



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

JOSÉ MARCELO LOPES VANDERLEY

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

CARUARU
2022

JOSÉ MARCELO LOPES VANDERLEY

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

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Engenharia de Produção.

Área de concentração: Otimização e Gestão da Produção.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Sampaio Lopes

Coorientadora: Prof^ª. Dr^ª. Marcele Elisa Fontana

CARUARU
2022

Catálogo na fonte:
Bibliotecária – Paula Silva - CRB/4 - 1223

V235t 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. / José Marcelo Lopes Vanderley. – 2022.
105 f.; il.: 30 cm.

Orientador: Rodrigo Sampaio Lopes.
Coorientadora: Marcele Elisa Fontana.
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Mestrado em Engenharia de Produção, 2022.
Inclui Referências.

1. Teletrabalho. 2. Serviço público. 3. SERVPERF. 4. Qualidade de vida. I. Lopes, Rodrigo Sampaio (Orientador). II. Fontana, Marcele Elisa (Coorientadora). III. Título.

CDD 658.5 (23. ed.) UFPE (CAA 2022-016)

JOSÉ MARCELO LOPES VANDERLEY

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

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Engenharia de Produção.

Área de concentração: Otimização e Gestão da Produção.

Aprovada em: 22/04/2022.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Rodrigo Sampaio Lopes (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Gilson Lima da Silva (Examinador Externo)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Alessandro de Castro Corrêa (Examinador Externo)
Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Pará

Dedico este trabalho a minha família, esposa Maria Emanoela, filhos: Maria Laura (in memoriam), Francisco de Assis e Sarah Beatriz. Meus pais, Maria Lúcia (in memoriam) e Gercino Cordeiro. Irmãos: Marcos e Marccone.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pois somente, com sua permissão, é possível alcançar nossos objetivos;

À Universidade Federal de Pernambuco e seus funcionários pela oportunidade e recursos oferecidos;

Ao meu orientador Professor Rodrigo Sampaio Lopes, pela confiança, aprendizados, orientação e paciência, contribuindo significativamente para o desenvolvimento desse trabalho e crescimento pessoal;

À minha coorientadora Professora Marcele Elisa Fontana pelas contribuições para pesquisa, paciência e suporte fundamentais para o desenvolvimento desse estudo;

À Professora Giuliana Bono, coordenadora do PPGE CAM até julho de 2021, que apoiou toda minha jornada no mestrado, sempre incentivando o crescimento pessoal e profissional;

Ao professor Anderson Paiva, atual coordenador do PPGE CAM, por todo apoio e divulgação da pesquisa;

A todos os docentes, discentes, secretários(as), técnicos(as) administrativos(as) e bibliotecários(as) da UFPE, pelas respostas e divulgação dos questionários, contribuindo para o desenvolvimento desta pesquisa;

Aos colegas servidores: Caran, George, Jordana, Rodrigo, e aos amigos desde a graduação: John, Kaio, Sílvio e Naialy pelas observações valiosas durante a fase de pré-teste do questionário;

A George Andrade, amigo e secretário do PPGE P-CAA, pelo incentivo e todo apoio durante essa jornada, sempre profissional, educado e atencioso;

A todos os docentes do PPGE P-CAA, por passar seus conhecimentos de forma positiva, esclarecendo dúvidas, contando suas experiências e permitindo a troca de conhecimento;

Aos colegas do mestrado, pelas trocas de conhecimento, trabalhos em grupo e ajuda nos momentos difíceis;

A todos meus familiares e amigos, pelo apoio, incentivo e paciência nesse período de dedicação e estudo, em alguns momentos, necessitei priorizar os estudos e trabalhos, estando por muitas vezes ausente, registro aqui muitíssimo obrigado.

"E eu vos digo: pedi, e vos será dado; buscai, e achareis; batei, e vos será aberta. Pois todo aquele que pede, recebe; aquele que procura, acha; e ao que bater, se lhe abrirá."
(BÍBLIA, N. T., Lucas, 11:9-10).

RESUMO

A chegada da pandemia causada pelo Coronavírus em 2019, alterou significativamente a rotina e modo de trabalho em várias organizações devido à necessidade de isolamento social. Verifica-se que, essa alteração na rotina de trabalho pode apresentar vantagens e desvantagens para o servidor público, também existe a possibilidade de queda de qualidade dos serviços prestados aos clientes desses serviços, dentre eles, discentes, docentes e os próprios técnicos administrativos, neste contexto, o presente trabalho objetiva analisar quais as percepções dos Técnicos Administrativos em Educação com relação as vantagens e desvantagens do teletrabalho, bem como, avaliar a qualidade desses serviços prestados, subsidiando assim, os gestores com informações importantes sobre a organização e implantação do teletrabalho. Para isso, foram utilizados dois questionários: o primeiro sobre a qualidade de vida aplicado entre os servidores da UFPE e outro sobre a qualidade dos serviços, aplicado com este mesmo público, docentes, e discentes de graduação e pós-graduação vinculados aos três campi da Universidade, os questionários tiveram sua estabilidade constatada através do cálculo do coeficiente Alfa de Cronbach. Os dados foram coletados e analisados através de estatísticas descritivas e inferenciais, formulação de hipóteses e realização do teste de postos sinalizados de Wilcoxon para verificar a veracidade destas hipóteses. A pesquisa concluiu que os clientes estão satisfeitos com o atendimento remoto, e que existem alguns itens que podem ser melhorados conforme informações coletadas no questionário SERVPERF. Com relação aos servidores, observou-se que todas as vantagens e a maioria das desvantagens do teletrabalho relatadas na literatura foram confirmadas, grande parte dos servidores gostaria de continuar com essa modalidade laboral de trabalho, mesmo que de modo híbrido, após o período de isolamento social.

Palavras-chave: teletrabalho; serviço público; SERVPERF; qualidade de vida.

ABSTRACT

The arrival of the pandemic caused by the Coronavirus in 2019 significantly changed the routine and way of working in several organizations due to the need for social isolation. It is verified that this change in the work routine can present advantages and disadvantages for the public servant, there is also the possibility of a drop in the quality of the services provided to the clients of these services, among them, students, teachers and the administrative technicians themselves, in this In this context, the present work aims to analyze the perceptions of Administrative Technicians in Education regarding the advantages and disadvantages of telework, as well as to evaluate the quality of these services provided, thus subsidizing managers with important information about the organization and implementation of telework. For this, two questionnaires were used: the first on the quality of life applied among UFPE employees and the other on the quality of services, applied with this same public, professors, and undergraduate and graduate students linked to the three campuses of the University of Pernambuco. University, the stability of the questionnaires was verified through the calculation of Cronbach's Alpha coefficient. Data were collected and analyzed using descriptive and inferential statistics, formulating hypotheses and carrying out the Wilcoxon signed rank test to verify the veracity of these hypotheses. The survey concluded that customers are satisfied with remote service, and that there are some items that can be improved according to information collected in the SERVPERF questionnaire. Regarding the servers, it was observed that all the advantages and most of the disadvantages of teleworking reported in the literature were confirmed, most servers would like to continue with this type of work, even if in a hybrid way, after the period of social isolation.

Keywords: telework. public service; SERVPERF; quality of life.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Etapas de revisão da literatura	36
Figura 2 – Publicações por ano	38
Figura 3 – Qualis das publicações	39
Figura 4 – Temas das publicações	39
Figura 5 – Canais de atendimento remoto utilizados pelos TAEs	57
Figura 6 – Nível de satisfação geral dos TAEs	60
Figura 7 – Canais de atendimento remoto utilizados pelos docentes	62
Figura 8 – Nível de satisfação geral dos docentes	63
Figura 9 – Canais de atendimento remoto utilizados pelos discentes de pós-graduação	65
Figura 10 – Nível de satisfação geral dos discentes de pós-graduação	66
Figura 11 – Canais de atendimento remoto utilizados pelos discentes de graduação de Recife	67
Figura 12 – Nível de satisfação geral dos discentes de graduação de Recife	68
Figura 13 – Canais de atendimento remoto utilizados pelos discentes de graduação do CAA	70
Figura 14 – Nível de satisfação geral dos discentes de graduação do CAA	71
Figura 15 – Canais de atendimento remoto utilizados pelos discentes do CAV	72
Figura 16 – Nível de satisfação geral dos discentes de graduação do CAV	73
Figura 17 – Nível de satisfação geral dos clientes	81

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Vantagens e desvantagens do teletrabalho para os trabalhadores	24
Quadro 2 – Vantagens e desvantagens do teletrabalho para as organizações	25
Quadro 3 – O Instrumento SERVQUAL	31
Quadro 4 – O Instrumento SERVPERF	32
Quadro 5 – Protocolos adotados para busca e seleção de publicações	37
Quadro 6 – Detalhamento dos locais de aplicação do teletrabalho	40
Quadro 7 – Detalhamento dos artigos no setor público	41
Quadro 8 – Resumo das vantagens e desvantagens do teletrabalho	43
Quadro 9 – Questões sobre qualidade de vida dos TAEs versus vantagens e desvantagens	43
Quadro 10 – SERVPERF adaptado ao teletrabalho	45
Quadro 11 – Síntese da inferência das respostas dos entrevistados	76
Quadro 12 – Confirmação ou não das vantagens e desvantagens do teletrabalho	79

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Alfa de Cronbach dos questionários	49
Tabela 2 – Tamanho da população estratificada	50
Tabela 3 – Tamanho da amostra por categoria	52
Tabela 4 – Amostra versus quantidades de respostas	54
Tabela 5 – Faixas etárias dos TAEs	56
Tabela 6 – Resultados descritivos da qualidade de vida dos TAEs	58
Tabela 7 – Comparativo sobre o trabalho atual e o desejo dos TAEs	59
Tabela 8 – Dimensões da qualidade na percepção dos TAEs	60
Tabela 9 – Faixas etárias dos docentes	61
Tabela 10 – Dimensões da qualidade na percepção dos docentes	62
Tabela 11 – Faixas etárias dos discentes de pós-graduação	64
Tabela 12 – Dimensões da qualidade na percepção dos discentes de pós-graduação	65
Tabela 13 – Faixas etárias dos discentes de graduação de Recife	67
Tabela 14 – Dimensões da qualidade na percepção dos discentes de graduação de Recife	68
Tabela 15 – Faixas etárias discentes de graduação do CAA	69
Tabela 16 – Dimensões da qualidade na percepção dos discentes de graduação do CAA	70
Tabela 17 – Faixas etárias discentes de graduação do CAV	71
Tabela 18 – Dimensões da qualidade na percepção dos discentes de graduação do CAV	72
Tabela 19 – Médias das percepções de qualidade no atendimento	73
Tabela 20 – Valor-p por categoria e item do questionário	75
Tabela 21 – Teste de Wilcoxon para o questionário de qualidade de vida dos TAEs	79
Tabela 22 – Análises estatísticas para H1	80
Tabela 23 – Notas atribuídas pelos entrevistados	82
Tabela 24 – Análises estatísticas para H2	82
Tabela 25 – Preferências dos TAES	83

LISTA DE SIGLAS

AC	Alfa de Cronbach
AGU	Advocacia Geral da União
CAA	Centro Acadêmico do Agreste
CAC	Centro de Artes e Comunicação
CAAE	Certificado de Apresentação para Apreciação Ética
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CAV	Centro Acadêmico de Vitória
CB	Centro de Biociências
CCEN	CCEN Centro de Ciências Exatas e da Natureza
CCJ	Centro de Ciências Jurídicas
CCM	Centro de Ciências Médicas
CCSA	Centro de Ciências Sociais Aplicadas
CE	Centro de Educação
CEP	Comitê de Ética e Pesquisa
CEPE	Conselho de Pesquisa, Ensino e Extensão
CFCH	Centro de Filosofia e Ciências Humanas
CGU	Controladoria Geral da União
CIN	Centro de Informática
COVID	Doença do Coronavírus
CTG	Centro de Tecnologia e Geociências
EAD	Ensino à Distância
GESPÚBLICA	Gestão Pública e Desburocratização
HC	Hospital das Clínicas
INSS	Instituto Nacional da Seguridade Social
MARE	Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado
MCTI	Ministério de Ciência, Tecnologia e Inovação
MEC	Ministério da Educação
MPU	Ministério Público da União
OMS	Organização Mundial de Saúde
PQSP	Programa da qualidade no serviço público
SBI	Sociedade Brasileira de Infectologia
SERPRO	Serviço de Processamento de Dados

SERVPERF	Service Performance
SERVQUAL	Service Quality
SIGA	Sistema de Informações e Gestão Acadêmica
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
STF	Supremo Tribunal Federal
TAE	Técnico Administrativo em Educação
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TDAH	Transtorno do Deficit de Atenção com Hiperatividade
TIC	Tecnologia da Informação e comunicação
TRT	Tribunal Regional do Trabalho
TST	Tribunal Superior do Trabalho
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	16
1.1.	PROBLEMÁTICA.....	18
1.2	OBJETIVOS.....	20
1.2.1	Objetivo geral.....	20
1.2.2	Objetivos específicos.....	20
1.3	JUSTIFICATIVA.....	21
1.4	ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO.....	22
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E REVISÃO DA LITERATURA.....	23
2.1	TELETRABALHO.....	23
2.2	OPERAÇÕES DE SERVIÇO AO CLIENTE.....	26
2.3	QUALIDADE EM SERVIÇOS.....	26
2.4	MODELO SERVPERF.....	29
2.5	ORGANIZAÇÕES DO SETOR PÚBLICO.....	33
2.6	REVISÃO DA LITERATURA.....	35
3	METODOLOGIA.....	42
3.1	TIPO DE PESQUISA.....	42
3.2	QUESTIONÁRIOS.....	42
3.2.1	Questões sobre qualidade de vida dos TAES.....	42
3.2.2	Adaptação do SERVPERF.....	44
3.2.3	Questionários.....	46
3.2.3.1	Pré-teste.....	47
3.2.3.2	Coleta de dados.....	47
3.2.4	Validação dos questionários.....	48
3.3	LOCUS DA PESQUISA.....	49
3.3.1	População e amostragem.....	50
3.3.1.1	Crterios de inclusão.....	52
3.3.1.2	Crterios de exclusão.....	53
3.3.1.3	Respostas obtidas.....	53
3.3.2	Formulação das hipóteses.....	54
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	56
4.1	ANÁLISE DESCRITIVA.....	56
4.1.1	Técnicos Administrativos em Educação – TAES.....	56

4.1.2	Docentes.....	61
4.1.3	Discentes.....	63
4.1.3.1	Pós-Graduação.....	63
4.1.3.2	Graduação.....	66
4.1.3.2.1	<i>Recife</i>	67
4.1.3.2.2	<i>Caruaru – CAA</i>	69
4.1.3.2.3	<i>Vitória de Santo Antão – CAV</i>	71
4.2	ANÁLISE INFERENCIAL.....	74
4.2.1	Análise do questionário SERVPERF.....	75
4.2.2	Análise do questionário de qualidade de vida dos TAEs.....	78
4.2.3	Teste de hipóteses.....	80
5	CONCLUSÃO.....	84
5.1	CONTRIBUIÇÕES DO TRABALHO.....	84
5.2	LIMITAÇÕES DO ESTUDO E FUTURAS PESQUISAS.....	86
	REFERÊNCIAS.....	88
	APÊNDICE A – ARTIGOS INTERNACIONAIS SOBRE TELETRABALHO.....	96
	APÊNDICE B – ARTIGOS NACIONAIS SOBRE TELETRABALHO.....	97
	APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO ELETRÔNICO.....	98

1 INTRODUÇÃO

A chegada da pandemia do Coronavírus em 2019, alterou significativamente a rotina e modo de trabalho em várias organizações devido à necessidade de isolamento social. As orientações do Ministério da Saúde com relação ao isolamento social, refletiram no funcionamento dos órgãos públicos, devido as restrições de acesso dos servidores ao local de trabalho, alterando as rotinas administrativas (RIBEIRO et al., 2020).

Neste contexto, a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) instituiu a Resolução de nº05 de 2020 do Conselho de Pesquisa, Ensino e Extensão (CEPE), que suspendeu as atividades presenciais na UFPE a partir de março de 2020, em abril do mesmo ano, publicou a Portaria Normativa nº 08 de 2020 que estabelece as diretrizes para o teletrabalho, em consonância com as orientações da Sociedade Brasileira de Infectologia (SBI). Neste sentido, o art. 4 desta normativa indica como deve ocorrer o trabalho remoto no âmbito da UFPE:

- “I – estar à disposição da instituição nos horários habituais de trabalho para facilitar a comunicação;
- II - manter o contato atualizado e ativo, de forma a garantir comunicação imediata com a UFPE;
- III - estar disponível para situações excepcionais de comparecimento à Unidade de exercício, em caso de prévia convocação, apenas quando imprescindível para o desempenho de atribuições que justificadamente não possam ser realizadas remotamente;
- IV - acessar, nos horários habituais de trabalho, os sistemas eletrônicos utilizados pela UFPE para o desenvolvimento de suas atividades;
- VI - dar ciência à chefia imediata sobre o andamento dos trabalhos e apontar eventuais dificuldades, no cumprimento das atividades sob sua responsabilidade; e
- VII - preservar o sigilo dos dados acessados de forma remota.” (UFPE, 2020).

Góes, Martins, e Nascimento (2021) apresentam dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), que indicam em 2020 o número de pessoas que estavam em trabalho remoto era de 8.168.741, desses o maior número no estado de São Paulo cerca de 2,9 milhões, em Pernambuco eram 265.059, em termos percentuais, ao comparar o número de trabalhadores em casa com os Ocupados e não afastados, os três primeiros lugares são ocupados respectivamente pelo Distrito Federal possui o maior percentual, com 23,6%, seguido por Rio de Janeiro 18,7% e São Paulo 16,0%, Pernambuco aparece em 8º lugar no ranking com 9,6%, a média nacional é de 11%.

Dados do IPEA(2021), apontam que embora a maioria 84% das pessoas ocupadas e não afastadas estejam no setor privado, cerca de 48% destes, esteve no trabalho remoto em 2020, considerando as atividades laborais a educação aparece com 51%, financeiro com

38,8%, comunicação 34,7%, outros 11,6%, serviços 10,8%, saúde 8,6%, turismo 6,2%, etc. No setor público 40,7% dos servidores federais atuaram remotamente, 37,1% nos estados, e 21,9 nos municípios. Em média durante o período da pandemia 1,527 milhões o equivalente a 52% dos profissionais de ensino atuaram remotamente, seguido de outras profissões com escolaridade de nível superior 15,6%, demais profissões 10,5%, profissionais com escolaridade nível médio 8,5%, 191 mil auxiliares de escritório totalizando 6,5%, diretores, gerentes e cargos políticos 4,1%, profissionais de saúde 2,1% e polícias 0,5%.

Mesmo antes do período pandêmico, a implementação do teletrabalho no setor público vinha ocorrendo, facilitada pelos avanços da tecnologia da informação e comunicação (TIC) (SILVA, 2015). Em 2005, por exemplo, o Serviço de Processamento de Dados (SERPRO) iniciou projeto-piloto para implantação do teletrabalho, seguido pelo Tribunal de Contas da União (2009), pela Receita Federal (2010), a Advocacia Geral da União (AGU) (2011) e o Tribunal Regional do Trabalho (TRT) da 8ª Região (2012), o Tribunal Superior do Trabalho (TST) (2012), Ministério Público da União (MPU) (2015), Controladoria Geral da União (CGU) (2016), do Supremo Tribunal Federal (STF), (2016), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, (2017), Universidade de Brasília (2018), Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS) (2018).

De acordo com Pires e Macêdo (2006 p.96), as organizações públicas mantêm as mesmas características básicas das demais organizações, acrescidas, entretanto, de algumas especificidades como: apego às regras e rotinas, supervalorização da hierarquia, paternalismo nas relações, apego ao poder. Essas características são advindas do modelo burocrático adotado não somente em nosso país, mas, também, na grande maioria dos países, iniciada através dos postulados de Max Weber (SECCHI, 2009 p. 349). Devido a isso, alterações significativas na rotina das organizações do setor público, normalmente, levam anos para ser implementados, deste modo, a inserção repentina do teletrabalho na UFPE, causada pela pandemia do COVID-19, pode ser considerada um avanço considerável no modo de gestão organizacional.

Alguns autores tratam os termos teletrabalho e trabalho remoto como sinônimos, no entanto, os termos são diferentes, para Araújo e Lua (2021) o trabalho remoto é realizado a qualquer distância do local onde seus efeitos são esperados, ou pode ser parte integrante de um sistema tradicional de trabalho com a utilização de ferramentas de tecnologia da informação, por outro lado o teletrabalho é descrito pela lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017 como, “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). Araújo e Lua (2021) acrescentam que nessa modalidade não existe controle de jornada laboral e direito ao adicional de horas extras, o trabalhador(a) controla a jornada.

Ao longo das últimas décadas, vários programas de gerenciamento foram implantados no setor público a exemplo o programa Gestão Pública e Desburocratização (Gespública) (BRASIL, 2005), muito ainda há de ser feito para melhoria contínua desses sistemas. De acordo com o Ministério da Economia (2018) em pesquisa realizada com 773 gestores de serviços de 85 instituições públicas, 61,20% dos entrevistados informaram não possuir ferramenta de avaliação dos serviços prestados. 69,09% mencionaram que a instituição não possui processo regular de avaliação dos serviços. Nesse sentido Schilling e Shankar (2019) comentaram o aumento da preocupação em desenvolver e implementar métodos de avaliação da qualidade utilizando ferramentas quantitativas confiáveis, segundo Monteiro et al. (2021) destacaram, por exemplo, que o modelo *Service Performance* (SERVPERF), ferramenta de pesquisa de serviços, embora criado praticamente a três décadas, não é muito utilizado em Instituições Públicas de ensino superior, em especial nas instituições Brasileiras.

1.1. PROBLEMÁTICA

O teletrabalho colabora diretamente com alguns princípios do setor público, em especial, a eficiência, transparência e acessibilidade. Sendo assim, dentre as vantagens do teletrabalho para a empresa pode-se destacar: redução de custos, melhoria de qualidade de vida dos trabalhadores, aumento da produtividade, otimização do tempo, acompanhamento das transformações geradas pelas tecnologias de informação e comunicação, redução do absenteísmo, redução de custos com imobiliário, maior alcance geográfico para seleções de pessoal, em caso de catástrofes ambientais o trabalho não é interrompido, possibilidade de funcionamento por 24 horas, etc. (HAU; TODESCAT, 2018; NASCIMENTO, 2020).

Já para o trabalhador, o teletrabalho apresenta-se de forma positiva em relação à possibilidade em reduzir o tempo de deslocamento e os transtornos do trânsito, escolha de horários flexíveis para execução do trabalho, gerenciamento do tempo, maior tempo em família, proporcionando satisfação profissional e qualidade de vida (FILARDI; CASTRO; ZANINI, 2018; HAU; TODESCAT, 2018).

Contudo, como pontos negativos, podem ser listados: a distância física dos colegas de trabalho, dificuldade em conciliar trabalho com atividades domésticas, falta de concentração devido, interferências familiares, dificuldades com relação à supervisão e controle, prejuízo a privacidade familiar, as dificuldades em delimitação da jornada, compulsividade ou vício de trabalho (*workaholic*), o aumento de custos no consumo de água, energia elétrica e manutenção de equipamentos, receio com possíveis metas abusivas, uma vez que esse regime de teletrabalho pode apresentar metas maiores do que a modalidade presencial na organização (HAU; TODESCAT, 2018; NASCIMENTO, 2020). Ferreira e Aguilera (2021) adicionaram a possibilidade de surgimento da síndrome de *Burnout* que é caracterizada pela irritabilidade, solidão e frustração. Os aspectos ergonômicos também podem interferir na saúde do trabalhador, neste sentido a lei 13.467/2017 trata do tema com a seguinte redação “*Art.75-E. O empregador deverá instruir os empregados, de maneira expressa e ostensiva, quanto às precauções a tomar a fim de evitar doenças e acidentes de trabalho*” (BRASIL, 2017). Em resumo, o teletrabalho pode causar diversos impactos a saúde do trabalhador, principalmente, no que tange a saúde emocional, mental e social, tornando os trabalhadores mais ansiosos e depressivos (FERREIRA, 2021).

A maneira abrupta e impositiva em que a maioria das instituições públicas demandou de seus colaboradores a adesão ao teletrabalho, em período pandêmico, torna essas barreiras ainda maiores (SILVA, 2015). Para Ferreira (2021) os trabalhadores em domicílio encontram dificuldade em adaptar-se a esta nova rotina de trabalho, aos espaços físicos e tecnologias disponíveis, bem como conciliar a nova rotina com a convivência familiar.

De acordo com Bakuri (2018), o trabalho pode contribuir para a saúde ou adoecimento dos colaboradores, a existência de equilíbrio entre as condições laborais e os fatores humanos podem contribuir positivamente para a saúde, porém, o desequilíbrio entre esses dois itens, acarretará doenças ao trabalhador. Ferreira (2021) acrescentou, que devido às modalidades remotas, os trabalhadores ficam mais depressivos e ansiosos, encontrando-se confusos com relação à vida pessoal e profissional, devido à falta de horários preestabelecidos, o que causa-lhe grande desgaste físico e emocional, essa situação torna-se ainda mais grave em períodos pandêmicos.

As novas tecnologias permitiram a ascensão de diferentes modalidades de prestação de serviços, por exemplo, o teletrabalho, o *crowdwork*, o *work-on-demand* via aplicativos, esse novo modelo de trabalho reflete um novo cenário de escravidão. Uma forma de servidão voluntária, devido os trabalhadores atualmente sofrerem por hiperconexão, de modo, que o trabalho pode ser prestado 24 horas por dia, 7 dias por semana, o que inevitavelmente caba

por interferir nos direitos básicos dos funcionários, como o direito à saúde, ao lazer, à liberdade, à vida, etc. (GOLDSCHIMIDT; GRAMINHO, 2020).

Neste sentido, o estudo da qualidade de vida do teletrabalhador torna-se fundamental, uma vez que ela pode refletir na saúde do trabalhador e conseqüentemente na qualidade do atendimento prestado aos clientes. Chiavenato (2008) destacou que a qualidade de vida esta associada a melhoria do ambiente de trabalho, considerando suas condições físicas, psicológicas e sociais, resultando em ambiente agradável, o que melhora substancialmente a qualidade de vida dos colaboradores na organização, refletindo também na motivação dos colaboradores, e por consequência, aumento da produtividade e qualidade dos serviços prestados. O ato da manutenção e monitoramento da qualidade de vida dos servidores públicos, resulta na redução do absenteísmo e licenças médicas, além de melhoria da produtividade e qualidade dos serviços (DOS SANTOS MEIRA; DA SILVA JUNIOR, 2017).

1.2 OBJETIVOS

Nesta seção serão apresentados os objetivos geral e específicos deste trabalho de pesquisa.

1.2.1 Objetivo geral

O objetivo geral dessa pesquisa foi analisar os reflexos do teletrabalho na qualidade dos serviços prestados por servidores técnicos administrativos, bem como, a qualidade de vida destes teletrabalhadores em uma instituição pública de ensino superior.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar, na literatura, as principais características do teletrabalho que subsidie a construção do questionário de levantamento de dados.

- Analisar a qualidade dos serviços prestados;
- Avaliar a qualidade de vida e condições de trabalho dos servidores técnicos administrativos em educação (TAEs) para execução do teletrabalho;
- Verificar o nível de satisfação dos docentes, discentes e TAEs com o teletrabalho;
- Verificar o interesse dos TAEs em continuar com o teletrabalho mesmo após o fim o período de isolamento social;

1.3 JUSTIFICATIVA

Com o início da pandemia do Coronavírus de 2019, intensificou-se a implementação do teletrabalho em organizações públicas, principalmente em instituições públicas de ensino superior. Kniffin et al. (2021) mencionaram a grande mudança que ocorreu para trabalhadores e empresas de diversos segmentos que migraram repentinamente para o teletrabalho em tempo integral, sem nenhum preparo prévio. Conforme revisão sistemática da literatura, observa-se que, normalmente os estudos buscam avaliar um dos lados envolvidos nos serviços, hora avaliam a qualidade percebida pelo cliente, hora a qualidade de vida dos prestadores dos serviços, ou os efeitos do teletrabalho no trabalhador, no entanto, não ocorre a comparação entre a qualidade do serviço ofertado e a qualidade de vida dos prestadores de serviço.

Este estudo justifica-se por buscar investigar as condições de trabalho e adaptações necessárias para prestação dos serviços, considerando a forma impositiva e abrupta a qual os servidores públicos técnicos administrativos foram submetidos, uma vez que, o teletrabalho foi instituído aos servidores imediatamente após a divulgação de estado de PANDEMIA pela Organização Mundial de Saúde (OMS), essa ação teve por finalidade diminuir o contato físico e a aglomeração de pessoas em combate a pandemia do COVID19, não havendo nenhuma preparação prévia para execução dos serviços de maneira remota, ou estudo que avaliasse as condições físicas e mentais desses trabalhadores para prestação desse serviço com características distintas das quais os trabalhadores estão habituados, sendo assim, a pesquisa analisa, o modo que o teletrabalho está inserido na vida desses trabalhadores, além de avaliar os reflexos deste novo modelo de atendimento na qualidade dos serviços entregues a seus clientes, identificados neste estudo por discentes, docentes e os próprios técnicos

administrativos.

Este trabalho torna-se relevante por subsidiar a tomada de decisão de gestores de instituições, sejam públicas ou privadas, com informações pertinentes sobre as nuances do teletrabalho, condições do ambiente de trabalho e tecnológicas. A temática aqui desenvolvida está alinhada com a subárea da gestão de operações e serviços, inserida na gestão de produção da engenharia de produção. Neste contexto, foram avaliadas as condições de trabalho dos técnicos administrativos, dificuldades na realização do atendimento através de teletrabalho, etc. Os servidores, com base neste estudo, poderão identificar pontos de melhoria no atendimento aos clientes, refletir sobre as vantagens e desvantagens do atendimento a partir de seus domicílios, comparar os benefícios e malefícios identificados por uma parcela de outros servidores, permitindo-se dessa maneira obter melhores informações para tomada de decisão na possibilidade de continuidade do teletrabalho após a Pandemia.

1.4 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Além desta introdução, o trabalho foi organizado em outros quatro Capítulos.

O Capítulo 2 apresenta a fundamentação teórica acerca dos principais temas relevantes para pesquisa, a saber: teletrabalho, operações de serviço ao cliente, qualidade em serviços, modelo SERVPERF, organizações do setor público. Neste capítulo também foi realizada revisão sistemática da literatura considerando as publicações de artigos internacionais acerca do tema e de artigos nacionais com o intuito de identificar lacunas sobre o tema teletrabalho no setor público.

No Capítulo 3, a metodologia da pesquisa relatada, onde se aborda a estrutura do questionário de pesquisa, levantamento da população e amostragem entre outros aspectos importantes para a validação da pesquisa.

Os resultados e discussão são apresentados no Capítulo 4. Por fim, as considerações finais no Capítulo 5, em que são relatadas as principais contribuições desta pesquisa, algumas limitações e potenciais futuros trabalhos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E REVISÃO DA LITERATURA

Este capítulo apresenta como base do trabalho de pesquisa os temas que serão imprescindíveis para o desenvolvimento da pesquisa. Estes temas são: teletrabalho, operações de serviço ao cliente, qualidade em serviços, modelo SERVPERF, organizações do setor público e Revisão sistemática da literatura.

2.1 TELETRABALHO

De acordo com Guerra et al. (2020), o teletrabalho, tem sua existência datada de 1950 e pode ser caracterizado por ser realizado em local diferente dos quais seus resultados são apreendidos, o qual necessita da utilização de ferramentas de tecnologia da informação e comunicação (TIC). O teletrabalho pode ser realizado de várias maneiras, segundo pesquisa realizada na Europa por López-Igual e Rodríguez-Modroño (2020), os auxiliares administrativos constituem um grande grupo que realiza o trabalho em suas residências, o teletrabalho móvel normalmente é realizado por técnicos associados com uso de ferramentas de telecomunicações em diferentes lugares.

Rocha e Amador (2018) mencionaram que nos Estados Unidos utiliza-se o termo teletrabalho, o qual é conhecido como telecommuting e na Europa o termo mais utilizado é o telework, onde o foco está em executar as atividades com a utilização de tecnologia, no entanto, ambos referem-se a mesma forma de trabalho. Neste contexto Ollo-López, Goñi-Legaz e Erro-Garcés, (2020) comentaram sobre o crescimento do teletrabalho devido à pandemia do COVID 19, embora, com variações em vários países cerca de 20% dos trabalhadores já desempenham algum tipo de teletrabalho fora das instalações das organizações, cerca de 5% teletrabalham em suas residências que é tipo particular de teletrabalho.

De acordo com Da Silva (2018), o teletrabalho apresenta-se de forma a desestruturar o modelo tradicional de trabalho, o que também interfere no modo de gerir pessoas, causando impacto relevante na psicodinâmica do reconhecimento, este aspecto configura na impossibilidade de controle do trabalhador no local de trabalho, dessa maneira, para evitar possíveis desvantagens com relação ao controle do trabalho, as organizações optam por gerir

o desempenho do colaborador através de métodos quantitativos em termos de resultados e entrega de tarefas. Goulart (2011) menciona que o trabalhador necessita ter preparo psicológico, possuir determinadas qualidades para exercer a atividade do teletrabalho, dentre elas automotivação, autodisciplina, criatividade, flexibilidade, vida social e ambiente adequado, para dessa maneira manter o contato com pessoas reais, concluindo que “não é qualquer trabalhador que pode migrar para essa modalidade”.

Vários autores mencionaram as vantagens e desvantagens do teletrabalho, tanto para o trabalhador quanto para as organizações, o conhecimento desses fatores permite que ambos possam avaliar com maior precisão se vale a pena ou não implantar esse regime de trabalho.

O quadro 1 sumariza algumas destas vantagens e desvantagens para os trabalhadores.

Quadro 1 – Vantagens e desvantagens do teletrabalho para os trabalhadores.

Categoria	Descrição	Autores
Vantagens	Maior contato com a família; maleabilidade de horários/flexibilidade; aumento da produtividade; melhoria da qualidade de vida; redução do caos do trânsito, tempo de deslocamento etc.	Ferreira e Sabino (2020), Giglio, Galegale e Azevedo (2019), Hau e Todescat (2018)
	Melhoria do meio ambiente	Ferreira e Sabino (2020)
	Redução de custos com roupas, alimentação, etc	Giglio, Galegale e Azevedo (2019), Hau e Todescat (2018)
	Retorno mais rápido de licenças médicas; Redução conflitos de trabalho; Maior Concentração	Hau e Todescat (2018)
Desvantagens	Perda de identidade social; dupla jornada de trabalho; doenças	Antunes (2020)
	Maior probabilidade de demissão em períodos de crise	Giglio, Galegale e Azevedo (2019)
	Isolamento social; Falta de legislação específica	Antunes (2020), Giglio, Galegale e Azevedo (2019), Hau e Todescat (2018)
	Distração com membros da família; dificuldade de concentração; dificuldade de comprovação de atividade; necessidade de comprovar produtividade; falha no gerenciamento do tempo;	Hau e Todescat (2018)
	Dificuldade de ascensão carreira; aumento de custos relacionados ao trabalho;	Giglio, Galegale e Azevedo (2019), Hau e Todescat (2018)

Fonte: O Autor (2022).

Outros autores realizaram estudos que reforçam parte dessas vantagens e desvantagens, Golden e Eddleston (2020) concluíram em sua pesquisa que os teletrabalhadores tiveram o mesmo número de promoções com relação aos não trabalhadores presenciais em suas instituições, no entanto, o crescimento salarial dos que exercem o trabalho em suas residências é menor que dos outros teletrabalhadores que trabalham extensivamente, onde o teletrabalho é altamente normativo e ocorre alto contato pessoal com supervisor. Green, Tappin e Bentley (2020) acrescentam sobre a individualidade do

teletrabalho, tornando mais difícil a colaboração com gerentes e colegas de trabalho, dificultando o aprendizado e as relações interpessoais.

Adamovic (2022) concluiu que o estresse no trabalho pode ser diminuído quando o teletrabalhador acreditar que essa modalidade de trabalho não o levará ao isolamento social. De acordo com pesquisas, os trabalhadores da atualidade são mais propensos ao estresse profissional e outros problemas de saúde mental devido ao aumento da carga de trabalho. (SONNENTAG; FRITZ, 2015).

O teletrabalho além de apresentar vantagens e desvantagens para os teletrabalhadores, pode apresentar circunstâncias favoráveis ou não para as organizações que serão destacadas no quadro 2.

Quadro 2 – Vantagens e desvantagens do teletrabalho para as organizações.

Categoria	Descrição	Autores
Vantagens	Imagem da organização	Giglio, Galegale e Azevedo (2019)
	Motivação;Retorno mais rápido de licenças médicas	Hau e Todescat (2018)
	Produtividade;Redução da rotatividade de funcionários;Redução de custos.	Giglio, Galegale e Azevedo (2019), Hau e Todescat (2018)
	Redução do caos do trânsito, tempo de deslocamento etc.	Ferreira e Sabino (2020), Giglio, Galegale e Azevedo (2019), Hau e Todescat (2018)
Desvantagens	Aumento de custos relacionados ao trabalho;Diversidade de trabalhos para administrar;Objeções por parte de sindicatos.	Hau e Todescat (2018)
	Falta de infraestrutura e isolamento Social	Giglio, Galegale e Azevedo (2019)
	Falta de Legislação específica;Falta de segurança da informação	Giglio, Galegale e Azevedo (2019), Hau e Todescat (2018)

Fonte:O Autor (2022).

Conforme observado no quadro 2, as organizações também podem obter vantagens como trabalho em casa, no entanto, necessitam estar atentas as desvantagens, como aumento de custos, e gerenciamento do trabalho remoto, uma vez que o acompanhamento das atividades passa a ser totalmente virtual.

Uma vez conhecido o conceito do teletrabalho e identificadas as vantagens e desvantagens para o trabalhador e para organização, seguido das principais implicações dessa modalidade laboral, torna-se importante conhecer o funcionamento das operações de serviço ao cliente, que será apresentado na próxima seção, tendo em vista, que a qualidade de vida dos trabalhadores pode refletir nos serviços prestados aos clientes.

2.2 OPERAÇÕES DE SERVIÇO AO CLIENTE

As operações de serviços podem ser caracterizadas pela diferenciação entre insumos e recursos, os insumos são identificados como os próprios clientes, e os recursos os bens facilitadores, como o capital sob a responsabilidade do gestor e a mão de obra dos funcionários, de modo, que a participação do consumidor no processo requer bastante atenção, uma vez que sua experiência com os serviços ocorre nas instalações, o que gera a necessidade de possuir ambiente e layout adequados ao serviço (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS. 2014).

Nordenfluycht (2010) comentou sobre a complexidade em dimensionar precisamente o tempo de execução e a força de trabalho para prestação de um serviço customizado, deve-se considerar também a disponibilidade de profissionais diferenciados com diferentes competências e experiências. Para Kotler e Keller (2012) os clientes não se limitam em apenas utilizar o serviço, eles participam ativamente até a entrega, opinam e comentam afetando assim a qualidade das suas próprias experiências e das outras pessoas com os serviços, afetando inclusive a produtividade dos funcionários da linha de frente.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) comentaram sobre a importância do relacionamento com os clientes, tornando-se assim uma fonte de inovação e diferenciação, nesta perspectiva Kotler e Keller (2012) mencionam sobre a correlação entre a satisfação dos funcionários com atitudes positivas e a satisfação dos clientes.

No contexto da gestão de operações, a oferta personalizada de serviços e a habilidade de resposta rápida as demandas dos clientes, tem tornado-se um dos grandes desafios (GIANNAKIS; DORAN; MEE, 2014). Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) descrevem como personalidade do atendimento ao cliente na linha de frente: flexibilidade, tolerância a ambiguidades, habilidade para monitorar e mudar de comportamento de acordo com a necessidade, empatia pelo cliente, consideram ainda, a empatia como a mais importante dessas habilidades.

2.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS

O termo qualidade pode apresentar diversas definições, existindo assim uma certa

dificuldade em definir exatamente a qualidade, por tratar-se de um termo bastante abrangente e a maioria das definições tenta dar um único sentido a qualidade. (MÉLO, 2007).

O conceito de serviço é um tema da atualidade, devido o crescimento do número de empresas que ofertam serviços, de acordo com Gronroos (2004) a palavra serviços pode ter muitos significados e vai de serviço pessoal a serviço como produto, onde a sociedade atualmente pode ser caracterizada como uma sociedade pós-industrial, onde nos mercados a oferta de serviços tem contribuído cada vez mais para economia.

Carpinetti (2012) apresentou quatro itens normalmente associados à qualidade, corroborando com a dificuldade em conceituar esse termo:

- A qualidade pode estar associada ao desempenho técnico do produto ou a sua durabilidade;
- Associasse a satisfação do cliente, uma vez que ele ficou satisfeito com a aquisição do produto;
- O atendimento a requisitos técnicos pode ser considerado um requisito de qualidade;
- Associação ao valor relativo ou valor de mercado, um produto caro pode ser considerado de qualidade.

De acordo com Gronroos (2004) existem várias diferenças entre serviços e bens físicos, de modo geral, os serviços são intangíveis, com relação à entrega, são heterogêneos, a entrega ao cliente pode ser uma atividade ou processo, clientes participam da produção, em sua maioria não pode ser mantido em estoque, não há possibilidade de transferência de propriedade. Enquanto os bens físicos, são tangíveis, a composição do item é homogênea, o resultado entregue ao cliente é um objeto, clientes normalmente não participam do processo de produção, podem ser mantidos em estoque e há transferência de propriedade. Las Casas (2000) menciona que para prestar um serviço com qualidade, torna-se necessário, seguir uma sequência de rotinas, pesquisas, treinamentos, planejar e controlar através de mecanismos as alterações de postura interna, criar clima organizacional e cultura favoráveis a qualidade.

Pena et al. (2013) comentou que avaliar a qualidade de um serviço é uma tarefa difícil, devido sua intangibilidade, e que essa avaliação está sujeito a interpretação e julgamentos diferentes. Kotler e Keller (2012) consideram que a qualidade é identificada quando satisfaz as necessidades manifestadas inicialmente pelo cliente, principalmente quando supera as expectativas, e não somente na entrega do produto ou serviço, mas em todo processo.

Para Lovelock (2011), um serviço pode ser considerado de qualidade quando supera

as expectativas do cliente, neste contexto, Kotler e Keller (2012) comentaram que o cliente cria expectativas com base em experiências anteriores, opinião de amigos e colegas, informações e promessas dos vendedores ou concorrentes, se as expectativas forem muito altas, poderá desapontar o cliente ao receber o serviço, o contrário também é válido.

Gronroos (2004) descreveu que o cliente verifica a qualidade do serviço entregue, e que essa percepção estende-se a tudo que está envolvido na prestação do serviço, como limpeza do local, tratamento dispensado durante todo processo, cuidados com o produto, etc. Para Lovelock (2011) existem três fases para o consumo de serviços:

- Pré-serviço: que visa a conscientização da necessidade, buscando informações, esclarecer dúvidas, explorar soluções, identificar serviços e fornecedores alternativos, examinar e avaliar as informações, utilizando, anúncios publicitários, sites, seguindo da avaliação de terceiros, como, por exemplo, as classificações na internet, avaliações publicadas, reclamações em órgãos públicos, pesquisas de satisfação, prêmios, etc.
- Encontro de serviço: Solicitar o serviço do fornecedor escolhido, ou iniciar o autoserviço, efetuar pagamento que pode ser antecipado ou após a entrega.
- Pós-serviço: o cliente avalia o desempenho dos serviços e futuras intenções de contratação.

São catorze as dimensões da qualidade em serviços: atendimento, acesso, agilidade, segurança, consistência, baixo custo, flexibilidade, integridade, comunicação, higiene, conforto, qualidade, estética e competência (CÔRREA; CAON, 2012). Para Bakti e Sumaedi (2015) são quatro as dimensões da qualidade em serviços: conforto, confiabilidade, tangibilidade e pessoal.

Kotler e Keller (2012) mencionaram que a literatura de gestão de serviços vem apresentando a qualidade com apenas duas referências, descontentamento ou prazer, considerando a comparação entre as expectativas e a percepção ao receber o serviço. Parassuraman et al (1988) consideram cinco dimensões: tangibilidade, empatia, confiabilidade, presteza e segurança.

Kotler e Keller (2012) comentaram sobre a dificuldade em satisfazer os clientes, que podem avaliar o desempenho de várias maneiras, um cliente pode estar satisfeito com uma entrega antecipada, outro cliente prefere a entrega dentro do prazo estabelecido ou entrega completa, estes clientes podem estar altamente satisfeitos por diferentes motivos. Rieg (2014) mencionou que com base em alguns critérios o cliente avaliará a qualidade dos serviços prestados no decorrer do processo de prestação do serviço, contudo, cada etapa do processo é composta por um momento diferente e conseqüentemente o cliente utilizará critérios

diferentes para avaliação desse momento.

Nesta seção foi verificado a dificuldade em definir critérios para a qualidade em serviços devido principalmente a sua intangibilidade, os principais critérios avaliados pelos clientes estão relacionados as dimensões da qualidade, e são avaliados desde antes da prestação do serviço até após entrega do mesmo, tendo como principal requisito o atendimento de suas necessidades. O entendimento desses conceitos nos direciona para a próxima seção a qual apresenta o modelo SERVPERF utilizado com intuito de mensurar a percepção da qualidade em serviços abordando itens relacionados as dimensões da qualidade.

2.4 MODELO SERVPERF

O modelo SERVPERF foi desenvolvido por Cronin e Taylor (1992), tendo por base o mesmo questionário de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), no entanto, considera somente as percepções dos entrevistados com relação ao desempenho do serviço prestado, e dessa maneira não avalia as expectativas que antecedem ao serviço. De acordo com Cronin e Taylor (1992) a qualidade percebida dos serviços antecede a satisfação do cliente, e a satisfação percebida possui grande efeito nas intenções de compra. A qualidade do serviço pode ser caracterizada pela percepção e avaliação do desempenho, advinda dos clientes, desconsiderando assim, o item, expectativa (DUTTA, 2019).

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) generalizaram os critérios utilizados pelos consumidores em dez determinantes, que são descritas a seguir:

- Tangibilidade: está relacionada ao espaço físico de atendimento ao cliente, é composta pelas dependências físicas, aparência de pessoal, equipamentos, instrumentos e ferramentas utilizados para prestação de serviços, representações físicas do serviço e a presença de outros clientes no ambiente dos serviços;
- Acesso: envolve facilidade de contato e proximidade, no qual o cliente verifica se o serviço é facilmente acessado, telefone livre, linhas não ocupadas, tempo de espera não excessivo, conveniência do local e horário de atendimento;
- Compreensão e Conhecimento do Cliente: está relacionado ao esforço para atender as necessidades do cliente: reconhecimento de clientes fiéis, dispensar atenção individualizada, aprender sobre itens específicos do cliente;
- Cortesia: tratar o cliente com educação, consideração, respeito, contato amigável;

- Comunicação: manter os clientes informados de maneira que os mesmos possam entender, falando em linguagem que possam compreender, e que esteja de acordo com nível intelectual dos mesmos, explicar sobre o serviço em si, sobre os valores, apresentar argumentos sobre o preço e o serviço, assegurar sobre a resolução do problema;
- Credibilidade: está relacionada a confiança, confiabilidade e honestidade, envolver os interesses do cliente como prioridade, nela estão inseridos nome e reputação da empresa, as características da equipe e a integração com cliente;
- Confiança: está relacionado a consistência do serviço, a fazer o serviço correto na primeira vez, honrar seus compromissos, entrega de orçamentos de forma correta, entrega dos serviços no prazo combinado, guarda dos registros de forma segura;
- Competência: significa que toda equipe, seja de vendas, técnica ou de apoio, tenha conhecimento necessário e habilidades adequadas para prestação do serviço;
- Receptividade: relacionada a proatividade e prontidão dos funcionários para prestação do serviço, enviar de imediato documentos solicitados, retornar rapidamente a ligações ou responder no menor tempo possível, prestar pronto atendimento;
- Segurança: está relacionado segurança física e financeira, a confidencialidade.

O Instrumento *service quality* (SERVQUAL), criado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), agrupou às dez determinantes da qualidade em cinco dimensões, as determinantes: tangibilidade, presteza e confiabilidade permaneceram as mesmas, no entanto, a acessibilidade, comunicação, compreensão e conhecimento do cliente, foram agrupadas e receberam o título de empatia, a segurança unificou competência, cortesia, credibilidade e segurança.

As dimensões são descritas da seguinte maneira:

- Confiabilidade: é a capacidade que o prestador tem de realizar um serviço prometido de maneira confiável e precisa;
 - Presteza: auxiliar o cliente e promover o pronto atendimento;
 - Segurança: transmitir confiança e segurança
 - Empatia atender o cliente de forma individualizada;
 - Tangibilidade: tudo que está visível ao cliente a exemplo pessoal de atendimento, instalações, equipamentos, materiais de comunicação.

O Instrumento SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) distribuiu os 22 itens do questionário nas 5 dimensões da qualidade a saber: questões 1 a 4 relacionadas a

Tangibilidade, os itens de 5 a 9 inseridos na Confiabilidade, a Presteza nas questões de 10 a 13, a Segurança com as questões 14 a 17 e as questões 18 a 22 relacionadas a Empatia.

O quadro 3 apresenta o instrumento SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).

Quadro 3 – O instrumento SERVQUAL (continua)

Item	EXPECTATIVA (E)	DESEMPENHO (D)
1	Ela deveria ter equipamentos modernos.	XYZ tem equipamentos modernos.
2	As suas instalações físicas deveriam ser visualmente atrativas.	As instalações físicas de XYZ são visualmente atrativas.
3	Os seus empregados deveriam estar bem-vestidos e asseados.	Os empregados de XYZ são bem-vestidos e asseados.
4	A aparência das instalações da empresa deveria estar conservada de acordo com o serviço oferecido	A aparência das instalações físicas de XYZ é conservada de acordo com o serviço oferecido.
5	Quando estas empresas prometem fazer algo em certo tempo deveriam fazê-lo	Quando a XYZ promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz
6	Quando os clientes têm algum problema com esta empresa ela deveria ser solidária e deixá-los seguros.	Quando você tem algum problema com a empresa XYZ, ela é solidária e o deixa seguro.
7	Esta empresa deveria ser de confiança.	XYZ é de confiança.
8	Ela deveria fornecer o serviço no tempo prometido.	XYZ fornece o serviço no tempo prometido.
9	Ela deveria manter seus registros de forma correta.	XYZ mantém seus registros de forma correta.
10	Não seria de se esperar que ela informasse os clientes exatamente quando os serviços fossem executados.	XYZ não informa exatamente quando os serviços serão executados.
11	Não é razoável esperar por uma disponibilidade imediata dos empregados da empresa.	Você recebe serviço de imediato dos empregados da XYZ.
12	Os empregados das empresas não têm que estar sempre disponíveis em ajudar os clientes.	Os empregados da XYZ não estão sempre dispostos a ajudar os clientes.
13	É normal que eles estejam muito ocupados em responder prontamente os pedidos.	Empregados da XYZ estão sempre ocupados em responder aos pedidos dos clientes.
14	Clientes deveriam ser capazes de acreditar nos empregados desta empresa.	Você pode acreditar nos empregados da XYZ.
15	Clientes deveriam ser capazes de se sentir seguros na negociação com os empregados da empresa.	Você se sente seguro em negociar com os empregados da XYZ.
16	Seus empregados deveriam ser educados.	Empregados da XYZ são educados.
17	Seus empregados deveriam obter suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.	Os empregados da XYZ não obtêm suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.
18	Não seria de esperar que a empresa desse atenção individual aos clientes.	XYZ não dá atenção individual a você.
19	Não se pode esperar que os empregados deem atenção personalizada aos clientes.	Os empregados da XYZ não dão atenção pessoal.
20	É absurdo esperar que os empregados saibam quais são as necessidades dos clientes.	Os empregados da XYZ não sabem das suas necessidades.

Quadro 3 – O Instrumento SERVQUAL (conclusão)

21	É absurdo esperar que esta empresa tenha os melhores interesses de seus clientes como objetivo.	XYZ não tem os seus melhores interesses como objetivo.
22	Não deveria se esperar que o horário de funcionamento fosse conveniente para todos os clientes.	XYZ não tem os horários de funcionamento convenientes a todos os clientes.

Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).

De acordo com Fernandes (2016), o modelo SERVQUAL avalia a qualidade dos serviços através da verificação das expectativas e percepções dos clientes e pode ser aplicada em diversos setores de prestação de serviços, no entanto, Cronin e Taylor (1992) afirmaram que é falho o paradigma da desconformidade ao qual o modelo SERVQUAL é baseado, e então desenvolveram a ferramenta intitulada *Service Performance* (SERVPERF), que avalia somente a percepção na entrega dos serviços, para os autores, esse questionário é menor e também considerado mais confiável, no qual os dados são comparados por meio de análise estatística.

O quadro 4 apresenta o instrumento SERVPERF.

Quadro 4 – O instrumento SERVPERF(continua)

DIMENSÃO	ITEM	DESEMPENHO (D)
Tangibilidade	1	XYZ tem equipamentos modernos.
	2	As instalações físicas de XYZ são visualmente atrativas.
	3	Os empregados de XYZ são bem-vestidos e asseados.
	4	A aparência das instalações físicas de XYZ é conservada de acordo com o serviço oferecido.
Confiabilidade	5	Quando a XYZ promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz
	6	Quando você tem algum problema com a empresa XYZ, ela é solidária e o deixa seguro.
	7	XYZ é de confiança.
	8	XYZ fornece o serviço no tempo prometido.
	9	XYZ mantém seus registros de forma correta.
Presteza	10	XYZ não informa exatamente quando os serviços serão executados.
	11	Você recebe serviço de imediato dos empregados da XYZ.
	12	Os empregados da XYZ não estão sempre dispostos a ajudar os clientes.
	13	Empregados da XYZ estão sempre ocupados em responder aos pedidos dos clientes.
Segurança	14	Você pode acreditar nos empregados da XYZ.
	15	Você se sente seguro em negociar com os empregados da XYZ.
	16	Empregados da XYZ são educados.
	17	Os empregados da XYZ não obtêm suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.

Quadro 4 – O instrumento SERVPERF(conclusão)

Empatia	18	XYZ não dá atenção individual a você.
	19	Os empregados da XYZ não dão atenção pessoal.
	20	Os empregados da XYZ não sabem das suas necessidades.
	21	XYZ não tem os seus melhores interesses como objetivo.
	22	XYZ não tem os horários de funcionamento convenientes a todos os clientes.

Fonte: Cronin e Taylor (1992).

Conforme verificado no quadro 4, esse modelo de pesquisa pode ser indicado como ferramenta adequada para mensurar o nível de satisfação dos clientes, o SERVPERF utiliza somente a percepção do entrevistado, tornando-se um questionário menor e menos cansativo, as perguntas também possuem estrutura sistemática, permitindo uma visão holística da percepção dos clientes. De Melo et al. (2017) comentaram que o modelo SERVPERF, tem seu conceito caracterizado na qualidade como atitude, significa que o cliente pode mensurar se está satisfeito ou insatisfeito no momento em que ele recebe a prestação do serviço.

Após conhecer sobre o comportamento dos clientes e como mensurar a qualidade dos serviços, a próxima seção apresenta a outra face do relacionamento cliente/fornecedor, o qual o fornecedor de serviços aqui será identificado como organização do setor Público.

2.5 ORGANIZAÇÕES DO SETOR PÚBLICO

De acordo com Dos Santos (2020) os serviços públicos são criados para atender as necessidades coletivas dos cidadãos. Em vias gerais, os serviços públicos podem ser caracterizados por atender as necessidades essenciais da sociedade como segurança, justiça, saúde, alimentação, transporte, moradia e educação, garantidos pela Constituição Federal (MONTEIRO et al. 2021).

A administração Federal é dividida em duas formas conforme texto do decreto- Lei Nº 200, de 25 de fevereiro de 1967.

Art. 4º A Administração Federal compreende:

I - A Administração Direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.

II - A Administração Indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:

a) Autarquias;

b) Empresas Públicas;

c) Sociedades de Economia Mista.

d) fundações públicas. (Incluído pela Lei nº 7.596, de 1987), (BRASIL, 1967)

A Constituição Federal do Brasil (1988), em seu artigo 37, descreve os cinco princípios que norteiam a administração pública direta e indireta:

- **Legalidade:** todo ato administrativo deve estar regido pela legislação
- **Impessoalidade:** os atos independem do nível de relação entre o órgão público e a pessoa que receba o serviço, também não é permitido qualquer tipo de preconceito seja por: cor, raça, sexo, opção sexual, etc.
- **Moralidade:** respeitar princípios éticos de razoabilidade e justiça.
- **Publicidade:** todo ato público deve ser amplamente divulgado.
- **Eficiência:** atingir aos objetivos propostos, com menor custo, menor prazo e que beneficie a sociedade.

Com relação ao princípio da Eficiência o setor público tem por objetivo entregar produtos e serviços, com qualidade, transparência e menor custo possível, (DI PIETRO (2016). Catunta (2018) acrescentou que busca pela eficiência e divulgação de informações atendem aos requisitos de governança eletrônica, refletindo na utilização de tecnologias da Informação e comunicação, melhorando a disponibilidade dessas informações à sociedade, que converge em uma gestão moderna e eficiente.

Pires e Macêdo (2006) mencionaram que as organizações públicas possuem as mesmas características das demais organizações, no entanto, acrescenta algumas características específicas do setor: apego a rotinas e regras, hierarquia supervalorizada, paternalismo nas relações, apego ao poder. Essas organizações seguem o modelo burocrático em seu sentido corporativo, centralizador, contrário a mudanças dificultando a modernização da administração.

De acordo com Bresser Pereira e Spink (2006), observa-se uma evolução no contexto da administração pública brasileira, anteriormente baseava-se na administração patrimonialista, passando pela burocrática e seguindo para a administração pública gerencial. A partir dos anos 1990 em resposta a crise dos anos 1980, o setor público passou por significativas mudanças, inicialmente a Lei 8112/1990, Brasil (1990) que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais, inserido regras para investidura em cargos públicos, e as condições para manutenção desses cargos, direitos e deveres dos servidores, em 1995 segundo Bresser Pereira (1996) em resposta a crise dos anos de 1980, o estado propõe a administração gerencial, com base em princípios do setor privado, mantendo a necessidade de atendimento ao interesse público não orientado ao lucro, tendo como principal estratégia a

descentralização dos serviços públicos.

De Albuquerque e Santa Rita (2019) comentaram que em 1995 foi criado o Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (MARE), com a finalidade de implantar a reforma gerencial, com a criação de um plano diretor para reforma do aparelho do estado, o programa foi extinto, e em 1999, um novo programa foi criado o Programa da qualidade no serviço público (PQSP), que aperfeiçoou as experiências de programas anteriores, tendo o atendimento ao cidadão como principal objetivo. Em 2005 O governo Federal lança o programa Gestão Pública e Desburocratização (Gespública), através do decreto nº 5.378, unificando nesse documento o Programa de qualidade e o de Desburocratização. Posteriormente em 2017, o programa Gespública foi revogado pelo decreto nº 9094 de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ainda, de acordo com as autoras, esse último decreto trouxe avanços para a prestação dos serviços, não deixando de lado preceitos da Gespública.

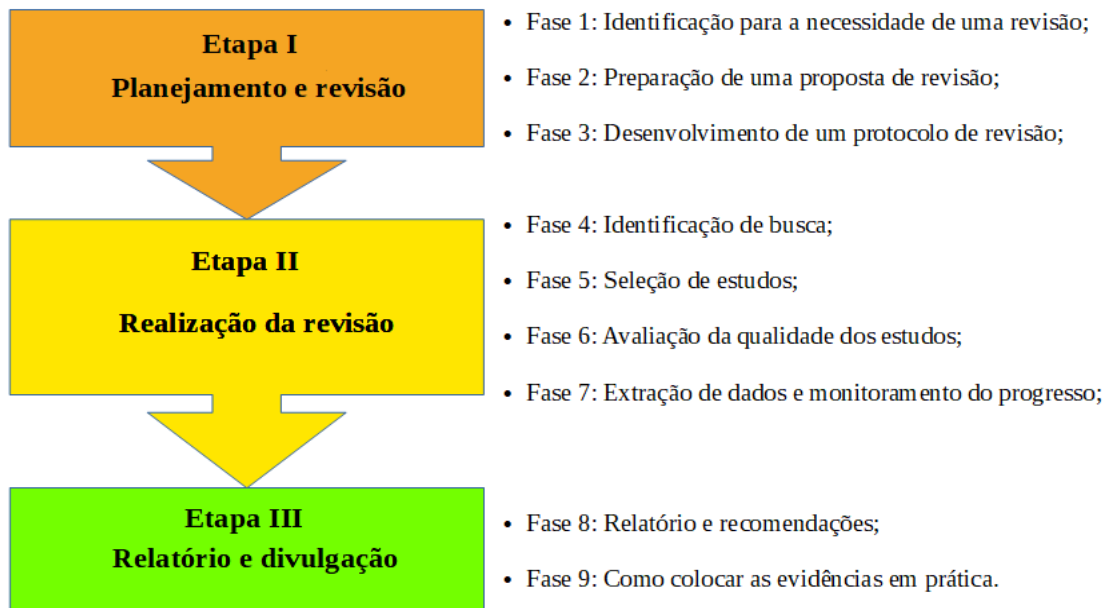
A inovação no setor público é tratada com ceticismo, pessoas da sociedade, principalmente as empregadas no setor privado, caracterizam o setor público por uma gestão burocrática, lenta e inerte. (DA SILVA; RIBAS; DE MEZA, 2019). Para De Albuquerque e Santa Rita (2019), é possível observar que o setor público ao longo das últimas três décadas e através das mudanças de governos, estes tem realizado movimentos evolutivos com foco na melhoria contínua de processos organizacionais, em busca da eficiência e melhoria contínua.

Após apresentar os principais temas abordados pela pesquisa: teletrabalho, operações de serviço ao cliente, qualidade em serviços, modelo SERVPERF, organizações do setor público, a próxima seção é composta por intensiva revisão sistemática da literatura abordando o tema teletrabalho nas organizações do setor público, no intuito de identificar lacunas nas literaturas nacionais e internacionais com relação ao tema exposto.

2.6 REVISÃO DA LITERATURA

Galvão e Ricarte (2019) Consideram quatro etapas para revisão da literatura: delimitação da questão; seleção das bases de dados; elaboração da estratégia de busca; seleção, sistematização e equipe. Enquanto Tranfield, Denyer e Smart (2003) dividem a realização da revisão da literatura segue nove fases, que integram três etapas conforme apresentado na figura 1.

Figura 1 – Etapas de revisão da literatura



Fonte: Adaptado de Tranfield, Denyer e Smart (2003).

Tendo como referência os métodos dos autores Tranfield, Denyer e Smart (2003) e Galvão e Ricarte (2019), a pesquisa seguirá as seguintes fases:

- delimitação da questão;
- desenvolvimento de um protocolo de revisão;
- seleção das bases de dados;
- seleção dos estudos;
- avaliação da qualidade dos estudos;
- identificação dos temas e objetos dos estudos.

Considerando que o tema teletrabalho vem ganhando cada vez mais espaço na estrutura funcional das organizações, principalmente após a necessidade de isolamento social devido à pandemia, neste sentido, a revisão da literatura tem o objetivo de identificar lacunas na literatura que possam ser estudadas e comprovar a relevância da pesquisa.

A proposta tem a finalidade de analisar artigos publicados em revistas nacionais e internacionais com o tema “teletrabalho no setor público”.

De acordo com Tranfield, Denyer e Smart (2003) o protocolo deve definir os critérios de inclusão os quais definirão os artigos que serão incorporados na pesquisa e os que não serão inseridos considerando os critérios de exclusão, dessa maneira, o quadro 5 apresenta o protocolo para seleção dos artigos.

Quadro 5– Protocolos adotados para busca e seleção de publicações

Protocolos	Descrição
Objetivo	Para realização desse trabalho precedeu-se a um estudo da literatura disponível, buscando compreender os conceitos que servirão de suporte para a realização dessa pesquisa.
Palavras-chave	Teletrabalho, setor público, Telework, telecommuting, public sector, public administration
String de Busca	Inglês: ((Telework OR telecommuting) AND (public sector OR public administration)) Português: (Teletrabalho E setor público)
Período de pesquisa	de 2020 até 2022 para artigos internacionais e 2017 a 2021 nacionais
Tipos de publicação selecionados	Artigos publicados em periódicos revisados por pares em inglês
Critérios para exclusão	Artigos duplicados, ou não relacionados ao tema da pesquisa.

Fonte: O Autor (2021).

A pesquisa foi realizada através do site de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). De acordo com Galvão e Ricarte (2019) uma vez realizado o mapeamento terminológico, são utilizados operadores booleanos AND (e), OR (ou), e AND NOT (e não) como estratégias de busca avançada.

A busca por artigos nacionais tornou-se necessária, para avaliar lacunas de implantação do teletrabalho no Brasil, valorizando a publicação nacional e identificando lacunas, foram consideradas as publicações a partir de 2017, a aplicação dos filtros foi realizada através de pesquisa avançada, considerando artigos nacionais, revisados por pares e com palavras-chave: teletrabalho e setor público.

A pesquisa de artigos internacionais com tema teletrabalho, resultou em mais de 1800 artigos nos últimos 5 anos, dessa forma, foram considerados somente os artigos publicados a partir de 2020, período de início da pandemia, foram aplicados os filtros em pesquisa avançada considerando os artigos em inglês, revisados por pares e com as palavras-chave combinadas: Telework ou telecommuting ou remote work e public sector ou public organization.

Segundo Tranfield, Denyer e Smart (2003), é necessário identificar todas as citações potencialmente relevantes, que após selecionadas deverão passar por uma triagem mais detalhada. De acordo com Rocha, Nascimento e Nascimento (2018) podem ser considerados os artigos mediante apenas análise de títulos e resumos, considerando ainda somente os artigos disponíveis na íntegra.

A pesquisa nacional retornou 30 artigos, em seguida, foi realizada a análise dos títulos e resumos, os quais resultaram em 16 artigos selecionados para próxima fase, a busca de artigos internacionais resultou em 147 artigos, dos quais, após análise dos títulos e resumos,

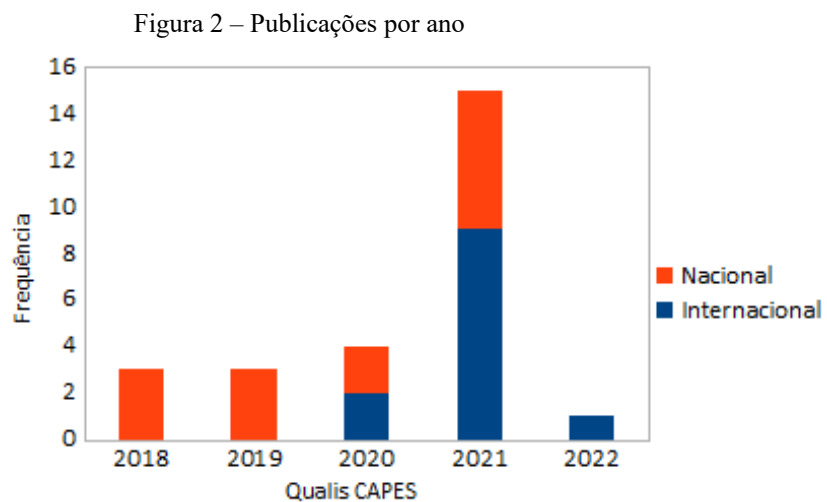
foram selecionados 30 artigos para próxima etapa.

Para avaliar a qualidade dos estudos, tem-se disponível a ferramenta de busca de classificação do Qualis da CAPES, a qual classifica os artigos de revistas com conceitos do mais relevante para o menor: A1, A2, B1, B2, B3, B4, B5 e C, considerando a classificação vigente, considerando a última avaliação da CAPES até o momento desse levantamento, que disponibiliza as classificações do quadriênio de 2013 a 2016.

Para definição do Qualis, foram utilizados a priori o qualis para a área de engenharias, caso não tenha, seguimos para área interdisciplinar, persistindo para área de administração que estaria mais próxima da engenharia de produção, e por fim, se o qualis foi apenas de uma área esta foi considerada, caso não apareça qualis o item fica classificado como sem qualis.

Após a verificação da qualidade dos artigos selecionados, foi elaborada uma tabela para extração dos dados. Segundo Tranfield, Denyer e Smart. (2003), essas tabelas devem conter (título, revista, autores, detalhes da publicação), dentre outras características do estudo. Além desses itens foram acrescentados o ano de publicação, número de citações, Qualis CAPES, tema e País, conforme podem ser verificados o apêndice A com 14 produções nacionais e B com 12 artigos internacionais.

A figura 2 mostra o número de publicações desde 2018.

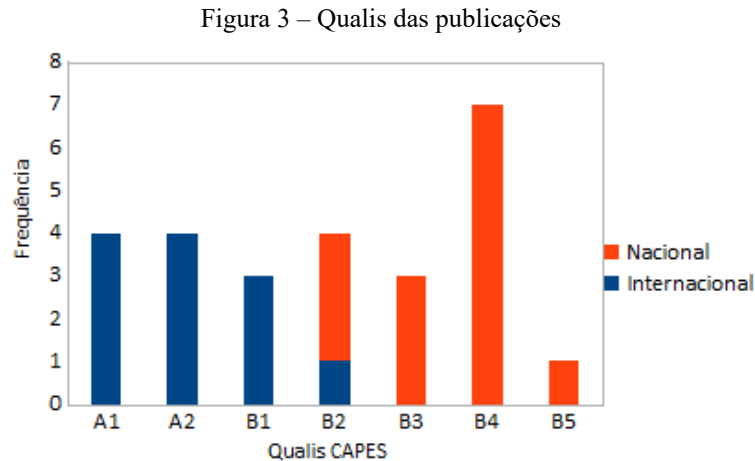


Fonte: O Autor (2021).

Conforme apresentado na figura 2, a maioria das publicações analisadas são do ano de 2021, apesar da pesquisa de artigos nacionais iniciar no ano de 2017, a etapa de análise de títulos e resumos eliminou os artigos desse ano, os anos 2018 e 2019 não apresentam publicações internacionais, conforme informado, foram considerados os artigos internacionais

publicados somente a partir de 2020, em seguida foi realizada a análise do Qualis dessas publicações.

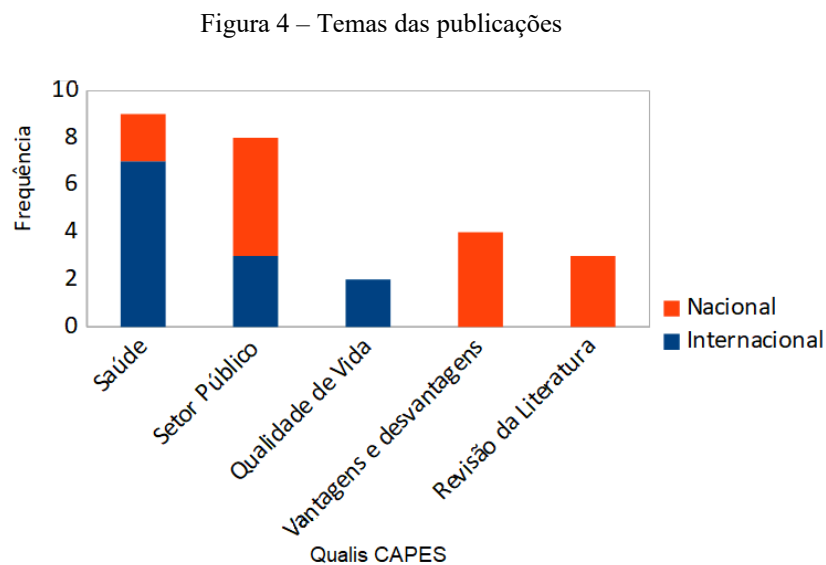
A figura 3 apresenta os quantitativos das publicações de acordo com o qualis disponível no site da CAPES, considerando o período de avaliação mais recente disponível no site da plataforma sucupira referente ao quadriênio de 2013 a 2016.



Fonte: O Autor (2021).

Conforme apresentado na figura 3, os qualis de revistas internacionais iniciam com quatro artigos com critério de qualidade mais elevado qualis A1, seguido de mais quatro com qualis A2, e assim por diante.

Em seguida são apresentados os temas dessas publicações através da figura 4.



Fonte: O Autor (2021).

As publicações analisadas contabilizam 9 artigos voltados para saúde do teletrabalhador, 8 relacionados ao setor público, 2 sobre qualidade de vida, 4 mencionam as vantagens e desvantagens do teletrabalho e 3 referentes a revisão da literatura.

A seguir é apresentado o quadro 6 sobre os locais abordados no setor público.

Quadro 6 – Detalhamento dos locais de aplicação do teletrabalho

Título do Artigo	Autor	Ano	Orgão/País
Habilidades para Teletrabalho em Casa: Construção e Evidências de Validade da Escala	Da Silva	2018	Servidores em órgãos do Poder Executivo Distrital, Ministério Público da União e Poder Judiciário Federal.
O Serviço Público e o Teletrabalho na Administração Pública Federal Brasileira em Tempos de Covid-19	Trajano dos Santos, Da Cunha Reis	2021	Diversos Servidores públicos federais
Teletrabalho (Telework)	Araújo	2019	Universidade Federal da Paraíba-UFPB
Teletrabalho Estruturado na Administração Pública: A Experiência do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região	Guerra et al.	2020	Tribunal Regional do Trabalho - TRT
Teletrabalho: uma análise da medida provisória 1046/2021 como medida de enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente da COVID-19	De Souza Ribeiro	2021	Universidade Federal do Paraná- UFPR
Do Leadership Commitment and Performance-Oriented Culture Matter for Federal Teleworker Satisfaction With Telework Programs?	Kwon, Jeon	2020	EUA
Thanks, but No Thanks: Preferences towards Teleworking Colleagues in Public Organizations	Mele, Bellé, Cucciniello	2021	Escócia
Non-Face-to-Face Public Services and Perceptions of Public Organizations	Lim, LEE	2021	Coreia

Fonte: O Autor (2021).

Conforme observado no quadro 6, as publicações internacionais não mencionam as instituições, e no caso das publicações nacionais, dos cinco artigos, dois não especificam instituições, um menciona o Tribunal Regional do trabalho sobre a implantação e dois em Universidades, na editora da UFPB e utilização de entrevistas com alguns servidores da UFPR.

Tranfield, Denyer e Smart (2003) mencionam que o pesquisador pode utilizar as evidências fornecidas pela revisão da literatura para informar suas decisões.

Através da revisão sistemática da literatura foram identificadas a vantagens e desvantagens do teletrabalho, também foi possível verificar, que a maioria dos estudos, estão relacionados a saúde, seguido da aplicação desse método de trabalho no setor público.

O quadro 7 apresenta os principais temas abordados pelos artigos voltados para o teletrabalho no setor público.

Quadro 7 – Detalhamento dos artigos no setor público

Título do Artigo	Autor	Ano	Temática
Habilidades para Teletrabalho em Casa: Construção e Evidências de Validade da Escala	Da Silva	2018	Habilidades teletrabalho em casa
O Serviço Público e o Teletrabalho na Administração Pública Federal Brasileira em Tempos de Covid-19	Trajano dos Santos, Da Cunha Reis	2021	Motivação para atuar no teletrabalho
Teletrabalho (Telework)	Araújo	2019	Implementação em uma editora
Teletrabalho Estruturado na Administração Pública: A Experiência do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região	Guerra et al.	2020	Estruturação/implementação do teletrabalho
Teletrabalho: uma análise da medida provisória 1046/2021 como medida de enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente da COVID-19	De Souza Ribeiro	2021	A participação de algumas pessoas que foram entrevistadas, sobre os impactos do teletrabalho
Do Leadership Commitment and Performance-Oriented Culture Matter for Federal Teleworker Satisfaction With Telework Programs?	Kwon, Jeon	2020	Gestão de recursos humanos
Thanks, but No Thanks: Preferences towards Teleworking Colleagues in Public Organizations	Mele, Bellé, Cucciniello	2021	Impactos do teletrabalho no setor público
Non-Face-to-Face Public Services and Perceptions of Public Organizations	Lim, LEE	2021	Preferências sobre equipes com teletrabalho

Fonte: O Autor (2021).

Conforme apresentado no Quadro 7 os estudos estão voltados para aplicação do teletrabalho, avaliação interna da qualidade de vida, impactos, gestão, habilidades e métodos de implantação, não é mencionado a percepção dos clientes, também não são utilizadas ferramentas de medição de qualidade do trabalho.

Essas informações servem de subsídio para o desenvolvimento da próxima seção de materiais e métodos.

3 METODOLOGIA

Os procedimentos metodológicos consistiram em elaborar dois questionários distintos, o primeiro com 25 questões considerando as vantagens e desvantagens do teletrabalho para os teletrabalhadores conforme quadro 2, da seção 2.1, questionário este que foi aplicado somente com os TAEs, em seguida, foi adaptado o questionário SERVPERF de Cronin e Taylor (1992) apresentado no quadro 4 da seção 2.4, o qual foi aplicado em quatro categorias distintas de clientes: docentes, discentes de graduação, discentes de pós-graduação e os próprios técnicos administrativos para medir a percepção sobre a qualidade dos serviços, por fim foram realizadas as estatísticas descritivas e inferenciais dos dados.

3.1 TIPO DE PESQUISA

Quanto à abordagem metodológica, tratou-se de análise quantitativa, uma vez que foram utilizados dois questionários com perguntas fechadas, de múltipla escolha, de avaliação e de fato (MARCONI; LAKATOS, 2003), colhendo assim as percepções da qualidade dos serviços prestados pelos técnicos administrativos aos clientes desses serviços: os próprios técnicos administrativos, docentes, e discentes.

3.2 QUESTIONÁRIOS

A seguir serão apresentados os métodos utilizados para elaboração dos questionários.

3.2.1 Questões sobre a qualidade de vida dos TAEs.

Para elaboração do questionário sobre a qualidade de vida dos servidores técnicos administrativos, foi montado o quadro 8 com o resumo das vantagens e desvantagens do teletrabalho, tendo por base o referencial teórico apresentado anteriormente.

O quadro 8 apresenta o resumo das vantagens e desvantagens para teletrabalhadores.

Quadro 8 – Resumo das vantagens e desvantagens do teletrabalho

Vantagens	Desvantagens
1. Maleabilidade de horários/flexibilidade; 2. Qualidade de vida; 3. Redução do caos do trânsito, tempo de deslocamento etc. 4. Redução de custos com roupas, alimentação, etc. 5. Maior contato com a família 6. Maior Concentração; 7. Maior qualificação;	8. Falta de desconexão do trabalho nas horas de lazer; 9. Supervisão e controles excessivos/visão preconceituosa; 10. Perda de identidade social; 11. Isolamento social; 12. Dupla jornada de trabalho; 13. Aumento de custos relacionados ao trabalho; 14. Necessidade de ambiente estruturado; 15. Dificuldade de concentração; 16. Distração com membros da família; 17. Falha no gerenciamento do tempo;

Fonte: Adaptado de outros autores (2022).

De posse dessas informações, foram elaboradas as questões de qualidade de vida do servidor técnico administrativo, o quadro 9 apresenta essas questões correlacionando-as com os itens do quadro anterior.

Quadro 9 – Questões sobre qualidade de vida dos TAEs versus vantagens e desvantagens (continua)

Itens do questionário dos TAES	Itens relacionados do quadro 8: Vantagens e desvantagens
1. Com a redução do tempo de traslado para o trabalho, você tem mais tempo para aproveitar sua vida social e em família?	3. Redução do caos do trânsito, tempo de deslocamento, etc.
2. Sentia muito estresse em seu deslocamento para o trabalho devido o trânsito?	
3. O teletrabalho permite que você determine o ritmo de trabalho?	1. Maleabilidade de horários/flexibilidade;
4. Consigo equilibrar o teletrabalho com as demais atividades em casa?	6. Maior concentração;
5. O teletrabalho permitiu maior interação sua com meus familiares?	5. Maior contato com a família;
6. O teletrabalho requer maior concentração de minha parte para execução das atividades?	6. Maior concentração;/15. Dificuldade de concentração;
7. Graças a flexibilização de horários do teletrabalho consegui alcançar objetivos pessoais, (Ex.: Atividades físicas, Cursos, interação social)?	2. Qualidade de vida ;
8. No teletrabalho aumentou a cobrança por resultado?	9. Supervisão e controles excessivos/visão preconceituosa;
9. A comunicação direta com a chefia e colegas de trabalho trouxe-lhe segurança?	1. Maleabilidade de horários/flexibilidade;
10. Tem abertura para negociar seus prazos de entrega com sua chefia?	
11. É normal que receba solicitações fora do horário de expediente, em feriados, ou finais de semana?	8. Falta desconexão do trabalho nas horas de lazer
12. Frequentemente tem ultrapassado o horário de trabalho para dar conta das demandas?	17. Falha no gerenciamento do tempo;
13. O teletrabalho permitiu o desenvolvimento de novas competências no trabalho?	7 Maior qualificação;
14. Você sente falta do contato pessoal com colegas de trabalho?	11. Isolamento social;
15. Você acredita que algumas dificuldades no trabalho poderiam ser amenizadas se estivesse no mesmo ambiente com colegas de trabalho?	
16. Mesmo com trabalho remoto você mantém contato com colegas de trabalho?	10. Perda de identidade social;
17. Frequentemente está envolvido em participar das atividades domésticas?	16. Distração com membros da família;
18. Com o trabalho remoto você consegue conciliar melhor suas demandas sociais, laborais e familiares?	2. Qualidade de vida; 5. Maior contato com a família;

Quadro 9 – Questões sobre qualidade de vida dos TAEs versus vantagens e desvantagens (conclusão)

19. Tem sido um desafio conciliar as atividades domésticas com as demandas de trabalho?	12. Dupla jornada de trabalho;
20. Possui equipamentos adequados e/ou modernos para execução do trabalho Remoto (Computadores, Celular)?	14. Necessidade de ambiente estruturado;
21. O seu ambiente de trabalho em casa possui iluminação e ventilação adequada, incluindo baixo ruído?	
22. Possui mesa e cadeira adequados para o trabalho em escritório?	
23. Você solicitou formalmente a UFPE o fornecimento de algum tipo de equipamento eletrônico, de informática ou móvel da universidade para desenvolvimento da Atividade Remota?	
24. Foi fornecido algum tipo de equipamento eletrônico, de informática ou móvel da universidade para desenvolvimento da Atividade Remota?	13. Aumento de custos relacionados ao trabalho;/14. Necessidade de ambiente estruturado;
25. Necessitou adquirir algum equipamento eletrônico, de informática ou móvel para melhor executar o teletrabalho?	

Fonte: O Autor (2021).

O quadro 9 correlaciona as vantagens e desvantagens do teletrabalho com as questões elaboradas no questionário de qualidade de vida dos técnicos administrativos em educação, alguns itens, tem perguntas diretas, enquanto para outros itens são realizadas várias perguntas para não deixar pontos importantes de fora do levantamento.

A continuação desta seção apresenta a adaptação realizada no instrumento SERVPERF para adequação ao atendimento do teletrabalho.

3.2.2 Adaptação do SERVPERF

O instrumento de coleta de dados foi única e exclusivamente o formulário eletrônico do Google Drive. A pesquisa utilizou o formulário com as questões de Cronin e Taylor (1992) adaptadas para o teletrabalho, foram mantidas as 22 questões inseridas nas 5 dimensões da qualidade conforme elaborado por seus criadores, também foram incluídas mais 7 perguntas de contexto geral, no intuito de cobrir lacunas do questionário original.

O Quadro 10 apresenta as adaptações ao questionário de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) foi utilizada a escala Likert de 5 pontos, onde 1 “discordo totalmente”, 2 “discordo parcialmente”, 3 “indiferente”, 4 “concordo parcialmente” e 5 “concordo totalmente”.

O quadro 10 apresenta as questões originais e as adaptações que foram necessárias.

Quadro 10 – SERVPERF adaptado ao teletrabalho (continua)

Dimensão	Questões SERVPERF	Questões Adaptadas do SERVPERF
Tangibilidade	1. XYZ tem equipamentos modernos.	1. A UFPE disponibiliza para o atendimento remoto: formulários eletrônicos, e-mails, ou outras mídias sociais?
	2. As instalações físicas de XYZ são visualmente atrativas.	2. As páginas eletrônicas da UFPE são visualmente atrativas?
	3. Os empregados de XYZ são bem-vestidos e asseados.	3. Os conteúdos disponibilizados nas páginas da UFPE são facilmente encontrados, possuem clareza nas informações?
	4. A aparência das instalações físicas de XYZ é conservada de acordo com o serviço oferecido.	4. As páginas eletrônicas da UFPE fornecem informações atualizadas e estão de acordo com suas necessidades?
Confiabilidade	5. Quando a XYZ promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz	5. Quando os servidores da UFPE prometem fazer algo em certo tempo, eles realmente fazem?
	6. Quando você tem algum problema com a empresa XYZ, ela é solidária e o deixa seguro.	6. Quando você tem algum problema, os servidores da UFPE são solidários e te deixam seguro(a)?
	7. XYZ é de confiança.	7. A UFPE inspira confiança. (sente-se seguro em fornecer informações ou documentos quando solicitado)?
	8. XYZ fornece o serviço no tempo prometido.	8. A UFPE fornece os serviços no prazo prometido?
	9. XYZ mantém seus registros de forma correta.	9. A UFPE mantém seus registros de forma correta, em segurança. (nunca houve vazamento de informações pessoais)?
Presteza	10. XYZ não informa exatamente quando os serviços serão executados.	10. Os servidores da UFPE informam exatamente quando os serviços são executados?
	11. Você recebe serviço de imediato dos empregados da XYZ.	11. Você recebe serviços de imediato dos servidores da UFPE?
	12. Os empregados da XYZ não estão sempre dispostos a ajudar os clientes.	12. Os servidores da UFPE estão sempre dispostos a ajudar.?
	13. Empregados da XYZ estão sempre ocupados em responder aos pedidos dos clientes.	13. É normal que os servidores da UFPE estejam sempre ocupados para responder aos pedidos (ao lhe responder informam que estão com excesso de trabalho naquele momento).?
Segurança	14. Você pode acreditar nos empregados da XYZ.	14. Você acredita nos servidores da UFPE?
	15. Você se sente seguro em negociar com os empregados da XYZ.	15. Sente-se seguro ao solicitar algo (negociar prazos) aos servidores da UFPE?
	16. Empregados da XYZ são educados.	16. Os servidores da UFPE são educados?
	17. Os empregados da XYZ não obtêm suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.	17. Os servidores da UFPE tem suporte adequado (equipamentos/cursos de capacitação) para executar suas tarefas corretamente. (considere se recebeu alguma informação de que não poderia ser atendido por falta de equipamento e de conhecimento por parte do servidor)?

Quadro 10 – SERVPERF adaptado ao teletrabalho (conclusão)

Dimensão	Questões SERVPERF	Questões Adaptadas do SERVPERF
Empatia	18. XYZ não dá atenção individual a você.	18. Os servidores da UFPE dispensam-lhe atenção individualizada?
	19. Os empregados da XYZ não dão atenção pessoal.	19. Os servidores da UFPE são corteses, gentis e prestativos?
	20. Os empregados da XYZ não sabem das suas necessidades.	20. Os servidores da UFPE sabem das suas necessidades?
	21. XYZ não tem os seus melhores interesses como objetivo.	21. Os servidores da UFPE tem os seus melhores interesses como objetivo (demostram interesse em solucionar seus problemas)?
	22. XYZ não tem os horários de funcionamento convenientes a todos os clientes.	22. Os horários de funcionamento da UFPE são convenientes para você?
Geral		23. Em algum momento você sentiu dificuldade em encontrar os contatos que necessita para o atendimento?
		24. O setor o qual foi atendido gera algum comprovante ou protocolo de atendimento?
		25. Você acha que é importante que os setores forneçam comprovantes de solicitações de atendimento?
		26. Através das plataformas digitais disponíveis pela UFPE é possível o autoatendimento?
		27. Você acha que é importante a utilização de ferramentas de autoatendimento?
		28. UFPE divulga claramente os horários de atendimento?
	29. Você recebe atendimento fora do horário de funcionamento da UFPE?	

Fonte: Adaptado de Cronin e Taylor. (1992).

Observando o quadro 10, algumas questões necessitaram maiores adaptações, conforme ocorreu na dimensão tangibilidade, onde no lugar do ambiente físico, foi considerado o ambiente virtual como principal porta de acesso aos clientes, as demais dimensões não necessitaram grandes mudanças, algumas questões específicas, que surgiram com base no questionário pré-teste, foram incluídas e receberam o nome dimensão geral, não alterando as demais dimensões, mantendo a metodologia utilizada originalmente pelos autores.

3.2.3 Questionários

O questionário (Apêndice C) foi elaborado, considerando dois tipos de públicos, o primeiro relacionado ao nível de satisfação dos clientes (docentes, discentes e os próprios

TAEs) utiliza o modelo da ferramenta SERVPERF para avaliar o nível de satisfação desses públicos, o segundo público considera os Técnicos Administrativos em Educação (TAEs) da Universidade, que também responderam ao questionário sobre os serviços, na função de avaliadores internos, e também responderam a outras questões específicas para os teletrabalhadores, essas questões foram elaboradas com base nas informações levantadas na revisão da literatura sobre as vantagens e desvantagens do teletrabalho para o teletrabalhador, bem como informações sociais que consideram a rotina do servidor durante o trabalho em domicílio, questões como número de dependentes, idade, sexo, campus ao qual está vinculado, tendo em vista que um dos campus fica localizado em uma capital enquanto os demais em cidades menores. Essa pesquisa, bem como, o questionário, foram aprovados pelo Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) sob o número e Certificado de Apresentação para Apreciação Ética (CAAE: 50632321.8.0000.5208/ Parecer: 4.962.289).

3.2.3.1 Pré-teste

Pré-teste foi realizado com quatro discentes e quatro servidores que atendem ao mesmo perfil da população pesquisada. Essa etapa foi necessária para verificar se as perguntas eram de fácil compreensão e estavam escritas de forma adequada, alguns ajustes foram necessários para melhor interpretação por parte dos entrevistados. A análise da confiabilidade do questionário, utilizou o coeficiente Alfa de Cronbach (A.C), qual indica o quão estável e consistente é o instrumento de pesquisa. HAIR (2005) orienta como valor de referência de A.C o coeficiente superior a 0,7, indicando a confiabilidade adequada.

3.2.3.2 Coleta de dados

Para aplicação do questionário foi utilizada a plataforma do google drive, a qual inicialmente é apresentado o tema da pesquisa, carta de apresentação sobre a pesquisa e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), coleta do e-mail do participante, e concordância do entrevistado em participar da pesquisa, caso não concorde a pesquisa é finalizada.

Todos os entrevistados responderam a pergunta se receberam algum atendimento

remoto, caso não o entrevistado é direcionado para outra tela para explicar o motivo, caso tenha recebido atendimento remoto, é direcionado ao questionário social inicial contendo 9 questões, seguido dos questionários sobre a qualidade dos serviços prestados contendo 29 perguntas sobre sua percepção do atendimento com escala de 1 a 5, a qual a menor 1 discorda totalmente e a maior 5 concorda totalmente, e ao final indicando seu nível de satisfação geral com o atendimento da UFPE, com escala de 1 a 10. Os servidores técnicos administrativos responderam também a mais 25 questões sobre a qualidade de vida e condições para execução do teletrabalho e a mais 8 questões específicas sobre questões sociais do servidor como: tempo de serviço, se possui dependentes, horário de atendimento, regime de trabalho e se o servidor tem interesse e continuar com o trabalho remoto caso a instituição forneça essa opção em outro momento.

3.2.4 Validação dos questionários

Para a validação dos questionários foi avaliado o valor do Alfa de Cronbach (AC) que, de acordo com Gaspar e Shimoya (2017), trata-se de uma das ferramentas mais utilizadas em pesquisas com a utilização de testes em sua aplicação.

Freitas e Rodrigues (2005) definiram uma escala para ser utilizada na verificação da intensidade da correlação entre os itens de um questionário, essa escala indica: $\alpha \leq 0,30$ – correlação muito baixa; $0,30 < \alpha \leq 0,60$ – Baixa correlação; $0,60 < \alpha \leq 0,75$ – Correlação Moderada; $0,75 < \alpha \leq 0,90$ – Alta correlação; $\alpha > 0,90$ – Correlação muito alta.

Segundo Gliem e Gliem (2003), o coeficiente do AC varia entre 0 e 1. Para Streiner (2003), o valor minimamente aceitável para o AC é de 0,70, valores abaixo dessa escala apresentam baixa consistência dos itens pesquisados. Além disso, o limite do AC pode ser considerado o valor de 0,9 e valores acima podem indicar redundância ou duplicação de itens, os quais se identificados, sugere-se a exclusão.

A tabela 1 apresenta os resultados de Alfa de Cronbach dos questionários.

Tabela 1 – Alfa de Cronbach dos questionários

Categoria	AC	AC geral
Técnicos Administrativos (Questionário específico)	0,73	0,73
Técnicos Administrativos (Questionário qualidade)	0,91	
Docentes	0,92	
Discentes de Pós-graduação	0,91	0,92
Disc. Graduação Recife	0,93	
Disc. Graduação Agreste	0,92	
Disc. Graduação Vitória	0,93	

Fonte: O Autor (2022).

Conforme apresentado na tabela 1 foram aplicados dois questionários distintos, um questionário com 25 questões relacionadas diretamente ao teletrabalho e aplicado aos técnicos administrativos o qual obteve o AC de 0,73, em seguida foi analisado o AC do questionário SERVPERF aplicado aos próprios TAES na condição de clientes internos e as demais categorias envolvidas como clientes dos serviços da UFPE, os quais obtiveram o AC individual entre 0,91 e 0,93, e o AC geral de 0,92, ambos questionários foram considerados consistentes, validando assim a pesquisa.

3.3 LOCUS DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada na Universidade Federal de Pernambuco, instituição de ensino superior fundada em 1946, sendo considerada uma das melhores universidades do Brasil e a melhor do Norte-Nordeste conforme avaliações dos Ministérios da Educação (MEC) e de Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) (UFPE, 2021).

A instituição possui três campi Universitários a saber: Campus Recife, Agreste e Vitória.

O Campus Recife, fundado em 1946, localizado na Capital Pernambucana, hoje dispõe de onze centros: Centro de Artes e Comunicação (CAC), Centro de Biociências (CB), Centro de Ciências Exatas e da Natureza (CCEN), Centro de Ciências Jurídicas (CCJ), Centro de Ciências da Saúde (CCS), Centro de Ciências Médicas (CCM), Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA), Centro de Educação (CE), Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH), Centro de Informática (CIn), Centro de Tecnologia e Geociências (CTG).

O Campus Avançado do Agreste, localizado na cidade de Caruaru, onde há o Centro Acadêmico do Agreste (CAA), fundado em 2006, oferece hoje doze cursos de graduação inseridos em seis núcleos de ensino e sete cursos de mestrado nas áreas de Engenharia de Produção, Civil e Ambiental, Economia e Administração, Ensino em física, Educação em

Ciências e Matemática, Educação contemporânea o qual também é ofertado o doutorado.

E o Campus Vitória, localizado na cidade de Vitória de Santo Antão, onde se tem o Centro Acadêmico de Vitória (CAV), fundado também em 2006, possui atualmente 6 cursos de graduação: Ciências Biológicas - Licenciatura Presencial, Educação Física – Bacharelado, Educação Física – Licenciatura, Enfermagem – Bacharelado, Nutrição – Bacharelado, Saúde Coletiva – Bacharelado, quatro programas de pós-graduação e um de residência.

3.3.1 População e amostragem

De acordo com informações oficiais da UFPE (2021), considerando os 03 *campi* (Recife, Caruaru e Vitória de Santo Antão), a instituição dispõe de 30.630 alunos matriculados nos cursos de graduação - dados do semestre 2020.1, sendo 24.216 do Campus Recife, 4.231 do Campus do Agreste, e 1.698 do Campus Vitória. 485 vinculados a cursos de Educação a Distância (EAD). A Instituição também possui 8.703 alunos matriculados nos cursos de pós-graduação (4.121 do mestrado acadêmico, 658 do mestrado profissional, 3.924 do doutorado); com relação ao quadro de servidores, são: 2.770 professores do Ensino Superior, sendo 2.497 efetivos, 264 substitutos e 9 visitantes, 64 professores do Colégio de Aplicação, sendo 57 efetivos e 7 substitutos; e 3.795 servidores técnico-administrativos nos três campi, dos quais 1.193 do Hospital das Clínicas.

Em resumo, a tabela 2 apresenta a população elegível para responder os questionários, inicialmente foram considerados os discentes de graduação em cada campus da UFPE, os discentes de pós-graduação, os docentes de nível superior, e os técnicos administrativos em educação, estes três últimos grupos não foram estratificados por campus, devido esta informação não estar disponível no site na instituição, não foram entrevistados os servidores do Hospital das Clínicas, devido este departamento estar diretamente ligado a ações de combate a pandemia e os servidores em sua maioria continuou de forma presencial ou híbrida.

Tabela 2 – Tamanho da população estratificada

Categoria	Tamanho da População
Técnicos Administrativos	2602
Docentes	2770
Disc. Graduação Recife	24216
Disc. Graduação Agreste	4231
Disc. Graduação Vitória	1698
Discentes de Pós-graduação	8703
Total	44220

Fonte: Adaptado de UFPE (2021).

De posse destas informações, através da equação 1 foi estimado o tamanho da amostra n da população.

Equação 1: Tamanho da amostra.

$$n = \frac{[z^2 \cdot p(1-p)]}{e^2} \cdot \frac{1 + \frac{[z^2 \cdot p(1-p)]}{(e^2 \cdot N)}}{1}$$

Fonte: Bolfarini e Bussab (2015)

Onde:

n = tamanho da amostra;

N = tamanho da população;

z = escore z ;

e = margem de erro;

p = desvio padrão.

De acordo com Seward e Doane (2014) existem quatro técnicas de amostragem probabilística:

- Amostra aleatória simples: consiste em utilizar números aleatórios para selecionar itens de uma lista.
- Amostra sistemática: seleciona os itens de k em k de uma sequência ou lista
- Amostra estratificada: seleciona aleatoriamente dentro de um estrato
- Amostra por conglomerado: utiliza a seleção de áreas geográficas aleatórias.

Assim após avaliação das possíveis técnicas, foi verificado que a pesquisa deve utilizar a amostra estratificada. Segundo Bolfarini e Bussab (2015) essa técnica consiste em dividir a população em grupos (estratos) com alguma característica em comum conhecida da população essa estratificação é utilizada para resolver alguns problemas como: melhoria da precisão das estimativas, produzir estimativas para toda população ou subpopulação, etc.

A população considerada pela pesquisa consiste no somatório da quantidade de Técnicos administrativos, docentes e discentes de pós-graduação e graduação nos três campi, excluindo-se os servidores e discentes do Hospital das clínicas (HC) por trabalharem de forma presencial, a população foi identificada com um total de 44220 pessoas vinculadas a UFPE que se enquadram no perfil dos entrevistados, aplicando-se a equação, considerando o grau de confiança de 95% e erro de 5%, resultou em uma amostra de 381 indivíduos.

Conforme apresentado, a população está dividida em várias categorias e campus aos quais os entrevistados estão vinculados, então, a amostra necessitou ser estratificada proporcionalmente por categorias, considerando o tamanho da população, foram calculados os percentuais de cada categoria com relação à população total, em seguida, a amostra de 381 foi multiplicada por estes percentuais e assim obteve-se os valores de amostras estratificadas para cada categoria.

A tabela 3 apresenta de forma sucinta os tamanhos dessas amostras por categoria.

Tabela 3 – Tamanho da amostra por categoria

Categoria	Tamanho da População	Percentual total da população	Amostra
Técnicos Administrativos	2602	5,9%	22
Docentes	2770	6,0%	24
Discentes de Pós-graduação	8703	19,7%	75
Disc. Graduação Recife	24216	54,8%	209
Disc. Graduação Agreste	4231	9,6%	36
Disc. Graduação Vitória	1698	3,8%	15
Total	44220	100%	381

Fonte: O Autor (2022).

Conforme apresentado na tabela 3, o número total de amostra permanece em 381 respostas, que foram estratificadas de acordo com diferentes grupos aqui nomeados como categoria, a primeira categoria TAEs, com amostra necessária de 22 respostas, a categoria de docentes que recebem serviços diretamente dos servidores necessita 24 respostas, a graduação foi dividida em 4 estratos, os discentes localizados em cada campus da UFPE, Recife 209, Caruaru 36, Vitória 16 e por fim a categoria de discentes de pós-graduação com 75 amostras.

Uma vez conhecida a população e os quantitativos de amostras, segue-se para identificação dos critérios para aceitação ou não das respostas dos entrevistados.

3.3.1.1 Critérios de inclusão

A seção de critérios de inclusão delimita as condições para o aceite das respostas dos entrevistados, foram consideradas todas as respostas de servidores ativos técnicos administrativos quanto ao questionário de qualidade de vida. Para o questionário de qualidade do atendimento remoto todas as categorias de entrevistados serão aceitas técnicos administrativos em educação, docentes, discentes de graduação e pós-graduação;

A pesquisa tem foco no atendimento através do teletrabalho, logo no início o

questionário permitirá a resposta apenas dos entrevistados que declararam ter recebido algum tipo de serviço remoto, caso não o tenha, o entrevistado será direcionado para outra área, na qual indicará os motivos de não ter recebido algum tipo de serviço.

3.3.1.2 Critérios de exclusão

Nesta seção são apresentados os critérios de exclusão dos entrevistados que atenderam a um dos requisitos a seguir, em concordância com as exigências do Comitê de ética e Pesquisa.

- Respostas inconsistentes que venham a ser identificadas no questionário social;
- Discentes menores de 18 anos;
- Caso todas as respostas com escala, forem ao item indefinido;
- Servidores com atendimento totalmente presencial;

3.3.1.3 Respostas obtidas

As respostas obtidas através da aplicação dos questionários, 512 pessoas acessaram o formulário eletrônico na plataforma *googleforms*, dessas, conforme os critérios de exclusão foram eliminadas da análise: 17 discentes e 1 Técnico Administrativo que tiveram atendimento presencial, 103 entrevistados informaram que não necessitaram de atendimento, 1 discente com menos de 18 anos, 9 informaram que não conseguiram solicitar, ou não encontraram as informações necessárias, dentre os motivos pelos quais não conseguiram atendimento estão:

- 4 - Informaram não conhecer o endereço eletrônico para consulta;
- 1 - Até o momento não recebeu nenhum retorno de sua solicitação;
- 1 - Não sabe utilizar as páginas na internet;
- 1 - O setor informou não poder atender e não deu nenhum direcionamento;
- 1 - Prefere atendimento unicamente presencial;
- 1 - Procurou no site do departamento e não encontrou canais de atendimento (ex.: e-mail, Telefone, Whatsapp, etc).

Sendo assim 381 entrevistados conseguiram atendimento que seguem distribuídos conforme apresentado na Tabela 4.

A Tabela 4 apresenta o quantitativo de respostas obtidas para cada categoria estudada.

Tabela 4 – Amostra versus quantidades de respostas

Categoria	Tamanho da População	Percentual do total da população	Amostra	Respostas
Técnicos Administrativos	2602	5,9%	22	48
Docentes	2770	6,0%	24	71
Discentes de Pós-graduação	8703	19,7%	75	116
Disc. Graduação Recife	24216	54,8%	209	93
Disc. Graduação Agreste	4231	9,6%	36	37
Disc. Graduação Vitória	1698	3,8%	15	16
Total	44220	100%	381	381

Fonte: O Autor (2022).

De acordo com a tabela 4, foi possível obter o quantitativo total de respostas de 381 entrevistados, já considerando somente as respostas elegíveis, o mesmo valor calculado para que a amostra seja significativa, no entanto, ao verificar os estratos, 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, o que também será avaliado na próxima seção de formulação das hipóteses.

3.3.2 Formulação das hipóteses

De acordo com Seward e Doane (2014) os testes de hipóteses usados para testar suposições e teorias para orientação na tomada de decisão, e são aplicados tanto em ciência quanto em negócios, seguindo esse preceito o analista de administração faz perguntas, conjecturas e suposições sobre os valores dos parâmetros chave do ambiente operacional dos negócios.

A primeira hipótese levantada está diretamente relacionada com a organização do trabalho, considerando a forma abrupta em que os técnicos e a instituição necessitaram aderir ao teletrabalho, questiona-se sobre as condições de trabalho do TAEs.

Hipótese 1 (H1): Os técnicos administrativos não possuem equipamentos e ambiente adequados para desenvolvimento do teletrabalho e necessitaram comprar esses itens;

Outra hipótese tem a finalidade de avaliar a qualidade percebida pelos clientes dos serviços prestados através do teletrabalho.

Hipótese 2 (H2): Os clientes (TAES, docentes e discentes) tem suas necessidades atendidas através do teletrabalho, por isso, estão satisfeitos;

A última hipótese considera a visão dos técnicos administrativos, mediante a continuidade de atendimento remoto mesmo após o período de pandemia.

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;

Para testar a primeira hipótese H1, foi elaborado o questionário com 25 questões específicas sobre as condições do teletrabalho, das quais as questões 20 a 25 tratam sobre a organização do trabalho considerando o ambiente e equipamentos para o desenvolvimento do teletrabalho. Para avaliação da hipótese 2, foi utilizado o questionário com 29 questões utilizando a instrumento SERVPERF, acrescida de mais uma pergunta sobre a satisfação geral dos clientes que pontuaram com notas de 0 a 10, sendo, a nota 10 para o maior nível de satisfação. A hipótese 3 considerou as respostas do questionário específico dos TAEs, considerando quatro possibilidades: apenas remoto; híbrido, maior parte do tempo remoto; híbrido, maior parte do tempo presencial; apenas presencial.

A próxima seção apresenta os resultados obtidos com a pesquisa de campo, considerando as questões e hipóteses levantadas, também seguirá com a apresentação das análises descritiva e inferencial.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção serão apresentadas as análises descritiva e inferencial dos dados coletados através dos questionários aplicados com os TAEs, docentes, discentes de graduação e pós-graduação.

4.1 ANÁLISE DESCRITIVA

4.1.1 Técnicos Administrativos em Educação – TAEs

Contexto social dos técnicos administrativos, das 48 respostas 32 (65,31%) são do sexo feminino e 16 (33,33%) do sexo masculino, desses, 15 são solteiros(as) e 33 são casados(as) ou possuem união estável, 43 (89,58%) possuem pós-graduação e 5 (10,42%) graduação concluída. Com relação ao atendimento 9 (18,75%) declararam ter recebido atendimento híbrido presencial/remoto e a grande maioria 39 (81,25%) somente atendimento a distância. 36 (75%) estão vinculados ao campus Recife, 9 (18,75%) ao campus Caruaru e 3 (6,25%) ao campus Vitória de Santo Antão. Os entrevistados possuem idades entre 24 e 66 anos, distribuídas conforme Tabela 5.

Tabela 5 – Faixas etárias dos TAEs

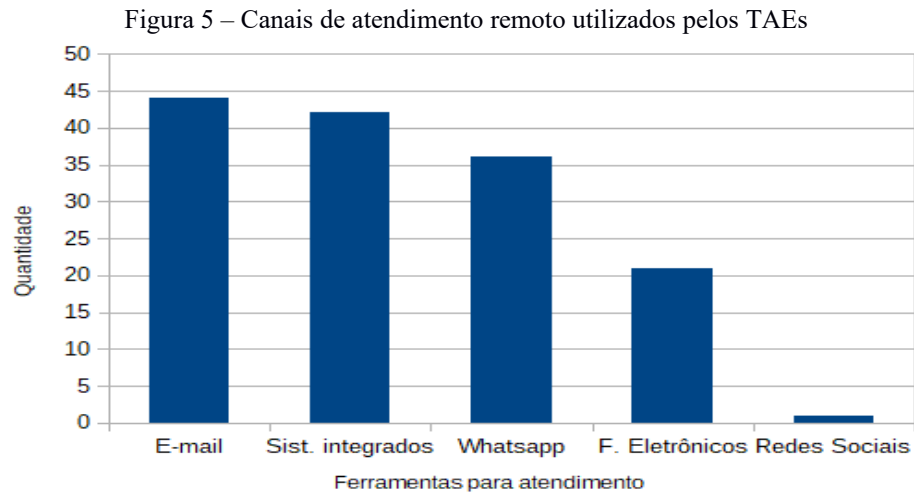
Faixa etária	Frequência	Frequência acumulada	Percentual	Percentual acumulado
18 a 25 anos	1	1	2,08%	2,08%
26 a 33 anos	12	13	25,00%	27,08%
34 a 41 anos	22	35	45,83%	72,91%
42 a 49 anos	6	41	12,50%	85,41%
50 a 57 anos	5	46	10,42%	95,83%
58 a 65 anos	2	48	4,17%	100,00%

Fonte: O Autor (2022).

Dos 48 técnicos, 5 (10,42%) declararam possuir algum tipo de deficiência: visão, visão monocular, auditiva, física/motora e Transtorno do Deficit de Atenção com Hiperatividade (TDAH).

O atendimento remoto pode ocorrer de várias formas, foram consideradas cinco

ferramentas disponíveis na atualidade: e-mail, whatsapp, formulários eletrônicos, sistemas integrados (ex.: SIPAC, SIGA, SIGAA, Classroom, etc.) e redes sociais.



Fonte: O Autor (2022)

Os canais de atendimento mais utilizados pelos técnicos administrativos foram em primeiro lugar o E-mail mencionado por 44 entrevistados, seguido dos sistemas integrados por 42 e o Whatsapp utilizado por 36, pelo menos 21 servidores mencionaram a utilização de formulários eletrônicos, e somente 1 indicou as redes sociais, a grande maioria chegou a utilizar entre 2 e 3 dessas ferramentas, 18 técnicos chegaram a utilizar 4 ferramentas remotas para atendimento.

O e-mail que aparece como principal meio de atendimento, está disponível em praticamente todos os cursos e setores, os sistemas integrados estão acessíveis a todos os servidores, no entanto, não são utilizados para atendimentos de todas as demandas, como por exemplo, emissão e envio de declarações, etc. Com relação ao Whatsapp, que teve ampla divulgação pela Reitoria para ser utilizado através de cadastro na plataforma Whatsapp Business, permitindo o cadastro dos números de telefones fixos dos próprios setores,⁷ os formulários eletrônicos foram pouco utilizados, e necessitam ampla divulgação, pois podem auxiliar bastante na organização do trabalho e priorização de demandas.

Os técnicos administrativos responderam a dois questionários o primeiro sobre as condições de trabalho a partir de suas residências, considerando as questões de qualidade de vida, condições de trabalho, adequação da rotina com a família e o apoio dado pela instituição.

A tabela 6 apresenta a análise descritiva do questionário de qualidade de vida dos TAEs.

Tabela 6 – Resultados descritivos da qualidade de vida dos TAEs

Questão	Média	Med.	P25	P75	Var.	DV.P	Mín	Máx
1. Com a redução do tempo de traslado para o trabalho, você tem mais tempo para aproveitar sua vida social e em família?	4,40	5	4	5	1,10	1,05	1	5
2. Sentia muito estresse em seu deslocamento para o trabalho devido o trânsito?	4,02	4,5	3	5	1,60	1,26	1	5
3. O teletrabalho permite que você determine o ritmo de trabalho?	4,04	4	4	5	1,45	1,20	1	5
4. Consigo equilibrar o teletrabalho com as demais atividades em casa?	3,94	4	3	5	1,63	1,28	1	5
5. O teletrabalho permitiu maior interação sua com meus familiares?	4,23	5	4	5	1,33	1,15	1	5
6. O teletrabalho requer maior concentração de minha parte para execução das atividades?	3,60	4	3	5	1,56	1,25	1	5
7. Graças a flexibilização de horários do teletrabalho consegui alcançar objetivos pessoais, (Ex.: Atividades físicas, Cursos, interação social)?	3,83	4,5	3	5	2,14	1,46	1	5
8. No teletrabalho aumentou a cobrança por resultado?	3,42	4	3	4	1,27	1,13	1	5
9. A comunicação direta com a chefia e colegas de trabalho trouxe-lhe segurança?	3,92	4	3	5	1,14	1,07	1	5
10. Tem abertura para negociar seus prazos de entrega com sua chefia?	4,21	5	4	5	1,15	1,07	1	5
11. É normal que receba solicitações fora do horário de expediente, em feriados, ou finais de semana?	3,60	4	2,75	5	2,03	1,43	1	5
12. Frequentemente tem ultrapassado o horário de trabalho para dar conta das demandas?	3,23	4	2	4	2,10	1,45	1	5
13. O teletrabalho permitiu o desenvolvimento de novas competências no trabalho?	3,98	4	3	5	1,64	1,28	1	5
14. Você sente falta do contato pessoal com colegas de trabalho?	3,44	3,5	3	5	1,70	1,30	1	5
15. Você acredita que algumas dificuldades no trabalho poderiam ser amenizadas se estivesse no mesmo ambiente com colegas de trabalho?	2,88	3	1	4	2,20	1,48	1	5
16. Mesmo com trabalho remoto você mantém contato com colegas de trabalho?	4,27	4	4	5	0,75	0,87	2	5
17. Frequentemente está envolvido em participar das atividades domésticas?	4,00	4	3,75	5	1,32	1,15	1	5
18. Com o trabalho remoto você consegue conciliar melhor suas demandas sociais, laborais e familiares?	3,96	4	3,75	5	1,79	1,34	1	5
19. Tem sido um desafio conciliar as atividades domésticas com as demandas de trabalho?	2,85	2	1	4	2,38	1,54	1	5
20. Possui equipamentos adequados e/ou modernos para execução do trabalho Remoto (Computadores, Celular)?	4,10	5	3,75	5	1,46	1,21	1	5
21. O seu ambiente de trabalho em casa possui iluminação e ventilação adequada, incluindo baixo ruído?	4,08	5	4	5	1,65	1,29	1	5
22. Possui mesa e cadeira adequados para o trabalho em escritório?	3,52	4	2	5	2,34	1,53	1	5
23. Você solicitou formalmente a UFPE o fornecimento de algum tipo de equipamento eletrônico, de informática ou móvel da universidade para desenvolvimento da Atividade Remota?	1,90	1	1	2	2,44	1,56	1	5
24. Foi fornecido algum tipo de equipamento eletrônico, de informática ou móvel da universidade para desenvolvimento da Atividade Remota?	2,00	1	1	3,25	2,85	1,69	1	5
25. Necessitou adquirir algum equipamento eletrônico, de informática ou móvel para melhor executar o teletrabalho?	2,90	2,5	1	5	3,03	1,74	1	5

Fonte: O Autor (2022).

Conforme os valores apresentados na tabela 6, os TAEs concordam que o teletrabalho permitiu maior qualidade de vida, outro ponto positivo está relacionado a abertura para negociação de prazos com as chefias conforme item 10 do questionário, confirmando as vantagens mencionadas por Ferreira e Sabino (2020), Giglio, Galegale e Azevedo (2019), Hau e Todescat (2018) no quadro 1 da seção 2.1, no entanto, alguns itens não foram confirmados, como: dificuldades em conciliar o trabalho com as atividades domésticas e falta de concentração, ao contrário do que mencionam Hau e Todescat (2018), mesmo com relação a perda de identidade social indicada por Antunes (2020).

Os TAEs também foram submetidos a uma pesquisa social específica, que considerou as condições físicas e ambientais que estão diretamente relacionadas a realização do teletrabalho. Pelo menos 10 técnicos possuem algum tipo de cargo de chefia ou coordenação, dos 48 servidores, 25 (52,08%) possuem algum tipo de dependente, situação que pode aumentar o número de atividades e distrações domésticas, e 23 (47,92%) não possuem nenhum dependente.

A tabela 7, compara o regime de trabalho dos servidores durante a pandemia com o desejo dos servidores em continuar com teletrabalho após o período de isolamento social.

Tabela 7 – Comparativo sobre o trabalho atual e o desejo dos TAEs

Tipo de atendimento	Durante a Pandemia	Acumulado	Opção de escolha ao servidor	Acumulado
Apenas Remoto	19	19	12	12
Híbrido, maior parte do tempo remoto	17	36	22	34
Híbrido, maior parte do tempo presencial	7	43	11	45
Apenas Presencial	5	48	3	48

Fonte: O Autor (2022)

Conforme observado na tabela 7, existe uma diminuição do número de servidores que estão trabalhando totalmente remoto 19, quando comparado aos que pretendem continuar 12, os valores que comparam os trabalho híbrido possuem uma discreta diferença, e pouquíssimos TAEs, preferem retornar ao trabalho totalmente remoto, de modo geral prevalece que a maioria 45 (93,75), tem interesse em continuar com alguma forma de teletrabalho seja ele em sua totalidade ou híbrido

O segundo questionário considera a qualidade do atendimento o qual os servidores avaliaram seus pares na condição de clientes internos da UFPE esse questionário também foi aplicado as demais categorias pesquisadas.

Tabela 8 – Dimensões da qualidade na percepção dos TAEs

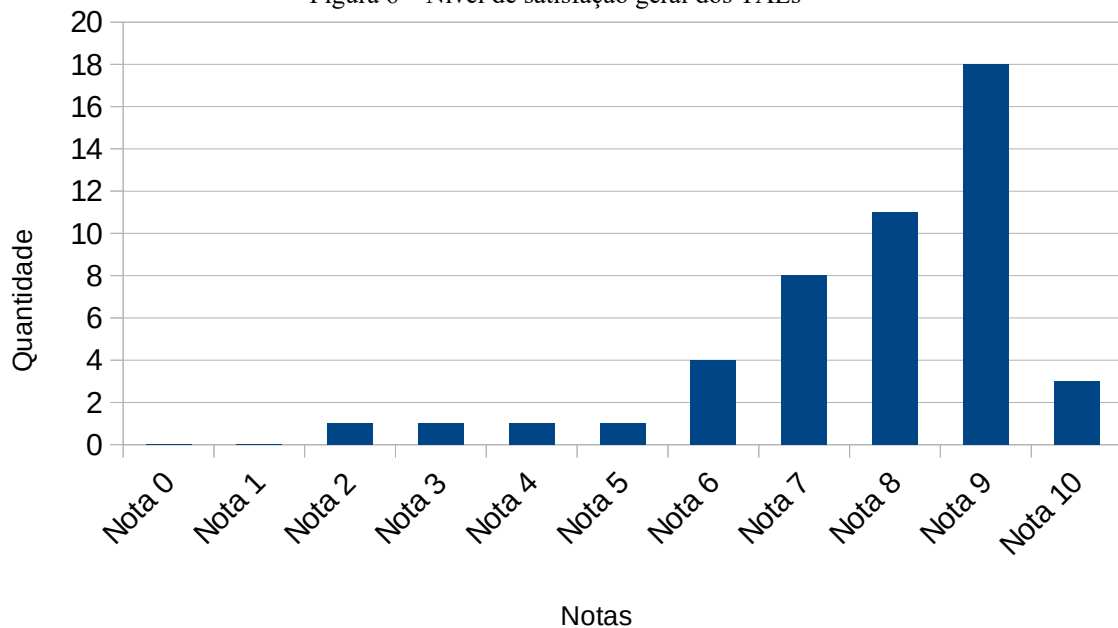
Dimensões	Itens	Média	Mediana	Mín.	Máx.	P25	P75	DVP	Variância
Tangibilidade	4	3,49	4	1	5	2	5	1,30	1,69
Confiabilidade	5	3,74	4	1	5	3	5	1,20	1,43
Presteza	4	3,21	4	1	5	2	4	1,29	1,67
Segurança	4	3,85	4	1	5	3	5	1,17	1,36
Empatia	5	3,76	4	1	5	3	5	1,08	1,16
Geral	7	3,46	4	1	5	2	5	1,37	1,87

Fonte: O Autor (2022)

Considerando a média em todos os itens acima de 3,21 e a mediana em 4, indica que os entrevistados, em sua maioria, concordam pelo menos parcialmente com as afirmativas das questões propostas no questionário.

Ao final desse questionário foi perguntado o nível de satisfação com o atendimento através do teletrabalho com escala de 0 a 10, o qual será apresentado na figura 6.

Figura 6 – Nível de satisfação geral dos TAEs



Fonte: O Autor (2022).

Conforme apresentado na figura 6, ao questionar aos entrevistados qual nível de satisfação com o atendimento administrativo da UFPE, 4 (8,33%) dos entrevistados conceituaram o teletrabalho com nota inferior ou igual a 5, outros 4 (8,33%) com nota 6, pelo menos 8 (16,67%) pessoas deram nota 7, a nota 8 foi dada por 11 (22,92%) entrevistados, a maioria atribuiu a nota 9 cerca de (37,50%) e somente 3 (6,25%) a nota máxima 10. A grande maioria 40 (83,33%) estão bastante satisfeitos com o trabalho remoto, considerando as notas entre 7 e 10.

4.1.2 Docentes

Os docentes responderam ao questionário sobre sua percepção da qualidade do teleatendimento, apresenta-se aqui uma avaliação interna, uma vez que ambos estão vinculados a mesma instituição.

Obteve-se no total 71 respostas, dessas, 33 (46,48%) do sexo feminino, e 38 (53,52%) do sexo masculino, 48 (67,61%) são casados ou com união estável, 17 (23,94%) solteiros(as) e 5 (7,04%) divorciados(as). O tipo de atendimento recebido 56 (78,87%) receberam atendimento totalmente à distância e 15 (21,13%) atendimento misto à distância e Presencial. Considerando o campus ao qual estão vinculados, 55 (77,46%) em Recife, 15 (21,13%) no CAA e 1 (1,41%) do CAV. Um docente mencionou possuir algum tipo de deficiência, indicando a visão. Os entrevistados possuem idades entre 27 e 70 anos distribuídas conforme tabela 10.

Tabela 9 – Faixas etárias dos docentes

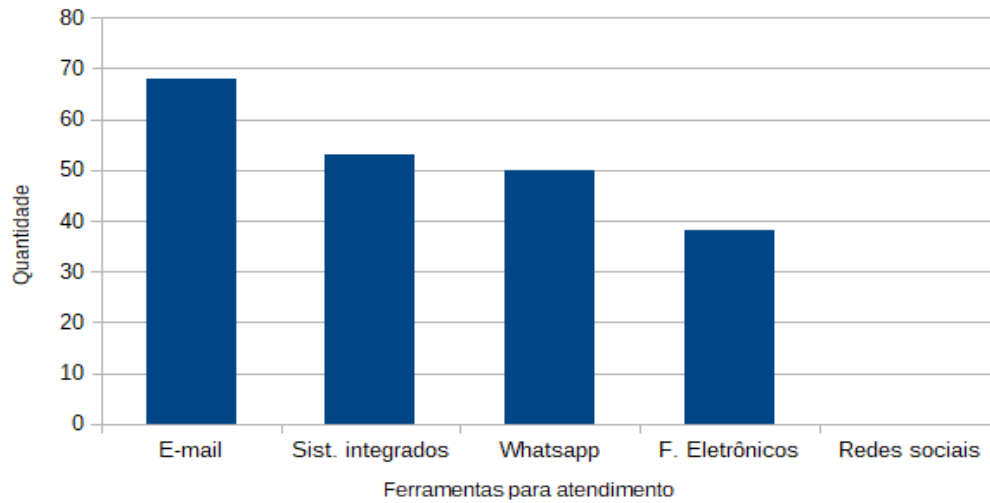
Faixa etária	Frequência	Frequência acumulada	Percentual	Percentual acumulado
26 a 33 anos	9	9	12,68%	12,68%
34 a 41 anos	19	28	26,76%	39,44%
42 a 49 anos	14	42	19,72%	59,16%
50 a 57 anos	17	59	23,94%	83,10%
58 a 65 anos	8	67	11,27%	94,37%
Acima de 65 anos	4	71	5,63%	100,00%

Fonte: O Autor (2022).

A tabela 9 apresenta que as faixas etárias dos docentes, a partir dos 26 anos e ultrapassando os 65 anos de idade, as faixas que vão dos 26 aos 49 anos equivalente a 59,16%, enquanto os docentes com idades acima de 50 anos chegam ao 40,84%. Observando a tabela tem-se uma população docente bastante jovem, com facilidade de acesso e domínio de sistemas de informação.

A figura 7 apresenta os canais de atendimento mais utilizados pelos docentes da instituição.

Figura 7 – Canais de atendimento remoto utilizados pelos docentes



Fonte: O Autor (2022).

Os canais de atendimento mais utilizados pelos docentes foram em primeiro lugar o E-mail mencionado por 68 entrevistados, seguido dos sistemas integrados por 53 e o whatsapp utilizado por 50, pelo menos 38 docentes mencionaram a utilização de formulários eletrônicos, 7 utilizaram uma única ferramenta a grande maioria mais de 22 docentes chegaram a utilizar entre 2 ou 3 dessas ferramentas. 26 entrevistados chegaram a utilizar as 4 ferramentas para atendimento.

O atendimento remoto prestado pela UFPE foi avaliada pelos docentes e apresentado na tabela 10.

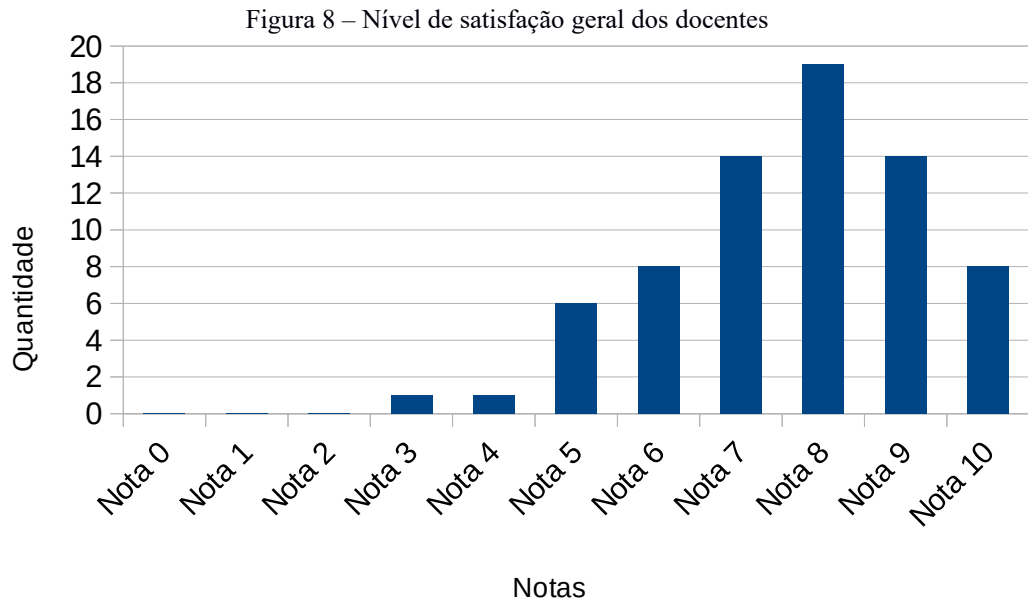
Tabela 10 – Dimensões da qualidade na percepção dos docentes

Dimensões	Itens	Média	Mediana	Mín.	Máx.	P25	P75	DVP	Variância
Tangibilidade	4	3,51	4	1	5	3	4	1,16	1,34
Confiabilidade	5	3,80	4	1	5	3	5	1,12	1,25
Presteza	4	3,40	4	1	5	3	4	1,19	1,42
Segurança	4	3,97	4	1	5	4	5	0,98	0,96
Empatia	5	3,80	4	1	5	3	5	1,01	1,02
Geral	7	3,67	4	1	5	3	5	1,30	1,69

Fonte: O Autor (2022).

Considerando a média em todos os itens acima de 3,4 e a mediana em 4, indicando que os entrevistados em sua maioria concordam pelo menos parcialmente com as afirmativas das questões propostas no questionário, o desvio padrão máximo resultou em 1,30 e a variância em 1,69.

A figura 8 apresenta o nível de satisfação geral pontuado pelos docentes com notas de 0 a 10.



Fonte: O Autor (2022).

Conforme apresentado na figura 8, ao questionar aos docentes sobre qual nível de satisfação geral com o atendimento administrativo da UFPE, 8 (11,27%) dos entrevistados, conceituaram o teletrabalho com notas inferiores a 6, outros 8 (11,27%) com nota 6, pelo menos 14 (19,72%) pessoas deram nota 7, a maioria atribuiu nota 8 mencionada por 19 (26,76%) dos entrevistados, a nota 9 por 14 docentes (19,72%) e 8 (11,27%) atribuíram a nota máxima 10. A grande maioria 55 (77,46%) estão bastante satisfeitos com o trabalho remoto, considerando a maioria das notas entre 7 e 10.

4.1.3 Discentes

Esta seção apresentará os subgrupos de discentes de pós-graduação, e discentes de graduação.

4.1.3.1 Pós-Graduação

Os discentes de pós-graduação responderam ao questionário sobre sua percepção com o atendimento remoto dos técnicos administrativos, apresenta-se, dessa forma, uma avaliação

externa, o relacionamento entre os discentes de pós-graduação também é maior com os técnicos em comparação aos discentes de graduação, uma vez que os cursos de mestrado duram em média 2 anos e os de doutorado 4 anos, além disso, as secretarias desses programas normalmente contam com 1 técnico administrativo chegando no máximo a 3 técnicos, as demandas também são mais frequentes e resolvidas diretamente com os mesmos e coordenações. O contato inicia-se na seleção dos alunos, e segue com solicitações de documentos, exames de qualificação, proficiência em línguas, defesas de dissertação e teses, até a emissão de diploma, e muitas vezes segue com entregas de ementas e históricos.

Na categoria de discentes de pós-graduação foram no total de 116 respostas, dessas 71 (61,21%) do sexo feminino, e 45 (38,79%) do sexo masculino, 84 (72,41%) são Solteiros(as), 25 (21,55%) casados ou com união estável, 5 (4,31%) divorciados(as) e 1 (1,72%) Viúvo(a). O total de 92 (79,31%) discentes receberam atendimento totalmente à distância e 24 (20,69%) atendimento misto à distância e Presencial. Considerando o campus ao qual estão vinculados, 88 (75,86%) de Recife, 26 (22,41%) do CAA e 2 (1,72%) do CAV. Somente 2 discentes declararam possuir algum tipo de deficiência na visão. Os entrevistados possuem idades entre 22 e 59 anos distribuídas conforme Tabela 11.

Tabela 11 – Faixas etárias dos discentes de pós-graduação

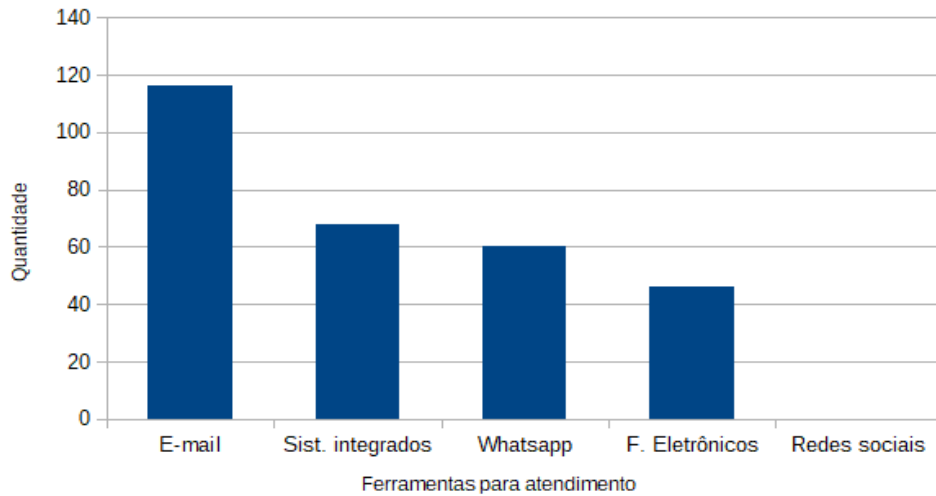
Faixa etária	Frequência	Frequência acumulada	Percentual	Percentual acumulado
18 a 25 anos	22	22	19,13%	19,13%
26 a 33 anos	68	90	59,13%	78,26%
34 a 41 anos	17	107	14,78%	93,04%
42 a 49 anos	4	111	3,48%	96,52%
50 a 57 anos	2	113	1,74%	98,26%
58 a 65 anos	2	115	1,74%	100%

Fonte: O Autor (2022).

Conforme tabela 11, os discentes de pós-graduação são em sua maioria jovens, 78,26% com 33 anos ou menos e cerca de 93% com menos de 40 anos.

Na figura 9 são apresentados os canais de atendimento mais utilizados pelos discentes de pós-graduação.

Figura 9 – Canais de atendimento remoto utilizados pelos discentes de pós-graduação



Fonte: O Autor (2022).

Os canais de atendimento mais utilizados pelos discentes de pós-graduação foram em primeiro lugar o e-mail mencionado por 116 discentes, seguido dos sistemas integrados por 68 e o whatsapp utilizado por 60, pelo menos 46 entrevistados mencionaram a utilização de formulários eletrônicos e ninguém utilizou as redes sociais. 21 discentes utilizaram somente 1 das ferramentas, mais 36 de 2 a 3 desses itens e 20 chegaram a utilizas os 4 canais de atendimento.

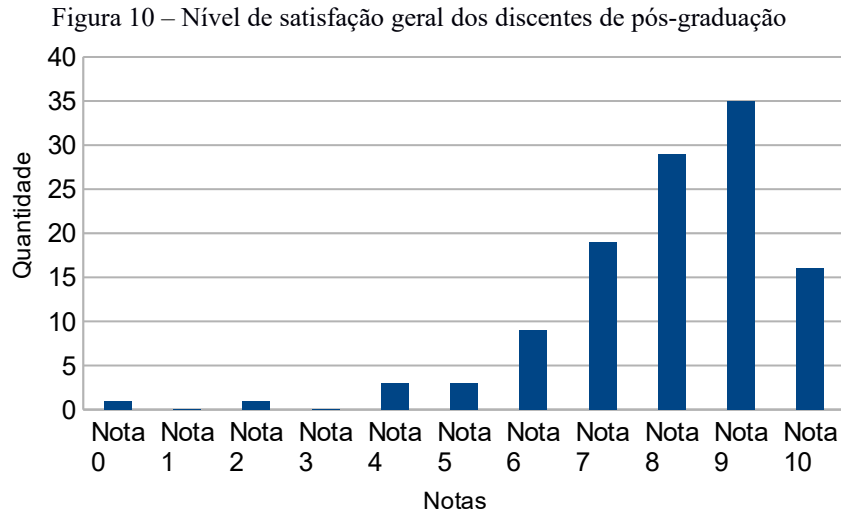
O atendimento remoto prestado pela UFPE foi avaliada pelos discentes de pós-graduação e apresentada na tabela 12.

Tabela 12 – Dimensões da qualidade na percepção dos discentes de pós-graduação

Dimensões	Itens	Média	Mediana	Mín.	Máx.	P25	P75	DVP	Variância
Tangibilidade	4	3,73	4	1	5	3	5	1,12	1,25
Confiabilidade	5	4,08	4	1	5	3	5	1,05	1,10
Presteza	4	3,66	4	1	5	3	5	1,21	1,47
Segurança	4	4,11	4	1	5	4	5	1,01	1,02
Empatia	5	3,92	4	1	5	3	5	1,04	1,09
Geral	7	3,48	4	1	5	2,75	5	1,41	1,99

Fonte: O Autor (2022).

Todos os itens das dimensões da qualidade foram avaliados médias que variam de 3,66 a 4,11 e mediana 4, os valores indicam que concordam com as afirmativas do questionário SERVPERF, indicando satisfação com os serviços prestados através do teletrabalho, destacam-se as dimensões de Confiabilidade e Segurança com média acima de 4, o item geral obteve menor pontuação, no entanto, este item apresenta questões extras que não fazem parte diretamente do questionário de Taylor e Cronin (1992).



Fonte: O Autor (2022).

A figura 10, ao questionar aos entrevistados qual nível de satisfação com o atendimento administrativo da UFPE, 8 (6,90%) dos entrevistados, conceituaram o teletrabalho com nota inferior ou igual a 5, outros 9 (7,76%) com nota 6, pelo menos 19 (16,38%) pessoas deram nota 7, a nota 8 foi dada por 29 (25,00%) entrevistados, a maioria 35(30,17%) atribuíram a nota 9 e a nota máxima 10 foi mencionada por 16 (13,79%). A grande maioria 99 (85,34%) atribuíram notas entre 7 e 10, demonstrando estar bastante satisfeita com o teletrabalho.

4.1.3.2 Graduação

Os discentes de graduação responderam ao questionário sobre sua percepção com o atendimento remoto dos técnicos administrativos, aqui observa-se mais uma avaliação externa, o relacionamento entre os discentes de graduação com os técnicos pode ser considerado menor em termos de demandas comparado com as demais categorias, no entanto, pode ser o mais prolongado em virtude do tempo de permanência na graduação que ocorre por no mínimo 4 anos com a conclusão do curso e pode chegar até o “jubilamento” do aluno, cerca de 9 anos, além disso, as secretarias desses cursos normalmente contam com vários técnicos devido as secretarias-gerais de cursos, as quais os técnicos revesam o atendimento, os discentes também são atendidos por outros setores como as escolaridades presentes em cada campus universitário.

4.1.3.2.1 Recife

A categoria de discentes de graduação do campus Recife registrou no total 93 respostas, dessas 67 (72,04%) do sexo feminino, e 25 (26,88%) do sexo masculino, e 1 (1,08%) preferiu não informar sexo binário, 81 (89,01%) são Solteiros(as), 10 (10,99%) casados(as) ou com união estável, e 2 (2,20%) divorciados(as). Cerca de 59 (63,44%) discentes receberam atendimento totalmente à distância e 34 (36,56%) atendimento misto à distância e presencial. Nenhum discente declarou possuir algum tipo de deficiência. Os entrevistados possuem idades entre 19 e 52 anos distribuídas conforme tabela 13.

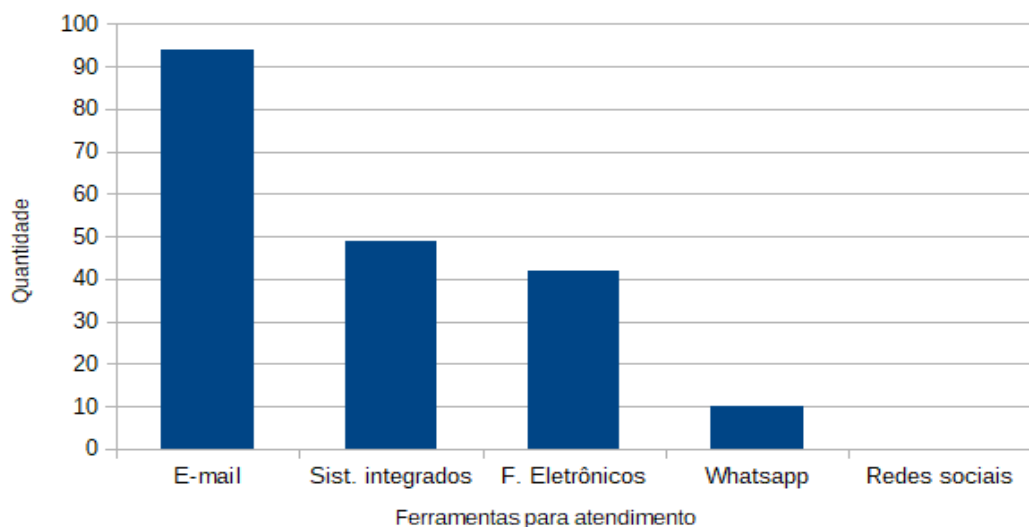
Tabela 13 – Faixas etárias dos discentes de graduação de Recife

Faixa etária	Frequência	Frequência Acumulada	Percentual	Percentual Acumulado
18 a 25 anos	67	67	69,79%	69,79%
26 a 33 anos	21	88	21,88%	91,67%
34 a 41 anos	5	93	5,21%	96,88%
42 a 49 anos	1	94	1,04%	97,92%
50 a 57 anos	2	96	2,08%	100,00%

Fonte: O Autor (2022)

Quase 70% dos discentes de graduação de Recife estão entre 18 e 25 anos, e mais de 80% menos de 33 anos, uma população bastante jovem, que possivelmente possui facilidade de acesso à ferramentas de remotas: e-mail, whatsapp, etc.

Figura 11 – Canais de atendimento remoto utilizados pelos discentes de graduação de Recife



Fonte: O Autor (2022).

A figura 11 mostra que a maioria, 94 discentes de Recife utilizaram o e-mail, 49 os sistemas integrados, 42 utilizaram formulários eletrônicos, e somente 10 o Whatsapp, nenhum utilizou redes sociais, desses discentes, 30 utilizaram um canal de atendimento, 35 acessaram 2 canais e 27 por 3 canais e 3 pessoas utilizaram os 4 canais para atendimento. Vale salientar que este estrato possui diversos cursos cerca de 86 graduações em diversos núcleos e com atendimento de diversos TAEs, dessa maneira, o atendimento ocorre de forma mais heterogênea e que pode indicar a baixa utilização do whatsapp como meio de atendimento.

O atendimento remoto prestado pela UFPE foi avaliado pelos discentes de Recife e apresentado na tabela 14.

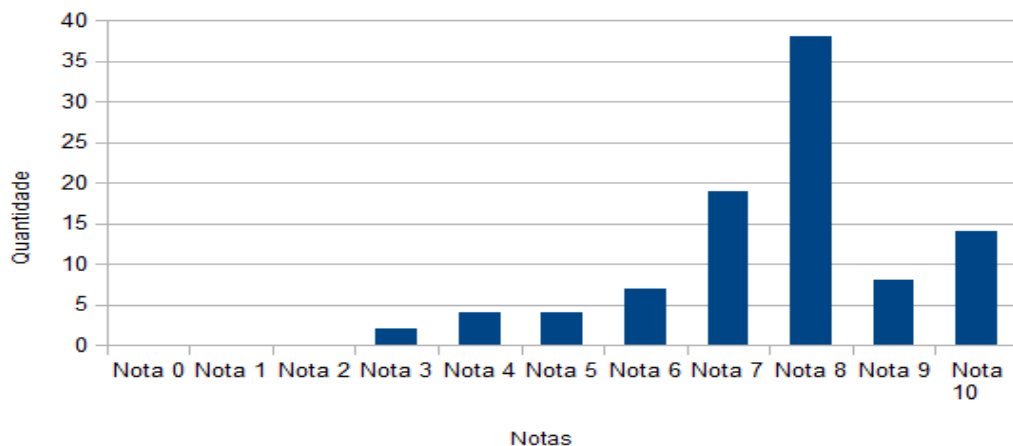
Tabela 14 – Dimensões da qualidade na percepção dos discentes de graduação de Recife

Dimensões	Itens	Média	Mediana	Mín.	Máx.	P25	P75	DVP	Variância
Tangibilidade	4	3,57	4	1	5	3	5	1,27	1,62
Confiabilidade	5	3,92	4	1	5	3	5	1,11	1,24
Presteza	4	3,40	4	1	5	2	4	1,23	1,52
Segurança	4	3,93	4	1	5	3	5	1,11	1,24
Empatia	5	3,60	4	1	5	3	5	1,18	1,40
Geral	7	3,57	4	1	5	3	5	1,37	1,87

Fonte: O Autor (2022).

De acordo com a tabela 14 as notas atribuídas a qualidade dos serviços variam de 3,40 a 3,93, onde a dimensão presteza possui o menor índice, o mesmo acontece no primeiro e terceiro quartil com notas menores que as demais, mesmo assim a mediana de todos os itens está com valor 4, o que de forma geral indica satisfação dos discentes concordando com as afirmativas do instrumento SERVPERF, satisfação essa que também foi verificada através da figura 12, que apresenta o nível de satisfação geral desse público.

Figura 12 – Nível de satisfação geral discentes de graduação de Recife



Fonte: O Autor (2022).

A figura 12 apresentou o nível de satisfação dos entrevistados com o atendimento administrativo da UFPE, 10 (10,42%) conceituaram o teletrabalho com nota inferior ou igual a 5, outros 7 (7,29%) com nota 6, pelo menos 19 (19,79%) pessoas deram nota 7, a grande maioria atribuiu a nota 8 indicada por 38 (39,58%) entrevistados, a nota 9 foi indicada por cerca de 8 (8,33%) entrevistados e pelo menos 14 (14,58%) deram a nota máxima 10. A grande maioria 79 (82,29%) está bastante satisfeita com o teletrabalho ao atribuir notas entre 7 e 10.

4.1.3.2.2 Caruaru – CAA

O total de 37 discentes do Centro Acadêmico do Agreste respondeu aos questionários, destes, 21 (56,76%) do sexo feminino, e 15 (40,54%) do sexo masculino e 1 (2,70%) preferiu não declarar, 31 (83,78%) são solteiros(as), 5 (13,51%) casados(as) ou com união estável, 1 (2,70%) divorciados(as). Sobre o tipo de atendimento recebido 19 (51,35%) receberam atendimento misto à distância e Presencial e 18 (48,65%) atendimento totalmente à distância. 2 discentes declararam possuir algum tipo de deficiência um com relação a visão e outro referente a audição. Os entrevistados possuem idades entre 18 e 51 anos distribuídas conforme tabela 15.

Tabela 15 – Faixas etárias dos discentes de graduação do CAA

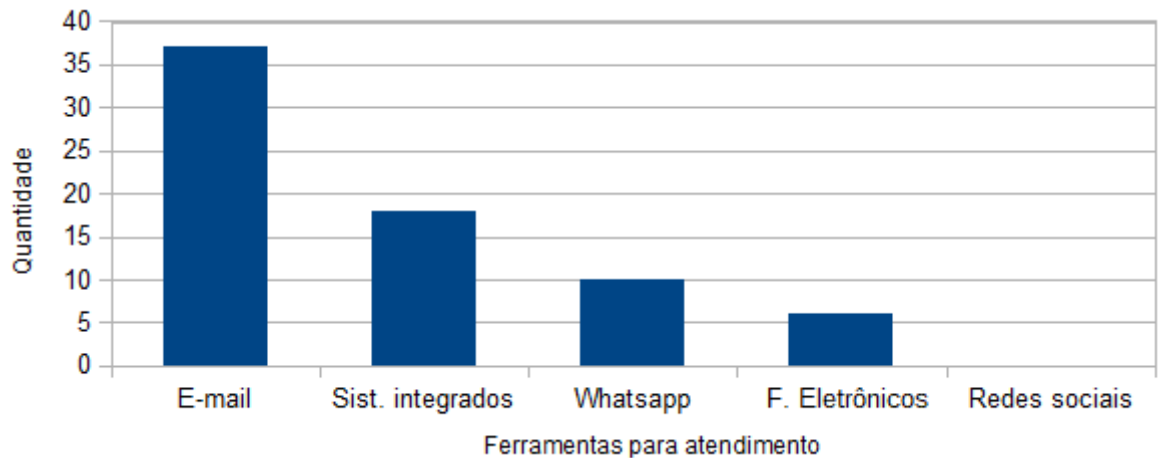
Faixa etária	Frequência	Frequência Acumulada	Percentual	Percentual acumulado
18 a 25 anos	24	24	64,86%	64,86%
26 a 33 anos	10	34	27,03%	91,89%
34 a 41 anos	2	36	5,41%	97,30%
42 a 49 anos	0	36	0,00%	97,30%
50 a 57 anos	1	37	2,70%	100,00%

Fonte: O Autor (2022).

Quase 65% dos discentes da graduação do CAA possuem idade menor ou igual a 25 anos, e mais de 27% idade entre 25 e 33 anos, 2 (5,41%) pessoas entre 34 e 41 anos, e 1 (2,7%) com mais de 50 anos.

A figura 13 apresenta os principais canais de atendimento utilizados pelos discentes do CAA.

Figura 13 – Canais de atendimento remoto utilizados pelos discentes de graduação do CAA



Fonte: O Autor (2022).

Em Caruaru, conforme a figura 13, todos 37 discentes entrevistados indicaram utilizar o e-mail, 18 os sistemas integrados e 10 whatsapp, somente 6 utilizaram formulários eletrônicos, pelo menos 14 utilizaram um canal de atendimento, 12 utilizaram 2 canais e 9 chegaram a 3 canais, ninguém utilizou os 4 canais de atendimento disponíveis.

O atendimento remoto prestado pela UFPE foi avaliada pelos discentes de graduação e apresentado na tabela 16.

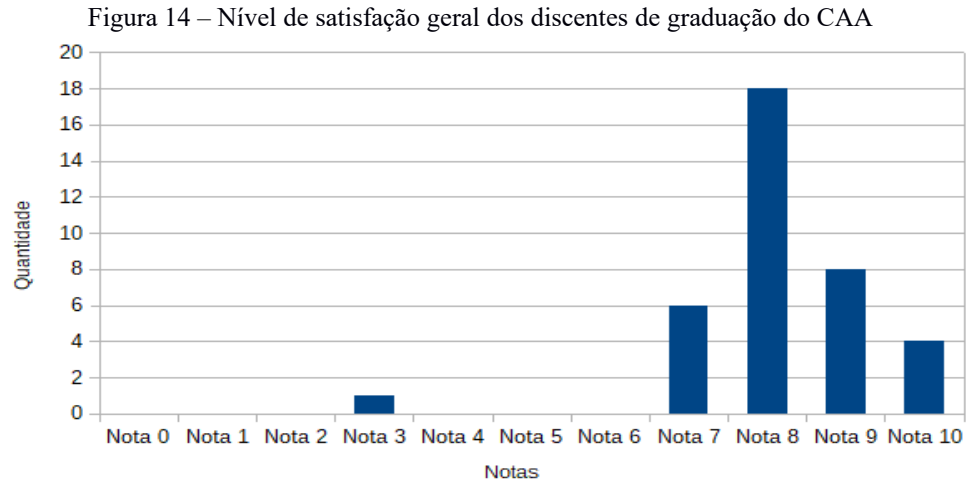
Tabela 16 – Dimensões da qualidade na percepção dos discentes de graduação do CAA

Dimensões	Itens	Média	Mediana	Mín.	Máx.	P25	P75	DVP	Variância
Tangibilidade	4	3,46	3,52	1	5	2,90	4,21	1,20	1,45
Confiabilidade	5	4,03	4,00	1	5	3,45	5,00	1,10	1,21
Presteza	4	3,61	4,00	1	5	3,00	5,00	1,18	1,39
Segurança	4	4,03	4,03	1	5	3,79	5,00	1,04	1,09
Empatia	5	3,80	4,00	1	5	3,03	5,00	1,07	1,15
Geral	7	3,58	4,00	1	5	3,00	5,00	1,28	1,65

Fonte: Pesquisa (2022).

A tabela 16 apresenta que as notas atribuídas a qualidade dos serviços variam de 3,46 a 4,03, onde a dimensão tangibilidade possui o menor índice, o mesmo acontece no primeiro e terceiro quartil com notas menores que nas demais dimensões, o mesmo acontece com a mediana que está menor que os demais itens, avaliando de forma geral, tem-se a indicação de satisfação dos discentes concordando com as afirmativas do instrumento SERVPERF, e que existe uma oportunidade de melhoria nos itens inferidos na dimensão tangibilidade do questionário.

A figura 14 apresenta o nível de satisfação geral dos discentes de graduação do CAA.



Fonte: O Autor (2022).

Conforme apresentado na figura 14, ao questionar aos entrevistados qual nível de satisfação com o atendimento administrativo da UFPE, somente 1 (2,70%) dos entrevistados, conceituaram o teletrabalho com nota inferior a 5, nenhum atribuiu a nota 6, pelo menos 6 (16,22%) pessoas deram nota 7, a nota 8 foi dada pela grande maioria dos entrevistados 18 (48,65%), a nota 9 por cerca de 8 (21,62%) e 4 (10,81%) atribuíram a nota máxima 10. A grande maioria 36 (97,30%) estão bastante satisfeitos com o trabalho remoto, considerando as notas entre 7 e 10.

4.1.3.2.3 Vitória de Santo Antão – CAV

No Campus avançado CAV foram um total de 16 respostas, dessas 11 (68,75%) do sexo feminino, e 5 (31,25%) do sexo masculino, 12 (75,00%) são solteiros(as), 4 (25,00%) casados(as) ou com união estável. Metade 8 (50,00%) discentes receberam atendimento totalmente à distância e a outra metade atendimento misto à distância e Presencial. (1,72%) nenhum dos discentes declarou possuir algum tipo de deficiência. Os entrevistados possuem idades entre 19 e 63 anos distribuídas conforme tabela 17.

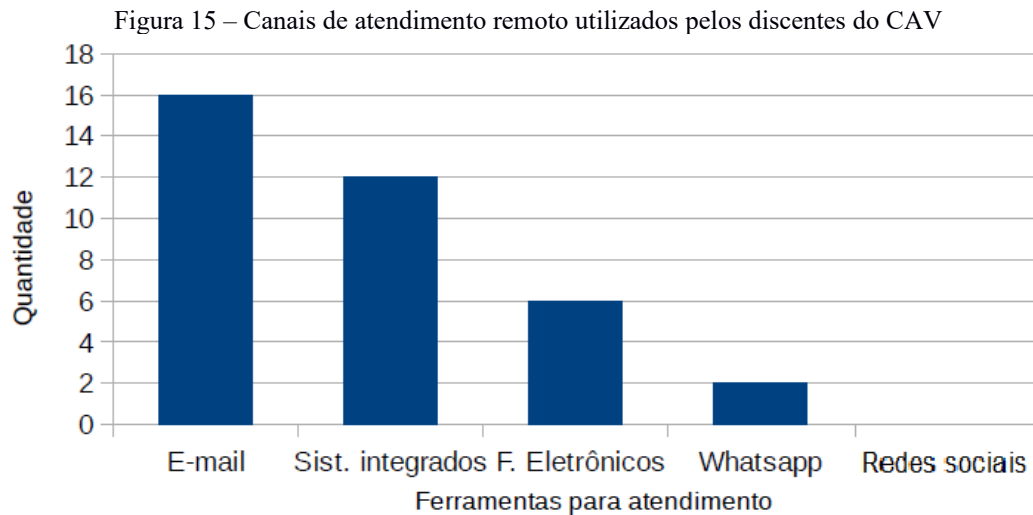
Tabela 17 – Faixas etárias dos discentes de graduação do CAV

Faixa etária	Frequência	Frequência Acumulada	Percentual	Percentual acumulado
18 a 25 anos	8	8	50,00%	50,00%
26 a 33 anos	5	13	31,25%	81,25%
34 a 41 anos	2	15	12,50%	93,75%
42 a 49 anos	0	15	0,00%	93,75%
50 a 57 anos	0	15	0,00%	93,75%
58 a 65 anos	1	16	6,25%	100,00%

Fonte: O Autor (2022).

Metade dos entrevistados no CAV possuem idade menor ou igual a 25 anos, e mais de 31% idade entre 25 e 33 anos, seguidos, 12,50% entre 34 e 41 anos e 1 pessoa (6,25%) com mais de 58 anos

A figura 15 apresenta os canais de atendimentos mais utilizados pelos discentes de graduação do CAV.



Fonte: O Autor (2022) .

Todos os entrevistados do CAV utilizaram o e-mail para atendimento, 12 usaram sistemas integrados, pelo menos 6 o canal formulários eletrônicos e somente 2 pelo WhatsApp, Ninguém utilizou as redes sociais. 4 discentes utilizaram 1 canal de atendimento, outros 4 utilizaram 2 canais e 7 discentes chegaram a utilizar 3 canais para atendimento remoto. Foram poucas respostas no CAV, indicando que poucos departamentos foram avaliados, sendo assim, esses departamentos podem ter adotados os formulários eletrônicos como modo de atendimento complementar.

O atendimento remoto prestado pela UFPE foi avaliada pelos discentes de graduação e apresentado na tabela 18.

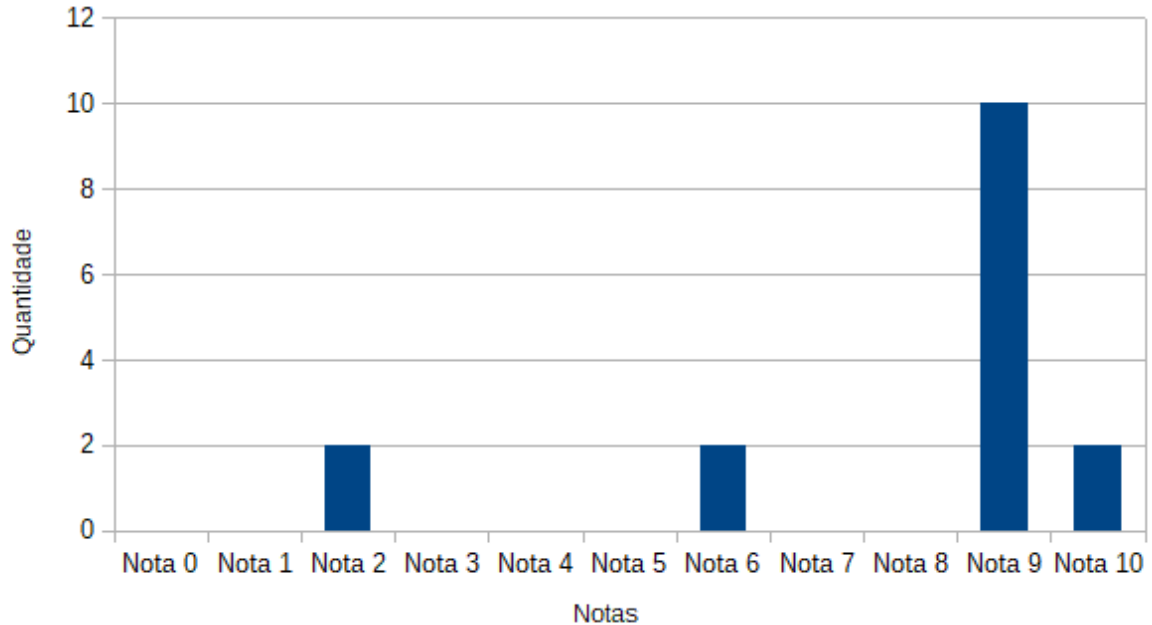
Tabela 18 – Dimensões da qualidade na percepção dos discentes de graduação do CAV

Dimensões	Itens	Média	Mediana	Mín.	Máx.	P25	P75	DVP	Variância
Tangibilidade	4	3,84	4	1	5	3,00	4,25	0,95	0,90
Confiabilidade	5	4,15	4	1	5	4,00	5,00	0,92	0,84
Presteza	4	3,59	4	1	5	3,00	4,00	1,23	1,51
Segurança	4	4,13	4	2	5	4,00	5,00	0,79	0,62
Empatia	5	3,93	4	1	5	4,00	5,00	1,09	1,18
Geral	7	3,70	4	1	5	2,75	5,00	1,48	2,20

Fonte: O Autor (2022).

Conforme a tabela 18, todos os itens possuem mediana 4, e médias que variam de 3,59 a 4,15, indicando que concordam com as afirmativas do questionário SERVPERF, estando satisfeitos nas 5 dimensões da qualidade do questionário.

Figura 16 – Nível de satisfação geral dos discentes de graduação do CAV



Fonte: O Autor (2022).

A figura 16 representou o nível de satisfação com o atendimento da UFPE, 2 (12,50%) dos entrevistados, conceituaram o teletrabalho com nota inferior ou igual a 5, outros 2 (12,50%) com nota 6, nenhum atribuiu a notas 7 e 8, a maioria atribuiu a nota 9 cerca de (62,50%) e somente 2 (12,50%) a nota máxima 10. A grande maioria 12 (75,00%) estão bastante satisfeitos com o trabalho remoto, considerando as notas entre 7 e 10.

A Tabela 19 apresenta as médias dos resultados da qualidade percebida entre as categorias de clientes: TAEs, docentes, discentes de pós-graduação e graduação.

Tabela 19 – Médias das percepções de qualidade no atendimento

Dimensões	TAEs	Docentes	Discentes de Pós Graduação	Discentes Graduação Recife.	Discentes Graduação CAA.	Discentes Graduação CAV.
Tangibilidade	3,49	3,51	3,73	3,57	3,46	3,84
Confiabilidade	3,74	3,80	4,08	3,92	4,03	4,15
Presteza	3,21	3,40	3,66	3,40	3,61	3,59
Segurança	3,85	3,97	4,11	3,93	4,03	4,13
Empatia	3,76	3,80	3,92	3,60	3,80	3,93
Geral	3,46	3,67	3,48	3,57	3,58	3,70

Fonte: O Autor (2022).

Conforme exposto na tabela 19, a grande maioria das médias está próxima ou acima do valor 4, equivale a concordar parcialmente com as afirmativas, em pelo menos 7 médias o valor ficou mais próximo da escala 3, a indica indiferença ou dúvida. A menor média atribuída a qualidade dos serviços foi de 3,21, enquanto a maior média 4,15, considerando as dimensões da qualidade os TAEs deram menor pontuação para prestação 3,21 e tangibilidade, 3,49, os docentes e discentes de Recife também consideraram a prestação com menor valor 3,40, já os discentes de Caruaru pontuaram a tangibilidade mais deficitária com 3,49.

4.2 ANÁLISE INFERENCIAL

Nesta seção será apresentada a análise inferencial das respostas dos questionários aplicados nesta pesquisa, foi realizado inicialmente com o auxílio do software Minitab o teste de normalidade, seguindo a seguinte hipótese.

H_0 : As respostas dos entrevistados seguem uma distribuição normal;

H_1 : As respostas dos entrevistados NÃO seguem uma distribuição normal.

O teste de normalidade (Kolmogorov-Smirnov) realizado com o auxílio do programa MINITAB do valor $p < 0,005$ em todos os itens dos questionários indicando assim não haver normalidade nas repostas dos entrevistados, dessa maneira para validar ou rejeitar as hipóteses, devem ser utilizados testes não paramétricos, sendo o mais indicado o teste de Wilcoxon para uma amostra, tendo em vista que a pesquisa tratou das percepções atuais com relação ao atendimento (questionário SERVPERF com 29 questões) e condições de trabalho (questionário de qualidade de vida do servidor com 25 questões).

Para os dois questionários foi formulada a seguinte hipótese:

Hipótese Nula H_0 : $\eta = 3.0$

Hipótese Alternativa H_1 : $\eta < 3.0$

Considerando a escala likert utilizada no questionário, os valores 1 e 2 indicam que o entrevistado discorda da afirmativa, nota 3 o mesmo é indiferente e notas acima de 3 concordam com a afirmativa, o teste realizado no MINITAB, apresenta hipótese nula igual a 3, ou seja, confirmando a hipótese o entrevistado é indiferente a afirmação, enquanto a hipótese alternativa indica pode-se aceitar a possibilidade que a afirmativa do questionário seja verdadeira.

4.2.1 Análise do questionário SERVPERF

Nessa seção é apresentada a análise inferencial do questionário do instrumento SERVPERF, aplicado com TAEs, docentes, discentes de graduação de Caruaru, e discentes de pós-graduação dos três campi da UFPE.

A tabela 20 apresenta os valores de mediana e valor p, para avaliação da hipótese nula.

Tabela 20 – Valor-p por categoria e item do questionário

Dimensão	Item	TAEs		Docentes		Discentes Pós-graduação		Discentes CAA	
		Mediana	Valor-p	Mediana	Valor-p	Mediana	Valor-p	Mediana	Valor-p
Tangibilidade	1	4.5	0.000	4.5	0.000	4.5	0.000	4.5	0.000
	2	3.5	0.007	3.0	0.109	4.0	0.000	3.0	0.260
	3	3.0	0.207	3.0	0.279	3.5	0.001	3.0	0.581
	4	3.0	0.386	3.0	0.077	3.5	0.000	4.0	0.003
	5	3.5	0.006	3.5	0.000	4.0	0.000	3.5	0.010
Confiabilidade	6	4.0	0.000	4.0	0.000	4.0	0.000	4.0	0.003
	7	4.5	0.000	4.5	0.000	4.5	0.000	4.5	0.000
	8	3.5	0.006	3.5	0.003	4.0	0.000	4.0	0.000
	9	3.5	0.001	4.0	0.000	4.5	0.000	4.5	0.000
	10	3.0	0.240	3.0	0.210	4.0	0.000	4.0	0.000
Presteza	11	3.0	0.265	3.5	0.099	4.0	0.000	3.5	0.011
	12	4.0	0.000	4.0	0.000	4.5	0.000	4.0	0.000
	13	3.0	0.830	3.5	0.003	3.5	0.014	3.0	0.535
	14	4.5	0.000	4.5	0.000	4.5	0.000	4.0	0.000
Segurança	15	4.0	0.000	4.0	0.000	4.0	0.000	4.0	0.000
	16	4.0	0.000	4.0	0.000	4.5	0.000	4.5	0.000
	17	3.0	0.232	3.5	0.006	4.0	0.000	4.0	0.000
	18	3.5	0.000	4.0	0.000	4.0	0.000	3.0	0.393
Empatia	19	4.0	0.000	4.0	0.000	4.5	0.000	4.0	0.000
	20	3.5	0.011	3.5	0.005	4.0	0.000	4.0	0.000
	21	4.0	0.000	3.5	0.000	4.0	0.000	4.0	0.000
	22	4.0	0.000	4.0	0.000	4.0	0.000	4.5	0.000
Geral	23	3.5	0.044	4.0	0.000	3.0	0.262	3.0	0.152
	24	2.5	0.935	3.5	0.089	3.0	0.789	4.0	0.000
	25	4.0	0.000	4.5	0.000	5.0	0.000	4.5	0.000
	26	3.0	0.519	3.5	0.136	3.0	0.217	3.0	0.507
	27	4.5	0.000	4.5	0.000	4.5	0.000	4.5	0.000
	28	3.5	0.002	3.5	0.002	4.0	0.000	4.0	0.000
	29	3.0	0.371	3.0	0.672	2.0	1.000	2.0	0.972

Fonte: O Autor (2022).

Considerando a Hipótese nula com mediana igual a 3, que de acordo com a escala likert utilizada indica pela indefinição sobre a afirmativa de cada questão, e se este valor for menor que 3 ocorre a negação do item e por fim, se acima de 3 indica confirmação do item, tendo assim, a possibilidade de confirmação da hipótese sobre a qualidade.

Quando o valor-p for maior que o nível de significância 0,05, não deve-se rejeitar a hipótese nula, nesse caso, a afirmativa do questionário não deve ser confirmada, mas se o valor p for menor do que o nível de significância de 0,05, deve-se de rejeitar a hipótese nula concluindo-se que o entrevistado concorda com a afirmativa.

O quadro 11, apresenta em síntese a análise das afirmativas do questionário SERVPERF realizado com TAES, docentes e discentes de pós-graduação dos três campi e discentes da graduação de Caruaru (CAA).

Quadro 11 – Síntese da inferência das respostas dos entrevistados (continua)

Dimensão	Afirmativa	Síntese dos resultados
Tangibilidade	1. A UFPE disponibiliza para o atendimento remoto, formulários eletrônicos, e-mails, ou outras mídias sociais?	Todos entrevistados concordam em afirmar a disponibilidade dos itens.
	2. As páginas eletrônicas da UFPE são visualmente atrativas?	Para docentes e discentes do CAA as páginas não são atrativas
	3. Os conteúdos disponibilizados nas páginas da UFPE são facilmente encontrados, possuem clareza nas informações?	Apenas os discentes de pós-graduação consideraram positivo este item
	4. As páginas eletrônicas da UFPE fornecem informações atualizadas e estão de acordo com suas necessidades?	TAES e docentes consideram que não atendem as necessidades ou não estão atualizadas
Confiabilidade	5. Quando os servidores da UFPE prometem fazer algo em certo tempo, eles realmente fazem?	Todos concordam com afirmativa.
	6. Quando você tem algum problema, os servidores da UFPE são solidários e te deixam seguro(a)?	Todos concordam com afirmativa.
	7. A UFPE inspira confiança. (sente-se seguro em fornecer informações ou documentos quando solicitado)?	Todos concordam com afirmativa.
	8. A UFPE fornece os serviços no prazo prometido?	Todos concordam com afirmativa.
	9. A UFPE mantém seus registros de forma correta, em segurança. (nunca houve vazamento de informações pessoais)?	Todos concordam com afirmativa.
Presteza	10. Os servidores da UFPE informam exatamente quando os serviços são executados?	Discentes do CAA e de pós-graduação concordam.
	11. Você recebe serviços de imediato dos servidores da UFPE?	Discentes do CAA e de pós-graduação concordam.
	12. Os servidores da UFPE estão sempre dispostos a ajudar?	Todos concordam com afirmativa.
	13. É normal que os servidores da UFPE estejam sempre ocupados para responder aos pedidos (ao lhe responder informam que estão com excesso de trabalho naquele momento)?	Discentes de pós-graduação e docentes concordam com a afirmativa

Quadro 11 – Síntese da inferência das respostas dos entrevistados (conclusão)

Dimensão	Afirmativa	Síntese dos resultados
Segurança	14. Você acredita nos servidores da UFPE?	Todos concordam com afirmativa.
	15. Sente-se seguro ao solicitar algo (negociar prazos) aos servidores da UFPE?	Todos concordam com afirmativa.
	16. Os servidores da UFPE são educados?	Todos concordam com afirmativa.
	17. Os servidores da UFPE tem suporte adequado (equipamentos/cursos de capacitação) para executar suas tarefas corretamente. (considere se recebeu alguma informação de que não poderia ser atendido por falta de equipamento e de conhecimento por parte do servidor)?	Docentes e todos os discentes acreditam que os servidores têm suporte adequado os servidores não.
Empatia	18. Os servidores da UFPE dispensam-lhe atenção individualizada?	TAES, docentes e discentes de pós-graduação concordam.
	19. Os servidores da UFPE são corteses, gentis e prestativos?	Todos concordam com afirmativa.
	20. Os servidores da UFPE sabem das suas necessidades?	Todos concordam com afirmativa.
	21. Os servidores da UFPE tem os seus melhores interesses como objetivo (demostram interesse em solucionar seus problemas)?	Todos concordam com afirmativa.
	22. Os horários de funcionamento da UFPE são convenientes para você?	Todos concordam com afirmativa.
Geral	23. Em algum momento você sentiu dificuldade em encontrar os contatos que necessita para o atendimento?	TAES e docentes tem dificuldade em encontrar contatos
	24. O setor o qual foi atendido gera algum comprovante ou protocolo de atendimento?	Discentes de graduação e TAES concordam.
	25. Você acha que é importante que os setores forneçam comprovantes de solicitações de atendimento?	Todos concordam com afirmativa.
	26. Através das plataformas digitais disponíveis pela UFPE é possível o autoatendimento?	Todos concordam que a UFPE não disponibiliza o autoatendimento
	27. Você acha que é importante a utilização de ferramentas de autoatendimento?	Todos concordam com afirmativa.
	28. UFPE divulga claramente os horários de atendimento?	Todos concordam com afirmativa.
	29. Você recebe atendimento fora do horário de funcionamento da UFPE?	Todos afirmaram não receber atendimento fora do horário

Fonte: O Autor (2022).

O quadro 11 apresenta em síntese o resultado da qualidade dos serviços prestados, através do questionário SERVPERF, 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.

4.2.2 Análise do questionário de qualidade de vida dos TAEs

A análise inferencial do questionário de qualidade de Vida dos Servidores da UFPE, seguiu os mesmos parâmetros utilizados para análise do questionário SERVPERF de qualidade, considerando o grau de confiança utilizado para as medianas foi de 95,05%.

Tabela 21 – Teste de Wilcoxon para o questionário de qualidade de vida dos TAEs(continua)

Itens do questionário dos TAEs	N para Teste	Mediana	Estatística de Wilcoxon	Valor -P
1. Com a redução do tempo de traslado para o trabalho, você tem mais tempo para aproveitar sua vida social e em família?	46	4.5	1023.00	0.000
2. Sentia muito estresse em seu deslocamento para o trabalho devido o trânsito?	41	4.0	737.00	0.000
3. O teletrabalho permite que você determine o ritmo de trabalho?	45	4.5	906.00	0.000
4. Consigo equilibrar o teletrabalho com as demais atividades em casa?	44	4.0	834.00	0.000
5. O teletrabalho permitiu maior interação sua com meus familiares?	45	4.5	927.50	0.000
6. O teletrabalho requer maior concentração de minha parte para execução das atividades?	37	3.5	547.50	0.002
7. Graças a flexibilização de horários do teletrabalho consegui alcançar objetivos pessoais, (Ex.: Atividades físicas, Cursos, interação social)?	44	4.0	775.50	0.001
8. No teletrabalho aumentou a cobrança por resultado?	35	3.5	452.50	0.012
9. A comunicação direta com a chefia e colegas de trabalho trouxe-lhe segurança?	34	4.0	538.50	0.000
10. Tem abertura para negociar seus prazos de entrega com sua chefia?	43	4.5	869.00	0.000
11. É normal que receba solicitações fora do horário de expediente, em feriados, ou finais de semana?	41	3.5	630.00	0.005
12. Frequentemente tem ultrapassado o horário de trabalho para dar conta das demandas?	44	3.0	580.00	0.162
13. O teletrabalho permitiu o desenvolvimento de novas competências no trabalho?	42	4.0	763.00	0.000
14. Você sente falta do contato pessoal com colegas de trabalho?	35	3.5	443.50	0.018
15. Você acredita que algumas dificuldades no trabalho poderiam ser amenizadas se estivesse no mesmo ambiente com colegas de trabalho?	44	3.0	429.00	0.781
16. Mesmo com trabalho remoto você mantém contato com colegas de trabalho?	44	4.5	957.00	0.000
17. Frequentemente está envolvido em participar das atividades domésticas?	41	4.0	752.00	0.000
18. Com o trabalho remoto você consegue conciliar melhor suas demandas sociais, laborais e familiares?	44	4.0	812.00	0.000

Tabela 21 – Teste de Wilcoxon para o questionário de qualidade de vida dos TAES (conclusão)

Itens do questionário dos TAES	N para Teste	Mediana	Estatística de Wilcoxon	Valor -P
19. Tem sido um desafio conciliar as atividades domésticas com as demandas de trabalho?	47	3.0	497.50	0.761
20. Possui equipamentos adequados e/ou modernos para execução do trabalho Remoto (Computadores, Celular)?	43	4.5	847.00	0.000
21. O seu ambiente de trabalho em casa possui iluminação e ventilação adequada, incluindo baixo ruído?	44	4.5	835.00	0.000
22. Possui mesa e cadeira adequados para o trabalho em escritório?	42	3.5	623.00	0.016
23. Você solicitou formalmente a UFPE o fornecimento de algum tipo de equipamento eletrônico, de informática ou móvel da universidade para desenvolvimento da Atividade Remota?	47	1.0	218.00	1.000
24. Foi fornecido algum tipo de equipamento eletrônico, de informática ou móvel da universidade para desenvolvimento da Atividade Remota?	47	1.0	253.00	1.000
25. Necessitou adquirir algum equipamento eletrônico, de informática ou móvel para melhor executar o teletrabalho?	47	3.0	513.00	0.707

Fonte: O Autor (2022).

A tabela 21 apresentou os resultados do teste de Wilcoxon, e a partir dessas informações foi realizada a confirmação ou não das vantagens e desvantagens mencionadas na literatura, conforme apresentado no quadro 12.

Quadro 12 – Confirmação ou não das vantagens e desvantagens do teletrabalho.

Tipo	Descrição	Itens do questionário	Inferência
Vantagens	1. Maleabilidade de horários/flexibilidade;	3, 9 e 10	Confirmada
	2. Qualidade de vida;	7 e 18	Confirmada
	3. Redução do caos do trânsito, tempo de deslocamento etc.	1 e 2	Confirmada
	4. Redução de custos com roupas, alimentação, etc.	Não medido	Não medido
	5. Maior contato com a família	5 e 18	Confirmada
	6. Maior Concentração;	4 e 6	Confirmada
	7. Maior qualificação;	13	Confirmada
Desvantagens	8. Falta de desconexão do trabalho nas horas de lazer;	11	Confirmada
	9. Supervisão e controle excessivo, visão preconceituosa;	8	Confirmada
	10. Perda de identidade social;	16	Confirmada
	11. Isolamento social;	14 e 15	Confirmada
	12. Dupla jornada de trabalho;	19	Não confirmada
	13. Aumento de custos relacionados ao trabalho;	25	Não confirmada
	14. Necessidade de ambiente estruturado;	20 a 25	Hipótese 3
	15. Dificuldade de concentração;	6	Confirmada
	16. Distração com membros da família;	17	Confirmada
	17. Falha no gerenciamento do tempo;	12	Não confirmada

Fonte: O Autor (2022).

De acordo com a análise apresentada no quadro 12, 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. Através das respostas é possível inferir que a maioria dos TAEs, possui ambiente adequado para prestação do serviço a partir de suas residências, poucos servidores solicitaram equipamentos, e a instituição os atendeu satisfatoriamente (itens 20 ao 25), outro item que merece destaque, é a confirmação de solicitações fora do horário de expediente, no entanto, mesmo assim, os servidores mencionam não trabalhar fora do horário acordado com suas chefias (itens 11 e 12), os TAEs mencionaram que sentem falta do contato presencial com colegas de trabalho, no entanto, que essa falta de contato não interfere negativamente no trabalho (itens 14 e 15).

4.2.3 Teste de hipóteses

Hipótese 1 (H1): Os técnicos administrativos não possuem equipamentos e ambiente adequados para desenvolvimento do teletrabalho e necessitaram comprar estes itens;

Para analisar a hipótese 1, foi utilizado o teste de Wilcoxon, para testar as medianas em busca da confirmação ou não da hipótese nula, conforme apresentado na tabela 22.

Tabela 22 – Análises estatísticas para H1

Amostra	N	Mediana	IC para η	Confiança Atingida	Hipótese	Estatística de Wilcoxon	Valor-p
20. Possui equipamentos adequados e/ou modernos para execução do trabalho Remoto (Computadores, Celular)	48	4.5	(4; 4.5)	95.05%	Ho: $\eta = 3.0$ Hi: $\eta > 3.0$	847.00	0.000
21. O seu ambiente de trabalho em casa possui iluminação e ventilação adequada, incluindo baixo ruído	48	4.5	(4; 4.5)	95.05%	Ho: $\eta = 3.0$ Hi: $\eta > 3.0$	835.00	0.000
22. Possui mesa e cadeira adequados para o trabalho em escritório.	48	3.5	(3; 4)	95.05%	Ho: $\eta = 3.0$ Hi: $\eta > 3.0$	623.00	0.016
23. Você solicitou formalmente a UFPE o fornecimento de algum tipo de equipamento eletrônico, de informática ou móvel da universidade para desenvolvimento da Atividade Remota.	48	1.0	(1; 2.5)	95.05%	Ho: $\eta = 3.0$ Hi: $\eta < 3.0$	218.00	0.000
24. Foi fornecido algum tipo de equipamento eletrônico, de informática ou móvel da universidade para desenvolvimento da Atividade Remota.	48	1.0	(1; 3)	95.05%	Ho: $\eta = 3.0$ Hi: $\eta < 3.0$	253.00	0.001
25. Necessitou adquirir algum equipamento eletrônico, de informática ou móvel para melhor executar o teletrabalho.	48	3.0	(2.5; 3)	95.05%	Ho: $\eta = 3.0$ Hi: $\eta < 3.0$	513.00	0.707

Fonte: O Autor (2022).

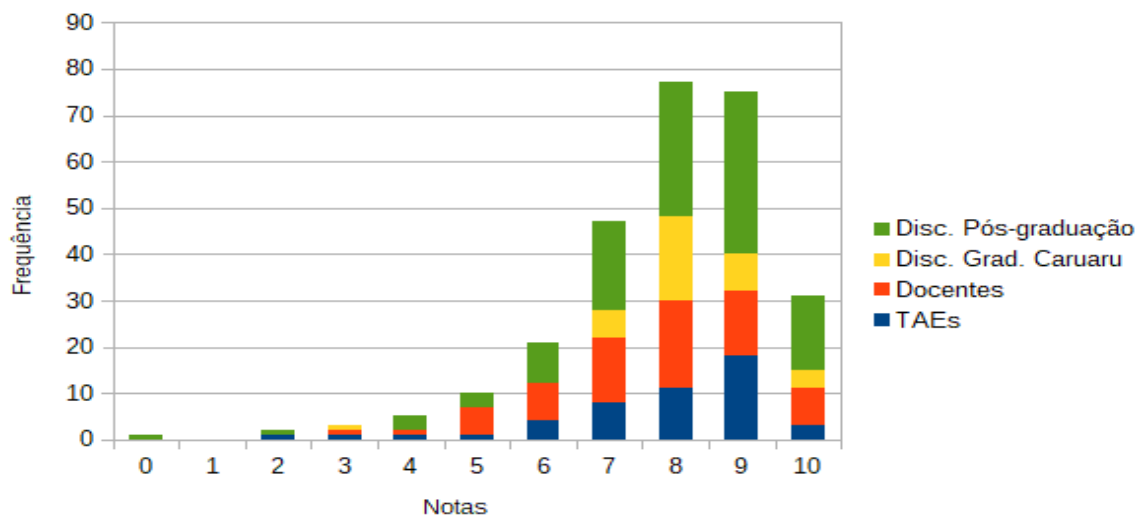
A hipótese nula indica que o parâmetro médio para definir se o entrevistado concorda ou discorda com as afirmativas da pesquisa é maior ou menor que 3,0, considerando que a mediana menor que 3,0 discorda, e acima de 3,0 concorda com afirmativa.

Como o valor-p dos itens 20 a 24 foi menor do que o nível de significância de 0,05, deve-se de rejeitar a hipótese nula concluindo-se que os servidores tinham equipamentos e ambiente adequados para prestação do serviço de teletrabalho, considerando a questão 25 o valor-p foi maior do que o nível de significância de 0,05, assim não pode-se deixar de rejeitar a hipótese nula, sendo a mediana igual a 3, e de acordo com a escala likert utilizada no questionário o resultado indica indiferença com relação este item.

Hipótese 2 (H2): Os clientes (TAEs, docentes e discentes) tem suas necessidades atendidas através do teletrabalho e por isso estão satisfeitos;

Para avaliar o nível de satisfação dos clientes sobre o teletrabalho, foi utilizada a questão de número 30 do questionário SERVPERF, na qual os clientes deveriam pontuar de 0 a 10 o seu nível geral de satisfação com o teletrabalho, conforme pode ser verificado na figura 17.

Figura 17 – Nível de satisfação geral dos clientes



Fonte: O Autor (2022).

Os resultados apresentam que a maioria dos 272 entrevistados neste quesito, 77 (28,31%) atribuíram nota 8, seguido de 75 (27,57%) que indicaram nota 9, e mais de trinta pessoas (11,40%) pontuaram com nota 10, conforme tabela 22, que apresenta os dados em ordem da maior para a menor nota.

Tabela 23 – Notas atribuídas pelos entrevistados

Nota	Frequência	Frequência acumulada	Percentual	Percentual Acumulado
10	31	31	11,40%	11,40%
9	75	106	27,57%	38,97%
8	77	183	28,31%	67,28%
7	47	230	17,28%	84,56%
6	21	251	7,72%	92,28%
5	10	261	3,68%	95,96%
4	5	266	1,84%	97,79%
3	3	269	1,10%	98,90%
2	2	271	0,74%	99,63%
1	0	271	0%	99,63%
0	1	272	0,37%	100,00%

Fonte: O Autor (2022).

Conforme observado na tabela 23, 230 (84,56%) dos entrevistados atribuiu notas superiores a 7, para análise da inferência dos resultados foi realizado o teste de Wilcoxon, para avaliar a mediana dos dados.

Tabela 24 – Análises estatísticas para H2

Categoria	N	Mediana	IC para η	Confiança Atingida	N para o teste	Estatísticas de Wilcoxon	Valor-p
Taes	48	8.0	(7.5; 8.5)	95.05%	40	647.50	0.001
Docentes	71	7.5	(7.5; 8)	95.03%	57	1207.00	0.001
Discentes Grad. Caruaru	37	8.0	(8; 8.5)	95.01%	31	465.00	0.000
Disc. Pós-Graduação	116	8.0	(8; 8.5)	95.02%	60	1652.00	0.000

Fonte: O Autor (2022).

Nos resultados, a estimativa da mediana da população para o nível de satisfação geral com o teletrabalho foi de 7,5 para docentes e 8,0 para as demais categorias, discentes de graduação de Caruaru, Pós-graduandos e TAEs, com graus de confiança acima de 95% para notas acima de 7,5, conforme apresentado na tabela.

A hipótese nula indica que a nota atribuída a satisfação seria ≤ 7 . Como o valor-p de todos os itens, foi 0,0 ou próximo de zero, sendo inferiores ao nível de significância de 0,05, pode-se rejeitar a hipótese nula, concluindo que o nível de satisfação está com notas acima de 7,0.

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.

Tabela 25 – Preferências dos TAEs

Tipo de trabalho	Quantidade	Quantidade Acumulada	Percentual	Percentual acumulado
Apenas remoto	12	12	25,00%	25,00%
Híbrido, maior parte do tempo remoto	22	34	45,83%	70,83%
Híbrido, maior parte do tempo presencial	11	45	22,92%	93,75%
Apenas presencial	3	48	6,25%	100%

Fonte: O Autor (2022).

Para essa questão foi dispensada a utilização de teste de hipóteses, conforme Seward e Doane (2014, p. 337) nem toda hipótese necessita ser testada várias vezes, pois se um estudo detalhado fornece uma resposta claramente definida, não há necessidade de testes adicionais. Conforme apresentado na tabela 23, dos 48 servidores, 22 (45,83%) preferem atendimento híbrido maior parte do tempo Remoto, 12 (25%) preferem atendimento totalmente remoto, 11 TAEs (22,92%) atendimento híbrido com maior parte do tempo presencial e 3 (6,25) atendimento presencial. Considerando H2, 45 (93,75%) TAEs preferem continuar com algum tipo de atendimento remoto mesmo após o período de isolamento Social.

5 CONCLUSÃO

5.1 CONTRIBUIÇÕES DO TRABALHO

Esse trabalho vem contribuir principalmente aos gestores e servidores de instituições públicas no que tange tomada de decisão sobre a implementação do teletrabalho, considerando assim, além das vantagens e desvantagens, informações relevantes sobre as condições de trabalho, e o nível de satisfação de toda comunidade que recebe a prestação desses serviços de maneira remota, avaliando a percepção dos teletrabalhadores e dos prestadores de serviços.

Mesmo que a decisão para a implementação do teletrabalho possa ocorrer de forma abrupta como aconteceu em 2020, devido à pandemia, ou que ocorra de forma planejada, gestores podem a partir desse estudo, entender as nuances do teletrabalho, tanto na visão dos teletrabalhadores, quanto na percepção dos clientes, identificando aqui, pontos de melhoria e detalhes considerados importantes no teletrabalho, permitindo maior organização nos processos de implementação do teletrabalho na instituição.

A análise da estatística descritiva apresentou o perfil dos entrevistados, em grande maioria jovem, também foi possível observar que em todas as categorias o e-mail tem sido utilizado como principal canal de atendimento, seguido com certa distância dos sistemas integrados e os menos utilizados o whatsapp e formulários eletrônicos, podendo assim, identificar que os sistemas integrados podem ser melhorados, e tornem-se o principal canal de atendimento, possibilitando o autoatendimento, melhoria do tempo de resposta e redução das demandas para os TAEs.

Vale ressaltar que nem todos os setores disponibilizam whatsapp e formulários eletrônicos, o e-mail considerado o meio mais antigo dentre os pesquisados tornou-se também o principal meio de comunicação entre os entrevistados, alguns usuários ainda tem restrições para utilização do whatsapp, que está modernizando-se cada vez mais e agora pode ser utilizado no computador independente do celular estar conectado, por outro lado, a utilização de formulários eletrônicos pode ser uma ótima opção até que ocorram melhorias nos sistemas integrados que permitam autoatendimento, os formulários eletrônicos podem ser moldados de acordo com a demanda, permitindo a utilização de itens e informações obrigatórias ao demandante, melhor organização com a utilização de tabelas e fácil localização das demandas por ordem de chegada, diferentemente do que ocorre no e-mail, que permite o texto livre, e ao

longo do tempo mensagens com diversos temas vão acumulando-se na caixa de entrada, necessitando maior tempo para acompanhamento e direcionamento das mensagens.

A pesquisa confirmou basicamente todas as vantagens para o teletrabalhar descritas na literatura por Ferreira e Sabino (2020), Giglio, Galegale e Azevedo (2019), Hau e Todescat (2018): maleabilidade de horários/flexibilidade, qualidade de vida, redução do caos do trânsito, tempo de deslocamento, maior contato com a família, maior concentração, maior qualificação, não foram medidos redução de custos com roupas e alimentação, e ainda descartou quatro desvantagens, dupla jornada de trabalho, aumento de custos relacionados ao trabalho, necessidade de ambiente estruturado, falha no gerenciamento do tempo, mencionadas por Ferreira e Sabino (2020), Antunes (2020), Giglio, Galegale e Azevedo (2019), Hau e Todescat (2018), no entanto confirmou outras desvantagens mencionadas por estes mesmos autores: falta de desconexão do trabalho nas horas de lazer, supervisão e controle excessivo, visão preconceituosa, perda de identidade social, isolamento social, dificuldade de concentração, distração com membros da família, conforme

A qualidade dos serviços pode ser avaliada sob várias perspectivas, considerando a opinião de docentes e dos próprios técnicos identificados aqui como clientes internos, de clientes externos a exemplo dos discentes de graduação e pós-graduação, que nesse caso, divide-se em dois grandes grupos com características e atributos bem específicos, permitindo aos técnicos administrativos, autoavaliação e avaliação de seus pares.

Também foram avaliadas três hipóteses, a primeira, com relação ao preparo do ambiente dos TAEs que não foi confirmada, indicando que os mesmos possuem ambiente e equipamentos adequados para o teletrabalho, a segunda foi confirmada através do nível da satisfação dos clientes que pontuaram em uma escala de 0 a 10, obtendo como resultado medianas acima de 7,5, e a terceira hipótese confirmando o interesse de mais de 90% dos servidores em continuar com algum tipo de atendimento remoto mesmo após o retorno do período de isolamento social.

A pesquisa permitiu que o objetivo geral e todos os objetivos específicos fossem alcançados, a saber: Foram identificadas na literatura as principais características do teletrabalho, em seguida, elaborados os questionários de qualidade de vida dos TAEs e de qualidade dos serviços através do SERVPERF, realizado o levantamento da população e calculado o tamanho da amostra, seguido da aplicação dos questionários e ampla divulgação da pesquisa, foram realizadas as estatísticas descritiva e inferencial dos dados, formulação e teste de hipóteses, verificada a qualidade dos serviços na visão de TAEs, docentes, discentes de graduação e pós-graduação e finalizando com a opinião dos TAEs demonstrando interesse

em continuar com algum tipo de teletrabalho após o período de isolamento social.

Destacam-se como pontos positivos da instituição, atendimento as demandas dos servidores com relação a solicitações de equipamentos, embora poucas solicitações, a instituição atendeu todas, a disponibilidade dos servidores em atender da melhor forma seus clientes, conforme verificado na questão 12 do quadro 11 que apresenta a síntese da inferência das respostas dos entrevistados.

Pode-se sugerir a instituição, a realização de melhorias e atualizações nas páginas de internet, conforme percebido nas questões de 1 a 4 do quadro 11, por exemplo, propor um modelo padrão para as páginas eletrônicas com requisitos mínimos a serem preenchidos, permitindo que servidores ou estagiários possam implementar esse modelo mínimo e utilizar da criatividade para melhoria do ambiente virtual, criar comissões internas para avaliar o cumprimento dessas melhorias e atualizações dos sites, podendo inclusive, oferecer vagas de estágio aos discentes de graduação para auxiliar no preenchimento, atualização e melhoria dos ambientes virtuais, oferecendo assim a estes discentes, a oportunidade para colocar em prática seus conhecimentos e obter o certificado de estágio para conclusão de sua graduação.

Tendo em vista os resultados apresentados, a instituição poderia avaliar a continuidade do teletrabalho após o fim da pandemia e o retorno do isolamento social, como recomendações poderia inserir esse método de trabalho para servidores com dificuldades motoras, retorno de afastamentos, ou outras situações que permitam maior qualidade de vida dos servidores e manutenção dos serviços.

5.2 LIMITAÇÕES DO ESTUDO E FUTURAS PESQUISAS

Apesar do grande número de alunos de graduação da instituição, o número de entrevistados que responderam a pesquisa foi pequeno, embora na totalidade foram alcançados mais de 381 respostas, valor de referência da amostra. A utilização de formulário eletrônico permitiu o alcance geográfico dos três campi que ficam localizados em diferentes cidades com uma distância física de mais de 130 km entre a Reitoria, localizada na Capital Pernambucana e o campus avançado de Caruaru no agreste, o campus de vitória de Santo Antônio fica no trajeto entre essas duas cidades, estando mais próximo da Capital.

Considerando também o distanciamento Social imposto pela pandemia, essa foi a melhor opção, necessitando grande dedicação ao enviar e-mails, divulgações em redes sociais como facebook, instagram e whatsapp, também foi de grande valia, o apoio dado por docentes, discentes e técnicos administrativos que de boa vontade ajudaram na divulgação da

pesquisa, também foram realizadas pesquisas nas diversas páginas de cursos de graduação e de programas de pós-graduação da UFPE para coleta de e-mails de servidores e de secretarias, aos quais foram enviados e-mails em cópia oculta solicitando o apoio para a divulgação da pesquisa.

A pesquisa limitou-se as condições de trabalho e satisfação de toda comunidade acadêmica, considerando assim, a área de organização do trabalho, inserida no âmbito da engenharia da produção, sendo assim, a pesquisa não abordou profundamente as condições psicológicas dos servidores técnicos administrativos, tendo vista, os vários estudos já desenvolvidos nessa área e por pertencer ao domínio do campo da área de saúde.

Pesquisas futuras podem abordar a continuidade do teletrabalho após o período de isolamento social, ou mesmo, a permanência das lições aprendidas e melhorias desenvolvidas para esta modalidade, a exemplo de aplicações de autoatendimento, melhorias das informações, simplificação de sites e a ampla divulgação de informações pertinentes nas redes sociais, podem ser realizados estudos de viabilidade econômica e impactos do teletrabalho, considerando a redução ou aumento de custos para organização e para o teletrabalhador, uma vez que, a mudança do local de trabalho reduz custos para organização como: água, luz, manutenção de prédios, pagamentos de auxílio transporte, etc. Por outro lado estes custos são absorvidos pelos servidores em teletrabalho, mas que podem obter outros benefícios conforme apresentado nas vantagens deste estudo.

O essa pesquisa também produziu ferramentas importantes para levantamento de dados, como por exemplo as adaptações no questionário SERVPERF com foco no ambiente virtual, e a elaboração do questionário sobre qualidade de vida, que podem ser utilizados como referência para outras pesquisas, o mesmo pode ocorrer com os dados apresentados neste estudo, que podem ser utilizados para comparações em pesquisas posteriores com os TAEs envolvendo o teletrabalho.

REFERÊNCIAS

ABBAD, Gardenia da Silva et al. Habilidades para teletrabalho em casa: construção e evidências de validade da escala. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, v. 21, n. 3, p. 1655-1664, 2021. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v21n3/v21n3a14.pdf>. Acesso em: 11 ago. 2021.

ADAMOVIC, Mladen. **How does employee cultural background influence the effects of telework on job stress?** The roles of power distance, individualism, and beliefs about telework. *International Journal Of Information Management*. [S. L.], p. 1-13. out. 2021. Disponível em: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0268401221001304?token=5CE84062F17B4CB53BFDA13799B2685B7A7F6DFFFF7A2C1B17F403571AE57F04D03A456CBA3E7AFFCA01222F2B3CBC67&originRegion=us-east-1&originCreation=20220510135117>. Acesso em: 22 dez. 2021.

ARAÚJO, Tânia Maria de; LUA, Iracema. **O trabalho mudou-se para casa:** trabalho remoto no contexto da pandemia de COVID-19. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, v. 46, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/LQnfJLrjgrSDKkTNyVfgnQy/>. Acesso em: 03 set. 2021.

ARAÚJO, Sâmella Arruda, et al. **Teletrabalho (Telework):** uma prospecção para a Editora Universitária da UFPB. , *Informação em Pauta*, 4, volume especial, pp. 132-151. 2019. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/42611>. Acesso em: 29 ago. 2021.

BAKTI, Yuda; SUMAEDI, Sik. **QUALITY PAPER P-TRANSQUAL:** a service quality model of public land transport services. *International Journal of Quality & Reliability Management*, v. 32, n. 6, p. 534–558. DOI: 10.1108/MRR-09-2015-0216, 2015. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQRM-06-2013-0094/full/pdf?title=p-transqual-a-service-quality-model-of-public-land-transport-services>. Acesso em: 03 jan. 2022.

BÍBLIA Sagrada Ave-Maria. 141. ed. São Paulo: Editora Ave-Maria, 1959.

BOLFARINI, H.; BUSSAB, W.O. **Elementos de Amostragem**. 4a reimpressão. São Paulo: Blucher, 2015

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Presidência da República, [1988]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 1 out. 2021.

BRASIL. Decreto-LEI Nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. **Estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa**, Brasília, DF. 1967. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm. Acesso em: 1 out. 2021.

BRASIL. LEI Nº 13.467, de 13 de julho de 2017. **Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113467.htm. Acesso em: 1 out. 2021.

BRESSER-PEREIRA, L. C.; SPINK, P. **Reforma do Estado e administração pública gerencial**. 7ª. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2006. Disponível em: https://pesquisa-eaesp.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/arquivos/bresser_-_reforma_gerencial_do_estado_teorica_politica_e_ensino_da_administracao_publica.pdf. Acesso em: 1 jul. 2021

CARPINETTI, Luiz César Ribeiro. **Gestão da qualidade: conceitos e técnicas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, x, 239 p. ISBN 9788522469116 (broch.). 2012.

CATUNTA, Ana Maria Cecilia Valencia. **Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas**. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, México, v. 12, n. 41, p. 203–226, 2018. Disponível em: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203. Acesso em: 1 nov. 2021.

CORRÊA, H. L. e CAON, M. **Administração de produção e operações: manufatura e serviços - uma abordagem estratégica** Gestão de serviços. São Paulo, Editora Atlas 3ª Edição, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. ed. 3 - Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

CRONIN, J. J. J., & TAYLOR, S. A. **Measuring service quality: a re-examination and extension**. Journal of Marketing, 56(3), 55–68. 1992. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/1252296>. Acesso em 1 jul. 2021.

DA SILVA, Guilherme Elias. **Teletrabalho: nova configuração de trabalho flexível e possíveis efeitos à subjetividade e saúde mental dos teletrabalhadores**. Revista Espaço Acadêmico, v. 18, n. 209, p. 44-55, 2018. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/44709/751375138432>. Acesso em: 1 jul. 2021.

DA SILVA, Marcus Vinicius Gonçalves; RIBAS, João André Nascimento; DE MEZA, Maria Lúcia Figueiredo Gomes. **Inovação nas Organizações Públicas: análise das ações premiadas pela Enap**. Desenvolvimento em Questão, v. 17, n. 46, 2019. Disponível em: <https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/desenvolvimentoemquestao/article/download/6706/5990>. Acesso em: 1 nov. 2021.

DE ALBUQUERQUE, Anna Cynthia Barros; SANTA RITA, Luciana Peixoto. **Gestão por processos em organizações públicas: mapeamento dos processos administrativos do Departamento de Registro e Controle Acadêmico da UFAL**. Ciência da Informação em Revista, v. 6, n. 2, p. 120-139, 2019. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/7973/6431>. Acesso em: 7 out. 2021.

DE MELO, Bruno Bertoldo et al. **Avaliação da qualidade e satisfação de serviços: aplicação da servperf numa agência do sistema nacional de emprego-sine em uma cidade do rio grande do sul**. Práticas de Administração Pública, v. 1, n. 3, p. 80-101, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/pap/article/view/30432/18746>. Acesso em: 15 out. 2021.

DE SOUSA RIBEIRO, Wellington. **Teletrabalho: uma análise da medida provisória 1046/2021 como medida de enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente**

da COVID-19. Research, Society and Development, v. 10, n. 16, p. e423101623862-e423101623862, 2021. Disponível em: <https://www.anamatra.org.br/imprensa/anamatra-na-midia/31565-teletrabalho-uma-analise-da-medida-provisoria-1046-2021-como-medida-de-enfrentamento-da-emergencia-de-saude-publica-decorrente-da-covid-19>. Acesso em 27 out. 2021.

DI PIETRO, Maria. Sylvia. Zanella. **Direito Administrativo.** 33 ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2020. ISBN 978-85-309-8972-9. Disponível em: <https://forumturbo.org/wp-content/uploads/wpforo/attachments/2/5158-Direito-Administrativo-Maria-Sylvia-Zanella-Di-Pietro-2020.pdf>. Acesso em. 30 nov. 2021.

DOS SANTOS, Bárbara Andreize Dias Rosa; VERA, Luciana Alves Rodas. **Avaliação da qualidade dos serviços do restaurante universitário da Universidade Federal da Bahia na percepção dos usuários.** Marketing & Tourism Review, v. 5, n. 2, 2020. Disponível em: <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/mtr/article/download/5943/3152/25976>. 30 out. 2021. Acesso em.

DOS SANTOS MEIRA, Paulo Ricardo; DA SILVA JUNIOR, Jairo Alves. **Qualidade de vida no serviço público: O caso dos servidores efetivos do Senado Federal.** COLÓQUIO-Revista do Desenvolvimento Regional, v. 14, n. 2, p. 175-198, 2017. Disponível em: <https://seer.faccat.br/index.php/coloquio/article/view/724>. Acesso em: 21 nov. 2021.

DUTTA, Sudeshna. **Dimension specific technique of evaluating service quality.** International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering, 8(12), 2109–2118, 2019. Disponível em: <https://www.ijitee.org/wp-content/uploads/papers/v8i12/L32891081219.pdf>. Acesso 23 nov. 2021.

FERREIRA, Marcela Pereira. **A ampliação do teletrabalho e home office em tempos de pandemia e seus reflexos na saúde do trabalhador.** Revista do Direito do Trabalho e Meio Ambiente do Trabalho, v. 7, n. 1, p. 101-119, 2021. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistadtmat/article/view/7934/pdf>. Acesso em: 15 dez. 2021.

FERREIRA, Vanessa Rocha; AGUILERA, Raissa Maria Fernandez Nascimento. **Os impactos do teletrabalho na saúde do trabalhador e o direito à desconexão laboral.** Revista do Direito do Trabalho e Meio Ambiente do Trabalho, v. 7, n. 1, p. 24-43, 2021. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/revistadtmat/article/view/7564/pdf>. Acesso em: 17 nov 2021.

FERREIRA, Vanessa Rocha; SABINO, Fabiana. **As consequências do teletrabalho na saúde mental dos trabalhadores em tempos de COVID-19.** In: Direito do trabalho e meio ambiente do trabalho I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI. (Coord.) Eloy Pereira Lemos Junior; Yuri Nathan da Costa Lannes. Florianópolis: CONPEDI, 2020, p. 89-104. Disponível em: <http://conpedi.danilolr.info/publicacoes/nl6180k3/37qj2s30/iPic5204GvJ8c5bQ.pdf>. Acesso em: 19 out. 2021.

FREITAS, André Luís Policani; RODRIGUES, Sidilene Gonçalves. **A avaliação da confiabilidade de questionário: Uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach** In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 12, 2005, 07-09 nov, Bauru-SP. Anais.

Bauru-SP: UNESP, 2005. Disponível em:

https://simpep.feb.unesp.br/anais/anais_12/copiar.php?arquivo=Freitas_ALP_A%20avalia%20E3o%20da%20confiabilidade.pdf. Acesso em: 12 janeiro 2022.

GALVÃO, Maria Cristiane Barbosa; RICARTE, Ivan Luiz Marques. **Revisão sistemática da literatura: conceituação, produção e publicação**. *Logeion: Filosofia da informação*, v. 6, n. 1, p. 57-73, 2019.

GASPAR, Isaac de Abreu; SHIMOYA, Aldo. **Avaliação da confiabilidade de uma pesquisa utilizando o coeficiente alfa de cronbach**. In: SIMPOSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2017, Catalão. Anais [...]. Goiás: Universidade Federal de Goiás, 2017.

Disponível em:

https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/1012/o/ISAAC_DE_ABREU_GASPAR_2_-_email.pdf. Acesso em: 12 jan. 2022

GIGLIO, Claudia Regina Freneda Silva; GALEGALE, Napoleão Verardi; AZEVEDO, Marília Macorin. **Vantagens do teletrabalho: análise da produção científica nos principais congressos brasileiros**. *Revista Gestão da Produção Operações e Sistemas*, v. 13, n. 4, p. 128, 2018.

GLIEM, Joseph A.; GLIEM, Rosemary R. **Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales** In: MIDWEST RESEARCH TO PRACTICE CONFERENCE IN ADULT, CONTINUING, AND COMMUNITY EDUCATION, Columbus, p. 82-88, 2003. Proceeding Ohio - USA: Ohio State University, 2004. Disponível em:

<https://scholarworks.iupui.edu/bitstream/handle/1805/344/gliem+&gliem.pdf?sequence=1>. Acesso em: 12 jan. 2022.

GÓES, Geraldo Sandoval; MARTINS, Felipe dos Santos, NASCIMENTO, José Antônio Sena. **O trabalho remoto na pandemia nas Unidades Federativas brasileiras: a heterogeneidade das suas realidades**, Do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada -IPEA. Carta de conjuntura, n. 52, 2021. Disponível em:

<https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/conjuntura/210830_cc_52_notas_20_teletrabalho.pdf>. Acesso em: 28 mar. 2022.

GOLDEN, Timothy D.; EDDLESTON, Kimberly A. **Is there a price telecommuters pay? Examining the relationship between telecommuting and objective career success**. *Journal of Vocational Behavior*, v. 116, p. 103348, 2020. Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/sdfe/reader/pii/S0001879119301265/pdf>. Acesso em: 15 nov. 2021.

GOLDSCHMIDT, Rodrigo; GRAMINHO, Vivian Maria Caxambu. **O direito (fundamental) de desconexão como instrumento de proteção e garantia dos direitos fundamentais do trabalhador**. *Revista Brasileira de Direitos Fundamentais & Justiça*, v. 14, n. 43, p. 185-214, 2020. Disponível em: <https://dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/773/1009>, Acesso em: 18 dez. 2021.

GOULART, Lucas Moser; LINCK, Rafaela Bica; FINCATO, Denise Pires. **Abuso tele laboral na sociedade da informação (Escravidão Digital)**. XII Salão de Iniciação Científica PUC/RS, p. 1-3, 2011. Disponível em:

<http://ebooks.pucrs.br/edipucrs/anais/SIC/XII/XII/7/6/2/2/1.pdf>. Acesso em: 29 dez. 2021.

GREEN, Nicola; TAPPIN, David; BENTLEY, Tim. **Working from home before, during and after the Covid-19 pandemic: Implications for workers and organisations.** *New Zealand Journal of Employment Relations*, 45(2), 5–16, 2020. Disponível em: <https://ojs.aut.ac.nz/nzjer/article/view/19/30>, Acesso em 19 dez. 2021.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. 482 p. ISBN 8535212590 (broch.).

GUERRA, Maria Helena Tavares da Silva et al. **Teletrabalho Estruturado na Administração Pública: A experiência do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região.** 2020. Disponível em: <https://www.rasi.vr.uff.br/index.php/rasi/article/view/465/127>. Acesso em: 23 nov. 2021.

HAIR, Heather J. **Outcomes for children and adolescents after residential treatment: A review of research from 1993 to 2003.** *Journal of Child and Family Studies*, v. 14, n. 4, p. 551-575, 2005. Disponível em: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10826-005-7188-9.pdf>. Acesso em: 13 out. 2021.

HAU, Francieli; TODESCAT, Marilda. **O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores e de seus gestores.** *NAVUS – Revista de Gestão e Tecnologia*. Florianópolis/SC, v. 8, n. 3, p. 37-52, jul./set., 2018. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/50036/o-teletrabalho-na-percepcao-dos-teletrabalhadores-e-seus-gestores—vantagens-e-desvantagens-em-um-estudo-de-caso->. Acesso em: 12 nov. 2021.

IPEA – INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA; IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Relatório econômico.** Brasília: Ipea; IBGE, 2021.

KNIFFIN, Kevin M. et al. **COVID-19 and the workplace: Implications, issues, and insights for future research and action.** *American Psychologist*, v. 76, n. 1, p. 63, 2021. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/fulltext/2020-58612-001.pdf>. Acesso em: 8 dez. 2021.

KWON, Myungjung; JEON, So Hee. **Do leadership commitment and performance-oriented culture matter for federal teleworker satisfaction with telework programs?.** *Review of public personnel administration*, v. 40, n. 1, p. 36-55, 2020. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0734371X18776049>. Acesso em: 27 ago. 2021.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing** (trad. Yamamoto, S.) Título original: *Marketing management Bibliografia*. ISBN 978-85-8143-000-3, 2012. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4385703/mod_resource/content/1/Administra%C3%A7%C3%A3o%20de%20Marketing%2C%20Kotler%20e%20Keller%2C%2014ed%2C%202012.pdf. Acesso em: 22 out. 2021.

LIM, Da-Hee; LEE, Dae-Woong. **Non-Face-to-Face Public Services and Perceptions of Public Organizations.** *Sustainability*, v. 13, n. 21, p. 12185, 2021. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/21/12185>. Acesso em: 27 dez. 2021.

LOVELOCK, Christopher H.; WIRTZ, Jochen; HEMZO, Miguel Angelo. **Marketing de**

serviços: pessoas, tecnologia e resultados. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011. [xiv], 530 p. ISBN 9788576058885 (broch.).

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da Metodologia Científica.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MELE, Valentina; BELLÉ, Nicola; CUCCINIELLO, Maria. Thanks, but no thanks: Preferences towards teleworking colleagues in public organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, v. 31, n. 4, p. 790-805, 2021. Disponível em: <https://academic.oup.com/jpart/article/31/4/790/6259331?login=true>. Acesso em: 29 ago. 2021.

MÉLO, Maria Auxiliadora do Nascimento; **Qualidade e inteligência competitiva no setor de saúde suplementar: proposição de um modelo para a análise da estratégia competitiva.** 2007. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Pernambuco, Pernambuco, 2007. Disponível em <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/5248>. Acesso em: 5 set. 2021.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA. (2018). **Governo Federal Divulga Pesquisa Inédita Sobre Qualidade Dos Serviços Públicos.** Disponível em <<http://www.planejamento.gov.br/noticias/governo-federal-divulgapesquisa-inedita-sobre-qualidade-dos-servicos-publicos>> Acesso em 28 dez. 2021

MONTEIRO, Marina Benevenuto Demaria, et al. **Qualidade de Serviço no Ensino Superior Público: Uma Adaptação do Servperf/Service Quality in Public Higher Education: A Servperf Adaptation.** *Revista FSA (Centro Universitário Santo Agostinho)*, v. 18, n. 1, p. 263-288, 2021. Disponível em: <http://www4.unifsa.com.br/revista/index.php/fsa/article/download/2202/491492629>. Acesso em: 21 nov. 2021.

NASCIMENTO, Talita Lacerda. **Estratégias de decisão acerca da implantação do teletrabalho na Universidade de Brasília: uma análise a partir da Teoria dos Jogos.** 2020. 181 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública)—Universidade de Brasília, Brasília, 2020. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/39233/1/2020_TalitaLacerdaNascimento.pdf. Acesso em 29 set. 2021.

OLLO-LÓPEZ, Andrea; GOÑI-LEGAZ, Salomé; ERRO-GARCÉS, Amaya. **Home-based telework: usefulness and facilitators.** *International Journal of Manpower*, 2020. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJM-02-2020-0062/full/pdf?title=home-based-telework-usefulness-and-facilitators>. Acesso em 21 set. 2021.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research.** *Journal of Marketing*, Birmingham, v.49, p.41-50, 1985. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf. Acesso em: 21 set. 2021

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V. A.; BERRY, L. L. **Servqual: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality.** *Journal of Retailing*, v. 64, n. 1, p.

12- 40, 1988. Disponível em:

https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf?origin=publication_detail. Acesso em 21 set. 2021.

PENA, Mileide Morais. et al. (2013). **O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde**. Rev. Esc. Enferm USP, 47 (5): 1235 – 40. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/3ZVQKF4mVdQGzCqTFbVhFSL/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 21 out. 2021.

PIRES, José Calixto de Souza ; MACÊDO, Kátia Barbosa. **Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil**. Revista de Administração Pública, v. 40, n. 1, p. 81-105, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/8tWmWPZd8jYbQvDMkzkdcGx/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 16 set. 2021.

RIBEIRO, F. de O., et al. **Ações dos Tribunais de Contas no enfrentamento dos efeitos do coronavírus**. Revista de Administração Pública, 54(5), 1402-1416, 2020. Acesso em: <https://doi.org/10.1590/0034-761220200244>. Acesso em: 22 nov. 2021.

RIEG, D. L., SCRAMIM, F. C. L., & DEL ROIO, M. L. (2014). **Modelo para formulação de estratégia de operações em serviços: um estudo de caso em uma empresa de Contact Center**. Revista Eletrônica Sistemas & Gestão, 9(3), 276-289, 2014. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.7177/sg.2014.v9.n3.a5>. Acesso em: 17 nov. 2021.

ROCHA, Cháris Telles Martins da; AMADOR, Fernanda Spanier. **O teletrabalho: conceituação e questões para análise**. Cadernos Ebape. Br, 16 (1), 152-162. <https://doi.org/10.1590/1679-395154516>, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/xdbDYsyFztnLT5CVwpxGm3g/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 21 set. 2021.

ROCHA, Fabio Gomes; NASCIMENTO, Bruno Alves Reis; NASCIMENTO, Ester Fraga Vilas Boas Carvalho do. **Um modelo de mapeamento sistemático para a educação**. Cadernos da FUCAMP, Monte Carmelo, v. 17, n. 29, p. 01-06, 2018. Disponível em: <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/download/1180/858>. Acesso em: 13 set. 2021.

SECCHI, Leonardo. **Modelos organizacionais e reformas da administração pública**. Revista de Administração Pública, v. 43, p. 347-369, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n2/v43n2a04.pdf>. Acesso em: 3 jun. 2021.

SEWARD, Lori E.; DOANE, David P. **Estatística Aplicada à Administração e Economia-4**. AMGH editora, 2014.

SCHILLING, Melissa A.; SHANKAR, Ravi. **Strategic management of technological innovation**. McGraw-Hill Education, 2019. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=AHbgDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Shankar+>

+(2019)&ots=dSSU5K4kf7&sig=zYmstBpqDqubjoRKopsIAqxRbmo#v=onepage&q=Shankar%20%20(2019)&f=false. Acesso em: 3 nov. 2021.

SILVA, Aimée Mastella Sampaio da. **A aplicação do teletrabalho no serviço público brasileiro**, UFSM - Universidade Federal de Santa Maria, no 3º congresso internacional de direito e contemporaneidade, issn 2238-9121, edição 2015. Disponível em: <http://coral.ufsm.br/congressodireito/anais/2015/1-2.pdf>. Acesso em: 17 jul. 2021

SONNENTAG, Sabine, & FRITZ, Charlotte. **Recovery from job stress: the stressor-detachment model as an integrative framework**. Journal of Organizational Behavior, 36(S1), S72–S103, 2015. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/job.1924>. Acesso em: 13 dez. 2021.

TRAJANO DOS SANTOS, André Luiz; DA CUNHA REIS, Augusto. O Serviço Público e o Teletrabalho na Administração Pública Federal Brasileira em Tempos de Covid-19. Revista FSA, v. 18, n. 3, 2021. Disponível em: <http://www4.unifsa.com.br/revista/index.php/fsa/article/download/2253/491492695>. Acesso em: 15 ago. 2021

TRANFIELD, David; DENYER, David; SMART, Palminder. **Towards a Methodology for Developing Evidence-Informed Management Knowledge by Means of Systematic Review*** Introduction: the need for an evidence- informed approach. British Journal of Management, v. 14, p. 207–222, 2003. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/1467-8551.00375>. Acesso em: 13 dez. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (UFPE). **Boletim Oficial**. Disponível em: <https://www.ufpe.br/progepe/boletim-oficial>. Acesso em: 2 nov. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (UFPE)- **Boletis oficiais, Diretrizes para o trabalho remoto**, Recife, 2020, Disponível em: <https://www.ufpe.br/progepe/boletim-oficial>. Acesso em: 15 jul. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO UFPE – **UFPE em números**, [n.d.]. Disponível em :<https://www.ufpe.br/institucional/ufpe-em-numeros>. Acesso 16 jul. 2021.

APÊNDICE A – ARTIGOS INTERNACIONAIS SOBRE TELETRABALHO

Item	Artigos Internacionais	Autor(es)	Ano	Número de citações	Revista	Qualis	Tema
1	Not All Telework is Valuable	MIGLIORETTI	2021	10	REVISTA DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y DE LAS ORGANIZACIONES	A2	Qualidade de Vida
2	Telecommuting during COVID 19: A Moderated-Mediation Approach Linking Job Resources to Job Satisfaction	JAMAL	2021	0	SUSTAINABILITY (BASEL)	B1	Qualidade de Vida
3	How does employee cultural background influence the effects of telework on job stress? The roles of power distance, individualism, and beliefs about telework	ADAMOVIC	2022	3	International Journal of Information Management	A1	Saúde
4	Health effects of immediate telework introduction during the COVID-19 era in Japan: A cross-sectional study	NIJU	2020	1	Plos One	B2	Saúde
5	Factors influencing (health-promoting) telework during COVID-19: A company sample in Austria	LANG, HOFER-FISCHANGER	2021	0	European journal of public health	B1	Saúde
6	Understanding the bright side and the dark side of telework: An empirical analysis of working conditions and psychosomatic health complaints	WÖHRMANN, EBNER	2021	5	NEW TECHNOLOGY, WORK AND EMPLOYMENT (PRINT)	A1	Saúde
7	Telework operationalization through internal CSR, governmentality and accountability during the Covid-19: evidence from a developing country	METWALLY DIA B, MOHAMED	2021	5	INTERNATIONAL JOURNAL OF ORGANIZATIONAL ANALYSIS (2005)	A2	Saúde
8	Telecommuting and employees' mental health	LIETOR, CUEVAS, PRIETO,	2021	0	EUROPEAN PSYCHIATRY (PARIS)	A1	Saúde
9	Telecommuting, Off-Time Work, and Intuitive Leadership in Workers' Well-Being	MAGNAVITA, TRIPEPI, CHIORRI,	2021	12	INTERNATIONAL JOURNAL OF ENVIRONMENTAL RESEARCH AND PUBLIC HEALTH	A2	Saúde
10	Do Leadership Commitment and Performance-Oriented Culture Matter for Federal Teleworker Satisfaction With Telework Programs?	KWON, JEON	2020	21	REVIEW OF PUBLIC PERSONNEL ADMINISTRATION	A2	Setor Público
11	Thanks, but No Thanks: Preferences towards Teleworking Colleagues in Public Organizations	MELÉ, BELLÉ, CUCCINIELLO,	2021	1	Journal of Public Administration Research and Theory	A1	Setor Público
12	Non-Face-to-Face Public Services and Perceptions of Public Organizations	LIM, LEE	2021	0	SUSTAINABILITY (BASEL)	B1	Setor Público

APÊNDICE B – ARTIGOS NACIONAIS SOBRE TELETRABALHO

Item	ARTIGOS EM PORTUGUÊS	Autoir(es)	Ano	Número de citações	Revista	Qualis	Tema
1	Teletrabalho e a Pesquisa Acadêmica: Análise da Produção Científica Disponível em Bancos de Dados Nacionais Abertos até 2017	SCHLEDER	2019	1	REVISTA ADMINISTRACAO EM DIALOGO	B2	Revisão da Literatura
2	TELETRABALHO: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA INTERNACIONAL	LEITE, DA CUNHA LEMOS, SCHNEIDER	2019	18	CONTEXTUS - REVISTA CONTEMPORÂNEA DE ECONOMIA E GESTÃO	B3	Revisão da Literatura
3	Roadmaps para implantação do teletrabalho: mapeamento sistemático e revisão da literatura	BATISTA, GALEGALE,	2021	0	NAVUS REVISTA DE GESTÃO E TECNOLOGIA	B2	Revisão de literatura
4	O Meio Ambiente do Teletrabalho e as Doenças do Teletrabalhador: WORKING ENVIRONMENT AND TELEWORKER HEALTH	MARIA DE LOURDES, ; DE ALMEIDA, DE CARVALHO	2018	0	Revista internacional Consister de direito	B4	Saúde
5	Teletrabalho: nova configuração de trabalho flexível e possíveis efeitos à subjetividade e saúde mental dos teletrabalhadores	DA SILVA	2018	7	REVISTA ESPAÇO ACADÊMICO (UEM)	B3	Saúde
6	Habilidades para Teletrabalho em Casa: Constituição e Evidências de Validade da Escala	ABBAD,	2021	0	Research, Society and Development	B4	Setor Público
7	O Serviço Público e o Teletrabalho na Administração Pública Federal Brasileira em Tempos de Covid-19	TRAJANO DOS SANTOS, DA CUNHA REIS,	2021	0	REVISTA FSA (FACULDADE SANTO A GOSTINHO)	B4	Setor público
8	Teletrabalho (Telework)	ARAÚJO	2019	7	INFORMAÇÃO EM PAUTA	B5	Setor Público
9	Teletrabalho Estruturado na Administração Pública: A Experiência do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região	GUERRA,	2020	2	REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO, SOCIEDADE E INOVAÇÃO	B3	Setor Público
10	Teletrabalho: uma análise da medida provisória 1046/2021 como medida de enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente da COVID-19	DE SOUSA RIBEIRO	2021	0	Research, Society and Development	B4	Setor Público
11	Teletrabalho: Docentes se Reinventando em Tempos de Pandemia	MACHADO DE ALMEIDA	2021	0	REVISTA PSICOLOGIA: ORGANIZAÇÕES E TRABALHO	B4	Vantagens e desvantagens
12	Admirável escravo novo? A escravidão digital x o direito à desconexão: uma análise crítica do instituto do teletrabalho brasileiro e suas consequências para a sociedade do capitalismo cognitivo	VASCONCELOS ARRUDA, DE MORAES D'ANGELO	2020	1	Research, Society and Development	B4	Vantagens e desvantagens
13	O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores e seus gestores: vantagens e desvantagens em um estudo de caso	HAU, TODESCAT,	2018	43	NAVUS REVISTA DE GESTÃO E TECNOLOGIA	B2	Vantagens e desvantagens
14	Teletrabalho: Contributos e Desafios para as Organizações	FIGUEIREDO	2021	1	REVISTA PSICOLOGIA: ORGANIZAÇÕES E TRABALHO	B4	Vantagens e desvantagens

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO ELETRÔNICO

Link para o formulário eletrônico:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdwgv21fJFuBUMLvOUjh3DpBc3PlcibtTSLXFl_o_TQnpS_oFQA/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0

ESTUDO DO TELETRABALHO E SEUS REFLEXOS NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS: UM ESTUDO DE CASO NA UFPE.

Caro(a) entrevistado(a), Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa de satisfação com relação ao teleatendimento da UFPE. O objetivo imediato da pesquisa é verificar as percepções dos alunos, docentes e servidores da UFPE sobre o regime de trabalho à distância, contribuindo assim para a elaboração de dissertação de mestrado do pesquisador.

O pesquisador é o mestrando José Marcelo Lopes Vanderley, sob a orientação do Prof. Dr. Rodrigo Sampaio Lopes, e Coorientação da Professora Marcele Elisa Fontana, ambos do Programa de Pós-Graduação nível de Mestrado em Engenharia da Produção-UFPE. Sua participação é de fundamental importância para atingir os objetivos do estudo proposto.

*Obrigatório

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Por favor, leia este documento com bastante atenção)

(inserir link)

*Obrigatório

E-mail *

Ao clicar no botão abaixo, o(a) Senhor(a) concorda em participar da pesquisa nos termos deste TCLE. Caso não concorde em participar, apenas feche essa página no seu navegador. *

Li e concordo em participar da pesquisa.

Pesquisa de satisfação com os serviços de atendimento da UFPE

*Obrigatório

Recebimento de serviços UFPE

Você já solicitou algum tipo de serviço remoto a UFPE? *

Sim

Não

Não consegui solicitar, não encontrei as informações necessárias.

Pesquisa de satisfação com os serviços de atendimento da UFPE

*Obrigatório

Questionário Social

Nesta seção serão coletados dados sociais, como idade, sexo, nível de escolaridade, etc.

Você também indicará em qual campus da UFPE está vinculado.

Qual sua idade? Resposta apenas em números. Ex. 32 anos Resposta: 32 *

Sexo? *

- Feminino
- Masculino
- Prefere não responder
- Outro: _____

Qual seu nível de formação? *

- Ensino fundamental
- Ensino médio
- Graduação concluída ou em andamento
- Pós graduação concluída ou em andamento

Qual seu estado civil? *

- Solteiro(a)
- Casado(a) ou união estável
- Divorciado(a)
- Viúvo(a)
- Outro: _____

Tipo de atendimento recebeu com maior frequência *

- Totalmente à distância
- Presencial e a distância
- Presencial
- Não necessitou de nenhum atendimento

Quais ferramentas remotas normalmente são utilizadas para atendimento (pode marcar mais de uma). *

- Email
- WhatsApp
- Formulários eletrônicos
- Sistemas integrados (ex.: SIPAC, SIGA, SIGAA, Classroom, etc.)
- Nenhuma
- Outro: _____

Você possui algum tipo de deficiência ou limitação. *

- Física/Motora
- Auditiva
- Visão
- Nenhuma

() Outro:

Qual campus da UFPE você está vinculado. *

- () Recife
 () Vitória de Santo Antão
 () Caruaru

Qual seu vínculo atual com a UFPE? *

- () Discente do curso de Graduação
 () Discente do curso de Pós-graduação (Mestrado ou Doutorado)
 () Docente
 () Técnico Administrativo

Pesquisa de satisfação com os serviços de atendimento da UFPE

*Obrigatório

Avaliação da qualidade de vida do servidor

Nesta seção o servidor marcará o item mais adequado nas questões propostas:

- (1) DISCORDO TOTALMENTE
 (2) DISCORDO PARCIALMENTE
 (3) INDIFERENTE
 (4) CONCORDO PARCIALMENTE
 (5) CONCORDO TOTALMENTE

Solicitamos que responda as questões com total sinceridade considerando a situação real de suas condições de trabalho, reforçamos nosso comprometimento e garantia total de sigilo.

Responda *

1. Com a redução do tempo de traslado para o trabalho, você tem mais tempo para aproveitar sua vida social e em família.
2. Sentia muito estresse em seu deslocamento para o trabalho devido o trânsito
3. O teletrabalho permite que você determine o ritmo de trabalho
4. Consigo equilibrar o teletrabalho com as demais atividades em casa.
5. O teletrabalho permitiu maior interação sua com meus familiares
6. O teletrabalho requer maior concentração de minha parte para execução das atividades
7. Graças a flexibilização de horários do teletrabalho conseguiu alcançar objetivos pessoais, (Ex.: Atividades físicas, Cursos, interação social)
8. No teletrabalho aumentou a cobrança por resultados
9. A comunicação direta com a chefia e colegas de trabalho trouxe-lhe segurança
10. Tem abertura para negociar seus prazos de entrega com sua chefia
11. É normal que receba solicitações fora do horário de expediente, em feriados, ou finais de semana.
12. Frequentemente tem ultrapassado o horário de trabalho para dar conta das demandas.
13. O teletrabalho permitiu o desenvolvimento de novas competências no trabalho.
14. Você sente falta do contato pessoal com colegas de trabalho

15. Você acredita que algumas dificuldades no trabalho poderiam ser amenizadas se estivesse no mesmo ambiente com colegas de trabalho
16. Mesmo com trabalho remoto você mantém contato com colegas de trabalho.
17. Frequentemente está envolvido em participar das atividades domésticas.
18. Com o trabalho remoto você consegue conciliar melhor suas demandas sociais, laborais e familiares
19. Tem sido um desafio conciliar as atividades domésticas com as demandas de trabalho
20. Possui equipamentos adequados e/ou modernos para execução do trabalho Remoto (ex.: Computadores, Celular)
21. O seu ambiente de trabalho em casa possui iluminação e ventilação adequada, incluindo baixo ruído
22. Possui mesa e cadeira adequados para o trabalho em escritório.
23. Você solicitou formalmente a UFPE o fornecimento de algum tipo de equipamento eletrônico, de informática ou móvel da universidade para desenvolvimento do teletrabalho.
24. Foi fornecido algum tipo de equipamento eletrônico, de informática ou móvel da universidade para desenvolvimento do teletrabalho.
25. Necessitou adquirir algum equipamento eletrônico, de informática ou móvel para melhor executar o teletrabalho

Pesquisa de satisfação com os serviços de atendimento da UFPE

*Obrigatório

Avaliação da qualidade dos serviços internos prestados

Nesta seção você marcará o item mais adequado nas questões propostas:

- (1) DISCORDO TOTALMENTE
- (2) DISCORDO PARCIALMENTE
- (3) INDIFERENTE
- (4) CONCORDO PARCIALMENTE
- (5) CONCORDO TOTALMENTE

Nessa seção você poderá fazer uma avaliação do trabalho dos seus pares, o qual você se coloca como cliente interno da UFPE, por isso considere que as perguntas estão direcionadas sobre a sua percepção de como os outros setores prestam serviços a você.

Não será possível identificação dos entrevistados, permitindo que seja o mais sincero possível.

Percepção do atendimento *

1. A UFPE disponibiliza para o atendimento remoto: formulários eletrônicos, e-mails, ou outras mídias sociais?
2. As páginas eletrônicas da UFPE são visualmente atrativas.
3. Os conteúdos disponibilizados nas páginas da UFPE são facilmente encontrados, possuem clareza nas informações.
4. As páginas eletrônicas da UFPE fornecem informações atualizadas e estão de acordo com suas necessidades.
5. Quando os servidores da UFPE prometem fazer algo em certo tempo, eles realmente fazem.
6. Quando você tem algum problema, os servidores da UFPE são solidários e te deixam seguro(a).
7. A UFPE inspira confiança. (sente-se seguro em fornecer informações ou documentos quando solicitado)

8. A UFPE fornece os serviços no prazo prometido
9. A UFPE mantém seus registros de forma correta, em segurança. (nunca houve vazamento de informações pessoais)
10. Os servidores da UFPE informam exatamente quando os serviços são executados
11. Você recebe serviços de imediato dos servidores da UFPE
12. Os servidores da UFPE estão sempre dispostos a ajudar.
13. É normal que os servidores da UFPE estejam sempre ocupados para responder aos pedidos (ao lhe responder informam que estão com excesso de trabalho naquele momento).
14. Você acredita nos servidores da UFPE.
15. Sente-se seguro ao solicitar algo (negociar prazos) aos servidores da UFPE
16. Os servidores da UFPE são educados.
17. Os servidores da UFPE tem suporte adequado (equipamentos/cursos de capacitação) para executar suas tarefas corretamente. (considere se recebeu alguma informação de que não poderia ser atendido por falta de equipamento e de conhecimento por parte do servidor).
18. Os servidores da UFPE dispensam-lhe atenção individualizada.
19. Os servidores da UFPE são corteses, gentis e prestativos.
20. Os servidores da UFPE sabem das suas necessidades
21. Os servidores da UFPE tem os seus melhores interesses como objetivo (demostram interesse em solucionar seus problemas).
22. Os horários de funcionamento da UFPE são convenientes para você.
23. Em algum momento você sentiu dificuldade em encontrar os contatos que necessita para o atendimento
24. O setor o qual foi atendido gera algum comprovante ou protocolo de atendimento
25. Você acha que é importante que os setores forneçam comprovantes de solicitações de atendimento
26. Através das plataformas digitais disponíveis pela UFPE é possível o auto atendimento
27. Você acha que é importante a utilização de ferramentas de auto atendimento.
28. UFPE divulga claramente os horários de atendimento.
29. Você recebe atendimento fora do horário de funcionamento da UFPE.

De 0 a 10 qual seu nível de satisfação com o atendimento da UFPE *

Baixo Alto
 (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)

Pesquisa de satisfação com os serviços de atendimento da UFPE

*Obrigatório

Questionário Social para servidores.

Qual seu tempo de serviço na UFPE? Resposta apenas em números. Ex. 05 anos Resposta: 05.

Obs. Caso o tempo de serviço seja menor de 01 ano responda 01. *

Atualmente possui cargo de Chefia ou Coordenação na UFPE *

- () Sim
 () Não

Dependentes, pode marcar mais de um *

- () Cônjuge
- () Filho(s) menores de 3 anos
- () Filho(s) acima de 3 anos
- () Idoso (ascendentes seus ou do Cônjuge)
- () Pessoa com deficiência
- () Nenhum
- () Outro: _____

Qual o seu regime de trabalho no momento *

- () Apenas Remoto
- () Híbrido, maior parte do tempo remoto
- () Híbrido, maior parte do tempo presencial
- () Apenas Presencial

Se fosse dada a opção, gostaria de qual regime de trabalho pós-pandemia? *

- () Apenas Remoto
- () Híbrido, maior parte do tempo remoto
- () Híbrido, maior parte do tempo presencial
- () Apenas Presencial

Foi fixado algum horário para atendimento

- () Sim, o mesmo horário do período presencial.
- () Sim, Horário específico devido a questão da Pandemia.
- () Não foi fixado horário, o atendimento ocorre conforme demanda.

Houve necessidade de prestar atendimento fora do horário de expediente combinado, feriado ou final de semana. (pode marcar mais de um). *

- () Sim, eu atendi de imediato mesmo estando fora do horário
- () Sim, eu atendi no próximo dia e horário útil
- () Não recebi esse tipo de demanda

Pesquisa de satisfação com os serviços de atendimento da UFPE

*Obrigatório

Avaliação da qualidade dos serviços prestados

Nesta seção você marcará o item mais adequado nas questões propostas:

- (1) DISCORDO TOTALMENTE
- (2) DISCORDO PARCIALMENTE
- (3) INDIFERENTE
- (4) CONCORDO PARCIALMENTE
- (5) CONCORDO TOTALMENTE

Para responder considere os serviços os quais você buscou na UFPE, ou setores os quais você demandou atendimento durante o período de PANDEMIA, desde março de 2019 até os dias

atuais.

Apenas como exemplo considere os alguns serviços: Pedidos de informações diversas, documentos, solicitações relacionadas ao curso, etc.

Nas perguntas foi indicada à UFPE como representação do atendimento, mas pode considerar os setores os quais você buscou atendimento, ao final poderá indicar seu nível de satisfação geral.

Percepção do atendimento *

1. A UFPE disponibiliza para o teleatendimento formulários eletrônicos, e-mails, ou outras mídias sociais?
2. As páginas eletrônicas da UFPE são visualmente atrativas.
3. Os conteúdos disponibilizados nas páginas da UFPE são facilmente encontrados, possuem clareza nas informações.
4. As páginas eletrônicas da UFPE fornecem informações atualizadas e estão de acordo com suas necessidades.
5. Quando os servidores da UFPE prometem fazer algo em certo tempo, eles realmente fazem.
6. Quando você tem algum problema, os servidores da UFPE são solidários e te deixam seguro(a).
7. A UFPE inspira confiança. (sente-se seguro em fornecer informações ou documentos quando solicitado)
8. A UFPE fornece os serviços no prazo prometido
9. A UFPE mantém seus registros de forma correta, em segurança. (nunca houve vazamento de informações pessoais)
10. Os servidores da UFPE informam exatamente quando os serviços são executados
11. Você recebe serviços de imediato dos servidores da UFPE
12. Os servidores da UFPE estão sempre dispostos a ajudar.
13. É normal que os servidores da UFPE estejam sempre ocupados para responder aos pedidos (informam que estão com excesso de demanda naquele momento).
14. Você acredita nos servidores da UFPE.
15. Sente-se seguro ao solicitar algo (negociar prazos) aos servidores da UFPE
16. Os servidores da UFPE são educados.
17. Os servidores da UFPE tem suporte adequado (equipamentos/cursos de capacitação) para executar suas tarefas corretamente. (considere se recebeu alguma informação de que não poderia ser atendido por falta de equipamento e de conhecimento por parte do servidor).
18. Os servidores da UFPE dispensam-lhe atenção individualizada.
19. Os servidores da UFPE são corteses, gentis e prestativos.
20. Os servidores da UFPE sabem das suas necessidades
21. Os servidores da UFPE tem os seus melhores interesses como objetivo (Demostram interesse em solucionar seus problemas).
22. Os horários de funcionamento da UFPE são convenientes para você.
23. Em algum momento você sentiu dificuldade em encontrar os contatos que necessita para o atendimento
24. O setor o qual foi atendido gera algum comprovante ou protocolo de atendimento
25. Você acha que é importante que os setores forneçam comprovantes de solicitações de atendimento.
26. Através das plataformas digitais disponíveis pela UFPE é possível o auto atendimento
27. Você acha que é importante a utilização de ferramentas de auto atendimento.
28. UFPE divulga claramente os horários de atendimento.
29. Você recebe atendimento fora do horário de funcionamento da UFPE.

De 0 a 10, qual seu nível de satisfação com o atendimento da UFPE *

Baixo

Alto

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)

Pesquisa de satisfação com os serviços de atendimento da UFPE

*Obrigatório

Por qual motivo não conseguiu contato.

Este questionário tem a finalidade de captar as experiências pessoais e sentimentos durante o atendimento a prestado por essa instituição.

Por qual motivo não conseguiu contato *

() Não conhece endereço eletrônico para consulta

() Procurou no site o departamento e não encontrou canais de atendimento (ex.: e-mail, Telefone, WhatsApp, etc)

() Até o momento não recebeu nenhum retorno de sua solicitação

() O setor informou não poder atender e não deu nenhum direcionamento

() Não sabe utilizar as páginas na internet

() Prefere atendimento unicamente presencial

() Outro: _____