



Análise da incorporação de ferramentas de trabalho remoto na Subsecretaria de Assistência Social da Prefeitura de Belo Horizonte

Trabalho desenvolvido em parceria com a Gerência Geral do Trabalho e Educação Permanente da Subsecretaria de Assistência Social da Prefeitura de Belo Horizonte – MG, no âmbito da disciplina Laboratório de Formulação e Avaliação de Projetos, ministrada no Curso de Gestão Pública no segundo semestre de 2021.

Belo Horizonte

2022

Equipe Técnica:

Gabriela Maia Salomão

João Vitor Aguiar Santos

Luana Polito Ayub Caldeira

Rodolfo Pereira Guedes

Orientação

Prof. Geralda Luiza de Miranda (Departamento de Ciência Política – FAFICH/UFMG)

Co-orientação

Agláé Isadora Tumelero (Programa de Pós-Graduação em Ciência Política –
DCP/FAFICH/UFMG)

Belo Horizonte

2022

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar a percepção dos profissionais que compõem as equipes de gestão da Subsecretaria de Assistência Social de Belo Horizonte (SUASS-BH) sobre a incorporação de ferramentas digitais e comunicacionais no cotidiano de trabalho das unidades de gestão da Subsecretaria de Assistência Social. Para tanto, foram realizadas as seguintes atividades: (1) compreensão da atuação dos profissionais do SUAS no contexto da pandemia, a partir da análise do relatório do Projeto Apoiar SUASS-BH; (2) desenvolvimento de questionário para coleta de dados sobre a percepção das equipes; e (3) tratamento e análise das informações coletadas. Com base nos achados, é realizada a (4) análise da viabilidade da incorporação de ferramentas digitais e comunicacionais no trabalho cotidiano das equipes da SUASS, no contexto pós-pandemia da Covid-19.

PALAVRAS-CHAVE: Assistência Social; Teletrabalho; Pandemia; Questionário

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

GRÁFICO 1	Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas à escolaridade (%).....	16
GRÁFICO 2	Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas à carga horária de trabalho (%).....	18
GRÁFICO 3	Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas à Plataforma EAD PBH (%).....	23
GRÁFICO 4	Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas ao uso das ferramentas digitais no trabalho, por finalidade (%).....	24
GRÁFICO 5	Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas à efetividade das ferramentas digitais para receber informações (%).....	25
GRÁFICO 6	Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas ao empréstimo de equipamentos da PBH para realizar o trabalho remoto (%).....	30
GRÁFICO 7	Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas aos fatores prejudiciais ao desempenho do trabalho remoto (%).....	31
FIGURA 1	Trabalhadores da SUASS-BH, por sexo e faixa etária (%).....	13
FIGURA 2	Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas à composição familiar (%).....	14
FIGURA 3	Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas a pessoas com deficiência (%).....	15
FIGURA 4	Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas à unidade de atuação (%).....	17
FIGURA 5	Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas ao cargo de atuação (%).....	18
FIGURA 6	Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas a experiências prévias de trabalho remoto (%).....	19
FIGURA 7	Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas a experiências prévias com ferramentas digitais (%).....	20
FIGURA 8	Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas ao uso das ferramentas digitais no trabalho (%).....	22
FIGURA 9	Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas a manutenção de ferramentas digitais no pós-pandemia (%).....	26

FIGURA 10 Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas ao 29
local e à estrutura onde realizaram o teletrabalho (%)......

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BH	Belo Horizonte
DCP	Departamento de Ciência Política
EAD	Educação a Distância
FAFICH	Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas
GGTEP	Gerência de Gestão do Trabalho e Educação Permanente
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
MG	Minas Gerais
PBH	Prefeitura de Belo Horizonte
PCD	Pessoa com Deficiência
SMASAC	Secretaria Municipal de Assistência Social, Segurança Alimentar e Cidadania
SMPOG	Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SUASS-BH	Subsecretaria de Assistência Social do Município de Belo Horizonte
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. METODOLOGIA	9
3. PERCEPÇÃO DOS TRABALHADORES SOBRE ESTRATÉGIAS DE TRABALHO REMOTO	11
3.1 Perfil sociodemográficos e profissional dos trabalhadores da SUASS-BH	11
3.2. A Experiência prévia dos trabalhadores com as ferramentas de trabalho remoto	19
3.3 A Percepção dos Servidores Sobre o Uso de Ferramentas de Teletrabalho.....	21
4. RECOMENDAÇÕES SOBRE A INCORPORAÇÃO DE FERRAMENTAS DE TRABALHO REMOTO PELA SUASS-BH, NO PÓS-PANDEMIA.....	31
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
REFERÊNCIAS	36
ANEXO I - QUESTIONÁRIO.....	37

1. INTRODUÇÃO

No dia 26 de fevereiro de 2020, foi confirmado, oficialmente, o primeiro caso de Covid-19 no Brasil. Desde aquele dia, a quantidade de casos no país foi aumentando e, para tentar conter o avanço da doença, todos os entes federados declararam medidas de controle epidemiológico.

Em Belo Horizonte, município do qual tratamos neste trabalho, foi decretada Situação de Emergência em Saúde Pública no dia 17 de março de 2020, por meio do Decreto nº 17.297/2020, que reconheceu a situação anormal instaurada e determinava algumas medidas para o combate à mesma.

Diante da evidente escalada de casos, em 20 de abril de 2020, foi publicado o Decreto Municipal nº 17.334/2020 que declarou Situação de Calamidade Pública no município. Tendo em vista o cenário epidemiológico de então e a necessidade de isolamento social e restrição da circulação, normas instituindo o teletrabalho para servidores da administração pública municipal foram publicadas, especificamente, o Decreto nº 17.198/2020, que dispôs “(...) sobre medidas temporárias de prevenção ao contágio e de enfrentamento e contingenciamento, no âmbito do Poder Executivo, da epidemia de doença infecciosa viral respiratória causada pelo agente Coronavírus - COVID-19”, e a Portaria SMPOG nº 014/2020, que regulamentou a prestação de serviços na modalidade de sobreaviso e teletrabalho previstas pelo Art. 3º do Decreto nº 17.298/2020.

Respaldado por essa legislação, o Sistema Único de Assistência Social de Belo Horizonte - SUAS-BH regulamentou o teletrabalho por meio da Portaria SMASAC nº 036/2020. Naquele cenário, surgiram diversos desafios na realização do teletrabalho e, também, na sua conciliação com o trabalho presencial, que ainda estava sendo realizado pelos servidores encarregados de serviços essenciais.

Visando propor soluções para os desafios levantados e, também, contribuir com a promoção da saúde e da valorização do servidor público, a Subsecretaria de Assistência Social - SUASS uma pesquisa, registrando seus achados no Relatório Apoiar SUAS/BH. A pesquisa foi realizada a partir da escuta qualificada dos trabalhadores e gestores da Assistência Social sobre sua atuação profissional no contexto da pandemia.

Com vistas à complementação das informações reunidas no Relatório Apoiar SUAS/BH, a Gerência de Gestão do Trabalho e Educação Permanente – GGTEP considerou necessário entender a percepção das equipes de gestão sobre a incorporação de ferramentas digitais e comunicacionais no cotidiano de trabalho das unidades de gestão da Subsecretaria de Assistência Social. A parceria firmada entre a equipe da GGTEP e o Programa de Imersão no Campo de Públicas: o Curso de Gestão Pública e a Prática Profissional se insere nesse esforço, consubstanciado na pesquisa intitulada “Estudo sobre ferramentas digitais no trabalho das equipes de gestão da SUASS”. No desenvolvimento dessa pesquisa, a equipe da UFMG, constituída por alunos matriculados na disciplina Laboratório de Formulação e Avaliação de Projetos, comprometeu-se a apoiar a equipe da GGTEP na elaboração do questionário a ser aplicado aos funcionários do SUASS, a tratar e analisar os dados, bem como a avaliar as possibilidades de incorporação das ferramentas de trabalho remoto no período pós-pandemia, e a equipe da GGTEP, pela mobilização e aplicação do questionário. Os achados dessa pesquisa são apresentados neste relatório.

Além desta Introdução e das Considerações Finais, além de um anexo, este relatório está organizado em dois capítulos. No primeiro, são apresentados os achados da pesquisa “Estudo sobre ferramentas digitais no trabalho das equipes de gestão da SUASS”, especificamente o perfil sociodemográfico e profissional dos respondentes (citar as demais dimensões analisadas); no segundo capítulo, com base nos achados e nos aportes da literatura pesquisada, são feitas recomendações para a incorporação de ferramentas de trabalho remoto na rotina das equipes, no período pós-pandemia.

Esperamos que as análises e recomendações aqui registradas contribuam para a compreensão do uso das ferramentas de teletrabalho e sua eventual incorporação na prática das equipes do SUAS-BH, no contexto pós-pandemia.

2. METODOLOGIA

Partindo do enquadramento descrito na Introdução deste relatório, o “Estudo sobre ferramentas digitais no trabalho das equipes de gestão da SUASS” buscou responder a uma pergunta central: *quais das ferramentas digitais e comunicacionais utilizadas no regime de teletrabalho pelas equipes de gestão da SUASS-BH podem continuar sendo utilizadas pela área de Assistência Social no contexto pós-pandemia?* Dessa forma, o estudo teve como objetivo identificar as ferramentas digitais e comunicacionais utilizadas no período de teletrabalho, que durou cerca de quatro meses, com término em fevereiro 2022, conhecer a percepção das equipes de gestão do SUASS-BH sobre a incorporação das ferramentas no cotidiano de trabalho das unidades da Subsecretaria de Assistência Social, bem como avaliar as possibilidades de incorporação dessas ferramentas no período pós-pandemia.

Para sua realização, foi desenvolvido um questionário estruturado (disponível no Anexo I), organizado em blocos temáticos, com questões sobre o perfil sociodemográfico dos agentes públicos, sua experiência com as ferramentas de teletrabalho, percepção destes sobre a incorporação das novas ferramentas e as dificuldades encontradas durante o processo. O questionário foi composto por 40 perguntas, sendo todas fechadas (respostas únicas ou múltiplas). Para o desenvolvimento do questionário, foi realizada a análise de materiais sobre a estrutura organizacional da SUASS, bem como do Relatório Apoiar SUASS-BH.

O questionário foi programado na plataforma *Google Forms* pela equipe da UFMG e auto aplicado. Para execução da pesquisa, a Gerência de Gestão do Trabalho e Educação Permanente - GGTEP ficou responsável pela divulgação do pesquisa, mobilização e compartilhamento do *link* de acesso ao questionário com os agentes públicos das unidades de gestão da SUASS-BH. O tempo de resposta ao questionário foi, em média, de 12 minutos. O campo ocorreu entre os dias 04 e 15 de fevereiro de 2022.

O público-alvo da pesquisa foram os 188 trabalhadores dos diferentes cargos que compõem as equipes de gestão da SUASS-BH, entre eles gestores, profissionais com cargos de recrutamento amplo, estagiários, orientadores jurídicos, funcionários da MGS e todos que estão diretamente ligados às atividades das equipes de gestão da SUASS, nível central. Entre os 188 trabalhadores convidados a participar da pesquisa, 113 responderam o questionário, o que representa 60% do universo de análise.

Cabe destacar que a autoria da pesquisa é da SUASS, bem como a responsabilidade pela mobilização dos profissionais e aplicação do questionário. A responsabilidade da equipe da UFMG abrangeu contribuições na elaboração do questionário, definição da amostra, tratamento e análise das informações coletadas.

Salienta-se, ainda, que a equipe da GGTEP utilizou estratégias de mobilização interna, especificamente os portais de comunicação utilizados pelos servidores, como o E-mail e Whatsapp. De um universo constituído por 188 trabalhadores da SUASS-BH, apenas 60%, o equivalente a 113 trabalhadores, respondeu o questionário. O número reflete um grau de significância estatística de 90%, com 5% de margem de erro. Não obstante a razoabilidade desses percentuais, algumas análises podem não permitir inferências para o universo, o que será registrado ao longo da discussão.

3. PERCEPÇÃO DOS TRABALHADORES SOBRE ESTRATÉGIAS DE TRABALHO REMOTO

Neste capítulo, são analisados os principais achados do “Estudo sobre ferramentas digitais no trabalho das equipes de gestão da SUASS”. A discussão está organizada em quatro seções: na primeira, procede-se à caracterização do perfil sociodemográfico dos respondentes; na segunda, o foco da análise é colocado em sua experiência anterior à pandemia com ferramentas de teletrabalho; na terceira seção, é analisada sua percepção sobre o uso das ferramentas de teletrabalho utilizadas durante a pandemia na unidade e, por fim, na quarta seção, são analisadas suas opiniões sobre o uso de ferramentas de trabalho remoto no período pós-pandemia.

3.1 Perfil sociodemográficos e profissional dos trabalhadores da SUASS-BH

Para a avaliação das variáveis gênero, faixa etária, configuração familiar e outras, o questionário conta com nove perguntas relacionadas ao Perfil Sociodemográfico dos respondentes. O objetivo é identificar aspectos que podem influenciar a experiência e percepção dos trabalhadores sobre as ferramentas de trabalho remoto, de modo a possibilitar melhor compreensão das respostas do questionário e realizar apontamentos sobre a incorporação dessas ferramentas no contexto pós-pandemia, de modo mais condizente com a realidade apresentada.

Foram feitas as seguintes perguntas aos respondentes:

- Sexo
- Faixa etária
- Quantas pessoas residem com você?
- Você tem filhos (as)?
- Se sim, eles residem com você?
- Se você tem filho(s), qual a faixa etária dele/dela(s)? Marque mais de uma opção se for o caso.

- Escolaridade
- Você é pessoa com deficiência? (PCD)
- Se sim, você teve que fazer alguma adequação das ferramentas ou do local de trabalho para executá-lo de forma remota?

Além dessas perguntas, o questionário conta com mais três relativas ao Perfil Geral de Trabalho, buscando também identificar se há mudança nas percepções entre setores da SUASS-BH, cargos ocupados e entre servidores com cargas horárias distintas.

São feitas as seguintes perguntas aos respondentes:

- Em qual unidade da SUASS você atua?
- Qual seu cargo/função atual?
- Qual a sua carga horária semanal de trabalho?

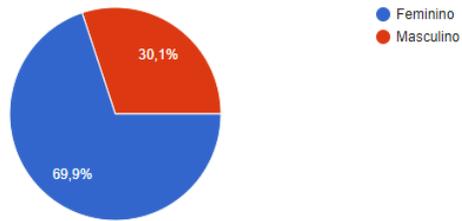
Nas Figuras 1 e 2, são apresentados os achados relativos ao perfil sociodemográfico composição familiar dos respondentes, respectivamente.

Verifica-se, na Figura 1, que, entre os 113 respondentes, 69,9% são do gênero feminino e 30,1%, masculino, sendo a faixa etária de maior predominância a de 35 a 39 anos, com 23,9% do total dos participantes.

FIGURA 1: Trabalhadores da SUASS-BH, por sexo e faixa etária (%)

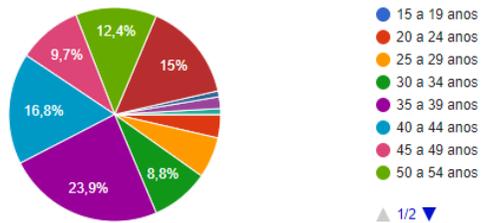
Sexo (N=113)

Sexo
113 respostas

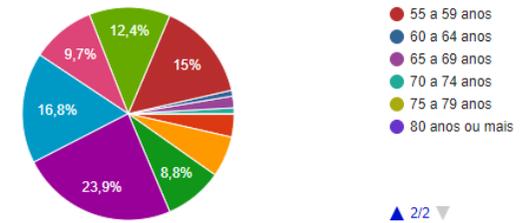


Faixa etária (N=113)

Faixa etária
113 respostas

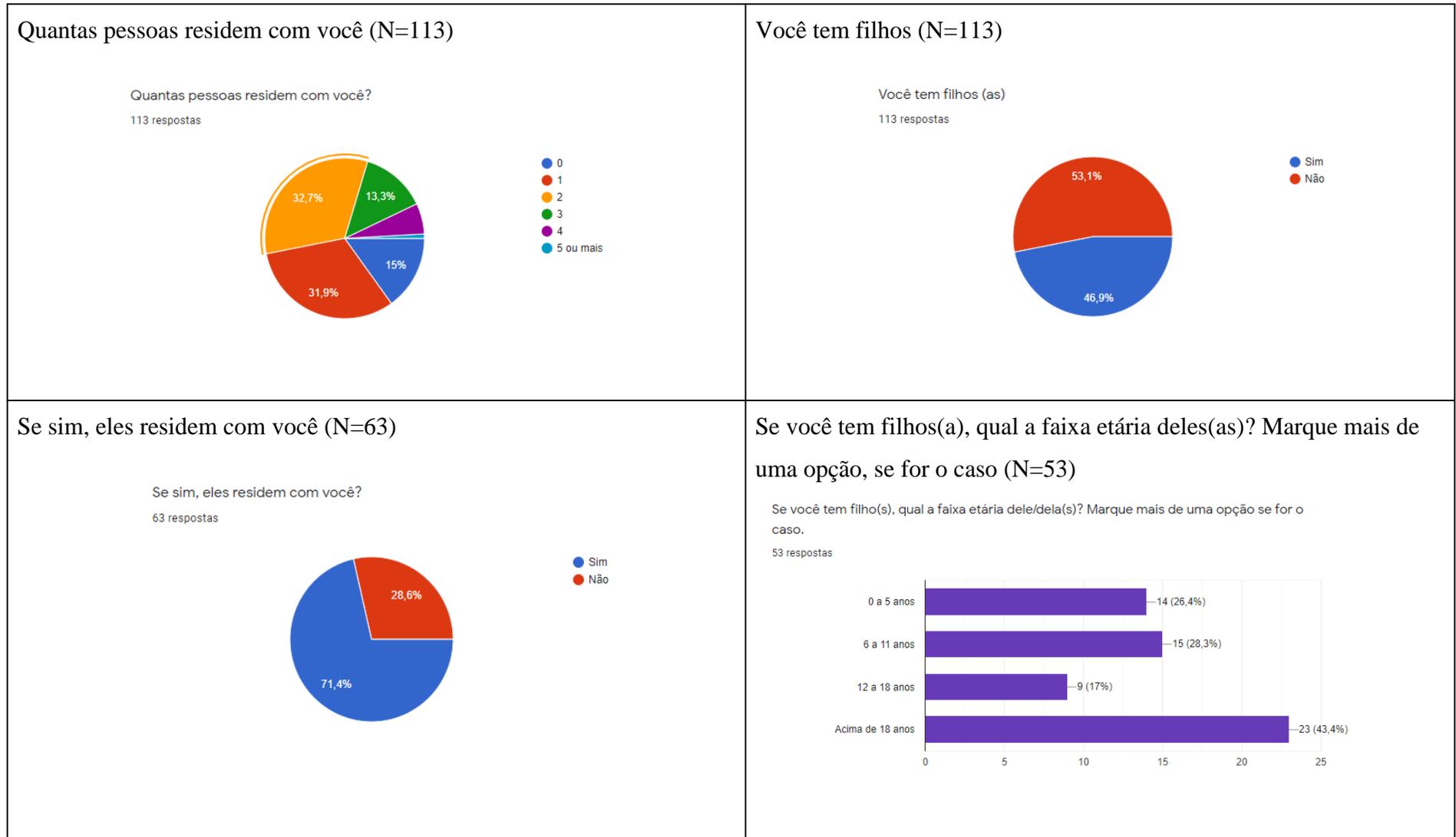


Faixa etária
113 respostas



Fonte: Banco de Dados do Projeto. Elaboração própria.

FIGURA 2: Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas à composição familiar (%)



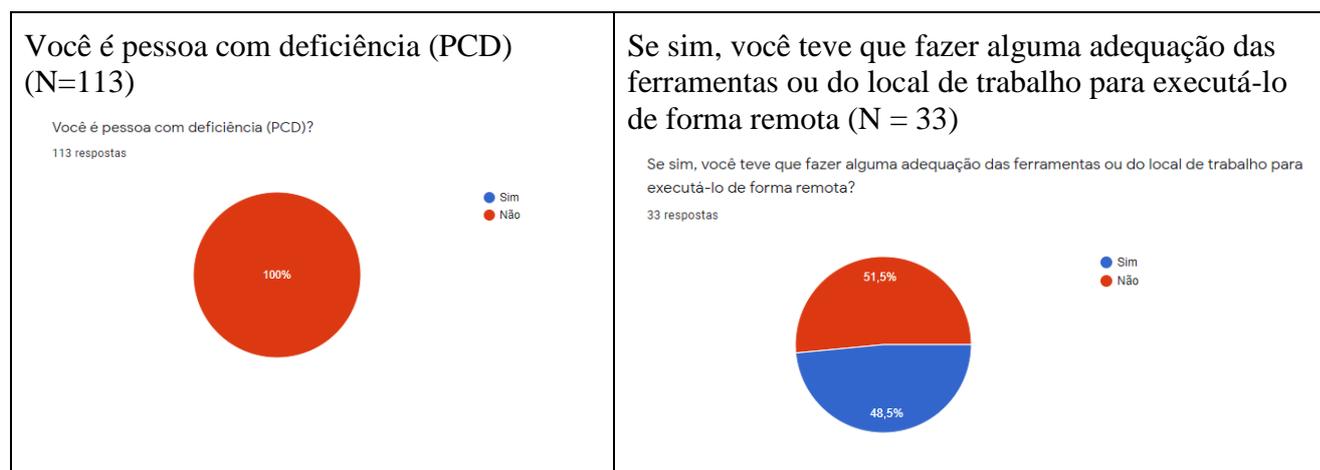
Fonte: Banco de Dados do Projeto. Elaboração própria.

Os dados sobre a composição familiar, mostrados na Figura 2, mostram que a maioria dos respondentes, 85%, residem com mais alguma pessoa no domicílio, o que corresponde a 96 pessoas. Destas, 45 declaram residir com um ou mais filhos, sendo que em 29 dos casos, os filhos são crianças de até 11 anos e, em nove, adolescentes de 12 a 18 anos.

Esse recorte é importante para entendermos as percepções dos servidores sobre aspectos do teletrabalho, como as ferramentas utilizadas, pois muitos deles, conforme dados acima, as utilizaram em uma realidade de compartilhamento de ambiente, por muitas vezes, com crianças, o que pode influenciar a experiência.

Ainda se tratando de perguntas para entender melhor o perfil sociodemográfico, questionamos se os respondentes eram pessoas com deficiência (PCD) e 100% respondeu que não, conforme indicado na Figura 3. Caso a resposta fosse positiva, havia uma pergunta indagando se foram necessárias adequações no local de trabalho para realizar as atividades. Recebemos 16 respostas “sim”, mesmo que não tenha nenhuma PCD no setor. Inferimos, por essas respostas, que os respondentes foram pessoas que, mesmo sem deficiência, necessitaram realizar alguma adequação em seu local de trabalho para realizá-lo remotamente.

FIGURA 3: Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas a pessoas com deficiência (%)

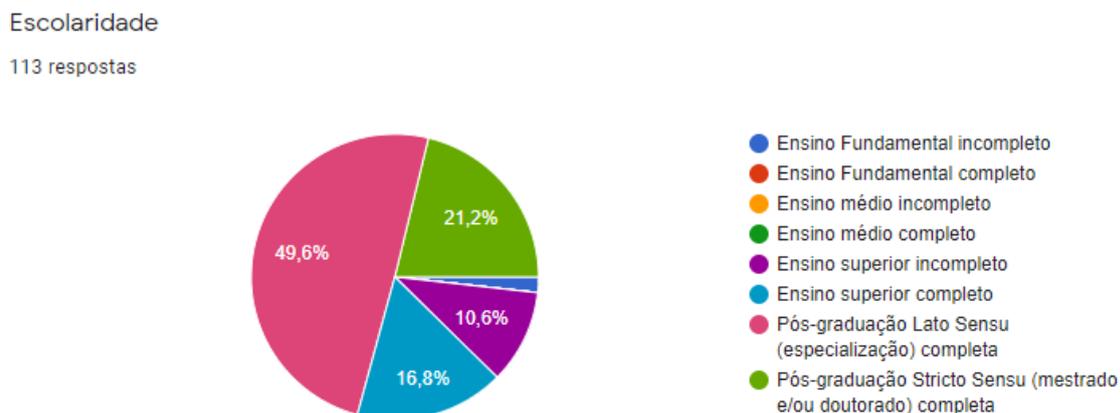


Fonte: Banco de Dados do Projeto. Elaboração própria.

Para finalizar o bloco de perfil sociodemográfico, questionamos sobre a escolaridade dos servidores. A grande maioria dos respondentes, 49,6%, possui pós-graduação lato sensu completa; 21,2% possui pós-graduação stricto sensu completa, e 16,8% possui ensino superior

completo. Com esse perfil, concluímos que o quadro de profissionais da SUASS-BH é altamente especializado, e somente 10,6% deles possuem ensino superior incompleto, sendo estes os estagiários do setor. Os dados são apresentados no Gráfico 1.

GRÁFICO 1: Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas à escolaridade (%) (N=113)



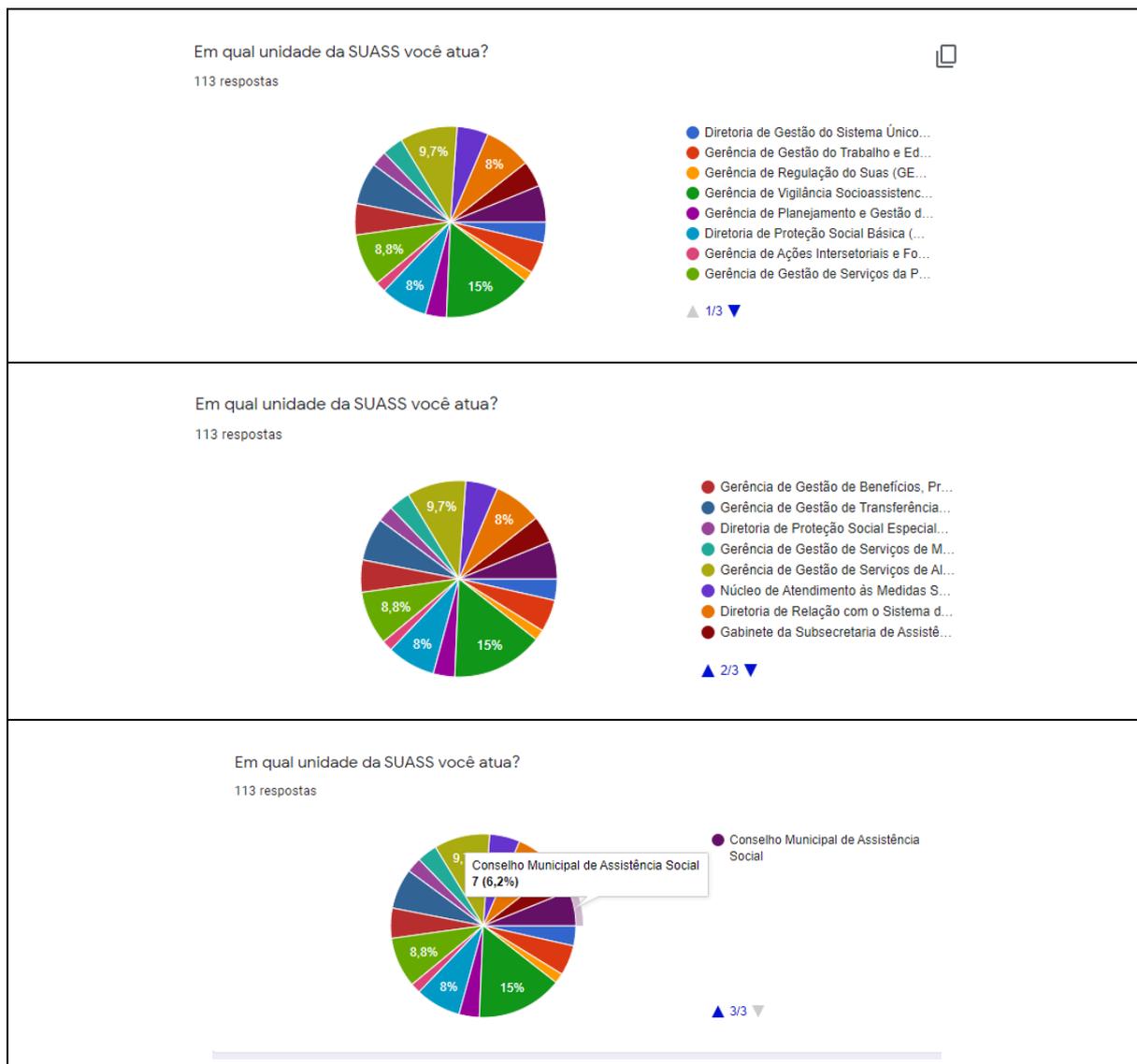
Fonte: Banco de Dados do Projeto. Elaboração própria.

Por fim, indagamos sobre o Perfil Geral de Trabalho. A primeira pergunta era sobre em qual área da SUASS-BH o servidor atua. Como mostrado na Figura 4, o maior número de respondentes foi da Gerência de Vigilância Socioassistencial (15%), seguido pela Gerência de Gestão de Serviços de Alta Complexidade (9,7%), Gerência de Gestão de Serviços da Proteção Social Básica do SUAS (8,8%), Diretoria de Proteção Social Básica (8%) e Diretoria de Relação com o Sistema de Garantia de Direitos (8%).

Entre os servidores destas e das demais áreas, como indicado na Figura 5, 54,9% declaram ser Analistas de Políticas Públicas, 15% servidores estatutários com FCA ou DAM e 8,8% Agente Executivo Governamental. Estes foram os cargos com maior número de respondentes ao questionário.

FIGURA 4: Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas à unidade de atuação (%)

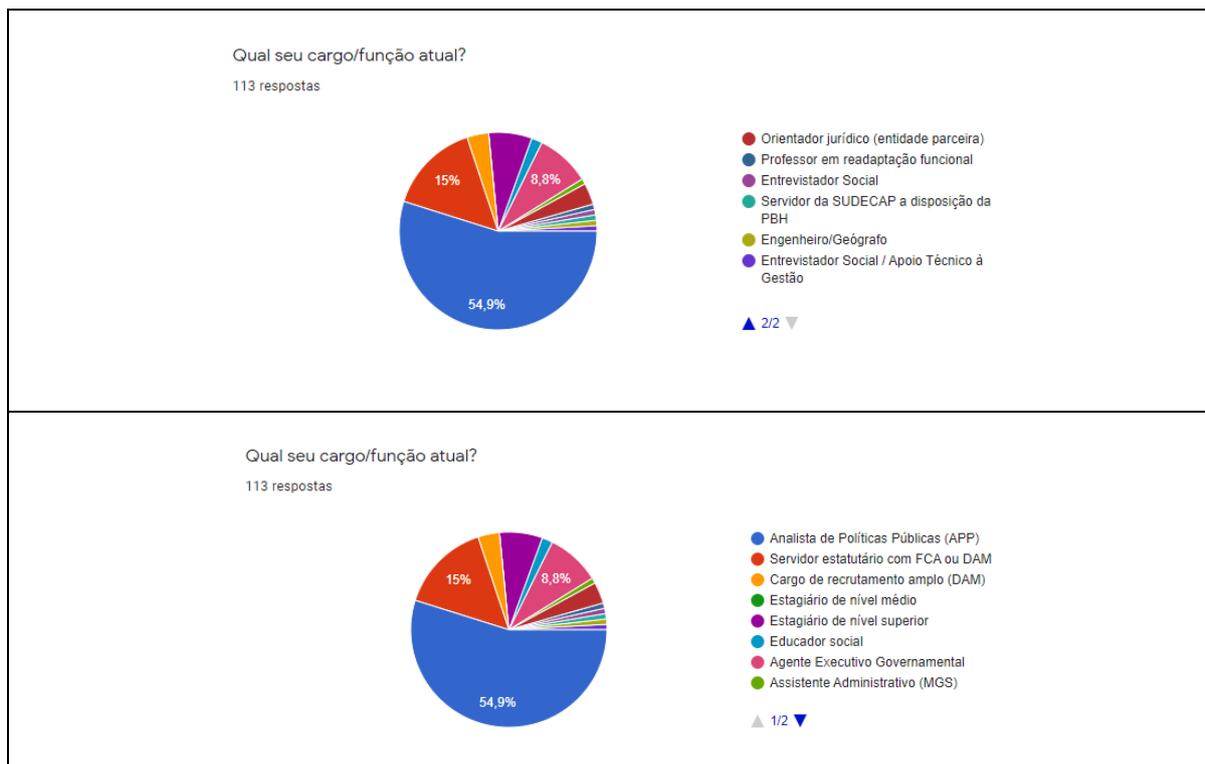
Em qual unidade da SUASS você atua (N=113)



Fonte: Banco de Dados do Projeto. Elaboração própria.

FIGURA 5: Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas ao cargo de atuação (%)

Qual seu cargo/função atual (N=113)



Fonte: Banco de Dados do Projeto. Elaboração própria.

A última pergunta foi relativa à carga horária semanal trabalhada. A maior parte dos servidores (80,5%) trabalha 40 horas por semana, 12,4% trabalha 30 horas, e 7,1% trabalha 20h ou acima de 60h, conforme mostra o Gráfico 2.

GRÁFICO 2: Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas à carga horária de trabalho (%) (N=113)

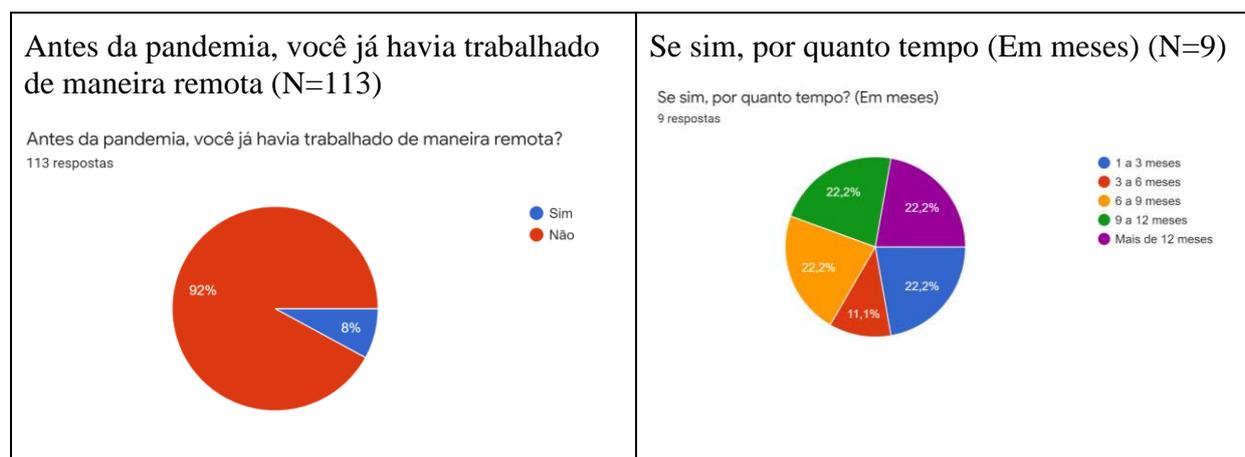


Fonte: Banco de Dados do Projeto. Elaboração própria.

3.2. A Experiência prévia dos trabalhadores com as ferramentas de trabalho remoto

O questionário abarcou uma breve seção para captar as experiências de teletrabalho anteriores à pandemia, e a familiaridade que os servidores já possuíam com as ferramentas digitais. Os dados são apresentados na Figura 6.

FIGURA 6: Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas a experiências prévias de trabalho remoto (%)

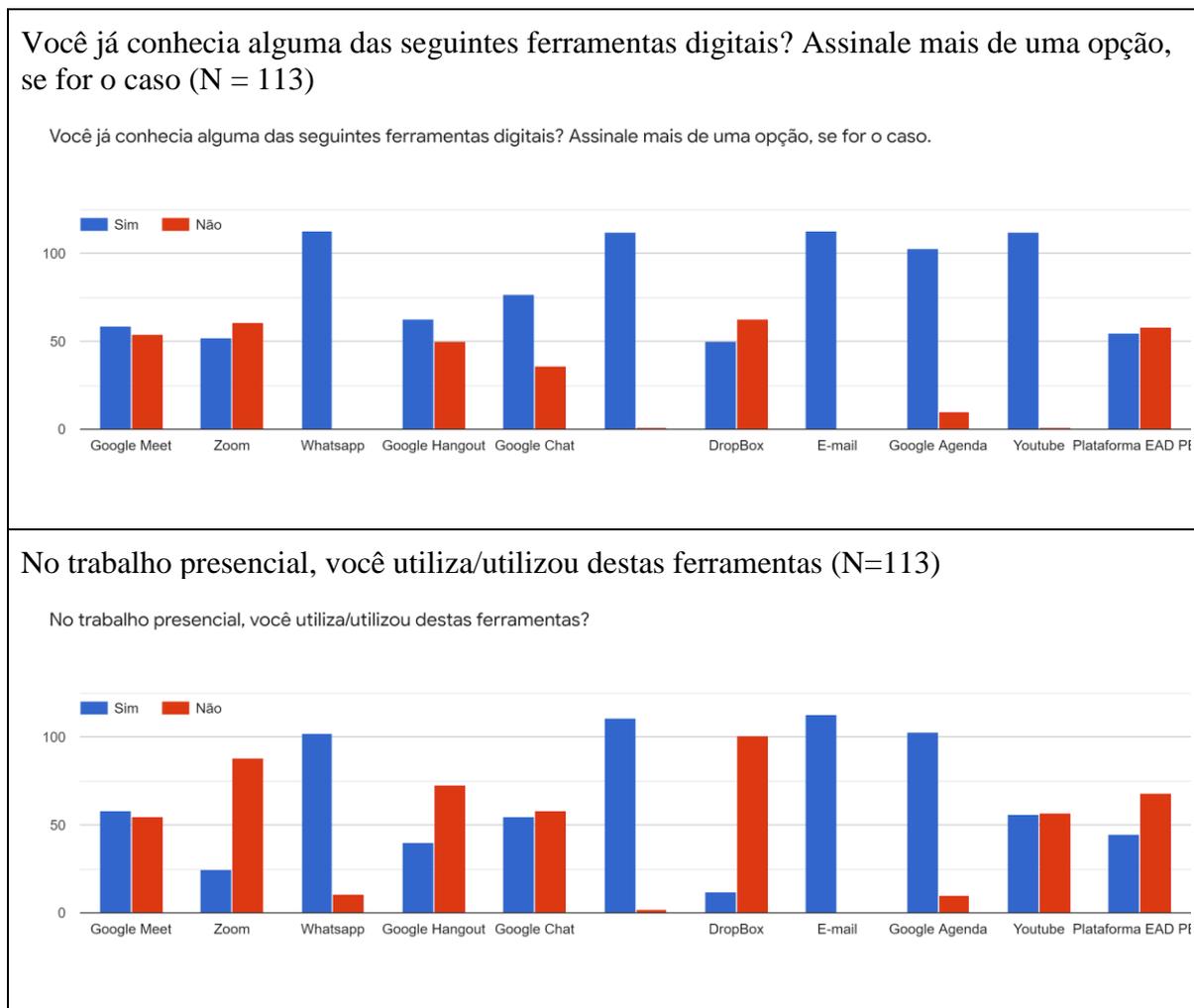


Fonte: Banco de Dados do Projeto. Elaboração própria.

Como mostra o Gráfico 8, a grande maioria (92%) dos respondentes não havia trabalhado remotamente antes. Ainda assim, dentre os 8% que haviam tido experiências prévias de teletrabalho, cerca de 80% trabalhou nessa modalidade por curtos períodos, de poucos meses. Do total de respondentes, apenas 1,8%, aproximadamente, trabalhou remotamente por mais de um ano.

Em relação às ferramentas digitais, as mais conhecidas eram Whatsapp, Google Drive, E-mail, Google Agenda e Youtube. Com exceção do YouTube, todos esses serviços já eram utilizados no trabalho presencial por quase todos os servidores que responderam ao questionário, como indica a Figura 7.

FIGURA 7: Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas a experiências prévias com ferramentas digitais (%)



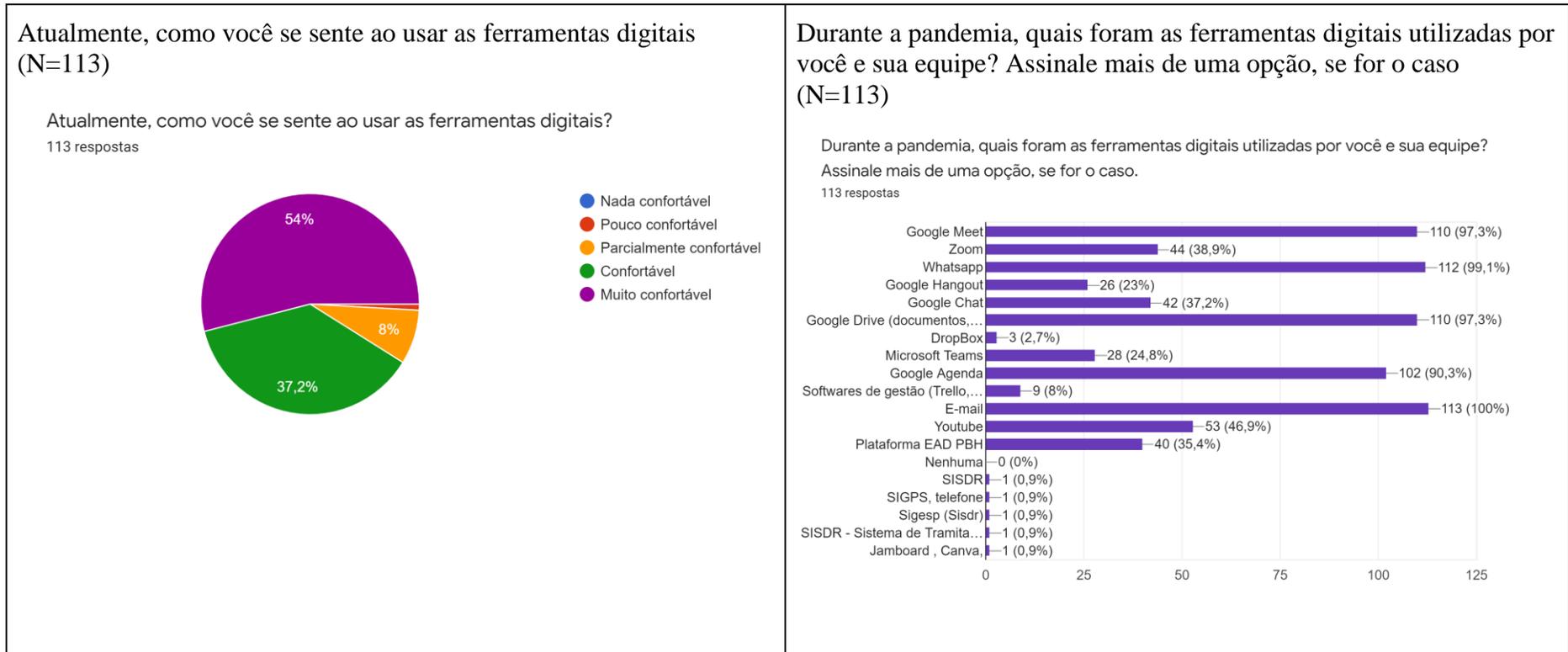
Fonte: Banco de Dados do Projeto. Elaboração própria.

Os dados mostrados na Figura 7 indicam que as demais ferramentas de trabalho remoto - Google Meet, Zoom, Google Hangout, Google Chat, DropBox, DropBox e a Plataforma EAD da Prefeitura - apresentaram resultados equilibrados em relação ao seu conhecimento por parte dos respondentes. Essas ferramentas também eram parcialmente ou pouco empregadas na rotina presencial.

3.3 A Percepção dos Servidores Sobre o Uso de Ferramentas de Teletrabalho

Com base nos resultados obtidos sobre a experiência dos servidores com o uso de ferramentas de teletrabalho previamente à pandemia, foi possível observar que 51,3% possuíam sentimento de, no máximo, conforto parcial com as ferramentas de teletrabalho. Após a adoção do teletrabalho, não foram observados casos de servidores que não se sentiam nada confortáveis com as ferramentas, e apenas 8,9% dos servidores reportaram sentimento de, no máximo, conforto parcial com as ferramentas de teletrabalho, como pode ser observado na Figura 8.

FIGURA 8: Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas ao uso das ferramentas digitais no trabalho (%)



Fonte: Banco de Dados do Projeto. Elaboração própria.

Os dados obtidos na avaliação do uso das ferramentas de trabalho remoto, no período anterior à adoção do teletrabalho, permitem afirmar que a grande maioria já se valia do uso de ferramentas de contato direto, como o Whatsapp e o E-mail, para desempenhar suas funções. Nesse sentido, é importante verificar como isso se alterou durante o período de teletrabalho em função da pandemia.

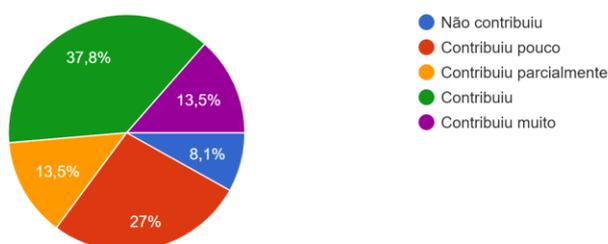
Foi possível observar, de forma clara, o crescimento do uso das ferramentas de teletrabalho destinadas a reuniões e encontros virtuais, com destaque ao Google Meet, que obteve o maior salto de uso em relação ao período anterior à pandemia. Tal fenômeno se reflete também na avaliação dos servidores quanto à eficiência das ferramentas. É possível dizer que existe uma correlação aparente entre o uso das ferramentas e a classificação com relação a sua eficiência.

Chama a atenção também que apenas 35,4% dos respondentes informaram ter utilizado a Plataforma EAD PBH. O baixo número de servidores que fizeram uso da plataforma se reflete também nas respostas quanto à participação em cursos ou palestras sobre trabalho remoto divulgados pela PBH, em que 70,8% dos respondentes apontaram não ter participado.

Nesse sentido, mostra-se necessário, também, buscar a avaliação dos respondentes quanto à contribuição das qualificações divulgadas e/ou promovidas pela PBH na usabilidade de ferramentas de teletrabalho, o que é apresentado no Gráfico 3.

GRÁFICO 3: Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas à Plataforma EAD PBH (%) (N=37)

Se sim, em que medida as ações ofertadas e divulgadas pela PBH ajudaram você a usar as ferramentas digitais?
37 respostas

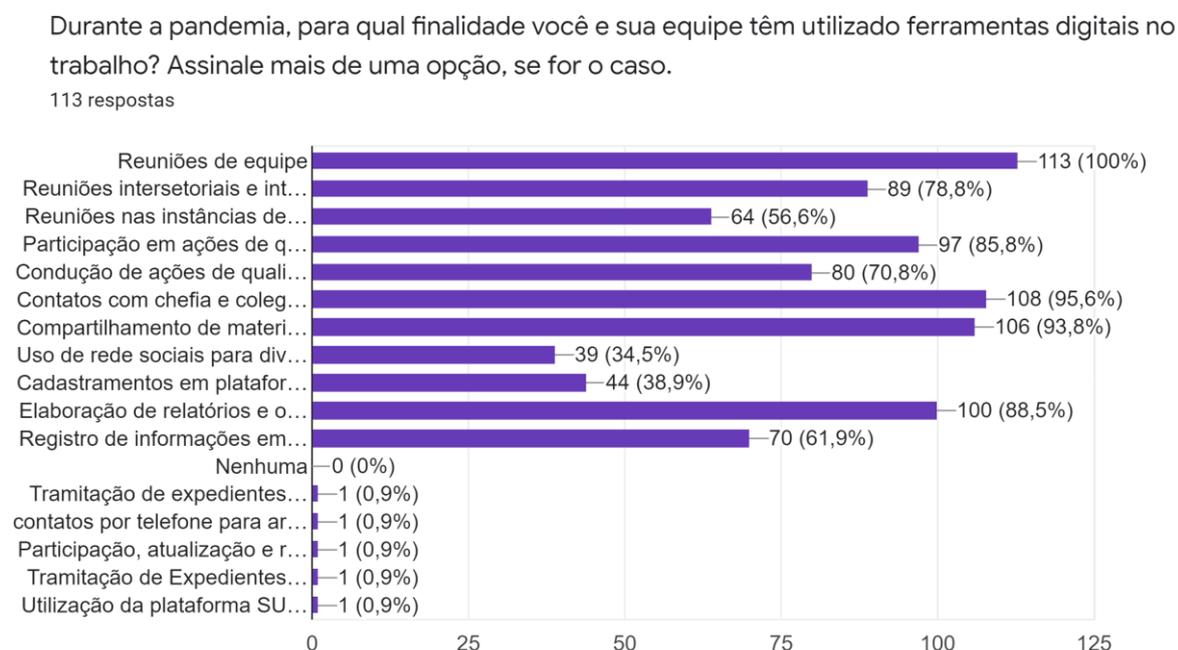


Fonte: Banco de Dados do Projeto. Elaboração própria.

Conforme os dados do Gráfico 3, apenas 51,3% dos respondentes consideraram que a oferta de qualificações da PBH, com o objetivo de ajudar os servidores no uso de ferramentas de teletrabalho, contribui ou contribuiu muito na usabilidade destas. Contudo, é possível estabelecer a hipótese de que a não participação nas qualificações e, inclusive, a avaliação quanto à contribuição podem estar relacionadas ao fato de o servidor possuir conhecimento prévio quanto ao uso de ferramentas de teletrabalho.

Foi possível observar também que há grande destaque para o uso de ferramentas de teletrabalho para reuniões de equipe, contatos e elaboração e compartilhamento de materiais, como mostra o Gráfico 4.

GRÁFICO 4: Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas ao uso das ferramentas digitais no trabalho, por finalidade (%) (N=113)



Fonte: Banco de Dados do Projeto. Elaboração própria.

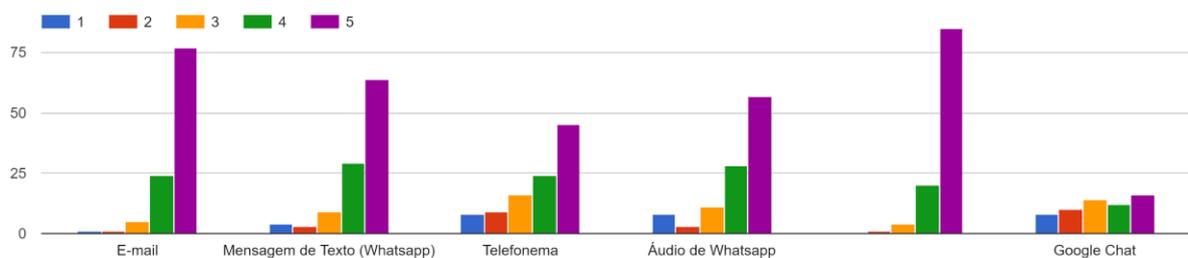
Durante a execução de atividades em formato de teletrabalho, um ponto que merece especial atenção é a comunicação. Seja entre a equipe, seja com a chefia ou mesmo com o público externo, é de extrema importância que a organização possua uma comunicação fácil de ser transmitida e entendida, com o mínimo de perdas possível, a fim de que a mensagem chegue de forma assertiva e as atividades propostas consigam ser executadas com êxito. Nesse sentido,

o questionário buscou avaliar dentre um universo de ferramentas digitais - E-mail, mensagem de texto (Whatsapp), telefonema, áudio de Whatsapp, vídeo-chamada e Google Chat - a efetividade da comunicação organizacional.

Como pode ser verificado no Gráfico 5, reuniões por vídeo-chamada possuem os melhores índices de efetividade, tanto na transmissão quanto na recepção da mensagem. Um ponto a ser destacado é que o e-mail é considerado mais efetivo que formas de comunicação mais instantâneas, como as mensagens e áudios de Whatsapp. Por outro lado, os telefonemas apresentam baixo desempenho quanto à efetividade, ficando à frente apenas do uso do Google Chat.

GRÁFICO 5: Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas à efetividade das ferramentas digitais para receber informações (%) (N=113)

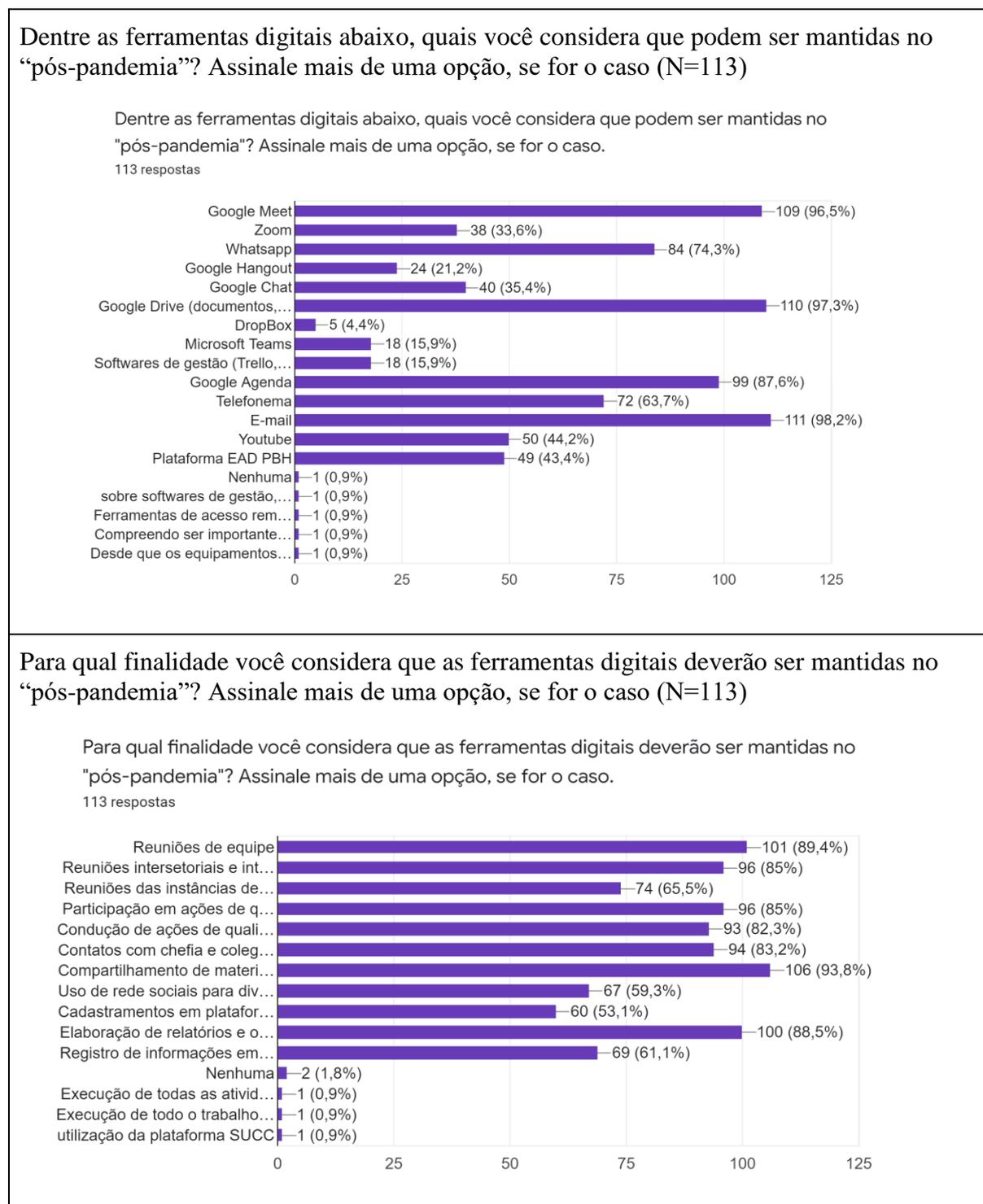
Avalie, dentre as ferramentas digitais, qual foi o mais efetivo no recebimento de informações enviadas por seus companheiros de trabalho durante a pandemia, sendo 1 muito pouco efetivo e 5 muito...a dessas ferramentas, basta não responder a linha correspondente.



Fonte: Banco de Dados do Projeto. Elaboração própria.

Tendo em vista que atualmente, graças à vacinação em massa da população, cada vez mais existe a busca pelo retorno gradativo ao trabalho presencial, considerou-se importante avaliar a percepção dos servidores a respeito das ferramentas de teletrabalho que podem ter seu uso continuado em um formato presencial ou híbrido de trabalho. Os dados são apresentados na Figura 9.

FIGURA 9: Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas a manutenção de ferramentas digitais no pós-pandemia (%)



Fonte: Banco de Dados do Projeto. Elaboração própria.

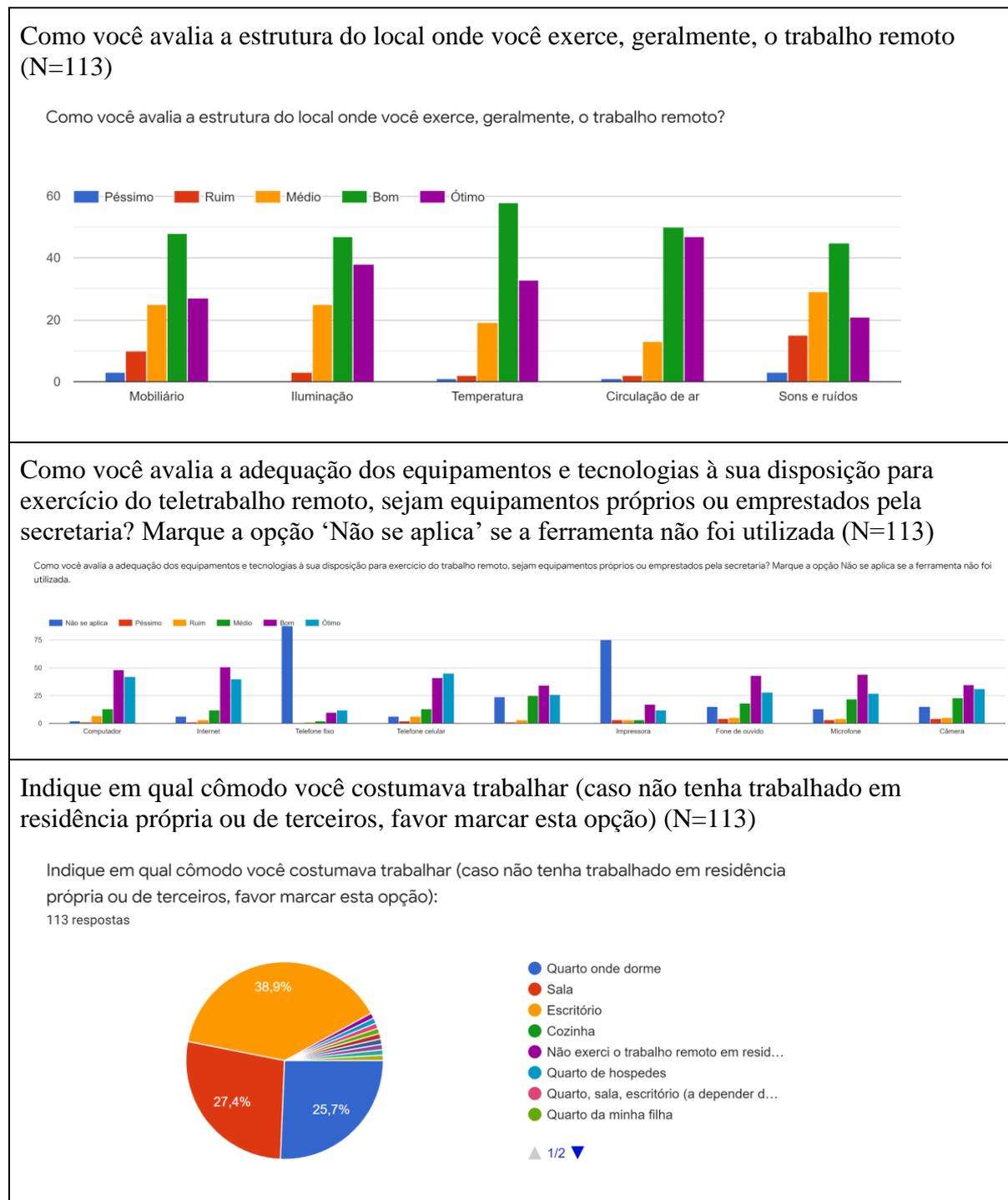
Conforme os dados da Figura 9, é possível perceber que ganha destaque a manutenção da comunicação através do e-mail, tendo sido considerada por 98,2% dos respondentes como

possível de ser mantida no cenário “pós-pandemia”. Além disso, a possibilidade de realização de reuniões por vídeo-chamadas e a integração e compartilhamento de documentos e agendas através do Google Drive e Google Agenda também têm continuidade aprovada pela grande maioria dos respondentes.

Para efetivamente avaliar a experiência dos servidores com o teletrabalho, é necessário também avaliar o local onde realizaram as atividades, bem como a estrutura deste. Para tal, o questionário indagou os servidores sobre o local de realização das atividades. 94,7% dos respondentes relataram ter realizado suas atividades de teletrabalho em suas próprias casas.

A partir disso, buscamos aprofundar um pouco mais a análise e saber sobre o cômodo onde essas atividades foram executadas. Como pode ser observado na Figura 10, a maioria dos respondentes, 38,9%, disse ter realizado o teletrabalho em escritório. 27,5% reportou ter desempenhado as atividades de teletrabalho na sala de casa, e 25,7%, no quarto onde dormem.

FIGURA 10: Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas ao local e à estrutura onde realizaram o teletrabalho (%)



Fonte: Banco de Dados do Projeto. Elaboração própria.

É notório que a estrutura do local de trabalho possui influência direta sobre o resultado das atividades desempenhadas. Com o teletrabalho, essa situação se mostra ainda mais complexa, uma vez que, como descrito anteriormente, grande parte das atividades são desempenhadas na

residência dos próprios servidores. Por isto, buscamos avaliar a estrutura do local de trabalho e também a adequação dos equipamentos e tecnologias à disposição para o teletrabalho.

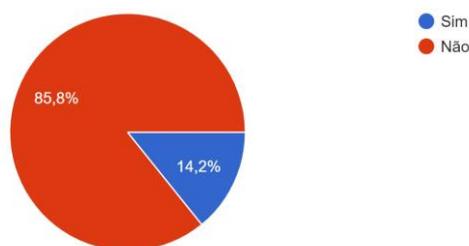
A partir dos resultados obtidos, chama a atenção que os fatores de iluminação e, principalmente, circulação de ar destacam-se positivamente. Por outro lado, sons e ruídos mostram-se presentes e não são avaliados de forma tão positiva pelos respondentes.

Com relação aos equipamentos utilizados durante o desempenho das atividades de teletrabalho, vale destacar o pouco uso de certos itens, como o telefone fixo e a impressora que, notadamente, não possuem tanta aderência de profissionais quanto em décadas anteriores. Além disso, é válido ressaltar que equipamentos tidos como essenciais em regime de teletrabalho, como o computador, *internet* e o telefone celular possuem boas avaliações dos respondentes do questionário.

Adicionalmente, perguntamos aos servidores se as atividades desempenhadas em regime de teletrabalho foram desenvolvidas com equipamentos próprios ou cedidos pela Prefeitura de Belo Horizonte. Como mostrado no Gráfico 6, apenas 14,2% dos respondentes reportou ter realizado empréstimo de equipamentos junto à PBH para a realização das atividades de teletrabalho.

GRÁFICO 6: Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas ao empréstimo de equipamentos da PBH para realizar o trabalho remoto (%) (N=113)

Você precisou de empréstimo de algum equipamento da PBH para realizar o trabalho remoto?
113 respostas



Fonte: Banco de Dados do Projeto. Elaboração própria.

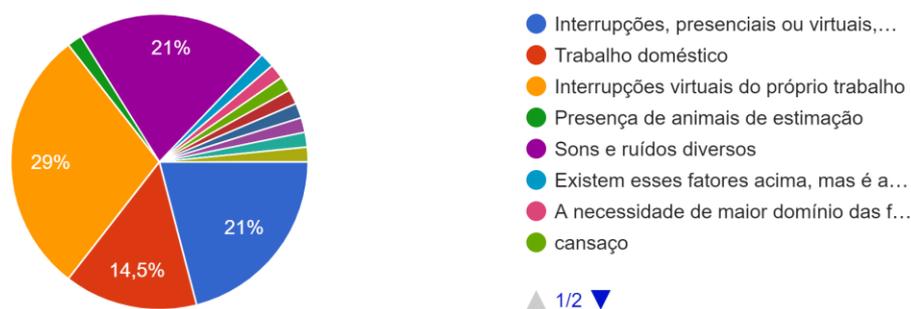
Ainda buscando compreender os aspectos que envolveram a infraestrutura do local de realização do teletrabalho, questionamos os servidores quanto a presença de fatores que acabaram por prejudicar a concentração durante as atividades de teletrabalho. Para 45,1% dos respondentes houve fatores que prejudicaram. Buscamos, em seguida, identificar precisamente

quais seriam esses fatores que prejudicam a concentração durante o desempenho das atividades. Os dados são apresentados no Gráfico 7.

GRÁFICO 7: Trabalhadores da SUASS-BH, por informações relativas aos fatores prejudiciais ao desempenho do trabalho remoto (%) (N=62)

Se sim, entre os fatores listados a seguir, qual deles você considera mais prejudicial ao seu desempenho?

62 respostas



Fonte: Banco de Dados do Projeto. Elaboração própria.

A maioria dos 62 respondentes, 29%, alegou que o fator que mais prejudicava a concentração durante o desempenho das atividades de teletrabalho eram interrupções virtuais do próprio trabalho. Em seguida, 21% dos respondentes reportaram que sons e ruídos e interrupções alheios ao trabalho eram os fatores mais prejudiciais à sua concentração.

Um destaque importante a ser feito nesse ponto é o alto número de respondentes que alegam que o trabalho doméstico é um fator que prejudica a concentração durante o exercício de atividades de teletrabalho. Tal fato está intimamente ligado à natureza do teletrabalho, que, como reportado anteriormente, é majoritariamente desempenhado na própria residência dos servidores, fazendo com que tarefas tipicamente domésticas tenham o poder de prejudicar o exercício de suas funções.

4. RECOMENDAÇÕES SOBRE A INCORPORAÇÃO DE FERRAMENTAS DE TRABALHO REMOTO PELA SUASS-BH, NO PÓS-PANDEMIA

Como visto no Capítulo 3, os dados indicam que determinadas ferramentas de trabalho remoto foram eficientes, na opinião dos respondentes do questionário, e, portanto, podem ter seu uso continuado no contexto pós-pandemia. A Prefeitura de Belo Horizonte, por meio da Portaria SMPOG n° 001/2022 determina que o trabalho é, por regra, presencial, mas que o gestor de cada unidade poderá definir, seguindo regras delimitadas pelo titular de cada órgão, que determinadas atividades ocorram em formato de teletrabalho. A Gerência de Gestão do Trabalho e Educação Permanente - GGTEP sinalizou que as unidades de gestão da Subsecretaria de Assistência Social da Prefeitura de Belo Horizonte - SUASS-PBH vão aderir a esse modelo.

Antes de iniciarmos a exposição dos achados da pesquisa, é necessário dizer que as ferramentas escolhidas para o trabalho cotidiano das equipes de gestão da subsecretaria leva em consideração que 70% da força de trabalho é composta por mulheres. Segundo dados do IBGE (2018), as mulheres com ocupação, além da carga horária laboral, dedicam, em média, 18,5 horas semanais com cuidados de pessoas e afazeres domésticos, enquanto os homens, na mesma situação, dedicam 10,3 horas, uma diferença significativa. Portanto, todas as ferramentas e procedimentos aqui indicados, levam em consideração essa desigualdade entre gêneros. Outro dado importante, este extraído do questionário, é que 87,6% dos respondentes possuem ao menos o ensino superior, e 91,2% do total se sentem confortáveis ao trabalhar com ferramentas digitais. Assim, rotinas e procedimentos focados em ferramentas digitais devem ter boa aderência por parte dos agentes públicos. Por fim, todas as aplicações sugeridas são gratuitas ou possuem versões gratuitas e são multiplataforma, ou seja, podem ser utilizadas de maneira integrada em diversos dispositivos.

Dado que, após a fase mais grave da pandemia, as equipes trabalharão de maneira híbrida, possivelmente com idas presenciais à unidade em dias distintos, torna-se extremamente necessário que todos os processos estejam registrados digitalmente, evitando assim a assimetria informacional entre os agentes públicos e proporcionando a gestão do conhecimento. Além disso, as tarefas de cada um dos colaboradores devem ser registradas e estarem facilmente disponíveis para avaliação por parte dos gestores. Isto, pois, faz-se necessário para suprimir ou

mitigar as desvantagens do teletrabalho apontadas por Filiardi, Castro e Zanini em 2020, tais como a “[...] perda de vínculo com a empresa, isolamento profissional, falta de comunicação imediata, perda de status, receio de má avaliação e falta de reconhecimento, comprometendo o crescimento e o desenvolvimento na empresa [...]”.

Dito isto, conforme os achados da pesquisa sobre a avaliação da eficiência das ferramentas comunicacionais e da continuidade do uso no pós-pandemia, quatro dessas ferramentas se destacam, com alto grau de eficiência e alta recomendação para a continuidade (acima de 87%), as quais recomendamos a continuidade no período de regime híbrido: Google Docs., Google Meet, Google Agenda e E-mail. Já o Whatsapp, ferramenta bastante utilizada por todos, não foi considerada tão eficiente quanto as anteriores e não chegou a possuir níveis tão elevados de aprovação de sua continuidade. Orientamos, então, o uso apenas em casos extraordinários dessa ferramenta e sua substituição pelo aplicativo Slack e, para a gestão de atividades e de desempenho, a adoção massiva da aplicação Trello. O detalhamento dos motivos e do modo de utilização será feito a seguir.

O uso do Slack em detrimento do Whatsapp, além dos motivos já apontados, dá-se pela necessidade, conforme relato da GGTEP, de delimitar os espaços e tempos do que é ou não atividade laboral. A ferramenta, além do envio de mensagens instantâneas, permite o diálogo constante entre as equipes, a programação de recebimento de notificações, a integração com as outras ferramentas sugeridas como Google Drive, Google Docs, Google Agenda, Trello e outros. A criação de canais, com assuntos delimitados, permitirá a interação de maneira mais direta, evitando o envio de informações desnecessárias, e concentrando todos os dados relevantes em um só lugar. Sendo assim, recomenda-se que a GGTEP crie um *workspace* para cada unidade, com os temas de trabalho divididos em canais específicos e, quando necessária a integração entre equipes diferentes, basta usar as ferramentas da própria plataforma.

Os projetos e as atividades de rotina de cada unidade devem ser gerenciados pelo Trello, aplicativo que permite a distribuição e gerenciamento das atividades por parte dos gestores e o entendimento da equipe sobre o andamento dos processos. As ferramentas Google Meet, Google Docs e Google Agenda devem ter seu uso continuado, mas agora em integração com as novas ferramentas (Slack e Trello), aumentando a produtividade, diminuindo a assimetria de informações e com a delimitação e centralização do espaço de trabalho. O Youtube, a plataforma EAD da PBH e outras ferramentas devem ser utilizadas como apoio às atividades de gestão da subsecretaria.

A adesão e a aderência a tais procedimentos e ferramentas é algo que demanda estabilidade (ou continuidade) e quebra de paradigmas, mas que pode elevar ainda mais a qualidade do trabalho desempenhado, tendo a GGTEP papel central nesse processo. Recomendamos ainda a leitura do guia de teletrabalho no setor público, elaborado pelo Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Estado do Ceará em 2020, visando servir de inspiração caso ainda julguem necessário a elaboração de cartilha própria, que, entendemos, está subsidiada neste e nos demais capítulos deste artigo sobre as experiências de teletrabalho das equipes de gestão da SUAS-PBH.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou compreender a experiência dos agentes públicos das equipes de gestão da Subsecretaria de Assistência Social de Belo Horizonte (SUASS-BH) com o trabalho remoto durante a pandemia do Coronavírus, bem como avaliar a possibilidade de adoção de ferramentas digitais e comunicacionais no cotidiano de trabalho das unidades de gestão da Subsecretaria de Assistência Social. A análise foi subsidiada por dados coletados em um questionário *online*, aplicado aos trabalhadores, com questões destinadas a captar o perfil sociodemográfico, a experiência prévia com as ferramentas de teletrabalho, a percepção sobre a incorporação das novas ferramentas e as dificuldades encontradas durante o processo. Entre os 188 trabalhadores convidados a participar da pesquisa, 113 responderam o questionário, o que representa 60% do universo de respondentes.

Com base nas respostas do questionário, foram levantadas as ferramentas digitais que tiveram melhor avaliação por parte dos respondentes, considerando tanto a familiaridade dos trabalhadores com o uso das plataformas, quanto a eficácia de cada uma para transmitir e receber informações. Ainda, foram apontadas recomendações de boas práticas em relação ao uso adequado de cada ferramenta e aos cuidados para se considerar com a adoção do trabalho remoto.

A partir dos resultados, entende-se que a realização contínua do teletrabalho híbrido, se incorporado de maneira adequada à rotina de cada setor, pode favorecer a produtividade e a execução de determinadas atividades da subsecretaria. De forma geral, para garantir tanto a efetividade das tarefas desempenhadas quanto a qualidade de vida no trabalho, é fundamental que todos se comprometam a seguir os procedimentos sugeridos. Entre as recomendações propostas para otimizar a execução do teletrabalho, destacam-se: fixar e respeitar o horário de trabalho dos servidores em teletrabalho, evitando o envio de mensagens e de e-mails fora do período do expediente; definir as tarefas de cada trabalhador, acompanhar e registrar as atividades desenvolvidas, para assegurar o fluxo e a gestão de informações; evitar ligações e envio de mensagens ao número de telefone pessoal para assuntos relacionados ao trabalho, priorizando o uso das ferramentas de mensagem vinculadas ao e-mail institucional e o momento de reuniões para repassar informações; buscar concentrar todos os dados relevantes em só lugar, para facilitar a assimilação e reduzir a dispersão das informações; se for identificado necessidade, produzir manuais e tutoriais de uso das ferramentas.

Por fim, vale destacar que será necessário prever um período de adaptação dos servidores à incorporação de novas ferramentas, bem como estar aberto à promoção de eventuais adaptações para adequar as estratégias à necessidade e à realidade do setor. Ainda, é de fundamental importância estabelecer certa flexibilidade em relação à aderência ou não de cada servidor ao teletrabalho, considerando a demanda da equipe e preferência pessoal pelo regime.

REFERÊNCIAS

CEARÁ. Secretaria do Planejamento e Gestão. Laboratório de Inovação e Dados. Teletrabalho no setor público: Guia de aprendizagem para servidores e gestores. Ceará, 2020. Documento eletrônico disponível em <<https://www.egp.ce.gov.br/2020/05/18/irislabgov-teletrabalho-no-setor-publico/>>. Acesso em 07 de fev 2022.

IBGE. **Outras Formas de Trabalho: 2018**, Rio de Janeiro, 2019. Documento eletrônico disponível em <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101650_informativo.pdf>. Acesso em 05 de fev 2022.

FILARDI, F.; CASTRO, R. M.; ZANINI, M. T. F. **Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho na Administração Pública: Análise das Experiências do Serpro e da Receita Federal**. IN: Cadernos EBAPE.BR, v. 18, n. 1, p. 28-46, 2020.

ANEXO I - QUESTIONÁRIO

Título do Questionário: Estudo sobre ferramentas digitais no trabalho das equipes de gestão da SUASS

Descrição do questionário:

Prezado(a), agente público (a);

Em parceria com o Programa Imersão no Campo de Públicas: o Curso de Gestão Pública e a Prática Profissional, vinculado ao curso de graduação em Gestão Pública da Universidade Federal de Minas Gerais, a Gerência de Gestão do Trabalho e Educação Permanente do Suas - GGTEP está desenvolvendo o projeto intitulado “Estudo sobre a incorporação de ferramentas do trabalho remoto na Assistência Social”.

O levantamento a ser realizado por intermédio deste formulário integra o projeto acima referido e tem por objetivo conhecer as percepções dos agentes públicos das equipes de gestão da SUASS sobre a incorporação de ferramentas digitais no cotidiano de trabalho das unidades de gestão da Subsecretaria de Assistência Social. É sabido que intensificamos o uso destas ferramentas no contexto da pandemia da COVID-19, quando realizamos nosso trabalho na modalidade remota.

Solicitamos sua contribuição, respondendo o questionário que segue. O tempo a ser gasto fica em torno de 7 a 12 minutos. V.S.^a será solicitado a fornecer algumas informações sobre seu perfil, estratégias de trabalho mobilizadas durante a pandemia, eventuais vantagens e desvantagens do uso das ferramentas digitais e desafios para a incorporação dessas estratégias às rotinas de trabalho no período pós-pandemia.

Esclarecemos que o acesso às respostas e o tratamento dos dados serão feitos exclusivamente pela equipe da UFMG e que, na análise e divulgação dos resultados, os dados serão sempre apresentados de forma agregada, impedindo a identificação dos respondentes.

Agradecemos sua contribuição!

Equipe da GGTEP

Seção I - Perfil sociodemográfico

Pergunta 1 - Sexo *

Feminino

Masculino

Pergunta 2 - Faixa etária *

15 a 19 anos

20 a 24 anos

25 a 29 anos

30 a 34 anos

35 a 39 anos

40 a 44 anos

45 a 49 anos

50 a 54 anos

55 a 59 anos

60 a 64 anos

65 a 69 anos

70 a 74 anos

75 a 79 anos

80 anos ou mais

Pergunta 3 - Quantas pessoas residem com você? *

0

1

2

3

4

5 ou mais

Pergunta 4 - Você tem filhos (as) *

Sim

Não

Pergunta 6 - Se sim, eles residem com você?

Sim

Não

Pergunta 7 - Se você tem filho(s), qual a faixa etária dele/dela(s)? Marque mais de uma opção se for o caso.

0 a 5 anos

6 a 11 anos

12 a 18 anos

Acima de 18 anos

Pergunta 8 - Escolaridade *

Ensino Fundamental incompleto

Ensino Fundamental completo

Ensino médio incompleto

Ensino médio completo

Ensino superior incompleto

Ensino superior completo

Pós-graduação Lato Sensu (especialização) completa

Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e/ou doutorado) completa

Pergunta 9 Você é pessoa com deficiência (PCD)? *

Sim

Não

Pergunta 10 - Se sim, você teve que fazer alguma adequação das ferramentas ou do local de trabalho para executá-lo de forma remota?

Sim

Não

Seção II - Perfil geral-trabalho

Pergunta 11 - Em qual unidade da SUASS você atua? *

Diretoria de Gestão do Sistema Único de Assistência Social (DGAS)

Gerência de Gestão do Trabalho e Educação Permanente do Suas (GGTEP)

Gerência de Regulação do Suas (GERAS)

Gerência de Vigilância Socioassistencial (GVISO)

Gerência de Planejamento e Gestão do Suas (GPGAS)

Diretoria de Proteção Social Básica (DPSB)
Gerência de Ações Intersetoriais e Fomento ao Acesso a Direitos (GAIFD)
Gerência de Gestão de Serviços da Proteção Social Básica do Suas (GGPSB)
Gerência de Gestão de Benefícios, Programas e Projetos Socioassistenciais (GGBPP)
Gerência de Gestão de Transferência de Renda e Cadastro Único (GGTRE)
Diretoria de Proteção Social Especial (DPSE)
Gerência de Gestão de Serviços de Média Complexidade (GSMCS)
Gerência de Gestão de Serviços de Alta Complexidade (GGSAC)
Núcleo de Atendimento às Medidas Socioeducativas e Protetivas (NAMSEP)
Diretoria de Relação com o Sistema de Garantia de Direitos (DGRD)
Gabinete da Subsecretaria de Assistência Social
Conselho Municipal de Assistência Social

Pergunta 13 - Qual seu cargo/função atual? *

Analista de Políticas Públicas (APP)
Servidor estatutário com FCA ou DAM
Cargo de recrutamento amplo (DAM)
Estagiário de nível médio
Estagiário de nível superior
Educador social
Agente Executivo Governamental
Assistente Administrativo (MGS)
Orientador jurídico (entidade parceira)
Outro:

Pergunta 14 - Qual a sua carga horária semanal de trabalho? *

Menos de 20 horas
20 horas
30 horas

40 horas

60 horas

Mais de 60 horas

Seção III - Experiências com ferramentas digitais no trabalho

Pergunta 15 - Antes da pandemia, você já havia trabalhado de maneira remota? *

Sim

Não

Pergunta 16 - Se sim, por quanto tempo? (Em meses)

1 a 3 meses

3 a 6 meses

6 a 9 meses

9 a 12 meses

Mais de 12 meses

Pergunta 17 - Você já conhecia alguma das seguintes ferramentas digitais? Assinale mais de uma opção, se for o caso. *

Colunas:

Sim Não

Linhas:

Google Meet

Zoom

Whatsapp

Google Hangout

Google Chat

Google Drive (documentos, planilhas, formulários)

DropBox

E-mail

Google Agenda

Youtube

Plataforma EAD PBH

Pergunta 19 - Durante a pandemia, quais foram as ferramentas digitais utilizadas por você e sua equipe? Assinale mais de uma opção, se for o caso. *

Google Meet

Zoom

Whatsapp

Google Hangout

Google Chat

Google Drive (documentos, planilhas, formulários)

DropBox

Microsoft Teams

Google Agenda

Softwares de gestão (Trello, Pipefy, Slack, etc)

E-mail

Youtube

Plataforma EAD PBH

Nenhuma

Outro:

Seção IV - Pandemia e Trabalho Remoto

Durante a pandemia, quais foram as ferramentas digitais utilizadas por você e sua equipe? Assinale mais de uma opção, se for o caso.

Google Meet

Zoom

Whatsapp

Google Hangout

Google Chat

Google Drive (documentos, planilhas, formulários)

DropBox

Microsoft Teams

Google Agenda

Softwares de gestão (Trello, Pipefy, Slack, etc)

E-mail

Youtube

Plataforma EAD PBH

Nenhuma

Outro:

Pergunta 20 - De 1 a 5, como você avalia a eficiência das seguintes ferramentas digitais no trabalho remoto realizado durante a pandemia? Sendo 1 nada eficiente e 5 muito eficiente. Caso não tenha utilizado alguma dessas ferramentas, basta não responder a linha correspondente.

Colunas:

1 2 3 4 5

Linhas:

Google Meet

Zoom

Whatsapp

Google Hangout

Google Chat

Google Drive (documentos, planilhas, formulários)

DropBox

Microsoft Teams

Softwares de gestão (Trello, Pipefy, Slack, etc)

E-mail

Google Agenda

Youtube

Plataforma EAD PBH

Pergunta 21 - Durante a pandemia, para qual finalidade você e sua equipe têm utilizado ferramentas digitais no trabalho? Assinale mais de uma opção, se for o caso. *

Reuniões de equipe

Reuniões intersetoriais e interinstitucionais

Reuniões nas instâncias de gestão participativa e controle social

Participação em ações de qualificação do trabalho, como capacitações e apoio técnico

Condução de ações de qualificação do trabalho, como capacitações e apoio técnico

Contatos com chefia e colegas de trabalho, via aplicativo

Compartilhamento de materiais

Uso de rede sociais para divulgação de ações de serviço, programa ou benefício socioassistencial

Cadastramentos em plataformas digitais

Elaboração de relatórios e outros documentos

Registro de informações em sistemas de informação do Suas e da PBH

Nenhuma

Outro:

Pergunta 22 - No início da pandemia, como você se sentia ao usar as ferramentas digitais? *

Nada confortável

Pouco confortável

Parcialmente confortável

Confortável

Muito confortável

Pergunta 23 - Atualmente, como você se sente ao usar as ferramentas digitais? *

Nada confortável

Pouco confortável

Parcialmente confortável

Confortável

Muito confortável

Pergunta 24 - Você participou de alguma palestra ou realizou algum curso sobre trabalho remoto ofertado ou divulgado pela PBH? *

Sim

Não

Pergunta 25 - Se sim, em que medida as ações ofertadas e divulgadas pela PBH ajudaram você a usar as ferramentas digitais?

Não contribuiu

Contribuiu pouco

Contribuiu parcialmente

Contribuiu

Contribuiu muito

Pergunta 26 - Avalie, dentre as ferramentas digitais, qual foi o mais efetivo para você repassar informações a seus companheiros de trabalho no contexto da pandemia, sendo 1 muito pouco efetivo e 5 muito efetivo. Caso não tenha utilizado alguma dessas ferramentas, basta não responder a linha correspondente.

Colunas:

1 2 3 4 5

Linhas:

E-mail

Mensagem de Texto (Whatsapp)

Telefonema

Áudio de Whatsapp

Reunião através de Videochamada (Google Meet)

Google Chat

Pergunta 27 - Avalie, dentre as ferramentas digitais, qual foi o mais efetivo no recebimento de informações enviadas por seus companheiros de trabalho durante a pandemia, sendo 1 muito pouco efetivo e 5 muito efetivo. Caso não tenha utilizado alguma dessas ferramentas, basta não responder a linha correspondente.

Colunas:

1 2 3 4 5

Linhas:

E-mail

Mensagem de Texto (Whatsapp)

Telefonema

Áudio de Whatsapp

Reunião através de Videochamada (Google Meet)

Google Chat

Pergunta 28 - Avalie, dentre as ferramentas digitais, qual foi o mais efetivo para a chefia imediata repassar informações a você e à equipe, sendo 1 muito pouco efetivo e 5 muito efetivo. Caso não tenha utilizado alguma dessas ferramentas, basta não responder a linha correspondente.

Colunas:

1 2 3 4 5

Linhas:

E-mail

Mensagem de Texto (Whatsapp)

Telefonema

Áudio de Whatsapp

Reunião através de Videochamada (Google Meet)

Google Chat

Pergunta 29 - Dentre as ferramentas digitais abaixo, quais você considera que podem ser mantidas no "pós-pandemia"? Assinale mais de uma opção, se for o caso. *

Google Meet

Zoom

Whatsapp

Google Hangout

Google Chat

Google Drive (documentos, planilhas, formulários)

DropBox

Microsoft Teams

Softwares de gestão (Trello, Pipefy, Slack, etc)

Google Agenda

Telefonema

E-mail

Youtube

Plataforma EAD PBH

Nenhuma

Outro:

Pergunta 30 - Para qual finalidade você considera que as ferramentas digitais deverão ser mantidas no "pós-pandemia"? Assinale mais de uma opção, se for o caso. *

Reuniões de equipe

Reuniões intersetoriais e interinstitucionais

Reuniões das instâncias de gestão participativa e controle social

Participação em ações de qualificação do trabalho, como capacitações e apoio técnico

Condução de ações de qualificação do trabalho, como capacitações e apoio técnico

Contatos com chefia e colegas de trabalho, via aplicativo

Compartilhamento de materiais

Uso de rede sociais para divulgação de ações de serviço, programa ou benefício socioassistencial

Cadastramentos em plataformas digitais

Elaboração de relatórios e outros documentos

Registro de informações em sistemas de informação do Suas e da PBH

Nenhuma

Outro:

Pergunta 31 - Para você, para quais finalidades as ferramentas abaixo devem ser utilizadas no "pós pandemia"? Assinale mais de uma opção se for o caso.

Colunas:

Google Meet Zoom Whatsapp Google Hangout Google Chat Google Drive
(documentos, planilhas, formulários) DropBox Microsoft Teams Softwares de
gestão (Trello, Pipefy, Slack, etc) E-mail Google Agenda Telefonema Youtube
Plataforma EAD PBH

Linhas:

Reuniões de equipe

Reuniões intersetoriais e interinstitucionais

Reuniões das instâncias de gestão participativa e controle social

Participação em ações de qualificação do trabalho, como capacitações e apoio técnico

Nenhuma

Pergunta 32 - Para você, para quais finalidades as ferramentas abaixo devem ser utilizadas no "pós pandemia"? Assinale mais de uma opção se for o caso.

Colunas:

[Google Meet Zoom Whatsapp Google Hangout Google Chat Google Drive
(documentos, planilhas, formulários) DropBox Microsoft Teams Softwares de
gestão (Trello, Pipefy, Slack, etc) E-mail Google Agenda Telefonema Youtube
Plataforma EAD PBH

Linhas:

Condução de ações de qualificação do trabalho, como capacitações e apoio técnico

Contatos com chefia e colegas de trabalho, via aplicativo

Compartilhamento de materiais

Uso de rede sociais para divulgação de ações de serviço, programa ou benefício socioassistencial

Nenhuma

Pergunta 33 - Para você, para quais finalidades as ferramentas abaixo devem ser utilizadas no "pós pandemia"? Assinale mais de uma opção se for o caso.

Colunas:

Google Meet Zoom Whatsapp Google Hangout Google Chat Google Drive
(documentos, planilhas, formulários) DropBox Microsoft Teams Softwares de
gestão (Trello, Pipefy, Slack, etc) E-mail Google Agenda Telefonema Youtube
Plataforma EAD PBH

Linhas:

Cadastramentos em plataformas digitais

Elaboração de relatórios e outros documentos

Registro de informações em sistemas de informação do Suas e da PBH

Nenhuma

Seção V - Desafios do trabalho remoto no contexto da pandemia

Pergunta 34 - Durante a pandemia, onde você exerceu o trabalho remoto? *

Em casa

Na casa de parentes e/ou amigos

Na unidade em que estou alocado(a)

Outro:

Pergunta 35 - Indique em qual cômodo você costumava trabalhar (caso não tenha trabalhado em residência própria ou de terceiros, favor marcar esta opção): *

Quarto onde dorme

Sala

Escritório

Cozinha

Não exerci o trabalho remoto em residência própria ou de terceiros

Outro:

Pergunta 36 - Como você avalia a estrutura do local onde você exerce, geralmente, o trabalho remoto? *

Colunas:

Péssimo Ruim Médio Bom Ótimo

Linhas:

Mobiliário

Iluminação

Temperatura

Circulação de ar

Sons e ruídos

Mobiliário

Iluminação

Temperatura

Circulação de ar

Sons e ruídos

Pergunta 37 - Você precisou de empréstimo de algum equipamento da PBH para realizar o trabalho remoto? *

Sim

Não

Pergunta 38 - Como você avalia a adequação dos equipamentos e tecnologias à sua disposição para exercício do trabalho remoto, sejam equipamentos próprios ou emprestados pela secretaria? Marque a opção Não se aplica se a ferramenta não foi utilizada. *

Colunas:

Não se aplica Péssimo Ruim Médio Bom Ótimo

Linhas:

Computador

Internet

Telefone fixo

Telefone celular

Softwares específicos (Sistemas internos e externos, etc)

Impressora

Fone de ouvido

Microfone

Câmera

Pergunta 39 - Existe algum fator que prejudica a sua concentração no local onde você geralmente exerce o trabalho remoto? *

Sim

Não

Pergunta 40 - Se sim, entre os fatores listados a seguir, qual deles você considera mais prejudicial ao seu desempenho?

Interrupções, presenciais ou virtuais, ou demanda por cuidados de pessoas alheias ao trabalho (familiares, filhos, vizinhos etc.)

Trabalho doméstico

Interrupções virtuais do próprio trabalho

Presença de animais de estimação

Sons e ruídos diversos

Outro:

Legenda do questionário:

*** pergunta com resposta obrigatória**