

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS DE SÃO PAULO

Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC)

**A importância da tecnologia na preservação do emprego e da renda durante a
pandemia COVID 19**

GABRIEL RAPOSO DE PINHO

JORGE CAVALCANTI BOUCINHAS FILHO

PAULO MARZIONNA

São Paulo – SP

2021

Resumo

O tema da pesquisa se pautou em um dos principais desafios advindos da crise pandêmica de 2020: a preservação do emprego e da renda. O objetivo foi entender o papel que a tecnologia exerceu e continua exercendo na vida da população brasileira ao permitir que as pessoas continuassem trabalhando e, dessa forma, sustentando a si e a suas famílias.

Para tal estudo, considerou-se ferramentas utilizadas pela grande maioria das profissões, todas elas dando base para mais um passo importante da transformação digital que continua evoluindo incessantemente. Diante disso, a narrativa pautou-se acerca de quatro grandes pilares: registro do trabalho, controle da jornada de trabalho, assinatura de documentos e tele chamadas.

De forma a destrinchar cada um dos pilares mencionados previamente, optou-se por fontes acadêmicas, referências bibliográficas do setor e claro, relatórios das próprias empresas envolvidas. Como sabemos, a pandemia não terminou e a digitalização do mercado de trabalho só ganhou um impulso, ainda há muito o que acontecer. Por outro lado, os resultados iniciais são bastante promissores, indicando que o futuro, pessoal e profissional, contemplará uma relação cada vez mais próxima e dependente dos recursos tecnológicos, seja para uma consulta médica, uma negociação ou até para o ano letivo de escolas e universidades.

Palavras-chaves

Pandemia; Renda; Tecnologia; Sobrevivência; Transformação

1. Introdução

Segunda-feira, dia 06 de janeiro de 2020, e a manchete do BBC News Brasil era: “EUA e Irã podem entrar em guerra?” (BBC News Brasil, 2020). Não somente este, mas diversos veículos da imprensa se posicionavam frente ao ocorrido: a morte do general Qasem Soleimani, após um ataque aéreo dos norte-americanos. Um episódio tão relevante e ainda mais preocupante se comparado com a morte de Osama bin Laden, figura simbólica da Al Qaeda. Soleimani, além de ter sido chefe da Força Quds iraniana liderando a política externa do país, era também uma personalidade popular e de muito poder na região do Oriente Médio. O que esse fato trazia de preocupação ao mundo? A terceira guerra mundial. Depois do forte posicionamento do governo iraniano, prometendo vingança aos Estados Unidos, a probabilidade de um confronto direto entre as duas nações aumentou. Todavia, em meio a este turbulento conflito, outra grande guerra se desencadeava, silenciosamente. Desta vez, o adversário era invisível e passou a atacar a todos, sem exceção. Era o novo coronavírus, SARS-CoV-2, que aos poucos, foi e continua se modificando, causando surgimento de variantes mais contagiantes e até mais letais. Enquanto todos olhavam para Estados Unidos e Irã, ninguém pôde se resguardar com a chegada do vírus. O impacto foi fatal, mostrando que o ser humano não pode controlar a natureza, ele é frágil.

Face a este terrível cenário que havia se instaurado, diversos problemas vieram à tona. O foco desta pesquisa científica foi olhar para um deles: a dificuldade das pessoas, agora isoladas em suas casas, de trabalhar e gerar renda para sustentar a si e a seus familiares. A problemática financeira se tornou um desafio tanto para aqueles que haviam sido demitidos quanto para os que estavam impossibilitados de executar suas responsabilidades profissionais. Se por um lado a linha de frente clínica buscava formas de conter a ascensão da doença, por outro as empresas de tecnologia passaram também a desempenhar um papel substancial. A ideia de criar ou adaptar recursos tecnológicos para atender a nova realidade laboral permitiu que milhares de brasileiros pudessem retomar suas atividades, reestabelendo certa remuneração.

Com esta pesquisa, pretende-se estudar as ferramentas tecnológicas que tiveram o impacto mais relevante para com a população brasileira. Este recorte foi fundamental, uma vez que o universo digital é enorme e, como um todo, exerce papel crucial na vida das pessoas. Por isso, delimitou-se a pauta para quatro pilares, entendidos como a base da relação trabalhista para a execução da maior parte dos empregos. Com certeza, cabe a outras iniciações científicas aprofundar o estudo em demais frentes, visto que há muito espaço para explorar o que está sendo feito através dos recursos tecnológicos. Desse modo, investigou-se de que forma as

tecnologias escolhidas para este estudo acadêmico passaram a contribuir para o teletrabalho, fossem elas inovadoras ou até recursos antigos que sofreram atualizações. Através desta iniciação, pretende-se fomentar a discussão acerca da temática da tecnologia. O grande objetivo é ressaltar a gritante importância que o ecossistema digital exerce há anos para com a sociedade, alcançando o seu ápice em plena pandemia da COVID-19.

A narrativa será dividida em vários tópicos. A começar pela teoria, será discutido o gatilho da pandemia e suas principais consequências para a sociedade brasileira e, conseqüentemente, para o mercado de trabalho. Em seguida, serão levantados todos os aspectos jurídicos e legais que estão envolvidos nesta nova realidade de isolamento social e trabalho a distância. O próximo passo será a metodologia, a qual irá enfatizar o que foi feito em cada uma das etapas e de que modo os estudos se desenvolveram ao longo da pesquisa.

Por conseguinte, serão apresentados os resultados. Nesta fase, serão contemplados os quatro pilares de estudo escolhidos: registro do trabalho, controle de carga horária, assinatura de documentos e as tele chamadas. O propósito é fazer uma relação entre passado e presente, destacando as evoluções geradas para a presente realidade, bem como os principais impactos conquistados. Ao final, encerra-se com a conclusão, momento este em que serão consolidadas todas as informações discutidas a fim de que se possa projetar uma visão a longo prazo.

2. Teoria

No dia 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou pandemia de coronavírus. A partir desse marco, o mundo inteiro parou. Ficou evidente o quanto nós humanos somos frágeis e o quão importante é para um país ter a capacidade de adaptação frente a um evento catastrófico como este.

Com o passar do tempo, a realidade de vários países, até mesmo daqueles considerados de “primeiro mundo” veio à tona. Governantes declarando *lockdown*, comércios de rua sendo fechados e todos, com exceção dos profissionais de saúde, dentro de suas casas. À guisa de exemplos, vale citar o Brasil. País que ainda carrega o fardo característico dos emergentes. Uma nação na qual 1% das pessoas mais ricas concentram cerca de 28,3% da renda total, de acordo com relatório de desenvolvimento humano da Organização das Nações Unidas (ONU) (PNUD, 2019). Dado o cenário de desigualdade social existente no país, tem-se o resultado do isolamento social, qual seja: um recorde histórico na taxa de desemprego (13,1 milhões de habitantes em julho de 2020) (IBGE, 2020).

No entanto, apesar da grave situação que se instaurou, inúmeras medidas foram tomadas durante a crise a fim de possibilitar a atuação de profissionais das mais diversas áreas de forma remota. Dessa maneira, mudou-se o paradigma do mercado de trabalho existente, criando-se uma nova realidade factível, a qual a população precisou se adaptar. Ainda, vale ressaltar a importância da tecnologia em viabilizar o trabalho a distância para muitas delas. Juntando esses dois pilares, pode-se analisar as mudanças e ações significativas em prol da preservação do emprego e da renda da população brasileira.

De imediato, a primeira ação do governo foi adotar a Lei 13.979, no dia 6 de fevereiro de 2020. Tal regulamentação determinou as medidas necessárias para o enfrentamento da crise de saúde pública frente ao surto da COVID-19. Dessa forma, restringindo a entrada e saída de pessoas do país, proibindo atividades que geravam aglomeração e claro, sugerindo o isolamento social como forma de frear a disseminação do vírus. Na sequência, houve o decreto nº 10.282, no dia 20 de março de 2020, responsável por definir os serviços públicos e as atividades essenciais. A partir dessas duas medidas, o plano era focar a atenção no combate à doença. Mas, para isso, era necessário delimitar que apenas profissionais relacionados com os serviços indispensáveis a vida estivessem nas ruas, enquanto o resto da população permanecia em quarentena.

Por outro lado, o país não estava preparado para gerir tamanha crise que havia se instalado. Desta feita, foi necessário regulamentar medidas provisórias com o intuito de amenizar a intensidade da recessão econômica que se agigantava. Além da imposição de auxílios emergenciais de renda e programas de suporte a empregos com o objetivo de conter a situação de vulnerabilidade social, o governo federal também atualizou as medidas trabalhistas.

Para tanto, criou-se a Medida Provisória (MP) nº 927, no dia 22 de março de 2020. Segundo o artigo 1º, esta regulamentação determina as medidas de trabalho passíveis de adoção por parte dos empregadores a fim da preservação do emprego e da renda frente ao estado de calamidade pública em questão. No artigo 2º, é dito que durante permanência da situação de colapso descrita no art. 1º, é permitido que o empregador e o empregado celebrem acordo individual escrito a fim de garantir a permanência do vínculo empregatício, o qual terá preponderância sobre os demais instrumentos normativos, legais e negociais, respeitados os limites na Constituição.

Em destaque, vale mencionar o art. 3º, segundo o qual, para enfrentamento do cenário marcado pela fragilidade econômica, permitiu-se as seguintes implementações: o teletrabalho, o banco de horas, a suspensão de exigências administrativas em segurança e saúde no trabalho, entre outras. Em continuação, o artigo 4º diz que durante a permanência do estado

de calamidade pública, o empregador terá o direito de alterar o regime de trabalho presencial para o remoto, a distância. Além disso, ele poderá também determinar o retorno às atividades presenciais, independentemente da existência de acordos individuais ou coletivos, dispensado o registro prévio da alteração no contrato individual de trabalho.

De forma a consolidar tais medidas, definiu-se, no parágrafo primeiro do art. 4º, teletrabalho como: “trabalho remoto ou trabalho a distância a prestação de serviços preponderantes ou totalmente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologia da informação e comunicação que, por sua natureza, não configurem trabalho externo, aplicável o disposto no inciso III do caput do art. 62 da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1943.”. Ainda neste mesmo artigo, vale mencionar o parágrafo terceiro: “As disposições relativas à responsabilidade pela aquisição, pela manutenção ou pelo fornecimento dos equipamentos tecnológicos e da infraestrutura necessária e adequada à prestação do teletrabalho, trabalho remoto ou trabalho a distância e ao reembolso de despesas arcadas pelo empregado serão previstas em contrato escrito, firmado previamente ou no prazo de trinta dias, contado da data da mudança do regime de trabalho.”.

Para proporcionar o acesso ao trabalho a todos que o puderem realizar, o parágrafo quarto deste mesmo artigo diz que: “Na hipótese de o empregado não possuir os equipamentos tecnológicos e a infraestrutura necessária e adequada à prestação do teletrabalho, do trabalho remoto ou do trabalho a distância: I - o empregador poderá fornecer os equipamentos em regime de comodato e pagar por serviços de infraestrutura, que não caracterizarão verba de natureza salarial; ou II - na impossibilidade do oferecimento do regime de comodato de que trata o inciso I, o período da jornada normal de trabalho será computado como tempo de trabalho à disposição do empregador.”. Além disso, a fim de contemplar outros atores da economia com esta oportunidade, o artigo 5º permite que estagiários e aprendizes também realizem o trabalho digital a distância.

De forma a exemplificar e delimitar tal análise, considera-se a definição a seguir para teletrabalho: “...deve ser visto no contexto de um outro paradigma, a que os autores chamam o ‘paradigma económico’ (ou da ‘diferenciação’), implicando os seguintes pressupostos: a) o teletrabalho como fonte de valor acrescentado e, como tal, com interesse económico para as empresas; o que implica b) substituir a noção ‘clássica’ de teletrabalho pela de ‘tele-serviço’(telegestão, teletradução, teleformação, telesecretariado, telecontabilidade, etc.); o que implica, por sua vez c) criar as estruturas que permitam organizar o mercado desses tele-serviços.” (Serra, 1995). Para uma abordagem mais detalhada, entende-se como teletrabalho: “a prestação de serviços a qualquer título, desde que seja a distância, ou externado,

com a utilização dos instrumentos de informática ou telemática, em favor de outrem” (ROCHA; MUNIZ, 2013, p. 102).

No entanto, apesar das inúmeras contribuições geradas pela possibilidade do trabalho remoto, vale apontar alguns desafios enfrentados pelos colaboradores, mas principalmente pelos contratantes: o controle das horas de trabalho. A produtividade e a saúde mental são pautas que se afluíram recentemente e ganharam maior notoriedade, especialmente neste novo momento, com esta nova realidade de trabalho. Para muitos, a nova dinâmica laboral tornou o trabalho mais eficiente, porém, ao mesmo tempo, mais duradouro e demandado. Atualmente, as pessoas estão conectadas, através da tecnologia, constantemente, o que favorece uma compreensão incerta dos horários de expediente entre os *stakeholders* da cadeia trabalhista devido a distinção inevidente entre os diversos cenários de suas rotinas, por exemplo, momentos de lazer e de responsabilidades profissionais. Dessa forma, o que deve ser feito para que o trabalhador cumpra com a carga horária estipulada em seu contrato e ainda, que este ou esta não tenha sua saúde prejudicada devido a dedicação excessiva? Como se sabe, casos de depressão, ansiedade e “síndrome de Burnout” são assuntos bastante polêmicos e delicados, mas, infelizmente, têm se mostrado cada vez mais frequentes nos diversos setores da economia. Todavia, apesar de tamanha relevância sobre a pauta do controle de horas, suas reais mudanças e impactos são relativamente novos. No ano de 2017, o artigo 62, III da CLT, ainda não determinava tal controle. Segundo a norma jurídica da época, “não são abrangidos pelo regime previsto neste capítulo: III - os empregados em regime de teletrabalho”. O regime mencionado na citação anterior diz respeito àquele responsável pelo controle da jornada de trabalho a fim de regular horas extraordinárias, intervalos e claro, calcular e realizar os pagamentos corretamente. Felizmente, com a promulgação da MP 927, reitera-se tal determinação devido a nova configuração de teletrabalho, exposta através do parágrafo primeiro do art. 4º, supramencionada, a fim de reposicionar o teletrabalhador de acordo com a atual definição de trabalho remoto (FERRACIOLI; FERRACIOLI, 2020).

A partir de então, os “padrões remuneratórios migram do salário-hora para o salário-produtividade, alterando culturas, diálogos negociais e contratos” (FINCATO, 2019, p. 70). Em outras palavras, o empregado não estaria mais atrelado a um regime de horas, mas a um modelo de execução, no qual a duração de tempo seria irrelevante para o controle e gestão de suas tarefas. No contexto exposto acima, retrata-se o cenário fictício e totalmente flexível no que tange à relação trabalhista. Entretanto, um modelo como este tende a ser problemático, uma vez que poderia violar o direito do trabalhador à saúde e ao meio ambiente, ambos previstos pelos artigos 196 e 225 da Constituição (EBERT, 2018, p. 172).

De acordo com especialistas da área jurídica, a lógica por trás da jurisprudência questiona o porquê da não realização do controle: “não basta que não haja controle de jornada para que os trabalhadores sejam enquadrados no artigo 62, III da CLT, e sim que seja impossível o controle do período de labor” (FERRACIOLI; FERRACIOLI, 2020). Com o auxílio da tecnologia, pode-se monitorar o expediente através de inúmeras ferramentas. À guisa de exemplos, esta gestão pode ser feita através de sistemas de *login e logout*, documentação em planilhas de *Excel*, ligações frequentes, controle de ponto eletrônico, entre outros (FERRACIOLI; FERRACIOLI, 2020). Compreende-se que tal controle seja essencial, uma vez que “tanto os artigos 75-A e seguintes inseridos na CLT pela Lei 13.467/2017 quanto os artigos constantes da medida provisória em análise não revogaram as outras disposições do ordenamento jurídico, tanto da Constituição da República quanto da própria CLT. Considerar que a disposição do artigo 62, III da CLT bem como o artigo 4º, I da MP 927 não aceita prova em contrário acarretaria violação direta aos preceitos do artigo 7º, XIII da Carta Magna, que garante a todo trabalhador o direito a uma jornada de trabalho em quantidade razoável, o que já vinha sendo apontado pela doutrina” (EBERT, 2018).

Em comparação com países desenvolvidos, vale citar Portugal, devido a maior proximidade cultural com a nação brasileira. No país europeu, determinou-se que é papel do empregador instaurar normas que impossibilitem os colaboradores de “estarem ativos”, respondendo *e-mails* ou mesmo realizando alguma tarefa fora de seu horário de trabalho (ESTEVEZ; FILHO, 2019, p. 44). Um ponto muito interessante desta prática é que o empregador também se protege contra possíveis reclamações trabalhistas, ou melhor ainda, ele preza pelo cuidado para com a sua força de trabalho, evitando que os trabalhadores se desgastem por vontade própria. Com base somente no artigo 62, III da CLT, o colaborador que está a distância, trabalhando digitalmente, possivelmente pode estar, de fato, produzindo muito mais do que deveria e em comparação com aqueles que seguem em modelo presencial. Nesta hipótese, resta claro que a desvantagem é comum para as ambas as partes envolvidas, pois, de um lado, há o trabalhador que não receberá remuneração adicional devida, e, do outro, o seu patrão, o qual pode se ver na obrigação de responder sobre possível sonegação de direitos trabalhistas (BRUGINSKI; GOMES, 2019, p. 231).

O que move a empresa são os seus funcionários. Por isso, tal preocupação é muito relevante em se tratando de gestão de pessoas, uma vez que, sem sanidade, o colaborador deixa de ser um elo produtivo na cadeia da companhia. Sendo assim, cabe aos empregadores assumir as responsabilidades profissionais e jurídicas acerca da jornada digital. Para tanto, impõe-se necessária a delimitação de normas empresariais pertinentes, as quais garantam o direito dos

indivíduos à “desconexão”, fazendo valer “a liberdade do indivíduo de usar o seu tempo de vida livremente e como lhe parecer conveniente—sem estar vinculado às suas demandas laborais” (FINCATO; LEMONJE, 2019, p. 125). Face ao exposto, instrumentos e recursos tecnológicos são fundamentais em prol de garantir a normalidade do trabalho. Vale mencionar que, para muitas pessoas, a realidade do teletrabalho é totalmente nova, derivada exclusivamente do isolamento social frente a COVID-19. Assim, se faz ainda mais necessário o uso de ferramentas que viabilizem a adequação do profissional a uma nova jornada laboral, a remota. Desta feita, a partir da implementação dessas tecnologias de controle, é papel inerente ao empregador garantir que haja total compreensão e conhecimento, por parte dos empregados, da maneira correta de utilização e interação com os *devices*. Portanto, é essencial que esses recursos digitais tenham como principal e único propósito fiscalizar e viabilizar o exercício do trabalho, respeitando os valores da companhia, bem como os direitos cabíveis aos indivíduos, por exemplo, não ultrapassando os limites que dizem respeito à privacidade de cada um (MIZIARA, 2018, p. 1018). Por fim, é imprescindível que a redação do artigo 4º, § 1º da MP 927, esteja em conformidade com a realidade específica do negócio, bem como, com a de cada um de seus trabalhadores (FERRACIOLI; FERRACIOLI, 2020). Em outras palavras, deve-se fazer uso das tecnologias de controle, caso haja essa possibilidade, evitando a exclusão da jornada de trabalho e ainda, atentando às limitações jurídicas relativas ao novo modelo de teletrabalho em vigor.

3. Métodos

De maneira geral, a ideia inicial da pesquisa estava primordialmente direcionada ao universo do direito trabalhista, com foco na pandemia que gradativamente mostrava sinais de piora. Com a escolha da tese definida, o próximo passo foi, após aprovação, realizar o planejamento do projeto

Para a realização desta pesquisa acadêmica, foram usados, exclusivamente, métodos qualitativos. Seguindo uma abordagem geral qualitativa, a busca pela informação ocorreu através da leitura e interpretação dos dados, normas, leis, entre outros registros estudados. Ademais destes, houve também reuniões com os próprios professores mentores. De forma mais específica, a pesquisa procurou comparar o cenário pré-pandêmico e se posicionar com os acontecimentos mais relevantes durante a crise. Entendendo o passado e absorvendo os acontecimentos presentes, foi possível, ao final, desenhar uma perspectiva futura.

Tendo obtido o respaldo do corpo docente, o primeiro passo da pesquisa foi procurar por literatura existente relativa ao tema, principalmente, através do “Google Acadêmico”. Nesse momento, tendo em mente o escopo de atuação desejado e tendo desenhada uma diretriz clara e alinhada de qual caminho seria seguido, foi possível iniciar a organização e a busca por essas referências.

Em seguida, pôde-se fazer um mapeamento do ponto de vista jurídico e legal como forma de abertura da discussão em voga. Desse modo, a análise tem início a partir da data conhecida como o marco inicial da pandemia, momento no qual a OMS (Organização Mundial da Saúde) expôs tal caráter emergencial. Para sustentar a argumentação e dar relevância ao tema, antes de detalhar os aspectos tecnológicos, foi preciso destacar as principais medidas provisórias, regulamentos e leis que entraram em vigor com o mesmo propósito da tecnologia: garantir às pessoas oportunidade de geração de renda e sobrevivência financeira em um momento delicado. Além dessas medidas, foi essencial analisar a CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas) para entender quais fatores já eram regulamentados por lei antes da crise e quais foram as mudanças que mais impactaram o novo momento.

Gradativamente, a seção de teoria, marcada pelo embasamento jurídico, foi demonstrando solidez a ponto de sustentar a tese e poder se conectar com o tópico principal da narrativa: a importância da tecnologia no mundo remoto. Conforme fluidez na leitura e evolução do projeto, pôde-se delimitar quais recursos tecnológicos seriam contemplados a fim de defender a tese de que a tecnologia demonstrou e continua exercendo um papel crucial em prol da preservação do emprego e da renda em meio a pandemia da COVID-19. Para tal escolha, elaborou-se um gráfico com quatro principais pilares: registro do trabalho, controle da jornada de trabalho, assinatura de documentos e tele chamadas. Apesar de existirem diversas outras tecnologias e *devices*, criados ou não durante a pandemia, mas que são fundamentais para uma ou outra profissão, a pesquisa procurou focar naquelas que abrangiam o maior número de setores e pessoas. Em outras palavras, as ferramentas mais relevantes para a população no geral e que, conseqüentemente, causaram o maior impacto até agora. Adentrando em cada um dos pilares, vale ressaltar que a própria ordem deles foi pensada na forma de um fluxo, o qual foi simbolizado como um gráfico que interliga cada uma das tecnologias com a moral por trás de todo este trabalho: o impacto gerado, por conta delas, no mercado de trabalho.

Como primeiro item, optou-se pelo registro do trabalho por um simples motivo: a grande maioria dos trabalhadores, por exemplo celetistas, não são aptos a trabalhar sem um

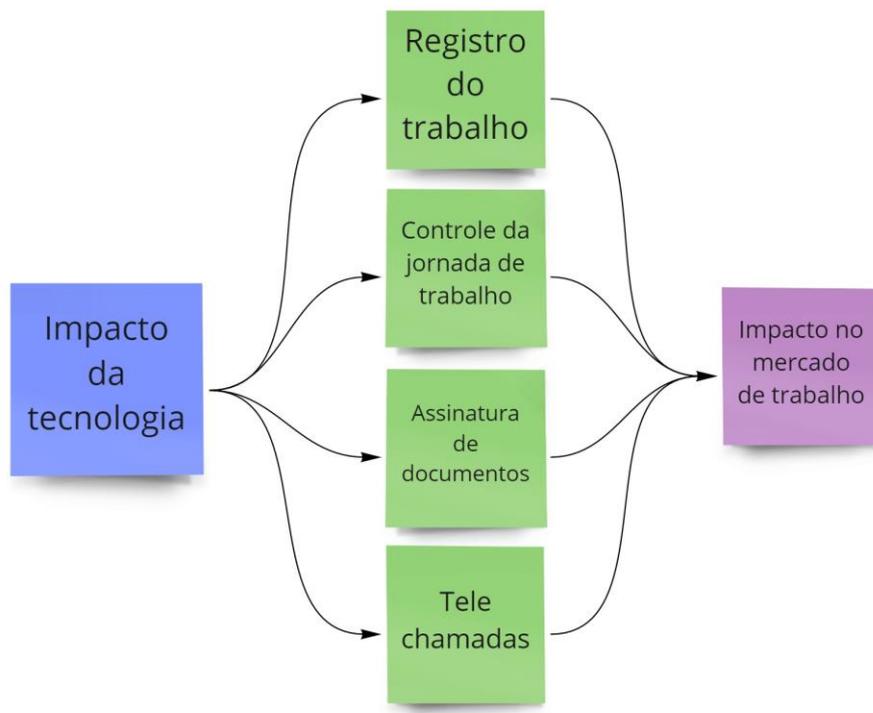
registro formalizado com seus empregadores. Para tanto, foi apresentada a carteira de trabalho virtual e com ela suas vantagens e novidades.

Na sequência, entrou a pauta sobre o controle de horas. Da mesma forma que o tópico anterior, este faz menção a direitos e deveres entre patrões e funcionários quanto ao cumprimento da carga horária estipulada por lei e pelo contrato. Por isso, comentou-se sobre as principais alternativas para tal gestão, levantando ainda exemplos de mercado que viabilizam o controle de forma remota.

O terceiro pilar mencionado foi o da assinatura de documentos, tópico este que se faz presente não somente no momento de contratação do colaborador, mas durante a vida de qualquer negócio. À guisa de exemplos, pode-se citar: acordos com clientes, parcerias com fornecedores, concessão de propriedade intelectual ou direito de imagem, além de diversas outras frentes envolvidas que necessitam de documentos de suporte comprobatórios. Para melhor explanação, os argumentos se basearam em uma das principais plataformas digitais, uma referência no que diz respeito a modelos de assinaturas autenticadas online: a DocuSign.

Por fim, para encerrar o assunto, falou-se sobre tele chamadas, uma realidade que se estende por diversos campos e setores da economia, permitindo usos para as mais variadas necessidades. Nesta parte, houve destaque para as três grandes empresas de tecnologia no geral e, conseqüentemente, no modelo de negócio das chamadas *online*: Zoom, Google e Microsoft. Além delas, foram feitas algumas comparações e apontamentos sobre outros produtos complementares ou, de certa forma, significativos para o debate.

4. Resultados



Fonte: Autoria própria

Tendo em vista as burocracias legais levantadas, o segundo grande passo seria viabilizar, de fato, o acesso a essa nova realidade de trabalho. Para tanto, é imprescindível que sejam cumpridos dois pré-requisitos fundamentais a fim de sacramentar a nova definição de teletrabalho: “o labor ocorra em outro lugar que não na sede da empresa e que sejam utilizadas tecnologias de comunicação para isso” (TOLEDO FILHO, 2019, p. 18). Diante disso, pode-se afirmar que os recursos tecnológicos assumiram um papel vital para colocar em prática as novas tendências laborais advindas da crise. Desse modo, vale analisar, de maneira gradual, o impacto positivo e crucial da tecnologia na manutenção e geração de novos empregos, bem como para garantir a sobrevivência financeira de milhões de brasileiros.

Para o trabalho em questão, a análise será restrita àquelas tecnologias que não necessariamente foram criadas do zero, mas que passaram a ser fundamentais na nova dinâmica do teletrabalho, ganhando maior expressividade. Soma-se a isso o fato de que as ferramentas a serem discutidas a seguir atuam sobre diversos campos da economia, não se restringindo a uma ou outra profissão especificamente, mas exercendo papel relevante para a ocorrência da maioria delas. Por isso, visto que a tese defende a importância da tecnologia na preservação do emprego e da renda durante a pandemia da COVID-19, esta pesquisa contemplará quatro pilares: registro

de trabalho, controle da jornada de trabalho, assinatura de documentos e a comunicação via tele chamadas.

Registro do trabalho

O ponto inicial dessa análise é o registro de trabalho. É obrigatório a todos os trabalhadores registrados portar a Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS). De acordo com o Ministério do Trabalho, essa documentação se faz necessária a todo e qualquer indivíduo que venha a prestar algum tipo de serviço, seja ele na indústria, comércio, agricultura, pecuária ou até para aqueles de natureza doméstica. Entretanto, visando atualizar o documento físico e atender ao “boom tecnológico”, o Ministério da Economia instituiu a Portaria nº 1.065 de 23 de setembro de 2019, disciplinando a emissão da documentação em apreço no meio eletrônico.

Dessa forma, foi lançada a Carteira de Trabalho digital, disponível na forma de aplicativo das plataformas iOS, na Apple Store e Android na Play Store, com únicos pré-requisitos de possuir um cadastro de pessoa física (CPF) e a criar uma conta autenticada no site “gov.br”. A partir disso, através do número do CPF, o empregador já consegue cadastrar as informações contratuais de seus funcionários na plataforma “E-Social”, a qual é responsável por gerir, e manter protegidos, os dados trabalhistas de cada indivíduo. Contendo mais de 200 milhões de acessos, o *app* é gratuito e serve tanto para aqueles que eram cadastrados no sistema ou que já possuíam a carteira física quanto também aos novos ingressantes do mercado. De acordo com o coordenador de identificação e registro profissional da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia, Sérgio Barreto, o aplicativo já obteve mais de 18 milhões de downloads, contribuindo significativamente na vida de aproximadamente 23 milhões de pessoas. Em tempos de COVID-19, a carteira já teve sua utilidade comprovada. Segundo o coordenador, as solicitações de seguro-desemprego através da plataforma, por exemplo, ultrapassaram a marca de 2,6 milhões.

Vale ressaltar que a nova documentação digital atende tanto aos trabalhadores remotos, quanto aos que estão em regime presencial. Ainda, outro ponto a ser focado é: o colaborador que trabalha virtualmente pode usufruir da CTPS física, uma vez que esta última não foi extinta, se mantendo válida e em plena vigência. Em outras palavras, a carteira virtual foi criada unicamente com o escopo de otimizar trâmites trabalhistas, não descontinuando totalmente a sua antecessora. Assim, a forma física ainda pode ser requerida, em situações extraordinárias, porém, provavelmente será substituída de vez nos próximos anos. Além disso, segundo orientação da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho, aqueles que já tinham o documento impresso devem mantê-lo, pois ele serve como registro das informações laborais anteriores.

Desse modo, a aplicação tem como objetivo principal agilizar não somente o processo de contratação, mas também auxiliar e simplificar os seguintes procedimentos: checagem de contratos, requisição de seguro-desemprego, análise da periodicidade do abono social e do auxílio emergencial, além do compartilhamento de informações das experiências profissionais. Ela visa garantir um acesso rápido e instantâneo ao documento em si, não havendo a necessidade do profissional se locomover a órgãos ou outros estabelecimentos a fim de atualizar a mesma, o que se mostra de suma valia em um momento de isolamento social. Este é mais um dos grandes benefícios derivados da transformação digital, a qual todos estão vivendo diariamente, uma vez que a CTPS estará acessível no *smartphone* ou computador para fiscalização a todo e qualquer instante.

Controle da jornada de trabalho

Conforme ressaltado previamente, há um grande desafio em controlar o labor em telejornada bem como regular a autonomia do empregado (RAVAGNANI; RODRIGUES, 2018, p. 13). Por outro lado, há ferramentas que anulam a impossibilidade de tal feito. De maneira simplificada, há duas formas “manuais” que, ainda sim, garantem eficácia, as quais são: ligações telefônicas constantes e controle via preenchimento de planilhas.

Por outro lado, há outros recursos tecnológicos que, quando usados, conseguem impulsionar tais atividades, escalando sua realização e garantindo maior acurácia no monitoramento.

O controle de ponto, por exemplo, é uma ferramenta muito conhecida no mercado de trabalho. A tecnologia, já existente, surgiu com a responsabilidade do empregador de registrar horários de entrada e saída, bem como intervalos, a fim de fiscalizar a carga horária cumprida pelos seus funcionários. No entanto, com a chegada da pandemia, essa tecnologia precisou passar por mudanças no que diz respeito ao seu uso em escalas presenciais, além da necessidade de se adaptar para o meio digital.

Primeiramente, pode-se trazer à tona CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), mais especificamente o Decreto Lei nº 5.452 do dia 01 de maio de 1943. No parágrafo segundo, artigo 74, determina-se o controle obrigatório da entrada e saída dos colaboradores, de forma manual ou eletrônica, para aqueles estabelecimentos com mais de 20 funcionários. Até então, os controles eram feitos através do “livro de ponto” ou pelo Relógio de Ponto Eletrônico (REP). Segundamente, de acordo com o art. 62, a própria CLT não confere obrigatoriedade do controle para “os empregados em regime de teletrabalho (Incluído pela Lei nº 13.467, de 2017)”. Por outro lado, conforme registrado anteriormente, o significado de teletrabalho passou por mudanças recentemente e, para esta pesquisa, deverão ser consideradas as definições

previamente mencionadas, as quais se aproximam do que muitos denominam como “home-office”. Por esse motivo, o colaborador celetista precisa cumprir um regime de horas acordado por lei e delimitado pelo seu empregador.

Porém, dada a situação atual, como fazer com que os mais de 7,9 milhões de brasileiros em 2020, que segundo IBGE estão trabalhando remotamente, possam ter suas jornadas controladas? De forma geral, há estabelecimentos que ainda se posicionam contra esse monitoramento virtual e há aqueles que já estão se mobilizando. Em sua grande maioria, as próprias empresas passaram a instalar sistemas de planilhas ou contratar serviços de companhias especializadas em Recursos Humanos para gerir a escala de horários de forma remota. À guisa de exemplos, pode-se citar algumas das medidas de segurança impostas por esses novos sistemas digitais a fim de manter a veracidade da informação proveniente do colaborador como: bina, senhas, reconhecimentos por voz ou facial, localização, entre outras.

Para maior detalhamento, vale ressaltar um desses sistemas eletrônicos, o PontoTel, plataforma digital especializada na gestão de ponto. Além de dar sequência ao monitoramento da carga horária, a PontoTel resolve alguns empecilhos característicos da maior parte dos empregadores: empresa com inúmeras filiais, colaboradores com diferentes escalas de trabalho, funcionários em diversas partes do mundo, inúmeros prestadores de serviços, entre outros. Através desse sistema remoto, o empregado é capaz de inserir sua carga horária padrão, e com isso, o *device* passa a controlar as jornadas automaticamente. Duas grandes vantagens do aplicativo em questão são: o painel de acompanhamento e a regulação das horas extraordinárias. Com o painel, o empregado consegue visualizar em tempo real a dinâmica de trabalho dos funcionários. Para isso, a plataforma disponibiliza gráficos e *dashboards* que sintetizam os dados relativos ao período de trabalho, por exemplo, informações como abstenção, atraso, e demais indicadores operacionais passíveis de controle. Com esse grau de detalhamento, a empresa terceirizada ou o próprio departamento de Recursos Humanos da empresa é capaz de identificar gargalos e fraquezas na dinâmica operacional da companhia, analisando profundamente cada aspecto da jornada de trabalho. Dessa forma, será possível implementar ações pontuais e assertivas em prol de beneficiar a relação do colaborador com seu trabalho, incentivando-o a entregar resultados cada vez melhores e, no final do dia, maximizar a produtividade do negócio.

Adicionalmente, a PontoTel fornece a funcionalidade de controlar as horas extras no modelo *online*. Para tanto, o sistema disponibiliza um *report* específico para o controle das horas adicionais, e por conseguinte, de seus respectivos pagamentos. Somado a isso, a plataforma produz outros 30 relatórios que abastecem o time de Recursos Humanos com

informações pertinentes e fundamentais a fim de aprimorar práticas já existentes e desenvolver novas iniciativas na gestão das equipes. Dentre esses relatórios, pode-se citar os principais temas envolvidos: absenteísmo, banco de horas, resumo diários dos pontos batidos, escalas dos funcionários, entre outras informações que sejam relevantes para o departamento pessoal da companhia (PontoTel, 2021).

Portanto, pode-se afirmar que com a introdução dessa tecnologia, cria-se uma relação mutuamente benéfica, na qual todas as partes envolvidas ganham. A empresa passa a se proteger de possíveis reclamações trabalhistas, além de investir em ações que gerem maior produtividade por parte da sua equipe, otimizando processos e maximizando resultados. O colaborador pode se prevenir de possíveis doenças ou problemas de saúde decorrentes do excesso de trabalho, bem como, ser mais eficiente e organizando com suas atividades, conseguindo manter um equilíbrio entre a sua vida profissional e a pessoal. Por fim, a empresa de tecnologia, por sua vez, representa mais uma inovação fundamental na nova dinâmica laboral advinda com a COVID-19, favorecendo a transformação digital em voga.

Outrossim, há outra frente bastante relevante quando se trata do controle de horas trabalhadas. Conforme posicionado, há consenso de mercado, juridicamente falando, sobre a real possibilidade de se controlar a jornada de trabalho. Por isso, uma outra alternativa executável seria através de sistemas de *login* e *logout*, instalados pela própria empresa, nos quais o empregado está sujeito a “entrada” e “saída” do seu expediente. Assim, a companhia garante que a realização das atividades aconteça no período estipulado, exercendo o monitoramento correto do serviço e atividades realizadas (FERRI; AGUIAR FILHO; MAGALHÃES, 2018, p. 172).

De acordo com Fernando Kede, advogado reconhecido no âmbito do Direito do Trabalho Empresarial, “quando o trabalhador vai para home office deve-se fazer um aditivo contratual e é preciso tomar cuidado em relação ao que vai constar no contrato”. Um dos pontos de atenção é justamente a carga horária desempenhada pelo colaborador no dia a dia laboral. Por isso, o advogado sugere que, além de aplicativos de celular, *softwares* online e biometrias digitais, os empregadores coloquem à disposição sistemas de *login* e *logout* na logística interno, por exemplo conectado a um “intranet”, para que seus colaboradores possam ter suas tarefas fiscalizadas, principalmente no que diz respeito ao tempo de realização das mesmas (Kede, 2021).

Desse modo, como mencionado anteriormente, é importante lembrar que o controle da jornada, apesar de complicado, pode ser realizado de diversas maneiras. Desta feita, o empregador que estiver seguindo à risca a gestão de trabalho de seus colaboradores, não terá

direito de defesa quanto a cobranças de horas extras. Como dito por Kede, “nesse caso, o empregador não vai poder alegar que o trabalhador cumpria horário flexível e não tinha obrigação de registro de ponto” (Kede, 2021).

Assinatura de documentos

Seguindo essa linha de raciocínio, outra problemática proveniente da orientação de distanciamento social é a assinatura de documentos. Essa pauta já estava bastante encaminhada, porém vale ressaltá-la. No dia 24 de agosto de 2001, o governo federal lançou a Medida Provisória nº 2.002-2. De acordo com o artigo 1º dessa regulamentação, o Presidente da República instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), registrando autenticidade, integridade e validade jurídica a documentos assinados de forma digital, a aplicações de suporte e a aplicações que gerem certificados online. Além do mais, esta medida garante segurança durante todo processo virtual. Todavia, apesar dessa tecnologia já existir, sua credibilidade, durante a pandemia, recebeu uma notoriedade muito mais expressiva.

Um exemplo é a empresa norte-americana DocuSign, fundada em 2003 com sede em São Francisco, Califórnia, Estados Unidos. A companhia tem cerca de 500.000 clientes, milhões de usuários espalhados pelas 188 nações nas quais atua, e em 2018, abriu o capital na NASDAQ. Atualmente, configura-se como uma das principais ferramentas para a celebração de contratos, sendo vista como líder de mercado em termos de conformidade e aplicabilidade (DocuSign Inc., 2020).

Para a organização, os principais pontos de vantagem da sua plataforma são: inúmeras formas configuráveis de autenticação, garantia de nível de segurança profissional, trilha de auditoria digital ampla para validar as transações, padrões qualificados de criptografia, além das práticas de retenção e proteção de dados. Um dos principais diferenciais da DocuSign é justamente a questão da segurança dos dados. De acordo com os próprios gestores, é a única que gerencia o processo de transação virtual a nível de excelência comparado ao de um banco. Neste quesito, vale ressaltar a certificação “ISO 27001” que a empresa possui, sendo reconhecida pelo International Organization for Standardization e pelo International Electrotechnical Commission por registrar um padrão elevado em seu sistema de gestão da segurança da informação. Diante dessa nova tendência de mercado, surgiram diversos outros concorrentes. (DocuSign Inc., 2020).

Dessa maneira, o setor deve seguir em uma escalada forte e, provavelmente, alcançará números expressivos de clientes, tornando-se um pilar cada vez mais importante dentro da cadeia trabalhista.

Tele chamadas

Expandindo essa análise, deve-se levantar outro tema característico dos últimos tempos, a tele chamada. Antigamente, essa facilidade estava vinculada majoritariamente com momentos de lazer. Dentre as opções, o Skype era o mais conhecido. Fundada pela Microsoft em 2003, a marca atingiu um *Market share* de 40% em 2014 no setor de *International call*. Dessa forma, a ferramenta era usada como meio de comunicação, principalmente, entre pessoas que estavam distantes umas das outras, tendo o diferencial àquela época de poder visualizar o interlocutor através de uma *Web Cam*, além de auferir custo zero na chamada, diferentemente das ligações telefônicas. Tendo se tornado um case de sucesso, a ideia serviu de inspiração para inúmeras empresas, por exemplo para a Apple que lançou o aplicativo “Face Time”. Com o mercado aquecido, a rivalidade interna cresceu, e assim, as plataformas passaram a se destacar de diversas outras maneiras. Ao mesmo tempo, o mundo continuava evoluindo e a natureza, por sua vez, permanecia em constante transformação. Um exemplo disso foi justamente a aparição do novo coronavírus, o que surpreendeu a todos e provocou mudanças em todas as esferas da sociedade. Por isso, diante do novo contexto social impulsionado em 2020, surgiu o novo desafio de aplicar essa funcionalidade nos cenários de trabalho e ensino. É certo que o formato EAD (ensino a distância) já existia, bem como as Web Meetings entre colaboradores de uma ou mais empresas. Porém, a grande dificuldade desta vez foi transformar essas duas dinâmicas em alta escala a fim de atender a uma demanda nunca registrada anteriormente.

Para exemplificar, vale mencionar três grandes players que estão impactando positivamente o cenário brasileiro. O primeiro deles, considerado também um dos principais atores dessa transformação é o Zoom Video Communications, empresa que se destaca desde o ambiente escolar e universitário, até mesmo o universo profissional. Com fundação em 2011, a companhia norte-americana se agigantou, de fato, em 2017, quando se tornou um “Unicórnio”, passando a valer mais de 1 bilhão de dólares. A partir desse marco, a escalada foi crescente, tornando-se lucrativa em 2019 e chegando ao grande ano de 2020, quando abriu o capital na NASDAQ. Em 2019, a organização recebeu a qualificação da Gartner, empresa mundialmente renomada de pesquisa e consultoria com foco em T.I. (tecnologia da informação), como sendo uma das líderes em *Meeting Solutions* (Zoom, 2020).

O objetivo do Zoom é buscar diminuir os custos dos clientes e ao mesmo tempo proporcionar um ambiente de trabalho mais adequado, o qual maximiza o valor do negócio. A plataforma oferece um serviço completo que vai desde vídeo conferências e reuniões, até palestras de *Webinar*. De acordo com os próprios gestores, a solução do Zoom é eficiente em termos de custo, usabilidade e produtividade. Financeiramente, por se tratar de um serviço na

nuvem, não existem cobranças extras. Os custos são provenientes unicamente da quantidade de usuários inscritos. Por isso, os clientes têm a vantagem de pagar um plano mensal mais barato, por exemplo o de 14,99 dólares que permite até 50 pessoas se reunirem. Em termos de usabilidade, a empresa garante que, apesar do baixo preço, ainda sim entrega um produto confiável, seguro e de qualidade. Este, pode ser acessado através de computadores, *tablets*, *laptops*, *smartphones* e até *room systems* e, independente de qual aparelho a pessoa estiver, a gama de utilidades e ferramentas é ampla. O último fator a ser destacado é o ganho de produtividade. O indivíduo pode estar presente em qualquer lugar do planeta sem precisar se locomover. Além disso, a sua participação na reunião é ainda maior, devido as diversas funcionalidades, como: poder compartilhar a tela para alguma apresentação, reagir com “emojis”, levantar a mão pedindo espaço para fazer alguma pergunta, modificar o fundo de tela ou colocar efeitos visuais no vídeo, mandar mensagens públicas ou privadas através do chat, possibilidade de anotação na tela e ainda, a de abrir uma “lousa” em branco caso necessite de um rascunho (Zoom, 2020).

Por fim, vale citar que a plataforma colocou em vigor um modelo de acesso *freemium*. Por isso, é possível utilizar a ferramenta de graça, porém com algumas limitações, como a de ter um tempo máximo a partir de 3 pessoas na ligação. Caso necessite utilizar a ferramenta com maior frequência e profundidade, deve-se assinar algum dos planos e garantir acessibilidade plena (Zoom, 2020).

Receita do ZOOM em US\$ milhões



Fonte: Autoria própria

Como observado no gráfico acima, a empresa cresceu em quase três vezes o faturamento, no comparativo com o mesmo período de outros anos. Isso reforça a tese de que as tecnologias já vinham desempenhando papel vital no mercado de trabalho, tendo este fator escancarado ao mundo com a chegada da pandemia, ou melhor, na escalada do gráfico.

Por sua vez, o Google é outra grande companhia reconhecida globalmente como protagonista em inovação e tecnologia. Desse modo, ela também aderiu ao setor de vídeo chamadas. Em 2013, criou o Google Hangouts, plataforma para interação e conversa virtual. O dispositivo incluía mensagens instantâneas, vídeo chat, SMS e VOIP. No entanto, em 2017 foi decidido que o Hangouts seria dividido em duas frentes, e finalmente desconectado em 2021. A primeira delas é a função de chat, criando-se o Google Chat. A segunda resultou na nova versão de comunicação digital com foco nos negócios, o Google Meet. De início, o Meet abrigava apenas 30 pessoas e funcionava de forma comercial. A partir de 29 de abril de 2020, a empresa colocou a plataforma disponível a população no modelo *freemium* assim como o Zoom, tendo como única restrição de uso a obrigatoriedade de possuir uma conta do Google. Portanto, o dispositivo apresenta uma versão gratuita e uma versão paga que fornece mais ferramentas e amplo acesso ao usuário. As suas principais vantagens, para todos, são: possibilidade de integração com o Google Agenda para marcar reuniões, compartilhamento de tela para apresentações, ingresso via web ou app, filtrar ruídos durante reuniões em dispositivos móveis, legendas instantâneas em vários idiomas via inteligência artificial (IA) e padrões de criptografia entre todos os perfis. Além disso, a parceria do Google com a Pexip permite a interoperabilidade entre os padrões de sua empresa e os protocolos SIP / H.323, viabilizando a conexão entre o Meet e outros dispositivos (Google, 2020).

A estratégia aparenta ter dado resultado, pois entre janeiro e o mês de abril, o número de acessos por dia cresceu em 30 vezes. Somente em março, foram registrados 3 bilhões de minutos de chamadas e 3 milhões de novos perfis adicionados a cada dia. Chegando assim, em abril, a atingir 100 milhões de indivíduos. A versão grátis permite acesso para 16 pessoas com foto ou até 100, porém sem foto, além de delimitar o tempo máximo de chamada de 60 minutos. As versões *premium* fornecem duas opções: Google Workspace Business Standard para até 150 usuários ou o Google Workspace Business Plus e Enterprise para até 250. O modelo mais avançado ainda conta com a proteção do número de discagem quando usado para criar reuniões. No entanto, devido ao avanço da pandemia, o Google decidiu abrir o modelo de assinatura *premium* a público, colaborando assim com empresas, escolas e universidades em um momento tão delicado (Google, 2020).

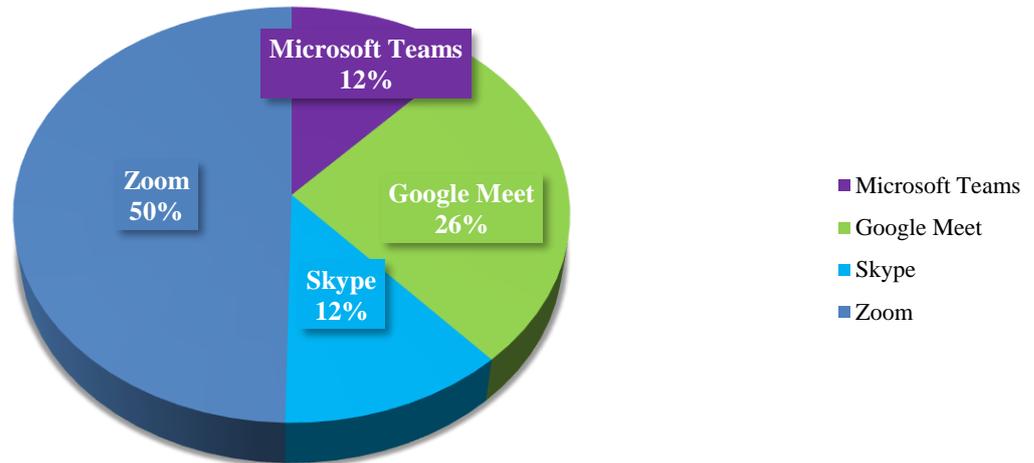
Por fim, outra empresa gigantesca no cenário da transformação digital é a Microsoft. Apesar de já ter ingressado nesse universo anteriormente com o MSN Messenger, e principalmente com o Skype, a multinacional decidiu criar a plataforma Microsoft Teams. Lançada em 2017, ela está vinculada com o pacote Office 365, além de possuir extensões compatíveis a outros produtos de mercado. Em março de 2020, no início da pandemia, a empresa chegou à marca de 44 milhões de usuários por dia e pelo momento da crise, decidiu oferecer gratuitamente o seu serviço a escolas, universidades e companhias no mundo inteiro. Com um modelo um pouco diferente do Zoom e do Meet, o seu principal concorrente direto é o Slack. Isso ocorre, pois, da mesma forma que seu competidor, o Teams buscou idealizar um espaço único onde os times, sejam eles corporativos ou estudantis, interajam entre si, enviando documentos, conversando através dos chats, ou até mesmo convocando ligações. Dessa maneira, a aplicação permite também a criação de canais para conversas específicas entre os alunos ou colaboradores de uma empresa, podendo estes estarem fechados ou abertos a todos os integrantes. Além disso, é possível também realizar uma reunião com pessoas que não usufruam da aplicação. Estes são os grandes diferenciais perante as outras duas plataformas de vídeo conferência citadas anteriormente. De resto, a Microsoft também permite integração da agenda com o calendário do Outlook, possui padrões elevados de segurança de dados e está disponível tanto na web como também em app para Android ou iOS (Microsoft, 2021).

Outro aspecto importante a ser instigado é o comparativo entre as demais esferas deste uso. Como mencionado, o lazer era um dos principais motivos para usufruto dessa tecnologia de comunicação, e hoje em dia, continua sendo uma peça crucial desse setor. Vale refletir aqui, como está sendo essa dinâmica nos tempos atuais. Facebook, Instagram e WhatsApp estão investindo em ligações de vídeo, com foco em relações interpessoais informais. O WhatsApp, por exemplo, lançou uma nova atualização que permite agora a entrada de até 8 pessoas em uma mesma chamada. Um ponto positivo nessa estratégia está na comodidade. O usuário pode conversar com seus amigos e familiares, enquanto navega através do mesmo dispositivo pelas próprias redes sociais. Outro exemplo interessante é o Discord. Trata-se de uma plataforma usada especialmente por gamers, sendo prática para streaming de jogos virtuais. No entanto, o ponto a se pensar é o seguinte: as pessoas estão mudando de dispositivos de acordo com as situações nas quais se encontram ou elas continuam acessando os seus meios favoritos para qualquer forma de comunicação?

Independente da resposta à pergunta acima, ficou claro o papel fundamental que esse recurso tecnológico tem para os dias de hoje. Ainda, é importante dizer que provavelmente, essa normalidade se estabeleça pelos próximos anos, não somente nos setores citados, mas

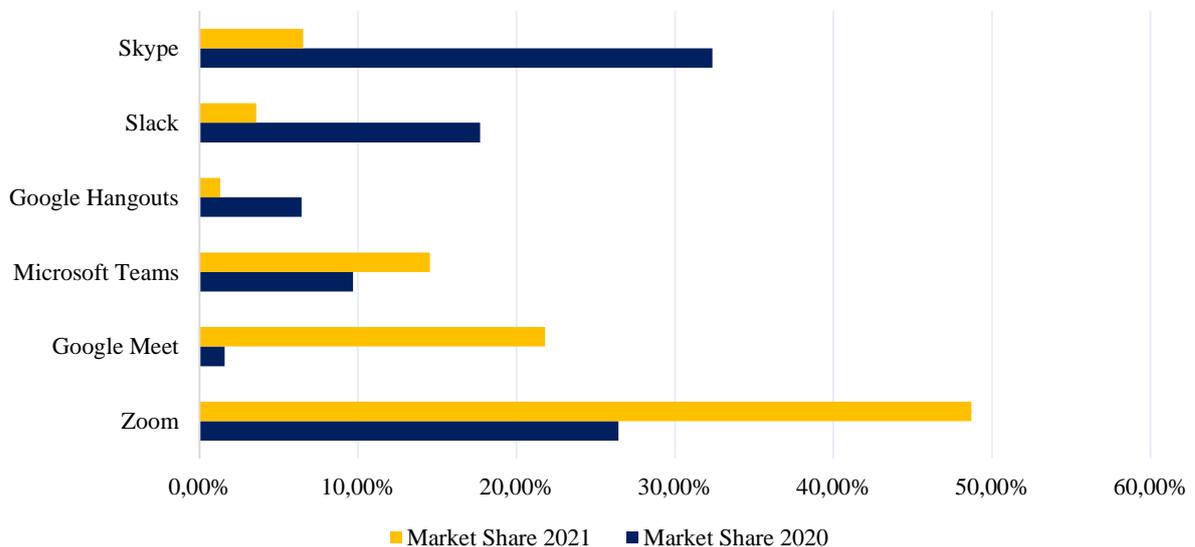
também nas áreas do direito e, especialmente, na saúde. A inovação está deixando de ser um fator “nice to have”, e se tornando um “must have”. Em outras palavras, o futuro promete a “disrupção” de muitos segmentos que ainda estavam engessados em moldes tradicionais.

Market Share for TOP4 Global Platforms in Brazil (%)



Fonte: EmailToolTester

Video call platforms market share 2020 vs 2021



Fonte: EmailToolTester

Conforme simbolizado pelo gráfico de *market share* das plataformas de tele chamadas no Brasil, pode-se notar a grande importância do Zoom, sendo responsável por influenciar metade do setor nacional. Esse fato também está presente em termos globais, uma vez que a empresa assumiu, em 2021, 48,7% do mercado.

É importante falar sobre as outras marcas, também ressaltadas ao longo do projeto. Depois do Zoom, foi o Google Meet que conquistou grande influência no Brasil e no mundo. Em 2021, a marca conquistou um aumento de 20,2 pontos percentuais com relação a sua performance global em 2020. A Microsoft Teams foi a última que apresentou sinais de ascensão no ano contra ano, subindo o seu *share* em 4,86 pontos percentuais.

Infelizmente, algumas empresas apresentaram desaceleração. Neste caso, foram Skype e Google Hangouts, ferramentas que perderam relevância devido às atualizações e inovações por parte de suas marcas, Microsoft e Google, respectivamente. Por fim, o Slack, também levantado para a discussão, caiu 14,13 pontos percentuais. A ferramenta compete com o Teams, porém pode ser que se firme à medida do possível, pivotando o seu modelo de negócio a fim de conquistar maior espaço no mercado.

5. Conclusão

A mensagem que essa pesquisa deseja transmitir é a de renovação. Como diria Heráclito, tudo está em constante mudança, nada é estático. Uma pessoa não pode entrar duas vezes em um mesmo rio. Ou melhor, uma pessoa não pode vivenciar duas vezes uma mesma pandemia. Ela, o rio e a pandemia, em instantes, já não são mais os mesmos. Segundo o filósofo, o fogo explica a dinâmica do universo. Para ele, o fogo é agitado, se movimenta e modifica tudo aquilo que “toca” e isso simboliza o que é a vida para o pensador. Heráclito defende a teoria de que o mundo vive em uma constante transformação, uma vez que a natureza é marcada por um fluxo perpétuo de incessante mudança. Por isso, a revolução tecnológica deve continuar sendo estudada. Com certeza a chegada da pandemia proporcionou um “grande passo” para acelerar muitas frentes, mas, ainda há muito para acontecer. A tendência é que a tecnologia continue exercendo um papel fundamental na vida de todas as pessoas, especialmente no que diz respeito à sobrevivência financeira.

Para este recorte escolhido, a pesquisa se pautou nas principais tecnologias responsáveis por viabilizar a execução da grande maioria dos empregos, especialmente daqueles que eram realizados de forma totalmente distinta anteriormente, em um modelo presencial. No entanto, o campo tecnológico é enorme, o que possibilita as mais diversas abordagens. Um ponto interessante, por exemplo, é o “boom” das mídias digitais que vem proporcionando: uma nova tendência de busca por informação com *newsletters* e *podcasts*, o crescimento dos influenciadores digitais, um novo “consumo” de conteúdo e o apelo de grandes marcas para um posicionamento mais claro e forte na internet. Todos esses tópicos poderão ser

abordados por outras pesquisas, pois já estão impactando a vida profissional de muitas pessoas, contribuindo para a sustentação da renda familiar, seja daqueles que estão desempregados ou mesmo para quem descobriu uma nova vocação. Mas, para seguir a linha de raciocínio da pesquisa em questão, vale ressaltar cada um dos quatro pontos discutidos, explicando como perdurarão daqui para frente.

A começar do mais simples ao mais complexo, fala-se do registro de trabalho. A Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) digital está em vigor desde 2017, porém não detinha muita visibilidade à época, pois ainda não assumia caráter obrigatório. A partir de agora, a carteira digital será o documento válido para registro das informações e regularização contratual. Todavia, apesar desta grande conquista, a CTPS física ainda é recomendada para aqueles que dela usufruíram no passado, alegando que o documento serve como garantia de informação sobre os antigos vínculos empregatícios, principalmente nos casos em que a empresa ainda não está cadastrada no “E-social”, plataforma responsável pelo registro virtual. Isso precisa acabar. A mudança deve ser por completo, sem resquícios. A tendência é que a carteira de trabalho física caia de uma vez no esquecimento e se torne obsoleta com o tempo, dando espaço para os recursos tecnológicos crescerem ainda mais. Dessa forma, o movimento em prol da transformação digital conquista novos espaços, permitindo que cada vez mais processos burocráticos sejam facilitados pela interferência de ferramentas inovadoras.

Em seguida, vem o recurso da assinatura digital. Uma ferramenta que, além de ter sido fundamental em tempos de completo isolamento, foi uma inovação capaz de acelerar e simplificar processos, trabalhando com o conceito de metodologia ágil. Imagina quantas reuniões, viagens e encontros foram poupados. Hoje, o tempo é gasto exclusivamente para a leitura dos termos e condições expostas no documento através das cláusulas contratuais. Além disso, cada uma das partes passa a ter a liberdade de despender o tempo necessário e da forma que julgar mais interessante. No fim do dia, o importante é que haja consentimento sobre o que está sendo assinado, nada mais. No presente artigo, houve destaque para uma grande empresa responsável por alavancar essa pauta à medida que as restrições pandêmicas aumentavam, no caso, a DocuSign. No entanto, poderiam ser elencadas diversas outras marcas, como a Autentique e a ClickSign, plataformas que entregam serviços com algumas diferenças entre si, no que diz respeito a planos, preços e acessibilidade, mas que buscam atingir a mesma solução: permitir assinaturas autenticadas de uma forma rápida, clara e objetiva. Para o futuro, há grandes chances de que outras empresas também despontem como referência para o serviço em

questão e que tragam cada vez mais novidades, buscando atender às necessidades dos indivíduos que delas usufruem.

O terceiro fator destacado foi o controle da carga horária dos funcionários. Como posicionado, esta ainda é uma questão bastante polêmica. As pessoas passaram a trabalhar mais ou menos no home-office? Não se sabe ao certo. Porém, o que se pode garantir é que ficou muito mais difícil de gerir as atividades realizadas pelos colaboradores e o tempo de trabalho que praticam à distância. Felizmente, os recursos tecnológicos vieram à tona para resolver este desafio. Ainda há aqueles que dizem ser impossível tal gestão, alegando que não há acurácia no registro. Entretanto, a tecnologia vem se mostrando uma alternativa útil e eficaz para que haja o cumprimento deste dever por parte do empregador, fazendo sua parte para respeitar os limites acordados por lei. O que esperar dos próximos passos? Pode-se afirmar que, atualmente, não existe um consenso com relação à melhor maneira de se executar esta tarefa. O que se espera é que as tecnologias já existentes como controles de ponto eletrônico, sistemas de *login e logout* e planilhas de Excel possam se desenvolver ainda mais, não impedindo também o surgimento de novas soluções. O objetivo deve ser entregar um produto que atenda às demandas do patrão e que, ao mesmo tempo, possa ser intuitivo e de fácil utilização para o funcionário. Muitos podem se perguntar: por quanto tempo estes recursos tecnológicos irão se sustentar? O controle da carga horária ainda estará sendo realizado à distância nos próximos 5 ou 10 anos? Não se sabe. O colaborador provavelmente já voltou ou voltará aos ambientes presenciais daqui para frente, porém, uma parte deles continuará performando em modelo “híbrido” até um certo momento. De toda forma, o futuro dessas ferramentas é bastante incerto, visto que as necessidades de seus consumidores serão bastante voláteis nos próximos tempos.

Por fim, vale falar das tele chamadas. Da mesma forma que outras tecnologias mencionadas, as chamadas de vídeo também já existiam e até eram bastante conhecidas e utilizadas. No entanto, em 2020, elas tiveram um crescimento exponencial. Não somente expandiram o alcance para os mais diversos públicos do mundo inteiro, como também tiveram o seu modelo de negócio ampliado. Anteriormente, o principal uso delas era a nível de comunicação informal, fosse com amigos ou familiares. Com a chegada da pandemia, essa função continuou existindo. As pessoas passaram a se comunicar, muito mais, devido à impossibilidade de se encontrarem presencialmente. Um isolamento que perdura até os dias de hoje, era um grande pesadelo em março de 2020. Por isso, as tele chamadas desempenharam um papel fundamental para conectar as pessoas. Neste momento, já estariam causando um impacto social gigante, fazendo o que sempre faziam, mas com uma demanda

incomparavelmente maior. Já era suficiente? Para essas empresas, não. Desse modo, olharam para outra grande “dor” que se afluava na pele da população brasileira: a impossibilidade de trabalhar e sobreviver financeiramente. Assim, grandes companhias de tecnologia, juntamente com empresas especializadas no setor, passaram a desenvolver soluções que conversavam com a dinâmica do mercado de trabalho. Como construir um ambiente corporativo virtual? Não se tratava apenas de ligações, vídeos, mas de estar conectado com seus chefes e parceiros. O resultado disso foi a criação de diversos modelos, que de forma geral, entregam uma experiência fantástica, cada qual com seu diferencial. As evoluções foram e continuam acontecendo, uma vez que os negócios se comportam de maneiras distintas. Para o futuro, a probabilidade é que este mercado continue muito aquecido. As tele chamadas estão, a cada dia, atingindo espaços cada vez maiores. Ademais do mercado de trabalho, o que seria da educação privada sem esse tipo de recurso? As fronteiras realmente não têm limite algum. Fazer uma audiência jurídica ou até uma consulta médica, no meio virtual, parecia loucura. Mas, está acontecendo. Por isso, nos próximos anos, haverá cada vez mais impacto positivo da tecnologia em prol do trabalho humano. Por exemplo, com o advento da telemedicina e com o crescimento das *healthtechs* no Brasil, a tendência é de que o mercado da saúde seja um dos grandes impactados pelos instrumentos digitais. Cada vez mais, procedimentos clínicos serão alavancados com a tecnologia. Este estudo cabe para uma outra pesquisa acadêmica, dada a sua grande relevância para com a sociedade, porém fica aqui a reflexão. Em suma, espera-se que diversos outros setores, especialmente os mais “engessados” possam aceitar o que Heráclito dizia. A vida vai mudando, não se pode ficar para trás.

6. Referências

BBC NEWS BRASIL. EUA e Irã podem entrar em guerra?. Disponível em:

<https://www.bbc.com/portuguese/internacional-51009288>. Acesso em: 10 ago. 2021.

BBC NEWS BRASIL. Por que a morte de Qasem Soleimani é mais impactante que a de

Osama bin Laden. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/internacional-51015111>. Acesso em: 10 ago. 2021.

BRUGINSKI, M. K.; GOMES, M. C. Aspectos fundamentais do teletrabalho a partir do advento da Lei 13467/2017. In: BACELLAR, R. M.; CAMPAGNOLI, A. DE F.;

MANDALOZZO, S. S. N. (Eds.). . Constituição de 1988 e Reforma Trabalhista. Curitiba: Instituto Memória, 2019.

BUSINESS INSIDER. Zoom is being outflanked by Microsoft and Google as it attempts to overcome security concerns. Disponível em: <https://www.businessinsider.com/microsoft-google-positioned-steal-zoom-market-share-2020-5?r=MX&IR=T> . Acesso em: 12 jan. 2021.

CNBC. Why Zoom has become the darling of remote workers during the COVID-19 crisis. Disponível em: <https://www.cnn.com/2020/03/21/why-zoom-has-become-darling-of-remote-workers-amid-covid-19-outbreak.html> . Acesso em: 20 dez. 2020.

CNET. Skype vs. Zoom: Which video chat app is best?. Disponível em: <https://www.cnet.com/news/skype-vs-zoom-which-video-chat-app-is-best/> . Acesso em: 20 dez. 2020.

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO. LEI Nº 13.979, DE 6 DE FEVEREIRO DE 2020. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=07/02/2020&jornal=515&pagina=1> . Acesso em: 20 nov. 2020.

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO. PORTARIA Nº 1.065, DE 23 DE SETEMBRO DE 2019. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.065-de-23-de-setembro-de-2019-217773828> . Acesso em: 20 nov. 2020.

DOCUSIGN. Mantenha seu negócio evoluindo. Disponível em: <https://www.docuSign.com.br/> . Acesso em: 03 jan. 2021.

DOCUSIGN. Garantia legal de classe mundial para suas transações digitais. Disponível em: <https://www.docuSign.com.br/legislacao> Acesso em: 03 jan. 2021.

EBERT, P. R. L. O teletrabalho na reforma trabalhista: impactos na saúde dos trabalhadores e no meio ambiente do trabalho adequado. Revista de Estudantes do Direito, v. 15, n. 15, p. 163–172, 29 jan. 2018.

EMAILTOOLTESTER. Video Call Victories: map reveals the most popular vídeo conferencing platforms worldwide. Disponível em: <https://www.emailtooltester.com/en/blog/video-conferencing-market-share/>. Acesso em: 10 ago. 2021.

ESTEVES, J. T.; FILHO, C. B. C. O teletrabalho na Lei n. 13467/17 (reforma trabalhista): uma regulamentação em desacordo com as evidências empíricas. Revista eletrônica [do] Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região, v. 8, n. 75, p. 28–57, 2019.

FINCATO, D. Teletrabalho Na Reforma Trabalhista Brasileira. Revista eletrônica [do] Tribunal Regional do Trabalho da 9a Região, v. 8, n. 75, p. 58–72, 2019.

FINCATO, D. P.; LEMONJE, J. C. A telemática como instrumento de labor: teletrabalho e hiperconexão. Revista da Faculdade de Direito UFPR, v. 64, n. 1, p. 119, 30 abr. 2019.

FOLHA DE S.PAULO. Desemprego no Brasil bate recorde e atinge 13,1 milhões de pessoas. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/09/desemprego-no-brasil-bate-recorde-e-atinge-131-milhoes-de-pessoas.shtml#:~:text=Isso%20representa%2013%2C1%29milh%C3%B5es,estava%20em%2011%2C2%25..> Acesso em: 17 jul. 2020.

G1. Brasil tem 2ª maior concentração de renda do mundo, diz relatório da ONU. Disponível em: <https://g1.globo.com/mundo/noticia/2019/12/09/brasil-tem-segunda-maior-concentracao-de-renda-do-mundo-diz-relatorio-da-onu.ghtml> . Acesso em: 14 jul. 2020.

GOOGLE MEET. Ajuda ao Google Meet. Disponível em: <https://support.google.com/meet/?hl=pt-BR#topic=7306097> . Acesso em: 05 jan. 2021.

GOOGLE MEET. Como realizar videoconferências com o Google Meet. Disponível em: <https://apps.google.com/intl/pt-BR/meet/how-it-works/> . Acesso em: 05 jan. 2021.

GOOGLE MEET. Videochamadas premium. Agora gratuitas para todos. Disponível em: <https://meet.google.com/> . Acesso em: 05 jan. 2021.

GOV.BR. Carteira de Trabalho Digital tem mais de 200 milhões de acessos. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/trabalho-e-previdencia/2020/09/carteira-de-trabalho-digital-tem-mais-de-200-milhoes-de-acessos#:~:text=A%20nova%20vers%C3%A3o%20da%20Carteira, trabalho%20e%20gastos%20aos%20cidad%C3%A3os.> . Acesso em: 22 nov. 2020.

KEDE, Fernando. Especialista alerta sobre cuidados no contrato de teletrabalho. Jornal Jurid, 2021. Disponível em: <https://www.jornaljurid.com.br/blog/jurid-web/especialista-alerta-sobre-cuidados-no-contrato-de-teletrabalho>. Acesso em: 05 de agosto de 2021.

MICROSOFT. Formação e ajuda do Microsoft Teams. Disponível em: <https://support.microsoft.com/pt-pt/teams> . Acesso em: 06 jan. 2021.

MICROSOFT. Microsoft Teams at 3: Everything you need to connect with your teammates and be more productive. Disponível em: <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2020/03/19/microsoft-teams-3-everything-you-need-connect-teammates-be-more-productive/> . Acesso em: 06 jan. 2021.

MICROSOFT. Microsoft oferece Microsoft Teams gratuitamente para manter organizações e escolas conectadas durante o COVID-19. Disponível em: <https://news.microsoft.com/pt-br/microsoft-oferece-microsoft-teams-gratuitamente-para-manter-organizacoes-e-escolas-conectadas-durante-o-covid-19/> . Acesso em: 06 jan. 2021.

MIZIARA, R. A reforma sem acabamento: incompletude e insuficiência da normatização do teletrabalho no Brasil. Revista eletrônica [do] Tribunal Regional do Trabalho da 9a Região, v. 8, n. 175, p. 84–98, 2018.

NASDAQ. DocuSign, Inc. Common Stock (DOCU) Quote & Summary Data. Disponível em: <https://www.nasdaq.com/market-activity/stocks/docu> . Acesso em: 06 jan. 2021.

Os impactos da Covid-19 (coronavírus) nas relações de trabalho / Gustavo Pereira Farah, Ariê Scherreier Ferneda, Miriam Olivia Knopik Ferraz (orgs.). — Belo Horizonte: Senso, 2020

PONTOTEL. Controle de ponto home office: tudo o que você precisa saber!. Disponível em: <https://www.pontotel.com.br/controle-ponto-home-office/> . Acesso em: 05. ago. 2021.

PORTAL EMPREGA BRASIL. Carteira de trabalho. Disponível em: <https://empregabrasil.mte.gov.br/carteira-de-trabalho-digital/> . Acesso em: 28 nov. 2020.

REUTERS. Microsoft Teams surpasses 20 million daily active users; rival Slack shares slip. Disponível em: <https://www.reuters.com/article/microsoft-teams-idINKBN1XT22O?edition-redirect=in> . Acesso em 07 jan. 2021.

ROCHA, C. J. DA; MUNIZ, M. K. D. C. B. O teletrabalho à luz do artigo 60 da CLT: o acompanhamento do direito do trabalho às mudanças do mundo pós-moderno. Rev. Trib. Reg. Trab. 3a Reg, v. 87, p. 101–115, 2013.

SALIBA, Graciane Rafisa. MEDIDAS LABORALES ADOPTADAS EM AMÉRICA LATINA POR LA PANDEMIA DE COVID-19. In: Fábio Túlio Barroso, Graciane Rafisa Saliba, Jaddy Ladrón de Guevara Landa. (org.). BRASIL. Belo Horizonte: Solve – Soluções Tecnológicas e Imagem Digital, 2020.

SERRA, Paulo. O Teletrabalho-conceito e implicações. João Carlos Correia, António Fidalgo, Paulo Serra (Orgs.), Informação e Comunicação Online, Volume III-Mundo Online da Vida e Cidadania, Covilhã, Universidade da Beira Interior, 2003, pp. 163-187., 1995.

THE WALL STREET JOURNAL. A Chance To Call 15 Friends To Video Chat In High Def. Disponível em: <https://www.wsj.com/articles/SB10000872396390444443504577603383238616426> . Acesso em: 19 dez. 2020.

TOLEDO FILHO, M. C. O teletrabalho na perspectiva da reforma trabalhista brasileira e do direito comparado. Revista eletrônica [do] Tribunal Regional do Trabalho da 9a Região, v. 8, n. 75, p. 15–27, 2019.

ZDNET. Microsoft says it has 20 million daily active Teams users. Disponível em: <https://www.zdnet.com/article/microsoft-says-it-has-20-million-daily-active-teams-users/> . Acesso em: 07 jan. 2021.

ZOOM. Reduce TCO and Improve Productivity With Cloud-Enabled Video Conferencing and Collaboration. Disponível em: https://zoom.us/docs/doc/WhitePaper_CE1_2015.pdf . Acesso em: 20 nov. 2020.

ZOOM. Zoom: líder no Gartner Magic Quadrant 2019 para soluções de reunião. Disponível em: <https://zoom.us/> . Acesso em: 30 nov. 2020