

ERGONOMIA

“DE VEZ EM QUANDO DÁ PAU”: ANÁLISE ERGONÔMICA DE UM APLICATIVO DE SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO.

Tiago Gozzer Viegas^{1*} tiago_unb@hotmail.com, Mário César Ferreira² (Orientador)

1 e 2 – Departamento de Psicologia Social e do Trabalho, UnB, Brasília/DF

(INTRODUÇÃO) O objetivo geral do projeto foi analisar o serviço de teleatendimento ao público de uma grande empresa de telecomunicações identificando os principais indicadores críticos existentes. A perspectiva geral foi propor e implementar soluções aos problemas constatados em uma dupla direção: de um lado, garantir o bem-estar dos funcionários, a qualidade e a eficácia das atividades desenvolvidas pela empresa / instituição e, de outro, responder adequadamente às necessidades e às expectativas dos usuários-consumidores. A pesquisa se mostra importante, pois consegue exemplificar o enfoque tecnocêntrico que está presente nos mais diversos projetos de concepção de softwares, em geral.

(METODOLOGIA) Realizaram-se duas observações livres, com uma hora para cada situação real de uso do aplicativo pelos teleatendentes. O aplicativo também foi analisado fora da situação de atendimento, *offline*, assim como as versões impressas de suas diversas interfaces. Como base para a análise ergonômica, utilizou um checklist específico desta temática. Além disso, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas, uma com o chefe da equipe de informática que planejou o programa, e as outras com 30 dos 152 teleatendentes.

(RESULTADOS) Foi possível a identificação de diversos indicadores críticos no aplicativo. Eles foram identificados em várias das dimensões analisadas, tais como: presteza, agrupamento por localização, agrupamento por formato (Ex.: os ícones do aplicativo não seguem uma ordem lógica de agrupamento, nem por formato, nem por utilização), feedback imediato (Ex.: o aplicativo não proporciona nenhum tipo de feedback de manipulações discretas), legibilidade, concisão, densidade informacional (Ex.: há botões e ícones nas interfaces dos teleatendentes que não podem ser utilizados por eles, apenas pelos supervisores, mas mesmo assim se encontram em suas telas), controle do usuário, flexibilidade, consideração da experiência do usuário, proteção contra erros (Ex.: não há disponibilidade de qualquer mensagem de erro para orientação do teleatendente), qualidade das mensagens de erro, entre outras dimensões. E notou-se, tanto nas observações, quanto nas entrevistas, um alto índice de travamento do sistema, em média um travamento diário para cada teleatendente.

(CONCLUSÕES) Analisando-se os resultados da pesquisa pode-se concluir que, de forma geral, os usuários de um software estão sempre criando modos operatórios pessoais que possam contornar os problemas e as dificuldades dos programas. Todo esse esforço cognitivo realizado pelo usuário pode resultar em diversas formas de prejuízo, desde um de ordem física do próprio teleatendente, até um de ordem econômica para a empresa, pois os teleatendentes não dispõem de um suporte compatível com as exigências reais do trabalho. Esses indicadores críticos fazem com que atendimentos fiquem mais demorados, afetar negativamente a relação cliente-atendente, criar um custo psíquico exagerado nos tele-atendentes, entre outros.

Agencia Financiadora: PIBIC/CNPq

TRABALHO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA