

# Video-chamadas com qualidade



**ANDRÉ PINHEIRO**  
Direção de Qualidade  
afpinheiro75@gmail.com

Chamem-me antigo, mas ainda sou do tempo em que não havia telemóveis, e muito menos internet. Sou do tempo em que não havia mensagens escritas. Ou melhor, havia, mas eram escritas em papel e trocadas em plena sala de aula. Telefones? Eram só em casa, e era um luxo ter um sem fios. Para distâncias muito curtas, havia uma outra possibilidade: fazer um furo em dois copos de iogurte e atar um cordel entre eles...

Se naquele tempo, do final dos anos 80 e início dos 90, o mundo tivesse assistido a um episódio de pandemia causada por um vírus mortal, não haveria muita hipótese de trabalhar a partir de casa.

Hoje não faltam formas e ferramentas para videoconferência e partilha de ficheiro, que muitos de nós ficamos a conhecer com a difusão mundial da pandemia Covid-19 e a consequente necessidade do teletrabalho. Mas se pensa que a videoconferência é coisa recente, desengane-se. Desde os primórdios da transmissão de imagens que se sonha com a possibilidade de realizar videochamadas, e no final dos anos 30, na Alemanha, surgiram os primeiros sistemas, cujo desenvolvimento foi interrompido pela guerra. A empresa americana Bell Labs iniciou o desenvolvimento de um sistema em meados da década de 50, que teve várias iterações até à primeira demonstração pública na Feira Mundial de Nova Iorque de 1964. No final desse ano, foi realizada a primeira videochamada pública, da mulher do então presidente Lyndon Johnson para os laboratórios da Bell.

No entanto, o elevado custo da subscrição do serviço levou a uma adesão fraca. Em 1973 havia apenas 100 empresas assinantes, tendo caído em desuso até o início dos 90. Em 1992 a Apple lançou um software para permitir a transmissão de vídeo, mas sem áudio, o que só veio a ser introduzido em 1994, no mesmo ano em que surgiu a primeira webcam comercial. O mercado das

webcams explodiu com a democratização da internet, e no virar do século já começava a ser normal ver pequenas câmaras em cima do monitor do PC. A aplicação Skype surge em 2003, e a partir daí nunca mais parou.

Eu comecei a utilizar as vídeo-chamadas algures por volta de 2006. De início servia apenas para ajudar na identificação de defeitos, pois era muito mais fácil discutir a responsabilidade de um problema numa peça, ou a necessidade real de implementar ações de contenção se estivesse a ver o defeito na própria peça, ao invés de uma descrição por telefone, que depende sem-



pre da interpretação de quem descreve, ou de uma fotografia enviada por e-mail que podia ser enganadora. As vídeo chamadas, portanto, vieram revolucionar também a gestão de qualidade de produto.

Mas há regras simples que devem ser seguidas, e muito mais numa altura em que a maior parte das pessoas estão fechadas em casa, e as vídeo-chamadas tornam-se parte integrante do trabalho diário. Aqui ficam alguns conselhos:

- Arranje-se como se fosse para uma reunião presencial, não apenas porque isso evita mostrarmos as calças do pijama, mas também porque atribui uma maior carga de responsabilidade e um maior comprometimento com a reunião. Aliás, quando em teletrabalho devemos tentar manter os horários e rotinas de quando estamos na empresa;
- Arranque a reunião com o microfone

fechado e mantenha-o assim sempre que possível. Isto tem as vantagens de evitar ruídos de fundo indesejados (crianças, animais, tv), e por outro lado permitir uma gestão muito mais eficaz da própria reunião, evitando atropelos;

- Fique de frente para uma fonte de luz, seja uma janela ou luz artificial, porque se ficar ao contrário vai parecer um vulto negro em contraluz;
- Pela mesma razão, procure situar-se num local com o fundo mais neutro possível, para evitar ter pontos que chamem a atenção (distraindo) o nosso recetor. Algumas

aplicações já permitem desfocar o fundo ou até escolher um fundo falso;

- Idealmente a câmara do computador deverá ficar ao nível da sua cabeça. Isto evita aquele aspeto de quem está a cair em cima do computador, e dá um aspeto mais profissional à imagem;
- Marque reuniões com agenda e tempo fixo, para que o tempo seja aproveitado o melhor possível;

Ninguém sabe muito bem como será o futuro do trabalho em gabinetes de fábrica ou escritório, e muito provavelmente vai ser diferente do que era há apenas alguns meses atrás. Mas um conselho é universal e eterno, para evitar situações embaraçosas e garantir uma vídeo-chamada de Qualidade (e eu já assisti a um caso destes, pelo que posso garantir que “não é só nos filmes”): Retirar sempre o microfone quando vamos à casa de banho! ■