



Dificuldades com a internet e o trabalho *home-office*

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS

Com a pandemia e a necessidade do distanciamento social, bastaram alguns dias ou algumas semanas para que o trabalho *home office* se transformasse em questão de sobrevivência nas empresas e instituições. O que era apenas uma possibilidade de implantação, precisou ser acelerado e o trabalho remoto passou a ser urgente. Em alguns países, o *home office* já é mais comum, porém, no Brasil, a novidade pegou muita gente de surpresa, forçando empresas, governo e trabalhadores a se adaptarem às pressas, como o caso da Universidade Federal do Amazonas. Os principais desafios em relação ao trabalho remoto, giram em torno principalmente da tecnologia e da questão cultural.

Para desenvolver as atividades diárias sem muitas dificuldades:

1. É fundamental que os servidores tenham recursos e ferramentas;
2. E os gestores acompanhem os servidores, simultaneamente, com a ajuda da tecnologia.

No entanto, há de considerar a possibilidade de resistência e/ou dificuldade quanto a utilização desses novos recursos e inovações tecnológicas entre os servidores públicos ativos mais antigos. Este número se amplia quando se trata de aposentados e pensionistas, que, na maioria das vezes, ao buscarem as suas informações normalmente no setor de pessoal do órgão, por exemplo, diante dessas mudanças tecnológicas, buscam o auxílio de terceiros, colocando-se, às vezes, em risco ao permitir o acesso de suas informações pessoais e funcionais a outras pessoas.

Ademais, há de se reconhecer que o trabalho remoto traz algumas vantagens, como, deixar de passar horas no trânsito até chegar à instituição ou na volta para casa; pegar transportes públicos lotados; enfrentar o tempo ruim – muito sol ou chuva forte, mas também traz dificuldades e problemas.

E essas dificuldades variam muito, desde a familiaridade com a tecnologia; problemas de comunicação; o isolamento dos colegas; o aumento de algumas despesas domésticas, como energia elétrica e do consumo da internet, cuja conexão pode se tornar mais lenta e instável; e até problemas técnicos que provavelmente só serão solucionados com o apoio técnico institucional, no caso da UFAM, pelo Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC/UFAM).

Com a pandemia do coronavírus e a necessidade do distanciamento social, observou-se que o consumo da internet cresceu de forma exponencial, principalmente nos grandes centros. Em contrapartida, as operadoras não estão conseguindo oferecer um serviço de qualidade capaz de atender a demanda crescente de trabalhadores em regime *home office*, de estudantes afastados das escolas e faculdades usando os serviços de streaming etc. A conexão nas residências está mais lenta e instável, o que traz dificuldades na realização do trabalho cotidiano.

De acordo com as informações prestadas pelo Sr. Ewerton Maia Barbosa, Técnico do CTIC/UFAM, entre as maiores demandas apresentadas pelos servidores que desenvolvem o trabalho remoto nesse período de pandemia, estão:

1. A busca pela identidade eletrônica, dentre estas o e-mail institucional;
2. Acesso ao SEI;
3. Acesso ao E-campus;

Na verdade, segundo ele, “essas demandas já existiam antes mesmo desse período de enfrentamento da pandemia e do necessário distanciamento social, mas com a consequente e urgente implementação do trabalho *home-office*, elas se tornaram essenciais para a identificação do servidor”.

Outra dificuldade mencionada por ele é a **linguagem**. “Para que o atendimento seja possível, as duas partes precisam entender claramente a mensagem, o que nem sempre acontece, visto que o servidor demandante, muitas vezes não domina os termos utilizados na informática, exigindo às vezes por parte do técnico, o uso da criatividade para entender qual é a real dificuldade do servidor que demanda o serviço do outro lado”. Em sua opinião, “fazer-se compreensível, explicando a sua dificuldade com objetividade e, se possível, com imagens, talvez seja a **dica** para que a comunicação possa fluir melhor e o serviço prestado pelos técnicos do CTIC seja mais ágil e satisfatório”.

Como sugestões, aponta-se alguns requisitos para se ter bons resultados no desenvolvimento do trabalho remoto a partir dessa nova realidade numa instituição pública federal como a UFAM, quais sejam:

- Além do conhecimento básico de internet é importante para o servidor manter-se atualizado em relação a essas inovações tecnológicas, haja vista, as constantes transformações e urgência cada vez maior no uso dessas ferramentas tecnológicas no mundo do trabalho e em nossa vida diária;
- A instituição deve configurar e aperfeiçoar cada vez mais, sistemas de comunicação, de produtividade e até os protocolos para compartilhar documentos e informações de forma mais segura, além de capacitar os seus trabalhadores para tal, sem perder de vista a sua missão e o público alvo do seu trabalho;
- Ter consciência clara de que ao servidor, nem sempre é possível ter um lugar adequado em casa para desenvolver o trabalho remoto, capaz de garantir, por exemplo, o mínimo de segurança quanto ao trato e proteção ou sigilo de informações institucionais com as quais o servidor trabalha em seu cotidiano. Afinal, esta é a sua casa, na qual pode haver a divisão do espaço com outros familiares, mas que foi adaptada a essa nova realidade de forma repentina e urgente;
- Servidores e gestores devem fortalecer um espaço de diálogo e tratar com liberdade as suas limitações objetivas, suas dificuldades e seus desafios, a fim de buscarem juntos os meios mais adequados para a realização desse trabalho remoto. Este que não chegou por opção do servidor ou da universidade, mas por imposição diante dos efeitos de uma crise sanitária globalizada gravíssima, que extrapola os muros da instituição, trazendo consequências a todos os cidadãos em diversos níveis (mental, social, econômico, político, etc.) e que podem interferir direta ou indiretamente no desenvolvimento do seu trabalho cotidiano.

Para a elaboração deste informativo, contamos com a contribuição do Sr. Ewerton Maia Barbosa, Técnico do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC/UFAM).

REFERÊNCIAS:

1. Precisa se adaptar ao home office durante a pandemia? Descubra como.

www.correiobraziliense.com.br > notícia > 04/05/2020;

2. A Gazeta – www.agazeta.com.br. Em 31.03.2020;

3. **Vantagens e desvantagens do trabalho remoto.** Por Barbara Santos em 16/08/2018 em Blog Hortmart.

Como vai você?

Responda nosso formulário e nos diga como você está.

FORMULÁRIO CDS

Coordenação de Desenvolvimento Social - CDS

WhatsApp: 99318-2983

E-mail: cdsprogesp@ufam.edu.br

Horário: 8h as 17h (Segunda a Sexta-feira)