

NOVO MODELO DE GESTÃO E NOVAS CONDIÇÕES DE TRABALHO PARA O ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Mário César Ferreira, Débora Costa, Denise Rasia, Jansler Pinheiro de Aragão, Juliana Costa, Leandro Drumond, Mariana Drumond, Roberta Brack
Laboratório de Ergonomia, Universidade de Brasília UnB

A temática "atendimento ao público" remete, regra geral, aos serviços em que a posição e os papéis de atendente e usuário são claramente definidos, como por exemplo, a interação entre um balconista e um consumidor. No entanto, o que ocorre quando demandas de intervenção ergonômica convergem para um serviço de atendimento ao público em que o usuário, ou cliente foge do papel convencional em prestação de serviços? A situação analisada retrata uma intervenção ergonômica em um Departamento de Recursos Humanos de uma importante empresa pública, cuja demanda inicial foi a reconcepção de condições de trabalho (mobiliário, layout, sinalização, etc.) que facilitasse a implantação de um novo modelo de gestão, baseado em uma organização do trabalho mais sistêmica e voltada para a interação grupal na realização das atividades.

A Análise Ergonômica do Trabalho -AET, foi a abordagem metodológica norteadora da intervenção e constatou-se que, não obstante a população alvo (n=29 empregados efetivos e n= 20 estagiários) totalizar um grupo estrategicamente envolvido com os mesmos objetivos, desempenham funções diferentes, das quais destaca-se o atendimento a duas clientelas específicas: um público interno (funcionários de outras divisões, departamentos) e um público externo (estudantes interessados no programa de estágio oferecido pela empresa). Os resultados sugeriram que a mudança de modelo de gestão implica na reconcepção de novos postos de trabalho, novo layout e, principalmente, disponibilização de maior suporte organizacional (por exemplo, melhor oferta de equipamentos de informática). No entanto, constatou-se ser imprescindível repensar o rearranjo desse cenário com ênfase na lógica do público atendido e não apenas nas expectativas de funcionalidade e bem estar do atendente (empregado) e da empresa.

Assim, parte das recomendações apresentadas no relatório final contemplou igualmente um esboço preliminar das exigências desse público interno e externo, dentre as quais, a questão do fluxo de circulação, da permanência no espaço de atendimento e das rotinas mais comuns de interação com os funcionários, aspecto da atividade real, até então, não manifesto como parte essencial da demanda formulada à equipe. Esses resultados confirmaram um desdobramento esperado dentro dos estudos em Ergonomia, no sentido de ressaltar a importância heurística da atividade no estudo de situações de trabalho. Os resultados também evidenciaram a pertinência do modelo teórico, em construção, que centra a análise das situações de atendimento com base no estudo de três lógicas: dos usuários/consumidores; dos atendentes; e da instituição. Esse modelo teórico está em vias de validação como parte integrante de uma das linhas de pesquisa do Laboratório de Ergonomia do Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília. A perspectiva é superar um certo reducionismo de enfoques que privilegiam comportamento do atendente ou as preferências do público.

Palavras-chave: ergonomia; modelo de gestão; atendimento ao público; condições de trabalho.