

PRODUTIVIDADE NO *HOME OFFICE*: UMA INVESTIGAÇÃO DOS IMPACTOS DESSA MODALIDADE NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CRADT DE UM CAMPUS DO IFPE

Flávia Regina Ferreira da Silva

frfs@discente.ifpe.edu.br

Renan Vieira Gomes

rvg@discente.ifpe.edu.br

Talissa Alessandra Ramos da Silva

tars@discente.ifpe.edu.br

Vanessa Dias Alves da Silva

vdas@discente.ifpe.edu.br

Orientadora: Prof^a Dr^a. Inêz Manuele dos Santos

inez.santos@igarassu.ifpe.edu.br

RESUMO

Este artigo apresenta uma investigação sobre os fatores que impactaram positiva e negativamente a produtividade dos serviços prestados pela Coordenação de Registros Acadêmicos, Diplomação e Turnos, em uma unidade do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco, durante o *home office*, devido ao afastamento social causado pela pandemia. O *home office* refere-se ao cumprimento da jornada de trabalho fora das dependências físicas do local de trabalho, através do uso de recursos tecnológicos. Por se tratar de um setor essencial para o atendimento às demandas dos discentes e auxílio à gestão com assuntos relacionados aos procedimentos, políticas e práticas da instituição, houve a preocupação sobre a produtividade dos serviços realizados pela coordenação em análise. Com a finalidade de obter respostas para essa preocupação, foi aplicado um questionário estruturado com os servidores do setor, abordando as condições de trabalho sobre a satisfação, o suporte, a adaptação, a estrutura e ferramentas de tecnologia da informação e comunicação (TIC) utilizadas no *home office*, com o propósito de conhecer os impactos desta modalidade de trabalho sobre a produtividade dos serviços ofertados. Os resultados possibilitaram conhecer os impactos trazidos pelo *home office*, além da identificação de vantagens e desvantagens no trabalho exercido pelos servidores, remotamente.

Palavras chave: *Home Office*; Flexibilização do trabalho; Produtividade na pandemia; TICs no *home office*.

ABSTRACT

This article presents an investigation into the factors that positively and negatively impacted the productivity of the services provided by the Coordination of Academic Records, Diplomation and Shift, in a unit of the Federal Institute of Education, Science and Technology of Pernambuco, during home office, because of the social distancing caused by the pandemic situation. The home office refers to the fulfillment of the working day outside the physical premises of the workplace, through the use of technological resources. As it is an essential sector to meet the demands of students and providing management assistance with issues related to the procedures, policies and practices of the institution, there was a concernment about the conformities and productivity of the services performed by coordination under analysis. In order to obtain answers to this concern, a structured questionnaire was applied with the section's workers, addressing the working conditions on satisfaction, support, adaptation, structure and information and communication technology (ICT) tools used in the home office with the purpose of knowing the impacts of this type of work on the productivity of the services offered. What made it possible to know of the impacts brought by the home office, in addition to the identification of advantages and disadvantages in the work performed by the public workers, remotely.

Keywords: Home Office; Work flexibility; Productivity in the pandemic; ICTs in the home office.

1. INTRODUÇÃO

Com a chegada da pandemia de COVID-19, que impôs a necessidade de distanciamento social como estratégia de prevenção, milhares de empresas dos mais diversos setores ao redor do mundo tiveram que se adaptar a uma nova realidade de trabalho para permanecerem em atividade. Nesse cenário pandêmico, uma das formas de trabalho já existentes, mas que ganhou grande destaque foi o *home office*, que foi a alternativa encontrada pelas organizações para que seus funcionários continuassem trabalhando com segurança sanitária.

Haubrich e Froehlich (2020, p. 170) afirmam que “o *home office* é um conceito em construção e de uma temática emergente em uma realidade, em que organizações de diferentes portes e localidades têm de disputar espaço mercadológico em nível mundial”. Para Brik e Brik (2013) *home office* é um termo superficial para definir um trabalho realizado de modo remoto, que está referido ao teletrabalho e trabalho à distância.

De acordo com Campos (2021), o isolamento social causado pela pandemia do COVID-19, provocou inúmeras dificuldades para as empresas, trabalhadores e seus familiares e como estratégia de adaptação ocorreu a necessidade de migração de muitos trabalhadores para o *home office*. Uma das dificuldades no *home office* estava nos meios dos trabalhadores realizarem seu trabalho, em que, segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT) (2020), a pandemia obrigou um número elevado de pessoas a fazer uso das tecnologias da informação e da comunicação para realizar o trabalho remotamente, ou seja, fora do escritório, forçando, segundo Campos (2021), a uma rápida adaptação do empregado e do empregador.

Schirigatti e Kasprzak (2007) afirmam que essa modalidade *home office* exige do trabalhador distintas responsabilidades como gestão de tempo, meios de comunicação e disciplina. Além disso, segundo Reis (2006), no *home office*, o profissional está cercado de muitos fatores sociais, como trabalho, escolaridade, família e casos pessoais, encontrando-se cheio de responsabilidades que demandam sua atenção, e, portanto, deve procurar definir um ponto de equilíbrio entre qualidade de vida pessoal e uma qualidade de produtividade profissional. Santos *et al.* (2020) descrevem que essa modalidade de trabalho exige dos gestores estratégias para manter a produtividade, onde, vencer a barreira do distanciamento social, acompanhar as atividades e fornecer o suporte necessário foram desafios enfrentados pelos gestores nesse período de pandemia.

Campos (2021) destaca que nesse período de pandemia, o *home office* foi imposto aos trabalhadores sem qualquer experiência ou treinamento, em que esses, num curto período, tiveram que adequar suas casas e introduzir o trabalho no meio familiar, que, em muitos casos, o trabalhador precisou dividir esse espaço com outros moradores da residência que estavam na mesma situação, trabalhando em *home office* ou com aulas escolares no formato *on-line*, porque as aulas estavam suspensas.

No meio educacional, o trabalho na modalidade *home office* também tornou-se uma das alternativas mais viáveis e seguras de dar continuidade aos serviços ofertados pelas instituições de ensino, durante a pandemia (GUSSO *et al.*, 2020). Considerando os possíveis impactos e desafios do ensino *home office* no sistema educacional, as instituições de ensino se viram forçadas, nesse novo cenário, a uma

adaptação rápida ao ensino remoto, e do trabalho de todo o corpo docente e técnico administrativo, com todas as suas implicações, que podem ser positivas ou negativas (QUINTANILHA *et al.*, 2021). De acordo com Hodges *et al.* (2020), muitas instituições educacionais optaram por cancelar todas as aulas, incluindo as de laboratórios e outras experiências de aprendizado, e o atendimento presencial, e exigiram que os docentes e servidores transferissem seus trabalhos para o modo remoto, de modo a impedir a propagação do vírus que causa o COVID-19 entre a comunidade acadêmica e manter a produtividade.

Frente ao emergente contexto do trabalho remoto e o essencial papel desempenhado pela equipe de apoio aos trabalhos docentes e aos estudantes durante a pandemia, esta pesquisa tem como objetivo identificar como esse tipo de trabalho impactou a produtividade dos serviços prestados pela CRADT de uma unidade do IFPE, onde essa se refere a um setor responsável por coordenar, planejar, divulgar, orientar e aplicar mecanismos e normativas referentes ao registro, controle e atualizações de todas as informações acadêmicas de cada um dos cursos do *Campus*, bem como os documentos norteadores do IFPE, e as diretrizes e legislações do MEC. Também é atribuição da CRADT cadastrar e atualizar os dados e informações no Q-Acadêmico, sistema utilizado para gerenciamento dos dados e demandas, operacionalizar o processo de matrícula, registrar, organizar e arquivar os documentos referentes à vida acadêmica dos discentes, receber e encaminhar seus requerimentos, expedir certificados, diplomas e afins (IFPE, 2022).

O motivo da escolha desse setor se deu pelos possíveis impactos que a modalidade de trabalho *home office*, advindo do contexto de pandemia do COVID-19, pode impactar na produtividade dos funcionários da CRADT, onde, os mesmos lidam com grandes demandas de requerimentos de alunos, manuseio e inserção constante de informações no sistema Q-Acadêmico, juntamente com todas as demais atribuições pertencentes ao setor. Assim, foi despertado o interesse em conhecer os fatores que puderam impactar na produtividade deste setor, de forma positiva ou negativa, advindo de suas vantagens e desafios, constituindo-se como um estudo de caso empírico para conhecimento inicial sobre esse tipo de trabalho na área administrativa e de apoio ao discente no IFPE.

Para isso, foi elaborado um questionário baseado nos estudos de Ribeiro (2020) e Quadros e Oletto (2021), que abordam sobre produtividade e satisfação no *home office*. Com essa pesquisa, conhecem-se os impactos que essa modalidade de trabalho trouxe sobre a qualidade e produtividade dos serviços prestados pelos servidores da CRADT, a fim de entender e compreender os motivos que mais contribuíram para essa no ambiente educacional de um campus do IFPE.

Este artigo está organizado nas seguintes seções: a seção 2 apresenta a fundamentação teórica; a seção 3 aborda a metodologia utilizada para o levantamento dos dados dessa pesquisa; a seção 4 apresenta os resultados do levantamento; e por fim, a seção 5 apresentando as considerações, limitações e sugestões para trabalhos futuros.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 O HOME OFFICE

O *home office* pode ser considerado um aliado para os profissionais que se adaptam mais facilmente a esta modalidade de trabalho, pois, segundo Taschetto e Froehlich (2019), ele proporciona práticas de trabalho diferentes das convencionais, que possibilitam maior autonomia, flexibilidade de tempo e oportunidades aos trabalhadores. Contudo, é imprescindível que haja um bom gerenciamento do tempo, priorização de atividades e disciplina na implementação do *home office* pelo profissional, caso contrário, a flexibilidade proporcionada por esta modalidade leva a tempo ocioso e improdutivo.

Com a chegada da pandemia, a administração pública federal se viu obrigada a implementar o *home office* em diversos órgãos públicos, principalmente na rede federal de educação. Porém, por não haver tempo hábil, a implementação ocorreu sem planejamento (BANISKI, 2021). Assim, procurando aumentar a eficácia na prestação de serviços públicos à distância, foi criada a Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020, que define no art. 3º, inc. VII, o *home office* como:

Modalidade de trabalho em que o cumprimento da jornada regular pelo participante pode ser realizado fora das dependências físicas do órgão, em regime de execução parcial ou integral, de forma remota e com a utilização de recursos tecnológicos, para a execução de atividades que sejam passíveis de controle e que possuam metas, prazos e entregas previamente definidos e, ainda, que não configurem trabalho externo, dispensado do controle de frequência, nos termos desta Instrução Normativa. (SEGEP, 2020).

Baniski (2021), ainda destaca que na implementação do *home office* na administração pública não foi considerado se os servidores, em geral, tinham condições de adotar o sistema, em que a administração preocupou-se em atender uma demanda emergencial de serviços administrativos, resguardar a vida e a saúde da população, de modo a dar andamento a prestação do serviço público. Além da infraestrutura de trabalho, segundo Boonen (2003), no cenário ideal, a adoção do *home office* também deve levar em consideração a fase da vida e a situação familiar do trabalhador, uma vez que, estes fatores impactam diretamente na qualidade do trabalho realizado e na produtividade do funcionário.

Uma pesquisa realizada pela Rede de Estudos e Monitoramento Interdisciplinar da Reforma Trabalhista (REMIR), com objetivo de verificar sob quais condições os trabalhadores do Brasil tiveram de se adaptar à mudança do presencial para o *home office*, teve um alcance de 65,12% dos trabalhadores do setor público, evidenciou que o trabalho remoto no momento da pandemia do coronavírus sobrecarregou os trabalhadores no sentido de mais trabalho, levando em consideração as horas e dias trabalhados, gerando um ritmo mais acelerado (BRIDI *et al.*, (2020). Bridi *et al.* (2020) ainda enfatizam que mesmo havendo um aumento da produtividade, promovido pelo *home office*, a modalidade traz desvantagens para o trabalhador, que podem levar a uma perda de qualidade do trabalho prestado.

Na visão de Rocha e Amador (2018), o *home office* causa impactos tanto para a empresa quanto para o trabalhador. Alguns desses impactos podem ser vistos no quadro 1.

Quadro 1 - Vantagens e desafios do *home office* para trabalhadores e empresas

Autores (Ano)	Vantagens	Desafios
Rabelo (2000)	Redução de custos com instalações físicas; acréscimo de eficiência produtiva; flexibilidade de trabalho; evolução tecnológica da empresa pela utilização de TIC; eliminação de custos com deslocamento; aumento de produtividade e realização profissional pela autonomia ganha; aumentos de qualidade de vida pelo avanço tecnológico da comunicação de dados, como o ensino à distância.	Dificuldade de supervisão e de apuração de resultados; aumento dos custos de comunicação; possibilidade de isolamento social e profissional; impactos negativos no ambiente familiar; necessidade de distinção entre as atividades profissionais e as do lar; perda de sentimento de vínculo com o grupo profissional e com o empregador; sensação de disponibilidade permanente para o empregador
Pérez, Sanchez e Carnicer (2007)	Autonomia para organizar tarefas; economia de custos e espaço; flexibilidade de horários e nas relações de trabalho; gerenciamento por objetivos; liberdade; melhoria da produtividade e qualidade do trabalho; menor absenteísmo e oportunidade para deficientes.	Custos de equipamentos; dificuldade de desenvolvimento, de motivação e organizacionais; erros de seleção de tarefas; isolamento profissional; mudanças na estrutura organizacional e problemas psicológicos.
Freitas (2008)	Concentração; refeições em casa; flexibilidade de horários; maior interação com a família; menos interrupções; privacidade; redução de custos para a empresa e para o empregado; redução no tempo de deslocamento; segurança e silêncio.	Aumento do custo de água e energia para o trabalhador; dificuldade de controle; distração com atividades domiciliares; falta de infraestrutura; isolamento profissional e social e receio de má avaliação.
Barros e Silva (2010)	Flexibilidade de horários; melhoria da produtividade; menos exposição violência/stress em deslocamentos; redução de custos para a empresa e para o empregado.	Conflito entre trabalho e vida familiar; falta infraestrutura e supervisão; isolamento profissional, cobrança por produtividade e maior carga de trabalho.
Hislop <i>et al.</i> (2015)	Autonomia para organizar tarefas; equilíbrio entre trabalho e vida pessoal e flexibilidade de horários.	Isolamento social.

Eom, Choi, Sung (2016)	Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal; melhor qualidade e produtividade no trabalho; redução da poluição e tempo de deslocamento.	Isolamento profissional e social e não adequação à modalidade de trabalho.
Rocha e Amador (2018)	Aumentos significativos da produtividade; redução de custos à empresa e funcionários e maior satisfação dos trabalhadores; conciliação entre os interesses e as limitações pessoais e laborais.	Dificuldade de controle sobre os trabalhadores e perda de sua integração e vínculo com a organização; articular a gestão entre as demandas de trabalho e familiares e tendência ao isolamento social.

Fonte: adaptado de Mendes, Hastenreiter Filho e Tellechea (2020) e Haubrich e Froehlich (2020).

De acordo com Ferreira (2021), a palavra que se destaca no conceito de *home office* é flexibilidade, e essa flexibilização pode gerar maior produtividade e redução de custos, sem deixar de lado a qualidade. Assim, como visto no quadro 1, a maioria dos estudos que tratam sobre os prós e contras do *home office* enfatizam a flexibilidade de tempo que essa modalidade proporciona, o que se relaciona com a facilidade de poder trabalhar de casa ou de qualquer lugar, desde que haja acesso às ferramentas de trabalho necessárias. Além disso, trazem como maiores desvantagens as dificuldades de controle e supervisão, e o isolamento social.

Os estudos observados também ressaltam como vantagens, a percepção do aumento da produtividade dos funcionários e a satisfação desses no *home office*. Para Ribeiro (2020, p. 22) “a expressão produtividade no trabalho pode ser conceituada como o quociente da produção pelo tempo utilizado para obtê-la”. Cifarelli e Souza (2016) e Campos (2021) afirmam que o aumento da produtividade e satisfação dos trabalhadores no *home office* é consequência, principalmente, da ausência da necessidade de se deslocar até o local de trabalho. Para Aderaldo, Aderaldo e Lima (2017), uma vez que o trabalhador no *home office* tem foco em tarefas a ele designadas e que não há interrupção ou interferência por parte de colegas de trabalho, é esperado um aumento da produtividade.

De acordo com Quadros e Oleto (2021), o conceito da satisfação obtida no trabalho foi se modificando ao longo do tempo, o qual acompanha as transformações sociais, o surgimento de novas abordagens e os constantes estudos acerca da temática, como, por exemplo, a percepção da satisfação em condições de trabalho *home office*. Para Robbins (2010), a satisfação percebida é um conjunto de sentimentos, que uma pessoa possui em relação ao seu trabalho com os fatores de desempenho. Nos estudos realizados por Cifarelli e Souza (2016) ao se realizar uma pesquisa de clima organizacional numa empresa, conseguiu-se avaliar uma maior satisfação dos trabalhadores que estavam em regime de *home office* na realização de suas atividades, além do aumento da produtividade. Os impactos positivos sobre a produtividade dos funcionários e sua satisfação no *home office* não seriam possíveis sem um suporte adequado de TIC. (RIBEIRO, 2020).

2.1.1 Uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) e a produtividade no *home office*

De acordo com Rocha e Amador (2018), a evolução e desenvolvimento das TICs intensificaram ainda mais as formas de flexibilização do trabalho, pois

possibilitam a acessibilidade e autonomia para as pessoas trabalharem de qualquer lugar. Graças às inúmeras ferramentas tecnológicas disponíveis, atualmente, o profissional que exerce sua função no formato *home office* pode ter a seu dispor um arsenal completo de instrumentos, que o auxiliam na realização de suas atividades com o mesmo desempenho que na modalidade presencial. Conforme Haubrich e Froehlich (2020), as atividades que exigem concentração do profissional podem obter melhor produtividade quando desempenhadas em *home office*, mas, para isso é necessário foco e atenção, além do ambiente adequado para o desempenho das atividades. Os autores ainda afirmam, que nem todas as pessoas possuem perfil para trabalhar em casa, o que influenciará na qualidade e também na produtividade resultante.

A mudança de local de trabalho, a instalação de equipamentos e a tecnologia necessárias foram só alguns dos desafios enfrentados no *home office* (SANTOS *et al.*, 2020). De acordo com Lima (2022), ferramentas e aplicativos de trabalho virtual como o *WhatsApp* e o *Telegram*, para comunicação rápida e mensagens instantâneas; o *Zoom*, o *Skype* e o *Meet* para reuniões e videoconferências; o *Trello*, para organização de tarefas de equipe; e o *GSuite/Google Workspace*, que é um pacote corporativo que contém ferramentas como o *Drive*, o *Chat*, e diversas outras possibilitam a criação, realização e organização das tarefas e horários de trabalho no *home office*.

É apontado, de acordo com Oliveira Junior, Dalmau e Tosta (2022), um crescimento profissional, entre os servidores, nas atividades realizadas no formato remoto, onde um fato chama a atenção, que é o alto número de servidores que passaram a ocupar o seu tempo de trabalho aprendendo a usar novas tecnologias, e que talvez não fizessem isso no presencial. Contudo, com o *home office*, houve a necessidade de o profissional dominar novas ferramentas de comunicação para seu trabalho, em que trocas de mensagens e videoconferências se tornaram imprescindíveis.

Para Oliveira e Formigoni (2020), dentre os inúmeros benefícios de se implantar e utilizar uma ferramenta tecnológica adequada, temos o fato de reduzir custos, sem queda na qualidade, gerar maior produtividade nas atividades considerando a ausência de interrupções, economia com encargos sociais e otimização de suas atividades. Nesse mesmo pensamento, Menegaz (2021), descreve que as tecnologias são responsáveis pela possibilidade de trabalho remoto, em que, por meio delas, os colaboradores conseguem conectar-se às empresas e organizações nas quais atuam, enviar e receber dados, atender solicitações, definir prazos, entre diversas outras possibilidades. Tudo isso sem a necessidade de locomover-se até a instituição de trabalho, fisicamente, o que, segundo Cifarelli e Souza (2016), é um dos fatores que mais contribuem para o aumento da produtividade.

2.1.2 Estudos de levantamento dos impactos do *home office* durante a pandemia

Apresentado como as principais vantagens do *home office*, a flexibilização dos horários e redução de custo, Pedrotti (2021), traz uma pesquisa sobre a satisfação e percepções dos trabalhadores na prestação de serviços ou seus processos produtivos, que realizado de forma presencial tiveram uma mudança

repentina, sendo exercido no formato *home office*. Buscando conhecer o impacto dessa modalidade, alguns estudos já podem ser vistos na literatura sobre os impactos que o trabalho *home office* proporciona, trazendo também vantagens e desafios. O trabalho de Ribeiro (2020), que tem como objetivo analisar os fatores que afetam a produtividade no trabalho remoto, identificou que a flexibilidade e gestão do tempo, mesmo que positiva em princípio, pode tornar-se um fator de ansiedade entre os trabalhadores, gerando um impacto negativo como resultado da baixa produtividade.

No trabalho realizado por Ferreira (2021), que teve como objetivo explorar a situação sobre os desafios enfrentados pelos profissionais em *home office* durante a pandemia, observou-se a opinião dos trabalhadores que atuaram no *home office* durante o período da pandemia de COVID-19, onde constatou que 39% dos respondentes estavam satisfeitos e 31% muito satisfeitos com o impacto do trabalho remoto na sua produtividade. Por outro lado, 15% declararam estar insatisfeitos com sua produtividade e outros 15% declararam não se sentir insatisfeitos ou satisfeitos. De acordo com a Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades - SOBRATT (2020), Ferreira (2021) afirma ainda que o *home office* melhora a produtividade necessária, em função de evitar as interrupções próprias do trabalho presencial, proporcionando maior foco para o trabalhador em suas atividades.

Com o objetivo de analisar os desafios enfrentados pelos trabalhadores no desenvolvimento das suas atividades no *home office*, além de verificar a produtividade e a satisfação deste grupo, Quadro e Oletto (2021) descreveram que a flexibilidade do *home office* teve impacto também na praticidade de iniciar as atividades sem a necessidade do deslocamento, no trajeto de ida e volta, o que facilita na otimização e organização do tempo. A não necessidade de deslocamento pode gerar economia de tempo e dinheiro, tanto para o funcionário, quanto para o empregador, como afirma Kervalt (2020). Graças a isso, continua o autor, o colaborador passa a dispor de mais tempo para si, tendo convertido o tempo de deslocamento em tempo para a realização de exercícios físicos, convívio com a família e qualificações.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo é caracterizado como descritivo e exploratório, com uma abordagem qualitativa e quantitativa, visto que, de acordo com Gil (2008, p.28), o estudo descritivo tem como objetivo primordial a “descrição das características de uma determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis”. Tal descrição será baseada na percepção dos servidores que trabalharam na CRADT, em relação ao seu período no *home office*, durante a pandemia. Já as pesquisas exploratórias, ainda de acordo com Gil (2008), têm como principal finalidade esclarecer, desenvolver e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores.

Dessa forma, buscou-se realizar uma pesquisa que, até então, não havia sido realizada, com esse setor de uma unidade federal de ensino, e conhecer mais profundamente as problemáticas que envolvem o trabalho dos técnicos

administrativos em *home office*, no período da pandemia. Assim, a pesquisa foi realizada em uma unidade do IFPE, cujo universo da pesquisa foi composto pelos funcionários da CRADT.

Essa pesquisa foi abordada de forma qualitativa e quantitativa. A abordagem qualitativa, segundo Marconi e Lakatos (2003), é um método aplicado quando o pesquisador pretende obter dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de um determinado grupo de pessoas onde, ao analisar e interpretar aspectos mais profundos, quanto aos objetivos da pesquisa qualitativa, oferece ao pesquisador um vasto campo de possibilidades investigativas que descrevem momentos, atitudes, ações rotineiros e problemáticos no comportamento humano. Com isso, é possível variar as formas interpretativas, buscando a melhor forma de compreender os assuntos abordados. Já a abordagem quantitativa, segundo Prodanov e Freitas (2013, p.69), “considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”. Seu objetivo é coletar dados e medir a relação entre as variáveis, através dos resultados quantificados.

Com a necessidade de manter-se em quarentena para resguardar a saúde sanitária das pessoas, a continuidade das atividades, não apenas administrativas, mas da instituição como um todo, tiveram de ser adaptadas para o trabalho remoto, que foi a solução encontrada para que os funcionários continuassem exercendo suas atividades de forma produtiva e segura, de acordo com os protocolos sanitários estabelecidos. Assim, esses passaram a utilizar requerimentos eletrônicos e comunicação por e-mail, crescendo o volume de serviços por meio desse último. O setor em estudo passou a operar também via *whatsapp*, atendendo a algumas solicitações mais simples, o que pôde facilitar o contato dos discentes, evitando a burocracia do preenchimento de requerimentos virtuais e podendo diminuir o tempo gasto para demandar algum serviço da CRADT.

O instrumento de coleta de dados foi um questionário estruturado com 33 questões fechadas e 5 perguntas abertas, disponibilizado através da plataforma *Google Forms*, com intuito de preservar a segurança sanitária dos estudantes e respondentes, visto que ainda está se vivendo em cenário pandêmico. As questões foram baseadas numa publicação de Ribeiro (2020), que traz como proposta da pesquisa em seu trabalho a análise dos fatores que afetam a produtividade do trabalho *home office* de acordo com a percepção do próprio trabalhador, como também no trabalho de Quadros e Oleto (2021), que também buscaram conhecer a percepção quanto a produtividade e a satisfação alcançadas no *home office* durante o período da pandemia, sob o olhar dos trabalhadores.

O questionário foi dividido em 5 seções, onde seus resultados foram analisados de forma descritiva. A primeira seção contém 11 perguntas para caracterizar os respondentes de modo a conhecer quem eram quanto à idade, formação, tempo de setor e, principalmente, conhecer o ambiente familiar ao qual eles estavam inseridos no *home office*. Nas seções 2, 3 e 4, as perguntas foram respondidas por meio da escala *Likert* modificada, de quatro pontos (para incentivar o posicionamento nas respostas e evitar a neutralidade) e cinco pontos, conforme demonstrado abaixo.

- Seção 2: Contém 5 perguntas, para tratar de questões relacionadas à infraestrutura necessária para o serviço em *home office*, de modo a conhecer as condições de realização do trabalho, quanto aos recursos, capacitações e suportes tecnológicos necessários a adaptabilidade a esta forma de trabalho, usando uma escala de resposta de concordância.
- Seção 3: Contém 9 perguntas, a fim de conhecer como os respondentes avaliam o impacto da modalidade sobre a eficiência da comunicação entre a equipe de funcionários do setor, o gerenciamento de suas rotinas de trabalho e pontos conflitantes, motivação para desempenho do trabalho, qualidade, produtividade, flexibilidade de horários e quantidade de horas trabalhadas, usando uma escala de avaliação de impacto.
- Seção 4: Contém 8 perguntas, para tratar de questões relacionadas à satisfação sobre o trabalho realizado em *home office*, de modo a conhecer o nível de satisfação dos respondentes com relação a adequação do ambiente que dispunham para o trabalho, a cooperação entre a equipe, bem como a qualidade e produtividade de seu trabalho na modalidade, usando uma escala de satisfação.

Já a quinta seção é composta por 5 questões abertas sobre o trabalho desempenhado em *home office*, para conhecer, com base na visão dos respondentes, as vantagens, desvantagens e impactos trazidos pela modalidade na qualidade e produtividade dos seus serviços prestados, numa perspectiva mais espontânea de opinião, de modo a identificar novos ou mais intensivos fatores sobre o trabalho no *home office*, bem como as cobranças acerca da produtividade.

O questionário foi enviado a cinco respondentes, o que corresponde a todos os servidores da CRADT, via e-mail e de forma individual. Foram obtidas, ao total, cinco respostas, durante o período do dia 09 ao dia 29 de junho de 2022.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os dados apresentados neste tópico, bem como nos seguintes, foram obtidos a partir da percepção dos servidores da CRADT como resultados da aplicação do questionário, com foco na produtividade, satisfação e impacto que a modalidade *home office* trouxe sobre o trabalho desses.

4.1 CARACTERIZAÇÃO E AMBIENTAÇÃO FAMILIAR DOS RESPONDENTES

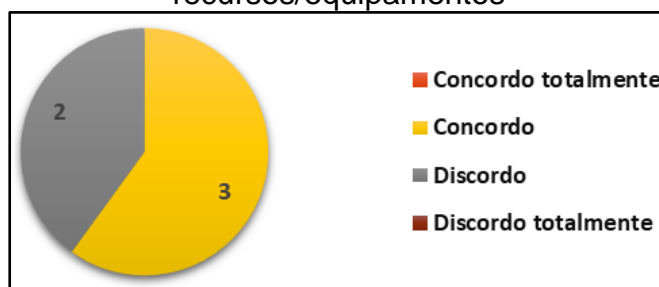
Conforme os dados obtidos pelas respostas às questões contidas na seção 1 do questionário, a maior parte dos respondentes é composta por mulheres (4 de 5), em que dois têm idade entre 21 e 30 anos e três entre 31 e 40 anos, três são casados e dois são solteiros. Possuem diferentes níveis de formação, em que uma é doutoranda em educação, um possui especialização, outro possui doutorado, outro mestrado e outro possui graduação. Todos os servidores da CRADT atendem a todas as demandas do setor, mas cada qual atua em determinadas áreas e atividades com maior frequência, que são distribuídas entre atividades de coordenação de registros acadêmicos, pesquisas institucionais, coordenação de turnos e de diplomação.

Em unânime, nenhum deles havia exercido essa modalidade de trabalho antes do período da pandemia de COVID-19, na qual ficaram por, no máximo, dois anos no formato *home office*. Dois dos respondentes tinham mais de 3 anos de atuação no setor, dois entre 1 e 2 anos e um com menos de 1 ano. Durante esse período, três servidores tiveram familiares na mesma residência, que também trabalharam/estudaram de forma remota. Já os outros dois servidores não tinham pessoas no domicílio em atividade remota, porém dividiam o ambiente de moradia com outras pessoas, o que pode ocasionar algumas interferências sobre o trabalho do servidor, realizado em casa.

4.2 CONDIÇÕES INFRAESTRUTURAIS PARA O SERVIÇO EM *HOME OFFICE*

Na seção 2 do questionário, que trata das condições infra estruturais para a realização do serviço em *home office*, as respostas obtidas demonstram que a maioria dos respondentes concordam que houve a necessidade da aquisição de recursos/equipamentos tecnológicos para realização do seu trabalho, como pode ser observado no gráfico 1.

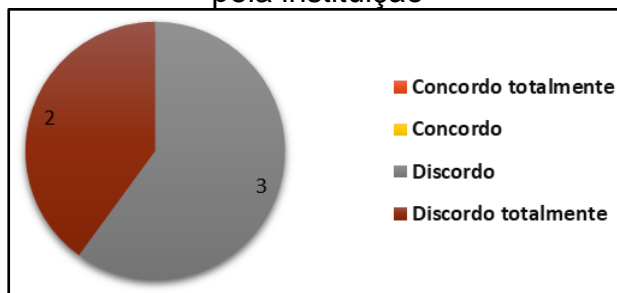
Gráfico 1 - Grau de concordância em relação à necessidade de aquisição de recursos/equipamentos



Fonte: autoria própria (2022).

Como visto no gráfico 2, todos concordam que a instituição não forneceu os recursos/equipamentos para o trabalho remoto.

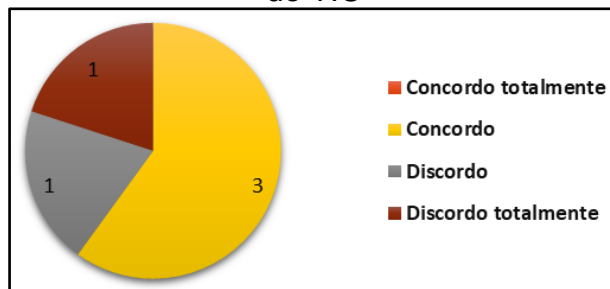
Gráfico 2 - Grau de concordância quanto ao fornecimento de recursos/equipamentos pela instituição



Fonte: autoria própria (2022).

Além disso, a maioria dos respondentes concorda que foi necessário o uso de novas ferramentas de TIC para exercer suas funções, como pode ser visto no gráfico 3.

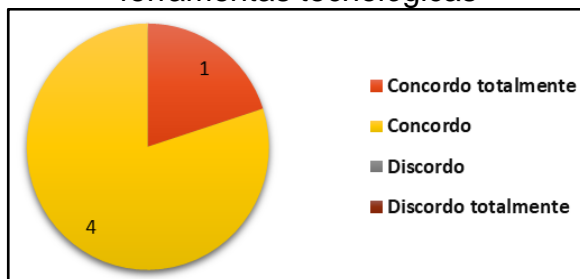
Gráfico 3 - Grau de concordância sobre a necessidade do uso de novas ferramentas de TIC



Fonte: autoria própria (2022).

Também evidenciou-se ainda que os servidores se adaptaram facilmente ao uso dessas ferramentas tecnológicas, pois todos responderam positivamente quanto a isso, como demonstrado no gráfico 4.

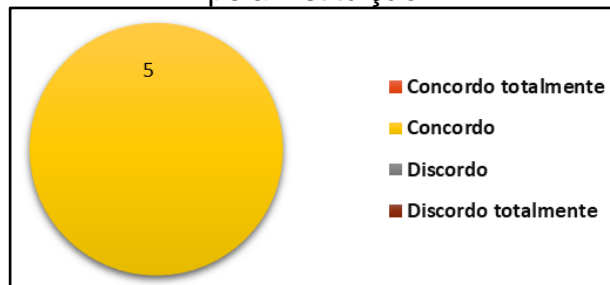
Gráfico 4 - Grau de concordância em relação à facilidade de adaptação às ferramentas tecnológicas



Fonte: autoria própria (2022).

Da mesma forma, todos relataram concordar que obtiveram suporte e treinamento da instituição, para exercer o trabalho na modalidade *home office*, através do uso das ferramentas de TIC, como pode ser visto no gráfico 5.

Gráfico 5 - Grau de concordância sobre o fornecimento de suporte e treinamento pela instituição

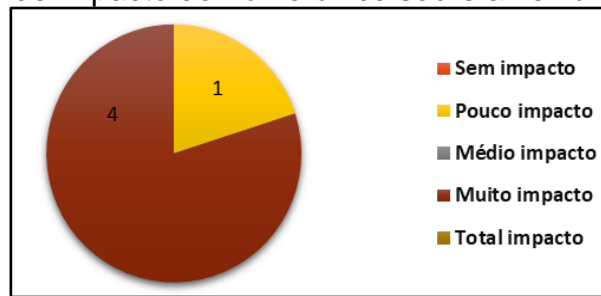


Fonte: autoria própria (2022).

4.3 IMPACTOS NO DESEMPENHO TRAZIDOS PELO *HOME OFFICE*

Com base nas respostas da seção 3 do questionário, que trata dos impactos trazidos pelo *home office*, e em algumas respostas das questões abertas, contidas na seção 5 do questionário, pôde-se observar alguns impactos no desempenho do trabalho realizado pelos servidores. As respostas obtidas revelam que a maioria dos respondentes considera que houve muito impacto sobre a flexibilidade de horários em sua rotina de trabalho, como demonstrado no gráfico 6.

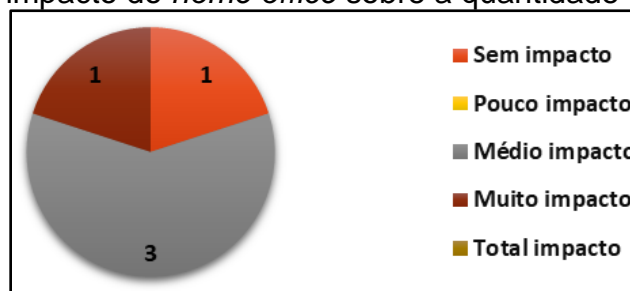
Gráfico 6 - Grau de impacto do *home office* sobre a flexibilidade de horários



Fonte: autoria própria (2022).

O gráfico 7 demonstra o impacto sobre a quantidade de horas trabalhadas, onde a maioria dos servidores consideram que o impacto foi médio.

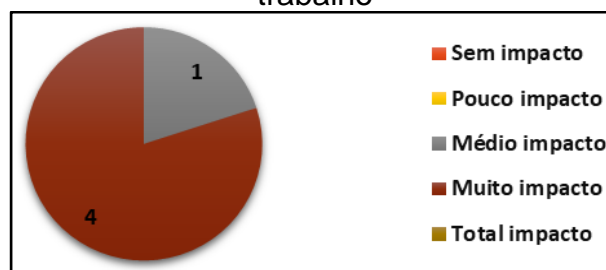
Gráfico 7 - Grau de impacto do *home office* sobre a quantidade de horas trabalhadas



Fonte: autoria própria (2022).

Acerca do impacto trazido pelo *home office* sobre o gerenciamento da rotina de trabalho, quatro servidores afirmaram que houve muito impacto, como pode ser visto no gráfico 8. Isso vai de acordo com o que Quadros e Oletto (2021) retratam em relação ao impacto na perda de foco no trabalho *home office*, por alguns trabalhadores, em relação à jornada que era cumprida presencialmente, mas não apenas, pois do contrário tem a concentração pelo silêncio e a ausência do cliente interrompendo o planejamento previsto, a qual pode trazer benefício na gestão do tempo e da rotina de trabalho.

Gráfico 8 - Grau de impacto do *home office* sobre o gerenciamento da rotina de trabalho



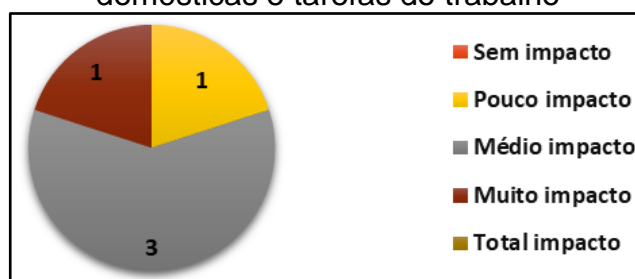
Fonte: autoria própria (2022).

Uma vez que, compartilhando o mesmo ambiente entre vida pessoal e profissional, é necessário ter um bom gerenciamento de tempo e atividades para que se consiga dar conta das demandas pessoais e das profissionais. Quadros e Oletto (2021), relatam dificuldades ligadas à adaptação ao novo ambiente no *home office*, com relação a não ter um gerenciamento adequado do tempo e foco, mas que

passado o período inicial, constatou-se a satisfação no trabalho alcançando uma maior produtividade.

No gráfico 9, podem ser observadas as respostas dos servidores com relação ao impacto do *home office* sobre os conflitos entre tarefas domésticas e tarefas do trabalho.

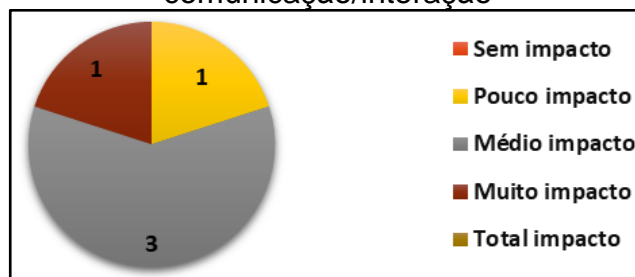
Gráfico 9 - Grau de impacto do *home office* sobre os conflitos entre tarefas domésticas e tarefas do trabalho



Fonte: autoria própria (2022).

Sobre o impacto trazido à eficiência da comunicação/interação com os colegas de trabalho, as respostas dos servidores podem ser vistas no gráfico 10.

Gráfico 10 - Grau de impacto do *home office* sobre a eficiência da comunicação/interação

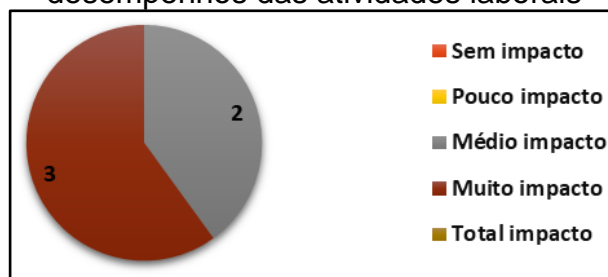


Fonte: autoria própria (2022).

A maioria dos respondentes relata que houve médio impacto do *home office* sobre a eficiência da comunicação/interação entre os colegas de trabalho. Isso mostra que a comunicação entre a equipe sofreu queda de eficiência, mas que, segundo a maioria dos respondentes, não foi tão impactante a ponto de prejudicar o trabalho entre os colegas.

No gráfico 11, pode-se observar a avaliação dos servidores com relação ao impacto do *home office* sobre o nível de motivação dos mesmos para desempenhar suas atividades profissionais na modalidade, durante a pandemia. Nesse, três servidores relataram haver muito impacto, e dois consideraram que houve médio impacto na motivação. Esses resultados trazem percepções equivalentes ao trabalho de Ribeiro (2020), onde há relatos positivos, considerando a maioria dos respondentes, acerca da estrutura e organização do trabalho remoto, comparado ao trabalho presencial.

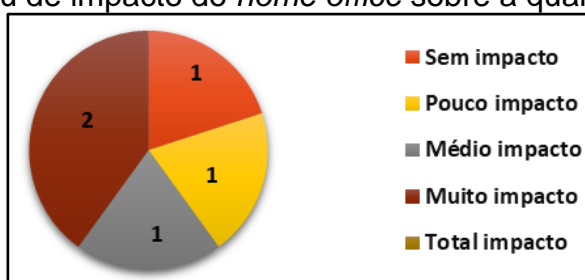
Gráfico 11 - Grau de impacto do *home office* sobre o nível de motivação para desempenhos das atividades laborais



Fonte: autoria própria (2022).

Ao serem questionados sobre o impacto que o *home office* trouxe sobre a qualidade do trabalho realizado, houve variabilidade nas respostas dos servidores como pode ser visto no gráfico 12.

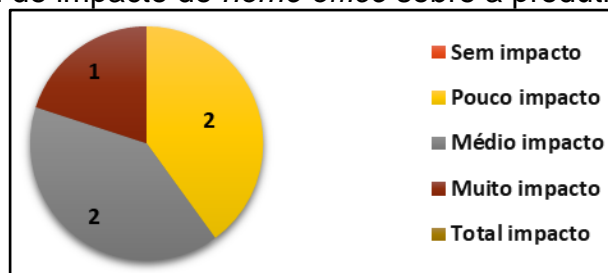
Gráfico 12 - Grau de impacto do *home office* sobre a qualidade do trabalho



Fonte: autoria própria (2022).

Sobre a produtividade, houve maior concordância entre as respostas dos servidores, onde médio e pouco impacto receberam mais considerações. O que pode ser observado no gráfico 13.

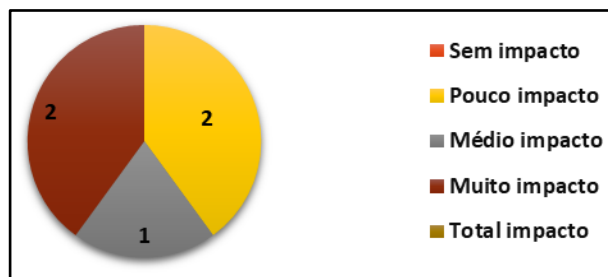
Gráfico 13 - Grau de impacto do *home office* sobre a produtividade do trabalho



Fonte: autoria própria (2022).

Já a respeito do impacto que o *home office* causou sobre o tempo gasto em relação ao volume de trabalho produzido, dois servidores consideram que houve pouco impacto e dois servidores consideram que houve muito impacto, como pode ser identificado no gráfico 14.

Gráfico 14 - Grau de impacto do *home office* sobre o tempo x volume de trabalho



Fonte: autoria própria (2022).

Os servidores relataram, em resposta a uma das questões abertas da seção 5 do questionário, vantagens que foram proporcionadas pelo *home office*. Como mostra o quadro 2, onde os respondentes estão identificados como S(1), S(2), S(3), S(4) e S(5).

Quadro 2 - Respostas abertas sobre vantagens do *home office*

S(1)	Economia de combustível, economia de tempo para deslocamento, economia de energia para a instituição, foco nos resultados e atividades/metastas ao invés de foco no horário cumprido, flexibilidade das ações, criatividade dos processos de trabalho... Além disso, o trabalho remoto, se feito de forma organizada, possibilita melhor qualidade de vida ao servidor que pode focar nas ações e não somente no cumprimento do horário, o que gera mais tempo no seu dia para praticar atividades físicas, estudar ou algo de seu interesse, o que implica indiretamente na sua produtividade e motivação.
S(2)	Possibilita uma melhor qualidade de vida, pois não há necessidade de realizar deslocamento para trabalhar ou perder tempo no trânsito, podendo utilizar esse tempo com outras atividades (...) mais tempo de contato com a família.
S(3)	Flexibilidade no horário, múltiplas tarefas (...), tempo para lidar com as pressões e procurar soluções dos problemas, mais tempo para pesquisa, poder ficar mais perto da família.
S(4)	Não precisar se deslocar até o local de trabalho.
S(5)	Melhor gestão do tempo, melhor qualidade de vida, mais motivação para desenvolver o trabalho, mais possibilidade para conciliar com outras atividades.

Fonte: autoria própria (2022).

Diante dessas respostas é possível observar que uma das principais vantagens apontadas pelos respondentes é a flexibilidade de horários, o que pôde permitir a conciliação do tempo com outras atividades desejadas, e pode levar a considerar melhoras na qualidade de vida, que é outra vantagem considerável apontada pelos respondentes, além de ser um dos fatores que pode tê-los ajudado na adaptação à modalidade *home office*. Outra vantagem bastante apontada foi o ganho na questão do tempo por não haver necessidade do deslocamento até a instituição, além de poder administrar esse tempo para a realização do trabalho em qualquer horário, visando o momento mais propício e adequado no dia a dia. Essas constatações estão alinhadas à visão de Quadros e Oleto (2021), com relação à flexibilidade, e iniciar as atividades sem a necessidade do deslocamento, no trajeto de ida e volta, o que facilita na otimização e organização do tempo de trabalho.

Ao serem questionados sobre as desvantagens que o *home office* pôde proporcionar, os respondentes expuseram suas opiniões, e estas estão contidas no quadro 3.

Quadro 3 - Respostas abertas sobre desvantagens do *home office*

S(1)	Diminuição da interação física entre as pessoas e a mistura de trabalho com a vida cotidiana em um mesmo espaço.
S(3)	Ambientar a casa para o trabalho, excesso de reuniões online, “trabalhar 24h”, bancar seu equipamento, como notebook e outros instrumentos tecnológicos, interação humana que faz falta, stress de tela, normas de etiquetas empresariais para o teletrabalho que às vezes nos confunde em como se portar, um certo descontrole momentâneo para realizar algumas atividades.
S(4)	A pouca interação com os colegas, o contato visual, a cooperação em equipe.
S(5)	Falta de ambiente propício, interferência dos filhos.

Fonte: autoria própria (2022).

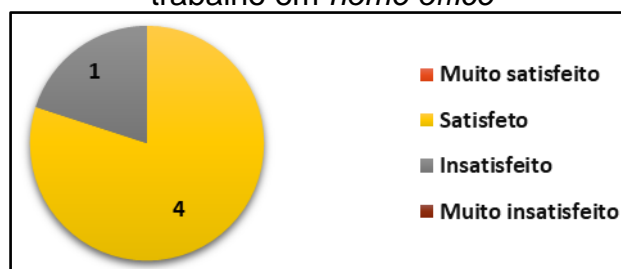
O S(2) não identificou desvantagens trazidas pelo *home office* no desempenho do seu trabalho. O S(1), S(3) e S(4) relataram a falta de interação física no mesmo ambiente, com os colegas de trabalho, o que confirma a tendência ao isolamento social, causada pelo *home office*, uma das desvantagens mencionadas por Rocha e Amador (2018). Outro aspecto desfavorável trazido pelo *home office*, ressaltado pela visão dos respondentes, é a mistura do trabalho com a vida pessoal, por estar vivenciando essa rotina no mesmo ambiente, onde podem haver interferências dos familiares nos momentos em que as atividades laborais estão sendo realizadas.

4.4 SATISFAÇÃO SOBRE ASPECTOS DO TRABALHO REALIZADO EM *HOME OFFICE*

A seção 4 do questionário, trata da satisfação dos respondentes sobre o trabalho realizado em *home office*, com relação a aspectos como espaço físico e ambiente que dispuseram para trabalhar durante a pandemia, apoio e cooperação entre a equipe, e a satisfação sobre o tempo gasto x volume de trabalho realizado.

Na questão 1 desta seção evidenciou-se que, sobre o espaço físico e ambiente utilizado para trabalhar em *home office*, como demonstra o gráfico 15, quatro servidores dizem estar satisfeitos, em contrapartida, 1 dos respondentes relata a falta de um ambiente propício à realização do seu trabalho.

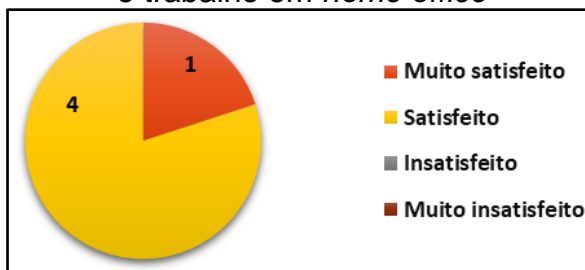
Gráfico 15 - Nível de satisfação sobre o espaço físico e ambiente utilizados para o trabalho em *home office*



Fonte: autoria própria (2022).

Com relação ao nível de satisfação relatado pelos servidores acerca do apoio/orientação que receberam dos supervisores/chefias, houve concordância entre os respondentes, onde quatro deles declararam estar satisfeitos e um afirmou estar muito satisfeito, como visto no gráfico 16.

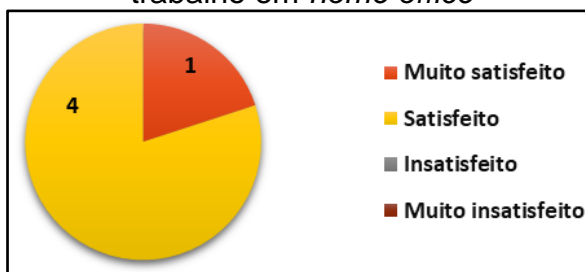
Gráfico 16 - Nível de satisfação sobre apoio/orientação recebido das chefias durante o trabalho em *home office*



Fonte: autoria própria (2022).

Os servidores também foram questionados sobre as cobranças que receberam dos supervisores/chefias enquanto trabalhavam em casa, durante a pandemia, ao que, quatro responderam estar satisfeitos e um respondente afirmou estar muito satisfeito, como mostra o gráfico 17.

Gráfico 17 - Nível de satisfação sobre as cobranças recebidas das chefias durante o trabalho em *home office*



Fonte: autoria própria (2022).

Os servidores declararam ainda, que as cobranças referentes a produtividade e entrega do trabalho realizado não mudaram em relação ao que era cobrado no trabalho presencial, como pode ser identificado nas respostas à uma das questões abertas, da seção 5 do questionário, contidas no quadro 4.

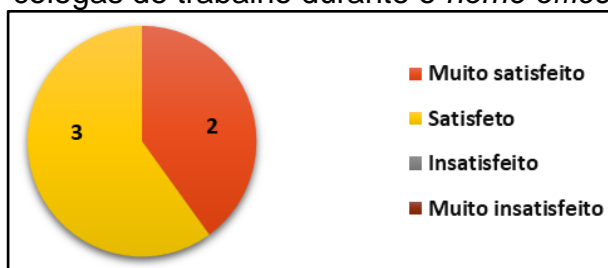
Quadro 4 - Respostas abertas sobre cobranças referentes a produtividade

S(1)	As cobranças das chefias tanto no remoto quanto no presencial geralmente são as mesmas. Temos o calendário acadêmico como instrumento que nos ajuda a planejar e organizar as ações.
S(2)	Não houve mudança nas cobranças entre o regime presencial e remoto.
S(3)	Se vai ser online, presencial, gravitacional (...), será com qualidade, produtividade e cobrança, tudo isso faz parte da obrigação de servir.
S(4)	Não houve nenhuma divergência.
S(5)	Considero que as cobranças foram equivalentes ao trabalho presencial.

Fonte: autoria própria (2022).

Sobre o nível de satisfação acerca do apoio recebido pelos colegas de trabalho, três servidores disseram sentir-se satisfeitos e dois servidores afirmaram sentir-se muito satisfeitos, como pode ser visto no gráfico 18. O gráfico 18 também demonstra o que foi relatado pelos respondentes quando questionados sobre seu nível de satisfação quanto à própria cooperação com os demais colegas, enquanto trabalhavam remotamente.

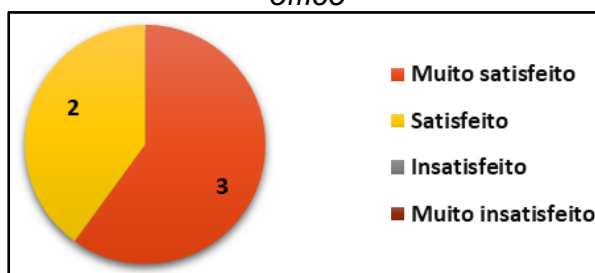
Gráfico 18 - Nível de satisfação sobre o apoio recebido e sobre o apoio ofertado aos colegas de trabalho durante o *home office*



Fonte: autoria própria (2022).

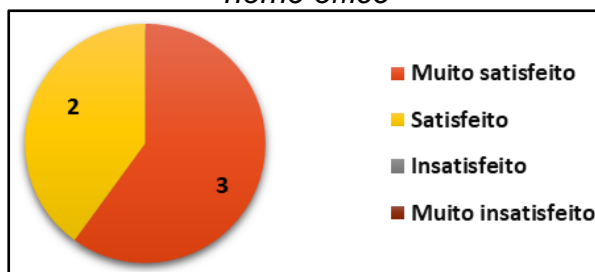
Acerca da satisfação a respeito da qualidade e produtividade com o próprio trabalho realizado no formato *home office*, três servidores afirmaram estar muito satisfeitos e dois servidores afirmaram estar satisfeitos, como pode ser visto nos gráficos 19 e 20.

Gráfico 19 - Nível de satisfação sobre a qualidade do trabalho realizado em *home office*



Fonte: autoria própria (2022).

Gráfico 20 - Nível de satisfação sobre a produtividade do trabalho realizado em *home office*



Fonte: autoria própria (2022).

Em concordância com o que mostra os gráficos 19 e 20, nas respostas a duas das perguntas abertas, da seção 5 do questionário, quatro respondentes relataram perceber um nível superior de qualidade e produtividade, comparado ao nível percebido no trabalho presencial, e um respondente relata perceber equivalência entre o nível percebido de qualidade e produtividade, no presencial e na modalidade *home office*. Assim, pode ser observado em suas respostas, no quadro 5.

Quadro 5 – Respostas abertas sobre o nível de qualidade e produtividade

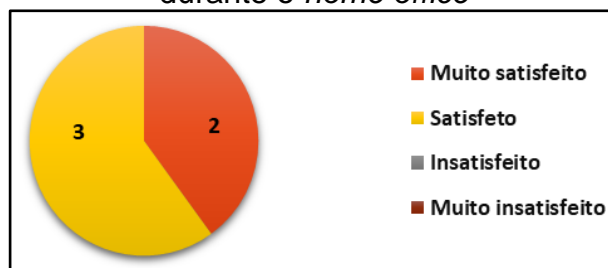
	Qualidade	Produtividade
S(1)	Considero superior. Enquanto CRADT, adequamos o requerimento físico em requerimento digital, o que nos possibilitou ampliar o atendimento remoto, bem como gerar melhor organicidade, planejamento e controle das ações. Hoje temos dados estatísticos do nosso atendimento e ações, o que possibilita avaliarmos melhor nossas ações.	Considero superior. Enquanto o trabalho presencial há um tempo fixo e estendido para o servidor cumprir as atividades, o trabalho remoto lida com metas/demandas. Aquelas demandas que no presencial podem levar o dia todo porque o servidor está “preso” no local físico de trabalho, no <i>home office</i> pode ser feita de maneira mais rápida, já que permite essa flexibilidade. A flexibilidade, portanto, produz uma maior produtividade em menor tempo.
S(2)	A qualidade é superior ao trabalho presencial. Pois possibilita maior concentração na realização das atividades, e menos desgaste físico.	A produtividade é superior ao trabalho presencial. As horas diminuem, pois não há perda de tempo com deslocamento.
S(3)	Superior. Aumentou a produtividade, aumentou a possibilidade de fazer melhores escolhas, uma vez que as demandas foram melhor pensadas para serem respondidas.	Aumentou, mas tudo pode ser dimensionado de acordo com as demandas. Existem períodos em que trabalhamos mais horas, inclusive, finais de semana. E têm períodos em que trabalhamos menos.
S(4)	É equivalente, uma vez que, trabalhamos no computador e o mesmo trabalho que fazemos presencialmente podemos executar tranquilamente remotamente.	É equivalente, inclusive, a carga horária.
S(5)	Superior, pois como resido em outro estado, o tempo que gastaria no trânsito pode ser utilizado com mais qualidade no sono, qualidade de vida. Isso além da possibilidade de conciliar com outras atividades, estar mais perto da família, gerenciar melhor o tempo, etc.	Aumentaram, pois a melhor qualidade de vida e trabalho impactam diretamente na produtividade laboral.

Fonte: autoria própria (2022).

Algumas das percepções dos servidores podem ser alinhadas com a visão de Haubrich e Froehlich (2020), onde os autores afirmam que o exercício de atividades que exigem concentração pode ser mais produtivo no formato de trabalho *home office* pelo foco e atenção obtidos em um local mais silencioso.

Por fim, sobre o nível de satisfação a respeito do tempo gasto para realização das atividades de trabalho com relação ao volume de trabalho entregue em *home office*, três servidores apontaram que sentiram-se satisfeitos e dois responderam que sentiram-se muito satisfeitos, como mostra o gráfico 21. O que relaciona-se com os resultados demonstrados no gráfico 14, onde os respondentes relatam o grau de impacto percebido do *home office* sobre o tempo x o volume de trabalho.

Gráfico 21 - Nível de satisfação sobre tempo gasto x volume de trabalho realizado durante o *home office*



Fonte: autoria própria (2022).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa foi realizada objetivando conhecer os impactos que o *home office* trouxe sobre a qualidade e produtividade do trabalho realizado pela CRADT de um campus do IFPE, onde os servidores desse setor não tinham experiência com esse modelo de trabalho à distância, pois não chegaram a exercê-lo antes da pandemia do COVID-19, e nem o fizeram por um longo período de tempo. Antes da pandemia, as demandas do trabalho eram solucionadas pessoalmente, por meio de requerimentos impressos e de atendimento aos servidores e, principalmente, aos estudantes. Em alguns casos, os serviços eram registrados e/ou prestados por e-mail.

O serviço prestado à distância, por si só, foi uma barreira para a adaptação ao trabalho remoto, levando em consideração que não foi uma escolha dos servidores ou da instituição. Apesar disso, foi possível a adaptação e adequação do espaço familiar para exercer o trabalho, mesmo dividindo o ambiente físico com outras pessoas, que poderiam também estar trabalhando ou estudando de forma remota, o que pode tirar o foco da realização do trabalho, além de impactar a rotina familiar.

O *home office* é um tipo de trabalho que necessita de infraestrutura e treinamento com relação às ferramentas tecnológicas utilizadas, principalmente se essas forem diferentes das habituais, quando se migra do trabalho presencial para o remoto. Além de treinamento, também é necessário suporte, para que se tenha a quem recorrer no caso de haver falha ou algum tipo de inconformidade ao utilizar tais ferramentas. Essa pesquisa revelou que os servidores da CRADT tiveram que custear os recursos que foram necessários para estabelecer a infraestrutura adequada para realização do seu trabalho da melhor forma, pois a instituição não arcou com os custos relacionados a esses. Contudo, os servidores receberam, da instituição, o suporte e treinamento necessários, o que facilitou a adaptação às novas ferramentas tecnológicas utilizadas.

Essa forma de trabalho, à distância, exige pouca interação com pessoas, onde a maior parte do serviço realizado é de retaguarda, um trabalho de *back office*, para serviços baseados e realizados em computador e processamento de fichas, o que não exige muita interação nesse atendimento pessoal entre o servidor e o “cliente interno”. Na qual Corrêa e Caon (2006), trazem o cliente no processo de prestação de serviço, como tendo o papel de insumo, devido às demandas solicitadas por eles sem a necessidade de contato. Isso pode diminuir o tempo em que o serviço é executado, devido à baixa interação entre o processo e o “cliente”, o

que pode contribuir para a padronização do serviço e assim, o aumento da produtividade, pela ausência da interferência do cliente, que para a CRADT são os alunos e servidores do IFPE.

O levantamento de informações, junto aos servidores da CRADT, proporcionado por esta pesquisa, constatou que a modalidade de trabalho *home office* impactou positivamente na produtividade e na qualidade dos serviços exercidos, sendo evidenciados índices maiores desses em comparação ao trabalho presencial, tendo em vista que os servidores constataram maior concentração nas atividades realizadas e tempo para busca mais assertiva de soluções. A flexibilidade de poder trabalhar a qualquer hora também contribuiu para esses resultados, pois, assim, o trabalho pôde ser realizado no momento mais adequado do dia a dia dos servidores, quando há mais concentração e menos distrações.

Os resultados ratificam ainda alguns benefícios do trabalho remoto, já mencionados na literatura existente. Durante o período em que estavam em *home office*, a interação física entre os servidores da CRADT e os alunos, que são quem mais demandam seus serviços, foi menor. Com isso, não houve contato direto desses na realização dos processos, o que poderia influenciar na variabilidade ou até mesmo interrompê-lo. A baixa interação e um ambiente mais silencioso podem ter influenciado na maior concentração e maior velocidade na resolução das demandas de trabalho. Por ter um foco maior em resultados do que em carga horária de trabalho, traz a solução de atender às demandas de forma mais ágil, no *home office*, propiciando a entrega de maior quantidade de resultados em menor tempo e maior qualidade se comparado com o trabalho presencial, onde as ações costumam ser mais demoradas.

Também foi observado pelos servidores que em relação às cobranças quanto à produtividade, e orientações dos supervisores/chefia quase não foi afetada, o que possivelmente se deu pelo fato das atividades do setor serem um trabalho mais processual, onde, as condições de tranquilidade do ambiente de casa, a baixa necessidade de infraestrutura de trabalho e facilidade do uso das mesmas, nesses casos observados, não trouxe prejuízos para o trabalho realizado remotamente, apesar do servidor ter dividido o espaço com outros na mesma situação de atividade remota.

Outro fator muito apontado pelos servidores como positivo foi o uso do tempo que seria usado para o deslocamento até o local físico de trabalho, em que o trabalho no *home office* proporcionou o aproveitamento desse tempo de outras formas, podendo resultar em menos estresse e mais disposição para o trabalho por não precisar enfrentar o trânsito, por exemplo. Com isso, o servidor pode ter maior tempo de descanso e para prática de atividades físicas, como também mais tempo com a família, ou seja, esse não tempo de deslocamento proporcionou melhor qualidade de vida. Além disso, isso também auxiliou na redução de custos, tanto para a organização, como, por exemplo, a redução do consumo de energia elétrica, quanto para o colaborador, com passagens ou combustível, que seriam usados para chegar ao local de trabalho. A não necessidade de deslocamento para o local de trabalho, além de proporcionar maior qualidade de vida ao funcionário, também beneficia na melhoria da mobilidade urbana, considerando que haverá menos

quantidade de veículos nas ruas e, conseqüentemente, a emissão de gases poluentes na atmosfera será menor, beneficiando também o meio ambiente.

Como toda mudança, a adaptação para a realização do trabalho de forma remota, trouxe seus desafios, como a diminuição da interação física, por trabalhar de forma isolada, sem a presença dos colegas de trabalho e dos “clientes”, e a interferência do cotidiano familiar nas atividades do trabalho, que são os principais desafios observados pelos servidores. Contudo, com base nos resultados obtidos com essa pesquisa, os impactos positivos superaram os desafios impostos pelo *home office*, o que pôde favorecer a adaptação e proporcionar maior satisfação aos servidores, nessa nova modalidade de trabalho.

A metodologia aplicada atendeu ao que foi proposto e também possibilitou conhecer o nível de satisfação dos servidores com fatores que contribuíram com os impactos identificados, além de identificar diversas vantagens e desvantagens observadas pelos servidores. Essas vantagens e desvantagens são muito semelhantes às que foram abordadas pela literatura utilizada como base para essa pesquisa, confirmando também algumas dessas no ambiente de trabalho.

A limitação da pesquisa se deu pelo tempo que foi necessário para obtenção de todas as respostas para fechamento do questionário, para, assim, analisar os resultados. Outra limitação deu-se em relação às poucas publicações sobre o tema trabalhado, com foco nos aspectos levantados para exploração e, em específico, nas áreas de apoio ao ensino.

Considerando que dentro dessa área de trabalho há muitas questões a serem compreendidas, em que outras pesquisas podem ser realizadas, pós pandemia, inclusive com o mesmo setor de outros *campi* de institutos federais e de outras unidades educacionais, para que seja possível avaliar se essa modalidade de trabalho tende a ganhar mais espaço, mesmo que num trabalho híbrido, ou se foi apenas uma forma de adaptação para os trabalhadores e instituições permanecerem em atividade durante um período específico. Esta temática também abre uma gama de tópicos que podem ser explorados em pesquisas futuras relacionadas ao *home office*, como a economia de custos para as organizações e funcionários, impactos sobre o meio ambiente gerados pelo *home office*, qualidade de vida no trabalho nessa modalidade, relação do *home office* com a melhoria na mobilidade urbana e uso do transporte público, as relações humanas na modalidade de trabalho *home office*, dentre muitos outros.

Tais pesquisas podem servir como base para que sejam criados indicadores de desempenho mensuráveis que possam nortear organizações na escolha entre *home office*, *híbrido* ou trabalho presencial tradicional. Indicadores como: porcentagem de satisfação do cliente com o serviço prestado em *home office*, por exemplo, podem gerar resultados que, ao serem comparados com resultados obtidos durante o período presencial de trabalho, podem oferecer um panorama completo, onde será possível avaliar e comparar os impactos que podem ser observados e fatores relacionados que afetam a produtividade e a qualidade, trazendo vantagens e desvantagens, possibilitando ter uma visão mais estratégica a respeito de qual modalidade de trabalho é mais adequada para determinado setor ou instituição e qual será mais benéfica e vantajosa em determinada realidade, auxiliando, desta forma, na adaptação de organizações que planejam fazer uso do

home office como uma modalidade de trabalho integral ou híbrida, visando melhorar seus serviços.

REFERÊNCIAS

ADERALDO, I. L.I; ADERALDO, C. V. L.; LIMA, A. C.. **Aspectos críticos do teletrabalho em uma companhia multinacional**. Cad. EBAPE.BR, Rio de Janeiro, v. 15, Setembro 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/rhyjxT5KWZgwQDDp4pqbdFN/?lang=pt&format=pdf> . Acesso em: set. 2022.

ADERALDO, I. L.; ADERALDO, C. V. L.; LIMA, A. C.. **Aspectos críticos do teletrabalho em uma companhia multinacional**. Cad. EBAPE.BR, Rio de Janeiro, v. 15, Setembro 2017.

BANISKI, G.. **Administração contemporânea** [livro eletrônico] / Ponta Grossa: Editora: ZH4, 2021. 170p.; v. 4; e-book PDF

BOONEN, E.. As várias faces do teletrabalho. **E & G**, Belo Horizonte, 2-3(4-5), p. 106-127, dez. 2002/jul. 2003. Disponível em: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/economiaegestao/article/view/104/97> Acesso em: Dez. 2021.

BRIDI, M.. et al. **Relatório técnico-científico da pesquisa**: o trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia Covid-19. Curitiba: UFPR, GETS, REMIR, 2020. Disponível em: https://www.eco.unicamp.br/remir/images/Artigos_2020/ARTIGO_REMIR.pdf . Acesso em. nov. 2021.

BRIK, M. S., & BRIK, A.. **Trabalho portátil**: Produtividade, economia e qualidade de vida no home office das empresas. 2013. Curitiba: Edição do autor.

CAMPOS, SILVERIANO, Adriany. **Home office**: ponto de vista do trabalhador na pandemia do Covid-19. Monografia (Graduação em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro Ciências Sociais Aplicadas, Departamento de Ciências Administrativas. Natal, RN, 2021. Disponível em: https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/35240/1/HomeOffice_Campos_2021.pdf . Acesso em: maio de 2022.

CIFARELLI, R.; SOUZA, M.. A implantação do teletrabalho apoiado na responsabilidade social corporativa: um estudo de caso em uma empresa de Tecnologia. **RMGC**, São Paulo, v. 1, ed. 2, p. 69-83, 15 dez. 2016.

CORRÊA, H. L.; CAON, M. **Gestão de Serviços**: Lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2006.

FERREIRA, E. B.. **Desafios do home office na pandemia**. Trabalho de Conclusão de Curso, Instituto Federal de Santa Catarina, Florianópolis - SC, 2021. Disponível

em: https://repositorio.ifsc.edu.br/bitstream/handle/123456789/2308/TCC_-_ELISABETE_B_FERREIRA_assinado_assinado_assinado_assinado.pdf?sequencia=1. Acesso em: 01 jun. 2022.

GIL, A. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008

GUSSO, H. L. et al. Ensino Superior Em Tempos De Pandemia: Diretrizes À Gestão Universitária. **Educação & Sociedade** [online]. Scielo. 2020, v. 41 . Disponível em: <https://doi.org/10.1590/ES.238957>. Epub 25 Set 2020. ISSN 1678-4626. Acesso em: 22 Maio 2022.

HAUBRICH, D. B.; FROEHLICH, C. Benefícios e Desafios do Home Office em Empresas de Tecnologia da Informação. **Revista Gestão & Conexões**, v. 9, n. 1, p. 167–184, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.13071/regec.2317-5087.2020.9.1.27901.167-184>. Acesso em 7 jun. 2022.

HODGES, C.; *et al.* The difference between emergency remote teaching and online learning. **Educause Review**, Washington, 27 mar. 2020. Disponível em: <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>. Acesso em: 01 maio. 2022.

IFPE. **Registro acadêmico e diplomação**. 2022. Disponível em: <https://www.ifpe.edu.br/campus/paulista/diplomacao>. Acesso em: 09 maio 2022.

KERVALT, M. 5 vantagens e 5 desvantagens do home office. **GZH**, 13 abril 2020. Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/educacao-e-emprego/noticia/2020/04/5-vantagens-e-5-desvantagens-do-home-office-ck8ulg12401wn01qwxsbqxq46.html>. Acesso em: 01 jun. 2021.

LIMA, H.. **As contribuições de ferramentas tecnológicas para o teletrabalho/home office de secretários executivos em tempos de pandemia da COVID-19.2022**. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Ceará, Fortaleza, 2022.

MARCONI, M.; LAKATOS, E.. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MENDES, D.; HASTENREITER FILHO, H.; TELLECHEA, J. A realidade do trabalho home office na atipicidade pandêmica. **Valore**, Volta Redonda, 5 (edição especial): 160-191., 2020. Disponível em: <https://revistavalore.emnuvens.com.br/valore/article/view/655>. Acesso em: 8 maio. 2022

MENEGAZ, M.. **Qualidade de Vida, Produtividade e Satisfação durante o trabalho remoto**: estudo com os servidores do IFRO - Campus Ji-Paraná durante a pandemia do covid-19. 2021. 103 p. Dissertação. (Mestrado em Assessoria de Administração) - Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, Rondônia, Ji-Paraná,2021. Disponível em: <https://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/19180>. Acesso em: 8 maio. 2022.

OLIVEIRA, E.; FORMIGONI, A.. A importância das ferramentas tecnológicas na gestão de negócios em tempos de crise. **Revista Fatec Sebrae** em debate: gestão, tecnologias e negócios, São Paulo, 7(12), p. 1-17, jan./jun. 2020. Disponível em: <http://revista.fatecsebrae.edu.br/index.php/em-debate/article/view/138>. Acesso em: maio. 2022.

OLIVEIRA JUNIOR, O. F.; 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, v. 7, n. 1, p. 227104, 2022. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.52641/cadcaj.v7i1.526>. Acesso em: 01 jun. 2022.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **COVID-19 e o mundo do trabalho**. 2020. Disponível em: <https://www.ilo.org/brasil/temas/covid-19/lang-pt/index.htm>. Acesso em: 24 maio. 2022.

PEDROTTI, E. **Satisfação no trabalho**: as percepções dos trabalhadores no trabalho presencial e home office. 2021. Trabalho de conclusão de curso - Graduação. Universidade Federal da Fronteira Sul, Curso de Bacharelado em Administração, Chapecó - SC, 2021. Disponível em: <https://rd.uffs.edu.br/handle/prefix/4879> . Acesso em: 01 jun. 2022

PRODANOV, C. FREITAS, E.. **Metodologia do trabalho científico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Freevale, 2013.

QUADROS, A. E. F; OLETO, A. F. **A Experiência do Home Office e os Impactos desta Modalidade na Satisfação e Produtividade dos Trabalhadores frente à Covid-19**. Encontro de Gestão e Negócios - AGEN, 27 a 29 set. 2021. Uberlândia - MG. Disponível em: <http://www.egen.org.br/sites/default/files/A%20Experi%C3%Aancia%20do%20Home%20Office%20e%20os%20Impactos%20desta%20Modalidade%20na%20Satisfa%C3%A7%C3%A3o%20e%20Produtividade%20dos%20Trabalhadores%20frente%20%C3%A0%20Covid-19.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2022.

QUINTANILHA, L. *et al.*. Impacto da pandemia do SARS-COV-2 na educação médica: migração "compulsória" para o modelo remoto, uma visão preliminar de gestores da educação médica. **Revista Internacional de Educação e Saúde**. v. 5, p. 1-7, 2021. BA. 2021. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/47133>. Acesso em: 12 abr. 2022.

REIS, Roberta Teixeira. **Gestão do tempo e qualidade de vida como fatores de produtividade no trabalho**. 2006. Monografia (Curso de Administração)- UNICEUB – Centro Universitário de Brasília, Brasília, DF.

RIBEIRO, M. M. M. S. **Análise dos fatores que afetam a produtividade do teletrabalho**: estudo na percepção de teletrabalhadores durante a pandemia da COVID-19. 2020. 49 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração)—Universidade de Brasília, Brasília, 2020. Disponível em: <https://bdm.unb.br/handle/10483/27654>. Acesso em: 15 maio. 2022.

ROBBINS, P. Stephen; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Felipe. **Comportamento**

Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro. (Tradução Rita de Cássia Gomes) 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

ROCHA, C.; AMADOR, F.. **O teletrabalho:** conceituação e questões para análise. Cad. EBAPE.BR, 16(1), Rio de Janeiro, Jan./Mar. 2018.

SEGEP. **Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020.** Secretaria de gestão de pessoas, MG. 23, nov. 2021. Art. 3º, Inc.VII. Disponível em: <https://www.segep.cefetmg.br/instrucao-normativa-no-65-de-30-de-julho-de-2020/>. Acesso em: nov. 2021.

SANTOS, E. *et al.* **Home Office:** Ferramenta para continuidade do trabalho em meio a pandemia COVID-19. Trabalho de Conclusão de Curso. FACULDADE IDAAM Manaus - AM, 09 de julho de 2020.

SCHIRIGATTI, E. L.; KASPRZAK, L. F. F.. Home Office: origem, conceito e inferências sobre o significado social do novo modelo de trabalho flexível. **Revista Científica de administração**, Paraná, v.8, n.8. jan./jun. 2007. Disponível em: <https://pdfcoffee.com/home-office-artigo-pdf-free.html>. Acesso: 25 abr. 2014

TASCETTO, M.; FROEHLICH, C. Teletrabalho sob a perspectiva dos profissionais de recursos humanos do Vale do Sinos e Paranhana no Rio Grande do Sul. **Revista de Carreiras e Pessoas**, 9(3), 349-375, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.20503/recape.v9i3.39652>. Acesso em: nov. 2021.