

COMUNIDADES VIRTUAIS: UMA PERSPECTIVA A PARTIR DAS PRÁTICAS DE TELETRABALHO NO SEBRAE PARAÍBA

*ANILZA DE FÁTIMA MEDEIROS LEITE*¹

*LUCILENE KLENIA RODRIGUES BANDEIRA*²

RESUMO

A pandemia de COVID-19 que iniciou em 2020 exigiu que as empresas adotassem as formas virtuais de relacionamento com clientes e colaboradores. Com muitas pessoas trabalhando em casa, plataformas de software como Zoom e Teams se tornaram onipresentes, mas seu uso generalizado também revelou muitas fraquezas e limitações. Apesar das tecnologias para comunidades virtuais existirem há décadas, essas tecnologias se desenvolveram majoritariamente nos últimos anos e hoje assumem novos formatos que vão de audioconferência a salas de telepresença com vídeo de alta resolução. As possibilidades disponíveis diferem em custos, complexidade e recursos, e eleger a tecnologia mais eficaz para cada modelo de reunião nem sempre é fácil. Isso é importante, pois após a pandemia, as reuniões virtuais deixaram de ser uma necessidade ocasionada pela pandemia para uma alternativa amplamente aceita às tradicionais reuniões presenciais. Consequentemente, as questões de quando e como se encontrar virtualmente e quais resultados podem alcançar se tornarão ainda mais significativas. Neste artigo, problematizamos as mudanças ocorridas no trabalho dos colaboradores do Sebrae/PB do uso das comunidades virtuais e suas repercussões na aprendizagem e resultados.

Palavras-chave: Comunidades; Redes Sociais; Comunidades digitais; Inteligência coletiva.

VIRTUAL COMMUNITIES: A PERSPECTIVE BASED ON TELEWORKING PRACTICES IN SEBRAE PARAÍBA

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic that started in 2020 required companies to adopt virtual forms of relationship with customers and employees. With many people working from home, software platforms like Zoom and Teams have become ubiquitous, but their widespread use has also revealed many weaknesses and limitations. Although technologies for virtual communities have existed for decades, these technologies have developed mostly in recent years and today take on new formats ranging from audio conferencing to telepresence rooms with high resolution video. The available possibilities differ in cost, complexity and resources, and choosing the most effective technology for each meeting model is not always easy. This is important, because after the pandemic, virtual meetings are no longer a necessity caused by the pandemic to a widely accepted alternative to traditional face-to-face meetings. Consequently, the questions of when and how to meet virtually and what results can be achieved will become even more significant. In this article, we problematize the changes that occurred in the work of Sebrae/PB employees in the use of virtual communities and their repercussions on learning

¹ Especialista em Gestão de Dados no Cenário Big Data | Servidora SEBRAE-PB | E-mail: anilza1937@gmail.com

² Doutorado em Administração Estratégica | UFPB | E-mail: klenia.bandeira@gmail.com

and results.

Keywords: Communities; Social networks; Digital communities; Collective intelligence.

1 COMUNIDADES VIRTUAIS E APRENDIZAGEM COLETIVA

A atual interconexão entre os indivíduos tem despertado o interesse de muitos pesquisadores sobre seus impactos nas relações individuais e igualmente na maneira como os coletivos agem quando se formam como redes. Teóricos de redes sociais, sociólogos, etnógrafos virtuais, ciberteóricos, especialistas em gestão do conhecimento e da informação tem se interessado pelo ciberespaço e têm percebido que a interação coletiva pode ser compreendida dentro de certos padrões (COSTA, 2017).

Um dos fatores primordiais para a consolidação das redes sociais é, fundamentalmente, o sentimento de confiança recíproca que necessita existir em maior ou menor grau entre os indivíduos. O estabelecimento dessa confiança tem a ver com a capacidade que cada um teria de relacionar-se, de perceber o outro e incluí-lo em seu contexto de referência. Essa modalidade de integração diz respeito à atitude de reconhecer, no outro, suas habilidades e competências. Quanto maior o nível de interação entre os indivíduos, mais estão aptos a reconhecer comportamentos, intenções e valores que compõem seu universo. Reconhecer é sobretudo, e ao mesmo tempo, valorizar o outro, aceitá-lo em seu meio, integrá-lo como colega ou parceiro. Redes sociais só podem ser constituídas com base na confiança mútua difundida entre os indivíduos. “As comunidades virtuais são os motores, os atores, a vida diversa e surpreendente do universal por contato” (BERGAMO, F.; TEIXEIRA, F.L. C.; SILVA, M. A. M , 2017, p. 69).

Fruto do conceito de comunidades virtuais, emerge o de Inteligência Coletiva que segundo (BERGAMO, F.; TEIXEIRA, F. L. C.; SILVA, M. A. M , 2017) representa o avanço do conhecimento e da especialização dos membros de comunidades, através da discussão e da colaboração coletiva, coordenada em tempo real. A base e o objetivo da inteligência coletiva são o reconhecimento e o enriquecimento mútuo das pessoas, e não o culto de comunidades fetichizadas e hipostasiadas (BERGAMO, F.; TEIXEIRA, F. L. C.; SILVA, M. A. M , 2017, p. 70).

Assim, diante da necessidade, urgente, de registro e análise sobre os principais aspectos da relação entre o uso de comunidades virtuais e os resultados

organizacionais, temos como principal objetivo deste artigo: Analisar mudanças ocorridas no trabalho dos colaboradores do Sebrae/PB do uso das comunidades virtuais e suas repercussões na aprendizagem e resultados. Com isso, pretende-se contribuir com um tema que tem adquirido crescente importância no processo gestão da organização e agregação de valor para os clientes.

Para elucidar essa problemática tem-se como objetivos examinar os Indicadores de resultados da organização coletados do Portal da Transparência bem como o acesso a bases internas onde levantamos o número de capacitações no período entre 2018 e 2021 ademais e a literatura sobre redes sociais, comunidades virtuais e aprendizagem coletiva.

O artigo organiza-se em três partes. Na primeira, a evolução dos conceitos de comunidades, redes sociais, comunidades digitais e inteligência coletiva. Na segunda, analisa-se os indicadores de resultados da organização face o atendimento digital. Na terceira, explicita-se o crescimento do desenvolvimento dos colaboradores por meio de capacitação virtuais.

2 APRENDIZAGEM COLETIVA

Em um relatório publicado em 1996, intitulado Educação: Um Tesouro a Descobrir, Jacques Delors, economista reconhecido por seus trabalhos sobre os pilares da educação, destaca que com o

[...] desenvolvimento da sociedade da informação e a multiplicação das possibilidades de acesso a dados e fatos, a educação deve permitir que todos possam coletar, selecionar, ordenar, gerenciar e utilizar esse volume de informações e servir-se dele (UNESCO, 1996, p. 14).

Ademais, no âmbito do mundo do trabalho, destaca que a aprendizagem continuada de uma profissão deve somar-se o desenvolvimento de competências que tornem os indivíduos aptos a resolver os problemas complexos e/ou imprevisíveis de forma coletiva.

Associado a isso, o ciberespaço surge como um território capaz de acelerar essas aprendizagens e soluções de problemas em razão das suas múltiplas potencialidades, derivadas do contato intenso e móvel das pessoas nesse território, indicando um enriquecimento cultural que já está acontecendo (BERGAMO, TEIXEIRA & SILVA, 2017).

Outrossim, o papel que atualmente exercem as comunidades virtuais que vão além e lugares de encontros, mas também um meio para se atingir variados fins

G&A, João Pessoa, v.11, n. Especial, p.121-132, jul./dez. 2022

(COSTA, 2005). Os indivíduos conseguem encontrar ambientes de conexão onde antes era impossível. Pessoas compartilham ideias, conhecimentos e informações referentes a problemas e dificuldades. O que na maior parte dos casos não seria possível fazer entre *próximos*, “simplesmente porque as redes locais são por definição limitadas no tempo e espaço” (COSTA, 2005, p. 246).

Contudo, há muito ainda a se aprender sobre a formação de redes sociais, a construção ideias e conhecimentos por meio de interconexões humanas no ciberespaço (COSTA, 2005). No âmbito das organizações fica evidente que estamos frente a um fenômeno que nos impulsiona romper os paradigmas relacionados a forma como nos organizamos em grupos e comunidades, sobretudo, com forma de alcançar em resultados. Outrossim, essas redes estimulam o desenvolvimento de inteligências coletivas, às quais os indivíduos podem intercambiar conhecimentos.

De acordo com Bartolomé

[...] uma reconfiguração cultural intensificada pela diversificação e penetrabilidade das TICs no tecido social, novas ambiências educativas são constituídas, e as questões centrais do pensamento educativo reformuladas: se antes eram centradas nas melhores formas de os alunos aprenderem, hoje os sujeitos precisam conseguir identificar quais são as questões relevantes de seu tempo, para assim construir possíveis respostas, compartilhá-las e contribuir para a inteligência coletiva (BARTOLOMÉ, 2021, p. 07).

Como existem diferentes tipos de indicadores de resultados organizacionais, desde os que medem esforço a eficácia e até os que avaliam as chances de promoção e/ou recomendação de uma companhia por parte de sua rede de clientes, todos como formas de alcance diferentes, analisar a contribuição das comunidades virtuais o alcance não é trivial.

Por fim, a despeito do aumento do acesso à informação por meio das Tecnologias da Informação de Comunicação (TICs) nos espaços socioculturais, isso não significa, necessariamente, que os cidadãos brasileiros sejam hoje mais capazes de aplicar os conhecimentos historicamente produzidos em situações da vida. É uma ideia simplista e equivocada supor que a disponibilidade de acesso às TICs em distintos espaços e tempos e o domínio instrumental dos seus recursos seja suficiente para propiciar um uso significativo (BARTOLOMÉ, 2021, p. 07 *apud* ALMEIDA, 2012, p.8).

3 USO DAS COMUNIDADES VIRTUAIS E O ALCANCE DE RESULTADOS

Frente aos avanços do ciberespaço, o significado da palavra *comunidade* vem

G&A, João Pessoa, v.11, n. Especial, p.121-132, jul./dez. 2022

sendo questionado por alguns pensadores. Há os que apontam sua falência, sinalizam para seu desgaste e perda de sentido na atualidade. Outros alertam para os focos de resistência que atestariam sua relevância, mesmo em meio a nossa sociedade capitalista individualizante. Ademais há os que acreditam, simplesmente, que o conceito mudou de significado. Segundo Bauman (2003) a comunidade é:

Tecida de compromissos de longo prazo de direitos inalienáveis e obrigações inabaláveis (...) E os compromissos que tornariam ética a comunidade seriam do tipo do 'compartilhamento fraterno', reafirmando o direito de todos a um seguro comunitário contra os erros e desventuras que são os riscos inseparáveis da vida individual. (BAUMAN, 2003, p. 57)

Destaca-se que para o autor a vida individual envolve riscos, e almejar viver em liberdade implica em renunciar à segurança. Por outro lado, a comunidade, o espaço da segurança, remete-nos ao sentido mais tradicional que conhecemos, em que os vínculos por proximidade, parentesco e vizinhanças seriam a base dos relacionamentos consistentes.

O que os atuais analistas de redes destacam é para a necessidade de uma transformação no modo de interpretar o conceito de comunidade: Novas formas de comunidade surgiram, o que aumentou a complexidade da nossa relação com as formas de comunidade surgiram, o que aumentou a complexidade da nossa relação com as formas mais antigas. Na verdade, se nos concentrarmos mais diretamente nos vínculos sociais e sistemas informais de intercambiar recursos, ao invés de focarmos indivíduos convivendo em vizinhanças e pequenas cidades, concluiremos por um avizão dos relacionamentos interpessoais bem diferente daquela que conhecemos mais comumente.

Isso nos leva a uma transformação do conceito de comunidade em rede social. Se solidariedade, vizinhança e parentesco foram fatores predominantes na definição de comunidade, atualmente eles representam alguns dentre os mais diversos padrões existentes de redes sociais. Atualmente, o que os analistas estruturais procuram avaliar são as formas nas quais padrões estruturais alternativos afetam o fluxo de recursos entre os membros de uma rede social.

3.1 As Redes Digitais

As primeiras tecnologias para reuniões virtuais variavam de simples sistemas de conferência de áudio a sistemas de reuniões mediadas eletronicamente (COSTA,

2005 apud NUNAMAKER et al., 1991) e avançaram significativamente ao longo dos anos. Por outro lado, conforme afirma (WAIZENEGGER et al., 2020) o uso de reuniões virtuais se expandiu repentina e dramaticamente a partir de 2020 durante a pandemia de COVID-19, como resultado das restrições e a impossibilidade de aglomerações.

As mais variadas formas de comunidades virtuais, a explosão dos blogs e *podcast*, os recentes fenômenos como *Whatsapp* e *Instagram*, dentre outras, comprovam de que o ciberespaço constitui aspecto fundamental no fortalecimento do capital social e cultural existentes.

Esta compreensão, na verdade, vem se consolidando gradativamente desdeo início da década de 1990. O próprio Rheingold, em seu livro ***Comunidade Virtual*** (1996), já percebia naquele momento que as comunidades virtuais não eram apenas lugares onde as pessoas se encontravam, mas também um meio para se atingir diversos fins. (COSTA, 2005, p. 244).

Observa que esses dois conceitos demonstram que já se previa o surgimento das comunidades digitais e essas impactando na formação da inteligência coletiva.

Bem antes disso, em 1976, o pesquisador americano Murray Turoff, idealizador do sistema de intercâmbio de informação eletrônica (EIES), considerado o ponto de partida das **atuais comunidades on line**, denunciava que a conferência por computador poderia fornecer aos grupos humanos uma forma de exercitarem a capacidade de 'inteligência coletiva'. (COSTA, 2005, p. 244)

Segundo COSTA (2005), estava lançada assim a ideia de que a interconexão de computadores poderia dar nascimento a uma nova forma de atividade coletiva, centrada na difusão e troca de informações, conhecimentos, interesses etc. As comunidades virtuais estariam funcionando, portanto, como verdadeiros filtros humanos inteligentes.

Pierre Lévy (2002) também tem defendido a participação em **comunidades virtuais como um estímulo à formação de inteligências** coletivas, às quais os indivíduos podem recorrer para trocar informações e conhecimentos(COSTA, 2005, p. 245)

De acordo com o autor, as comunidades virtuais assumem papel de destaque na formação de grupos de estudo e desenvolvimento de competências, vez que estimula a formação de inteligências coletivas, que trabalham juntas para se alcançara qualidade nos projetos a serem desenvolvidos.

Da mesma forma que Rheingold, Lévy está profundamente convencido de que uma comunidade virtual, quando convenientemente organizada, representa uma importante riqueza em termos de conhecimento distribuído, de capacidade de ação e de potência cooperativa (COSTA, 2005, p. 245).

Desde o princípio, as comunidades virtuais sempre foram criticadas em razão da falta de contato físico entre seus membros. Contudo, observa-se essa visão impede de vivenciar os movimentos coletivos de nossa época. Elas representam uma nova forma de convívio social, desprendida de tempo e espaço, fundamentada na cooperação e permutas objetivas, com o apoio das novas tecnologias da informação e comunicação.

4 PREFERÊNCIA POR COMUNIDADES VIRTUAIS, BENEFÍCIO E DEFICIÊNCIAS

O fundador da Microsoft, Bill Gates, previu uma queda de 50% nas viagens relacionadas ao trabalho pós-pandemia, já que segundo ele sentar fisicamente na frente de outra pessoa para discutir algo pessoalmente não será mais o “padrão ouro”. O aumento dos níveis de teletrabalho também exigirá reuniões presenciais que não exigiam viagens antes para se tornarem virtuais ou um híbrido de interação presencial virtual colocalizada (CICHOMSKA et al., 2015).

No âmbito dos riscos, alguns participantes podem estar usando videoconferência em seus computadores, enquanto outros usam dispositivos móveis, como tablets, e outros ainda estão limitados a audioconferência em seus telefones celulares. O acesso fragmentado e o uso de recursos de comunicação em tais reuniões híbridas dificulta a interação da reunião, o que, por sua vez, pode prejudicar a eficácia da reunião (STANDAERT et al., 2021).

Outrossim, segundo o uma pesquisa realizada com psiquiatras, a Associação Brasileira de Psiquiatria (ABP) identificou que 54% dos entrevistados observaram um aumento no número de queixas a respeito da quantidade excessiva de reuniões virtuais e, dentre estes, estiveram presentes quadros de ansiedade e estresse que precisaram ser tratados com psicoterapia (EZDEVS, 2021).

Por outro lado, no âmbito dos benefícios das reuniões virtuais, também relatados durante o bloqueio, incluem “flexibilidade no agendamento e adição de participantes, economia de tempo de viagem, menor impacto ambiental e maior eficiência devido ao menor tempo gasto em assuntos não relacionados” (ALLISON et al., 2022, p. 268-269).

Além disso, as tecnologias de reunião virtual devem ser usadas com cautela: quando as reuniões virtuais envolvem grupos ou executados por períodos mais longos, “eles podem tornar-se menos eficazes, e atenção especial também deve ser paga à organização de reuniões híbridas” (SCHWARTZMAN, 2015 apud STANDAERT, 2022,

p. 273).

5 USO DE COMUNIDADES VIRTUAIS E OS RESULTADOS DO SEBRAE PARAÍBA

A principal forma de relacionamento com o cliente utilizada pelo SEBRAE/PB durante décadas foi o presencial. Apesar de ter como um dos objetivos estratégicos Elevar a Maturidade Digital com vistas a contribuir para o alcance dos objetivos relacionados a entrega de valor para os clientes, até o ano de 2019 as iniciativas da organização foram pontuais. Em 2020, a ocorrência da Pandemia de Covid-19, obrigou quase que a totalidade das empresas e organizações a restringir todas as formas de contato presencial. Nesse contexto o Sebrae teve que adaptar-se e partir para o atendimento remoto e o teletrabalho. A figura a seguir, ilustra as formas de atendimento da empresa entre 2018 e 2021:

Figura 1 - Formas de relacionamento com clientes no período de 2018 a 2021



Fonte: Elaborado pela autora (2022)

É importante destacar que, com a flexibilização de medidas protetivas da Pandemia, a instituição voltou a realizar atendimentos presenciais nas suas agências e/ou nas empresas, sem contudo, deixar a forma de atendimento virtual, que passou a ser escolha do público-alvo.

5.1 Resultados Organizacionais

Aqui são apresentados os indicadores que ilustram a capacidade de o Sebrae/PB em cumprir as metas estabelecidas e comunicar seus resultados para os pequenos negócios e sociedade. Sinalizam se as ações da instituição atingiram os objetivos

previstos no seu planejamento, tradicionalmente, os indicadores mensurados estão nesta dimensão, como por exemplo, o número de pequenos negócios atendidos e o grau de recomendação dos clientes. O quadro a seguir, define os principais indicadores de desempenho organizacionais.

Tabela 1 – Indicadores de Resultados

Indicador	Descrição
Pequenos negócios atendidos por meio de serviços digitais	Número total de pequenos negócios atendidos com serviços disponibilizados nos meios digitais.
Pequenos Negócios atendidos – total; MEI; ME; EPP.	Número de pequenos negócios que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
Pequenos negócios atendidos com soluções de inovação	Número de pequenos negócios que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento com solução específica de inovação, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
Recomendação do Sebrae (NPS)	Mensura o grau de recomendação do cliente Sebrae.

Fonte: Adaptado de SEBRAE (2019). Diretrizes para Elaboração do Plano Plurianual 2020-2023 e Orçamento.

Em termos práticos, os indicadores apontam a capacidade dos cursos e consultorias do Sebrae em solucionar problemas dos clientes. Isso passa pela ampliação da escala de atendimento e da qualidade dos produtos e serviços entregues ao cliente (SEBRAE, 2019, p. 14). A tabela abaixo, demonstra os principais resultados organizacionais no período de 2018 a 2021.

Tabela 2 – Diretrizes para Elaboração do Plano Plurianual 2020-2023 e Orçamento

INDICADORES DE DESEMPENHO	2018	2019	2020	2021
Pequenos Negócios atendidos por meio de serviços digitais	-	1.697	54.375	71.312
Pequenos Negócios atendidos (MEI, ME, EPP)	20.815	31.126	33.672	35.346
Pequenos Negócios atendidos com soluções de inovação	3.663	8.712	4.619	7.301
Recomendação do Sebrae (NPS)	90,63	88,54	69,5	86,4

Fonte: Adaptado de SEBRAE (2019)

Observa-se que a despeito da instituição ter envidado iniciativas de relacionamento com clientes por meios digitais, foi nos anos de 2020 e 2021, período pandêmico, que a organização conseguiu escalonar seus atendimentos com ferramentas digitais e comunidades virtuais.

Outrossim, se analisarmos os demais indicadores de resultados verifica-se que a organização elevou seus níveis de desempenho, excetuando-se quanto ao NPS do ano de 2020, cujo índice foi abaixo dos demais anos. Atribui-se a isso a necessidade eminente de adaptação da organização e seus clientes aos processos de relacionamento digital. Por fim parte-se do pressuposto que esses resultados sejam fruto da adaptação aos meios digitais.

5.2 Capacitação dos Colaboradores

Destaca-se na tabela abaixo, a quantidade de colaboradores do Sebrae, que mesmo com as intercorrências da Pandemia, a organização intensificou o investimento em desenvolvimento dos colaboradores por meio de capacitações digitais individuais e/ou em comunidades virtuais.

Tabela 3 – Número de Colaboradores Capacitados

ANO	Nº DE COLABORADORES	Nº DE PARTICIPANTES	HORAS DE CAPACITAÇÃO	Nº DE CAPACITAÇÕES POR COLABORADOR	Nº DE HORAS POR COLABORADOR
2018	151	479	7.050	3	47
2019	151	694	7.798	5	52
2020	151	614	9.029	4	60
2021	149	841	26.821	6	180

Fonte: Adaptado de Portal RM CORPORE (2022)

Se estabelecermos correlação entre esses números de desenvolvimento profissional dos colaboradores e os resultados da organização apresentados em tabela anterior, sobretudo, nos anos de 2020 e 2021, período em que a organização se relacionou com clientes majoritariamente por meios digitais, podemos inferir que o uso de processos de aprendizagem no formato de comunidades virtuais contribuiu para alavancar os indicadores da organização.

6 CONCLUSÃO

Retomando o objetivo descrito anteriormente, conclui-se que o uso de comunidades virtuais como forma de alavancar resultados e desenvolver colaboradores, ficou demonstrado a consolidação dessa nova forma de relacionamento entre clientes e colaboradores, superando numericamente os resultados obtidos pelos meios exclusivamente presenciais. No entanto, essa superação carrega sinais de baixa na efetividade das ações haja vista os resultados do NPS (Net Promoter Score), sobretudo, no ano de 2020, atribui-se a isso o fato de algumas métricas do atendimento presencial que envolvem mais complexidade e recursos, a exemplo de realização de feiras foram adaptadas para os meios virtuais, podendo gerar perdas de efetividade.

Quanto ao desenvolvimento profissional dos colaboradores por meio de capacitações online utilizados sobretudo, em 2020 e 2021, observa-se que comparativamente com os meios presenciais ocorreu um crescimento no volume de capacitação, contudo, os números não nos permitem inferir que tenham ocorrido um desenvolvimento de uma inteligência coletiva.

Assim, surgem desafios a gestão organizacional, sobretudo a superior, no fomento ao uso das comunidades virtuais como forma de gerar inteligência coletiva, para além da qualificação dos colaboradores. Entre eles, o de contribuir para a formação de quadros técnicos capazes de gerar resultados com o apoio da inteligência coletiva. Destaca-se como uma das limitações para o desenvolvimento deste estudo a falta de fontes e dados internos que nos permita correlacionar os processos de aprendizagem digitais utilizados no período estudado com os resultados alcançados pela instituição.

Por fim, visando contribuir para ampliar o debate e a intervenção o uso de comunidades virtuais na geração de inteligência coletiva, ficam indicadas algumas questões para subsidiar estudos futuros: De que forma as comunidades virtuais contribuem para os resultados organizacionais? Por outro lado, quais as principais desvantagens no uso demasiado das comunidades virtuais na aprendizagem e gestão empresarial? Que aspectos a organização deve considerar ao usar comunidade virtuais no alcance de resultados?

REFERÊNCIAS

BARTOLOMÉ, A; ESPÍNOLA, M. B.; LEONEL, A. A.; LIMA, I. N. R. Educação na cultura digital: novas ambiências de aprendizagem e implicações para a formação de professores. **Revista do Centro de Ciências da Educação**, v. 39, n. 3, p 01-22, jul/set2021. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/perspectiva/article/view/70506>. Acesso em 04 de nov. 2022.

BAUMAN Z. **Comunidade**: a busca por segurança no mundo atual. Rio de Janeiro: Jorge Zahar; 2003. 144 p.

BERGAMO, F.; TEIXEIRA, F. L. C.; SILVA, M. A. M. Cibercultura e Inovação: Reflexões sobre o ambiente inovativo das organizações na era da informação e seus cenários futuros. **Revista Brasileira de Gestão e Inovação**, v.4, n.2, p. 64-84, 2017. Disponível em: <http://www.uces.br/etc/revistas/index.php/RBGI/index>. Acesso em: 09 de dez. 2020.

COSTA, R. Por um novo conceito de comunidade: Redes sociais, comunidades pessoais, inteligência coletiva. **Interface – Comunic., Saúde, Educ.**, v.9, n.17, p.235-45, mar/ago 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/icse/v9n17/v9n17a03.pdf>. Acesso em: 12 de dez. 2020.

EZDEVES. **Reuniões online em excesso e os prejuízos que elas trazem pra o seu time**. Ezdevs, 2021. Disponível em: <https://ezdevs.com.br/reunioes-online-em-excesso-e-os-prejuizos-para-o-seu-time/>. Acesso em 09 de out 2022.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Diretrizes para Elaboração do Plano Plurianual 2020-2023 e Orçamento**. Brasília. 2019.41p. Disponível em: <https://apilai.sebrae.com.br/ArquivosPortalLai/Comum/Programas,%20Projetos%20e%20Resultados/Diretrizes-do-PPA-2020-2023-eOr%C3%A7amento-2019.pdf>. Acesso em: 30 de set. 2022.

STANDAERT, W.; STEVEN, M.; BASU, A. **Reuniões de negócios em um mundo pós- pandemia: quando e como se encontrar virtualmente**. Business Horizons, v.65, p. 267-275, 2022. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0007681321000665?via%3Dihub>. Acesso em: 30 de set. 2022.

UNESCO. **Educação um tesouro a descobrir**. Brasília, p. 14, 2010 Disponível em: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590_por. Acesso em: 09 de out. 2022.