



Campus Santana do Livramento  
Tecnologia em Gestão Pública  
Trabalho de Conclusão de Curso

**IMPACTO DA COVID-19 NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**  
Mudanças advindas da pandemia no INSS de Santana do Livramento.

**IMPACT OF COVID-19 ON PUBLIC ADMINISTRATION**  
Changes arising from the pandemic at the INSS of Santana do Livramento.

Autora: Vanessa Luciani Rodrigues  
Orientador: Luiz Edgar Araujo Lima

**RESUMO**

O presente estudo teve como objetivo descrever as modificações que estão ocorrendo no trabalho dos integrantes do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) de Santana do Livramento, para fazer frente à situação de pandemia causada pela COVID-19. Trata-se de uma pesquisa exploratória, logo após uma pesquisa descritiva, o método da pesquisa foi o qualitativo. Os dados foram coletados pelo google formulários, tendo como sujeitos da pesquisa os servidores do INSS. O embasamento teórico deste estudo está dividido em quatro partes, sendo elas: O perfil dos integrantes do INSS; Fatores Motivacionais e de Satisfação no trabalho durante a pandemia; Qualidade de vida no trabalho e Modificações no trabalho durante a pandemia. Quanto aos principais resultados mostram que os Servidores Públicos estão seguindo todos os protocolos de proteção contra o coronavírus e muitos estão se adaptando às mudanças nos tipos de trabalho à distância, contribuindo para a consolidação do trabalho remoto. Uma parte dos servidores já exercia o trabalho de forma semipresencial e teletrabalho antes do surgimento do coronavírus, como um projeto-piloto das agências. Os trabalhos à distância se mostraram eficazes, porém o trabalho presencial é extremamente necessário, desde que esteja dentro dos protocolos de segurança da agência com número reduzido de funcionários e com controle do fluxo do público.

**Palavras Chave:** Mudanças no trabalho; Servidores; Cidadãos.

## ABSTRACT

The present study had as objective described as modifications that are occurring in the work of the members of the National Institute of Social Security (INSS) of Santana do Livramento, to face the pandemic situation caused by COVID-19. It is an exploratory research, right after a descriptive research, the research method was qualitative. The data were collected by google forms, with the INSS servers as subjects of the research. The theoretical basis of this study is divided into four parts, which are: The profile of INSS members; Motivational and job satisfaction factors during a pandemic; Quality of life at work and Changes in work during a pandemic. As for the main results shown that Public Servants are following all protocols for protection against coronavirus and many are adapting to changes in the types of remote work, contributing to a consolidation of remote work. A part of the servers already performed the work in a semi-presential and teleworking way before the coronavirus emerged, as a pilot project for the agencies. Remote work if necessary, but face-to-face work is necessary, as long as it is within the security protocols of the agency with a reduced number of personnel and with control of the flow of the public.

**Keywords:** Changes at work; Servers; Citizens.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente estudo buscou compreender a dinâmica de trabalho do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em meio a pandemia, tendo como sujeitos da pesquisa o quadro de servidores. A agência é do tipo C, pertencendo à Gerência Executiva de Uruguaiana, que está subordinada à Superintendência Sul do INSS, que abrange Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul. Também conta com doze funcionários concursados, dois contratados temporariamente, quatro terceirizados e quatro estagiários. A agência está situada em Santana do Livramento, no Rio Grande do Sul, que faz fronteira entre Brasil e Uruguai.

Quanto aos servidores públicos, são regidos de acordo com o Art.5º da Lei nº 10.855, de 1º de Abril de 2004, “que dispõe sobre a reestruturação da Carreira Previdenciária, instituindo a Carreira do Seguro Social, e dá outras providências” (BRASIL, 2004). A organização da carreira previdenciária na esfera pública do INSS é composta por cargos de nível médio, como Técnicos do Seguro Social e também de nível superior formado por Analistas do Seguro Social, e de acordo com Art 1º. Lei nº 10.876, de 2 de Junho de 2004 que institui a “Carreira de Perícia Médica da Previdência Social, constituída pelos cargos efetivos de Perito Médico da Previdência Social.” (BRASIL,2004).

O tema proposto aborda sobre as modificações advindas no contexto da situação de pandemia pela COVID-19 e o impacto no processo de trabalho dos integrantes do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) - agência de Santana do Livramento. Tema este que possibilita verificar em que condições os diferentes processos de trabalho estão sendo realizados pelos seus funcionários para disponibilizar o atendimento ao público da região.

A pesquisa buscou conhecer as atribuições dos trabalhadores do INSS de Santana do Livramento, se estão sendo cumpridas de acordo com as recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS) e determinações do Governo Federal, estas mudanças são necessárias devido às consequências decorrentes da disseminação dos casos de doenças por coronavírus. Nesse sentido, segundo Werneck e Carvalho (2020,p.1) “a pandemia da COVID-

19 pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2) tem se apresentado como um dos maiores desafios sanitários em escala global deste século.”. Estas circunstâncias levaram à adesão de medidas para enfrentamento da doença, a utilização de equipamentos de proteção individual, mudanças na infraestrutura das agências e atividades remotas adotadas como modalidade de trabalho são algumas dessas medidas.

Atualmente as alterações na operacionalização do trabalho são necessárias para a proteção à saúde dos servidores e da população que necessita dos serviços oferecidos pelo INSS, no entanto, as mudanças organizacionais podem afetar a qualidade de vida no trabalho, por dificuldades de adaptação, que pode influenciar no que diz respeito à motivação dos indivíduos, com isso, essa pesquisa também procura entender as dinâmicas propostas para que os servidores se ajustem a esta nova realidade de trabalho e como está sendo realizada a implementação dos serviços oferecidos aos cidadãos em meio a pandemia da COVID-19 de acordo com a legislação em vigor nas agências.

Com as mudanças advindas, como o controle do que é previsto na legislação do INSS, infere-se que tanto os servidores quanto a população que utiliza os serviços desta agência são resistentes a qualquer tipo de mudança, muitos estão acostumados com o atendimento presencial, no entanto, esta situação gerou a necessidade de transformações no modo de como o trabalho será realizado, dessa forma, as alterações elaboradas pela organização que levariam mais alguns anos para serem instituídas de maneira concreta, como, o trabalho remoto dos servidores, foram adotadas com urgência nesse percurso e estão sendo readequadas, uma vez que não tem outra forma de cumprir os objetivos impostos a agência, assim, o afastamento do local de trabalho aliados com as devidas adaptações, eis a questão problema: - Como está ocorrendo as modificações no trabalho dos integrantes do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) de Santana do Livramento, para fazer frente a situação de pandemia causada pela COVID-19? Diante disso, o Objetivo Geral desta pesquisa é a seguinte - Descrever as modificações que estão ocorrendo no trabalho dos integrantes do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) de Santana do Livramento, para fazer frente a situação de pandemia causada pela COVID-19. Quanto aos objetivos específicos: conhecer o perfil dos funcionários do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) de Santana do Livramento; analisar os fatores motivacionais de satisfação dos servidores no contexto da pandemia; verificar o acompanhamento das questões que tangem a qualidade de vida no trabalho e analisar as modificações no trabalho adotadas no contexto da pandemia;

O estudo sobre as modificações advindas no contexto histórico da situação de pandemia pela COVID-19 no processo de trabalho dos integrantes do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) de Santana do Livramento, justifica-se sua relevância, pois não existem estudos sobre o tema, focados na realidade da agência local, ao mesmo tempo as possibilidades e limitações encontradas no estudo contribuirão com a operacionalização da Instrução Normativa Nº 98, de 19 de Dezembro de 2018, que dispõe sobre as regras para implantação do programa de gestão, no regime de teletrabalho, a título de experiência-piloto. (BRASIL,2018), e a Resolução Nº 691, de 25 de Julho de 2019, que institui Centrais de Análise de Benefício e, a título de experiência-piloto, o programa de gestão na modalidade Semipresencial, com dispensa do controle de frequência.(BRASIL,2019)

Justifica-se ainda o estudo, sobre as condições de trabalho remoto atual, que foi instituído pela portaria Nº422 de 31 de Março de 2020, que visa atender as medidas de segurança para enfrentamento dos impactos da COVID-19.(BRASIL, 2020) dentre as quais, o distanciamento social, a preservação da qualidade de vida, saúde, segurança dos servidores do INSS e dos cidadãos. Também poderá ser utilizado na adaptação dos projetos-piloto de

Teletrabalho e Trabalho Semipresencial, excetuando aqueles trabalhos que efetivamente devem ser realizados de forma presencial.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 PERFIL DOS INTEGRANTES DO INSS**

Conhecer o perfil dos integrantes da agência é uma das formas de compreender como cada participante reage às alterações em seus cargos advindas da pandemia por coronavírus. Segundo Pereira (2014 p. 59) “A análise do perfil do cargo é o estudo das atribuições e responsabilidades do cargo e também permite o cruzamento dessas informações com as características, aptidões, habilidades e traços comportamentais.”. A autora ainda fala sobre os fatores mais utilizados para definir o perfil de cada cargo, sendo eles: mental, físico, responsabilidade, ambiente de trabalho e riscos. Os procedimentos necessários para obter essas informações são a utilização de questionários, realização de entrevistas, entre outros.

De acordo com Bergue (2010) o perfil do profissional na esfera pública necessita de alguns traços específicos como, capacidade de aprendizagem contínua; multifuncionalidade e flexibilidade; capacidade de cooperar e trabalhar em equipe. Com isso o autor afirma que:

“Uma das vantagens decorrentes do desenvolvimento da estrutura humana multifuncional é, justamente sua flexibilidade, assim entendida a capacidade de mudar o arranjo de pessoas com vistas ao atendimento de demandas contingenciais, oscilantes ou sazonais, de forma a absorver impactos na organização do trabalho, sem afetar o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos.” (BERGUE, 2010, p. 300).

Com a realização da análise do perfil de cada cargo é possível discernir quais são os aspectos positivos e negativos no trabalho e como está ocorrendo o processo de adaptação dos funcionários em meio à pandemia, assim, descobrir quais são as características predominantes dentro desta organização. De acordo com Morin (2009, p. 13) “Compreender a personalidade dos funcionários ajuda os administradores e conselheiros das organizações a aproveitar as diferenças individuais para facilitar o trabalho em equipe”. Dessa forma torna-se mais fácil o processo de treinamento e aprendizagem dos servidores.

Infere-se que uma das formas de adaptar o perfil, que normalmente vem de um concurso público é o treinamento, que segundo Chiavenato (2010 p.367) “Treinamento é o processo sistemático de alterar o comportamento dos empregados na direção do alcance dos objetivos organizacionais”. Outra forma de repensar a adaptação do perfil ao cargo que o servidor ocupará, ou que está ocorrendo mudanças nas suas atribuições, demandando novos conhecimentos, é a aprendizagem, que de acordo com Hanashiro; Teixeira e Zaccarelli (2008, p.227) “ocorre quando a organização é capaz de alterar seus padrões de desempenho, a fim de antecipar e/ou reagir a mudanças ambientais descartando padrões que não são mais necessários”. Assim, novos padrões são definidos através de erros e acertos quando há esse compartilhamento entre equipes de trabalho e a organização.

Outra abordagem pertinente é a importância do grupo em relação a aquisição de novas competências, assim temos grupos criados para exercerem as funções designadas pelo gestor ou os grupos de natureza afetiva, criados por laços de afinidade. Segundo Morin (2009, p. 304) “o grupo existe porque os indivíduos se percebem como estando em relação uns com os outros, reunidos em torno de um projeto comum que atende ao mesmo tempo seus imperativos individuais e coletivos”. Compreender as características individuais dos

servidores fará com que o trabalho em grupo seja menos desgastante e os fatores motivacionais podem estar presentes, como aborda a unidade a seguir.

## **2.2 FATORES MOTIVACIONAIS E DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO DURANTE A PANDEMIA.**

Ao adaptarmos o conceito de Freitas e col. (2014, p. 91), a motivação organizacional, “tem o intuito compreender os dilemas vivenciados pelos gestores na tentativa de viabilizar a eficácia organizacional, ao mesmo tempo em que lida com os recursos humanos, permitindo que os servidores, contratados e terceirizados alcancem sua satisfação”, observa-se o quanto é preponderante a preocupação com a eficácia organizacional e o atendimento dos objetivos individuais e satisfação no trabalho.

Dentro do setor administrativo público nota-se a dificuldade em motivar, já que o que impulsiona o servidor público é diferente da motivação de um empregado do setor privado. De acordo com Bergue (2010) com a transição do modelo da administração burocrática para a gerencial em algumas áreas da esfera pública percebe-se a ideia de uma nova gestão, especificando como deve ser o novo perfil dos gestores de uma organização pública para alcançar seus objetivos, sempre almejando serviços eficazes para suprir as necessidades dos cidadãos. Dessa forma, a importância de entender as particularidades do indivíduo dentro de um grupo e quais os interesses que os movem para um estado de satisfação é de extrema importância.

Para que o indivíduo esteja motivado dentro de uma organização, são necessários alguns elementos que colaborem para um resultado positivo no que diz respeito ao desempenho do servidor, dessa forma Bergue (2014) apresenta uma análise da teoria dos dois fatores de Herzberg aplicados no setor público.

“Herzberg identificou determinados fatores relacionados às características do cargo, como vetores de satisfação do indivíduo no trabalho. A esses elementos denominou fatores motivacionais ou satisficentes (reconhecimento, realização, progresso, natureza do trabalho a realizar e responsabilidades). De outra parte identificou outro conjunto de fatores relacionados com as condições gerais de ambiente em que se insere o cargo, como fatores de natureza higiênica (remuneração, política da organização, relações com os superiores e condições de trabalho). Esses fatores de natureza higiênica não contribuem para aumentar o nível de satisfação do indivíduo apenas garantem- em seu nível máximo- que o indivíduo não se sinta insatisfeito em relação ao trabalho (por isso denominados higiênicos ou insatisficentes).” (BERGUE, 2014, p. 116).

O autor supracitado conclui que esses dois fatores não pertencem a um mesmo continuum, ambos afetam o nível de satisfação dos servidores, porém os fatores higiênicos são considerados extrínsecos ao cargo, como, iluminação, barulhos, limpeza do local. Já os fatores motivacionais (intrínsecos) são classificados pelo seu reconhecimento no trabalho, responsabilidades e autoridade do cargo.

## **2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Segundo Chiavenato (2014) a qualidade de vida no trabalho (QVT) caracteriza-se pela busca do bem-estar dos integrantes de uma organização, com a perspectiva de suprir as necessidades biológicas e psicológicas dos indivíduos que estão inseridos nesse ambiente.

Nesse sentido, são estabelecidos parâmetros para que a QVT seja eficaz e supra as necessidades dos integrantes de uma organização. De acordo com Walton (1975) apud Limonji-França (2004, p.34) “alguns deles são compensação justa e adequada, condições de trabalho seguras e saudáveis, oportunidades futuras para o crescimento contínuo, integração social, constitucionalismo.” Pereira (2014) diz que a QVT ocorreu como uma solução para os gastos das empresas com saúde, demissões, faltas, e também o descontentamento dos colaboradores. A busca por métodos que visem a qualidade de vida no serviço público é um estudo que vem crescendo em relação a suas investigações, dessa forma:

“O primeiro aspecto que caracteriza tal interesse situa-se no contexto da história recente das formações socioeconômicas capitalistas. O interesse de gestores na QVT tem mais de meio século (Macedo, 2004; May, 1999). Entretanto, somente a partir da década de 1970, a QVT passou a ser um objeto de preocupação e de investimento, sobretudo, nas grandes corporações. Esse período histórico coloca em primeiro plano um traço importante do movimento corporativo em busca de implantar Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT): a crise estrutural nos padrões de acumulação taylor-fordista. Os limites sociais e técnicos do modelo de gestão capitalista impõem novas bases para a competitividade empresarial.” (FERREIRA, ALVES e TOSTES, 2009, p. 319).

Através da pesquisa realizada pelos autores mencionados acima que envolveu a análise da utilização do QVT em dez órgãos federais e tem como base o foco na ergonomia do trabalho. O que se relaciona no o contexto no qual a população se encontra atualmente, é que em decorrência da pandemia por COVID-19 acarretou nas alterações realizadas através de leis que prezam por condições de trabalho seguras para o enfrentamento da doença. Segundo Guérin et al. (2001, p. 1) “Ergonomia pode ser entendida como uma transformação da operacionalização do trabalho para que não se torne prejudicial à saúde do indivíduo ou grupo.” O autor ainda complementa da seguinte forma:

“ Os programas de QVT que operacionalizam práticas assistencialistas buscam compensar os desgastes vivenciados pelos trabalhadores nos ambientes corporativos por meio do oferecimento de um “cardápio de atividades” do tipo antiestresse (p. ex.: ioga laboral). Contrariamente ao que preconiza a ergonomia (adaptar o trabalho ao ser humano), a abordagem assistencialista de QVT revela importantes limites: é de natureza paliativa (as causas mais profundas do mal-estar no trabalho permanecem intocáveis); é de caráter compensatório (as atividades visam minimizar os efeitos dos desgastes); apoia-se no paradigma do trabalhador como a variável de ajuste.” (FERREIRA, p.20).

O artigo supracitado se refere a prática de aplicação da Análise Ergonômica do trabalho (EAT) como o objetivo de compreender a abordagem intitulada “Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA\_QVT)” dentro de uma organização pública, chegando à conclusão de que a QVT aliada a Ergonomia gera resultados positivos dentro do cenário analisado.

A preocupação do estudo esteve pautada nas modificações efetivas do trabalho durante a pandemia, em que alguns conceitos serão abordados no próximo item.

## **2.4 MODIFICAÇÕES NO TRABALHO DURANTE A PANDEMIA**

Segundo Soares e col. (2020) em março de 2020, foram identificados os primeiros casos da COVID-19 e assim definida pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como uma situação de pandemia. A doença causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2) é transmitida através de gotículas respiratórias. Destaque para a facilidade na propagação, como é mencionado a seguir:

“Em função da rápida e fácil propagação do vírus, da necessidade de cuidados intensivos e da utilização de tecnologias próprias de ambiente intensivista para uma parcela de pessoas acometidas, tem-se verificado alterações nos fluxos de trabalho, nos protocolos de atendimento em saúde e nos gastos com material de consumo, sobretudo, com Equipamentos de Proteção Individual (EPI).” ( SOARES e col. 2020, p.01).

A utilização de equipamentos de proteção adaptadas para o contexto da pandemia, sendo eles a utilização de máscaras, face shield, luvas descartáveis, álcool gel 70% entre outros, são algumas das formas de evitar o contágio pela doença no ambiente de trabalho, porém, não são totalmente seguras, pois depende do modo de utilização dos indivíduos. Soares e col. (2020, p. 3) diz “A eficácia dessas medidas depende do comprometimento do gestor, da aceitação/comprometimento da equipe profissional e do uso consistente das estratégias”.

A criação da Medida Provisória nº 1.007, de 5 de Outubro de 2020 que solicitou crédito extraordinário para as agências do INSS de todo o país para a aquisição de Equipamentos de proteção Individual (EPIs) e Equipamentos de Proteção Coletiva (EPCs) em decorrência da pandemia da COVID-19, com o objetivo de evitar a disseminação do coronavírus (BRASIL,2020). Esses equipamentos são de uso obrigatório para funcionários que realizam o trabalho presencial na pandemia.

A necessidade de adaptação levou à mudanças tecnológicas nas organizações destacando-se na atual conjuntura do país, as tecnologias utilizadas para operacionalização de trabalhos a distância, como Trabalho Remoto, Teletrabalho e Trabalho Semipresencial são grandes aliadas para o enfrentamento da COVID-19, porém, alguns indivíduos são bastante resistentes a essas mudanças. Segundo Bergue (2014, p 154) “ A complexidade inerente aos processos de mudança pode ser percebido em eventos específicos como os processos de introdução de tecnologias gerenciais nas organizações públicas”.

De acordo com a Portaria nº 422 de 31 de Março de 2020, entende-se por trabalho remoto, o cumprimento das atividades utilizando meios tecnológicos, esse serviço é realizado pelos servidores do INSS, pode ser feito em casa e com registro de frequência com codificação específica sob supervisão da chefia das agências (BRASIL,2020). A modalidade de Trabalho Remoto é de caráter excepcional devido às circunstâncias causadas pela pandemia. Com isso, para a exercer tais ofícios, os funcionários da agência precisam se encaixar em alguma dessas características a seguir: Idade igual ou superior a 60 anos, com imunodeficiências ou doenças crônicas, suspeita ou confirmação do contágio pela COVID-19, residam com pessoas do grupo de risco, com sintomas de gripe, gestantes ou lactantes, deficientes, com filhos em idade escolar ou inferior e que tenham viajado para o exterior. Podem ocorrer exceções para servidores fora dessas características, determinadas pela chefia (BRASIL,2020).

A Instrução Normativa nº 98, de 19 de Dezembro de 2018 que estabelece as modalidades de Teletrabalho como experiência piloto (BRASIL,2018) é muito similar ao Trabalho Remoto, no que se refere ao serviço realizado fora das dependências do INSS, no entanto o Teletrabalho não necessita de controle de frequência, assim, os servidores podem

realizar suas tarefas em qualquer lugar, desde que cumpram com os objetivos e prazos determinados. Já na modalidade Semipresencial, instituída através da Resolução nº 691, de 25 DE Julho 2019, o servidor opera parcialmente na agência, dispensado de registro de frequência apenas quando estiver exercendo suas tarefas em casa. (BRASIL, 2019). Estes são os projetos-piloto das agências para diminuir o fluxo de pessoas que necessitam de serviços do INSS, poupando-as de irem até o local, com possíveis alterações durante este percurso, em decorrência do coronavírus.

O INSS já oferecia serviços através de seus canais digitais, no entanto, com a disseminação do coronavírus, foi instituída a Portaria nº 8.024, de 19 de Março de 2020 que suspendeu o atendimento presencial, devido o crescimento dos casos no país, dessa forma, foram disponibilizados serviços somente através de canais remotos (BRASIL,2020). Com o atendimento presencial sendo feito exclusivamente para situações excepcionais, foi criada a Lei nº 13.982, de 2 de Abril de 2020 que dá possibilidade de concessão do benefício de prestação continuada (BPC) para mais de um integrante da mesma família este benefício é direcionado a idosos com mais de 65 anos e deficientes (BRASIL,2020). Nesta Lei também consta a antecipação de auxílio-doença no valor de um salário-mínimo para aqueles que apresentarem atestado médico pelo site da agência. As solicitações de aposentadorias, salário-maternidade, entre outros serviços oferecidos pelo INSS também podem ser solicitadas através de canais online como o Meu-INSS e a central de atendimento por telefone através do número 135.

De acordo com a Portaria Conjunta nº 22, de 19 de Junho de 2020 foi estabelecido o retorno gradual às atividades no dia 13 de Julho de 2020, incluindo a realização de perícias, avaliação social e reabilitação profissional (BRASIL,2020). Os atendimentos de cumprimento de exigências também são realizados de forma presencial, mas através de agendamento prévio. Para efetivação do retorno gradual do atendimento presencial as agências realizaram uma readequação da infraestrutura do local, para cumprir com as normas de distanciamento social, limpeza e desinfecção do ambiente de circulação, utilização das EPI's, controle do fluxo de pessoas no interior da agência. (BRASIL, 2020).

Para melhor entender essa dinâmica, junto aos integrantes do INSS - agência Santana do Livramento, os procedimentos metodológicos a seguir, contribuirão de forma significativa.

### **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A pesquisa ocorreu em duas etapas, a primeira é de natureza exploratória, pois segundo Gil,(2014, p.27) “ocorre quando requer uma investigação mais ampla, tornando-se necessário para o seu esclarecimento e delimitação”. Esta etapa se constituiu através de uma conversa com especialistas – gestores públicos do INSS – ( Gerência da agência de Santana do Livramento), para que houvesse um esclarecimento, certificação sobre qual a legislação que os servidores estão embasados para enfrentamento das mudanças na forma da execução do trabalho advindos da COVID-19, quais foram as adaptações necessárias na operacionalização do trabalho.

A segunda etapa é de natureza descritiva, pois para o autor supracitado, (2014, p. 28) “este tipo de pesquisa tem como objetivo primordial a determinação das características de determinada população ou fenômeno”. Neste sentido, a pesquisa investigou a população alvo – que são os servidores e as modificações ocasionadas pela pandemia nos serviços oferecidos à população. O método utilizado é o qualitativo, Richardson (2014, p.80) diz “descreve a

complexidade do problema, analisa a interação das variáveis, compreender e classifica processos dinâmicos de grupos sociais e contribuem no processo de mudança do grupo”.

Quanto ao procedimento utilizado para delineamento da pesquisa, foi feito um estudo de Caso, que segundo Yin (2001,p.32) “Um estudo de caso é uma investigação empírica que detecta um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto que não estão claramente definidos”.

A coleta de dados ocorreu por meio de questionário feito no Google Forms com perguntas fechadas e abertas (MARKONI; LAKATOS, 2003), complementadas com o contato via whatsapp e telefone. Os dados secundários, tem como base a legislação vigente do INSS, publicações do Planalto e Ministério da Economia, assim como pesquisas relacionadas ao tema.

A análise de conteúdo foi realizada com base na teoria de Bardin (2011), a mesma orienta em três fases: a pré-análise, que é a fase de organização propriamente dita. Corresponde a um período de instituições, mas tem por objetivo tornar operacionais e sistematizar as ideias iniciais de maneira a conduzir a um esquema preciso do desenvolvimento das operações sucessivas, no plano de análise. Esta fase se constituiu a investigação no estudo dos documentos necessários para definir os termos, objetivando uma melhor interpretação da legislação no serviço público; - a exploração do material, que consiste essencialmente em operações de codificação decomposição ou enumeração em função de regras previamente formuladas. No presente estudo a exploração do material foi determinada pelo conteúdo coincidente das falas; - e o tratamento dos resultados obtidos e a interpretação, que no presente estudo o conteúdo das falas foram tratados pela sua significância e a repetição intensiva das repostas obtidas por meio do instrumento de pesquisa.

A análise de conteúdo resultou em inúmeras contribuições significativas que são apresentadas a seguir.

#### **4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Com base nas respostas dos Servidores do INSS de Santana do Livramento, referentes aos questionamentos deste estudo. Os participantes não se sentiram confortáveis para colaborar com esta pesquisa através de Entrevista. Com isso, foi disponibilizado um questionário (Google formulários), disponibilizado através de e-mail e Whatsapp, para as respostas no Google formulários, estas respostas atendem os objetivos propostos e são apresentadas nos seguintes itens: Perfil dos funcionários do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) de Santana do Livramento; fatores motivacionais de satisfação dos servidores no contexto da pandemia; acompanhamento das questões que tangem a qualidade de vida no trabalho no cenário atual; modificações no trabalho adotadas no contexto da pandemia.

##### **4.1 PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS) DE SANTANA DO LIVRAMENTO.**

Na agência do INSS de Santana do Livramento ao todo possui 22 funcionários, dentre eles 3 Peritos Médicos; 4 Analistas do Seguro Social e 5 Técnicos do Seguro Social. Quanto aos estagiários a agência possui 1 em formação de nível médio e 3 em nível superior; Dois vigilantes e dois funcionários na área da Limpeza do local.

Dentre os participantes, apenas 16 responderam o questionário, sendo eles 9 participantes do sexo Masculino e 7 do sexo Feminino. Quanto aos profissionais que realizam os serviços gerais e de higienização da agência, não se disponibilizaram a participar da pesquisa. Para preservar os servidores e demais funcionários, todos serão identificados nas citações escritas desta pesquisa como, Participantes, do número 1 ao 16. A seguir apresenta-se a Análise dos Resultados, Com o intuito de conhecer o Perfil dos Funcionários, observa-se o

Tabela 1 - Perfil dos Servidores do INSS

<b>Cargos</b>	<b>Quantitativo de Pessoas</b>	<b>Idade Média</b>	<b>Tempo Médio de Serviço</b>	<b>Carga Horária Semanal</b>	<b>Grau de Escolaridade</b>
<b>Analista do Seguro Social</b>	4	33 a 49 anos	4 a 17 anos	30 horas	Superior
<b>Técnico do Seguro Social</b>	5	31 a 47 anos	4 a 12 anos	30 horas	Médio e Superior
<b>Médico Perito</b>	1	64 anos	16 anos	30 horas	Superior
<b>Vigilante</b>	2	42 a 54 anos	6 a 17 anos	30 horas	Médio e Superior
<b>Estagiário</b>	3	20 a 30 anos	6 meses a 2 anos	30 horas	Médio e Superior
<b>Chefia da Agência</b>	1	60 anos	33 anos	40 horas	Superior

Fonte: Dados da Pesquisa.

Data: 03/03/2021

Quanto a idade, a agência possui um grupo de funcionários considerados jovens com uma faixa etária média entre 20 e 50 anos. Quanto aos cargos, a grande maioria está no cargo de nível Superior. Quanto a carga horária dos servidores do INSS, de acordo com a Lei nº 10.855, de 1º de Abril de 2004 que dispõe a reestruturação da carreira previdenciária em seu Art. 4º que diz:

“§ 1º A partir de 1º de junho de 2009, é facultada a mudança de jornada de trabalho para 30 (trinta) horas semanais para os servidores ativos, em efetivo exercício no INSS, com redução proporcional da remuneração, mediante opção a ser formalizada a qualquer tempo, na forma do Termo de Opção, constante do Anexo III-A desta Lei” (BRASIL, 2004).

Em suas rotinas de acordo com suas atribuições, realizam uma carga horária média de 6 horas por dia, o que equivale a 30 horas semanais, com exceção da Chefia que realiza 8 horas por dia, um total 40 horas semanais, e alguns dos Técnicos e Analistas que realizam horas extras. Essa é a realidade da agência de Santana do Livramento e também de todas as Agências do INSS no País.

Os peritos realizam suas funções somente na parte da manhã, junto com os estagiários, já os Analistas do Seguro Social, Técnicos do Seguro Social, Vigilantes, Profissionais que realizam os Serviços de Limpeza, dividem seus horários entre turnos da manhã e da tarde.

Um aspecto expresso no quadro é o nível de escolaridade, o que propicia a aprendizagem de novas tecnologias, mudanças necessárias e vai ao encontro do que Hanoshiro e Zacarelli, op cit., p.277 que mencionam: “ocorre quando a organização é capaz

de alterar seus padrões de desempenho, a fim de antecipar e/ou reagir a mudanças ambientais descartando padrões que não são mais necessários”.

A segunda tabela apresenta a análise realizada sobre os servidores que nos seguintes tipos de trabalhos: Teletrabalho, Trabalho Remoto, Trabalho Semipresencial, Trabalho Presencial, que podem ser observados na tabela 1 Modalidade de Trabalho:

Tabela 2: Modalidade de Trabalho

	<b>Teletrabalho</b>	<b>Trabalho Remoto</b>	<b>Trabalho Semipresencial</b>	<b>Trabalho Presencial</b>
<b>Analista do Seguro Social</b>	2	4		3
<b>Técnico do Seguro Social</b>		2	4	2
<b>Médico Perito</b>		1		1
<b>Vigilante</b>				2
<b>Estagiário</b>		1		3
<b>Chefia</b>				1

Fonte: Dados da Pesquisa.

Data: 03/03/2021

A pesquisa foi respondida por quatro dos Analistas do Seguro Social, onde observa-se que todos já realizaram algum dos tipos de trabalho com exceção do Trabalho Semipresencial. Quanto aos Técnicos do Seguro Social, sua grande maioria realiza o trabalho Semipresencial, revezando durante a semana entre trabalho em casa e na agência. Quanto aos médicos peritos, observa-se que estão realizando o trabalho remoto para análise e parecer dos segurados, como medida de prevenção contra o vírus. Quanto aos vigilantes, estagiários e Chefia predomina a realização do trabalho presencial. Atualmente a agência do INSS de Santana do Livramento dispõe de 1 de seus Analistas do Seguro Social e 2 Assistentes Sociais para o atendimento ao público.

Ratifica-se então que 75% realizam o trabalho presencial, um número que requer eficientes medidas protetivas no ambiente de trabalho, ao mesmo observa-se que as respostas foram positivas em relação a disponibilidade de EPI (equipamentos individuais de proteção) específicos para fazer frente ao COVID -19, demonstrado pela síntese das falas de inúmeros servidores:

“Utilização de epis e instalação de barreira de acrílico” (PARTICIPANTE 5).

“Uso de EPI's (máscara, álcool em gel, avental, proteção acrílica) e somente atendimento para pessoas agendadas afim de evitar aglomeração.” (PARTICIPANTE 12).

“Placas acrílicas, distribuição de máscaras e álcool em gel.” (PARTICIPANTE 13).

Os equipamentos distribuídos contribuem para a satisfação dos servidores para o exercício de suas funções, são detalhados os fatores motivacionais e a satisfação dos servidores frente a pandemia.

#### **4.2 FATORES MOTIVACIONAIS DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES NO CONTEXTO DA PANDEMIA.**

Quanto aos Fatores Motivacionais foi investigado junto a cada Servidor se **houve alguma alteração em suas rotinas de trabalho**. Dentre as respostas dos participantes deste estudo, apenas 2 responderam que não houve alteração em suas rotinas de trabalho; 14 responderam que sim. Das respostas obtidas a fala abaixo, sintetiza, as falas do grupo de respondentes que mencionaram que houve alteração na rotina:

“ Sim. Com a pandemia, houve aceleração do processo de transição do trabalho presencial para o Semipresencial, com a possibilidade de cumprimento de parte da carga horária em Home Office, com acesso aos sistemas via Virtual Private Network (VPN). ” (PARTICIPANTE 9).

A fala de um dos respondentes do grupo acima, sintetizou uma das vantagens do trabalho remoto que foi a possibilidade da realização das análises dos processos em casa pelos servidores do INSS, que tem o intuito de não deixar acumular os processos requeridos para não prejudicar os cidadãos em meio a pandemia e preservar a saúde de todos.

Outra parte dos entrevistados relatou que não houve alteração em suas rotinas pois já exerciam seu trabalho à distância, segundo a Instrução Normativa nº 98/18 que implementou o Teletrabalho como teste piloto (BRASIL,2020) e o Trabalho Semipresencial que segue as orientações da Resolução nº 691/19. Aqueles que realizam o trabalho presencial passaram a realizar horários alternativos. De acordo com as respostas, pode-se destacar a fala do participante 10:

“ Antes da Pandemia já exercia meu trabalho sem atendimento Presencial – analiso requerimentos feitos pela internet, assim, não houve alteração na minha jornada de trabalho. ” (PARTICIPANTE 10).

Uma das alterações realizadas foi na parte de avaliação social, pois presencialmente somente é realizada através de agendamento, as demais atividades, é realizada de forma remota ou pela central de atendimentos. Como relata a Participante 12:

“Sim. Pois presencialmente somente são realizadas as avaliações sociais. As demais atividades, como socialização de informações, são realizadas de forma remota.” (PARTICIPANTE 12).

A Socialização de informações é uma forma dos cidadãos tirarem suas dúvidas em relação aos Benefícios oferecidos na qual a Assistência Social do INSS que de acordo com a Lei 8.662 de 1993 em seu Art. 1º que diz “ III - encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população;” dessa forma, o papel da assistência social no INSS é de dar auxílio aos segurados. Com a disseminação do vírus em alta, esse tipo de atividade está sendo realizada somente de forma remota. As Perícias Médicas também tiveram alterações, segundo a Lei 13.982/20 além da possibilidade de antecipação de auxílio-doença

de forma online, os Peritos podem optar por exercer suas avaliações de forma remota. (BRASIL, 2020 ), como relata a seguir o participante 13:

“Sim, o trabalho remoto. Muitos dias não ocorre por falta de tarefas no RUN(Repositório Nacional)” (PARTICIPANTE 14).

De acordo com o Art. 4º da Lei 13.982 de Abril de 2020 foi implementado através do Ofício Circular SEI nº 1217/2020/ME que os Peritos Médicos das agências do INSS passariam a realizar análise do atestado médico junto com a solicitação de auxílio-doença durante a pandemia da COVID-19 através do Repositório Único Nacional (BRASIL,2020). Dos entrevistados, um dos peritos relatou que está realizando essa análise de forma remota.

Na segunda pergunta referente aos Fatores Motivacionais foi questionado se **os servidores estão satisfeitos com suas rotinas de trabalho do início da pandemia até o momento**. Das respostas obtidas, 3 participantes responderam que não, a maioria respondeu que sim. Das falas, a que mais sintetiza o grupo destaca-se:

“Em relação especificamente às mudanças ocasionadas pela pandemia, sim. Há problemas estruturais na Autarquia que já existiam e são mais perceptíveis agora, mas não são decorrência exclusiva da situação com a COVID-19 .” (PARTICIPANTE 9).

Como mencionado por Herzberg os Fatores Satisfacientes e Insatisfacientes relativos a higiene e segurança do trabalho são as necessidades básicas, pois as pessoas se mostram em situações satisfeitas ou insatisfeitas. Cumprir as normas da organização é fundamental, principalmente no cenário atual, para passar pela situação de pandemia de uma forma mais segura. Muitos dos problemas que já existiam antes, como por exemplo, limitações para acessar ao sistema da Previdência, como foi relatado pelos servidores, se somam aos novos desafios do trabalho em casa.

#### **4.3 ACOMPANHAMENTO DAS QUESTÕES QUE TANGEM A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO CENÁRIO ATUAL.**

Quanto às perguntas realizadas sobre as questões que concernem a qualidade de vida no trabalho, foi inquirido dos participantes se eles **receberam treinamento ou curso para melhor adaptação de suas atribuições de trabalho durante a pandemia**. 5 dos participantes responderam que sim, 11 afirmaram que não receberam nenhum curso de treinamento. Algumas das respostas obtidas foram as seguintes:

“Quanto ao treinamento só a orientação de usar máscara e álcool em gel como utilizar o termômetro para medir a temperatura dos segurados e funcionários. ” (PARTICIPANTE 8).

“O treinamento foi mais sobre como instalar os programas que necessitaríamos, e sobre os serviços que vieram. Os manuais de concessão para benefícios emergenciais devido à pandemia. ” (PARTICIPANTE 11).

“Noções Básicas do Trabalho Remoto – EAD ” (PARTICIPANTE 12).

Os participantes que exercem o trabalho de forma presencial receberam orientações sobre as medidas de segurança. Para aqueles que realizam o trabalho remoto, passaram por adaptações para implementação de suas atribuições de forma online em casa. A capacitação para o trabalho remoto é disponibilizada para que haja um melhor desempenho das atividades atribuídas ao servidor. De acordo com a Portaria nº 422, de 31 de Março de 2020, em seu Art. 11º parágrafo 4º que diz:

“§ 4º A pactuação na forma do inciso II do caput poderá incluir, de forma complementar às demais atividades, a realização de cursos de capacitação na modalidade de Ensino à Distância - EAD, definidos pela chefia imediata, preferencialmente os cursos prioritários estabelecidos pelo INSS.” (BRASIL, 2020).

Com as mudanças realizadas, a busca pela qualidade de vida no trabalho se mescla com a vida pessoal do servidor. Segundo Guérin, et al; (2001) as condições de trabalho, como, comodidades, um lugar tranquilo e arejado se relacionam muito com a ergonomia do trabalho, que é uma forma de auxiliar o indivíduo a se manter em boas condições físicas e mentais para que haja resultados positivos no trabalho.

A segunda questão levantada foi se do **ponto de vista dos participantes, as atividades realizadas de forma remota contribuem ou prejudicam a Qualidade de Vida**. Diante das respostas dos participantes observou-se que muitos acreditam na eficiência das formas de trabalho à distância, relatando que as atividades realizadas contribuem para a qualidade de vida. No entanto, foram levantadas questões que podem prejudicar alguns cidadãos. Das respostas mais relevantes se pode destacar a seguinte:

“Estando numa pandemia onde o contágio se dá por meio do contato físico, diria que o trabalho remoto é uma necessidade momentânea e dessa forma contribui para resguardar a vida do servidor, sua integridade física, portanto, reflete positivamente na sua qualidade de vida. Mas é importante entender que algumas demandas não podem ser atendidas de forma remota, é necessário considerar o nível de exclusão, social, econômica e digital da população, portanto o trabalho remoto, em situações normais não atende às necessidades da população e não é compatível com as atividades de alguns servidores.” (PARTICIPANTE 1).

Dentre os demais participantes foi constatado que 8 deles afirmam que o trabalho de forma remota contribuem para a qualidade de vida do servidor público, 4 dos participantes acreditam que prejudica e os demais mencionaram pontos positivos e negativos dentre as respostas a que mais sintetiza o ponto de vista dos participantes é a seguinte:

“ Para alguns pode ter contribuído pelo fato de estar em casa com mais comodidade, mas para os contribuintes que por muitas vezes leigos ficam perdidos sem saber o que fazer a quem recorrer e acabam sendo prejudicados.” (PARTICIPANTE 7).

Alguns servidores afirmam que a flexibilização dos horários e a possibilidade de trabalhar de casa é muito vantajosa durante a pandemia, porém não são todos os Serviço do INSS que são disponibilizados de forma remota, o Sistema da Previdência Social passa diariamente por aprimoramentos porém muitos cidadãos leigos podem vir a se sentirem prejudicados com a falta do atendimento presencial.

A terceira pergunta realizada aos servidores foi **se do início da pandemia até o atual momento, o fluxo no atendimento presencial teve mudanças positivas**. Das respostas obtidas 9 dos participantes relataram que houve uma mudança positiva no fluxo de atendimentos, 2 dos participantes relataram que não os demais acreditam que com a volta de alguns serviços presenciais com o agendamento prévio e trabalho a distância dos servidores esteja colaborando para evitar o contágio com o vírus, porém não é o suficiente. Com as respectivas respostas a seguir:

“Sim. Houve retorno parcial de alguns serviços, como cumprimento de exigências e realização de perícias médicas e avaliações sociais.” (PARTICIPANTE 9).

“Fluxo Presencial mudou para à distância, mas ainda está muito longe de ser o ideal.” (PARTICIPANTE 10).

“Em parte sim pelos agendamentos, porém se criou uma dificuldade para os atendimentos espontâneos.” (PARTICIPANTE 15).

“Sim, foram abertas alguns serviços presenciais como por exemplo a perícia médica e cumprimento de exigências.” (PARTICIPANTE 16).

Foi relatado que houve um retorno parcial de alguns dos serviços presenciais como a Perícia Médica que estava suspensa temporariamente de acordo com a Lei nº 13.982, de 2 de Abril de 2020 que institui a antecipação do auxílio-doença por meio dos canais digitais do INSS (BRASIL,2020).

Dentre as respostas dos participantes, foi observado que é necessário realizar mudanças de muitos serviços que são realizados de forma presencial, para um melhor controle do fluxo de atendimentos.

#### **4.4 MODIFICAÇÕES NO TRABALHO ADOTADAS NO CONTEXTO DA PANDEMIA.**

Quanto às modificações realizadas na agência foi questionado sobre **quais mudanças foram realizadas no seu ambiente de trabalho para sua proteção**. Das respostas relatadas pode-se destacar:

“Adoção de equipamento de proteção individual, higienização do local de trabalho, inclusão de barreiras físicas.” (PARTICIPANTE 1).

“A disponibilidade de um local separado para cada servidor, cada um tem seu computador, álcool gel, máscaras e ambiente higienizado.” (PARTICIPANTE 2).

“Acesso restrito a agendamento, distanciamento e uso de verificador de temperatura durante o acesso à agência.” (PARTICIPANTE 3).

De acordo com a Portaria Conjunta nº 22 de 19 de Junho de 2020 em seu Art. 2º foi decidido o retorno gradual de alguns servidores para o trabalho presencial em Junho de 2020, (BRASIL,2020). Com isso os participantes relatam em suas respostas modificações como,

higienização com maior frequência do ambiente de trabalho, seguindo os protocolos de segurança, junto com a implementação de painel de acrílico nos guichês dos servidores que realizam o trabalho com o público, sinalização para cumprir com o distanciamento mínimo de um metro para o público. O acesso passou a ser restrito na agência, apenas para funcionários e pessoas com agendamento prévio pelos canais digitais como o meu-inss e a central de atendimento. O participante número 4 relatou as seguintes mudanças:

“A instituição possibilitou, em um primeiro momento, a realização do trabalho remoto. Posteriormente o trabalho, que antes da pandemia era presencial, foi flexibilizado para a modalidade semipresencial ou em regime de teletrabalho.” (PARTICIPANTE 4).

De acordo com as respostas dos participantes, o Trabalho Remoto foi implementado como medida de prevenção para proteção dos servidores. O Teletrabalho e o Trabalho Semipresencial foi inserido como projeto-piloto exercido somente por analistas e técnicos do seguro social.

O último questionamento realizado aos participantes deste estudo foi sobre **quais equipamentos de proteção individual para evitar o contágio pela COVID-19 eles utilizam**. Das respostas obtidas pelos participantes, foi observado que todos receberam Equipamentos de Proteção Individual (EPI). A aquisição desses materiais e equipamentos foi concedida por meio da Medida Provisória nº 1.007, de 5 de Outubro de 2020 que solicitou crédito extraordinário para as agências do INSS para a aquisição de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e Equipamentos de Proteção Coletiva (BRASIL,2020). Os EPI's concedidos são Máscaras Descartáveis, Luvas e Face Shield.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa buscou identificar as modificações realizadas na agência do INSS de Santana do Livramento para fazer frente a situação de pandemia causada pela COVID-19. Fruto deste estudo, observou-se que foram modificadas as formas de trabalho, como, a implementação do trabalho remoto, onde foi criada a legislação 422/2020 sobre a qual os integrantes do INSS são regidos atualmente, a pandemia veio acelerar e modificar parte do trabalho realizado, tendo como escopo melhor atender o usuário e ao mesmo tempo propiciar segurança aos servidores.

Outra forma de trabalho existente, que foi acelerada a sua implementação, modificando a forma de trabalho, foi o Teletrabalho, em que existia em sua legislação desde 2018 (Instrução Normativa 98/2018) e que foi implementado para fazer frente às ações de proteção contra a COVID-19 esse trabalho poderá ser realizado na casa do servidor desde que ele tenha acesso à internet ou outro lugar que ele desejar e que possua as mesmas condições de trabalho.

Já no trabalho Semipresencial, que existe desde 2019, com base na legislação (Resolução nº 691/ 2019), foram criados como projetos-piloto para apenas um grupo de servidores supervisionados por suas chefias, com metas a serem concluídas e pontuação atingidas diante de cada processo enviado via sistema interno das agências.

Quanto aos fatores motivacionais, satisfação dos servidores no contexto da pandemia, observou-se algumas respostas dos participantes, que relatam que as medidas tomadas foram satisfatórias, sintetizado pela fala de um servidor que menciona o seguinte: “ há possibilidade de realizar as tarefas - atribuições em horários alternativos”. Esta análise vai ao encontro do que menciona Herzberg apud Bergue, quando aborda os fatores motivacionais, como o reconhecimento sobre o trabalho. As responsabilidades dos servidores são executadas de maneira eficaz, embora com trabalho remoto sendo realizado na casa do servidor, em que não há um controle rígido dos horários e rotina de trabalho.

As ações adotadas pelo INSS vão ao encontro da qualidade de vida do servidor, sendo a qualidade o bem-estar físico, social e mental de cada servidor, e quando atendida sua expectativa em realizar seu trabalho dentro de casa, longe do ambiente de trabalho formal, onde o fluxo de pessoas é intenso, colocando em risco a vida dos servidores e dos segurados. O trabalho remoto foi implementado para diminuir as preocupações anteriores e agora o receio que surge é com os integrantes do grupo familiar de cada servidor. Assim, surgem novas preocupações de quem está realizando o trabalho de casa, o que pode influenciar na qualidade de vida.

Com o número reduzido de servidores no atendimento presencial, surgiram várias barreiras para os segurados e beneficiários que necessitam dos serviços e não possuem acesso livre à internet e meios tecnológicos de realizar agendamentos. Muitos dos servidores que atendem público auxiliam esses idosos e pessoas em situação de vulnerabilidade a tirar dúvidas a respeito de benefícios da Previdência Social, como exemplo, o trabalho da Assistência Social do INSS que é imprescindível nesses casos onde os cidadãos solicitam ajuda de forma presencial.

O público das agências são idosos, gestantes, pessoas com doenças e comorbidades que se deslocam até o INSS, nesse sentido, é importante destacar que o trabalho remoto e todos realizados a distância, como o teletrabalho e o trabalho semipresencial, além de preservar a saúde do servidor público, são fundamentais no cenário no qual o país se encontra, pois muitos dos segurados mencionados fazem parte do grupo de risco.

Quanto aos tipos de trabalho a distância, no que diz respeito a preservação da saúde do servidor, a maioria dos participantes afirmaram que é eficaz e estão se adaptando de maneira positiva. No Trabalho Presencial, os participantes declararam que estão seguindo rigorosamente os protocolos da agência de proteção contra o coronavírus. Porém, em relação aos segurados e beneficiários do INSS, os servidores afirmaram que pode vir a prejudicar muitos dos cidadãos pois existem serviços que só podem ser realizados de maneira presencial.

As contribuições do estudo estão relacionadas com as ações que a agência propicia a seus funcionários e faz uma reflexão sobre o modelo de trabalho vigente. Quanto às limitações do estudo, a agência possui 22 servidores e o retorno foi de 16 participantes, representando 75% , não é uma quantidade irrelevante de coleta de dados, porém, se esses servidores contribuísem com suas falas, embasaram para próximos estudos. O presente artigo colabora para futuros estudos relacionados às barreiras do home office pós pandemia para servidores públicos.

Tendo em vista os aspectos observados, o Trabalho Remoto, Teletrabalho e Trabalho Semipresencial são meios viáveis para oferecimento dos serviços públicos da Previdência Social, porém não são todos os servidores que podem exercer suas atribuições de forma remota. Portanto, o trabalho presencial é necessário para não prejudicar os cidadãos. Diante disso, todos os protocolos para prevenção contra o contágio pela COVID-19 devem ser seguidos, como, utilização dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) desinfecção e

limpeza contínua do local, para que assim servidores, funcionários e cidadãos sejam menos expostos ao coronavírus.

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 70. ed. São Paulo. 2011.

BERGUE, Sandro Trescastro. **Gestão de pessoas em Organizações Públicas**. 3. ed. Caxias do Sul. 2010.

\_\_\_\_\_. **Gestão estratégica de pessoas no setor público**. São Paulo. Atlas, 2014.

BRASIL, **Medida Provisória nº 1.007 de 5 de Outubro de 2020, Quanto a adequação orçamentária e financeira**. Congresso Nacional. Brasília, 06 de outubro de 2020. Disponível em: <<https://www.congressonacional.leg.br/materias/medidas-provisorias/-/mpv/145035>> Acesso em: 23/10/2020.

BRASIL, LEI Nº 10.855, DE 1º DE ABRIL DE 2004. **Dispõe sobre a reestruturação da Carreira Previdenciária, de que trata a Lei nº 10.355, de 26 de dezembro de 2001, instituindo a Carreira do Seguro Social, e dá outras providências**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.855.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.855.htm)> Acesso em: 19.out.2020.

BRASIL, LEI Nº 8.662, DE 7 DE JUNHO DE 1993. **Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências** Disponível em: <  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18662.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18662.htm) > Acesso em: 14.abr.2021.

BRASIL, LEI Nº 10.876, DE 2 DE JUNHO DE 2004. **Cria a Carreira de Perícia Médica da Previdência Social, dispõe sobre a remuneração da Carreira de Supervisor Médico-Pericial do Quadro de Pessoal do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS e dá outras providências.** Planalto, 2004. Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/110.876.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.876.htm) > Acesso em: 19.out.2020.

BRASIL, INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 98, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2018. **Dispõe sobre as regras para implantação do programa de gestão, no regime de teletrabalho, a título de experiência-piloto.** Diário Oficial da União, 2018. Disponível em:  
<[https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/56126291/do1-2018-12-20-instrucao-normativa-n-98-de-19-de-dezembro-de-2018-56125999](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/56126291/do1-2018-12-20-instrucao-normativa-n-98-de-19-de-dezembro-de-2018-56125999) > Acesso em: 20.out.2020.

BRASIL, RESOLUÇÃO Nº 69, DE 25 DE JULHO DE 2019. **Institui as Centrais de Análise de Benefício e, a título de experiência-piloto, o Programa de Gestão na modalidade semipresencial, com dispensa do controle de frequência.** Diário Oficial da União, 2019. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-691-de-25-de-julho-de-2019-207244432> > Acesso em: 20.out.2020.

BRASIL, Ministério da Economia. OFÍCIO CIRCULAR SEI Nº 1217/2020/ME. Brasília, DF: Ministério da Economia, 13 abr. 2020. Disponível em <  
<https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-691-de-25-de-julho-de-2019-207244432>>  
Acesso em: 14 abr. 2021.

BRASIL, PORTARIA Nº 422, DE 31 DE MARÇO DE 2020. **Institui o trabalho remoto em caráter excepcional no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social, como medida de proteção e prevenção ao contágio para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19).** Diário Oficial da União, 2020. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-422-de-31-de-marco-de-2020-250638070>> Acesso em: 20.out.2020.

BRASIL, PORTARIA Nº 8.024, DE 19 DE MARÇO DE 2020. **Diário Oficial da União.** Disponível em <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-8.024-de-19-de-marco-de-2020-249028145> > Acesso em: 29/11/2020.

BRASIL, LEI Nº 13.982, DE 2 DE ABRIL DE 2020. **Planalto**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/113982.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/113982.htm)> Acesso em: 29/11/2020.

BRASIL, PORTARIA CONJUNTA Nº 22, DE 19 DE JUNHO DE 2020. **Diário Oficial da União**. Disponível em:<<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-conjunta-n-22-de-19-de-junho-de-2020-262753331>> Acesso em: 29/11/2020.

CHIAVENATO, Idalberto, 2010. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro:Elsevier, 2010.

\_\_\_\_\_ - **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das Organizações**. 3. ed. – Barueri, SP : Manole, 2014.

FIGUEIREDO, Nêbia Maria Almeida de. **Método e metodologia de pesquisa científica**. 3. ed. São Caetano do Sul, São Paulo, 2008.

FERREIRA, M.C; ALVES, Luciana; TOSTES, Natália. **Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais**. Universidade de Brasília, 2009. Disponível em: < <https://doi.org/10.1590/S0102-37722009000300005>> Acesso em: 16/11/2020.

FERREIRA, Mário Cesar. **Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: lugar, importância e contribuição da Análise Ergonômica do Trabalho (AET)**. Disponível em < <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=100541506004>> Acesso em: 29/11/2020.

GUÉRIN, F; LAVILLE, A; DANIELLOU F; DURAFFOURG, J.V ; KERGUELEN, A; Traduzido por, GILLIANE , M.J; INGRATA; M.M. **Compreender o trabalho para transformá-lo, a prática da ergonomia**. 1. ed. São Paulo: Blucher. Fundação Vanzolini, 2001.

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

HANASHIRO, D.M.M; TEIXEIRA, M.L.M; ZACCARELLI, L.M. **Gestão do fator humano: uma visão baseada nos stakeholders**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no Trabalho (QVD), Conceitos e práticas nas empresas da Sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas. 2004.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MORIN, Estelle M. AUBÉ, Caroline. **Psicologia e Gestão**. São paulo: Atlas, 2009.

PEREIRA, Maria Célia Bastos. **RH Essencial, Gestão Estratégica de pessoas e Competências**. 1.ed. Saraiva. São Paulo 2014.

SOARES, S.S.S; SOUZA, N.V.D.O; SILVA, K.G; CÉSAR, MP; SOUTO, J.S.S; LEITE, J.C.R.A.P; **Covid-19 e uso racional de EPI**. UERJ, 2020. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.12957/reuerj.2020.50360>> Acesso em: 23/11/2020.

WENECK, Guilherme Loureiro; CARVALHO, Marília Sá. **A pandemia de COVID-19 no Brasil: crônica de uma crise sanitária anunciada**. Cadernos de Saúde Pública [online]. v. 36, n. 5 [Acessado 20 Outubro 2020], e00068820. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0102-311X00068820>>. Acesso em: 23/11/2020.

YIN, Robert K. Estudo de caso: **Planejamento e Métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman. 2001.

## APÊNDICE – 1

Será apresentado nesta etapa do projeto a proposta de instrumento de pesquisa, com a utilização de um questionário que inicialmente contém 11 perguntas abertas e fechadas voltadas para os integrantes do INSS de Santana do Livramento, para fins de conhecimento científico e conclusão do curso de Tecnologia em Gestão Pública.

### QUESTIONÁRIO

Olá, meu nome é Vanessa Rodrigues e estou convidando você a participar desta pesquisa para conclusão do curso de Tecnólogo em Gestão Pública, que se intitula: Impacto

da COVID-19 na Administração Pública: Análise das mudanças advindas no contexto da pandemia no INSS de Santana do Livramento. Levará apenas 5 minutos do seu tempo.

1) Idade:

2) Função:

3) Carga horária por dia:

4) De acordo com suas atribuições, você já exerceu quais dos seguintes tipos de Trabalho:  
( Marque mais de uma opção caso necessário).

-Teletrabalho

-Trabalho Remoto

-Trabalho Semipresencial

-Trabalho Presencial

5) Do início da pandemia até o atual momento, o fluxo no atendimento presencial teve mudanças positivas ?

6) Quais mudanças foram realizadas no seu ambiente de trabalho para sua proteção?

7) Quais equipamentos de proteção individual para evitar o contágio pela COVID-19 você utiliza: (Marque mais de uma opção caso necessário)

-Máscara

-Luvas

-Avental Impermeável

-Face Shield

-Álcool gel

8) Houve alguma alteração em suas rotinas de trabalho ?

9) Você está satisfeito(a) com suas rotinas de trabalho do início da pandemia até o momento?

10) Você recebeu treinamento ou curso para melhor adaptação de suas atribuições de trabalho durante a pandemia ?

11) No seu ponto de vista, as atividades realizadas de forma remota contribuem ou prejudicam a qualidade de vida?

