

O IMPACTO DAS TECNOLOGIAS PARA O TRABALHO REMOTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL: UM ESTUDO COM SERVIDORES TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO NA UNILA

THE IMPACT OF THE TECHNOLOGIES FOR WORK FROM HOME IN THE FEDERAL PUBLIC ADMINISTRATION: A STUDY CASE WITH TECHNICAL ADMINISTRATIVE SERVANTS IN EDUCATION AT UNILA

Marcos Roque da Rosa¹
Roberta Soato Arana²
Eliane Nascimento Pereira³

RESUMO:

O objetivo deste artigo é analisar o trabalho remoto na administração pública federal tendo como estudo de caso a investigação das tecnologias, condições de trabalho e percepções dos Técnicos Administrativos em Educação (TAE) na UNILA, no período de expediente administrativo especial, devido à pandemia do COVID-19. A pesquisa realizou um estudo de caso, com coleta de dados primários, realizada através de um questionário e conhecimento técnico dos pesquisadores. Para realizar o diagnóstico foi desenvolvido um questionário online e pesquisa documental na instituição da pesquisa. O estudo mostrou que o trabalho remoto foi conduzido de forma produtiva pelos técnicos e em sintonia com as novas tecnologias da informação que acompanharam as mudanças e inovações, garantindo um bom atendimento aos seus serviços. A pesquisa contribui para que os profissionais de gestão implementem ações estratégicas na melhoria de práticas administrativas, aprimoramento de processos e serviços, buscando a excelência operacional do serviço público.

PALAVRAS-CHAVE: Teletrabalho; tecnologias; universidade.

ABSTRACT:

The objective of this article is to research work from home in the Federal Public Administration using as a case study the investigation of technologies, environment, and perceptions of technicians at UNILA, during the special administrative work period, due to the pandemic of the COVID-19. The research carried out a case study, with a collection of primary data, conducted out by a questionnaire and technical knowledge of the researchers. To develop this work an online survey and documentary research was carried out at the institution. The study presented work from home was well conducted by technicians, in line with the new information technologies that accompanied changes and innovations, ensuring good services. The research contributes to the implementation of strategic actions for the improvement of administrative practices, processes, and services, looking for operational excellence of the public service.

KEYWORDS: Teleworking; Technologies; University.

¹ Mestre em Tecnologias, Gestão e Sustentabilidade pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE). Graduado em Tecnologia em Informática pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR). Atua como Técnico de Tecnologia da Informação na Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA).

² Especialista em Relações Internacionais Contemporâneas pela Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA). Graduada em Secretariado Executivo Bilingue pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). Atua como Secretária Executiva na Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA).

³ Doutora em Políticas Públicas e Formação Humana pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Mestre em Ciência da Computação pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR). Graduada em Ciência da Computação pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE). Atua como Professora titular na Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Campus Foz do Iguaçu/PR.

1. INTRODUÇÃO

Transformações globais ocorrem em decorrência de vários fatores e as instituições são pressionadas a realizar mudanças internas. No final de 2019 a pandemia global do coronavírus (COVID-19) instaurou na população um novo cenário mundial que forçou os trabalhadores de atividades não essenciais, ou seja, aquelas não relacionadas à saúde, alimentação e segurança, a se distanciar de seus postos e iniciar o teletrabalho ou trabalho remoto. Esta doença causada pelo coronavírus SARS-CoV-2 apresenta um quadro clínico que varia de infecções assintomáticas a quadros respiratórios graves (BRASIL, 2020a). Possui um alto grau de contágio, inexistência de vacina e medicamentos que comprovem a eficácia no seu combate. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), a COVID-19 provocou mais um milhão de mortes e mais de cinquenta e oito milhões de infectados em todo o mundo (WHO, 2020).

Tendo em vista este panorama da doença, as organizações adotaram o distanciamento social com a finalidade de diminuir o contágio e não sobrecarregar os serviços médicos e as estruturas hospitalares. Os serviços considerados não essenciais continuaram com suas atividades, de forma remota, contando com recursos tecnológicos que deram suporte a esta forma de trabalho. O trabalho remoto permite que as atividades sejam realizadas de qualquer lugar e a qualquer hora, oferece um melhor equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, esforço na resolução de problemas, sendo necessário encontrar maneiras de estabelecer as fronteiras entre as atividades laborais e a convivência familiar (HILL; FERRIS; MÄRTINSON, 2003; MESSENGER; GSCHWIND, 2016; VAN DER LIPPE; LIPPÉNYI, 2020).

Em meados de março de 2020, as universidades federais foram orientadas a paralisarem suas atividades, tendo o cenário existente de contágio da doença e para resguardar a saúde de seus estudantes, docentes e do pessoal administrativo. A Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA), a partir de 18 de março de 2020 implementou o expediente administrativo especial, regido pela Portaria nº 97/2020, que estabelece que as atividades administração poderiam ser executadas remotamente por servidores técnicos-administrativos da universidade (UNILA, 2020a).

Neste contexto, este artigo tem o objetivo de analisar o trabalho remoto na administração pública federal tendo como estudo de caso a investigação das tecnologias, condições de trabalho e percepções dos Técnicos Administrativos em Educação (TAE) na UNILA. A pesquisa tem a

finalidade de apresentar um mapeamento do trabalho remoto e discutir sobre os impactos sociais, ambientais, econômicos e institucionais aos técnicos e na instituição. Para realização deste trabalho será realizada uma pesquisa documental e a aplicação de um questionário online com servidores TAE da universidade.

2. O TRABALHO REMOTO NA UNILA

Nesta seção são apresentadas as normas institucionais que regularizaram e instituíram o trabalho remoto da UNILA, bem como os recursos de tecnologias disponibilizados aos servidores.

2.1. NORMATIVAS INSTITUCIONAIS E REGULATÓRIAS

Na UNILA a primeira decisão institucional foi a criação do Comitê de Enfrentamento ao/à COVID-19 (CECOVID), estabelecido pela Portaria nº 94/2020-GR, publicada no Boletim de Serviços nº 19, de 13 de março de 2020, sendo revogada pela Portaria nº 95/2020-GR, publicada no Boletim de Serviço nº 21, de 18 de março. A Portaria nº 95/2020-GR também instituiu o CIEC - Comitê Institucional de Enfrentamento ao COVID-19, de caráter consultivo e composição multisetorial, com o objetivo de propor medidas para conter o avanço do vírus na comunidade universitária e ao mesmo tempo estabelecer protocolo de ação em caso de contágio. Além disso, trazia a necessidade de manter toda comunidade informada a respeito do avanço da doença e trazer um espaço de comunicação dos serviços prestados pela UNILA a todos seus usuários (UNILA, 2020b, 2020a).

A suspensão das aulas de graduação e pós-graduação ocorreu a partir de 17 de março por um período de quatorze dias, com o estabelecimento da Portaria nº 96/2020-GR, publicada no Boletim de Serviços nº 21, de 18 de março. Na sequência é publicada a Portaria de nº 123/2020-GR, no Boletim de Serviços nº 24, de 25 de março, suspendendo as aulas por tempo indeterminado em razão do avanço da pandemia de coronavírus no país. Entretanto, manteve-se no formato remoto a realização de bancas de monografia e ou dissertação. As atividades de pesquisa e extensão ficaram a critério de seus responsáveis e participantes das ações continuarem, ou não seu desenvolvimento (UNILA, 2020a, 2020c).

A Portaria nº 97/2020-GR, publicada no Boletim de Serviços nº 21, estabeleceu o trabalho remoto no âmbito do expediente administrativo da instituição por quinze dias, e devido ao avanço da Pandemia causada pela COVID-19, a referida Portaria foi alterada pela Portaria nº 124/2020-GR, publicada no Boletim de Serviços nº 24, que estabeleceu o trabalho remoto por tempo indeterminado (UNILA, 2020a, 2020c). Vale destacar que alguns serviços essenciais e estratégicos como laboratórios, infraestrutura e projetos de pesquisa e extensão foram mantidos, principalmente, àqueles ligados aos trabalhos de prevenção à COVID-19.

Os regramentos do trabalho remoto estabelecidos na UNILA no âmbito administrativo acompanharam as normativas do Ministério da Economia, A Instrução Normativa nº 19, publicada em 12 de março de 2020, estabelece orientações aos órgãos e entidades do Sistema de Pessoal Civil da Administração Pública Federal - SIPEC, quanto às medidas de proteção para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19) (BRASIL, 2020b). A referida normativa, posteriormente foi alterada pelas INs 19, 20, 21, 27, 28 e 35.

As principais diretrizes do trabalho remoto ditadas pela normativa da UNILA destacam os seguintes itens: a) os servidores em trabalho remoto deveriam manter-se online no chat do correio “Zimbra” durante o expediente administrativo e atender as demandas diárias sem acúmulo de trabalho; b) formulação de um Plano de Regime de Trabalho Remoto com a finalidade de planejar o trabalho da unidade durante a “quarentena”; e c) o preenchimento do “Relatório de Atividades - Trabalho Remoto” ao registrar seu registro de frequência.

Para atender melhor às necessidades dos servidores na realização de seu trabalho realizado remotamente, foi autorizada a retirada de bens permanentes da UNILA de uso dos servidores, conforme a Portaria nº 130/2020, publicada no Boletim de Serviços nº 26, de 1º de abril. A retirada de materiais permanentes das unidades da UNILA para uso dos servidores em regime de trabalho remoto foi condicionado a autorização das chefias dos setores que detém a carga dos bens, e o efetivo registro de acautelamento dos bens via sistema de patrimônio da instituição (UNILA, 2020d).

Em razão da pandemia do coronavírus e a gravidade da doença, assim como o Ministério da Economia, a UNILA se manteve atenta à prevenção da doença, portanto, servidores com sessenta anos ou mais; com imunodeficiências e/ou doenças preexistentes crônicas ou graves (autodeclaradas), responsáveis pelo cuidado de uma ou mais pessoas com suspeitas ou confirmação de infecção pelo vírus ou que apresentem sintomas gripais (autodeclaradas) e às

servidoras gestantes ou lactantes (autodeclaradas) receberam orientações para não realizarem nenhum trabalho presencial e não se deslocarem até a instituição.

Seguindo o trabalho de combate ao COVID-19 no âmbito da universidade a Portaria 131/2020-GR, publicada no Boletim de Serviços nº 26, de 1º de abril, restringiu o acesso da comunidade acadêmica aos diferentes campi da universidade, sendo possível o acesso, somente, com a autorização da chefia imediata e do Gabinete da Reitoria (UNILA, 2020d).

2.2. ACESSO AOS RECURSOS DE TIC

Em decorrência das ações de enfrentamento ao COVID-19 e a implementação do expediente administrativo especial, foi disponibilizado acesso aos recursos de TIC durante a realização do trabalho remoto. Os servidores foram autorizados a retirar equipamentos computacionais da instituição e levá-los para utilização em casa, devidamente autorizado pela chefia e realizada e também registrado no sistema de patrimônio. Com isso, os servidores que não possuem computador ou notebook pessoal puderam desempenhar suas atividades.

Em relação ao acesso ao e-mail e chat, a instituição utiliza como solução corporativa o Zimbra, software *opensource* que integra e-mail, calendário, agenda e chat em sua plataforma. Os servidores recebem e enviam e-mails por meio desta ferramenta e utilizam comunicações em listas de e-mails criadas para finalidades específicas. Também é possível acessar o e-mail pelo *smartphone*, na versão *mobile*, com uma interface simplificada. Com a ferramenta, os servidores podem se conectar e comunicar de forma formal em relação às diversas demandas institucionais, grupos de trabalho e listas de e-mails de trabalho. O chat da ferramenta também auxilia na retirada de dúvidas e permite a integração entre os servidores.

Para o desempenho de atividades administrativas, a UNILA adotou em 2011 os Sistemas Institucionais Integrados de Gestão (SIG), desenvolvido pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), composto por oito sistemas: Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (SIGRH), Sistema Integrado de Gestão de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC), Sistema Integrado de Gestão de Eventos (SIGEVENTOS), Sistema Integrado de Gestão de Eleições (SIGELEICAO), Sistema Integrado de Gestão da Administração e Comunicação (SIGADMIN), Sistema Integrado de Gestão Eletrônica de Documentos (SIGED) e o Sistema Integrado de Gestão de Planejamento e Projetos (SIGPP) (UFRN, 2020; UNILA, 2020e).

O SIG implantado na UNILA permite a utilização de meio eletrônico para a realização de processos administrativos, em conformidade com o Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, que institui o uso no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Cabe ressaltar que os processos suportados pelo SIG são variados, e envolvem: processo eletrônico, seleção internacional, matrículas, pagamento de bolsas, memorandos, ofícios, gestão de atividades acadêmicas de graduação e pós-graduação, monitoria, pesquisa e extensão, biblioteca, avaliação institucional, patrimônio, almoxarifado, gestão de recursos humanos, espaços físicos, gestão de eventos, gestão de eleições, entre outros (UFRN, 2020; UNILA, 2020e).

A telefonia é um importante canal de comunicação interna e externa da instituição, sendo que, no período de trabalho remoto os servidores puderam solicitar o encaminhamento de chamadas, informando o ramal interno e o número de destino do encaminhamento. Para a configuração deste serviço, o servidor informa a partir de qual dia e horário deve ser habilitado, e quando não for mais necessário deve comunicar ao setor responsável pelo serviço a interrupção do encaminhamento.

Pela rede interna da instituição os servidores têm disponíveis pastas compartilhadas de arquivos, criadas para um setor, um grupo de trabalho ou demandas específicas. Para acessar essas pastas foi necessária a configuração de uma Rede Privada Virtual (VPN), que é uma rede de comunicações privada construída sobre uma rede de comunicações pública. Assim os servidores, por meio da conexão da internet de suas casas conectam na rede interna da instituição de forma segura para acessar seus arquivos e pastas.

No gerenciamento de conferências web a instituição adotou o serviço disponibilizado pela Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP). A Conferência Web da RNP é um serviço web de uma conferência virtual que utiliza vídeo e áudio combinados, contando também com outras funcionalidades de interação instantânea e colaborativa como chat, bloco de notas, visualização compartilhada de imagens, arquivos ou mesmo da tela de um computador remoto. Para acompanhar uma sessão é necessário acessar o endereço web da sala virtual para a qual uma reunião foi programada e fazer autenticação através da federação CAFe (Comunidade Acadêmica Federada), que consiste em acessar a serviços web usando o login e senha da própria instituição federada, ou entrar na web conferência como convidado (RNP, 2020).

Para solicitar atendimento de suporte técnico de TIC os servidores tem disponível um sistema de chamados pela web, chamado GLPI (sigla em francês: *Gestionnaire Libre de Parc*

Informatique). O GLPI é um sistema de código aberto que permite a abertura e acompanhamento de requisições e incidentes de TI reportados pelos servidores. Para realizar o suporte remoto, os técnicos utilizam software para acesso remoto aos computadores, para realizar configurações, instalações e demais demandas.

A Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTIC) da UNILA publicou em página institucional orientações aos servidores acerca do uso dos recursos de TI durante a realização do trabalho remoto. As informações compreendem tutoriais de configurações, canais de comunicação para solicitação de serviços e recomendações (UNILA, 2020f).

3. METODOLOGIA

Para a execução das atividades de pesquisa foram realizadas as etapas de levantamento de informações documentais; planejamento e execução de um questionário; e a análise e a discussão das informações adquiridas.

A pesquisa documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica, mas com a abrangência de poder utilizar tipos de fontes diversificadas, como documentos armazenados em arquivos de órgãos públicos e instituições privadas, associações científicas, igrejas, sindicatos, partidos políticos, entre outros. Incluem-se nesta categoria inúmeros outros documentos como cartas pessoais, diários, fotografias, gravações, memorandos, regulamentos, ofícios, boletins, e assim por diante. Este tipo de pesquisa tem as seguintes vantagens: a aceitação de que os documentos constituem fonte rica e estável de dados, importante fonte de dados de pesquisa de natureza histórica; o baixo custo da pesquisa em comparação com outros tipos, pois exigem apenas a disponibilidade de tempo do pesquisador; e a não exigência de contato com os sujeitos da pesquisa. Já as críticas deste tipo de pesquisa referem-se a não representatividade e à subjetividade dos documentos (GIL, 2002).

Um questionário é um instrumento para coleta de dados constituída por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas sem a presença do entrevistador, no qual o pesquisador envia o questionário ao informante, e depois de preenchido, o pesquisado devolve-o. As vantagens da utilização deste instrumento são: economia de tempo, em viagens e a obtenção de um grande número de dados; atingimento de um grande número de pessoas abrangendo uma área geográfica mais ampla; economia de pessoal de trabalho de campo; maior liberdade e segurança, em razão do anonimato; menos risco de distorção e mais uniformidade

na avaliação, em virtude da natureza impessoal do instrumento. Já em relação às desvantagens tem-se: possibilidade de não atingimento do público-alvo; impossibilidade de ajuda do pesquisador; dificuldade de compreensão; o desconhecimento das circunstâncias em que foram preenchidos torna difícil o controle e a verificação; e exige um universo mais homogêneo (LAKATOS; MARCONI, 2003).

Na primeira fase da pesquisa, foram identificadas normativas regulatórias e o formas de acesso aos recursos de TIC por meio de pesquisa documental, que inclui boletins de serviço interno, páginas institucionais, normativas do Governo Federal e o conhecimento administrativo dos pesquisadores. Para realizar o diagnóstico da utilização das tecnologias para trabalho remoto foi desenvolvido um questionário *online*, com a elaboração de quinze perguntas que abordam itens como o perfil, condições e as percepções sobre o trabalho remoto dos participantes. O questionário foi direcionado aos servidores TAEs pelos canais de comunicação: *Whatsapp*, e-mail, boletim informativo interno “La Semana Unilera”, sendo publicado também o informe da pesquisa no portal institucional.

O questionário foi aplicado no período de 03 a 14 de agosto de 2020, registrando o total de 164 respostas. Cabe ressaltar que a pesquisa foi aplicada após quase cinco meses da implantação do trabalho administrativo remoto da instituição. Para sintetizar o processo de avaliação em relação à percepção dos participantes foi utilizada a escala de Likert, pois permite medir as atitudes e o grau de conformidade em relação a uma questão. A escala foi composta pelos itens: muito insatisfeito; mais ou menos insatisfeito; nem satisfeito, nem insatisfeito; mais ou menos satisfeito; e muito satisfeito.

Foram realizadas análises quantitativas estruturadas e estatísticas, para fins de conclusões gerais da sua pesquisa e também o estudo qualitativo, que buscou refletir e descrever sobre temas específicos, usando impressões, opiniões e pontos de vista. A seguir, serão apresentados os dados da pesquisa on-line com os servidores TAEs da instituição.

4. RESULTADOS

A UNILA tem em seu quadro 540 (quinhentos e quarenta) servidores TAEs em efetivo exercício na instituição, segundo dados da Pró-reitora de Gestão de Pessoas (PROGEPE). Em relação ao gênero, 269 (duzentos e sessenta e nove) são mulheres e 277 (duzentos e setenta e sete) são homens, portanto, há uma distribuição equânime de gênero dentro da instituição.

Do quadro geral de técnicos, não participaram da pesquisa nove servidores por estarem cedidos para outras instituições e trinta e quatro servidores por estarem afastados de licença capacitação, sendo assim, elegíveis para a pesquisa estão 495 (quatrocentos e noventa e cinco) servidores TAEs, dos quais 164 (cento e sessenta e três) responderam ao questionário, representando uma significativa amostragem de 33% (trinta e três por cento) do público pesquisado.

Em relação à idade dos servidores técnicos, segundo dados da PROGEPE, 41% do total têm idade entre 24 a 34 anos e 45% estão na faixa dos 35 a 45 anos, totalizando um efetivo de 86% abaixo dos 45 anos. Outra parcela de servidores entre 46 e 59 anos representam 13% do total, e somente 1% acima de 60 anos. Neste sentido, constata-se que a instituição é composta, em sua maioria, por jovens adultos, o que coaduna com a pouco tempo de constituição (dez anos de existência), considerada uma universidade em implantação.

Em relação à escolaridade, de acordo com a PROGEPE, 8% dos servidores técnicos possuem Nível Médio e 92% possuem formação de Nível Superior. Em relação aos servidores com formação superior, destaca-se que: 15% possui somente Graduação, 51% Especialização *lato sensu*, 24% Mestrado *stricto sensu*, e 2% Doutorado *stricto sensu*. Estes dados demonstram a alta qualificação dos servidores TAEs da instituição.

4.1. DADOS GERAIS SOBRE O PERFIL DOS PARTICIPANTES

O resultado da pesquisa apontou que, em relação ao gênero, a maioria dos respondentes foram às mulheres, representando 59% do total, demonstrando uma representatividade significativa, já o percentual masculino representou 41% do total. Em relação à idade dos respondentes: 45,1% estão na faixa de 24 a 34 anos; 41,5% entre 35 a 45 anos; 12,8% dos 46 a 59 anos, e 0,6% foi acima de 60 anos.

Em relação à qualificação dos servidores respondentes, de acordo com a última titulação do respondente, o resultado da pesquisa apresentou os seguintes percentuais: 3% Ensino Médio; 2,4% Ensino Técnico; 12,1% Graduação; 54,5% Especialização (*lato sensu*), 25,5% Mestrado (*stricto sensu*), e 2,4% Doutorado (*stricto sensu*).

Em relação à moradia e convivência, os maiores percentuais do total de respondentes marcaram a opção: Moro (a) com companheiro (a); seguida da escolha: Moro (a) com filhos

(as). Nesta questão, o respondente poderia marcar mais de uma opção. Os dados completos desta questão estão representados na tabela 1.

Tabela 1 - Dados de moradia e convivência dos respondentes

Em relação à moradia e convivência	Contagem de respostas	Percentual do total de respondentes que marcaram a opção
Moro (a) sozinho (a)	22	14,4%
Moro (a) com os pais	22	13,4%
Divide apartamento/casa	3	1,8%
Moro (a) com companheiro (a)	106	64,6%
Moro (a) com filhos (as)	68	41,5%
Moro com pessoa(s) idosa(s) / pessoas com necessidades especiais	5	3%

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

4.2. CONDIÇÕES DO TRABALHO REMOTO DOS PARTICIPANTES

Em relação às condições do trabalho remoto exercido pelos participantes, a pesquisa realizou um mapeamento que identificou os seguintes itens:

- 50,6% possui espaço dedicado para trabalhar em casa;
- 68,3% utilizam um desktop ou computador próprio; seguido de 20,1% cedido pela instituição; e 11,6% mesclam itens próprios e outros cedidos pela instituição;
- O sistema operacional mais utilizado é o Windows (69%), seguido do Linux (27,4%), Mac OS (3%), e Outro (0,6%).

Sabe-se que o acesso à internet é imprescindível para o desempenho das tarefas no trabalho remoto. Sendo assim, foi perguntado se o acesso dos respondentes atende as respectivas demandas. O resultado foi que 57,3% concordam totalmente que o acesso atende; seguido de 28,7% concordam parcialmente; 8,5% são indiferentes; 4,3% discordam parcialmente; e 1,2% discordam totalmente.

Neste mesmo quesito de acesso à internet, foram perguntados aos respondentes quais são os maiores problemas relacionados ao acesso à internet. Foi constatando que a maioria dos responderam que não tem problemas. Nesta questão, o respondente poderia marcar mais de uma opção. Os dados são apresentados na tabela 2.

O IMPACTO DAS TECNOLOGIAS PARA O TRABALHO REMOTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL: UM ESTUDO COM SERVIDORES TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO NA UNILA

Tabela 2 - Problemas relacionados ao acesso à internet

Quais são os maiores problemas relacionados ao acesso à internet?	Contagem de respostas	Percentual do total de respondentes que marcaram a opção
Velocidade insuficiente	21	12,8%
Instabilidade na conexão	50	30,5%
Não tem problemas com o acesso à internet	107	65,2%

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

A seguir serão apresentadas as tecnologias mais utilizadas pelos respondentes, que demonstrou que as tecnologias oficiais disponibilizadas pela instituição são as muitas utilizadas: e-mail institucional e chat do Zimbra, Sistemas Institucionais Integrados de Gestão (SIG) e Web conferência RNP (RNP, 2020; UFRN, 2020; UNILA, 2020e). Nesta questão, o respondente poderia marcar mais de uma opção. Os dados são apresentados na tabela 3.

Tabela 3 - Tecnologias utilizadas no trabalho remoto dos respondentes

Quais as tecnologias/serviços que você mais utiliza para o trabalho remoto?	Contagem de respostas	Percentual do total de respondentes que marcaram a opção
E-mail institucional e chat do Zimbra	158	96,3%
E-mail de terceiros	23	14%
Sistema SIG	137	83,5%
<i>WhatsApp</i>	152	92,7%
Outros aplicativos de mensagem instantânea (<i>Telegram, Messenger</i>).	14	8,5%
Web conferência RNP	104	63,4%
Outros aplicativos de web conferências (por exemplo: <i>Google Meet, Zoom, Jitsi</i>)	77	47%
VPN para pastas compartilhadas da Intranet	52	31,7%
Cloud Drive (<i>Google Drive, One Drive Microsoft, Dropbox</i> , outros)	112	68,3%

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Destaca-se que a utilização de compartilhamento de pastas da Intranet via VPN (31,7%) foi ultrapassado pelo uso de outros meios de compartilhamento na nuvem, como o *Google Drive, OneDrive, Dropbox*, utilizados por 68,3% dos respondentes. O uso do aplicativo de mensagens *WhatsApp*, considerado como uma ferramenta não institucional, foi a tecnologia mais utilizada pelos respondentes para comunicação de trabalho.

4.3. PERCEPÇÕES DO TRABALHO REMOTO DOS PARTICIPANTES

Acredita-se que os desafios do trabalho remoto são diversos, porém a pesquisa constatou que o mantimento da rotina de trabalho regular é o principal desafio, correspondendo 45,1% do percentual em relação ao total de respondentes. Nesta questão, o respondente poderia marcar mais de uma opção, conforme apresentado na tabela 4.

Tabela 4 - Desafios com relação ao trabalho remoto dos respondentes

Quais são seus desafios com relação ao trabalho remoto?	Contagem de respostas	Percentual do total de respondentes que marcaram a opção
Manter a rotina de trabalho regular	74	45,1%
Dificuldade de comunicação durante o trabalho remoto	43	26,2%
Há mais distrações em casa	66	40,2%
Perturbação do sossego ocasionado por terceiros	43	26,2%
Cuidados com criança(s), idoso(s) ou pessoa(s) com deficiência.	52	31,7%
Cuidados com pessoa(s) doente(s) sobre minha responsabilidade	5	3%
Nenhuma das alternativas	30	18,3%

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

A percepção dos respondentes com base no nível de satisfação das condições atuais de trabalho, os dados da pesquisa demonstraram opiniões positivas, conforme Tabela 5.

Tabela 5 - Nível de satisfação com suas condições atuais de trabalho remoto dos respondentes

Nível de Satisfação	Muito insatisfeito.	Mais ou menos insatisfeito.	Nem satisfeito, nem insatisfeito.	Mais ou menos satisfeito.	Muito satisfeito.
Considerando somente as tecnologias	1,8%	5,5%	11%	43,9%	37,8%
Considerando o ambiente de trabalho	4,9%	9,8%	20,7%	35,4%	29,3%

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Como resultado da percepção, destaca-se que 81,7% do total de participantes estão satisfeitos com as condições atuais das tecnologias utilizadas, e 64,7 % de satisfação com as condições do ambiente em que estavam trabalhando no período da pesquisa.

Na última questão do questionário on-line, foi perguntado se com os recursos disponíveis atualmente e o término do afastamento dos postos de trabalho, o respondente gostaria de trabalhar de forma remota. Os resultados apontaram que 70,7% dos respondentes estariam dispostos a trabalharem remotamente. Destes que sinalizaram que gostariam de trabalhar remotamente, foram perguntados quantos dias o servidor optaria por trabalhar. As respostas foram as seguintes: cinco dias (36,2%); quatro dias (20,7%); três dias (25%); dois dias (18,1%); e um dia (0%). Cabe destacar que este regime de trabalho especial não é a implantação do trabalho remoto na instituição, tem caráter excepcional devido à pandemia pelo coronavírus.

Na próxima seção serão discutidos os resultados da pesquisa e análise dos dados.

5. DISCUSSÕES

Ao analisarmos os dados fornecidos pela instituição e pelos respondentes foi possível verificar que a UNILA tem em seu quadro de servidores TAEs um público jovem, com menos de 45 anos, que apesar de não serem totalmente compostos por nativos digitais, desenvolveram habilidades para trabalhar e estudar com as novas tecnologias da informação.

Destaca-se também que a universidade conta com uma equipe técnica altamente qualificada e pós-graduada, demonstrando que os servidores da instituição estão habituados a utilizarem tecnologias. Isso está refletido na percepção dos servidores quanto ao uso das tecnologias, que disseram estar satisfeitos com seu uso na realização do trabalho remoto.

Na sequência são discutidos os impactos do trabalho remoto aos técnicos e também na instituição.

5.1. IMPACTOS DO TRABALHO REMOTO PARA OS TÉCNICOS

No impacto social, os técnicos foram afetados com a ausência da rotina de trabalho habitual, bem como na comunicação com colegas de trabalho e também no aspecto psicológico. Para apoiar e minimizar os estresses, ansiedade e cuidar da saúde mental, o Departamento de

Promoção e Vigilância à Saúde (DPVS) da instituição tem ofertado atendimento online com psicóloga, com a finalidade de acompanhamento psicológico durante o período da pandemia do coronavírus.

No aspecto ambiental destaca-se a redução de poluição, principalmente a gerada pelos carros em geral, como também a redução de gastos de recursos naturais devido à paralisação das atividades presenciais. Em relação aos impactos econômicos, os técnicos relataram a necessidade de comprar equipamentos, gastos extras com consumo de energia e serviços de internet. Destaca-se que um grande percentual da pesquisa indicou a utilização de equipamentos próprios, porém cabe ressaltar que segundo a Portaria nº 130/2020, publicada dia 1º de abril de 2020, foi concedida a retirada destes equipamentos da instituição pelos servidores (UNILA, 2020d).

No que concerne às condições de trabalho, identificou-se um equilíbrio dos que possuem um espaço apropriado para trabalhar em casa, daqueles que não o possuem; considerando, que o trabalho remoto foi adotado na instituição sem aviso prévio, é possível que muitos servidores já tivessem um espaço para trabalho e/ou estudo. Os participantes relataram que foi necessário adquirir móveis de escritório para melhor realizar seu trabalho em casa e questões de ergometria. Entretanto, a instituição disponibilizou desde o dia 1º de abril de 2020 a possibilidade de retirada de mobiliário da instituição. Ademais, o DPVS tem promovido campanhas sobre ergonomia, disponibilizando uma fisioterapeuta para sanar dúvidas e auxiliar os servidores.

No quesito sistema operacional é constatado uma diferença impactante em relação à realidade do trabalho presencial, pois na instituição é utilizado basicamente o sistema operacional Linux. Já no trabalho remoto, utilizando seus computadores próprios, uma grande maioria destacou a utilização do Windows. No que se refere ao acesso à Internet, praticamente a conexão atende aos objetivos do trabalho remoto, porém alguns respondentes evidenciam períodos de instabilidade.

Em relação aos recursos de comunicação, constatou-se o uso *WhatsApp* pessoal com as atividades institucionais de trabalho, indicando que o ideal seria um canal dedicado para este fim. Foram relatados incômodos pela necessidade de respostas rápidas, cobranças, e demandas em qualquer horário do dia em decorrência da utilização desta tecnologia. Vale ressaltar que está disponível o chat e o e-mail institucional para formalização de atividades e demandas de trabalho desta natureza. Também foi destacada a utilização do *Google Drive* para

armazenamento de arquivos em nuvem, utilizando conta pessoal, alegando não ser adequado. Esta demanda foi atendida pela Resolução 03/2020/CGTIC, que regulamenta a utilização da plataforma *G Suite* da *Google*, com os serviços de calendário, drive e documentos, aos servidores, docentes e discentes que estiverem com o vínculo ativo na instituição (UNILA, 2020g).

Em relação ao uso das tecnologias SIG, o processo de adoção de sistemas digitais na tramitação de documentos, requerido pela administração pública brasileira, previsto em legislação específica, propiciou um desempenho na utilização dos sistemas e suportou a modalidade de trabalho remoto implantada na instituição (BRASIL, 2015). Desta forma, foi possível a realização de todo processo documental de forma remota. Caso o modelo de tramitação fosse estritamente físico e presencial, inviabilizaria o efetivo andamento das atividades pelos técnicos.

5.2. IMPACTOS DO TRABALHO REMOTO NA INSTITUIÇÃO

Na área social, desde o início da pandemia e o afastamento dos servidores, a UNILA se manteve engajada no enfrentamento ao coronavírus. As atividades envolveram a realização de mais de 10 mil exames para detectar a Covid-19, 12 mil atendimentos para a comunidade local, bem como a disponibilização de um canal com informações essenciais de prevenção e variados projetos de extensão nesta temática.

Como impactos ambientais na instituição a pesquisa demonstrou a utilização de práticas sustentáveis de TI Verde, que consistiu em: uso de tecnologias em nuvem, sistema de gerenciamento de processos e documentos *online*, assinatura digital, redução de papel, economia de energia, entre outros. Estas práticas contribuíram para a redução de custos e também na redução da emissão de dióxido de carbono.

Os impactos econômicos na instituição estão relacionados à economia de recursos financeiros. A pesquisa não possui dados econômicos relativos à UNILA, porém em relação aos gastos públicos em geral na administração pública, segundo o Ministério da Economia, a economia foi de R\$ 859 milhões em gastos de custeio e R\$ 161 milhões em pagamentos de auxílios. O teletrabalho motivado pela pandemia mostrou a possibilidade de continuar a prestar os serviços públicos em conjunto com a diminuição no custeio administrativo (BRASIL, 2020c).

No âmbito institucional, os impactos estão relacionados à mudança na forma de atendimento aos serviços e no trabalho dos servidores. Os técnicos que participaram da pesquisa sinalizaram que com os recursos disponibilizados no período, eles gostariam de continuar a trabalhar remotamente em alguns dias da semana. Esta questão provavelmente irá despertar na administração da UNILA uma análise mais aprofundada desta demanda, bem como futuros debates da implantação desta modalidade. Para colaborar neste tema, o Ministério da Economia publicou a Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020, que trata de novas regras para o teletrabalho no âmbito federal. Esta normativa estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (SIPEC) relativos à implementação de programa de gestão (BRASIL, 2020d).

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo forneceu evidências que o trabalho remoto administrativo implantado na UNILA, no período de pandemia do coronavírus, foi conduzido de forma produtiva pelos técnicos e em sintonia com as novas tecnologias da informação. O estudo mostrou que a instituição utilizou os recursos públicos de maneira eficiente e potencializou a produtividade com os recursos tecnológicos, permitindo a execução de trabalhos de forma remota, bem como acompanhou as mudanças e inovações do ambiente administrativo garantindo um bom atendimento aos seus serviços.

Dada a aceitação e satisfação percebida do uso das tecnologias pelos servidores técnicos, foi possível identificar estratégias de trabalho que podem ser adotadas futuramente por padrão na UNILA, após o término da pandemia do coronavírus. Destaca-se que é possível realizar o atendimento dos serviços, que a instituição tem a tecnologias adequadas para exercer as atividades nesta era digital, e que os trabalhadores estavam capacitados para usar essas tecnologias no contexto de seus respectivos trabalhos.

Como será o futuro após a pandemia é determinado por muitas variáveis, o que torna impossível de prever. Porém a única certeza será a mudança nas relações de trabalho e na forma de trabalhar. O que provavelmente irá permanecer após a pandemia será a agilidade na utilização das tecnologias da informação e a digitalização da instituição, que se demonstraram fundamentais neste período.

O estudo limitou-se em pesquisar informações sobre o trabalho remoto dos servidores TAEs, no período da pandemia do coronavírus. Não foram inseridos na pesquisa os servidores docentes e discentes da instituição. No período em que foi aplicada a pesquisa, as aulas na instituição estavam suspensas, porém foi implantado o Ensino Remoto Emergencial (ERE), tendo início em setembro de 2020, de adesão facultativa, para as atividades de ensino na graduação e pós-graduação.

Como pesquisas futuras sugere-se a coleta periódica de dados da utilização de tecnologias na instituição, com a finalidade de monitorar, coletar a opinião dos participantes e analisar dados longitudinais, contribuindo para a criação de um *benchmarking* neste assunto. Estes dados vão contribuir para a composição de estratégias na melhoria de práticas, aprimoramento de processos e serviços, buscando a excelência operacional do serviço público.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015. Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo.** Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm>. Acesso em: 2 out. 2020.

BRASIL. **Ministério da Saúde. CORONAVIRUS (COVID-19) - Sobre a doença.**

Disponível em: <<https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca>>. Acesso em: 7 abr. 2020a.

BRASIL. **Instrução Normativa nº 19, de 12 de março de 2020.** Disponível em:

<<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-19-de-12-de-marco-de-2020-247802008>>. Acesso em: 10 ago. 2020b.

BRASIL. **Governo economiza R\$ 466,4 milhões em custeio administrativo com teletrabalho.** Disponível em:

<<https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2020/agosto/governo-economiza-r-466-4-milhoes-em-custeio-administrativo-com-teletrabalho>>. Acesso em: 2 out. 2020c.

BRASIL. **Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020. Estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do SIPEC relativos à implementação de Programa de Gestão.** Disponível em:

<<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-65-de-30-de-julho-de-2020-269669395>>.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4ª ed. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

HILL, E. J.; FERRIS, M.; MÄRTINSON, V. Does it matter where you work? A comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home office) influence aspects of work and personal/family life. **Journal of Vocational Behavior**, v. 63, n. 2, p. 220–241, 2003.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** São Paulo: Editora Atlas, 2003.

MESSINGER, J. C.; GSCHWIND, L. Three generations of Telework: New ICTs and the (R)evolution from Home Office to Virtual Office. **New Technology, Work and Employment**, v. 31, n. 3, p. 195–208, 2016.

RNP. **Conferência Web.** Disponível em: <<https://www.rnp.br/servicos/alunos-e-professores/colaboracao-a-distancia/conferencia-web>>. Acesso em: 7 abr. 2020.

UFRN. **Sistemas Institucionais Integrados de Gestão - SIG.** Disponível em:

<<https://docs.info.ufrn.br/doku.php>>. Acesso em: 7 abr. 2020.

UNILA. **Boletim de Serviço nº 21 - 18/03/2020.** Disponível em:

<https://documentos.unila.edu.br/sites/default/files/arquivos/boletins/boletim_de_servico_no_21_de_18_de_marco_de_2020.pdf>. Acesso em: 7 abr. 2020a.

UNILA. **Boletim de Serviços nº 19 - 13/03/2020**. Disponível em:

<https://documentos.unila.edu.br/sites/default/files/arquivos/boletins/boletim_de_servico_no_19_de_13_de_marco_de_2020.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2020b.

UNILA. **Boletim de Serviços nº 24 - 25/03/2020**. Disponível em:

<https://documentos.unila.edu.br/sites/default/files/arquivos/boletins/boletim_de_servico_no_24_de_25_de_marco_de_2020.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2020c.

UNILA. **Boletim de Serviços nº 26 - 01/04/2020**. Disponível em:

<<https://documentos.unila.edu.br/sites/default/files/arquivos/boletins/26.2020.pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2020d.

UNILA. **SISTEMAS SIG - Universidade Federal da Integração Latino-Americana**.

Disponível em: <<https://portal.unila.edu.br/proagi/ctic/sobre/sistema-integrado-sig>>. Acesso em: 7 abr. 2020e.

UNILA. **Acesso aos recursos de TI no trabalho remoto**. Disponível em:

<<https://portal.unila.edu.br/proagi/ctic/orientacoes-gerais/trabalho-remoto>>. Acesso em: 10 ago. 2020f.

UNILA. **Resolução 03/2020/CGTIC. Estabelece diretrizes, normas e regulamentos para a utilização dos serviços de armazenamento e compartilhamento de arquivos na UNILA**.

Disponível em: <<https://portal.unila.edu.br/proagi/ctic/sobre/politicas/resolucao-no-3-2020-cgtic>>. Acesso em: 2 out. 2020g.

VAN DER LIPPE, T.; LIPPÉNYI, Z. Co-workers working from home and individual and team performance. **New Technology, Work and Employment**, v. 35, n. 1, p. 60–79, 2020.

WHO. **Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard**. Disponível em:

<<https://covid19.who.int/>>. Acesso em: 24 nov. 2020.

APÊNDICE

Questionário: Diagnóstico da utilização de tecnologias para trabalho remoto pelos Técnicos Administrativos em Educação da UNILA.

Informações de Perfil

1) Qual o seu ano de nascimento?

Informe um ano de nascimento (Ex: 1980)

2) Qual é o seu gênero?

Informe o gênero que você mais se identifica

Feminino

Masculino

Prefiro não responder

3) Qual a sua escolaridade?

Ensino Médio

Ensino Técnico profissionalizante

Superior (Graduação)

Especialização (*Lato Sensu*)

Mestrado (*Stricto Sensu*)

Doutorado (*Stricto Sensu*)

4) Em relação a sua moradia e convivência:

Caso necessário, selecione mais de uma opção.

Mora sozinho(a)

Mora com os pais

Divide apartamento/casa

Mora com companheiro(a)

Moro com filhos(as)

Moro com pessoa(s) idosa(s) / pessoas com necessidades especiais

Informações sobre as condições da realização do Trabalho Remoto

5) Você tem um espaço dedicado somente para o trabalho remoto?

Exemplo: Escritório, quarto destinado para o trabalho, entre outros.

Sim

Não

6) Qual é o computador que você utiliza para o trabalho remoto?

Especificamente em relação ao computador utilizado para o trabalho remoto

Desktop ou Notebook próprio

Desktop ou Notebook cedido pela instituição

Alguns itens próprios, outros cedidos pelo instituição (Exemplo: Monitor, Mouse, Teclado, entre outros).

7) O seu acesso à internet atende às suas demandas?

1. Discordo totalmente / 2. Discordo parcialmente / 3. Indiferente / 4. Concordo parcialmente / 5. Concordo totalmente

1 2 3 4 5

8) Caso o acesso à internet não atende, quais são os problemas?

Caso necessário, selecione mais de uma opção.

- Velocidade insuficiente
- Instabilidade na conexão
- Não tenho problemas com o acesso à internet

9) Qual é o sistema operacional que você utiliza no computador utilizado no trabalho remoto?

- Linux
- Windows
- Mac OS
- Outro

10) Quais as tecnologias/serviços que você mais utiliza para o trabalho remoto?

Caso necessário, selecione mais de uma opção.

- E-mail institucional e chat do Zimbra
- E-mail de terceiros
- Sistema SIG
- WhatsApp
- Outros aplicativos de mensagem instantânea (Telegram, Messenger)
- Web conferência RNP
- Outros aplicativo de web conferências (Ex: Meet, Zoom, Jitsi)
- VPN para pastas compartilhadas da Intranet
- Cloud Drive (Google Drive, One Drive Microsoft, Dropbox, outros)

Percepções do Trabalho Remoto

11) Quais são seus desafios com relação ao trabalho remoto?

Caso necessário, selecione mais de uma opção.

- Manter a rotina de trabalho regular
- Dificuldade de comunicação durante o trabalho remoto
- Há mais distrações em casa
- Perturbação do sossego ocasionado por terceiros
- Cuidados com criança(s), idoso(s) ou pessoa(s) com deficiência
- Cuidados com pessoa(s) doente(s) sobre minha responsabilidade
- Nenhuma das alternativas

12) Qual é o seu nível de satisfação com as suas condições atuais de trabalho remoto considerando somente as TECNOLOGIAS?

1. Muito insatisfeito / 2. Mais ou menos insatisfeito / 3. Nem satisfeito, nem insatisfeito / 4. Mais ou menos satisfeito / 5. Muito satisfeito

1 2 3 4 5

13) Qual é o seu nível de satisfação com as suas condições atuais de trabalho remoto, considerando o AMBIENTE?

1. Muito insatisfeito / 2. Mais ou menos insatisfeito / 3. Nem satisfeito, nem insatisfeito / 4. Mais ou menos satisfeito / 5. Muito satisfeito

1 2 3 4 5

14) Com os recursos disponíveis atualmente e o término do afastamento dos postos de trabalho, você gostaria de trabalhar de forma remota?

Sim

Não

Se sim, Quantos dias por semana optaria por trabalhar de forma remota?

1 2 3 4 5

15) Você tem sugestões para melhorar as condições de trabalho em casa? Em relação às tecnologias, equipamentos, formas de trabalho, entre outros.
