

Teletrabalho antes e durante a pandemia de COVID-19: uma avaliação da percepção dos servidores do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Telework before and during the COVID-19 pandemic: an evaluation of the perception of the public servants of the Court of Justice of the State of Goiás

Teletrabajo antes y durante la pandemia de COVID-19: una evaluación de la percepción de los servidores del Tribunal de Justicia del Estado de Goiás

Recebido: 21/08/2022 | Revisado: 28/08/2022 | Aceito: 30/08/2022 | Publicado: 07/09/2022

Kenedy Augusto Batista Pereira Mendes

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4792-9795>

Centro Universitário Alves Faria, Brasil

E-mail: kenedyfsa@hotmail.com

Alcido Elenor Wander

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9656-8773>

Centro Universitário Alves Faria, Brasil

E-mail: alcido.wander@unialfa.com.br

Resumo

A presente pesquisa teve como objetivo aferir as percepções dos servidores do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) com relação aos impactos e desafios do teletrabalho antes e após à pandemia da COVID-19. Tratou-se de um estudo descritivo, exploratório com abordagem quanti-qualitativa a partir de um estudo inédito no TJGO. Nos resultados foram descritos conforme as seguintes categorias de análise: perfil sociodemográfico e análise das percepções dos servidores sobre os impactos do teletrabalho, antes e após à pandemia. Os resultados demonstraram que em relação à idade dos servidores, estes em sua maioria possuem entre 41 e 46 anos de idade. O gênero dos entrevistados em sua maioria é do sexo feminino. Acerca da função dos servidores, a maioria 62,8% são analistas judiciários; e 16,7% escrevem judiciário. Na segunda categoria que foi a análise das percepções dos servidores sobre os impactos do teletrabalho, antes e após à pandemia, notou-se na percepção dos sujeitos de pesquisa, se já haviam trabalhado no formato de teletrabalho antes da pandemia, e 96,2% responderam que não. 98,7% responderam que mesmo antes da pandemia, nunca solicitaram ao TJGO para atuarem no regime de teletrabalho. Sobre a rotina do teletrabalho, 42,3% dos servidores afirmaram que não tiveram dificuldade em estabelecer uma rotina. Dos entrevistados, 43,6% concordam totalmente com a qualidade da Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) disponibilizadas. O tempo de atendimento ao usuário de forma remota na visão dos servidores, é satisfatório, na proporção de 46,2% dos participantes que concordaram totalmente.

Palavras-chave: Teletrabalho; Organização pública pandemia; TJGO.

Abstract

The present research aimed to assess the worker's perception of the Court of Justice of the State of Goiás (TJGO) regarding the impacts and challenges of teleworking before and after the COVID-19 pandemic. It was a descriptive, exploratory study with a quantitative-qualitative approach based on an unpublished study in the TJGO. The results were described according to the following categories of analysis: sociodemographic profile and analysis of employees' perceptions of the impacts of teleworking, before and after the pandemic. The results showed that in relation to the age of the servers, they are mostly between 41 and 46 years old. The gender of the interviewees is mostly female. Regarding the role of civil servants, 62.8% are judicial analysts; and 16.7% are court clerks. In the second category, which was the analysis of the worker's perception of the impacts of teleworking before and after the pandemic, it was noted in the perception of the research subjects if they had already worked in the telework format before the pandemic and 96.2% replied no. 98.7% responded that even before the pandemic, they never asked the TJGO to work in telework. Regarding the teleworking routine, 42.3% of the servers stated they had no difficulty establishing a routine. Of those interviewed, 43.6% fully agree with the quality of the Information and Communication Technology (ICT) available. The service time to the user remotely, in the view of the servers, is satisfactory, in the proportion of 46.2% of the participants who agreed.

Keywords: Telework; Public organization pandemics; TJGO.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar las percepciones de los servidores del Tribunal de Justicia del Estado de Goiás (TJGO) sobre los impactos y desafíos del teletrabajo antes y después de la pandemia de COVID-19. Fue un estudio descriptivo, exploratorio con enfoque cuantitativo-cualitativo basado en un estudio inédito en el TJGO. Los resultados se describieron según las siguientes categorías de análisis: perfil sociodemográfico y análisis de las percepciones de los empleados sobre los impactos del teletrabajo, antes y después de la pandemia. Los resultados arrojaron que, con relación a la edad de los servidores, en su mayoría tienen entre 41 y 46 años. El género de los entrevistados es mayoritariamente femenino. En cuanto al rol de los servidores públicos, la mayoría 62.8% son analistas judiciales; y 16,7% secretario judicial. En la segunda categoría, que fue el análisis de las percepciones de los servidores sobre los impactos del teletrabajo, antes y después de la pandemia, se notó en la percepción de los sujetos de investigación, si ya habían trabajado en el formato de teletrabajo antes de la pandemia, y el 96,2% respondió que no. El 98,7% respondió que incluso antes de la pandemia, nunca solicitaron al TJGO trabajar en el régimen de teletrabajo. En cuanto a la rutina del teletrabajo, el 42,3% de los servidores manifestaron no tener dificultad para establecer una rutina. De los entrevistados, el 43,6% está totalmente de acuerdo con la calidad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) disponibles. El tiempo de atención al usuario de forma remota, a juicio de los servidores, es satisfactorio, en la proporción del 46,2% de los participantes que estuvo totalmente de acuerdo.

Palabras clave: Teletrabajo; Organización pública pandemia; TJGO.

1. Introdução

O artigo tem como tema tratar sobre a era do processo judicial e administrativo eletrônico, positivado pela Lei n. 11.419/2006, e assim, surgiram novos panoramas administrativos e modelos gerenciais com vistas à otimização da máquina pública nos tribunais, dentre vários mecanismos como automação processual, virtualização de arquivos, destaca-se o regime de teletrabalho (Brasil, 2006).

Com a utilização do processo eletrônico possibilita que a atividade laborativa seja desempenhada em qualquer local. Clementino (2005) concluiu que o processo eletrônico reduz os custos, traz celeridade processual, e reduz sensivelmente o custo da prestação jurisdicional. Segundo Nilles (1994), pioneiro nos estudos sobre Teletrabalho, o conceituou como:

[...] uma atividade profissional feita fora do espaço físico da empresa, com auxílio de tecnologias de informação e comunicação à distância e de transmissão de dados. O avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) possibilitou uma aproximação direta e facilitada da informação e das ferramentas de trabalho, sem exigir a presença física do trabalhador.

No Brasil, em 2011 foi editada a primeira Lei n. 12.551, equiparando o trabalho presencial aos meios telemáticos e informatizados. No âmbito do Poder Judiciário Nacional, em 2016, foi editada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) a Resolução n. 227, regulamentando o teletrabalho. Já, em janeiro de 2019 o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás editou a Resolução 98 regulamentando e autorizando o teletrabalho, desde então a prática do regime foi autorizado. Ocorre que, apesar de disponível, não foi uma prática amplamente implementada, possivelmente por razões culturais, estruturais e outros a serem investigados.

Durante a pandemia da COVID-19, o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) através da Resolução n. 131/2020, instituiu nova regulamentação do teletrabalho, alterando a Resolução n. 98/2019, que havia sido publicada há menos de dois anos. Em 2021, a Resolução n. 139 corou instituindo condições especiais de trabalho por membros e servidores com deficiência física, ou que tenham filhos na mesma situação.

Com a pandemia da COVID-19, a partir de março de 2020, o TJGO foi obrigado a implementar o regime massivo e obrigatório de teletrabalho em razão das medidas de distanciamento impostas pelas autoridades sanitárias. Assim, por ter funcionado exclusivamente nesta modalidade desde o início desta pandemia, surgiram dados empíricos que permitem uma investigação mais precisa da efetividade e resultados, bem como uma análise dos benefícios e prejuízos do regime de teletrabalho no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

O assunto teletrabalho não é recente, apesar de ter sido regulamentado no âmbito do Tribunal de Justiça há pouco

mais de um ano (2019), em 1999 foi publicada a primeira obra brasileira ressaltando a importância do assunto, isto que, naquela época, os TICs não eram aprimorados e disponíveis, e ainda a velocidade de tráfego de dados (internet) não havia o desempenho e a disponibilidade de hoje, mas que, já se praticava tal modalidade de regime de trabalho por grandes corporações estrangeiras como incrementalmente competitivo.

Conforme Araújo (2007), o trabalhador do século XXI se destaca quando apresenta flexibilidade de trabalho ligada à multifuncionalidade e ao comprometimento do trabalho, promovendo soluções para os problemas, redução de custos e a melhoria contínua da atividade profissional, desta forma, tais características contemplam um modelo à jornada virtual e flexível, que visa não cumprimento de horários, mas de resultados.

Nesta questão, segundo Ferreira Júnior (2000), as vantagens para o empregador no teletrabalho é o aumento de produtividade e ainda a economia de recursos, visto que, parte do trabalho é desempenhado fora das dependências da empresa.

A pesquisa é relevante, visto que há também uma carência de estudos sobre o assunto, neste sentido Abbad *et al.* (2019) comparou 266 trabalhadores presenciais e 270 teletrabalhadores de dois órgãos públicos, pontuou que apesar de alguns resultados conflitantes com a literatura, sua conclusão final é de que o assunto demanda novas pesquisas que avaliam os efeitos do teletrabalho.

Portanto, o artigo diante deste contexto, visa responder à seguinte problemática: Qual a percepção dos servidores do TJGO acerca dos impactos e desafios obtidos através do teletrabalho, antes e durante a pandemia da COVID-19?

Assim, este artigo tem como objetivo aferir as percepções dos servidores com relação aos impactos e desafios do teletrabalho antes e durante à pandemia da COVID-19.

2. Referencial Teórico

2.1 Conceito e histórico de teletrabalho

O teletrabalho é a capacidade de um funcionário concluir tarefas de trabalho fora do local de trabalho tradicional usando ferramentas de telecomunicações, como e-mail, telefone, bate-papo e aplicativos de vídeo. O crescimento generalizado da Internet, juntamente com os avanços nas comunicações unificadas (UC), inteligência artificial e robótica, tornaram mais fácil do que nunca a execução de muitas tarefas relacionadas ao trabalho fora do local de trabalho normal. Os trabalhadores do conhecimento são especialmente adequados para trabalhar em casa ou em outros locais remotos (Abbad *et al.*, 2019).

Segundo Ferreira Júnior (2000), o teletrabalho pode ter uma variedade de benefícios tanto para funcionários individuais quanto para a empresa em que trabalham. Alguns desses benefícios incluem: Os funcionários têm um horário de trabalho mais flexível, pois podem trabalhar no seu próprio ritmo sem pressão. Os funcionários podem não ter que lidar com distrações comuns no local de trabalho. Com menos custos de transporte, os trabalhadores podem economizar mais dinheiro. Além disso, menos tempo gasto no deslocamento dá mais tempo para ser produtivo. Maior produtividade. Com um horário mais flexível, menos distrações no local de trabalho e não ter que lidar com transporte, os trabalhadores remotos podem ser mais produtivos. Aumenta a autonomia e a lealdade dos funcionários. Melhor equilíbrio entre vida profissional e pessoal para os funcionários. Pode economizar dinheiro de uma organização, considerando imóveis e outras despesas gerais.

Tratar do surgimento do teletrabalho em âmbito mundial é imergir nas relações de trabalho e tecnologia ao longo da evolução da humanidade (Quadro 1).

Quadro 1 – Evolução do teletrabalho no mundo e no Brasil.

Momento histórico/Características
Em 1857, nos Estados Unidos, pela Companhia Estrada de Ferro Penn há relatos que, se tratando do surgimento do teletrabalho, não é algo tão inovador quanto a essa modalidade, já que, segundo Kugelmass, existem indícios dessa prática. Observou-se que, nesta época, a empresa utilizava de seu sistema particular de telégrafo para controlar o trabalho das pessoas que estavam fora da localidade central em Chicago.
Revolução Industrial foi um marco histórico que deu origem às bases do teletrabalho, como a diminuição do contato físico entre os operários e o produto, a forma organizacional das empresas e sua produção. A adoção de novas tecnologias para a época também obrigou o operário a aperfeiçoar-se com frequência.
Em 1950 se deu o registro das primeiras experiências com o trabalho a distância. Isso ocorreu com as pesquisas sobre a Cibernética, de Norbert Wiener, no qual foi identificado a comunicação como transporte físico e como transporte de informações.
Década de 1970 na época da crise do petróleo. Nesse mesmo período muitas empresas norte-americanas e europeias puderam experimentar o teletrabalho em pequena escala. A ideia principal era diminuir os gastos com deslocamentos dos trabalhadores de seus trabalhos para suas casas e vice-versa.
Pós-guerra de 1945 foi o boom da terceira Revolução Industrial, na qual a tecnologia e a ciência uniram-se às atividades industriais. Esse período difere das demais mudanças e revoluções já ocorridas anteriormente, pois desta feita a Ciência integra os meios de produção. Neste período houve uma grande evolução tecnológica, com a popularização de equipamentos de informática, de telefones celulares, internet, chips e de robótica, máquinas mais automatizadas que diminuem a necessidade da mão-de-obra humana e aumentam a produção.
Em 1997 ocorreu o Seminário Home Office/Telecommuting – O reconhecimento do teletrabalho correu oficialmente no Brasil na década de 90. Em 1999, foi criada a Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividade – SOBRATT. Essa organização elaborou uma cartilha (SOBRATT, 2015) de orientação para a implantação do teletrabalho, mas sem a intenção de ser um manual completo sobre o assunto. O teor dessa cartilha era mostrar essa modalidade laboral como uma estratégia de gestão e encorajar a sua adoção, pois acreditavam que existia grandes vantagens e benefícios atrelados a esse modelo de trabalho. A divulgação da CLT em 1943 trouxe em redação no art. 6º equiparação do trabalho a domicílio com o trabalho realizado em sede na empresa, desde que estejam presentes os requisitos que caracterizam a relação de emprego.
A Lei n. 12.551 no ano de 2011, expandiu a proteção para todos os trabalhadores à distância. O parágrafo único equiparou os meios telemáticos para fins de subordinação ao empregador e seu controle de jornada. Mesmo não havendo previsão expressa acerca do teletrabalho, entende-se que a proteção engloba os trabalhadores normais aos teletrabalhadores.
Lei nº 11.419/2006 que regulamenta toda a informatização dos processos nos Tribunais. Devido a essa alteração, o Tribunal Superior do Trabalho conseguiu de forma pioneira implementar o teletrabalho no âmbito do judiciário.

Fonte: Adaptado de Santos (2021).

A crise da COVID-19 criou uma necessidade repentina de empresas e seus funcionários começarem ou aumentarem o trabalho em casa. Ao facilitar o teletrabalho a partir de casa, as tecnologias de informação e comunicação (TICs) têm sido cruciais para continuar a execução das atividades econômicas e permitir que uma parcela significativa de indivíduos continue a auferir rendimentos. Este resumo apresenta informações importantes sobre como o teletrabalho evoluiu durante o primeiro ano da pandemia de COVID-19 (2020), com foco particular em dados oportunos e evidências sobre como o teletrabalho pode evoluir no futuro.

Segundo Nilles (1994), precursor do Teletrabalho, o conceituou como uma atividade profissional feita fora do espaço físico da empresa, com auxílio de tecnologias de informação e comunicação à distância e de transmissão de dados. Teletrabalho, também conhecido como telework, significa trabalhar em casa ou remotamente usando tecnologia e telecomunicações modernas para manter contato com as atividades profissionais e seu empregador ou empresa. O teletrabalho permite que os indivíduos trabalhem em casa, em um café local com WIFI ou em um centro de teletrabalho local por um ou mais dias por semana ou em período integral.

O teletrabalhador utiliza ferramentas de comunicação para realizar tarefas de trabalho a partir de um local remoto. Nos últimos vinte anos, a prática tornou-se muito mais comum. O termo trabalho remoto também significa o mesmo que teletrabalho. São vantagens do teletrabalho a redução dos custos e despesas gerais de funcionamento do escritório, como espaço de escritório, eletricidade, aquecimento/refrigeração e outros serviços públicos; menos problemas relacionados a

viagens. Por exemplo, funcionários não afetados por greves de ônibus ou trens ou mau tempo e maior escolha de candidatos para recrutamento. Com o teletrabalho, o empregador pode escolher candidatos de qualquer lugar do país, e de todo o mundo.

De acordo com o site da OECD (2021) todos os países para os quais dados comparáveis estão disponíveis experimentaram um aumento nas taxas de teletrabalho durante a pandemia de COVID-19, embora a extensão do aumento varie amplamente. Na Austrália, França e Reino Unido, 47% dos funcionários trabalharam em teletrabalho durante os bloqueios em 2020. No Japão, que não instituiu um bloqueio nacional, a taxa de teletrabalho aumentou de 10% para 28% entre dezembro de 2019 e maio de 2020. As indústrias altamente digitalizadas, incluindo serviços de informação e comunicação, serviços profissionais, científicos e técnicos, bem como serviços financeiros, alcançaram as taxas mais altas de teletrabalho durante a pandemia – mais de 50% dos funcionários, em média.

As taxas de teletrabalho durante a pandemia foram mais altas entre os trabalhadores das grandes empresas do que nas pequenas, refletindo a menor aceitação digital entre as pequenas empresas e sua especialização em atividades menos favoráveis no trabalho remoto. Trabalhadores com um nível mais alto de qualificação eram mais propensos ao teletrabalho durante a pandemia. Nos Estados Unidos, por exemplo, as taxas de teletrabalho para indivíduos com mestrado ou doutorado foram quinze vezes maiores do que para os funcionários menos qualificados.

Na maioria dos países para os quais há dados disponíveis, as taxas de teletrabalho durante a pandemia foram muito mais altas para as mulheres do que para os homens, embora a diferença tenha sido menor na Dinamarca, Suécia e Reino Unido. A produtividade percebida em casa aparece fortemente associada ao desejo de trabalhar em casa. No entanto, embora a maioria das empresas e indivíduos agora espere um uso maior do teletrabalho do que antes da pandemia, é provável que relativamente poucos funcionários trabalhem em tempo integral no futuro.

À medida que a pandemia do COVID-19 varria o mundo e o distanciamento social era necessário para reduzir o contágio, muitos governos incentivaram fortemente ou exigiram a minimização da presença física no trabalho. Em resposta, muitas empresas recorreram à tecnologia digital para continuar operando, com pessoal trabalhando em casa e usando ferramentas como videoconferência, serviços em nuvem e redes privadas virtuais. As empresas que poderiam aproveitar os recursos de teletrabalho pré-existentes, ou se adaptar rapidamente, estavam mais bem equipadas para fazer uma mudança relativamente perfeita para o trabalho em casa e eram mais capazes de manter os níveis de produção (OCDE, 2020).

No entanto, nem todos os empregos podem mudar para o teletrabalho. De fato, estima-se que apenas uma minoria dos trabalhos pode ser feita em casa (Dingel & Neiman, 2020). Na Austrália, 89% dos funcionários que não fizeram teletrabalho relataram a natureza do trabalho em si como o principal motivo para não laborar de forma remota. Outras razões incluem: 1) seu empregador não oferecer a opção de trabalhar em casa; 2) sua situação domiciliar não ser propícia ao trabalho; ou 3) sua casa sem acesso à Internet ou outro equipamento adequado (Australian Bureau of Statistics, 2020).

Esta nota, que se baseia em Ker *et al.* (2021), reúne informações sobre como o teletrabalho progrediu durante o primeiro ano da pandemia de COVID-19 (2020), com foco particular na pontualidade e alta frequência (por exemplo, mensalmente) dados publicados pelos organismos nacionais de estatística. Embora os dados apresentados aqui não afirmem representar exaustivamente a situação em todos os países da OCDE, eles fornecem informações úteis e detalhadas. Como as regras de distanciamento social tornaram o “teletrabalho” sinônimo de “trabalhar em casa”, esses dois termos são usados de forma intercambiável para os fins desta nota.

No Brasil, a primeira norma legal que versa sobre o assunto, veio equiparando o trabalho presencial ao telepresencial (Lei nº 12.551/2011). Somente com a Lei nº 13.467/2017 é que foi efetivamente positivado, trazendo inclusive conceito em seu art.75-B, que o definiu como uma prestação de serviços fora das dependências do empregador, com utilização das tecnologias de informação e de comunicação, não se confundindo com o trabalho externo (Brasil, 2011, 2017).

A Organização Mundial do Trabalho em 1996 em uma convenção sobre o trabalho em domicílio entendeu o assunto

como uma atividade desempenhada pelo laborador em sua casa ou outro lugar fora das dependências do empregador, exercido mediante remuneração, com o objetivo de desenvolver produto ou serviço conforme as especificações do empregador, sem considerar o provedor dos equipamentos e materiais utilizados.

No Brasil vários órgãos criaram normativas internas regulamentando o regime de teletrabalho contemplando as especificações de cada realidade do órgão. As especificações se justificam vez que cada órgão tem suas diferentes realidades de postos de trabalhos e conseqüentemente diversas necessidades. Nesta realidade a literatura tem adotado análises do desenho do trabalho como instrumento de aferição de qualidade, sobretudo com base na teoria de Morgenson e Humphrey que tem se mostrado como uma perspectiva inovadora e completa. Nesta teoria Parker (2014, p. 23) explica que a análise “do desenho se dá por três bases teóricas como: características da tarefa, sistemas sociotécnicos e papéis do trabalho”.

Neste diapasão, verifica-se que a análise sobre o funcionamento do teletrabalho de determinado recorte, deve se valer de elementos específicos e únicos de cada realidade. Por isto a importância de conhecer os desdobramentos da literatura sobre o assunto, para então aplicá-los à realidade do trabalho que se pretende aferir. De uma forma geral os artigos publicados no Brasil declaram uma tendência de benefícios percebidos pelos trabalhadores, principalmente na liberdade de organização para a consecução das tarefas, no entanto é indispensável a busca das visões obtidas a partir da percepção de todos os envolvidos (Faria, 2020).

As necessidades das empresas em buscar mão de obra qualificada somada as modificações geopolíticas, o teletrabalho surge também como ferramenta a ser trabalhada pelas empresas na possibilidade de buscar realização de atividades específicas em outras cidades, estados e países, abrindo um inesgotável campo mercadológico para a prestação de serviços (Rafalski & Andrade, 2015).

2.2 Teletrabalho no setor público: o caso dos tribunais em tempo de pandemia

À medida que o Coronavírus COVID 19 se tornou uma pandemia global, e suas repercussões afetaram gravemente a economia global, o teletrabalho estava sendo forçado como uma alternativa pioneira a ser implementada no setor público.

As soluções mais destacadas centraram-se em encontrar um enquadramento legal para o Teletrabalho, disponibilizando infraestruturas e equipamentos adequados para os colaboradores trabalharem remotamente e oferecendo apoio técnico frequente aos teletrabalhadores para garantir a segurança e confidencialidade dos Dados. Houve carência de estudos relacionados ao Teletrabalho no setor público por meio de revisão de literatura, principalmente em países em desenvolvimento. Os governos têm adotado cada vez mais o trabalho remoto devido à COVID19. Até agora, não houve uma avaliação comparativa de como o teletrabalho afetou o setor público.

As paralisações ordenadas pelo Estado para impedir a propagação de novas infecções por coronavírus forçaram as organizações do setor público a se adaptarem rapidamente para permitir que muitos funcionários trabalhassem em casa – a maioria pela primeira vez. Historicamente, as organizações do setor público têm seguido as organizações privadas no fornecimento de benefícios flexíveis no local de trabalho. Isso tornou a transição para as agências governamentais locais, estaduais e federais desafiadora em alguns aspectos.

Mais positivamente, a mudança maciça impulsionou algumas organizações sem um sistema de teletrabalho para desenvolver um. Além disso, benefícios documentados do teletrabalho surgiram em organizações do setor público. As grandes mudanças não vieram sem complicações. Além de muitas organizações precisarem criar diretrizes e estruturas para apoiar o teletrabalho.

No âmbito do Poder Judiciário Nacional, em 2016, foi editada pelo CNJ a Resolução n. 227, regulamentando o teletrabalho. Durante a pandemia da COVID- 19, o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás através da Resolução n. 131/2020, instituiu nova regulamentação do teletrabalho, alterando a Resolução n. 98/2019, que havia publicada há menos de 2 anos. Em

2021 a Resolução n. 139 corou instituindo condições especiais de trabalho por membros e servidores com deficiência física, ou que tenham filhos na mesma situação.

Novamente, após o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás identificar alguns efeitos experimentados no teletrabalho, em dezembro de 2021, editou um novo texto regulamentando o assunto, publicado através da Resolução 175/2021. Com esta alteração, pode-se concluir que, desde 2020, o foram editadas 05 resoluções (Res.131/2020, Res.139/2021, Res.142/2021, Res. 151/2021, e por último a vigente Res.175/2021) que marcaram as construções e as transformações desta nova modalidade de trabalho.

A aplicação do teletrabalho nos órgãos públicos deve ser avaliada sobre o enfoque das legislações, visto que são as normas que organizam e fixam as características de funcionamento do trabalho em determinada instituição. Nesta perspectiva, Faria (2020) aduz que, um marco legal poderá trazer uniformização do termo teletrabalho, no entanto em função das especificidades de cada órgão as análises científicas devem estar atentas as diferenças, visto que os regramentos públicos podem diferir substancialmente as comparações de experiências.

2.2.1 Legislações com vigências definitivas (Pré e Pós Pandemia)

O referido item apresenta as legislações pertinentes ao processo de pandemia, conforme Quadro 2.

Quadro 2 - Legislações com vigências definitivas (Pré e Pós Pandemia).

Legislação	Ano	Descrição
Lei 11.419	2006	Regulamenta Processo Digital
Lei 12.551	2011	Primeira lei brasileira que regulamentou o teletrabalho
Resolução do CNJ: 227	2016	Regulamenta o teletrabalho no âmbito do Poder Judiciário, atualizadas pelas resoluções do CNJ: 375/2021, 371/2021 e 298/2019.
Resolução do TJGO: 131	2020	Regulamenta o Teletrabalho no âmbito do TJGO.
Resolução do TJGO: 139	2021	Regulamenta condições especiais de trabalho para membros e servidores com deficiência, necessidades especiais ou doença grave ou que sejam pais ou responsáveis dependentes nessa mesma condição.
Resolução do TJGO: 175	2021	Regulamenta novamente o Teletrabalho no âmbito do TJGO, revogando todas as resoluções anteriores ao assunto.

Fonte: Elaboração própria.

2.2.2 Legislações com vigências temporárias (durante a pandemia)

Durante o recorte temporal da pesquisa (Quadro 3).

Quadro 3 - Legislações com vigências temporárias (durante a pandemia).

Legislação	Ano	Descrição
Resolução do CNJ: 313	2020	Estabelece o Plantão Extraordinário e suspende todos os prazos: Processos físicos e virtuais com prazos suspensos, até 30/04/2020. Fóruns fechados até 30.04.2020. Vigência da resolução até 30/04/2020.
Resolução do CNJ: 314	2020	Estende o Plantão Extraordinário e retoma os prazos dos processos eletrônicos: Apenas os prazos dos processos físicos ficam suspensos até 15/05/2020, já os prazos dos processos eletrônicos voltar a correr a partir de 04/05/2020. Fóruns permanecem fechados até 15/05/2020. Vigência da resolução até 15/05/2020.
Resolução do CNJ: 318	2020	Estende o Plantão Extraordinário Prorroga a suspensão dos prazos dos processos físicos até 30/05/2020, Fóruns permanecem fechados até 30/05/2020. Vigência da resolução até 30/05/2020.
Decretos Judiciários: 584	2020	Dispõe sobre a Suspensão dos Prazos.
Decretos Judiciários: 585	2020	Estabelece o Teletrabalho.
Decretos Judiciários: 586	2020	Cria os canais de comunicação (Revogado pelo Dec.951).
Decretos Judiciários: 611	2020	Suspende Audiência de Réu Preso, determina o fechamento dos Fóruns, suspende o cumprimento de mandados judiciais, e estabelece novos contatos para atendimento.
Decretos Judiciários: 614	2020	Informa os e-mails para tratar de assunto dos processos urgentes.
Decretos Judiciários: 617	2020	Determina que os servidores em atividade presencial na Comarca, somente poderá ficar por no máximo 1 hora no local e sozinho.
Decretos Judiciários: 632	2020	Regulamenta a Resolução 313 do CNJ.
Decretos Judiciários: 865	2020	(Revogado Art.4º e 8º pelo Dec.939) Regulamenta o Regime de trabalho Remoto e Extraordinário por prazo indeterminado.
Decretos Judiciários: 900	2020	Altera o Decreto 865 e autoriza os Diretores do Foro a regulamentar a atividade presencial desde que haja máxima urgência e ou/imminente risco a direito.
Decretos Judiciários: 951	2020	Dispõe sobre o atendimento de advogados, Ministério Público, Defensores Públicos e colaboradores durante o teletrabalho.
Decretos Judiciários: 980	2020	Regulamenta a Resolução 318 do CNJ
Provimentos da Corregedoria-Geral da Justiça: 10	2020	Estabelece o fluxo das comunicações das prisões em flagrante (APFs) e o Rito Sumário Escrito de Custódia. (Alterado pelo Provimento 24/2020)
Provimentos da Corregedoria-Geral da Justiça: 18	2020	Regulamenta a realização das audiências não presenciais cíveis como forma obrigatória.
Provimentos da Corregedoria-Geral da Justiça: 19	2020	Regulamenta a realização das audiências de instrução de julgamento urgente de processos criminais como meio obrigatório.

Fonte: Autores.

Após o recorte temporal da pesquisa (Quadro 4).

Quadro 4 - Legislações com vigências temporárias após o recorte temporal da pesquisa.

Legislação	Ano	Descrição
Resoluções do CNJ: 322	2020	Estabelece a retomada dos serviços presenciais no âmbito do Poder Judiciário.
Decretos Judiciários: 1.141	2020	Estabelece a retomada gradual dos serviços presenciais no âmbito do Poder Judiciário. 1ª etapa.
Decretos Judiciários: 1.272	2020	Estabelece a retomada gradual dos serviços presenciais no âmbito do Poder Judiciário. 2ª etapa.
Provimentos da Corregedoria-Geral da Justiça: 26	2020	Trata de rotinas e regras preventivas e protetivas dos Oficiais de Justiça do Estado de Goiás no cumprimento de mandados durante o período de calamidade pública pela COVID-19
Provimentos da Corregedoria-Geral da Justiça: 35	2020	Regulamenta a expedição de “Alvará Híbrido” (Ofício de Transferência Bancária), cumprido preferencialmente por meio de transferência em conta.

Fonte: Autores.

3. Metodologia

3.1 Delineamento do estudo

A presente pesquisa teve natureza quanti-qualitativa, como principal alcance a característica exploratória, em razão de um fato novo e inédito em que o Tribunal de Justiça funcionou atipicamente, em regime total de teletrabalho entre os meses de abril a julho de 2020, em razão da pandemia da COVID-19. A pesquisa documental foi obtida através de consultas dos normativos existentes e dados disponibilizados no portal da transparência no site do TJGO. Já, a pesquisa bibliográfica foi realizada através de artigos e obras publicadas que trazem dados, avaliações e opiniões sobre a implantação do teletrabalho, realizados nos últimos 10 anos, utilizando as palavras chaves no Google Acadêmico.

3.2 Sujeitos da pesquisa

Para que a avaliação foi realizada sobre vários enfoques, foi necessário selecionar um grupo de servidores, pulverizados entre as regiões judiciárias do Estado de Goiás. Servidores estes que efetivamente trabalharam no regime de teletrabalho, e possuem experiência em avaliar as questões relativas à produção de atos judiciais, condições de trabalho, funcionamento das ferramentas virtuais, funcionamento das audiências não-presenciais e apresentação de possíveis problemas e sugestões.

3.3 Procedimentos e instrumento

A pesquisa de campo foi ampla na aplicação de questionários¹ aos sujeitos envolvidos na atuação do Tribunal. Foi aplicado questionário via Google Forms, direcionado aos servidores, através dos cargos de analistas judiciários das áreas administrativas, judiciárias e especializadas em cumprimento de mandados.

As variáveis da pesquisa foram: gênero, idade, cargo, dificuldade de estabelecer uma rotina, interrupções indesejadas no dia a dia, qualidade das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) fornecidos pelo Tribunal, os tipos de serviço que não foi possível executar virtualmente, as vantagens e desvantagens da audiência virtual, a questão psicológica da invasão do trabalho em seu ambiente residencial, a avaliação dos seus subordinados, entre outros.

A pesquisa empírica foi conduzida de acordo com as diretrizes éticas estabelecidas pela Resolução CNS/MS Nº 466/2012 e submetida ao processo de qualificação do Centro Universitário Alves Faria (Unialfa).

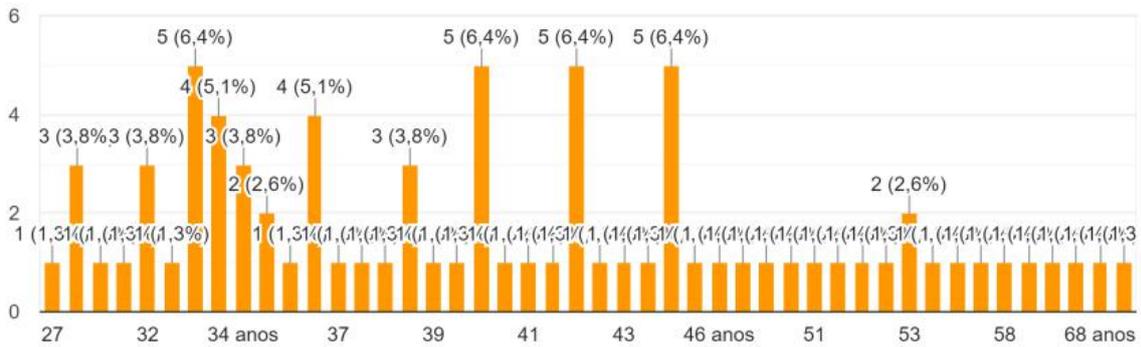
¹ Foi utilizado nos questionários a escala Likert, compreendendo os seguintes itens: Concordo totalmente; Concordo; Não concordo nem discordo; Discordo e Discordo totalmente.

4. Resultados e Discussão

O presente artigo apresenta os dados coletados no estudo empírico sobre os impactos do Teletrabalho no TJGO, em que o teletrabalho oferece aos trabalhadores maior liberdade sobre suas horas de trabalho e local de trabalho. Também dá ao funcionário mais flexibilidade para equilibrar o trabalho e as obrigações pessoais, como ir buscar a escola ou cuidar de um familiar doente. Menos tempo de viagem também geralmente significa que há mais tempo para cuidar de assuntos pessoais.

Em relação à idade dos servidores, estes em sua maioria possuem entre 41 e 46 anos de idade (Gráfico 1).

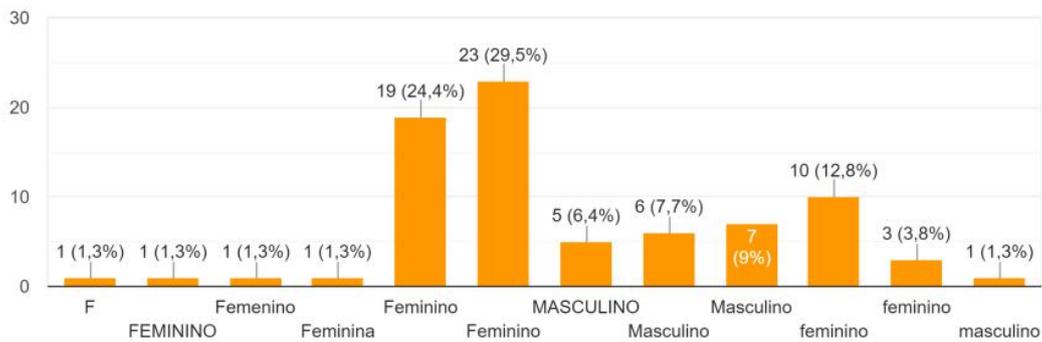
Gráfico 1 - Idade dos servidores respondentes.



Fonte: Autores.

O gênero dos entrevistados em sua maioria, são do sexo feminino (Gráfico 2).

Gráfico 2 - Gênero dos servidores respondentes.



Fonte: Autores.

Acerca da função dos servidores, a maioria 62,8% são analistas judiciários; e 16,7% escrivão judiciário (Gráfico 3).

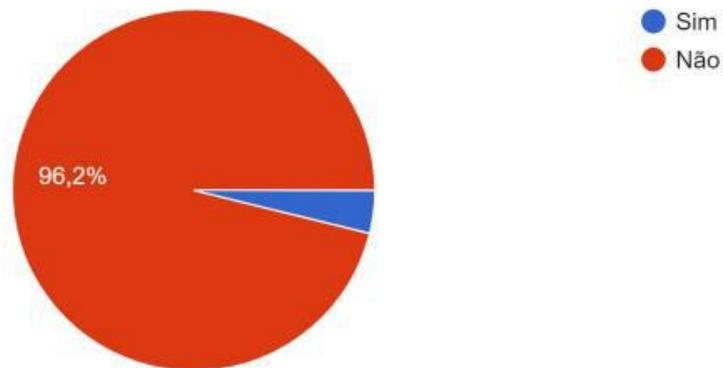
Gráfico 3 - Cargo/função dos servidores respondentes.



Fonte: Autores.

Os servidores foram questionados sobre se já haviam atuado em teletrabalho antes da pandemia, e 96,2% responderam que não (Gráfico 4).

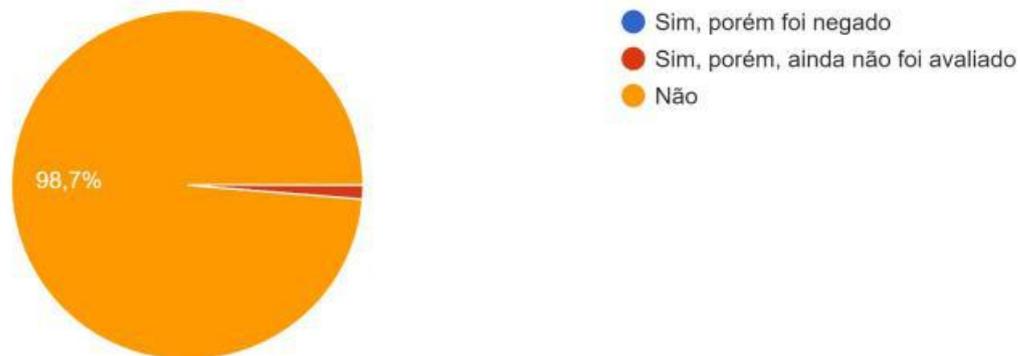
Gráfico 4 - Antes da Pandemia, já havia trabalhado no Tribunal de Justiça em Regime de teletrabalho?



Fonte: Autores.

98,7% responderam que mesmo antes da pandemia nunca solicitaram ao TJGO a autorização para laborar no regime de teletrabalho (Gráfico 5).

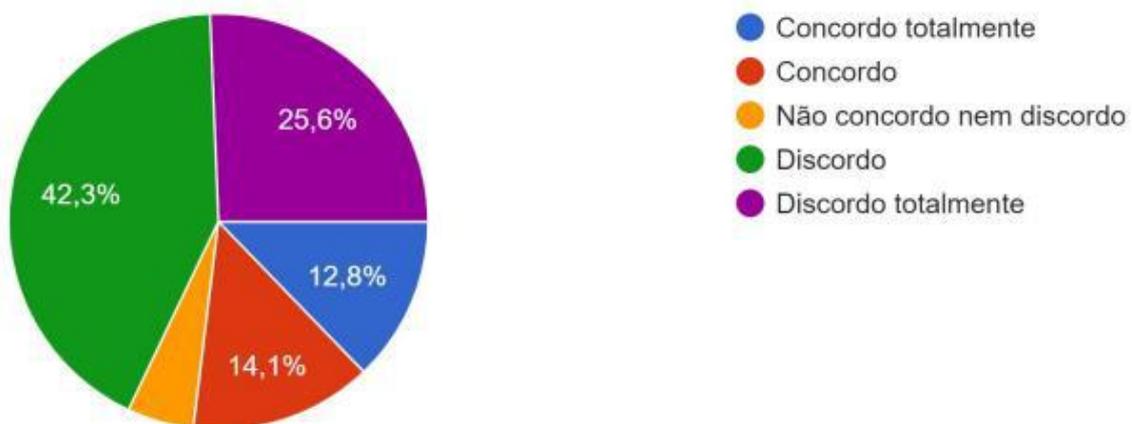
Gráfico 5 - Antes da Pandemia, já havia solicitado ao Tribunal de Justiça a autorização para trabalhar em Regime de teletrabalho?



Fonte: Autores.

Sobre a rotina do teletrabalho, os servidores afirmaram 42,3% que não teve dificuldade em estabelecer rotina; 25,6% discordaram; 14,1% concordaram; e 12,8% concordaram totalmente (Gráfico 6).

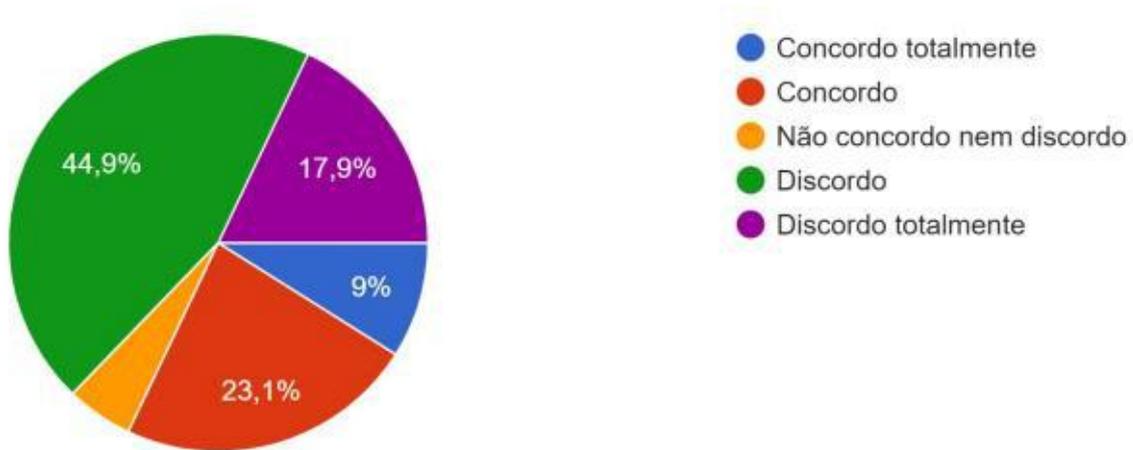
Gráfico 6 - Durante o teletrabalho, você teve dificuldade de estabelecer uma rotina?



Fonte: Autores.

Em relação a interrupções indesejadas que de alguma forma atrapalharam o trabalho, a maioria dos respondentes discorda (44,9%) ou discorda totalmente (17,9%). Apenas 9% concorda totalmente e 23,1% concorda que houve algum tipo de interrupção no trabalho (Gráfico 7).

Gráfico 7 - Durante o teletrabalho, você teve interrupções indesejadas que atrapalhou o serviço?

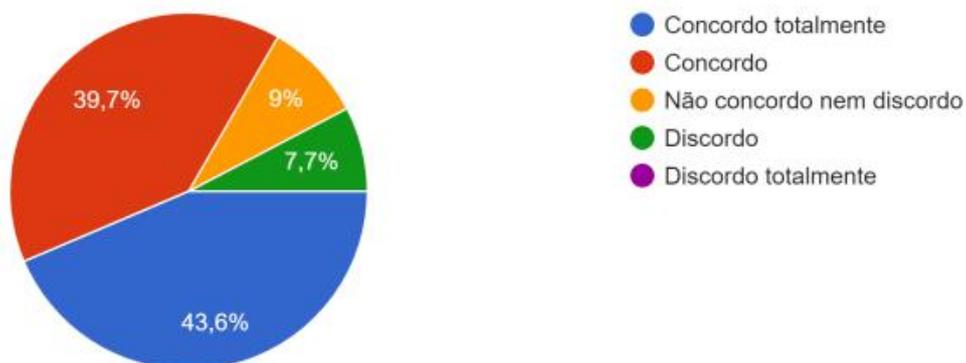


Fonte: Autores.

Sobre as possíveis interrupções, eles citaram que: “Os próprios colegas de trabalho ligavam o tempo todo pedindo ajuda, o que me atrapalhava demais; Criança pequena em casa; Problemas com filhos. Como quedas; problemas operacionais com os sistemas do TJGO; Filhos Atenção a filho Demanda do filho; Diárias para atender as necessidades da minha filha, 5 anos. A saber, exerço a maternidade solo e com o fechamento das escolas precisei cuidar da criança em tempo integral” (transcrição das falas de alguns entrevistados).

Dos entrevistados, 43,6% concordo totalmente com a qualidade da Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) disponibilizadas pelo Tribunal, como sistemas (softwares) e acesso à rede de dados interna (VPN); 39,7% concordaram e 9% não concordaram e nem discordaram (Gráfico 8).

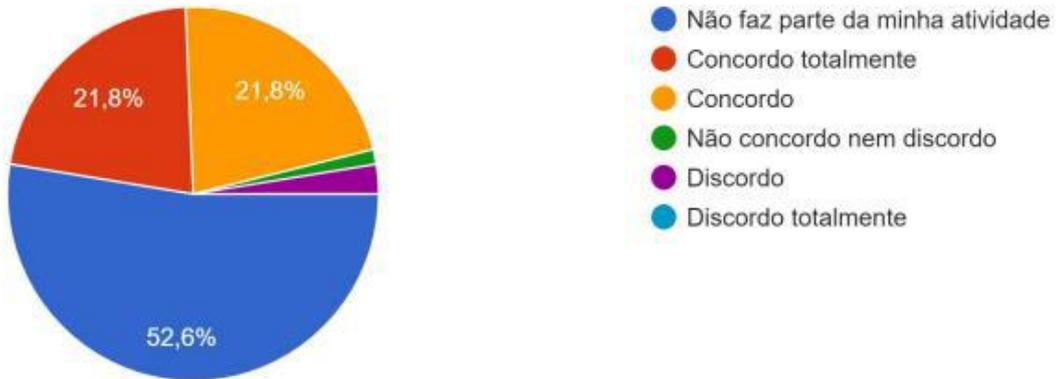
Gráfico 8 - Do ponto de vista da qualidade da Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) disponibilizadas pelo Tribunal, como sistemas (softwares) e acesso à rede de dados interna (VPN), qual a sua avaliação?



Fonte: Autores.

Sobre a avaliação no modo virtual; 52,6% afirmaram que não faz parte da atividade; 21,8% concordam totalmente; e 21,8% concordaram (Gráfico 9).

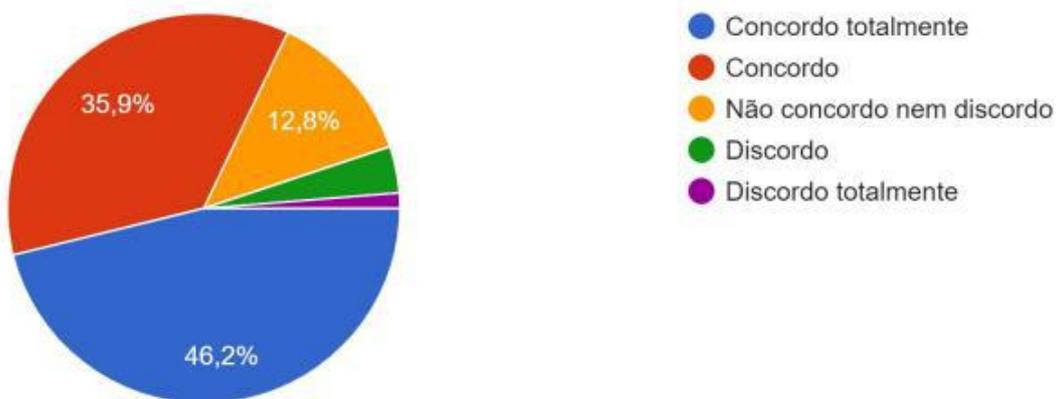
Gráfico 9 - Qual a sua avaliação na realização de audiências no modo virtual?



Fonte: Autores.

A satisfação do tempo de atendimento ao usuário de forma remota na visão dos servidores, é que 46,2% concordam totalmente; 35,9% concordam; e 12,8% não concordam e nem discordam (Gráfico 10).

Gráfico 10 - Tempo do atendimento ao usuário de forma remota é satisfatório?



Fonte: Autores.

Como colocadora pelos servidores, os resultados dos andamentos processuais foram positivos e as especificidades da pandemia, por serem transitórias, não interferiram no modelo aplicado, pode-se concluir para uma aplicação mais acentuada do teletrabalho, que ele reduziu ao máximo o trabalho presencial, economizando e otimizando os recursos do TJGO, melhorando o desempenho da jurisdição, que é a atividade fim do poder judiciário.

Trouxe também uma economia de tempo e redução de custos de locomoção, por parte dos servidores, inclusive, afastar a necessidade de implantação de eventuais auxílios transportes por parte do poder público. Almeida et al. (2015) traduziram que em estudos mais recentes a evolução dos preços dos derivados de combustíveis, utilizados para os transportes de forma geral, tendenciam à alta dos preços, principalmente em razão das variações de oferta e demanda mundial.

Há também uma possível contribuição para a redução dos poluentes na diminuição de necessidades de locomoção,

neste quesito, Carvalho e Barreirinhas (2007) pontuaram que os assuntos ambientais é uma justificativa para este novo modelo de prestação de serviços, visto que a diminuição dos veículos em circulação nas grandes cidades, principalmente em locais com grande poluição do ar e congestionamento de tráfego é matéria considerável à promoção de expectativas de vida e de trabalho, trazendo um elo de integração do homem à natureza.

Surge-se também a economia por parte do poder público, nos gastos com energia elétrica, consumo de água, papel e outros bens pagos pelo poder público, desta forma, Rafalski e Andrade (2015) citando Konradt, concluíram que “60 empresas pesquisadas indicam que seus motivos abarcam, principalmente, redução de custos, reestruturação organizacional e aumento de produtividade”.

Em uma pesquisa (Silva *et al.*, 2020) sobre a produção científica voltada para o teletrabalho, os autores concluíram que apesar da baixa produção científica sobre o assunto, a própria pesquisa em si já promove o desenvolvimento regional na localidade em que se aplica, citando como exemplo a economia da empresa DELL de 60 milhões de dólares na aplicação do teletrabalho. Nestes enfoques, justifica-se o aprofundamento no assunto, pois a utilização do teletrabalho pode tornar uma ferramenta de gestão importante e capaz de gerar vários efeitos.

Um dos imperativos da administração pública é o alcance da eficiência em todos os níveis. As organizações públicas são responsáveis por fornecer os bens e serviços públicos necessários aos cidadãos, mas também sem qualquer discriminação baseada especificamente na acessibilidade. Assim, os objetivos multidimensionais da administração pública exigem que o desempenho não apenas se limite à mera análise de custo-benefício, mas também incorpore o elemento essencial de fornecer valor aos cidadãos. Na era atual, em que recursos se tornaram ainda mais escassos, é importante visitar os pontos de vista históricos sobre a eficiência da administração pública e tentar antever o seu futuro (Sátiro & Sousa, 2021).

A relação do teletrabalho com os objetivos do desenvolvimento regional, pois o desenvolvimento regional incentiva as comunidades economicamente desfavorecidas, a melhorar seu bem-estar econômico, social, cultural e ambiental, aproveitando todo o potencial dos recursos de uma região e de seus habitantes. A criação de riqueza por meio da expansão do desenvolvimento econômico sustentável melhora a qualidade de vida e, portanto, é considerada um pré-requisito para o desenvolvimento regional.

5. Considerações Finais

A pesquisa logrou êxito no alcance do objetivo, e o artigo apresentou as percepções dos servidores do TJGO com relação aos impactos e desafios do teletrabalho antes e após à pandemia da COVID-19.

Assim, os resultados apresentados foram os seguintes: o referido órgão passou para o regime total de teletrabalho entre os meses de abril até julho de 2020, em razão da pandemia da COVID-19. Concluiu-se que em relação à idade dos servidores, estes em sua maioria possuem entre 41 e 46 anos de idade. O gênero dos entrevistados em sua maioria é do sexo feminino. Acerca da função dos servidores, a maioria são analistas judiciários. Notou-se na percepção dos sujeitos de pesquisa que em relação à experiência do teletrabalho antes da pandemia, e eles responderam em sua maioria que nunca trabalharam na modalidade de teletrabalho; grande maioria também respondeu que, mesmo antes da pandemia, nunca solicitaram ao TJGO para o regime de teletrabalho, de modo que se pode afirmar que praticamente não existia o teletrabalho no TJGO. Sobre a rotina do teletrabalho, os servidores em sua maioria afirmaram que não teve dificuldade em estabelecer rotina e quase metade dos entrevistados, concordam totalmente com a qualidade da Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) disponibilizadas.

O tempo de atendimento ao usuário de forma remota na visão dos servidores, é satisfatório na percepção da grande maioria. Evidenciando assim, que mesmo com as intercorrências e dificuldades advindas da nova realidade de trabalhos, os servidores procuraram encaixar suas funções juntamente com a demanda de serviços domésticos, como por exemplo, cuidar de

filhos etc.

Para aprofundamentos em estudos futuros sugere-se, também, consultar os magistrados (juízes) e os principais usuários (advogados) do poder judiciário, para conhecer a percepção destas categorias profissionais acerca do teletrabalho no Poder Judiciário.

Referências

- Abbad, G. D. S., Legentil, J., Damascena, M., Miranda, L., Feital, C., & Neiva, E. R. (2019). Percepções de teletrabalhadores e trabalhadores presenciais sobre desenho do trabalho. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(4), 772-780.
- Almeida, E. L. F. D., Oliveira, P. V. D., & Losekann, L. (2015). Impactos da contenção dos preços de combustíveis no Brasil e opções de mecanismos de precificação. *Brazilian Journal of Political Economy*, 35, 531-556.
- Araújo, A. M. C. (2007). Trabalho, precarização e relações de gênero. In: *VIII Congresso Brasileiro de Sociologia*. Recife.
- Australian Bureau of Statistics (2020). *Business Impacts of COVID-19*, setembro de 2020. <https://www.abs.gov.au/statistics/economy/business-indicators/business-conditions-and-sentiments/sep-2020>.
- Brasil. (2006). Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006. *Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências*.
- Brasil. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm.
- Carvalho, R. M. V., & Barreirinhas, A. L. (2007). *Teletrabalho: O trabalho na era digital*.
- Clementino, E. B. (2005). *Processo judicial eletrônico: Juruá*.
- Conselho Nacional de Justiça (2020). *Justiça em Números 2020: ano-base 2019/Conselho Nacional de Justiça - Brasília: CNJ, 2020*. <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmoros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>
- Dingel, J., & Neiman, B. (2020). *Quantos trabalhos podem ser feitos em casa?* <https://github.com/jdingel/DingelNeimanworkathome/blob/master/DingelNeiman-workathome.pdf>.
- Faria, J. L. F. (2020). *Desenho do Teletrabalho: percepções e práticas*.
- Ferreira Júnior, J. C. (2000). Telecommuting: o paradigma de um novo estilo de trabalho. *Revista de Administração de Empresas*, 40, 8-17.
- Ker, D., Montagnier, P., & Spiezia, V. (2021). *Measuring telework in the COVID-19 pandemic*. Digital Economy Papers, No. 314, OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/10.1787/0a76109f-en>.
- Nilles, J. M. (1994). *Making telecommuting happen: A guide for telemanagers and telecommuters*.
- OCDE. (2020). *Ganhos de produtividade do teletrabalho na era pós COVID-19: como as políticas públicas podem fazer acontecer?* OECD Publishing, Paris. <http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/productivity-gains-from-teleworking-in-the-post-covid-19-era-how-can-public-policies- faça acontecer-a5d52e99/>.
- OCDE. (2021). *Teletrabalho na pandemia de COVID-19: tendências e perspectivas*. <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/teleworking-in-the-covid-19-pandemic-trends-and-prospects-72a416b6/>
- Parker, S. K. (2014). Beyond motivation: Job and work design for development, health, ambidexterity, and more. *Annual Review of Psychology*, 65, 661-691.
- Rafalski, J. C., & Andrade, A. L. (2015). Home-office: aspectos exploratórios do trabalho a partir de casa. *Temas em Psicologia*, 23(2), 431-441.
- Santos, A. K. M. *O avanço do teletrabalho no Brasil*. Universidade Federal de Uberlândia, 2021. <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/33348/4/Avan%C3%A7oTeletrabalhoBrasil.pdf>
- Sátiro, R. M., & Sousa, M. D. M. (2021). Determinantes Quantitativos Do Desempenho Judicial: Fatores Associados À Produtividade Dos Tribunais De Justiça. *Revista Direito GV*, 17.
- Silva, M. O., de Souza, L. V., & Bastos, M. H. R. (2019). Bibliometria: análise quantitativa da produção científica sobre o teletrabalho e suas contribuições para o desenvolvimento regional brasileiro. *Revista Saber Digital*, 12(2), 1-16.