GONÇALVES, Rose Mary; FERREIRA, Mario Cesar. Home pages e o serviço de atendimento ao público. Gazeta Mercantil, Brasília - DF, p. 3-3, 15 jul. 1999.

Home Pages e o Serviço de Atendimento ao Público

Rose Mary Gonçalves *
Mário César Ferreira **

Quem, na atualidade, tendo acesso à Internet, não se aventurou na navegação pela *Web*? Quem, nessa aventura, ao buscar informações sobre alguma organização ou utilizar-se de serviços via *home pages* não ficou, em alguns casos, "à deriva em suas ondas"?

Pesquisas demonstram que o número de usuários e de *Web sites* vem sofrendo incremento contínuo, devido aos incentivos e interesses tanto privados, quanto governamentais (Cadê/Ibope; IDC). As organizações privadas exploram a Internet, sobretudo, como meio de divulgar sua imagem e produtos, aumentar a fidelidade dos clientes e ampliar seu mercado consumidor por meio do comércio eletrônico. Quanto às agências governamentais, elas têm urgência em adaptar-se aos novos tempos, posto que os usuários estão cada vez mais exigentes quanto à qualidade dos serviços recebidos, conscientes dos direitos da cidadania e atentos ao desempenho geral da instituição pública.

Nesse contexto, o uso de *home pages* vem se revelando um canal eficiente de comunicação entre o público e as organizações. Para as empresas, possuir um *site* inscreve-se em uma perspectiva de redução de custos, aumento da produtividade, satisfação dos clientes, melhoria das relações com os mesmos e aprimoramento da comunicação interna e externa. No caso do serviço público, o uso de *home pages* está se constituindo em mais um instrumento mediador utilizado pelo governo no atendimento ao cidadão, colaborando, por exemplo, para a redução de filas e, conseqüentemente, da carga de trabalho dos funcionários. Desta forma, contribui também, para a racionalização e organização do processo de trabalho.

O impacto das novas tecnologias no serviço de atendimento ao público é uma das temáticas de pesquisa do Laboratório de Ergonomia do Instituto de Psicologia da UnB. A abordagem desta temática enfoca três dimensões complementares: o usuário, o atendente e a organização. As situações de atendimento são investigadas visando a identificar problemas, propor e implementar soluções em dupla perspectiva: de um lado, garantir o bem-estar dos funcionários, a qualidade e a eficácia das atividades desenvolvidas pela organização; de outro, responder adequadamente às expectativas e às necessidades dos usuários. É com base nesse enfoque que encontra-se em desenvolvimento uma pesquisa sobre a utilizabilidade de *home pages* no serviço de atendimento ao público, no contexto das organizações governamentais.

A utilizabilidade das *home pages* é analisada sob dois ângulos: um, ligado às exigências das tarefas e aos objetivos e experiências dos usuários (aspectos extrínsecos); outro, voltado para as características técnicas e funcionais das *home pages* em termos de coerência interna de funcionamento (aspectos intrínsecos).

Os primeiros resultados, restritos, por ora, aos aspectos intrínsecos obtidos a partir da análise de cinco páginas iniciais de *sites* de órgãos públicos, abordam aspectos

---

(*) Mestranda do Dep. de Psicologia Social e do Trabalho da Universidade de Brasília (UnB); especialista em informática. *e-mail*: rosemary@unb.br

(**) Professor do Dep. de Psicologia Social e do Trabalho da Universidade de Brasília (UnB); Doutor em Ergonomia, Ecole Pratique des Hautes Etudes - EPHE, Paris. *e-mail*: mcesar@unb.br

como forma, conteúdo, agrupamento e quantidade de informações. Esses resultados revelam os seguintes problemas: falta de padronização institucional; ausência de hierarquização de informações; uso pouco criterioso de fontes, formatos e ícones; densidade informacional. Dois exemplos ilustram alguns dos problemas: (a) em uma das páginas são oferecidos ao usuário 47 *links*, dificultando a busca de informações; (b) em outra, *links* animados, exibidos alternadamente e de forma seqüencial, induzem o usuário a um estado de alerta permanente, como que "preparando o bote" para clicar no *link* desejado.

Tais limites reduzem a qualidade intrínseca das páginas e autorizam inferir a existência de problemas de utilizabilidade para o usuário e, conseqüentemente, para a eficácia das páginas no contexto do serviço de atendimento ao público. Nesse caso, evidencia-se um paradoxo: as *home pages,* concebidas para servir ao usuário, terminam efetivamente desservindo, à medida que suas propriedades intrínsecas colocam obstáculos ao acesso às informações existentes no *site*. Isto pode contribuir para a construção de uma representação negativa, entre os usuários, com relação ao serviço de atendimento prestado pelos órgãos públicos.

A redução dos problemas de utilizabilidade das *home pages* implica combinar criteriosamente o conhecimento acumulado em *web desing*, a identificação dos desejos e necessidades do público-alvo (marketing) e as recomendações reunidas em ergonomia sobre interface homem-computador. Dessa forma, as *home pages* podem se constituir em suporte organizacional eficiente para o atendimento ao público.