

# GESTÃO PÚBLICA, SILOS DE INFORMAÇÃO E TELETRABALHO: ESTUDO DE CASO DA FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE ALAGOAS

Maria Beatriz Oliveira da Silva<sup>59</sup>

## RESUMO

O Esse artigo faz uma revisão bibliográfica sobre o teletrabalho e suas consequências, diante da maior crise sanitária instalada pelo COVID-19. Revisa conceitos sobre a nova gestão Pública, ou Administração Gerencial, iniciada na década de setenta no Brasil, revisa conceitos de silos de informação, que surgiu como um entrave a produtividade no teletrabalho nas empresas. Faz uma pesquisa quantitativa com noventa e seis servidores da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Alagoas sobre a introdução da modalidade de trabalho home office.

**Palavras-chave:** Teletrabalho. Silos de Informação. Gestão Pública

## ABSTRACT

This article makes a bibliographic review on telework and its consequences, in the face of the biggest health crisis installed by COVID-19. It reviews concepts about the new Public management, or Management Administration, started in the seventies in Brazil, it revises concepts of information silos, which emerged as a hindrance to productivity in teleworking in companies. It does a quantitative research with ninety-six employees of the Foundation for Support of Research of the State of Alagoas on the introduction of the modality of home office work.

**Keywords:** Teleworking. Information silos. Public Management

## 1 INTRODUÇÃO

A pandemia do COVID-19 colocou o planeta dentro de uma crise sanitária sem precedentes dentro do século XXI. Do dia para noite colocou as pessoas dentro de um isolamento social, atingindo todas as economias no mundo. Nessa perspectiva, o que fazer para os serviços privados e públicos não pararem. O teletrabalho foi a modalidade de trabalho, amplamente usada para que os serviços públicos, não parecem na pandemia. E ainda protegendo sem colaboradores.

O Estado de Alagoas pouco ambientando nesse tipo de modalidade, teve que se adaptar, e colocar o teletrabalho para em todas as unidades gestoras. Há entraves como silos de informação e questões de infraestrutura tecnológica dos servidores. Para a elaboração deste *paper* foi feita uma pesquisa bibliográfica, numa abordagem qualitativa, com o objetivo de

---

<sup>59</sup> Graduação em Ciências Econômicas (UFAL). UniBF Especialização em Marketing Estratégico Empresarial (UNIFOA). Especialização em Administração Financeira e Orçamentária (FACEL). Especialização em Economia do Setor Público (FCV). Mestranda em Administração pela Must University. E-mail. Beatriz\_oliv@hotmail.com v. 7 ed. especial (2021): RCMOS - Revista Científica Multidisciplinar O Saber. ISSN: 2675-9128

descrever o teletrabalho, a nova gestão pública, que busca produtividade e silos de informação. No primeiro momento o trabalho tratar questões teóricas, no segundo momento foi feita uma pesquisa quantitativa com 96 servidores da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Alagoas sobre o Teletrabalho e suas consequências.

## **2 NOVA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

O surgimento de novas tecnologias transformou o que era ficção científica em realidade. Inteligência artificial, melhoria na logística de produtos, comunicação em tempo real, internet de alta velocidade que permitiu muitos processos, que antes eram físicos, agora, são eletrônicos, somam-se ao alguns outros exemplos de novas tecnologias.

Essas novas tecnologias proporcionou uma revolução na área do conhecimento e causou grande impacto o mundo. Tais transformações criaram vantagens e desvantagens, na medida que vão sendo introduzidas no ambiente do trabalho. A quarta revolução industrial como é chamada esse momento, trouxe vantagens não só para empresas, mas também para o aparato público, onde novos processos foram desenhados e o acesso a serviços públicos ficaram mais acessíveis ao cidadão.

A Nova Administração Pública centrada na eficiência e busca de resultados, em contra o modelo burocrático, voltado na prevenção da corrupção e nepotismo, pecava principalmente na demora de resultados e transparência dos atos administrativos. Encontrou nas novas tecnologias um meio consolidação.

No final dos anos 70 aumentaram os questionamentos sobre a atuação dos gestores públicos. Os gestores deveriam ter maior eficiência e que os serviços fossem melhores prestados. Esse novo método chamado Nova Administração Pública, em resumo, pretendia que o aparato público produzisse mais, custasse menos e cumprisse os princípios de austeridade fiscal. (LIMA FILHO; PEIXE, 2020)

### **2.1 TELETRABALHO**

A pandemia do COVID-19, gerou impactos em diferentes setores empresariais e nos serviços governamentais. Em todo mundo uma ameaça sanitária impactou rotinas de trabalho, lazer, vendas, logística, marketing de produtos. Criou desafios frente às incertezas perante a doença, transmitida pelas vias respiratórias e altamente contagiosa. Mendes, Filho e Tellechea (2020). Diante das mudanças extraordinariamente rápidas, as organizações foram desafiadas a

v. 7 ed. especial (2021): RCMOS - Revista Científica Multidisciplinar O Saber. ISSN: 2675-9128

buscar novos jeitos de fazer as coisas. Procedimentos e práticas de trabalho, foram alterados do dia para noite. As empresas foram levadas a conduzirem os trabalhos, atividades e gerirem seus colaboradores à distância. Mendes, Filho e Tellechea (2020).

Essa prática do trabalho remoto, à distância ou home office, já fazia parte de algumas empresas ora para buscar vantagens competitiva, ora para dar ao profissional maior flexibilidade, porém com a pandemia, isso se tornou extremamente necessário, forçando as empresas e os governos a adotarem o teletrabalho, como meio de continuação dos serviços. (MENDES *et. al.*, 2020) Por definição o teletrabalho ou home office, surgiu na década de setenta como uma modalidade de trabalho flexível, realizado na própria casa do trabalhador, devido ao surgimento de novas tecnologias, como a internet. Mesmo tendo legislação desde 2017, com a reforma trabalhista, o teletrabalho sofria grande preconceito por parte das empresas brasileiras, e quase inexistente no setor público.

No Brasil, o teletrabalho já estava sendo incorporado na iniciativa privada, como modalidade de trabalho, para reduzir custos, melhorar a produtividade, e a qualidade de vida dos teletrabalhadores. Filardi, Castro e Zanini (2020)

A discussão do teletrabalho na administração pública encontra-se em nível de maturidade alto, devido ao elevado nível de utilização de tecnologias de informação e comunicação, porém apesar de elevado nível de maturidade, a pouca legislação para assegurar ao servidor condições de avaliação, uma vez que o servidor, necessita de tais avaliações anuais. (FILARDI *et. al.*, 2020).

## 2.2 SILOS DE INFORMAÇÃO

O termo Silo surgiu na agricultura em 1800, para criar espaços de armazenagem do milho em épocas de frio. Metaforicamente, na administração, silo, são barreiras que limitam a oportunidade de progresso dos negócios. Ferreira e Roque (2017).

Silos de informação ocorre quando uma unidade ou departamento de uma organização não consegue conversar com outras unidades ou departamentos. As organizações não visualizam vantagens em compartilhar informações entre outros departamentos. Porém quando a organização trabalha como um organismo vivo, trocando informações comuns, a chance de sucesso é maior. Para resolver esse problema os sistemas de informação de gestão são criados para ligarem todos os processos. Eles são importantes tem o pensamento sistêmicos. Tornasse mais fácil para Gerentes ou tomadores de decisão.

## 2.3 FAPEAL

A FAPEAL exerce atividades de fomento à pesquisa e indução tecnológica, além de ser gestora do Ponto de Presença (PoP) da Rede Nacional de Pesquisa (RNP), que liga pioneiramente o Estado de Alagoas à Internet, oferecendo serviços de conectividade à comunidade científica, instituições governamentais e ONGs. Viabiliza Projetos de Pesquisas Induzidos que priorizam áreas estratégicas para o desenvolvimento do Estado. Projetos de Pesquisa e Pós-Graduação que estimulou cursos de Pós-Graduação realizados em Alagoas, sem contar com as centenas de bolsas e auxílios que oferece anualmente, melhor qualificando e contribuindo para a formação de recursos humanos de alto nível para Alagoas.

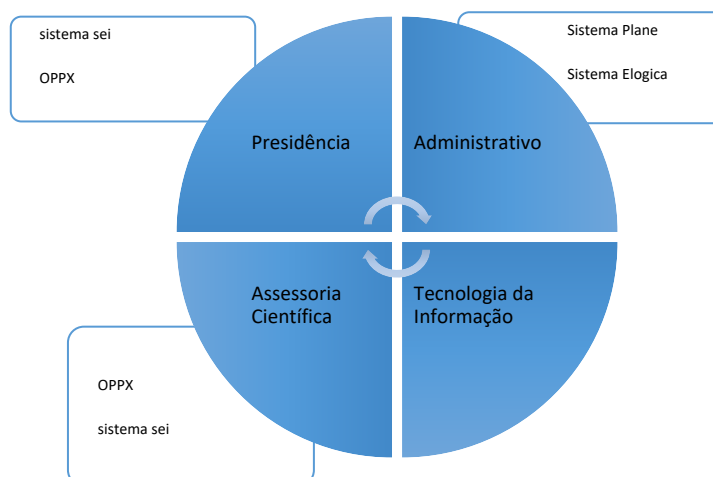
A Fundação tem quatro departamentos: administrativo que engloba, recursos humanos, financeiro e contratos, departamento de tecnologia de informação, a presidência e Científico, que cuida da parte finalística da instituição.

FIGURA 1 – Departamentos do FAPEAL



Os sistemas operacionais que são executados na FAPEAL são basicamente sistema desenvolvidos para cada departamento, não havendo troca de dados entre eles, gerando os chamados silos de informação.

FIGURA 2. Sistema de Informação para Cada Departamento



### 3 A PESQUISA

A Pesquisa foi realizada na plataforma plane - Sistema dos recursos humanos responsável, pelos dados dos colaboradores. Foi realizada entre os dias 22 a 26 de julho de 2020 e as respostas foram divididas entre objetivas, abertas e múltiplas escolhas. Foi realizado com todos os servidores 96 (noventa e seis) da Fapeal.

Na primeira pergunta buscou avaliar rotina de trabalho no atual momento do teletrabalho e pandemia. Na segunda pergunta avaliação da produtividade no teletrabalho. A terceira pergunta Três foi sobre o isolamento e estado emocional. Quarta pergunta sobre o estado físico. Foi perguntado também dentro de uma nova ordem social o que o colaborador gostaria? E Quais os fatores de maior interferência no seu teletrabalho.

### 4 RESULTADOS

FIGURA 3. ROTINA DE TRABALHO

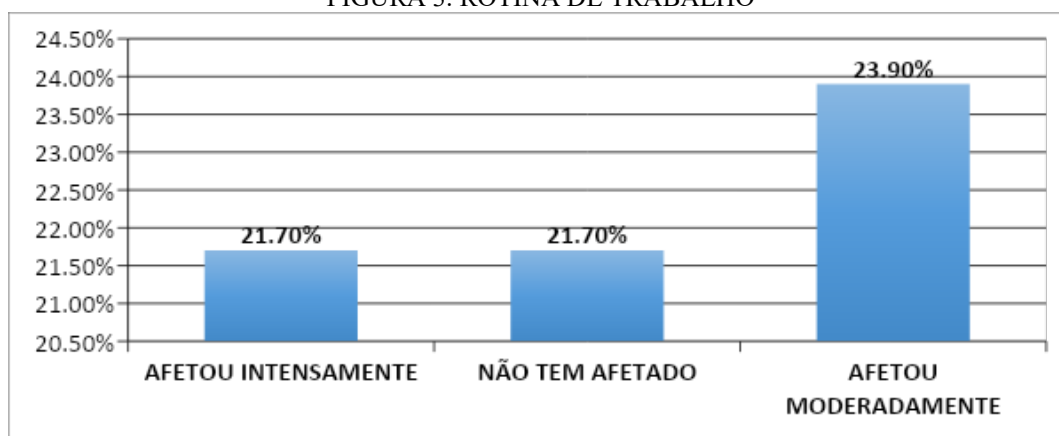


FIGURA 4. PRODUTIVIDADE NO TELETRABALHO

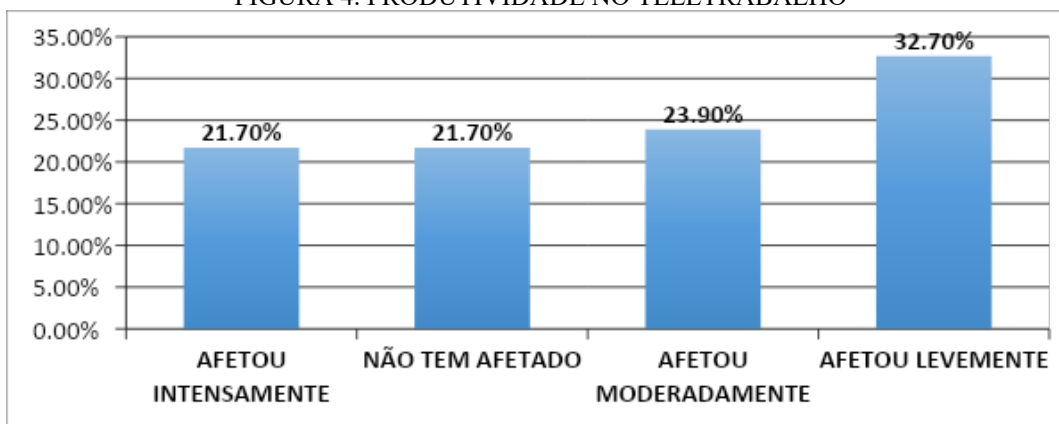


FIGURA 5. ESTADO EMOCIONAL

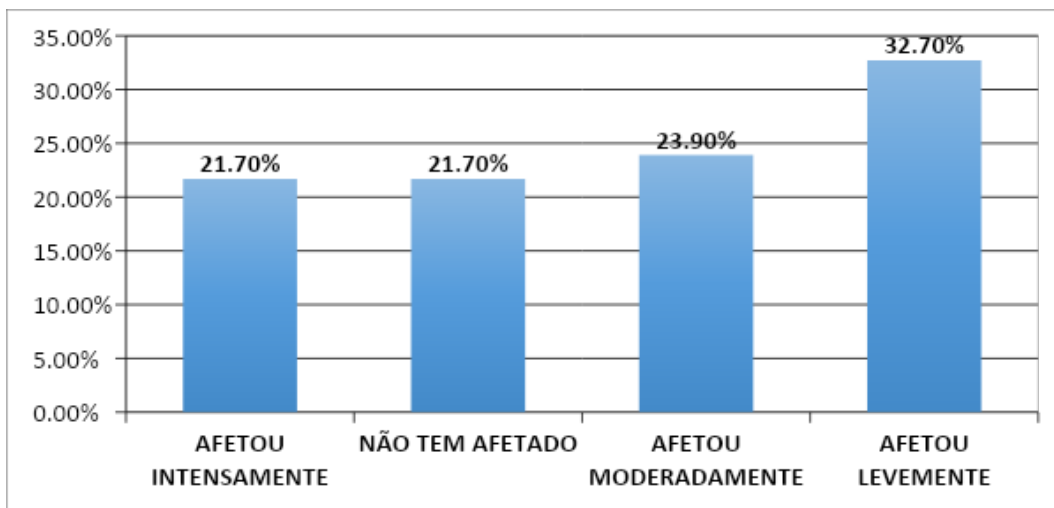


FIGURA 6. ESTADO FÍSICO

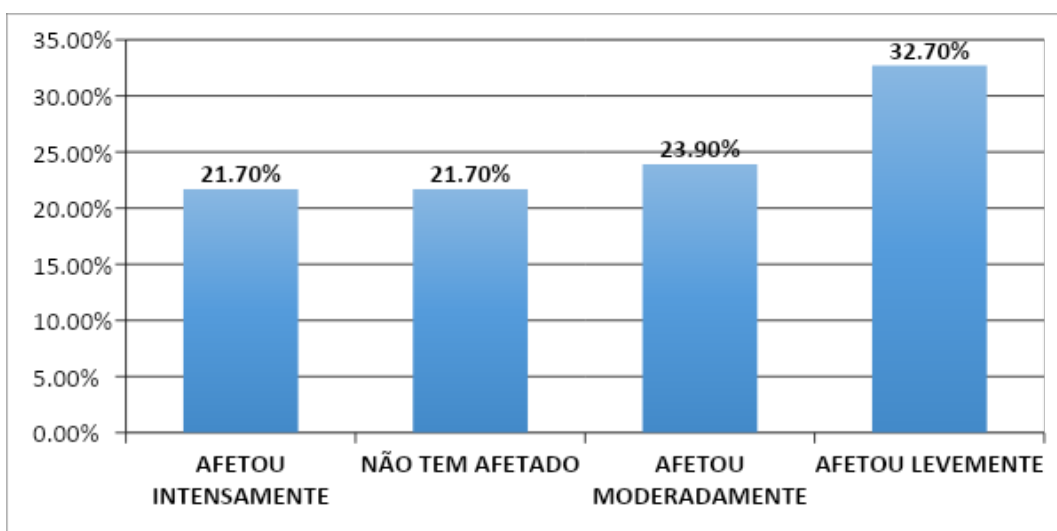


FIGURA 7. NOVA ORDEM SOCIAL

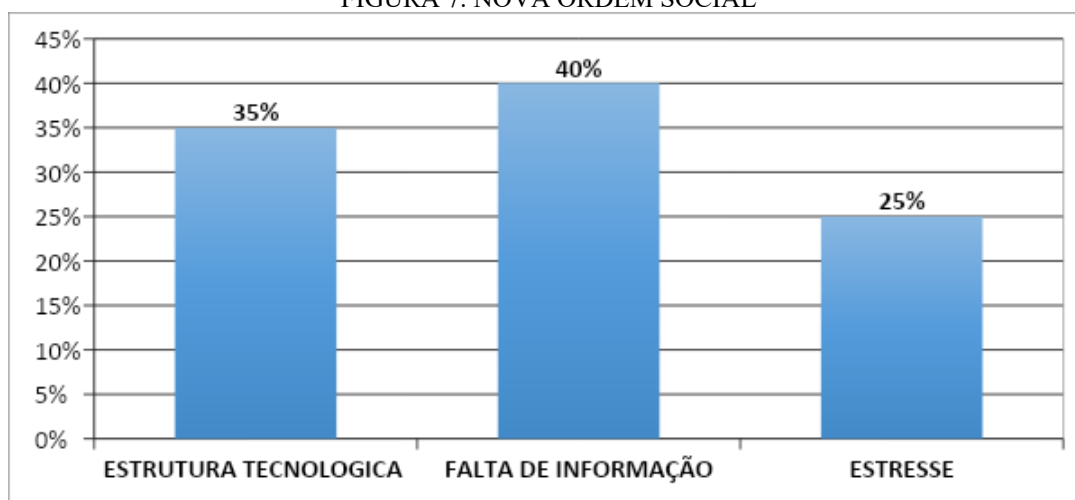
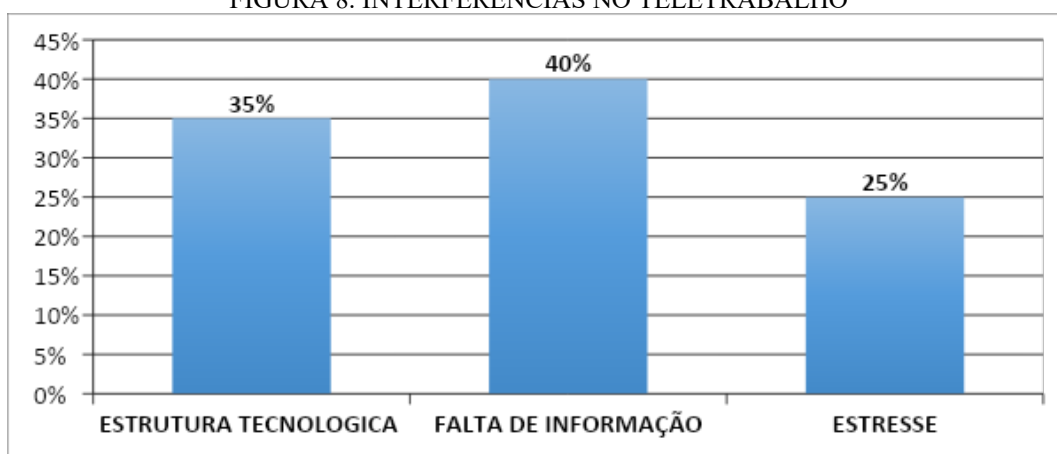


FIGURA 8. INTERFERÊNCIAS NO TELETRABALHO



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia do COVID-19, gerou impactos nos serviços governamentais. As Secretarias, autarquias e Agências Reguladoras tiveram que adaptar sua rotina de trabalho, para o home office, essa modalidade, presente já nas empresas privadas, era pouco disseminada na esfera pública. A Fundação preocupada com seus colaboradores realizou uma pesquisa para saber o nível de produtividade nesse momento de teletrabalho, devido a pandemia. Foi constatado que o teletrabalho impactou positivamente na rotina do trabalho, não afetando drasticamente os serviços prestados. 44,7% dos colaboradores indicaram que estão produzindo mais, nessa questão abre hipótese sobre o fato: Redução do Tempo de Deslocamento? Melhor adaptação ao teletrabalho? Precisar ser mais estudado.

Também foi constatado que o Estado emocional dos colaboradores não foi afetado. Pode-se dizer que a introdução teletrabalho, sem o deslocamento da casa ao trabalho, deixou os colaboradores mais seguros, durante a pandemia. Isso seria uma nova hipótese. Depois da introdução do teletrabalho, os servidores em sua grande maioria apresentam preferência por um regime híbrido de trabalho - trabalho presencial e teletrabalho. Um dos grandes problemas sobre interferência, conseqüentemente, perda de produtividade, no teletrabalho são as questões de estrutura tecnológicas dos colaboradores e silos de informação, cada departamento, tem seu sistema e eles não trocam dados, fazendo com que se perca tempo, na busca de dados para tomada de decisão entre os setores e dentro dos setores.

## REFERÊNCIAS

COSTA MENDES, D., TELLECHEA, J., HESTENREITER FILHO, H. (2020). A Realidade do Trabalho Home Office na Atipicidade Pandêmica. **Revista Valores**, 5. <https://doi.org/10.22408/reva502020655160-191>

FERREIRA, A., ROQUE, L. (2017). Informação em Silos: O contributo das Humanidades Digitais para Desconstrução dos Silos de Informação nas Organizações. **VII Encontro Ibérico EDICIC 2017**. Retrieved 2 November 2020, from <http://hdl.handle.net/10316/44113>.

FILARDI, F., CASTRO, R; ZANINI, M. (2020). Advantages and disadvantages of teleworking in Brazilian public administration: analysis of SERPRO and Federal Revenue experiences. **Cadernos EBAPE.BR**, 18(1). <https://doi.org/10.1590/1679-395174605x>

LIMA FILHO, S., PEIXE, B. (2020). Análise de eficiência na gestão de recursos das Instituições Federais de Ensino Superior à luz da nova administração pública. **Revista Contemporânea De Contabilidade**, 17(43), 88-103. <https://doi.org/10.5007/2175-8069.2020v17n43p88>