

dissonantes sobre o fator humano, esta revisão oferece um contributo teórico-instrumental, útil tanto à definição de linhas de pesquisa em torno da interação trabalhador-automação, quanto à ação de stakeholders implicados no desenvolvimento de VA.

### **Comunicação 2: “Quem nos conduz...? Contributos do projeto AUTODRIVING para o debate sobre a mobilidade num cenário driverless”**

Liliana Cunha (1) (2), Daniel Silva (2), Sara Ferreira (3) (4), António Couto (3) (4), António Lobo (4), José Pedro Tavares (3) (4), Rosaldo Rossetti (3) (5), Anabela Simões (6) (7)

(1)Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto; (2) CPUP - Centro de Psicologia da Universidade do Porto; (3) Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto; (4) CITTA - Centro de Investigação do Território, Transportes e Ambiente; (5) LIACC- Laboratório de Inteligência Artificial e Ciência de Computadores; (6) Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias; (7) DREAMS - Centre for interdisciplinary development and research on environment, applied management and space.

Embora a automação dos veículos automóveis esteja em rápida expansão, os seus potenciais utilizadores parecem ainda afastados desta realidade, e com uma representação fragmentada das potencialidades, limites e impactos do seu uso. Até à introdução no sistema viário de veículos totalmente autónomos, subsistem muitas questões de investigação, nomeadamente, no que à interação humano-veículo diz respeito. Em Portugal, tal como em muitos países da Europa, escasseiam estudos dedicados à compreensão da perceção, conhecimento e opinião de grupos populacionais sobre veículos autónomos, bem como a respeito do comportamento do condutor neste contexto. No âmbito de uma equipa multidisciplinar, cobrindo áreas científicas tais como engenharia de transportes e segurança, engenharia de TICs, psicologia do trabalho e ergonomia, o projeto que apresentamos - AUTODRIVING - tem como objetivos (1) estudar o comportamento e atividade do condutor durante a condução autónoma, incluindo (2) o estudo da tarefa de controlo da condução em situações de risco, (3) e a análise da perceção do condutor sobre o funcionamento do sistema. Para tal, está a ser conduzida a investigação com recurso à condução de 10 focus-group (6 com condutores não profissionais e 4 com profissionais), cujos dados servirão de input à conceção de um questionário de cariz nacional. Os resultados permitirão identificar as representações e os níveis de aceitação dos diferentes utilizadores (condutores e passageiros) a respeito dos veículos autónomos, demarcando a análise em função de características dos condutores (e.g., idade; antiguidade) e de características dos traçados de percurso (e.g., tipologia do território). Será ainda implementado um conjunto de testes experimentais em simuladores para estudar o comportamento do condutor em cenários específicos de condução autónoma [1]. O projeto contribuirá, finalmente, para a identificação de recomendações suscetíveis de orientar políticas públicas nesta matéria, bem como suportar o desenvolvimento de tecnologia para assistir o condutor.

### **Comunicação 3: “Digitalização do trabalho no INSS: Tensões e estratégias na reconfiguração da atividade em ambiente digital”**

Sacha Pinheiro (1), Liliana Cunha (1) (2), Marta Santos (1) (2)

(1)CPUP - Centro de Psicologia da Universidade do Porto; (2) Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.

O estudo empírico apresentado tem como foco a digitalização do trabalho no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), organização responsável pela operacionalização da política de Previdência Social no Brasil. O “Projeto INSS Digital”, com início em 2017, anunciou a substituição do atendimento presencial pelo atendimento à distância dos requerentes de benefícios previdenciários (e.g., aposentadorias, pensões, auxílios doença), a partir da integração de ferramentas tecnológicas de mediação da relação do trabalhador com o beneficiário. As inovações fazem-se sentir especialmente pelos servidores analisadores de benefícios, responsáveis por assegurar a conformidade entre o direito do beneficiário e a prestação requerida. Estes trabalhadores passaram a desenvolver sua atividade em ambiente virtual, sem o contato face a face com o usuário, em centrais de análise digital ou em regime de teletrabalho, submetidos à avaliação de produtividade individual. Neste âmbito, o estudo que apresentamos procurou responder às seguintes questões: (1) que tensões se colocam para os trabalhadores na integração das tecnologias à atividade?; (2) que estratégias de regulação e modos operatórios são desenvolvidos para fazer face a estes constrangimentos? Foi realizada uma análise do trabalho de 10 trabalhadores, a partir dos referenciais da Psicologia do Trabalho e da Ergonomia da Atividade, por meio de entrevistas e observações da atividade, com registo de verbalizações. Os resultados evidenciam que a digitalização dos processos de trabalho desconsiderou os saberes-fazer que contribuíam para a qualidade da prestação do serviço, negligenciando também necessidades de formação tendo em vista a reconfiguração das regras de ofício face às novas exigências da atividade. Os trabalhadores veem-se então confrontados com novos riscos, associados quer à aceleração do