



ARTIGO ORIGINAL

OPEN ACCESS

TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM TRABALHO REMOTO: ESTUDO DE CASO NO SETOR DE SERVIÇOS NA CIDADE DE SÃO PAULO-SP-BRASIL

INFORMATION TECHNOLOGY AND COMMUNICATION IN REMOTE WORK: STUDY CASE IN THE SERVICES SECTOR IN THE CITY OF SÃO PAULO-SP-BRASIL

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL TRABAJO A DISTANCIA: ESTUDIO DE CASO EN EL SECTOR DE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE SÃO PAULO-SP-BRASIL

Eduardo Caetano Brenuvida¹ & Manoel Gonçalves Filho²

^{1,2} [Universidade de São Paulo, Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz – USP ESALQ](https://www.usp.br/ESALQ)

¹ edu@brenuvida.com.br ² manoel.goncales01@fatec.sp.gov.br

ARTIGO INFO.

Recebido: 09.10.2022

Aprovado: 22.11.2022

Disponibilizado: 30.11.2022

PALAVRAS-CHAVE: trabalho remoto; desempenho; gestão de pessoas; COVID-19.

KEYWORDS: *remote work; performance; people management; COVID-19.*

PALABRAS CLAVE: *trabajo remoto; actuación; gestión de personas; COVID-19.*

*Autor Correspondente: Brenuvida, E. C.

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo identificar na literatura conceitos, tecnologias e ferramentas de tecnologia da informação e comunicação, que foram implementadas de forma emergencial em decorrência da pandemia de COVID-19, e compará-las com às boas práticas adotadas pela empresa, unidade de análise objeto de estudo de caso do setor de serviços de um escritório de contabilidade localizado no Estado de São Paulo. A metodologia possui abordagem qualitativa e método comparativo. Os resultados reconhecidos, são: a empresa estudada não estava tecnologicamente preparada para o trabalho remoto e que ajustes deveriam ser feitos de maneira prioritária; identificou-se que todos os colaboradores se adaptaram a trabalhar remotamente com auxílio de ferramentas de tecnologia da informação e comunicação e; todos indicaram preferência por continuar trabalhando remotamente. Adicionalmente foi possível propor a adoção de novas ferramentas de tecnologia da informação e comunicação a fim de suprir as demandas e melhorar o bem-estar dos colaboradores ao desempenhar suas funções em “home office”.

ABSTRACT

The objective of this study was to identify in the literature concepts, technologies and tools of information technology and communication, which were implemented as an emergency as a result of the COVID-19 pandemic, and to compare them with the good practices adopted by the company, unit of analysis, object of study case which is an accounting office in the service sector and located in the State of São Paulo. The methodology has a qualitative approach and a comparative method. The recognized results are: the company studied was not technologically prepared for remote work and that adjustments should be made as a priority; it was identified that all employees adapted to work remotely with the help of information technology and communication tools and; all indicated a preference to continue working remotely. Additionally, it was possible to propose the adoption of new technology information and communication tools in order to meet the demands and improve the well-being of employees while performing their duties working from home.

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue identificar en la literatura conceptos, tecnologías y herramientas de las tecnologías de información y comunicación, que fueron implementadas como emergencia en consecuencia de la pandemia del COVID-19, y compararlas con las buenas prácticas adoptadas por la empresa, unidad de análisis, objeto de estudio de caso que es una oficina de contabilidad en el sector de servicios y ubicada en el Estado de São Paulo. La metodología tiene un enfoque cualitativo y un método comparativo. Los resultados reconocidos son: la empresa estudiada no estaba preparada tecnológicamente para el trabajo remoto y que se deben hacer ajustes como prioridad; se identificó que todos los empleados se adaptaron para trabajar de forma remota con la ayuda de herramientas de la tecnología de información y comunicación y; todos indicaron una preferencia por seguir trabajando de forma remota. Adicionalmente, fue posible proponer la adopción de nuevas herramientas de tecnología de información y comunicación con el fin de atender las demandas y mejorar el bienestar de los colaboradores en el desempeño de sus funciones trabajando de forma remota.



INTRODUÇÃO

A Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tem desempenhado papel fundamental no desenvolvimento da nossa sociedade. Seu uso tem acelerado o avanço das formas de comunicação dando a sensação de diminuição de distanciamento ao possibilitar rápida troca de informações e melhorias na qualidade da comunicação. Um exemplo é a contribuição no processo de globalização que mudou a sociedade e a maneira como conhecemos o mundo (Bonelli & Lazzareschi, 2012).

Mais recentemente, a partir do final de 2019, com as implicações do Covid 19, a importância do uso das TICs se mostrou mais relevante. Muitos profissionais foram alocados para trabalhar de forma remota e assim diminuir a circulação de pessoas e a disseminação do vírus SARS-CoV-2. Em sua maioria, os trabalhadores em condições remotas fizeram uso de ferramentas de TICs para se manter em contato com clientes, colegas de trabalho, lideranças e conservar o acesso aos sistemas digitais das empresas (Melo & Santos, 2022).

Todavia, os trabalhadores dos setores essenciais, como profissionais da saúde, limpeza e abastecimento, não tiveram a opção de atuar de forma remota e o risco no cumprimento de suas funções foi necessário para atravessar esse período difícil vivido pela humanidade (Pinto *et al.*, 2022).

De acordo com Gratton (2021) empresas e trabalhadores se viram obrigados a adotar novos modelos de trabalho. Portanto, para os trabalhadores que não faziam parte do grupo chamado de essencial, buscou-se formas de exercer suas funções de modo remoto.

Uma pesquisa realizada com funcionários da empresa Fujitsu no Japão, antes da pandemia da Covid 19, indicou que 74% dos trabalhadores consideravam o escritório como o melhor lugar para se trabalhar. Em maio de 2020, depois de levados a trabalhar de forma remota, uma nova pesquisa revelou que apenas 15% consideravam o escritório como o melhor local para se trabalhar, os outros 85% se indicavam favoráveis a trabalhar de casa ou uma mistura híbrida entre casa e escritório. Segundo a autora, mesmo quando ocorrer o final da pandemia, a importância da TIC de possibilitar o trabalho remoto permanecerá. A autora considera que esta é uma chance única de redefinir e manter o modelo de trabalho remoto ou híbrido.

As principais ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação utilizadas pelas empresas e trabalhadores em expediente remoto em geral, são: (i) *Microsoft Teams*; (ii) *Zoom*; (iii) *Google Meet*; (iv) *WhatsApp*; (v) *E-mail* e (vi) *Conexão de Internet* (Melo e Santos, 2022).

Portanto, tem-se uma problemática e uma questão pesquisa a ser respondida, como a utilização de TICs embasam e apoiam melhorias no desempenho da equipe de uma empresa do setor de serviços, mais especificamente, em um escritório de contabilidade de pequeno porte, que trabalha de forma remota?

O objetivo geral que irá atender a questão de pesquisa está em identificar na literatura conceitos, tecnologias e ferramentas de TICs que foram implementadas em decorrência da pandemia e do trabalho remoto pelas empresas no geral e que possam vir a promover melhorias para a empresa do estudo de caso do setor de serviços, localizada no estado de São Paulo-SP-Brasil. Comparar as recomendações da literatura com as boas práticas da empresa, reconhecer oportunidades de



melhorias e realizar proposições de desenvolvimento. Como objetivos específicos serão analisados custos e benefícios para a assimilação das TICs.

MATERIAL E MÉTODOS

Pesquisas científicas buscam acrescentar algo ao conhecimento, em geral são iniciadas a partir de uma questão e objetivos bem definidos. Os resultados podem vir de pesquisas bibliográficas, documentais, levantamentos, estudos de caso, entre outros (Gil, 2017). O conhecimento científico não é como outras formas de conhecimento pois leva em consideração dados, análises e pesquisas que são sempre bem estruturadas, de forma que seus resultados podem ser verificados e comprovados (Gerhardt & Silveira, 2009; Zanella, 2013).

Nesta seção será descrito o aspecto metodológico adotado na pesquisa bibliográfica e no estudo de caso, quanto à classificação geral, natureza, métodos de pesquisa, objetivos de pesquisa, procedimento técnico, técnica de coleta e análise dos dados e a caracterização da empresa investigada – unidade de análise e amostra (Fausto, 2020).

A pesquisa conduzida possui abordagem qualitativa em relação à análise subjetiva da natureza de seus dados. Pesquisas qualitativas são baseadas e classificadas de acordo com a presença ou ausência de alguma característica ou qualidade e suas questões estão mais relacionadas com o “como?” (Marconi & Lakatos, 2021).

Quanto aos objetivos é exploratório, ou seja, quando se busca explorar melhor determinado assunto a fim de se obter maior familiaridade com um problema ou situação. Logo, utilizou-se de pesquisa bibliográfica e estudo de caso (Marconi & Lakatos, 2021; Aquino, 2019; Gil, 2017).

O levantamento bibliográfico em português e inglês decorreu preferencialmente dos últimos cinco anos e buscou-se em fontes, como: (i) livros; (ii) artigos; (iii) dissertações e; (iv) teses. O levantamento dos documentos para a revisão bibliográfica e exploratória ocorreu dentro das bases de dados do (i) Google Acadêmico; (ii) Biblioteca virtual da Universidade de São Paulo (USP); (iii) Biblioteca virtual do PECEGE; (iv) SPELL; (v) sciELO; (vi) CAPES; e (vii) Biblioteca virtual Minha Biblioteca Integrada. Às palavras-chave utilizadas dentro das bases de dados foram: (i) trabalho remoto - “*work from home*”; (ii) desempenho - “*performance*”; (iii) gestão de pessoas - “*people management*”; (iv) comunicação - “*communication*”; (v) nuvem - “*cloud*”.

Adotou-se o método comparativo, ou seja, esta pesquisa vai comparar dois ou mais objetos de estudos, dentro de uma mesma classe, para não apenas obter maior familiaridade com um problema ou situação, mas compreender como os objetos de estudo se comportam ou reagem dentro de um mesmo ambiente ou a partir de um mesmo estímulo (Marconi & Lakatos, 2021; Gil, 2017).

A pesquisa conduzida adotou os tipos de pesquisa aplicada, ou seja, que tem por objetivo obter conhecimentos para aplicação na prática, e a pesquisa explicativa, que tem por objetivo central identificar fatores ou causas que determinam ou contribuem para que ocorra um determinado fenômeno. A pesquisa explicativa foi feita em decorrência da pesquisa exploratória, que criou maior familiaridade com a situação da empresa, e visa explicar os porquês dessa situação se utilizando dos resultados obtidos (Gerhardt & Silveira, 2009).



Para a coleta de dados foi utilizado um questionário, disponível no Apêndice A, com perguntas abertas para facilitar as entrevistas semiestruturadas. Entrevistas semiestruturadas seguem um roteiro base, mas permitem que o entrevistado fale livremente sobre assuntos relacionados ao tema da pesquisa (Gerhardt & Silveira, 2009).

O procedimento técnico a ser utilizado é o estudo de caso, segundo Gil (2017), é uma forma de pesquisa bastante usada em ciências sociais e consiste no estudo profundo de um ou de poucos casos a fim de promover maior familiaridade com o objeto de estudo, é reconhecido como o delineamento de pesquisa mais adequado para estudar um fenômeno contemporâneo em seu contexto original. Conforme o autor, o estudo pode ser realizado sobre uma entidade bem definida como um indivíduo, uma escola, uma empresa ou unidade de negócio. O entrevistador não deve interferir no objeto de pesquisa, mas registrar qual é a sua percepção (Gerhardt & Silveira, 2009). Esta pesquisa seguiu metodologicamente e sistematicamente, sete etapas para construção do estudo de caso, apresentadas por Gil, (2017), sendo: (i) Formulação do problema, ou questões da pesquisa; (ii) Definição das unidades-caso; (iii) Seleção do caso; (iv) Execução do protocolo para estudo de caso e pré-teste do questionário; (v) Coleta de dados; (vi) Análise e interpretação dos dados; (vii) Redação do relatório.

O objeto de estudo / unidade de análise é uma empresa localizada na cidade de São Paulo – Brasil do setor de serviços, mais especificamente, um escritório de contabilidade de pequeno porte que presta assessoria contábil, fiscal e trabalhista. Opera principalmente com clientes de pequeno e médio porte. Ela está no mercado há 24 anos e tem cerca de 60 clientes pessoa jurídica e 40 clientes pessoa física, além de clientes para declaração do Imposto de Renda Pessoa Física [IRPF]. Possui equipe multifuncional de oito colaboradores, incluindo colaboradores nos departamentos de contabilidade, fiscal, financeiro, departamento pessoal, recursos humanos, legalização e limpeza, além da liderança desses times.

Do total de oito funcionários, sete deles fazem uso de ferramentas de TIC e cinco profissionais se disponibilizaram para participar da pesquisa em forma de entrevista por meio de perguntas semiestruturadas via “Google Meet”, “Zoom” ou telefone.

Perfil dos entrevistados:

Entrevistados	Gênero	Formação	Função	Tempo de experiência na empresa
1	Feminino	Pós-graduação em Administração	Gerente	20 anos
2	Feminino	Superior em Administração	Auxiliar de Departamento Pessoal	Seis anos
3	Masculino	Superior em - Contabilidade	Assistente Contábil	Dois anos
4	Feminino	Superior em Psicologia	Assistente Administrativa	Nove anos
5	Masculino	Superior Contabilidade em formação	Auxiliar Contábil	Dois anos

Os entrevistados foram escolhidos por possuírem formação superior ou estarem em formação nas áreas de contabilidade, administração e psicologia. Estão na área de contabilidade da unidade de análise há mais de dois anos, departamento pessoal há mais de seis anos, área administrativa há mais de nove anos e o gestor está há 20 anos exercendo sua função. O quadro



de entrevistados é formado por três mulheres e dois homens e suas idades variam de vinte e nove a cinquenta e três anos de idade.

Antes da pandemia do Covid-19 apenas o gestor havia realizado trabalho remoto. Até o momento da entrega deste trabalho todos os colaboradores permanecem trabalhando de forma remota com exceção ao departamento de limpeza.

Referente ao período de experiência na empresa, dois colaboradores têm entre 6 e 10 anos de empresa e outros dois entre 11 e 15 anos, totalizando a maioria de 80% da força de trabalho. Além do gestor que exerce a sua função há 20 anos. Referente à escolaridade, a maioria dos colaboradores possuem superior completo, enquanto um deles está em formação.

Desse modo, após definir a estrutura conceitual teórica, planejar o caso – unidade de análise, definir a amostra, conduzir o teste piloto do questionário, coletar e analisar os dados, discutiu-se os resultados do estudo de caso com as implicações teóricas para gerar o relatório final.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados práticos desta pesquisa estão embasados nas entrevistas realizadas junto aos colaboradores da empresa que serviu como estudo de caso, assim como em considerações e recomendações encontrados em literatura. Com base nessas considerações buscaram-se identificar conceitos, processos, tecnologias e ferramentas de TICs que foram implementadas por outras empresas em geral, e possam vir a trazer melhorias para a empresa do setor de serviços e colaboradores, estudados nesta pesquisa.

Foram comparadas as recomendações da literatura com as boas práticas implementadas pela empresa a fim de reconhecer diferenças e semelhanças, e foram realizadas proposições subjetivas de desenvolvimento.

Durante a pesquisa de campo, o gestor da empresa em estudo, entrevistado 1, mencionou que ao final do ano de 2019 se deparou com os noticiários informando sobre um novo vírus respiratório com potencial para se espalhar rapidamente, e que ao final de fevereiro já havia se dado conta que medidas restritivas para conter o avanço do SARS-CoV2, vírus causador da COVID-19, seriam tomadas em breve. Em seguida por indicação das autoridades competentes passou seus colaboradores para o regime de trabalho remoto de forma emergencial. Esse relato corrobora com Melo e Santos (2022) que mencionam que muitos trabalhadores tiveram suas atividades paralisadas, e outros passaram a trabalhar de casa de forma emergencial em decorrência da pandemia do COVID-19.

O gestor informou que apenas o setor de limpeza do escritório teve seu trabalho suspenso, os sete demais funcionários passaram a exercer suas funções remotamente, entre esses, cinco são mulheres e dois homens, ou seja, 71% e 29% respectivamente. Todos com formação superior, com exceção ao entrevistado 5 que está em formação, cursando bacharelado em contabilidade. O escritório de contabilidade pesquisado teve uma porcentagem maior de trabalhadores remotos em comparação ao relato de Melo e Santos (2022), no qual após 8 meses de pandemia 7,3 milhões de brasileiros se encontravam em “home office”, esse número representa 9,1% das pessoas ocupadas no Brasil, sendo que 76% delas possuíam curso superior completo, 62% homens e 38% mulheres.



Todos os entrevistados relataram que seu trabalho já era digitalizado e dependiam de sistemas da TIC para exercer as suas funções. Entretanto, depois de passarem para o modelo de trabalho remoto, começaram a depender ainda mais de sistemas de TIC. Para Teodoro (2022) a TIC pode ser entendida como um conjunto de “hardwares”, “softwares” e tecnologias que permitem a comunicação remota, assim como a troca de documentos digitais.

O entrevistado 1, gestor da empresa em estudo, informou que a pandemia e conseqüentemente o trabalho remoto impuseram um bom desafio a seus sistemas de TIC. Segundo o entrevistado, em um curto espaço de tempo seus colaboradores passaram a trabalhar de forma remota e a empresa não estava preparada para isso. De maneira emergencial, segundo o entrevistado, a empresa teve que implantar um sistema que permitisse aos funcionários acessar o servidor de arquivos de forma remota, esse sistema empregado pela empresa é a VPN “Virtual Private Network”. Além disso, alguns meses depois a empresa veio a instalar um sistema de ramal digital, no qual um “software” que emula um telefone é instalado nos computadores remotos e os colaboradores podem atender ao telefone como se estivessem nas dependências da empresa. Além desses sistemas, o entrevistado reforça que a empresa já fazia uso de outras ferramentas digitais como Microsoft Word e Excel, e-mail, “Zoom” e WhatsApp. Esse relato está em conformidade com Melo e Santos (2022), que indicam que nem todas as empresas estavam preparadas para esse movimento emergencial e para o trabalho remoto. Segundo as autoras, os novos trabalhadores remotos precisam de ferramentas tecnológicas e meios de comunicação com os programas e rede de computadores das empresas. Mesmo empresas que já possuíam um programa de trabalho remoto, conforme as autoras, tiveram problemas com o aumento do volume de dados trafegados remotamente. Por conta disso, segundo as autoras, muitas empresas tiveram que atualizar ou aumentar a capacidade de seus sistemas de acesso remoto. Segundos as autoras as principais ferramentas de TIC utilizadas pelas empresas e trabalhadores em expediente remoto em geral, são: (i) “WhatsApp”; (ii) e-mail; (iii) “Zoom”; (iv) Google “Meet”; (v) Microsoft “Teams”; (vi) “Yammer”; (vii) “Live” no Youtube.

Todos os entrevistados indicaram que apesar de ser uma mudança drástica na forma de se trabalhar, conseguiram encontrar ganhos em qualidade de vida. Os entrevistados 2, 3 e 4 citaram que ganharam tempo ao abandonar o trajeto de deslocamento entre suas casas e o local de trabalho. O entrevistado 1 comentou que deixou de gastar tempo em deslocamentos para reuniões presenciais, visto que passaram a ser feitas por ferramentas de vídeo conferência. O entrevistado 5 relata que com o “home office” foi possível voltar a morar em sua cidade natal. Esse relato corrobora com Gratton (2021) que menciona que muitos colaboradores indicavam que trabalhar de casa era energizante, pois se viram livres de longos trajetos para o trabalho e que tinham mais tempo para se exercitar, caminhar, alimentar-se de forma mais saudável e passar mais tempo com a família.

Não obstante, o gestor da empresa informou que a funcionária responsável pela copa e limpeza, teve seu contrato de trabalho suspenso temporariamente com uso do auxílio emergencial de suspensão de contrato de trabalho. Todavia, ao final desse período voltou a trabalhar duas vezes por semana, sendo dispensada de suas funções nos demais dias e permanece no quadro de funcionários. Esse relato é semelhante ao de Pinto *et al.*, (2022) que contam que muitos trabalhadores não tiveram a oportunidade de trabalhar de forma remota, ou por atender os



setores entendidos essenciais, como: saúde, limpeza pública, transporte, abastecimento, entre outros. Ou porque suas atividades não permitiam o trabalho remoto, como o caso da construção civil.

O entrevistado 1 indicou que em decorrência da pandemia sentiu um aumento na carga de trabalho e dificuldades em estabelecer limites entre a vida pessoal e profissional. O participante reforça que o ambiente de trabalho passou a se confundir com o familiar, no qual a jornada de trabalho acaba, mas o local de trabalho permanece dentro de casa. O entrevistado 2 observa não possuir um cômodo dedicado ao trabalho remoto, ou livre de ruídos, e por isso teve que fazer adaptações para trabalhar de casa. Melo e Santos (2022) já haviam indicado que muitos trabalhadores não estavam preparados para exercer o trabalho remoto de suas casas e tiveram que fazer adaptações em suas residências, por exemplo, trabalhando da sala ou quarto.

Todos os entrevistados apresentaram não possuir flexibilidade de horário para trabalhar, pois seguiram fazendo atendimento aos clientes do escritório que é realizado em horário pré-determinado. Neste ponto, encontra-se uma divergência em comparação com a literatura, quando Gratton (2021) indica que muitos de seus colaboradores, além da mudança do local de trabalho, passaram a ter uma jornada assíncrona, ou seja, uma jornada de trabalho flexível. De acordo com a autora, na jornada flexível existe a possibilidade de iniciar e terminar seu horário de trabalho mais cedo ou mais tarde, assim como flexibilizar o horário de almoço, sendo esperado, que ao final da jornada, o colaborador tenha trabalhado a mesma quantidade de horas que trabalharia presencialmente, ou que entregue algum determinado resultado planejado.

Entre os entrevistados da empresa do estudo de caso, nenhum deles indicaram dificuldades tecnológicas para se adequar ao trabalho na modalidade remota. Muito disso se deve ao fato de a empresa possuir previamente um sistema de gestão integrada estabelecido em nuvem, ou seja, os colaboradores já estavam ambientados com um servidor remoto e acessível por meio da Internet. Para Teodoro (2022) um sistema de gestão integrada contém um programa utilizado para trabalhar grande volume de dados da contabilidade e transformar processos antes feitos de forma manual em digital.

O sistema de gestão integrada escolhido pela empresa do estudo de caso, segundo o entrevistado 1, é o Domínio “Web” composto por diversos módulos, os principais, são: Fiscal, Contábil, Folha de pagamentos e Honorários. O entrevistado 1 relatou que a equipe foi treinada para trabalhar com os novos sistemas de VPN e de telefonia IP por duas empresas diferentes que implantaram cada um dos sistemas. Ele informou que os colaboradores receberam da empresa ferramentas para realizar seu trabalho remotamente, entre elas “laptop”, teclado, “mouse” e “headsets”. Entretanto, não foram disponibilizados itens de mobília, como: mesas, cadeiras e apoios para os pés. Portanto, não é possível garantir que os colaboradores estejam seguindo boas práticas de postura e ergonomia, itens que influenciam a saúde e bem estar. O entrevistado 1 relatou sobre a importância das ferramentas tecnológicas que permitem entregar as obrigações acessórias a diversos órgãos do governo, como: Receita Federal, Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo, prefeituras e Ministério do Trabalho, além de se manter contato com os clientes. Logo, entre as barreiras tecnológicas ainda existentes, os entrevistados 4 e 5 indicaram a falta de um sistema de “chat” interno que possa substituir o uso do “WhatsApp”, visto que eles têm utilizado suas contas particulares para se comunicar com demais colaboradores da



empresa. Neste nível, encontra-se um distanciamento com o relato de Melo e Santos (2022) quando descrevem que muitas empresas adotaram o Microsoft “Teams”, ferramenta que agrega as funções de “chat”, chamada de voz e vídeo. No entanto, segundo o entrevistado 3, ao adotar o “Teams” a empresa do estudo de caso não teria novos custos, pois a empresa já é assinante do pacote Microsoft Office 365 que engloba a plataforma

Todos os entrevistados indicaram se sentir tão ou mais produtivos em “home office” comparativamente aos trabalhos desenvolvidos no escritório, e nenhum deles indicaram preferência por voltar presencialmente. Esse relato aproxima da identificação de Gratton (2021) quando mostra que antes da pandemia 74% dos colaboradores consideravam o escritório como o melhor lugar para se trabalhar, porém em uma pesquisa realizada pouco tempo após o início da pandemia, dos cerca de 80 mil colaboradores trabalhando de forma remota, apenas 15% ainda indicavam o escritório como o melhor local para se trabalhar. Segundo a autora a maioria dos colaboradores se sentiam tão produtivos de casa quanto do escritório. Segundo o entrevistado 1 que ocupa a função de gestor, após a mudança para o modelo de trabalho remoto, todos os colaboradores continuaram realizando suas funções de maneira adequada e sem queda de produtividade.

CONCLUSÃO

Utilizando a abordagem qualitativa e método comparativo, foi possível realizar um estudo de caso em uma unidade de análise do setor de serviços de contabilidade localizada no estado de São Paulo. Os colaboradores da empresa do estudo (unidade de análise) tiveram seu modelo de trabalho alterado para o remoto de maneira emergencial em decorrência da pandemia de COVID-19. O trabalho do escritório estudado (unidade de análise) já era em boa parte digitalizado, e seus colaboradores não reportaram dificuldades para se adaptar ao trabalho remoto. Contudo, nessa nova modalidade, os colaboradores passaram a depender ainda mais de ferramentas de TIC. A empresa estudada não estava digitalmente preparada para o trabalho remoto e teve que fazer ajustes e instalar novos sistemas de TIC. Todos os colaboradores reportaram que apesar da mudança drástica no modo de trabalho, conseguiram encontrar ganhos em qualidade de vida ao trabalhar remotamente. Todavia, os colaboradores sentiram aumento em sua carga de trabalho e dificuldades em estabelecer limites entre a vida pessoal e profissional. Todos os entrevistados indicaram se sentir tão ou mais produtivos em “home office” em comparação ao trabalho desenvolvido no escritório, sendo que nenhum indicou preferência por voltar a trabalhar presencialmente. Foi identificado não haver uma ferramenta de “chat” interna disponível e por isso os colaboradores trocavam mensagens usando seus números pessoais de “Whatsapp”. Mas como a Microsoft “Teams” é uma das TIC mais utilizadas para “chat” por empresas, pode-se vir a instalar e fazer uso sem custos adicionais, uma vez que a empresa já é assinante do pacote Microsoft Office 365 do qual o “Teams” é componente.



REFERÊNCIAS

- Aquino, I. S. (2019). *Como escrever artigos científicos: sem rodeios e sem medo da ABNT*. (9a ed.). São Paulo: Saraiva. Recuperado de <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788571440289>.
- Bonelli, V. V. & Lazzareschi, N. (2012). *Globalização, desenvolvimento sustentável, e geração de emprego*. *Revista Pensamento & Realidade*, 27(4), 112-124. Recuperado de <http://www.spell.org.br/documentos/ver/43570/globalizacao--desenvolvimento-sustentavel--e-geracao-de-emprego/i/pt-br>
- Fausto, D. A. & Rodrigues, F. L. M. (2020). *Normas para elaboração de trabalhos de conclusão de curso*. (3a ed.). Piracicaba: I-PECEGE. Recuperado de <https://move.pecege.com/student>
- Gerhardt, T. E. & Silveira, D. T. (2009). *Métodos de Pesquisa*. (ed.). Porto Alegre: UFRGS. Recuperado de <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>
- Gil, A. C. (2017). *Como elaborar projetos de pesquisa*. (6a ed.). São Paulo: Atlas.
- Gratton, L. (2021). *Managing People: How to Do Hybrid Right*. *Harvard Business Review*. Retrieved from <https://hbr.org/2021/05/how-to-do-hybrid-right>
- Marconi, M. A. & Lakatos, E. V. (2021). *Técnicas de pesquisa*. (9a ed.). São Paulo: Atlas. Recuperado de <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788597026610>
- Melo, D. C. & Santos, P. G. C. (2022). *Trabalho remoto emergencial advindo da covid-19: potencialidades e desafios para executivos*. *Revista Gestão Organizacional*, 15(2), 23-43. Recuperado de <http://www.spell.org.br/documentos/ver/66399/trabalho-remoto-emergencial-advindo-da-covid-19--potencialidades-e-desafios-para-executivos-i/pt-br>
- Pinto, D. S., Vieira, A., & Silva, K. R. (2022). *A experiência de mulheres em cargos de liderança atuando no enfrentamento da covid-19 em uma instituição hospitalar*. *Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde*, 19(1), 1-15. Recuperado de <http://www.spell.org.br/documentos/ver/66613/a-experiencia-de-mulheres-em-cargos-de-lideranca-atuando-no-enfrentamento-da-covid-19-em-uma-instituicao-hospitalar-i/pt-br>.
- Teodoro, S. S. (2022). *A aplicação de sistemas de informações gerenciais e tecnologia da informação na área contábil no contexto da pandemia de covid-19: um estudo de caso em um escritório de contabilidade em Osasco/SP*. São Paulo: UNIFESP. Recuperado de <https://repositorio.unifesp.br/xmlui/handle/11600/62688>
- Zanella, L. C. H. (2013). *Metodologia de Pesquisa*. (2a ed.). Florianópolis: UFSC
-

