

## A importância das ferramentas de comunicação em Teletrabalho na atual situação de pandemia

Fábio Júnior da Silva Lima<sup>1</sup>  
Mariusza Warpechowski<sup>2</sup>

**Resumo:** Este trabalho tem como tema o Home Office (Teletrabalho), suas características e as ferramentas para realizar o Home Office. No atual momento, várias empresas e escolas tem aderido a esta forma de trabalho, demandado por conta da situação de pandemia que vivemos. Por isso, este trabalho tem como objetivo identificar as principais características de Home Office, seja de formas positivas ou negativas. E, tem como justificativa identificar características de ferramentas específicas para o uso em Home Office, ajudando assim a escolher qual se enquadra mais na necessidade do usuário, além de caracterizar e qualificar o Home Office. Para atingir o resultado da pesquisa, foi escolhido o método de pesquisa quanti-quali, onde foi criado um questionário para servir de instrumento de coleta de dados. O público-alvo do estudo foi focado em quem pratica o Home Office, ou a quem já fez o uso deste método de trabalho. Participaram deste estudo, 46 entrevistados, de diferentes lugares do Brasil.

**Palavras-chave:** Teletrabalho. Ferramentas. Comunicação.

**Abstract:** *This work has as its theme the Home Office (Telework), its characteristics and also the tools to create the Home Office. At the present time, several companies and schools have adhered to this form of work, demanded because of the pandemic situation that we are experiencing. Therefore, this work aims to identify the main characteristics of Home Office, either in positive or negative ways. Also, its justification is to identify characteristics of specific tools for use in the Home Office, thus helping to choose which one best fits the user's needs, in addition to characterizing and qualifying the Home Office. To achieve the research result, the quanti-quali research method was chosen, where a questionnaire was created to serve as a data collection instrument. The target audience of the study was focused on those who practice the Home Office, or those who have already used this work method. 46 respondents participated in this study, from different places in Brazil.*

**Keywords:** *Teleworking. Tools. Communication*

<sup>1</sup> Graduado em Licenciatura em Informática – UNICNEC - RS.

<sup>2</sup> Professora Orientadora – UNICNEC - RS.

## **Introdução**

Estamos acostumados a seguir uma rotina, para muitos significa ir do trabalho para casa e de casa para o trabalho, fazendo isso quase que diariamente, sendo algo em que a pessoa acaba se acostumando de maneira fácil, e quando essa rotina é quebrada então seria apenas por algum feriado ou dia em que o trabalhador não possa ir ao trabalho.

Não podemos prever o que irá acontecer nos dias que se passam, marcamos alguma reunião ou algum encontro, e quando um imprevisto acontece e que não podemos mais ir na data marcada, acabamos por adiar ou até mesmo cancelar. Quando se trata do nosso trabalho ou dos nossos estudos, não podemos simplesmente cancelar, pois isso afetaria diretamente em nossa vida de diversas maneiras, maneiras essenciais.

No entanto, aconteceu algo que não esperávamos, algo que certamente e literalmente afetou a vida de todas as pessoas. Quando uma epidemia acerca o mundo, o necessário é tomar medidas de proteção para pelo menos prevenir, e nisso acaba afetando diretamente em dois casos de extrema necessidade na vida de crianças e jovens, que seriam as aulas escolares e de faculdade, e afetaria na vida dos adultos, onde o seu modo de trabalho foi modificado.

Como prevenção contra a COVID-19, atual doença que fez ocorrer a pandemia, um novo modo de trabalho e de aulas se destacou como alternativa de ajuda para as pessoas: O Home Office, ou em português, o Teletrabalho. Sendo assim, esta pesquisa tem como tema as ferramentas de comunicação para o Teletrabalho. Foi averiguada a importância das ferramentas de comunicação em Teletrabalho na atual situação de pandemia, onde construímos pontos importantes como por exemplo a realização de um levantamento bibliográfico sobre Home Office e a realização de um levantamento sobre as características das ferramentas síncronas.

Atualmente, vivemos numa atual situação de isolamento social, onde a quarentena se tornou essencial para a segurança de todos. Essas medidas

foram tomadas devido a pandemia do novo coronavírus e a doença COVID-19. Praticamente todas as pessoas tiveram suas vidas afetadas por conta disto, e principalmente a vida profissional dessas pessoas mudou radicalmente. Algumas empresas precisaram dispensar funcionários para reduzir gastos, como por exemplo o Uber, que anunciou que demitiria 3 mil funcionários (UOL, 2020) já que não estavam em funcionamento, outras funcionavam em turno reduzido e com redução de funcionários. Mas algumas empresas decidiram optar pelo Home Office (traduzindo para o português, “teletrabalho” ou “trabalho remoto”, termo adotado pela OIT – Organização Internacional do Trabalho). Assim, essas empresas garantiram que o serviço não acumulasse ou fosse afetado de maior forma. Sendo assim, as ferramentas de comunicação online síncronas e assíncronas se tornaram as mais requisitadas para tal situação. Tais ferramentas que proporcionam aos funcionários e chefes de empresa, reuniões ao vivo para conseguirem pelo menos continuar seus afazeres.

### **Teletrabalho e suas características**

A tradução literal para home office é “trabalho em casa”, ou somente “Teletrabalho”, sendo que o teletrabalho não significa somente o trabalho feito em casa. Se caracteriza também como teletrabalho, o trabalho feito fora do ambiente, em outras palavras, o uso da flexibilização dos espaços de trabalho e, muitas vezes, do tempo dedicado a ele, substituindo o deslocamento do trabalhador até a sede demandante pelo uso das ferramentas de informação e comunicação remota (ROCHA e AMADOR, 2018). Ou seja, se caracteriza teletrabalho, o trabalho e atividade exercidas em locais como cafés, hotéis, aeroportos, taxis, parques e em casa, desde que seja fora do ambiente de trabalho habitual. Segundo Lemesle e Marot e conforme citado por Serra (1996, p.10), “o conceito de “trabalho à distância” (com que muitas vezes se identifica o teletrabalho) aparece pela primeira vez nos anos 50, com os trabalhos de Norbert Wiener<sup>1</sup> sobre a Cibernética”.

Mas para que tal estilo de trabalho seja feito, seria preciso programas de softwares para isso, e nesse caso os programas de comunicação são os mais procurados. Programas que possibilitam chamadas de vídeo online e em tempo real são os mais importantes e requisitados para Home Office (HO), pela possibilidade de fazer reuniões e trocas de ideias entre funcionários e chefes. Home Office pode ser chamado também de teletrabalho ou trabalho remoto. Essa forma de trabalho é apenas uma forma de ganhar uma renda extra quando se pode trabalhar normalmente em uma empresa, ela não substitui definitivamente o trabalho rotineiro nos escritórios, mas possibilita uma grande ajuda quando o trabalho excede o tempo da carga horária diária ou principalmente nessa situação em que as empresas estão fazendo quarentena.

Grandes e famosas empresas aderiram a este tipo de trabalho, segundo Gaglioni (2020), Google e Facebook, devem continuar com seus funcionários atuando no teletrabalho até o início de 2021, estando presentes no escritório a partir de julho aqueles funcionários que possuem necessidade de estar no espaço físico pra concluir seus trabalhos. Há duas formas de exercer o teletrabalho: Sendo um empresário autônomo e sendo empregado de uma empresa que aderiu as ferramentas para isso, ambas delas possuem características parecidas, como o melhor aproveitamento do tempo, já que você não precisa gastar o tempo em trânsito, e o tempo pode ser revertido em produtividade. Existem ainda outras formas de se caracterizar o teletrabalho, como por exemplo o modo informal com o assalariado, conforme Rosenfield e Alves (2011) “Existem ainda outras combinações possíveis, inclusive a do trabalho informal com o assalariado (a pessoa trabalha na empresa de dia e executa teletrabalho independente fora do horário de trabalho assalariado, preferencialmente à noite). Em suma, combinando todas essas possibilidades (em termos de local, horário e situação socioprofissional), facilmente se constata o grande espectro de combinações possíveis e a diversidade de formas que o teletrabalho pode assumir.”. A flexibilização do Teletrabalho

pode ser indicada por elementos como: tempo, local, contrato, subordinação, e organização funcional, também citados por Rosenfield e Alves (2011).

Começaremos com as vantagens, e uma das principais vantagens é a economia. Quem tem a possibilidade de trabalhar por Home Office, pode economizar ao não gastar com transporte por exemplo, e despesas com refeições em horários de pausa, já que o serviço é remoto e não precisará comparecer ao escritório ou ambiente de trabalho. Júnior (2013) afirma que os custos com alimentação podem ser economizados pela chance de diminuição com gastos em refeições fora de casa, além da menor necessidade de gastos com vestuário, onde em casa o indivíduo pode se vestir mais informalmente. Podemos citar como vantagem também a flexibilização de horários, você pode usar seu horário e organizá-lo como quiser, além da comodidade de trabalhar em um ambiente mais calmo e confortável, evitando assim alguns tipos de desentendimentos: “Melhora na qualidade de vida e diminuição do stress, caso o trabalhador consiga melhorar sua administração do tempo, possibilitando uma melhor conciliação da vida pessoal e profissional” (Júnior, 2013).

As ferramentas de comunicação também podem ser citadas como vantagens nesse modo de trabalho, já que elas auxiliam o trabalhador a tirar dúvidas e manter a interação com os outros colegas de trabalhos e chefes.

Se tratando das desvantagens, um ponto simples, mas que pode ser crucial são as fáceis distrações que o trabalhador pode sofrer durante o trabalho em home office. Ele pode se distrair com TV, rádio, internet, ou qualquer outra forma de distração no ambiente. Outro aspecto é a interatividade em grupo, pois há pessoas que necessitam estar em encontro presencial com outras pessoas, para que não se sintam sozinhas ou até mesmo já estejam acostumadas ao estarem em grupo, trocando ideias e recebendo ajuda. Gagliani (2020) também cita, que em 2018 foi feito um levantamento pela Continental Office, empresa americana de consultoria de mercado, onde obtiveram a conclusão de que 23% dos trabalhadores de escritório dos EUA,

enxergavam o espaço físico da empresa como um fator decisivo na hora de aceitar ou não uma oferta de emprego. Podemos contar como desvantagem também, o funcionário achar que como está trabalhando em casa, pode terminar o serviço antes de estipular um horário e se organizar, por exemplo começar tarde a atividade e se prolongar, sem ter um horário específico para isso como é no trabalho em escritório. De acordo com Brik (2015), HO é um paraíso: “Acorda, toma café, trabalha, almoça, trabalha, janta, trabalha de novo e dorme. O dia todo sem sair de casa nem ver outra alma viva. Isso é um perigo. Isso enlouquece o cara. Isso faz muita gente desistir do home office.”

Adotando este método de trabalho, é importante que seja preparado para isso, não só o trabalhador, mas também o ambiente. A melhor pedida para trabalhar em casa, é escolher um lugar calmo e sem distrações, com boa iluminação. Procurar o lugar com o melhor espaço para se acomodar e deixar relatórios, notas, computador etc. É necessário se planejar antes, organizar o que vai ser trabalhado em uma rotina de horários, como se fosse em ambiente de escritório. Ter uma conexão de internet adequada é o essencial, já que o trabalhador irá precisar para as ferramentas de comunicação, seja por chat ou por vídeo. De acordo com Resedá (2007), “A interferência tecnológica é uma das características centrais do teletrabalho, posto que para ser concretizado deve ser exercido com ferramentas próprias, tais como computadores, telefones ou quaisquer outros aparelhos que sejam classificados como pertencentes à TIC (Tecnologia da Informação e da Comunicação). Vale destacar que o teletrabalho não é uma profissão, mas sim uma forma de desenvolver atividades laborais que requer uma reorganização cultural, visando a eficiente aplicação desta inovação.”. Se adotar o teletrabalho, necessita-se ter um tempo de intervalo para descanso, como nos expedientes físicos, trabalho ininterrupto pode atrapalhar o desempenho. Segundo Brik (2015), especialista em teletrabalho e colunista da revista Pequenas Empresas e Grandes Negócios: “No home office é assim: vacilou, trabalhou

demais. Ou perdeu o prazo. Ou ficou fazendo três coisas ao mesmo tempo mas nenhuma delas direito”.

### **Ferramentas Assíncronas e Síncronas**

Para o melhor entendimento das ferramentas de comunicação, precisamos entender sobre o tipo delas, elas se diferenciam entre dois tipos: Assíncronas e Síncronas.

#### **Ferramenta Assíncronas**

São as ferramentas que não apresentam uma resposta imediata, nelas manda-se uma mensagem ou algum arquivo e é respondido somente quando o destinatário visualizar, não é necessário que os indivíduos envolvidos estejam conectados ao mesmo tempo. Fóruns e E-mails são exemplos de ferramentas assíncronas. Além disto em relação aos custos, Farias (2013) explica que as ferramentas de comunicação assíncronas não necessitam de tecnologias tão sofisticadas, podendo assim apenas baseando-se em textos e slides, reduzindo então os custos. As ferramentas de comunicação assíncronas são ideais para usuários que precisam de um tempo maior para poder desenvolver seu trabalho, não necessitando de uma resposta imediata.

#### **Ferramentas Síncronas**

O foco desse trabalho é nas ferramentas síncronas. Esse tipo de ferramenta precisa dar oportunidade aos usuários poderem se comunicar ao vivo, seja em vídeo chamada ou bate papo com voz. Essa ferramenta dá uma resposta imediata do conteúdo discutido, tendo melhor eficiência. Podemos citar como exemplo o Skype e o Google Meet como ferramentas síncronas. Em relação ao feedback, Farias (2013) diz que sistemas síncronos favorecem um retorno mais rápido aos educandos, sendo que a comunicação em geral, entre ambas as partes, ocorre instantaneamente. Este tipo de ferramenta é ideal para usuários que precisam tratar assuntos onde o problema seja resolvido na hora, tendo uma melhor troca de ideias com ambos os participantes, assim resolvendo dúvidas e expondo ideias para o debate.

Para uma resposta mais rápida e uma interação imediata entre os participantes, as ferramentas de comunicação síncronas ganham um maior destaque sobre as ferramentas de comunicação assíncronas, pois elas dão a oportunidade dos participantes de se reunirem em videoconferências e chat. Segundo Silva (2002), as ferramentas síncronas oferecem uma série de vantagens, tais as que podem ser citadas a seguir:

- Promover certa motivação aos alunos a continuarem em seus estudos;
- Incentivar a interação e cooperação em grupo, já que estão em uma reunião em tempo real e podem tirar suas dúvidas ali mesmo;
- Feedback rápido.

Mas também pode ser citada como desvantagem, a necessidade dos participantes precisarem estar conectados à internet para que possam participar da reunião. (apud PAIANO, 2007).

Para nossa pesquisa relacionada ao desempenho das ferramentas de comunicação síncronas, usaremos como base três ferramentas:

- Zoom Meetings;
- Google Meet;
- Skype.

#### **Zoom Meetings**

De acordo com o site: [zoom.us/pt-pt/](https://zoom.us/pt-pt/), o Zoom Meetings é uma ferramenta de grande procura para quem necessita de reuniões por vídeo chamadas em empresas, pois ela é compatível com dispositivos móveis e sistemas operacionais de Android e iOS. Essa ferramenta possibilita o usuário a enviar convites de reuniões através de suas redes sociais, e-mail e mensagens SMS, além disso ela proporciona os usuários o compartilhamento de arquivos, texto e apresentações durante a vídeo chamada.

O Zoom tem seu foco em ajudar empresas a fazerem encontros de conferências de vídeo e áudio. É uma empresa de tão sucesso no ramo, que já foi premiada e reconhecida mundialmente, tendo como liderança no quadrante mágico da Gartner em 2019 para soluções de reuniões. A Gartner

é uma empresa mundial líder em consultoria e pesquisa em tecnologia da informação.

A ferramenta conta com reuniões online com vídeos em HD e áudio de alta qualidade, onde possui a capacidade de até 1000 participantes em sua conferência de vídeo, onde pode-se ser feito o compartilhamento de tela e ter um conjunto completo de recursos de colaboração. Também possui compatibilidade com o sistema de calendário do usuário, tendo um e-mail corporativo e possibilitando o usuário a instalar um plugin em seu navegador, seja ele Google Chrome ou Mozilla Firefox e há a possibilidade de um plugin no Microsoft Outlook.

A ferramenta possui uma versão gratuita com funcionalidades limitadas, entre elas podem ser citadas: i) A limitação de participantes a 100; ii) Limite de 40 minutos para reunião em grupo; iii) Número ilimitado de reuniões; iv) Suporte a chamada.

Também há outras funções, como recursos de vídeo e web conferência. Há 3 tipos de planos pagos: O Profissional que custa R\$ 14,99 ao mês com funcionalidades adicionais: i) Mais 100 participantes nas vídeo chamadas; ii) Limite de duração da reunião aumentado para 24h; iii) Controles dos Recursos de Administrador; iv) 1 GB de gravação em nuvem MP4 ou M4A. Também há mais recursos como relatórios, ID da reunião personalizado etc. O corporativo custa R\$ 19,99 ao mês, com mais funcionalidades adicionais, em sua maioria apenas acréscimo na capacidade das funcionalidades anteriores: i) Incluir mais 300 participantes a reunião; ii) Suporte telefônico dedicado; iii) Painel de instrumentos do administrador; iv) URL personalizado. Pode ser citado também as transcrições e gravações em nuvem, e-mails personalizados etc. O plano Empresarial possui o mesmo preço do corporativo e os mesmos recursos, mas com a adição de 500 participantes nas reuniões. Além de armazenamento na nuvem ilimitado, revisões executivas de negócios e pacote de descontos em Webinar, visto na figura 3 (plano que possibilita o usuário a aumentar os participantes nas reuniões até

10.000, desativar e ativar o som dos participantes e transmissão ao vivo para o público no Facebook Live e YouTube.) e Zoom Rooms (outro plano com as mesmas funcionalidades do anterior, com aspectos minimamente diferentes.).

### **Google Meet**

Conforme o site: [apps.google.com/meet/](https://apps.google.com/meet/), da própria ferramenta o Google Meet é uma ferramenta da Google, que permite aos usuários que possuem algum tipo de conta ou cadastro no google, a fazerem videoconferências ao vivo. A ferramenta foi liberada gratuitamente para os usuários nesse tempo em que estamos de quarentena, proporcionando empresas, escolas e outras organizações a fazerem conferências de vídeo ao vivo de até 100 mil espectadores do próprio domínio. Ela é compatível com Android e iOS, também tendo compatibilidade com navegadores mais modernos, como o Chrome e o Firefox.

Por ser uma ferramenta de uma das maiores, se não a maior empresa do mundo, o Google Meet é uma das ferramentas de comunicação síncronas de maior fama no mercado atual, tendo ganho maior relatividade nos tempos atuais de pandemia.

Entre suas características de maior relevância, está o sistema de segurança, as medidas de proteções são as mesmas do Google para informações e privacidade, contendo criptografia dos dados. O Google Meet se adapta a velocidade de conexão da internet do usuário, mantendo uma melhor qualidade nas vídeo chamadas e um sistema antirruídos para que o áudio saia na melhor qualidade possível mesmo em sistemas barulhentos.

Há uma função para legendas instantâneas, onde participantes nativos, participantes com deficiência auditiva ou participantes onde estão em algum lugar com barulho excessivo, em que as legendas instantâneas possibilitam estes usuários a acompanhar as reuniões. O dispositivo reconhece a fala e transforma em legenda, mas há um porém, essa função somente é ativa para o inglês.

Várias empresas de renome mundial usam do Google Meet para suas vídeo chamadas, como por exemplo o Twitter, Colgate-Palmolive e BBVA.

A versão gratuita do Google Meet conta com benefícios como por exemplo a criação de vídeo chamadas ilimitadas, fazer reuniões de até 60 minutos e com permissão de convite de até 100 participantes. A ferramenta também liberou até o dia 30 de setembro de 2020, a função para a realização de vídeo chamadas com duração de até 24h sem custo.

Pode-se fazer também o compartilhamento de tela, onde um dos usuários compartilha o que está trabalhando no momento com outro membro da reunião durante a vídeo chamada, além de poder compartilhar itens no Google Drive e a possibilidade de um chat (bate-papo) enquanto participa ao vivo da chamada.

A facilidade de participação das reuniões online também é uma forte característica dessa ferramenta de comunicação síncrona, já que para usá-la basta apenas ter uma conta no Gmail e os convites são mandados por link ou código, onde pode-se compartilhar nas redes sociais, com total domínio do usuário de quem pode participar ou não. Também há notificações por e-mail de quando e qual horário será feita a vídeo chamada. Nas contas de instituições educacionais, só quem criou a sala que poderá desativar o som de algum participante ou removê-lo da reunião.

Há versões pagas, onde o usuário precisará fazer uma assinatura no G Suite, um pacote corporativo do Google onde libera outras funções de ferramentas além do Google Meet, onde há duas opções: G Suite Essentials e G Suite Enterprise Essentials.

O G Suite Essentials tem o custo de USD 10,00 (R\$ 52,43 atualmente) com as seguintes funcionalidades liberadas (Fonte: [gsuite.google.com/](https://gsuite.google.com/)): i) Duração máxima de reunião de até 300h; ii) Limite máximo de participantes de até 150; iii) Números de acesso por telefone dos EUA ou internacionais; iv) Armazenamento de arquivos no Drive de até 100GB por usuário.

O G Suite Enterprise Essentials tem o custo de USD 20,00 (R\$ 104,86 atualmente) com as seguintes funcionalidades acrescentadas: i) Limite máximo de participantes de até 250 (mesmo número de duração de tempo

máxima do G Suite Essentials); ii) Gravação de reunião salva no Google Drive; iii) Futuramente, terá transmissão ao vivo no domínio com até 100 mil espectadores; iv) Armazenamento no Drive de até 1TB por usuário.

### **Skype**

Conforme o site: [skype.com/pt-br/](https://skype.com/pt-br/) do Skype, criado pela Microsoft, o Skype é uma das ferramentas de comunicação síncronas mais tradicionais do mercado, tendo se consolidado há anos. Ela foi fundada em 2003 e é uma divisão da Microsoft Corp, que tem sua sede em Luxemburgo. A ferramenta tem um diferencial, pois além de ser compatível com computadores e dispositivos móveis, o Skype também é compatível com a Alexa, que é um assistente virtual que foi desenvolvido pela subsidiária da Amazon, além do console Xbox, que também é da Microsoft. Com o Skype, o usuário pode fazer chamadas de vídeo e de voz gratuitas e pode usar o chat.

Pode-se dizer que o Skype foi criado por uma das maiores e mais importantes empresas de softwares, e por isso sua fama está ligada a qualidade da ferramenta e ao seu sucesso que se consolidou desde anos passados.

A ferramenta possui mais ou menos as mesmas funcionalidades que as duas ferramentas citadas anteriormente, mas com algumas diferenças. Também há planos gratuitos para ser usada e planos pagos, com funcionalidades melhoradas.

O usuário pode escolher duas formas de como quer usar o Skype: Baixar o aplicativo em seu computador ou dispositivo móvel, ou acessar ele diretamente do navegador.

Uma das facilidades que o Skype proporciona ao usuário, é a possibilidade de poder ser usado sem precisar criar uma conta ou se cadastrar, o usuário somente precisa criar uma sala de vídeo chamada de até 50 pessoas no site da ferramenta, usá-la e se quiser que mais pessoas participem da chamada, gerar um link ou código para poder compartilhar, assim mais pessoas podem participar da reunião online sem precisar criar uma conta.

Além das funcionalidades tradicionais de vídeo chamadas que as ferramentas síncronas citadas anteriormente, o Skype fornece ao usuário o serviço de ligação para telefones fixos e celulares, e o envio de SMS.

A ferramenta de legendas também está presente no Skype, onde o usuário poderá ler as palavras que serão ditas durante uma vídeo chamada, tendo suporte em 11 idiomas (Catalão, Chinês tradicional, Inglês do Reino Unido, Inglês dos Estados Unidos, Francês, Alemão, Italiano, Japonês, Português e Russo.).

Se o usuário tiver necessidade de gravar as chamadas que realiza pelo Skype, ele tem essa possibilidade, pois a ferramenta proporciona essa função e a gravação em HD, e é armazenada na nuvem, evitando assim a ocupação de memória do dispositivo usado. A duração das chamadas gravadas pode chegar até 24h.

Uma de suas funcionalidades é a possibilidade do usuário de comprar um número de chamada, onde ele poderá compartilhar esse número com família e amigos, assim podendo receber chamadas como se fosse uma linha normal (Disponível somente através do aplicativo do Skype.).

Pode-se citar também o compartilhamento de arquivos, desde apresentações até imagens durante a chamada, além do compartilhamento de tela, onde o usuário pode compartilhar com outro que está na mesma chamada, o que está fazendo ou trabalhando.

Há apenas uma função do Skype que é paga: As chamadas de ligação internacionais. Essa funcionalidade é mais usada para empresas. O preço da mensalidade das ligações para os Estados Unidos é de R\$ 10,50. Os planos oferecem uma opção para ligações para a Índia com custo de R\$ 28,00 e para um conjunto de 8 países, que incluem América do Norte e Central, no valor de R\$ 24,50. Se quiser efetuar ligações para outros países, é cobrado um valor separado, onde um número X de minutos é vendido por um certo valor cobrado em Libras.

#### **Comparando as ferramentas**

Para uma melhor ideia sobre quais ferramentas são ideais para qual atividade o usuário necessita, as opiniões de quem usa são recomendadas. Não somente as características citadas anteriormente, mas sim suas funcionalidades na prática.

Zoom: O Zoom teve um pouco de sua reputação diminuída devido a uma falha de segurança. Segundo Levin (2020), quando a plataforma teve informações divulgadas sobre privacidade e segurança, empresas como Siemens, Tesla e a brasileira Anvisa, deixaram de usar a plataforma. Rohr (2020) cita que o Zoom, apesar dos problemas, pode ser usado com segurança, principalmente se usar a função “Lock Meeting” para bloquear participantes das reuniões. Para Furtado (2020), o Zoom é fundamental para quem precisa fazer vídeo reuniões em Android ou iOS, tendo destaque para a forma de convidar os participantes, podendo enviar links por e-mail, SMS, redes sociais etc. Ela também cita que a ferramenta tem como prós o compartilhamento de links e imagens, além de hospedagem na nuvem, mas como ponto negativo, Furtado (2020) cita que a resolução da imagem nem sempre é boa.

Consumidores que avaliaram o Zoom na Capterra (<https://www.capterra.com.br/software/144037/zoom-video-conferencing>), um site de softwares empresariais que oferece avaliações de usuários, tem opiniões divididas sobre a qualidade da ferramenta com a segurança dela. Uma usuária do Capterra de nome Aline, diz ter achado ótima a experiência e disse que a ferramenta a auxiliou muito. Já outro avaliador verificado pelo Capterra, diz que a questão da falta de segurança assustou um pouco a ele. Na Play Store (<https://play.google.com/store/apps/details?id=us.zoom.videomeetings>), a ferramenta tem nota 3,6 de 5, tendo mais de 100 milhões de downloads. Os usuários na Play Store, também se contrariam com avaliações boas e ruins, a usuária Nicolly diz que a ferramenta precisa melhorar a acessibilidade para criação de reuniões, já o usuário Pedro afirma que o aplicativo é ótimo em termos de quantidades de pessoas simultâneas na reunião.

Skype: A função de poder usar a ferramenta facilmente pode, e é uma qualidade do Skype. Segundo a TechTudo (2016), o programa encontra-se com várias formas de Login. A pessoa pode se conectar a ele por meio de uma conta no serviço, cadastro através de uma conta de alguma ferramenta da Microsoft, e até mesmo com Facebook. O Skype também tem a possibilidade de criar vídeo chamadas sem possuir conta, apenas entrando no site (Fonte: Skype.com). Para quem precisar de ligações, além das vídeo chamadas, Braga e Gastaldo (2012) citam que se pode ligar tanto para computadores conectados, quanto para telefones móveis e fixos do mundo todo, através da função SkypeOut. Braga e Gastaldo (2012) também citam que para isto, “é preciso que se comprem créditos telefônicos usando cartão de crédito e se podem fazer chamadas nacionais e internacionais a preços inferiores a qualquer operadora convencional”. Uma das características positivas do Skype para Garbin, Dainese e Kirner (2005), é que por ele não ser uma ferramenta complicada de se usar, ele dispensa configurações técnicas, além de funcionar com qualquer tipo de acesso a internet, ser em português e grátis (funções principais, outras pagas.)

Na Play Store,  
([https://play.google.com/store/apps/details?id=com.skype.raider&hl=pt\\_BR](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.skype.raider&hl=pt_BR)) o Skype tem nota 4,3 de 5, com mais de 1 bilhão de downloads. Nas avaliações da Play Store, os comentários são positivos na maioria das vezes: A usuária Simone avaliou o aplicativo dizendo que ele é muito bom, tendo usado ele frequentemente durante a pandemia. O usuário Gonçalo elogia dizendo que é uma grande qualidade para um produto gratuito e que tem melhorado muito (Fonte: Play Store).

Hangouts Meet: Por ser uma ferramenta do Google, o Meet tem um diferencial em comparação às outras duas ferramentas citadas. Levin (2020) cita que como vantagem, o Meet permite a sincronização com todos os serviços da empresa Google. Uma das características que podem levar a escolha do Google Meet, é a simplicidade para criar uma vídeo chamada,

pois somente é necessário entrar no site e criar (Fonte: meet.google.com). Além disso, como citado pelo Canaltech (2020) a plataforma está disponível gratuitamente em sua versão premium por tempo limitado, em função da pandemia da COVID-19.

Seguindo com a verificações de opiniões no Capterra (<https://www.capterra.com.br/software/176572/google-hangouts>) os usuários avaliaram bem a ferramenta, citando desvantagens simples, como por exemplo o comentário da avaliadora Bruna K que diz ter “a sensação de que ele não é tão moderno quando poderia ser.”. Já o usuário Thiago cita como vantagem a ferramenta ser embutida no Google Suite, onde que ele também cita ser a melhor opção de chat para empresas, e a facilidade de usá-lo.

Na Play Store  
([https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.meetings&hl=pt\\_BR](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.meetings&hl=pt_BR)), o Google Meet tem nota avaliativa de 3,9 de 5 com mais de 100 milhões de downloads. Segundo a avaliação na Play Store, o usuário Marcos cita que a qualidade de som e de imagem é estável. A usuária Maria diz que o aplicativo consegue proporcionar acessibilidade para muitas pessoas.

As informações descritas na Tabela 1 foram retiradas dos sites das respectivas ferramentas e do B2B Stack (<https://www.b2bstack.com.br/>), que é uma plataforma brasileira de avaliações.

Analisando as informações da Tabela 1 podemos verificar que o Skype ainda é a ferramenta síncrona de comunicação mais procurada e mais bem avaliada na Play Store na época pesquisada, mesmo tendo um número de participantes reduzido em suas vídeo chamadas.

**Tabela 1 - Comparação entre as ferramentas**

	Google Meet	Zoom Meetings	Skype
<b>Versão atual (2020)</b>	43.0.318330421	5.1.28652.0706	Varia de acordo com o dispositivo
<b>Fabricante</b>	Google	Zoom	Microsoft
<b>Disponibilização</b>	Navegadores Web e dispositivos móveis	Navegadores Web e dispositivos móveis	Navegadores Web e dispositivos móveis
<b>Número de usuários em uma vídeo chamada</b>	100 usuários (máximo da versão gratuita)	100 usuários (máximo da versão gratuita)	50 usuários (máximo da versão gratuita)
<b>Lançado na Play Store em</b>	2017	2013	2010
<b>Número de reuniões</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
<b>Tempo de reunião gratuita</b>	1 hora (24h até dia 30 de setembro)	40 minutos	Não informado
<b>Custo</b>	Gratuita durante a Pandemia, mas com versões pagas	Versão gratuita e versão paga	Gratuita
<b>Avaliações na Play Store</b>	3,9 de 5	3,6 de 5	4,3 de 5
<b>Downloads na Play Store</b>	Mais de 100 milhões	Mais de 100 milhões	Mais de 1 bilhão

Fonte: Autoria própria (2020).

### Metodologia Utilizada

A metodologia constitui-se no estudo dos mais variados métodos disponíveis de pesquisas. É a forma de melhor abordar a situação a que se coloca o pesquisador (BARROS; LEHFELD, 2007).

Para este trabalho foi adotada a pesquisa exploratória, que, de acordo com Prodanov e Freitas (2013), é utilizada quando a pesquisa se encontra na fase inicial, e busca proporcionar mais informações sobre o assunto que vamos investigar, possibilitando sua definição e seu delineamento. Na maioria das

vezes a pesquisa exploratória envolve levantamento bibliográfico e entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão. Neste momento em que a pesquisa sobre o tema já foi concretizada, um questionário será feito com perguntas abertas e de múltipla escolha, com o objetivo de coletar experiências e opiniões de usuários das 3 ferramentas de comunicação.

O método de pesquisa escolhido foi bibliográfico, tendo em vista que para o levantamento dos dados, foram feitas pesquisas em artigos e revistas científicas para serem utilizadas como embasamento teórico. Macedo (1996) diz que esse tipo de pesquisa, é a busca de informações bibliográficas, seleção de documentos que se relacionam com o problema de pesquisa e o respectivo fichamento das referências para que sejam posteriormente utilizadas.

Para esta pesquisa também foi usado o estudo de caso, onde Yin (2015) cita que nos estudos de caso, os investigadores focam em um “caso” e retenham uma perspectiva holística e do mundo real.

Também é usada a pesquisa quanti-quali, já que o questionário a ser usado como coleta de dados retém opiniões, pensamentos e percepções de quem usa as ferramentas citadas. Segundo Dal-Farra e Lopes (2013) a pesquisa se inicia com coleta de dados e análise qualitativa e, posteriormente, realizando coleta e análise de dados qualitativa e a interpretação de toda análise.

A coleta de dados foi realizada através de um questionário, que se encontra no Apêndice A, com o objetivo de coletar dados sobre o uso de ferramentas síncronas de usuários que realizam Teletrabalho. O questionário foi desenvolvido no Google Forms, contendo 14 questões, 8 são perguntas abertas e 6 de múltipla escolha. Chagas (2000) conceitua esse tipo de estudo como “Questões abertas onde os respondentes ficam livres para responderem com suas próprias palavras, sem se limitarem a escolha entre um rol de alternativas”. Já sobre as questões de múltipla escolha, Chagas (2000)

também cita que as alternativas devem ser coletivamente exaustivas e mutuamente exclusivas.

O público-alvo desta pesquisa são usuários das ferramentas síncronas de comunicação abordadas neste trabalho: Google Meet, Skype e Zoom Meetings, para realizar o Teletrabalho. A pesquisa foi divulgada nas redes sociais (Instagram, Twitter, Facebook, Whatsapp e E-mail), com um convite para que as pessoas respondam ao questionário.

### **Análise dos resultados**

Até o momento, obteve-se o referencial teórico, que será importante para embasar os resultados que serão descobertos através do questionário. Outro resultado é a comparação entre as ferramentas síncronas, que será utilizada para desenvolver o questionário e para embasar teoricamente os resultados adquiridos após a aplicação do questionário.

Conforme às questões respondidas no questionário, podemos verificar os seguintes resultados:

A primeira pergunta do questionário era direta, perguntava se o entrevistado faz teletrabalho (Home office), onde 46 pessoas responderam, sendo 41 (89,1%) pessoas dizendo que sim e 5 (10,9%) dizendo que não.

A pergunta de número 2, questionava o que seria o home office ao entrevistado, o que para ele se caracterizava por home office. Obteve-se 46 respostas a essa questão, sendo que 27 respostas, a maioria, afirmou que home office para elas era trabalhar em casa. 5 pessoas disseram que teletrabalho (home office) para elas, era gerenciar suas atividades de maneira remota, enquanto 2 respostas afirmavam que o teletrabalho significa usar tecnologias em sua forma de trabalho. Flexibilidade de trabalho e gerenciamento foram citadas por duas pessoas. As demais respostas obtiveram 1 escolha cada uma, tendo somente 1 pessoa por cada, sendo exibidas na Tabela 2. Gerenciar as atividades de forma remota e flexibilização de tempo de trabalho e tempo foram citadas como resposta nessa questão, o

que condiz com a citação de Rocha e Amador (2018), que afirma que o teletrabalho possui essas características. Características também citadas por Rosenfield e Alves (2011). A Tabela 2 mostra os dados da pesquisa.

**Tabela 2 - O que é home office para o entrevistado**

RESPOSTAS	QUANTIDADE
Trabalhar em casa	27
Gerenciar atividades de maneira remota	5
Usar tecnologias no trabalho	2
Flexibilidade de trabalho e gerenciamento	2
Trabalhar sem se deslocar para empresa	1
Usar as redes sociais para divulgar o trabalho	1
Aulas de inglês	1
Trabalhar de forma híbrida, dividindo os dias em trabalhar em casa e na empresa	1
Oportunidade de trabalhar perto de familiares	1
Novas formas de trabalho	1
Gerenciar o trabalho com ferramentas e metodologias ativas mesmo em distanciamento	1
Trabalho cansativo, falta de interação com colegas de trabalho	1
Trabalho fora da empresa	1
Uso de comunicações por meio de reuniões e apresentações	1

Fonte: Autoria própria (2020)

A pergunta de número 3 questionava a idade dos entrevistados. De 46 respostas, 17 delas afirmavam entrevistados de 20 a 25 anos, enquanto havia 7 em três categorias cada uma, que eram de 26 a 30 anos, 31 a 36 anos e 37 a 42 anos. 5 respostas estavam entre 43 a 48 anos, enquanto 3 se enquadravam de 49 a 60 anos.

A pergunta de número 4 perguntava o tempo de trabalho na empresa que o entrevistado trabalhava, e 37 respostas de 46, diziam trabalhar de 1 mês a 10 anos, enquanto 8 diziam de 11 anos a 21 anos e somente 1 pessoa afirmou que não trabalhava.

Na pergunta de número 5, foi questionado ao entrevistado sua função na empresa. De 46 respostas, a profissão com maior número de entrevistados

foi professor/a, com 11 respostas. Seguindo dela, a segunda função mais respondida foi a de tutor/a, com 5 respostas. Gerente, gestor e coordenador obtiveram 3 respostas cada, enquanto proprietário, analista e CEO/Developer foram 2 respostas cada. O restante das profissões obteve 1 entrevistado cada, enquanto 1 pessoa afirmou que não trabalha. A Tabela 3 demonstra esses dados.

**Tabela 3 - Função na empresa**

RESPOSTAS	QUANTIDADE
Professor/a	11
Tutor/a	5
Gerente	3
Gestor	3
Coordenador	3
Proprietário	2
Analista	2
CEO & Developer	2
Farmacêutico	1
Expert em interação	1
Assistente de almoxarifado	1
Promotor/a	1
Jovem aprendiz	1
Comunicação interna	1
Coordenadora de atendimento ao cliente	1
Auxiliar financeiro	1
Administrador	1
Funcionário	1
Auxiliar administrativo	1
Técnico de manutenção	1
Vendedora	1
Arquitetura	1
Não trabalha	1

Fonte: Autoria própria (2020)

A sexta questão questiona o entrevistado sobre qual ferramenta de comunicação ele usa para o teletrabalho, lembrando que nessa questão o entrevistado pode escolher mais de uma alternativa. As alternativas eram: Skype, que obteve 3 escolhas, Zoom que obteve 11 escolhas, Google Meet que obteve 33 escolhas. Na opção “outra”, os participantes poderiam marcar caso usassem outra ferramenta além das citadas nas alternativas, e essa opção obteve 20 respostas.

Como a pergunta de número 6 dava 4 alternativas de respostas sobre qual ferramenta de comunicação o entrevistado usava, uma delas era “outra”, caso o entrevistado não usasse nenhuma das citadas nas alternativas, ou usasse alguma delas e outra em específico. 9 entrevistados usavam o Teams, enquanto 8 usavam o Whatsapp e 5 o Hangouts, sendo que uma delas disse usar também o Microsoft Lync.

A questão de número 8 indagava ao entrevistado, qual a vantagem que chamava mais a atenção dele nas ferramentas que ele usava, questão essa que obteve 46 respostas e teve como maioria respondendo sobre as funções da ferramenta. 10 entrevistados afirmavam que a facilidade no uso era a vantagem que mais lhe chamavam a atenção, enquanto 6 responderam que foi a praticidade. Rapidez/agilidade, flexibilidade/funcionalidade, intuitividade, qualidade de imagem/áudio/vídeo e organização obtiveram 2 escolhas cada, enquanto as outras respostas obtiveram 1 escolha cada como vantagem. Júnior (2013) cita como melhor preparação para o home office, a administração do tempo, característica essa que pode ser complementada pela praticidade e flexibilização, formas citadas pelos entrevistados. Em um estudo feito no Distrito Federal onde se analisou 93 órgãos públicos, feita pelo Departamento de Psicologia Social e do Trabalho da Universidade de Brasília, D'alessandro (2020) afirma que 92% dos servidores encontrados nessa pesquisa consideram a experiência com Teletrabalho positiva durante a pandemia. Ela conta também que a docente que lidera o grupo responsável

pela pesquisa afirma que o trabalho remoto não foi, para os servidores públicos (público-alvo da pesquisa feita por ela), uma dificuldade. Esses dados podem ser visualizados na Tabela 4.

**Tabela 4 – Vantagens das ferramentas utilizadas**

<b>RESPOSTAS</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Funções	16
Facilidade no uso	10
Praticidade	6
Rapidez e agilidade	2
Flexibilidade e funcionalidade	2
Intuitividade	2
Qualidade de imagem, áudio e vídeo	2
Organização	2
Aproximação de pessoas com reuniões	1
Número de participantes	1
Qualidade de serviço gratuito	1
Nada	1

**Fonte: Autoria própria (2020)**

A pergunta de número 9 era o contrário da anterior, questionando sobre a dificuldade de usar tal ferramenta. Os resultados podem ser vistos na Tabela 5, onde 26 dos entrevistados disseram que não tiveram dificuldades em utilizá-las, enquanto 3 relataram falta de tempo. A demora para entender as funcionalidades no Teams, demora para entender as funcionalidades do zoom e WhatsApp e dificuldade para manter a atenção nas videochamadas foram citadas como dificuldade por 2 entrevistados cada resposta. O restante das alternativas descritas foi citada por 1 entrevistado cada como dificuldade. Com 3 pessoas afirmando falta de tempo, pode se comparar que essa também é uma característica crucial que pode resultar de forma negativa caso o trabalhador em home office não organizar de forma correta o seu tempo,

sendo enfatizado por Brik (2015) onde ele cita sobre a desvantagem de trabalhar demais e passar do horário. Mello (2020) também aponta que a familiaridade com as ferramentas de comunicação foi apontada como obstáculo por 34% das empresas.

**Tabela 5 – Dificuldades em trabalhar com as ferramentas**

RESPOSTAS	QUANTIDADE
Nenhuma	26
Demora <u>pra</u> entender as funcionalidades (Meet)	3
Falta de tempo	3
Demora <u>pra</u> entender as funcionalidades (Zoom e WPP)	2
Dificuldade para manter a atenção nas videochamadas	2
Demora <u>pra</u> entender as funcionalidades (Teams)	2
Tutorial pouco intuitivo (Skype)	1
Configurar <u>câmera</u> (Zoom)	1
Instalação (WPP)	1
Falta de treinamento adequado (Meet)	1
Configurações em áudio e vídeo (Meet)	1
Receio de usar ferramentas novas	1
Sincronização com outros apps (Teams)	1
Demora para entender as funcionalidades (geral)	1

Fonte: Autoria própria (2020)

A questão 10 perguntava ao entrevistado como ele se preparava para o home office, e essa pergunta obteve 41 respostas, como mostra a Tabela 6. Obteve-se 14 respostas que foram descritas como preparação do ambiente do home office, enquanto pessoas que não opinaram foram 10. Foi constatado 10 entrevistados que responderam que se preparam organizando o comprometimento com o horário, e os que se preparam pessoalmente organizando o tempo de tarefas foram 2 entrevistados. Houve também 4 entrevistados que disseram que mantêm a rotina do trabalho presencial também. As demais alternativas escritas pelos entrevistados obtiveram 1 entrevistado cada que escolheram responder dessa maneira. Preparação do

ambiente para o Home Office que obteve 14 escolhas, se encaixa nas afirmações de Resedá (2007), onde ele fala sobre como a modalidade deve ser concretizada, com as ferramentas próprias.

**Tabela 6 - Preparação para o Teletrabalho**

RESPOSTAS	QUANTIDADE
Preparar o ambiente do home office	14
Organização e comprometimento com horário	10
Não opinou	10
Mantendo a rotina	4
Preparação pessoal, organizando o tempo de tarefas	2
Acessar a videochamada de forma antecipada	1
Disciplina	1
Treinamento e prática	1
Se preparar através de cursos online	1
Da mesma forma que fazia o trabalho presencial	1
Cronograma	1

Fonte: Autoria própria (2020)

A pergunta 11 questionava o entrevistado se ele já usava essas ferramentas antes da pandemia. Obteve-se 26 entrevistados de 46 afirmaram que não, enquanto 20 disseram que já usavam essas ferramentas antes da pandemia.

A décima segunda questão perguntava ao entrevistado se ele tivesse essa opção, optaria por continuar praticando o home office após a pandemia. De 46 respostas 32 pessoas optaram por sim, enquanto 14 optaram por não. Essa questão se coincide com a comodidade de trabalhar em casa, onde na questão 2 foi afirmado que os entrevistados classificaram o Home Office como trabalho em casa, também citado essa característica por Júnior (2013). Mello (2020) diz que 29% das empresas querem manter o Home Office para pelo menos 50% do quadro ou até todos os funcionários.

A questão de número 13 perguntava ao entrevistado, se quando ele voltar a trabalhar presencialmente pretenderia continuar a usar a ferramenta que usou em home office. 41 pessoas responderam que sim, enquanto 5 pessoas responderam que não, totalizando 46 respostas.

A última pergunta foi: Você acredita que as ferramentas de comunicação Síncronas (Skype, Meet, Zoom etc.) substituirão reuniões e encontros pessoais? Para essa questão, 43 pessoas marcaram a opção “Sim, em alguns tipos de encontros e reuniões.”, 2 pessoas escolheram a opção “Sim, em todos encontros e reuniões e somente 1 pessoa respondeu que Não, que não substituirão os encontros pessoais.

Neste questionário, podemos afirmar que a grande maioria das pessoas faz a prática do teletrabalho (home office), tendo 41 respostas confirmando o dado. A maior média de idade dos entrevistados é entre 20 a 25 anos, tendo 17 pessoas nessa faixa de idade, também falando-se em tempo, os a maioria dos entrevistados trabalham em uma faixa de 1 mês a 10 anos na empresa, com 37 de 46 entrevistados confirmando esse dado. A profissão com maior número de entrevistados foi a de professor/a, com 11 escolhas. A maioria dos entrevistados, 33 pessoas, usa o Google Meet como ferramenta de comunicação para o teletrabalho, tendo o Zoom seguido e escolhido por 11 pessoas, e o Teams por 9. A maior vantagem que as pessoas escolheram sobre a ferramenta em que usam, são suas funcionalidades (16 escolhas), enquanto 26 pessoas, a maioria, não achou dificuldades em usar a ferramenta. 14 pessoas dizem que se preparam para o teletrabalho, preparando o local para fazê-lo, e 26 respostas de 46 disseram que não usavam essas ferramentas de comunicação antes da pandemia. 32 pessoas disseram que optariam por home office depois da pandemia se tivessem essa opção, sendo que 41 entrevistados disseram que quando voltassem a trabalhar presencialmente, gostariam de continuar a usar a ferramenta de comunicação que usam no teletrabalho. Por fim, 43 entrevistados afirmaram

que as ferramentas de comunicação síncronas podem substituir os encontros e reuniões online, mas apenas em alguns tipos.

### **Considerações finais**

Esta pesquisa teve como tema abordado as características que formam o Home Office (Teletrabalho), como tais pontos negativos e positivos, como ele se caracteriza e dicas de como praticá-lo, além de especificar os tipos de ferramentas síncronas de comunicação que são possíveis de usar neste modo de trabalho.

A pesquisa justifica-se pelo fato de tal modo de trabalho ser abordado com maior demanda nos tempos atuais de pandemia, causada pelo COVID-19, adotando-se assim o confinamento em isolamento social, impossibilitando aulas e trabalhos presenciais. Como caminho até chegar ao objetivo da pesquisa, foi realizado um estudo cujo os objetivos estabelecidos foram: Realizar um levantamento de dados sobre as características e história do Home Office; Analisar os pontos negativos e positivos deste método de trabalho; Abordar características de preparação para exercer o Home Office; Identificar a diferença de ferramentas síncronas e assíncronas de comunicação e comparar 3 ferramentas de comunicação síncronas, comparando suas características e avaliações de uso.

O estudo teve como uso um questionário com 14 perguntas, sendo elas fechadas e abertas, disponibilizadas através do Google Forms, onde ele ficou disponível por duas semanas. Ao fechamento do questionário, pode-se verificar a participação de 46 entrevistados, onde as respostas desses entrevistados, mostrou seu conhecimento, opiniões e experiência com o Home Office.

Os resultados da pesquisa apuraram que grande maioria, 89,1% dos entrevistados, faz ou já fez a prática do Home Office, sendo a maioria deles, 17 dos entrevistados, jovens de 20 a 25 anos. Os resultados também analisaram que 71,7% dos entrevistados usavam o Google Meet, e 16

usuários responderam que as funcionalidades da ferramenta que eles usavam era a característica que mais lhe chamava a atenção. Obteve-se 26 usuários que ainda disseram que não encontraram dificuldades em usar a ferramenta que escolheram.

A pesquisa também mostrou que os usuários em sua maioria não usavam as ferramentas de comunicação síncrona antes da pandemia, mas que eles gostariam de continuar usando após o término do isolamento social e volta das atividades presenciais, e que maioria deles, 89,1%, acha que as ferramentas de comunicação síncronas podem substituir futuramente alguns tipos de encontros e reuniões online.

Analisando os resultados da pesquisa, mostrou-se que os objetivos foram alcançados, tendo em vista a boa aceitação dos usuários em relação ao Home Office e as ferramentas de comunicação síncrona usadas para a prática do mesmo, além de um resultado positivo sobre a intenção de continuidade do Home Office pós pandemia.

Este trabalho contribuiu para exemplificar o termo Home Office e sua prática, tendo em vista também mostrar ao leitor alternativas para um bom desempenho neste modo de trabalho, oferecendo exemplos de opções de ferramentas de comunicação síncronas para a conclusão deste método de trabalho.

Deste modo, sugere-se a continuação deste trabalho para a identificação atualizada sobre as características mais atuais das ferramentas de comunicação abordadas nesta pesquisa, também como a opinião de seus usuários conforme o passar dos tempos, alternando as necessidades de seus usos.

### **Referências bibliográficas**

BARROS, Aidil J. da S.; LEHFELD, Neide Aparecida de S. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

BRAGA, A.; GASTALDO, É. Variações sobre o uso do Skype na pesquisa empírica em comunicação: apontamentos metodológicos. Revista Contracampo, v.24, n.1, ed. Julho de 2012, Niterói/RJ. Disponível em:< <https://bit.ly/2HGcmYU>> Acesso em abril de 2020.

BRUK, A. 12 Coisas que o Home Office Ensina. Revista PEGN, Maio de 2015. Disponível em: <<https://revistapegn.globo.com/Dia-a-dia/noticia/2015/05/12-coisas-que-o-home-office-ensina.html>> Acesso em abril de 2020.

CHAGAS, A. T. R. O Questionário na Pesquisa Científica. Administração online, 2000. Disponível em: <<https://bit.ly/369UioM>> Acesso em setembro de 2020.

D’ALESSANDRO, M. Pesquisa da UnB identifica aprovação do trabalho remoto em órgãos públicos do DF durante a pandemia. UnB Notícias, 2020. Disponível em: <{HYPERLINK “<http://noticias.unb.br/117-pesquisa/4401-pesquisa-da-unb-identifica-aprovacao-do-trabalho-remoto-em-orgaos-publicos-do-df-durante-a-pandemia>”}>.

DAL-FARRA, R.A; LOPES, P.D.C. Métodos mistos de pesquisa em educação: Pressupostos teóricos. Nuances: estudos sobre Educação, Presidente Prudente - SP, v. 24, n. 3, p. 67-80, set./dez. 2013. Disponível em: <https://revista.fct.unesp.br/index.php/Nuances/article/view/2698/2362>. Acesso em: novembro de 2020.

FARIAS, S. C. Os Benefícios das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no Processo de Educação à Distância (EAD). Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, vol. 11, nro.3. Campinas, SP, 2013. Disponível em: <[https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1628/pdf\\_41](https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1628/pdf_41)>. Acesso em maio de 2020.

FURTADO, T. ZOOM Cloud Meetings – reuniões em vídeo individuais ou em grupo. Tectudo, 2020. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/tudo-sobre/zoom-cloud-meetings.html>> Acesso em julho de 2020.

GAGLIONI, C. Como as empresas de tecnologia enxergam o trabalho remoto. Nexo Jornal, 18 de maio de 2020(atualizado 18/05/2020). Disponível em:

<<https://www.nexojornal.com.br/expresso/2020/05/18/Como-as-empresas-de-tecnologia-enxergam-o-trabalho-remoto>> Acesso em Abril de 2020.

GARBIN, T. R.; DAINESE, C. A.; KIRNER, C. Utilização dos Softwares “Virtual Vision” e “Skype”: Tecnologia e Acessibilidade Aplicada ao Ensino Presencial e a Distância para o Deficiente Visual. Congresso Internacional de Educação a Distância, 2005. Disponível em:<<http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/202tcf3.pdf>> Acesso em julho de 2020.

JÚNIOR, J. S. O. Teletrabalho: Vantagens e Desvantagens para Indivíduos, Organizações e Sociedade. Universidade de São Paulo, 2013. Disponível em:

[https://social.stoa.usp.br/articles/0028/9731/Oliveira\\_Jr\\_-\\_Teletrabalho\\_-\\_TCC\\_-\\_MBA\\_USP\\_GE\\_T1-2011.pdf](https://social.stoa.usp.br/articles/0028/9731/Oliveira_Jr_-_Teletrabalho_-_TCC_-_MBA_USP_GE_T1-2011.pdf). Acesso em Maio de 2020.

LEVIN, T. Videoconferência vira rotina em home office. Meio & Mensagem, 2020. Disponível em: <<https://www.meioemensagem.com.br/home/marketing/2020/04/17/ferramentas-de-videoconferencia-viram-rotina-em-home-office.html>> Acesso em abril de 2020.

MACEDO, N.D. Iniciação a pesquisa bibliográfica. Unimarco editora, guia do estudante para a fundamentação do trabalho de pesquisa. 2 ed., 1996. Disponível em:

[https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=lang\\_pt&id=2z0A3cc6oUEC&oi=fnd&pg=PA7&dq=pesquisa+bibliografica&ots=SDZm6ovtEJ&sig=5EdKcBEqumBWp0KQ4bNhn\\_fU0ns#v=onepage&q=pesquisa%20bibliografica&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=lang_pt&id=2z0A3cc6oUEC&oi=fnd&pg=PA7&dq=pesquisa+bibliografica&ots=SDZm6ovtEJ&sig=5EdKcBEqumBWp0KQ4bNhn_fU0ns#v=onepage&q=pesquisa%20bibliografica&f=false). Acesso em: novembro de 2020.

MARTINS JUNIOR, J. Como escrever trabalhos de conclusão de curso. Petrópolis, Rj: Vozes, 2015.

MELLO, D. Home office foi adotado por 46% das empresas durante a pandemia. Agência Brasil, São Paulo, 2020. Disponível em:

<<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-07/home-office-foi-adotado-por-46-das-empresas-durante-pandemia>> Acesso em: Dezembro de 2020.

PAIANO, V. C. Investigando Ferramentas Síncronas e Assíncronas na Interação em Educação a Distância. Mestrado profissional em Tecnologias da Informação e Comunicação na Formação EAD, Universidade Federal do Ceará/Universidade Federal do Paraná, Londrina/PR, 2007. Disponível em:

<[http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/2960/1/2007\\_Dis\\_VCPAIANO.pdf](http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/2960/1/2007_Dis_VCPAIANO.pdf)> . Acesso em junho de 2020

PATY, M.; JÚNIOR, O. F. Sobre o Encontro Casual de Norbert Wiener com Albert Einstein em uma Viagem de Trem. Sci. stud. Vol.3, no.4. São Paulo Oct./Dec. 2005. Disponível em:

[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1678-31662005000400005](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1678-31662005000400005). Acesso em maio de 2020.

PRODANOV, C. C; FREITAS, E. C. Metodologia do trabalho científico. 2 ed. Universidade Feevale, Novo Hamburgo/RS, 2013. Disponível em:

<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=zUDsAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=pesquisa+exploratoria+Trajetória+Multicursos>



UOL. Uber, Madero, Cirque du Soleil: Empresas Famosas que Demitiram na Crise. 2020. Disponível

em: <<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/05/13/demissoes-durante-a-pandemia-veja-empresas-que-demitiram-funcionarios.htm>>

Acesso em maio de 2020.

YIN, R.K. Estudo de casos, Planejamento e métodos. 5 Ed. Editora Bookman, 2015. Disponível em: <[https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=lang\\_pt&id=EtOyBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Estudo+de+caso+%&ots=-](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=lang_pt&id=EtOyBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Estudo+de+caso+%&ots=-)

[I4jluxXsv&sig=jX1nYiijg68ODvyilMsp4KyQjPk#v=onepage&q=Estudo%20de%20caso&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=lang_pt&id=EtOyBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Estudo+de+caso+%&ots=-I4jluxXsv&sig=jX1nYiijg68ODvyilMsp4KyQjPk#v=onepage&q=Estudo%20de%20caso&f=false)> Acesso em: Novembro de 2020.