



O TELETRABALHO PRATICADO NA ESCOLA DE GOVERNO DO RIO GRANDE DO NORTE NO CONTEXTO DA PANDEMIA DA COVID-19: UM ESTUDO SOBRE AS MUDANÇAS LABORAIS A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS SEUS SERVIDORES

André China Salustino¹
Maria Daniella da Silva Paiva²

RESUMO

A pandemia da Covid-19 impactou diversos setores ao redor do mundo. No Brasil, tanto empresas privadas quanto órgãos públicos sofreram mudanças a partir das medidas adotadas para enfrentamento da crise sanitária. Uma dessas medidas refere-se ao isolamento recomendado às pessoas, que resultou na execução de novas formas de trabalho, convivência social e familiar. O teletrabalho foi outra orientação das organizações para coibir a propagação do coronavírus e conter o alastramento da doença. O Governo do Estado do Rio Grande do Norte, entre outras, adotou essas medidas, a fim de assegurar a continuidade dos serviços públicos, bem como resguardar a saúde dos seus servidores, os quais tiveram que se adaptar para as novas rotinas e metodologias de trabalho. Este estudo apresenta informações relevantes sobre a temática do teletrabalho diante de um quadro pandêmico vivenciado em 2020. Desse modo, o presente artigo objetiva analisar, com base nesse modelo de trabalho, as mudanças laborais na Escola de Governo do Rio Grande do Norte, a partir da percepção dos próprios servidores lotados na instituição. Para tanto, metodologicamente foi aplicado um questionário com esses atores, do qual se obteve importantes resultados que versam sobre o uso de tecnologia, familiaridade com softwares necessários para o desenvolvimento de atividades, nível de produtividade e dificuldades com a modalidade de trabalho remota.

Palavras-chave: Teletrabalho; Pandemia; Covid; Tecnologia.

INTRODUÇÃO

As crescentes mudanças sociais, políticas e econômicas marcam o atual cenário mundial, provocando importantes transformações em diversos âmbitos, tanto no setor público quanto no privado. O ano de 2020, especificadamente, estimulou várias dessas transformações, em função da pandemia da Covid-19, doença contagiosa causada pelo coronavírus denominado SARS-CoV-2.

1 Graduado em Comunicação Social com habilitação em Jornalismo (2014) e Radialismo (2011) pela UFRN e bolsista de inovação do Programa de Cooperação Técnico-Científica da SEAD/EGRN/FAPERNE (2020). E-mail: salustinoandre@gmail.com

2 Graduada em Pedagogia pela Universidade Estadual Vale do Acaraú - UVA (2008) e bolsista de inovação do Programa de Cooperação Técnico-Científica da SEAD/EGRN/FAPERNE (2020). E-mail: daniellapaiva.pedagoga@gmail.com



Dados divulgados pela Organização Mundial da Saúde (OMS) dão uma ideia do seu impacto avassalador. Os números apresentados até às 10h43min de 24 de novembro de 2020 confirmavam, ao redor do mundo, 58.712.336 casos da Covid-19 e 1.388.528 óbitos.

Com o avanço da pandemia ao longo dos meses, algumas medidas passaram a ser recomendadas e adotadas tanto entre as pessoas quanto pelas organizações, a fim de coibir a propagação do vírus e conter o alastramento da doença. Uma delas refere-se ao isolamento social, que desencadeou mudanças importantes para todos. As pessoas tiveram que se moldar, sem qualquer planejamento prévio, para novas formas de trabalho e convivência social.

Segundo Belzunegul-Eraso & Erro-Garcés (2020), as medidas restritivas de circulação impuseram às instituições a adoção do teletrabalho como forma de proteger os cidadãos do SARS-CoV-2. Nesse sentido, muitos governos passaram a adotar essa modalidade de trabalho como forma de resguardar a saúde dos funcionários, bem como assegurar a continuidade dos serviços. Tratando de Brasil, diante da crise na área da saúde, o Governo do Estado do Rio Grande do Norte foi um que permitiu o trabalho remoto aos seus servidores e colaboradores.

Diante do exposto, é fundamental analisar o impacto do teletrabalho no âmbito das organizações, sobretudo, as da esfera pública, tendo em vista que: 1) o trabalho remoto foi praticado de maneira imprevista por causa de uma circunstância pandêmica; 2) a temática carece de mais estudos, pois ainda são escassas pesquisas brasileiras sobre teletrabalho; e 3) este levantamento pode auxiliar outros pesquisadores a desenvolverem seus próprios estudos empíricos acerca do assunto.

Ressaltadas tais justificativas, este artigo tem como escopo analisar as mudanças laborais desencadeadas pela pandemia da Covid-19 no âmbito da Escola de Governo do Rio Grande do Norte, instituição vinculada à Secretaria Estadual da Administração (Sead). Para tanto, iremos discorrer sobre o teletrabalho e seus desafios, em consonância com as legislações específicas e a tecnologia como forte aliada à modalidade. Além disso, buscaremos responder alguns questionamentos, entre eles: saber se os servidores em teletrabalho tiveram dificuldades, quantos e quais instrumentos eletrônicos utilizaram para a execução das atividades, como avaliam o nível de produtividade individual, e se houve interferências externas para a condução do trabalho.

Considerando isso tudo, o presente estudo ambiciona trazer uma perspectiva de como o trabalho remoto pode se tornar um grande aliado para a administração pública. Ou não, dependendo de algumas circunstâncias, as quais englobam: acesso à tecnologia, domínio de ferramentas, gerenciamento de tempo, entre outras. Isso porque, a partir da pesquisa feita com os servidores da Escola de Governo, teremos um referencial para ampliar o levantamento em outros órgãos.

A pesquisa foi desenvolvida por meio de fontes documentais e bibliográficas como artigos, livros e legislações específicas. Foi realizada também a aplicação de um questionário *on-line* entre os servidores da Escola de Governo RN, a respeito do teletrabalho no contexto da pandemia da Covid-19, de modo a descobrir suas percepções e opiniões sobre o tema.

CONCEITOS E LEGISLAÇÕES SOBRE TELETRABALHO

Para respaldar a temática deste estudo, é preciso compreender inicialmente o significado de teletrabalho. Na generalidade, trata-se de uma maneira de prestação de serviço fora dos espaços físicos organizacionais. Para Rodrigues (2011, p. 03), “o teletrabalho é uma



nova forma de trabalho flexível, decorrente das evoluções tecnológicas observadas nos últimos tempos”. A Organização Internacional do Trabalho (OIT) resume a modalidade como “forma de trabalho realizada em lugar distante da sede empresa ou do centro de produção e que implica uma nova tecnologia que permite a separação e facilita a comunicação” (*apud* RODRIGUES, p. 08).

No tocante às legislações, a Lei nº 13.467/2017 incluiu a definição do termo na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) como: “prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo”.

Concernente aos documentos legais que viabilizaram oficialmente o cumprimento do expediente presencial no modo remoto pelo Governo do Rio Grande do Norte, podemos destacar os decretos estaduais nº 29.512, de 13 de março, e nº 29.599, de 8 de abril de 2020, os quais garantiram, respectivamente, a implantação e a continuidade da modalidade de teletrabalho nos órgãos.

Essas determinações somaram às ações de enfrentamento da Covid-19 no estado, cujo intuito levava em consideração “a quarentena como forma de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019” (Rio Grande do Norte, 2020).

Tais decretos asseguraram a liberação dos servidores do Executivo Estadual para cumprir suas tarefas remotamente, desde que não houvesse prejuízo na prestação dos serviços públicos à população. No âmbito da Escola de Governo do RN, a maioria dos servidores adotou a modalidade, exceto a equipe terceirizada responsável pela assepsia do ambiente.

TECNOLOGIA: UMA FORTE ALIADA AO TELETRABALHO

Na era da globalização, o consumo de tecnologia é perene. Vivemos em uma sociedade que considera a tecnologia e a inovação como grandes aliadas. Destarte, as pessoas precisam atentar para as constantes mudanças que ocorrem mundo afora, caso contrário poderão encontrar dificuldades para adaptação à nova normalidade.

Com relação à inovação na Gestão Pública, Levy (2014, p. 14) afirma que não há como desconhecer a forte influência das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Complementa ainda que essas TICs vêm transformando o setor público há algumas décadas e “isso representa uma mudança, a um só tempo, da relação entre servidores e entre organizações públicas, como essas e a sociedade civil”.

Como exemplo de inovação tecnológica, podemos destacar uma das iniciativas realizadas pelo Governo do Rio Grande do Norte quanto ao gerenciamento de processos, prática rotineira na administração pública. Em 2018, por meio do decreto nº 27.685, o Executivo determinou que a tramitação processual seria realizada por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI). A aquisição e implantação da plataforma viabilizou a modernização do serviço público estadual, promovendo maior eficiência administrativa e celeridade nos despachos, além da economia de recursos.

No contexto da pandemia, uma série de novos hábitos foi estimulada, ao que se passou a denominar como “novo normal”. Nesse sentido, a tecnologia se torna uma facilitadora para todos, principalmente àqueles que estão em condições de teletrabalho.



Considerando o exposto, sublinhamos que o SEI é comumente utilizado por servidores públicos lotados na Sead. Assim, a adoção do teletrabalho pelos servidores da Escola de Governo em 2020 se tornou ainda mais favorável, uma vez que poderiam tramitar os processos remotamente sem qualquer prejuízo. Compreendemos, nesse ponto, que o SEI foi determinante para respaldar o teletrabalho.

ESCOLA DE GOVERNO DO RN

O objeto deste artigo trata sobre as mudanças laborais na Escola de Governo do Rio Grande do Norte em consequência da prática do teletrabalho diante do contexto da pandemia de Covid-19 em 2020. E para entender as transformações, faz-se necessário inicialmente conhecer a instituição.

A Escola de Governo foi criada por meio do Decreto nº 19.896, de 06 de julho de 2007, sendo vinculada à Secretaria de Estado da Administração e dos Recursos Humanos (Searh), hoje apenas Secretaria de Estado da Administração (Sead). Sua sede compreende uma área de 5,6 mil metros quadrados, tendo sido inaugurada no dia 14 de fevereiro de 2013, ocasião em que a instituição passou a se chamar Escola de Governo Cardeal Dom Eugênio de Araújo Sales.

Tem como finalidade promover a valorização e o desenvolvimento do servidor público estadual, por meio de um programa permanente de capacitação, elevando o nível de qualidade, eficiência, eficácia e efetividade dos serviços prestados ao cidadão e adequando-os aos novos perfis profissionais requeridos pelo setor público. Sua missão é desenvolver as competências dos servidores públicos estaduais para otimizar a capacidade da administração estadual na gestão das políticas públicas. Para isso, desenvolve várias atividades nas áreas de formação continuada, graduação e pós-graduação, cursos livres de extensão, cursos a distância, programas de recrutamento e seleção.

A Escola de Governo é composta por uma Direção-Geral (DG), Assessoria Técnica, Departamento de Capacitação (Decap), Departamento de Recrutamento e Seleção (Deres), Departamento Administrativo (DAF) e Biblioteca de Administração Pública. Possui atualmente um quadro de pessoal composto por 45 funcionários, entre efetivos, detentores de cargos comissionados, terceirizados, bolsistas e estagiários.

O horário de funcionamento da instituição é das 7h às 18h. Entre os meses de março e novembro de 2020, com a viabilidade do teletrabalho, os servidores foram autorizados a cumprir suas jornadas de trabalho remotamente. Nesse meio tempo, o expediente virtual foi exercido de forma integral e parcial, com períodos de escalonamento de equipes.

No que tange às ações executadas no período do isolamento social, a Escola de Governo adaptou muitas das suas programações, migrando capacitações que seriam realizadas presencialmente para o modo a distância, com auxílio da tecnologia. Sistemas de videoconferência, redes sociais e ambientes virtuais de aprendizagem passaram a ser usufruídos com regularidade.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A fim de atestar as medidas adotadas pela Escola de Governo do Rio Grande do Norte no que diz respeito ao teletrabalho no contexto da pandemia de Covid-19, bem como o



comportamento dos funcionários da instituição para com essa modalidade de trabalho, foi realizada a aplicação de um questionário. Para a análise, foi utilizada a estatística descritiva. Trata-se de um estudo descritivo com abordagem quantitativa. De acordo com Gil (2002), esse levantamento científico se caracteriza pela interrogação direta das pessoas, visando conhecer o seu comportamento sobre determinado assunto. Na sequência, procura se obter as conclusões correspondentes aos dados coletados por meio da análise quantitativa.

Com relação ao instrumento de coleta dos dados, foi empregado o levantamento de percepção por meio de um questionário *on-line*, do tipo *survey*. A pesquisa considerou investigar elementos que implicaram de forma direta no dia a dia dos funcionários da Escola de Governo a partir da orientação do teletrabalho, em decorrência da pandemia, como medida preventiva de contágio da doença.

O universo da pesquisa abrangeu cerca de 30 profissionais lotados na Escola de Governo do RN, entre servidores públicos efetivos, bolsistas, estagiários e terceirizados. Vale destacar que apesar do quadro de pessoal da instituição atualmente compor de 45 funcionários, foram excluídos da amostragem os auxiliares de serviços gerais que não trabalham diretamente com computador e/ou que não teriam como exercer suas atividades remotamente, haja vista que lidam com a limpeza da instituição, atividade esta realizada imperiosamente de forma presencial. Desse modo, a pesquisa foi aplicada somente a quem conseguiu ou, pelo menos, teve a oportunidade de trabalhar a distância.

O fato do teletrabalho ter acontecido no âmbito da administração pública estadual devido a pandemia da Covid-19, que praticamente obrigou boa parte dos servidores a trabalharem de suas residências, para se proteger contra o coronavírus, minando riscos de contaminação da doença, também justifica a realização dessa pesquisa. Na Escola de Governo do RN, essa mudança repentina não foi planejada tampouco imaginada para acontecer em 2020. A instituição teve que se readaptar e reprogramar várias atividades em decorrência do trabalho remoto. Assim, é essencial investigar o comportamento e a percepção dos funcionários diante dessa nova realidade. Além disso, estudos sobre a área, especificadamente sobre teletrabalho no serviço público, são escassos, o que corrobora ainda mais para se conhecer a opinião de profissionais que atuam no setor.

Concernente ao questionário em si, foram indagadas aos servidores, além de dados pessoais – a fim de conhecer o perfil dos respondentes, problemáticas específicas acerca do assunto “teletrabalho”. Algumas dessas foram: se tinham acesso à internet de qualidade, quais aparatos tecnológicos detinham para uso profissional em suas residências, se estavam familiarizados com softwares importantes para o desenvolvimento de atividades, se precisaram se ausentar de casa para concluir alguma tarefa presencialmente na instituição e se receberam apoio das respectivas chefias, além de perguntas relativas à produtividade e dificuldades encontradas com o teletrabalho. No total, foram propostas 14 perguntas.

O questionário foi dividido em duas seções, sendo a primeira sobre o perfil dos respondentes e a segunda sobre questões relacionadas ao teletrabalho. Além disso, a maioria das perguntas objetivaram opções de respostas de múltipla escolha, enquanto os dois últimos questionamentos foram subjetivos, tendo sido elaborados com intuito de conhecer a opinião dos respondentes de maneira personalizada.

A coleta de dados para realização da pesquisa foi realizada entre os dias 05 e 12 de novembro de 2020. O questionário elaborado por meio de formulário digital foi disseminado



ao público-alvo apenas por meio de aplicativo de mensagens, já que o total de possíveis respostas foi considerado relativamente pequeno e fácil de controlar.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa quantitativa, realizada por meio de questionário *on-line*, resultou em uma somatória de 18 respostas no tempo em que permaneceu ativa para os servidores respondê-la. O número foi considerado satisfatório, embora pudesse ter sido um pouco maior, uma vez que o estudo poderia alcançar o número de até 30 servidores participantes, de acordo com o total do quadro de funcionários da Escola de Governo. De antemão, uma das prováveis causas para a não integralidade de participações pode ter sido relacionada ao fato de que algumas pessoas desse montante são recém-chegadas na instituição, isto é, começaram a trabalhar há pouco tempo. Dessa forma, não tiveram a chance de exercer suas atividades por meio do teletrabalho ao longo dos períodos mais críticos da pandemia e do isolamento social, que compreende os meses de março a agosto de 2020. Somado a esse diagnóstico, o fato de que a participação era voluntária.

Dito isso, passemos para os resultados aferidos. As primeiras perguntas tratavam sobre a idade, o setor de lotação e a função/cargo desempenhado pelos servidores da instituição. Com relação à faixa etária, responderam ao questionário 10 pessoas (55,6%) com mais de 45 anos, e houve um empate nas duas outras alternativas, resultando em 4 respostas (22,2%), tanto para os respondentes com idade entre 31 e 45 anos, quanto para o público de 18 a 30 anos.

No tocante ao setor de lotação, houve retorno de praticamente todos eles, exceto representantes alocados na Biblioteca de Administração Pública, que pertence à estrutura da Escola de Governo. Neste setor, prestam serviço atualmente quatro servidores, sendo um efetivo, um terceirizado e dois bolsistas. De acordo com a Tabela 1, percebe-se que a predominância de respostas foi do Departamento de Capacitação, concentrando 38,9% do total. Na sequência, a equipe da Direção-Geral/Assessoria Técnica somou 27,8%. Os departamentos de Recrutamento e Seleção (16,7%) e Administrativo (11,1%) também foram representados na pesquisa. Essa proporção já era esperada, uma vez que estes últimos departamentos concentram menos funcionários se comparados com os demais.

Tabela 1 - Distribuição de frequência dos participantes quanto ao setor de lotação

Setor de lotação	Frequência	Percentual
Direção-Geral/ Assessoria Técnica	05	27,8%
Decap	07	38,9%
Deres	03	16,7%
DAF	02	11,1%
Recepção	00	0,0%
Biblioteca	01	5,6%
Total	18	100,00

Fonte: elaborado pelos autores (2020).



A respeito do cargo ou função desempenhada, a maior representatividade na pesquisa se deu entre os pesquisadores-bolsistas (38,9%), seguido pelos servidores efetivos (27,8%) e os detentores de cargos de provimento em comissão (22,2%). Houve também retorno, com uma resposta cada, entre estagiários e terceirizados, somando 13,2%.

Outro questionamento feito aos servidores participantes do estudo foi relacionado ao tempo de serviço público, para o qual haviam cinco possibilidades de respostas. Dentre as alternativas, “até 5 anos”, que pressupõe os trabalhadores em início de carreira no Executivo Estadual, foi a escolha de 38,9% dos entrevistados. Os servidores com “mais de 30 anos”, que indica mais experiência no serviço público ou que contribuiu por mais tempo com o Governo do Estado, foram representados por 22,2%. Na Tabela 2, é possível verificar esses números e compreender que o perfil do corpo técnico atual da Escola de Governo é diversificado, sendo composto por servidores jovens e mais experientes, com mais bagagem profissional e também com menos experiência no setor público.

Tabela 2 - Distribuição de frequência dos participantes quanto ao tempo de serviço público

Tempo de serviço	Frequência	Percentual
Até 5 anos	07	38,9%
Entre 5 e 10 anos	01	5,6%
Entre 10 e 20 anos	04	22,2%
Entre 20 e 30 anos	02	11,1%
Mais de 30 anos	04	22,2%
Total	18	100,00

Fonte: elaborado pelos autores (2020).

Depreendida essa parte inicial, partimos para as questões específicas desse estudo, que visam diagnosticar comportamentos, opiniões e particularidades de cada servidor sobre o teletrabalho. Todavia, antes de tratar exclusivamente sobre percepções do trabalho remoto, foi perguntado aos participantes quem dispunha de uma boa internet, com qualidade, nos seus domicílios. A ideia era descobrir quantos servidores tiveram a oportunidade de desenvolver suas atividades remotamente com excelência; afinal, para trabalhar à distância, se faz necessário, no mínimo, o uso da internet, seja para dar vazão aos processos eletrônicos, participar de videoconferências, compartilhar documentos, etc.

Para essa pergunta foram disponibilizadas três opções de múltipla escolha. A maioria dos servidores (88,9%) respondeu positivamente, enquanto que apenas um afirmou não possuir uma internet de qualidade em casa e outro optou pela terceira alternativa de resposta: “não tenho certeza”.

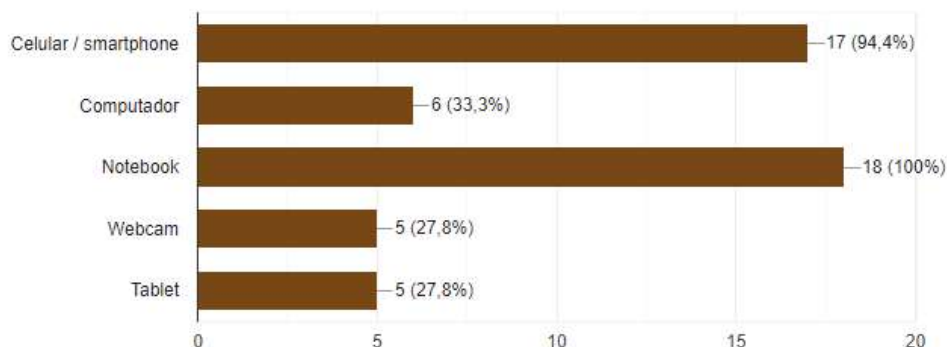
Como a tecnologia é fundamental para o exercício do teletrabalho, foi questionado também aos participantes quanto à quantidade de aparelhos eletrônicos disponíveis nas suas residências e que eventualmente acabaram fazendo uso deles para o cumprimento de suas atividades. O Gráfico 1 mostra quantos servidores possuem smartphones, computadores, notebooks, webcams e tablets. Também foi dada opção de outro aparato, mas nenhum dos respondentes assinalou essa possibilidade.

Com base no gráfico gerado, pode-se perceber que todos os servidores que participaram da pesquisa e que adotaram em algum momento o teletrabalho em 2020



dispunham de um notebook, sendo o equipamento mais utilizado. Também é perceptível que quase a totalidade (94,4%) possui e fez uso dos celulares/smartphones. Uma parcela, equivalente a 33,3%, ainda assinalou a opção de computador, enquanto 27,8% respondeu possuir webcam e a mesma porcentagem respondeu dispor de tablets.

Gráfico 1 – Aparelhos eletrônicos disponíveis para uso pelos servidores em teletrabalho



Fonte: elaborado pelos autores (2020).

Podemos aferir com base nessa questão que os aparelhos, de uso pessoal, são fundamentais para o desenvolvimento do teletrabalho. Nenhum desses aparatos foi concedido pela organização, cabendo a cada servidor, portanto, utilizar de equipamentos particulares para o desenvolvimento de atividades profissionais. A pandemia fez com que o teletrabalho se tornasse possível na administração pública do RN. Na Escola de Governo, em especial, é possível afirmar que o teletrabalho se tornou uma realidade porque os seus funcionários desfrutavam nas suas casas de condições (aparelhos) essenciais para o desenvolvimento das atividades.

Acerca do uso e dependência do Sistema Eletrônico de Informações para o cumprimento das atividades, uma vez que é a ferramenta responsável por gerir documentos administrativos de forma totalmente eletrônica, foi proposto um questionamento específico. Dentre as alternativas possíveis da questão, os servidores poderiam assinalar qual a que mais se aproximava da sua condição referente ao uso do SEI durante o teletrabalho.

Tabela 3 - Utilização do Sistema Eletrônico de Informações durante o teletrabalho

Uso do SEI	Frequência	Percentual
Utilizo o SEI regularmente para cumprir minhas tarefas	11	61,1%
Já precisei utilizar o SEI eventualmente, mas não dependo dele para cumprir minhas tarefas	07	38,9%
Não preciso utilizar o SEI para o cumprimento das minhas tarefas	00	0,0%
Total	18	100,00

Fonte: elaborado pelos autores (2020).



Como mostra a Tabela 3, a maior parte (61,1%) dos respondentes disse que utiliza a ferramenta regularmente, enquanto que 38,9% afirmaram já ter precisado acessar o sistema eventualmente, embora não dependa dele cotidianamente para o desenvolvimento de suas atribuições. Ninguém afirmou não precisar do SEI. Isso nos revela que a ferramenta se tornou imprescindível para o cumprimento das atividades dos servidores, na generalidade, e nos faz imaginar que talvez o teletrabalho não fosse possível ou praticado como em 2020 em uma época na qual o sistema ainda não havia sido implantado no âmbito do Governo do RN.

Outro questionamento interessante teve como objetivo desvendar se, enquanto adepto do teletrabalho, o servidor precisou em algum momento ir presencialmente até a Escola de Governo, seja para buscar ou acessar algum material ou documento específico. O dado apurado revela que a maior parte precisou sair de seu domicílio para a instituição com essa finalidade. Foram 12 respostas para “sim”, equivalente a 66,7%, e apenas 6 respostas para “não”, correspondente a 33,3%. Com esse dado, podemos subentender que, por decorrência da pandemia de Covid-19, os servidores não conseguiram se preparar integralmente para o teletrabalho, tendo que voltar à instituição alguma vez para concluir sua demanda na ocasião.

Para melhor aferição sobre esse quesito, se faz necessário uma investigação mais detalhada, uma vez que é preciso confirmar esse entendimento de forma mais assertiva. A respeito do apoio da chefia, os servidores responderam positivamente. Questionados se receberam apoio dos seus superiores para cumprir a jornada de trabalho remotamente, 17 servidores (94,4%) assinalaram que o apoio foi total, enquanto que apenas uma pessoa assinalou que o apoio foi parcial. Como a questão proposta era de múltipla escolha, subentende-se que esse apoio se deu na autorização e recomendação do teletrabalho, como medida adequada para minimizar riscos de contágio da Covid-19. Outros estudos mais detalhados são aconselhados para fins de análise mais ampla sobre os tipos de apoio.

Concernente à produtividade de cada servidor, foi perguntado como eles se autoavaliavam enquanto trabalhadores remotos. Ou seja, com base nas suas próprias percepções, eles deveriam informar se achavam que tinham melhorado ou piorado a própria produtividade durante o teletrabalho. Existem alguns estudos que revelam que o ritmo acelerado do dia-a-dia pode interferir no desempenho profissional dos trabalhadores. Fatores como trânsito, congestionamentos e problemas de relacionamento tendem ainda mais a afetar essa questão de produtividade. Por isso, é substancial analisar o que pensam os próprios servidores desse objeto de estudo sobre esse tema.

A Tabela 4 mostra um cenário variado. Enquanto metade dos participantes (50%) considerou ter melhorado ou aumentado a sua produtividade, 27,8% disseram ter sofrido o inverso, com queda no desempenho de suas funções e, conseqüentemente, sua produtividade. Outros quatro servidores, que corresponde a 22,2%, afirmaram que não perceberam nenhuma diferença nesse sentido.

Tabela 4 – Produtividade no Teletrabalho

Produtividade	Frequência	Percentual
Aumentou/melhorou	09	50%
Não notou diferença	04	22,2%
Diminuiu/piorou	05	27,8%
Total	18	100,00

Fonte: elaborado pelos autores (2020).



Mesmo a maioria tendo afirmado que melhorou a produtividade, algumas dificuldades podem ter sido encontradas no processo. O teletrabalho foi durante muitos meses de 2020 a opção mais segura para a continuidade dos serviços prestados na instituição. Sobre as dificuldades, os servidores da Escola de Governo responderam ainda a uma última questão de múltipla escolha, na qual deveriam avaliar a questão das dificuldades com relação ao teletrabalho. Aqui, conforme Tabela 5, comprovou-se o seguinte resultado: 55,6% afirmou não ter tido quaisquer dificuldades; 22,2% disse já ter superado as dificuldades iniciais; e também 22,2% dos respondentes declararam que continuam enfrentando dificuldades até hoje.

Tabela 5 – Dificuldades no Teletrabalho

Dificuldades	Frequência	Percentual
Não tiveram	10	55,6%
Foram superadas	04	22,2%
Continuam tendo	04	22,2%
Total	18	100,00

Fonte: elaborado pelos autores (2020).

Com esse questionamento, obtivemos outro dado interessante. Dos 08 servidores que responderam terem tido ou continuar tendo dificuldades, caracterizados respectivamente pelas letras de A a H, conforme disposição no Quadro 1, estão os 05 que afirmaram ter diminuído ou piorado a produtividade. Por outro lado, esse total de 08 servidores representa tanto servidores jovens quanto mais velhos e tanto servidores efetivos com mais tempo de experiência quanto aqueles detentores de cargos comissionados com menos tempo de serviço público. Isso mostra que as habilidades com tecnologia recaem sobre o grau de produtividade no teletrabalho, mas que o fator experiência não revela ligação direta com os obstáculos. Ou seja, nem todos os servidores novatos como também os mais experientes passaram ilesos nesse quesito. Em síntese, para uma parcela de cada categoria, houveram dificuldades.

Quadro 1 – Distribuição dos participantes que tiveram dificuldades no teletrabalho

Participante	Idade	Tempo de serviço público	Autoavaliação da produtividade
A	Mais de 45 anos	Entre 20 e 30 anos	Melhorou/aumentou
B	Entre 18 e 30 anos	Até 5 anos	Piorou/diminuiu
C	Entre 18 e 30 anos	Até 5 anos	Piorou/diminuiu
D	Mais de 45 anos	Mais de 30 anos	Piorou/diminuiu
E	Mais de 45 anos	Entre 10 e 20 anos	Piorou/diminuiu
F	Entre 31 e 45 anos	Até 5 anos	Piorou/diminuiu
G	Mais de 45 anos	Entre 10 e 20 anos	Melhorou/aumentou
H	Mais de 45 anos	Mais de 30 anos	Não percebeu diferença

Fonte: elaborado pelos autores (2020).

Findada as perguntas com opções de múltipla escolha, foi indagado ainda aos servidores algumas sentenças subjetivas, a fim de aferir percepções mais particularizadas sobre alguns temas. A partir do questionamento anterior sobre as dificuldades com relação ao



teletrabalho, procurou-se investigar quais possíveis dificuldades os servidores que responderam continuaram enfrentando ou que já tiveram dificuldades, mas as superaram, foram essas. Essa pergunta foi facultativa e alcançou o número de sete respostas.

Como resultado para o questionamento “Caso tenha tido, quais foram as suas dificuldades com o teletrabalho?”, um denominador comum. Nas respostas obtidas, explicitadas no Quadro 2, percebemos que a maioria apontou o fator gerenciamento do tempo como ocasionador das dificuldades. Isto é, as maiores dificuldades encontradas pelos servidores foram no sentido de não conseguirem se organizar para o cumprimento das atividades profissionais remotamente.

Quadro 2 – Dificuldades encontradas no teletrabalho

Participante	Resposta
A	Sobrecarga de atividades e dificuldade de gerenciar o tempo destinado para o serviço doméstico e o serviço público, entretanto resolvi delegar atividades para outros da casa e finalmente conciliei ambos.
B	Estabelecer um limite entre teletrabalho e vida privada. De repente, o servidor se organiza para prestar sua carga horária em determinado horário, mas acaba tendo que estar disponível integralmente, inclusive para responder mensagens em app, o que desgasta e reduz a qualidade do trabalho.
C	Possuo dificuldades na gestão do tempo para desempenhar as atividades de trabalho com outras atividades (pessoais, acadêmicas, etc).
D	Adaptações a nova forma de trabalho.
E	Acesso a rede.
F	Conciliar atividades domésticas com o teletrabalho.
G	Transformação dos cursos presenciais para o Ead: mudança das ementas e o uso na plataforma.

Fonte: elaborado pelos autores (2020).

O gerenciamento do tempo foi enfatizado por quatro servidores (A, B, C e F) como obstáculo para o cumprimento do teletrabalho. No entanto, ainda teve quem dissesse que a adaptação com a nova forma de trabalhar – do formato presencial para o virtual – fosse um empecilho (participantes D e G) e outro que comentou sobre dificuldades de acesso à rede/internet (participante E).

Uma última questão, também de ordem subjetiva, foi a respeito da opinião dos servidores sobre o uso da tecnologia como aliada ao teletrabalho. Para isso foi perguntado “Como você avalia a questão da tecnologia aliada ao teletrabalho durante o período de isolamento social?” Esse questionamento alcançou um total de 18 respostas.

Todas elas foram sinalizadas como positivas, sendo que alguns servidores se ateram apenas a comentar de forma sucinta, enquanto outros emitiram pensamentos mais detalhados sobre a questão. Um exemplo foi o servidor que respondeu da seguinte forma: “Necessária como suporte para execução dos serviços essenciais a serem prestados. Além, de contribuir para que se mantenha o distanciamento social como essencial à proteção ao servidor diante da pandemia”.

Outras respostas lembraram que, apesar dos benefícios, a tecnologia implica também em algumas problemáticas sob ponto de vista dos servidores. Por exemplo, um dos



participantes da pesquisa respondeu o seguinte: “A tecnologia em muito auxilia o desempenho das atividades no contexto do isolamento social, no entanto, nos deixa reféns de sua utilização. Exemplo disso é que em função do seu uso, acabamos por criar, inconscientemente, uma dependência de checar e-mails, mensagens e outras questões, nos obrigando a estar conectados na maior parte do tempo possível”.

Outro servidor complementou: “É uma ferramenta muito eficiente e que agiliza muito a realização de tarefas, por conectar um grande número de pessoas, mesmo longe geograficamente. No entanto, existe a problemática do ponto de vista da perda da interação social, aumento de stress e casos de depressão, já que há uma ruptura com o trabalho tradicional. Considero como novo e desafiador, ter que olhar e conversar com uma tela, sem o toque, a troca de olhar”.

Em síntese, é possível afirmar que a todos entendem a importância da tecnologia como aliada ao trabalho remoto, ainda mais em tempos de pandemia da Covid-19, que praticamente obrigou os servidores públicos a realizarem teletrabalho durante o período de isolamento social. Mesmo assim, algumas opiniões lembram que há fatores contras quanto ao uso desenfreado da tecnologia.

CONCLUSÃO

Neste artigo, discutimos o teletrabalho praticado pelos servidores públicos da Escola de Governo do Rio Grande do Norte, em decorrência da pandemia da Covid-19. Para tanto, foram apresentados conceitos sobre essa modalidade de trabalho e citadas legislações que a viabilizaram no âmbito da Administração Pública Estadual.

Analisamos ainda, por meio de pesquisa com abordagem predominantemente quantitativa, a opinião e o comportamento adotado pelos servidores da Escola de Governo durante a jornada de teletrabalho. Como resultado, tivemos uma amostragem de 18 respostas.

Os questionamentos objetivaram saber acerca do uso da tecnologia, familiaridade com softwares importantes para o desenvolvimento de atividades, nível de produtividade e dificuldades com a modalidade de trabalho remota, entre outras indagações.

Nas descobertas, observamos que o teletrabalho foi possível para os participantes deste estudo à custa de algumas circunstâncias, as quais destacamos: a publicação dos decretos estaduais, garantindo a execução do trabalho remoto, apoio das chefias imediatas e posse particular de aparelhos eletrônicos e internet de boa qualidade em seus domicílios.

Apuramos que 100% dos entrevistados fez uso de notebooks e 94% de smartphones para o cumprimento, a distância, das atividades. Também que 100% precisou utilizar, de forma regular ou eventual, o Sistema Eletrônico de Informações, e igual amostragem afirmou receber o apoio dos chefes.

Acerca da produtividade, obtivemos o seguinte resultado: 50% considerou tê-la melhorado ou aumentado; 27,8% disseram ter sofrido o inverso, com queda no desempenho de suas funções; e 22,2%, afirmou que não percebeu nenhuma diferença nesse sentido. Já com relação às dificuldades durante o processo, a maioria dos participantes considerou que não as sentiu. Porém, 44,4% disse ter tido dificuldade em algum momento durante o isolamento social, mesmo que atualmente já as tenha superado. Entre as dificuldades apontadas, o fator gerenciamento do tempo de trabalho foi preeminente. Ou seja, consideraram como dificuldade não conseguirem se organizar para o cumprimento das atividades profissionais remotamente.



Também constatamos que todos os entrevistados entendem a importância da tecnologia como aliada ao trabalho remoto, no sentido de que, sem o uso da mesma, dificilmente haveria possibilidade para o teletrabalho. Com isso, muitas das ações da Escola de Governo poderiam ser prejudicadas, uma vez que o isolamento social foi prática quase que obrigatória em 2020 em função da pandemia da Covid-19.

Não obstante, lembramos que não existem muitos estudos em nível nacional, tampouco em nível estadual, a respeito da temática do teletrabalho. Assim, este artigo pode servir ainda para colaborar e instigar outros levantamentos que surjam no futuro. Uma das possibilidades para estudos posteriores diz respeito à abrangência da amostragem para todo o funcionalismo da Administração Pública do Rio Grande do Norte, fazendo com que a pesquisa seja aplicada em todos os órgãos estaduais.

REFERÊNCIAS

AGUNE, Roberto. *et al.* **Dá pra fazer – Gestão do conhecimento e inovação no setor público**. São Paulo: Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional, 2014.

Belzunegui-Eraso, A.; Erro-Garcés, A. Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. **Sustainability** 2020, 12(9), 3662, 01 de maio de 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.467**, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13467.htm>. Acesso em: 11 de ago. de 2020.

RIO GRANDE DO NORTE. Escola de Governo Cardeal Dom Eugênio de Araújo Sales. **Bem-vindo(a) à Escola de Governo do RN**. Disponível em: <<http://www.escoladegoverno.rn.gov.br/>> Acesso em: 13 de novembro de 2020.

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

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **WHO Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard**. 2020. Disponível em: <<https://covid19.who.int>> Acesso em: 24 de nov. de 2020.

RIO GRANDE DO NORTE. **Decreto nº 27.685**, de 30 de janeiro de 2018. Institui o processo administrativo eletrônico no âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Norte e dá outras providências. Rio Grande do Norte, Natal 30 de janeiro. 2018. Disponível em: <<http://portalsei.rn.gov.br/Arquivos.html>> Acesso em: 19 de nov. de 2020.

RODRIGUES, A. C. B. **Teletrabalho: a tecnologia transformando as relações de trabalho**. 2011. 142 f. Dissertação (Mestrado em Direito do Trabalho e da Seguridade Social) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.