

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

Anne Caroline dos Santos

**PERCEPÇÕES ACERCA DO TELETRABALHO NA QUALIDADE DE VIDA DO
SERVIDOR NA AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL DIGITAL DE PORTO
ALEGRE EM CONTEXTO PÂNDÊMICO**

**Porto Alegre
2021**

Anne Caroline dos Santos

**PERCEPÇÕES ACERCA DO TELETRABALHO NA QUALIDADE DE VIDA DO
SERVIDOR NA AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL DIGITAL DE PORTO
ALEGRE EM CONTEXTO PANDÊMICO**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Administração Pública no Século 21.

Orientador(a): Andrea Poletto Oltramari

Porto Alegre
2021

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos André Bulhões Mendes

Vice-reitora: Profa. Dra. Patrícia Helena Lucas Pranke

ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO

Diretor: Prof. Dr. Takeyoshi Imasato

Vice-diretor: Prof. Dr. Denis Borenstein

COORDENAÇÃO DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO SÉCULO 21

Coordenador Geral: Prof. Dr. Paulo Ricardo Zilio Abdala

Coordenador de Ensino: Prof. Dr. Rafael Kruter Flores

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

dos Santos, Anne Caroline

Percepções Acerca do Teletrabalho na Qualidade de Vida do Servidor na Agência da Previdência Social de Porto Alegre em Contexto Pandêmico / Anne Caroline dos Santos. -- 2021.

86 f.

Orientadora: Andrea Poletto Oltramari.

Trabalho de conclusão de curso (Especialização) -- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Administração, Administração Pública no Século 21, Porto Alegre, BR-RS, 2021.

1.Gestão Pública. I. Oltramari, Andrea Poletto, orient. II. Percepções Acerca do Teletrabalho na Qualidade de Vida do Servidor na Agência da Previdência Social de Porto Alegre em Contexto Pandêmico.

Elaborado pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os dados fornecidos pela autora.

Escola de Administração da UFRGS

Rua Washington Luiz, 855, Bairro Centro Histórico

CEP: 90010-460 – Porto Alegre – RS

Telefone: 3308-3801

E-mail: eadadm@ufrgs.br

Anne Caroline dos Santos

**PERCEPÇÕES ACERCA DO TELETRABALHO NA QUALIDADE DE VIDA DO
SERVIDOR NA AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL DIGITAL DE PORTO
ALEGRE EM CONTEXTO PANDÊMICO**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Administração Pública no Século 21.

Aprovada em 18 de outubro de 2021.

Banca Examinadora

Examinador(a): Christine da Silva Schroeder

Orientador(a): Andrea Poletto Oltramari

AGRADECIMENTOS

Meus agradecimentos vão para a minha família, que sempre esteve me apoiando em todas as minhas escolhas e soube compreender as minhas ausências. Assim como aos meus amigos(as).

Aos meus colegas de INSS por serem super prestativos nas respostas dos questionários e a minha chefe que autorizou e apoiou a pesquisa.

Aos meus colegas de Pós-Graduação da UFRGS pelo auxílio e troca de ideias. Assim como aos tutores da turma e aos professores e coordenadores, em especial ao tutor Érick, ao coordenador Rafael e a Professora Andrea.

Esse trabalho é também um agradecimento e especialmente dedicado *in memoriam* a minha avó Nina, que faleceu durante esse processo.

RESUMO

O objetivo desse trabalho é analisar como os servidores públicos do INSS percebem a sua Qualidade de Vida após a adoção do Teletrabalho. A Qualidade de Vida dos servidores passou a ser um dos principais focos das Organizações preocupadas com o aumento da produtividade, após a compreensão de que a forma como o trabalhador se sente junto a Organização em que trabalha aumenta ou diminui a produtividade e proporciona o seu fracasso ou sucesso. Já o Teletrabalho é uma nova modalidade de trabalho que vem crescendo ano após ano e teve um aumento exponencial após o advento da pandemia Coronavírus.

Através de uma Pesquisa Qualitativa Descritiva, por meio do envio de Questionários aos servidores, tentou-se avaliar o quanto a Qualidade de Vida foi afetada pelo Teletrabalho. Os servidores atuam na Agência da Previdência Social Digital de Porto Alegre e os dados obtidos permitiram verificar a percepção dos mesmos sobre o impacto do Teletrabalho em suas vidas. Com a análise dos dados coletados, foi possível verificar que a adoção do Teletrabalho foi percebida de forma positiva por cerca de metade dos servidores, mas de forma negativa por cerca da outra metade. Esse percentual de divisão está muito relacionado com o fato de haver funcionários que optaram espontaneamente em realizar o teletrabalho e os funcionários que foram designados a trabalharem de forma remota não por opção, mas pela preocupação da Autarquia para que houvesse o controle da disseminação da pandemia Coronavírus e pela preocupação dos próprios funcionários em manterem a si e as suas famílias seguras. Quanto aos pontos positivos, se destacaram o fato de poder conciliar a vida pessoal com a profissional; escapar de deslocamentos diários; maior convivência familiar; colaboração entre os colegas; melhoria da conexão com a internet e a disposição dos servidores em aprender uma nova atividade. Entre os aspectos negativos, se destacam o fato de não ser possível estabelecer limite de início e término da jornada de trabalho diária; a insatisfação de que muitas atividades não são consideradas para o atingimento das metas; a falta de apoio da Autarquia para a realização do Teletrabalho além da falta de treinamento; os sistemas corporativos não funcionarem adequadamente e o exercício do trabalho pelo servidor mesmo que adoecido.

Palavras-chave: Qualidade de Vida. Teletrabalho. Coronavírus.

Perceptions About Teleworking on the Employee's Quality of Life in The Porto Alegre's Digital Security Agency in a Pandemic Context

ABSTRACT

The objective of this work is to analyze how INSS civil servants perceive their Quality of Life after adopting Telework. The Quality of Life of employees became one of the main focuses of Organizations concerned with increasing productivity, after understanding that the way workers feel with the Organization in which they work increases or decreases productivity and causes their failure or success. Telework is a new type of work that has been growing year after year and had an exponential increase after the advent of the Coronavirus pandemic.

Through a Descriptive Qualitative Research, by sending Questionnaires to servers, we tried to assess how much the Quality of Life was affected by Telework. The servers work at the Digital Social Welfare Agency in Porto Alegre and the data obtained allowed us to verify their perception of the impact of telework on their lives. With the analysis of the collected data, it was possible to verify that the adoption of Telework was perceived positively by about half of the servers, but negatively by about the other half. This percentage of division is closely related to the fact that there are employees who spontaneously chose to carry out telework and employees who were assigned to work remotely not by choice, but by the concern of the Autarchy to control the dissemination of the Coronavirus pandemic and the concern of employees themselves to keep themselves and their families safe. As for the positive points, the fact of being able to reconcile personal and professional life stood out; escape from daily commutes; greater family coexistence; collaboration among colleagues; improvement of internet connection and willingness of servers to learn a new activity. Among the negative aspects, we highlight the fact that it is not possible to establish a limit for the beginning and end of the daily working day; the dissatisfaction that many activities are not considered to reach the goals; the lack of support from the Autarchy to carry out Telework in addition to the lack of training; the corporate systems do not work properly and the work performed by the server even if sick.

Keywords: Quality of Life. Teleworking. Coronavirus.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Qual seu Gênero?.....	28
Figura 2 - Em que década você nasceu?	28
Figura 3 - Qual seu estado civil?	29
Figura 4 - Seu cargo na Previdência é:	30
Figura 5 - Trabalha na Previdência em média:.....	30
Figura 6 - Qual a sua realidade atual?	31
Figura 7 - Turno de Trabalho Prioritário:	32
Figura 8 - Há quanto tempo optou pelo teletrabalho, em média?.....	33
Figura 9 - Por qual Regime de Trabalho você optou?	33
Figura 10 - Você faz tratamento para doença crônica?.....	34
Figura 11 - Você reside com pessoas que demandam cuidados?	34
Figura 12 - Você é pessoa com deficiência?.....	35
Figura 13 - Consigo conciliar minha vida pessoal com a profissional:	35
Figura 14 - Faço meu trabalho com mais qualidade quando estou no teletrabalho: .	36
Figura 15 - Não precisar me deslocar até a instituição contribui para a minha permanência no teletrabalho:	36
Figura 16 - Sinto-me satisfeito ao realizar as minhas atividades em regime de teletrabalho:.....	37
Figura 17 - O teletrabalho possibilita maior convivência com minha família e amigos:	37
Figura 18 - Consigo estabelecer uma rotina no teletrabalho atendendo às demandas diárias:.....	38
Figura 19 - Consigo manter uma rotina organizada e saudável equilibrando o tempo dedicado ao trabalho e a vida pessoal:	38
Figura 20 - Consigo estabelecer o limite de início e término de jornada de trabalho:	39
Figura 21 - Parte das atividades que realizo não são consideradas para atingimento de metas:.....	39
Figura 22 - Posso opinar nas decisões sobre a distribuição de tarefas:	40
Figura 23 - O INSS oferece apoio para as minhas atividades de teletrabalho:	41
Figura 24 - O INSS oferece treinamento compatível com as necessidades do trabalho:	41
Figura 25 - Percebo valorização do resultado do meu trabalho:	42
Figura 26 - Minha chefia colabora para a realização do meu trabalho:	42
Figura 27 - Negocio a programação das minhas férias com a minha chefia	43
Figura 28 - Recebo a colaboração dos meus colegas de trabalho quando necessito:	43
Figura 29 - Existem momentos de convivência social com os colegas de trabalho: .	44
Figura 30 - Realizo minhas atividades em um espaço físico apropriado (luminosidade, ruídos e mobília):	44
Figura 31 - A conexão com a internet atende às minhas necessidades no teletrabalho:.....	45
Figura 32 - Os sistemas corporativos necessários para o desenvolvimento do meu trabalho funcionam adequadamente:	45
Figura 33 - Percebi um aumento com os custos residenciais (internet, mobiliário, equipamentos) após a adoção do regime de teletrabalho:.....	46
Figura 34 - Avalio que a carga (quantidade/intensidade) de trabalho aumentou:	46

Figura 35 - Houve o aumento da minha produtividade:.....	47
Figura 36 - Preciso trabalhar além da jornada de trabalho diária (6 ou 8 horas) para que possa atingir as metas:.....	47
Figura 37 - As metas são compatíveis com a minha capacidade produtiva:	48
Figura 38 - No teletrabalho reduzi meus afastamentos por saúde pois trabalho mesmo adoecido:	48
Figura 39 - No teletrabalho percebo uma maior cobrança por resultados:.....	49
Figura 40 - Preciso trabalhar mais para ser reconhecido na perspectiva do teletrabalho:.....	49
Figura 41 - O teletrabalho melhorou minha qualidade de vida:	50
Figura 42 - Considero que a minha saúde física e mental melhorou:	50
Figura 43 - No teletrabalho tenho menos acesso às ações educacionais de promoção de saúde e qualidade de vida:.....	51
Figura 44 - Estou disposto a aprender uma nova atividade para melhor contribuir com o teletrabalho:.....	51
Figura 45 - Sinto-me impactado pela conjuntura econômica e reformas estruturantes (previdenciária, administrativa) do país:	52

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APS	Agência da Previdência Social
APSDI	Agência da Previdência Social Digital
APSDI POA	Agência da Previdência Social Digital Porto Alegre
CEAB	Central de Análise de Benefícios
CEAB MAN	Central de Análise de Benefícios Manutenção
CEAP	Central de Análise de Alta Performance
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
COVID-19	Novo Coronavírus do Ano de 2019
DATAPREV	Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência
DC	Direção Central
EAD	Ensino à Distância
EUA	Estados Unidos da América
GET	Sistema Gerenciador de Tarefas
IAPAS	Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social
INPS	Instituto Nacional de Previdência Social
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
MOB	Monitoramento Operacional de Benefícios
MPF	Ministério Público Federal
NTIC's	Novas Tecnologias de Informação e Comunicação
OMS	Organização Mundial da Saúde
PEC	Proposta de Emenda à Constituição
PGRP	Programa de Gestão em Regime de Execução Parcial
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
RGPS	Regime Geral de Previdência Social
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
TAC	Termo de Acordo de Cooperação
TCI	Tecnologia de Informação e Comunicação
VPN	Virtual Private Network

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1 A Qualidade de Vida no Trabalho.....	16
2.2 Teletrabalho	20
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	24
3.1 Delineamento da Pesquisa	24
3.2 Respondentes da Pesquisa	24
3.3 Coleta de Dados.....	25
3.4 Análise de Dados	26
4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	27
4.1 Identificação.....	27
4.2 Fatores Pessoais e Interpessoais	32
4.3 Relacionamento com o trabalho (chefias e colegas).....	39
4.4 Tecnologias e Sistemas	44
4.5 Fatores relacionados à saúde	46
5 CONCLUSÃO.....	53
REFERÊNCIAS	56
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DOS SERVIDORES.....	59
APÊNDICE B – SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA	65
APÊNDICE C – ENVIO DO QUESTIONÁRIO AOS COLEGAS	66
APÊNDICE D – REENVIO DO QUESTIONÁRIO AOS COLEGAS	67
APÊNDICE E – AUTORIZAÇÃO DA PESQUISA PELA CHEFIA	68
ANEXO A	69
ANEXO B	70
ANEXO C	71
ANEXO D	83

1 INTRODUÇÃO

Com o desenvolvimento tecnológico, poder trabalhar em qualquer lugar tornou-se uma prática cada vez mais possível. Essa, inclusive, é uma tendência após o surgimento do novo coronavírus. O teletrabalho já era uma prática incipiente que se desenvolveu e se tornou imediata com o surgimento da pandemia.

O termo teletrabalho “está associado ao trabalho realizado remotamente, por meio de TIC, possibilitando a obtenção dos resultados do trabalho em um local diferente daquele ocupado pela pessoa que o realiza” (ROSENFELD; ALVES, 2011 apud ROCHA; AMADOR, 2018, p. 153).

De acordo com o Art. 75-B da Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017: “Considera-se teletrabalho a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo” (BRASIL, 2017, p.1, grifo nosso).

Os estudos recentes desenvolvidos sobre teletrabalho apresentam diferentes pontos de vista sobre a temática. Alguns são otimistas, outros pessimistas, mas entre todos há pontos comuns sobre as consequências advindas desse método de trabalho.

Analisando - sob o ponto de vista dos trabalhadores - são elencadas por Rocha e Amador (2018) as seguintes questões referentes aos aspectos negativos do teletrabalho: Como lidar com o isolamento profissional e social não tendo contato constante e rotineiro com as chefias e colegas de trabalho? Como evitar trabalho extra com o uso massivo de tecnologia e interconectividade? Como realizar a divisão entre o espaço de trabalho e a vida pessoal e como conciliar as metas impostas pelas organizações com as demandas familiares, principalmente quando se reside com pessoas que demandam cuidados? E também a seguinte constatação, conforme Ferreira e Rodrigues (2021): a sobrecarga na saúde física e mental da mulher, fazendo com que ela tenha que conciliar atividade laboral, com afazeres domésticos e cuidados com filhos e/ou terceiros.

Por outro lado, no viés positivo em relação aos trabalhadores, surgem as seguintes indagações, conforme Rocha e Amador (2018): Haveriam trabalhadores satisfeitos com a maior flexibilidade da jornada laboral e autonomia proveniente

desse método de trabalho? Estariam contentes em evitar o deslocamento diário casa-trabalho-casa e com a conseqüente economia de tempo?

Os critérios de avaliação sobre o teletrabalho são outros quando do ponto de vista das organizações e, de acordo com Mendes, Oliveira e Veiga (2020) se assentam principalmente sobre as seguintes constatações: diminuição dos custos com a estrutura organizacional e aumento da produtividade condizente “à necessidade das organizações em tornarem seus serviços mais produtivos e reduzir custos” (MENDES; OLIVEIRA; VEIGA, 2020, p. 12750).

Portanto, o teletrabalho gerou uma modificação das percepções sobre as características do trabalho no nível individual e organizacional (FARIA, 2020). De acordo com Hackmann e Oldham (1975, 1980 apud FARIA, 2020), as características do trabalho influenciam os estados psicológicos críticos e afetam resultados individuais (motivação intrínseca, satisfação geral com o trabalho e satisfação com a própria produtividade) e organizacionais (desempenho), o que significa dizer que a qualidade de vida do trabalho certamente foi alterada a partir de modificações emergentes e impositivas de características do trabalho associadas ao método de trabalho: teletrabalho.

De acordo com Losekann e Mourão (2020, p. 72): o teletrabalho, *home office*, já era uma prática em algumas empresas e, com o novo coronavírus, passou a ser uma urgência para todas, atingindo muitos trabalhadores em todo o mundo. O que era exceção virou regra.

Não foi diferente com a Previdência Social, também denominada Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) – objeto desse estudo – autarquia vinculada ao Ministério da Economia e que faz parte do poder Executivo da Administração Pública Federal.

Fazendo uma breve contextualização, o INSS foi criado em 27 de junho de 1990 por meio da fusão do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social – IAPAS com o Instituto Nacional de Previdência Social – INPS (INSS, 2017).

Compete ao INSS a operacionalização do reconhecimento dos direitos dos segurados do Regime Geral de Previdência Social – RGPS que abrange a mais de 50 milhões de segurados e aproximadamente 33 milhões de beneficiários em 2017 (INSS, 2017). Além disso, o Instituto também é responsável pela operacionalização

dos seguintes benefícios de cunho social: Benefício Assistencial ao Idoso e Benefício Assistencial ao Deficiente.

Os principais benefícios de âmbito da autarquia são: Auxílio Doença, Aposentadoria, Pensão por Morte e Salário Maternidade. Portanto, o INSS é uma organização pública que presta serviços previdenciários e sociais à sociedade brasileira.

São aproximadamente 1500 Agências da Previdência espalhadas por todo o Brasil (INSS, 2018). Dentre essas, a Agência da Previdência Social Digital de Porto Alegre (APSDI POA), que será o enfoque do presente trabalho.

A APSDI POA foi criada na metade do ano de 2017 com o objetivo de centralizar numa mesma agência apenas os servidores que analisavam processos. Portanto, permaneceram nas Agências da Previdência Social (APS) físicas de Porto Alegre os servidores responsáveis pelos atendimentos presenciais. Nos atendimentos presenciais, em relação à análise dos processos, os servidores passaram a realizar o serviço de digitalização dos documentos físicos – levados pelos segurados quando no requerimento de benefícios – e a APSDI POA realizava a análise dos requerimentos e documentos juntados – nas APS – por meio de um sistema digital que foi implementado na mesma época: o Sistema Gerenciador de Tarefas (GET).

No início do ano de 2019 surgiram novas modalidades de trabalho aos servidores da APSDI POA: trabalho exclusivamente realizado de forma semi-presencial – também denominado Programa de Gestão e Regime de Execução Parcial (PGRP) –; e trabalho realizado exclusivamente por meio de teletrabalho – também denominado Central de Análise de Alta Performance (CEAP). Quanto ao primeiro, os servidores compareceriam duas vezes por semana na Agência e nos demais dias estariam dispensados para trabalharem via remota. Já em relação ao teletrabalho, o trabalho passaria a ser realizado exclusivamente via remota. Quanto ao processo de adesão, os servidores que requereram essas modalidades de trabalho assinavam um termo de que se responsabilizariam pelos custos do ambiente de trabalho: com a aquisição de equipamentos eletrônicos e mobiliário (ANEXO A).

Inicialmente a adesão ao teletrabalho foi baixa, pois havia não só a questão da responsabilidade pelos custos com equipamentos, como o aumento das metas

em 30% a quem aderisse a essa modalidade – nos termos do Art. 7º § 4º da Resolução nº 681/PRES/INSS, de 24 de maio de 2019 que, posteriormente, foi substituída pela Portaria nº 1.182/PRES/INSS, de 20 de novembro de 2020 –, além dos motivos íntimos e pessoais de cada trabalhador. Passado esse período de baixa adesão, chegamos ao ano de 2020 no qual, com o advento da pandemia do coronavírus, todos os servidores da APSDI POA foram deslocados para teletrabalho independente de adesão. Destaca-se que os servidores da APSDI POA estavam divididos em três Centrais: a Central de Análise de Benefício (CEAB) – referente aos servidores que trabalhavam exclusivamente de modo presencial –; os que aderiram a modalidade semi-presencial (PGRP) e teletrabalho (CEAP). Ocorre que os servidores que estavam vinculados às metas de modalidade presencial e semi-presencial, permaneceram com essas metas – mesmo que temporariamente afastados por motivo da pandemia –, enquanto os servidores vinculados às metas do teletrabalho permaneceram com as metas 30% superiores.

Acrescenta-se a esse contexto a Acordo realizado entre o INSS e o Ministério Público Federal (MPF), em 2020, para reduzir o termo de espera de conclusão de processos administrativos (INSS, 2020). Mas, não há previsão de concurso público para suprimir a falta de funcionários na autarquia.

Portanto, por meio dos Art. 2º e 3º da Portaria nº 1.285, de 05 de abril de 2021, foi estabelecido todos os servidores que estavam trabalhando na modalidade de trabalho remoto por motivo da pandemia Coronavírus e que estivessem atingindo a meta na modalidade que for, ou seja, a meta dos setores semi-presencial e presencial, seriam deslocados para o teletrabalho automaticamente e teriam a meta aumentada em 30% para todos uniformemente: CEAB, PGRP e CEAP. No contexto pandêmico, portanto, o teletrabalho tornou-se o modelo de trabalho preferencial da Direção Central (DC) da Autarquia.

Considerando toda essa contextualização da organização, surge o seguinte problema: Quais as Percepções Acerca do Teletrabalho na Qualidade de Vida do Servidor da Agência da Previdência Social Digital de Porto Alegre em Contexto Pandêmico?

Portanto, o objetivo geral do presente trabalho é verificar as percepções do teletrabalho na qualidade de vida dos servidores pertencentes ao quadro funcional da Agência Digital de Porto Alegre, tendo como objetivos específicos os seguintes:

a) avaliar como está implementado o teletrabalho na unidade; b) analisar a percepção dos servidores da unidade sobre o impacto do trabalho remoto; e c) propor ações para a organização que contemplem as necessidades dos servidores.

A justificativa para a realização do estudo tem o propósito de avaliar o quanto o teletrabalho influi na qualidade de vida dos servidores, bem como o impacto disso na sociedade quanto a análise dos processos administrativos dos beneficiários da previdência social. Torna-se viável na medida em que se tem acesso as informações necessárias e oportuno devido as condições nacionais, mundiais e institucionais favoráveis às mudanças organizacionais que foram e estão sendo realizadas. Com a experiência obtida com esse estudo, visa-se replicar os conhecimentos obtidos para outros órgãos públicos e estimular a realização de futuras pesquisas sobre o tema, já que no presente estudo verificaram-se limitações nas buscas referentes a literatura nacional recente em trabalhos, artigos e pesquisas pertinentes a qualidade de vida no setor público assim como concernentes ao teletrabalho no contexto pandêmico, que é – de fato – um assunto mais atual.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para realizar o estudo e análise do objeto de pesquisa, a fundamentação teórica será alicerçada nessas duas grandes questões: A Qualidade de Vida no Trabalho e Teletrabalho.

2.1 A Qualidade de Vida no Trabalho

Não existe um consenso sobre quando surgiu o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). A concepção de qualidade de vida no trabalho está intimamente relacionada a cada indivíduo e ao que ele valoriza mais no seu trabalho: alto salário, horário flexível, oportunidade de crescimento profissional? (FERREIRA, 2017).

Conforme Ferreira (2017), fazendo uma breve contextualização histórica da Administração relacionada a forma de trabalhar dos trabalhadores, é sabido que na Administração Científica de Taylor, que teve início do século XX, havia a intensa padronização, normas de trabalho e separação entre o pensar e agir o que gerava uma desumanização do trabalho, absenteísmo, baixa qualidade e descontentamento dos trabalhadores. Já na década de 1930, como uma forma de reação a Administração Científica, surgiu a Escola das Relações Humanas e, com o estudo de Elton Mayo, chegou-se a conclusão de que há influência relevante de variáveis psicológicas no rendimento dos trabalhadores. Mas foi só em meados da década de 1960 que o movimento pela Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) ganhou força para possibilitar o equilíbrio entre o indivíduo e a organização.

Conforme Oliveira (2017), as pessoas passaram a ocupar um papel de destaque como definidoras do sucesso ou fracasso nas organizações. Portanto, promover saúde, prevenir doenças, tornar o ambiente de trabalho agradável são pequenas ações que podem mudar a forma como um indivíduo percebe seu trabalho.

Considerando que um trabalhador exerce uma jornada de trabalho de 8 horas por dia, chega-se a conclusão que 30% do seu tempo diário são dedicados ao seu emprego. O fato de ele estar feliz ou não com o trabalho tem influência na sua vida pessoal e impacta, conseqüentemente, a organização em que ele trabalha.

De acordo com Huse & Commings (1985, apud FERREIRA, 2017), alguns fatores se destacam em relação à qualidade de vida no trabalho: reconhecimento e relevância social do trabalho; desenvolvimento das capacidades humanas; existência de estabilidade e oportunidades de crescimento profissional; remuneração recebida; obtenção de direitos dos trabalhadores; relacionamentos interpessoais; adequadas condições de trabalho e garantia de segurança e saúde no ambiente de trabalho.

Já numa visão mais contemporânea, Serafim (2012) destaca que os fatores inerentes ao trabalho, de acordo com a OIT (2002), são: o ajuste pessoa-entorno, a carga, a jornada, o desenho do ambiente físico, a autonomia, o controle, o ritmo, a supervisão eletrônica do trabalho, a transparência de papéis, a sobrecarga de funções e os fatores ergonômicos. “A forma como esses fatores estão dispostos e combinados influenciarão de forma significativa a saúde dos trabalhadores” (SERAFIM, 2012, p. 689).

Para Klein, Pereira e Lemos (2018), com o advento das novas tecnologias, inovações e facilidade obtida com troca de conhecimentos as organizações foram submetidas a uma reestruturação dos processos e conseqüente aumento da produtividade. No entanto, segundo os autores, a absorção dessas mudanças pelas organizações gerou impactos negativos para os funcionários. Para Campos (2016 apud KLEIN; PEREIRA; LEMOS, 2018, p. 3):

[...] o desgaste físico e psicológico, a baixa autoestima, a pressão por resultados e a insatisfação são aspectos inerentes a esse novo mundo de trabalho, e, dessa forma, a questão da QVT passa a obter destaque e demanda projetos para buscar solução para esses problemas.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) ressalta que saúde não é apenas a ausência de doença, mas sim um estado de bem-estar biológico, psicológico e social. Assim, todos os fatores que influenciam ou promovem alguma alteração nesse estado podem ser causas de doenças. Para Oliveira (2017, p. 287):

Valorizar essa premissa é fundamental para o entendimento de o quanto os fatores citados são determinantes no processo de adoecimento físico ou psicológico do indivíduo. Além disso, esses fatores devem servir de base para o desenvolvimento dos programas de melhoria da qualidade de vida no trabalho e da diminuição dos níveis de estresse no trabalho.

O adoecimento do indivíduo relacionado ao trabalho é conceituado como Doença Ocupacional. A Doença Ocupacional é aquela adquirida ou desencadeada em função das condições em que o trabalho é realizado (FERREIRA, 2017).

Em relação ao setor público, de acordo com Oliveira (2015), a Administração Pública Burocrática foi substituída pela Administração Pública Gerencial a partir da Reforma Administrativa oriunda da Emenda Complementar nº19 de 1998, sendo que a Administração Pública Gerencial é orientada para a obtenção de resultados (eficiência) e marcada pela descentralização de atividades e avaliação de desempenho.

Portanto, no setor público, as organizações revisaram e readequaram processos de gestão de forma semelhante a iniciativa privada (SIQUEIRA; MENDES apud KLEIN; PEREIRA; LEMOS, 2018), pois há cobrança da sociedade pela melhor utilização dos recursos e melhores resultados, além da transparência financeira (KLEIN; PEREIRA; LEMOS, 2018).

No entanto:

A falta de participação dos trabalhadores em temáticas consideradas essenciais para a satisfação no trabalho aliada à introdução de práticas gerenciais do setor privado são, em parte, responsáveis pela elevação da responsabilidade, ritmo e carga de trabalho, ocasionando desequilíbrios entre trabalho e vida particular (LOPES; FAERSTEIN; CHOR, 2003, MACEDO *et. al.* 2007 apud BENEVENUTE; SOUZA; CARVALHO, 2019, p. 46).

Cunha, Blank e Boing (2009 apud apud BENEVENUTE; SOUZA; CARVALHO, 2019) demonstraram em estudos que esses fatores podem elevar as taxas de afastamento por adoecimento e Silva (2010 apud BENEVENUTE; SOUZA; CARVALHO, 2019) acrescenta que os afastamentos por adoecimento ressoa na qualidade de vida intrínseca e extrínseca ao ambiente de trabalho.

Para Klein, Pereira e Lemos (2018) a reestruturação deve visar o bem-estar dos servidores públicos concomitantemente a satisfação do cidadão com a prestação dos serviços e eficácia necessária.

As organizações dependem diretamente do potencial dos servidores para o seu desenvolvimento e, conseqüentemente, o potencial dos servidores depende de seus níveis de satisfação no trabalho (OLIVEIRA, 2017).

Ferreira, Alves e Tostes (2019 apud BENEVENUTE; SOUZA; CARVALHO, 2019) destacam que o cotidiano laboral dos servidores públicos tem se caracterizado pela agregação de tarefas e complexidade das mesmas, exigindo-se multiquificação, polivalência e rodízio de atividades. O cotidiano laboral público também tem apresentado outros expedientes como a contratação de estagiários e temporários, o que configura formas precarizada de trabalho (GLINA, 2001, SELIGMANN-SILVA, 2011, SOUZA, 2011 apud BENEVENUTE; SOUZA; CARVALHO, 2019).

Portanto, “tal contexto de trabalho tem sido apontado na literatura científica como favorecedor do desgaste físico e mental, do incremento do absenteísmo e do afastamento do trabalho por motivo de sofrimento e adoecimento dos trabalhadores” (SELIGMANN-SILVA; FRANCO; DRUCK, 2010, SELIGMANN-SILVA, 2011 apud BENEVENUTE; SOUZA; CARVALHO, 2019, p. 48).

De acordo com Ferreira (2017), além do enfoque da QVT às atividades de saúde, as ações como investir em pesquisas sobre clima organizacional são fundamentais para saber o que motiva e satisfaz os funcionários para melhorar qualidade de vida no trabalho, não bastando apenas ações associadas à saúde e segurança. Conforme a autora, a pesquisa de clima organizacional permite mapear e analisar a situação da organização propondo ações corretivas para problemas que ocorrem como um todo ou especificamente nos processos de gestão de pessoas, ou seja, trata-se de uma análise do ambiente organizacional em seus diversos aspectos, de acordo com os servidores da organização e com periodicidade de dois ou três anos.

Cabe ressaltar que nos últimos anos, no Brasil, houve grandes reformas: Reforma Trabalhista, Previdenciária e, atualmente, está sendo implementada a Reforma Administrativa. Todas elas têm o enfoque empresarial-econômico e tem impactado diretamente a vida do trabalhador, pois geram a diminuição de direitos e aumento de deveres.

Especialistas que analisam a reforma administrativa (Proposta de Emenda à Constituição nº 32/2020), afirmam que a reforma dá enfoque aos servidores de maneira individual e não ao desempenho no serviço público e que, além disso, há risco de o servidor ser responsabilizado pela falta de condições de trabalho caso a avaliação esteja restrita ao desempenho do indivíduo e que a livre indicação de

cargos públicos vai induzir a rotatividade nos órgãos públicos e despreparo na prestação dos serviços públicos (MUGNATTO, 2021). Todas essas questões da Proposta de Emenda à Constituição (PEC), se não alteradas antes da aprovação, preocupam os servidores públicos.

Portanto, tão embora a melhoria na QVT da organização proporcione ao trabalhador um ambiente mais humanizado atendendo suas aspirações e necessidades básicas e oportunize o aproveitamento de competências para o seu aprimoramento (OLIVEIRA, 2017), o contexto nacional do país – produtor de reformas que impactam diretamente todos os trabalhadores – também nos leva a questionar o grau de influência dessas reformas no nível de satisfação e qualidade de vida no trabalho do colaborador.

2.2 Teletrabalho

O teletrabalho, trabalho remoto ou *home office* ou *telework* é a modalidade em que o trabalho é realizado pelo trabalhador em sua residência, não precisando comparecer na organização. Nesse caso, o uso da tecnologia da informação é imprescindível possibilitando o acesso a dados para realização das atribuições (OLIVEIRA, 2017).

Rocha e Amador (2018) evidenciam que a concepção de teletrabalho remonta a década de 1970 quando se passou a trabalhar a distância ou em casa, nos Estados Unidos da América (EUA), influenciado pela crise petrolífera e popularização do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), principalmente dos microcomputadores. A partir da década de 1980 o teletrabalho passa a ser utilizado como alternativa de reduzir o deslocamento entre casa e trabalho e vice-versa. Mas a partir da década de 1990 que essa nova forma de trabalhar passa a ter registro consistente e com aceção mais próxima ao que está sendo estudado.

Com vistas a reconhecer e regulamentar a prática do teletrabalho, países como Portugal, Itália, Espanha, França, Finlândia, EUA, Argentina e Chile já desenvolveram legislações específicas, além de haver regulamentações próprias da União Europeia (BARBOSA, 2010 apud ROCHA; AMADOR, 2018).

No Brasil, a primeira legislação relativa ao tema surgiu com a promulgação da Lei nº 12.551, de 15 de dezembro de 2011, que veio “para equiparar os efeitos jurídicos da subordinação exercida por meios telemáticos e informatizados à exercida por meios pessoais e diretos” (BRASIL, 2011). Conforme Mello e Ferreira (2012, apud ROCHA; AMADOR, 2018) essa Lei não trata uma regulamentação específica, apenas certifica que o trabalho realizado à distância tem os mesmos efeitos do presencial.

Entretanto, o teletrabalho ganhou maior relevância com a promulgação da Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017, oriunda da Reforma Trabalhista, que alterou a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Ou seja, no ano de 2017 surgiu a regulamentação do teletrabalho no Brasil mais voltada às instituições privadas.

Já relativamente à regulamentação nas instituições públicas, especificamente no poder executivo brasileiro, o teletrabalho foi regulamentado com a introdução da Instrução Normativa nº 1, de 31 de agosto de 2018 (VIEIRA, 2020). Essa legislação introduziu conceitos importantes sobre a gestão pública voltada a resultados, passando as atividades laborais a serem auferidas por metas e não mais pelo controle de jornada de trabalho.

Mas foi no ano de 2020, com o novo coronavírus (COVID-19) vindo a tornar-se uma pandemia, que foi imposta a necessidade de isolamento social como estratégia para contê-lo. Dessa necessidade de isolamento social que houve o destaque e grande difusão do teletrabalho ou *home office* (LOSEKANN; MOURÃO, 2020).

Mendes, Oliveira e Veiga (2020) destacam que o trabalho remoto tem dependência direta de Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC's) para que possa ser realizado efetivamente. Essa evolução também encontrou respaldo no desenvolvimento virtual com a implementação de internet de alta velocidade nas residências de parte da população brasileira.

O teletrabalho é uma tendência que veio para ficar. Com a existência das NTIC's o acesso remoto se tornou realmente acessível e, com o surgimento da pandemia COVID-19 tornou-se realidade. No entanto há uma visão otimista e uma visão pessimista sobre o teletrabalho; e são visões diametralmente opostas na medida em que o são favoráveis para um indivíduo, mas não para outro.

A visão otimista se assenta: na flexibilidade de horários e melhor produtividade no trabalho (MENDES; OLIVEIRA; VEIGA, 2020); no aumento da satisfação e na maior autonomia para organizar tarefas (ROCHA; AMADOR, 2018); e, para Filardi, Castro e Zanini (2020): na possibilidade de se trabalhar de qualquer lugar; na economia de tempo com o deslocamento dos trabalhadores; na conciliação do interesse pessoal e laboral; na diminuição de estresse em deslocamentos; no equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.

No entanto, tudo isso vem de encontro com a visão pessimista que é: a frustração gerada ao trabalhador por não conseguir atender a contento as questões relativas à vida profissional, nem as relativas à vida pessoal, principalmente devido: a disponibilidade tácita e quase que irrestrita em qualquer tempo e lugar por meio dos dispositivos móveis e a não diferenciação entre o que é trabalho regular ou trabalho extra (ROCHA; AMADOR, 2018); a falta de treinamento específico (SOARES, 1995; TREMBLAY, 2002 apud FILARDI, CASTRO E ZANINI, 2020); ao aumento da carga de trabalho; ao surgimento de problemas psicológicos (PÉREZ, SANCHEZ E CARNICIER, 2007 apud FILARDI, CASTRO E ZANINI, 2020); e, conforme Freitas (2008 apud FILARDI, CASTRO E ZANINI, 2020): com a existência de distrações com atividades domiciliares; a falta de infraestrutura; ao aumento de custos; ao receio de má avaliação e redução de gratificações; que, no INSS, compõe grande parte da folha salarial e são atreladas a metas.

Também há outras questões mais distintas como as que nos trás Barros e Silva (2010 apud ROCHA; AMADOR, 2018): Demonstra-se que os dispositivos para tornar o tempo elástico podem ser utilizados como formas de intensificar o trabalho para compensar a redução das equipes.

Com a adoção do teletrabalho, relativo ao interesse social, haveria a diminuição do tráfego de veículos com conseqüente redução da poluição (EOM, 2016 apud FILARDI; CASTRO; ZANINI, 2020).

Rocha e Amador (2018) levantam outras duas questões importantes: a primeira relativa a quanto ao isolamento do trabalhador social, profissional e político que, por conseqüência, gera uma transformação cultural na sociedade e trazendo por fim uma vulnerabilidade geral das relações de trabalho, além da perda da dimensão coletiva do trabalho; a segunda relativa às características dos trabalhadores que atuam em trabalho remoto pois, para que funcione, o funcionário

deve ter técnicas de autocontrole e disciplina além de conhecimentos em resolução de problemas técnicos básicos relativos aos TIC's.

Outra questão relevante é levantada por Pérez, Sanches e Carnicer (2007 apud FILARDI; CASTRO; ZANINI, 2020), que é o fato de pessoas com deficiência terem mais oportunidades por meio do teletrabalho.

Portanto, “o teletrabalho surge no contexto de novas formas de trabalho sugeridas nas metamorfoses do toyotismo e da globalização neoliberal culminando com a crescente produção de tecnologias” (SILVA, 2014 apud MENDES; OLIVEIRA; VEIGA, 2020). E foram as tecnologias que possibilitaram que o teletrabalho fosse inicialmente inserido em alguns segmentos econômicos e profissões e, após, consequentemente na administração pública. E foi no contexto da pandemia que houve a aceleração da utilização do teletrabalho que veio como forma de reduzir o contato social e diminuir o contágio, evitando o colapso das estruturas de saúde (LOSEKANN; MOURÃO, 2020).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Delineamento da Pesquisa

A Pesquisa é qualitativa descritiva. De acordo com Godoy (1995, p. 62), “a pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental”. Para Gunther (2006, p. 207), “[...] o pesquisador não deveria escolher entre um método ou outro, mas utilizar as várias abordagens, qualitativas e quantitativas que se adequam à sua questão de pesquisa”.

3.2 Respondentes da Pesquisa

De acordo com Filho e Filho (2015) há dois tipos de cobertura: censo ou de amostragem. O censo é quando a pesquisa é realizada com a totalidade da população e é raro ser adotado em pesquisas científicas por sua dificuldade em relação ao tempo e outros recursos sendo, portanto, o mais comum a amostragem, que é um subconjunto da população de interesse.

As amostras não probabilísticas são procedimentos não aleatórios dentre as quais se insere o subgrupo de amostras intencionais – pois os elementos são intencionalmente selecionados para comporem a amostra da população que se quer conhecer – (FILHO; FILHO, 2015). Assim sendo, nessa pesquisa foi adotada uma amostra não probabilística por conveniência – com pessoas facilmente acessíveis a pesquisadora – sendo que os questionários foram enviados a todos os 87 servidores atuantes na APSDI POA. Destaca-se que os questionários são os instrumentos mais conhecidos para coleta de dados que busca as respostas para os questionamentos da pesquisa (LOZADA; NUNES, 2018).

De acordo com Lozada e Nunes (2018, p. 193): “a opção de utilizar um roteiro estruturado ou não depende da necessidade do pesquisador e da pesquisa. Os roteiros estruturados permitem rapidez e têm custos relativamente baixos [...]”. O questionário estruturado é aquele que não deixa margem ao respondente construir a resposta (SILVA; GODOI; BANDEIRA-DE-MELLO, 2010), sendo que as perguntas são classificadas em três categorias: abertas, que permitem a emissão de opiniões

por parte dos respondentes; fechadas, nas quais o respondente escolhe entre as opções sim e não; e múltipla escolha, que são perguntas fechadas, mas com diversas possibilidades de respostas (DIEHL; TATIM, 2004 apud LOZADA; NUNES, 2018).

Portanto, para esse estudo foi elaborado um questionário estruturado com respostas fechadas o qual foi direcionado à todos os 87 servidores da APSDI POA.

3.3 Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada por meio de questionário estruturado por meio do *Google Forms* que foi enviado via Correio Eletrônico.

O questionário se baseou em um instrumento de pesquisa elaborado pelo setor de Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho da Autarquia no início desse ano de 2021. Tal instrumento visava conhecer a realidade dos colegas que estão trabalhando de forma remota. Inicialmente esse questionário era composto por 30 (trinta) questões divididas em 04 (quatro) dimensões – Fatores Pessoais e Interpessoais, Relacionamento com o Trabalho (chefias e colegas), Tecnologias e Sistemas e Fatores Relacionados à Saúde – que foi adequado para a necessidade desse trabalho. O formulário do questionário está apresentado no Apêndice A.

Foi dada ciência e solicitada autorização para a realização dessa pesquisa à Chefia da APSDI bem como ao Gerente Executivo de Porto Alegre, inclusive via Sistema Eletrônico de Informações (SEI), por meio de Solicitação que está disposta no Apêndice B. Para a Autorização e posterior prosseguimento, foi solicitado, pelo Gerente Executivo de Porto Alegre, a apresentação do Atestado de Matrícula, Histórico do Curso e Assinatura Digital do documento de Solicitação. A Chefia se mostrou ciente e de acordo (APÊNDICE E).

Após autorização da Chefia Imediata, foi verificada a quantidade total de servidores que compõem a APSDI, pois houve modificações – desde o afastamento geral dos servidores da APS para a realização de trabalho remoto em março de 2020 devido à pandemia do coronavírus – com a entrada e saída de colegas na e da APS e, inclusive, com a criação de subsetores e vinculação de novos colegas, como Central de Análise de Benefícios Manutenção (CEAB MAN) e Monitoramento Operacional de Benefícios (MOB).

Inicialmente, quando do envio do Questionário via correio eletrônico, foi informado o assunto da pesquisa e solicitada a colaboração aos servidores, destacando-se que os dados coletados seriam tratados de forma confidencial e disponibilizados após a conclusão e que a resposta de cada um seria muito importante. Como forma de preservar a identidade dos respondentes, os dados serão apresentados de uma forma mais genérica.

O questionário foi enviado via e-mail institucional para 87 servidores no dia 08/07/2021 (vide Apêndice C) e reiterado nos dias 15/07/2021 – para os servidores que não confirmaram, espontaneamente, que já haviam respondido (vide Apêndice D) – e pela terceira e última vez em 21/07/2021 devido a exiguidade dos prazos de pesquisa. As perguntas estiveram disponíveis para resposta até o dia 27/07/2021.

O encaminhamento do questionário foi realizado via eletrônica pois, no momento do encaminhamento, os colegas estavam em sua maioria trabalhando em suas casas devido a pandemia do coronavírus. A opção pelo encaminhamento eletrônico também se deu devido a atual existência de formas avançadas de coleta de dados via meio digital inclusive com geração automática de gráficos com base nas respostas recebidas.

Cabe ressaltar que dos 87 servidores, um em específico deu retorno para esclarecer que não tinha como responder ao questionário devido a ele não ter exercido o teletrabalho em nenhum momento durante a pandemia. Trata-se de caso de exceção no qual o servidor não possui computador e, mesmo que disponibilizado o computador pela APS, – como ocorreu em outros casos – o referido servidor também não possuía internet em sua residência. A declaração de impedimento de realização de trabalho remoto consta no ANEXO B e foi disciplinada pela Portaria nº 422, de 31 de março de 2020.

3.4 Análise de Dados

A análise de dados se deu principalmente através de meios gráficos que foram coletados ao final do *Google Forms*, sendo utilizada a estatística descritiva simples, se destacando preponderantemente o uso de gráficos. Conforme Silva, Grams e Silveira (2018), a estatística descritiva é “uma análise que se resume a dados tabulares, gráficos e numéricos”.

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Dentre os 87 questionários enviados houve a resposta de 56, ou seja, cerca de 64% dos servidores responderam a pesquisa. Os servidores que participaram da pesquisa possuem o cargo de técnico do seguro social e analista do seguro social.

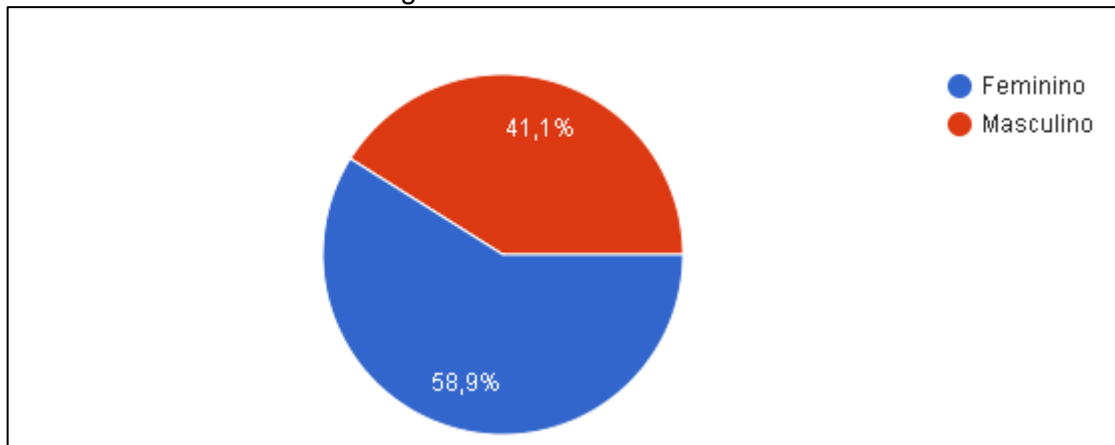
Os resultados estão apresentados em 45 itens que não seguem necessariamente a ordem do questionário para que fosse possível uma melhor análise conjunta dos dados.

4.1 Identificação

Iniciar-se-á pela questão dos dados de identificação. São informações importantes a medida que poderemos vislumbrar como a Qualidade de Vida e Teletrabalho estão atrelados em relação a Gênero: masculino ou feminino, Idade, Estado Civil, Cargo na Previdência, Tempo de Trabalho e Escolha pela adesão ou não ao teletrabalho. Também são questões importantes na medida que se esclarecem casos práticos do dia-a-dia do INSS e, especificamente, da APSDI inserida em sua realidade atual. Importante destacar que foram realizados questionários testes antes do envio final para os 87 servidores e que no teste foram corrigidas as questões de forma a restarem muito claras para os servidores. Mas nesse momento essa também é a oportunidade de esclarecer para o leitor todos os pontos do questionário, principalmente em relação a linguagem técnica ou específica ao ambiente profissional.

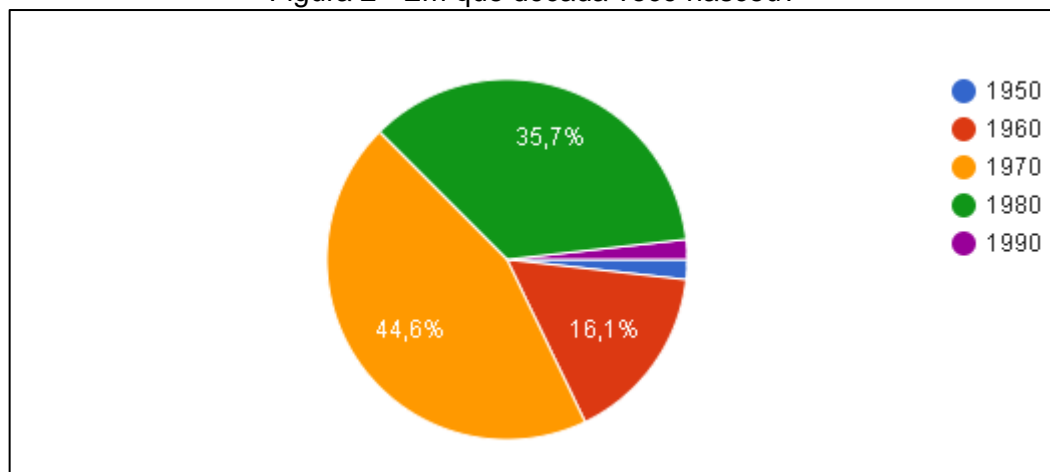
Pode-se verificar na Figura 1 que a maioria dos respondentes são do sexo feminino.

Figura 1 - Qual seu Gênero?



Fonte: Elaborada pela autora.

Figura 2 - Em que década você nasceu?

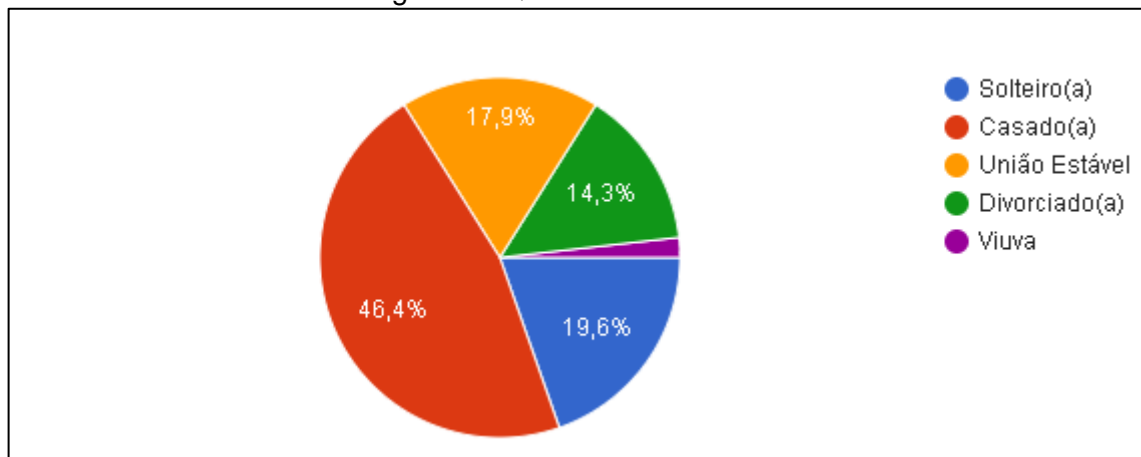


Fonte: Elaborada pela autora.

Na Figura 2, verifica-se que a maioria dos respondentes, quase 80%, tem entre 30 e 50 anos. Talvez isso seja justificado pela última realização de concurso público para o INSS, realizado em 2015, o que justifica a baixa quantidade de pessoas que possuem cerca de 20 anos de idade – já que a idade mínima para a posse em cargo público é 18 anos de idade – atrelado a vinculação a APSDI que é uma Agência basicamente voltada para a análise de processos por meio digital, ou seja, com uso maciço de tecnologia por meio de computadores e monitores e sem a utilização de papéis e canetas, o que é de realidade mais próxima as chamadas gerações X e Y, que, conforme Ribeiro e Chiusoli (2020) são gerações que viveram em uma época de desenvolvimento tecnológico acelerado. E dentro desse desenvolvimento tecnológico acelerado, alavancado pelo advento da pandemia

coronavírus que ocorreu a intensificação do teletrabalho na Instituição. Portanto parece não ter ocorrido um grande impacto com a adoção do teletrabalho levando-se em conta esses aspectos. Também na Figura 2 podemos perceber a quantidade diminuta de servidores nascidos na década de 50. Talvez essa realidade atual esteja ligada a grande ocorrência de aposentadorias nos últimos anos, atrelada ao retorno de alguns servidores para as APS físicas devido a não adaptação ao trabalho realizado na APS Digital.

Figura 3 - Qual seu estado civil?

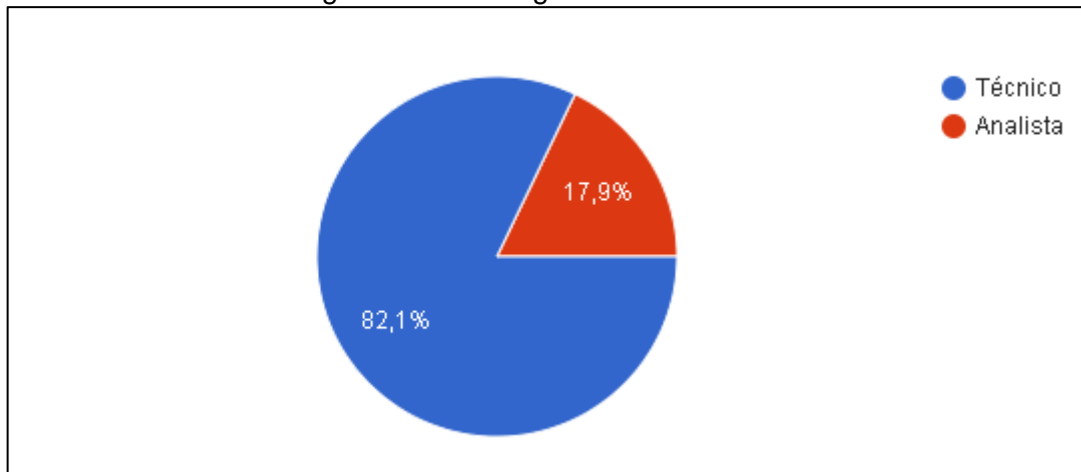


Fonte: Elaborada pela autora.

Na Figura 3 podemos verificar o Estado Civil dos respondentes. Quase 65% são casados ou convivem em união estável.

Já na Figura 4, pode-se verificar que a APSDI tem seu quadro funcional composto, em maior parte, por Técnicos do Seguro Social. A diferenciação entre técnicos e analistas ocorre apenas quanto a nomenclatura e forma de admissão. Embora para ambos os cargos seja exigido concurso público, servidores técnicos tiveram a sua forma de entrada no Órgão por meio de realização de concurso de nível médio e servidores analistas realizaram concurso de nível superior. No entanto, na APSDI ambos realizam as mesmas atividades: análise processual.

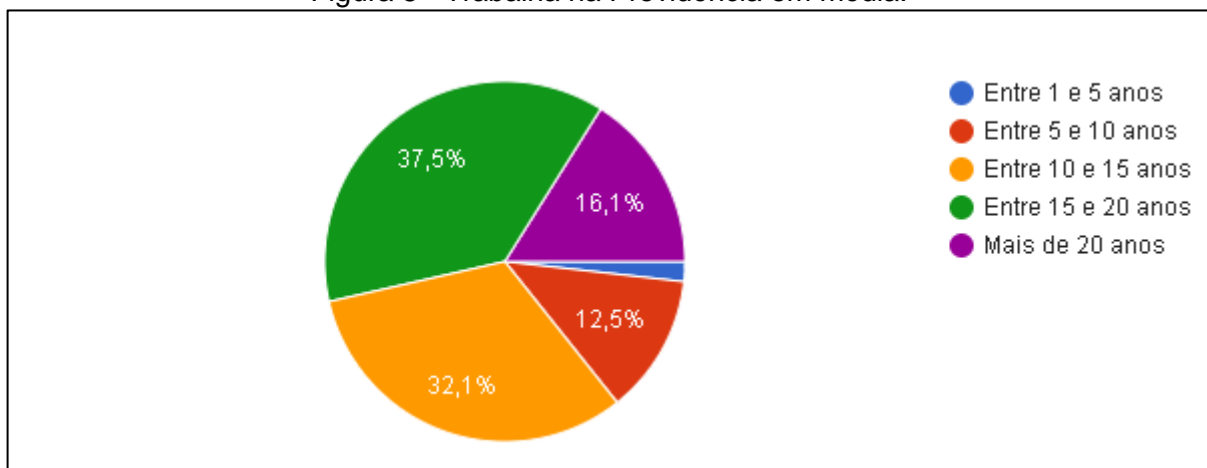
Figura 4 - Seu cargo na Previdência é:



Fonte: Elaborada pela autora.

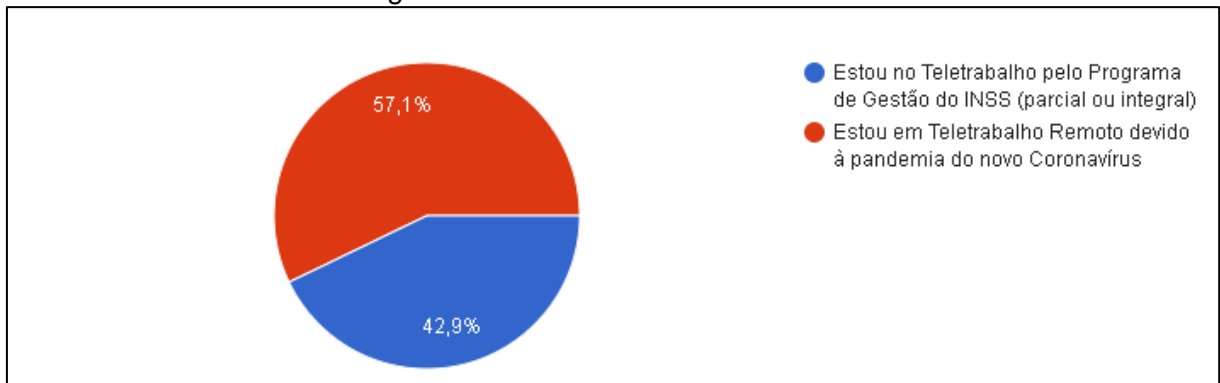
Na Figura 5 podemos verificar que cerca de 14% dos servidores possuem menos de 10 anos de experiência no INSS. Ou seja, cerca de 86% dos servidores tem mais de 10 anos de trabalho. Isso é justificável e condizente com a realização de teletrabalho que depende basicamente de autonomia de realização das atividades sem depender de explicações ou orientações constantes, o que é conquistado por meio experiência no trabalho, conforme Rover e Wuolfing (2015 *apud* MENDES; OLIVEIRA; VEIGA, 2020).

Figura 5 - Trabalha na Previdência em média:



Fonte: Elaborada pela autora.

Figura 6 - Qual a sua realidade atual?



Fonte: Elaborada pela autora.

Na Figura 6 podemos verificar que quase 60% dos servidores foram deslocados para o teletrabalho unicamente devido a pandemia coronavírus, conforme preceituou a Portaria nº 422, de 31 de março de 2020.

As regras que disciplinam os servidores que trabalham de forma parcial ou integral estão disciplinadas, atualmente, na Portaria nº 1.182/PRES/INSS, de 20 de novembro de 2020 que dispõe, que os servidores que estão em teletrabalho por meio de Programa de Gestão são servidores optaram por trabalhar de forma parcial (ou semipresencial) ou optaram por trabalhar de forma integral (ou teletrabalho).

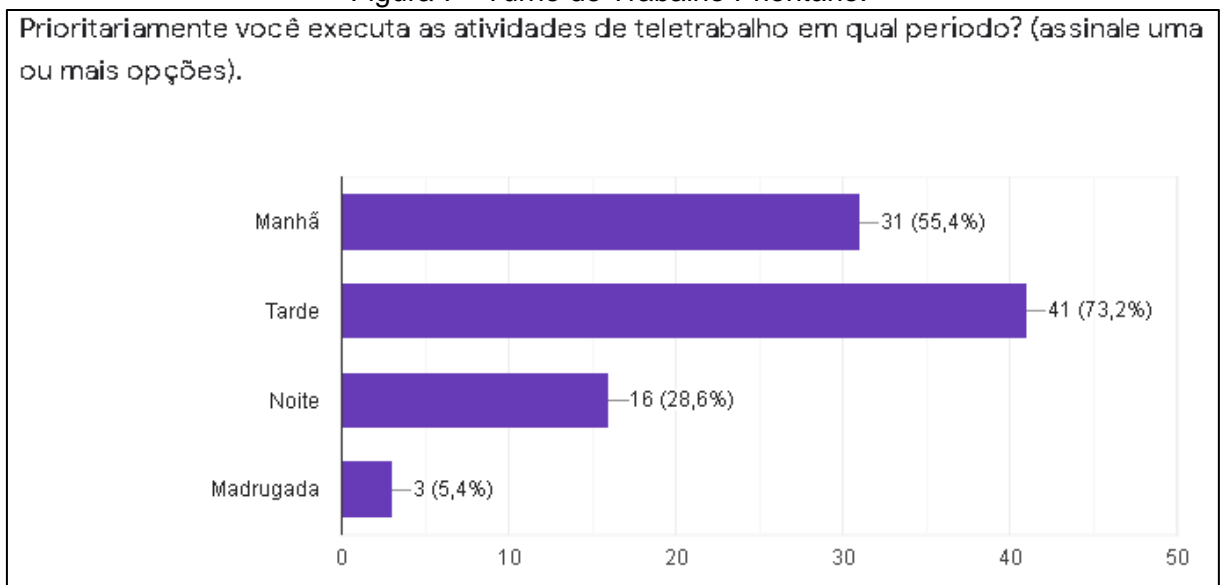
Conforme a referida Portaria, servidores que trabalham de forma semipresencial têm que comparecer dois dias por semana na unidade e nos demais três dias úteis da semana devem realizar o trabalho de forma remota. Já os servidores que optarem em trabalhar de forma integral não comparecem na unidade, ou seja, exercem as suas atividades 100% de forma remota.

Destaca-se que, conforme colocado na Introdução, a adesão ao teletrabalho é realizada após a aceitação de aumento de 30% das metas, conforme estabelecido pela atual legislação sobre o tema: Portaria nº 1.182/PRES/INSS, de 20 de novembro de 2020. E, talvez, por isso se justifique a permanência de mais da metade dos servidores na APSDI para comparecimento presencial, visto que só estão em teletrabalho remoto, no momento, devido a pandemia, ou seja, as metas permaneceram como se estivessem em trabalho presencial pois afastados das Agências por motivo maior de saúde pública.

4.2 Fatores Pessoais e Interpessoais

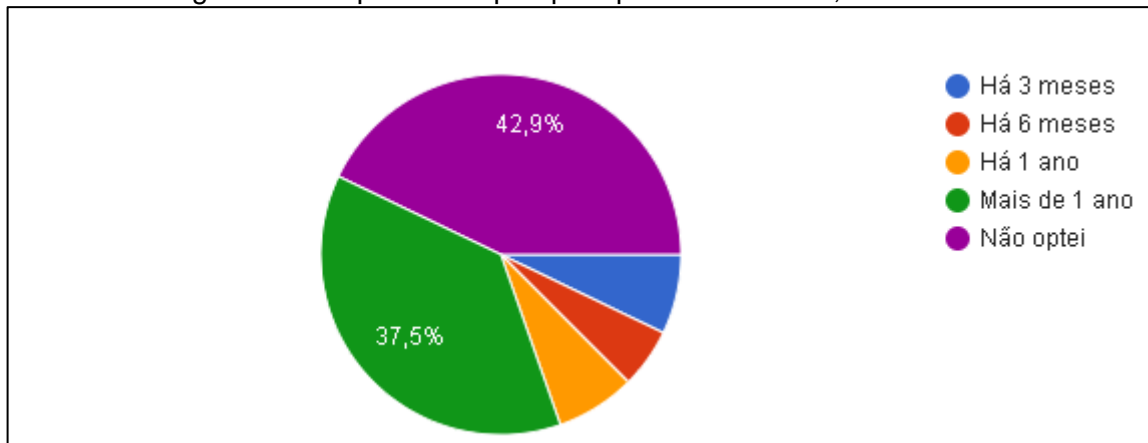
Na Figura 7 verifica-se que os turnos da manhã e tarde são os que concentram a maioria dos servidores em teletrabalho. Talvez isso se relacione ao fato de que em horário comercial haja menor quantidade de paradas de sistema e maior acesso às chefias. Em compensação, servidores que trabalham em turnos inversos, como noite e madrugada relatam maior rapidez nos sistemas previdenciários, logicamente pela menor quantidade de acesso. Ocorre que muitos funcionários atrelados à metas acabam por trabalhar muitas vezes nos turnos que o sistema está disponível. Por exemplo, se o sistema não funcionou de dia, o servidor trabalha de noite. Isso vem ao encontro ao que também foi detalhado no Referencial Teórico: servidor permanentemente conectado, com excesso de trabalho e realizando trabalho extra (ROCHA; AMADOR, 2018). Mas também relativo a horário flexível e influência de variáveis psicológicas (FERREIRA, 2017).

Figura 7 - Turno de Trabalho Prioritário:



Fonte: Elaborada pela autora.

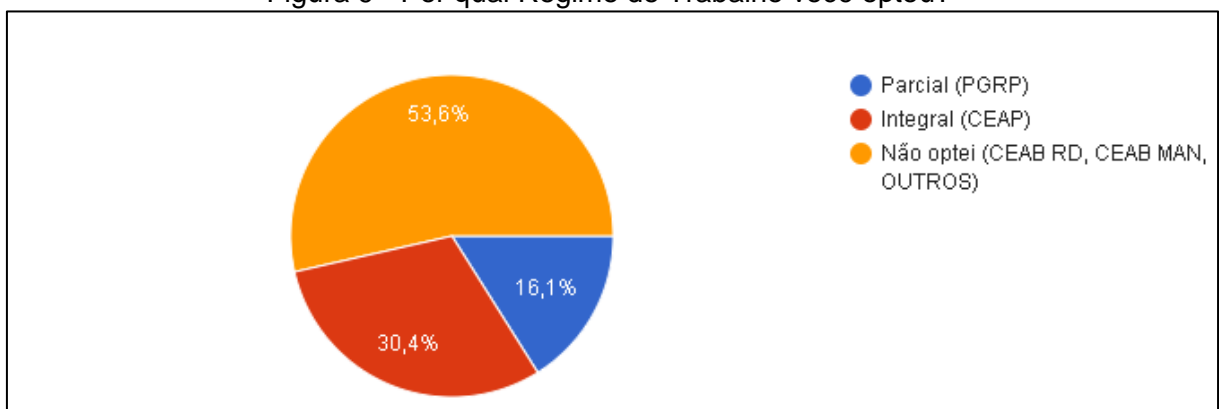
Figura 8 - Há quanto tempo optou pelo teletrabalho, em média?



Fonte: Elaborada pela autora.

Em relação a Figura 8, podemos verificar que o teletrabalho é bem recente no âmbito do Poder Executivo da Administração Pública Federal. Lembrando que no poder executivo brasileiro, o teletrabalho foi regulamentado com a introdução da Instrução Normativa nº 1, de 31 de agosto de 2018 (VIEIRA, 2020). No INSS, sendo a APSDI uma Agência que é precipuamente digital, constata-se que apenas cerca de 35% dos servidores aderiram ao trabalho remoto há mais de 1 ano e cerca de 20% que optaram por aderir, aderiram entre 3 meses e 1 ano.

Figura 9 - Por qual Regime de Trabalho você optou?

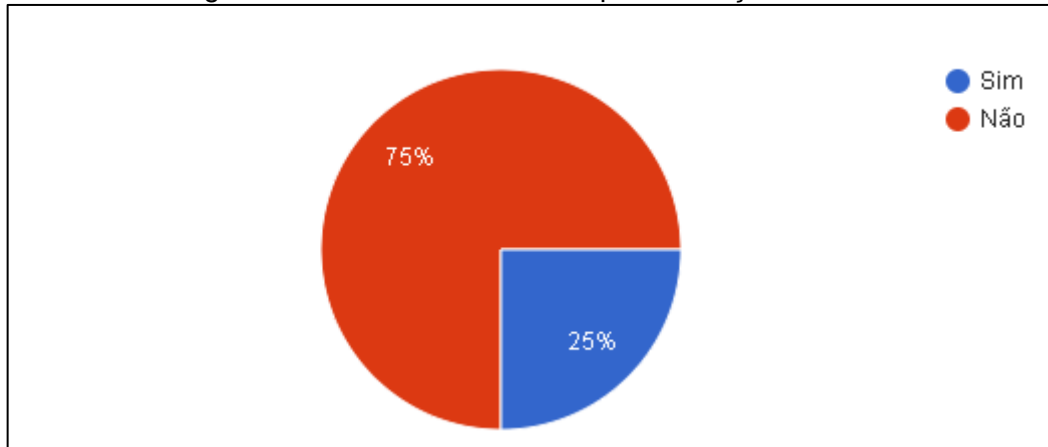


Fonte: Elaborada pela autora.

Na Figura 9 podemos verificar que atualmente metade dos servidores optaram pelo regime de trabalho semipresencial ou telepresencial e a outra metade dos servidores optaram pela permanência em trabalho presencial. Embora, como sempre é importante destacar, que há o afastamento temporário dos servidores da APSDI devido a pandemia e devido as atividades serem basicamente relativas a

análise de processos sem atendimento ao público, conforme disposto inicialmente na Portaria Conjunta nº 2 /DIRBEN/DIRAT/INSS, de 23 de outubro de 2018 (ANEXO C).

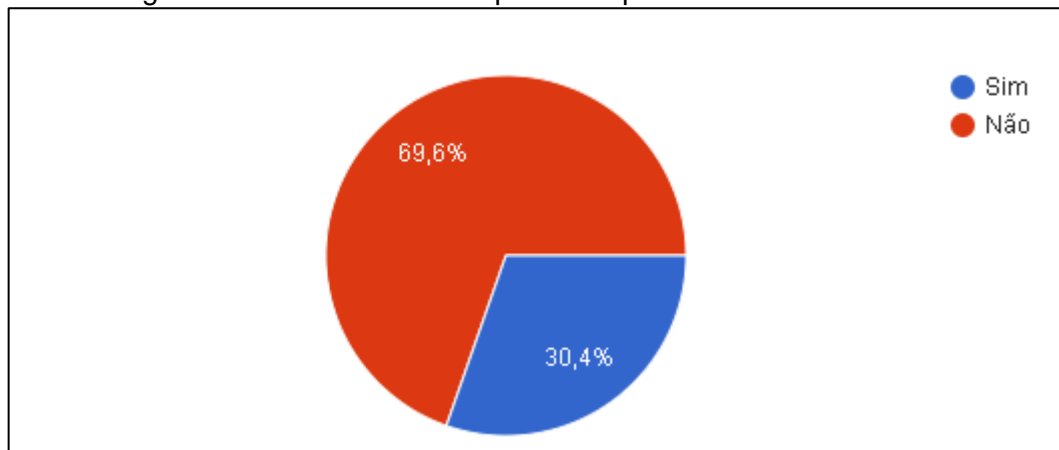
Figura 10 - Você faz tratamento para doença crônica?



Fonte: Elaborada pela autora.

A Figura 10 retrata que 25% das pessoas apresentam risco mais acentuado ao voltar ao presencial durante a pandemia do coronavírus.

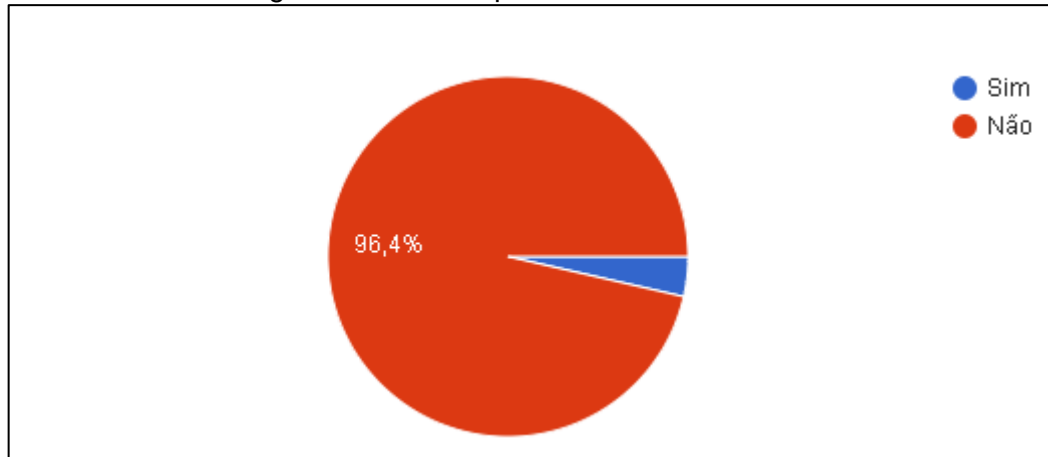
Figura 11 - Você reside com pessoas que demandam cuidados?



Fonte: Elaborada pela autora.

E a Figura 11 destaca que quase 70% dos servidores residem com pessoas que demandam cuidados, enquanto que a Figura 12 retrata que cerca de 4% dos servidores são deficientes.

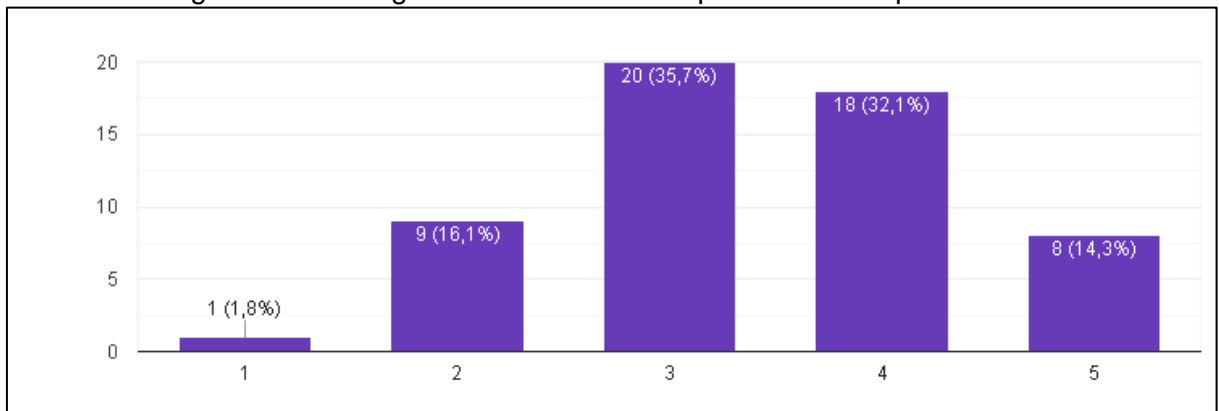
Figura 12 - Você é pessoa com deficiência?



Fonte: Elaborada pela autora.

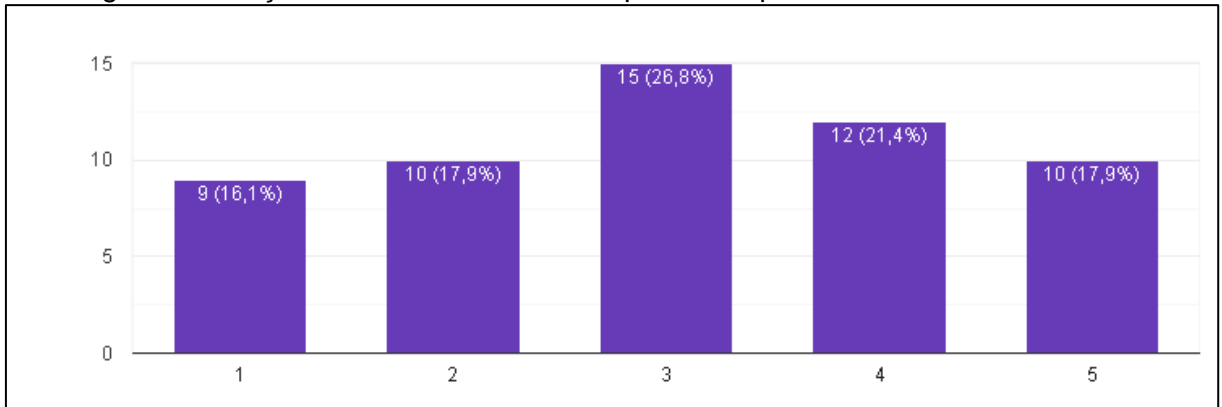
Referente a Figura 13, constata-se que a maioria dos servidores relatam que consegue conciliar a vida pessoal com a profissional. Já em relação a Figura 14, em relação a qualidade, ficou igualitário o percentual de servidores que relatam realizar o serviço com maior qualidade assim como os que relatam realizar o trabalho em menor qualidade.

Figura 13 - Consigo conciliar minha vida pessoal com a profissional:



Fonte: Elaborada pela autora.

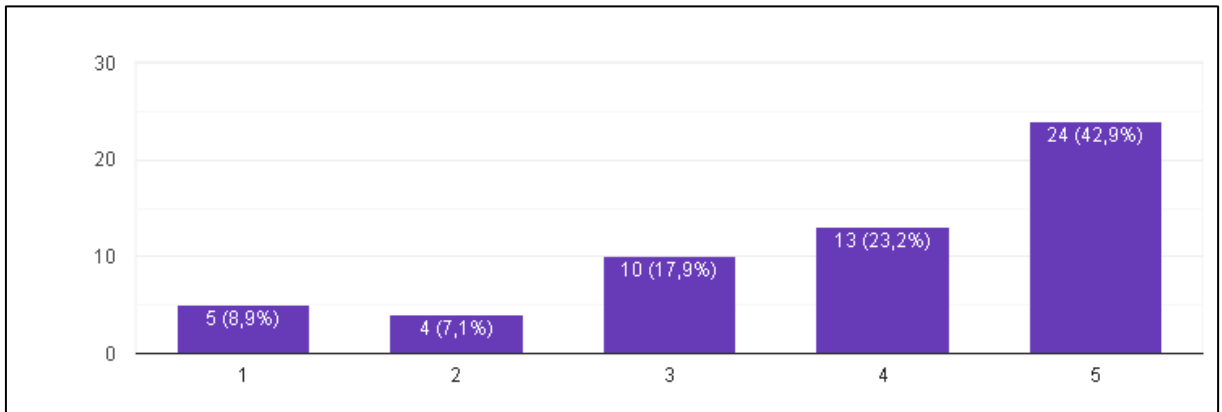
Figura 14 - Faço meu trabalho com mais qualidade quando estou no teletrabalho:



Fonte: Elaborada pela autora.

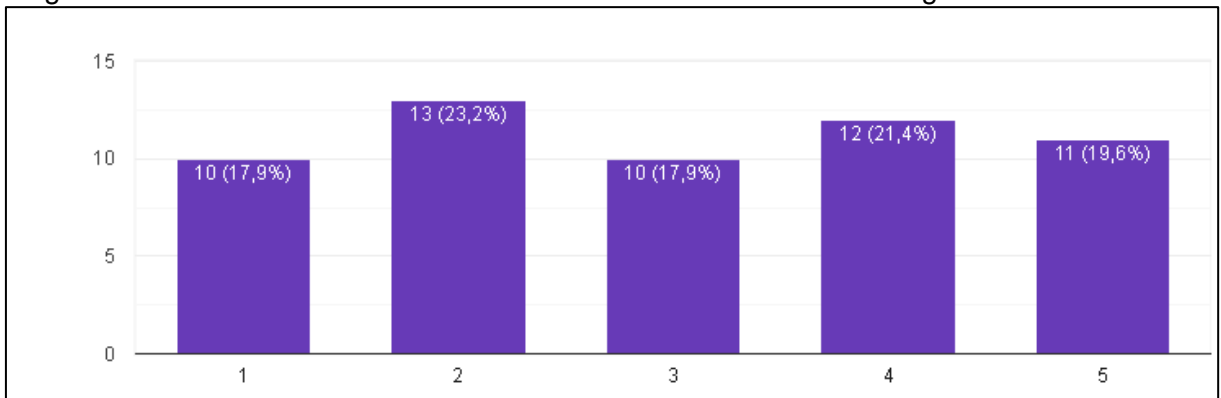
Na Figura 15, relativo a questão de deslocamento, verificamos que a maioria dos respondentes consideram essa uma das questões fundamentais em relação ao teletrabalho.

Figura 15 - Não precisar me deslocar até a instituição contribui para a minha permanência no teletrabalho:



Fonte: Elaborada pela autora.

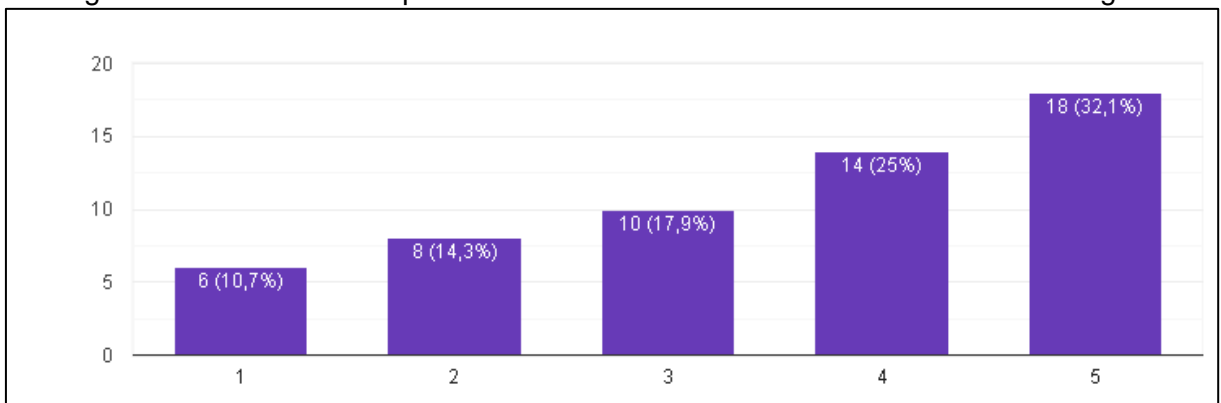
Figura 16 - Sinto-me satisfeito ao realizar as minhas atividades em regime de teletrabalho:



Fonte: Elaborada pela autora.

A Figura 16 revela-se um tanto emblemática, na medida em que metade se sente satisfeito em realizar o trabalho de forma remota e a outra metade se sente insatisfeito. Talvez isso guarde relação com a Figura 8 que trata da opção ou não ao teletrabalho.

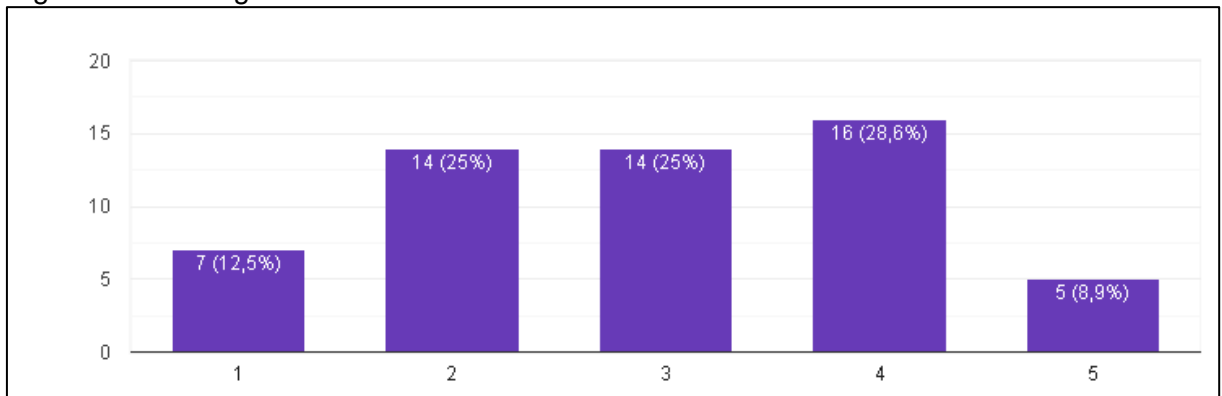
Figura 17 - O teletrabalho possibilita maior convivência com minha família e amigos:



Fonte: Elaborada pela autora.

A grande maioria dos respondentes também revela que a convivência familiar é um dos atrativos do teletrabalho, conforme Figura 17.

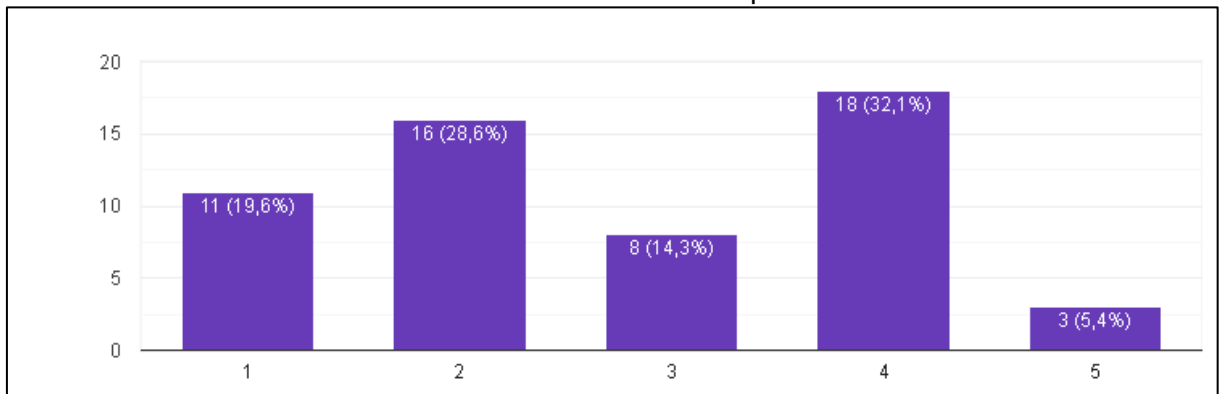
Figura 18 - Consigo estabelecer uma rotina no teletrabalho atendendo às demandas diárias:



Fonte: Elaborada pela autora.

O atendimento das demandas diárias novamente retrata a divisão dos servidores quanto metade conseguindo atender e outra metade não, como retrata a Figura 18.

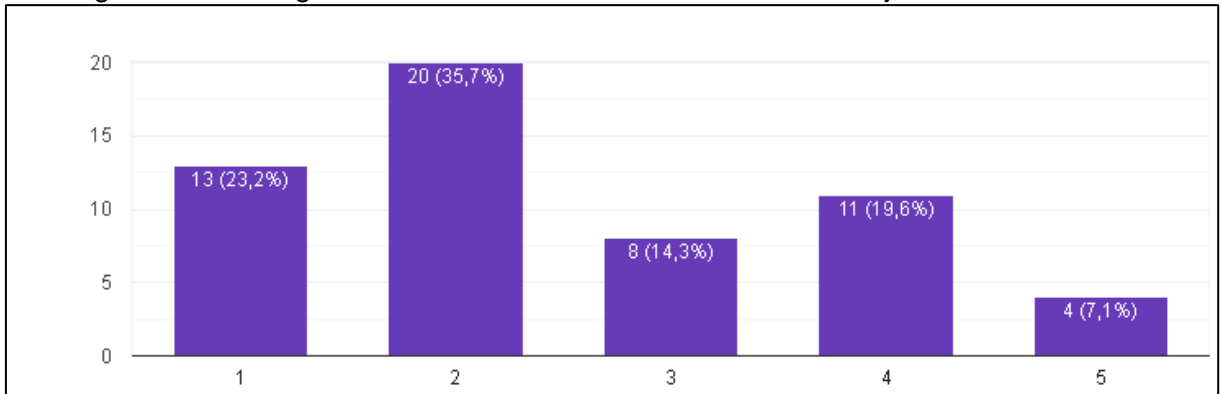
Figura 19 - Consigo manter uma rotina organizada e saudável equilibrando o tempo dedicado ao trabalho e a vida pessoal:



Fonte: Elaborada pela autora.

Já o equilíbrio entre o tempo dedicado a vida pessoal e ao trabalho parece não ocorrer para a grande maioria – conforme disposto na Figura 19 – e nem o estabelecimento de limites para início e término da jornada de trabalho, conforme Figura 20.

Figura 20 - Consigo estabelecer o limite de início e término de jornada de trabalho:

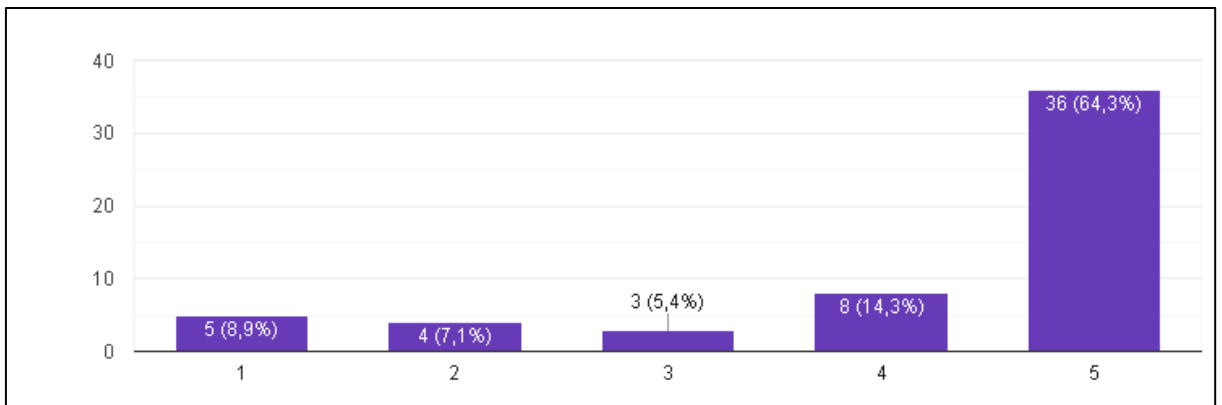


Fonte: Elaborada pela autora.

4.3 Relacionamento com o trabalho (chefias e colegas)

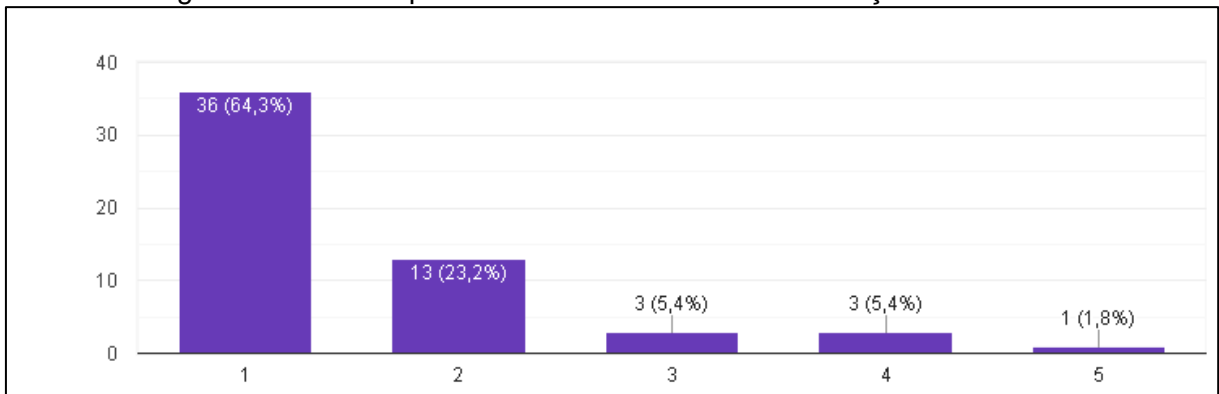
A Figura 21 retrata quase que a unanimidade dos colegas em relação a não atribuição de metas de forma justa, sendo que muitos não percebem o retorno do seu esforço diário.

Figura 21 - Parte das atividades que realizo não são consideradas para atingimento de metas:



Fonte: Elaborada pela autora.

Figura 22 - Posso opinar nas decisões sobre a distribuição de tarefas:

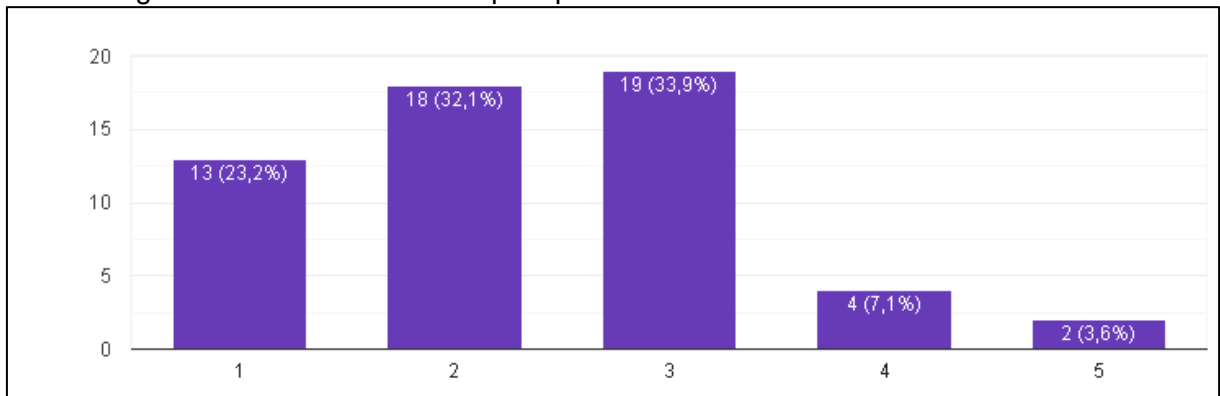


Fonte: Elaborada pela autora.

Já a Figura 22 retrata que a distribuição de tarefas não é opinativa, de modo que os servidores fazem o que lhes é distribuído. Destaca-se que, quando do início do teletrabalho no INSS, houve a distribuição de servidores por grupos temáticos. Ou seja, servidores que tinham familiaridade com Aposentadorias escolheram fazer Aposentadorias; servidores que tinham familiaridade com Salário Maternidade escolheram fazer Salário Maternidade e assim por diante. Assim, portanto, mesmo com meta 30% maior quando da adesão ao teletrabalho a dificuldade não era tanto devido a maior entendimento do tipo de processo e a qualidade também era aumentada devido a especialização em apenas um serviço específico, assim como a diminuição de erros ou imperícia e, conseqüentemente, menores demandas judiciais. Toda essa questão está disposta na atual Portaria nº 1.182/PRES/INSS, de 20 de novembro de 2020, conforme já informado anteriormente.

No entanto, com o Acordo realizado entre o INSS e Ministério Público Federal (MPF) que se chama Termo de Acordo de Cooperação (TAC) definiu-se que seria dado andamento aos benefícios mais antigos, em sua maioria aposentadorias, as quais foram distribuídas a todos os servidores (INSS, 2020). No momento dessa pesquisa, todos os servidores estão fazendo aposentadoria, até os que não tem qualificação técnica para isso devido a velocidade de análise que se demandou após o TAC.

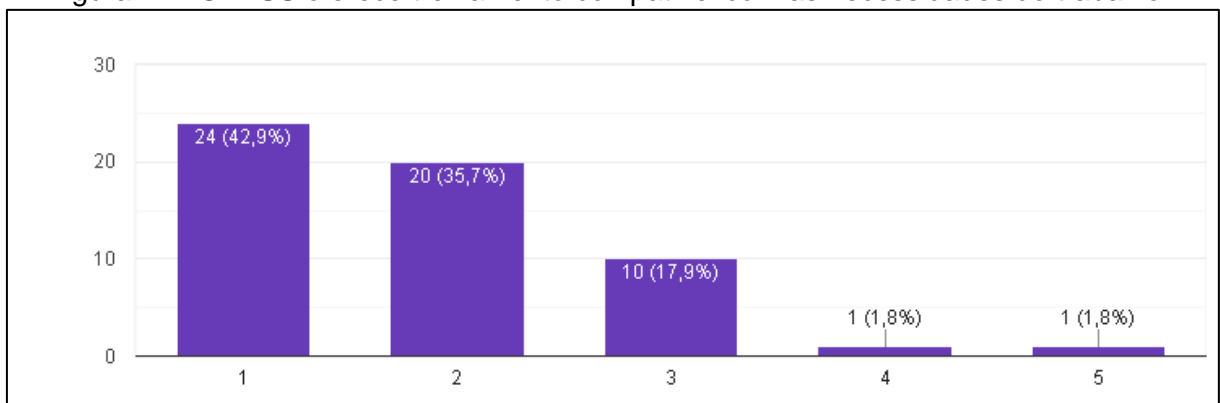
Figura 23 - O INSS oferece apoio para as minhas atividades de teletrabalho:



Fonte: Elaborada pela autora.

A maioria dos respondentes acreditam que o INSS não oferece apoio para as suas atividades de teletrabalho. Isso certamente tem forte relação com o preenchimento do que consta no Anexo A, relativo ao Termo de Ciência e Responsabilidade do ANEXO I da Portaria PRES/INSS no 1.182, de 20/11/2020.

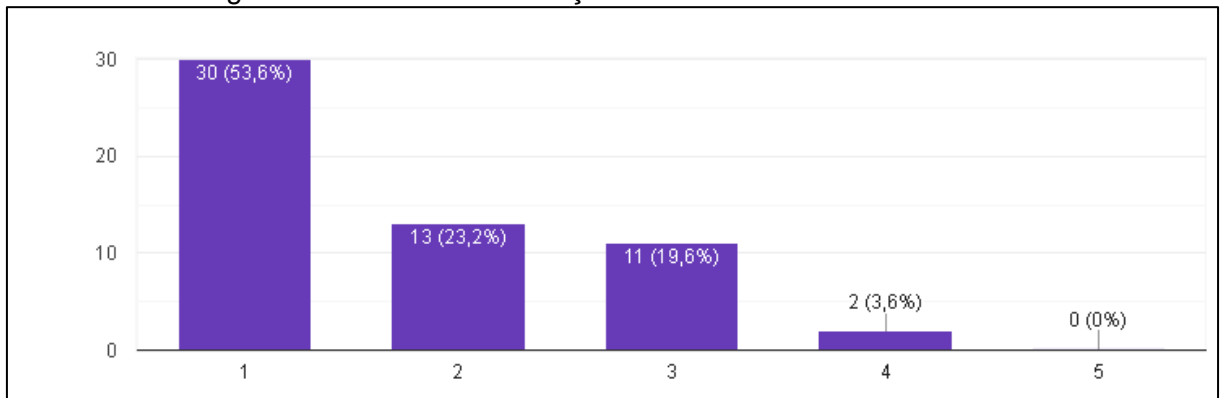
Figura 24 - O INSS oferece treinamento compatível com as necessidades do trabalho:



Fonte: Elaborada pela autora.

A maioria dos servidores acredita que o INSS não oferece treinamento compatível com as necessidades do trabalho, conforme Figura 24. Assim como também não percebem valorização do resultado de seus trabalhos, conforme Figura 25. Destaca-se que a pesquisa foi realizada no mês de 07/2021 e nesse mês 08/2021 a Autarquia tem empreendido esforços em capacitação dos servidores via Ensino à Distância (EAD) no Espaço da Escola Virtual do INSS e na Plataforma *Microsoft Teams*.

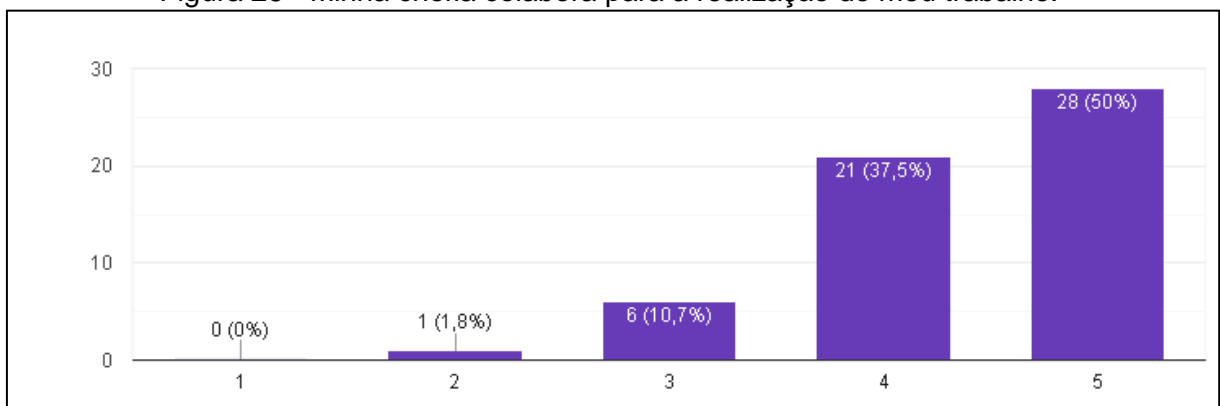
Figura 25 - Percebo valorização do resultado do meu trabalho:



Fonte: Elaborada pela autora.

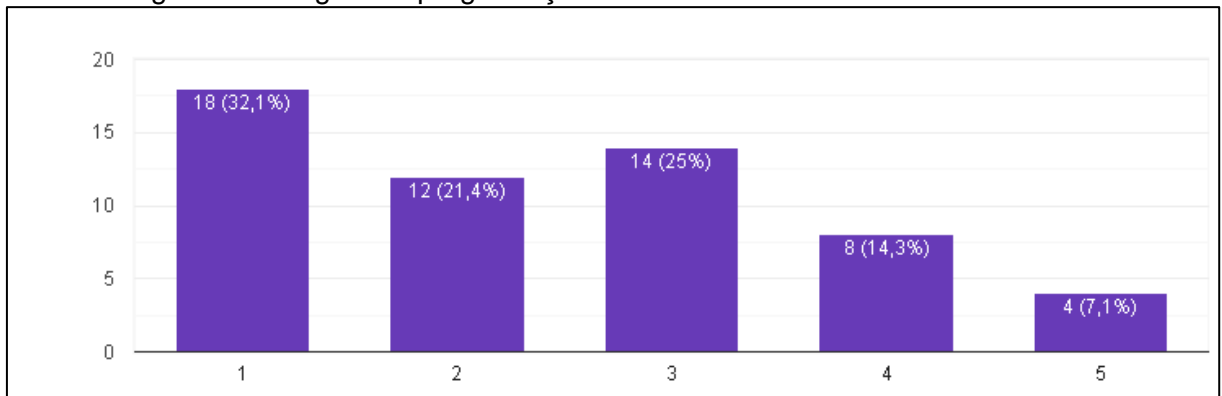
Embora haja grande desmotivação quanto a inexistência de apoio do INSS (Figura 23), falta de treinamento (Figura 24) e não valorização do resultado do trabalho (Figura 25), a grande maioria dos servidores destacam que a chefia colabora para a realização do trabalho, conforme Figura 25. Isso retrata a grande distância existente entre a Administração Central e a Administração Local da Autarquia, já que todas as demandas relativas a treinamento, apoio do Órgão e valorização do trabalho fogem do escopo da Administração Local. Sugere-se no presente trabalho que a DC observe as demandas locais.

Figura 26 - Minha chefia colabora para a realização do meu trabalho:



Fonte: Elaborada pela autora.

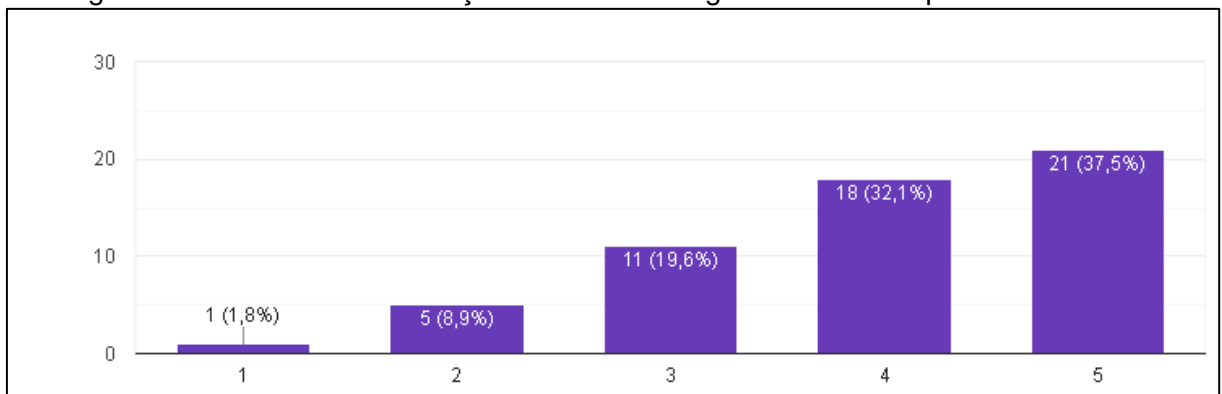
Figura 27 - Negocio a programação das minhas férias com a minha chefia



Fonte: Elaborada pela autora.

Em relação as férias, com a pandemia do coronavírus os servidores foram impedidos inicialmente de reprogramarem as férias conforme Instrução Normativa nº 28, de 25 de março de 2020, o que também foge do escopo local que tem que dar o indeferimento conforme diretriz nacional.

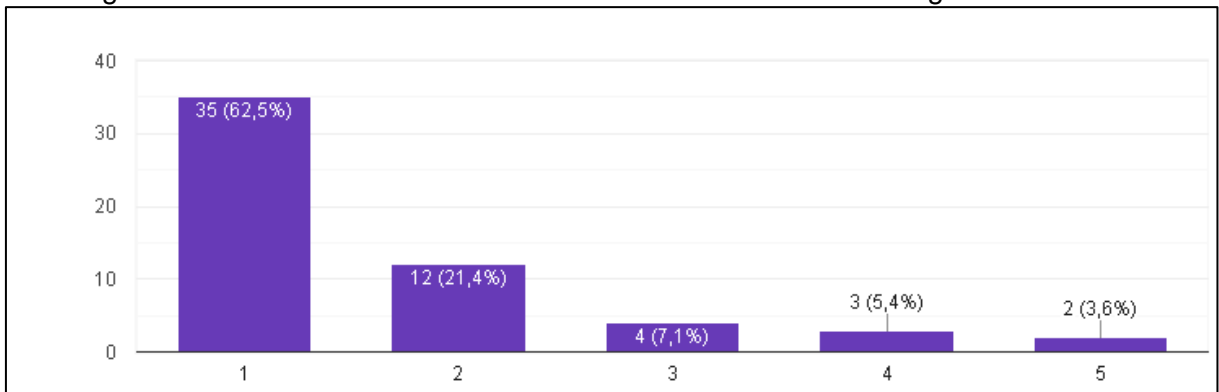
Figura 28 - Recebo a colaboração dos meus colegas de trabalho quando necessito:



Fonte: Elaborada pela autora.

Embora a Figura 28 retrate que a colaboração entre os colegas é percebido pela maioria dos respondentes, corroborando o quanto o item Relacionamentos Interpessoais influi na Qualidade de Vida, a convivência social com os colegas tem sido baixa, como se constata na Figura 29, talvez essa convivência seja muito ínfima devido a pandemia.

Figura 29 - Existem momentos de convivência social com os colegas de trabalho:

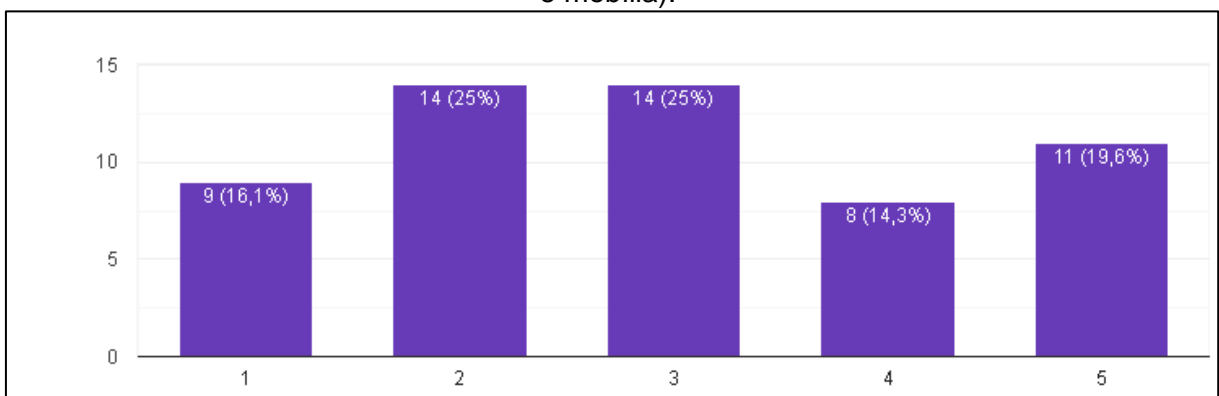


Fonte: Elaborada pela autora.

4.4 Tecnologias e Sistemas

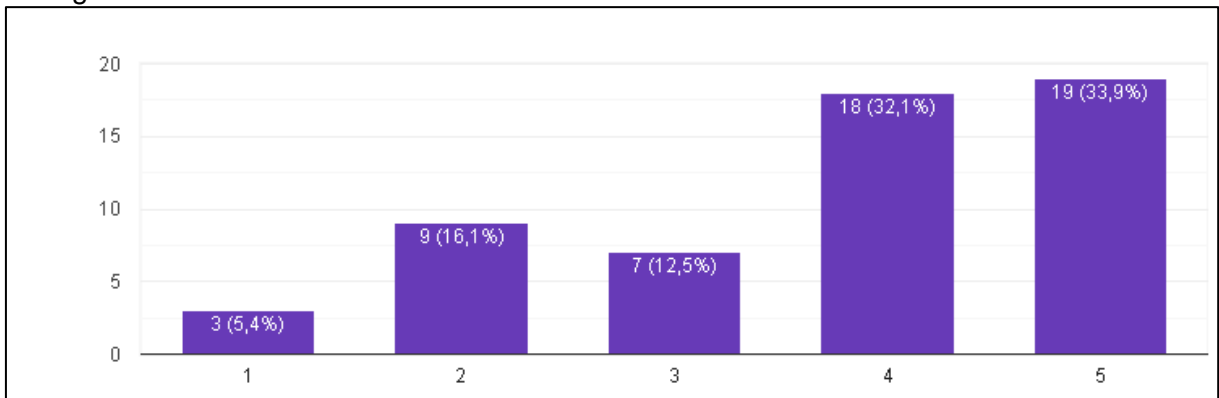
Em relação ao ambiente de trabalho metade acredita que tem um espaço físico apropriado e a outra metade acredita que não conforme Figura 30. No entanto, cerca de 65% declaram-se satisfeitos com a internet residencial, como consta na Figura 31. Talvez isso ocorra porque a velocidade de conexão no ambiente de trabalho é muito limitada, sendo cerca de 500 *Kilobytes*.

Figura 30 - Realizo minhas atividades em um espaço físico apropriado (luminosidade, ruídos e mobília):



Fonte: Elaborada pela autora.

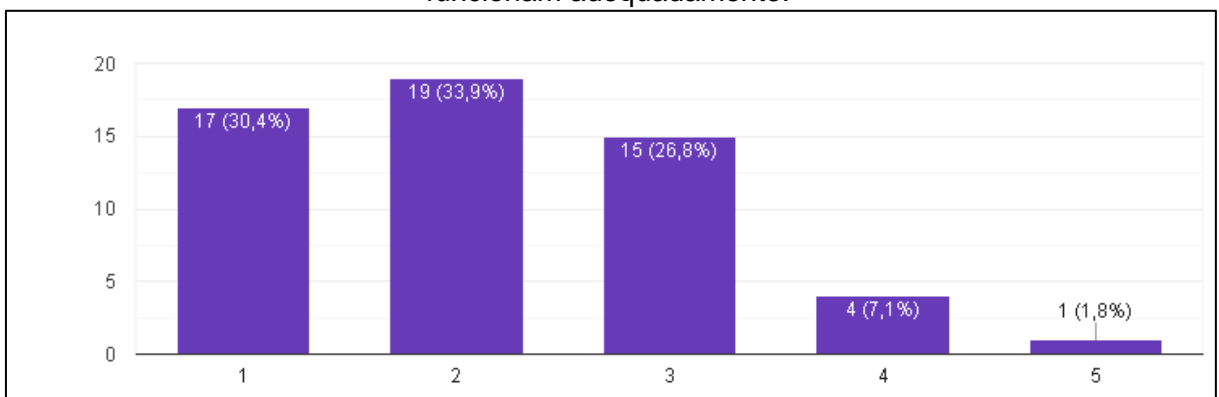
Figura 31 - A conexão com a internet atende às minhas necessidades no teletrabalho:



Fonte: Elaborada pela autora.

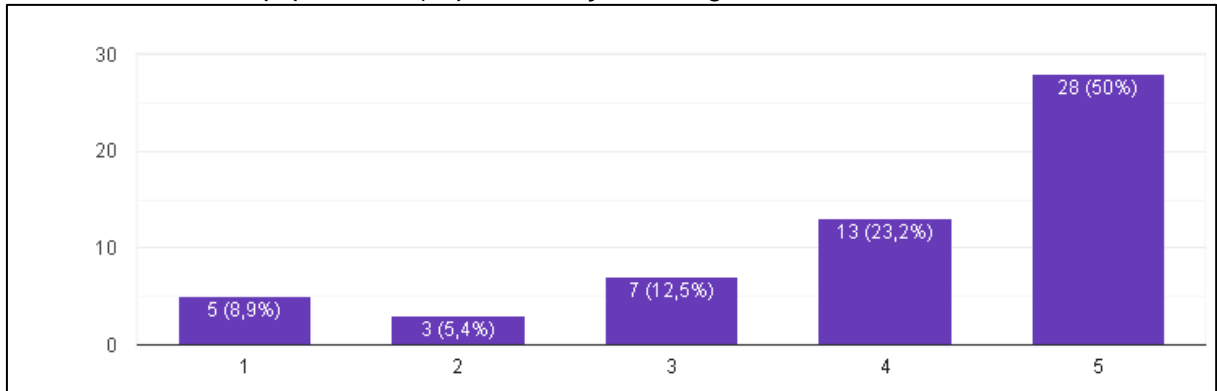
A maioria dos servidores, cerca de 64% acreditam que os sistemas corporativos não funcionam adequadamente, conforme retratado na Figura 32. Isso provavelmente guarda relação com os incidentes de sistema registrados pela Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (DATAPREV) que não abonam as metas adequadamente.

Figura 32 - Os sistemas corporativos necessários para o desenvolvimento do meu trabalho funcionam adequadamente:



Fonte: Elaborada pela autora.

Figura 33 - Percebi um aumento com os custos residenciais (internet, mobiliário, equipamentos) após a adoção do regime de teletrabalho:



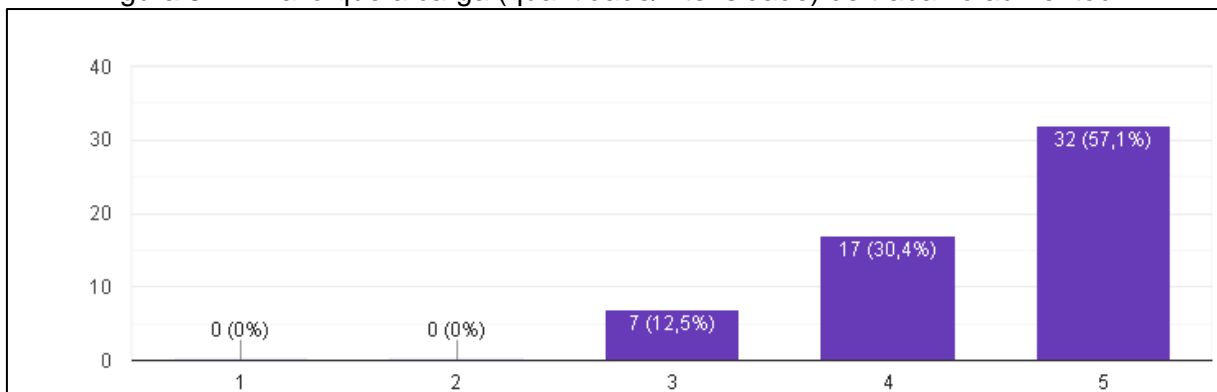
Fonte: Elaborada pela autora.

Como constatado por grande parte da literatura relativa ao teletrabalho, cerca de 73% dos servidores relatam aumento dos gastos residenciais como fica evidenciado na Figura 33.

4.5 Fatores relacionados à saúde

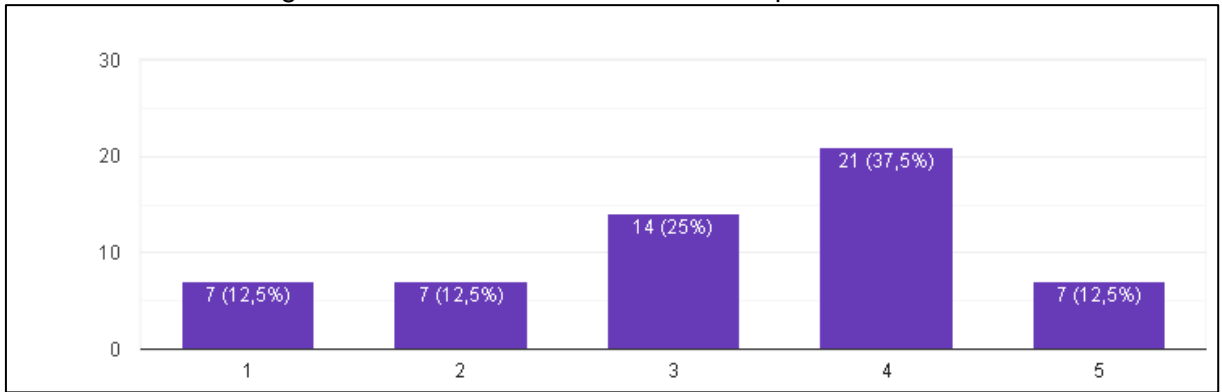
A Figura 34 evidencia que cerca de 87% dos servidores consideram que houve aumento da quantidade e da intensidade de trabalho, conforme também determina a Portaria nº 1.182/PRES/INSS, de 20 de novembro de 2020. Ao mesmo tempo, a grande maioria, cerca de 50% considera que também houve aumento da própria produtividade, conforme Figura 35.

Figura 34 - Avalio que a carga (quantidade/intensidade) de trabalho aumentou:



Fonte: Elaborada pela autora.

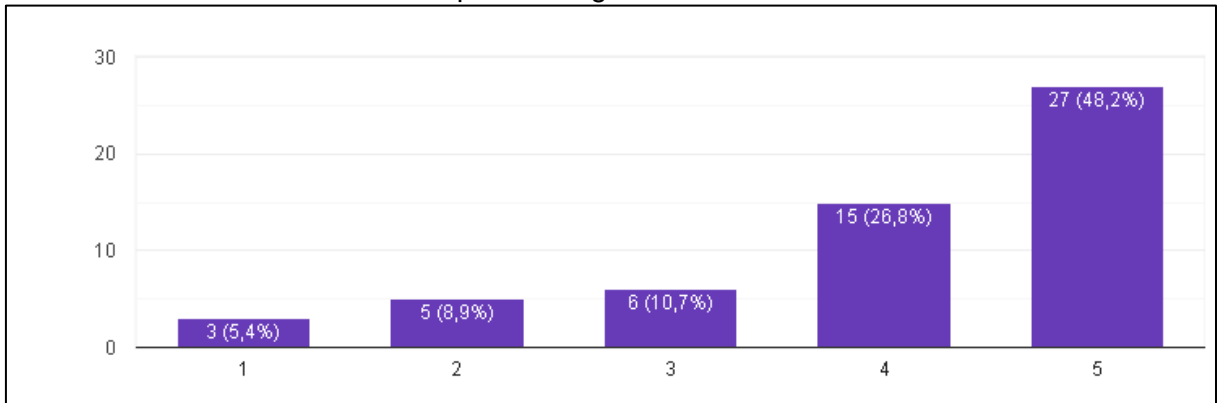
Figura 35 - Houve o aumento da minha produtividade:



Fonte: Elaborada pela autora.

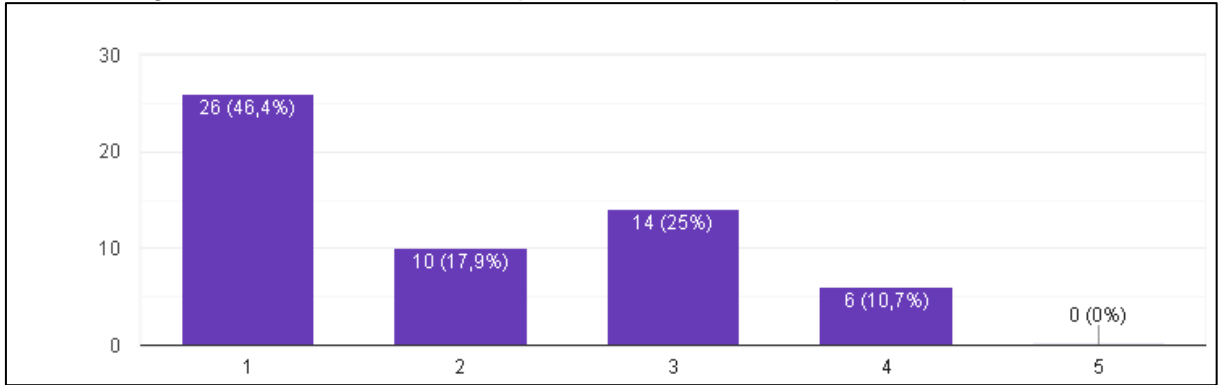
Entretanto, para que se atinja as metas estabelecidas, para cerca de 75% dos servidores é necessário trabalhar além da jornada de trabalho, como pode-se ver na Figura 36, sendo que em torno de 64% consideram que as metas são incompatíveis com a sua capacidade produtiva, como evidencia a Figura 37.

Figura 36 - Preciso trabalhar além da jornada de trabalho diária (6 ou 8 horas) para que possa atingir as metas:



Fonte: Elaborada pela autora.

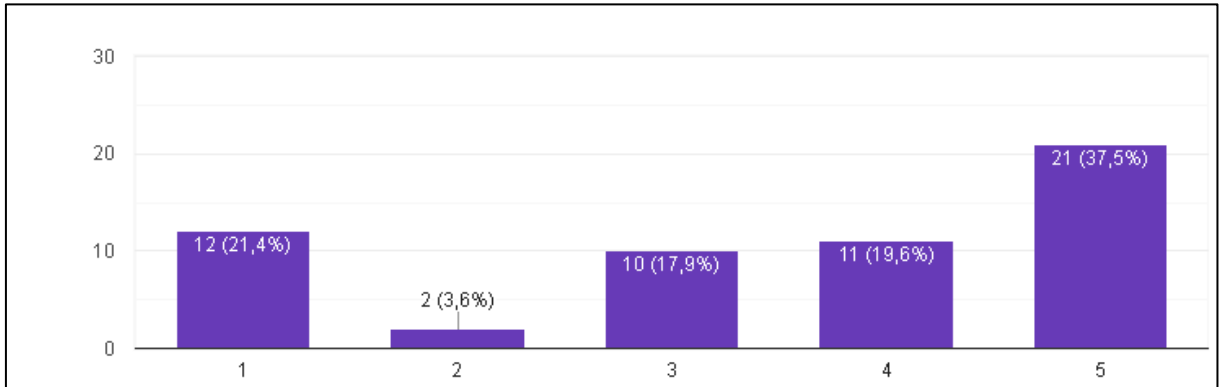
Figura 37 - As metas são compatíveis com a minha capacidade produtiva:



Fonte: Elaborada pela autora.

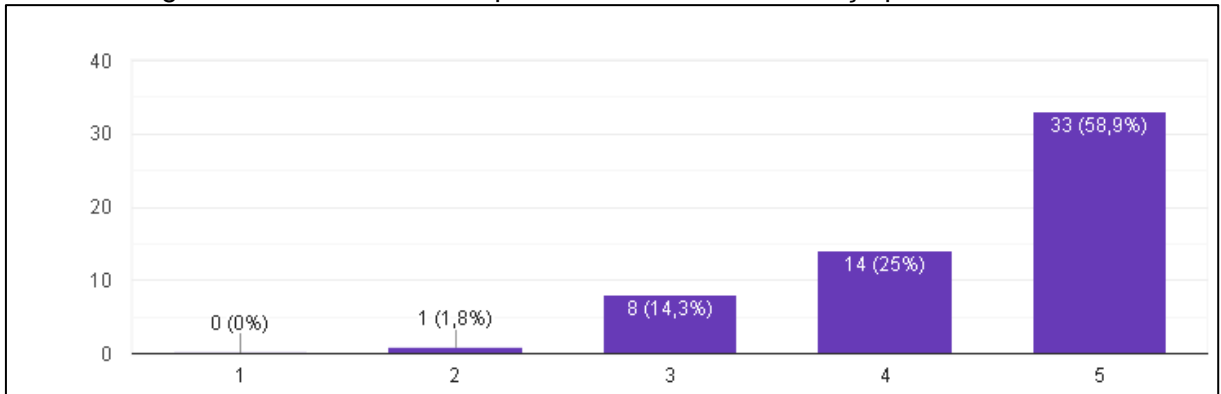
Em torno de 57% dos servidores declara trabalhar mesmo adoecido após a adoção do regime de teletrabalho, consequentemente reduzindo seus afastamentos por saúde, vide Figura 38.

Figura 38 - No teletrabalho reduzi meus afastamentos por saúde pois trabalho mesmo adoecido:



Fonte: Elaborada pela autora.

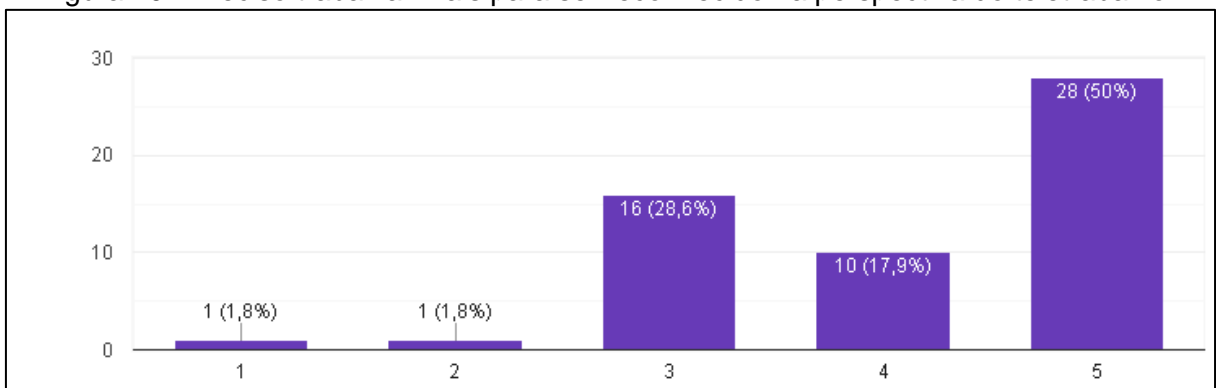
Figura 39 - No teletrabalho percebo uma maior cobrança por resultados:



Fonte: Elaborada pela autora.

Em torno de 85% dos servidores percebe uma maior cobrança por resultados após a adoção do regime de teletrabalho, isso provavelmente porque se não atingir as metas estipuladas, é desligado do programa, conforme especificações constantes na Portaria nº 1.182/PRES/INSS, de 20 de novembro de 2020.

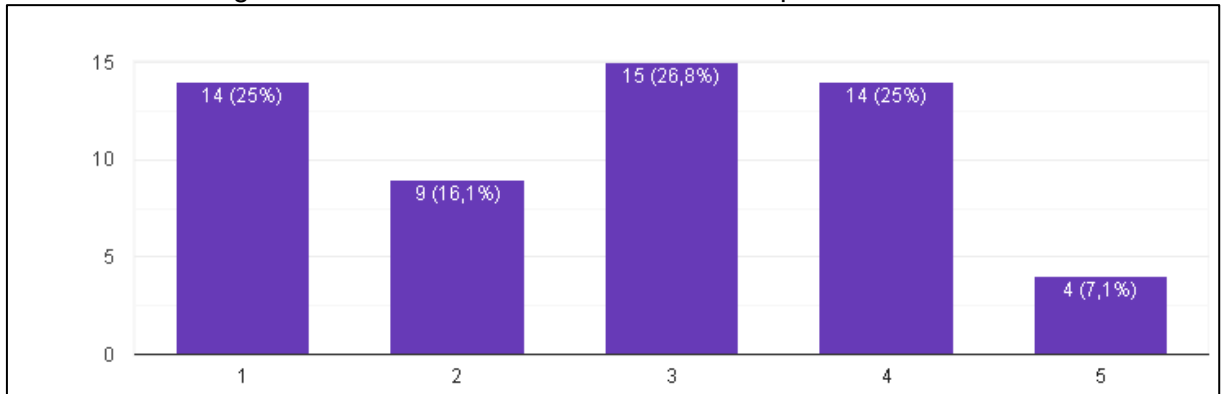
Figura 40 - Preciso trabalhar mais para ser reconhecido na perspectiva do teletrabalho:



Fonte: Elaborada pela autora.

Conforme Figura 40, a maioria dos servidores percebe que precisa trabalhar mais para ser reconhecido na perspectiva do teletrabalho, talvez para atingir as metas dispostas na Portaria nº 1.182/PRES/INSS, de 20 de novembro de 2020.

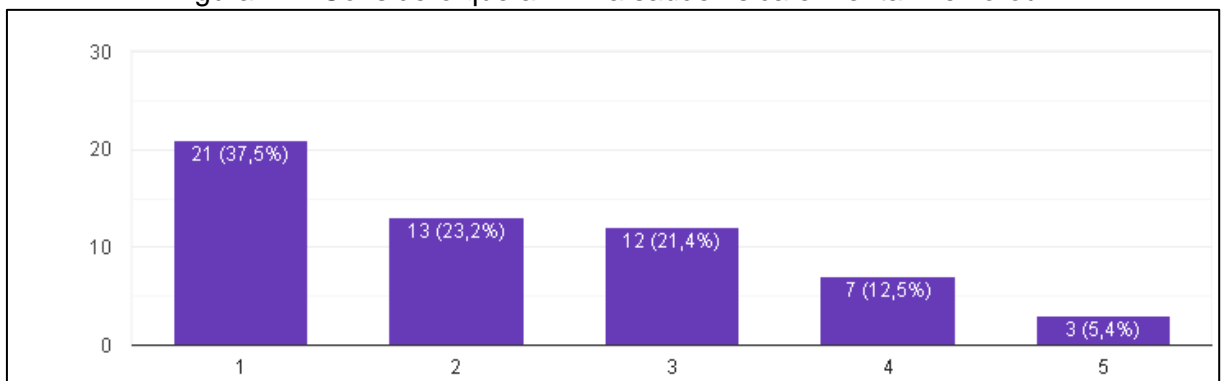
Figura 41 - O teletrabalho melhorou minha qualidade de vida:



Fonte: Elaborada pela autora.

Já em relação ao Item Qualidade de Vida, os índices se mostraram disparem na medida que cerca de 40% não consideram uma melhora significativa na qualidade de vida e 32% consideram que sim, que houve uma melhora significativa na qualidade de vida, como pode ser visualizado na Figura 41.

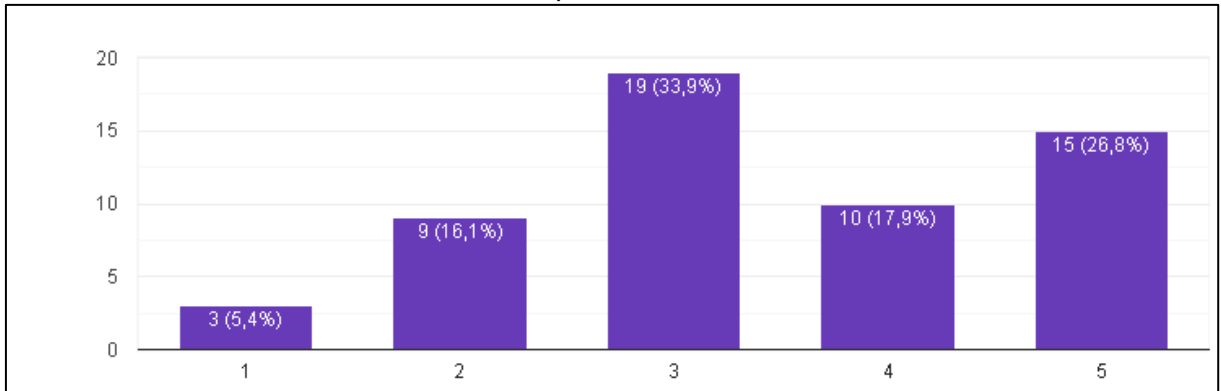
Figura 42 - Considero que a minha saúde física e mental melhorou:



Fonte: Elaborada pela autora.

Em relação ao Item Saúde Física e Mental, cerca de 60% discordam totalmente ou discordam, como pode-se visualizar na Figura 42.

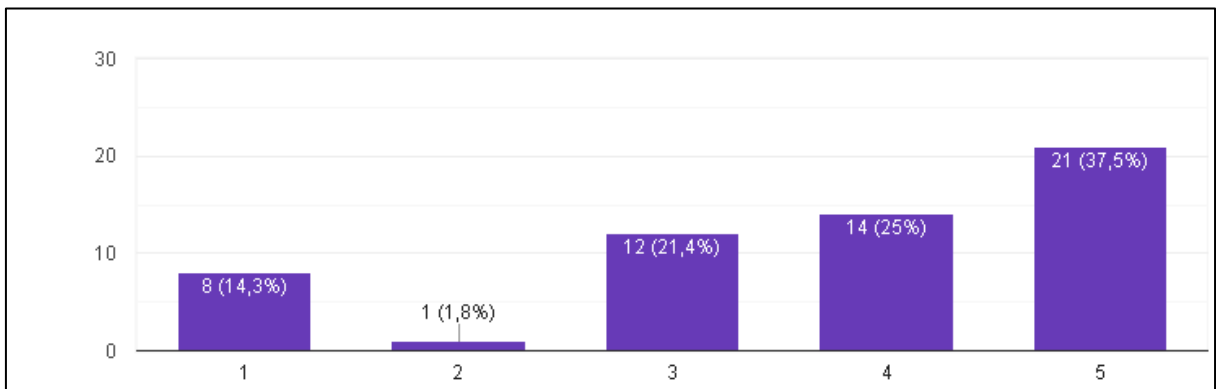
Figura 43 - No teletrabalho tenho menos acesso às ações educacionais de promoção de saúde e qualidade de vida:



Fonte: Elaborada pela autora.

No caso de acesso às ações educacionais a promoção de saúde e qualidade de vida durante o teletrabalho, destaca-se que a grande maioria foi de servidores indiferentes, cerca de 34%, o que destaca que talvez a promoção de saúde e qualidade de vida durante o trabalho presencial pode não estar sendo desenvolvida ou pode não estar alcançando os servidores.

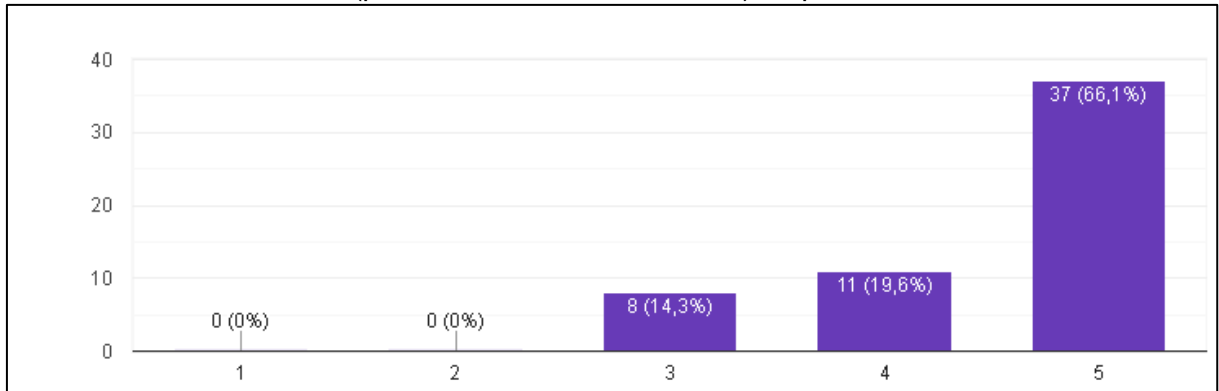
Figura 44 - Estou disposto a aprender uma nova atividade para melhor contribuir com o teletrabalho:



Fonte: Elaborada pela autora.

Algo que surpreende é a grande quantidade de servidores que está disposto a aprender uma nova atividade para melhor contribuir com o teletrabalho, cerca de 63% dos servidores concordam ou concordam totalmente com essa indagação como se constata na Figura 44.

Figura 45 - Sinto-me impactado pela conjuntura econômica e reformas estruturantes (previdenciária, administrativa) do país:



Fonte: Elaborada pela autora.

Na Figura 45 verifica-se que cerca de 86% dos servidores sentem-se muito impactados pelo conjunto de reformas que vem sendo realizado a nível nacional. Conforme esboçado no Referencial Teórico, a Administração Pública vem sendo cada vez mais orientada para uma Administração Pública Gerencial, pautada em eficiência, em atingimento de metas, em avaliação de desempenho, etc. Além das reformas estruturantes que já ocorreram, como por exemplo, a mais recente: Reforma da Previdência – que trouxe preocupação aos servidores, pois para que ocorressem os ajustes fiscais governamentais houve a redução de direitos dos segurados da Previdência Social –, ainda está em trâmite no Congresso Nacional a PEC nº 32/2020 referente a Reforma Administrativa que prevê, inclusive, demissão e redução da jornada e dos salários dos servidores e, portanto, está mais pautada nos servidores do que no desempenho do serviço público.

5 CONCLUSÃO

Com base na análise das respostas das questões propostas no questionário, juntamente com o acesso a base documental que abrange a base legislativa, consubstanciada pela a observação participante, foi possível inferir o impacto do teletrabalho na qualidade de vida, a forma como foi implementado o teletrabalho na unidade, o impacto de tudo isso na vida e carreira dos servidores e o consequente impacto aos beneficiários, ou seja, à sociedade.

O INSS, sendo a maior Autarquia da Administração Pública Federal, e uma das maiores seguradoras da América Latina, se não a maior, é responsável pela análise mensal de cerca 1 milhão de processos. Cidades têm a sua economia por vezes movimentada de forma significativa pela renda auferida dos segurados beneficiários de seus benefícios como aposentadoria, pensão por morte ou auxílio-doença, dentre outros.

Portanto, a legislação referente ao teletrabalho no Instituto veio com o objetivo de aumentar a quantidade de análise de processos e, conseqüentemente, diminuir a quantidade de pessoas aguardando pelo recebimento de benefícios a que têm direito, além de outros objetivos da Administração Pública. A legislação do teletrabalho é bem recente no Poder Executivo Federal. Remonta a metade do ano de 2018 e andava de maneira incipiente no Órgão. No entanto, com o advento da pandemia coronavírus, houve a acentuação exponencial de acessos remotos via *Virtual Private Network* (VPN).

No mês de agosto de 2021, completou-se cerca de um ano e meio de pandemia e um ano e meio de teletrabalho realizado pelos servidores na APSDI POA. Pudemos verificar, na presente pesquisa, o quanto essa rotina de trabalho fora do ambiente do empregador tem influenciado no dia a dia dos funcionários.

Foi possível verificar que o que atrela os servidores ao *home office* é a questão da flexibilidade de horário de trabalho, a melhoria significativa da velocidade da internet residencial comparativamente a disponibilizada pela autarquia, a possibilidade de conciliar a vida pessoal com a profissional, além de evitar os deslocamentos à sede e o aumento do convívio familiar.

Entretanto também há aspectos não tão positivos, pois os servidores relatam que tão embora tenham aumentado a produtividade, a carga de trabalho também

sofreu um aumento. Além disso, encontram dificuldade entre estabelecer horário de início e término da jornada de trabalho e é necessário – por vezes – trabalhar além da jornada diária. Houve grande quantidade de servidores que consideraram a piora em relação a saúde física e mental. Além da constatação de falta de apoio da autarquia para a realização das atividades de teletrabalho, incluindo a falta e treinamento.

O que ampara os servidores na realização do *telework*, na falta de apoio da autarquia e treinamento, é a colaboração dos colegas de trabalho.

Portanto, concluímos que os objetivos do trabalho foram atingidos, pois foi possível: verificar como está e como foi implementado o teletrabalho na unidade; a percepção dos servidores sobre o impacto do teletrabalho na sua vida, carreira e saúde além da questão do impacto social dessa nova forma de trabalho.

Sugere-se que a autarquia disponibilize maior quantidade de treinamento aos funcionários, visto que encontram apoio nas questões diárias uns com os outros, e – de certa forma – com o treinamento adequado há maior padronização o que diminui erros potenciais nas análises. Lembrando que lidamos com as vidas das pessoas e o tempo de análise é algo que tem que ser diminuído com a correta análise a fim de evitar retrabalhos. Talvez o custo de investimento em cursos e treinamentos seja menor que o custo da correção de erros e multas referentes a processos que vão parar, inclusive, na via judicial. E verifica-se que os servidores estão dispostos a aprender.

Sugere-se também a adequação das metas, pois quase a totalidade dos servidores retratou que grande parte das atividades que realizam não está compondo a cesta de metas e, talvez por isso, tenham que trabalhar além da jornada normal do dia a dia para que possam atingi-las.

Outra sugestão refere-se a ajuda de custo aos servidores públicos do executivo. A questão de ajuda de custo foi legislada em relação ao serviço privado (CLT), mas não em relação aos Órgãos públicos, sendo que há margem para a não adoção de isenção dos custos. O servidor em teletrabalho teve o seu vale transporte excluído, mas não há, por exemplo, uma substituição por um vale energia elétrica.

Outra questão a ser melhorada é a melhoria dos sistemas corporativos, que não funcionam adequadamente – de acordo com os servidores – além da

constatação fidedigna das quedas de sistema o que prejudica, respectivamente, a produtividade e o alcance das metas.

Essa pesquisa pode se prosseguir nos anos vindouros. Assim saber-se-á se a maioria dos servidores retornou ao trabalho presencial – após o término da fase aguda da pandemia de COVID-19 - e, se sim, o porquê. Bem como se houve correção e adequação da Autarquia em relação ao que foi sugestionado acima.

As potencialidades advindas desse trabalho também poderão ser aplicadas por pesquisadores que tenham o enfoque de estudo da qualidade de vida no setor público bem como do teletrabalho no setor público, pois, conforme relatamos nas justificativas iniciais, não há literatura nacional densa sobre esses assuntos. Essas, talvez, tenham sido as limitações encontradas no trabalho, que teve o panorama de poucas referências bibliográficas nacionais atuais, além da limitação de estarmos vivendo contemporaneamente à pandemia.

Portanto, sugere-se que outras organizações públicas percebam a importância do treinamento em relação ao trabalho, bem como a adoção de metas justas para que justas sejam também as avaliações de desempenho, características tão enfocadas atualmente no setor público e objetos da Reforma Administrativa que tramita no Congresso Nacional.

REFERÊNCIAS

BENEVENUTE, José Marcos Nunes, SOUZA, Sheila Ataíde Domingues de, CARVALHO, Ângela Maria do Amaral Abreu. Qualidade de Vida no Trabalho: a percepção dos servidores públicos. **Organizações e Democracia**, Marília, v. 20, n. 1, p. 45-66, jan./jun. 2019.

BRASIL. Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. **Diário Oficial da União**, Brasília, 134 ed, p. 1, 14 jul. 2017. Seção 1, pt.1.

BRASIL. Lei nº 12.551, de 15 de dezembro de 2011. Altera o art. 6º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para equiparar os efeitos jurídicos da subordinação exercida por meios telemáticos e informatizados à exercida por meios pessoais e diretos. **Diário Oficial da União**, Brasília, 241 ed, p. 3, 16 dez. 2011. Seção 1.

BRASIL. Portaria nº 1.182, de 20 de novembro de 2020. Institui as Centrais de Análise de Benefício, o Programa de Gestão na modalidade de regime de execução parcial, com dispensa do controle de frequência, e as Centrais de Análise de Alta Performance, como Programa de Gestão na modalidade de teletrabalho. **Diário Oficial da União**, Brasília, 225 ed, p. 108. 25. Nov, 2020. Seção 1.

BRASIL. Portaria nº 422, de 31 de março de 2020. Institui o trabalho remoto em caráter excepcional no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social, como medida de proteção e prevenção ao contágio para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19). **Diário Oficial da União**, Brasília, 63 ed, p. 25, 01 abr. 2020. Seção 1.

BRASIL. Instrução Normativa nº 28, de 25 de março de 2020. Estabelece orientações aos órgãos e entidades do Sistema de Pessoal Civil da Administração Pública Federal - SIPEC, quanto à autorização para o serviço extraordinário, à concessão do auxílio-transporte, do adicional noturno e dos adicionais ocupacionais aos servidores e empregados públicos que executam suas atividades remotamente ou que estejam afastados de suas atividades presenciais, nos termos da Instrução Normativa nº 19, de 12 de março de 2020, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 59 ed, p. 43, 26 mar. 2020. Seção 1.

BRASIL. Resolução nº 681, de 24 de maio de 2019. Institui, a título de experiência-piloto, as Centrais Especializadas de Alta Performance no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social, como Programa de Gestão na modalidade de teletrabalho. **Diário Oficial da União**, 100 ed, p. 18, 27 mai. 2019. Seção 1.

FARIA, Juliana Legentil Ferreira. **Desenho do Teletrabalho: percepções e práticas**. 2020. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas, UNB, Brasília, 2020. Disponível em:

https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/38454/1/2020_JulianaLegentilFerreiraFaria.pdf. Acesso em 13 jun. 2021.

FERREIRA, Patricia Itala. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: LTC, 2017.

FERREIRA, Vanessa Rocha; RODRIGUES, Kaio do Nascimento Rodrigues. Os Impactos Psicossociais da Utilização do Teletrabalho Durante a Pandemia no Trabalho da Mulher. **Direitos, Trabalho e Política Social**, Cuiabá, v. 7, n. 12, p. 113-136, jan./jun. 2021.

FILARDI, Fernando; CASTRO, Rachel Mercedes Penha de; ZANINI, Marco Tulio Fundão. Vantagens e desvantagens do teletrabalho na administração pública: análise das experiências do Serpro e da Receita Federal. **Cadernos EBAPE.BR**. Rio de Janeiro, v. 18, n. 1, p. 28-46, jan./mar. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/pJSWmhnCPvz6fGwdkcFyvLc/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em 13 jun. 2020.

FILHO, Milton Cordeiro Farias; FILHO, Emílio J. M. Arruda. **Planejamento da Pesquisa Científica**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2015.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p.57-63, mar./abr. 1995.

GUNTHER, Hartmut. Pesquisa Qualitativa Versus Pesquisa Quantitativa: Esta É a Questão? *In*: **Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 201-210, mai./ago. 2006.

INSS. Acesso à Informação: Institucional, 2017. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/institucional>. Acesso em: 11 abr. 2021.

INSS. Canais de Atendimento: Rede de Atendimento, 2018. Disponível em: https://www.gov.br/inss/pt-br/canais_atendimento/rede-de-atendimento. Acesso em: 11 abr. 2021.

INSS. Notícias. Acordos, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/acordos/inss-e-ministerio-publico-federal-firmaram-acordo-que-fixa-prazos-para-analises-e-concessoes-de-beneficios>. Acesso em: 28 ago. 2021.

KLEIN, Leander Luiz, PEREIRA, Breno Augusto Diniz, LEMOS, Ricardo Brião. Qualidade de vida no trabalho: Parâmetros e avaliação no serviço público. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 20, n. 3, p. 1-35, 2019.

LOZADA, Gisele; NUNES, Karina da Silva. **Metodologia Científica**. 1 ed. Porto Alegre: SAGAH, 2018.

LOSEKANN, Raquel Gonçalves Caldeira Brant; MOURÃO, Helena Cardoso. **Caderno de Administração**, Maringá, v. 28, p. 71-75, jun. 2020.

MENDES, Ricardo Augusto de Oliveira; OLIVEIRA, Lucio Carlos Dias; VEIGA, Anne Gabriela Bastos. A viabilidade do teletrabalho na administração pública brasileira. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 6, n. 3, p. 12745-12759, mar. 2020.

MUGNATTO, Silvia. Especialistas afirmam que reforma administrativa não prioriza desempenho do serviço público: Avaliações individuais de servidores não vão garantir melhoria do serviço público, segundo especialistas ouvidos pela comissão. **Agência Câmara de Notícias**. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/790205-especialistas-afirmam-que-reforma-administrativa-nao-prioriza-desempenho-do-servico-publico/> Acesso em: 26 nov. 2021.

OLIVEIRA, Luciano Oliveira de. **Gestão de pessoas aplicada ao setor público**. Porto Alegre: SAGAH, 2017.

OLIVEIRA, Rafael Carvalho Rezende. **Novo perfil da regulamentação estatal: Administração Pública de resultados e análise de impacto regulatório**. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

RIBEIRO, Atos de Lima; CHIUSOLI, Cláudio Luiz. Geração X e Y: Diferenças entre o Uso Dos Recursos Tecnológicos. **Revista de Administração de Empresas Eletrônica – RAEE**, n. 12, p. 25-39, 2020.

ROCHA, Cháris Telles Martins da; AMADOR, Fernanda Spanier. O teletrabalho: conceituação e questões para análise. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 152-162, jan./mar. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/xdbDYsyFztnLT5CVwpxGm3g/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 12 jun. 2021.

SERAFIM, Alessandra da Cruz. *et al.* Riscos psicossociais e incapacidade do servidor público: um estudo de caso. **Psicologia: Ciência e profissão**. Brasília, v. 32, n. 3, p. 686-705, dez. 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/Ng7q7qYJv9VPhhyTxqNSHDc/?lang=pt>. Acesso em: 30 mai. 2021.

SILVA, Anielson Barbosa da; GODOY, Christiane Klenübing; BANDEIRA-DE-MELO, Rodrigo (orgs.). **Pesquisa Qualitativa em Estudos Organizacionais**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

SILVA, Juliane Silveira Freire; GRAMS, Ana Laura Bertelli; SILVEIRA, Jamur Fraga da. **Estatística**. 1 ed. Porto Alegre: SAGAH, 2018.

VIEIRA, Cristiane Gonçalves. Teletrabalho no Setor Público. **Cadernos**, [S.l.], v. 1, n. 6, p. 93-115, dez. 2020. ISSN 2595-2412. Disponível em: <https://www.tce.sp.gov.br/epcp/cadernos/index.php/CM/article/view/108>. Acesso em: 18 abr. 2021.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DOS SERVIDORES

Caro servidor, essa pesquisa faz parte da conclusão do curso de especialização em Administração Pública no Século 21 da UFRGS com o título preliminar: O Impacto do Teletrabalho na Qualidade de Vida do Servidor na Agência da Previdência Social Digital de Porto Alegre em Contexto Pandêmico.

Os dados coletados serão tratados de forma confidencial e serão disponibilizados após sua conclusão.

Identificação

1. Qual seu Gênero?

Feminino Masculino Outros

2. Em que Década você nasceu?

1950 1960 1970 1980 Outros

3. Qual seu estado civil?

Solteiro(a) Casado(a) União Estável Divorciado(a) Outros

4. Seu cargo na previdência é:

Técnico Analista Outro

5. Trabalha na previdência em média:

Entre 1 e 5 anos

Entre 5 e 10 anos

Entre 10 e 15 anos

Entre 15 e 20 anos

Mais de 20 anos

6. Qual a sua realidade atual:

Estou no Teletrabalho pelo Programa de Gestão do INSS (parcial ou integral)

Estou em Teletrabalho Remoto devido à pandemia do novo Corona-Vírus

Fatores Pessoais e Interpessoais

7. Prioritariamente você executa as atividades de teletrabalho em qual período?

Manhã Tarde Noite Madrugada

8. Há quanto tempo optou pelo teletrabalho?
- Há 3 meses
 - Há 6 meses
 - Há 1 ano
 - Mais de 1 ano
 - Não optei
9. Por qual regime de trabalho você optou?
- Parcial (PGRP)
 - Integral (CEAP)
 - Não optei (CEAB RD, CEAB MAN, OUTROS)
10. Você faz tratamento para doença crônica?
- Sim
 - Não
11. Você reside com pessoas que demandam cuidados?
- Sim
 - Não
12. Você é pessoa com deficiência?
- Sim
 - Não

Para cada afirmativa abaixo, você deverá manifestar o seu grau de discordância ou concordância, numa escala que varia de 1 (Discordo Totalmente) a 5 (Concordo Totalmente)

13. Consigo conciliar minha vida pessoal com a profissional:
- Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente
14. Faço o meu trabalho com mais qualidade quando estou em teletrabalho/trabalho remoto:
- Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

15. Não precisar me deslocar até a instituição contribui para a minha permanência no teletrabalho/trabalho remoto:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

16. Sinto-me satisfeito ao realizar as minhas atividades em regime de teletrabalho/trabalho remoto:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

17. O teletrabalho/trabalho remoto possibilita maior convivência com minha família e amigos:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

18. Consigo estabelecer uma rotina no teletrabalho/trabalho remoto atendendo às demandas diárias:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

19. Consigo manter uma rotina organizada e saudável equilibrando o tempo dedicado ao trabalho e a vida pessoal:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

20. Consigo estabelecer o limite de início e término de jornada de trabalho:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

Relacionamento com o trabalho (chefias e colegas)

21. Parte das atividades que realizo não são consideradas para atingimento das metas:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

22. Posso opinar nas decisões sobre a distribuição de tarefas:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

23. O INSS oferece apoio para as minhas atividades de teletrabalho/trabalho remoto:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

24. O INSS oferece apoio para as minhas atividades de teletrabalho/trabalho remoto:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

25. O INSS oferece treinamento compatível com as necessidades do trabalho:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

26. Percebo a valorização do resultado do meu trabalho:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

27. Minha chefia colabora para a realização do meu trabalho:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

28. Negocio a programação das minhas tarefas com a minha chefia:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

29. Recebo a colaboração dos colegas de trabalho quando necessito:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

30. Existem momentos de convivência social com os colegas do trabalho:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

Tecnologias e Sistemas

31. Realizo minhas atividades em um espaço físico apropriado (luminosidade, ruídos e mobília):

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

32. A conexão com a internet atende às minhas necessidades no teletrabalho/trabalho remoto:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

33. Os sistemas corporativos necessários para o desenvolvimento do meu trabalho funcionam adequadamente:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

34. Percebi o aumento com os custos residenciais (internet, luz, mobiliário, equipamentos) após a adoção do regime de teletrabalho/trabalho remoto:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

Fatores relacionados à saúde

35. Avalio que a carga (quantidade/intensidade) de trabalho aumentou:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

36. Houve o aumento da minha produtividade:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

37. Preciso trabalhar além da jornada de trabalho diária para que possa atingir as metas:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

38. As metas são compatíveis com a minha capacidade produtiva:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

39. No teletrabalho/trabalho remoto reduzi meus afastamentos por saúde, pois trabalho mesmo adoecido:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

40. No teletrabalho/trabalho remoto percebo uma maior cobrança por resultados:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

41. Preciso trabalhar mais para ser reconhecido na perspectiva do teletrabalho/trabalho remoto:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

42. O teletrabalho/trabalho remoto melhorou a minha qualidade de vida:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

43. Considero que a minha saúde física e mental melhorou:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

44. No teletrabalho/trabalho remoto tenho menos acesso às ações educacionais de promoção de saúde e qualidade de vida:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

45. Estou disposto a aprender uma nova atividade para melhor contribuir com o teletrabalho/trabalho remoto:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

46. Sinto-me impactado pela conjuntura econômica e reformas estruturantes (previdenciária, administrativa) do país:

Discordo Totalmente Discordo Indiferente Concordo Concordo Totalmente

APÊNDICE B – SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA

SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA ACADÊMICO-CIENTÍFICA

Através do presente instrumento, solicitamos do Gestor do INSS, autorização para a realização da pesquisa integrante do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do(a) acadêmico(a) ANNE CAROLINE DOS SANTOS, orientado(a) pelo(a) Prof^o(a) ANDREA POLETO OLTRAMARI, tendo como título preliminar IMPACTO DO TELETRABALHO NA QUALIDADE DE VIDA DO SERVIDOR NA AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL DIGITAL DE PORTO ALEGRE EM CONTEXTO PANDÊMICO.


A coleta de dados será feita através da aplicação de QUESTIONÁRIO, conforme modelo anexo a ser modificado a fim de melhoramento.


A presente atividade é requisito para a conclusão do curso de ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO SÉCULO 21, da UFRGS. As informações aqui prestadas não serão divulgadas sem a autorização final da Instituição campo de pesquisa.







Porto Alegre, 30 de junho de 2021.


Acadêmico (a)

APÊNDICE C – ENVIO DO QUESTIONÁRIO AOS COLEGAS

Pesquisa: Qualidade de Vida no Teletrabalho 

 Você encaminhou esta mensagem em Qui, 15/07/2021 10:10

 **Anne Caroline dos Santos**
Qui, 08/07/2021 15:07     

Cco:  +85 pessoas

Colegas, boa tarde!

Estou fazendo uma pesquisa que faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Administração Pública no Século 21 da UFRGS. Essa pesquisa se baseia numa que já fora enviada pelo Setor de Qualidade de Vida, só um pouco mais ampliada e voltada para os servidores da APSDI.

As questões podem ser respondidas em até 5 minutinhos através do link: <https://forms.gle/46TiY2g2HUs5frEH7>

Lembrando que os dados são sigilosos e sua identificação é genérica!

Sua resposta é muito importante!

Obrigada,

Anne Caroline dos Santos
Técnico do Seguro Social
Matr. 1524145

APÊNDICE D – REENVIO DO QUESTIONÁRIO AOS COLEGAS

Pesquisa: Qualidade de Vida no Teletrabalho


Anne Caroline dos Santos
Qui, 15/07/2021 10:10

Cco: [REDACTED] +66 pessoas

*Ignore essa mensagem caso já tenha respondido.

Colegas, bom dia!

Reitero e-mail abaixo de solicitação para participação da pesquisa!
Sua resposta é muito importante e leva só 5 minutinhos através do link: <https://forms.gle/46TIY2g2HUs5frEH7>



Pesquisa sobre Qualidade de Vida no Teletrabalho

Caro servidor, essa pesquisa faz parte da conclusão do curso de especialização em Administração Pública no Século 21 da UFRGS com o título: O Impacto do Teletrabalho na Qualidade de Vida do Servidor na Agência da Previdência Social Digital de Porto Alegre em Contexto Pandêmico. Os dados coletados serão tratados de forma confidencial e serão disponibilizados após sua conclusão.

forms.gle

Obrigada,

Anne Caroline dos Santos
Técnico do Seguro Social
Matr. 1524145

De: Anne Caroline dos Santos <anne.santos@inss.gov.br>
Enviado: quinta-feira, 8 de julho de 2021 15:07
Assunto: Pesquisa: Qualidade de Vida no Teletrabalho

Colegas, boa tarde!

Estou fazendo uma pesquisa que faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Administração Pública no Século 21 da UFRGS. Essa pesquisa se baseia numa que já fora enviada pelo Setor de Qualidade de Vida, só um pouco mais ampliada e voltada para os servidores da APSDI.

As questões podem ser respondidas em até 5 minutinhos através do link: <https://forms.gle/46TIY2g2HUs5frEH7>

Lembrando que os dados são *confidenciais* e sua identificação é genérica!

...

APÊNDICE E – AUTORIZAÇÃO DA PESQUISA PELA CHEFIA

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Superintendência Regional Sul Gerência Executiva Porto Alegre
Agência da Previdência Social Digital Porto Alegre

DESPACHO

Agência da Previdência Social Digital Porto Alegre, em 01/07/2021

Ref.: Processo nº 35014.214404/2021-47.

Int.: ANNE CAROLINE DOS SANTOS.

Ass.: Solicitação de autorização para pesquisa acadêmica.

1. Solicitações do Gerente Executivo atendidas pela postulante com a juntada do comprovante de que esta matriculada no curso e aposição de assinatura no documento em PDF.
2. Me manifesto ciente e de acordo com a realização da pesquisa integrante do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do(a) acadêmico(a) ANNE CAROLINE DOS SANTOS, orientado(a) pelo(a) Profº(a) ANDREA POLETO OLTRAMARI, tendo como título preliminar IMPACTO DO TELETRABALHO NA QUALIDADE DE VIDA DO SERVIDOR NA AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL DIGITAL DE PORTO ALEGRE EM CONTEXTO PANDÊMICO.
3. Feitas as considerações, encaminho ao SOGP, conforme orientação do Gerente Executivo.


GERENTE APS DIGITAL PORTO ALEGRE

ANEXO A**ANEXO I****Portaria PRES/INSS nº 1.182, de 20/11/2020****TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE****Nome:** **Matrícula:** **Unidade de lotação e exercício atuais:**

Declaro, para fins de participação no programa de gestão nas modalidades de regime de execução parcial ou teletrabalho, que:

I - possuo:

- a) capacidade de organização e autodisciplina, cumprimento de prazos estabelecidos, interação com os demais participantes da equipe, aprendizado e utilização de novas tecnologias e formas de trabalho e atuação pró-ativa e voltada à obtenção de resultados;
- b) perfil adequado ao desenvolvimento de atividades sem controle de frequência;
- c) conhecimento técnico necessário à análise de benefícios administrados pelo INSS;

II - apresento aptidão para a execução de trabalho remoto e para a utilização de sistemas eletrônicos;

III - manifesto proatividade e predisposição para lidar com a elevada quantidade de processos;

IV - comprometo-me a providenciar as estruturas tecnológicas, inclusive certificado digital, e físicas necessárias, mediante a utilização de equipamentos e mobiliários adequados e ergonômicos, assumindo, inclusive, os custos referentes à conexão à internet, à energia elétrica e ao telefone, entre outras despesas decorrentes;

V - estou ciente que minha participação no programa de gestão não constitui direito adquirido, podendo ser desligado nas condições estabelecidas na Seção III desta portaria;

VI - estou ciente quanto a vedação de pagamentos das vantagens a que se referem os arts. 29 a 36 da Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020;

VII - estou ciente não permitir, sob qualquer forma, a interferência de terceiros ou a sua participação nos trabalhos que estejam sob a minha responsabilidade;

VIII - estou ciente quanto ao dever de observar as disposições constantes da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no que couber;

IX - Estou ciente das orientações da Portaria nº 15.543/SEDGG/ME, de 2 de julho de 2020, que divulga o Manual de Conduta de Agente Público Civil do Poder Executivo Federa; e

X - estou ciente das metas estabelecidas e demais dispositivos constantes nesta Portaria.

Manifesto, por fim, plena aceitação aos termos da Portaria Pres/INSS nº 1.182, de 20/11/2020.
Justificativa (se necessário):

Em / /

 Local

ANEXO B

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

ANEXO III

PORTARIA Nº 422 /PRES/INSS, DE 31 DE MARÇO DE 2020

DECLARAÇÃO DE IMPEDIMENTO DE REALIZAÇÃO DE TRABALHO REMOTO

Nome completo:	
Matrícula:	
Endereço completo:	
CPF:	
Telefone de contato:	
Motivo da Impossibilidade de exercer trabalho remoto: (Descrever as razões que impedem a realização do trabalho remoto)	
Servidor se enquadra nas hipóteses dos arts. 6º, 7º ou 8º?	() SIM () NÃO
Hipótese de enquadramento com base no art. 6º, 7º ou 8º:	
Declaro que que estou ciente de que a prestação de informação falsa me sujeitará às sanções penais e administravas previstas em Lei.	
Local e Data:	
Assinatura:	

ANEXO C

PORTARIA CONJUNTA Nº 2 /DIRBEN/DIRAT/INSS, DE 23 DE OUTUBRO DE 2018

Estabelece diretrizes para implementação da Central de Análise, com o objetivo de centralizar os requerimentos de reconhecimento inicial de direitos.

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999;
Decreto nº 9.104, de 24 de julho de 2017;
Resolução nº 661/PRES/INSS, de 16 de outubro de 2018; e
Portaria nº 769/PRES/INSS, de 11 de setembro de 2018.

OS DIRETORES DE BENEFÍCIOS e de ATENDIMENTO DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS, no uso das atribuições que lhes confere o Decreto nº 9.104, de 24 de julho de 2017, e considerando:

- a. a necessidade de otimizar a força de trabalho para conferir celeridade e economicidade ao atendimento prestado pelo INSS;
- b. a importância de melhorar o atendimento à sociedade, por meio de instrumentos eficazes aplicados no desempenho da Rede de Atendimento do INSS;
- c. a existência de contingente elevado de requerimentos iniciais de benefícios previdenciários e assistenciais que aguardam análise, os quais foram solicitados há mais de 45 (quarenta e cinco) dias, mediante processos físicos ou digitais; e
- d. a necessidade de estabelecer diretrizes para o desenvolvimento de ações descentralizadas com vistas a mitigar os efeitos da demanda de requerimentos de benefícios pendentes de análise e uniformizar os fluxos e procedimentos em relação à centralização da análise,

RESOLVEM:

Art. 1º Ficam estabelecidas as diretrizes para implantação da Central de Análise nas Gerências-Executivas – GEX.

Art. 2º Os servidores destinados à análise processual, prioritariamente, deverão ter exercício direcionado à análise de requerimentos de reconhecimento inicial de direito que estejam há mais de 45 (quarenta e cinco) dias aguardando análise, independentemente do local em que estejam lotados.

Parágrafo único. Nos termos do *caput*, serão priorizados os requerimentos relativos aos benefícios de aposentadorias, pensões, salário-maternidade, auxílio-reclusão e os assistenciais.

Art. 3º Será implementada configuração padrão do exercício dos servidores dedicados ao atendimento ao público, conforme diretrizes estabelecidas a partir dos estudos de demanda de cada unidade, constante no Anexo I, que indica a quantidade de servidores que deverá ser alocada em cada área de atendimento.

Parágrafo único. Para o cálculo previsto no *caput*, será considerado o tempo estimado do serviço e o período de trabalho de cinco horas para fins de atendimento, exceto para serviço de triagem/expresso, cujo período considerado será de seis horas.

CAPÍTULO I

DIVISÃO DAS ÁREAS

Art. 4º Para uniformização do atendimento nas Agências da Previdência Social – APS convencionais, estas serão divididas nas seguintes áreas/serviços, por tipo de atividade executada:

I - benefícios por incapacidade - atendimento administrativo;

II - protocolo de requerimentos;

III - manutenção de benefícios;

IV - atendimento especializado;

V - triagem; e

VI - análise.

§ 1º Cada área descrita nos incisos do *caput* executará os serviços discriminados no Anexo II.

§ 2º Para definição das áreas foram considerados todos os serviços disponíveis no Sistema de Agendamento - SAG Gestão, todos os registros sistêmicos, bem como a média dos tempos de atendimento.

§ 3º Para a uniformização de que trata o *caput*, a força de trabalho deverá ser alocada de acordo com a divisão da unidade, nos termos dos incisos do *caput* e apontada na planilha do Anexo III, atendendo ao quantitativo de servidores para cada área, na forma do Anexo I.

§ 4º As unidades que identificarem divergências no quantitativo de servidores lotados e o descrito no Anexo I, deverão informar a situação à Seção Operacional de Gestão de Pessoas - SOGP da respectiva GEX.

Art. 5º A rotina para implementação da Central de Análise seguirá o seguinte cronograma:

I - o Gerente da APS preencherá a planilha com a relação nominal e matrícula de seus servidores (Anexo III), com base nos dados constantes no Anexo I, e terá prazo de três dias para devolver ao Serviço/Seção de Atendimento – SERAT/SEAT;

II - o (a) SERAT/SEAT terá cinco dias de prazo para configurar todas as agendas;

III - a Divisão de Gestão do Atendimento – DIVAT efetuará a abertura da agenda, caso o (a) SERAT/SEAT não cumpra o determinado após esgotado o prazo estabelecido no inciso II do *caput*;

IV - no âmbito da Administração Central, a Diretoria de Atendimento – DIRAT acompanhará o cumprimento do disposto nos incisos II e III do *caput* e questionará as Superintendências-Regionais – SR caso não haja a configuração proposta;

V - todas as APS devem ofertar vagas suficientes ao atendimento da demanda informada, exceto as APS em que o volume da demanda for superior ao quantitativo de servidores disponíveis; e

VI - os atendimentos ficam padronizados com a duração apontada no SAG Gestão para efeito de cálculo e distribuição da demanda entre os servidores, conforme Anexo II.

Art. 6º Observado o disposto no art. 667-A da Instrução Normativa nº 77, de 21 de janeiro de 2015, os serviços disponíveis no Meu INSS não devem ser priorizados nas unidades. O, o atendimento nas APS ocorrerá com atendimento agendado apenas quando o cidadão não obtiver meios de fazê-lo pela internet ou aplicativo.

Parágrafo único. As unidades que ainda não adotaram o procedimento mencionado no *caput* devem efetuar os ajustes necessários, de modo que o atendimento de extratos seja reduzido.

Art. 7º Os atendimentos de manutenção de benefícios e de solicitação de extratos serão agendados, conforme informações constantes no [Memorando-Circular Conjunto nº 18 /DIRBEN/DIRAT/INSS, de 4 de maio de 2018](#), e no [Memorando-Circular nº 1/CGCAR/DIRAT/INSS, de 4 de julho de 2018](#), respectivamente.

Art. 8º O Protocolo/Requerimento de Benefícios terá duração padronizada de vinte minutos, conforme informado no [Memorando-Circular nº 10/DIRAT/INSS, de 14 de março de 2018](#).

§ 1º As unidades que ainda não implantaram o fluxo do INSS Digital deverão informar a situação à respectiva SR.

§ 2º As SR deverão informar à DIRAT quais unidades não adotaram o novo modelo de atendimento, para fins de ajuste no acompanhamento.

CAPÍTULO II

COMPETÊNCIA DOS SERVIDORES NO ATENDIMENTO

Art. 9º O servidor que atuar no atendimento agendado de manutenção ou protocolo terá seu exercício configurado no SAG Gestão, de modo a efetuar, como base, quinze atendimentos/dia.

§ 1º No caso de não comparecimento do segurado, o servidor deverá ser realocado para auxiliar no atendimento dos serviços do grupo de atendimento especializado.

§ 2º Não havendo volume que justifique a configuração de quinze vagas para a mesma área, o servidor deverá realizar atendimentos agendados de outra área.

§ 3º Na falta do servidor, os atendimentos para ele agendados deverão ser distribuídos entre os servidores presentes.

Art. 10. O servidor que atuar no atendimento de benefício por incapacidade/atendimento administrativo terá o seu exercício configurado no SAG Gestão, de modo a efetuar, como base, quinze atendimentos/dia.

Art. 11. Os servidores alocados:

I - na área de triagem terão sua jornada de trabalho completa em tal posição da unidade, sempre que possível;

II - no grupo de atendimento especializado terão o seu exercício configurado no SAG Gestão, de modo a efetuar, como base, trinta atendimentos/dia.

Art. 12. O complemento da jornada de trabalho do servidor que não possuir a integralidade de sua jornada no atendimento agendado terá a configuração definida pelo SEAT/SERAT, em conjunto com o gestor da APS, de acordo com a necessidade apontada na planilha de cálculo da demanda, sendo alocado, preferencialmente, na análise processual.

Art. 13. Alocados todos os servidores necessários para atendimento ao público da unidade, os servidores restantes terão prioridade para configuração de seu exercício na análise dos benefícios elencados no parágrafo único do art. 2º, em fase de reconhecimento inicial de direitos, aguardando análise há mais de 45 (quarenta e cinco) dias, conforme cálculo de demanda.

Art. 14. Suprida a necessidade de servidores alocados no atendimento ao público, as unidades nas quais o número de servidores necessários para a análise for igual ou menor ao volume necessário para cumprimento da demanda do reconhecimento inicial de direito, poderão ser direcionados até 20% (vinte por cento) dos servidores alocados na análise, conforme Anexo I, para as demais atividades que não sejam reconhecimento inicial de direito.

§ 1º Deverão ser observadas as portarias de designação de servidores para exercer atividades do Monitoramento Operacional de Benefícios – MOB.

§ 2º As unidades em que a demanda de atendimento for superior ao quantitativo de servidores disponíveis, as SR deverão informar à DIRAT para fins de ajuste no acompanhamento.

CAPÍTULO III **ACOMPANHAMENTO DA GESTÃO DO ATENDIMENTO**

Art. 15. Conforme Anexo IV, serão produzidos relatórios gerenciais contendo os itens relacionados nos incisos a seguir e a consulta será uniforme, salva e compartilhada com cada usuário responsável pelo encaminhamento das mesmas para as SR:

- I - percentual de atendimento agendado X espontâneo do grupo extratos;
- II - percentual de senhas do Meu INSS X extratos (agendados ou não);
- III - percentual do atendimento agendado X espontâneo do grupo manutenção;
- IV - diferença entre agendamentos e a quantidade de solicitados; e
- V - percentual da quantidade de insucessos para a demanda.

Art. 16. O acompanhamento da gestão do atendimento ao público obedecerá à seguinte rotina, com base nos relatórios gerenciais mencionados no art. 15:

I - caberá à DIRAT, semanalmente, verificar os atendimentos realizados, elaborar relatório com as informações obtidas e encaminhar à DIVAT. Os relatórios serão emitidos no âmbito das SR e GEX;

II - a DIVAT extrairá e encaminhará os relatórios gerenciais à SEAT/SERAT, conforme descrito no art. 19, sendo tais relatórios no nível de GEX e APS;

III - as equipes do SEAT/SERAT encaminharão os relatórios aos Gerentes das APS convencionais, com apontamento dos possíveis ajustes necessários; e

IV - os Gerentes das APS receberão as informações e atuarão, caso necessário, para correção junto aos servidores, especialmente quanto ao quantitativo de atendimentos por servidor, por área de atuação.

Art. 17. A garantia de execução da gestão do atendimento ocorrerá na seguinte sequência:

I - a DIVAT verificará semanalmente os casos que não tiveram alteração e comunicará à equipe de atendimento da GEX no próximo encaminhamento de relatório gerencial;

II - a equipe de atendimento da GEX deverá apresentar exposição de

motivos para tal situação por e-mail, à DIVAT, devendo informar quais ações serão adotadas para resolução de tais ocorrências;

III - repetindo-se a situação descrita no inciso II do *caput*, sem justificativa, a DIVAT informará o Superintendente, que deverá questionar o Gerente-Executivo, e este, por suavez, adotará as medidas pertinentes para garantia da correção dos casos concretos apontados; e

IV - no âmbito da Administração Central, quinzenalmente, a DIRAT efetuará reunião com as DIVAT, preferencialmente por meio de videoconferência, para tratar da execução das rotinas de acompanhamento.

CAPÍTULO IV

~~IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE ANÁLISE~~

~~(Revogado pela Resolução nº 691 /PRES/INSS, de 25 de julho de 2019, publicada no DOU nº 143, de 26/7/2019, Seção 1, págs. 151/153)~~

~~Art. 18. A Central de Análise é um ambiente centralizador, não necessariamente físico, para análise dos requerimentos de benefícios no âmbito da GEX.~~

~~§ 1º O objetivo da Central de Análise é organizar, distribuir e sistematizar as rotinas de acompanhamento com vistas à análise e conclusão dos benefícios previdenciários e assistenciais aguardando análise há mais de 45 (quarenta e cinco) dias, independentemente se físicos ou digitais.~~

~~§ 2º Em se tratando de processos digitais do Gerenciador de Tarefas — GET, a centralização deverá ocorrer na Unidade Orgânica — UO da Agência da Previdência Social Digital — APSDI, e, quando não houver APSDI, será na UO da GEX.~~

~~§ 3º O início da ação de implantação da Central de Análise independe da conclusão de aquisições de equipamentos e outras contratações, bem como de qualquer reforma ou modificação de mobiliário nas APS e GEX.~~

~~§ 4º Haja vista as necessidades de infraestrutura já mapeadas, estão em curso os seguintes processos:~~

~~I — aumento dos *links* de dados: Processo nº 35000.000917/2018-26, com previsão de lançamento de edital para a primeira quinzena de dezembro de 2018, e previsão de operacionalização na primeira quinzena de junho de 2019; e~~

~~II — aquisição de *scanners*: Processo nº 35000.000928/2018-14, com previsão de edital para primeira quinzena de outubro de 2018, e previsão de entrega dos equipamentos em março de 2019.~~

~~Art. 19. As GEX terão, no máximo, dez dias para implantação das diretrizes estabelecidas neste Ato, conforme o fluxo a seguir:~~

~~I — nos locais onde não exista APSDI, a GEX designará um servidor para atuar como responsável pela Central de Análise e um substituto eventual, por meio de~~

portaria;

~~II — cabe à DIVAT a habilitação da UO das GEX em que não há APSDI;~~

~~III — cabe ao SEAT/SERAT configurar o SAG Gestão na UO GEX para a execução das tarefas necessárias à implementação deste processo de trabalho, conforme Anexo V; e~~

~~IV — cabe ao SEAT/SERAT configurar os exercícios dos servidores das APS Convencionais, Digitais e Central de Análise, conforme Anexo III.~~

CAPÍTULO V SISTEMA PRISMA

Art. 20. Em relação à utilização do Sistema de Benefícios PRISMA, o acesso se dará de forma descentralizada, devendo ser observado o seguinte:

I - o gerente da APS deverá efetuar o cadastramento do Órgão Local – OLMantenedor das demais APS subordinadas à GEX, conforme Anexo VI;

II - os servidores deverão manter o acesso no PRISMA da base local, isto é, se o servidor estiver:

a) em APS Convencional ou Digital deverá utilizar o PRISMA da APS Convencional ou Digital, respectivamente; e

b) na Central de Análise deverá utilizar o PRISMA designado pela GEX;

III - quando não houver indicação no requerimento, deverá ser observado o endereço do requerente para fins de OL mantenedor do benefício e órgão pagador.

Parágrafo único. Poderão utilizar o PRISMA de forma centralizada, as GEX que já trabalham desta forma.

Art. 21. Compete ao gestor da APS:

I - preencher a planilha de mapeamento dos servidores da APS;

II - executar a ação de mapeamento conforme o preenchimento;

III - lançar os afastamentos dos servidores no SAG Gestão;

IV - cadastrar no Sistema PRISMA o OL mantenedor;

V - homologar a frequência do servidor sob sua responsabilidade;

VI - comunicar, por e-mail, ao responsável da Central de Análise, a ausência/afastamentos dos servidores em exercício nesta;

VII - definir o responsável na unidade para alterações gerenciais no

PRISMA dos benefícios protocolados na base local;

VIII - a cada sete dias realizar transferências das tarefas que não foram transferidas automaticamente em razão de inconsistência do Sistema;

IX - consultar, no GET, na aba “fila da unidade”, as inconsistências mencionadas no inciso VIII do *caput* e realizar a transferência manual das tarefas de benefícios que ainda se encontram sob sua vinculação e que se enquadram nos casos descritos no parágrafo único do art. 2º, para a UO da Central de Análise; e

X - acompanhar a quantidade de atendimento por servidor, pelo Sistema Atendimento – SAT ou pela Central de Acompanhamento e pelo Sistema de Atendimento – CASA.

Art. 22. Caberá ao responsável designado da Central de Análise ou ao Gerente da APSDI:

I - acompanhar o desempenho dos trabalhos dos servidores alocados na análise;

II - distribuir e/ou redistribuir tarefas, se necessário, inclusive quando forrequecimento físico;

III - atuar em parceria com os gestores locais, inclusive quando houver requerimento físico nas APS convencionais;

IV - enviar relatórios aos gestores das APS/GEX para subsidiar a avaliação dedesempenho dos servidores;

V - atuar no monitoramento e execução da rotina de gestão determinada nesta norma; e

VI - auxiliar e dirimir as dúvidas referentes à operacionalização PRISMA e do reconhecimento inicial do direito.

Parágrafo único. Até que seja disponibilizada nova versão do Sistema GET, no que diz respeito à rotina automática de distribuição de tarefas, os servidores da análise deverão “puxar próxima tarefa” para que assim haja garantia de que a tarefa mais antiga seja analisada prioritariamente. A distribuição ocorrerá apenas para correção de empecilhos, por exemplo, quando o servidor “puxar tarefa” e a mesma já estiver habilitada no PRISMA em outra UO.

CAPÍTULO VI

ACOMPANHAMENTO DA GESTÃO DO ACERVO

Art. 23. Com vistas a subsidiar as ações de análise dos requerimentos aguardando decisão há mais de 45 (quarenta e cinco) dias, serão extraídos relatórios do SUIBE, conforme Anexo VII, sendo que:

I - a Divisão de Gestão de Benefícios – DIVBEN será responsável por efetuar as extrações até 24 (vinte e quatro) horas após carga do SUIBE;

II - a periodicidade das extrações será a cada carga de informações do SUIBE;

III - dependendo da necessidade de informação, o formato da consulta será em nível de GEX e APS e será uniforme; e

IV - as planilhas encaminhadas devem indicar objetivamente quais benefícios/tarefas devem ser trabalhados, devendo ser priorizados os processos com maior tempode espera para análise, observando a DER, independentemente da espécie.

Art. 24. Como rotina de acompanhamento da conclusão de tarefas no GET, serão desenvolvidos os seguintes fluxos padronizados, conforme Anexo VIII:

I - a DIVBEN emitirá os relatórios de tarefas atrasadas, extraídos no GET/GET Gestão, ordenando pelas tarefas mais atrasadas e enviará à equipe de benefícios da GEX; e

II - a equipe de benefícios da GEX encaminhará ao responsável da Central de Análise ou APSDI a lista dos requerimentos/tarefas para sua análise, com prioridade absoluta nos requerimentos que estão aguardando análise há mais de 45 (quarenta e cinco) dias.

Art. 25. O acompanhamento da gestão do acervo de requerimentos de benefícios organizados na Central de Análise de cada GEX obedecerá à seguinte rotina, com base nos relatórios gerenciais mencionados nos arts. 23 e 24 e orientações contidas no Anexo IX:

I - caberá a Diretoria de Benefícios – DIRBEN verificar, quinzenalmente, os requerimentos pendentes e concluídos, de modo a identificar inconsistências nos registros. Uma vez identificadas, deverá ser solicitado à Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência – Dataprev, ou às unidades descentralizadas, as ações necessárias para conclusão;

II - a DIVBEN extrairá e encaminhará os relatórios gerenciais designados nos arts. 23 e 24 à equipe de benefícios da GEX;

III - a equipe de benefícios da GEX encaminhará aos responsáveis da Central de Análise, ou da APSDI, a lista dos requerimentos/tarefas que estão aguardando análise há mais de 45 (quarenta e cinco) dias;

IV - a equipe de benefícios da GEX também deverá depurar a lista recebida e acompanhar a implementação da rotina de análise e conclusão de benefícios;

V - quando se tratar de benefício do Sistema de Administração de Benefícios por Incapacidade – SABI, este deverá ser encaminhado ao gestor da APS convencional, haja vista que a Central de Análise não atuará neste seguimento, cabendo a este atender a demanda; e

VI - os responsáveis pelas Centrais de Análise e APSDI deverão encaminhar aos servidores os requerimentos/tarefas apontadas para sua conclusão, dando prioridade absoluta aos requerimentos que estão aguardando análise há mais de 45 (quarenta e cinco) dias.

Art. 26. A garantia da execução da gestão do acervo ocorrerá na seguinte sequência:

I - a DIVBEN deverá verificar na carga posterior dos relatórios citados nos arts.23 e 24 os casos que se repetem e não tiveram alteração de *status*, comunicando à equipe de benefícios da GEX no próximo encaminhamento de relatório gerencial;

II - a equipe de benefícios da GEX deverá apresentar exposição de motivos para tal situação por e-mail, à DIVBEN, devendo informar quais ações serão adotadas para resolução de tais ocorrências;

III - persistindo a situação descrita no inciso II do *caput*, sem justificativa, a DIVBEN informará ao Superintendente e este deverá questionar o Gerente-Executivo que, por sua vez, deve adotar as medidas pertinentes para garantia da análise e decisão dos casos elencados; e

IV - no âmbito da Administração Central, quinzenalmente, a DIRBEN efetuará reunião com a DIVBEN, preferencialmente por meio de videoconferência, para tratar da execução das rotinas de acompanhamento.

CAPÍTULO VII

COMPETÊNCIA DOS SERVIDORES NA ANÁLISE DE RECONHECIMENTO INICIAL DE DIREITOS

Art. 27. Os servidores alocados na análise do reconhecimento inicial de direitos deverão atingir, no mínimo, noventa pontos mensais referentes à conclusão de requerimentos de benefícios/tarefas em fase de reconhecimento inicial de direito.

§ 1º Para fins de mensuração da pontuação descrita no *caput*, serão definidos pontos por grupos de requerimentos, de acordo com a complexidade da análise, sendo:

I - peso 1,00 = Aposentadorias e Benefícios Assistenciais; e

II - peso 0,75 = Pensões, Auxílio-Reclusão e Salário Maternidade.

§ 2º Serão consideradas apenas as tarefas/processos concluídos, não havendo pontuação intermediária.

§ 3º Até que seja implementada a alteração mencionada no parágrafo único do art.22, compete ao servidor alocado na análise:

I - selecionar a tarefa por meio do botão “puxar próxima tarefa” no GET;

II - “puxar nova tarefa” imediatamente após esgotar os procedimentos

administrativos possíveis para análise da tarefa anterior;

III - verificar se há tarefas com exigências cumpridas e analisá-las antes de puxar nova tarefa;

IV - preencher diariamente a Planilha de Cálculo de Pontos (Anexo X); e

V - enviar a planilha no último dia útil do mês ao responsável pela Central de Análise ou Gerente da APSDI.

CAPÍTULO VIII

ACOMPANHAMENTO DA AÇÃO

Art. 28. A DIRAT e a DIRBEN efetuarão o acompanhamento semanal e quinzenal das ações que serão implementadas.

Art. 29. Até a primeira quinzena de dezembro de 2018, a DIRAT e a DIRBEN realizarão, a título de avaliação, uma aferição comparativa dos resultados obtidos com esta ação, com aqueles observados ao final de setembro de 2018, em relação aos seguintes itens :

I - percentual de atendimento agendado X espontâneo do grupo extratos;

II - percentual de senhas do Meu INSS X extratos (agendados ou não);

III - percentual do atendimento agendado X espontâneo do grupo manutenção;

IV - diferença entre agendamentos e a quantidade de solicitados;

V - percentual da quantidade de insucessos para a demanda;

VI - quantidade de atendimento por servidor;

VII - quantidade de servidores alocados para análise de requerimentos iniciais de benefício;

VIII - quantidade dos requerimentos despachados com mais de 45 (quarenta e cinco) dias; e

IX - média dos requerimentos despachados por servidor.

Art. 30. Concluídas as rotinas de implementação, será realizada avaliação da possibilidade de publicação de ato, nos termos estabelecidos na Instrução Normativa nº 1/MPDG, de 31 de agosto de 2018.

Art. 31. Caberá às equipes de atendimento e benefícios das SR verificar a possibilidade do transbordo entre as GEX de sua vinculação, desde que estas já tenham tratado os requerimentos pendentes há mais de 45 (quarenta e cinco) dias.

Art. 32. Torna-se sem efeito o [Memorando-Circular nº 34/DIRAT/INSS, de 26 de setembro](#)

de 2016.

Art. 33. Os Anexos desta Portaria Conjunta serão publicados no Portal do INSS. Art. 34.

Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

AGNALDO CURADO NOVATO FILHO
Diretor de Benefícios

LUIZ OTAVIO COLLYER PONTES
Diretor de Atendimento

Publicada no BS nº 204, de 23/10/2018

ANEXO D**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL****PRESIDÊNCIA****PORTARIA PRES/INSS Nº 1.285, DE 5 DE ABRIL DE 2021**

Dispensa o comparecimento dos servidores das Centrais de Análise de Benefício – Ceabs nas unidades de lotação, tendo em vista o atual estágio da crise sanitária provocada pela pandemia decorrente do coronavírus (Covid-19) e as diretrizes de endurecimento da quarentena nas Unidades Federativas.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS, no uso das atribuições que lhe confere o Decreto nº 9.746, de 8 de abril de 2019, e tendo em vista a necessidade de reduzir o deslocamento de casa para o trabalho no estágio atual da crise sanitária provocada pela pandemia decorrente do coronavírus (Covid-19), bem como o que consta no Processo Administrativo nº 35014.079597/2020-01,

RESOLVE:

~~Art. 1º Dispensar, até 30 de abril de 2021, todos os servidores das Centrais de Análise de Benefício – Ceabs da obrigatoriedade de comparecimento às unidades de lotação.~~ (Alterado pela Portaria PRES/INSS nº 1.297, de 29 de abril de 2021, publicada no BS nº 80, de 30/4/2021)

~~Art. 1º Dispensar, até 31 de maio de 2021, todos os servidores das Centrais de Análise de Benefício – Ceabs da obrigatoriedade de comparecimento nas unidades de lotação.~~ (Alterado pela Portaria PRES/INSS nº 1.303, de 26 de maio de 2021, publicada no BS nº 99, de 27/5/2021)

~~Art. 1º Dispensar, até 30 de junho de 2021, todos os servidores das Centrais de Análise de Benefício – Ceabs da obrigatoriedade de comparecimento nas unidades de lotação.~~ (Alterado pela Portaria PRES/INSS nº 1.319, de 29 de junho de 2021, publicada no BS nº 120, de 29/6/2021)

Art. 1º Dispensar, até 31 de julho de 2021, todos os servidores das Centrais de Análise de Benefício – Ceabs da obrigatoriedade de comparecimento nas unidades de lotação.

§ 1º São servidores das Ceabs, nos termos da Portaria nº 1.182/PRES/INSS, de 20 de novembro de 2020, aqueles que:

I - estão no teletrabalho, em regime de execução integral, por meio da Central de Análise de Alta Performance – Ceap;

II - estão parcialmente no teletrabalho, por meio do Programa de Gestão em Regime de Execução Parcial – PGRP; e

III - não estão em teletrabalho, parcial ou integral, por não fazer parte de programa de gestão.

§ 2º O prazo a que se refere o **caput** poderá ser prorrogado e, enquanto durar, o código aplicável no Sistema de Registro Eletrônico de Frequência – Sisref será de:

I - trabalho remoto para os servidores dos incisos II e III do §

1º; eII - teletrabalho para os servidores do inciso I do § 1º.

§ 3º Os servidores das Ceabs permanecerão em teletrabalho ainda que haja desligamento dos programas de gestão, observadas as condições expostas nos arts. 2º e 3º.

§ 4º Os servidores das Ceabs que estão em trabalho remoto por força da Portaria nº 1.199/PRES/INSS, de 30 de novembro de 2020, passam a ser regidos por este ato normativo.

§ 5º Havendo desligamento da Ceab, por qualquer motivo, durante o período estabelecido no **caput**, o servidor voltará ao trabalho remoto, enquanto vigorar a Portaria nº 1.199/PRES/INSS, de 2020, ou outra que venha substituí-la.

~~Art. 2º O servidor do PGRP, não havendo manifestação expressa em contrário, será credenciado automaticamente à Ceap a partir de 1º de julho de 2021, se atingir a meta diária de: (Alterado pela Portaria PRES/INSS nº 1.297, de 29 de abril de 2021, publicada no BS nº 80, de 30/4/2021)~~

Art. 2º O servidor do PGRP receberá um comunicado pelo correio eletrônico institucional, informando que poderá ingressar na Ceap a partir de 1º de julho de 2021, se atingir a meta diária de:

I - 4,48 pontos no mês de março, que equivale a uma meta mensal de 103,04 pontos;

II - 4,85 pontos no mês abril, que equivale a uma meta mensal de 97 pontos;

III - 5,20 pontos no mês de maio, que equivale a uma meta mensal de 109,20 pontos; e

IV - 5,55 pontos a partir de junho

~~Art. 3º O servidor da Ceab que não está em teletrabalho, não havendo manifestação expressa em contrário, será credenciado automaticamente à Ceap a partir de 1º de julho de 2021, se atingir a meta diária de: (Alterado pela Portaria PRES/INSS nº 1.297, de 29 de abril de 2021, publicada no BS nº 80, de 30/4/2021)~~

Art. 3º O servidor da Ceab que não está em teletrabalho receberá um

comunicado pelo correio eletrônico institucional, informando que poderá ingressar na Ceap a partir de 1º de julho de 2021, se atingir a meta diária de:

- I - 4,27 pontos no mês de março, que equivale a uma meta mensal de 98,21 pontos;
- II - 4,70 pontos no mês abril, que equivale a uma meta mensal de 94 pontos;
- III - 5,12 pontos no mês de maio, que equivale a uma meta mensal de 107,52 pontos; e
- IV - 5,55 pontos a partir de junho.

~~Art. 4º A meta líquida, nos termos do art. 3º da Portaria nº 1.254/PRES/INSS, de 23 de dezembro de 2020, será apurada a partir das metas estabelecidas nos arts. 2º e 3º, apenas para fins de credenciamento automático na Ceap. (Alterado pela Portaria PRES/INSS nº 1.297, de 29 de abril de 2021, publicada no BS nº 80, de 30/4/2021)~~

Art. 4º A meta líquida, nos termos da Portaria nº 1.254/PRES/INSS, de 23 de dezembro de 2020, será apurada a partir das metas estabelecidas nos arts. 2º e 3º, apenas para fins de credenciamento à Ceap.

§ 1º Se o servidor não atingir a meta líquida, apurada na forma do **caput**, retornará para a mesma situação que estava anteriormente, sem nenhum prejuízo.

~~§ 2º O servidor que, mesmo atingindo a meta líquida, não quiser ser credenciado automaticamente à Ceap, deverá se manifestar a partir do dia 17 de junho de 2021, por meio de canal a ser divulgado pela Diretoria de Atendimento – DIRAT. (Alterado pela Portaria PRES/INSS nº 1.297, de 29 de abril de 2021, publicada no BS nº 80, de 30/4/2021)~~

§ 2º O comunicado a que se referem os arts. 2º e 3º será enviado a partir de 9 de junho de 2021 e o servidor terá 5 (cinco) dias para manifestar formalmente seu interesse em participar da Ceap, respondendo a mensagem recebida.

Art. 5º O servidor da Ceap e do PGRP poderá ser desligado do programa somente nas hipóteses previstas no art. 36 da Portaria nº 1.182/PRES/INSS, de 2020, observado o disposto no art. 1º.

Art. 6º Em caso de insuficiência de desempenho, apurado de acordo com a Portaria nº 1.254/PRES/INSS, de 2020, não terá direito ao pagamento do bônus relativo ao Programa Especial, regido pela Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019, o servidor:

- I - da Ceap e do PGRP, além de estar sujeito ao desligamento na forma do art. 5º; e
- II - que não participa de programa de gestão, nos termos do inciso III do § 1º do art. 1º.

Art. 7º Compete às Divisões de Atendimento – DIVATs, com o apoio

administrativo da Coordenação das Ceabs e do Gerente de Ceap, acompanhar mensalmente o desempenho de cada servidor da Ceab, realizar o credenciamento automático, quando for o caso, e fazer os desligamentos dos programas de gestão.

Parágrafo único. A Coordenação das Equipes Locais de Análise de Benefícios – Elabs dará todo apoio necessário à Coordenação das Ceabs para fazer cumprir o disposto no **caput**.

Art. 8º Compete à DIRAT dar o suporte necessário às DIVATs e acompanhar, mensalmente, quem terá direito ao pagamento do bônus relativo ao Programa Especial regido pela Lei nº 13.846, de 2019.

Art. 9º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

LEONARDO JOSÉ ROLIM GUIMARÃES

Presidente

Publicada no Boletim de Serviço nº 65, de 08/04/2021.

Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO JOSE ROLIM GUIMARAES, Presidente**, em 08/04/2021, às 07:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_org_ao_acesso_externo=0, informando o código verificador 3239524 e o código CRC B4CFCBBF.

Referência: Processo nº 35014.079597/2020-01

SEI nº 3239524
