



dialogando
vivo

**Home Office:
boas práticas
e dicas de
segurança**

Índice

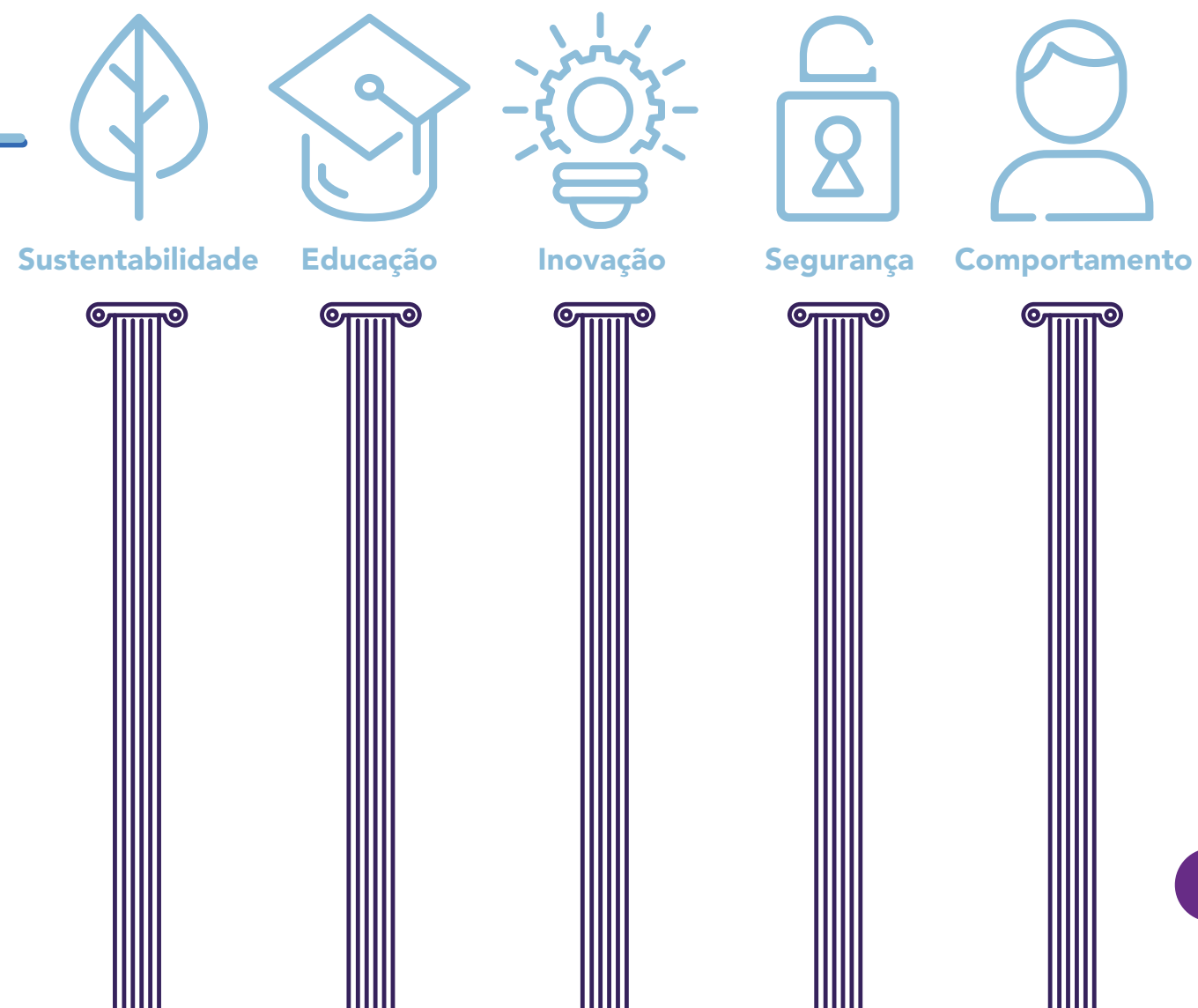
| | | | |
|----|----------------|--|----|
| 04 | O DIALOGANDO | REUNIÕES REMOTAS E VIDEOCONFERÊNCIAS DE RESPEITO | 10 |
| 06 | CENÁRIO | SEGURANÇA DE DADOS SENSÍVEIS | 12 |
| 07 | DISTRAÇÃO | WI-FI EM PLENO FUNCIONAMENTO | 14 |
| 07 | CIBERSEGURANÇA | O AMBIENTE DE TRABALHO EM CASA EM 7 PASSOS | 16 |
| 08 | APRESENTAÇÃO | REFERÊNCIAS | 18 |

O Dialogando



Desde 2016, o portal Dialogando tem como objetivo promover a discussão sobre o uso consciente da tecnologia. Com o respaldo da Vivo, o portal ocupa um espaço que nenhuma empresa de telecomunicações conquistou, e o faz por meio da abordagem educativa de temas relacionados ao uso consciente da internet e seus impactos na vida das pessoas e da sociedade.

Presente em 12 países, com versões em português e espanhol, o Dialogando aborda a tecnologia em 5 pilares diferentes: Sustentabilidade, Educação, Inovação, Segurança e Comportamento.



CENÁRIO

Trabalhar em ambientes projetados para ser um lar é, para alguns, motivo de alegria. Especialmente para quem não é fã de acordar muito cedo. Ganha-se mais tempo de descanso, uma vez que não há mais a necessidade do deslocamento para chegar ao endereço de destino.

Sem contar que não é necessário fazer tanta média a fim de “conquistar” os colegas de trabalho. Motivos que muitos comemoram, afinal, a distância é, por vezes, mais saudável que a imposição de ter de almoçar e conviver com pessoas com quem não se tem interesse.

Vamos combinar que, no mundo corporativo, nem sempre basta ser um bom profissional, assíduo, dedicado e comprometido. Em muitos momentos contam mais os relacionamentos desenvolvidos entre a equipe do que necessariamente a qualidade final das atividades entregues. O que é bastante perverso para o time que quer mesmo é saber de trabalho, não ter que fazer amizades ou ir a happy hours para manter seu lugar ao sol no mundo empresarial. Do outro lado da moeda, há quem realmente veja como um desafio manter a rotina profissional no regime remoto, sinta saudades do convívio presencial com o time e até da produção matinal de look e maquiagem, que faziam parte de toda a jornada presencial. Sem contar o fator...



Distração

Segundo pesquisa realizada com 240 profissionais pela Robert Half – empresa global de consultoria de Recursos Humanos –, um em cada cinco profissionais brasileiros indica as distrações causadas pela presença familiar como o maior desafio do home office. Mais de um terço dos entrevistados afirmaram que sentem a produtividade ser a mesma do escritório, enquanto 47% afirmaram que ficam mais produtivos em casa.

Chamam atenção os números do estudo Psychology of Human Error (Psicologia do Erro Humano), desenvolvido pela empresa de pesquisas Tessian, que entrevistou 2.000 trabalhadores em abril de 2020, no começo da pandemia. 52% relataram cometer erros no trabalho quando estão estressados, 43% quando estão cansados, 41% quando distraídos e 36% quando estão trabalhando rapidamente.

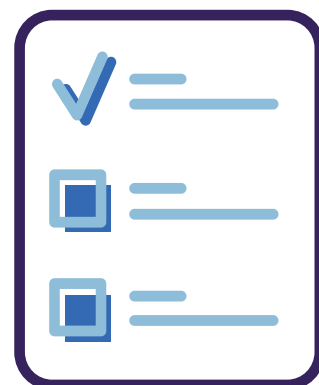
A maioria dos participantes disse já ter enviado um e-mail para uma pessoa errada, pesquisa que também revelou que uma em cada cinco empresas perdeu clientes como resultado de um e-mail mal direcionado, uma vez que a confiança foi quebrada. O resultado: um em cada dez trabalhadores afirmou que, por isso, perdeu o posto de trabalho.

Cibersegurança

O estresse e a distração no home office levam funcionários a cometerem mais falhas de cibersegurança. Segundo o levantamento, mais de dois quintos dos entrevistados disseram ter cometido erros comprometedores para a segurança cibernética de suas organizações. 43% clicaram nos e-mails de phishing por considerarem ser legítimos, enquanto 41% afirmaram que o e-mail parecia ser de um executivo sênior ou de alguma marca estabelecida no mercado.

O que não gerou estranhamento. Nos últimos meses, hackers vêm confundindo as pessoas por meio dos golpes de phishing. Personificam marcas e autoridades confiáveis por trás dos correios eletrônicos, o que torna ainda mais desafiadora a jornada remota de trabalho.

A cartilha



Com base nos profissionais que gostam e também naqueles que não gostam do modelo remoto, o Dialogando elaborou esta cartilha. Afinal, mesmo quem está satisfeito com o escritório ao lado da cama, muitas vezes sofre por distrações que podem ser prejudiciais a toda uma carreira.

Pretendemos colaborar para que você performe melhor e com mais segurança no escritório improvisado em sua casa ou onde quer que esteja.

Vamos lá?



Reuniões remotas e videoconferências de respeito

O cara a cara não deixou de existir, mesmo com a opção remota de trabalho. Pelo contrário. A pandemia intensificou os encontros por videoconferência, o que exige a adoção de boas práticas.

- ✓ Mantenha a agenda organizada e compartilhada com informações: a disciplina ajuda todos os colaboradores a se prepararem melhor. Portanto, crie uma pauta e deixe anexada no horário estabelecido. O gesto colabora para que não se perca o foco sobre o tema da reunião e otimiza o tempo, já que ninguém precisa parar para procurar por informações que já deveriam estar ali.
- ✓ Faça contato por chat com seu time: esteja disponível para esclarecer dúvidas ou solucionar problemas de conexão quando os participantes se manifestarem por texto, ao longo de toda a reunião.
- ✓ A distância acaba sendo um fator dificultador na troca de informações. Por isso, adiar, antecipar ou cancelar um encontro pode ser prejudicial. Assim, evite. A não ser que o imprevisto seja incontornável. Caso necessário, faça a alteração na agenda com o máximo de antecedência possível.

- ✓ Procure por ambientes silenciosos, sem interferências de ruídos. Minutos antes, perceba se há sons externos que podem ser captados por seu microfone e busque pelo cômodo mais silencioso. Avise a seus familiares que não poderá atender a eventuais chamados ou ter muita movimentação no espaço.
- ✓ A pontualidade vem ganhando mais valor entre gestores e recrutadores, especialmente porque as desculpas de outrora, como o trânsito, não colam mais. Portanto, chegue à sala de reunião com 5 minutos de antecedência.
- ✓ Caso você mesmo seja o mediador do encontro, apresente os convidados e/ou participantes se as pessoas não se conhecerem. Isso evita as longas introduções que fariam delas mesmas, consumindo menos tempo.
- ✓ Ao término de sua apresentação, caso se encontre no papel de mediador, guie a reunião. Passe a palavra para as pessoas e conduza o tempo de fala de cada um.
- ✓ Caso alguém perca a conexão – fator comum nesses tempos pandêmicos, em que provedores de internet vêm sendo postos à prova –, tenha em mente uma medida de contenção. Opte por reconectar a pessoa via telefone, para que ela ao menos escute, e repasse o que o participante julgue importante falar.
- ✓ Não abra mão do recurso de compartilhamento de tela, especialmente quando apresentar gráficos. Mostrar sua tela torna a apresentação mais dinâmica que o envio por e-mail do material de apresentação.

#FicaAdica: se o número de participantes da sala for baixo, a opção por videoconferências pode funcionar melhor que as reuniões remotas. As pessoas tendem a prestar mais atenção quando sabem que há outras olhando para elas, por isso, aposte nessa estratégia!

Segurança de dados sensíveis

Dados de clientes são a informação mais valiosa que uma empresa pode ter e, por lei, devem ser protegidos. Fora do escritório, a atenção precisa ser redobrada para mantê-los em segurança. Mas como?

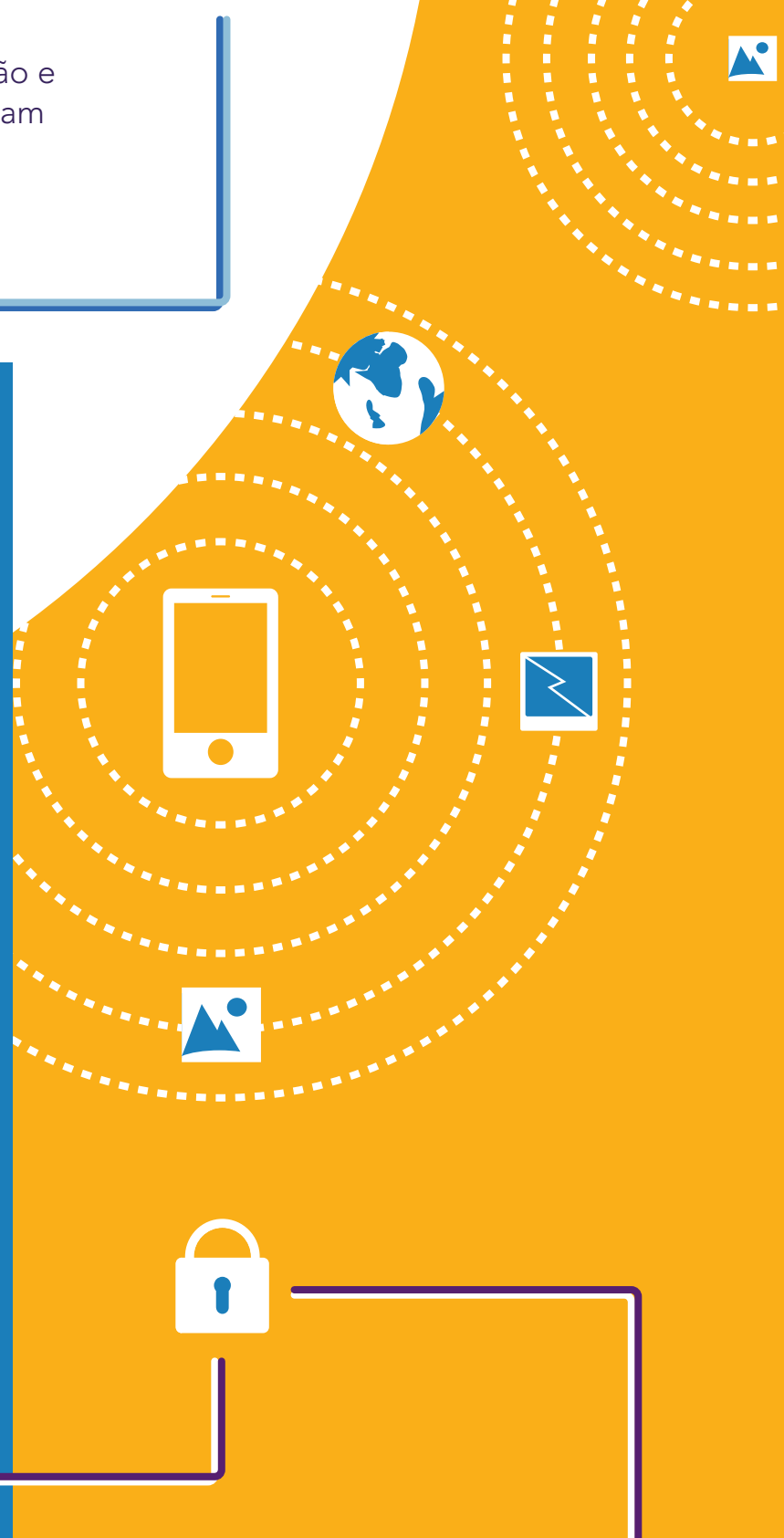
- ✓ Evite redes compartilhadas a exemplo das disponíveis em shoppings, restaurantes, cafés, hotéis e lan houses. Elas te expõem a riscos de ataques como o man-in-the-middle (“atravessador”), em que o criminoso troca os identificadores digitais dos dispositivos e intercepta todas as informações que passam por ela. A prática pode coletar desde logins e dados bancários, até vídeos sensíveis que podem evoluir para golpes de chantagem.
- ✓ Programe a tela de seu PC ou notebook para ser bloqueada após determinado período de inatividade da máquina.
- ✓ Para o armazenamento seguro, aposte em uma solução de backup para os dados dos clientes.
- ✓ Invista em uma VPN (Rede Privada Virtual). Elas criptografam em tempo real seu tráfego na internet e disfarçam sua identidade on-line, tornando mais difícil o rastreamento de suas atividades e o roubo de dados por terceiros.
- ✓ Criptografe todos os dispositivos usados para trabalho, ação essencial para manter a segurança de dados confidenciais.
- ✓ Ative sempre a autenticação de dois fatores, especialmente se utilizar aplicativos on-line.
- ✓ Previna possíveis invasões com um Firewall de Aplicativo da Web (WAF) ou um Sistema de Prevenção de Intrusões (ISP) focado na vulnerabilidade. Isso colabora para que sejam identificadas as fragilidades de rede que eventuais invasores possam estar procurando.
- ✓ Sensibilize-se! Mantenha sempre em mente que é necessário ter atenção a cada informação compartilhada sobre os clientes nas mídias sociais. Hackers podem se fazer de “amigos” para obter informações.

#FicaAdica: altere suas senhas com frequência. Parta do pressuposto de que a rede corporativa é mais segura que a doméstica. Adote senhas longas e fortes em apps e todos os dispositivos usados. Alterne entre caracteres e letras em caixas baixa e alta.

Wi-Fi em pleno funcionamento

Manter alguns cuidados com a localização e frequência utilizada do roteador colaboram muito para a eficiência de sua conexão wireless. Não perca de vista tomar os devidos cuidados:

- ✓ **Senhas:** evite que terceiros utilizem sua rede. Senhas apenas com letras podem ser identificadas por aplicativos e programas específicos para essa função. Também prefira criar senhas longas, com números e caracteres, e alterne letras em caixas alta e baixa.
- ✓ **Roteador:** deve ser instalado preferencialmente em local alto, longe de paredes muito espessas, telefones sem fio, eletrodomésticos como micro-ondas, vidros e dentro de estruturas de madeira. Quanto mais próximo à sua estação de trabalho, melhor será a propagação das ondas e frequência wireless.
- ✓ **Antenas:** devem estar sempre para cima. O uso das antenas para o lado ou para baixo pode comprometer sua conexão.



- ✓ **Frequência:** os roteadores atuais já são dual-band, adaptados com duas faixas de ondas diferentes. Cabe a você escolher o tipo de faixa no próprio dispositivo usado. Recomenda-se a de 2.4 GHz se sua estação de trabalho estiver mais distante do roteador, e a de 5 GHz, caso esteja mais próxima. A primeira é mais utilizada para navegação, envio de e-mails e chamadas de vídeo, enquanto a segunda, para a transferência de arquivos mais pesados e streaming de vídeo.
- ✓ **Repetidor de sinal:** considere investir nesse tipo de aparelho caso o sinal do Wi-Fi não se adeque às suas necessidades. A tecnologia colabora para a replicação do sinal pelos cômodos do espaço com a mesma qualidade do ponto original. Há no mercado aparelhos como o Powerline, que dispensam o uso de cabos e fios espalhados pelos ambientes.
- ✓ **Se a sua estação de trabalho realmente estiver muito distante,** considere adquirir roteadores com a tecnologia Mesh. A solução para ambientes amplos trata-se de um kit com 3 peças que você deverá distribuir pela casa para não ter de usar repetidores de sinal.

- ✓ **Desconecte do Wi-Fi** todos os dispositivos que não estão sendo usados, para ganhar velocidade na conexão. Eles consomem uma quantidade desnecessária de banda, mesmo fora de uso.
- ✓ **Testes diários:** mantenha o hábito de testar sua conexão diariamente antes de começar suas atividades e cheque se sua operadora está entregando o que foi contratado. Para isso, você pode contar com medidores como o EAQ, da Anatel.
- ✓ **Descanso:** dê um descanso ao roteador por um tempo quando ninguém estiver usando. O superaquecimento pela falta desse "respiro" também pode comprometer o sinal da sua internet.

O ambiente de trabalho em casa em 7 passos

O cara a cara não deixou de existir, mesmo com a opção remota de trabalho. Pelo contrário. A pandemia intensificou os encontros por videoconferência, o que exige a adoção de boas práticas.



1 Se possível, evite a mesa da cozinha e o sofá da sala: além da sua produtividade ser reduzida, isso causará dores no corpo. Caso tenha um cômodo que utilize pouco, adapte-o para transformá-lo em seu escritório.

Do contrário, separe um local específico em algum cômodo para montar sua estação de trabalho. Pode ser um canto da sala ou do seu quarto, o importante é que seja compatível com as necessidades do seu trabalho.

2 Não deixe de investir em uma escrivaninha ou estante. A aquisição de gaveteiros e prateleiras também ajudará com a organização de seus materiais.



3 Certifique-se de que você terá tomadas disponíveis por perto. É muito chato ficar refém da bateria dos notebooks e ter de interromper atividades para levar seu equipamento até uma tomada. Na falta delas, busque por uma extensão que atenda suas necessidades.



4 Deixe no espaço tudo o que você precisa para realizar suas tarefas e, na bancada, apenas o que utiliza com mais frequência. O trabalho flui melhor e te livra de buscar itens em outros cômodos. E, ainda, evita distrações com TVs, familiares, pets e os afazeres infinitos da casa.

5 Ilumine! Se possível, instale sua bancada próxima a uma janela, para aproveitar ao máximo a luz natural. De qualquer forma, invista em iluminação artificial especialmente se seu horário se estender até a noite. A luz branca estimula o cérebro, promove maior concentração. Conte com luminárias secundárias para te auxiliar, se for necessário.



#FicaAdica

Organize seu tempo! Procure se dedicar às atividades mais complexas e cansativas nos horários do dia em que você tem mais energia. Prefira deixar as tarefas mais simples e menores para desenvolver nos períodos em que você percebe que sua produtividade é menor.

6 A ergonomia precisa estar em pauta. Procure adquirir uma cadeira confortável e com regulagem de altura, para manter a postura correta. Lembre-se que a ideia do home office é criar uma extensão do escritório dentro de sua residência.

7 Cores são grandes responsáveis pelas sensações que vivenciamos nos ambientes. Tons vibrantes como vermelho, amarelo, rosa e laranja funcionam superbem para quem trabalha com criatividade e originalidade. Mas, em excesso, podem prejudicar seu desempenho. Saiba equilibrar as cores do ambiente.

Tons frios relaxam. São muito indicados para pessoas naturalmente agitadas e estressadas.



REFERÊNCIAS

ESET

<https://www.eset.com/br/>

Panda Security

<https://www.pandasecurity.com/>

Kaspersky

<https://www.kaspersky.com.br/>

Relatório Hobert Ralf

<https://www.roberthalf.com.br/>

Estudo Psychology of Human Error

<https://www.tessian.com/>

Safernet

<https://new.safernet.org.br/>

Digilandia

<https://digilandia.io>

Internet Society

<https://www.internetsociety.org/ota/>