

Capítulo 5

OS DESAFIOS DO SERVIÇO PÚBLICO COM A BUROCRACIA EM TEMPO DE PANDEMIA

The public service challenges with bureaucracy in a pandemic time

Los desafíos del servicio público con la burocracia en tiempos de pandemia

DOI: 10.31560/pimentacultural/2022.96177.5

Glaucyelen da Silva Pimentel (IFPA)

RESUMO

A suspensão do atendimento presencial nas instituições públicas e as mudanças na rotina de trabalho dos servidores são reflexos da pandemia instalada no mundo. Desta forma, destacamos a atuação do servidor público, a fim de compreender e analisar os desafios do serviço público com a burocracia frente pandemia. Com isso, foi realizada uma pesquisa de campo, no qual participaram 12 servidores públicos que compartilharam suas experiências e desafios que estão enfrentando neste momento pandêmico. De acordo com os servidores, o trabalho remoto e a ausência de capacitações e treinamento especializados estão sendo um dos grandes desafios das suas práticas. Assim, o texto nos apresenta os três modelos básicos de Administração Pública pelo qual o Brasil passou e está passando, destacando o modelo administrativo burocrático e a sua importância no serviço público brasileiro, seguindo a concepção weberiana, bem como, também expõem os desafios desencadeados pela pandemia com as atividades burocrática dos servidores públicos.

Palavras-chave: Burocracia. Desafios. IFPA. Pandemia. Serviço público.

ABSTRACT

The suspension of face-to-face service in public institutions and changes in the work routine of servers are reflections of the pandemic installed in the world. In this way, we highlight the performance of the public servant, in order to understand and analyze the challenges of the public service with the bureaucracy in front of the pandemic. With this, a field survey was carried out, in which 12 public servants participated who shared their experiences and challenges they are facing in this pandemic moment. According to the servers, remote work and the absence of specialized skills and training are being one of the great challenges of their practices. Thus, the text presents the three basic models of Public Administration through which Brazil has passed and is going through, highlighting the bureaucratic administrative model and its importance in the Brazilian public service, following the Weberian conception, as well as exposing the challenges triggered by the pandemic with the bureaucratic activities of public servants.

Keywords: Bureaucracy. Challenges. IFPA. Pandemic. Public service.

RESUMEN

La suspensión de la atención presencial en las instituciones públicas y los cambios en la rutina laboral de los servidores son reflejos de la pandemia instalada en el mundo. De esta manera, destacamos la actuación del servidor público, con el fin de comprender y analizar los desafíos del servicio público con la burocracia frente a la pandemia. Con eso se realizó una encuesta de campo, en la que participaron 12 servidores públicos quienes compartieron sus experiencias y desafíos que están enfrentando en este momento de pandemia. Según los servidores, el trabajo remoto y la ausencia de habilidades y capacitación especializada son uno de los grandes desafíos de sus prácticas. Así, el texto presenta los tres modelos básicos de Administración Pública por los que pasó y está pasando Brasil, destacando el modelo administrativo burocrático y su importancia en el servicio público brasileño, siguiendo la concepción weberiana, además de exponer los desafíos desencadenados por la pandemia con las actividades burocráticas de los servidores públicos.

Palabras clave: Burocracia. Desafíos. IFPA. Pandemia. Servicio publico.

1 INTRODUÇÃO

O início do ano de 2020, sem dúvida, ficou marcado para as pessoas no mundo todo devido o aparecimento e a propagação do vírus Sars-Cov-2, também conhecido como covid-19 ou coronavírus. De acordo com o estudo global convocado pela Organização Mundial da Saúde (2021), esse vírus foi registrado pela primeira vez em Wuhan (cidade chinesa), o qual foi identificado como fatal para o ser humano, além de ser um vírus de fácil propagação, e por este motivo, se espalhou rapidamente pelo mundo. Assim, no dia 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou a covid-19 como pandemia.

O primeiro caso registrado no Brasil ocorreu em São Paulo - SP, em 26 de fevereiro de 2020, desde então, os números de casos só cresceram no Brasil. Na tentativa de conter a evolução da covid-19, o governo brasileiro iniciou as medidas de proteção frente a pandemia. O distanciamento social, o uso de máscara e a utilização de álcool etílico se tornou essencial para evitar o contágio do vírus, no entanto, os casos continuaram a aumentar, e em seguida, em meado de março de 2020, os governos declararam fechamentos dos espaços públicos e privados que possibilitassem aglomerações.

Neste cenário de instituições fechadas para atendimento presencial do público, e conseqüentemente a suspensão do trabalho presencial, se inicia uma nova rotina de trabalho para os profissionais, uma vez que o atendimento ao público não pode parar. Neste sentido, destacamos o trabalho dos profissionais que atuam no serviço público, devido suas atribuições e comportamentos serem estabelecidas por leis e normativas, gerando assim, uma certa burocracia² nos serviços prestados. Portanto, a problemática deste estudo dar-se-á em

2 De acordo com Rocha (2017) "A burocracia é definida como o sistema de organização dos serviços da administração pública, ordenados por rotinas, linhas de autoridade e responsabilidades, a partir de regulamentos fixos. Essa ordenação é necessária, para que não haja sobreposição de tarefas ou rotas de colisão entre competências".

razão de compreender de que forma a pandemia de covid-19 afetou a burocratização no serviço público nos Institutos Federais, sendo que o campo de estudo foi delimitado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará (IFPA) Campus Óbidos.

Desta forma, este trabalho objetiva, de forma geral, compreender os desafios enfrentados no serviço público com a burocracia frente a pandemia, e de forma específica, buscamos: compreender o que é a burocracia de acordo com Weber; analisar as características weberiana da burocracia moderna para com a burocracia vivenciada neste momento pandêmico e verificar junto aos servidores públicos quais foram os desafios enfrentados com burocracia frente a pandemia.

Assim, este trabalho se respaldou nos estudos de Max Weber (1970); Salm e Menegasso (2009); Klering, Porsseb e Guadagninc (2010); Abrucio, Pedroti e Pó (2010); Cordeiro (2017); Abrucio e Loureiro (2018); Silva e Amorin (2018) e Steglich (2019) . No que tange à metodologia utilizada, esta se reportou a uma pesquisa de campo, devido expor a realidade na sua plenitude e abrangeu fichamento bibliográfico e aplicação de um formulário. O fichamento bibliográfico foi feito a partir das leituras referente a temática. Utilizou-se também formulário eletrônico, que foram enviados aos servidores públicos do IFPA Campus Óbidos, na busca de compreender de que forma o seu trabalho está sendo desenvolvido frente a pandemia.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. Possibilidades metodológicas

O presente trabalho, como mencionado acima, reporta-se a uma abordagem qualitativa, sendo utilizado como técnica de coleta de dados um formulário eletrônico, elaborado pelo *Google Forms*³ e

3 Ver no site <https://www.google.com/intl/pt-BR/forms/about/>

repassado através de um link via e-mail para os servidores públicos lotado no IFPA Campus Óbidos.

A utilização da abordagem qualitativa neste estudo dar-se-á em razão dela “[...] ser conceituada como uma exposição e elucidação dos significados que as pessoas atribuem a determinados eventos e objetos [...]” (LUDWIG, 2015, p. 56), ou seja, é possível explorar com mais profundidade o objeto de estudo a partir da experiência de um sujeito.

Devido o momento pandêmico que estamos vivenciando, foi usado como coleta de dados um formulário eletrônico semiestruturado, sendo “um instrumento [...] constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador” (LAKATOS; MARCONI, 2003, p. 201), a escolha desse instrumento foi pensada para respeitar o distanciamento social e de forma que não afete a veracidade da pesquisa.

No tange ao aspecto ético da pesquisa, é válido salientar que os indivíduos que responderam o formulário eletrônico, em nenhum momento foram identificados, logo não há a possibilidade de exposição de risco desnecessário dos sujeitos, bem como, todos os dados estão guardados sobre a confiabilidade da autora e do animotado dos indivíduos pesquisados.

2.2. Administração pública no Brasil e os três modelos básicos

O conceito atual de Administração Pública está intimamente ligado com a gestão democrática, pois “[...] considera a coletividade, como instrumento de participação da gestão, na composição do conceito hodierno de Administração estatal” (SILVA; AMORIM, 2018, p. 20), isto é, a Administração Pública tem buscado fortemente instrumentos

para que haja a participação da população na gestão, como exemplos, temos as audiências públicas e as plataformas governamentais. Assim, para Salm e Menegasso (2009, p. 103), a Administração Pública pode ser definida como:

Assim, a administração pública é um conjunto de conhecimento e de estratégias em ação para prover os serviços públicos – bem comum– para o ser humano, considerando em suas múltiplas dimensões e como cidadão partícipe de uma sociedade multicêntrica articulada politicamente.

No entanto, é válido salientar que a Administração Pública nem sempre considerou a coletividade (democracia) como primordial nos serviços prestados, de acordo com Paludo (2012 *apud* STEGLICH, 2019), houve uma época em que tudo que existia nos limites territoriais da Administração Pública era tido como domínio do soberano, sendo assim, eles tinham acesso livremente dos bens sem qualquer prestação de contas à sociedade Assim sendo, destacamos a Administração Pública do Brasil, que passou por três modelos básicos administrativos, sendo o primeiro patrimonialismo, em seguida o burocrático, e por último, o gerencial.

O modelo patrimonialista foi vivenciado no Brasil até meados dos anos 1889, este modelo administrativo funcionava como uma espécie de extensão do poder soberano e os servidores tinham o status de nobreza real, neste tipo de Administração, não havia separação do que era bens públicos e privado, e de político e administrador público, logo era comum a prática da corrupção e nepotismo (KLERING; PORSSE; GUADAGNIN, 2010).

Enquanto o modelo de administração burocrática no país, o mesmo emerge a partir da década de 30, quando “Surge no quadro da aceleração da industrialização brasileira, em que o Estado assume um papel central mais decisivo, intervindo maciçamente no setor produtivo de bens e serviços” (KLERING; PORSSE; GUADAGNIN, 2010, p. 6).

Para Steglich (2019), o modelo burocrático trouxe uma nova visão do que vem a ser Administração Pública, como exemplo, é possível verificar que nessa administração já existe a separação dos bens públicos do particular, as regras legais passaram a fazer parte das organizações, assim como o Estado teve que se reestruturar para atender as demandas sociais, entre outros.

Com passar do tempo, o conceito de burocracia foi sendo distorcido, devido ao surgimento de diversas críticas ao modelo, como “disfunções; o controle – a garantia do poder do Estado – transformou-se na própria razão de ser da administração” (KLERING; PORSSE; GUADAGNIN, 2010, p. 6), ou seja, a Administração Pública passou a ter excessos de regras, regulamentos e formalidade e isso ocasiona um engessamento nos serviços e atendimento ao público.

Desta forma, na tentativa de desburocratizar a Administração Pública, surge o modelo gerencial, que tem como objetivo central “tornar os administradores públicos mais autônomos e responsáveis por suas ações e, no campo institucional, descentralizar a prestação de serviços sociais por meio de agências executoras” (CLARK; SOUZA, 2015, p. 328 *apud* STEGLICH, 2019, p. 4).

No Brasil, em 1967, é realizada a reforma administrativa, através do Decreto-Lei nº 200, que marca o surgimento do modelo gerencial na Administração Pública do país, pois de acordo com Klering, Porsse e Guadagnin (2010, p. 6):

[...] o referido Decreto-Lei, realizou-se a transferência de atividades para autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista, a fim de obter-se maior dinamismo operacional por meio da descentralização funcional. Instituíram-se, como princípios de racionalidade administrativa, o planejamento e o orçamento, o descongestionamento das chefias executivas superiores (visando a desconcentrar e descentralizar), a tentativa de reunir competência e informação no processo decisório, a sistematização, a coordenação e o controle.

As reformas realizadas pelo Decreto-Lei não conseguiram superar o modelo burocrático, assim, na década de 70, o Governo iniciou a criação da Secretaria da Modernização (SEMOR), que buscava modernizar a Administração Pública através de implantações de novas técnicas de gestão, e particularmente de administração de recursos humanos, na administração pública federal (KLERING; PORSE; GUADAGNIN, 2010, p. 7), no entanto, a burocracia continua vigente na Administração.

Na década 80, o Governo novamente tentou reformar a burocracia na Administração Pública com a criação do Ministério da Desburocratização e do Programa Nacional de Desburocratização (PrND), em que buscava a “[...] revitalização e a agilização das organizações do Estado, a descentralização da autoridade, a melhoria e simplificação dos processos administrativos e a promoção da eficiência” (KLERING; PORSE; GUADAGNIN, 2010, p. 7), no entanto, o sistema administrativo burocrático continuava presente nas instituições.

Essas três medidas (Decreto-Lei, SEMOR e PrND) são apenas alguns exemplos de tentativa realizada pelo Governo para desburocratizar a Administração Pública, no entanto, com passar dos anos, apesar das diversas tentativas de superar totalmente o modelo burocrático, o mesmo ainda continua presente nas instituições públicas, pois de acordo Cordeiro (2017, p. 865), a burocracia “[...] oferece elementos que auxiliam no gerenciamento de modo a poder racionalizar o serviço público sem que ele tenha, com isso, qualquer disfunção”, isto posto quando não ocorre a deturpação do real significado do modelo burocrático. Desta forma, o presente estudo destaca os desafios enfrentados pelos servidores públicos frente a pandemia com as atividades burocráticas na Administração Pública.

2.3. Burocracia weberiana e serviço público brasileiro

O serviço público no Brasil é conhecido pela sua burocracia, não necessariamente pelo verdadeiro significado sistematizado pelo sociólogo e economista alemão Max Weber, mas pelos pré-conceitos criados a ela, afinal, no Brasil, o termo burocracia virou sinônimo de “empecilho ou obstáculo para a fluidez, sobretudo, no que toca os trâmites administrativo nas mais diversas organizações e nos seus níveis de eficiência” (CORDEIRO, 2017, p. 853), ou seja, a burocracia no Brasil é vista como um gargalo no serviço público.

Mediante a isso, a fim de desconstruir essa perspectiva mal entendida da burocracia, vamos defini-la a partir da teoria weberiana, no qual a mesma é interpretada como um método racional e científico, utilizada pelas organizações administrativa que requer profissionais selecionados por critérios racionais, especializados e capazes de assumir diversas tarefas dentro do sistema.

Em uma definição sintética, o tipo ideal weberiano de burocracia seria composto por um corpo funcional e estável de cargos públicos, preenchidos por funcionários selecionados por seu mérito técnico especializado, organizados por estrutura profissional permanente. Esse tipo administrativo deve ser voltado a responder ao público, seja obedecendo às regras universais que regem a administração, seja atuando conforme padrões de probidade (ABRUCIO; LOUREIRO, 2018, p. 26).

Além dessa definição, Weber também nos apresenta as características da burocracia moderna: “I. Rege o princípio de áreas de jurisdição fixas e oficiais, ordenada de acordo com regulamentos, ou seja, por leis normas administrativas” (WEBER, 1970, p. 229); “II. Os princípios da hierarquia dos postos e dos níveis de autoridades significam um sistema firmemente ordenado de mando e subordinação, no qual há uma supervisão dos postos inferiores pelos superiores” (WEBER, 1970, p. 230); “

III. A administração de um cargo moderno se baseia em documentos escritos ('os arquivos'), preservados em sua forma original ou em esboço" (WEBER, 1970, p. 230); "IV. A administração burocrática, pelo menos toda a administração especializada – que é caracteristicamente moderna – pressupõe habitualmente um treinamento especializado e completo" (WEBER, 1970, p. 231); "V. Quando o cargo está plenamente desenvolvido, a atividade oficial exige a plena capacidade de trabalho do funcionário, [...]" (WEBER, 1970, p. 231); "VI. O desempenho do cargo segue regras gerais, mais ou menos estáveis, mais ou menos exaustivas, e que podem ser aprendidas" (WEBER, 1970, p. 231). Esses são os seis princípios citados por Weber que representam a burocracia moderna na administração pública e/ou serviço público.

A burocracia weberiana começa aparecer na administração pública brasileira na segunda metade ou final do século XIX (ABRUCIO; PEDROTI; PÓ, 2010, p. 33), ainda de forma tímida e discreta, através das Forças Armadas que "[...] tiveram um papel essencial na pressão política por um Estado nacional mais forte e centralizador, [...]" (ABRUCIO; PEDROTI; PÓ, 2010, p. 35) e os diplomatas, que "com seu modelo de meritocracia para o serviço civil, paradigma que serviu de inspiração para criação do Dasp, [...]" (ABRUCIO; PEDROTI; PÓ, 2010, p. 35). O Departamento Administrativo do Serviço Público (Dasp) foi um plano de governo instituído por Getúlio Vargas em 1938 para modernizar a Gestão Pública, assim, o mesmo se tornou "[...] o órgão central do sistema de controle da administração pública brasileira e a peça-chave para constituição de uma burocracia profissional institucionalizada, aos moldes weberianos" (ABRUCIO; PEDROTI; PÓ, 2010, p. 39). O Dasp foi um marco muito importante para administração pública brasileira, pois através dele tivemos a premissa do sistema burocrático que temos hoje no país.

A burocracia no Brasil, desde o surgimento do Dasp, teve seus altos e baixos na administração pública, seja pelas diversas mudanças

de regimes (democrático x ditatorial) e até mesmo pelos diferentes governos que assumiram a presidência, no entanto, administração pública com a burocracia ainda não havia passado por uma pandemia que a obrigasse promover mudanças emergências em diferentes setores, assim, a mesma se tornou um grande desafio no serviço público.

2.4. Serviço público, burocracia e a pandemia

Com a declaração da OMS da covid-19 ser uma pandemia, a administração pública se viu obrigada a promover mudanças significativas no serviço público, e obviamente que tais mudanças afetaram diretamente a rotina de trabalho dos seus servidores, provocando uma quebra de paradigmas na atuação dos mesmos, como exemplo, temos a implantação do trabalho remoto, ou seja, o servidor realiza suas atividades administrativa da sua casa; a assinatura digital, se antes os servidores tinham que assinar inúmeros documentos, hoje, com apenas alguns cliques, os servidores conseguem assinar e despachar os documentos de forma rápida e fácil. Mediante a isso, a fim de compreender os desafios das mudanças repentinas do serviço público frente a pandemia, destacando, a burocracia da administração pública, iremos analisar as respostas de doze (12) servidores públicos lotados no IFPA Campus Óbidos, que nos relataram suas experiências como as mudanças neste momento pandemia.

De acordo com as características da burocracia weberiana, o IFPA Campus Óbidos é uma instituição burocrática, pelo fato da mesma seguir uma jurisdição fixa, oficial e atender aos regulamentos administrativos, como também, ser uma instituição que atende plenamente o princípio da hierarquia, uma vez que temos a figura do Reitor, e das demais reitorias para direcionar os trabalhos dos *campi*, como também, cada *campi* têm sua hierarquia estabelecida através do seu organograma.

A seguir, considerando ainda as características burocrática de Weber, destacamos as experiências burocráticas dos servidores públicos com a pandemia. A primeira pergunta realizada aos servidores foi sobre o seu tempo serviço, e como resposta, percebemos que 58,3% têm entre 1 a 5 anos, enquanto, 33,3% têm entre 11 a 15 anos e 8,3% têm mais de 21 anos atuando no serviço público, ou seja, há servidores que ainda estão se adaptando com o serviço público, logo, esses ainda não sentiram tanto os impactos causados pela Covid-19 com os trabalhos na administração, o que difere dos servidores que estão com mais de 11 anos atuando e já estavam adaptados a uma rotina de trabalho e com pandemia tiverem que vivenciar novas experiência no serviço público.

Em seguida, perguntamos aos servidores se concordavam com a burocracia no serviço público, como respostas, cinco (5) servidores concordaram que sim, cinco (5) concordam parcialmente e dois (2) discordam plenamente. Para os que concordam, é entendido que a burocracia é o norte do serviço público, uma vez que através dela que é possível (re)direcionar os trabalhos a serem desenvolvidos para assim atender melhor os usuários, bem como, também dá o respaldo e a segurança das atividades a serem executadas, vejamos alguns relatos:

“Com a burocracia sim, com o senso comum de o que é burocracia não. Burocracia é um conjunto de regras e rotinas que guiam um fluxo administrativo, que quando é claro, se torna ágil. E aí está o problema, os passos para se realizar determinada tarefa, quando se já é estabelecido, fica nítido e claro, seja para um servidor ou para o cidadão. Porém, quando não há visibilidade e informação sobre o fluxo de uma tarefa, temos essa impressão de que algo burocrático é extremamente oneroso em tempo e recurso”.

“A burocracia é fundamental para o serviço público. Isso porque consiste na tarefa que vai manter a administração de qualquer entidade de serviço público e de servir de ponte entre os cidadãos e as instituições do estado”.

“Sim, pois a mesma é essencial para o devido andamento dos processos legais”.

Para os servidores que concordam parcialmente com a burocracia no serviço público, os mesmos alegam que reconhecem a importância dela na administração, no entanto, o excesso dela é que prejudica/atrasa as atividades administrativa, como relatado por eles:

“Em parte, visto que ‘engessa’ os servidores que realmente querem mostrar trabalho, mas, ao mesmo tempo, busca impor responsabilidades aos servidores que não correspondem com suas atribuições de trabalho”.

“Em parte sim, pois a coisa pública nem sempre é tratada com seriedade tanto pelos usuários, quanto pelos servidores. Em um país imerso em corrupção, a burocracia funciona como um freio nas ações mal-intencionadas de agentes públicos e usuários”.

“No meu ponto de vista, a burocracia é necessária para que ocorra um controle maior da administração pública, no entanto, quando excessiva, pode atrasar um pouco a gestão”.

“Parcialmente. Algumas Burocracias são necessárias para o bom andamento, garantia e confiabilidade dos processos e outros são desperdícios de tempo”.

Enquanto os servidores que discordam da burocracia, a perspectiva deles é que o serviço público pode acontecer sem burocracia, pois a mesma apenas dificulta e atrasa o andamento da prestação de serviços: “Não, na maioria das vezes, somente dificulta a prestação de serviços”; “Não. Temos atraso na realização das ações”.

Posteriormente, questionamos os servidores a respeito do processo burocrático do dia a dia do seu trabalho, se a burocracia mais ajuda ou atrapalha no direcionamento das atividades, como resposta, quatro (4)

servidores consideram que a burocracia atrapalha, três (3) concordaram que ela ajuda e cinco (5) acreditam que ela ajuda parcialmente.

De acordo com os servidores que consideram a burocracia como um empecilho em suas atividades, consideram que a mesma se dá pelo desconhecimento dos fluxos que devem ser seguidos, tanto pelos próprios servidores, como também pelos usuários e isso ocasiona uma lentidão e demora no serviço público, como os servidores relataram: “Atrapalha, devido a dois fatores, o primeiro como mencionado é a falta de visibilidade de procedimentos e fluxos. O segundo é a falta de adaptação que um fluxo burocrático normalmente tem. Se conseguirmos encontrar soluções para esses dois fatores, tarefas e rotinas ficariam mais ágeis e simples”; “Mais atrapalha, pois uma atividade que poderia ser resolvida em um dia as vezes leva uma semana ou mais dias”.

Enquanto os servidores que concordaram que a burocracia ajuda, os mesmos consideram que ela é essencial, pois ajuda a direcionar as atividades administrativas, bem como, ajuda no alcance das metas estabelecidas: “Mais ajuda, pois nos dá também um norte a seguir”; “Ajuda, pois os trâmites são necessário para se alcançar as metas”.

No que tange aos servidores que concordaram parcialmente que a burocracia ajuda no serviço público, eles consideram a importância do processo burocrático existente na administração pública, no entanto, é necessário que haja uma compreensão de tal processo, caso contrário, a burocracia irá deixar o trabalho cansativo, além disso, a existência da hierarquia institucional também dificulta o andamento das atividades, vejamos: “A burocracia está inserida numa relação hierárquica institucional que reflete toda uma relação de forças que muitas vezes afeta o alcance das metas estabelecidas. Portanto, não é a burocracia em si que dificulta o alcance dos objetivos, mas a disputa pessoal”; “Não chega a atrapalhar, mas deixa mais cansativo”.

Seguidamente, os servidores responderam a seguinte pergunta: com a pandemia, houve mudanças no processo burocrático desenvolvido no seu trabalho? Como resposta, dez (10) servidores confirmaram que houve mudanças significativas, um (1) acredita que não teve mudanças e o outro optou por não responder, pois ingressou no serviço durante a pandemia, logo, não observou nenhuma diferença.

Para alguns servidores, as mudanças foram por um lado positivas, pois “[...] os processos passaram a ser digitais o que reduziu um pouco mais a burocracia” e “de certa forma deu uma certa agilidade, pois os envios, recebimentos e assinaturas de documentos, todos de forma digital, dá mais celeridade aos encaminhamentos”, por outro, se tornou negativo, porque “[...] aumentou o processo burocrático”; “Ocorreram mudanças. A burocracia aumentou, foram criadas novas exigências de comprovação de trabalho, como se os professores não trabalhassem ainda mais com aulas remotas”. Pelos relatos, observamos perspectivas distintas, pois para um servidor houve uma redução do processo burocrático, enquanto que para o outro, a burocracia aumentou, isso se deve pelo fato de que apesar de ambos estarem na mesma instituição, cada um assume um cargo com atribuições diferentes, típico da burocracia moderna weberiana.

Como dito anteriormente, a pandemia obrigou a administração pública a fazer mudança repentina, isso porque, de acordo com servidor “[...], a falta de contato presencial forçou a criação de novas rotinas e procedimentos que até então não haviam sido utilizados” e “Foram flexibilizados alguns processos para que fossem realizados de forma remota”. Desta forma, o serviço público flexibilizou não somente as atividades administrativas, como também a forma de trabalho, pois passou a ser remoto, ou seja, o servidor, que antes tinha horário para sair e para chegar na instituição, hoje trabalha na sua residência, logo, o trabalho remoto no serviço público entra em conflito com a III características weberiana, devido ao servidor não

desenvolver suas atividades na sua repartição, e sim na sua casa, dessa forma, se torna praticamente impossível haver a separação da sua vida pública para com sua a privada.

Por último, questionamos os servidores a respeito dos desafios que os mesmos estão enfrentando com pandemia, assim, nos relataram que “O maior desafio é de adaptação, concentração e disciplina”, pois para o servidor público que já tem uma rotina de trabalho, que tem suas atribuições e regras de comportamento estabelecidas por leis e normativas, se torna desafiador se adaptar ao trabalho dentro da sua residência e manter foco e disciplina, como exemplo, o trabalho dos servidores professores, que nos relataram: “O trabalho remoto, pois exige ainda mais tempo de preparo de aulas, atendimento e busca ativa pelos alunos que não apresentam resultados satisfatórios ou mesmo não participam das atividades propostas” e “O trabalho remoto foi bem desafiador para os professores, no qual tivemos que estudar ferramentas novas para aplicamos aos alunos e repassar o conhecimento em detrimento das diversidades de realidades. No que se refere a capacitação foram bastante escassas, mas as que existiram foram excelentes e auxiliaram bastante”.

Outro grande desafio do serviço público com pandemia citado pelos servidores foram as capacitações profissionais. A mudança forçada na rotina de trabalho do servidor requer uma capacitação, e de acordo com as características weberiana, o servidor deve ter um treinamento especializado e completo para que as suas atividades sejam plenamente desenvolvidas, no entanto, os servidores não tiveram e foram se adaptando de acordo com as circunstâncias, e isso afetou diretamente a sua vida particular, como relata um servidor: “A burocracia, no contexto da pandemia, vem tendo dificuldade de compreensão e da dimensão da própria pandemia, pois a disseminação da COVID-19 afetou os agentes públicos e sua vida privada. Mesmo com emergência sanitária e emocional, as chefias vêm forçando que as metas

sejam atingidas na mesma perspectiva de antes da pandemia. Assim, acabam ignorando que vivemos numa conjuntura que muito afetou a saúde mental dos servidores públicos”.

Outros desafios e até mesmo soluções são relatados pelos servidores, sendo todos voltados para a capacitação e o trabalho remoto, vejamos: “Visibilidade e capacitação, com o devido incentivo nessas duas áreas, os servidores responsáveis serão capazes de enxergar fluxos inteiros e com isso tornar procedimentos mais rápidos e simples”; “Capacitar os servidores a realizar o trabalho remotamente com usos de TICs para auxiliar nas soluções de alguns problemas, outro ponto importante seria conciliar o trabalho e rotina de casa que ambas estão no mesmo ambiente para quem realiza trabalho remoto”; “O primeiro desafio é superar a barreira da péssima cobertura de internet da região, que resulta no comprometimento da realização das atividades laborais. Outro desafio foi a adaptação ao trabalho remoto, que exigiu muito mais tempo e aumentou os trabalhos”. Portanto, percebe-se a importância da capacitação profissional dos servidores públicos para atuarem frente a pandemia para que assim as suas atividades vistas como burocráticas sejam desenvolvidas plenamente, e assim a burocracia seja vista como uma aliada do serviço público e não como inimiga.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O surgimento do Covid-19 trouxe consigo inúmeras mudanças no serviço público brasileiro. Além de ter afetado diretamente a rotina de trabalho dos servidores, também interferiu na vida particular dos mesmos, pois devido não estarem preparados e capacitados para assumirem esse novo formato de trabalho (remoto), se tornou desafiador não misturar as atividades administrativas para com as atividades de casa, como também, foi exigido mais tempo e disciplina dos servidores para se dedicarem na prestação de serviço.

No que tange à burocracia em tempo de pandemia no serviço público, percebemos, através dos relatos dos servidores, que ela teve mudanças que beneficiaram avanços no sistema burocrático da administração pública, como exemplo, a assinatura digital e a digitalização dos processos, que possibilitaram uma maior agilidade no andamento das atividades administrativas, por outro lado, seguindo as perspectivas das características weberiana, a burocracia não subsidiou os servidores públicos, pois não tiveram capacitações e nem treinamentos especializados para atuarem frente pandemia, mesmo depois de um ano de pandemia, os servidores tiveram que se adaptar de acordo com as circunstâncias e a esse novo formato de trabalho.

Com isso, verificamos que os desafios do serviço público com a burocracia, ocasionado pela pandemia, nos fazem refletir a respeito das adversidades da atuação do servidor com os processos burocráticos existente na administração pública, sendo que o mesmo, na atual conjuntura que estamos vivenciando tende a se reinventar e ressignificar todos os dias para desenvolver as suas atividades administrativas com eficiência.

REFERÊNCIAS

- ABRUCIO, F. L.; LOUREIRO, M. R. **Burocracia e ordem democrática: desafios contemporâneos e experiência brasileira.** [Rio de Janeiro, RJ]: IPEA, 2018. p. 23-57. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/8560>. Acesso em: 12 dez. 2021.
- ABRUCIO, F. L.; PEDROTI, P.; PÓ, M. V. A formação da burocracia brasileira: a trajetória e o significado das reformas administrativas. *In*: LOUREIRO, M. R.; ABRUCIO, F. L.; PACHECO, R. S. (Orgs). **Burocracia e política no Brasil: desafios para o estado democrático do século XXI.** Rio de Janeiro: FGV, 2010. p. 27-53.
- CORDEIRO, W. M. Burocracia na construção da administração pública do século XXI: uma reflexão teórica. *In*: ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, 4., 2017, João Pessoa. **Anais [...]**. João Pessoa: SBAP,

2017. p. 851-867. Disponível em: <https://www.ufpb.br/ebap/contents/documentos/0851-867-burocracia-na-construcao-da.pdf@@download/file/0851-867%20-%20BUROCRACIA%20NA%20CONSTRU%C3%87%C3%83O%20DA.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2021.

KLERING, L. R.; PORSSEB, M. C. S.; GUADAGNINC, L. A. Novos caminhos da administração pública brasileira. **Revista Acadêmica da FACE**, Porto Alegre, v. 21, n. 1, p. 4-17, jan./jun. 2010. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/face/article/view/8231>. Acesso em: 01 ago. 2022.

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

LUDWIG, A. C. W. **Fundamentos e prática de metodologia científica**. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. WHO-convened global study of origins of SARS-CoV-2: China part. In: JOINT WHO-CHINA STUDY, [1], 2021, [S. l.].

Joint report. [S. l.], 2021. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/origins-of-the-virus>. Acesso em: 01 ago. 2022.

ROCHA, C. Burocracia e a morosidade do serviço público. **Diário da Manhã**, Goiânia, n. 10.853, p. 19, 10 jul. 2017. Disponível em: <https://www.medialab.ufg.br/n/98602-burocracia-e-a-morosidade-do-servico-publico>. Acesso em: 01 ago. 2022.

SALM, J. F.; MENEGASSO, M. E. Os modelos de administração pública como estratégias complementares para a coprodução do bem público. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, v. 11, n. 25, p. 97-120, set./dez., 2009. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/2175-8077.2009v11n25p83/12590>. Acesso em: 01 ago. 2022.

SILVA, F. C. A.; AMORIM, F. L. Administração pública: definição e atuação ao longo do tempo: um estudo. **Revista da Faculdade de Direito**, Fortaleza, v. 39, n. 2, p. 13-22, jul./dez. 2018. Disponível em: <http://www.revistadireito.ufc.br/index.php/revdir/article/view/575>. Acesso em: 01 ago. 2022.

STEGLICH, T. T. Administração pública contemporânea: considerações históricas do patrimonialismo ao gerencialismo. **Revista Salão do Conhecimento UNIJUÍ**, Ijuí, v. 5, n. 5, p. 1-9, out. 2019. Disponível em: <https://publicacoeseventos.unijui.edu.br/index.php/salaconhecimento/article/view/12630>. Acesso em: 01 ago. 2022.

WEBER, M. **Ensaio de sociologia**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1970. p. 229-239.