

## UM ESTUDO SOBRE AS VANTAGENS E DESVANTAGENS DO *HOME OFFICE* E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM TEMPOS DE CRISE

TÁBATA FERNANDES PEREIRA<sup>1</sup>  
LAURITANIE SILVA CHEREZE<sup>2</sup>  
SAMUEL VASCONCELOS GOMES PINHEIRO MARTINS<sup>3</sup>  
FÁBIO NAKAGOMI<sup>4</sup>

### RESUMO

Considerando a realidade vivenciada nestes últimos meses devido a pandemia do novo Coronavírus, as organizações têm se reinventado rapidamente para continuar existindo. Com isso, surge o *home office* com apoio das Tecnologias da Informação e Comunicação como uma alternativa para as empresas. Neste sentido, este artigo apresenta as principais vantagens e desvantagens do *home office*, além de ilustrar as principais Tecnologias de Informação e Comunicação utilizadas pelas empresas e colaboradores em tempos de crise. Como resultados, pode-se concluir que a praticidade e comodidade e a economia de dinheiro são as principais vantagens do *home office*. Como desvantagens tem-se a má divisão entre vida pessoal e trabalho e dificuldade no monitoramento de desempenho dos funcionários. Como ferramentas de TICs, tem-se o Pacote Office e Google Meet. Por fim, conclui-se que o *home office* foi uma alternativa acertada adotada pelas organizações para o enfrentamento da pandemia e sobrevivência das organizações.

**Palavras-chave:** Gestão de Crise. *Home Office*. Tecnologias de Informação e Comunicação.

<sup>1</sup> Possui Doutorado em Engenharia de Produção na Universidade Federal de Itajubá. Atualmente, é professora Adjunta da Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI) no Campus de Itabira-MG.

<sup>2</sup> Graduanda em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Itajubá - Campus Itabira.

<sup>3</sup> Graduado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Itajubá - Campus Itabira.

<sup>4</sup> Possui Doutorado em Física pela Universidade de Brasília. Atualmente é professor adjunto no Instituto de Ciências Puras e Aplicadas da Universidade Federal de Itajubá.

## A STUDY ON THE ADVANTAGES AND DISADVANTAGES OF THE HOME OFFICE AND INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN TIMES OF CRISIS

### ABSTRACT

*Considering the reality experienced in recent months due to the new Coronavirus pandemic, organizations have been rapidly reinventing themselves to continue to exist. With this, the home office appears with the support of Information and Communication Technologies as an alternative for companies. In this sense, this article presents the main advantages and disadvantages of the home office, in addition to illustrating the main Information and Communication Technologies used by companies and employees in times of crisis. As a result, it can be concluded that practicality and convenience and money saving are the main advantages of the home office. As disadvantages there is a bad division between personal life and work and difficulty in monitoring employee performance. As ICT tools, we have the Office Package and Google Meet. Finally, it is concluded that the home office was a proper alternative adopted by organizations to face the pandemic and survival of organizations.*

**Keywords:** Crisis Management. Home Office. Information and Communication Technologies.

## 1. INTRODUÇÃO

2020 é um ano marcado por grandes mudanças nos modelos de negócios das organizações de forma geral. O mundo não estava preparado para viver uma grande crise como estamos vivendo, nesse sentido, muito menos as organizações estavam preparadas para terem que se reinventar tão rapidamente, devido a pandemia causada pelo Covid19.

De acordo com Coombs (2007) e Dean (2004), crise é um evento não rotineiro, inesperado e repentino, que cria incertezas, ameaça os objetivos prioritários da organização, pode causar prejuízos financeiros e corroer a reputação da empresa e não poderia ser resolvido com os procedimentos rotineiros (TSANG, 2000). Crises poderiam prejudicar os públicos de interesse fisicamente, financeiramente ou emocionalmente (COOMBS, 2007). Os efeitos de uma crise gerada por problema no produto poderiam extrapolar a esfera da marca e do produto e afetar a corporação como um todo (ROEHM e TYBOUT, 2006).

Por outro lado, a crise traz muitos avanços. Como é o caso do exemplo da Argentina, que em muito pouco tempo, Buenos Aires passou de uma situação de crise social, política e urbana, que parecia terminal, a um novo *boom* turístico e econômico, que fez renascer das cinzas as representações mais autocomplacentes da cidade. O *boom* só foi possível graças a o efeito disciplinador da crise (GORELIK, 2008).

Dentro do contexto de pandemia que estamos vivendo, surge o *home office* como uma alternativa para as organizações darem continuidade aos trabalhos. De acordo com Barros e Silva (2010), o *home office*, teletrabalho ou escritório em casa pode enquadrar-se em um modelo de trabalho flexível, capaz de descrever e abordar todas as práticas executadas em um escritório e de um ambiente de trabalho, dentro da própria casa do indivíduo.

Para que o *home office* seja factível tem-se, assim, o apoio da Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs) aos funcionários. Segundo Stair e Reynolds (2015, p. 12), a “Tecnologia da Informação refere-se a todo *hardware*, *software*, bancos de

dados e telecomunicações” necessários para que as empresas possam executar seus processos e atingir seus objetivos organizacionais.

Existem inúmeros exemplos de empresas que se reinventaram e utilizaram as tecnologias como apoio em seus processos, como o exemplo descrito em De Souza-Pinto et al. (2015), Da Silva et al. (2019) e Scariot Preusler (2020) que utilizaram da inovação para reformular seus negócios.

Considerando a temática apresentada e considerando o atual momento que se vive, este artigo tem como objetivo apresentar as principais vantagens e desvantagens do *home office*, além de ilustrar quais são as principais Tecnologias de Informação e Comunicação utilizadas pelas empresas e colaboradores em tempos de crise.

Para se cumprir estes objetivos, o artigo está estruturado em seis seções. A primeira contextualizou o tema que se pretende abordar neste artigo. A segunda seção irá apresentar breves conceitos acerca da Gestão de Crise, do *home office* e das Tecnologias de Informação e Comunicação. A terceira seção mostra a metodologia de pesquisa utilizada neste artigo. Na quarta seção serão desenvolvidos os passos da metodologia. Na quinta seção discute-se sobre os resultados encontrados. Por fim, a sexta seção traz as conclusões do artigo, seguidas das referências bibliográficas.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 GESTÃO EM TEMPOS DE CRISE

A crise é um evento imprevisível que, potencialmente, provoca prejuízo significativo a uma organização ou empresa e, logicamente, a seus empregados, produtos, condições financeiras, serviços e à sua reputação (FEARN-BANKS, 2001). Atualmente, no ano de 2020, vivemos em um contexto de crise que foi desencadeado após a pandemia da Covid-19 em todo o mundo e que teve impacto direto na gestão das empresas de diferentes portes, desde o Microempreendedor Individual (MEI) até

as multinacionais consolidadas no mercado, além do impacto em cada uma das pessoas que estão por trás desses negócios.

Diante desse cenário, as organizações precisaram se reinventar ainda mais e foram criadas várias alternativas para superar e gerir a crise: comitês de crise, mudança de estratégias, realocação de colaboradores, uso das medidas provisórias estabelecidas pelo governo federal, estadual e municipal e várias medidas que visam diminuir o impacto da crise nos resultados das empresas.

Além disso, o acirramento da competição, o aumento das pressões e a escassez de tempo para a realização das tarefas formam o ambiente ideal para o surgimento de crises. O resultado são empresas com ambientes de elevados níveis de estresse e mais vulneráveis a erros e crises (PEARSON; MITROFF, 1993). É uma realidade que já vivenciamos no mercado de trabalho e que ficou mais acentuada diante do cenário da pandemia.

Segundo Chong (2004), a gestão eficaz da crise requer uma aproximação sistemática e disciplinada baseada na vigilância, na sensibilidade gerencial e em uma boa compreensão da importância do planejamento cuidadoso e da disponibilidade organizacional. Dessa forma, os gestores das empresas devem se preparar e mapear minuciosamente, quais as consequências dos seus atos e ter um contato mais próximo ao seu time, durante esse período.

Reeves e Lang (2020) selecionaram 12 lições para nortearem as empresas e seus gestores frente aos acontecimentos da crise do Covid19:

- 1) Atualização das informações sobre a crise diariamente;
- 2) Ter cuidado com as notícias exageradas;
- 3) Não presumir que informações nos deixam atualizado;
- 4) Utilizar os especialistas e as previsões com precaução;
- 5) Reformular constantemente nossa compreensão do que está acontecendo;
- 6) Estarmos atentos à burocracia;
- 7) Ter a certeza de que nossa resposta esteja em harmonia com estas sete dimensões (comunicação, necessidades dos funcionários, viagens, trabalho remoto,

estabilização da cadeia de suprimentos, monitoramento e previsão nos negócios e ser parte da solução mais ampla);

- 8) Utilizar os princípios da resiliência para elaborar regulamentos;
- 9) Preparar-se, agora, para a próxima crise;
- 10) O preparo intelectual não basta;
- 11) Refletir sobre o que aprendemos;
- 12) Preparar-se para um outro mundo.

De acordo com o estudo realizado por Shinyashiki, Ficher e Shinyashiki (2007), as principais ações que devem ser realizadas para a gestão de crises foram agrupadas em 10 categorias:

- a. Prevenção de crises;
- b. Planejamento de procedimentos de contingências;
- c. Atenção direcionada aos *stakeholders* (acionistas, cliente, fornecedores, etc.);
- d. Comprometimento da direção;
- e. Comunicação;
- f. Estímulos da liderança;
- g. Manutenção dos valores organizacionais;
- h. Criatividade;
- i. Rapidez nas ações;
- j. Cuidados pós-crise.

É possível identificar que esse cenário de crise impactará as diversas organizações, sendo as mais fortalecidas, as que souberem gerir melhor a crise e gerir as pessoas que estão se desdobrando diante das incertezas que o mundo está vivendo com a questão do *Home Office* e do isolamento social.

## 2.2 HOME OFFICE

As mudanças no modo de trabalhar estão ficando cada vez mais comuns no meio organizacional, visto que o mercado e a necessidade de adaptação às mudanças que acontecem a todo instante no mundo estão exigindo empresas cada vez mais

flexíveis, inovadoras e que ofereçam autonomia para os seus colaboradores. Empresas mais flexíveis são aquelas que oferecem locais de trabalho flexíveis, horários flexíveis ou até mesmo contratos flexíveis (BARROS, 2010).

O conjunto desses pontos sobre flexibilidade de trabalho constituem o conceito de *home office* que, segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT, 1996) é o trabalho efetuado distante dos escritórios centrais ou das oficinas de produção e no qual os trabalhadores mantêm-se conectados com alguns de seus colegas por meio das novas tecnologias.

Adotar o regime de *home office* já era um assunto comentado entre as organizações, porém era uma evolução lenta. Segundo Salum, Coleta e Ferreira (2020) com a pandemia do Covid19 que atingiu o mundo em 2020 as empresas foram obrigadas a se reinventarem e buscarem mais rapidamente novas formas de trabalho. A partir disso que o *home office* ganhou mais espaço e atenção como uma forma de manter a economia girando com os trabalhadores em segurança.

Segundo uma pesquisa realizada por Salum, Coleta e Ferreira (2020) sobre as realidades do trabalho em *home office* no cenário de pandemia, os trabalhadores que estão atuando neste regime, apesar das condições de isolamento social, afirmam que trabalhar de casa tem sido muito positivo no que diz respeito a produtividade e qualidade de vida. Os pontos positivos apresentados pelos participantes da pesquisa são economia de tempo e energia para deslocar-se ao local de trabalho e a oportunidade de passar mais tempo com a família.

Ressalta-se que o *home office* só é possível em decorrência da disponibilidade de tecnologias que possibilitam o contato entre as pessoas da empresa e a execução do trabalho de forma remota. Portanto, para que o trabalho em *home office* possa ter um resultado positivo, as empresas precisam garantir que seus processos estejam disponíveis de forma remota e que os trabalhadores consigam fazer suas entregas de resultados por meio das tecnologias disponíveis.

### 2.3 Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

O termo Tecnologia de Informação teve início nos anos 80. Com o tempo, o termo começou a ser substituído por computação, que posteriormente evoluiu para informática, que tinha como conceito principal o tratamento de informações através de computadores (ZACHOW, 2012).

A partir da década de 90, começou um ciclo acelerado de transformações e inovações tecnológicas nos campos da informática, comunicações e telecomunicações. Com isso, para grande maioria das empresas iniciou-se um período de transformações impulsionado pelas inovações tecnológicas (ARAÚJO, 2020). O termo informática evoluiu para Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), como é conhecido hoje.

Para Baker (1979), Tecnologia da Informação (TI) é o conjunto de recursos não humanos dedicados ao armazenamento, processamento e comunicação da informação. Segundo Stair e Reynolds (2015, p. 12), a “Tecnologia da Informação refere-se a *hardware*, *software*, bancos de dados e telecomunicações”.

A utilização da TIC, quando bem estruturada e planejada, pode facilitar as tomadas de decisões, ajudar a melhorar a performance empresarial e, também, desempenhar um relevante papel estratégico. De acordo com Drucker (2001, p. 19), “as organizações precisam de modelos muito diferentes que levem à criação de comunidades de negócios, e nas quais haja cooperação, gestão do conhecimento, trabalho em equipe e busca de alto desempenho”.

Conforme afirma Freitas (2011), a TI deve ser vista como um fator agregador e facilitador para os negócios e objetivos das organizações e não somente um passivo de suporte às operações. A TI é capaz de acelerar e assegurar a continuidade dos processos de negócio, bem como otimizar sua produtividade e auxiliar na busca de perdas e aproveitamento de oportunidades. Adicionalmente, Vickery, Jayaram, Drode e Calantone (2003), afirmam que a TI facilita as organizações ao acesso de dados, assim como na viabilização de aplicações analíticas, orientando na tomada de decisões.



As inovações tecnológicas alteraram e continuam influenciando os hábitos e padrões da economia, da política, educação e principalmente da comunicação. Isso é devido à velocidade com que se desenvolvem e permitem propagar informações e novos hábitos. O que se vê acontecer é uma nova forma de criar, modificar e disseminar informação (ARAÚJO, 2020).

### 3. METODOLOGIA

O presente trabalho de pesquisa básica traz o levantamento, no sentido de descrever as principais ferramentas utilizadas por empresas para contornar a atual crise do Covid-19, bem como mencionar suas principais vantagens e desvantagens. A metodologia aqui empregada não possui caráter quantitativo sobre a qualidade e efetividades das ferramentas, mas procura fazer uma descrição qualitativa do atual cenário.

Considerando o método de pesquisa, este trabalho é um estudo de caso e tem o objetivo de analisar os principais desafios do *home office* em tempos de crise e também a identificação das ferramentas de Tecnologia de Informação e Comunicação que são mais utilizadas pelas empresas e seus colaboradores.

Segundo Yin (2005), o estudo de caso permite ao investigador um aprofundamento em relação ao fenômeno estudado, revelando nuances difíceis de serem enxergadas “a olho nu”. Além disso, o estudo de caso favorece uma visão holística sobre os acontecimentos da vida real, destacando-se seu caráter de investigação empírica de fenômenos contemporâneos. Para a condução desta pesquisa será utilizado o passo a passo adaptado de Yin (2005), conforme Figura 1.

Figura 1 - Passos para a condução do Estudo de Caso



Fonte: Adaptado de Yin (2005).

## 4. APLICAÇÃO DA METODOLOGIA

Conforme mencionado na seção anterior, este artigo seguiu uma adaptação da proposição do estudo de caso estabelecido por Yin (2005). O detalhamento das etapas do estudo de caso serão descritos nos itens a seguir.

### 4.1 Desenvolvimento da teoria

Com relação ao desenvolvimento da teoria científica para este artigo, foram levantados e apresentados os principais conceitos sobre os temas em questão na seção 2. Sendo estes conceitos sobre a Gestão de Crise, *Home Office* e Tecnologia da Informação e Comunicação.

### 4.2 Definição do objeto de estudo

Para se cumprir os objetivos estabelecidos neste artigo, foi definido como objeto de estudo a questão do *home office* e das tecnologias vivenciadas em tempos de crise.

### 4.3 Coleta de dados

A coleta de dados foi através de sites de empresas, cases, notícias, entre outros meios digitais. Esta delimitação se justifica pelo fato das informações mais recentes estarem disponíveis mais rapidamente, se comparado a outros meios de publicação. A coleta de dados realizada durante o mês de junho de 2020. Com isso pode-se seguir para a etapa de análise e interpretação destes dados, que serão realizadas na próxima seção.

## 5. ANÁLISE DOS DADOS

Após a coleta dos dados, pode-se realizar a análise e interpretação destes dados, a fim de responder às questões de pesquisa deste artigo, que são:

1. Quais são as principais vantagens e desvantagens do *home office* para as organizações e para os colaboradores?
2. Quais são as principais Tecnologias de Informação e Comunicação utilizadas pelas empresas e colaboradores em tempos de crise?

As empresas analisadas foram do ramo de varejo de móveis, eletrodomésticos e eletroeletrônicos; rede social, Software as a Service (SaaS) de gerenciamento ágil e projeto de extensão da Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI), foram analisados ramos bem distintos, o que permitiu identificar e analisar diferentes vantagens e desvantagens, que tornaram a pesquisa ainda mais embasada e diversa.

Dessa forma, para responder a primeira questão de pesquisa deste artigo, foram elaborados os Quadro 1 e 2, que resumiram todas as informações coletadas na etapa anterior para serem interpretadas. No Quadro 1 são apresentadas as vantagens e desvantagens do *home office* para as organizações encontradas no estudo.

Quadro 1 - Principais vantagens e desvantagens do *home office* para as organizações

Vantagens	%	Desvantagens	%
(a) Economia de dinheiro com os custos de manutenção do colaborador e da empresa.	17%	(a) Dificuldade no monitoramento do desempenho.	10,20%
(a) Aumento da produtividade.	12,80%	(a) Dificuldade de manter o espírito de equipe; (b) Falhas de comunicação; (c) Dificuldades tecnológicas; (d) Dificuldade de manter os times engajados e motivados.	8,20%
(a) Diminuição dos espaços físicos das empresas.	8,50%		
(a) Flexibilização da escala de trabalho; (b) Redução de desperdícios de recursos; (c) Possibilidade de	4,30%	(a) Má divisão entre vida pessoal e trabalho; (b) Necessidade de disponibilizar equipamentos e	4,10%

<p>inovação estrutural; (d) Facilidade de contratação; (e) Vantagens fiscais; (f) Novas estratégias de marketing e vendas.</p>		<p>mobília para os colaboradores; (c) Falta de organização e foco dos colaboradores; (d) Pouco tempo para adaptação ao cenário de</p>	
<p>(a) Má divisão entre vida pessoal e trabalho.</p>	<p>4,10%</p>	<p>pandemia; (f) Distanciamento social.</p>	
<p>(a) Retenção de talentos; (b) Leis trabalhistas mais estruturadas; (c) Finalização rápida dos processos; (d) Maior união do time; (e) Possibilidade de implementação de novas ferramentas e tecnologias; (f) Reduzir os níveis de estresse entre os funcionários; (g) Economia com encargos sociais; (h) Aumento de promoção do <i>employer branding</i>; (i) Continuidade das atividades da organização; (j) Otimização das atividades; (k) Maior proatividade e autonomia dos colaboradores; (l) Comunicação facilitada; (n) Aumento da visão sistêmica da organização; (o) Maior transparência da organização; (p) Facilidade de mudança de ramo de atuação em caso de insucesso; (q) Entrega dos serviços para qualquer lugar do mundo.</p>	<p>2,10%</p>	<p>(a) Falta de segurança das informações da empresa; (b) Interferência no desenvolvimento dos colaboradores; (c) Falta de alinhamento de expectativas entre empresa e colaborador; (d) Estrutura de trabalho inadequada; (e) Menor produtividade do colaborador; (f) Redução da receita e do número de clientes; (g) Sobrecarga de atividades; (h) Mudança de cultura; (i) Adaptação aos novos modelos de reuniões e entrega de resultados; (j) Dificuldade de sucessão, em caso de necessidade de transição; (k) Falta de atualização profissional em processos gerenciais; (l) Liderança; (m) Dificuldade na elaboração do processo de recrutamento; (n) Menos interação entre os colaboradores; (o) Ciclos de feedbacks mais demorados; (p) Horários de trabalho distintos; (q) Estagnação da organização; (r) Dificuldade de aplicar treinamentos.</p>	<p>2%</p>

Fonte: Autores.

Como apresentado no Quadro 1, com relação as principais vantagens do *Home Office* para as organizações, pode-se observar com maior frequência de menção nos dados, a vantagem de “Economia de dinheiro com os custos de manutenção do colaborador e da empresa”, com 17%. Essa vantagem engloba redução de custos com transporte do colaborador para a empresa, visto que eles ficam em suas casas, além disso a empresa tem menor custo com investimentos em energia elétrica, consumo de água, refeições na sede e demais despesas envolvidas com a presença do colaborador em seu local de trabalho presencial. O que pode ser comprovado com a terceira vantagem identificada de “Diminuição dos espaços físicos das empresas”, com 8,5% das respostas.

Com 12,8% de frequência, a vantagem de “Aumento da produtividade” também se destacou durante a pesquisa, uma vez que grande parte dos colaboradores conseguem se organizar melhor, visto que ganham o tempo do deslocamento, que não é mais necessário, se sentem motivados a mostrar mais resultados para os seus gestores e impedir que a distância seja motivo de problemas no trabalho.

Assim como as vantagens, existem algumas desvantagens que foram bastante mencionadas durante a pesquisa. Com uma frequência de 10% apareceu a “Dificuldade no monitoramento do desempenho”, que é desencadeada justamente pela distância entre o colaborador e o seu gestor, pois quando estão na empresa o contato diário permite que haja uma interação e cobrança mais próxima quanto aos resultados entregues.

Curiosamente apareceram quatro desvantagens com 8% de frequência, sendo elas: “Dificuldade de manter o espírito de equipe”, “Falhas de comunicação”, “Dificuldades tecnológicas” e “Dificuldade de manter os times engajados e motivados”. A interação física é inexistente nesse modelo de trabalho, portanto o contato entre os funcionários é bem menor o que, muitas vezes, incentiva a individualidade do colaborador e, dessa forma há também grande dificuldade de mantê-los engajados e motivados.

O trabalho em *Home Office* exige certo conhecimento por parte dos colaboradores com as tecnologias necessárias para a execução das funções e, por

vez isso se torna uma dificuldade quando eles não foram treinados para esse modelo de trabalho. Existem ainda fatores que estão fora do nosso controle, como por exemplo falhas de conexão, problemas com as ferramentas, quedas de energia, dentre outros.

Esses fatores citados anteriormente podem contribuir para uma comunicação falha entre os colaboradores, ocasionando falha na transmissão de mensagens, dificultando a execução de algumas tarefas devido à falta de informações e, dessa forma, tornando o *Home Office* uma desvantagem quando se pensa em termos de comunicação. Da mesma forma que foram coletadas informações sobre as vantagens e desvantagens do trabalho remoto para as empresas também se analisou esses pontos para os colaboradores, como é possível visualizar no Quadro 2.

Quadro 2 - Principais vantagens e desvantagens do *home office* para os colaboradores

Vantagens	%	Desvantagens	%
(a) Praticidade e comodidade.	21,20%	(a) Má divisão entre vida pessoal e trabalho.	13,30%
(a) Maior disponibilidade de tempo para a família.	17,30%	(a) Distanciamento social.	11,10%
(a) Economia de tempo de deslocamento.	13,5%	(a) Falhas na comunicação; (b) Perda de foco.	8,90%
(a) Flexibilidade para organização do tempo.	11,50%	(a) Desorganização com as atividades do trabalho; (b) Dificuldade de respeitar a carga horária de trabalho.	6,70%
Redução de despesas com transporte.	7,70%	(a) Dificuldade de manter o espírito de equipe; (b) Baixa produtividade; (c) Dificuldade para manter-se motivado; (d) Dificuldades tecnológicas.	4,40%
(a) Alimentação mais saudável; (b) Maior disponibilidade de tempo para a vida pessoal; (c) Redução de estresse com o deslocamento;	3,80%	(a) Problemas de saúde física; (b) Ambiente inadequado; (c) Pouco amparo legal no modelo <i>home office</i> ; (d) Menos interação e <i>networking</i> ; (e)	2,20%

(d) Mais possibilidade de inovação).		Desvio de função; (f) Menos contato físico com um líder; (g) Perda de tempo com readaptação; (h) Redução de salários; (i) Aumento da exigência na entrega de resultados; (j) Dificuldade de alinhamento de expectativas; (k) Dificuldade de engajamento; (l) Não ter ao menos uma refeição diária oferecida pela empresa.	
(a) Maior produtividade; (b) Maior qualidade de vida; (c) Menos atrasos; (d) Diminuição da zona de conforto; (e) Incorporação da família às atividades desempenhadas; (f) Proteção contra o novo Covid19; (g) Autogerenciamento profissional.	1,90%		

Fonte: Autores.

Observando o Quadro 2, com relação as principais vantagens do *Home Office* para os colaboradores, pode-se observar com maior frequência de menção nos dados, a vantagem de “Praticidade e comodidade”, com 21,2%. Nas pesquisas citaram sobre a possibilidade de trabalhar com a vestimenta que se sentem mais confortáveis, podem trabalhar no local que desejarem, oportunidade de fazer as refeições em casa e podem deixar sua estação de trabalho sempre a postos.

A segunda vantagem mais citada (17% de frequência) é a questão de “Maior disponibilidade de tempo para a família”, visto que geralmente os colaboradores passam grande parte do tempo no trabalho. O *Home Office* permite que as pessoas façam suas refeições com a família, tenham mais tempo livre para brincar com os filhos, façam atividades juntos e possam se dedicar mais a essas questões.

Oposto as vantagens, a desvantagem que apareceu com maior frequência foi “Má divisão entre vida pessoal e trabalho”, sendo 13%. Com o novo cenário que o mundo está vivendo não houve tempo para adaptação às novas regras necessárias, portanto muitos colaboradores sentiram a grande dificuldade de conciliar a vida pessoal com a profissional no mesmo ambiente. Em casa o trabalho está sujeito a diversas interrupções pessoais, como por exemplo entrega de encomendas, pessoas interrompendo com demandas urgentes, filhos e todos os outros fatores que não possuem no ambiente exclusivo de trabalho.

Em seguida apareceu a desvantagem de “Distanciamento social” com a frequência de 11%. Cada colaborador está trabalhando da sua casa, portanto o único contato entre eles é *online* e, conseqüentemente, eles passam a maior parte do tempo sozinhos ou com pouca interação com outras pessoas, sem considerar os membros da família.

Além dos quadros apresentados, analisou-se uma pesquisa da *Harvard Business Review* realizada com 669 pessoas, na qual foi possível observar diversas semelhanças com as informações analisadas. Na pesquisa realizada por meio de *e-survey*, as principais afirmações, dúvidas e receios relatados pelos respondentes foram: resistência dos gestores, cultura empresarial e ambiente de trabalho com 22,58% e flexibilidade entre *Home Office* e trabalho no escritório com 16,13% (SALUM, COLETA, FERREIRA, 2020).

Após a análise de todos os dados coletados, faz-se necessário entender a realidade de cada colaborador e empresa para balancear quais são as principais vantagens e desvantagens para elas e chegar a conclusão se o *home office* realmente vale a pena e compreender qual a melhor forma de se fazer um trabalho remoto benéfico para ambas as partes. Ou seja, não se tem uma resposta pronta, mas para cada situação e contexto de organização, o *home office* pode ser planejado de uma forma a melhor atender as expectativas da organização e de seus colaboradores.

Partindo para segunda e última análise realizada neste artigo, tem-se a questão das principais tecnologias que estão sendo utilizadas nesse momento de crise. Sendo assim, neste momento, serão apresentadas as principais Tecnologias de Informação e Comunicação encontradas na pesquisa. O Quadro 3 apresenta essas informações.

As empresas analisadas para este levantamento foram do ramo de engenharia e tecnologia, consultoria, inteligência artificial, ensino, tecnologia de informação, datacenter e interconexão, recrutamento e seleção, refinamento de petróleo, assessoria em fusões e aquisições e serviços geotécnicos, foram analisados diferentes ramos de atuação, o que nos permitiu identificar e analisar a grande variedade de *hardwares* e *softwares* disponíveis para atender a essa diversidade de organizações. Os ramos mais encontrados foram: empresas de consultoria e



tecnologia de informação que já utilizavam de muitas práticas do *home office* anteriormente, mas que foram aceleradas durante a pandemia.

Quadro 3 - Principais Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)

Principais softwares	
Ferramentas para Vídeo conferência	Hangouts Meeting, Teams, Google Meets, Skype, Zoom e GoToWebinar
Ferramentas de gerenciamento de tarefas	Asana, Trello, I Done This, Pipefy
Ferramentas para comunicação	Slack, Discord, Whatsapp, Telegram
Ferramentas para armazenamento de arquivos	Dropbox, Google Drive
Ferramentas para criação de documentos	Google Docs, Google Planilhas, Pacote Microsoft Office, LibreOffice, Canva, Evernote, MiniTab e Adobe Reader
Navegadores	Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer
Ferramentas de controle de agendas e horários	Toggl, Google Calendar
CRM	Hubspot, Exact Sales
Outros	E-mail Google, Plataforma Intellibrand, Project Model, Plataforma Mega, Assas, Quickbooks, Paint, Filmora, Camscanner, SIGAA, Jira e Azure

Fonte: Autores.

O *hardware* mais citado durante a pesquisa foi o uso de computadores completos com *mouse* e teclado, e alguns acessórios que facilitam a comunicação a distância como o microfone, fone de ouvido, câmera e celular. Acredita-se que a frequência com que apareceram na pesquisa se deve, principalmente, pelo fato de serem essenciais para o desenvolvimento do *home office* independentemente da empresa ou do ramo de atuação, pois as empresas usam a internet para se comunicar, realizar negociações com clientes, fornecedores e até mesmo para treinamentos e novas contratações.

Em relação aos softwares, foram agrupados no Quadro 3, por semelhança das funções e os que são mais usados pelos colaboradores e pelas empresas em *home office*, sendo o pacote *Microsoft Office* (8x) que permite a elaboração de documentos, relatórios, apresentações, planilhas e diversos itens que são importantíssimos para transmitir informações entre empresas e colaboradores, além disso o *Google Meets* (5x) foi a plataforma de reuniões online mais citada, principalmente pelo fato de ser uma ferramenta gratuita e integrada a outras ferramentas do *Google* como o *Google Agenda*, facilitando assim a gestão das reuniões e da agenda dos times que estão trabalhando em *home office*.

As principais vantagens em relação aos *softwares* de gerenciamento citados, como o *Trello* e o *Asana*, são as questões de facilidade de customização, monitoramento, organização e divisão das tarefas entre os times e equipes. Em contrapartida, essas ferramentas oferecem diversas funcionalidades que muitas vezes ficam obsoletas e também o fato de algumas funções só estarem disponíveis na versão paga.

Algumas ferramentas citadas que são utilizadas para promover encontros e reuniões *online* foram o *Google Meet*, *Skype* e o *Teams*, pois oferecem vantagens como facilidade de acesso por serem gratuitas, disponibilidade de conectar várias pessoas ao mesmo tempo, possibilidade de compartilhamento de tela e, algumas delas, ainda oferecem a funcionalidade de deixar a reunião gravada. Com o uso dessas ferramentas é necessário deixar o microfone mutado durante a fala de outras pessoas para evitar interferências, o apresentador não consegue ver as mensagens enviadas no chat e é necessário que cada pessoa tenha acesso a uma boa conexão com a internet, além de ser mais fácil distrações durante o horário de trabalho.

Assim como definir entre aderir ou não ao modelo *home office*, escolher os softwares e hardwares que melhor atendam às necessidades das empresas também depende de diversos fatores como: conhecer o perfil dos colaboradores, os valores a serem pagos pelas ferramentas, o tipo de serviço que é desenvolvido pela empresa e se as necessidades da empresa serão supridas.

Por meio da realização desta pesquisa pode-se perceber que dentro do contexto atual de pandemia, o *home office*, com suas vantagens e desvantagens auxiliado pelas TICs, se mostrou como uma das principais ferramentas de sobrevivência para as organizações. Nesse sentido, pós essas experiências vivenciadas pelas organizações em momento de crise, pode-se aprimorar o uso e a aplicação do *home office* para incentivo na melhoria da qualidade de vida dos colaboradores, bem como na redução de custos para as empresas e aumento da produtividade.

## 6. CONCLUSÃO

Este artigo teve o objetivo de apresentar as principais vantagens e desvantagens do *home office*, além de ilustrar quais são as principais Tecnologias de Informação e Comunicação utilizadas pelas empresas e colaboradores em tempos de crise. Para se cumprir estes objetivos, foram levantadas as principais definições sobre as temáticas deste artigo, gestão em tempos de crise, *home office* e tecnologias de informação e comunicação.

Para o desenvolvimento deste estudo foi utilizada a proposta adaptada de Yin (2005), em que foram seguidos os passos de: (1) desenvolver a teoria; (2) definir o objeto de estudo; (3) coletar dados; (4) analisar dados; (5) redigir relatórios. Os passos foram seguidos e pode-se chegar aos encontros desejados para o trabalho.

Com relação as principais vantagens do *home office* para as organizações, pode-se observar com maior frequência de menção nos dados, a vantagem de “Economia de dinheiro com os custos de manutenção do colaborador e da empresa”, com 17%. Com 13% de frequência a vantagem de “Aumento da produtividade” também se destacou durante a pesquisa, uma vez que grande parte dos colaboradores conseguem se organizar melhor, visto que ganham o tempo do deslocamento que não é mais necessário, se sentem motivados a mostrar mais resultados para os seus gestores e impedir que a distância seja motivo de problemas no trabalho.

Por outro lado, também foram encontradas algumas desvantagens que foram mencionadas durante a pesquisa. Com uma frequência de 10% apareceu a “Dificuldade no monitoramento do desempenho” que é desencadeada justamente pela distância entre o colaborador e o seu gestor. Apareceram quatro desvantagens com 8% de frequência, sendo elas: “Dificuldade de manter o espírito de equipe”, “Falhas de comunicação”, “Dificuldades tecnológicas” e “Dificuldade de manter os times engajados e motivados”. O que comprova que a interação física é inexistente nesse modelo de trabalho, portanto o contato entre os funcionários é bem menor e isso acaba influenciando o engajamento e a motivação do colaborador.

E por último, o *home office* exige certo conhecimento por parte dos colaboradores com as tecnologias necessárias para a execução das funções e, por vez isso se torna uma dificuldade quando eles não foram treinados para esse modelo de trabalho.

Já com relação às vantagens para os colaboradores, pode-se observar com maior frequência de menção nos dados, a vantagem de “Praticidade e comodidade”, com 21%. A segunda vantagem mais citada (17% de frequência) é a questão de “Maior disponibilidade de tempo para a família”, visto que geralmente os colaboradores passam grande parte do tempo no trabalho.

Oposto as vantagens, a desvantagem que apareceu com maior frequência foi “Má divisão entre vida pessoal e trabalho”, sendo 13%. Com o novo cenário que o mundo está vivendo não houve tempo para adaptação às novas regras necessárias, portanto muitos colaboradores sentiram a grande dificuldade de conciliar a vida pessoal com a profissional no mesmo ambiente. Em seguida apareceu a desvantagem de “Distanciamento social” com a frequência de 11%. Cada colaborador está trabalhando da sua casa portanto o único contato entre eles é *online* e, conseqüentemente, eles passam a maior parte do tempo sozinhos ou com pouca interação com outras pessoas, sem considerar os membros da família.

Pode-se concluir com relação às vantagens e desvantagens do *home office* que não existe um modelo perfeito de *home office*, na verdade as organizações em

conjunto com seus colaboradores devem estudar e definir o melhor modelo de trabalho que irá atender as demandas de ambas as partes.

Com relação ao segundo objetivo proposto para este artigo que foi: quais são as principais Tecnologias de Informação e Comunicação utilizadas pelas empresas e colaboradores em tempos de crise? Os resultados mostraram que com relação aos hardwares, os computadores completos e seus acessórios são os mais utilizados durante o home office. Já com relação aos softwares, observou-se que Pacote Office e Google Teams são as ferramentas mais comuns, isso devido a sua facilidade no uso e também pelo fato de serem ferramentas gratuitas. Além do mais, foram observados também o uso de ferramentas de Gestão com Asana, Trello e Google Agenda, que estão diretamente relacionados com a execução do trabalho em home office.

Por meio deste estudo, pode-se concluir que o *home office* foi uma alternativa acertada adotada pelas organizações para o enfrentamento da pandemia e que somente por causa do *home office* foi que inúmeras organizações puderam continuar trabalhando e contribuindo com a economia e com a sociedade. Nesse sentido, pós essas experiências vivenciadas pelas organizações, pode-se aprimorar o uso e a aplicação do *home office* para incentivo na melhoria da qualidade de vida dos colaboradores, bem como na redução de custos para as empresas e aumento da produtividade.

Outra conclusão importante do estudo é a associação do *home office* com as Tecnologias de Informação e Comunicação. Sem as tecnologias não seria possível o *home office*, dessa forma faz-se extremamente importante a continuidade e aprimoramento da evolução dessa área para os negócios de hoje, que cada vez mais tendem a ser virtuais.

Por fim, sugere-se como trabalhos futuros o estudo sobre as tendências, tanto do *home office*, quanto das Tecnologias de Informação e Comunicação. E quais ações têm sido tomadas para aprimorar cada vez mais a qualidade de vida dos colaboradores no *home office*, e quais são os aprimoramentos da capacidade tecnológica de processamento das TICs.

## Agradecimentos

Os autores deste artigo agradecem ao Núcleo de Estudos Avançados para Auxílio à Tomada de Decisão (NEAAD) pelo auxílio fornecido ao longo do desenvolvimento deste trabalho.

## Referências

- Araújo, T. M. O. D. (2020). **Relacionamentos gerados pelo uso das TICS e percepção de desempenho empresarial em agências de viagens** (Master's thesis, Brasil).
- Baker, M. J. (Ed.). (1979). **Industrial innovation: technology, policy, diffusion**. Springer.
- Barros, A. M., & Silva, J. R. G. D. (2010). Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil. **Cadernos Ebape**. BR, v. 8, n. 1, p. 71-91.
- Chong, J. K. (2004). Six steps to better crisis management. **Journal of Business Strategy**, v. 25, n. 2, p. 43-46. <https://doi.org/10.1108/02756660410525407>
- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. **Corporate reputation review**, v. 10, n. 3, p. 163-176. <http://dx.doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>.
- da Silva, A. M., Cavalcanti, A. M., & de Andrade Lima, G. H. (2019). Analise do impacto da gestao organizacional no perfil inovador das empresas de pequeno porte. **Exacta**, v. 17, n. 2, p. 17-27.
- de Souza-Pinto, H., de Oliveira, M. R. G., Souto, K. B., de Oliveira, T. B. P., & Chaves, M. M. (2015). O grau de inovação em diferentes setores da economia: uma abordagem a partir do Grau de Inovação Setorial (GIS). **Exacta**, v. 13, n. 2, p. 155-166. <http://dx.doi.org/10.5585/ExactaEP>.
- Dean, D. H. (2004). Consumer reaction to negative publicity: Effects of corporate reputation, response, and responsibility for a crisis event. **The Journal of Business**

**Communication** (1973), v. 41, n. 2, p. 192-211.

<http://dx.doi.org/10.1177/0021943603261748>.

dos Santos Freitas, M. A. **Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI 2ª edição: Preparatório para a certificação ITIL Foundation 2011**. Brasport.

DRUCKER, P. (2001). **Desafios Gerenciais para o Século XXI**, trad. Nivaldo Montingelli Jr. São Paulo: Pioneira Thomson Learning Ltda.

Fern-Banks, K. (2001). **Crisis Communication: A Review of Some Best Practices** i Heath, Robert L.(red.). 2001. Handbook of public relations.

GONÇALVES, Marina; DE MATTOS, Claudia Aparecida; JUNIOR, João Chang. Fatores Críticos de Adoção da Tecnologia da Informação (TI) em Saúde e o seu Impacto na Gestão: um estudo exploratório. **Gepros: Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, v. 14, n. 3, p. 209, 2019.

Gorelik, A. (2008). Modelo para armar: Buenos Aires, da crise ao boom. **Revista do Instituto de Estudos Brasileiros**, v. 46, p. 9-28. <https://doi.org/10.11606/issn.2316-901X.v0i46p9-28>

OIT, O. I. do T. Conferência Internacional do Trabalho. . Genebra, [s.n.] , 1996

Pearson, C. M., & Mitroff, I. I. (1993). From crisis prone to crisis prepared: A framework for crisis management. **Academy of Management Perspectives**, v. 7, n. 1, p. 48-59.

Reeves, M., Lang, N., & Carlsson-Szlezak, P. (2020). Lead your business through the coronavirus crisis. **Harvard Business Review**, 27.

Roehm, M. L., & Tybout, A. M. (2006). When will a brand scandal spill over, and how should competitors respond?. **Journal of Marketing Research**, v. 43, p. 3, p. 366-373. <http://dx.doi.org/10.1509/jmkr.43.3.366>.

SALUM, Fabian; COLETA, Karina; FERREIRA, Paul. **Trabalho em home office: explorando realidades e percepções no cenário covid-19**. Disponível em: <https://hbrbr.com.br/trabalho-em-home-office-explorando-realidades-e-percepcoes-no-cenario-covid-19/>. Acessado em 22 de Setembro de 2020.

Scariot Preusler, T., Rezende da Costa, P., & Baseggio Crespi, T. (2020). Capacidade relacional em alianças estratégicas de inovação: um ensaio teórico para o desenvolvimento de um modelo conceitual. **Exacta**, v. 18, n. 1.

- Shinyashiki, R. T., Fischer, R. M., & Shinyashiki, G. (2007). A importância de um sistema integrado de ações na gestão de crises. **Organicom**, v. 4, p. 6, p. 148-159. <https://doi.org/10.11606/issn.2238-2593.organicom.2007.138931>
- STAIR, R. M.; REYNOLDS, G.W. *Princípios de Sistemas de Informação*. 11 ed. tradução Noveritis do Brasil; revisão técnica Tânia Fátima Calvi Tait. – São Paulo: Cengage Learning, 2015.
- Tsang, A. S. (2000). Military doctrine in crisis management: three beverage contamination cases. **Business Horizons**, v. 43, p. 5, p. 65-65. [http://dx.doi.org/10.1016/S0007-6813\(00\)80011-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0007-6813(00)80011-7).
- Vickery, S. K., Jayaram, J., Droge, C., & Calantone, R. (2003). The effects of an integrative supply chain strategy on customer service and financial performance: an analysis of direct versus indirect relationships. **Journal of operations management**, v. 21, p. 5, p. 523-539. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2003.02.002>
- Yin, R. K. (2005). **Estudo de caso: planejamento e métodos**. trad. Daniel Grassi, 3.
- Zachow, M. (2012). **Análise e evolução da competitividade das empresas de tecnologia da informação e comunicação do APL Iguassu-IT no Oeste do Paraná**. (Tese). UNIOESTE.