

## Demonstrando a importância das plataformas digitais de comunicação no cenário de pré e pós pandemia

### *Demonstrating the importance of digital communication platforms in the pre and post pandemic scenario*

Caio de Luccas Rosolen<sup>1</sup>  
Rodrigo Tugores de Campos<sup>2</sup>  
João Emmanuel D Alkmin Neves<sup>3</sup>

**Resumo:** Este artigo visa a estudar as implicações de sistemas e plataformas de comunicação no cenário da pandemia, assim como fazer o paralelo entre o modelo regular e o home office, evidenciando suas disparidades, aferindo seus problemas e benefícios, como também observando e compreendendo o crescimento dos softwares provedores desses serviços no mercado. Observa-se que o modelo Home Office continuará sendo utilizado mesmo após a pandemia, e que as pessoas acima de 30 anos são as que mais se adaptaram ao modelo. Foi utilizado o método de pesquisa bibliográfica.

**Palavras-chave:** Home office; pandemia; videoconferência.

**Abstract:** This article aims to present and study the implications of communication systems and platforms in the pandemic scenario, as well as to make the parallel between the regular model and the home office, highlighting their disparities, assessing their problems and benefits, as well as observing and understanding the growth of the software providers of these services in the market. It is observed that the Home Office model will continue to be used even after the pandemic, and that people over 30 years old are the ones who have adapted the most to the model. The bibliographic research method was used.

**Keywords:** Home office; pandemic; video conference.

### 1. Introdução

A realidade vem mostrando cada vez mais a necessidade de se estar conectado o tempo inteiro com o resto do globo, seja onde for e no horário que for. Pode-se dizer isso sobre a informação que temos acesso, à mídia ou qualquer outro tipo de lazer que podemos aproveitar, mas também e principalmente para continuarmos trabalhando e nos

<sup>1</sup> Faculdade de Tecnologia de Americana, e-mail: caiodeluccas@gmail.com

<sup>2</sup> Faculdade de Tecnologia de Americana, e-mail: rodrigo.campos23@fatec.sp.gov.br

<sup>3</sup> Faculdade de Tecnologia de Americana, e-mail: jeneves@gmail.com

comunicando com outras pessoas mesmo quando nos é apresentada uma situação difícil que atrapalhe esse processo.

Tendo em vista essa crise e mudança repentina numa rotina de trabalho há muito já estabelecida na humanidade, tem-se a questão: como poderíamos contornar essa situação e manter o ritmo da realidade antes normalizada, sem que as pessoas saiam de suas casas e se exponham ao risco do vírus? E como fazer com que essa solução seja eficaz, barata e aplicável o suficiente de maneira que mantenha, de forma efetiva, a economia não apenas de um país, mas também do mundo todo?

Este trabalho irá buscar propor comparativos de rendimento e aceitação do usuário e empregador e discorrer sobre o uso em si das plataformas digitais e como elas conseguiram concatenar todo o ambiente de trabalho se utilizando da prática do *home office*, observando elementos que se conectam e assim também almejando uma possível melhoria ou até mudança em como essa prática é feita atualmente.

Tendo em vista a recente pandemia que assolou o mundo todo e gerou consequências devastadoras, especialmente na saúde pública, a mesma fez com que houvesse medidas protetivas que acabaram por ter um efeito colateral que, embora extremamente necessário, foi muito impactante na sociedade: o confinamento social. Pelo fato de afetar a humanidade como conhecemos, surge a necessidade de analisarmos e entendermos no que realmente implicam as ferramentas e plataformas de comunicação dentro desse cenário pandêmico.

## 2. Referencial teórico

Os sistemas de videoconferência estão disponíveis desde os anos sessenta, utilizando salas de conferência especialmente equipadas de alto custo. Com os avanços da tecnologia, proporcionando processadores mais rápidos e melhores esquemas de compressão de dados, novos tipos de videoconferência se tornaram viáveis, utilizando computadores e dispositivos móveis. Ao contrário das videoconferências em salas especiais, exigindo equipamentos especiais e caros, as novas modalidades de videoconferência podem ser realizadas através da inclusão de software e/ou hardware em equipamentos padrões.

O *home office* surgiu em resposta à crise do petróleo, à inserção da mulher no mercado de trabalho e à questão do trânsito nas grandes metrópoles (Costa, 2003). Mas, somente em 1990 foi possível observar a massificação de seu uso, quando as tecnologias de informática e telecomunicação ganham força (Rysavy & Michalak, 2020).

Nas últimas décadas, as revoluções no campo das telecomunicações, a expansão da internet e o progresso da linguagem digital exerceram profundas mudanças na comunicação global. As tecnologias da informação e comunicação (TICs) foram decisivas: nas transformações na geração, processamento e transmissão da informação, bem como para a instantaneidade no seu acesso e disseminação; na criação de redes informacionais; na diversificação das modalidades de conectividade; na desterritorialização das atividades e das conexões, as quais tiveram impacto sobre a redução da necessidade de mobilidade e culminaram na dispensabilidade do contato

presencial em algumas atividades. As alterações citadas foram acompanhadas de transformações na organização social e do trabalho.

O trabalho a partir de casa mediado pelas TIC remete a aspectos desafiadores que diferem de outros contextos laborais. Para que haja uma maior facilidade na adaptação do processo de transição do trabalho em regime regular para o de *home office*, a adequação do ambiente e dos instrumentos de trabalho, o estabelecimento de rotinas rígidas e o desenvolvimento de habilidades, especialmente a disciplina são essenciais. Enquanto o sentimento de insegurança, dificuldade de adaptação da família à nova modalidade, falta ou dificuldades em manter uma rotina e ausência de supervisão e suporte podem dificultar a ambientação. Entretanto, Barros e Silva (2010) chamam atenção para o fato de que após a adaptação a adesão ao *home office* torna-se um vínculo difícil de ser extinto novamente. É imprescindível que as organizações que adotam o *home office* atentem para algumas necessidades dos indivíduos que trabalham em casa, como: dispor de infraestrutura e recursos tecnológicos que deem suporte às atividades a serem desempenhadas, ajuda com os custos domésticos relacionados ao trabalho domiciliar e suporte organizacional na solução de problemas no dia a dia de trabalho

## 2.1 Implicações do *home office* no cenário da pandemia

No âmbito do trabalho, as empresas adotaram como alternativa para continuarem produzindo e ao mesmo tempo contribuir para o controle da pandemia, o *home office*. Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) realizada pelo IBGE entre maio e setembro de 2020, cerca de 7,9 milhões de brasileiros estavam em trabalho remoto (IBGE, 2020).

Esta modalidade de trabalho remoto, praticado em casa e dentro dos limites de isolamento social, vem possibilitando que as empresas continuem a operar frente a crise. Embora seja um tema difundido desde o século passado, na prática tem sido desafiador, dado que não houve tempo hábil para que o mesmo fosse implementado de forma estruturada.

Com isso, muito se tem discutido sobre os prós e contras percebidos por parte da gestão empresarial e dos empregados atualmente. Diversos estudos têm sido realizados para analisar e medir o impacto dessa prática na vida dos trabalhadores inseridos nesse contexto de pandemia e isolamento social.

Um estudo realizado pela FEA (2020), mostrou que para a realidade brasileira, 70% dos quase 1.300 entrevistados gostariam de permanecer em *home office*, 19% não gostariam e 11% são indiferentes. De acordo com um dos coordenadores da pesquisa, os resultados favoráveis à prática do *home office* podem estar relacionados à três principais fatores, sendo eles:

- 1) estar trabalhando em tempos de crise e desemprego, gerando um certo alívio;
- 2) segurança quanto à exposição ao contágio da nova doença, visto que não há necessidade de sair de casa;
- 3) tempo ganho ao não enfrentar trânsito nos dias de trabalho convencionais.

Por outro lado, pesquisa realizada pela rede social LinkedIn (G1, 2020), cujo público respondente foram 2 mil profissionais em regime de *home office*, identificou que 62% se sentem mais estressados e ansiosos do que antes. Mostrou também que sentem falta da interação com os colegas de trabalho, insegurança por terem dificuldades em saber o que está acontecendo com seus colegas de trabalho e sua empresa, se consideram mais produtivos pela redução das interrupções relacionadas às interações do escritório e tiveram o sono afetado negativamente.

A pesquisa ainda aponta que 68% dos profissionais vêm estendendo sua jornada de trabalho, chegando a praticar até 4 horas extras diárias, na intenção de mostrar maior desempenho. Outro desafio identificado tem sido estabelecer limites entre vida profissional e pessoal, conciliando as atividades do trabalho com filhos e parceiro, além da preocupação com o avanço do Covid-19.

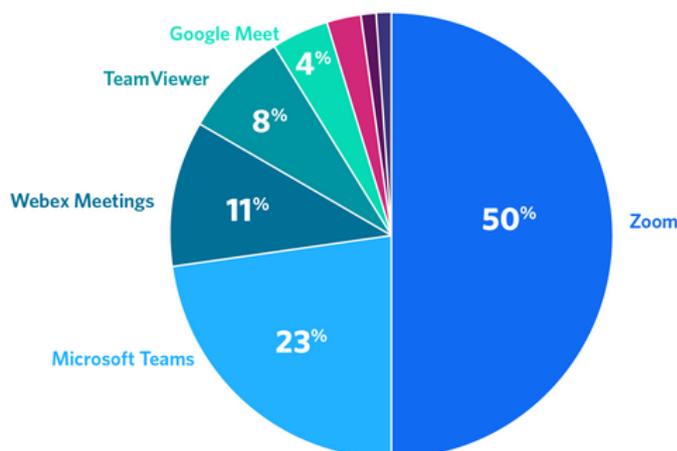
Como fatores positivos, 59% dos respondentes afirmam que, em decorrência do isolamento, obtiveram maior tempo de qualidade com a família e 32% adotaram uma alimentação mais saudável. A expectativa após controle do novo vírus é retornar ao local de trabalho com maior interação com os colegas de trabalho e, conseqüentemente, redução do nível de ansiedade, além do uso mais intenso de recursos tecnológicos.

### 3. Demonstração e comparativos de softwares de videoconferência

Softwares de videoconferência são softwares que permitem que duas ou mais pessoas entrem em vídeo conferências, se comunicando com áudio e vídeo de maneira simultânea. Alguns destes softwares possibilitam que um dos usuários permita que os demais vejam a tela do seu equipamento além da troca de arquivos.

De acordo com a pesquisa efetuada pela empresa TrustRadius em junho de 2021, o Market Share das empresas que fornecem software de vídeo conferência é o seguinte:

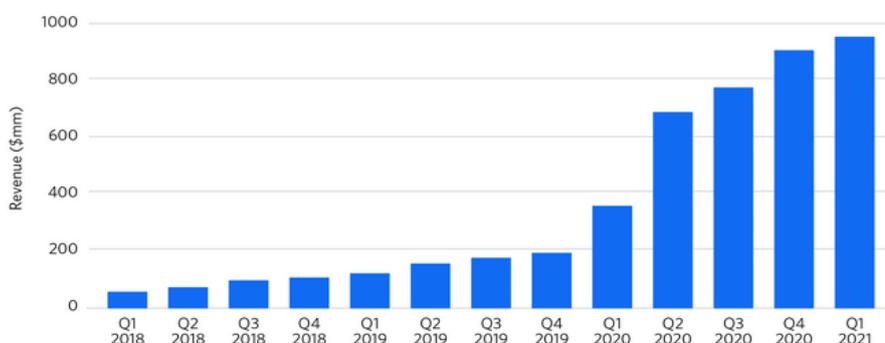
**Gráfico 1 – Distribuição da participação de mercado das empresas**



Fonte: TrustRadius (2021)

Zoom, líder do mercado, teve um crescimento exponencial nos últimos anos, concomitantemente à pandemia.

**Gráfico 2 – Crescimento da plataforma Zoom entre início de 2018 e 2021**



**Fonte: Zoom Company Data (2021)**

O mercado de vídeo conferência tem uma previsão de superar \$ 50 bilhões até 2026 (Global Market Insights Inc. 2020). O mercado de vídeo conferência aumentou 500% nos primeiros dois meses da pandemia de COVID – 19. Nos Estados Unidos 67% das companhias planejavam aumentar os gastos com vídeo conferência em 2021 (TrustRadius, 2021).

Porém o aumento da utilização de vídeo conferência já estava ocorrendo antes da pandemia, o uso de vídeo conferência no trabalho aumentou 40% entre os anos de 2017-2019 (Lifesize, 2019).

**Gráfico 3 - Aumento a utilização de softwares em porcentagem entre os anos de 2020 e 2021**

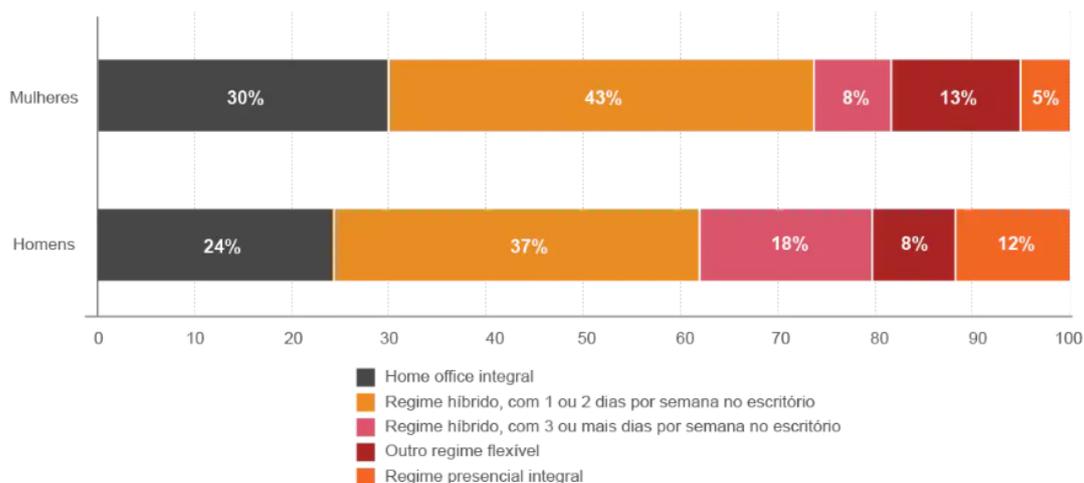


**Fonte: Future workspace report 2021 pela upwork**

#### 4. Resultados e discussões

Percebe-se que, por ser um advento ainda muito novo aplicado na prática, apesar de já criado há tempos, existem dúvidas e ressalvas vindas das pessoas que se utilizam das plataformas e desse método de trabalho, sejam elas colaboradores ou empregadores. Também existe uma grande discrepância dentre distintos grupos sociais, variando por gênero, faixa etária ou até classe social.

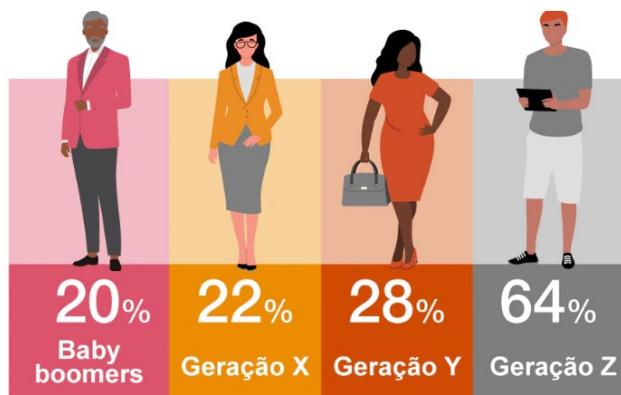
**Gráfico 4 - Gêneros com expectativas diferentes em relação aos modelos de trabalho**



Fonte: PwC (2022)

As tecnologias de informação da comunicação vêm crescendo desde meados de 2016, porém somente na pandemia é que houve um crescimento explosivo e exponencial das plataformas, e uma maior aceitação entre a população em geral, especialmente os mais antigos e conservadores. Ainda assim, é discrepante os dados quando se trata de comparativos dentre as gerações, havendo uma grande disparidade entre elas:

**Gráfico 5 – Preferência pelo *home office***



Fonte: PwC (2022)

## 5. Considerações finais

Conclui-se então baseado nesse trabalho que, é de fato inegável a importância dos novos meios e tecnologias da comunicação; mesmo visando um cenário pandêmico e sendo ele o catalisador do crescimento desenfreado das plataformas de reunião e trabalho, existe um futuro em que as pessoas começam a preferir e se acostumar: a possibilidade de trabalhar em casa.

Foi mostrado também um fato curioso: as gerações mais novas não se mostraram tão produtivas quanto era o esperado; as pessoas entre 30 a 50 anos se saíram melhores nesse quesito - o que pode ser explicado por nunca terem vivido em um modelo mais flexível de trabalho, mas sim em um regime de trabalho fechado e forçado pela COVID-19, o que acaba agravando muito mais os sintomas negativos do *home office*, afetando assim a produtividade dessa mesma classe.

Por fim, foi observado o quanto as empresas gestoras das plataformas de comunicação, workstation, produtividade, gestão e administração de equipes tiveram seus bons ventos no mercado, mesmo que o causador desse efeito infelizmente tenha sido uma catástrofe global.

Espera-se que esse ramo e essas atividades continuem crescendo com base na observação dos dados de como as pessoas estão enxergando e aceitando essa mudança que radicalizou o dia a dia de todo o mundo.

## Referências bibliográficas

AMÉRICO, Juliana. Aumentamos em 30 vezes o número de usuários no país', diz executivo-chefe da Zoom no Brasil, **Você S/A**. 2022. Disponível em: <<https://vocesa.abril.com.br/economia/aumentamos-em-30-vezes-o-numero-de-usuarios-no-pais-diz-executivo-chefe-da-zoom-no-brasil/>>. Acesso em: 30/10/2022.

Barros, A. M., & Silva, J. R. G. (2010). Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home office: estudo de caso na Shell Brasil. *Cadernos EBAPE.BR*, 8(1).

Costa, I. S. A. (2003). Poder, saber e subjetividade na construção do sentido do teletrabalho. [Tese de Doutorado, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro].

MCCRAW, Corey. 14 Critical Video Conferencing Statistics to Know in 2022. **Fit Small Business**, 2022. Disponível em: <<https://fitsmallbusiness.com/video-conferencing-statistics/>>. Acesso em: 30/10/2022.

MENDES, Diego Costa et al. **A Realidade do Trabalho Home Office na Atipicidade Pandêmica**. Disponível em: <<https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://revistavalore.emnuvens.com.br/valore/article/viewFile/655/456>>. Acesso em: 31/10/2022.

Modelos de trabalho pós-pandemia. **PWC**, 2022. Disponível em: <<https://www.pwc.com.br/pt/estudos/preocupacoes-ceos/mais-temas/2022/modelos-de-trabalho-pos-pandemia.html>>. Acesso em: 30/10/2022.

RODRIGUEZ, Diogo Antonio. Como Zoom, Teams e Meet constroem o home office de milhões na pandemia, **UOL**. 2021. Disponível em: <<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2021/05/27/como-zoom-teams-e-meet-constroem-o-home-office-de-milhoes-na-pandemia.htm>>. Acesso em: 30/10/2022.

Rysavy, M. D. T., & Michalak, R. (2020). Working from Home: How We Managed Our Team Remotely with Technology. *Journal of Library Administration*, 60.

SADLER, Mandi. 84 Current Video Conferencing Statistics for the 2021 Market. **Trustradius**, 2021. Disponível em: <<https://www.trustradius.com/vendor-blog/web-conferencing-statistics-trends#corpelearning>>. Acesso em: 30/10/2022.

TAROUCO, Liane Margarida Rockenbach et al. **Videoconferência**. Rede Nacional de Pesquisa (RNP). Disponível em: <<http://penta3.ufrgs.br/videoconferencia/cdEspecRedesVidconfVOIP/TextoApoio/TutorialVideoconferencia.pdf>>. Acesso em: 31/10/2022.