



O TELETRABALHO E SEUS REFLEXOS NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR SERVIDORES TÉCNICO ADMINISTRATIVOS EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE ENSINO SUPERIOR

Wellington Soares da Costa¹

De conformidade ao RESUMO (p. 7) e à INTRODUÇÃO (p. 16-22), estuda-se a percepção de técnicos administrativos da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) sobre a qualidade de vida no teletrabalho durante a pandemia de COVID-19, bem como a percepção de docentes, discentes e técnicos quanto à qualidade dos serviços prestados pela instituição nesse contexto.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E REVISÃO DA LITERATURA (p. 23-41), capítulo formado por seis itens: teletrabalho (Quadros 1 e 2 alusivos a vantagens e desvantagens para o trabalhador e as organizações, p. 24-25), operações de serviço ao cliente, qualidade em serviços, modelo *Service Performance* (SERVPERF) de Cronin & Taylor (apresentado no Quadro 4, p. 32-33, propõe-se a medir as dimensões tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia num total de vinte e dois itens), organizações do setor público (os princípios constitucionais da Administração Pública podem ser destacados) e revisão da literatura (etapas e citação de periódicos científicos nos termos de avaliação Qualis da CAPES).

METODOLOGIA (p. 42-55). Após o pré-teste com análise de confiabilidade e coeficiente Alfa de Cronbach (Tabela 1, p. 49), aplicam-se dois questionários via formulário eletrônico do *Google Drive*: o primeiro é respondido por técnicos administrativos e relaciona-se à qualidade de vida (vinte e cinco questões, além de oito quesitos sociais); o segundo é adaptação do modelo SERVPERF (vinte e duas questões originais desse modelo e acréscimo de sete) e destinado a esses técnicos, docentes, discentes de graduação e discentes de pós-graduação sobre a qualidade dos serviços prestados pela UFPE. Relacionam-se aos questionários: Quadro 9 (p. 43-44), Quadro 10 (p. 45-46) e Apêndice C (p. 98-105).

Formulam-se três hipóteses (p. 55):

- “Hipótese 1 (H1): Os técnicos administrativos não possuem equipamentos e ambiente adequados para desenvolvimento do teletrabalho e necessitaram comprar estes itens”;
- “Hipótese 2 (H2): Os clientes (TAES, docentes e discentes) tem suas necessidades atendidas através do teletrabalho, por isso, estão satisfeitos” – TAE significa técnico administrativo em educação;
- “Hipótese 3 (H3): Os técnicos administrativos, mesmo após o fim da pandemia e o retorno do isolamento social, tem maior interesse em continuar com teletrabalho do que retornar ao atendimento presencial”.

¹ E-mail para contato: wsc333@gmail.com





No universo de 44.220 pessoas (soma de docentes, discentes e técnicos, excluídos apenas os servidores e discentes que atuam de modo presencial no Hospital das Clínicas), os três *campi* da UFPE são considerados. Utiliza-se amostra estratificada de 381 participantes e proporcionalidade por categoria (Tabela 2, Equação 1, Tabela 3 e Tabela 4, p. 50-52 e p. 54).

Observa-se que “não foi possível alcançar o número de resposta para categoria de discentes de graduação de Recife, e o quantitativo de discentes de Vitória é muito pequeno, dessa forma, com base na utilização da técnica de amostra estratificada, foram utilizados os resultados da entrevista dos discentes de graduação do CAA para representar toda categoria de discentes de graduação da UFPE” (p. 54). CAA é a sigla do Centro Acadêmico do Agreste, correspondente ao *campus* do Agreste (cidade de Caruaru).

RESULTADOS E DISCUSSÕES (p. 56-83), capítulo dividido em duas partes: análise descritiva e análise inferencial.

No estudo descritivo, constata-se que:

- os técnicos avaliam que a qualidade de vida é maior no teletrabalho, pretendem continuar com o teletrabalho integral ou parcial e estão satisfeitos com o serviço prestado pela instituição nesse contexto;
- os docentes, os alunos de pós-graduação e os estudantes de graduação entendem positivamente a prestação de serviços pela UFPE no regime do teletrabalho (a qualidade de vida é avaliada somente pelos técnicos, conforme registrado anteriormente).

Em análise inferencial, o mestrando usa o *software* Minitab.

No Quadro 11 (p. 76-77), registra-se a síntese das inferências referentes ao segundo questionário (serviço prestado). Afirma-se: “de um modo geral todos avaliaram de forma positiva as dimensões confiabilidade, segurança e empatia, com relação a presteza os discentes de graduação e pós-graduação avaliaram melhor a dimensão, ou seja, o público externo pontuou melhor este grupo de perguntas, na dimensão tangibilidade houve maior discordância entre os estratos entrevistados, docentes e discentes de graduação não consideram as páginas atrativas não encontram facilmente os conteúdos, TAEs e docentes (clientes internos) indicaram que as páginas não estão atualizadas, vale salienta, que estes quatro grupos possuem características bem específicas, os clientes internos transitam por um número maior de setores que os clientes externos, cabendo assim, a avaliação de melhorias, atualização e padronização dos sites da instituição para atender as necessidades de todos os públicos” (p. 77-78). TAE significa técnico administrativo em educação.

As inferências pertinentes ao primeiro questionário (qualidade de vida) são sintetizadas no Quadro 12 (p. 79). Averigua-se que, para os técnicos, o teletrabalho é muito vantajoso: “todas as vantagens medidas foram confirmadas, três das dez desvantagens não foram confirmadas: dupla jornada de trabalho, aumento dos custos relacionados ao trabalho e falha no gerenciamento de tempo” (p. 80).

Ainda em análise inferencial, testam-se as três hipóteses: a primeira não é confirmada; só se confirmam a segunda e a terceira.





CONCLUSÃO (p. 84-87), dividida em dois tópicos: A) contribuições do trabalho; B) limitações do estudo e futuras pesquisas.

Por fim, REFERÊNCIAS (p. 88-95) e três apêndices:

- APÊNDICE A – ARTIGOS INTERNACIONAIS SOBRE TELETRABALHO (p. 96);
- APÊNDICE B – ARTIGOS NACIONAIS SOBRE TELETRABALHO (p. 97);
- APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO ELETRÔNICO (p. 98-105).

A dissertação adapta o modelo *Service Performance* (SERVPERF) e apresenta especificidades do teletrabalho a partir das percepções de técnicos, docentes e discentes de uma instituição pública federal atuante na educação superior. Essas contribuições são relevantes e ainda estimulam estudos futuros, inclusive avaliações pela Administração Pública em nível ministerial, a fim de se aperfeiçoar o teletrabalho.

REFERÊNCIA:

VANDERLEY, José Marcelo Lopes. **O teletrabalho e seus reflexos na qualidade dos serviços prestados por servidores técnico administrativos em uma instituição pública de ensino superior**. 2022. 105 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Pernambuco, Caruaru, 2022. Disponível em: <https://catalogodeteses.capes.gov.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

