

ESTAÇÕES INFORMATIZADAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM CONSULTA COMO SUPORTE DE ATENDIMENTO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO

Mário César Ferreira, Elka Hostensky e Marcelo Ortega Judice
Laboratório de Ergonomia, Universidade de Brasília -UnB

O presente estudo teve como ponto de partida as queixas dos usuários quanto às características das estações informatizadas de consulta existentes no Centro de Documentação -Cedoc de um órgão público internacional. O objetivo do estudo foi elaborar um diagnóstico ergonômico do mobiliário destinado aos usuários do Cedoc e propor um conjunto de recomendações visando atenuar e/ou eliminar os indicadores críticos constatados.

O enfoque conceitual fundamenta-se na abordagem do modelo teórico das três lógicas: dos atendentes; dos usuários; da instituição. A "Análise Ergonômica do Trabalho - AET" contemplou o uso: análise documental para traçar o perfil da instituição, levantar os determinantes prescritos do Cedoc e caracterizar o perfil dos usuários (N=264); entrevistas semi-estruturadas com funcionários (N=3) registro fotográfico do mobiliário e ocupação do espaço físico; observação sistemática (VHS, 65min) dos usuários (N=6) em situações de uso das estações de consulta.

Os resultados mostram um conjunto de indicadores críticos, merecendo destaque: (a) com o uso da internet, o tempo médio de uso de cada sujeito cresceu de 15min para aproximadamente 4hs, aumentando a permanência do usuário em cada terminal; (b) as características do layout da estação, concebida inicialmente para consulta rápida e em pé, não possibilita nenhuma regulagem impondo um padrão de alto custo biomecânico, dando origem às queixas desconforto físico-postural; posturas prolongadas requerendo inclinação do corpo para frente direção à tela do computador da mão esquerda sobre a bancada e uso do mouse com estendido são esforços que na origem da ocorrência de fadiga muscular. Em síntese, os problemas identificados mostram a existência de estações de consulta sem qualidade ergonômica preconizada pelas normas; um custo biomecânico prejudicial aos usuários; e a redução da qualidade dos serviços.

Os problemas constatados evidenciam uma abordagem tecnocêntrica na concepção das estações de consulta que padece do vício metodológico: ao privilegiar aspectos de desempenho, ênfase na produtividade, negligenciou tanto as características, necessidades e expectativas usuários, quanto à natureza técnica dos serviços prestados pelo Cedoc. Os resultados obtidos ensejaram a elaboração de um conjunto de recomendações, voltadas para reconcepção, com base em critérios ergonômicos, das estações informatizadas de consulta e do rearranjo do layout do uso do espaço físico do Cedoc.

Palavras-chave: ergonomia, atendimento ao público, estações de consulta, mobiliário.