utilizabilidade e eficácia, ao identificar as estratégias empregadas pelos clientes, bem como as dificuldades que estes enfrentam durante o uso dos terminais.

A demanda por uma intervenção ergonômica nasceu da necessidade de avaliar a qualidade do serviço de auto-atendimento prestado por uma agência bancária. Assim sendo, este trabalho tem como objetivo sugerir correções nos sistemas atuais e gerar parâmetros para concepção de interfaces de auto-atendimento eficientes, sobretudo, na ótica das necessidades e características de quem os utiliza.

Este estudo, ainda em fase de execução, se enquadra na linha de pesquisa do Laboratório de Ergonomia da Universidade de Brasília intitulada, “Ergonomia do Serviço de Atendimento ao Público - ErgoPublic”. Uma agência de um banco estatal localizada nas imediações da universidade serve de cenário da intervenção ergonômica. A análise de documentos da instituição; o uso de questionários; a realização de entrevistas semi-estruturadas com funcionários e clientes da agência, e a observação sistemática da situação de atendimento e de auto-atendimento compõem o instrumental empregado, tendo como quadro teórico-metodológico de referência a “Análise Ergonômica do Trabalho - AET” (Guérin *et al.*, 1997).

Os primeiros resultados reforçam a hipótese geral de que há problemas de interface no sistema de auto-atendimento, uma vez que a clientela tem dificuldades na *navegação* necessária para executar algumas operações financeiras disponíveis nos terminais. Além disso, a contratação de funcionários com a tarefa específica de *atender*, orientar e auxiliar o cliente na utilização dos terminais de *auto-atendimento*, ratifica a nossa hipótese geral e coloca em evidência o paradoxo envolvido: a coabitação do atendimento clássico (tipo face a face no guichê) com o atendimento nos guichês automáticos (tipo interface terminal-cliente)

Estes resultados serão validados e devolvidos à instituição à luz da demanda inicialmente formulada. A perspectiva geral é dupla; de um lado, adequar as características técnicas das interfaces dos terminais às necessidades dos usuários e aos objetivos organizacionais e, de outro, fornecer recomendações específicas para a solução do paradoxo constatado no *atendi-*



I Encontro África - Brasil de Ergonomia V  
IX Congresso Brasileiro de Ergonomia

Congresso Latino - Americano de Ergonomia  
III Seminário de Ergonomia da Bahia

*mento clássico nos terminais bancários auto-atendimento.*