

RELATÓRIO

- COMISSÃO CONDIÇÕES DE TRABALHO E GESTÃO DE PESSOAS – UFJF/  
CAMPUS GOVERNADOR VALADARES -

PORTARIA/SEI Nº 798, DE 26 DE JUNHO DE 2020

RESOLUÇÃO CONSU Nº 15/2020, de 02/06/2020

GOVERNADOR VALADARES

2020

## 1. OBJETIVO GERAL

Segundo a Resolução nº 15/2020-CONSU-UFJF, e PORTARIA/SEI Nº 798, DE 26 DE JUNHO DE 2020 a Comissão de Condições de Trabalho e Gestão de Pessoas, do campus Governador Valadares, foi designada para diagnosticar e propor soluções (curto e médio prazo) para questões relativas às condições de trabalho em home office (incluindo questões relativas à saúde mental e à ergonomia) durante a suspensão das atividades presenciais não essenciais e estratégicas no âmbito da Universidade Federal de Juiz de Fora.

## 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

A Comissão trabalhou com os seguintes objetivos específicos: Diagnosticar, analisar, discutir e propor soluções de curto e médio prazo quanto:

- a) Às questões relativas à Saúde, Estrutura e Acesso Digital dos trabalhadores da UFJF, do campus Governador Valadares, durante período de trabalho em home office, necessário neste cenário da pandemia causada pelo Covid19;
- b) Às questões relativas à Capacitação, Relacionamento, Motivação e Apoio Operacional aos trabalhadores da UFJF, campus Governador Valadares, durante período de trabalho em home office necessário neste cenário da pandemia causada pelo Covid19;
- c) Às questões relativas à Organização, Normas e Procedimentos de trabalho no âmbito da UFJF durante período de trabalho em home office necessário neste cenário da pandemia causada pelo Covid19;
- d) Elaboração deste relatório a fim de apresentar à Direção Geral do campus Governador Valadares os resultados obtidos em cada um dos objetivos.

## 3. SISTEMATIZAÇÃO DOS TRABALHOS

Os trabalhos da Comissão iniciaram com contato, pela Coordenadora, com um dos membros da mesma comissão do campus sede (Juiz de Fora) para realização de alinhamento dos trabalhos, bem como para levantamento de informações necessárias do tema. Também foi levado em consideração os diversos questionamentos, e dúvidas, que a Coordenação de Gestão de Pessoas do campus Gov. Valadares recebe diariamente sobre os serviços remotos.

Foi então marcada a primeira reunião e convocação dos membros para divisão dos temas a serem diagnosticados, detalhamento de dimensões dos objetivos (propostos pela Comissão de Juiz de Fora) com devidas inclusões e ajustes à realidade de Governador Valadares.

A partir daí, com o detalhamento proposto, foi definida a primeira reunião da comissão, que ocorreu no dia 02/07/2020 às 09:30 através da sala virtual, pela plataforma

Conferência-web. As pautas tratadas na reunião foram: Definição do cronograma e metodologia de trabalho, divisão das dimensões norteadoras dos trabalhos da comissão.

As dimensões estudadas foram:

- Saúde, Estrutura e Acesso Digital: 1 - Aspectos ergonômicos do ambiente em que o servidor desenvolve o home office; 1.1 - Condições do ambiente do trabalho (acesso digital) e estrutura física (espaço, máquinas e equipamentos) para o desenvolvimento de home office; 1.2 – Horário de trabalho no home office; compatibilização das atividades do trabalho com os compromissos pessoais e familiares no home office; desenvolvimento do home office; 2 - Questões relacionadas à Saúde Física do trabalhador durante o período de home office; 2.1 - Ocorrência de algum adoecimento do servidor ou de familiar durante o período de home office; 2.2 - Estresse e home office; 2.3 - Saúde mental do trabalhador; 2.4 - Necessidade de atendimento e/ou acompanhamento psicológico ou assistencial durante o período de home office; 3 - Saúde Global: Pandemia, trabalho e manutenção de hábitos saudáveis (alimentação, atividades físicas).
- Capacitação, Relacionamento, Motivação e Apoio Operacional: 1- Familiaridade com ferramentas de Ensino à Distância para o desempenho dos trabalhos remotamente; 2 - Comunicação e gerenciamento de equipe durante o trabalho remoto; 3 - Relacionamento com a colegas de trabalho durante o home office; 4 - Relacionamento com a Chefia durante o home office; 5 - Motivação, compromisso e disciplina no home office; 6 - Necessidade de Capacitação ou treinamento para o desenvolvimento dos trabalhos em home office; 7 - Necessidade de Apoio Tecnológico, técnico ou operacional para o desempenho das atividades em home office;
- Organização, Normas e Procedimentos: 1- Comunicação com os órgãos Acadêmicos e Administrativos da UFJF-GV (Direções, Departamentos, Gerências) durante o período em home office; 2- Utilização de processos eletrônicos no SEI durante o período de home office; 3- Necessidade de empréstimos de equipamentos da UFJF para o exercício das atividades do cargo em home office (Compete à Instituição fornecer os materiais ou ao servidor providenciar sua estrutura física); 4- Planejamento e distribuição das atividades inerentes ao cargo ocupado durante o período de home office; 5- Reuniões por videoconferência (ética, gravações e usos indevidos, segurança da informação).

Ficou definido que a metodologia de trabalho seria levantamento de dados, através de coleta de informações por questionário do *Google Forms*, aos servidores do campus, para que as propostas de ações fossem estudadas e sugeridas.

Em seguida, após a segunda reunião da comissão, que ocorreu no dia 09/07/2020 às 18 horas na mesma sala virtual, ficou definido que os membros da comissão, após a divisão em subgrupos (definidos por área de formação/atuação), iriam enviar à Coordenadora as perguntas a serem incluídas no questionário para coleta de dados.

Tal questionário foi então formulado, e disponibilizado em compartilhamento no drive a todos os membros da comissão para análise final. Após a conferência da comissão, foi então gerado link e enviado a todos os servidores do campus para que, os servidores

que estivessem em trabalho remoto, pudessem contribuir fornecendo os dados acerca da modalidade de trabalho.

Dessa forma, foi possível levantar informações para diagnosticar como estão sendo realizadas as atividades de trabalho remoto, através do home office no campus Gov. Valadares.

Salienta-se que tal levantamento de dados, foi resultado de um trabalho ocorrido sem validação. Os trabalhos desta comissão ocorreram sem um prazo ideal para estudo, sem preparação necessária e capacitação suficiente dos membros. Requisitos essenciais para um melhor diagnóstico e resultado.

Assim, após a terceira, e última, reunião ocorrida no dia 23/07/2020 às 18 horas, na mesma sala virtual, foi analisado brevemente os resultados da pesquisa, bem como definido prazo para envio das propostas de soluções para o diagnóstico obtido. Foi enviado a todos os membros os arquivos referentes ao resultado para melhor análise.

Por fim, a Comissão entendeu, em comum acordo, que tais propostas de ações serão fornecidas para serem executadas a curto prazo, e para que sejam fornecidas soluções a médio e longo prazo recomenda-se que este trabalho seja revisto para acompanhamento dos critérios avaliados e, caso necessário, novas propostas serão realizadas por profissionais das áreas envolvidas.

#### 4. MEMBROS DA COMISSÃO – REPRESENTANTES

NOME	SETOR	E-MAIL
Mariana Monteiro Caldeira Miranda	Coord. de Gestão de Pessoas	mariana.monteiro@ufjf.edu u.br
Larissa Barbosa Vieira	Saúde Segurança e Bem Estar	larissa.vieira@ufjf.edu.br
Newton Rogério Rodrigues	Saúde Segurança e Bem Estar	newton.rodrigues@ufjf.ed u.br
Nildete da Silva Martins	ICSA	nildete.silva@ufjf.edu.br
Fernanda Siman Rodrigues	ICSA	Fernanda.siman@ufjf.edu. br
Lívia Fabiana Saço	ICV	<a href="mailto:livia.saco@ufjf.edu.br">livia.saco@ufjf.edu.br</a>
Alessandra Guimarães Efrem Natividade	SINTUFEJUF/G V	Alessandra.efem@ufjf.edu .br
Gabriela de Almeida Figueiredo	SINTUFEJUF/G V	gabriela.almeida@ufjf.edu .br
Cynthia Lessa da Costa	APES	lessa.cynthia@ufjf.edu.br
Mario Cesar da Silva Andrade	APES	cesarandrade.mario@ufjf.e du.br
Marcos Vinícius Dias Pedro	DCE	vinicusmar@hotmail.com
Alex Gil de Souza	DCE	<a href="mailto:alexgildesouza@outlook.com">alexgildesouza@outlook.c om</a>

Fernando Eustáquio de Matos Junior	Suplente ICV	fernando.eustaquio@ufjf.edu.br
Luis Fernando Deresz	Membro adicional/ Direção Geral	luisfernando.deresz@ufjf.edu.br

## 5) DIAGNÓSTICO E PROPOSTAS DE AÇÕES

Neste relatório estão apresentadas análises dos resultados do questionário, sobre as condições de trabalho no home office, com devidas propostas de ações.

### 5.1) Propostas relativas à Saúde, Estrutura e Acesso Digital aos servidores da UFJF, campus Governador Valadares, durante período de trabalho em *home office*.

Dentre as principais ações citamos a divulgação (reforço) das cartilhas sobre ergonomia, saúde mental e videoaulas sobre ginástica laboral já desenvolvidas pela UFJF que contemplam parte relevante do diagnóstico observado.

#### 5.1.1 Como é o seu posto de trabalho em home office?

- Do total dos participantes, 30,1% relatou que dividem o domicílio com uma pessoa e 55,6% dos participantes informaram que vivem na residência 3 ou mais pessoas. Complementarmente, cerca de 40% dos entrevistados responderam conviver com crianças.

**Proposta:** Como as demandas familiares podem impactar no desenvolvimento das atividades laborais, a comissão recomenda seguir as orientações existentes na cartilha "Pais e filhos em distanciamento social: Convivência familiar e a regulação das emoções", que será divulgada pela UFJF, para auxiliar na execução das tarefas durante o período de home office.

- Do total dos respondentes 7,4% relataram não utilizar mesa e cadeira em seu posto de trabalho. Ainda que 92,6% dos participantes relataram que utilizam "mesa/cadeira" para o trabalho em home office, praticamente a metade (45,7%) indicaram que as cadeiras não são ajustáveis.

**Proposta:** Nestes casos, recomenda-se verificar a disponibilidade de empréstimo de material junto à UFJF. Assim, a comissão sugere que as pessoas que não possuem os equipamentos entrem em contato com a universidade para solicitar equipamentos por empréstimo. Ainda, a comissão sugere que seja elaborada uma lista de equipamentos que podem ser disponibilizados para empréstimo pela Universidade para os servidores. Para

esta demanda, sugerimos a elaboração e disponibilização de um guia de como é feito o empréstimo de material.

- 11,4% dos servidores responderam não ter acesso a internet de boa qualidade.

**Proposta:** Nestas situações, seguindo os critérios da resolução 10/2020 do CONSU, a comissão sugere que se verifique possibilidade de que o servidor vá ao local de trabalho seguindo as normas de biossegurança (distanciamento social, uso de máscaras e higienização) para atender as demandas existentes.

- Ainda que 92,6% dos respondentes indicaram uso de notebook, o uso de computadores de mesa facilita o ajuste ergonômico.

**Proposta:** Assim, a comissão recomenda o uso de computadores de mesas, ou, sempre que possível, siga as recomendações das cartilhas Ergonomia e Saúde, Conforto Visual e Iluminação no Trabalho e Dicas de Ergonomia Home Office elaboradas pelo Núcleo de Planejamento, Assessoria e Assistência da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da UFJF.

- Com relação a iluminação do ambiente, o recomendado é que ele tenha iluminação natural e artificial. No entanto, 26,3% dos respondentes indicaram que tem apenas uma das alternativas (12,6% luz natural e 13,7% luz artificial). Ainda, 40% indicou algum tipo de restrição na qualidade da iluminação do ambiente. No tópico ruído/barulho 20% indicaram que o ambiente é barulhento e 61,7% possui um pouco de barulho.

**Proposta:** Nestes casos, recomenda-se a divulgação das cartilhas Ergonomia e Saúde, Conforto Visual e Iluminação no Trabalho e Dicas de Ergonomia Home Office elaborada pela UFJF para minimizar os impactos dos fatores limitantes citados no desempenho e na saúde do servidor durante o período de home office.

- Em torno de 50% dos participantes não contemplam as orientações referentes à posição sentada ergonomicamente correta. Reforça-se a divulgação e o acesso às cartilhas Ergonomia e Saúde, Conforto Visual e Iluminação no Trabalho e Dicas de Ergonomia Home Office elaboradas pela UFJF para auxiliar na correção da postura de trabalho. Ainda, 4% indicaram presença de tremor na tela.

**Proposta:** Nesse caso, a troca da tela é recomendada.

### **5.1.2 Elementos referentes à saúde**

- De acordo com o resultado da pesquisa, 38,3% relataram possuir diagnóstico para alguma doença crônica. Além disso, 6,3 % dos respondentes disseram conviver com alguma pessoa com deficiência. Cerca de 40% dos entrevistados responderam conviver com crianças, e 20% com idosos. Aproximadamente 2% dos servidores e 21% dos familiares já tiveram diagnóstico de COVID-19. Desse modo, servidores públicos e trabalhadores terceirizados que são idosos, imunodeficientes, pessoas com doenças preexistentes crônicas ou graves, e responsáveis pelo cuidado de uma ou mais pessoas com diagnóstico confirmado ou suspeita de infecção por COVID-19, todas essas se encaixam como grupo de risco para a COVID-19, e, conforme a resolução 10/2020 do CONSU, deve executar as atividades de modo remoto. Portanto, para melhorar a convivência e a qualidade de vida durante o período de trabalho em home office, recomenda-se ampliar os horizontes e evitar observar a vida de uma única perspectiva. É muito importante considerar a realidade da diversidade. Crianças, idosos, pessoas com deficiências, pacientes com doenças crônicas e baixa imunidade têm perspectivas diversas da normativa, e, portanto, necessidades únicas e peculiares. Tais categorias de pessoas devem ser visibilizadas, ouvidas e priorizadas. Conversar, escutar, compreender e estabelecer uma rotina solidária inclusiva é importante para que as limitações impostas pela pandemia possam ser assimiladas e seguidas. Para diminuir a sensação de perda e impedimento, as restrições devem ser adaptadas e ressignificadas.

Ainda sobre a saúde, cerca de 26,8% considerou que a saúde está regular ou ruim durante o período de home office. Porém 6,3% responderam que se preocupam muito pouco ou nada referente à própria saúde. Ainda, 40% relatou que piorou a condição da saúde durante o trabalho de home office. Cerca de 40% dos entrevistados responderam sentir dores ou desconforto físico com o home office, seja em processo inicial ou piora do quadro.

**Proposta:** Recomenda-se prestar atenção às condições ergonômicas do trabalho, de acordo com as cartilhas mencionadas, e se o desconforto e a dor persistirem, entrar em contato com o SIASS (Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Federal), no telefone 3301-1000 Ramal 1125. A sensação frequente de dor pode levar ao desenvolvimento de um quadro de depressão, e esta, por sua vez, retroalimenta a dor, causando um permanente quadro de cronicidade. Portanto, cuidar da saúde física implica cuidado automático com a saúde mental, sendo este um conceito integral.

- Aproximadamente 23% dos participantes relataram ter adquiridos hábitos alimentares piores, com uma alimentação descontrolada.

**Proposta:** Nesses casos, a comissão recomenda acessar a nota técnica desenvolvida pelo Departamento de Nutrição, ou em casos de grande variabilidade do peso corporal devido aos fatores estressores, recomenda-se procurar acompanhamento psicológico, nutricional e médico.

- Sobre a rotina de atividades físicas, 22,9% dos entrevistados responderam que o trabalho remoto proporcionou meios para a realização destas, pois o home office pode liberar tempo e flexibilidade para a prática de atividade física.

**Proposta:** Para estes e os 13,7% que responderam que continuam sem praticar atividades físicas, recomenda-se acesso ao Canal do YouTube do programa de Ginástica Laboral Remota da UFJF para buscar orientações à prática de atividade física em casa durante o período de distanciamento social. A prática de atividade física ajuda a combater os sintomas usuais de ansiedade e depressão, consequência da necessidade de confinamento imposta pela pandemia, além de ajudar a regular o ciclo de sono e vigília e a manter o peso corporal.

### **5.1.3 Elementos referentes à saúde mental**

- Cerca de 32% dos entrevistados receberam o diagnóstico de algum transtorno mental por um médico ou outro profissional da saúde. Durante o período de necessidade de distanciamento social, os sintomas dos transtornos mentais tendem a se recrudescer, pois os seres humanos se organizam em sociedade através da interação social. Sentimentos e sensações que extrapolam as barreiras do orgânico e do racional, tais como reações psicológicas de medo, ansiedade, ressentimentos, abalos na autonomia, sensações de estranheza, alteração na autoestima e na imagem do eu corporal, além de reações denominadas 3 Ds (desespero, desamparo e desesperança), tudo isso constitui o estado de urgência sentida. Urgência é quando há uma situação que não pode ser adiada, e deve ser resolvida rapidamente. O cuidado com a saúde mental é permanente e não deve ser postergado.

**Proposta:** Nesse caso, é recomendado procurar acompanhamento com um profissional da área, seja psicólogo ou psiquiatra. A Resolução do CFP nº 11/2018 regulamenta o



atendimento psicológico online e demais serviços realizados pelas chamadas tecnologias de informação e comunicação (TICs). Desse modo, as possibilidades de encontrar um psicólogo se ampliaram muito. Por sua vez, a Resolução do CFM nº 2.227/18 define e detalha os requisitos necessários para a realização de cada um dos procedimentos médicos, tais como telemedicina, teleconsulta, teleinterconsulta, telediagnóstico, telecirurgia, teleconferência, teletriagem médica, telemonitoramento, teleorientação e teleconsultoria. Essa possibilidade facilitou a consulta com um psiquiatra via teleatendimento.

- No período de home office, 32,6% relataram estar insatisfeito ou muito insatisfeito com sua saúde mental. Além disso, 38,3% dos respondentes disseram que a situação de home office piorou a saúde mental. Dentre os principais sintomas relatados, 44% relataram sentir estados de ansiedade; 34,3% estão com dificuldades ao adormecer ou acordar; 33,1% sentiram dificuldades de memória e concentração e 30,3% sentiram esgotamento mental. Estados de depressão e ansiedade podem estar relacionados com a necessidade de ajustamento causada tanto pelo distanciamento social quanto pela mudança do ambiente de trabalho, que passou a ser a própria casa. Durante esse período de distanciamento, o mal estar psicológico pode se instalar, fragilizar nossa capacidade de adaptação e causar estresse. Esse estresse impacta a produção de respostas fisiológicas e emocionais, o que afeta nosso sistema imunológico e a condição de equilíbrio mental. O equilíbrio mental é necessário para avaliar o comportamento resiliente e assertivo, necessário ao enfrentamento de situações adversas. De acordo com os dados, 68,5% dos respondentes relataram que os sintomas interferiram nas atividades laborais.

**Proposta:** Para melhorar a saúde mental, otimizando a resiliência e a assertividade, sugere-se evitar o excesso de informações desnecessárias, pois a hiperinformação acaba por se tornar massacrante. Pode-se perfeitamente acompanhar o noticiário, assistindo-os apenas 1 vez ao dia, e sempre proceder à verificação das fontes de notícias. Essa verificação das fontes impede a difusão de uma narrativa de alarmismo causada pelas *fake news*, evitando sintomas de medo e pânico, que foram relatados por 14% dos entrevistados.

A necessidade de se ajustar à nova rotina formada pelas novas condições de trabalho e a convivência familiar permanente pode perturbar o ciclo de sono e vigília e o ciclo alimentar. Essa perturbação nos ciclos vitais pode causar letargia e levar à uma diminuição na produtividade. Recomenda-se reestruturar a rotina, intercalando atividades

física, intelectual e afetivas com períodos de descanso. Atentem-se que a superexploração dos períodos de descanso pode levar a curto prazo à falta de memória e concentração, sentidas por 33,1% dos entrevistados, e a longo prazo ao estado de esgotamento e *burn out*, sentidos por 30,3% dos respondentes. O respeito a pausas para o descanso, ao longo da jornada de trabalho, e ao tempo livre, ao final dessa jornada, evita chegar a esse estado. Para maiores informações, recomenda-se a leitura do e-book Saúde Mental: 10 passos para se proteger em períodos de isolamento e pandemia, escrita pela psicóloga do SIASS Larissa Vieira.

Para finalizar, durante a pandemia, a necessidade de convivência com os membros da família pode levar a situações de conflito. Tais conflitos podem se manifestar por meio do confronto ou desacordo e a capacidade de resolução depende do repertório que cada pessoa dispõe e do contexto onde estão inseridos. O conflito pode afetar negativamente o funcionamento familiar. O estresse envolvido na situação pode predispor o emprego de estratégias negativas, tais como discutir, se exaltar, gritar, agredir ou deixar de conversar com o/a cônjuge e demais membros familiares. Conflitos mal resolvidos geram frustração e raiva, e cria um ciclo em que a discórdia se torna cada vez mais frequente e hostil. Ainda devido à necessidade de distanciamento social e com serviços reduzidos, ocorreram um aumento dos relatos de conflitos familiares e violências contra grupos sociais minoritários, como idosos, mulheres e crianças, que ficam mais vulneráveis em períodos de calamidades. As questões de raça e classe perpassam todas as formas de violências. Situações de conflito são esperadas em qualquer família e podem ser consideradas construtivas ou destrutivas. As situações construtivas resultam em estreitamento das relações entre os membros familiares, e as destrutivas levam à insatisfação e infelicidade. Recomenda-se a utilização de estratégias construtivas de resolução de conflitos, ou quaisquer tentativas nessa direção, tais como manifestações de apoio e afeição, pedidos de desculpas, explicações aos filhos sobre os problemas enfrentados pelo coletivo familiar. Em caso de sentir necessidade, deve-se procurar ajuda com um profissional da saúde mental.

5.2) Propostas relativas à Comunicação, Relacionamento, Motivação, Capacitação e Apoio Operacional dos servidores da UFJF, campus Governador Valadares, durante período de trabalho em *home office*.

### 5.2.1 Comunicação e gerenciamento de equipe durante o trabalho remoto

- Quanto ao uso de ferramentas para organização das tarefas em equipe, foi identificado que a grande maioria dos servidores não utiliza nenhum software para essa finalidade. Dentre as ferramentas pesquisadas, apenas duas obtiveram um percentual considerável nas respostas, sendo o Trello (18,9%) e o We Transfer (5,1%). O Trello é um bom exemplo desse tipo de ferramenta, trata-se de um aplicativo gratuito de fácil utilização que permite a organização das tarefas realizadas dentro da equipe de trabalho, contribuindo para uma melhor comunicação e maior produtividade. O motivo da baixa adesão ao uso desse tipo de ferramenta pode estar relacionado ao fato das pessoas não a conhecerem. É importante que a equipe seja apresentada e conheça os principais softwares de gerenciamento de tarefas e, posteriormente decida sobre sua utilização ou não. Esses instrumentos podem ser de grande ajuda nas tarefas do dia-a-dia, podendo ser adotada não somente durante o *home office*, mas também nas rotinas de trabalho quando as atividades voltarem a normalidade.

**Proposta:** Adoção de um sistema padrão de gerenciamento de tarefas

- Durante o período em análise, o contato com a equipe de trabalho acontece principalmente de maneira não presencial, sendo que os meios mais utilizados são e-mail e aplicativos de mensagens. Com isso, deve-se ter um cuidado maior na formulação das mensagens, a comunicação deve ocorrer de maneira clara e objetiva, sendo necessário um maior cuidado com o uso adequado das palavras, pausas e pontuações, com a finalidade de garantir que a mensagem transmitida possa chegar ao interlocutor sem distorções e interferências.

**Proposta:** Manter uma comunicação clara e objetiva. Dessa forma, é preciso estar atento ao que se escreve, pois escritas incompletas ou mal formuladas podem dar origem a transtornos e mal entendidos entre os membros da equipe.

– De acordo com o resultado da pesquisa, 33,1% dos servidores consideram que mesmo com a divisão de tarefas, algumas pessoas estão trabalhando mais do que outras, e isso pode gerar conflitos e insatisfações na equipe.

**Proposta:** Garantir uma divisão adequada das tarefas dentro da equipe de trabalho. É importante que essa divisão de tarefas seja bem gerenciada e constantemente verificada pelos gestores, com o intuito de garantir que não haja sobrecarga de trabalho para uma

parte da equipe enquanto a outra parte permanece ociosa.

### **5.2.2 Relacionamento com os colegas de trabalho durante o *home office***

- As principais dificuldades relatadas pelo servidores com relação aos colegas de trabalho nesse período de confinamento foram: dificuldade de clarear as dúvidas laborais; dificuldade de estimular a equipe de trabalho, dificuldade de dar e receber feedback, dificuldade de se sentir estimulado, dificuldade de ouvir, dificuldade de falar, dificuldade de se sentir valorizado.

**Proposta:** Melhorar o relacionamento entre os membros da equipe de trabalho. Dessa forma, propõe-se que esses assuntos sejam levantados de maneira conjunta pela chefia e pela equipe, de forma a identificar as possíveis causas e propor coletivamente as soluções mais adequadas, levando-se em consideração a realidade de cada equipe e setor. É importante atentar para a qualidade da interação entre os membros da equipe como um todo, o que envolve tanto os colegas de trabalho quanto a chefia. Um bom relacionamento contribui para a motivação do servidor e melhora seu desempenho. Além disso, é importante manter uma linha de comunicação constante para que a chefia esteja ciente dos trabalhos realizados pelos membros da equipe.

### **5.2.3 Motivação, compromisso e disciplina no *home office***

- Cerca de 45,1% dos servidores consideram que o confinamento social impactou negativamente em sua motivação com relação ao trabalho. O momento é delicado, as rotinas foram profundamente impactadas pelo novo coronavírus, as notícias diárias dão conta sobre números de infectados em curva ascendente aliado a uma situação econômica global nada favorável. Diante de tudo isso é preciso zelar pela saúde física e mental das pessoas.

**Proposta:** Enfrentar o medo e manter a motivação dos servidores. É importante que neste momento a universidade possa contribuir mantendo uma comunicação transparente com os alunos, servidores e terceirizados, de maneira a contribuir positivamente para a manutenção dos ânimos. Deve-se prezar pelas medidas de segurança e higiene de toda comunidade universitária, principalmente quando já houver previsão de retorno das atividades presenciais.

- Com relação à produtividade durante o trabalho remoto, 41,1% das pessoas consideram que houve redução da produtividade. Algumas medidas simples podem contribuir para tornar o trabalho home office mais produtivo. Estabelecer uma rotina diária ajuda a realização de propósitos. Para muitas pessoas, trabalhar em regime de home office pode ser uma experiência nova e eventualmente não prazerosa. Essa realidade, ainda que temporária, pode desorganizar a rotina diária e produzir algum tipo de insegurança ou angústia.

**Proposta:** Tornar o *home office* mais produtivo. Sugere-se organizar o tempo, incluindo períodos voltados para a atividade profissional e respeitando sempre os intervalos. Flexibilizar metas de trabalho, planejar as tarefas que serão realizadas ao longo do dia, ter um espaço reservado para o local de trabalho, programar as pausas para os descansos, eliminar distrações, estabelecer interações com a equipe de trabalho, tomar água e se alimentar nos horários corretos.

- Aproximadamente 30,9% dos servidores consideram que o tempo dedicado ao trabalho nesse período aumentou. Trata-se de um fator preocupante, pois o aumento na carga de trabalho está associado a uma condição de maior estresse e propensão a diversas doenças.

**Proposta:** Reduzir a sobrecarga de trabalho durante o *home office*. Para minimizar esse problema, é importante que os servidores estabeleçam horários de trabalho e que esses horários sejam devidamente cumpridos e respeitados pela equipe e gestores.

#### **5.2.4 Necessidade de capacitação ou treinamento para o desenvolvimento dos trabalhos em *home office***

- Cerca de 73,2% dos servidores consideram que seu nível de conhecimento com relação ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI) é regular ou ruim. Considerando que o SEI é um dos principais sistemas utilizados pelos servidores e tendo em vista que a ferramenta é em grande parte sub utilizada no ambiente de trabalho, é importante e extremamente necessário promover um treinamento mais avançado sobre as funcionalidades do sistema que abranja todos os servidores. É perceptível a necessidade de um curso de capacitação com a finalidade de esclarecer as principais dúvidas sobre as rotinas de trabalho, aperfeiçoando a utilização da ferramenta. O curso que existe atualmente é básico e trata cada funcionalidade do sistema de forma isolada.

**Proposta:** Promover um treinamento avançado sobre o Sistema Eletrônico de

Informações (SEI). A sugestão é que seja desenvolvido um curso onde os próprios servidores elaborem procedimentos padronizados para o contexto operacional de cada unidade. Dessa maneira, o conhecimento adquirido poderá ser colocado em prática de maneira eficiente.

- Cerca de 53,7% dos servidores consideram o nível de conhecimento com relação ao sistema GP-Web regular ou ruim. Isso demonstra que existe uma necessidade de capacitação no sistema em questão.

**Proposta:** Promover um treinamento sobre o Sistema GP-Web

### **5.2.5 Necessidade de Apoio Tecnológico, técnico ou operacional para o desempenho das atividades em *home office***

- De acordo com a pesquisa, apesar da maioria dos servidores terem algum conhecimento sobre as tecnologias de informação e comunicação de trabalho remoto, faz-se necessário medidas de adoção que envolvam um maior suporte operacional (protocolo de empréstimo de máquinas e equipamentos) e suporte tecnológico (cursos e tutoriais de como utilizar as ferramentas de trabalho remoto).

**Proposta:** Promover medidas variadas de adoção de suporte operacional e tecnológico. Como proposta inicial de medidas de adoção de suporte operacional, sugere-se enviar um e-mail para os servidores, contendo informações sobre quais equipamentos estão à disposição para empréstimo (mesas, cadeiras, notebooks, computadores de mesa) e a maneira de retirá-los da instituição. Ainda, constatou-se na pesquisa que apesar da maioria dos servidores terem algum conhecimento sobre as tecnologias de trabalho remoto, ainda sentem a necessidade de um aprofundamento nestas ferramentas. Como proposta inicial de medidas de adoção de suporte tecnológico, sugere-se a divulgação de cursos e tutoriais sobre as ferramentas mencionadas, contendo aulas práticas, além da implantação de uma rede de apoio para consulta e suporte durante a utilização de tais programas, como um chat, por exemplo.

5.3) Propostas relativas Organização, Normas e Procedimentos aos servidores da UFJF, campus Governador Valadares, durante período de trabalho em *home office*.

### 5.3.1 Comunicação com os órgãos Acadêmicos e Administrativos da UFJF-GV (Direções, Departamentos, Gerências) durante o período em home office

#### a. Comunicação

- 12,6% não está satisfeito com a comunicação com a chefia
- 23,5% informou que a comunicação é feita no máximo 3x no mês (baixo ou muito baixo)
- 33,1% informou que a comunicação é feita mais de uma vez por dia, todos os dias (muito alto)
- 20% dos servidores considera que não tem recebido as informações que considera essenciais

Comunicações excessivas ou escassas podem gerar estresse ocupacional<sup>1</sup> e consequentes problemas de saúde para o servidor.

Considerando as limitações de tempo e ferramentas impostas à construção de diagnóstico, não é possível aferir com exatidão, se a insatisfação em relação à comunicação com a chefia decorre de sua escassez ou excesso.

**Proposta:** propõe-se que cada chefia faça um levantamento em relação aos seus subordinados para aferir os parâmetros de uma frequência de comunicação satisfatória para sua própria equipe. Considerando ainda que 20% dos respondentes considera não ter recebido informações que considera essenciais, propõe-se que as chefias sigam um protocolo de informes segundo uma periodicidade previamente estabelecida de modo a prevenir ocorrência de estresse organizacional decorrente da escassez de informações. Ainda quando não houver nada de novo a ser informado, o informativo deve ser feito ressaltando a manutenção da situação já informada.

#### b. Relacionamento

- 88% dos respondentes consideram que o relacionamento com a chefia durante o trabalho remoto é bom ou ótimo.

Sabe-se que, diferentemente da frequência e qualidade de *comunicação*, a qualidade do *relacionamento* pode ser afetada por questões não relacionadas ao desempenho das atividades profissionais (questões afetivas). Considerando-se que o percentual de pessoas que afirmaram ter um relacionamento ruim ou péssimo com a chefia foi inexpressivo (menos de 3%), não há indícios de que as razões da insatisfação daqueles servidores decorram de desvios técnicos no desempenho das funções pelas chefias.

---

<sup>1</sup> Problemas de comunicação tendem a aumentar o grau de incerteza no emprego, podendo ocasionar efeitos negativos no trabalhador e na organização, incluindo o estresse (Elst, Baillien, De Cuyper, & De Witte, 2010). Sobrecarga de comunicação também pode gerar problemas: as pessoas apresentam diferentes reações buscando reduzir o estresse, como omissão ao não processar certas informações, erro na recepção da informação e fuga, levando ao absenteísmo e a pedidos de demissão (Aamodt, 2016).” ZARIFE, Pricila de Sousa. Cidadania organizacional na perspectiva dos direitos e deveres e sua relação com justiça e estresse organizacional. Tese de doutorado apresentada à UNB. Brasília, 2016.“

- As principais dificuldades de relacionamento com a chefia apresentados relacionam-se a:

- ✓ Dificuldade de clarear as dúvidas laborais – 19,4%
- ✓ Dificuldade de receber feedback – 16,6%

As dificuldades encontradas para obtenção de suporte ou feedback foram novamente evidenciadas como relevantes para 8,6% dos respondentes.

**Proposta:** Considerando as questões apontadas como principais dificuldades de relacionamento, quis sejam, dificuldades para clarear dúvidas e para receber feedback ou suporte, conclui-se que os problemas de relacionamento podem ser minorados pela melhoria na comunicação.

- c. Participação dos servidores nas discussões e dos processos de tomada de decisões pelos gestores

Identifica-se que 97,7% dos participantes consideram importante a participação nas discussões e tomadas de decisões pelos gestores, no entanto, 34,8% consideram que não tem tido oportunidade de participar nas discussões e tomada de decisões.

A insatisfação com a ausência de oportunidade de participação das discussões também foi manifestada de forma descritiva:

1. “Maior envolvimento dos gestores com a equipe, através de coleta de opiniões antes de tomar a decisão”
2. “Deveria haver mais participação dos gestores no dia a dia do setor, ser mais presentes e participativos nas atividades desenvolvidas. Estabelecer o diálogo com os membros do setor antes das tomadas de decisão, principalmente setores mais técnicos, pois há setores que o gestor não tem o conhecimento necessário e devido a falta de diálogo e participação nas atividades, toma decisões e impõe atividades ao setor que causa frustração, desmotivação e demais efeitos negativos na equipe e no desenvolvimento do trabalho. Acredito que essa colocação também seja válida a direção do campus”



3. “Acredito que deve haver inclusão da comunidade acadêmica nas discussões assim como comunicação oficial via e-mail para todos, pois na minha opinião existem falhas de comunicação entre a gestão e os docentes e discentes. Eu pessoalmente tenho pouco conhecimento sobre as discussões que estão sendo feitas e também não sei se a minha opinião está sendo representada por alguém. Tenho a sensação de falta de transparência também. Eventualmente fico sabendo de algumas informações por outros colegas e as vezes pela minha própria iniciativa de indagação, mas o certo seria que as instâncias superiores nos informem”

**Proposta:** acredita-se que a melhoria no relacionamento com a chefia possa também ser alcançada pelo estabelecimento de rotinas de comunicação com periodicidade e elementos, como envio de feedback e questionamento sobre dúvidas, previamente definidos.

d. Frequência, meios e formas de comunicação

Paralelamente ao horário das comunicações, há indícios de que a frequência, meio e forma de comunicação têm colocando a saúde dos servidores em risco: 25,7% dos respondentes afirmou que a frequência, meio e forma de comunicação tem gerado sensações negativas como estresse, frustração e ansiedade.

Enquanto apenas 0,6% informou receber comunicação via SEI, 81,7% afirmam receber comunicações via whatsapp, 91,4% via e-mail, 32% por videocall ou videoconferência e 23,4% via telefonema.

Entre os respondentes, 14,3% afirmaram não considerar os meios de comunicação utilizados pelos gestores adequados, dos quais 12% afirmou preferir a utilização dos meios de comunicação formais institucionais enquanto **nenhum participante manifestou preferência pelo uso de whatsapp**, não obstante, este tem sido segundo meio mais utilizado pelos gestores, segundo as informações prestadas pelos respondentes.

O uso excessivo do whatsapp e preferência pelo uso de ferramentas institucionais ocuparam o segundo lugar nas manifestações descritivas negativas em relação à comunicação (9 das 38).

Por outro lado, a literatura especializada já identificou a existência de efeitos deletérios à saúde individual e familiar do trabalhador em razão do uso de whatsapp como meio de comunicação no trabalho<sup>2</sup>.

**Proposta:** priorizar o uso de comunicação formal e regulamentar a necessidade de autorização do servidor para uso de comunicação via whatsapp ou, alternativamente, as hipóteses em que o meio pode ser usado para comunicação entre gestor e servidor.

e. Horário das comunicações e exigências quanto ao tempo de resposta

Entre os respondentes, 43,4% informaram que recebem comunicações fora do horário de funcionamento dos órgãos administrativos (7h às 19h), o que não foi considerado adequado por 26,3% dos respondentes.

Os horários de comunicação e exigência de resposta em curto tempo constituíram o objeto do maior número de manifestações negativas (13 das 38) contemplando inclusive relatos que podem desencadear responsabilidade por doença ocupacional.

**Proposta:** regulamentar o horário de comunicação instantânea (telefonemas, mensagens de telefone/whatsapp e videocall/videoconferência) com os servidores e prazo adequado para resposta a comunicações.

f. Manifestações sobre a comunicação

Dos 175 participantes, 43 optaram por manifestarem-se sobre o que poderia melhorar em termos de comunicação e relacionamento. As manifestações desses 43 participantes somaram 46 sugestões que podem ser classificadas em 5 grupos:

- I. Sem pontos a serem melhorados (8 manifestações)
- II. Trabalho e atribuições (2 manifestações)
- III. Críticas aos meios de comunicação utilizados (11 manifestações)
- IV. Críticas ao horário e frequência das comunicações (13 manifestações)
- V. Críticas relativas ao acesso a informações e tomada de decisões (12 manifestações)

Seguem as manifestações por grupos:

- I. Sem pontos a serem melhorados (8 manifestações)
  1. “Comunicação satisfatória”
  2. “Não”

---

<sup>2</sup> Becker, William & Belkin, Liuba & Tuskey, Sarah. (2018). Killing me softly: Electronic communications monitoring and employee and spouse well-being. Academy of Management Proceedings. 2018. 12574. 10.5465/AMBPP.2018.121.

3. “N/A”
4. “Não”
5. “A comunicação está boa”
6. “Nenhuma”
7. “Sem sugestões”
8. Não tenho nenhuma sugestão. Tudo que acredito ser importante está sendo ofertado.

## II. Trabalho e atribuições

1. Necessidade de cursos de capacitação docente para elaboração de videos-aula
2. “distribuição igualitária das demandas”

## III. Críticas aos meios de comunicação

1. “Uso com parcimônia do WhatsApp, não é porque é um meio de comunicação rápida que tem que ser respondido em qualquer tempo ou hora, muito menos em período de gozo de férias, nem para qualquer tipo de assunto”
2. “Enquanto coordenador, recebia mensagens relevantes por meios informais (whatsapp) e fora do horário de trabalho”
3. “Considero urgente a necessidade da utilização de meios de comunicação formais e adequados. É um problema que já era latente no período antes da pandemia e que se agrava bastante com o distanciamento e isolamento social. Ainda que boa parte das pessoas pensem que o WhatsApp é um canal que "agiliza" o contato, trata-se de um canal informal e que aumenta, também, o stress, a ansiedade e, principalmente, a necessidade de respostas às pessoas na hora que elas encaminham as mensagens. Para isso, sempre existiu o e-mail. [...] o WhatsApp de cada um é um meio de comunicação pessoal e assim deve ser utilizado. A instituição já fornece aos servidores todos meios adequados e institucionais para a comunicação. Se eles não são suficientes/adequados, é importante que essa demanda seja

levada à instituição para que soluções institucionais possam ser pensadas. Não a utilização de meios de comunicação que deveriam ser utilizados no âmbito privado de cada um”

4. “Que possuam Whatsapp”
5. “Sugiro a criação de um guia de conduta do servidor no que diz respeito as redes sociais, sobretudo o whatsapp. Uma vez que esta plataforma não é uma ferramenta institucional de trabalho”
6. “Penso que deveria ter um watzap uma forma informal para os departamentos”
7. “Entendo o momento, mas quem exerce cargo de coordenação, os e-mail são inúmeros e exaustivos”
8. “Gostaria que o whatsapp fosse utilizado apenas em situações de urgência ou informais, em especial, gostaria que as comunicações oficiais/formais e envio de documentos fosse feito exclusivamente por e-mail”
9. “excesso de comunicação via wpp me parecem reflexo da falta de conhecimento sobre outros aplicativos, como o Slack ou mesmo os chats do Skype. E talvez da não adoção de tais aplicativos institucionalmente, com assinaturas que permitam o uso por todos os servidores no mesmo espaço virtual de trabalho. Não faço parte de vários grupos de Whatsapp do ICSA e de GV para não ter sobrecarga de mensagens fora do horário de trabalho e no mesmo app que uso para lazer. A adoção de uma ferramenta como o Slack ajudaria muito na comunicação rápida entre diferentes servidores, inclusive entre servidores de departamentos ou setores diferentes (basta que todos compartilhem o mesmo espaço de trabalho, e que as conversas sejam organizadas em canais - privados ou não - e mensagens diretas). A opção de "ficar online" e desativar notificações é ótima para separar os horários de trabalho e de lazer”
10. “Priorizar sempre meios formais institucionais como e-mail e ofício e demais”
11. “Talvez a padronização via redes formais (como o Sei) diminua o uso de ferramentas particulares, como WhatsApp e também reduza contatos fora do horário”

**Todas essas manifestações legitimam a proposta já feita:**

**Proposta:** priorizar o uso de comunicação formal e regulamentar a necessidade de autorização do servidor para uso de comunicação via whatsapp ou, alternativamente, as hipóteses em que o meio pode ser usado para comunicação entre gestor e servidor.

#### IV. Críticas ao horário e frequência da comunicação

1. “Respondendo um pouco a questão anterior, estou de férias e não consigo me desligar das responsabilidades da universidade, isso tem me deixado ansiosa e preocupada, pois em alguns momentos estou com meus familiares e não consigo me concentrar em responder os questionamentos feitos pelos vários órgãos da UFJF”
2. “Limitar os contatos ao horário de expediente”
3. “Não é raro receber mensagens de pessoas da universidade 22h, 23h ou até mesmo de madrugada”
4. “Deveria ter alguma "regra" que "impedisse" o envio de mensagens pelo celular fora do horário comercial, de trabalho normal”
5. “respeitar horario de trabalho”
6. “tempo de comunicação pode melhorar, pois muitas vezes são solicitadas e até mesmo exigidas comunicações, respostas ou informações imediatas ou em curtíssimo prazo”
7. “Seria importante ter essa pergunta em relação aos colegas de trabalho, pois alguns deles sim causam incômodo, inclusive em feriados e finais de semana”
8. “Priorizar comunicações em horários comerciais”
9. “Eu fico ansiosa mais com a indefinição de rumo pela UFJF do que qualquer outra coisa. Tudo é demorado para decidir, mas quando decidem, querem para já, não dão um tempo razoável para adaptação”
10. “As vezes as comunicações acontecem em finais de semana, em período de férias.”
11. “Nesse período de pandemia mensagens são enviadas em grupos de trabalho no whatsapp após 19:00 horas
12. “Evitar comunicações fora do horário administrativo, em feriados e finais de semana”

13. “Talvez a padronização via redes formais [...] também reduza contatos fora do horário”

Todas as manifestações legitimam a proposta já feita:

**Proposta:** regulamentar o horário de comunicação instantânea, dentro do horário do expediente do servidor (telefonemas, mensagens de telefone/whatsapp e videocall/videoconferência) com os servidores e prazo adequado para resposta a comunicações.

## VI. Críticas relativas ao acesso a informações e tomada de decisões

1. “Feedback ágil e ações integradoras entre os membros da equipe”
2. “Transmissão simultânea e interativas das reuniões de colegiado, conselhos, coordenadores e gestores”
3. “Muito difícil, a pessoa não responde,. não dá suporte, estou mega insatisfeita, meu nível de ansiedade está altíssimo”
4. “Precisamos de um protocolo claro com relação ao trabalho remoto”
5. “Maior envolvimento dos gestores com a equipe, através de coleta de opiniões antes de tomar a decisão”
6. “Aumentar a frequência da comunicação para clarear dúvidas e evitar preconceitos e pré-julgamentos”
7. “Melhorar o compartilhamento e atualização das informações sobre o que vem sendo feito e decidido para todos poderem acompanhar, independentemente dos representantes (p. ex.: que comissões estão trabalhando? quais decisões?); não recebo por mail notificações sobre movimentação no SEI (inclusive assinatura de ofício)”
8. “Divulgação das atas ou memórias das reuniões”
9. “Acredito que minha equipe precisa realizar reuniões remotas de tempo em tempo para alinhar as estratégias na forma de atendimento, escutando todos os envolvidos antes da tomada de decisões”
10. “Estarem mais atentos ao SEI e/ou e-mail para feedback das demandas apresentadas num menor tempo de espera”
11. “Deveria haver mais participação dos gestores no dia a dia do setor, ser mais presentes e participativos nas atividades desenvolvidas. Estabelecer o diálogo com os membros do setor antes das tomadas de decisão,

principalmente setores mais técnicos, pois há setores que o gestor não tem o conhecimento necessário e devido a falta de diálogo e participação nas atividades, toma decisões e impõe atividades ao setor que causa frustração, desmotivação e demais efeitos negativos na equipe e no desenvolvimento do trabalho. Acredito que essa colocação também seja válida a direção do campus”

12. “Acredito que deve haver inclusão da comunidade acadêmica nas discussões assim como comunicação oficial via e-mail para todos, pois na minha opinião existem falhas de comunicação entre a gestão e os docentes e discentes. Eu pessoalmente tenho pouco conhecimento sobre as discussões que estão sendo feitas e também não sei se a minha opinião está sendo representada por alguém. Tenho a sensação de falta de transparência também. Eventualmente fico sabendo de algumas informações por outros colegas e as vezes pela minha própria iniciativa de indagação, mas o certo seria que as instâncias superiores nos informem”

#### **Utilização de processos eletrônicos no SEI durante o período de home office;**

Verificou-se que 23,4% dos respondentes não fez uso de qualquer processo no SEI neste período de trabalho remoto e quando questionados se o sistema era de fácil utilização ou se poderia melhorar, foram obtidas as seguintes respostas:

1. É fácil
2. Não. É confuso e não é intuitivo
3. Ter mais procedimentos desenhados.
4. Sim
5. Não houve problemas
6. Poderia melhorar.
7. é fácil com tutoriais
8. Fácil, não há dificuldades.
9. Ainda acho complicada
10. sim
11. Acho confuso e pouco intuitivo. Sempre tenho receio de apagar documentos que não me interessam.
12. Fácil e acredito que semente o meio de se criar blocos de assinaturas e disponibilização de documentos para assinatura deveriam melhorar.
13. sim
14. Com a utilização dos POPs muitas dúvidas são sanadas. Mas sinto falta e curso específico ofertado pela instituição.

15. Até o momento só o utilizei para solicitação de férias. Mas não considerei fácil. Colocar mais informações ao se passar o mouse por cima de uma opção seria bom.
16. App SEI
17. Não sei responder no momento
18. interface com muitos elementos
19. Curso de capacitação voltado para as atividades desenvolvidas no meu ambiente de trabalho.
20. O SEI é muito pouco amigável, é difícil achar os itens ao procurar (termos, nomes, opções do SEI) e saber se os encaminhamentos estão sendo feitos de maneira apropriada. Poderia ser ofertado um curso para entendimento da utilização. Acho muito difícil mesmo de utilizar e só uso quando não há outras formas de comunicação possível, sendo sempre acessorada por algum TAE administrativo!
21. Não parece difícil, mas iniciei o uso em plena pandemia, por isso longe dos colegas de trabalho tenho muita dificuldade em utilizá-lo sem instruções.
22. Fácil utilização
23. Adequada
24. Já reportei a colegas de gestão que o sistema é poluído, com muita informação na tela inicial de assuntos que não me dizem respeito diretamente, causando perda de tempo até achar o que é de minha incumbência ou interesse real. No geral, o sistema é bem intuitivo. Porém, tenho que ficar conferindo dados fora do sistema (email ou roteiro de dados no site da PROGEPE, por exemplo) para não preencher incorretamente. Porém, acho que isso faz parte de um processo ainda novo para todos nós como é o SEI.
25. Confuso, aparecem processos que não me dizem respeito.
26. Interface com o usuário
27. Não sei quais são as funcionalidades do SEI, além de questões básicas administrativas (possibilidade de ofício e marcação de férias). Deveria ser disponibilizado arquivo com as principais funções (para além dos tutoriais, de cuja existência só sei diante de uma necessidade específica, como solicitação dos gestores).
28. Sua utilização é fácil
29. Sim.
30. Poderia melhorar, ser mais autoexplicativo
31. A localização dos processos que importam aos professores é muito ruim
32. Poderia incluir a possibilidade de encaminhamento servidor-servidor, reduzindo as respostas diretamente às chefias de departamento, o que causa transtorno à chefia e reduz a eficiência na comunicação.
33. Poderia incluir a possibilidade de encaminhamento servidor-servidor, reduzindo as respostas diretamente às



chefias de departamento, o que causa transtorno à chefia e reduz a eficiência na comunicação.

34. Sim, é intuitivo
35. Sim. Sim.
36. sim
37. Não muito
38. Não. Dificuldade para encontrar os processos segundo os assuntos, servidor e tempo de protocolo
39. Não é organizado de forma intuitiva, mas uma vez entendido o sistema, ok.
40. pode melhorar
41. Sim
42. Não é fácil, poderia ser mais "amigável" e intuitivo
43. Sim,
44. Não é fácil utilizar o sistema, falta capacitação.
45. A organização dos processos é confusa. Muitos processos aparentes para mim sem necessidade
46. fácil
47. é fácil.
48. Embora não tenha usado recentemente, em outra oportunidade tive dificuldades na compreensão dos ícones e dos procedimentos em si.
49. Muito fácil.
50. Não foi fácil, não sei usar o sistema. Precisei assinar uma ata de reunião e um colega me ajudou pelo whatsapp.
51. Não acho fácil usar o SEI. A universidade poderia oferecer curso de capacitação aos servidores para utilização dessa ferramenta. Não uso muito, mas quando preciso usar, tenho dificuldade e consulto colegas de trabalho que o utilizam com mais frequência. Só tutorial escrito acredito não ser suficiente.
52. Sim. Quando necessário a chefia e RH nos ajudam
53. Não. Eu não tive muita dificuldade quando precisei, foram apenas duas vezes e recebi orientação, mas eu achei o sistema pouco intuitivo, logo seria bom ter um treinamento.
54. É fácil.
55. Regular. Conto com a ajuda dos secretários do curso quando não sei como fazer alguma coisa no SEI.
56. Não é fácil. Ela tem muitas links. Deveria ser um sistema mais objetivo.
57. Não
58. Não é fácil. Precisa ser mais "amigável"
59. Não consigo mexer muito bem.
60. Não é difícil, porém, por ser um ferramental novo seria necessário haver mais informação sobre o uso.
61. Que todos os processos da UFJF sejam pelo SEI
62. O funcionamento do sistema é adequado. Porém, o layout do sistema e, principalmente, dos botões, é confuso e pouco intuitivo.
63. Sim, considero fácil

64. não. Capacitação
65. Marquei férias, foi fácil.
66. É fácil utilizando os tutoriais que estão disponíveis, sem tutorial não consigo fazer.
67. Maior capacitação sobre o SEI
68. O que aprendi até o momento é fácil, necessito de capacitação para novas funcionalidades.
69. Não. O SEI é muito contraintuitivo. Permitir buscas por objeto/tema/interessados, e apenas por número do processo. Os processos poderia ser agrupados por unidade, tema/assunto etc., ao invés de apresentar uma lista imensa de processos, os quais aumentaram grandemente em razão do home office.
70. Sim
71. Não. Há campos que, por mais que sejamos instruídos sobre como preenchê-los, nunca nos ensinam o propósito. Acaba que temos sempre que seguir um roteiro de preenchimento de formulários no SEI, mas nunca realmente aprendemos o propósito de cada campo.
72. Bom sistema
73. sim
74. é confusa, inclui todos os processos e não há uma forma simples e rápida de separação ou busca pelo menos dos processo. Deveria ser mais intuitiva.
75. Falta praticar, pois em minhas atividades diárias não utilizo deste sistema
76. Em termos. Alguns trâmites não estão muito claros.
77. sim
78. Com o conhecimento básico consigo realizar algumas atividades necessárias, entretanto, para necessidades mais avançadas me perco às vezes.
79. Não é intuitiva. Poderia ter um treinamento.
80. Deveria ser oferecido curso dinâmico de utilização do SEI
81. Sim
82. Sim
83. Incentivo ao curso sei usar - escola virtual
84. Sim
85. Treinamento específico para o SEI
86. Não é difícil, mas ainda temos muitas dúvidas quanto à utilização. Um aspecto interessante a se melhorar é o envio do processo para o local correto, a fim de evitar intermediação de trabalho.
87. Pode melhorar
88. Muito difícil. A ferramenta de procura por dossiês precisa ser melhorada.
89. Nada.
90. Não. O Sei é um sistema extremamente confuso.
91. Não sei trabalhar com o SEI
92. sim, sem sugestoes
93. Treinamento

94. Sim
95. Não acho intuitiva, a universidade deveria oferecer formação. Os passo-a-passo são úteis, mas cobrem uma pequena parcela dos procedimentos necessários.
96. Como eu realizei o curso de capacitação do SEI fornecido pelo governo, considero que seja fácil utilizá-lo. Sugiro que este curso seja realizado por todos os servidores da universidade.
97. Não é fácil
98. Não é muito simples. Mas com os tutoriais encontrados na internet é possível esclarecer as dúvidas
99. Sim
100. Sim.
101. pode melhorar e muito. Sistema não é fácil de utilizar
102. Quando precisei tirar dúvidas foi fácil
103. Poderia ter curso. Os servidores não sabem mexer e ficam entrando em contato com a secretaria para buscar informação, mesmo existindo o POP. Isso sobrecarrega o trabalho.
104. É fácil.
105. Não. Tenho muita dificuldade em anexar documentos.
106. É fácil
107. Estratificação por Unidades/Departamentos
108. Sim. Nada.
109. Eu acho fácil, mas percebo muita dificuldade por parte de outros servidores.
110. não é facial
111. Sim, é fácil.
112. Quando eu fiz um curso dele achei fácil, mas como tudo que não se usa constantemente a gente esquece. Meu uso do SEI é esporádico e toda vez é um suplício pra fazer coisas simples. Minha sugestão é encarregar alguém com de dar suporte ao sistema centralizando em si tirar essas dúvidas muitas vezes simples, mas que quem não utiliza constantemente acaba tendo. No meu ultimo caso específico foi a solicitação de férias. Tarefa que será feita uma vez por ano. Penso quem em 10 anos estarei tranquilo com isso.
113. É fácil, mas poderia melhorar com treinamento adequado.
114. É fácil.
115. Relativamente fácil
116. Não é fácil.
117. Não, poderia ser menos complexo.
118. sim
119. Sim.
120. Não realizei acesso ao SEI nesse período

121. A utilização do sistema é um pouco complexa. O fato dos processos ficarem misturados na mesa da mesma Unidade Organizacional incomodam. Poderia haver mais organização dentro do sistema.
122. Não é fácil, é confuso, repetitivo.
123. Pouco intuitiva.
124. Todas as vezes que precisei utilizar, a secretaria de meu departamento me auxiliou, tive dificuldades em entender como passar informações de um documento em Word para o Sei, por exemplo.
125. Não é fácil. O sistema poderia ser mais intuitivo.
126. É boa.
127. Não. Porém, os tutoriais existentes no site, como por exemplo da progepe, ajudam bastante a sanar as dúvidas.
128. Sim. Mas, ainda tenho muito a aprender. Recorro sempre ao manual. Para melhorar o sistema proponho antes uma capacitação para os usuários com o objetivo de explorar mais seu potencial de uso.
129. Sempre existir tutoriais disponíveis
130. Fácil não. Mas tive suporte da secretaria que me orientou sobre o POP para um processo.
131. Creio que o sistema é eficiente, as dificuldades são normais em razão do grande número de ferramentas que estão disponíveis no sistema
132. Eu usei o manual com passo a passo no site da UFJF. (POP).
133. Sim.
134. Acho que poderia melhorar as notificações para que o servidor tenha conhecimento mais rápido das alterações que ocorrem no processo.
135. Não.
136. Não. Preciso me capacitar com relação a esse sistema, inclusive para avaliar em que ele pode melhorar.
137. É fácil
138. sim
139. Sim, mas preciso de orientações para determinados processos.
140. Sim. Melhoraria no mapeamento da página, ou seja, melhorar distribuição e agrupamento (em caso de links correlatos a um mesmo propósito) dos links de comando na mesma.
141. Sim
142. Sim.
143. não. Aumentar o número de pops
144. Não. Deveria ter mais simplificação dos processos abertos no SEI, porque geram dúvidas sobre qual destinação viável deve ser feita.
145. Sim, mas falta prática. Quando ocorreu o treinamento eu não era responsável pelo setor. Fiz o curso da escola.gov, mas ainda tenho dúvidas

146. Sim. Quando tenho dúvidas recorro ao manual.
147. Mais ou menos, um treinamento mais aprofundado seria interessante
148. para o que eu precisei foi tranquilo.
149. Até ter prática com o sistema é complicado, mas depois fica mais fácil. Poderia ter um meio que nos informasse o que realmente solicitamos no sistema, se o pedido foi concluído com sucesso ou se ainda falta alguma etapa, por exemplo.
150. Surgem muitas dúvidas no momento de utilizá-lo, porém, os passos a passos que estão disponíveis são excelentes e explicam com clareza como proceder.
151. Surgem muitas dúvidas no momento de utilizá-lo, porém, os passos a passos que estão disponíveis são excelentes e explicam com clareza como proceder.
152. Não é intuitivo nem simples. Só é possível utilizá-lo se for consultado um arquivo instruindo o passo a passo
153. Poderia ser mais intuitivo. Algumas coisas não são muito claras, mesmo com os roteiros de preenchimento que existem, pois existem pessoas com bastante dificuldade com a tecnologia.
154. Não é fácil
155. Não se aplica
156. Poderia melhorar. Tenho dificuldade
157. Fácil
158. Se torna difícil, pois as atividades do setor não requerem acesso ao SEI constantemente.
159. Não, há muitos processos que se precisa aprender e reaprender para desempenhar funções simples, como, p.ex., inserir uma ata
160. Não. Ainda confuso em alguns pontos. Demanda treinamento.
161. Somente utilizei para solicitar férias e assinatura de atas, assim considero fácil.
162. Não. Os setores para os quais os processos devem ser encaminhados não são claros. Há setores sem assinatura no SEI, o que faz com que um processo seja criado lá, mas o documento precisa ser baixado e enviado por e-mail. E-mails de processos não relacionados à chefia são enviados à chefia, porque é o e-mail cadastrado lá. Precisa haver uma atribuição/separação de quem pode encerrar ou excluir processos (em vez de ser qualquer pessoa do departamento, por exemplo).
163. Poderia melhorar. Tenho dificuldade
164. sim
165. é fácil
166. Os mecanismos de buscas de processos. O mecanismo atual é muito ruim e dificilmente consigo achar processos por palavras chave.

167. Não é fácil, precisa melhorar a descrição das ferramentas. Contudo, o que também pode auxiliar na utilização do sistema é a prática.
168. A utilização do sistema se torna fácil quando se utiliza com frequência.
169. ser menos repetitivo
170. O sistema é muito bom, mas creio que poderia melhorar na forma como os docs aparecem para todos os usuários, por exemplo, não há separação de processos, direcionando-os somente para o destinatário, todos os usuários têm acesso a qualquer processo na mesa de trabalho, isso faz com que se tenha muitos processos e ter de separá-los é inconveniente, dificultando muitas vezes o trabalho.
171. Não se aplica
172. Não considero o sistema fácil, acredito que o sistema possa melhorar para ser mais intuitivo
173. Poderia ser mais simples.
174. Não.
175. Tenho muita dificuldade no uso do SEI. Nem mesmo o manual de utilização ajuda nos momentos em que recorro a ele. Não foi dado treinamento adequado, novas ferramentas são inseridas e subentende-se que o que foi dito no momento de implantação é suficiente para uso no cotidiano.

**Proposta:** propõe-se que as manifestações descritivas sejam levadas aos setores de desenvolvimento de tecnologias de informação e sistema para que identifiquem o que pode ser feito para aprimorar a experiência dos servidores com a ferramenta e sua eficiência.

Divulgar curso disponível específico para SEI UFJF, para todos os servidores

### **5.3.2) Necessidade de empréstimos de equipamentos da UFJF para o exercício das atividades do cargo em home office (Compete à Instituição fornecer os materiais ou ao servidor providenciar sua estrutura física)**

- Entre os respondentes, 13,7% afirmou ter sido necessário o empréstimo de equipamentos pela universidade para desempenhar suas atribuições na modalidade remota.

Os servidores foram questionados ainda sobre quais equipamentos precisariam que a universidade disponibilizasse para que pudessem desempenhar suas atividades em home-office de forma segura, eficiente e adequada. O resultado coletado foi o seguinte:

Notebook	Computador, mouse ou mousepad	Headset, microfone, tripé, caixa de som ou equipamentos de videoconferência e gravação	Câmera	Equipamento para digitalizar documentos, impressora, papel, tonner	Mesa, cadeira, apoio para os pés ou suporte para notebook	Acesso à internet, a software ou a quadro branco
24	7 computador 2 mouse 1 mousepad 4 Monitor 1 teclado 1 estabilizador	5 microfone 1 caixa de som 4 headset 1 tripé 10 equipamentos de videoconferência e gravação	7	4 equipamentos de digitalização 8 impressoras 1 papel 1 tonner	4 descanso para os pés 20 cadeiras 8 mesa 2 suporte para notebook 1 ar condicionado	4 acessos à internet 2 software de ensino 1 software do SPSS 2 quadro branco com cavalete

**Proposta:** Ver a possibilidade de empréstimo do material necessário aos servidores através da análise e parecer dos chefes imediatos.

### 5.3.3) Planejamento e distribuição das atividades inerentes ao cargo ocupado durante o período de home office

- Entre os respondentes, 6,9% afirmaram estarem exercendo atividades incompatíveis com as atribuições de seus cargos, 28,6% não chegou a fazer planejamento de atividades para o período de suspensão das atividades presenciais e 86,3% informou que exerceria melhor suas atividades se tiver autonomia para fazer seu próprio planejamento dentro dos objetivos traçados pela chefia para todo o departamento, enquanto 13,7% afirmou que exerceria melhor suas atividades se recebesse um planejamento detalhado de suas atividades traçado pela chefia.

Quanto à possibilidade de refazer o PIT 2020, 33,7% afirmou que gostaria de ter a oportunidade e 20% afirmaram que não gostariam de reformular o PIT 2020.

Quanto ao volume de trabalho, 29,7% dos respondentes informaram considerar estarem trabalhando mais horas em home-office que o previsto para seu cargo.

**Proposta:** Cada chefia pode fazer uma definição mais específica sobre as atribuições esperadas para o servidor, dentro das atribuições de seu cargo, durante esse período de home office. Acredita-se ainda que as medidas sugeridas para as formas de comunicação e prazos de resposta possa contribuir para a redução do excesso de trabalho de alguns

servidores. Por outro lado, considerando especialmente o conteúdo da minuta de resolução de ensino remoto emergencial, que impõe atribuições adicionais a serem desempenhadas a curto prazo pelos chefes de departamento e coordenadores, recomenda-se que os servidores ocupantes desses cargos possam ser dispensados de ofertarem disciplinas durante, pelo menos, o primeiro semestre de vigência do Ensino Remoto Emergencial.

#### **5.3.4) Reuniões por videoconferência (ética, gravações e usos indevidos, segurança da informação)**

- Quanto à participação de videoconferências, 11,4% afirmaram não ter sido convocado para nenhuma videoconferência até o momento e 12,6% afirmam não terem conseguido participar de pelo menos uma reunião por falta de equipamento ou conexão à internet adequados.

Os dados coletados demonstram um aumento progressivo de reuniões ao longo dos últimos meses, bem como atestam haver uma distribuição desigual de atividades: 56% dos respondentes não tiveram qualquer reunião no mês de março e 29,7% dos participantes não tiveram reuniões no mês de julho, paralelamente, há servidores tendo até 20 reuniões no período de um mês enquanto quase 30% não teve qualquer reunião.

Por outro lado, parece haver indícios de que as reuniões devem ser melhor estruturadas, pois 21,7% dos respondentes afirmaram que as reuniões virtuais têm sido menos eficientes que as presenciais e 25,7% dos respondentes consideraram que, embora as reuniões virtuais tenham se mostrado mais eficientes, os debates e discussões tem sido prejudicados.

A literatura especializada<sup>3</sup> vem consolidando a conclusão de que o uso excessivo de reuniões online tem reduzido a capacidade de concentração dos participantes e trazido riscos à sua saúde mental. Assim, medidas devem ser tomadas para reduzir os efeitos negativos desse tipo de reunião, uma vez que pelos próximos meses, serão o único meio disponível para realização de trabalhos coletivos, deliberações, ministração de aulas, etc.

**Proposta:** Acredita-se que a questão sobre os prejuízos aos debates e discussões possa ser solucionada com a obrigatoriedade de envio de documentos e manifestações antes das reuniões. Considerando o período de suspensão das atividades presenciais, recomenda-se ainda o aumento do prazo entre o envio dos documentos e manifestações e a realização da reunião para, pelo menos, 72 horas de antecedência em relação às reuniões ordinárias e 48h de antecedência em relação às reuniões extraordinárias. Quanto à possível perda de eficiência das reuniões, recomenda-se que sejam limitadas a 2 horas por reunião, preferindo-se a continuação em data seguinte, uma vez que dada a suspensão das atividades presenciais, todas as atividades têm sido desenvolvidas via computador,

---

<sup>3</sup>FOSSLIEN, Liz; DUFFY, Mollie West. How to Combat Zoom Fatigue. Harvard Business Review. Abril, 2020. Disponível em <<https://hbr.org/2020/04/how-to-combat-zoom-fatigue>> ultimo acesso em 27 de julho de 2020.



notebook ou celular, o que aumenta o desgaste, cansaço e capacidade de atenção dos participantes.

## 6) CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Comissão de Condições de trabalho e Gestão de pessoas, do Campus de Governador Valadares, concluiu que são necessárias diversas ações e maior planejamento para melhoria das atividades remotamente.

Além das propostas apresentadas, sugere-se a criação de grupos de trabalho nas unidades com formação composta por profissionais especializados em cada tema abordado, para desenvolvimento de trabalhos mais específicos: ergonomia, saúde mental, materiais de tecnologia da informação, capacitação dos servidores em diversos segmentos. Além de maior divulgação dos trabalhos já realizados, como as cartilhas desenvolvidas pelos setores da Universidade.

Sugere-se, também, capacitação aos gestores sobre liderança no home office: distribuição de atividades, metas, produtividade.

Ademais, é fundamental a análise e diferenciação do home office no contexto da pandemia em si, onde a produtividade de fato fica mais prejudicada, visto que a maioria dos servidores necessita conciliar suas atividades pessoais e domésticas às atividades de trabalho. Trabalhar em casa, apesar da sensação de liberdade e de comando do próprio horário, esconde algumas armadilhas e que se não forem percebidas, e adequadamente gerenciadas, ocasionarão prejuízos.