

CIÊNCIAS DA SAÚDE

ESTAÇÕES INFORMATIZADAS DE CONSULTA E QUEIXAS DOS USUÁRIOS EM UM CENTRO DE DOCUMENTAÇÕES

Mário César Ferreira (mcesar@unb.br), Marcelo Ortega Júdice, Elka Lima Hostensky

Laboratório de Ergonomia, Departamento de Psicologia Social e do Trabalho, Instituto de Psicologia, UnB, Brasília/DF

(INTRODUÇÃO) A Ergonomia do Serviço de Atendimento ao Público visa realizar uma análise ergonômica do trabalho, elaborando diagnóstico da situação problema e oferecendo recomendações. O presente estudo teve como ponto de partida as queixas dos usuários relativas ao desconforto e à fadiga postural decorrentes das características do mobiliário das estações de consulta existentes no centro de documentação de um organismo público internacional situado em Brasília/DF. O objetivo geral foi oferecer alternativas de melhoria da qualidade do serviço de atendimento ao público, produzindo um diagnóstico ergonômico centrado na análise das situações de uso das estações de consulta e sugerindo recomendações técnicas que subsidiassem estratégias gerenciais de mudança.

(METODOLOGIA) As principais etapas do trajeto metodológico foram: delimitação da demanda, análise do contexto sociotécnico, identificação do perfil do centro de documentação e de seus usuários, análise das situações reais de uso das estações de consulta em dia de treinamento (6 sujeitos) e elaboração do diagnóstico e recomendações. Para operacionalizar tais “passos” realizou-se análise documental, observação livre e sistemática das situações de uso, entrevista com os bibliotecários (n=4), registro em vídeo e foto do *layout* existente.

(RESULTADOS) O principal papel do centro de documentações é proporcionar um intercâmbio interinstitucional que viabilize, aos interessados, acesso igualitário de informações na área de saúde. Nesse sentido, os principais usuários são provenientes de organismos internacionais (31%), a própria instituição (13%), as universidades (26%), o governo (28%) e pessoas físicas sem vínculo institucional (2%). Pôde-se constatar que, no ano de 2001, 39% desses usuários compareceram pessoalmente para realizar pesquisas fazendo uso das estações de consulta. A análise do *layout* existente possibilitou evidenciar indicadores críticos que comprometem a qualidade do serviço prestado, tais como: a) a disposição das estações de trabalho das bibliotecárias não permite uma recepção adequada ao usuário, bem como impossibilita um controle visual por parte das mesmas; b) a presença da sala de vídeo é pouco compatível com a atividade inerente à sala de pesquisa, pois provoca desconforto acústico; c) a presença do ar-condicionado provoca ruído constante dentro do centro e d) o reflexo que incide sobre os monitores produz ofuscamento direto e indireto. Já a análise das estações de consulta permitiu identificar os aspectos comprometedores de sua qualidade ergonômica: a) as alturas são inadequadas, pois não atendem as variabilidades individuais; b) a inexistência de espaço para as pernas e apoio de braços ocasiona estrangulamento do pulso e queda constante da parte inferior da bancada; c) a inexistência de espaço para apoio de material de consulta e d) a luminosidade proveniente da janela superior produz ofuscamento direto sobre os olhos dos usuários. Todos esses fatores comprometem o bem-estar dos sujeitos e a qualidade do serviço de atendimento disponibilizado pelo centro de documentação.

(CONCLUSÕES) A partir desses resultados se apresentou uma alternativa de estação de consulta que atenda recomendações ergonômicas gerais, as quais permitiriam sanar os indicadores críticos constatados nesse estudo. Repensar as estações de consulta implicou em oferecer alternativas de reconfiguração do *layout* existente, com os seguintes objetivos: proporcionar uma melhor recepção aos usuários por parte das bibliotecárias; proporcionar às bibliotecárias um melhor controle visual da circulação de usuários e funcionários pelo centro e a entrada às áreas de acesso restrito; proporcionar conforto visual e acústico no ambiente de pesquisa.

Agência Financiadora: CNPq