

## Ergonomia Cognitiva – Por que Ergonomia Cognitiva?

A Ergonomia Cognitiva normalmente é vista como uma área de estudo de difícil interpretação pela maioria dos Ergonomistas, visto a dificuldade encontrada na sua interpretação e parametrização. Abaixo apresentamos um trecho retirado do livro Ergonomia Cognitiva - Raciocínio e Decisão no Trabalho dos ilustres professores Mário César Vidal e Paulo Vitor R. de Carvalho, onde são balizadas e apresentadas exemplos de aplicação da Ergonomia Cognitiva.

“A Ergonomia Cognitiva enfoca o ajuste entre habilidades e limitações humanas às máquinas, a tarefa, ao ambiente, mas também observa o uso de certas faculdades mentais, aquelas que nos permitem operar, ou seja, raciocinar e tomar decisões no trabalho. Aqui estaremos nos restringindo ao raciocínio operatório no trabalho, de seus determinantes e suas propriedades ainda que nossa mente seja capaz de muitas outras coisas: criação artística, transmitir emoções, capacidade ficcional, construir histórias.

São alguns exemplos de aplicações da ergonomia cognitiva:

- o projeto de uma interface de um software para ser facilmente usada por todos;
- o projeto de um alarme de forma que a maioria das pessoas o entenda e aja de maneira intencional;
- o projeto de uma cabine do piloto de avião ou sala de controle de geração de energia nuclear de forma que evite que os operadores não cometam erros catastróficos.

Estes exemplos nos levam as situações do cotidiano normal (uso de teclas de computador), anormal (sinalização de emergência) ou mediado por uma forte aplicação de tecnologia (o caso de aviões e centrais nucleares). Mas para que serve a Ergonomia Cognitiva?

Para entendermos de forma mais clara devemos considerar em ao menos três pontos: filosófico, social e tecnológico. No plano filosófico é importante reconhecermos que o ergonomista não pode se prender apenas aos aspectos físicos dos processos de trabalho. Por exemplo, um operador de sala de controle, em alguns momentos realiza poucos movimentos físicos, porém não podemos dizer que seu trabalho esteja reduzido ou irrelevante, muito pelo contrário, mais preocupante seria observar uma intensa atividade de um sistema complexo e perigoso.

No plano social o estudo cognitivo propõe uma divisão entre trabalho manual e trabalho mental. É possível demonstrar que os trabalhadores realizam, dentro das suas atividades muitas das funções de gerência tais como: planejamento, análise, controle, gestão, diagnóstico e coordenação. Os exemplos são muitos: um pedreiro pára um minuto antes de começar a quebrar uma parede (análise de objeto de trabalho), uma comerciária ajuda uma cliente a escolher um vestido passando em uma revista mental o que existe no estoque (controle de estoque), a empregada doméstica “inventar” uma refeição com a disponibilidade da dispensa do dia (gestão de penúria), o mecânico observa sinais do veículo e examina algumas partes do motor (diagnóstico do problema), entre outros. Criou-se um hábito de classificar que em muitas situações o trabalhador é desqualificado e que novas tecnologias agravariam o quadro. Sabemos que sem qualificação não se trabalha e a ergonomia cognitiva nos permite identificar as qualificações necessárias para ocupar determinada posição de trabalho dentro de uma empresa.

No plano tecnológico, a necessidade de estudos de cognição se justifica pela evolução das tarefas profissionais, atualmente podemos nos arriscar a dizer que todos nos tornamos programadores de alguma coisa, até mesmo nas atividades do dia-a-dia, tais como esquentar algo no forno de microondas (tempo? Potência?), falar com uma pessoa distante (código da operadora, código da cidade, número do telefone) ou até mesmo produzir este texto (uso do computador), a tecnologia aplicada à vida moderna nos guia da forma como pensamos e agimos, é neste ponto em que a ergonomia tem a sua contribuição, ajudar a entender como operamos e com isso projetar o nosso meio físico e juntamente como funcionamos (operamos) mentalmente nessa junção com os recursos técnicos disponíveis.

Desta forma podemos entender a importância e a necessidade da aplicação da Ergonomia Cognitiva no ambiente de trabalho, visando principalmente à melhora da capacidade de lidar com a complexidade e imprevisibilidade deste ambiente, principalmente quando nos atentamos a questão: Sistemas X Tecnologia X Pessoas”.

Para maiores informações sobre o tema recomendamos a leitura do livro **Ergonomia Cognitiva - Raciocínio e Decisão no Trabalho**, Editora Virtual Científica – EVC, 2008 - (autores: Mário César Vidal e Paulo Vitor R. de Carvalho), vide: <http://www.evc.com.br/>