

PSICOLOGIA DO TRABALHO E ORGANIZACIONAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM UM *SELF-SERVICE* E USO CRÍTICO DO ESPAÇO FÍSICO

Cláudia Marcuzzo da Rosa* clamdr@yahoo.com.br; Mário César Ferreira (Orientador)

Depto. Psicologia Social e do Trabalho, UnB, Brasília/DF

(INTRODUÇÃO) O trabalho em ergonomia teve como objetivo abordar, em um contexto específico de atendimento ao público, a forma que a disposição e a dimensão do espaço físico do *self-service* influencia na atividade das atendentes, no modo de se servir dos clientes, na relação de atendimento e na circulação dessas pessoas nesse espaço. Esse estudo elucida a importância da interação e da harmonia entre os aspectos físicos e humanos para que se possa compreender e reduzir os vários fatores que prejudicam essa relação.

(METODOLOGIA) O método adotado no estudo baseia-se na Análise Ergonômica do Trabalho – AET – de matriz franco-belga. Conforme Ferreira e Freire (2000), esta abordagem possui os seguintes pressupostos: (1) participação voluntária dos sujeitos envolvidos na intervenção e (2) investigação do trabalho nas situações reais em que ocorre. Este estudo realizou-se numa cafeteria localizada num *shopping center* de Brasília-DF e teve como participantes todos atendentes (N=8) do sexo feminino, com idade variando entre 18 e 30 anos, o gerente, uma proprietária e vinte e seis clientes. Os instrumentos utilizados para a coleta de dados foram a análise documental, entrevistas semi-estruturadas individuais (N=10), observações livres, observações sistemáticas (30h) e aplicação de questionários com clientes (N=26).

(RESULTADOS) A falta de espaço físico, agravada pela má distribuição e disposição do mobiliário, influencia diretamente na organização do trabalho (dificultando a movimentação de clientes e funcionários e intensificando o custo físico, psíquico e cognitivo) e, conseqüentemente, afeta negativamente o serviço de atendimento ao público. Os clientes apontaram problemas relacionados ao *self-service* como espaço físico insuficiente, pouca variedade de alimentos, preço elevado, má disposição dos pratos e bandejas, posicionamento inadequado da caixa registradora e balança, ambiente muito quente, entre outros. Apesar de todos estes problemas acerca da organização do espaço, o atendimento prestado pelas funcionárias consegue se sobressair positivamente neste contexto, pois elas constroem modos operatórios eficientes, visando garantir a qualidade mínima dos serviços.

(CONCLUSÕES) A disposição e dimensão do espaço físico do *self-service* interferem negativamente nos modos operatórios dos atendentes e dos clientes, causando desconforto postural e irritações. Sendo assim, recomendou-se uma reconcepção desse espaço, usando como parâmetros as medidas antropométricas da população brasileira e as orientações estabelecidas em biomecânica ocupacional. Além disso, embora não tenha sido o foco do trabalho, verificou-se a existência de custo psíquico significativo na carga de trabalho dos atendentes, sendo que este dado abre novas possibilidades para estudos posteriores.