



COVID 19 E A MUDANÇA PARA O HOME OFFICE

Diego Borcard Venturini¹
Centro Universitário Academia, Juiz de Fora, MG

Tassio Ferenzini Martins Sirqueira²
Centro Universitário Academia, Juiz de Fora, MG

Linha de Pesquisa: Informática Básica

RESUMO

Em face da mudança global devido à pandemia, a crescente importância das tecnologias digitais e o rápido ritmo de mudança nas funções e habilidades dos funcionários tornaram essencial uma mudança no local de trabalho. No entanto, a pandemia levou a uma mudança repentina na forma como funcionam para um segmento significativo da população ativa, com o surgimento de escritórios domésticos. O objetivo geral da pesquisa é apresentar como as pessoas se adaptaram ao sistema de home office em seus empregos. A pesquisa mostra resultados benéficos nas organizações, já que os empregadores que foram rápidos em se comunicar de forma clara e aberta com seus trabalhadores sobre os processos e riscos potenciais da pandemia, bem como apoiar seus funcionários em todos os aspectos do escritório em casa, se beneficiaram de uma força de trabalho altamente motivada, um nível mais alto de confiança e um efeito positivo na cultura organizacional no longo prazo. Além disso, os clientes também estão mais dispostos a aceitar que os serviços de que precisam estão sendo prestados por equipes ou funcionários remotos que trabalham em locais remotos.

Palavras-chave: Pandemia. *Home office*. Organizações. Funcionários.

ABSTRACT

In the face of global change due to the pandemic, the growing importance of digital technologies and the rapid pace of change in employee roles and skills have made a change in the workplace essential. However, the pandemic has led to a sudden shift in the way they work for a significant segment of the working population, with the emergence of home offices. The overall objective of the survey is to present how people have adapted to the home office system in their jobs. The research shows beneficial results in organizations, as employers who were quick to communicate clearly and openly with their workers about the processes and potential risks of the pandemic, as well as supporting their employees in all aspects of the home office, would they benefited from a highly motivated workforce, a higher level of confidence, and a positive long-term effect on organizational culture. In addition, customers are also more willing to accept that the services they need are being provided by remote teams or employees working in remote locations.

¹ Discente do Curso de Sistemas de Informação do Centro Universitário Academia – UniAcademia. Endereço: Rua Eduardo Sathler, número 2. Alameda 30, casa R45. Celular: (32) 9 9978-3104. E-mail: diegoventurini27@gmail.com

² Docente do Curso de Sistemas de Informação do Centro Universitário Academia. Orientador.



1 INTRODUÇÃO

As informações vêm em muitas formas, documentos de política, documentos de pesquisa, atas, estatísticas, dados operacionais, dados pessoais e são mantidas em uma variedade de formatos impressos e eletrônicos (CAIÇARA JUNIOR, 2008). Em todo o departamento organizacional, usa-se essas informações enquanto trabalha-se para atingir os próprios objetivos e o *Home Office*, seja prestando serviços, formulando políticas, redigindo legislação, realizando reuniões ou gerenciando funcionários, maximiza o benefício potencial destas informações, onde precisa-se gerenciá-las com eficácia, reutilizá-las onde for possível compartilhá-las de maneira adequada e garantir que sejam protegidas de forma adequada.

As informações que não são gerenciadas de maneira adequada podem ser perdidas, compartilhadas com as pessoas erradas ou nem mesmo encontradas. Além disso, agora há mais escrutínio externo de como os departamentos gerenciam suas informações e um movimento em direção a uma maior abertura e transparência em torno das informações que mantemos. Muita atividade tem ocorrido no *Home Office*, tanto a nível corporativo como nas áreas de negócios locais em resposta a estas questões.

Lidar com o novo normal, trabalhar em casa, isolar-se fisicamente dos colegas e manobrar as tecnologias necessárias ditadas pelo trabalho remoto, não foi uma escolha, mas uma necessidade rapidamente situada, à medida que a sociedade lutava para se adaptar, devido a pandemia do Covid-19.

À medida que o novo normal entra em seu nono mês (no Brasil, iniciou-se em março de 2020) de distanciamento social e uso de máscaras, é improvável que esta sociedade volte a ser como as coisas eram. Na verdade, está começando a parecer que esse estilo de vida e forma de trabalho ainda existirá por um bom tempo.

Grande parte da população brasileira perdeu seus empregos devido a pandemia, a economia desestabilizou-se, afetando todos os segmentos comerciais, industriais, educacionais, entre outros. Várias empresas de pequeno e médio porte, fecharam suas portas. Desta forma, pode-se argumentar: O *Home Office*, foi a saída encontrada para minimizar os efeitos causados pela pandemia do coronavírus (Covid-19)?

O *Home Office* (escritório em casa) passou a ser não só uma opção, mas uma medida que foi tomada de forma global. O objetivo geral deste objeto de estudo concentra-se nesta argumentação (problemática) acima, buscando evidenciar vantagens e desvantagens que o *Home Office* trouxe consigo antes e durante a pandemia, dentro de uma visão de gestão administrativa organizacional.

Este estudo, justifica-se pois o trabalho em casa abre uma nova gama de possibilidades para a maneira como as empresas podem trabalhar e se estruturar. Com o surto da pandemia do coronavírus (COVID-19), o trabalho em casa deu a alguns empregadores a flexibilidade de que precisam para continuar suas operações comerciais, priorizando a saúde e o bem-estar da equipe e do cliente como parte de sua responsabilidade de saúde pública.

Antes da pandemia do coronavírus, o trabalho home office já era tendência, pois muitos empregadores identificaram os benefícios que isso pode trazer para seus negócios e melhor equilíbrio entre vida profissional e pessoal para seus funcionários.

Este objeto de estudo, classifica-se como uma pesquisa quali-quantitativa, pois utiliza-se de fontes primárias (obras autorais como livros) e secundárias (revistas, jornais, artigos acadêmicos, além de teses de mestrado e doutorado) para expor evidências que denotem o objetivo geral deste objeto de estudo.



Na sessão 2, será apresentado o referencial teórico, onde abordaremos os conceitos de covid-19 e *home office*. Na sessão 3, falaremos a respeito da metodologia utilizada na pesquisa, bem como alguns dos autores citados e também os passos que foram seguidos para a formulação das questões do formulário. Na sessão 4, tratar-se-á dos conceitos e diretrizes concernentes a pandemia do covid-19. Na sessão 5, faremos uma análise dos resultados obtidos através de um formulário estruturado em escala *likert* direcionado à alunos e colaboradores de TI objetivando avaliar os pontos positivos e negativos do trabalho *home office*. Na sessão 6, realizaremos uma análise baseada nas respostas do formulário, bem como sugerir pesquisas futuras quanto a avaliação do local de trabalho, verificando as condições necessárias no *home office*, como a ergonomia.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Embora a pandemia COVID-19 continue a se espalhar pelo mundo, sua colisão nas organizações é ampla, afetando grande parte das pessoas em vários graus (COSTA, 2020). Para muitos trabalhadores, a admissão de medidas de distanciamento social, bloqueios e restrições relacionadas para nivelar a curva de infecções tiveram consequências terríveis, incluindo licenças de duração incerta, folgas, cargas horárias de trabalho e salários reduzidos, demissões e perda de emprego, como bem como fechamentos de negócios. Assim, para uma fração significativa da população ativa, a pandemia levou a um aumento repentino na carga de trabalho, bem como mudanças importantes nos arranjos e condições de trabalho, como *home office* ou trabalho de curta duração (MICELI, 2020).

A crescente importância das tecnologias digitais e o rápido ritmo de mudança nas funções e competências dos funcionários tornam a mudança fundamental no local de trabalho essencial (OLIVEIRA; GOMIDE JÚNIOR e POLI, 2020). A maioria dos funcionários brasileiros agora depende de tecnologias digitais e seu trabalho envolve principalmente funções de conhecimento intensivo que requerem altos níveis de criatividade e interação. Um local de trabalho moderno que atenda a esses critérios deve ser projetado para promover flexibilidade, colaboração e conectividade se quiser melhorar o desempenho e a satisfação dos funcionários e otimizar o uso do espaço e a marca do empregador. A chave aqui é uma abordagem integrada que reflita todas as quatro dimensões do ecossistema do local de trabalho e as adapte de forma adequada (COSTA, 2020).

Pesquisas sobre *home office* mostrou repetidamente que os funcionários que trabalham em casa tendem a trabalhar mais do que quando trabalham nas acomodações do empregador, em parte pois o tempo de deslocamento para o local físico da empresa é trocado por atividades de trabalho e também necessitado a mudanças das rotinas e a indefinição das raia entre a vida pessoal e o trabalho remunerado. O *home office*, em geral, pode levar a horas de trabalho mais longas e também a trabalhar mais noturnamente e nos fins de semana (OTÁVIO, 2020).

Uma pesquisa específica que analisa as horas de trabalho dos funcionários que trabalham em casa devido à pandemia COVID-19 também mostrou que os trabalhadores domésticos estão trabalhando horas extras, já que 37% dos entrevistados disseram que são mais propensos a trabalhar mais horas. Um em cada quatro trabalhadores (28%) que trabalha em casa como resultado da pandemia afirma que trabalha nas horas vagas para atender às demandas de trabalho (BARRETO, 2020).

Além disso, os funcionários estão gastando mais tempo em reuniões individuais ou *check-ins* de equipes, de acordo com um estudo recente devido à isolamento físico das equipes (CARVALHO, 2020). Os funcionários que têm filhos ou outros dependentes em casa precisam encontrar tempo adicional no dia para fazer o trabalho, seja começando as atividades

muito cedo pela manhã, ou trabalhando até muito tarde da noite, bem como interrompendo o dia de trabalho em frações menores, intercalados com intervalos para cuidados infantis, tarefas domésticas, e educação em casa, etc. (DUARTE *et al.*, 2020)

Os gerentes não são apenas confrontados com suas equipes inteiras trabalhando em locais diferentes, mas também com a indigência de concordar com os funcionários sobre modelos de trabalho e horários individuais para acomodar seus encargos de cuidado. Os gerentes estão desempenhando uma função fundamental no apoio aos funcionários e na mitigação do impacto prejudicial do excesso de trabalho na sua saúde e no seu bem-estar (HAUBRICH e FROEHLICH, 2020).

Esses desígnios podem ser obtidos através da comunicação eficaz de expectativas realistas, estabelecendo prazos alcançáveis considerando o contexto altamente incomum em que o *home office* ocorre atualmente, garantindo a continuidade dos negócios e o nível de desempenho exigido. Ao contrário, expectativas irrealistas e pressão adicional sobre funcionários já sobrecarregados podem levar a desligamento e também aumentam o risco de síndrome de *Burnout* (TOBIAS, 2020).

Assim, as organizações precisam estar atentas ao aumento das demandas de trabalho dos próprios gestores, que podem decorrer da gestão de equipes remotas. A empresa *Microsoft* situada na China determinou que as equipes líderes de *home office* adicionaram 90 minutos extras por semana ao tempo de trabalho dos gerentes, resultante de ligações e reuniões individuais (ZERBINI e ZERBINI, 2020).

Sem alguma experiência anterior em *home office* ou apenas uma experiência bem limitada, as equipes e unidades de negócios inteiras trabalhando em casa podem sentir falta de clareza em torno das prioridades e das tarefas que precisam realizar. Muitas organizações nas quais o *home office* era praticamente inexistente passaram da noite para o dia para um sistema de trabalho desconhecido (COSTA, 2020).

Estar isolado leva à incerteza sobre como buscar falar sobre questões exclusivas, onde obter um suporte específico e como e quando abordar colaboradores, levando a atrasos. A situação do *home office* em massa obrigatório é desafiadora, mesmo para as empresas mais experientes junto a seus colaboradores (TOBIAS, 2020).

Na grande maioria, significa que os colaboradores têm que se familiarizar com inovações ou diferentes ferramentas tecnológicas, bem como mudar para um tipo diferente de organização do trabalho, o qual explica em parte porque muitas pessoas tem uma carga horária maior, interpostas com atividades pessoais, adaptando-se a esta nova realidade. Portanto, as práticas gerenciais devem ser ajustadas à circunstância, abrangendo priorização, carga de horário, as tarefas e os prazos. São etapas típicas que as organizações podem tomar como retorno (Zerbini e Zerbini, 2020):

- Peça aos trabalhadores que preparem um Plano de Trabalho individual de *home office*, que deve ser discutido e acordado com seu supervisor direto. Esses Planos de Trabalho devem complementar e não substituir os Planos de Trabalho atuais e procedimentos relacionados, ou os Planos de Trabalho existentes precisam ser ajustados para se adequar à nova realidade;
- Esclareça as prioridades e diminua a prioridade do trabalho que não seja essencial ou realista nas circunstâncias atuais;
- Chegue a um acordo sobre um sistema comum para sinalizar a disponibilidade para o trabalho e garantir que os gerentes e colegas o respeitem;
- Divida equipes maiores em equipes multifuncionais menores, cada uma com uma



missão e linha de subordinação claras, onde as direções e as tarefas são fáceis de implementar;

- Incentive os trabalhadores a compartilhar quando estiverem se sentindo sobrecarregados para servir como um sistema de alerta precoce para detectar o risco de esgotamento e saber quando as tarefas ou membros da equipe devem ser reatribuídos;
- Realizar um mapeamento de habilidades entre os trabalhadores, para potencialmente realocar trabalhadores subestimados em equipes sobrecarregadas;
- Fale sobre como o trabalho é feito. Pergunte aos funcionários como eles trabalham quando se sentem mais produtivos, energizados e focados. Incentive os trabalhadores a trabalhar dessa maneira tanto quanto possível;
- Peça aos trabalhadores para compartilharem exemplos de como eles mudaram suas rotinas diárias de uma forma que funcione para eles; e
- Reconhecer que o tempo *off-line* é necessário para que o trabalho substantivo seja bem executado.

Uma das fontes mais importantes de estresse para qualquer gerente de uma equipe de *home office* é manter o desempenho da equipe e cumprir os compromissos com as partes interessadas, clientes e beneficiários. Para ser eficaz, o *home office* precisa se basear no diálogo e na cooperação entre a administração e os trabalhadores. Isso se torna ainda mais importante quando o *home office* é obrigatório e ocorre em tempo integral (DUARTE *et al.*, 2020). Carvalho (2020, p.23) argumenta que:

Comparado a um *home office* temporário em circunstâncias normais, o *home office* é muito mais difícil durante a pandemia covid-19, pois é obrigatório e não voluntário e em tempo integral, em vez de em tempo parcial ou extraordinário. De acordo com uma pesquisa com pessoas que trabalharam em casa durante uma pandemia, também é uma experiência positiva trabalhar em casa.

A ferramenta mais útil para ajudar os trabalhadores a manter o equilíbrio entre vida profissional e pessoal é orientar os teletrabalhadores por resultados, não pelo número de horas que trabalham ou por um período de tempo específico. Ao tornar as cargas de trabalho mais fáceis de gerenciar e definir de forma clara e realista as expectativas de resultados específicos a serem alcançados, os trabalhadores têm tempo para serem efetivamente associados ao trabalho e à vida privada, incluindo responsabilidades familiares. Ou seja, está pronto para organizar suas tarefas. (COSTA, 2020).

Um dos maiores desafios para os trabalhadores de *home office* durante uma pandemia é o conflito entre trabalho e vida, quando a linha entre trabalho e vida privada se torna confusa. No *home office*, é sempre um problema confundir a linha entre trabalho remunerado e vida privada, mesmo nos melhores momentos, mas parece ser particularmente problemático dada a situação única da pandemia (BARRETO, 2020).

Na verdade, a crise covid-19 está sempre disponível e sempre disponível para os trabalhadores desempenharem funções relacionadas ao trabalho, com a noção de que trabalho remunerado e privacidade são duas áreas completamente distintas. Ela destruiu o mito do trabalhador ideal como deveria ser. Estudos têm demonstrado que o trabalho em casa aumenta a intensidade do trabalho e a interferência entre o trabalho e a família, o que repercute negativamente no bem-estar e nos níveis de estresse dos colaboradores (COSTA, 2020).

3 METODOLOGIA

As etapas desta pesquisa compreendem: revisão bibliográfica sobre o assunto e pesquisa exploratória. Com a revisão bibliográfica pretende-se analisar e avaliar os impactos causados pelo trabalho home office com a pandemia, que se baseará na aplicação de um formulário direcionado a colaboradores da área de T.I e alunos maiores de 18 anos de idade (acadêmicos dos cursos de Engenharia de Software e Sistemas de Informação) e, a partir deste, desenvolver-se-á uma pesquisa exploratória, da qual será considerada uma estatística em escala likert baseada na análise dos resultados obtidos por meio deste.

Cabe ressaltar que, toda pesquisa com seres humanos envolve um risco específico caracterizado como “danos”. Esses danos poderão ser “imateriais decorrentes, direta ou indiretamente, da pesquisa”. (Resolução 510/2016 – II – Termos e definições). Sendo assim, em virtude dos riscos que toda pesquisa oferece, será assegurado aos pesquisados a LGPD (Lei geral de proteção de dados).

Para isso, a pesquisa será baseada em estudos de autores, como por exemplo *Melanie Arntz, Francesco Berlinger, Nicholas Bloom, Cícero Caiçara Junior, Elisabeth Ferreira, Florian Kunze, Eduardo Lima, Deisy Ventura, Sascha Kraus*, entre outros autores que elaboraram trabalhos pertinentes ao assunto.

Entretanto, é importante salientar que o corpus de autores tende a aumentar na medida em que a leitura vier sendo desenvolvida.

A pesquisa bibliográfica tem por objetivo o aprimoramento e atualização do conhecimento, por meio de uma investigação científica de obras já publicadas.

Para Andrade (2010, p.25):

A pesquisa bibliográfica é habilidade fundamental nos cursos de graduação, uma vez que constitui o primeiro passo para todas as atividades acadêmicas. Uma pesquisa de laboratório ou de campo implica, necessariamente, a pesquisa bibliográfica preliminar. Seminários, painéis, debates, resumos críticos, monográficas não dispensam a pesquisa bibliográfica. Ela é obrigatória nas pesquisas exploratórias, na delimitação do tema de um trabalho ou pesquisa, no desenvolvimento do assunto, nas citações, na apresentação das conclusões. Portanto, se é verdade que nem todos os alunos realizarão pesquisas de laboratório ou de campo, não é menos verdadeiro que todos, sem exceção, para elaborar os diversos trabalhos solicitados, deverão empreender pesquisas bibliográficas (ANDRADE, 2010, p. 25).

De acordo com Macedo (1994, p. 13), a pesquisa bibliográfica: “Trata-se do primeiro passo em qualquer tipo de pesquisa científica, com o fim de revisar a literatura existente e não redundar o tema de estudo ou experimentação”. Diante disso, para Lakatos e Marconi (2003, p. 183): “[...] a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”.

Foi realizado uma pesquisa para coletar os dados relevantes acerca do tema discutido, utilizando-se de um formulário estruturado em escala *likert* direcionado à colaboradores e alunos. Esta pesquisa tem por objetivo, avaliar os pontos positivos e negativos do trabalho *home office*.

Será relatado todos os passos que foram seguidos para a formulação das questões do



formulário, aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa, aplicação, análises e resultados do formulário.

Etapa 1: Aprovação do Comitê: foi realizado a solicitação da pesquisa através de formulário ao Comitê de Ética em Pesquisa da UniAcademia.

Etapa 2: Formulação das questões: durante esta etapa, pontuou-se quais as questões que seriam observadas, tais como: condições de trabalho; relação profissional e gestor; capacitação dos colaboradores; carga horária; comunicação; divisão e organização do trabalho, trabalho em equipe; estímulos e incentivos aos colaboradores, produtividade, entre outras.

Etapa 3: Criação do formulário: o formulário foi criado em uma plataforma online do *Google (Google Forms)*, no qual continha um termo de consentimento para que o participante ficasse ciente. O público alvo para a aplicação deste formulário são alunos e colaboradores da área de T.I (Tecnologia da Informação) que trabalham home office.

Etapa 4: Envio de formulário: o formulário foi enviado para 34 (trinta e quatro) participantes através do aplicativo *WhatsApp* para que pudessem responder as questões.

Etapa 5: Análise e resultado dos dados: a análise, a coleta e os resultados dos dados foram feitos através do *Google Forms*, que gerou cada um dos gráficos com 21 (vinte e um) respostas.

O estudo exploratório permite, portanto, aliar as vantagens de se obter os aspectos qualitativos das informações à possibilidade de quantificá-los posteriormente, o que foi possível com a aplicação do formulário acima mencionado.

4 PANDEMIA DO COVID-19: CONCEITOS E DIRETRIZES

A doença por coronavírus (COVID-19) é uma doença infecciosa causada pelo vírus SARS-CoV-2 (VENTURA, *et. al.*, 2021). A maioria das pessoas infectadas com o vírus terá uma doença respiratória leve a moderada e se recuperará sem a necessidade de tratamento especial. No entanto, alguns ficarão gravemente doentes e necessitarão de atenção médica. Idosos e pessoas com condições médicas subjacentes, como doenças cardiovasculares, diabetes, doenças respiratórias crônicas ou câncer, têm maior probabilidade de desenvolver doenças graves.

Mas há incerteza sobre vários aspectos da história da origem do Covid-19 que os cientistas estão se esforçando para desvendar, incluindo quais espécies a transmitiram para um ser humano. Eles estão se esforçando porque saber como uma pandemia começa é a chave para impedir a próxima. O professor Stephen Turner, chefe do departamento de microbiologia da Universidade Monash de Melbourne, diz que o mais provável é que o vírus tenha se originado em morcegos (AGÊNCIA BRASIL, 2020).

Os cientistas dizem que é altamente provável que o vírus tenha vindo de morcegos, mas primeiro passou por um animal intermediário da mesma forma que outro coronavírus - o surto de Sars de 2002 - mudou de morcegos-ferradura para civetas felinos antes de infectar humanos (VENTURA, *et. al.*, 2021).

Qualquer pessoa pode adoecer com COVID-19 e adoecer gravemente ou morrer em qualquer idade. A melhor maneira de prevenir e retardar a transmissão é estar bem informado sobre a doença e como o vírus se espalha. É preciso proteger-se e proteger outras pessoas de infecções mantendo-se a pelo menos 1 metro de distância das outras pessoas, usando uma máscara adequada e lavando as mãos ou esfregando-as frequentemente com álcool (AGÊNCIA BRASIL, 2020).



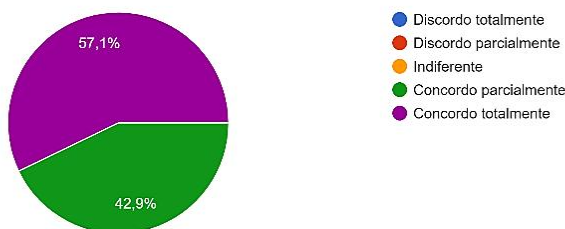
Vacinar-se quando for sua vez e siga as orientações locais. O vírus pode se espalhar pela boca ou nariz de uma pessoa infectada em pequenas partículas líquidas quando tossir, espirrar, falar, cantar ou respirar. Essas partículas variam de gotículas respiratórias maiores a aerossóis menores. É importante praticar a etiqueta respiratória, por exemplo, tossindo com o cotovelo flexionado, e ficar em casa e isolar-se até se recuperar, caso não se sintam bem (CHEN, 2020).

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na questão número 01 foi investigado a respeito de como as pessoas estavam satisfeitas com o processo de adaptação ao home office. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 57,1% concordam totalmente com esta mudança, enquanto 42,9% concordam parcialmente, demonstrando assim, que esta mudança foi satisfatória, conforme consta na figura 1.

Figura 1. Questão 01.

1) O processo de adaptação para home office foi satisfatório?
21 respostas

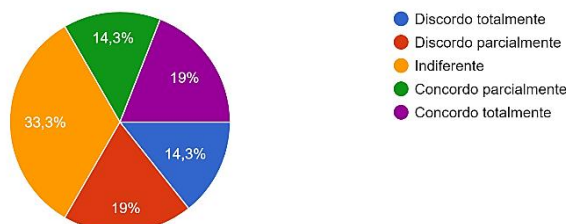


Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.

Na questão número 02 foi investigado sobre a empresa realizar treinamento para as pessoas utilizarem as novas ferramentas. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 33,3% dos colaboradores foram neutros em suas respostas, enquanto que, 19% discordam parcialmente e 19% concordam totalmente. Conclui-se que, as pessoas analisadas mantiveram-se neutras em sua resposta, conforme consta na figura 2.

Figura 2. Questão 02.

2) A empresa fez um treinamento para serem utilizadas as novas ferramentas de trabalho?
21 respostas



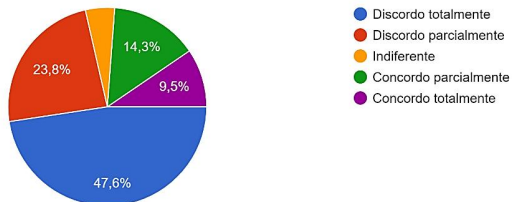
Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.

Na questão número 03 foi investigado a respeito do trabalho home office ter sido o maior desafio enfrentado pelas pessoas até hoje. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 47,6% discordam totalmente, enquanto 23,8% discordam parcialmente e 14,3% concordam parcialmente. Conclui-se que, o home office não é o maior desafio

enfrentado até hoje, conforme consta na figura 3.

Figura 3. Questão 03.

3) Considera o trabalho home office como sendo o maior desafio enfrentado até hoje?
21 respostas



Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.

Na questão número 04 foi investigado a respeito da empresa ter oferecido o devido suporte de forma a transparecer segurança aos colaboradores na transição do trabalho presencial ao trabalho home office. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 28,6% concordam totalmente, enquanto 28,6% indiferente (neutro) e 23,8% concordam parcialmente. Conclui-se que, diante da mesma porcentagem nas respostas (28,6%), uma parte das pessoas pesquisadas, receberam o devido suporte, porém, outra parte manteve-se indiferente (neutro), conforme consta na figura 4.

4) A empresa deu o devido suporte de forma a transparecer segurança aos colaboradores referente a transição do trabalho presencial para o home office?
21 respostas

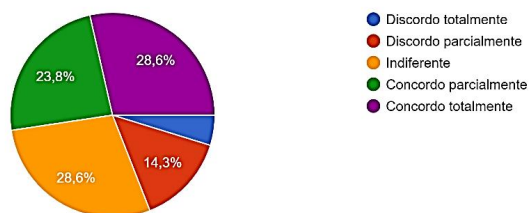


Figura 4. Questão 04.

Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.

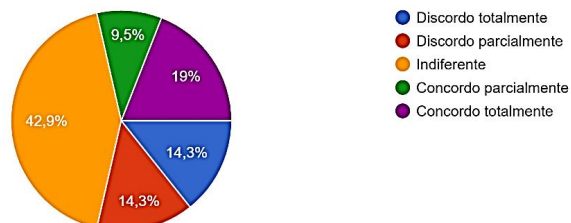
Na questão número 05 foi investigado a respeito das cobranças por parte da empresa, se estas aumentaram. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 42,9% foram indiferente (neutro), enquanto 19% concordam totalmente, 14,3% discordam parcialmente e 14,3% discordam totalmente. Conclui-se que, parte das pessoas pesquisadas, manteve-se indiferente (neutro), conforme consta na figura 5.

Figura 5. Questão 05.



5) As cobranças aumentaram?

21 respostas



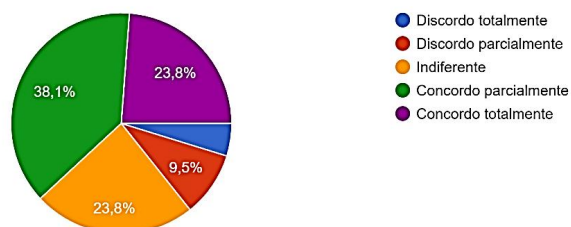
Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.

Na questão número 06 foi investigado a respeito da produtividade por parte colaboradores, se estas aumentaram ou não. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 38,1% concordam parcialmente, enquanto 23,8% concordam totalmente e 23,8% foram indiferentes (neutro). Conclui-se que, parte das pessoas pesquisadas, confirmaram que a produtividade aumentou, conforme consta na figura 6.

Figura 6. Questão 06.

6) E quanto a produtividade, a mesma aumentou?

21 respostas



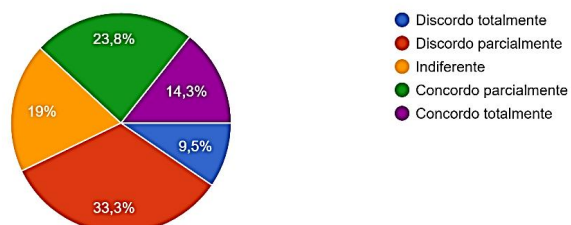
Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.

Na questão número 07 foi investigado a respeito do surgimento de dificuldades com a implantação do trabalho home office. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 33,3% discordam parcialmente, enquanto 23,8% concordam parcialmente e 19% foram indiferentes (neutro). Conclui-se que, uma parte significativa das pessoas pesquisadas, relatou que não surgiram dificuldades na implantação do home office, conforme consta na figura 7.

Figura 7. Questão 07.

7) Surgiram dificuldades com a implantação do trabalho home office?

21 respostas



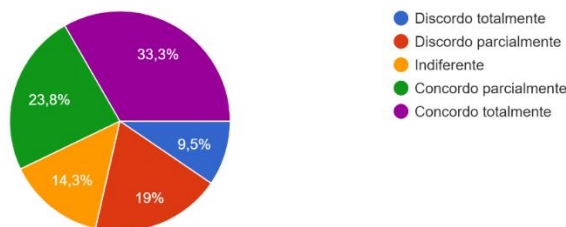
Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.



Na questão número 08 foi investigado a respeito da administração do tempo entre família e o trabalho home, se estes se deram de forma satisfatória. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 33,3% concordam totalmente, enquanto 23,8% concordam parcialmente e 19% discordam parcialmente. Conclui-se que, uma parte significativa das pessoas pesquisadas, confirmou que a administração do tempo entre família e home office foram sim satisfatórias, conforme consta na figura 8.

Figura 8. Questão 08.

8) A administração do tempo entre família (esposa e filhos) e home office foram satisfatórias?
21 respostas

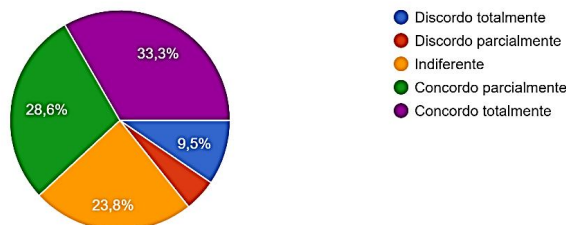


Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.

Na questão número 09 foi investigado quanto a trabalhar mais com o trabalho home office. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 33,3% concordam totalmente, enquanto 28,6% concordam parcialmente e 23,8% foram indiferentes (neutro). Conclui-se que, uma parte significativa das pessoas pesquisadas, responderam que passou a trabalhar mais em home office, conforme consta na figura 9.

Figura 9. Questão 09.

9) Passou a trabalhar mais com o trabalho home office?
21 respostas



Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.

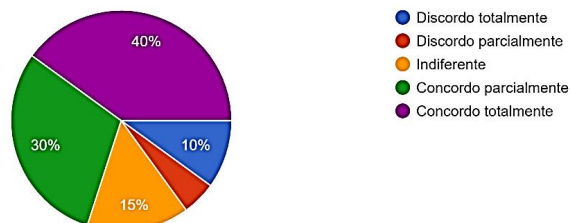
Na questão número 10 foi investigado se a carga horária foi mantida com o trabalho home office. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 40% concordam totalmente, enquanto 30% concordam parcialmente e 15% foram indiferentes (neutros). Conclui-se que, parte significativa das pessoas pesquisadas, relatou que a carga horária foi mantida no trabalho home office, conforme consta na figura 10.

Figura 10. Questão 10.



10) A carga horária estabelecida em carteira foi mantida com o trabalho home office?

20 respostas



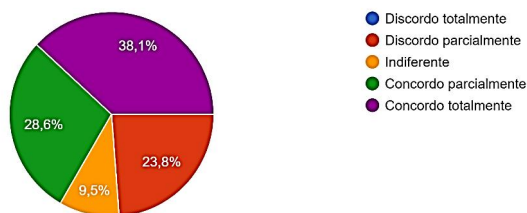
Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.

Na questão número 11 foi investigado a respeito da relação entre colaborador e gestor no decorrer do expediente do trabalho home office, se foi satisfatória ou não. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 38,1% concordam totalmente, enquanto 28,6% concordam parcialmente e 23,8% discordam parcialmente. Conclui-se que, parte significativa das pessoas pesquisadas, confirmou que a relação de trabalho entre colaborador e gestor foi satisfatória, conforme consta na figura 11.

Figura 11. Questão 11.

11) Com o trabalho home office, a relação entre colaborador e gestor no decorrer do expediente tem sido satisfatória?

21 respostas



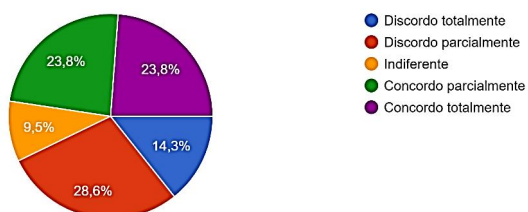
Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.

Na questão número 12 foi investigado a respeito da saúde mental do colaborador no período de pandemia, se foi possível lidar de forma satisfatória ou não. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 28,6% discordam parcialmente, enquanto 23,8% concordam totalmente e 23,8% concordam parcialmente. Conclui-se que, parte significativa das pessoas pesquisadas, confirmou não ter sido possível lidar de forma satisfatória com a saúde mental, conforme consta na figura 12.

Figura 12. Questão 12.

12) Foi possível lidar de forma satisfatória com a saúde mental neste tempo tão delicado de pandemia?

21 respostas

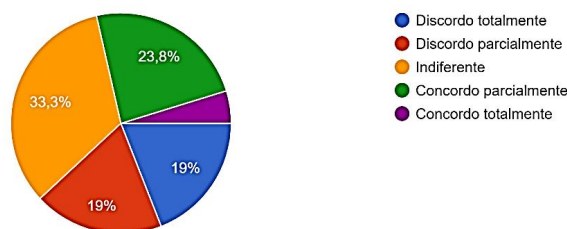


Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.

Na questão número 13 foi investigado se a empresa ofereceu incentivos aos colaboradores no quesito aumento da produtividade. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 33,3% foram indiferentes (neutros), enquanto 23,8% concordam parcialmente, 19% discordam parcialmente e 19% discordam totalmente. Conclui-se que, parte significativa das pessoas pesquisadas, manteve-se indiferente (neutro) quanto a empresa oferecer incentivos para aumento de produtividade, conforme consta na figura 13.

Figura 13. Questão 13.

13) A empresa ofereceu incentivos aos colaboradores para o aumento da produtividade?
21 respostas

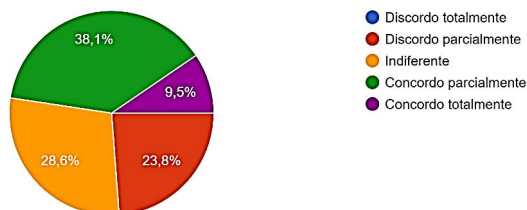


Fonte Elaboração própria via *Google Forms*.

Na questão número 14 foi investigado a respeito da relação profissional entre colaborador e gestor, se esta mudou significativamente com a inserção do trabalho home office. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 38,1% concordam parcialmente, enquanto 28,6% foram indiferentes (neutros) e 23,8% discordam parcialmente. Conclui-se que, uma parte considerável das pessoas pesquisadas, confirmou mudança significativa na relação profissional entre colaborador e gestor, conforme consta na figura 14.

Figura 14. Questão 14.

14) Com a inserção do trabalho home office, a relação profissional entre o colaborador e o gestor mudou significativamente?
21 respostas



Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.

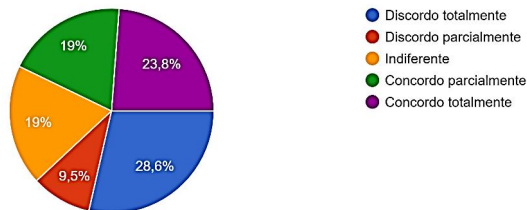
Na questão número 15 foi investigado a respeito da necessidade de trabalhar além da carga horária estabelecida para atender as necessidades do seu gestor. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 28,6% discordam totalmente, enquanto 23,8% concordam totalmente, 19% concordam parcialmente e 19% foram indiferentes (neutros). Conclui-se que, parte significativa das pessoas pesquisadas, relatou que não houve a necessidade de trabalhar além da carga horária estabelecida, conforme consta na figura 15.

Figura 15. Questão 15.



15) Foi preciso trabalhar além da carga horária estabelecida para cumprir as devidas funções atendendo assim às necessidades impostas pelo seu gestor?

21 respostas



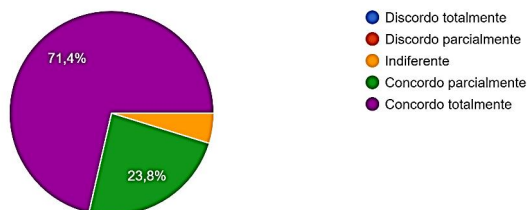
Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.

Na questão número 16 foi investigado a respeito da necessidade de ausentar-se do trabalho por motivo de saúde, se a postura da empresa foi satisfatória. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 71,4% concordam totalmente, enquanto 23,8% concordam parcialmente. Conclui-se que, grande parte das pessoas pesquisadas, confirmou que a postura da empresa foi satisfatória, conforme consta na figura 16.

Figura 16. Questão 16.

16) Quando é preciso se ausentar do trabalho home office, em detrimento de algum motivo de saúde, a postura da empresa é satisfatória?

21 respostas



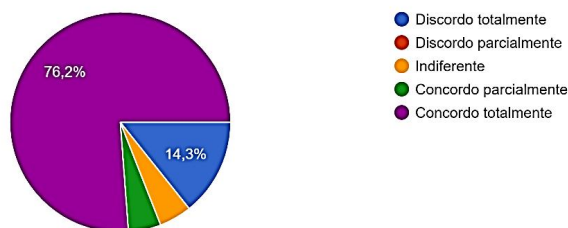
Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.

Na questão número 17 foi investigado a respeito da permanência do trabalho home office. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 76,2% concordam totalmente, enquanto 14,3% discordam totalmente. Conclui-se que, grande parte das pessoas pesquisadas, relatou que gostariam de permanecer trabalhando de forma home office, conforme consta na figura 17.

Figura 17. Questão 17.

17) Diante da experiência vivida, optaria por permanecer trabalhando de forma home office?

21 respostas



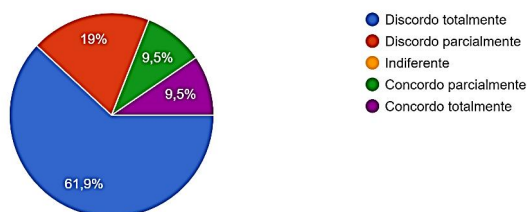
Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.

Na questão número 18 foi investigado se entre as duas opções de trabalho: remoto ou presencial, o colaborador optaria em voltar somente ao trabalho presencial. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 61,9% discordam totalmente, enquanto 19%

discordam parcialmente. Conclui-se que, parte significativa das pessoas pesquisadas, relatou que não gostaria de voltar a trabalhar somente de forma presencial, conforme consta na figura 18.

Figura 18. Questão 18.

18) Entre as duas opções de trabalho: remoto ou presencial, optaria por voltar somente ao trabalho presencial?
21 respostas

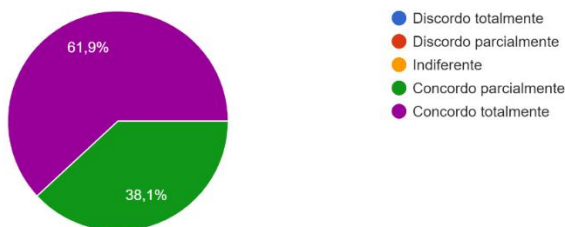


Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.

Na questão número 19 foi investigado se a empresa ganhou com a inserção do trabalho home office na visão de colaborador. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 61,9% concordam totalmente, enquanto 38,1% concordam parcialmente. Conclui-se que, grande parte das pessoas pesquisadas, confirmou que a empresa ganhou com a inserção do trabalho home office, conforme consta na figura 19.

Figura 19. Questão 19.

19) Em sua visão de colaborador, a empresa ganhou com a inserção do trabalho home office?
21 respostas



Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.

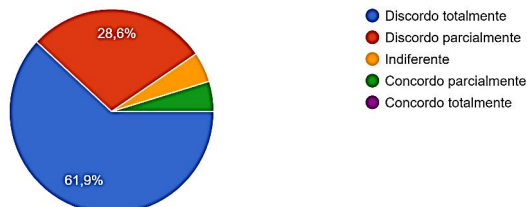
Na questão número 20 foi investigado se a empresa perdeu com a inserção do trabalho home office na visão de colaborador. Sendo assim, com base nas análises coletadas, observou-se que 61,9% discordam totalmente, enquanto 28,6% discordam parcialmente. Conclui-se que, a maioria das pessoas pesquisadas, afirmou que a empresa não perdeu com a inserção do trabalho home office, conforme consta na figura 20.

Figura 20. Questão 20.



20) Em sua visão de colaborador, a empresa perdeu consideravelmente com a inserção do trabalho home office?

21 respostas



Fonte: Elaboração própria via *Google Forms*.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Depois de um tempo que a Organização Mundial da Saúde declarou a Covid-19 uma pandemia, centenas de milhões de pessoas passaram por bloqueios. Muitos fizeram a mudança abrupta para trabalhar em casa; milhões perderam empregos. O futuro ficou incerto. Não se sabe quando, ou se, nossas sociedades podem voltar ao normal ou que tipo de cicatrizes a pandemia vai deixar.

Em meio à turbulência, este objeto de estudo observou através de pesquisas de dezenas de especialistas, líderes e profissionais em todo o mundo para argumentar: quais são as maiores incógnitas que enfrentamos? Como vamos trabalhar, viver e prosperar no futuro pós-pandemia? Como a Covid-19 está remodelando nosso mundo potencialmente, para sempre?

Apresentamos esses pontos de vista importantes de algumas das principais mentes dos negócios, da saúde pública e de muitos outros campos em diversos artigos citados. Começa-se a examinar a questão do trabalho: como a pandemia normalizou o trabalho remoto e o que isso pode significar. Iremos ao escritório novamente e, em caso afirmativo, com que frequência? Qual será o impacto de uma maneira "híbrida" de trabalhar? Como nos comunicamos, nos conectamos e criamos? Fato é, que o trabalho em casa será o grande nivelador em termos de igualdade e diversidade de gênero.

E o que funcionará, significa se nossos escritórios forem virtuais e perdermos as interações sociais do dia a dia. Também estamos examinando o que acontece com as pessoas que não podem trabalhar em casa, bem como aquelas cujos empregos dependem de um fluxo constante de tráfego para os centros urbanos.

Os contatos sociais na vida real serão reduzidos ao mínimo, enquanto um grande número, senão todas, as atividades necessárias, especialmente no setor digital, podem ser mantidas. O objetivo tremendamente importante, que é propagado como via de mídia social, ou seja, a prevenção de novas infecções, especialmente em um estágio ainda inicial da infecção, pode ser combinada com a continuidade dos negócios para uma infinidade de organizações. Mas, na prática, as empresas também enfrentam desafios tecnológicos muito específicos. Isso ocorre porque as experiências com o trabalho em casa não são distribuídas igualmente.

A natureza devastadora da pandemia Covid-19 exigiu uma ação governamental rápida e drástica para conter as interações sociais a fim de retardar a disseminação do vírus e prevenir o congestionamento na área de saúde. Essas medidas governamentais incluem o fechamento temporário de empresas e outras organizações não críticas e medidas para incentivar os trabalhadores cujos locais de trabalho sejam compatíveis com seus escritórios domésticos a

trabalhem em casa.

Como uma organização responde a uma pandemia depende muito da cultura e dos valores corporativos. A forma como ela lidou com a complexa mudança para seu *home office* e como foi essa experiência para seus funcionários dependem de diversos fatores, como cultura, qualidades de liderança, transparência e confiança dentro da organização, que são transmitidos por fatores.

Muitas empresas inicialmente reagiram rapidamente à crise e, em alguns casos, introduziram períodos de experiência no escritório doméstico para seus funcionários. Desde então, muitas empresas não voltaram a trabalhar. Os empregadores que se comunicaram clara e abertamente com os funcionários no início do processo de pandemia e os possíveis riscos e os apoiaram em todas as questões relativas ao escritório central adquiriram uma equipe audaciosa, com maior confiança e muito mais. E aproveitou os efeitos positivos de longo prazo: Cultura organizacional.

Quando alguns países dão o próximo passo para lidar com a pandemia covid-19, os empregadores estão se preparando para devolver os trabalhadores aos escritórios, fábricas e lojas. Mas a retomada do emprego e da economia não é estática. Pode enfrentar um revés devido à segunda onda do vírus. Enfim, certamente não acontece em um dia.

Além de empregadores e funcionários que desejam expandir seus escritórios em casa, os clientes estão mais dispostos a aceitar que os serviços de que precisam sejam fornecidos por equipes e funcionários remotamente. No futuro, os empregadores públicos e privados podem considerar a contratação de mais trabalhadores domésticos após a pandemia.

Sugere-se como pesquisas futuras utilizar outras formas de medição e, também, avaliar o local de trabalho, verificando se existem condições necessárias para trabalhar em *home office*, de modo a atender as demandas da empresa, como por exemplo, a aplicação da ergonomia no ambiente de trabalho, se a empresa propicia as mesmas condições de trabalho que são oferecidas presencialmente e, se concede benefícios aos colaboradores que exercem seu cargo de forma *home office*.

A ergonomia deve assegurar, por meio de uma abordagem sistêmica e interdisciplinar, as melhores condições, seja do ponto de vista de produtividade, qualidade e segurança, assim como da preservação da saúde e do bem-estar do indivíduo. Para alcançar esse objetivo, a ergonomia deve considerar não apenas as modificações constantes que ocorrem no mundo do trabalho, mas também as mudanças no perfil sociodemográfico e epidemiológico dos trabalhadores, como o envelhecimento da população economicamente ativa e os hábitos de vida não saudáveis, e suas consequências (HYEDA; COSTA, 2017).

Com base nas análises dos resultados da pesquisa, observou-se que a implantação do trabalho *home office* durante a pandemia Covid-19 foi de forma satisfatória para os funcionários. Quanto a produtividade, pôde-se observar que a produtividade aumentou significativamente. No que se refere a administração do tempo entre família e o trabalho *home office*, notou-se que o funcionário conseguiu conciliar as duas partes, porém passou-se a trabalhar mais. A comunicação entre funcionário e empresa foi satisfatória, logo a empresa obteve mais lucros.

Todavia, diante das análises feitas anteriores, pode-se considerar que, a inserção do trabalho remoto bem como sua adaptabilidade foram consideravelmente aceitas por parte dos colaboradores, não sendo considerado assim, o *home office* o maior desafio enfrentado até os dias de hoje. Em consequência disso, percebeu-se que, os colaboradores tendem a optar pela continuidade do trabalho *home office*.

REFERÊNCIAS



AGÊNCIA BRASIL. “**Coronavírus: todos os protocolos foram cumpridos, diz ministro**”. EBC, Brasília, 23 fev. 2020. Disponível em <http://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2020-02/coronavirus-todos-os-protocolos-foram-cumpridos-diz-ministro>. Acesso em: 17 maio de 2021.

ANDRADE, M. M. Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação. São Paulo, SP: Atlas, 2010.

ARNTZ, M., YAHMED, SB und BERLINGERI, F. (2020): **Working from home and COVID-19**. As chances e riscos das lacunas de gênero. ZEW-Kurzexpertise Nr. 9. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33281218/> Acesso em: 17 maio de 2021.

BARRETO, M. M. **Impacto do coronavírus na economia será mais grave para informais**. Mar. 2020. Disponível em: <https://www.extraclasse.org.br/economia/2020/03/impacto-do-coronavirus-na-economia-sera-mais-grave-para-informais/>. Acesso em: 15 set. 2021.

BLOOM, N. (2020): **How working from home works out, Institute for Economic Policy Research (SIEPR)**, Stanford. Disponível em: <https://siepr.stanford.edu/research/publications/how-working-home-works-out> Acesso em: 02 junho 2021.

CAIÇARA JUNIOR, Cícero. **Sistemas Integrados de Gestão - ERP: Uma abordagem gerencial**. 3ª Ed rev. atual. Curitiba: Ibpex, 2008

CARVALHO, Isabella. **Home office: Como as maiores empresas do mundo estão adotando o trabalho remoto**, março de 2020. Disponível em: <https://www.startse.com/noticia/nova-economia/home-office-como-as-maiores-empresas-do-mundo-estao-adotando-o-trabalho-remoto>. Acesso em: 17 maio de 2021.

CHEN, Simiao *et al.* “**COVID-19 control in China during mass population movements at New Year**”, 2020 - The Lancet, v. 395, n. 10226, 2020, p.764-766. Disponível em: [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(20\)30421-9/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(20)30421-9/fulltext). Acesso em: 17 maio de 2021.

COSTA, S. S. **Pandemia e desemprego no Brasil**. Revista de Administração Pública, 54(4), 969-978. 2020.

DUARTE; Fernanda Luiza Pinto; HERCULANO; Geisa Aparecida Valerio; FRANCISO, Karolayne Coutinho Cardoso; SANTOS, Humberto Rodriguez dos Santos. **O home office e a mudança da cultura nas organizações das empresas brasileiras**, 2020. SIMPÓSIO de excelência em gestão em tecnologia. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos20/12730136.pdf>. Acesso em: 02 junho 2021.

FERREIRA, Elisabeth Baldança. **Desafios do home office na pandemia: Construindo estratégias para a efetivação**. Instituto Federal De Santa Catarina Departamento Acadêmico De Saúde E Serviços Curso Superior De Tecnologia Em Gestão Da Tecnologia Da Informação. Disponível em: <https://repositorio.ifsc.edu.br/bitstream/handle/123456789/2308/TCC> -

ELISABETE B. FERREIRA assinado assinado assinado assinado.pdf?sequence=1 Acesso em: 21 out. de 2021.

GAZETA DO POVO (2021) **Home office: novo modelo que veio para ficar**. Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/conteudo-publicitario/internet-rapida/entenda-por-que-o-home-office-veio-para-ficar/> Acesso em: 22 nov. de 2021.

HAUBRICH, D. B., & FROELICH, C. **Benefícios e Desafios do 'Home office' em Empresas de Tecnologia da Informação**. *Gestão & Conexões*, 9(1), 167-184. 2020.

HYEDA, A.; COSTA, E. S. M. C. **A relação entre a ergonomia e as doenças crônicas não**



transmissíveis e seus fatores de risco. Revista Brasileira de Medicina do Trabalho, v. 15, n. 2, 2017. Disponível em: <https://cdn.publisher.gn1.link/rbmt.org.br/pdf/v15n2a08.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2021.

KRAUS, S. *et al.* (2020). **The economics of COVID-19: initial empirical evidence on how family firms in five European countries cope with the corona crisis.** *International Journal of Entre preneurial Behavior & Research*. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/IJEER-04-2020-0214> Acesso em: 10 ago. de 2021.

KUNZE, F., HAMPEL, K., S. ZIMMERMANN (2020): **Homeoffice in der Corona-Krise - eine nachhaltige Transformation der Arbeitswelt?** Policy Paper Nr. 2, 16. Julho de 2020, Universität Konstanz. Disponível em: <https://kops.uni-konstanz.de/handle/123456789/51524> Acesso em: 02 junho 2021.

LIMA, Eduardo Jorge da Fonseca, ALMEIDA, Amalia Mapurunga e KFOURI, Renato de Ávila **Vaccines for COVID-19 - state of the art.** Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil [online]. 2021, v. 21, n. Suppl 1 [Acesso em: xx out. de XXXX.], pp. 13-19. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1806-9304202100S100002> . Epub 24 Fev 2021. ISSN 1806-9304. <https://doi.org/10.1590/1806-9304202100S100002>. Acesso em: 10 ago. 2021.

MACEDO, N. D. Iniciação à pesquisa bibliográfica: guia do estudante para a fundamentação do trabalho de pesquisa. São Paulo, SP: Edições Loyola, 1994.

MARCONI, M. de A. e LAKATOS, E. M. Técnicas de Pesquisa: pesquisa, planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa elaboração, análise e interpretação de dados. Revisada e ampliada. São Paulo, SP: Atlas, 1999.

MICELI, A. L. **Tendências de Marketing e Tecnologia 2020:** Humanidade Redefinida e os Novos Negócios. TEC Institute. Infobase Interativa. 2020.

OLIVEIRA, A. F., Gomide Júnior, S., & Poli, B. V. S. **Antecedentes de bem-estar no trabalho:** Confiança e políticas de gestão de pessoas. Revista de Administração Mackenzie, 21(1), p.1-26. 2020.

OTÁVIO, L. **A vez do home office.** Editorial: ADM PRO – Administrador Profissional. mar. | abr. 2020. CRASP. Pág. 22. 2020.

TOBIAS, P. B. (2020). **Brasileiros estão mais estressados no home office** Disponível em: <https://www.linkedin.com/news/story/brasileiros-est%C3%A3o-mais-estressados-no-home-office-4836924/>. Acesso em: 03 ago. 2021.

VENTURA, Deisy de Freitas Lima, AITH, Fernando Mussa Abujamra e RACHED, Danielle Hanna. **A emergência do novo coronavírus e a “lei de quarentena” no Brasil.** Revista Direito e Práxis [online]. 2021, v. 12, n. 01 [Acesso em: xx out. de XXXX.1], pp. 102-138. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2179-8966/2020/49180> . Epub 03 Mar 2021. ISSN 2179-8966. <https://doi.org/10.1590/2179-8966/2020/49180>. Acesso em: 19 junho 2021

ZERBINI, T. e ZERBINI, T. **Home office:** o papel da ciência, orientações médicas e cuidados com o ambiente. In: Orientações para o home office durante a pandemia da COVID-19 – volume 1. SBPOT (1) Artmed Editora. 2020.