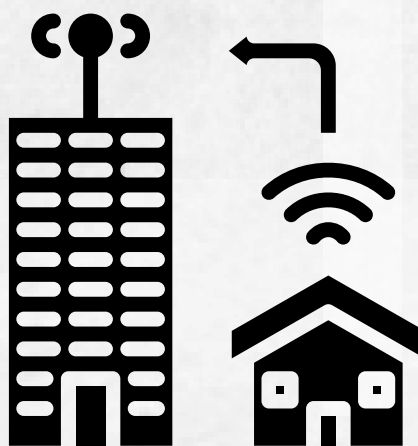


FATORES INTERVENIENTES NO TELETRABALHO NO CONTEXTO DAS IFES: UM ESTUDO DE CASO NA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA- UFV – CAMPUS RIO PARANAÍBA-MG
PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM
REDE NACIONAL- PROFIAP
AUTOR: CLAUDEIR DE ALMEIDA GUILHERMINO
ORIENTADOR: PROF. DR. LEONARDO PINHEIRO DEBOÇA
COORIENTADOR: PROF. DR. ODEMIR VIEIRA BAÊTA**

RIO PARANAÍBA – MG/2024

Resumo 03

Introdução 04

Público-alvo da proposta 05

Descrição da situação-problema 06

Objetivos da proposta de intervenção 07

Diagnóstico e análise 08

Recomendações de intervenção 11

Responsáveis pela proposta de intervenção e data 13

Referências 14

Protocolo de recebimento 15

RESUMO

O desenvolvimento e inovação de tecnologias de informação e comunicação (TICs), tem propiciado uma nova forma de relação de trabalho entre empregado e empregador, o chamado teletrabalho. Com o advento da pandemia essa nova tendência se intensificou e está sendo objeto de estudos por parte de pesquisadores. Estes estudos servem para trazer à luz aspectos encontrados nessa nova relação. Sendo assim, este estudo teve como objetivo: caracterizar os fatores intervenientes no teletrabalho nos setores administrativos (Chefias de Divisão das Pró-Reitorias de Ensino, Pesquisa e Extensão) e acadêmicos (Coordenadores de Cursos) da Universidade Federal da Grande Dourados – UFGD – Dourados-MS; identificar os principais fatores restritivos e promotores quanto à possibilidade de teletrabalho na UFGD e propor recomendações gerenciais aplicáveis ao eventual processo de implementação do teletrabalho na UFGD.

Para tanto, a pesquisa desenvolvida neste trabalho foi do tipo qualitativa, por meio de um estudo de caso, utilizando-se de entrevista semiestruturada e seguindo um roteiro de entrevista. Para a análise dos dados qualitativos foi utilizada a Análise de Conteúdo Categorical. Os resultados da pesquisa mostraram que 85% dos entrevistados consideram a possibilidade de teletrabalho de forma parcial. Os resultados encontrados, sejam promotores e restritivos, corroboram estudos encontrados em outras literaturas. Dois pontos de destaque se referem à importância da estruturação tecnológica apontada pelos pesquisados como insuficiência e defasagem de equipamentos juntamente com investimento nas tecnologias de redes de informação e a necessidade de ferramentas de avaliação e controle de metas e desempenho. Os pesquisados se mostram preocupados em como seria a forma de avaliação, cumprimento de metas e entrega de resultados.

INTRODUÇÃO

O isolamento social ocasionado pela Pandemia do Covid-19 trouxe uma nova realidade e colocou à prova uma relação de trabalho até então pouco difundida, o teletrabalho. Segundo o portal do Ministério da Economia (Brasil, 2020), entre março e setembro de 2020, cerca de 50% dos servidores públicos federais desempenharam suas atividades a partir de suas casas. Em alguns órgãos, como no Ministério da Educação, esse percentual chegou a 98% durante certos períodos. A Construção do preâmbulo legal do teletrabalho, no Brasil, começou a tomar forma dentro dos órgãos públicos a partir dos anos 2000. A busca pela redução de gastos operacionais, pela modernização do funcionamento dos serviços e consequentemente agilidade e eficiência são norteadores da implantação do teletrabalho no serviço público. Para isso, o investimento em TICs e redes de segurança serão fundamentais nesse processo. Com a disseminação da pandemia do Covid-19, no início de 2020, e a implantação compulsória do teletrabalho pelo Governo, o tema teletrabalho começou a ser debatido com mais ênfase, bem como o surgimento de regulamentos mais específico. Em se tratando do setor público, o Governo Federal publicou a Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020, em que estabeleceu 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, 2020a), o Decreto nº 11.072 de 17 de maio de 2022, em que dispõe sobre o Programa de Gestão e Desempenho – PGD da APF direta, autárquica e fundacional, em especial, nos Artigos 9º a 12º, que tratam das regras do teletrabalho e controle de produtividade no Executivo Federal (Brasil, 2022b) e mais recentemente a Instrução Normativa Conjunta SEGES-SGPRT/MGI nº 24, de 28 de julho de 2023, que estabelece orientações a serem observadas pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (Sipec) e do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal (Siorg), relativas à implementação e execução do Programa de Gestão e Desempenho (PGD), em especial nos Artigos 10º a 12º (Brasil, 2023). De acordo com Pandini e Pereira (2020), com o advento do Covid-19 a rotina do servidor sofreu diversas transformações, tanto na organização quanto nos tradicionais moldes de trabalho, causando impactos profissionais e pessoais a estes servidores públicos. Para Mendes, Oliveira e Veiga (2020), esse novo modo de trabalho rompeu com o modelo tradicional de trabalho, modificando suas relações. Permitiu entender, com o uso da tecnologia, os vários sistemas de trabalho sem a presença física dos indivíduos envolvidos no processo de trabalho. Destacam, ainda, que o teletrabalho se apresenta cada vez mais globalizante, espelhando a realidade social, das organizações, tecnológicas, econômicas, bem como os desafios laborais da atualidade conforme Mendes, Oliveira e Veiga (2020 apud Costa, 2004).

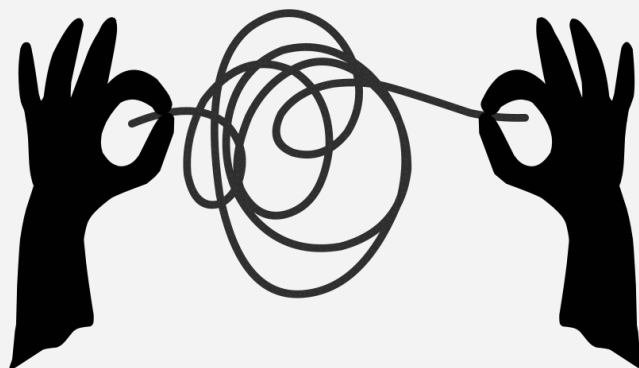
PÚBLICO-ALVO

A pesquisa teve o intuito de dar subsídios e diagnósticos à UFGD, instituições públicas federais de educação no Brasil, sindicatos e servidores em geral acerca dos fatores promotores e restritivos, possibilidades e implicações do teletrabalho no olhar de chefias de divisão das Pró-Reitorias de ensino, pesquisa e extensão e coordenadores de cursos.



DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

A presente proposta de pesquisa teve como interesse compreender, por meio de entrevistas semiestruturadas e amostragem por adesão, a visão dos chefes de divisão das Pró-Reitorias de Ensino, Pesquisa e Extensão (setores administrativos) e coordenadores de cursos (setores acadêmicos) acerca dos principais fatores restritivos e promotores do teletrabalho no âmbito dos setores administrativos e acadêmicos da UFGD. Esses setores foram escolhidos porque contemplam o tripé/tríade de uma instituição de ensino superior: ensino, pesquisa e extensão, possibilitando, assim, uma avaliação da viabilidade do teletrabalho nesses setores. Com isso, tivemos a oportunidade de compreender esse fenômeno e contribuir para a discussão sobre o tema teletrabalho em instituição pública federal de ensino superior e sua implantação. A relevância social da pesquisa consiste em disponibilizar esses dados para as instituições públicas federais de educação no Brasil, sindicatos e servidores em geral, contribuindo e subsidiando-os para a discussão acerca do assunto e possíveis implicações e decisões práticas.



OBJETIVOS DA PROPOSTA

Objetivo Geral:

Caracterizar os fatores intervenientes no teletrabalho nos setores administrativos e acadêmicos da Universidade Federal da Grande Dourados – UFGD – Dourados-MS.

Objetivos Específicos:

Descrever as atividades desenvolvidas nos setores quanto à possibilidade de teletrabalho na UFGD.

Identificar os principais fatores restritivos e promotores quanto à possibilidade de teletrabalho na UFGD.

Propor recomendações gerenciais aplicáveis ao eventual processo de implementação do teletrabalho na UFGD.



DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

Foram entrevistados treze chefes de divisão, compreendidos na Pró-Reitoria de Ensino e Graduação, Pró-Reitoria de ensino de pós-graduação e pesquisa, Pró-Reitoria de extensão e cultura e também oito coordenadores e curso das faculdades da Fundação Universidade Federal da Grande Dourados utilizando-se da análise de conteúdo categorial das entrevistas, que foram transcritas com objetivo de responder ao problema de pesquisa. A análise foi dividida em 04 tópicos para melhor compreensão dos resultados contemplando: o ambiente de trabalho da UFGD, possibilidades de teletrabalho; fatores promotores; fatores restritivos e possíveis implicações de uma eventual implantação do teletrabalho na UFGD.

O Ambiente de trabalho na UFGD e as possibilidades de teletrabalho:

De acordo com o resultado da pesquisa, 11 chefes de divisão apontaram que, em suas divisões, o teletrabalho se encaixaria de forma parcial, 01 total e 01 em nenhuma delas. Já 07 coordenadores de cursos responderam que o teletrabalho possa ser realizado de forma parcial e 01 total. O principal argumento apresentado pelos entrevistados é a necessidade de atendimento presencial. Embora alguns argumentem que as tecnologias e recursos de comunicação permitam que o atendimento ocorra de forma remota, outros acreditam que ainda seja necessário o atendimento presencial, sobretudo no atendimento ao público externo.

Outro ponto bastante destacado no estudo, em todo seu roteiro, é a preocupação quanto à forma de avaliação, mapeamento de atividades, aferição de metas e consequentemente investimento em equipamentos e ferramentas para medição de desempenho para quem estiver realizando o teletrabalho. Para os entrevistados, setores mais burocráticos, administrativos, de secretarias e setores tecnológicos estão mais propensos ao teletrabalho, diferentemente de setores como laboratórios que necessitam de atividades presenciais. Destaca-se, dentre coordenadores de cursos, que a parte pedagógica deveria ter um olhar mais cuidadoso em um momento de implantação do teletrabalho. A maioria, tanto chefias e coordenadores, exaltaram a insuficiência e defasagem de equipamentos tecnológicos e instabilidade das redes, bem como a necessidade de treinamento de seus servidores.

Fatores promotores do teletrabalho na UFGD:

Neste tópico buscou-se identificar os fatores promotores de mais destaque mencionados pelos entrevistados. Para chefias e coordenadores um desses destaques é a flexibilidade que o teletrabalho proporcionaria com a não necessidade de o servidor precisar se deslocar para o trabalho presencial e propiciando satisfação ao servidor e qualidade de vida.

Segundo alguns entrevistados, chefias de divisão e coordenadores, a experiência da pandemia mostrou que o teletrabalho facilitou o acesso das pessoas no contato com setores da UFGD utilizando-se da ferramenta WhatsApp e ferramentas de comunicação e que esse contato se tornou um atendimento mais rápido e é padrão até os dias de hoje. Nisso, essa nova forma de comunicação e atendimento faz com que esse público não precise se deslocar e realizar o atendimento presencial. Que os processos são digitalizados e dariam suporte para realização do trabalho remoto. Dizem, também, que o teletrabalho na pandemia trouxe uma nova forma de participação em bancas pelos docentes em que à época utilizou-se das reuniões de forma on-line e que o modus operandi se tornou uma nova realidade, a partir de então. Com isso, proporciona desoneração dos gastos públicos com o não pagamento de passagens e diárias para esses docentes.

Fatores restritivos do teletrabalho na UFGD:

Neste tópico, buscou-se identificar os fatores restritivos de mais destaque mencionados pelos entrevistados. Para chefias de setores e coordenadores de cursos alguns destaques são novamente a necessidade de atendimento presencial ao público, falta de ferramentas de tecnologia e necessidade de estudos para a implantação do teletrabalho e de mecanismos de avaliação. A necessidade de atendimento presencial em alguns setores foi pauta e apontamento como fatores restritivos para a implantação do teletrabalho. Novamente, o quesito falta de ferramentas de tecnologia, de infraestrutura e de redes foram destaque neste tópico.

Segundo os participantes, esse quesito pode ser um entrave para se manter uma boa comunicação. Portanto, há necessidade de investimento para desenvolver o teletrabalho. Outro aspecto mencionado foi a necessidade de contato presencial entre servidores como fator restritivo na implantação do teletrabalho. Aqui, destacam a importância da troca profissional presencial como ponto de ganho emocional com estabelecimento de vínculos não somente técnicos. Esse vínculo, mais íntimo, proporciona um nível de recepção para tratar de assuntos que à distância se perderia. O caráter humano das relações é motivo de preocupação. A não presencialidade pode gerar perda do interesse no processo educacional fazendo com que somente o trabalho burocrático prevaleça. Fayad e Nunes (2023) apontam em seus estudos que, na pandemia, a convivência diária entre amigos e colegas de trabalho foi sentida o que ocasionou um mal-estar nesses servidores.

Possíveis implicações da eventual implantação do teletrabalho na UFGD:

Neste tópico é apresentada a análise do conjunto de perguntas 6, 7, 8 e 12 do roteiro de entrevista em que tratam do tema em questão. Aqui, novamente, enfatiza-se a preocupação dos entrevistados quanto a necessidade de estabelecimento de metas e instrumentos de avaliação com a possível implantação do teletrabalho. Discorrem que esses instrumentos de avaliação podem estar atrelados ao aumento da produtividade.

Vale destacar que alguns participantes mencionam a melhora e o aumento da produtividade, sobretudo pela satisfação do trabalhador de estar em casa e não precisar se deslocar para trabalhar. Para isso, contudo, argumentam serem necessários o estabelecimento de metas; de formas de avaliação do trabalho realizado em casa; de recursos tecnológicos satisfatórios para o trabalho remoto; e um ambiente domiciliar propenso e adequado ao trabalho. Por outro lado, há participantes que expressam uma preocupação com a saúde do trabalhador, aumento da produtividade com a extensão da jornada de trabalho e do seu transbordamento nos horários e espaços de lazer e descanso. Quanto ao impacto da qualidade dos serviços prestados, em uma possível implantação do teletrabalho, foi destacado pelos coordenadores a necessidade de capacitação de seus servidores para o manuseio e interação dessa nova forma de labor e uma compreensão maior da forma que se dá a educação à distância. Com instrumentos certos de acompanhamento, treinamento e designação de tarefas pode-se atingir a qualidade. Outro fator apontado é a satisfação do teletrabalhador como aspecto motivador de qualidade. Já na visão de chefia, a falta de esforço, falta de ambiente adequado, falta de acompanhamento, de compromisso do servidor e falta de acompanhamento presencial da chefia poderiam afetar a qualidade dos serviços. Salientam a necessidade de treinamento, métrica e ferramentas que meçam parâmetros de qualidade.

Os participantes discorrem, também, a respeito dos gastos, economias e recursos financeiros relacionados à realização do trabalho de forma remota ou presencial. Argumentam que o teletrabalho oferece economia de recursos como energia e água para a administração, podendo onerar o trabalhador. Por outro lado, o trabalhador pode economizar em deslocamento e o valor economizado pela administração pode ser revertido em recursos para a universidade. No tocante à receptividade dos usuários para com o teletrabalho, os participantes da pesquisa demonstraram otimismo, principalmente por parte de usuários mais jovens que tem facilidade no manuseio com a tecnologia. Em contraponto, os usuários mais velhos teriam certa restrição pela dificuldade com ferramentas tecnológicas.



RECOMENDAÇÕES DE INTERVENÇÃO

Considerando o estudo apresentado e apoiado pelo referencial teórico, faremos, neste capítulo, recomendações gerenciais à Administração Geral da UFGD, em uma possível implantação do teletrabalho, sobre pontos norteadores e destacados durante o processo de categorização do estudo.

Investimento em estruturação tecnológica com aquisição, fornecimento e modernização de seus equipamentos e redes de comunicação. Considerando a defasagem de equipamentos e constantes instabilidades das redes de internet e comunicação da Universidade; esse investimento é de fundamental importância para que seus servidores possam realizar suas tarefas com qualidade e ganho de produtividade.

Implantação do aplicativo Whatsapp Business como forma de comunicação, controle de horários e agendamento considerando as reclamações feitas na pesquisa sobre a utilização de dispositivos móveis pessoais para realização do teletrabalho durante o período da pandemia.

Fornecimento de cursos àqueles que tenham maior dificuldade na utilização de tecnologias envolvidas no processo do teletrabalho.

Fornecimento de internet gratuita e de qualidade aos alunos carentes que não tenham condição de acesso, principalmente aqueles dos cursos de Licenciatura Intercultural Indígena “Teko Arandu” e Licenciatura em Educação do Campo.

Oferta de seminários e palestras ao servidor para lidar com a perda do caráter humano das relações no qual à distância proporcionaria bem como para o estímulo motivacional.

Construção de ferramentas de avaliação, controle de metas e de desempenho. Os pesquisados se mostram preocupados em como seria a forma de avaliação e entrega de resultados. Embasando essa necessidade, encontra-se no Art. 22 da Instrução Normativa Conjunta SEPES-SGPRT/MGI nº 24, de 28 de julho de 2023: O nível hierárquico superior ao da chefia da unidade de execução avaliará o cumprimento do plano de entregas da unidade, considerando:

- I – a qualidade das entregas;
- II – o alcance das metas;
- III – o cumprimento dos prazos; e
- IV – as justificativas nos casos de descumprimento de metas e atrasos.

RECOMENDAÇÕES DE INTERVENÇÃO

Considerando as especificidades do teletrabalho, a Gestão da UFGD deve-se atentar a necessidade de estudos, adequação e construção de um plano de trabalho baseado em ferramentas de gestão de pessoas para avaliação, controle de metas e desempenho. A flexibilização da jornada deve estar condicionada ao monitoramento dessas métricas das atividades e indicadores de produtividade utilizando-se dessas ferramentas para melhor identificação e compreensão dos trabalhos realizados pelos servidores envolvidos. A construção dessa ferramenta poderá estar atrelada a natureza e particularidades de cada setor.



RESPONSÁVEIS PELA PROPOSTA DE INTERVENÇÃO E DATA

Relatório Técnico apresentado ao Programa de
Mestrado Profissional em Administração Pública
em
Rede Nacional – PROFIAP

Data de realização
23/02/2024

Responsáveis:

Acadêmico: Claudeir de Almeida Guilhermino
Claudeir.guilhermino@ufv.br

Orientador: Prof. Dr. Leonardo Pinheiro Deboça

Coorientador: Prof. Dr. Odemir Vieira Baêta

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto 11.072, de 17 de maio de 2022. Dispõe sobre o Programa de Gestão e Desempenho – PGD da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 160, n. 93, p. 5, 18 mai. 2022b.

BRASIL. Instrução normativa Conjunta Seges-Sgprt/Mgi nº 24, de 28 de julho de 2023. Estabelece orientações a serem observadas pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal – Sipec e do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal – Siorg, relativas à implementação e execução do Programa de Gestão e Desempenho – PGD. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 161, n. 144, p. 57, 31 jul. 2023.

BRASIL. Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal. Instrução normativa 65, de 30 de julho de 2020. 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. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 158, n. 146, p. 21, 31 jul. 2020^a.

BRASIL. Teletrabalho ganha força nos órgãos da Administração Pública Federal. Ministério da Economia, Brasília, 30 dez. 2020b. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2020/dezembro-1/teletrabalho-ganha-forca-nos-orgaos-da-administracao-publica-federal>. Acesso em: 31 out. 2023

FAYAD, Raphael Fabiano Muniz; NUNES, André. Qualidade de vida no teletrabalho: um estudo de caso na Universidade de Brasília. GeSec: Revista de Gestão e Secretariado, São José dos Pinhais, PR, v. 14, n. 4, 2023.

MENDES, Ricardo Augusto de Oliveira; OLIVEIRA, Lucio Carlos Dias; VEIGA, Anne Gabriela Bastos. A viabilidade do teletrabalho na administração pública brasileira. Brazilian Journal of Development, Maringá, PR, v. 6, n. 3, p. 12745-12759, mar. 2020.

Pandini, Lunara Stollmeier; Pereira, Eliana dos Santos. O teletrabalho no contexto de pandemia de Covid-19: a percepção de servidores públicos do judiciário brasileiro e MPU. Caderno de Administração, Maringá, PR, v. 28, n. 2, p. 55-81, 2020.

Protocolo de recebimento do produto técnico-tecnológico

À

Reitoria

Fundação Universidade Federal da Grande Dourados

Pelo presente, encaminhamos o produto técnico-tecnológico intitulado “FATORES INTERVENIENTES NO TELETRABALHO NO CONTEXTO DAS IFES: UM ESTUDO DA CASO NA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS”, derivado da dissertação de mestrado “FATORES INTERVENIENTES NO TELETRABALHO NO CONTEXTO DAS IFES: UM ESTUDO DA CASO NA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS”, de autoria de “Claudeir de Almeida Guilhermino”.

Os documentos citados foram desenvolvidos no âmbito do Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (Profiap), instituição associada “Universidade Federal de Viçosa”.

A solução técnico-tecnológica é apresentada sob a forma de um “Relatório de Pesquisa” e seu propósito é “Dar subsídios e diagnósticos gerenciais à Fundação Universidade Federal da Grande Dourados-UFGD acerca do tema teletrabalho”.

Solicitamos, por gentileza, que ações voltadas à implementação desta proposição sejam informadas à Coordenação Local do Profiap, por meio do endereço “profiap@ufv.br”.

Rio Paranaíba/MG, 23 de fevereiro de 2024.

Registro de recebimento

Assinatura, nome e cargo (detalhado) do recebedor