



Adoção do teletrabalho em instituições de ensino durante a pandemia da Covid-19: um estudo realizado com os servidores técnico-administrativos da Universidade Federal do Rio Grande – FURG

Adoption of telework in educational institutions during the Covid-19 pandemic: a study carried out with the administrative staff servants at the Federal University of Rio Grande – FURG

Antônio Luís Ramos Lopes¹

Guilherme Lerch Lunardi²

Resumo

Em virtude das orientações sanitárias decorrentes da pandemia da COVID-19, muitas organizações se viram obrigadas a propiciar o distanciamento social para continuar suas operações, destacando-se o teletrabalho como a principal alternativa. O serviço público federal, e muito fortemente as universidades federais, aderiram a esta modalidade, quase que de forma mandatória. Assim, buscou-se neste estudo analisar a adoção do teletrabalho em uma instituição pública de ensino superior, na percepção dos seus técnico-administrativos. Realizou-se uma pesquisa survey, cujo questionário foi adaptado do modelo de Venkatesh et al. (2012), denominado UTAUT2, o qual foi disponibilizado de forma *on-line* aos servidores técnico-administrativos da universidade analisada. Ao final da coleta, foram obtidas 267 respostas válidas, representando 23,6% da população estudada. Os resultados apontaram a expectativa de esforço, as condições facilitadoras e a influência social como os aspectos mais bem avaliados pelos respondentes no processo de adoção, seguidos pela expectativa de desempenho e satisfação do servidor com a modalidade de teletrabalho. Quanto à aceitação de uso e sua intenção de continuidade na instituição, ambas foram percebidas de forma positiva pelos respondentes. Identificou-se, ainda, que a aceitação de uso e a intenção de continuidade de uso do teletrabalho, mesmo após a pandemia, são influenciados especialmente pela satisfação do

¹ Mestre em Administração Pública, Administrador na Universidade Federal do Rio Grande (FURG).

² Doutor em Administração, Professor no Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande (FURG).

servidor com o teletrabalho (prazer em trabalhar nessa modalidade) e pela sua expectativa de desempenho (produtividade). O estudo contribui com a literatura ao estender o modelo de aceitação tecnológica UTAUT2 para a análise do teletrabalho no contexto organizacional, tendo como enfoque a adoção de tecnologias inovadoras.

Palavras-chaves: Teletrabalho. *Home Office*. Administração Pública. Aceitação de Tecnologia. UTAUT2.

Abstract

Due to the health guidelines resulting from the COVID-19 pandemic, many organizations were forced to provide social distancing to continue their operations, with telework as the main alternative. The federal civil service and, very strongly, the federal universities adhered to this modality, almost mandatorily. Thus, this study aimed to analyze the adoption of telework in a public institution of higher education, in the perception of its administrative staff. A survey was performed, whose online questionnaire was adapted from Venkatesh et al. (2012)'s model, called UTAUT2, being applied to the administrative staff from the analyzed university. After the data collection, 267 valid responses were obtained, representing 23.6% of the studied population. The results showed the effort expectation, the facilitating conditions, and the social influence as the aspects best evaluated by the respondents in the adoption process, followed by the performance expectation and user satisfaction with the telework modality. As for the use acceptance and its use continuity intention in the institution, both variables were perceived positively by the respondents. It was also identified that use acceptance and telework use continuance intention, even after the pandemic, are especially influenced by the users' satisfaction with telework (pleasure in working in this modality) and by their performance expectation (productivity). The study contributes to the literature by extending the UTAUT2 technological acceptance model to analyze telework in the organizational context, focusing on the adoption of innovative technologies.

Keywords: Telework. Home Office. Public Management. Technology Acceptance. UTAUT2.

Introdução

Desde o final do ano de 2019, a comunidade mundial vem sendo afetada por um novo coronavírus, denominado SARS-CoV-2, causador da doença chamada COVID-19, a qual apresenta um espectro clínico, variando de infecções assintomáticas, quadros graves e até a

morte (Ministério da Saúde, 2021). Mesmo sendo identificada pela primeira vez em dezembro de 2019, na China, a COVID-19 foi declarada como pandemia pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em março de 2020. Essa doença se espalhou rapidamente, afetando a saúde, a economia e o modo de vida das pessoas ao redor do mundo, tanto no lazer quanto no trabalho. O coronavírus surge como a primeira crise global da era digital, sem precedentes e em condições de enormes incertezas (Fenwick, Mccahery, & Vermeulen, 2020).

A pandemia da COVID-19 derrubou a economia global em 2020, em virtude das restrições à atividade econômica. O Brasil, especificamente, foi fortemente afetado, provocando a queda na renda das famílias, o adiamento de investimentos e de projetos empresariais e pessoais. O efeito causado pela pandemia nas relações de trabalho foi quase imediato, a partir da necessidade de isolamento social para conter a disseminação do vírus, dentre outras medidas. Nesse novo ambiente, o teletrabalho passou a ser uma alternativa, muitas vezes compulsória, para a continuidade de grande parte das atividades laborais, apesar de somente alguns tipos de trabalho ou atividade poderem ser executados remotamente (Evans, 2020). Segundo Nilles (1997), o teletrabalho nada mais é do que uma pessoa realizar as suas atividades laborais de forma remota em tempo parcial ou integral, utilizando-se de alguma Tecnologia da Informação (TI) para atingir os resultados esperados.

No Brasil, em relação ao serviço público, o governo federal, através da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital/Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal, publicou a Instrução Normativa (IN) nº 65, de 30 de julho de 2020, a qual entrou em vigor em 1º de setembro de 2020, com as novas orientações para a implantação do teletrabalho na Administração Pública Federal (APF), tornando facultativa aos órgãos e entidades da APF, a implantação do programa de gestão. Assim como vários órgãos públicos, as instituições de ensino – dentre elas as universidades – adotaram o teletrabalho como uma alternativa viável para desenvolver suas atividades finalísticas e secundárias. Segundo Nilles (1997, p. 117), “para iniciar um programa formal de teletrabalho é necessário convencer um número relativo de pessoas chave de que vale a pena experimentá-lo. Para fazer isso, você provavelmente precisará de um plano bem-organizado e bem elaborado”. No entanto, em muitos casos, a passagem para o teletrabalho foi impositiva, impulsionada pela pandemia.

Este período em que o teletrabalho vem sendo amplamente utilizado permite avaliar junto aos servidores de diferentes instituições públicas, em especial as instituições federais de ensino, a aceitação desta modalidade de trabalho e a sua intenção de continuidade, mesmo após o fim da pandemia da COVID-19. Para essa avaliação, realizou-se um levantamento junto a

servidores de uma universidade federal que fizeram uso do teletrabalho para desempenhar as suas atividades durante o período de isolamento social, ocasionado pela pandemia.

Segundo Trope (1999), o teletrabalho é uma modalidade de trabalho em que as atividades são realizadas em locais diferentes da sede da organização, utilizando recursos tecnológicos para atender às necessidades laborais. Nesse sentido, não é somente uma questão de estar em outro local, mas também a necessidade de possuir a estrutura necessária para o seu uso (em termos de tecnologias disponíveis e das condições preexistentes do novo local de trabalho), além de dominar tecnologias voltadas para diferentes aplicações, como reuniões virtuais, planejamento de atividades e interação através de mídias sociais, por exemplo. Para Rogers (2003), as inovações tecnológicas sempre são acompanhadas de incerteza com relação a sua adoção, sendo a sua aceitação ou não uma prerrogativa para o desempenho do funcionário em suas atividades. Assim, entender os fatores que impactam na adoção ou rejeição do teletrabalho pode vir a ajudar os gestores na melhoria das condições de trabalho, além de direcionar as atitudes que serão necessárias, caso a organização decida pela continuidade – total ou parcial – desta modalidade de trabalho.

O artigo está estruturado da seguinte forma: a seção 2 aborda o referencial teórico da pesquisa, destacando o teletrabalho, sua aplicação na Administração Pública, os principais modelos de aceitação de tecnologia e a concepção do modelo utilizado na pesquisa. A seção 3 descreve a metodologia utilizada, com destaque para os procedimentos de validação e tratamento dos dados; enquanto a seção 4 apresenta a análise dos resultados, juntamente com a sua discussão. Por fim, a seção 5 aborda as considerações finais do estudo.

Referencial Teórico

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) define o teletrabalho como a forma de trabalho efetuado em lugar distante do escritório central e/ou do centro de produção, que permita a separação física e que implique o uso de tecnologias de informação e comunicação para realizar atividades remotamente (ILO, 2020). Pinheiro (2005) destaca que o perfil do profissional adequado ao teletrabalho contempla desenvolver e trabalhar em rede de longa distância, além de estar adaptado às redes de comunicação em geral.

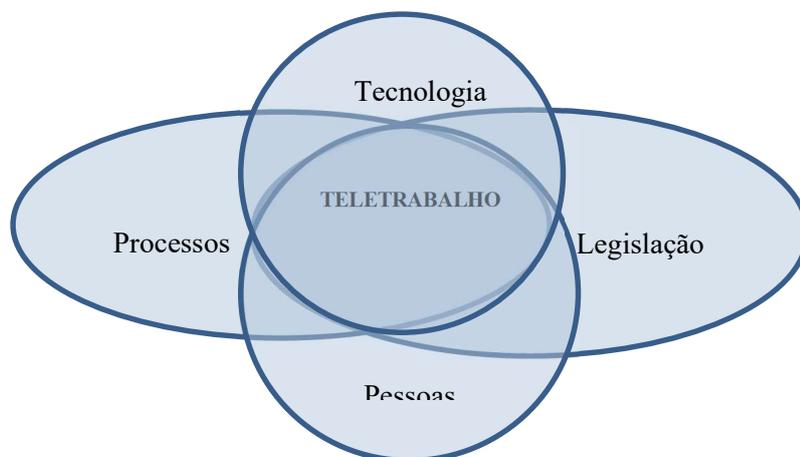
Em 1976, Jack Nilles publicou o livro *Telecommunications-transportation Tradeoff*, dando início à discussão acadêmica sobre o assunto, o que fez com que fosse considerado o “pai do teletrabalho” e principal pioneiro na utilização do termo *telecommuting*, traduzido para o português como teletrabalho (Steil & Barcia, 2001; Mello, 2011; Fincato & Cracco Neto,

2013; Moreno, 2014). Na literatura são encontradas outras denominações para teletrabalho, como: trabalho remoto, trabalho a distância, *telecommuting*, *telework*, *home office*. Nas publicações americanas, o termo mais conhecido é *telecommuting*, enquanto nas europeias é *telework* (Sakuda, 2001).

A implementação do teletrabalho exige mudanças na estrutura e cultura organizacional, pois a relação de confiança passa a ser fundamental, frente à necessidade de delegar maior autonomia e poder de decisão ao trabalhador, e também ao administrador (Goulart, 2009). A atividade remota flexibiliza o tempo e o ritmo de trabalho, pois deixa de existir a observação presencial, favorecendo a organização e o trabalhador em relação à produtividade e qualidade do serviço, conforme destaca Goulart (2009). Segundo Filardi, Castro e Zanini (2020), na discussão dos aspectos positivos e negativos do teletrabalho, uma mesma variável pode navegar nos dois extremos; um exemplo é o equilíbrio/desequilíbrio entre vida pessoal e profissional. Estando em *home office*, o teletrabalhador pode ter a sua rotina interrompida por familiares e até vizinhos, não sendo incomum o chefe, os colegas de trabalho e até mesmo clientes se sentirem no direito de enviar e cobrar trabalho do funcionário a qualquer hora, podendo haver quebra da privacidade e violação da identidade individual do trabalhador.

Segundo Goulart (2009), os benefícios do teletrabalho só serão percebidos pela empresa e pelos empregados, dependendo da organização e do programa implementado. Ao apresentar um modelo específico para o programa de teletrabalho, Goulart (2009) propõe a análise de variáveis fundamentais, as quais são destacadas na Figura 1.

Figura 1. Variáveis que fundamentam a implantação do teletrabalho



Fonte: Goulart (2009, p. 43).

Essas variáveis são utilizadas para verificar a viabilidade de implantação do teletrabalho, a partir da análise das tecnologias disponíveis, das atividades envolvidas nos cargos, das leis que respaldam a atividade e do perfil psicossocial dos trabalhadores envolvidos. A seguir, destaca-se a aplicação do teletrabalho na Administração Pública brasileira.

2.1 Teletrabalho na Administração Pública do Brasil

Para Woortmann (2019), o teletrabalho no serviço público brasileiro é bastante recente. Entretanto, vem evoluindo de forma consolidada em órgãos federais e estaduais. O Tribunal Superior do Trabalho (TST), que iniciou com esta modalidade em 2012, destaca-se no âmbito federal pela estruturação do processo seletivo e dos mecanismos de acompanhamento e suporte ao teletrabalho, aumentando gradualmente a participação de seus servidores. Segundo o mesmo autor, esse modelo de trabalho tem se disseminado rapidamente no poder judiciário, muito em virtude das características do trabalho realizado e dos investimentos em TI.

Conforme pesquisa realizada por Barbosa (2020), em fevereiro de 2019, mesmo antes da pandemia da COVID-19, vários órgãos públicos federais, estaduais e municipais possuíam servidores trabalhando em regime de teletrabalho ou com projetos para a sua implantação. Em 2020, a pandemia gerou um grande incremento desta modalidade de trabalho e o governo federal emitiu a Instrução Normativa (IN) 65, estabelecendo orientações, critérios e procedimentos para a implementação do teletrabalho, por meio de um programa de gestão.

Em uma pesquisa realizada pela Secretaria de Desempenho e Gestão de Pessoal do Ministério da Economia com servidores do Poder Executivo Federal Civil, 80.930 servidores responderam que estavam trabalhando em casa entre 29 de junho e 3 de julho de 2020. Os órgãos que responderam à pesquisa representam cerca de 60% da força de trabalho, sem contar as instituições de ensino (Ministério da Economia, 2020). Já a Rede Federal de Educação (formada por universidades, institutos e demais instituições de ensino federal) divulgou que 277.796 servidores, ou seja, 95% da sua força de trabalho estava atuando em trabalho remoto, evidenciando a grande presença dessa modalidade na Administração Pública Federal (Ministério da Economia, 2020).

A utilização compulsória do teletrabalho, muito impulsionada pela pandemia, mostrou a viabilidade dessa modalidade em várias atividades, porém, sem se saber ao certo os seus resultados nem como tem ocorrido a sua adoção e aceitação pelos servidores públicos. Todavia, em estudo realizado para avaliar o impacto da imposição da modalidade de teletrabalho no

Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE), Brasil, Cavalcante e Cardoso (2020) verificam que a imposição do teletrabalho em virtude da pandemia, mesmo que inicialmente tenha trazido complicações para o trabalho, após um curto período de adaptações, passou a realizar uma prestação jurisdicional com altos índices de produtividade, inclusive superiores aos períodos anteriores ao isolamento social.

2.2 Modelos de Aceitação de Tecnologia

Segundo Nilles (1997), o uso do teletrabalho está condicionado a ambientes e tecnologias adequadas. Nesse sentido, Goulart (2009) define as tecnologias existentes e disponíveis como uma das variáveis fundamentais para um programa de teletrabalho, enquanto, que para Rosenfield e Alves (2011) são as TIs que sustentam esta forma de trabalho. Essas afirmações apontam a tecnologia como um elemento fundamental para a execução do teletrabalho, seja por meio do uso de computadores de mesa, *tablets* ou *smartphones*, e do acesso via Internet, o que faz da dependência tecnológica um importante desafio no contexto de trabalho atual. Assim, justifica-se a utilização de modelos de aceitação de tecnologia para avaliar a aceitação de uso e intenção de continuidade de uso do teletrabalho na execução das atividades diárias de qualquer organização, seja de forma integral ou parcial.

Davis (1986) propôs o modelo TAM (do inglês, *Technology Acceptance Model*) com o intuito de entender a razão dos usuários aceitarem ou rejeitarem a tecnologia da informação, sugerindo que uma tecnologia é adotada quando é útil e fácil de utilizar. O modelo TAM utiliza dois componentes centrais: a utilidade percebida da tecnologia e a sua facilidade de uso percebida. Segundo Davis (1986), a utilidade percebida sofre influência direta da facilidade percebida e ambas influenciam a atitude que um indivíduo terá ao utilizar determinado sistema. Um ponto central do modelo TAM é examinar o impacto de fatores externos nas crenças e atitudes das pessoas, pois o modelo sustenta a ideia de que os estímulos externos influenciam as atitudes pessoais (Carvalho, 2013). Segundo Carvalho (2013), o modelo apresenta algumas limitações provenientes, principalmente, das dificuldades de examinar a aceitação da tecnologia pelo usuário com todas as variáveis envolvidas em seu ambiente real de trabalho.

Venkatesh e Davis (2000), em virtude das limitações percebidas, desenvolveram e testaram uma extensão teórica do TAM, que esclarece a utilidade percebida e a intenção de uso em termos de Processo de Influência Social e Processo Instrumental Cognitivo, denominando o modelo de TAM2 (Carvalho, 2013). Na análise de Niño (2009), o modelo inclui elementos

relacionados aos processos de influências sociais (como normas subjetivas, voluntarismo e imagem) e processos instrumentais cognitivos (como a relevância do trabalho, a qualidade do produto gerado, a demonstrabilidade dos resultados e a facilidade de uso percebida), sendo estas variáveis determinantes da utilidade percebida e da intenção de uso de uma tecnologia, além de proporem a variável experiência de uso com a tecnologia como influenciadora direta e indireta da intenção de uso.

Venkatesh, Morris, Davis & Davis (2003) desenvolveram o modelo UTAUT (do inglês, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*), a partir de uma síntese das várias pesquisas realizadas anteriormente sobre aceitação de tecnologia, tendo como base oito modelos de teorias de aceitação e uso de tecnologia identificados na literatura: a Teoria da Ação Racional (TRA), o Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM), o Modelo Motivacional (MM), a Teoria do Comportamento Planejado (TPB), o TAM e o TPB combinados (C-TAM-TPB), o Modelo de Utilização de PC (MPCU), a Teoria da Difusão da Inovação (IDT) e a Teoria Social Cognitiva (SCT). Venkatesh *et al.* (2003) propuseram uma análise de diferentes teorias de aceitação, sintetizando as variáveis em quatro construtos: expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social e condições facilitadoras, os quais influenciariam a intenção comportamental de utilizar uma tecnologia e/ou o seu uso. Desde sua publicação original, o UTAUT tem servido como um modelo de linha de base e tem sido aplicado no estudo de uma variedade de tecnologias em ambientes organizacionais e não organizacionais (Wani & Ali, 2015). Apesar dos vários estudos contribuírem para a compreensão da utilidade do UTAUT em diferentes contextos, Venkatesh *et al.* (2012) sugeriram a necessidade de uma investigação sistemática, assim como a teorização de fatores salientes que se aplicariam a um contexto de uso de tecnologia de consumo.

Com isso, propuseram o modelo UTAUT2, uma evolução do UTAUT, direcionando a aceitação e adoção de tecnologias pelos funcionários para uma visão da aceitação e adoção do consumidor de tecnologia. Venkatesh *et al.* (2012) avaliaram as aplicações do UTAUT em diferentes contextos e descobriram que a maioria dos estudos usava um subconjunto dos construtos originais do modelo, enquanto outros adicionavam novas variáveis. Assim, na concepção do UTAUT2, foi adotada uma abordagem complementar aos construtos do UTAUT, enfatizando a importância do valor utilitário, ou seja, da motivação extrínseca dos indivíduos ao uso de uma tecnologia. Nesse sentido, Venkatesh *et al.* (2012) incluíram três novos construtos ao modelo, sendo eles a motivação hedônica, o valor e o hábito. A motivação intrínseca, ou hedônica, associada ao uso de uma tecnologia é vista como complementar à perspectiva utilitária do uso de uma tecnologia. Ainda segundo Venkatesh *et al.* (2012), em um

contexto de uso de tecnologia de consumo, o preço ou valor de uma tecnologia também é um fator importante, pois os consumidores têm que arcar com os custos associados à compra de dispositivos e serviços, enquanto, que em um local de trabalho, normalmente, os custos são atrelados ao empregador. Portanto, no contexto de teletrabalho, torna-se importante considerar a análise do preço ou custo associado ao uso de uma tecnologia ao comportamento do usuário quanto a aceitá-la ou não. Finalmente, Venkatesh *et al.* (2012) constataram que, em contextos nos quais a intencionalidade impulsiona o comportamento, o hábito de utilizar uma dada tecnologia com mais ou menos intensidade se mostra um fator crítico na sua previsão de uso.

A maioria das aplicações do UTAUT2 têm foco no uso da tecnologia por consumidores, no entanto, também vem sendo utilizado em pesquisas relativas à aceitação de novas formas de ensino, independentemente do *software* em questão. Yang (2013), por exemplo, avaliou a adoção do aprendizado móvel (*m-learning*) pelos alunos de graduação sob a perspectiva do UTAUT2 estendido, enquanto Huang (2018) aplicou o modelo UTAUT2 para avaliar a aceitação e o uso das mídias sociais por alunos e professores universitários. Mesmo sendo um modelo relativamente recente, pois foi introduzido em 2012, o UTAUT2 já obteve mais de 9.000 citações (Google, 2022), sendo citado em várias pesquisas na área de Sistemas de Informação e em outros campos de estudo. A vasta gama de aplicações do UTAUT, e também do UTAUT2, além da possibilidade de acrescentar extensões ao modelo, evidencia o grande valor dessa teoria aos estudos sobre aceitação e uso de novas tecnologias, como é o caso dessa pesquisa. A seguir, apresenta-se o modelo teórico proposto neste estudo, o qual tem por base o modelo UTAUT2, acrescido de novas variáveis características do teletrabalho.

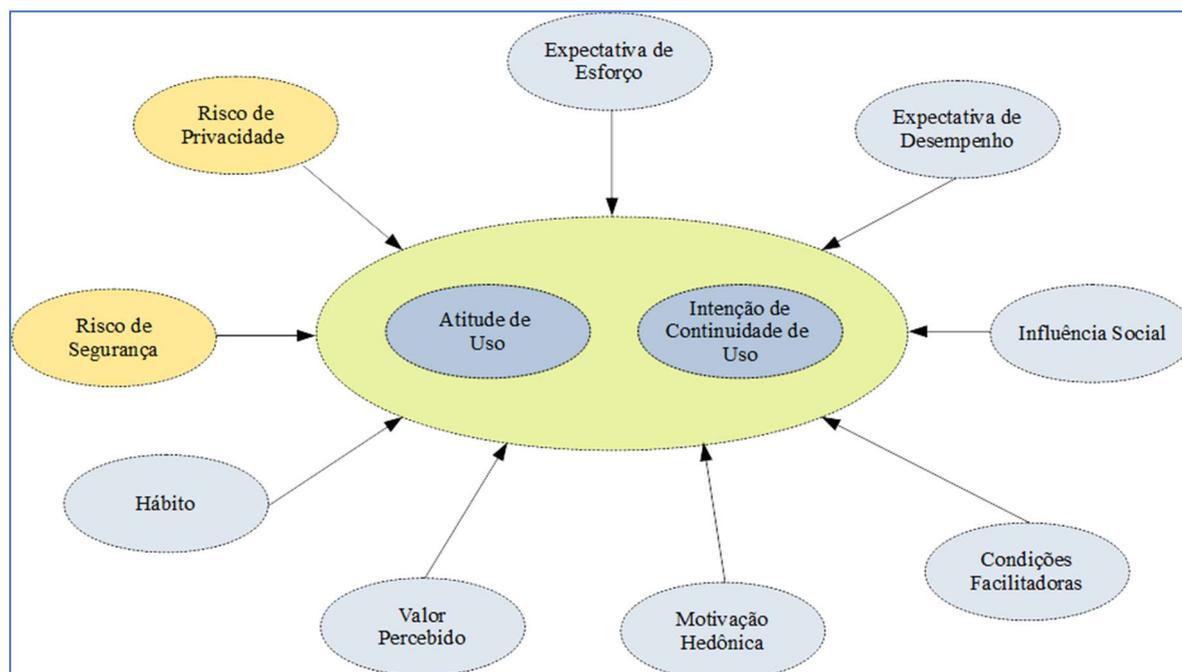
2.3 Proposição do modelo teórico com base no modelo UTAUT2

Considerando a pandemia da COVID-19 como um novo fenômeno enfrentado pela comunidade mundial, a qual continua a demandar o distanciamento social e, por consequência, criando um novo contexto para o teletrabalho com o aumento significativo das pessoas que passaram a executar as suas atividades nesta modalidade, vislumbra-se a oportunidade de pesquisar a sua aceitação e intenção de continuidade de uso em uma instituição federal de ensino superior, pois, ainda que esta forma de trabalho não seja novidade, a sua utilização anterior à pandemia não vinha ocorrendo de forma tão ampla como durante a pandemia, principalmente no serviço público. Por tratar-se de uma forma de trabalho inovadora, que

depende da TI para a sua execução, envolvendo pessoas e seu relacionamento com a tecnologia, justifica-se a utilização do modelo UTAUT2 como base teórica da pesquisa.

Como o teletrabalho não está protegido totalmente dos riscos envolvidos na telemática, que vão desde a possibilidade de perda de informações até a invasão da privacidade dos dados do usuário, torna-se importante a avaliação pelos teletrabalhadores sobre este tema. Portanto, foram acrescentados ao modelo da pesquisa dois outros construtos: Risco de Segurança e Risco de Privacidade. O risco de segurança corresponde à expectativa subjetiva do usuário de sofrer uma perda na busca por um resultado desejado (Pavlou, 2003), ele se refere às percepções de segurança em relação aos meios de pagamento, mecanismos de armazenamento e transferência de informações (Kolsaker & Payne, 2002). Já o risco de privacidade representa o medo das perdas potenciais que seriam incorridas se as informações pessoais fossem divulgadas sem permissão (Featherman, & Pavlou, 2003). Assim, pequenas adaptações foram incorporadas ao modelo original de Venkatesh *et al.* (2012), sobretudo a inclusão de questões referentes ao risco de privacidade e risco de segurança potencialmente associados ao teletrabalho. A Figura 2 apresenta o modelo de aceitação do teletrabalho testado na pesquisa, sendo seguido pelos procedimentos metodológicos utilizados no estudo.

Figura 2. Modelo de Aceitação do teletrabalho



Fonte: Elaborado pelos autores.

Metodologia

O estudo caracteriza-se como uma pesquisa de natureza quantitativa, exploratória-descritiva quanto aos fins, e conduzida por meio de um levantamento (*survey*). Neste tipo de pesquisa, as pessoas do grupo que se quer obter informações acerca do problema investigado são questionadas diretamente, para através de análises e testes quantitativos, tirar as conclusões correspondentes aos dados coletados (Gil, 2002). Como forma de coleta de dados, foi desenvolvido um questionário baseado no modelo de Venkatesh *et al.* (2012), incluindo-se questões referentes ao Risco de Privacidade (propostas por Dinev e Hart, 2006) e Risco de Segurança (propostas por Biswas e Biswas, 2014). As questões originais, elaboradas para o contexto do uso da internet móvel pelos consumidores, foram adaptadas ao contexto aqui desta pesquisa – o uso do teletrabalho pelos servidores de uma universidade pública federal.

O instrumento proposto foi organizado em três blocos. No primeiro bloco, foram apresentadas as questões relativas ao perfil do respondente, a fim de caracterizar a amostra estudada, quais sejam: local de trabalho, ano de ingresso na universidade, gênero, faixa etária, escolaridade e frequência de utilização do teletrabalho (nenhuma, parcial ou integral). O segundo bloco continha questões referentes às variáveis propostas no modelo de pesquisa, as quais avaliavam a percepção dos respondentes quanto à adoção, uso e intenção de continuidade de uso do teletrabalho na instituição analisada. Como forma de operacionalização, utilizou-se

uma escala Likert de cinco pontos, variando de 1 para “discordo totalmente” a 5 para “concordo totalmente”. Por fim, o terceiro bloco apresentava duas questões abertas, perguntando aos respondentes as principais vantagens e desvantagens percebidas na realização das atividades no formato remoto (teletrabalho).

O questionário passou por uma primeira avaliação junto a dois especialistas, professores doutores com experiência em pesquisas quantitativas e no tema abordado, os quais fizeram sua validação de face e conteúdo. Em seguida, realizou-se o pré-teste do questionário junto a cinco técnico-administrativos da universidade analisada. As avaliações resultaram em pequenos ajustes no questionário, de modo a facilitar o entendimento das questões pelos respondentes. O questionário foi desenvolvido na plataforma Google Docs, sendo enviado o link do formulário para o e-mail dos servidores.

A população do estudo foi formada pelos 1.130 técnicos que atuam na instituição investigada. Ao final do período de coleta, ocorrido no mês de agosto de 2021, 272 questionários retornaram, sendo cinco respostas descartadas por tais respondentes informarem que não estavam trabalhando em regime de teletrabalho. Ao final, 267 respostas foram consideradas válidas, representando uma taxa de retorno de 23,6%. Os dados foram analisados pelo *software* estatístico IBM SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) versão 20.

Para a validação do instrumento foram realizados a a) análise fatorial exploratória (AFE), de forma a verificar se os itens realmente se agrupavam em seus respectivos construtos de origem; e o b) cálculo do coeficiente Alfa de Cronbach, a fim de verificar a confiabilidade das escalas. Estes procedimentos sugeriram a eliminação de cinco itens, por apresentarem baixas comunalidades ou cargas fatoriais elevadas em mais de um construto. A análise dos componentes se deu através da rotação dos fatores (utilizando-se o método Varimax). Segundo Hair Jr., Anderson, Tatham e Black (2009, p. 145), a “rotação fatorial ajuda na interpretação dos fatores, simplificando a estrutura por meio da maximização das cargas significantes de uma variável sobre um único fator. Dessa maneira, as variáveis mais úteis na definição do caráter de cada fator podem ser facilmente identificadas”.

Assim, dos nove fatores inicialmente propostos, referentes às variáveis independentes, sete confirmaram a sua formação original, com exceção dos construtos Motivação Hedônica e Valor Percebido, que acabaram se agrupando em um mesmo fator, denominado “Satisfação com o Teletrabalho”. As oito dimensões do instrumento explicam 86,18% da variação das questões originais, o que representa um elevado grau de sintetização dos dados, facilitando o seu manuseio e a sua interpretação. O teste KMO de medida de adequação da amostra apresentou valor 0,93, demonstrando um elevado grau de ajuste para aplicação da AFE, sendo

ratificado pelo teste de esfericidade de Bartlett, que apresentou nível de significância 0,000. Ao final da nova formação dos construtos, verificou-se a confiabilidade das escalas através do coeficiente alfa de Cronbach, sendo que todos os oito construtos apresentaram valores superiores a 0,70, conforme sugere a literatura, variando entre 0,74 e 0,96.

Com relação aos construtos Atitude e Intenção de continuidade de uso, a análise fatorial confirmou a unidimensionalidade das duas escalas, enquanto o alfa de Cronbach apresentou valor 0,94 para ambas as variáveis, indicando um elevado grau de confiabilidade (Hair Jr. et al., 2009). A seguir, apresentam-se os resultados do estudo.

Análise e Discussão dos Resultados

Com relação ao perfil da amostra, do total de respondentes, 152 (56,9%) declararam realizar integralmente as suas atividades através do teletrabalho e 115 (43,1%) declararam realizar parte das atividades nesta modalidade. Quanto à escolaridade dos participantes, quando são somados os respondentes com doutorado, mestrado e pós-graduação (nível especialização), chega-se a 87,3% do total de participantes. Este percentual reflete a participação dos técnico-administrativos da Universidade com elevado grau de especialização. Outras características da amostra estão representadas na Tabela 1.

Tabela 1. Caracterização da amostra

Perfil dos respondentes	n	%
Escolaridade		
Doutorado	43	16,1
Mestrado	100	37,5
Pós-graduação/especialização	90	33,7
Ensino superior completo	29	10,9
Ensino superior incompleto	4	1,5
Ensino médio/técnico completo	1	0,4
Faixa Etária		
21 a 30 anos	24	9,0
31 a 40 anos	128	47,9
41 a 50 anos	83	31,1

Acima de 50 anos	32	12,0
Gênero		
Feminino	166	62,2
Masculino	99	37,1
Não desejou informar	2	0,7

Fonte: Elaborado pelos autores.

A análise descritiva permitiu verificar a percepção dos servidores técnico-administrativos da universidade analisada quanto a diferentes aspectos relacionados à adoção do teletrabalho na instituição (Tabela 2). Primeiramente, identificou-se a Expectativa de Esforço (4,38) como o aspecto mais bem avaliado pelos respondentes quanto à adoção do teletrabalho, os quais destacaram a interação com os aplicativos e tecnologias utilizadas em teletrabalho como clara e compreensível, além de considerarem as tecnologias utilizadas no teletrabalho como fáceis de aprender e de utilizar. Segundo Rogers (2003), novas ideias que são mais simples de entender são adotadas mais rapidamente do que as inovações que exigem do adotante novas habilidades e entendimentos.

Tabela 2. Análise Descritiva

Variáveis Independentes	Média	Desvio Padrão
Expectativa de Esforço (n = 267)	4,38	0,79
q5.Minha interação com os aplicativos utilizados em teletrabalho é clara e compreensível	4,43	0,79
q4.Aprender a utilizar os aplicativos disponibilizados para teletrabalho é fácil pra mim	4,37	0,86
q6.Acho fácil utilizar os aplicativos disponibilizados para teletrabalho	4,37	0,84
q7.É fácil para mim tornar-me habilidoso nos aplicativos utilizados no teletrabalho	4,34	0,86
Condições Facilitadoras (n = 267)	4,16	0,98
q13.Realizar as atividades em teletrabalho é compatível com outras tecnologias que eu uso	4,23	1,03
q11.Tenho os recursos necessários para realizar as minhas atividades em teletrabalho	4,08	1,16
Influência Social (n = 507)	4,09	1,01
q10.No geral a Universidade tem apoiado o uso do teletrabalho	4,15	1,00

q9.A administração da Universidade tem cooperado para que os servidores realizem as suas atividades em teletrabalho	4,03	1,12
Satisfação com o teletrabalho (n = 267)	3,90	1,13
q19.No geral, o teletrabalho oferece um bom retorno na relação custo/benefício	4,00	1,19
q17.Estar em teletrabalho é uma experiência muito interessante	3,99	1,20
q18.Vale a pena estar em teletrabalho	3,94	1,26
q20.Os benefícios do teletrabalho compensam meus custos (energia, equipamentos, internet)	3,79	1,41
q16.O teletrabalho é uma experiência agradável	3,87	1,20
q15.O teletrabalho é uma experiência prazerosa	3,78	1,24
Expectativa de Desempenho (n = 267)	3,87	1,00
q1.Considero o teletrabalho útil no meu dia a dia	4,41	0,92
q2.Realizo as atividades laborais de forma mais rápida estando em teletrabalho	3,62	1,18
q3.A minha produtividade aumenta estando em teletrabalho	3,60	1,28
Hábito (n = 267)	2,79	1,34
q22.Eu sou dependente do teletrabalho para realizar as minhas atividades	2,93	1,41
q23.Eu preciso estar em teletrabalho para realizar as minhas atividades	2,64	1,43
Risco de Privacidade (n = 267)	2,21	1,28
q29.Eu estou preocupado(a) que minha privacidade possa ser ameaçada devido ao teletrabalho	2,27	1,36
q28.Eu estou preocupado(a) que minhas informações pessoais possam vazar ou serem compartilhadas indevidamente com outras pessoas devido ao teletrabalho	2,19	1,33
q27.Eu estou preocupado(a) que minhas informações pessoais possam ser utilizadas indevidamente na modalidade teletrabalho	2,16	1,31
Risco de Segurança (n = 267)	2,17	1,17
q25.No teletrabalho, eu tenho medo de perder alguma informação por erro de sistema	2,17	1,25
q24.No teletrabalho, eu tenho receio que o meu trabalho seja comprometido devido a falhas na segurança	2,17	1,25
Variáveis Dependentes	Média	Desvio Padrão
Atitude (n = 267)	3,95	1,14
q30.O uso do teletrabalho na Universidade é uma boa ideia	4,09	1,14

q32. Usar o teletrabalho é benéfico para a Universidade	4,04	1,12
q31. Eu gosto de usar o teletrabalho na Universidade	3,93	1,30
q33. Estou satisfeito com o teletrabalho como forma de desempenhar as minhas atividades na Universidade	3,88	1,30
q34. Eu prefiro não utilizar o teletrabalho (R)	2,19	1,49
Intenção de Continuidade de Uso (n = 267)	3,61	1,34
q37. Planejo utilizar o teletrabalho com frequência, mesmo após a pandemia	3,63	1,39
q36. Sempre tentarei utilizar o teletrabalho no meu dia a dia, mesmo após a pandemia	3,56	1,40
q35. Após a pandemia gostaria de continuar com o teletrabalho	3,65	1,44

Legenda: R – questão reversa.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Outro aspecto bem avaliado pelos servidores foram as Condições Facilitadoras (4,16). A pesquisa evidenciou uma forte percepção dos respondentes quanto à compatibilidade das atividades realizadas em teletrabalho e as tecnologias disponíveis para a sua execução, o que facilita a adoção do teletrabalho, visto que uma inovação que é mais compatível com as atividades já realizadas gera menos incertezas para um potencial adotante (Rogers, 2003). Da mesma forma, a avaliação quanto aos recursos necessários para a realização das atividades em teletrabalho, a opinião dos respondentes também foi favorável, ainda que tenha sido menos elevada que o outro aspecto avaliado, sugerindo a necessidade de um olhar mais atento a questões ligadas à velocidade e qualidade da conexão de rede, aos equipamentos utilizados (sejam eles da instituição ou do próprio servidor), bem como o suporte técnico disponível quando solicitado. Venkatesh e Davis (2000) destacam que no contexto do uso da tecnologia no local de trabalho, questões específicas relacionadas ao controle externo incluem a disponibilidade de equipe de suporte, que é uma resposta organizacional para ajudar os usuários a superar barreiras e obstáculos ao uso da tecnologia, especialmente durante os estágios iniciais de aprendizagem e uso. A seguir, destacam-se alguns relatos evidenciando certas dificuldades quanto ao suporte e à tecnologia disponível para o teletrabalho na instituição investigada:

“Nos dias em que a internet não funciona, como em dias de temporal, já fui obrigada a utilizar meu plano de dados 4G para atender demandas urgentes dos alunos - era época de formatura, então precisávamos dar conta das demandas (não era algo que pudesse ser feito em outro dia)” (TAE-Campus Carreiros)

“O acesso às pessoas da instituição, em alguns casos, dificulta... principalmente, os servidores mais antigos, que muitas vezes não têm o mesmo nível de facilidade com a tecnologia da informação. Outro aspecto seria que a INSTITUIÇÃO ainda tem muitos procedimentos mecânicos, muita utilização de impressão e processos físicos. Acredito que se a universidade adotasse o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) ajudaria e apoiaria muito a questão do trabalho remoto” (TAE-Campus Carreiros)

Com relação à Influência Social (4,09), focada especialmente nas ações da universidade e da sua Administração no apoio ao uso do teletrabalho, identificou-se que a avaliação geral dos respondentes quanto ao apoio dado pela universidade e a cooperação da Administração da instituição no uso do teletrabalho foram positivas. Os treinamentos disponibilizados foram destacados pelos pesquisados como um ponto positivo na etapa de implantação do teletrabalho, mas o fato de não ter havido um programa de apoio para os custos advindos dessa atividade foi destacado como um ponto negativo (gastos com Internet, energia elétrica, aquisição de equipamentos por parte dos servidores etc.).

Já a Satisfação dos servidores com o teletrabalho (3,90) e a Expectativa de Desempenho associada ao teletrabalho (3,87) também obtiveram avaliações positivas por parte dos respondentes, porém não tão intensas. Com relação à Satisfação com o teletrabalho, identificou-se que os participantes da pesquisa percebem o valor do teletrabalho em termos de ganhos e perdas e acreditam que vale a pena estar em teletrabalho, mas não estão certos de que os seus benefícios estão compensando os custos associados (em termos de recursos, tempo e esforços realizados). Constatou-se, ainda, que a percepção quanto ao teletrabalho ser uma experiência agradável ou prazerosa é ainda menos consensual – os respondentes demonstraram não ter certeza se estar em teletrabalho é realmente uma experiência que traz satisfação ao servidor. Nesse sentido, Rogers (2003) defende que a vantagem relativa percebida pelo indivíduo é um forte preditor da adoção da inovação, pois uma pessoa só vai adotar uma ideia, um novo produto ou serviço, se perceber que é uma opção melhor do que a que está em prática.

Observou-se, no entanto, que nas questões abertas a percepção dos respondentes está mais de acordo com as subdimensões definidas por Wani e Ali (2005) como grau de vantagem relativa (custos iniciais baixos, diminuição do desconforto e economia de tempo e esforço) como importantes aspectos na adoção de uma tecnologia. Foram apontadas como as principais vantagens do teletrabalho a flexibilidade de horário e a redução de tempo e custo com deslocamentos para a universidade. Tais vantagens refletem na presença de mais tempo para desenvolver atividades que trazem benefícios pessoais e convívio com a família, resultando em uma melhor qualidade de vida dos servidores, conforme os relatos abaixo.

“Eu gastava, antes, mais de 3 horas por dia me deslocando entre o trabalho e a minha casa. Agora, com o teletrabalho, consigo dormir mais de 6 horas por dia e tenho mais tempo para realizar outras atividades como os cursos de capacitação para as progressões e para me exercitar” (TAE-Campus Saúde)

“Economia no tempo de deslocamento; maior flexibilidade de horários; maior qualidade de vida, na medida em que se tem mais tempo disponível para a realização de atividades extratrabalho e mais tempo com a família” (TAE-Campus Santa Vitória do Palmar)

Todavia, também foram relatadas algumas desvantagens relativas à falta de infraestrutura adequada, à necessidade de aquisição de equipamentos, ao aumento dos custos com energia e Internet, os quais foram absorvidos praticamente em sua totalidade pelos próprios servidores, e à falta de respeito com o horário de trabalho, sendo a questão do descontrole de horários em que o servidor se encontra disponível para a instituição a maior reclamação, contrapondo o benefício da flexibilidade de horário.

“Não existe mais um limite de horário nas jornadas de trabalho, espera-se sempre um retorno imediato para qualquer demanda solicitada, seja em horários noturnos ou finais de semana. O contato pessoal do servidor é compartilhado livremente” (TAE-Campus Carreiros)

Complementarmente, foi destacada a falta de interação com colegas de trabalho, pois acaba não ocorrendo, ou ocorrendo de forma muito fria ou superficial, por meio do teletrabalho. Isso pode explicar a baixa percepção de diversão ou prazer, derivado da realização das atividades na modalidade de teletrabalho, em virtude do afastamento das rotinas diárias com os colegas de trabalho, como destacado no relato abaixo.

“Sinto falta da convivência diária com os colegas, pois em casa trabalhamos de forma mais solitária. Algumas das atividades que desempenho são mais efetivas no atendimento presencial como, por exemplo, intervenção psicopedagógica com os estudantes atendidos pelo PAENE” (TAE-Santa Vitória do Palmar)

De modo geral, os servidores percebem a utilidade do teletrabalho no seu dia a dia; entretanto, não foi consensual entre os respondentes que o teletrabalho permite que as atividades usuais sejam realizadas com maior rapidez ou que obtiveram um ganho de produtividade nesta modalidade de trabalho. Nas questões abertas sobre vantagens e desvantagens do teletrabalho, os técnico-administrativos evidenciaram o reconhecimento quanto ao aumento de produtividade, pois uma das maiores vantagens percebidas no teletrabalho foi a possibilidade de maior concentração nas suas atividades. Outro fator com influência na produtividade é que mesmo não estando familiarizados com essa modalidade de trabalho, os técnicos continuaram realizando praticamente as suas mesmas rotinas laborais, porém em um ambiente remoto. Abaixo, são destacados alguns relatos que exemplificam essas observações:

“Ambiente tranquilo e sossegado para a execução das tarefas, o que permite melhor concentração e foco nas ações desenvolvidas” (TAE-Campus São Lourenço do Sul)

“Como vantagens, acredito que a facilidade e o conforto de estar em casa, além de contribuir para a economia de energia do campus e a redução de custos de transporte, também aumenta o rendimento do trabalho” (TAE-Campus Carreiros)

Ainda que o teletrabalho tenha se mostrado como a principal forma de realizar as atividades regulares de muitas organizações durante a pandemia, inclusive nas instituições de ensino, muitos respondentes discordaram que o teletrabalho tenha se tornado realmente um

hábito (2,79), pois destacaram que não dependem totalmente do teletrabalho para realizar suas atividades ou que precisariam estar em teletrabalho para conseguir executá-las. Huang (2018) demonstrou que o hábito foi o preditor de maior impacto na intenção de uso de mídias sociais pelos estudantes e docentes em universidades públicas da China Continental, enquanto Moura, Gosling, Christiano e Gomes (2017), ao investigarem a aceitação e uso da tecnologia para escolhas de destinos turísticos por pessoas da terceira idade, também identificaram o hábito como influenciador da atitude e do comportamento de uso da tecnologia. No entanto, Venkatesh *et al.* (2012) descrevem que a experiência é uma condição necessária, mas não suficiente para a formação do hábito, podendo a passagem do tempo resultar na formação de diferentes níveis de hábito, o que vem ao encontro dos resultados deste estudo, pois mesmo com mais de um ano de uso, o teletrabalho não se configurou como um hábito entre boa parte dos respondentes.

Complementarmente, os participantes da pesquisa perceberam um baixo grau de risco de privacidade (2,21) e risco de segurança (2,17) atribuídos à realização das atividades em teletrabalho. No entanto, em relação à privacidade, apesar de estarem pouco preocupados com alguma ameaça à privacidade durante o teletrabalho, alguns relatos evidenciaram certa preocupação, conforme os exemplos a seguir:

“As pessoas acionam o WhatsApp a qualquer hora, ignorando o período de descanso e, além disso, o número é pessoal, o que invade a nossa privacidade” (TAE-Campus Carreiros)

“A sensação é que estou em trabalho 24 horas. Não consigo separar os meus momentos de lazer do trabalho. Os afazeres domésticos, assim como os animais, são presença constante no teletrabalho e acabam gerando desconforto” (TAE-Campus Carreiros)

Os treinamentos disponibilizados pela universidade para o uso de ferramentas *on-line* ajudaram a minimizar os riscos associados à segurança das informações na modalidade de teletrabalho. Mesmo para os servidores que já estavam acostumados com os aplicativos utilizados, na maioria dos casos, foi a primeira grande experiência de teletrabalho. Segundo Rogers (2003), uma das características dos primeiros adotantes da tecnologia é uma maior capacidade de lidar com as incertezas e os riscos do que os adotantes posteriores.

A aceitação do teletrabalho foi avaliada nesta pesquisa pelo construto Atitude, que em outras palavras, representa o posicionamento (favorável ou desfavorável) dos servidores em relação ao uso do teletrabalho para realizar as suas atividades. Identificou-se uma atitude favorável dos respondentes (3,95), demonstrando, portanto, uma pré-disposição clara ao uso do teletrabalho. De modo geral, os respondentes perceberam que o uso do teletrabalho na universidade é uma boa ideia, assim como o fato de que usar o teletrabalho é benéfico para a universidade, especialmente no período de pandemia. Foram positivos ao responder se

gostavam de usar o teletrabalho, mas sem demonstrar muita certeza se estavam satisfeitos com o teletrabalho como forma de desempenhar as suas atividades na universidade. Modelos de aceitação, como o TAM e suas derivações, bem como os modelos de atitude/comportamento, pressupõem que as crenças e atitudes dos usuários em relação a uma determinada tecnologia determinam, em grande parte, se os usuários apresentam comportamento favorável ao uso de determinada tecnologia (Dishaw & Strong, 1999), como o caso daquelas necessárias ao uso do teletrabalho. A forma como ocorreu a adoção do teletrabalho na instituição analisada, ou seja, no período de pandemia, sendo praticamente obrigatório, não deu margem para uma maior conscientização ou preparação dos servidores criarem as suas próprias crenças ou atitudes quanto ao teletrabalho, antes de começarem a sua utilização de forma efetiva. Tal fato pode ajudar a entender por que a aceitação do teletrabalho no contexto pesquisado foi positiva, mas não foi unânime.

Quanto à intenção de Continuidade de Uso do teletrabalho, os respondentes indicaram não ter tanta certeza (3,61), seja quanto as suas expectativas futuras ou preferência pelo uso do teletrabalho mais a frente. Ao ser comparado o resultado da análise descritiva das variáveis independentes com os atributos descritos por Rogers (2003) como determinantes do sucesso de uma inovação, é possível inferir algumas razões dessa incerteza quanto à continuidade de uso do teletrabalho informada pelos respondentes, pois somente dois dos cinco atributos destacados por Rogers são atendidos de forma satisfatória, sendo que a observabilidade e a testabilidade do teletrabalho não foram aprofundados na instituição. A Expectativa de Esforço, que reflete a simplicidade e facilidade de uso da tecnologia, e as Condições Facilitadoras, que refletem a compatibilidade da tecnologia com as práticas existentes, foram avaliadas de forma positiva. No entanto, a Expectativa de Desempenho, que reflete a vantagem relativa ou a utilidade percebida da tecnologia, demonstrou que os respondentes não estão seguros quanto ao teletrabalho ter trazido melhores resultados no desempenho das suas atividades ou que tenha sido uma experiência melhor que o trabalho presencial, trazendo, portanto, vantagem econômica, social ou satisfação pessoal. Rogers (2003) enfatiza que quanto maior for a vantagem relativa percebida pelo usuário, mais rápida será a adoção de uma inovação.

De modo a verificar os fatores que influenciam a aceitação de uso do teletrabalho na universidade pesquisada, utilizou-se a Análise de Regressão Múltipla, definindo-se as variáveis Expectativa de Esforço, Expectativa de Desempenho, Condições Facilitadoras, Satisfação com o teletrabalho, Influência Social, Hábito, Risco de Privacidade e Risco de Segurança como variáveis independentes e a Atitude como variável dependente. A análise de regressão permite medir de forma indireta o grau de influência das variáveis independentes sobre a variável

dependente, permitindo visualizar fatores que impactam significativamente a aceitação de uso do teletrabalho na instituição investigada. A Tabela 3 apresenta os resultados encontrados.

Tabela 3. Análise de Regressão: Aceitação de Uso do Teletrabalho

Variáveis Independentes	R ² =0,80	
	Beta	Sig
Satisfação com o teletrabalho	0,74	0,000
Expectativa de Desempenho	0,14	0,001
Hábito	0,05	0,17
Expectativa de Esforço	-0,02	0,50
Condições Facilitadoras	0,02	0,71
Risco de Privacidade	0,02	0,64
Risco de Segurança	-0,05	0,24
Influência Social	-0,01	0,79

Fonte: Elaborado pelo autor

O modelo mostrou-se significativo, apresentando um elevado grau de explicação da variável dependente ($R^2 = 0,80$), indicando que o conjunto de variáveis propostas no modelo explica de forma satisfatória a aceitação de uso do teletrabalho na instituição investigada. As variáveis Satisfação com o teletrabalho e Expectativa de Desempenho apresentaram $p < 0,05$, o que permite concluir que existe uma associação positiva significativa entre estas variáveis e a variável dependente.

A Satisfação com o teletrabalho ($b = 0,74$) mostrou-se como a variável que apresentou a maior influência sobre a Atitude de uso do teletrabalho, indicando que a relação custo/benefício, a experiência de uso sendo agradável e prazerosa, assim como a sensação de estar valendo a pena usar essas tecnologias, são importantes aspectos que afetam uma avaliação favorável ou desfavorável na apreciação do comportamento de uso. Nesse sentido, quanto mais satisfeitos estiverem os servidores em relação ao uso do teletrabalho, maior será a aceitação dessa tecnologia. Outra variável importante é a Expectativa de Desempenho ($b = 0,14$), demonstrando que o reconhecimento da utilidade do teletrabalho para realizar as atividades no dia a dia, assim como potenciais ganhos de produtividade também influenciam de forma significativa a avaliação (favorável ou desfavorável) que o servidor faz com relação ao teletrabalho. Segundo Davis (1986), a utilidade percebida da tecnologia influencia favoravelmente a atitude que um indivíduo terá ao utilizá-la, no caso, quanto mais útil perceber o teletrabalho para realizar as suas atividades, maior será a sua probabilidade de aceitá-lo. Moura *et al.* (2017) também identificaram a motivação hedônica (que corresponde à satisfação e ao prazer de utilizar uma tecnologia) e a expectativa de desempenho, em conjunto com a confiança na tecnologia, como fatores que afetam a Atitude do usuário, corroborando os

achados dessa pesquisa. Os relatos a seguir demonstram algumas percepções sobre a Satisfação e a Expectativa de Desempenho dos pesquisados com relação ao teletrabalho:

“A satisfação no trabalho é maior, tendo em vista a comodidade, agilidade, conforto de estar em casa. Também há redução de custos com deslocamento. Acredito que ficar 9h30 dentro da INSTITUIÇÃO (8h de trabalho e mais 1h30 de almoço) é muito desgastante, físico e emocional” (TAE-Campus Carreiros)

“Possibilidade de direcionar um maior foco em tarefas que demandam mais atenção, visto que não ocorrem interrupções tão frequentemente quanto no trabalho físico... Produtividade aumentada... Interações mais rápidas, visto que a equipe está nesse modelo de trabalho produzindo menor tempo de resposta na maioria das demandas” (TAE-Campus Carreiros)

Por fim, como última análise, verificou-se a relação entre diferentes fatores de adoção do teletrabalho e a intenção de continuidade de uso por parte dos servidores, mesmo após a pandemia. Da mesma forma que no teste anterior, foi utilizada a Análise de Regressão Múltipla, desta vez substituindo-se a variável Atitude pela variável Intenção de Continuidade de Uso. A Tabela 4 apresenta os coeficientes encontrados.

Tabela 4. Análise de Regressão: Intenção de Continuidade de Uso

Variável Independente	R ² =0,70	
	Beta	Sig
Satisfação com o teletrabalho	0,65	0,000
Expectativa de Desempenho	0,29	0,000
Hábito	0,03	0,45
Risco de Segurança	-0,01	0,96
Expectativa de Esforço	-0,02	0,64
Risco de Privacidade	-0,01	0,93
Influência Social	-0,06	0,15
Condições Facilitadoras	-0,07	0,13

Fonte: Elaborado pelo autor

Novamente, o modelo mostrou-se significativo, apresentando elevado valor de R² (0,70), indicando que o conjunto de variáveis independentes presentes no modelo explica de forma satisfatória a intenção de continuidade de uso do teletrabalho, mesmo após a pandemia. As variáveis Satisfação com o teletrabalho ($b = 0,65$) e Expectativa de Desempenho ($b = 0,29$) mostraram-se significativas, ao nível de 5%, no modelo avaliado, o que permite concluir que existe uma forte associação positiva e significativa entre a satisfação com o teletrabalho e a variável dependente, bem mais intensa que a expectativa de desempenho – ainda que essa variável também tenha se mostrado significativa.

A Satisfação com o teletrabalho mostrou-se como a variável que apresenta a maior influência sobre a Intenção de Continuidade de Uso, indicando que a relação custo/benefício, a experiência de uso sendo agradável e prazerosa, assim como a sensação de estar valendo a pena usar essas tecnologias, são importantes aspectos que afetam a avaliação (favorável ou

desfavorável) de técnico-administrativos à intenção de continuar trabalhando na modalidade teletrabalho. Nesse sentido, quanto mais satisfeitos estiverem os servidores com o teletrabalho, maior será a probabilidade de permanecerem utilizando-o no futuro. A Expectativa de Desempenho também impacta significativamente a Intenção de Continuidade de Uso. Portanto, o reconhecimento da utilidade do teletrabalho para realizar as atividades no dia a dia, assim como a percepção de aumento de produtividade, acabam influenciando a decisão de continuidade de uso do teletrabalho. Para Venkatesh *et al.* (2012), a Expectativa de Desempenho é um construto vinculado à utilidade e tem-se mostrado o maior preditor da intenção de comportamento nos contextos organizacionais, o que reforça a importância apurada neste estudo. Davis (1989) complementa que a utilidade percebida (expectativa de desempenho) e a atitude dos indivíduos em relação ao uso da tecnologia influenciam a intenção comportamental de uso, ou seja, a intenção do indivíduo usar um sistema no futuro, a qual determinará o uso real do sistema.

Considerações Finais

A continuidade do teletrabalho, mesmo após a pandemia da COVID-19, será uma realidade para muitas empresas públicas e privadas. Nesse sentido, buscou-se neste estudo analisar, na percepção dos técnico-administrativos de uma universidade pública federal, a adoção do teletrabalho e sua intenção de continuidade de uso, mesmo após a pandemia. Os resultados da pesquisa trazem informações que poderão ser úteis para a Administração da universidade investigada, bem como outras organizações interessadas na adoção do teletrabalho como modalidade de trabalho, auxiliando-as no seu planejamento e implantação.

Os fatores identificados na pesquisa como aqueles que possuem maior influência na aceitação e na decisão pela continuidade do teletrabalho foram a satisfação com o teletrabalho (junção da motivação hedônica e valor percebido) e a expectativa de desempenho. Motivação hedônica tem a ver com a diversão ou prazer derivado da realização das atividades na modalidade de teletrabalho (Venkatesh *et al.*, 2012). O Valor percebido corresponde à percepção do usuário quanto ao resultado obtido na realização das suas atividades em teletrabalho, independente dos riscos de segurança e privacidade envolvidos (Liu *et al.*, 2015), enquanto a Expectativa de desempenho é o grau em que uma pessoa acredita que estar em teletrabalho trará benefícios para ao seu desempenho na realização de certas atividades (Venkatesh *et al.*, 2003).

No caso das instituições públicas integrantes do SIPEC (Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal) que decidirem pela implementação do teletrabalho após a pandemia, estas deverão seguir as normas constantes no Programa de Gestão da IN65. Nesse sentido, a comunicação deverá ser clara junto aos servidores sobre os seus direitos e obrigações, pois apesar de um dos objetivos de o programa de gestão ser o de melhorar a qualidade de vida dos participantes, o foco principal deve estar na melhoria da qualidade do serviço público.

Segundo Dinsmore *et al.* (2004), um programa é também interpretado como uma série de projetos. Por fazer parte do programa de gestão descrito na IN65, recomenda-se a criação de um projeto utilizando as melhores práticas descritas no PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*) do PMI (*Project Management Institute*), para a implementação do programa. Conforme definição do PMI, o gerenciamento de projetos consiste na “aplicação de conhecimentos, habilidades, ferramentas e técnicas às atividades do projeto, a fim de cumprir os seus requisitos”, de modo que as organizações executem seus projetos de forma eficaz e eficiente (PMI, 2017, p. 10).

Para Mello *et al.* (2014), são fatores de destaque no regime de teletrabalho a busca pela autonomia e flexibilidade, a preferência por relacionamentos a distância e a concentração e produtividade. Portanto, o uso do teletrabalho pressupõe aumento da produtividade, o que está de acordo com a percepção de parte dos respondentes da pesquisa. Uma sugestão para o aumento da produtividade e satisfação com o teletrabalho é a criação de um Manual Técnico, contendo: informações relativas às condições ideais para o ambiente de trabalho (luz, ergonomia, ventilação), regras de convivência (respeito aos horários de trabalho, uso de e-mails e aplicativos de conversação), informações que auxiliem na performance dos equipamentos e aplicativos utilizados, e contatos junto à área de TI da instituição para ajuda técnica.

Segundo Herzberg (1968), para que aconteça a motivação do trabalhador, faz-se necessário o enriquecimento e o melhoramento do trabalho através da sua ampliação, a qual é atingida por meio da oferta de um conjunto ampliado de tarefas complementares e deveres, gerando variedade e redução de monotonia. O teletrabalho, nos moldes definidos pela IN65, com atividades pré-definidas, possibilita que o servidor realize atividades para outros setores/departamentos da instituição sem a necessidade de desvincular-se de onde está lotado, abrindo a possibilidade de compartilhamento de recursos e conhecimento.

Como limitações do estudo, destaca-se que as características pessoais dos respondentes como idade, gênero, tempo de instituição e experiência com o teletrabalho, constantes no modelo UTAUT2, não foram considerados no modelo analisado nesta pesquisa. A análise dessas características poderia ser explorada de maneira qualitativa em trabalhos futuros,

sugerindo intervenções mais pontuais quanto à aceitação e uso do teletrabalho nas organizações. Outra limitação do estudo diz respeito a análise das respostas qualitativas, que embora tenham contribuído na discussão dos resultados do estudo, acabaram sendo utilizadas neste trabalho apenas como complemento aos resultados quantitativos. Devido à riqueza dos dados, propõe-se como pesquisa futura uma análise mais aprofundada dessas contribuições, seguindo uma abordagem qualitativa. Complementarmente, uma vez que a utilização do teletrabalho pressupõe o aumento da produtividade, sugere-se a realização de estudos abordando as condições necessárias para a implementação de programas institucionais voltados ao teletrabalho e seus derivados (teletrabalho parcial, ensino híbrido etc.)

Espera-se que este trabalho possa contribuir com a literatura existente, de modo a estender o modelo de aceitação de tecnologia UTAUT2 para a análise do teletrabalho, no contexto acadêmico e organizacional, trazendo contribuições para organizações públicas e privadas, em especial as instituições de ensino superior. O modelo proposto realiza a análise em separado do efeito das variáveis independentes sobre as variáveis dependentes (atitude de uso e intenção e continuidade de uso), além de acrescentar as variáveis Risco de Privacidade e Risco de Segurança. Do ponto de vista institucional, os resultados da análise da aceitação da tecnologia e da intenção de continuar com o teletrabalho poderão ser de grande valia para os gestores da universidade pesquisada, podendo auxiliá-los quanto à continuidade (ou não) do teletrabalho de forma parcial ou integral, mesmo após o período da pandemia.

Referências

- Barbosa, C. S. (2020). *Proposição de Política e Programa Organizacionais de Envolvimento com o Trabalho e Avaliação de Desempenho para Servidores Públicos em Regime de Teletrabalho*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Brasília, Brasília, Brasil.
- Biswas, D., & Biswas, A. (2004) The diagnostic role of signals in the context of perceived risks in online shopping: do signals matter more on the web? *Journal of Interactive Marketing*, v. 18, n. 3, p. 30-45.
- Brasil, C. J.; Cavalcante, J. R. B.; Cardoso, N. M. (2020). A imposição do teletrabalho no poder judiciário cearense diante do cenário de pandemia. *Revista Themis*, Fortaleza, v. 18, n. 2, p.95-122.
- Carvalho, M. L. A. (2013). *Aceitação e intenção de uso do mobile learning: modelagem e teste empírico com alunos do curso superior*. Dissertação de mestrado, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Revista Gestão e Secretariado (GeSec), São Paulo, SP, v. 13, n. 2, maio/ago., 2022, p. 26-54.

- Davis, F. D. (1986). *Technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems theory and results*. 1986. Thesis (Ph.D.) – Sloan school of management, Massachusetts institute of technology, Massachusetts, USA.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, v.13, n.3, p. 319-34.
- Dinev, T.; Hart, P. (2006). An extended privacy calculus model for e-commerce transactions. *Information Systems Research*, v. 17, n. 1, p. 61-8.
- Dishaw, M. T., & Strong, D. M. (1999). Extending the technology acceptance model with task-technology fit constructs. *Information & Management*, v. 36, p. 9-21.
- Dinsmore, P. C.; Neto, F. H. S. (2004). *Gerenciamento de Projetos: Como gerenciar seu projeto com qualidade, dentro do prazo e custos previstos*. (1a ed.). Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Evans, C. (2020). The coronavirus crisis and the technology sector. *Business Economics*, v. 55, p. 253-266.
- Featherman, M.S.; Pavlou, P.A. (2003). Predicting e-services adoption: A perceived risk facets perspective. *International Journal of Human-Computer Studies*, v. 59, n. 4, p. 451-474.
- Fenwick, M., Mccahery, J.A., & Vermeulen, E. P. M. (2020). Will the World Ever Be the Same After COVID-19? Two Lessons from the First Global Crisis of a Digital Age. *European Business Organization Law Review*. <https://doi.org/10.1007/s40804-020-00194-9>.
- Filardi, F., Castro, R. M. P., & Zanini, M. T. F. (2020, abril 17). Vantagens e desvantagens do teletrabalho na administração pública: análise das experiências do Serpro e da Receita Federal. *Cad. EBAPE.BR*, v. 18, n. 1, Rio de Janeiro.
- Fincato, D. & Cracco Neto, H. B. (2013). Teletrabalho: de Chappe a Nilles. *Justiça do trabalho*, Porto Alegre, ano 30, n. 358, p. 52-66.
- Gil, A. C. (2002). *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. (4a ed.). São Paulo: Atlas.
- Google. Google Acadêmico. (2022). Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=utaut2&btnG=. Acesso em: 16/02/2022.
- Goulart, J. O. (2009). *Teletrabalho: alternativa de trabalho flexível*. Brasília: SENAC.
- Hair, Jr. F. J., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2009). *Análise Multivariada de Dados*. (6a ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Herzberg, F. I. (1968). One more time: how do you motivate employees? *Harvard Business Review*, v. 46, n. 1, p. 53-62.

- Huang, X. (2018). *Social Media Use by College Students and Teachers: an application of UTAUT2*. Dissertation thesis, Walden University, Minneapolis, Minnesota, Estados Unidos da América.
- ILO - International Labor Organisation. (2020). Defining and measuring remote work, telework, work at home and home-based work. In: *COVID-19: Guidance for labour statistics data collection*. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_747075.pdf. Acesso em: 31/03/2021.
- Kolsaker, A.; Payne, C. (2002). Engendering trust in e-commerce: a study of gender-based concerns. *Marketing Intelligence & Planning*, v. 2, n. 4, p. 206-214.
- Liu, F., Zhao, X., Chau, P. Y., & Tang, Q. (2015). Roles of perceived value and individual differences in the acceptance of mobile coupon applications. *Internet Research*, v. 25, n. 3, p. 471-495.
- Mello, A. A. A. (2011). *O uso do teletrabalho nas empresas de call center e contact center multiclientes atuantes no Brasil: estudo para identificar as forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas*. Tese de doutorado. Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil.
- Mello, A. A. A., Santos, S. A., Kuniyoshi, M. S., Gaspar, M. A., & Kubo, E. K. M. (2014). Teletrabalho Como Fator de Inclusão Social e Digital em Empresas de Call Center/Contact Center. *Revista de Administração da UFSM*, v. 7, n. 3, p. 373–388.
- Ministério da Economia. (2020). Balanço do Ministério da Economia registra quase 81 mil servidores em trabalho remoto. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/financas-impostos-e-gestao-publica/2020/07/balanco-do-ministerio-da-economia-registra-quase-81-mil-servidores-em-trabalho-remoto>. Acesso em 18/03/2021.
- Ministério da Saúde. (2021). Coronavírus-COVID-19 O que você precisa saber. Disponível em <https://www.gov.br/saude/pt-br>. Acesso em: 09/09/2021.
- Moreno, M. J. A. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. *Cuadernos de Gestión de Información*, v. 4, p. 172-187.
- Moura, A. C., Gosling, M. S. G., Christiano, J. M. M., & Gomes, S. B. M. (2017). Aceitação e uso da tecnologia para escolha de destinos turísticos por pessoas da terceira idade: um estudo usando UTAUT2. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, v. 11, n. 2.
- Nilles, J. M. (1997). *Fazendo do teletrabalho uma realidade: um guia para telegerentes e teletrabalhadores*. São Paulo: Futura.

- Niño, F. M. (2009). *A oferta de serviços turísticos nos ambientes de comércio online e off-line*. Tese de doutorado, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil.
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International Journal of Electronic Commerce*, v. 7, n. 3, p. 101-134.
- Pinheiro, J. M. S. (2005). *Quem é o profissional em telemática?* Disponível em: http://www.projetoderedes.com.br/artigos/artigo_quem_eh_o_profissional_de_teleomatica.php. Acesso em 18/02/2021.
- PMI – Project Management Institute (2017). *Guia PMBOK: Um guia para o conjunto de conhecimentos em gerenciamento de projetos*. (6a ed.). Pennsylvania: PMI
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*. (5nd ed.) New York: Free press.
- Rosenfield, C. L., & Alves, D. A. (2011). Autonomia e Trabalho informacional: O teletrabalho. *DADOS - Revista de Ciências Sociais*, Rio de Janeiro, v. 54, n. 1, p. 207-233.
- Sakuda, L. O. (2001). *Teletrabalho: desafios e perspectivas*. Dissertação de mestrado, Fundação Getúlio Vargas (FGV), São Paulo, SP, Brasil.
- Steil, A. V., & Barcia, R. M. (2001). Um modelo para análise da prontidão organizacional para implantar o teletrabalho. *Revista de Administração*, v. 36, n. 1, p. 74-84.
- Trope, A. (1999). *Organização virtual: impactos do teletrabalho nas organizações*. Rio de Janeiro: Qualitymark,
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, v. 46, p. 186–204.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, v. 27, n.3, p. 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & XU, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, v. 36, n. 1, p. 157-178.
- Yang, S. (2013). Understanding Undergraduate Students' Adoption of Mobile Learning Model: A Perspective of the Extended UTAUT2. *Journal of Convergence Information Technology (JCIT)*, vol. 8, n. 1.
- Wani, T. A.; Ali, S. W. (2015). Innovation Diffusion Theory: Review & Scope in the Study of Adoption of Smartphones in India. *Journal of General Management Research*, vol. 3, p. 101-118.
- Woortmann, M. (2019). *Teletrabalho no serviço público*. Disponível em: <https://institutopublix.com.br/teletrabalho-no-servico-publico>. Acesso em: 19/03/2021.
- Revista Gestão e Secretariado (GeSec), São Paulo, SP, v. 13, n. 2, maio/ago., 2022, p. 26-54.

Submetido em: 24.02.2022

Aceito em: 23.05.2022