

## **Análise da adaptação dos servidores da universidade federal do triângulo mineiro ao home office**

**Simone Aparecida Guimarães Costa Nascimento - [simoneguimaraesadm25@gmail.com](mailto:simoneguimaraesadm25@gmail.com)**

**Universidade Federal de Uberlândia**

### **1. Contexto**

Em dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada sobre vários casos de pneumonia na cidade de Wuhan na China, um tipo de coronavírus que não havia sido identificada antes em seres humanos. Em janeiro de 2020, a OMS declarou o surto do novo coronavírus e em março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia não muito diferente do resto do mundo, nesta mesma época o Brasil passou a identificar os primeiros casos, levando a diversas decisões a serem tomadas para evitar a contaminação em massa da população.

Desta forma em março a UFTM, constitui o comitê especial de acompanhamento à COVID-19, para definir os passos a serem tomados, caso surgissem casos na cidade. No dia 18 de março de 2020, o prefeito de Uberaba, confirma o primeiro caso de coronavírus na cidade e dois dias depois o comitê, determina que os servidores, cumpram seus expedientes na modalidade Home Office e suspende o calendário acadêmico.

O objetivo deste trabalho é avaliar como os servidores conseguiram desenvolver suas atividades sem perder a qualidade dos serviços ofertados presencialmente, de forma a atender o princípio da Eficiência que rege os serviços públicos.

### **2. Solução Implementada**

Sabe-se que as TIC'S exercem um papel cada vez mais importante no modo de nos comunicarmos. Quando utilizadas de forma integrada essas ferramentas facilitam os trabalhos em suas diversas especificidades e auxiliam o processo produtivo.

Pensar em TIC'S é pensar no uso de hardwares e softwares sendo que algumas dessas ferramentas se tornaram tão comuns que às vezes nem são associadas às TIC'S como os e-mails, webcam e fóruns onlines.

Para que os servidores pudessem executar suas atividades em casa, a universidade incentivou o usos das TIC`S, para adequação e continuidade da qualidade dos serviços prestados presencialmente. Dentre esses recursos os mais utilizados foram:

### **2.1 Soluções na Nuvem**

Um meio eficaz que facilita a comunicação de diversas pessoas em locais diferentes em um mesmo documento ou planilha é o armazenamento em nuvem.

### **2.2 Celular**

O celular passou a ser útil, como facilitador em diversas atividades, como por exemplo meio de vendas para empresas que tiveram restrição de abertura, meio de contato entre servidores,

### **2.3 E-mails**

O uso de e-mails são muito úteis para manter a equipe alinhada em relação ao andamento de projetos e novidades, além de ser uma das ferramentas de comunicação mais utilizados desde tempos remotos, além de gerar mais confiança para os usuários.

### **2.4 Internet**

Foi um meio essencial para o desenvolvimento das atividades.

### **2.5 Sites**

Como as atividades foram executadas de casa, o recurso de um site sempre atualizado, com informações relevantes e cotidianas, se faz necessário.

### **2.6 Whatsapp**

Uma ferramenta que se tornou muito popular durante o teletrabalho foi o whatsapp, tanto na forma de utilização com o número pessoal de telefone, como na forma descrita como whatsapp business, em que o usuário configura o número do telefone da empresa, para ser utilizado através da ferramenta.

Essa ferramenta permite mais rapidez no contato com o servidor/funcionário, porque como as atividades estão sendo realizadas em casa, existe a possibilidade que seja configurado o número de ramal de cada servidor no seu próprio aparelho de celular e desta forma não tem que disponibilizar números pessoais para usuários externos à empresa.

### **2.7 Sistema SEI:**

No SEI tramitam apenas documentos vinculados a processos administrativos, desta forma, documentos como memorandos, formulários, atas, certidões, entre outros, conforme a situação,

podem estar vinculados a processos e, portanto, devem tramitar via SEI.

### **3. Resultados**

Conforme pode ser analisado 30% dos servidores aderiram a utilização das Soluções em Nuvens, 30% passaram a utilizar seu telefone celular particular para as comunicações durante o expediente de trabalho, 50% dos servidores utilizaram e-mails para se comunicarem com servidores e usuários externos nas comunicações, nada diferente do esperado 100% dos servidores utilizaram a internet para desenvolver algum tipo de trabalho nesse período, em contrapartida a utilização de sites foi pequena 20%, por outro lado o uso da ferramenta whatsapp foi de 90% e por fim o Sistema Eletrônico de Informações foi utilizado por 80% dos servidores. O sistema SEI foi o sistema utilizado em trabalho e que continuou a ser utilizado no Home Office. Sendo que dos entrevistados, 74% não sentiram dificuldade de utilizar o sistema no computador em casa.

Em relação aos sistemas você não utilizava e passou a utilizar no trabalho em Home Office os servidores relataram que passaram a utilizar as ferramentas Google Meet por incentivo da universidade para as reuniões online.

Foi analisado quais impactos profissionais foram sofridos em relação aos servidores sofrerem bruscas transformações no modo de executar as atividades de presencial para home office, sem prévio treinamento ou decisão formal das TIC'S a serem utilizadas para o desenvolvimento do trabalho em casa.

Outra análise realizada foi em questão de caso a universidade adote o trabalho remoto, pós pandemia se haveria adesão dos servidores e quais decisões a Universidade deve tomar, para formalizar o uso correto das TIC'S de forma que a eficiência dos serviços públicos não seja comprometida.

Percebeu-se que não houve dificuldade para o uso do sistema SEI, nos computadores de casa e que mesmo que algumas vezes o sistema passasse por instabilidade ou houvesse necessidade de aprender alguma funcionalidade os servidores responsáveis pelo sistema de Gestão da Tecnologia e pelo sistema SEI, conseguiram dar suporte de forma remota e não houve prejuízo das atividades.

### **4. Proposta de Acompanhamento**

A Universidade no início da pandemia fez uma parceria com a google e difundiu aos servidores para que as reuniões fossem realizadas via Google Meet, porém não houve nenhum tipo de

treinamento, ou normatização para o uso da ferramenta. Desta forma verificou-se que a ferramenta é um bom instrumento de trabalho remoto, porém necessita de devida instrução por parte dos gestores.

Outro problema verificado em relação ao Google Meet, foi que a parceria foi encerrada após o período de um ano e somente alguns setores permaneceram com acesso ao uso da ferramenta de forma eficiente para reuniões com muitas pessoas, desta forma é necessário uma assinatura permanente para todos servidores em Home Office.

Uma questão preocupante foi a falta de preparo prévio dos gestores para conduzirem seus subordinados no home office. Não houve preparo de como mensurar as atividades, se seria analisadas as horas trabalhadas ou a produtividade. Como deveria ser o contato com os servidores, em quais horários eles poderiam ser contactados. E o que percebeu-se no início foi uma série de desgastes como ligações após horário de trabalho, chamadas de vídeo a qualquer momento, sem levar em consideração que mesmo estando em horário de trabalho esses servidores não haviam sido instruídos de como se vestir e até mesmo sem levar em consideração que diferente do Home Office tradicional, os servidores foram removidos para trabalhar em seus lares sem prévia preparação do ambiente para tal função, estavam no lar aonde na maiorias das vezes haviam crianças em período de aula online e outros membros da família também trabalhando ou em horário de repouso e suas privacidades eram totalmente invadidas pela falta de preparo dos gestores, que devem passar por capacitação para condução dos serviços de tele trabalho.

Uma forma interessante de trabalho pode ser notada em relação ao uso do sistema SEI. Durante o período de Home Office, foi normatizado que os empenhos que até então tinham que serem assinados presencialmente, poderiam ser assinados via SEI. Desta forma uma atividade que para ser executada, dependia de no mínimo três pessoas de setores diferentes para assinar o que comprometeria a segurança contra a doença em transitar esses documentos nesses setores, passou a ser executada de forma segura remotamente via SEI.

## **5. Fundamentação**

Na disciplina Administração Publica aprendemos que todas as atividades humanas estão organizadas e inseridas em um ambiente cada vez mais mutável e complexo e que são diversas empresas que desenvolvem produtos e serviços para atender a pessoas ou outras organizações, que mudam constantemente, de acordo com os problemas e necessidades que se apresentam. Na Disciplina de Gestão Estratégica viu-se a importância de um bom planejamento para o

desempenho das atividades. Já na Elaboração e gestão de projetos foi possível ver a necessidade de utilização de ferramentas adequadas para o desenvolvimento das atividades.