

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ELLISON BARBOSA VALE

O IMPACTO DA PANDEMIA NO MODO DE TRABALHO NO SETOR PÚBLICO: a percepção dos colaboradores em relação ao uso das TICs na Secretaria de Estado da Fazenda do Maranhão.

São Luís

2022

ELLISON BARBOSA VALE

O IMPACTO DA PANDEMIA NO MODO DE TRABALHO NO SETOR PÚBLICO: a percepção dos colaboradores em relação ao uso das TICs na Secretaria de Estado da Fazenda do Maranhão.

Trabalho de Conclusão de Curso, na modalidade artigo, apresentado como requisito para obtenção do título de bacharel em Administração da Universidade Federal do Maranhão – UFMA.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a. Tadeu Gomes Teixeira

São Luís

2022

Vale, Ellison Barbosa.

O impacto da pandemia no modo de trabalho no setor público: a percepção dos colaboradores em relação ao uso das TICs na secretaria de estado da fazenda do maranhão/ Ellison Barbosa Vale. 2022.

29 f.

Orientador(a): Tadeu Gomes Teixeira
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação, Artigo) – Curso de Administração, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2022.

1. Tecnologias de Trabalho. 2. Pandemia. 3. Dificuldades. I. Gomes Teixeira, Tadeu. II. Título.

ELLISON BARBOSA VALE

O IMPACTO DA PANDEMIA NO MODO DE TRABALHO NO SETOR PÚBLICO: a percepção dos colaboradores em relação ao uso das TICs na Secretaria de Estado da Fazenda do Maranhão.

Trabalho de Conclusão de Curso, na modalidade artigo, apresentado como requisito para obtenção do título de bacharel em Administração da Universidade Federal do Maranhão – UFMA.

Aprovado em: 15/12/2022.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Tadeu Gomes Teixeira

Dr^a em Ciências Sociais

Universidade Federal do Maranhão

Prof^a Aline Alvares Melo

Dr^a em Administração

Universidade Federal do Maranhão

Prof^a Walber Lins Pontes

Dr. Em Informática na Educação

Universidade Federal do Maranhão

AGRADECIMENTOS

Ao longo dessa jornada acadêmica, tive diversos desafios para superar e principalmente me encontrar quando estava com dúvidas sobre qual caminho seguir na carreira profissional. Hoje eu percebo que cada dia que passei estudando, cada aula, cada noite que fiquei acordado fazendo trabalhos e estudando para provas, foi muito importante para chegar no dia de hoje. Antes um rapaz cheio de dúvidas sobre qual carreira seguir, sem saber ao certo para onde colar seus esforços. Hoje, um homem que sabe qual caminho trilhar, diferenciando o certo do errado com muito discernimento e sabedoria. Não foi uma tarefa fácil chegar até aqui, mas cada esforço que fiz me levou para mais perto do que eu escolhi seguir, pois aqueles que não desistem mesmo com várias dificuldades, fazem por merecer cada esforço.

Mediante isso, quero agradecer a todos os professores que tiveram em sala de aula dedicando seus tempos para passar conhecimentos e experiências. E tudo isso, para me tornar um administrador capacitado para o mercado de trabalho, que consiga resolver problemas e trazer soluções no dia a dia das pessoas. Mostraram-me qual os melhores caminhos para seguir, em meio a tanta correria e adversidades.

Agradecer também a Liga Universitária Empreender, foi onde eu conseguir criar várias conexões com pessoas de cursos variados, podendo ter uma visão holística de como o mercado de trabalho funcionava na prática. Visto que tive os primeiros contatos com as demandas que eu encontraria no mercado de trabalho, além de todo conhecimento que me foi passado na minha gestão. Tenho certeza que além das experiências vividas durante o curso, a LUE acrescentou muita na minha vida, tanto na carreira acadêmica, quanto na vida profissional, pois sem ela eu não teria feito tantos networks e amigos que contribuíram direto ou indiretamente para a conclusão da minha graduação.

Não posso deixar de citar meus amigos que até hoje me acompanham na vida e que tanto me ajudaram. João Vitor, Geilson, Bruno, Matheus, entre outros. Pois ter essas amizades por perto, fazem com que a gente não desista e muito menos desanime em finalizar o curso.

Agradeço imensamente ao meu orientador Professor Tadeu Teixeira, que se dispôs em me auxiliar nesta pesquisa, com seu tempo e conhecimento, e por ser paciente nas minhas dúvidas durante a construção desse estudo.

Sobretudo, nada disso seria possível sem minha família que tanto me ajudou. Aqui cabe todo o meu respeito e agradecimento a minha mãe Maria Joaquina e minha irmã Johanne, que dedicaram e abriram mão de muita coisa para me apoiar na minha vida acadêmica. Entrego

também essa conquista ao meu falecido pai, Luiz Fernandes que partiu no início de 2022, e deve estar muito orgulhoso do filho como novo administrador.

RESUMO

O objetivo deste artigo é analisar o comportamento e a maturidade do setor público no uso da TIC. As novas tecnologias advindas por meio da Internet trouxeram muitas mudanças para diversas instituições e entidades públicas. Entre essas mudanças foi o contexto de pandemia, trazendo assim uma nova forma do governo trabalhar de forma mais aberta e totalmente dependente dos recursos da TIC. Neste trabalho são destacadas diversas ferramentas, processos e boas práticas de gestão da informação e comunicação até então aparentemente desconhecidas na administração pública e no setor público, que podem afetar de maneira positiva ou negativa a eficiência e a qualidade do serviço. Além disso, o artigo discorre sobre o comportamento dos servidores públicos que necessitam cada vez mais de qualificação para cumprir suas atribuições, pois a comunicação com as novas tecnologias são essenciais para uma melhor gestão do serviço público. São apresentadas as dificuldades enfrentadas pelos gestores de TIC para obter serviços e softwares relacionados à manutenção dos serviços prestados. Para esta obra, a Secretaria de Estado da Fazenda do Estado do Maranhão tornou-se o *locu* desta pesquisa. Nessa instituição pública, as informações coletadas por meio de questionário e posteriormente analisadas serviram como base para a sustentação deste artigo como marco teórico dentro da gestão do serviço público.

Palavras-chave: Tecnologias de Trabalho. Pandemia. Dificuldades. Qualificação. Serviço Público.

ABSTRACT

The objective of this article is to analyze the behavior and maturity of the public sector in the use of IT. The new technologies arising from the Internet have brought many changes to various institutions and public entities. Among these changes was the pandemic context, thus bringing a new way for the government to work more openly and completely dependent on IT resources. This work highlights several tools, processes and good practices of information management unknown in public administration in the public sector, which can positively or negatively affect the efficiency and quality of the public service. In addition, the article discrepancy about public servants who were increasingly qualified to fulfill their duties, since communication with new technologies is essential for better management of the public service. These are the difficulties faced by IT managers to obtain services and software related to the maintenance of IT services. For this work, the Secretary of State for Finance of the State of Maranhão became the in locu of this research. This institution is public, the information collected through the managers' reports served as the basis for this article, which presents the implementation of new technologies and their advantages and difficulties in the use of IT tools in the management of public services.

Keywords: Work Technologies. Pandemic. Difficulties. Qualification. Public service.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1-Gênero.....	16
Gráfico 2-Idade.....	17
Gráfico 3-Cargos dos respondentes.....	17
Gráfico 4-Setor pertencente.....	17
Gráfico 5-Tempo de serviço.....	18
Gráfico 6-Ficou afastado das atividades laborais.....	18
Gráfico 7-Processo de alteração da rotina de trabalho.....	19
Gráfico 8-Uso de ferramentas de teletrabalho para a atividade laboral.....	19
Gráfico 9-Ferramentas utilizadas	20
Gráfico 10-Apoio da organização para adequação ao novo modelo de trabalho.....	20
Gráfico 11-Recebeu algum tipo de treinamento e período.....	21
Gráfico 12-Houve pesquisa de satisfação em relação ao novo modelo de trabalho.....	21
Gráfico 13-Melhora ou mudança no processo adotado.....	22
Gráfico 14-Mudanças adotadas alteraram a produtividade.....	22
Gráfico 15-Percepção do usuário quanto a prestação de dos serviços.....	23
Gráfico 16-Nível de Satisfação.....	23
Gráfico 17-Grau de Apoio.....	24

LISTA DE ABREVIATURAS

COVID-19 - Coronavírus disease 2019

PNDA -Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios

IBGE -Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

TIC -Tecnologia da Informação e Comunicação

NOIS- Centro de Operações e Inteligência em Saúde

PUC- Pontifícia Universidade Católica

SEFAZ-Secretaria de Estado da Fazenda

SEBRAE- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SIAT- Sistema Integrado de Assistência Tributária e Fiscal

COTEC- Corpo Técnico para a Tecnologia da Informação Área de Gestão e Contratos

COTRH- Corpo Técnico para Desenvolvimento de Recursos Humanos

COTAF- Corpo Técnico para a Ação Fiscal Área de Preventiva

CEGAT- Célula de Gestão para a Administração Tributária Área de Controle e Planejamento da Fiscalização

ICMS- Imposto sobre a Circulação de Mercadorias e Serviços

ITCD- Imposto sobre Transmissão de Causa Mortis e Doação

IPVA- Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1	A pandemia e suas implicações na sociedade	12
2.2	O trabalho remoto e o uso das Tecnologias dentro da SEFAZ	13
3	METODOLOGIA.....	13
3.1	Caracterização da pesquisa	14
3.2	Ambiente de pesquisa	15
4	RESULTADOS	15
5	DISCUSSÕES	24
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
	REFERÊNCIAS.....	25
	APÊNDICE I – QUESTIONÁRIO APLICADO.....	28

O IMPACTO DA PANDEMIA NO MODO DE TRABALHO NO SETOR PÚBLICO: a percepção dos colaboradores em relação ao uso das TICs na Secretaria de Estado da Fazenda do Maranhão.

Ellison Barbosa Vale¹
Tadeu Gomes Teixeira²

Resumo: O objetivo deste artigo é analisar o comportamento e a maturidade do setor público no uso da TIC. As novas tecnologias advindas por meio da Internet trouxeram muitas mudanças para diversas instituições e entidades públicas. Entre essas mudanças foi o contexto de pandemia, trazendo assim uma nova forma do governo trabalhar de forma mais aberta e totalmente dependente dos recursos da TIC. Neste trabalho são destacadas diversas ferramentas, processos e boas práticas de gestão da informação e comunicação até então aparentemente desconhecidas na administração pública e no setor público, que podem afetar de maneira positiva ou negativa a eficiência e a qualidade do serviço. Além disso, o artigo discorre sobre o comportamento dos servidores públicos que necessitam cada vez mais de qualificação para cumprir suas atribuições, pois a comunicação com as novas tecnologias são essenciais para uma melhor gestão do serviço público. São apresentadas as dificuldades enfrentadas pelos gestores de TIC para obter serviços e softwares relacionados à manutenção dos serviços prestados. Para esta obra, a Secretaria de Estado da Fazenda do Estado do Maranhão tornou-se o *locu* desta pesquisa. Nessa instituição pública, as informações coletadas por meio de questionário e posteriormente analisadas serviram como base para a sustentação deste artigo como marco teórico dentro da gestão do serviço público.

Palavras-chave: Tecnologias de Trabalho. Pandemia. Dificuldades. Qualificação. Serviço Público.

Abstract: The objective of this article is to analyze the behavior and maturity of the public sector in the use of IT. The new technologies arising from the Internet have brought many changes to various institutions and public entities. Among these changes was the pandemic context, thus bringing a new way for the government to work more openly and completely dependent on IT resources. This work highlights several tools, processes and good practices of information management unknown in public administration in the public sector, which can positively or negatively affect the efficiency and quality of the public service. In addition, the article discrepancy about public servants who were increasingly qualified to fulfill their duties, since communication with new technologies is essential for better management of the public service. These are the difficulties faced by IT managers to obtain services and software related to the maintenance of IT services. For this work, the Secretary of State for Finance of the State of Maranhão became the *in locu* of this research. This institution is public, the information collected through the managers' reports served as the basis for this article, which presents the implementation of new technologies and their advantages and difficulties in the use of IT tools in the management of public services.

Keywords: Work Technologies. Pandemic. Difficulties. Qualification. Public service.

1 INTRODUÇÃO

Com o advento da crise sanitária provocada pela enfermidade intitulada Covid-19, várias medidas e transformações foram decorrentes em larga escala, isso atingindo um nível global. No campo das consequências há o destaque para várias, especial no que tange o eixo econômico em todo o mundo. Dessa forma, o labor começou a sofrer as consequências com tais medidas. Quando se tratou de campo específico de atividades, as mudanças não foram tão significativas assim, os trabalhos laborais até puderam se dar de maneira remota, claro que para certa parte da população. Já em outros casos houve de fato até afastamento do exercício de atividades, e em alguns casos desligamento.

No eixo nacional, a adoção do distanciamento foi primária e significativa contra a proliferação e contaminação através do vírus Covid-19. Diante dessa medida o que se pode perceber que de fato houve uma redução na contaminação de pessoas em função da medida,

¹ Aluno do Curso de Administração/UFMA. Artigo apresentado para a disciplina de TCC II, no semestre de 2022. 2, na cidade de São Luis/MA. Endereço eletrônico para contato: ellison.vale@discente.ufma.br;

² Professor Orientador. Dr. em Ciências Sociais. Departamento de Ciências Contábeis, Imobiliárias e Administração/UFMA. Endereço eletrônico para contato: tadeu.teixeira@ufma.br.

porém o outro lado da moeda trouxe a redução significativa das atividades econômicas e um grande aumento da taxa de desemprego, afastamentos temporários, antecipação de férias de forma individual e coletiva, em último caso mais “sociável laboral” de forma remota.

Nesse sentido, Zanelli (2010) salienta que a maneira como as pessoas imaginavam o trabalho em tempos passados culminou em mudanças importantes no cenário atual, uma vez que o trabalho já não era uma questão apenas de subsistência, o fardo da indústria ou do campo, mas sim de um cenário que podia se configurar em algo prazeroso e honesto, além do fator do desenvolvimento pessoal nas companhias de serviço.

Ainda nesse sentido, muitos estudos feitos apontam para o desenvolvimento do trabalho como uma alternativa e adequação diante de necessidades, principalmente para minimizar perdas inerentes aos fatores econômicos em suas mais variadas formas. Além disso, essa forma de adequação também trouxe de certa forma “comodidade” no que tange ao eixo de produção.

Por se tratar de um tema recente, na qual, todavia ainda está se transitando, há um limite de dados disponíveis para a elaboração de estudos dentro dessa temática. Como mencionado, o Brasil foi um dos pioneiros dentro da disponibilização de pesquisa nacional sobre o acompanhamento dos efeitos da pandemia sobre o trabalho e saúde da população, nesse ponto o órgão PNDA³ COVID-19 de vertente do IBGE realizado de forma mensal, em um período que se estendeu de maio a novembro de 2020. Esse estudo e análise se faz necessário, pois é de suma importância para o entendimento decorrente de transformações advindas desse novo cenário de pandemia da corona vírus.

Dessa forma, o presente trabalho justifica-se pela necessidade de uma avaliação sobre os impactos da pandemia no modo de trabalho do setor público dos colaboradores da Secretaria de Estado da Fazenda do Maranhão, destacando-se a pluralidade de setores e ocupações.

A pesquisa parte do princípio de que os colaboradores do setor público possuem certo grau significativo de escolaridade em determinados setores, podendo estar ligado também a como essas tarefas remotas poderiam de certa forma se equilibrar ao longo desse período. Nesse sentido uma quantidade significativa de pessoas dentro do setor público no corpus desta pesquisa também será um grande diferencial, uma vez que se encontram afastadas devido à pandemia, dada a paralização de alguns serviços à população. Ademais, verificar de forma mais específica como os funcionários ou colaboradores se desenvolveram ao longo dessa caminhada no sentido de desempenho no uso de habilidades tecnológicas de informação e comunicação.

Como objetivo, busca-se o acompanhamento e evolução do trabalho remoto no setor público e suas implicações na estrutura do setor público na Secretária da Fazenda.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A administração pública consiste em um conjunto de agências estabelecidas pelo governo que administram os bens e interesses da comunidade em todos os setores e cujo objetivo principal é fornecer serviços públicos em benefício da sociedade. Para o efeito, a administração deve utilizar os equipamentos de todo o Estado, aptos a prestar serviços destinados à satisfação das necessidades da comunidade administrada e do bem comum.

Toda pesquisa precisa apresentar uma sustentação científica e para que este objetivo seja alcançado é apresentada uma base teórica esclarecida. Diante dessa informação, o artigo se dividiu em duas seções: O primeiro trás estudos científicos sobre o período da pandemia e suas implicações dentro da sociedade em relação as condições de isolamento e afastamento dentro

³ Pesquisa Nacional por Amostra de domicílios

do campo laboral, conceitos organizados de forma a obter um conhecimento amplo sobre o tema e sua relação no mundo econômico e do trabalho.

A segunda seção aborda especificamente sobre o trabalho remoto e a sua aplicabilidade a partir do uso de novas tecnologias (TIC), destacando os seus graus de desenvolvimento e rendimento dentro da esfera pública, sinalizando os aspectos positivos e negativos dentro dessa “nova” realidade.

2.1 A pandemia e suas implicações na sociedade

O novo corona vírus mostrou desde o início toda a sua violência, e o mundo olhou com medo para a China e sua política de contenção e isolamento da população. Para muitos ocidentais, tal política restritiva parecia extensa e típica de países que controlam estritamente sua população, o que é impensável no Ocidente "livre" e "democrático".

Quando o vírus chegou ao continente europeu, afetando fortemente o norte da Itália, região próspera e rica do país, alguns logo identificaram o vírus como não clássico, remetendo ao velho mito de que as doenças infecciosas não têm dimensão social rompendo obstáculos das mais variadas formas que possam aparecer. Embora o vírus tenha a capacidade de atingir populações de forma obscura, não tem as mesmas consequências se atingir uma sociedade mais desigual e também racista como Estados Unidos e Brasil, países onde dados preliminares mostram aumento no número de casos mortes entre os pobres e negros. Nos Estados Unidos, estima-se que três negros morram para cada branco. Também há muitas dificuldades na obtenção de dados precisos, por exemplo, devido a erros no preenchimento dos dados ou falta de declaração de raça/etnia. Outro grande problema nos Estados Unidos está relacionado à falta de um sistema público de saúde e à desigualdade de renda entre a população branca e negra (WISTON-SALEM, 2020). Segundo nota técnica de pesquisadores do NOIS (Centro de Operações e Inteligência em Saúde) da PUC (Pontifícia Universidade Católica) do Rio de Janeiro, Brasil, mais da metade, 54,8%, dos negros internados em hospitais no Brasil foram negros internados por covid-19 que morreram. Para os brancos essa mortalidade é de 37,9%. Explica-se, dessa forma, todas as desigualdades causadas pelo racismo estrutural na sociedade brasileira (BATISTA *et al.*, 2020).

Os Estados Unidos não possuem um sistema de saúde público universal, onde leitos hospitalares estão vazios, estoques de equipamentos, ventiladores, máscaras, etc. dessa forma torna o país mais vulnerável em situações de pandemia. Já os países com sistemas nacionais de saúde tiveram grande dificuldade em lidar com a pandemia por outros motivos, sendo o mais importante deles as décadas de políticas de austeridade impostas pelo neoliberalismo, bem como a falta de produtos de higiene disponíveis causando a concentração da produção em determinados lugares.

Compreender as consequências da atual crise global da saúde é cada vez mais necessário e requer também uma compreensão do formato de trabalho a ser desenvolvido ao longo do processo de desenvolvimento humano e sua formulação como política econômica, que foi e está sendo discutido por diversos autores (ANDERSON, 1995; ANTUNES, 2000; BRAGA, 2017). Também é importante discutir outro aspecto das novas formas de trabalho, que está relacionado à captura da subjetividade (ALVES, 2011). Outra consideração importante para a compreensão das consequências do trabalho remoto é Dardot e Laval (2016), que apresentam a ideia de que uma nova racionalidade emerge do trabalho tecnológico, representando uma nova razão para o mundo. Esta nova racionalidade aplica-se não só aos indivíduos, mas também aos grupos, associações, movimentos sociais e partidos políticos.

2.2 O trabalho remoto e o uso das Tecnologias dentro da SEFAZ

A pandemia de Covid-19 move-se de acordo com este cenário, e à medida que avança, as necessárias medidas de isolamento social e, em casos extremos, o isolamento total (abertura) terão um impacto imediato na vida laboral, afetando trabalhadores, empresas, sobretudo micro e pequenas empresas que no caso do Brasil ocupam 99% do setor privado e 52% dos empregos formais (SEBRAE, 2020).

Em todo o mundo, e especialmente no Brasil, os efeitos da Covid-19 em todos os trabalhadores não são os mesmos, o que reflete e reforça as desigualdades e desequilíbrios já existentes no mercado de trabalho, entre o núcleo mais estável de trabalhadores – quanto mais seus empregos regulamentados - e um grande número de trabalhadores que ao longo dos anos viram mudanças que aceitaram: maior flexibilidade nas operações, números e salários; formas mais arbitrárias de utilização do trabalho em termos de prazos, jornada de trabalho e salários; terceirização em larga escala, terceirização, processo de trabalho alvo e/ou projetos em que o pessoal das empresas é significativamente reduzido; o uso cada vez mais intensivo do trabalho periódico - hoje totalmente desregulado no Brasil - a intensificação da chamada pejetização; trabalho em tempo parcial (LEITE, 2020).

No âmbito das iniciativas de combate à COVID-19 e estabelecimento de horários especiais de funcionamento administrativo, foram disponibilizados recursos TIC durante o trabalho remoto. Os servidores foram autorizados a mover equipamentos de informática do local e levá-los para casa, devidamente autorizados e executados pela administração, e também registrados no sistema sucessório. Isso permitiu que os servidores executassem suas operações com o uso de computador ou notebook.

Para e-mail e chat, a instituição utiliza o SIAT como solução corporativa, software que integra e-mail, agenda e chat com sua plataforma e seus respectivos subsistemas. Os servidores recebem e enviam e-mails por meio dessa ferramenta e usam comunicações em listas de e-mail para fins especiais. Também é possível acessar o e-mail no smartphone, com uma interface de usuário simplificada na versão mobile. A ferramenta permite que os servidores se conectem e se comuniquem formalmente com base em vários requisitos institucionais, grupos de trabalho e listas de e-mail de trabalho como ferramenta.

Para realizar as atividades administrativas, a SEFAZ adotou, em 2010, o Sistema Integrado de Gestão Tributária (SIAT), que é composto por sistemas internos, sendo estes no campo investigativo o Corpo Técnico para a Tecnologia da Informação Área de Gestão e Contratos, (COTEC), Corpo Técnico para Desenvolvimento de Recursos Humanos (COTRH), Corpo Técnico para a Ação Fiscal Área de Preventiva (COTAF) e Célula de Gestão para a Administração Tributária Área de Controle e Planejamento da Fiscalização (CEGAT).

O sistema de SIAT implantado na SEFAZ possibilita a utilização de recursos eletrônicos na execução de processos administrativos de acordo com a Portaria nº 351/16. Ressalta-se que os processos amparados pelo SIAT são diversos e incluem: processo eletrônico, inscrição, pagamento, emissão de certidões, validação de certidões de ofícios e de liberações, nota legal etc.

Dentro do site da instituição o gerenciamento se deu de forma mais ampla, contando quando possível, com ações realizadas em vídeo conferência, sendo essas e vários outros serviços, ofertados em apenas um “click” pelo endereço eletrônico do portal de acesso da Secretária da Fazenda.

3 METODOLOGIA

A Metodologia científica, de acordo com Gerhardt e Souza (2009), é uma pesquisa sistemática sobre os métodos utilizados em suas ciências e sua relação com teorias científicas,

caracterizadas por Fonseca (2002 *apud* GERHARDT; SOUZA, 2009), é o estudo da organização, que pode ser encontrado para realizar uma pesquisa. Considerando isso, é necessário usar o método apropriado para que a compreensão dos elementos referentes à temática a ser pesquisada. Para a apropriação teórica e prática desta pesquisa utilizar-se-á abordagem qualitativa, considerando a concepção de estudo qualitativo a partir de sua historicidade (GUNHTHER, 2006), faz-se necessário uma revisão da literatura acerca dos estudos sobre o mercado de trabalho e a situação de pandemia, eixos estruturantes que se construíram nesse momento. Dessa maneira o método dialético pode oferecer “[...] as bases para uma interpretação dinâmica e totalizante da realidade, já que estabelece que os fatos sociais não podem ser entendidos quando considerados isoladamente, abstraídos de suas influências políticas, econômicas, culturais etc.” (GIL, 2014, p. 14).

Por meio do método dialético, poder-se-á construir as bases lógicas da pesquisa, por meio de procedimentos, também lógicos, que o pesquisador seguirá para que possa “[...] decidir acerca do alcance de sua investigação, das regras de explicação dos fatos e da validade de suas generalizações”. (GIL, 2014, p. 9). O conceito de método dialético é bem antigo. O filósofo Platão o utilizou como a arte do diálogo. Porém a concepção moderna de dialética segue a fundamentação hegeliana. Nesse sentido, conforme Gil (2008, p. 32), “[...] a lógica e a história da humanidade seguem uma trajetória dialética, nas quais as contradições se transcendem, mas dão origem a novas contradições que passam a requerer solução”. O método dialético pode ser então entendido em três princípios:

A unidade dos opostos. Todos os objetos e fenômenos apresentam aspectos contraditórios, que são organicamente unidos e constituem a indissolúvel unidade dos opostos. Os opostos não se apresentam simplesmente lado a lado, mas num estado constante de luta entre si. A luta dos opostos constitui a fonte do desenvolvimento da realidade. b) Quantidade e qualidade. Quantidade e qualidade são características imanentes a todos os objetos e 16 fenômenos e estão inter-relacionados. No processo de desenvolvimento, as mudanças quantitativas graduais geram mudanças qualitativas e essa transformação opera-se por saltos. c) Negação da negação. A mudança nega o que é mudado e o resultado, por sua vez, é negado, mas esta segunda negação conduz a um desenvolvimento e não a um retorno ao que era antes. (GIL, 2008, p. 14).

A dialética fornece as bases para uma interpretação dinâmica da própria realidade, uma vez que estabelece que os fatos sociais não podem apresentar interpretação isoladamente, uma vez que sofrem influências políticas, econômicas, culturais etc. em uma outra ótica, a dialética acaba por privilegiar as mudanças qualitativas, de forma antagônica, natural também, a qualquer modo de pensar em que a ordem quantitativa se torne norma. Dessa forma, as pesquisas fundamentadas no método dialético distinguem-se das pesquisas desenvolvidas segundo a ótica positivista, que enfatiza os procedimentos quantitativos. Para coleta de dados utilizar-se-á como técnica o questionário fechado como suporte teórico a pesquisa bibliográfica a partir de artigos científicos, livros, sites, dentre outros materiais que possam embasar teórico metodologicamente a pesquisa em pauta.

3.1 Caracterização da pesquisa

Quanto ao objetivo ou finalidade, trata-se de um estudo exploratório. O objetivo dessas investigações é aumentar o conhecimento sobre um problema para explicá-lo ou formulá-lo. A base foi um levantamento bibliográfico desenvolvido com base em material já elaborado, que consiste principalmente em livros e artigos científicos (GIL, 2002).

Quanto às ferramentas, trata-se de um estudo de caso, que segundo Severino (2007) pode ser entendido como uma análise de um caso específico que ele considera representativo

de um conjunto de casos semelhantes e que ele tornou significativamente representativo. A abordagem deste trabalho é qualitativa e quantitativa, que Diehl e Souza (2004) caracteriza da seguinte forma:

Uso da quantificação tanto na coleta quanto no tratamento das informações por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples, como percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc., com o objetivo de garantir resultados e evitar distorções de análise e de interpretação, possibilitando uma margem de segurança maior quanto às inferências (DIEHL E SOUZA, 2004, p. 35).

Possui uma escala de resposta Likert, que é uma escala psicométrica desenvolvida em questionários para especificar o grau de atendimento de uma reivindicação. As perguntas foram extraídas das principais escalas sobre o assunto, adaptando-as às realidades dos dois estudos. O formulário foi criado por meio da plataforma Google Forms e o link foi disponibilizado por meio de e-mail da instituição dos servidores da SEFAZ e via Whatsapp para melhor acessibilidade e agilidade na obtenção das respostas. A duração da coleta foi de 4 dias, de 25 a 29 de novembro de 2022. Contabilizando 18 respostas no total.

3.2 Ambiente de pesquisa

A Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ), é a responsável por auxiliar, de forma direta ou indireta, o governador do Estado, especificamente nas questões referentes a formulação das políticas econômico-tributárias. Por isso, está secretaria presta diversos serviços à comunidade em geral, atendendo pessoas físicas e jurídicas, sendo responsável por dirigir as atividades de fiscalização, arrecadação, recolhimento e controle dos tributos e outras rendas Estaduais.

A SEFAZ é a responsável por administrar a inscrição estadual das empresas, realizando também, campanhas de transparência, visando divulgar a forma como os impostos estão sendo gastos pelo governo estadual. O órgão também emprega milhares de servidores públicos, entre eles, Auditores, Agentes Administrativos e cargos comissionados com excelentes salários e um bom plano de carreiras, contribuindo também, para a movimentação da economia do Estado.

Outro serviço muito importante que a SEFAZ presta a comunidade está relacionado com administração e consulta das Notas Fiscais, que atualmente, podem ser verificadas de forma online. Além disso, o órgão também arrecada taxas específicas do Estado do Maranhão. Os principais impostos que a SEFAZ recolhe são, o ICMS (Imposto sobre a Circulação de Mercadorias e Serviços), ITCMD (Imposto sobre Transmissão de Causa Mortis e Doação) e o IPVA (Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores).

Através dos atendimentos nas diversas agências da Secretaria de Estado da Fazenda espalhadas pelo Maranhão, milhares de contribuintes podem acessar informações a respeito do pagamento dos seus tributos estaduais, podendo também, emitir certidões, imprimir guias de pagamento, consultar os gastos do Estado, consultar Notas Fiscais Eletrônicas etc. Por isso, este órgão é imprescindível para a comunidade, tendo em vista que além de prestar serviços relacionados a tributação, ele é o responsável por apresentar os gastos públicos do Estado, contribuindo para a transparência.

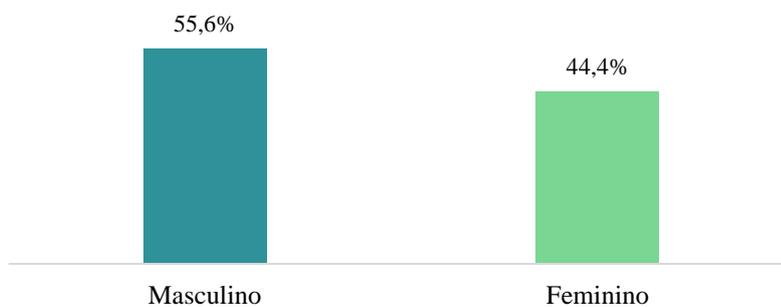
4 RESULTADOS

Como ponto de partida desta pesquisa, foram utilizados processos metodológicos que garantam a uma confiabilidade diante das informações colhidas. Uma forma de obter tais informações se deu de forma anônima dos entrevistados resguardando certos campos subjetivos. Dessa forma as respostas apresentadas guardam um teor universal, de forma

individual representada em ordem alfabética como ponto característico de cada usuário. A primeira seção caracteriza-se pela identificação do respondente, a segunda sobre o período de trabalho remoto na Sefaz, a terceira trata da percepção do usuário. Como ponto inicial as perguntas da primeira seção foram correspondentes ao sexo, idade, cargo, setor e tempo de serviço que foram abordados.

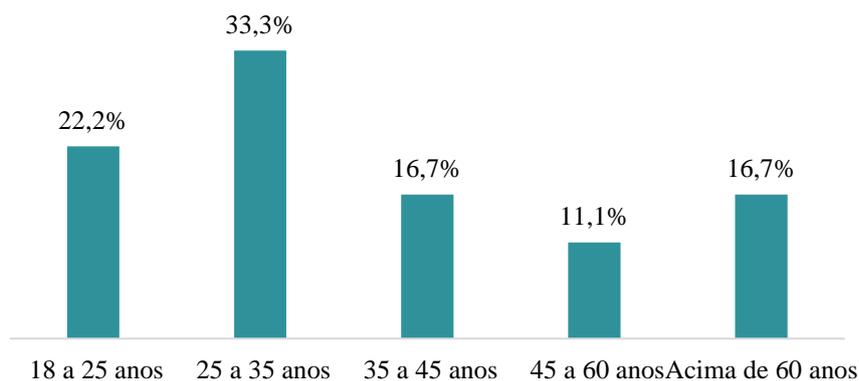
Como forma de obtenção, teve-se um valor quantitativo de 18 pessoas que estão divididas em 4 setores e de vários níveis hierárquicos da secretaria da fazenda. Na primeira questão sobre gênero dos respondentes obteve-se 55,6% masculino e 44,4% feminino. A faixa com maior representatividade foi (33,3%) entre 25 a 35 anos formando um quadro de funcionários de jovens e adultos de idade média. Em seguida em ordem crescente de faixa etária estão entre 18 a 25 anos a composição é de 22,2%, entre 35 e 45 anos foi de 16,7%, entre 45 e 60 anos 11,1%, e acima de 60 anos uma representação de 16,7%. Dentro do campo metodológico observou-se que as pessoas mais jovens, estas envolvidas em tecnologias digitais conseguiram responder a forma de *google forms*.

Gráfico 1-Gênero



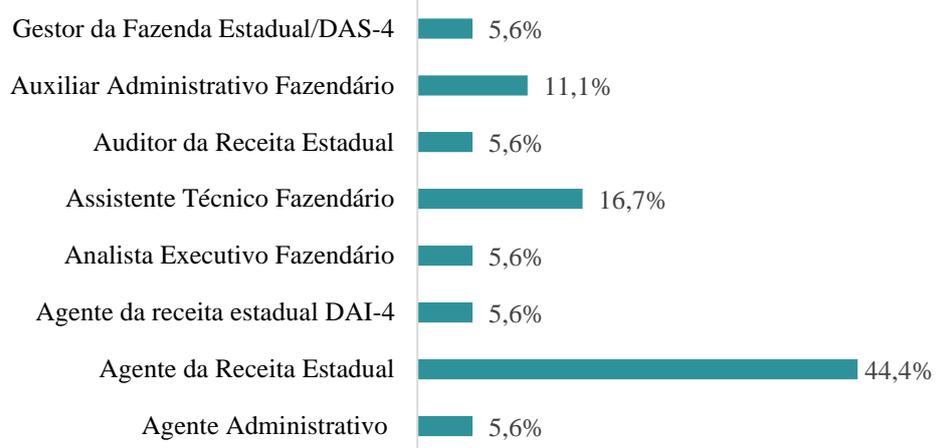
Fonte: Autor (2022). Dados da pesquisa.

Gráfico 2 – Idade



Fonte: Autor (2022). Dados da pesquisa.

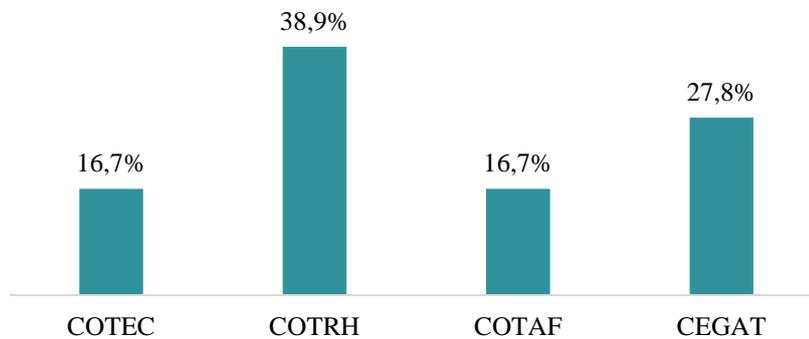
Gráfico 3 Cargos dos respondentes.



Fonte: Autor (2022). Dados da pesquisa.

De acordo com o gráfico, conclui-se que a pesquisa abarcou os principais cargos existentes na Secretaria da Fazenda. Nestes eixos nota-se a composição de Agentes da Receita (44,4%); Assistentes Técnicos Fazendários (16,7%); Auxiliares Administrativos Fazendários (11,1%); Analista Executivo Fazendário, Auditor da Receita Estadual, Agente Administrativo, Agente da Receita Estadual da DI4 e Gestor da Fazenda Estadual/DAS-4 (5,6%). Assim o gráfico 3 mostra o resumo do que foi informado na pergunta sobre o setor.

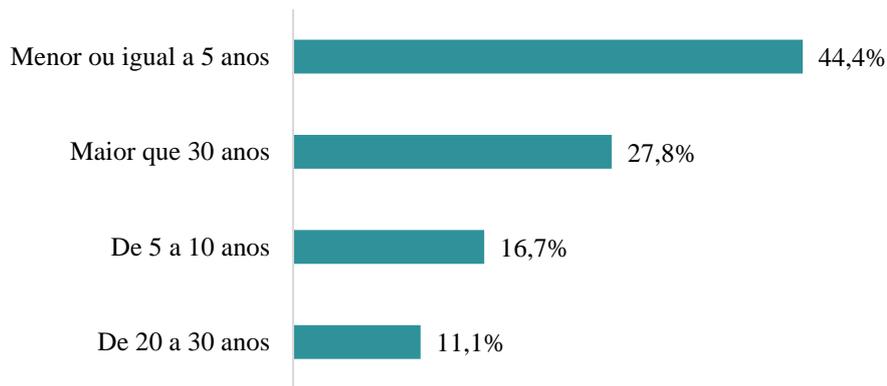
Gráfico 4 – Setor pertencente



Fonte: Autor (2022). Dados da pesquisa.

Quando se perguntou acerca do setor ao qual pertence, a maioria teve representação de 38,9% no setor COTRH, 27,8% no setor CEGAT, o COTEC e COTAF representaram cerca de 16,7% cada um.

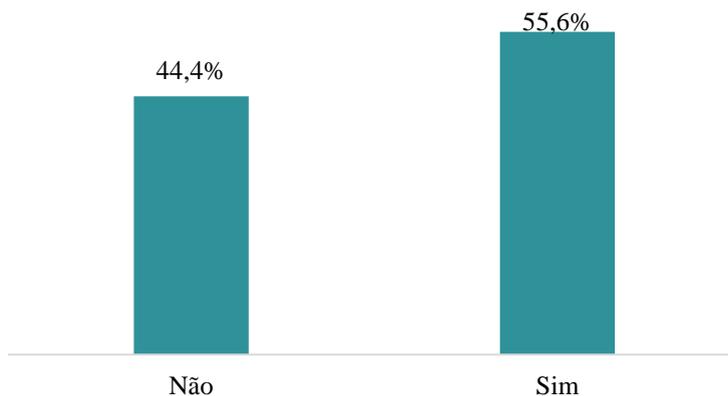
Gráfico 5 – Tempo de serviço



Fonte: Autor (2022). Dados da pesquisa.

Quanto a pergunta referente ao tempo de serviço, obteve-se que 44,4% estão lotados com tempo de trabalho menor ou igual a 5 anos, 27,8% estão a mais que 30 anos na secretaria, 16,7% entre 5 a 10 anos e 11,1% de 20 a 30 anos. Nesse ponto verifica-se que o maior número de agentes está em início de carreira em consideração aos demais.

Gráfico 6 – Ficou afastado das atividades laborais

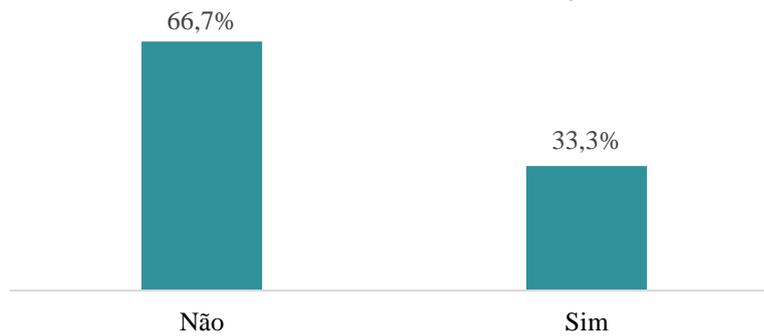


Fonte: Autor (2022). Dados da pesquisa.

Quando perguntados sobre o afastamento do trabalho no período pandêmico obteve-se que 55,6% foi afastado de suas atividades e 44,4% não.

Como primeira pergunta aberta, o questionário tinha o seguinte questionamento: Como foi o processo feito pela Sefaz para que continuasse seus trabalhos? Como informação qualitativa obteve-se as seguintes citações: *Home office, Rodízio de funcionários mais novos e trabalho, remoto para Telegram, Escala de trabalho, os idosos foram afastados pelo governo., Trabalho remoto home office, Escala e home office, Escala, continuei trabalhando normalmente, Regime de escala, Instruções para home office, Afastamento, trabalhamos por escala, uma semana remotamente outra presencial, Trabalho home office e escala de revezamento.*

Gráfico 7 – Processo de alteração da rotina de trabalho.



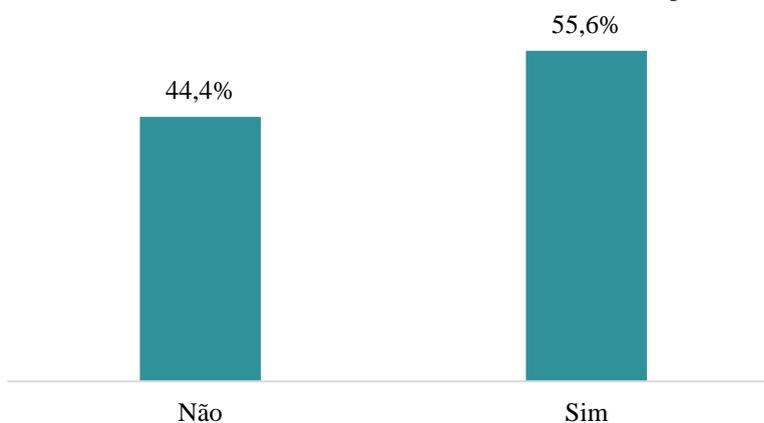
Fonte: Autor (2022). Dados da pesquisa.

Quando questionados sobre o processo de alteração na rotina de trabalho dos funcionários, obteve-se que 66,7% disseram que não houve alterações na rotina e 33,3% afirmaram que houve essa alteração. Isso demonstra uma adaptabilidade significativa com relação ao meio de produção e seus resultados.

Como segunda pergunta aberta, o questionário tinha o seguinte questionamento: Caso houvesse, como foi essa alteração na rotina? Como informação qualitativa obteve-se as seguintes citações: *Flexibilizou o horário e a produtividade; alteração no horário de trabalho; alterou minha rotina de trabalho semanal; Falta de locomoção trabalhar em casa; utilizamos trabalho home office; trabalhamos remotamente no pico da pandemia.* Temos nesse sentido uma acomodação e flexibilidade bem diversificada que de certa forma não alterou os resultados e a qualidade de trabalho.

Como terceira pergunta aberta, o questionário tinha o seguinte questionamento: Como foi que você se sentiu com essa mudança? Como informação qualitativa obteve-se as seguintes citações: *Me senti mais segura em relação a pandemia. Foi desafiador pois foi a primeira vez que isso aconteceu. Bem grande desafio, mas ao mesmo tempo mais seguro com as medidas de enfrentamento da pandemia. Abalado com tudo vivenciado. Apto as mudanças. Não houve mudança no meu caso. Fazendo parte de um novo processo de trabalho. Foi algo novo que nos deixou cheio de incertezas. Inquieto.* Nesse sentido percebe-se que a dicotomia em relação a divisão laboral se deu de forma consciente e adaptável.

Gráfico 8 – Uso de ferramentas de teletrabalho para a atividade laboral

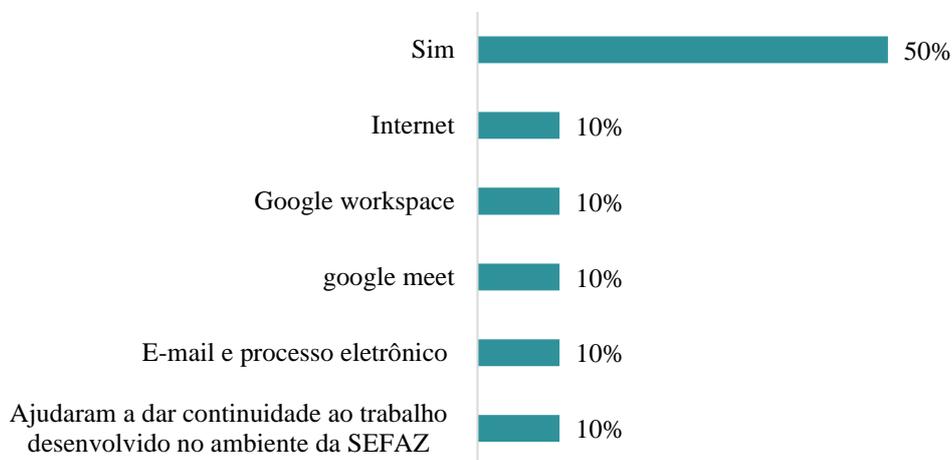


Fonte: Autor (2022). Dados da pesquisa.

Quando questionados sobre o uso de ferramentas de teletrabalho para atividade laboral, 55,6% fizeram uso dessas ferramentas e 44,4% não fizeram. Isso demonstra que o

uso das tecnologias da informação foi importante para a execução das atividades da maioria dos funcionários.

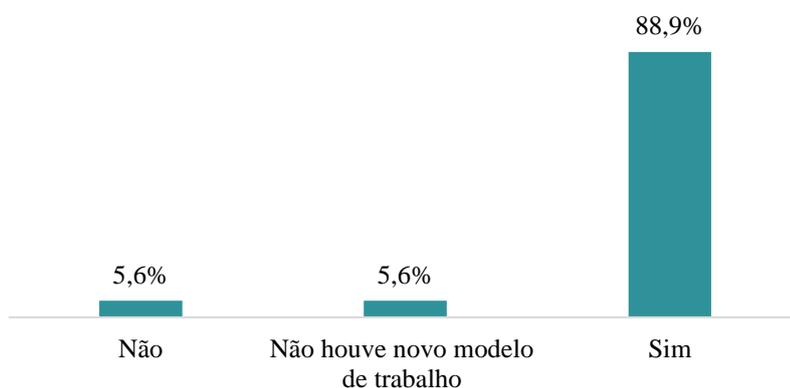
Gráfico 9 – Ferramentas utilizadas



Fonte: Autor (2022). Dados da pesquisa.

Quando questionados sobre *como se deu o funcionamento dessas ferramentas em relação a vida diária laboral* demonstrou-se que cerca de 10% utilizaram ferramentas como a internet, o *google workspace*, o *google meet*, email eletrônico e que estas ajudaram a dar continuidade às tarefas da SEFAZ. Além disso um quantitativo significativo de 50% respondeu que utilizaram essa ferramenta, mas que não mencionaram qual, ficando um gargalo nesse quesito. Isso deixa claro que há presença de uma intimidade na autonomia no que diz respeito ao uso das ferramentas diversas de tecnologias.

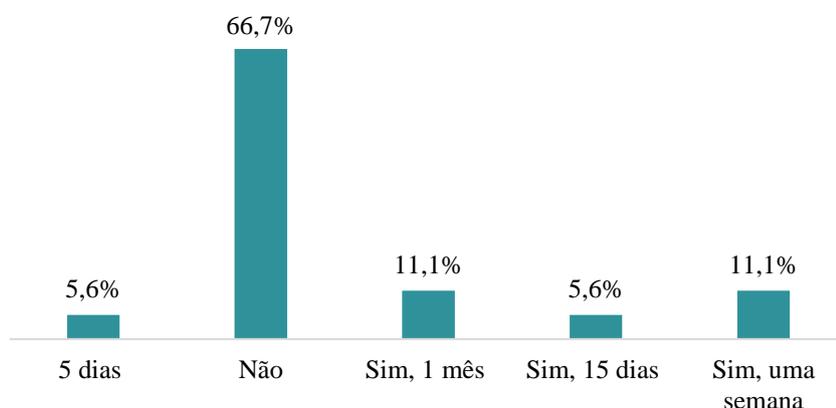
Gráfico 10 – Apoio da organização para adequação ao novo modelo de trabalho



Fonte: Autor (2022). Dados da pesquisa.

Quando questionados sobre a *apoio da organização desse novo modelo de trabalho*, ficou claro que 88,9% dos respondentes tiveram algum tipo de apoio para a readequação ao novo modelo de execução das atividade e cerca de 5,6% afirma que não houve nenhum tipo de apoio, além de um respondente, em sua concepção, não observou que houve um novo modelo de trabalho.

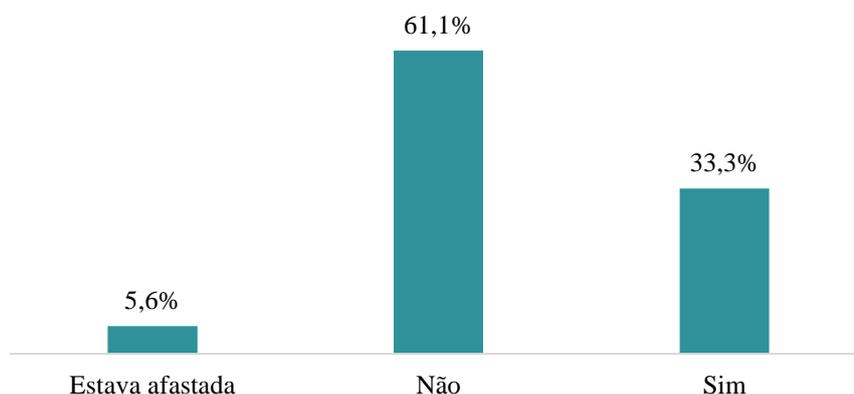
Gráfico 11- Recebeu algum tipo de treinamento e período



Fonte: Autor (2022). Dados da pesquisa

Quando questionados *se passaram por algum tipo de treinamento e quanto tempo durou* observou-se que cerca de 66,7% não tiveram algum tipo de treinamento, 11,1% disseram que houve entre uma semana ou um mês de treinamento, e que para 5,6% houve entre cinco dias ou 15 dias de treinamento. Desta forma percebe-se um antagonismo desta informação, não ficando claro este fato. Ao olhar a base de dados das respostas, ficou claro que daqueles que responderam não, são de todos os setores já mencionados, ou seja, há um conflito de informações.

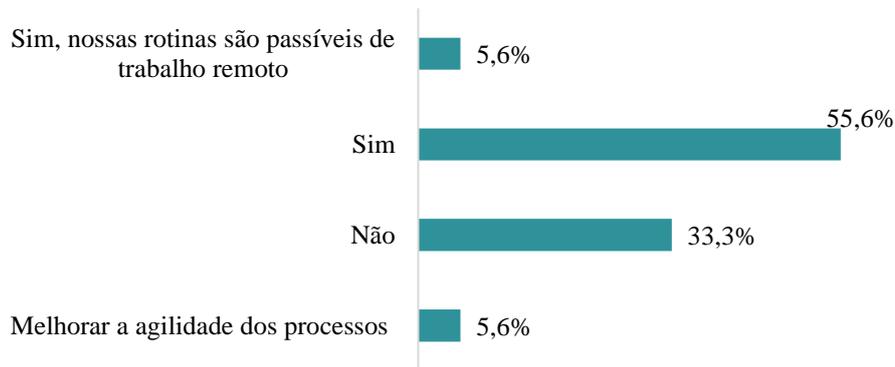
Gráfico 12-Houve pesquisa de satisfação em relação ao novo modelo de trabalho



Fonte: Autor (2022). Dados da pesquisa

Quando questionados sobre *a satisfação por parte da administração e sobre a adaptação dos servidores ao novo modo de trabalho adotado*, 61,1% disseram que não houve algum tipo de feedback por parte da administração acerca das mudanças realizadas, 33,3% responderam que houve esse levantamento de satisfação e 5,6% afastada de suas atividades, não podendo responder positivamente ou negativamente.

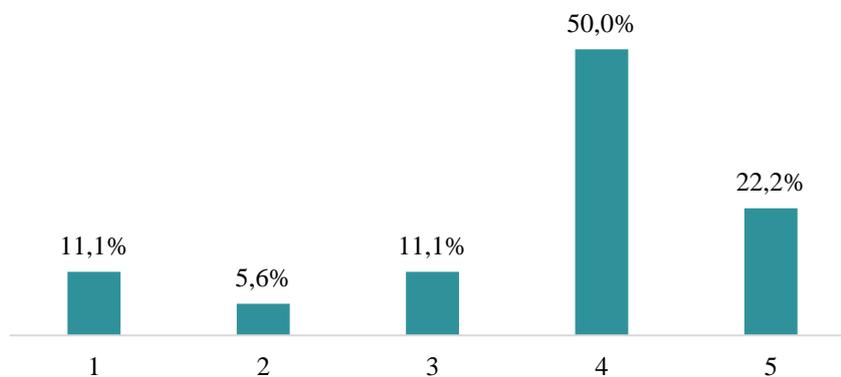
Gráfico 13 – Melhora ou mudança no processo adotado



Fonte: Autor (2022). Dados da pesquisa

Quando questionados *sobre a melhora ou mudança no processo adotado pela organização* 55,6% respondeu que sentiu uma melhoria nos processos adotados pela organização, 33,3% disse que não sentiu essa mudança, e 5,6% respondeu positivamente detalhando a agilidade nos processos e que as atividades que exercia eram passíveis de ter se adotado o trabalho remoto.

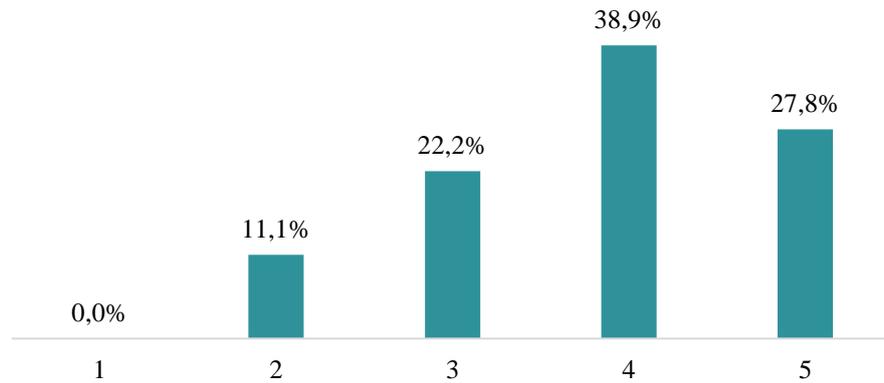
Gráfico 14 – Mudanças adotadas alteraram a produtividade



Fonte: Autor (2022). Dados da pesquisa

Na questão *as mudanças adotadas por sua organização alteram a sua produtividade no trabalho*. Dessa forma apresentou 11,1% na escala 1, 5,6% na escala 2, 11,1% na escala 3, 50% na escala 4 e 22,2% na escala 5. Diante disso percebe-se que as mudanças foram sim significativas no mundo do trabalho.

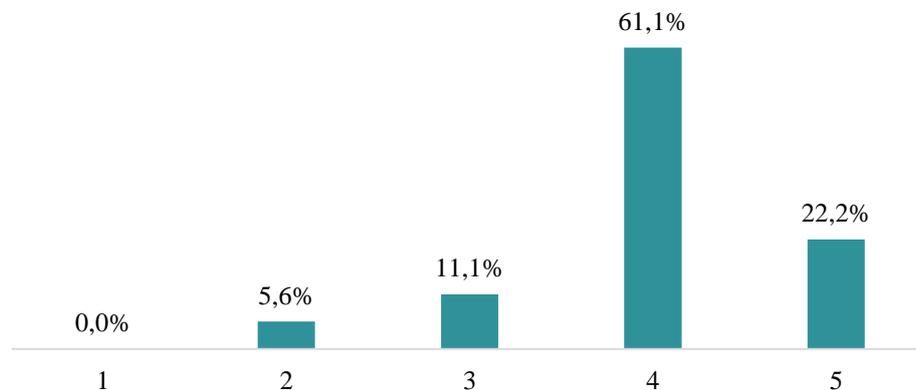
Gráfico 15 - Percepção do usuário quanto a prestação dos serviços



Fonte: Autor (2022). Dados da pesquisa

Na questão *essa forma melhorou ou piorou a prestação de serviços aos usuários durante a pandemia*. Dessa forma apresentou 11,1% na escala 2, 22,2% na escala 3, 38,9% na escala 4, 27,8% na escala 5.

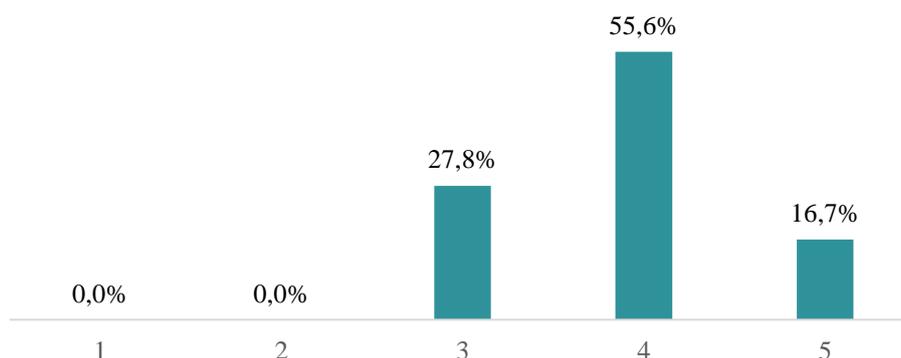
Gráfico 16 – Nível de Satisfação



Fonte: Autor (2022). Dados da pesquisa

Na questão *qual o seu nível de satisfação com o modelo de trabalho adotado pela Sefaz?* Nesse ponto as respostas seguem 5,6% na escala 2, 11,1% na escala 3, 61,1% na escala 4 e 22,2% na escala 5. Dessa forma nota-se que o nível de satisfação foi positivo e gerador diante das condições de trabalho.

Gráfico 17 – Grau de apoio



Fonte: Autor (2022). Dados da pesquisa

Na questão *qual o grau no nível de apoio fornecido pelo seu órgão durante esse período?* Nesse sentido as respostas foram 27,8% na escala 3, 55,6% na escala 4 e 16,7% na escala 5. Nota-se que houve uma satisfação em relação aos funcionários uma vez que receberam sim um apoio durante o período pandêmico.

5 DISCUSSÕES

Na primeira seção de perguntas foi abordado identificação do respondente, a segunda sobre o período de trabalho remoto na Sefaz, a terceira trata da percepção do usuário. Como primeiro ponto analítico percebe-se que o espaço em questão no caso a Secretaria de Estado da fazenda do Maranhão possui certa prevalência do gênero masculino na ocupação de setores como os de recursos humanos e da área fiscal. Nessa mesma linha de identificação temos o fator cronológico dos funcionários, sendo estes com faixa etária jovem 25 a 35 correspondendo a 33,3%, entre 18 a 25 anos 22,2% e acima de 60 anos 16,7%. Percebe-se então que os indivíduos em sua maioria atuam de maneira eficiente com o uso das tecnologias contemporâneas, familiarizados, uma vez que são ferramentas que estão dentro do marco de sua faixa etária.

Ainda neste primeiro ponto, caracterizou-se o cargo dos respondentes/colaboradores, sendo que o cargo de maior predominância foi o de agente da receita estadual, 44,4%, sendo este cargo necessário o uso de tecnologias, as mesmas vitais dentro das atividades deste funcionário. Logo em seguida o assistente técnico fazendário que teve uma representação de 16,7%, servidor que também precisa do uso de ferramentas tecnológicas para sua função. Os cargos que apresentaram o uso das tecnologias, subjetivamente, foram facilitados por apresentarem larga experiência em seus respectivos setores, dessa forma as aplicabilidades funcionais já eram de conhecimento da maioria dos funcionários, isso também tem valor significativo na execução de suas tarefas, mesmo diante do trabalho remoto, pois este último contou apenas com ajustes técnicos.

Na segunda seção a abordagem foi sobre o período remoto, onde houve um número expressivo de afastamento, uma quantidade de 55,6%, fazendo com que os colaboradores se adequassem ao uso das tecnologias da informação em suas residências para que continuassem desempenhando seus trabalhos. Essas ferramentas foram eficientes e satisfatória durante esse período, havendo o uso de várias TICs em formato de softwares e aplicativos (*telegram*, e-mail, *google meet*, *google workspace* etc.), adequando esta nova rotina ao seu dia-a-dia. Porém observou-se que não houve um treinamento ou até um conflito de informações acerca dos treinamentos oferecidos pela instituição pública assim que o trabalho remoto foi anunciado em decorrência da pandemia.

Na terceira e última seção a abordagem se deu sobre a satisfação dos servidores durante a pandemia e o trabalho remoto e uso das TICs, notadamente os mesmos conseguiram se desenvolver nesse novo formato. Para Negroponte (2002, p.24), “a vida digital cria o potencial para que um novo conteúdo (trabalho) venha a ter origem a partir de uma combinação inteiramente nova de fontes”. Dessa forma o trabalho apresentou novas roupagens, mas conservou sua essência dentro *corpus* em questão.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente estudo pôde-se constatar a necessidade do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação para o desenvolvimento social, em especial no sentido laboral, onde o mercado de trabalho progressivamente caminha para um longo processo de desenvolvimento tecnológico a partir do uso cada vez mais eficiente e eficaz de ferramentas mais modernas.

Tendo como plano de fundo global o surgimento e desenvolvimento da sociedade da informação, o trabalho apresenta uma análise sobre o comportamento dos colaboradores da Secretaria de Estado da Fazenda do Maranhão, ou seja, dentro da administração pública e sua ligação com as tecnologias de informação e comunicação. De modo geral, o que se observa é que a administração pública vem passando por um período de várias transformações e mudanças, sendo que a maioria das transformações tem sido sustentada por um investimento cada vez maior em tecnologias de informação e comunicação.

No presente trabalho pode-se constatar que o uso das tecnologias se fez de maneira significativa diante das novas necessidades sociais, onde os colaboradores tiveram que se adequar a um novo cenário pandêmico, ajustando seu modo de trabalho, muitas vezes de maneira remota. Essa nova forma de trabalho não sofreu tantos abalos graças ao uso das tecnologias da informação e comunicação, uma vez que foram ferramentas que atenuaram e atenuam o mercado de trabalho diante das condições sanitárias provocadas pela covid-19.

Em campo específico dentro da Secretaria da Fazenda a adaptação se deu de maneira eficiente, pois os colaboradores dentro dessa instituição pública já estão familiarizados com tais ferramentas, esse conhecimento foi significativo para o progresso das atividades voltadas para os setores em análises. Isso também é reflexo do mercado que está em constante transformação, principalmente no campo tecnológico.

Ainda que o estudo em questão traga um caráter positivo, algumas ressalvas precisam ser apresentadas, na medida que a tendência é a implementação dessa forma de trabalho se desenvolva e tome maiores espaços dentro da sociedade.

Assim, espera-se gradualmente o desenvolvimento das tecnologias, de maneira mais acessíveis e plurais, e que as mesmas possam trazer maior comodidade e funcionalidade no campo do trabalho de forma latente, aprimorando serviços públicos, fazendo com que o país possa atingir níveis positivos de desenvolvimento humano, e se consolidando a um modo de construção e ressignificação quando necessário, tendo por consequência uma visão mais apurada de uma sociedade mais sólida, mais democrática e acima de tudo mais igualitária.

REFERÊNCIAS

ALVES, G. **Trabalho e Subjetividade**: o espírito do Toyotismo na era do capitalismo manipulatório. São Paulo: Boitempo. 2011.

ANDERSON, P. **Balço do Neoliberalismo**. In E. Sader & P. Gentili (Orgs.), Pós-Neoliberalismo: as políticas sociais e o Estado Democrático (pp. 9-23). Rio de Janeiro: Paz e Terra. 1995.

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**. São Paulo: Boitempo.2000.

BRAGA, R. **A Rebelião do Precariado**: trabalho e neoliberalismo no sul global. São Paulo: Boitempo.2017.

BATISTA, A., Antunes, B., Faveret, G., Peres, I., Marchesi, J., Cunha, J., Dantas, L. et al. (2020). **Análise socioeconômica da taxa de letalidade da Covid-19 no Brasil- nota técnica** 11. Núcleo de Operações e Inteligência em Saúde, 11. Disponível em: < <https://sites.google.com/view/nois-pucrio/publicações?authuser=0> >. Acesso em 13.09.2022.

CONHECIMENTO, Portal do.moodlecursos.sefaz.ma.gov.br.2022. disponível em: <http://cursos.sefaz.ma.gov.br/moodlecursos/>. Acesso em: 30.10.22.

DARDOT, P.; LAVAL, C. **A Nova Razão do Mundo**: ensaio sobre a sociedade neoliberal. São Paulo: Boitempo. 2016.

DIEHL, C. A.; SOUZA, M. A. **Um estudo sobre as publicações acerca do Custeio Baseado em Atividades (ABC) no Congresso Brasileiro de Custos**: de 1997 a 2006. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 14., 2007, João Pessoa. Anais..., João Pessoa: ABC, 2004.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GERHARDT, Tatiana Engel; SOUZA, Aline Côrreia de. **Aspectos teóricos e conceituais**. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolf (Org.). Métodos de pesquisa. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GÜNTHER, Hartmut. **Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa**: esta é a questão? Psicologia: Teoria e Pesquisa. Disponível em: < <https://doi.org/10.1590/S0102-37722006000200010> >. Acesso em: 19 out. 2022.

IBGE- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo demográfico**: resultados preliminares. São Paulo.2020. Disponível em:< <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/27946-divulgacao-semanal-pnadcovid1.html?=&t=destaques> >. Acesso em 12.09.2022

LEITE, Leonardo Queiroz. **História da Reforma Gerencial do Estado de 1995**.Tese de Doutorado em Administração Pública e Governo -Escola de Administração de Empresas de São Paulo -Fundação Getúlio Vargas, 2020.

NEGROPONTE, **A vida digital**. São Paulo: Companhia das Ltras, p.24,2002.

SEBRAE. **Pequenos negócios em número. Institucional**. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/sebraeaz/pequenos-negocios-em-numeros,12e8794363447510VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 15.09.2022.

SEFAZ, Sistemas1. Sefaz.ma.gov.br,2020 Disponível em: <
<https://sistemas1.sefaz.ma.gov.br/portalsefaz/jsp/pagina/pagina.jsf?codigo=4282> >. Acesso
em: 30.10.2022.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Cortez, 2007.

SOUZA, V. L. T. **Educação, valores e formação de professores: contribuições da psicologia escolar**. In C. M. Marinho-Araújo (Org.), *Psicologia escolar: novos cenários e contextos de pesquisa, prática e formação*. Campinas, SP: Alínea.2009.

ZANELLI, J. C. et al. **Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

WISTON-SALEM, A. C. (2020). **Coronavírus: por que a população negra é desproporcionalmente afetada nos EUA?** BBC News Brasil. Disponível em: <
<https://www.bbc.com/portuguese/internacional-52267566> >. Acesso em 12.09.2022.

APÊNDICE I – QUESTIONÁRIO APLICADO

Caracterização do respondente

1 Selecione o gênero que você se identifica:

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não responder
- Outro

2 Idade:

- Entre 18 a 25 anos
- Entre 25 a 35 anos
- Entre 35 a 45 anos
- Entre 45 a 60 anos
- Acima de 60 anos

3 Qual seu cargo na SEFAZ:

- Auditor da Receita Estadual
- Agente da Receita Estadual
- Analista Executivo Fazendário
- Assistente Técnico Fazendário
- Auxiliar Administrativo Fazendário
- Outros _____

4 Em qual setor você trabalha?

- COTEC
- COTRH
- COTAF
- CEGAT

5 Você tem quanto tempo de serviço público na SEFAZ?

- Menor ou igual a 5 anos
- De 5 a 10 anos
- De 10 a 20 anos
- De 20 a 30 anos
- Maior que 30 anos

Sobre o Período de Trabalho Remoto na SEFAZ

6 Você ficou afastado (a) das suas atividades laborais durante o período de pandemia?

- Sim
- Não

7 Como foi o processo feito pela SEFAZ para que continuassem seus trabalhos?

8 Esse processo alterou sua rotina de trabalho?

- Sim

Não

9 Caso sim, como foi essa alteração na rotina?

10 Como foi que você se sentiu com essa mudança?

11 Você utilizou alguma ferramenta de teletrabalho para auxiliar nas suas atividades laborais?

Sim

Não

12 Se sim, essas ferramentas ajudaram você a desenvolver suas tarefas diárias?

13 Você teve apoio da sua organização para se adequar a esse novo modelo de trabalho?

14 Houve treinamentos? Se sim, quanto tempo durou?

15 Houve pesquisa de satisfação por parte da Administração de sua organização para saber se os servidores se adaptaram ao novo modo de trabalho adotado?

16 Você acha que poderia ser melhorado ou mudado algum fator durante esse processo adotado por sua organização?

Percepção do usuário

17 De 1 a 5, as mudanças adotadas por sua organização alteraram a sua produtividade no trabalho?

1 2 3 4 5

18 De 1 a 5, essa forma de trabalho melhorou ou piorou a prestação de serviços aos usuários durante a pandemia?

1 2 3 4 5

19 De 1 a 5, qual seu nível de satisfação com o modelo de trabalho adotado pela SEFAZ?

1 2 3 4 5

20 De 1 a 5, em sua opinião, qual o grau do nível de apoio fornecido pelo seu órgão durante esse período?

1 2 3 4 5