

O ENSINO REMOTO EMERGENCIAL NA PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO DE MINAS GERAIS

Aline Pereira

Lenice Aparecida de Carvalho Pedroso

André Luís Marcomini

André Assaid

Resumo: O presente estudo buscou compreender as percepções de servidores, de uma Instituição de Ensino de Minas Gerais, frente às experiências vivenciadas no decorrer da pandemia com a implantação do trabalho remoto. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, descritiva e exploratória, desenvolvida a partir da aplicação de um questionário *online*. Como fatores negativos foram apontados a falta de contato com os colegas, ausência de cursos de capacitação, treinamento e infraestrutura inadequada. Os resultados, no geral, se mostraram favoráveis em relação ao processo de adaptação dos servidores à modalidade de trabalho remoto, sendo que a tecnologia foi considerada um auxílio positivo para os trabalhos, favorecendo a economia de tempo em casos de reuniões, além do fato do contato com ferramentas antes desconhecidas.

Palavras-chave: Trabalho remoto; Servidores; Pandemia.

EMERGENCY REMOTE LEARNING: POINT OF VIEW OF THE SERVANTS FROM A FEDERAL EDUCATION INSTITUTION IN MINAS GERAIS

Abstract: The main objective of this research was to understand the public servants' point of view about their experiences during the pandemic lock down. The servants interviewed work in a Federal School from Minas Gerais. This research is qualitative, descriptive, and exploratory. The participants were interviewed through an online questionnaire application. The negative aspects pointed by the servants were: no human contact, lack of capacitation courses, and inadequate institutional infrastructure. In a general way, the results lead to positive discussions related to servants' adaptation to remote work. Technology was considered as a good support in the adaptation process, the reasons for this consideration were: technology provides time saving in some events as meetings, furthermore, it, also, provides the knowledge about new work tools.

Keywords: Remote work; Servants; Pandemic.

INTRODUÇÃO

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde declarou a Covid-19 uma pandemia de escala global (OPAS, 2023). Com intuito de atender uma situação emergencial e abrupta, diversas instituições de ensino tiveram de se adaptar ao complexo cenário enfrentado pelo isolamento social e, conseqüentemente, passar por rápidas mudanças internas como a restrição de serviços ofertados, a implementação de medidas sanitárias de proteção ao contágio, dentre outras mudanças que foram de fundamental importância para conter o avanço da pandemia.

Desta forma, todas as instituições federais de ensino foram orientadas a paralisar suas atividades de modo a preservar a saúde dos estudantes, docentes, técnicos administrativos, e trabalhadores terceirizados. Para atender às medidas de contenção do vírus, o Ministério da Educação (MEC) implantou a Portaria nº 343, de 17 de março de 2020, a fim de atender à substituição das aulas presenciais por aulas *online*, através de plataformas digitais, durante o período da pandemia (BRASIL, 2020).

Em 23 de julho de 2020, foi criada a Resolução CEPT-05/2020 pela qual foi possível regulamentar a implantação do Ensino Remoto Emergencial (ERE) em caráter excepcional e temporário, para os cursos técnicos e superiores (CEFET, 2020).

A fim de transpor este cenário, diversas medidas institucionais foram adotadas, modificando a rotina de trabalho dos servidores. Algumas dessas medidas foram: a adoção do e-mail institucional como principal recurso de comunicação e o uso dos sistemas institucionais como ferramentas fundamentais para o atendimento às demandas dos docentes, discentes, terceirizados, público externo entre outros. Quanto aos recursos físicos, necessários para o desempenho das atividades, foram utilizados: *notebooks*, computadores de mesa e smartphones. Para manutenção das atividades institucionais, esta instituição de ensino forneceu meios para que os servidores e discentes realizassem o empréstimo destes equipamentos mediante regulamentações específicas (editais, análises socioeconômicas, processos eletrônicos, etc.) para aqueles que não possuíam os equipamentos em sua residência.

Assim como em outras instituições de ensino, a referida instituição utilizou os Sistemas Institucionais Integrados de Gestão(SIG), desenvolvido pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte(UFRN), implantado em 2017 em substituição à base de dados Q-Acadêmico. O sistema SIG é composto de cinco plataformas para diferentes fins: 1) acadêmico; 2) administrativo; 3) recursos humanos; 4) eleitoral interno e de 5) comunicação. Além disso, o *Microsoft Teams* foi adotado como plataforma oficial para ministrar aulas. O *Google Meet* também foi utilizado, principalmente, para reuniões e comunicações rápidas.

Além dos sistemas integrados, foram implementados outros serviços como a Rede Privada Virtual(VPN), tornando possível, através da instalação do software *Forticlient*, a configuração de páginas de *web sites* institucionais que forneceram acesso a outros sistemas, como a página institucional da Comissão Permanente de Vestibular(COPEVE) e a *webconferências* Rede Nacional de Ensino e Pesquisa(RNP).Esses sistemas também foram aproveitados para a realização reuniões.

Nesse contexto, é possível constatar que, apesar do empenhodespendido por diversas instituições em prover recursos para implementação do trabalho remoto, estudos como os de Zagati (2022) apontam para os inúmeros desafios enfrentados pelos servidores no período da pandemia, dentre os quais destacamos: a utilização de notebooks e smartphonesde uso pessoal para o exercício do trabalho remoto, fato que gerou sobrecarga de trabalho e riscos ergonômicos; asdiversas dúvidas geradas pela falta de capacitação para o trabalho remoto e por fim, a conexão mais lenta da internet residencial.

Sendo assim, a presente pesquisa propõe compreender as percepções dos servidores, docentes e técnicos administrativos de uma instituição Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais,frente às experiências vivenciadas durante o regime de trabalho remoto, nos anos de 2020 e 2021. A Instituição caracteriza-se por ser multicampi, de Educação Profissional Técnica de Nível Médio(EPTNM) e também de Educação Superior, encontra-se localizada na região sul do Estado de Minas Gerais e presta serviços públicos com a oferta cursos técnicos de nível médio na modalidade integrada, subsequente e concomitante, além de um curso de nível superior.

Nesta perspectiva, buscou-se compreender como as diferentes percepções dos servidores desta instituição de ensino podem contribuir para compreender as fragilidades e identificar as potencialidades do trabalho remoto no setor público.

Logo, o estudo foi estruturado em cinco seções, incluindo a introdução, a revisão da literatura, contextualizando os temas do trabalho remoto no decorrer da pandemia, além de um tópico sobre o contraponto da experiência dos servidores públicos. Também foram detalhados o percurso metodológico, a coleta de dados, a discussão dos resultados encerrando com as considerações finais da pesquisa.

A PERSPECTIVA DO TRABALHO REMOTO EM TEMPOS DE PANDEMIA

Entre os meses de novembro e dezembro de 2019 a pandemia global do Coronavírus (Covid-19) se disseminou por diversos países. Não havia conhecimento sobre o vírus e pouco se compreendia sobre as formas de transmissão. Nesse cenário, os hospitais, as unidades de tratamento intensivo e pronto atendimentos ficaram superlotados de pessoas contaminadas em curto período de tempo, instaurando-se assim, uma crise sanitária mundial por falta de medicamentos, insumos, leitos e respiradores, entre outros (BRASIL, 2020).

A fim de controlar o contágio da doença diversos governos tomaram medidas extremas como o fechamento de escolas e estabelecimentos de serviços não essenciais, ou seja, apenas serviços relacionados à saúde, alimentação e segurança deveriam permanecer em atendimento mediante as medidas sanitárias de proteção ao contágio e disseminação da doença. A princípio, a doença causada pelo Coronavírus SARS-CoV-2 apresentou em grande parte da população um quadro clínico que variou de infecções assintomáticas a quadros respiratórios graves (BRASIL, 2020).

Com o intuito de atender uma situação emergencial e abrupta, diversas instituições públicas tiveram que passar por rápidas mudanças internas e iniciar o trabalho remoto. A adoção

dessa modalidade de trabalho no setor público ocorreu de maneira incipiente e foi amplamente difundida no início da pandemia através de regulamentações específicas.

Em contrapartida, há indícios de que algumas organizações públicas já cogitavam a possibilidade de adotar a modalidade de trabalho *home office* sendo que as experiências, em geral, parecem indicar que essas iniciativas são vantajosas para o setor público, visto que, em muitos casos estas medidas demonstraram um aumento significativo da produtividade e da redução de custos (LUCAS; SANTOS, 2021, p. 261).

Assim como em outras instituições públicas de ensino, o trabalho remoto foi amplamente difundindo durante o período pandêmico e apresentou formas distintas de implantação. A instituição lócus deste estudo implantou o Ensino Remoto Emergencial(ERE) termo utilizado para caracterizar o conjunto de estratégias didáticas e pedagógicas mediadas ou não pelo uso de tecnologias digitais com intuito de promover a manutenção das atividades educacionais, durante a pandemia causada pelo Covid-19 (COELHO et al., 2020).

Por se tratar de uma situação emergencial, as instituições públicas precisaram se adaptar ao novo cenário sem o devido tempo, recursos e capacitação (treinamento) necessários para enfrentar tal situação. O estudo de Coelho et al. (2021): “Percepções sobre o trabalho remoto durante o período pandêmico: um estudo de caso no Instituto Federal do Ceará” constatou que boa parte dos servidores entrevistados apresentaram dificuldades de adaptação ao regime de trabalho remoto no início do processo, como: “[...] problemas com organização da rotina de trabalho, distrações no ambiente familiar, comunicação entre colegas e chefias, necessidade de equipamentos e mobiliários adequados, entre outros”(COELHO et al. 2021, p. 488). De acordo com os autores os servidores apresentaram estes contratempos apenas no início do processo de implementação do trabalho remoto e que ao longo do tempo e experiência passaram a usufruir dos benefícios que esta modalidade de trabalho proporcionou (COELHO et al., 2021).

O estudo de Castro et al. (2022, p.91) sobre “[...] a percepção dos servidores e chefias de uma Instituição Federal de Ensino brasileira” expôs alguns dos desafios enfrentados durante o trabalho remoto. De acordo com os resultados apontados pelos autores, o relacionamento interpessoal tanto dos servidores, quanto de suas chefias ficaram prejudicados, dadas as

circunstâncias de que os contatos se deram na maioria das vezes com a finalidade de discutir questões relacionadas ao trabalho.

De acordo com Barbosa (2020) em sua pesquisa sobre a “Qualidade de vida no trabalho remoto em um contexto de pandemia, segundo a visão dos servidores técnico-administrativos do IFRN campus Cidade Alta” os servidores elencaram aspectos positivos e negativos do teletrabalho, dentre os quais destacaram como aspectos positivos: “[...]a autonomia, a responsabilidade social da instituição, tempo para lazer com a família e ambiente físico” (BARBOSA, 2020, p.70). Quanto aos aspectos negativos foram citados: “[...] o senso comunitário, o relacionamento, a responsabilidade social pelo serviço, a estabilidade de horários e as condições de trabalho” (BARBOSA, 2020, p.70).

De acordo com o estudo de Oliveira Junior, Dalmau e Tosta (2022), a maioria do grupo de servidores da instituição pesquisada se adaptou melhor ao *home office*, percebendo melhora significativa na qualidade de vida, segurança e flexibilidade na carga horária de trabalho. Os participantes deste estudo elencaram diversos aspectos positivos para a execução do *home office*, tais como: “[...] o aumento da capacidade de concentração para o desenvolvimento das atividades em casa, a autonomia para a organização e execução das tarefas, além de apontarem vantagens como a redução da carga de trabalho e o menor tempo despendido no trânsito” (OLIVEIRA JUNIOR; DALMAU; TOSTA, 2022). Em relação às desvantagens, foram apontados como alguns obstáculos: “[...] o aumento da demanda e sobrecarga de trabalho, o crescimento de demandas fora do horário convencional de trabalho e a sobrecarga das tarefas que usualmente são desenvolvidas na modalidade presencial na instituição” (OLIVEIRA JUNIOR; DALMAU; TOSTA, 2022, p.19).

Desta forma, buscar compreender as possibilidades do trabalho remoto a partir da valorização das experiências vivenciadas pelos servidores públicos durante o período pandêmico poderá contribuir para discussões sobre a viabilidade desta modalidade de trabalho no setor público, dadas as circunstâncias de que todos os setores conectam as demandas de estudantes, professores e comunidade externa.

Um contraponto de Experiência

Os servidores são agentes públicos, que prestam serviços para a comunidade em que estão inseridos através de regime de trabalho estatutário. A Lei nº 8.027, de 12 de abril de 1990 define o servidor público como “[...] a pessoa legalmente investida em cargo ou em emprego público na administração direta, nas autarquias ou nas fundações públicas” (BRASIL, 1990). Neste aspecto, compreender a experiência destes autores como agentes de mudanças e transformações contribui para o aperfeiçoamento e implementação de novas modalidades de trabalho.

A fim de buscar compreender e interpretar as experiências dos servidores em seu ambiente de trabalho, buscamos abordar o termo experiência como a interpretação de ações cotidianas que os servidores desempenham ao longo da rotina de trabalho remoto com a finalidade de identificar as percepções dos servidores em um período atípico caracterizado pela pandemia Covid-19. Para Bondía (2002), “[...] o sujeito da experiência, convertido no sujeito do relato, é o autor, o narrador é o personagem principal dessa trama de sentido e de sem-sentido que construímos como nossa vida e que, ao mesmo tempo, nos constrói” (BONDÍA, 2002, p. 21).

Segundo o autor a experiência está relacionada à subjetividade do sujeito ao expor que a experiência “[...] nos forma ou transforma, nos constitui, nos faz como somos, marca nossa maneira de ser, configura nossa maneira de ser, configura nossa pessoa e nossa personalidade” (BONDÍA, 2002, p. 28).

A experiência não está associada ao excesso de informação, de opinião expressa sobre determinado assunto, de sorte necessita de tempo, de uma visão voltada a parar para pensar, escutar, olhar, sentir mais devagar (BONDÍA, 2002, p. 28).

Sob este enfoque, buscamos a partir da interpretação da experiência dos participantes deste estudo dar abertura “[...] para novos tipos de conhecimento e maneiras originais de produzi-lo” (DALLA ZEN, 2010, p. 52-53), a fim de “[...] discutir novas possibilidades e metodologias de investigar a realidade, revisar a tendência comum à generalização de respostas, e, finalmente, considerar válidos os recortes e as reconfigurações locais” (DALLA ZEN, 2010, p. 53).

Logo, explorar as diferentes percepções dos participantes deste estudo fundamentado na experiência adquirida no decorrer da execução do seu trabalho ao longo da pandemia poderá contribuir para explorarmos o avanço do trabalho remoto na Administração Pública.

METODOLOGIA

Este estudo consiste em uma pesquisa exploratória de abordagem qualitativa e de natureza interpretativa por tornar possível maior flexibilidade e adaptabilidade em compreender um determinado ambiente acadêmico, visto que a pesquisa qualitativa busca as relações sociais, crenças, sistemas de valores que podem ser explorados e interpretados de acordo com a vivência dos pesquisadores (DENZIN; LINCOLN, 2006).

As diferentes realidades apontadas pelos servidores docentes e técnicos administrativos na execução das atividades remotas durante a pandemia da Covid -19, trouxeram especificidades que puderam adequar-se a abordagem qualitativa, visto que ao buscar compreender os fenômenos em termos de conhecimentos genuínos atribuídos às experiências vivenciadas pelos participantes da pesquisa trouxeram diferentes aspectos a serem considerados no decorrer da execução do trabalho remoto (DENZIN; LINCOLN, 2006).

Para a análise dos dados, utilizamos o método de análise de conteúdo de Bardin (2011) caracterizada por três etapas. Na primeira etapa foi feita a pré-análise dos dados e a leitura flutuante dos questionários. Na segunda etapa, destacou-se os tópicos que apresentaram maior relevância para a pesquisa que, em outras palavras, pode ser compreendida como a exploração do material. Após esta etapa realizou-se o tratamento dos resultados e a interpretação com a finalidade de compreender as percepções dos servidores desta instituição (BARDIN, 2011).

A princípio selecionamos todos os servidores técnicos administrativos e docentes para a participação deste estudo através da lista institucional de servidores efetivos e substitutos disponibilizada no site da instituição, submetemos a prévia deste estudo na Plataforma Brasil a fim de atender os trâmites do Comitê de Ética em Pesquisa, integrado a Comissão Nacional de Ética em Pesquisa. Após o aceite dos servidores em participar do estudo proposto realizamos a aplicação dos questionários.

Para a coleta de dados foi elaborado um questionário *online* via *Google* Formulários com questões abertas e fechadas, enviado por *e-mail* para cada servidor da instituição, entre os dias 28

de março e 12 de abril, a fim de obter maior *feedback* dos participantes da pesquisa. O questionário foi enviado duas vezes em períodos diferentes.

Nesse primeiro envio, 43 servidores responderam ao questionário. Após este resultado reenviou-se o *e-mail* de forma individualizada, para atingir o máximo de participantes possíveis. A partir do segundo envio, foi obtida a amostra de 55 respondentes, que equivale a 52,43% do total de 103 servidores docentes e técnicos administrativos. A identidade dos servidores foi preservada, visto que não era necessária sua identificação ao preencher o questionário.

Para compor as questões da pesquisa, adotou-se o termo (ERE) a fim de facilitar o entendimento dos participantes do estudo, visto que, no período de pandemia os servidores (professores e técnicos administrativos) adotaram amplamente o termo de forma habitual a fim de estabelecer as rotinas de trabalho. O questionário enviado pelo *google forms* foi dividido em nove perguntas, sendo seis questões fechadas e três questões abertas com o objetivo de que os servidores expressassem de forma detalhada, suas percepções.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

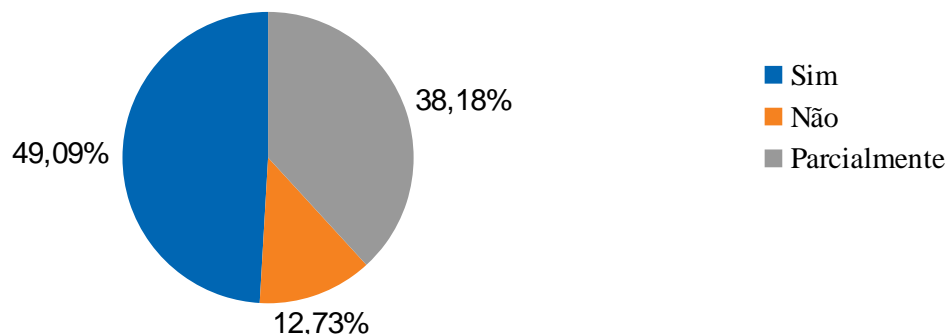
Através das perguntas elaboradas no questionário realizou-se a categorização dos tópicos em oito eixos, sendo eles: 1) Atribuições profissionais *versus* distrações domésticas; 2) Infraestrutura Institucional; 3) Aspectos tecnológicos; 4) Dificuldades no exercício das atribuições; 5) O ambiente *home office*; 6) Tempo de Dedicção às atribuições; 7) Impactos positivos na carreira profissional e 8) Comunicação.

Atribuições profissionais *versus* distrações domésticas

Inicialmente, realizou-se o seguinte questionamento: “Durante o (ERE), você conseguiu separar suas atribuições profissionais das atividades e distrações domésticas?” Nesta questão fechada, de múltipla escolha, os participantes poderiam responder: Sim; Não; Parcialmente.

Os resultados da pesquisa apontaram que 49,09% dos respondentes conseguiram separar as atribuições profissionais das distrações domésticas. Outros 12,73%, disseram que não conseguiram, enquanto os demais, 38,18%, informaram que conseguiram parcialmente. Esses resultados estão representados no Gráfico 1.

Gráfico 1: Atribuições profissionais versus distrações domésticas



Fonte: autores (2023)

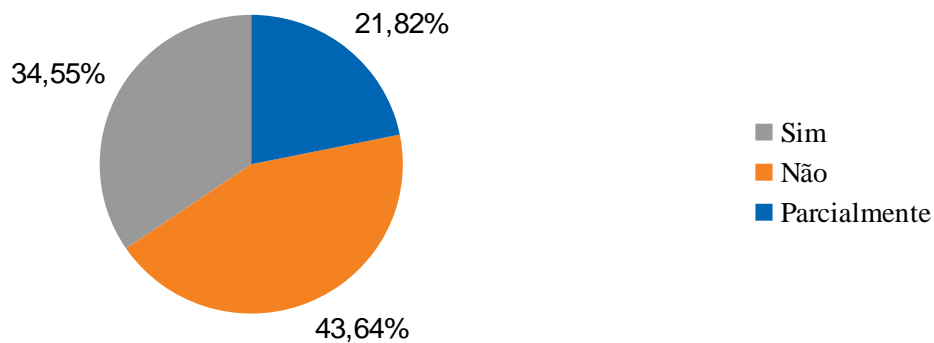
No que diz respeito à parcela dos servidores (49,09%) que conseguiram separar suas atribuições profissionais das distrações domésticas, pode-se constatar o que diversos estudos têm apontado sobre o *home office*, ou seja, trouxe inúmeros benefícios ao servidor em relação à flexibilidade e autonomia para adequação de horários de trabalho com a rotina pessoal, dadas as circunstâncias de que, neste período de pandemia os servidores precisaram adaptar-se tanto fisicamente, no que se refere ao espaço físico de sua residência, às demandas institucionais, quanto psicologicamente, no que diz respeito ao risco do contágio e transmissão do vírus.

Com relação à parcela daqueles que não conseguiram (12,73%) ou conseguiram parcialmente (38,18%) realizar suas atividades sem se distraírem, alguns estudos (ARAÚJO, 2021), mostraram que essas distrações domésticas podem estar associadas aos afazeres de casa (lavar, passar, cozinhar) e também à presença dos filhos, do(a) cônjuge, de idosos, entre outros.

Infraestrutura Institucional

Em resposta à questão: “A infraestrutura oferecida pela instituição foi adequada para a realização de suas funções?”, com opções de respostas “sim; não; parcialmente”, verificou-se que 43,64% dos participantes responderam que a infraestrutura institucional não foi adequada para a realização de suas funções enquanto, 34,55%, responderam que sim e 21,82%, responderam que a infraestrutura ofertada pela instituição se apresentou parcialmente adequada para realização das atividades institucionais. Esses resultados estão representados no Gráfico 2.

Gráfico 2: Infraestrutura institucional



Fonte: autores (2023)

Pode-se entender que o percentual compreendido de inadequação (43,64%) e parcialmente adequado (21,8%) quanto infraestrutura converge com a dificuldade encontrada pelos servidores em adequar os equipamentos de uso pessoal (notebooks, computadores de mesa e *smartphones*) aos sistemas institucionais (instalação de programas e softwares específicos) necessários para a manutenção das atribuições do cargo. De acordo com as percepções dos servidores, durante o período de pandemia, diversos serviços ofertados pela instituição ocorreram com seus próprios recursos. A aquisição de notebooks e computadores ocorreram através de editais com prazos específicos para o empréstimo destes equipamentos, o que inviabilizou a resolução de imediato de demandas institucionais.

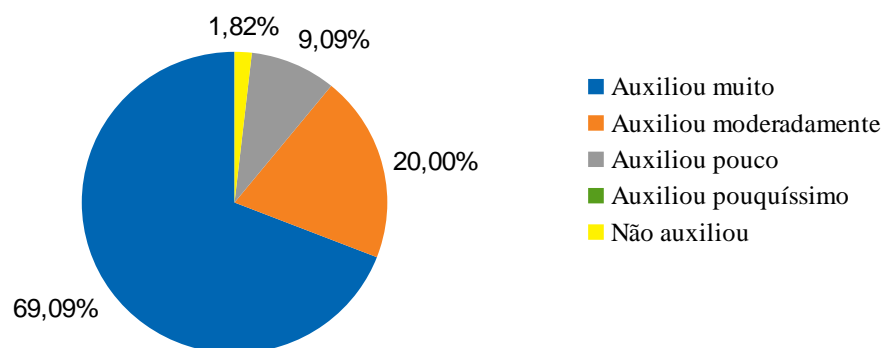
No que diz respeito aos 34,55% dos servidores que responderam que a infraestrutura foi adequada para execução do trabalho remoto, este percentual, provavelmente, se deve ao fato de que diversas atribuições administrativas e burocráticas já estavam sendo executadas pelos servidores por intermédio dos sistemas SIG, software, aplicativos dentre outros. Esta adequação pode estar relacionada com a disponibilidade da instituição em emprestar bens de informática e automação, como *notebooks*, computadores de mesa, etc.

Aspectos tecnológicos

No que concerne ao uso das tecnologias, foi questionado: “A tecnologia (celular, *e-mail*, *internet*, sistemas internos, aplicativos) auxiliou em suas atividades?” As opções de respostas foram: auxiliou muito; auxiliou moderadamente; auxiliou pouco; auxiliou pouquíssimo; não auxiliou.

Os dados revelaram que 69,09 % dos servidores consideraram que o uso da tecnologia auxiliou muito no desempenho de suas atividades; 20,0 % deles consideraram o auxílio como moderado, 9,09% disseram que auxiliou pouco. As demais alternativas “auxiliou pouquíssimo” e “não auxiliou”, somaram 1,82%. Esses dados estão representados no Gráfico 3.

Gráfico 3: Aspectos tecnológicos: Utilização das TIC's

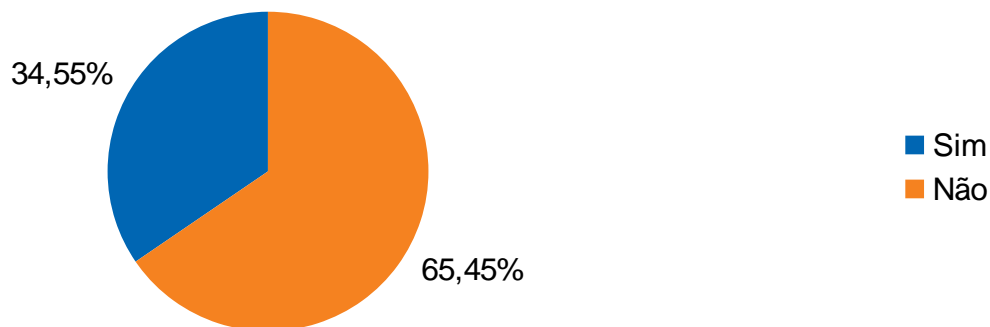


Fonte: autores (2023)

Neste aspecto, podemos observar uma rápida adaptação dos servidores ao uso exclusivo do *e-mail* e sistemas institucionais para receber solicitações e atender as demandas advindas dos estudantes e comunidade externa. A instituição disponibilizou o acesso a equipamentos computacionais e softwares que contribuíram para o desenvolvimento do trabalho remoto.

A fim de compreender as percepções dos servidores sobre aspectos negativos, relativos à tecnologia, ofertou-se um campo para essas explicações: “Você considera que algum aspecto da Tecnologia atrapalhou suas atividades?” Esses resultados estão representados no Gráfico 4.

Gráfico 4: Aspectos tecnológicos



Fonte: autores (2023)

Neste aspecto, foi possível observar que 65,45% dos servidores não consideraram o uso da tecnologia como um fator negativo para a execução das atividades funcionais, acentuando o que diversos autores têm constatado, ou seja, que a tecnologia se tornou uma ferramenta fundamental e indispensável para o exercício das atribuições profissionais.

Para Toledo (2020), o trabalho remoto trouxe diversos benefícios para reter talentos no serviço público, dentre os quais são destacados: a melhoria da qualidade de vida dos servidores com a otimização de tempo e a melhoria de recursos; a extinção da necessidade do deslocamento do servidor ao ambiente de trabalho; a aproximação dos servidores do convívio com o núcleo familiar; a inovação; melhoria e redução das despesas dos órgãos públicos dentre outros.

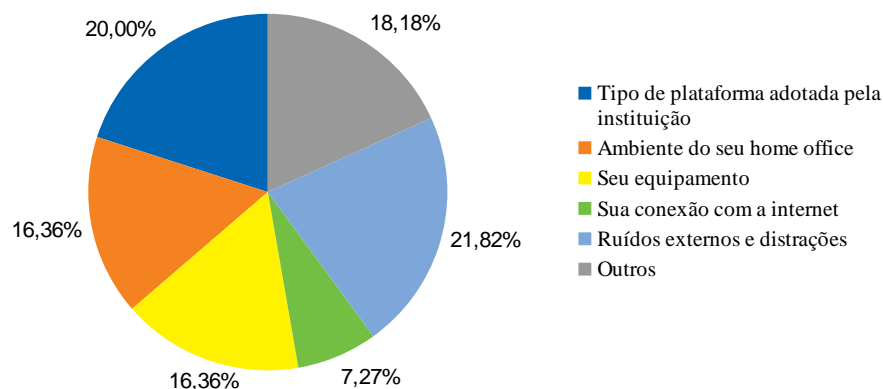
Entretanto 34,55% dos servidores responderam que, de certa forma, o uso das ferramentas tecnológicas trouxe certas dificuldades para o exercício das atividades exigidas para o desempenho do cargo, visto que as principais queixas estavam relacionadas à dificuldade de acessibilidade às plataformas implementadas (*Gsuit e Teams*), instalações de programas complementares (*Forticlient*) e softwares pesados para o equipamento utilizado. Alguns sistemas utilizados pela instituição muitas vezes travavam. Foram relatadas também dificuldades na adequação de equipamentos de uso pessoal para o atendimento às demandas institucionais, além da oscilação no sinal de *internet* da rede institucional para acesso às pastas compartilhadas.

Estas constatações condizem com o fato de que muitas instituições de ensino não estavam preparadas para atender às demandas do trabalho remoto no início da pandemia. Apesar da referida instituição fornecer o empréstimo de equipamentos (*notebooks*, computadores) alguns meses após início do *lockdown*, o desafio de alinhar as demandas institucionais às necessidades do servidor estava muito além dos aspectos voltados à estrutura física.

Dificuldades no exercício das atribuições

Os servidores foram perguntados em uma questão aberta: “Existiram dificuldades na execução das suas atribuições? Qual delas foi maior?” As opções de respostas foram: Tipo de plataforma adotada pela instituição; Ambiente do seu *“home office”*(organização, espaço disponível, etc); Seu equipamento (computador/celular); Sua conexão com a *internet*; Ruídos externos e distrações; Outros. Para a opção “outros”, solicitou-se especificações. As respostas estão representadas no Gráfico 5.

Gráfico 5: Dificuldades no exercício das atribuições



Fonte: autores (2023)

É possível observar que diversos fatores contribuíram para uma reflexão sobre como se concretizou a prestação de serviços do trabalho remoto nesta instituição. Mediante análise do Gráfico 5, foi possível constatar que aspectos relacionados ao tipo de plataforma adotada (20,0%) e aos ruídos e distrações (21,82%) foram as maiores dificuldades citadas pelos participantes da pesquisa.

As principais ferramentas de comunicação utilizadas durante o exercício do trabalho remoto foram os Sistemas Institucionais Integrados de Gestão (SIG), o *e-mail* institucional, a Rede Privada Virtual (VPN), a webconferência da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) para realização de reuniões. Além desses sistemas, também foram utilizadas as páginas de sites institucionais que forneciam acesso a outros sistemas. Desta forma, pode-se constatar que, apesar do conhecimento de tais ferramentas, muitos servidores apresentaram dificuldades na utilização cotidiana das mesmas principalmente em relação ao acesso à webconferências (RNP), principal recurso utilizado para realização de aulas, reuniões e eventos.

Também foi perceptível, a necessidade de integração de uma plataforma intuitiva, acessível e eficaz para a prestação dos serviços públicos dadas as circunstâncias da implantação do trabalho remoto, uma vez que as mesmas demandaram uma mudança repentina na modalidade de prestação de serviços.

Apesar de existirem manuais de operacionalização das plataformas e sistemas, constatamos diversos argumentos de servidores mencionando que precisaram da ajuda e cooperação de outros servidores para acessar as ferramentas e canais de comunicação disponíveis nas plataformas *online*. Contudo, observamos que a maioria dos participantes da pesquisa não relacionou as dificuldades de execução de suas atribuições à conexão com a *internet*, percentual representado por apenas 7,27% do total de entrevistados. Esses resultados possibilitam a reflexão

sobre a importância da interface gráfica dos sistemas institucionais, ao compartilhamento interno (VPN) e manuais de acesso aos sistemas institucionais e como eles podem influenciar na execução das atribuições institucionais.

Em relação ao aspecto do “ambiente *home 292L292ice*” 16,36% dos questionados disseram que tiveram dificuldades de adaptação. Para o campo de resposta “outros” 18,18%, apontaram as principais dificuldades existentes:

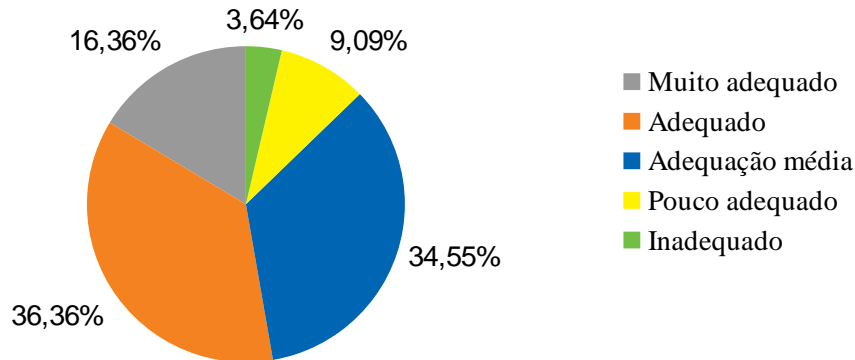
- Ambiente inadequado para a execução das atividades remotas;
- Dificuldades de manuseio das ferramentas tecnológicas;
- Falta de contato pessoal para o desempenho de atribuições específicas;
- Necessidade de aparatos tecnológicos que poderiam ser manipulados apenas dentro da instituição.

Para a alternativa dificuldades relacionadas com “seu equipamento” 16,36% dos servidores responderam que o celular ou o computador usados dificultaram a realização das suas atividades. Com base nas justificativas apontadas, Coelho (2022) ressalta que, o desempenho do trabalho remoto se mostrou um grande desafio para as instituições de ensino, uma vez que são necessários diversos fatores para contribuir com a maximização da qualidade desses serviços prestados na modalidade remota. De acordo com o autor, infraestrutura coerente com a prestação de serviços, Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) adequada à realidade institucional, ambiente de capacitação voltado para a manipulação destas tecnologias, racionalização do período de trabalho com a rotina familiar, dentre outros, são fundamentais para o sucesso do trabalho remoto.

O ambiente *Home Office*

Ainda sobre o ambiente do seu “*Home Office*”, os servidores foram questionados sobre como eles classificavam esse ambiente. As alternativas de resposta foram: muito adequado; adequado; adequação média; pouco adequado e inadequado. As respostas estão representadas no Gráfico 6.

Gráfico 6: O ambiente *home 292L292ice*



Fonte: autores (2023)

A pesquisa apontou que 36,36% dos entrevistados afirmaram ter em sua residência um local adequado para executar suas atividades; 34,55% possuem adequação média e 16,36% relataram possuir um ambiente muito adequado. Aqueles que possuíam um ambiente “pouco adequado” e “inadequado” representaram 9,09% e 3,64%, respectivamente.

Em estudo semelhante, Bridi et 293L. (2020), apontam outra dificuldade referente a conciliação das atividades laborais com as rotinas familiares. Dentre os entrevistados, alguns consideraram que as obrigações domésticas e com familiares impactam na rotina de trabalho, sendo fontes de distrações. Muitos consideram também haver mais interrupções em casa durante o horário de trabalho em que tinham que compartilhar os equipamentos eletrônicos com outras pessoas de casa, impactando, então, no seu desempenho e produtividade.

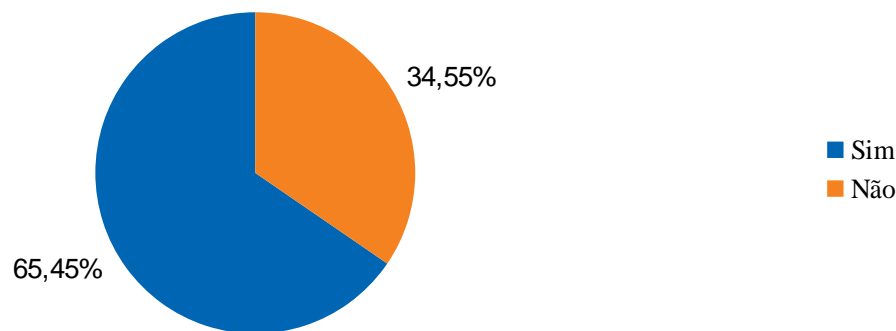
Para Bridi et 293L. (2020) o trabalho remoto tem se mostrado um grande desafio para os trabalhadores das instituições de ensino. Alguns fatores tornam essa modalidade de trabalho desafiadora na maioria dos casos e os mesmos não aparecem de forma individual, mas, sim combinados entre si. Entre eles, estão: falta de estrutura adequada, forte exigência das tecnologias da informação, dificuldades de acesso a muitas das tecnologias, dificuldade de estabelecer uma rotina de trabalho, dificuldade de acompanhar as atividades dos estudantes, aumento da carga de trabalho, nas formas de controle, dentre outros fatores.

Tempo de Dedicção às atribuições

Quando questionados sobre “Você acredita que, durante o (ERE), o período diário de dedicação às suas atribuições foi maior? (Maior em comparação com a realização presencial de suas atribuições)”. As alternativas para essa questão foram “sim e não”. Foi possível constatar que 65,45% dos servidores apresentaram dificuldades de conciliar o tempo em atividades síncronas e assíncronas e dificuldades em delimitar o tempo de dedicação de suas atribuições. No entanto, 34,55% não tiveram esse problema.

Muitos servidores utilizaram a ferramenta de *WhatsApp* pessoal para agilizar o processo de comunicação e ampliou o acesso às ferramentas disponibilizadas de forma gratuita no decorrer da pandemia, como o serviço de videoconferências do *Google Meet*.

Gráfico 7: Tempo de dedicação



Fonte: autores (2023)

Sob a óptica dos servidores, manter o acompanhamento diário das atribuições do cargo via canais de comunicação *online* sem a devida delimitação de tempo e treinamento, geraram ansiedade, desgaste e exaustão emocional, não somente pelo fato de estarem enfrentando uma pandemia, mas pela dificuldade em lidar com uma realidade diferente e atípica.

Outro aspecto destacado pelos servidores caracterizou-se pela dificuldade em lidar com prazos de execução no decorrer de suas atribuições que, em muitas situações, não apresentaram delimitação específica de tempo. Nesta óptica, Toledo (2020) enfatiza alguns desafios para o

adequado exercício do trabalho remoto, como a adequação do ambiente de trabalho conforme as necessidades tecnológicas e ergonômicas, o perfil do servidor e o gerenciamento à distância, desafios que exigem do servidor planejamento, autodisciplina e comprometimento.

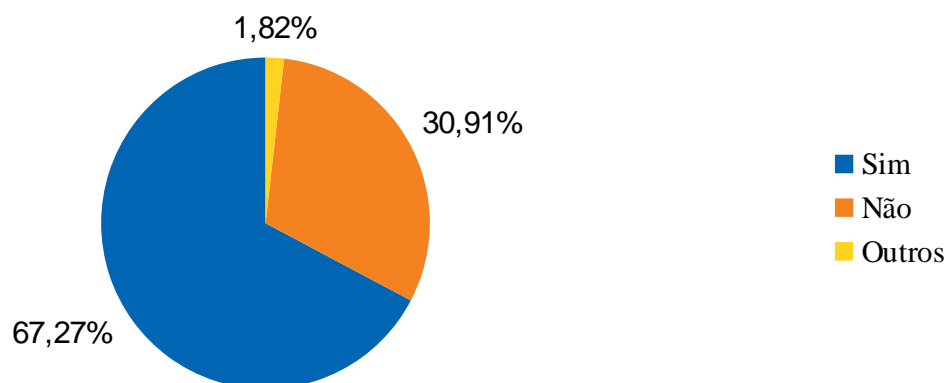
Dadas as circunstâncias, é possível interpretar que a adaptação ao trabalho remoto não ocorreu em primazia da instituição de ensino para a residência do servidor, pelo contrário, os servidores precisaram se adaptar de imediato para atender as demandas institucionais visto que em muitas circunstâncias os processos de comunicação entre a instituição e o servidor ocorriam de forma tardia, lenta e delimitada.

Desta forma, compreende-se que os servidores precisaram conciliar o tempo despendido para aprender a manipular tecnologias de informação com a necessidade de estabelecer delimitação de tempo para execução de suas atribuições. Em determinadas circunstâncias os servidores despendiam de maior tempo para execução de suas atribuições visto que, novos aprendizados se fizeram necessários para manter a funcionalidade da instituição.

Impactos positivos na carreira profissional

Com a finalidade de identificar aspectos positivos no desenvolvimento da carreira dos servidores, foi perguntado em questão aberta: “Você considera que o trabalho remoto teve algum impacto positivo na sua carreira?”. Para essa interrogativa, 30,91% dos servidores responderam que o trabalho remoto não trouxe nenhum impacto positivo para carreira, enquanto 67,27% disseram que sim, que tiveram impactos positivos dessa modalidade de trabalho para a carreira profissional.

Gráfico 8: Impactos positivos na carreira profissional





Fonte: autores (2023)

As principais contribuições elencadas pelos servidores que contribuíram com esse desenvolvimento profissional foram:

- Otimização das atividades desempenhadas através da melhoria da qualidade de vida no trabalho;
- Facilidade em organizar atividades síncronas e assíncronas;
- Maior produtividade em decorrência da simplificação e agilidade no desempenho de atribuições cotidianas;
- Oportunidade de identificar novas possibilidades de reavaliar o trabalho desempenhado,
- Aperfeiçoamento de plataformas de ensino e aprendizagem,
- Qualificação profissional para aperfeiçoamento desta modalidade de trabalho.

Nessa perspectiva, o estudo apontou que a experiência do trabalho remoto possibilitou a ampliação do conhecimento e utilização das ferramentas outrora desconhecidas ou pouco manipuladas por grande parte desses servidores. Para a maioria dos servidores que responderam “sim”, o trabalho remoto potencializou o desenvolvimento e uso dessas ferramentas, como a criação de conteúdos para aperfeiçoamento e melhor desempenho das atribuições desenvolvidas.

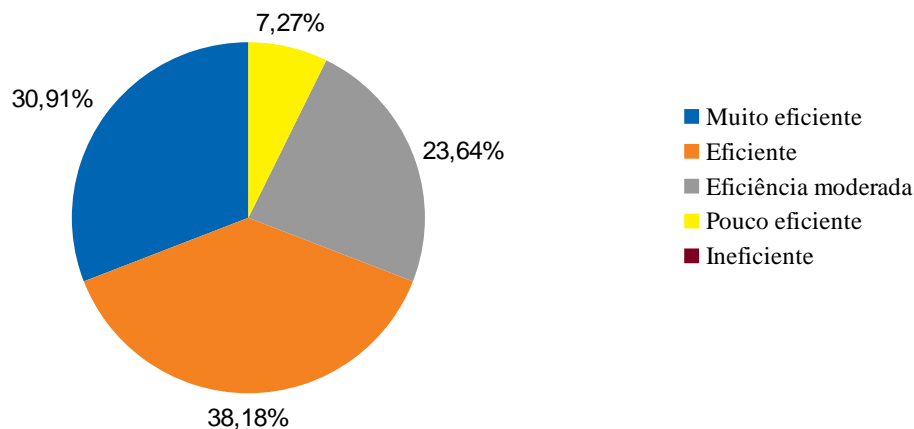
Sendo assim, compreende-se que a flexibilização do tempo possibilitada através do trabalho remoto se mostrou promissora para o desenvolvimento da carreira mesmo com os percalços enfrentados no período de pandemia.

Logo, a principal dificuldade de crescimento profissional encontrada pelos servidores apresentou-se pela dificuldade em exercer o trabalho remoto sem o devido preparo da instituição em disponibilizar ambientes de diálogo, treinamento e (TIC's) adequadas para o exercício das funções desempenhadas.

Comunicação

Quanto aos aspectos relacionados à comunicação, em questão fechada, indagou-se: “A comunicação com a chefia imediata, e com outros colegas de trabalho, foi eficiente?” A porcentagem de 30,91% servidores respondeu muito eficiente, 38,18% eficiente, 23,64% eficiência moderada, 7,27% pouco eficiente. Contudo, a alternativa “ineficiente” não foi considerada por nenhum respondente.

Gráfico 9: Comunicação



Fonte: autores (2023)

Esses resultados sinalizam que os servidores já utilizavam dos canais oficiais de comunicação existentes nesta instituição, anteriormente ao período pandêmico. Todavia, acredita-se que as ferramentas de caráter não oficial tenham contribuído amplamente para facilitar o processo de comunicação, assim como a ferramenta de *WhatsApp* e outros aplicativos.

Nesta óptica, compreende-se que os atributos para otimizar o processo de comunicação entre os servidores não envolvem apenas o uso adequado de ferramentas (TIC's), mas, envolvem também o estabelecimento de condições efetivas e oportunas de diferentes formas de atuação,



CRIAR EDUCAÇÃO

Revista do Programa de Pós-Graduação em Educação - UNESC



Unahce
Unidade Acadêmica
de Humanidades,
Ciências e Educação



Criar Educação, Criciúma, v. 13, nº2, jul/dez 2024.– PPGE – UNESC – ISSN 2317-2452

gestão, de comprometimento com o serviço público. O alinhamento desses atributos é necessário para o estabelecimento adequado da modalidade de trabalho *'home-office'*.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dados os objetivos estipulados, é possível considerar que o presente estudo obteve êxito em compreender as percepções dos servidores, frente às experiências vivenciadas no decorrer da pandemia com a implantação do trabalho remoto.

De maneira geral, os resultados da pesquisa apresentaram aspectos favoráveis em relação ao processo de adaptação dos servidores à modalidade de trabalho remoto. É possível observar elevado índice dos impactos positivos que o (ERE) causou na carreira dos participantes deste estudo. A tecnologia foi considerada como um aspecto positivo para o desenvolvimento dessas atividades e ainda agregou conhecimento e aprendizado em relação às tecnologias antes desconhecidas. Muitos dos servidores relataram que o trabalho remoto trouxe inúmeros benefícios tais como: praticidade no exercício das atividades, economia de tempo com deslocamento, otimização de recursos financeiros além de possibilitar maior tempo com a família e exercício de atividades físicas resultando em melhor qualidade de vida.

Como aspectos negativos, foram apontadas as dificuldades em adaptar o *home office* à infraestrutura disponibilizada pela instituição, principalmente em relação à plataforma utilizada para o desempenho de atividades institucionais, a falta de contato físico, considerado como imprescindível para a manutenção da rotina de trabalho e a ausência de cursos de capacitação e treinamentos para lidar com as novas ferramentas utilizadas.

Como limitações identificadas neste estudo pode-se destacar que este trabalho não obteve as respostas de todos os servidores da instituição e não teve como enfoque analisar o perfil sociodemográfico dos participantes da pesquisa.

Assim sendo, sugerimos que futuros estudos possam traçar um contraponto de como a implementação do ensino remoto emergencial contribuiu para a formulação de iniciativas governamentais, a título de exemplo: a implantação do programa de gestão instituído pelo governo federal a fim de contribuir com a prestação dos serviços públicos na rede federal de ensino.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, M. P. N. et al. Residência é residência, trabalho é trabalho: estudo quali-quantitativo sobre o trabalho remoto de professores universitários durante a pandemia da COVID-19. **Research, Society and Development**, 2021, v. 10, n. 9.

BARBOSA, L. R. F. **Qualidade de vida no trabalho remoto em um contexto de pandemia, segundo a visão dos servidores técnico-administrativos do IFRN Campus Cidade Alta.** Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2020.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** São Paulo: Edições 70, 2011, 229 p.

BONDÍA, J. L. Notas sobre a experiência e o saber de experiência. **Revista Brasileira de Educação**, n. 19, p. 20-28, 2002.

BRASIL, Lei nº 8.027, de 12 de abril de 1990. Dispõe sobre normas de conduta dos servidores públicos civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 1994. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8027.htm>. Acesso em: 12 abr. 2023.

BRASIL. MEC. Portaria n.º343, de 17 de março de 2020. Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-343-de-17-de-marco-de-2020-248564376>. Acesso em: 22 abr. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria do Estado de saúde de Minas Gerais. 2020. Cononavírus. Disponível em: <<https://coronavirus.saude.mg.gov.br/perguntaserespostas>>. Aceso em: 16 jun. 2023.

BRIDI, M. A. et al. **O trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19.** Remir, Curitiba, 2020.

CASTRO, M. A. A.; SÁ MELLO, M. P.; OLIVEIRA, K. P. As relações laborais na perspectiva do trabalho remoto: um estudo de caso em uma instituição federal de ensino. **Práticas em Gestão Pública Universitária**, v. 6, n. 2, p. 91-111.

CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE MINAS GERAIS. Conselho Universitário. Resolução CEPT-05/2020, de 22 de julho de 2020. Estabelece os princípios fundamentais e normatiza a implantação do Ensino Remoto Emergencial (ERE). Disponível em: <<https://www.dept.cefetmg.br/wp-content/uploads/sites/80/2020/01/Res->

CEPT_05_2020_Estabelece-os-principios-fundamentais-para-implantacao-do-ERE.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2023.

COELHO, L. G. et al. Percepções sobre o trabalho remoto durante o período pandêmico: um estudo de caso no Instituto Federal do Ceará. **Revista Brasileira de Planejamento e Desenvolvimento**, 2022, v. 11, n. 2, p. 476-492.

DALLA ZEN, A. M. A Crise de paradigmas e a resignificação do conhecimento para o século XXI. **Em Questão**, Porto Alegre, jul./dez. 2010, v. 16, n. 2, p. 49-63.

DENZIN, N. K. LINCOLN, Y. S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: Denzin, N. K. e Lincoln, Y. S. (Orgs.). **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 15-41.

OLIVEIRA JUNIOR, O. F. de; DALMAU, M. B.L; TOSTA, K. C. B.T. A percepção de servidores da FACH/UFMS a respeito dos desafios do home office. **Cadernos Cajuína**, 2022, v. 7, n. 1, p. 1-23.

LUCAS, A. do C.; SANTOS, R. L. O trabalho remoto na administração pública brasileira: desafios e perspectivas. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, 2021, v. 7, n. 4, p. 260-270.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia**. 2020. Disponível em: <<https://www.paho.org/pt>>. Acesso em: 15 abr. 2023.

TOLEDO, A. T. Trabalho remoto no serviço público: o novo normal? **Boletim economia empírica**, 2020, v. 1, n. 3, p. 31-37.

ZAGATI, S. da S. et al. **Trabalho remoto: análise sobre as características e percepções de técnicos administrativos atuantes durante a pandemia do novo coronavírus**. Disponível em:<<http://bdt.d.ufm.edu.br/handle/123456789/1254>>. Acesso em: 24 abr. 2023.

Recebido agosto de 2023.

Aprovado maio de 2024