
Gather Town: metaverso no mundo do trabalho¹

Anna Cláudia Bueno FERNANDES²

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

RESUMO

Com a pandemia causada pelo COVID-19, foram difundidas formas de trabalho que permitem que algumas funções profissionais sejam exercidas remotamente. Esses novos formatos exigiram que ferramentas fossem criadas para que serviços pudessem ser realizados à distância. O Gather Town é uma plataforma lançada nesse contexto, e busca constituir um metaverso para trocas profissionais e educacionais. Este artigo analisa os mecanismos da plataforma e os usos dela por seus usuários. Para isso, foi realizada uma primeira etapa de exploração do metaverso e uma segunda etapa de etnometodologia, na qual um grupo de usuários foi observado por um dia para se entender a sua rotina dentro da plataforma. Com este estudo, busca-se investigar como a tecnologia é apropriada pelas pessoas e pode acabar gerando novas relações de trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: comunicação social, interface, metaverso, Gather Town.

Após o surto de COVID-19 em 2020, novas formas de trabalho precisaram ser desenvolvidas, para que as empresas continuassem funcionando normalmente sem colocar em risco a saúde de seus funcionários. Setores nos quais era possível trabalhar remotamente implementaram o chamado *home office*, e passaram a desenvolver ferramentas e/ou contratar serviços que permitissem a realização de reuniões, tarefas e entregas à distância. Plataformas como Microsoft Teams, Google Meets, Slack, Discord, entre outras, passaram a ser utilizadas para manter os times em *home office* em contato constante. Uma dessas plataformas é o Gather Town, plataforma online de conversa e vídeo destinada ao encontro de pessoas em um ambiente virtual.

Em algumas empresas, o Gather Town passou a ser implementado como um local de interação entre trabalhadores e um espaço que, além de propiciar reuniões em um ambiente colaborativo, poderia ser um lugar de permanência no período de trabalho, de forma a imitar o trabalho presencial. Assim como no ambiente profissional, os trabalhadores podem entrar em suas salas, sentar em suas cadeiras e olhar para os seus

¹ Trabalho apresentado no Grupo de Pesquisa – Tecnologias e Culturas Digitais, XXIII Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 46º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação..

² Mestranda do Curso de Comunicação da FAMECOS-PUCRS, email: anna.cbf@gmail.com.

computadores enquanto realizam suas atividades diárias, conversando de vez em quando com os colegas nas cadeiras próximas. A diferença é que esses objetos são representações 2D, e as conversas são realizadas por microfone e fones de ouvido.

Este artigo busca analisar a ambientação da ferramenta Gather Town e as possíveis relações criadas dentro da plataforma, através da análise de uma equipe de profissionais que utilizam a rede no seu dia a dia. Em um primeiro momento, foi realizada uma pesquisa exploratória do ambiente da plataforma, para entender sua mecânica e ações disponíveis. Foram realizadas capturas de telas das principais interações com o ambiente e anotações com observações sobre o que era encontrado, seguindo o princípio metodológico proposto por Tietzmann e Puhl (2002) para exploração de um metaverso.

Como o Gather Town depende da construção de uma empresa ou comunidade no espaço e da interação entre múltiplos usuários, em um segundo momento, buscou-se um ambiente ativo já construído e no qual já aconteciam interações entre outros usuários. Para isso, foi contactada uma equipe de uma empresa de aluguel por temporada que utiliza o sistema no seu trabalho diário. Dada a autorização para a circulação no ambiente, buscou-se então fazer uma análise com inspirações etnometodológicas das relações ali presentes, baseada na observação participativa e entrevistas.

O Gather Town se apresenta como um metaverso para relações de trabalho, propiciando um mundo virtual no qual, apesar de seu design ser mais simples e minimalista, possibilita uma imersão ao menos parcial dos seus usuários. Por meio do Gather Town, acredita-se que seja possível que seus usuários sintam que estão existindo em outro local, o escritório, convivendo com outras pessoas, seus colegas de trabalho, mesmo que distantes e sozinhos em suas casas. Sendo assim, a plataforma surge como uma oportunidade para se investigar o funcionamento de um metaverso ativo, as situações que surgem nele e quais recursos são utilizados por seus usuários.

1 O GATHER TOWN

O Gather Town foi lançado em maio de 2020 e, até o momento, oferece serviços para trabalho remoto, encontros virtuais, educação, encontros sociais e conferências. Para o trabalho remoto, a empresa oferece um ambiente formado por áreas privadas distribuídas para grupos pequenos, para que as equipes possam se encontrar com

privacidade. Também é possível criar um ambiente de trabalho em escritório, com mesas e computadores, além de um espaço colaborativo composto por um quadro em que os times podem compartilhar ideias, esquemas e desenhos. O uso do Gather Town é gratuito para times de até 25 pessoas, e, para times maiores, pode custar mensalmente até \$7 por usuário (GATHER TOWN).

O ambiente virtual é formado por áreas que podem ser decoradas de acordo com os objetos dos times. Esses objetos são responsáveis por integrações com outras plataformas, como vídeos do Youtube e documentos do Google Docs. Para se comunicar com outras pessoas da plataforma, basta estar na mesma sala que elas. As salas não são formadas por paredes, mas por pixeis. O diferencial da plataforma em relação a outros metaversos é que, ao invés de um ambiente tridimensional, a sua interface é construída por pixel art, uma forma de ilustração digital na qual as imagens em 2D são formadas por pixels, como blocos de cor.

A pixel art remete aos computadores e videogames de meados dos anos 1990, nos quais, por causa das limitações de hardware da época, os artistas eram forçados a utilizar um número menor de cores e arranjar as artes pixel por pixel. Por causa dessas limitações, a arte é marcada por uma ideia de "economia de meios, minimalismo, modéstia inerente, que alguns dizem estar perdida nos gráficos de computadores modernos" (KOPF; LISCHINSKI, 2011, p. 99:2, tradução livre).³ A arte é lembrada por jogos como Space Invaders e Super Mario Bros.

A plataforma se considera como um ambiente do Metaverso, descrito como “uma camada virtual sobre o mundo físico onde pessoas podem trabalhar, socializar e aprender” (GATHER TOWN).⁴ O termo "metaverso" foi cunhado por Neal Stephenson na obra *Snow Crash*, lançada em 1992, e se refere a um mundo virtual tridimensional habitado por avatares de pessoas reais. O livro é uma das principais referências do metaverso, assim como a obra *Ready Player One*, de Ernest Cline, lançada em 2011. O termo foi popularizado em 2021, quando Mark Zuckerberg anunciou o investimento no metaverso e a mudança de nome da empresa Facebook para Meta (DAMAR, 2021).

Desenvolvedores e pesquisadores têm definições diferentes para o metaverso. O designer de jogos Raph Koster considera metaverso apenas os multiversos que

³ No original, "economy of means, minimalism, and inherent modesty, which some say is lost in modern computer graphics".

⁴ No original, "a virtual layer over the physical world where people can work, socialize, and learn".

interagem com o mundo físico, o que tornaria *Ready Player One* um multiverso, e não um metaverso. Para executivos como Tim Sweeney, da Epic Games, e Mark Zuckerberg, o metaverso é uma internet "melhorada" para valorizar as interações sociais (ROBERTSON, 2022). Dwivedi et al (2022, p. 4, tradução livre) consideram que o que essas definições têm em comum é que "metaverso é um mundo virtual que é como o mundo real: é um espaço para interagir com outros usuários".⁵

Mystakidis (2022) explica que a palavra vem de *meta*, que no grego quer dizer *pós* ou *além*, e *universe*, ou *universo*. Para o autor, o metaverso é um ambiente para múltiplos usuários que combina realidade física com digital, criado com base em tecnologias que permitem interações sensoriais com ambientes e objetos virtuais. De acordo com o autor, atualmente, as interações no metaverso incluem plataformas sociais e imersivas de Realidade Virtual para múltiplos jogadores, jogos com mundos abertos e espaços colaborativos em Realidade Aumentada.

Para Grau (2007, p. 21), o que se produz em tecnologias como a Realidade Virtual é o sentimento de alto grau de imersão, de forma que o usuário se sente presente naquele espaço. A imersão pode ser considerada como o existir em outro lugar. Segundo Grau (2007), a imersão é sempre caracterizada por uma diminuição crítica do que se está vendo e um envolvimento emocional maior do acontecimento. Nas realidades virtuais, se instala um mundo artificial mais vivo para o observador, de forma que o mundo exterior passa a ser ignorado.

Contudo, o metaverso não precisa necessariamente existir nessas tecnologias, afinal, a imersão pode se dar de outras formas. Como o autor mesmo explica, os mundos virtuais já existiam antes mesmo da criação dos primeiros computadores. Já na pré-história, a humanidade utilizava as artes nas cavernas para a construção de mundos mitológicos. Isso se dá pelo caráter imersivo que a arte pode ter, seja ela uma pintura nas cavernas, seja ela um livro. Ryan (2015) aponta que podemos criar imagens em nossas mentes, existindo em outro lugar, quando lemos um livro, embora imprecisas e com um grau de imersão que depende muito do envolvimento do leitor com a história e com o foco da sua atenção.

Como já mencionado, o Gather Town utiliza principalmente o computador como um meio de imersão. Ele pode ser considerado constituído em um ciberespaço. A

⁵ No original, "metaverse is a virtual world that is like the real world: it is a space for interacting with other users".

palavra *ciberespaço* tem origem no romance de ficção científica *Neuromancer*, de William Gibson. Em seu livro, a palavra é utilizada para designar um universo de redes digitais nas quais as pessoas se aventuram, se encontram, e onde existem conflitos mundiais e uma nova fronteira econômica e cultural. Para Lévy (1998), o *ciberespaço* não é suporte da informação, mas suporte para modos de criação. Para o autor, a multimídia interativa tem o potencial para acabar com a supremacia de um único meio de comunicação.

Como aponta Ferrari (2014, p. 100), “o ciberespaço nos permite misturar, articular e incorporar formatos não textuais e textuais, imagéticos em sonoros e vice-versa – tudo em um fluxo de negociações intersemióticas”. Por estar nesse meio elástico, o Gather Town permite não apenas a interação entre avatares com áudio e câmera, mas o acesso a textos e a vídeos, além de um quadro no qual é possível registrar informações e desenhos. Sendo assim, a plataforma envolve vários meios em um ambiente só, como o texto, o telefone e até a televisão. Manovich (2013) considera o computador como um meta-meio, que, ao mesmo tempo que simula meios que surgiram anteriormente, leva a existência de novos meios. Os metaversos podem ser um desses novos meios que se constroem após o surgimento dos computadores.

A partir dessa perspectiva, acredita-se que a plataforma Gather Town é um meta-meio que opera no ciberespaço com algum grau de imersão, embora possa não ser uma imersão completa, como no uso da Realidade Virtual. Até mesmo porque o objetivo é que o uso da ferramenta se dê na realização das reuniões de times, mas também para passar o tempo de trabalho remoto enquanto outras atividades profissionais são realizadas. A imersão se dá não na dedicação da atenção 100% concentrada na plataforma em si, mas na ideia de se estar trabalhando dentro de uma sala de escritório, lado a lado do seu time.

2 METODOLOGIA

Para a análise de aspectos de imersão e usos associados ao Gather Town, buscou-se o apoio da sugestão metodológica de Tietzmann e Puhl (2022) e da etnometodologia proposta por Garfinkel (1967) e adaptada para ambientes computacionais por Suchman (1985). Na primeira obra, os autores recomendam um passo a passo para a análise de um metaverso, orientando a investigação do ambiente

virtual e a sua análise. Sendo assim, antes da análise dos usos da plataforma, buscou-se explorar os seus recursos para entender a sua lógica de funcionamento e opções oferecidas aos usuários.

Após essa etapa de análise, partiu-se para o segundo momento da pesquisa, de observação de uso do ambiente a partir de uma situação real em uma empresa que utiliza diariamente a plataforma, tendo como base a etnometodologia. Para Garfinkel (1967), o termo etnometodologia se refere à investigação das ações que acontecem nas práticas do dia-a-dia. Para a etnometodologia, o significado e o valor da ação humana têm relação com as circunstâncias em que o indivíduo se encontra e com as interações que estabelece com o mundo material e social.

Para Suchman (1985), interação é comunicação, de forma que problemas de design e do uso de artefatos são, na verdade, problemas de comunicação. A etnometodologia da autora se baseia na análise da conversação, ou seja, como uma conversa é organizada pelos participantes. No caso de interfaces, esta conversação seria a conversa entre o usuário e a interface. Segundo a autora, artefatos computacionais são interativos pois possuem propriedades reativas, linguísticas e internamente opacas. Dessa forma, o computador consegue se expressar para um usuário.

A autora faz uma distinção entre ação planejada, guiada pela intenção e por objetivos, e a ação que ela chama de situada, guiada pelas circunstâncias. A etnometodologia privilegiaria as ações situadas, por crer que o senso comum e as circunstâncias são significativas para a ação humana, e busca, assim, investigar e descrever o uso do método documentário em situações reais. No estudo da interação humano-computador, a partir da etnometodologia, “a atividade humana é observada enquanto se desdobra nas circunstâncias reais em que ocorre” (BARBOSA et al., 2021, p. 88). O observador-participante age como sombra de um usuário para buscar as situações em que acontecem a interação com o sistema durante um dia de trabalho. Nada é pressuposto, tudo é observado enquanto acontece. Para ajudar na análise dessa observação, Suchman (1985) fornece um framework analítico para a análise das ações composto por duas partes:

- usuário: separação de eventos em ações que não estão disponíveis no sistema e ações que estão disponíveis no sistema;
- sistema: efeitos disponíveis e lógica do sistema;

Sendo assim, tendo como inspiração a etnometodologia, foi utilizado o método sombra, no qual um usuário do sistema foi acompanhado ao longo de um dia, para se analisar as interações que aconteciam dentro da plataforma Gather Town. O objetivo era entender as circunstâncias em que ocorriam as interações, de forma que foi redigido um relatório com o horário e o que acontecia dentro da plataforma. A partir desse relatório e tendo como base o framework de Suchman (1985), foi criado um quadro dividido por “ações do usuário”, com as subcolunas “não disponíveis na máquina” e “disponíveis na máquina”, e “comportamento da máquina”, com as subcolunas “disponíveis para o usuário” e “lógica”. Foi acrescentada, ainda, uma coluna de observações, com comentários da pesquisadora contextualizando a interação.

Além da observação, foi realizada uma entrevista com o usuário para se entender melhor o ambiente criado pela empresa e a percepção dos funcionários em relação a ele. Não foram buscadas as intenções das interações analisadas, pois, segundo a etnometodologia o planejamento das ações não é proposital, mas guiado pelas circunstâncias das comunicações. O objetivo da metodologia seguida não foi trazer possíveis melhorias do Gather Town, mas entender quais são os usos que as pessoas dão à plataforma conforme as circunstâncias em que elas estão inseridas exigem sua ação.

3 EXPLORANDO O GATHER TOWN

O dispositivo utilizado para a experiência foi um MacBook Pro (Retina, 13-inch, Mid 2014), com sistema operacional macOS Big Sur - versão 11.7, processador 2,6 GHz Intel Core i5 Dual-Core, memória 8GB 1600 MHz DDR3, e gráfico Intel Iris 1536 MB. O Gather Town foi acessado pelo navegador Google Chrome em uma janela anônima, para evitar que algum dado já salvo no navegador fosse utilizado pela plataforma.

Após o início de configurações, o usuário deve inserir seu nome na plataforma e pode customizar o seu avatar. Os avatares são bonecos em 2D, em pixel art. O usuário pode configurar as características físicas (cor de pele, cabelos e pêlos faciais), roupas e acessórios. Também é possível escolher personagens especiais, que são sazonais. Em novembro, o tema dos personagens especiais era fantasias de halloween.

Em seguida, o usuário é encaminhado para o ambiente virtual. No ambiente virtual, é possível se movimentar para os lados, para cima e para baixo, utilizando as

setas no teclado ou o botão esquerdo do mouse. Para interagir com algum objeto, o sistema pede que se pressione a tecla X e, para sair, a tecla esc, ou apertar no botão de fechar. Os sistemas de ajuda estão distribuídos pelo ambiente logo no início da experiência, em um objeto que parece um livro aberto em uma mesa na frente do que seria o prédio em que o usuário irá entrar e em uma máquina próxima de uma das salas com o símbolo “i”, que pode ser reconhecido como um símbolo de mais informações.

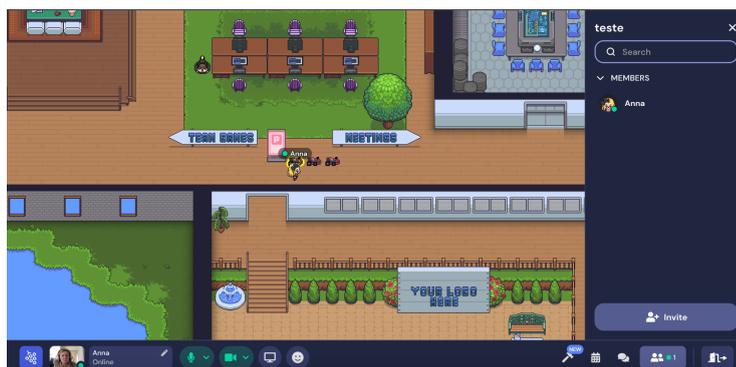


Figura 1. Captura de tela da entrada no ambiente do escritório virtual.

Ao passear pelos ambientes, é possível que o áudio seja acionado conforme o usuário entra nas áreas, que são como salas abertas ou fechadas por formas retangulares que representam as paredes. O áudio se restringe a apenas o que está sendo falado naquela área específica, sem interferir em outras partes do ambiente. As salas possuem mesas, cadeiras, e podem possuir computadores, caso sejam as salas de trabalho.

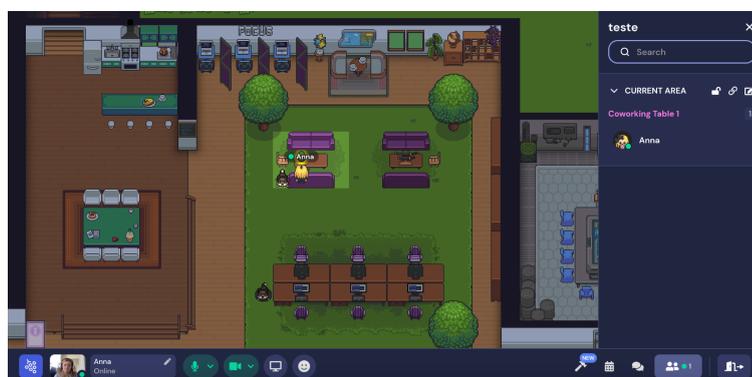


Figura 2. Captura de tela da entrada em uma espaço de áudio. A cor mais clara indica que o usuário irá interagir com outros usuários que estiverem dentro da mesma área.

Dentre as diversas salas encontradas no ambiente, se destacam algumas que possuem funções específicas: sala do foco, na qual microfone e áudio são mutados, para concentração; cozinha, que pode indicar o horário de almoço ou uma pausa no trabalho para lanche; sala de reunião com quadro branco, uma integração com a ferramenta de criação colaborativa Eraser; salas de descanso, com timer para saber o horário para voltar para o trabalho; sala para ouvir música, com áudio.

Entre outras integrações além do Eraser, foi possível encontrar em um dos ambientes um objeto de documento aberto que continha uma integração com a ferramenta Google Docs, para a criação e leitura de textos. Também é possível inserir outras integrações com serviços terceiros, utilizando o botão de ferramentas do menu inferior. Por exemplo, o usuário pode adicionar uma televisão em uma das áreas com um vídeo hospedado em alguma plataforma de vídeos, como Vimeo ou Youtube.

Algumas considerações iniciais podem ser feitas sobre a plataforma. Em primeiro lugar, por ser um espaço colaborativo, o sistema é feito para a interação entre pessoas, então seu uso faz mais sentido com outros usuários, embora existam recursos que o usuário possa utilizar sozinho, como vídeos. Além disso, diferentemente de outros metaversos, como a plataforma possui um plano de assinatura e o objetivo específico de ser um ambiente profissional ou educacional, não há publicidade no ambiente.

Em relação à usabilidade do sistema, por sua interface ser simples, em 2D, para quem já tem facilidade em utilizar sistemas computacionais, é rápido aprender a utilizar a navegação, sendo esta bem intuitiva, de forma que simula a mecânica de jogos. As informações na tela também ajudam a guiar o usuário, além dos sistemas de ajuda.

Analisada a plataforma, cabe entender como ela é utilizada no dia-a-dia de seus usuários. No próximo item, o ambiente será analisado conforme foi configurado para o trabalho remoto em uma empresa de aluguel de apartamentos por temporada, pelo time de *Customer Experience*. Foram observadas as principais interações que surgem durante a rotina de seus usuários e quais os usos que esses usuários fazem da plataforma.

4 O USO DO GATHER TOWN NO AMBIENTE DE TRABALHO REMOTO

O ambiente da empresa analisada é composto principalmente por conjuntos de mesas onde acontecem as interações entre os usuários. O espaço principal de trabalho são as mesas localizadas quase ao centro do ambiente, onde estão também as figuras de

computadores e cadeiras. Após o login na plataforma no início do dia, é para lá que os usuários costumam se dirigir.

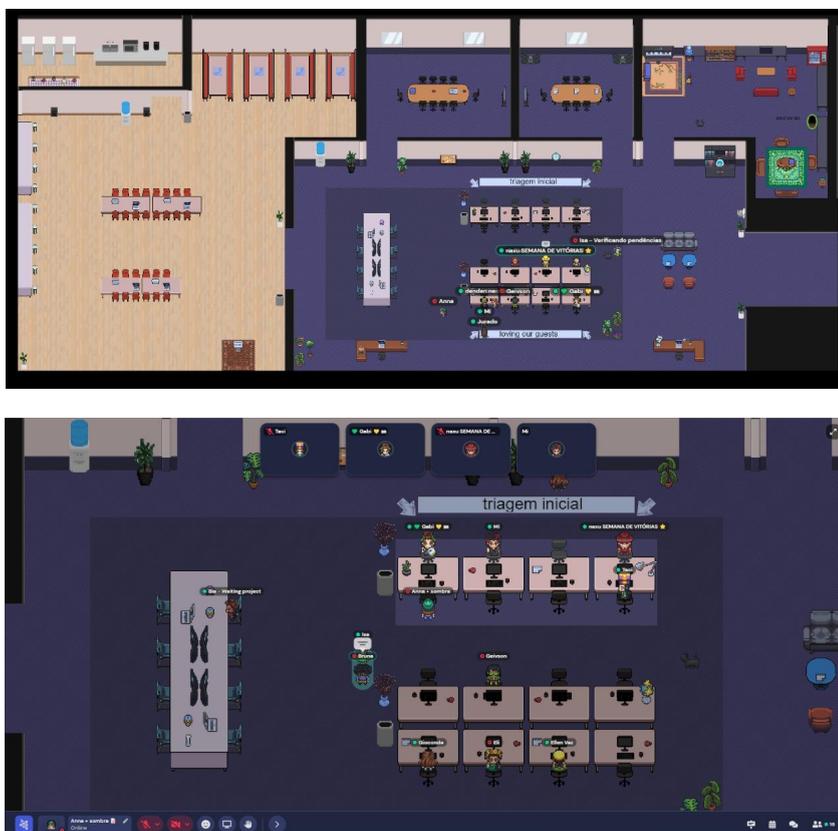


Figura 3. Capturas de tela da interface do Gather Town da empresa.

Além dessas mesas, existem duas salas de reunião fechadas, uma para as reuniões de crise (por isso o uso de ícones de caveiras) e a outra é uma sala para o treinamento de funcionários. Existem, também, duas figuras que se assemelham a escrivainhas com computadores e apenas uma cadeira, mais afastadas das salas. Esses espaços são reservados para o uso de pessoas do suporte de tecnologia ou para as conversas privadas entre supervisores e funcionários. Os outros espaços são de circulação livre, para o encontro de grupos menores ou para a confraternização.

Entre os espaços liberados, no lado esquerdo inferior da tela, existe uma espécie de palanque que serve para a divulgação de recados para todos os usuários conectados na plataforma ouvirem, como se fosse um alto-falante. Na parte superior desse lado da tela, existe um espaço que representa uma cozinha, para indicar os intervalos para alimentação dos usuários e, ao lado, cabines telefônicas, que indicam que os usuários ali

presentes estão em uma reunião em outra plataforma, ou ao telefone. No lado direito superior da tela, existe um espaço de recreação com um piano, que permite a interação com um teclado digital, a sala de vídeo, com vídeos de filhotes de animais e, mais abaixo, uma sala com sofás para conversas mais descontraídas.

Dentro desta sala, existe um portal que leva o usuário para outro ambiente, onde fica outra equipe da empresa, o time de Operação. Esse ambiente está localizado em um espaço que se assemelha a uma praia. Uma das usuárias da plataforma informou que havia até um som de mar no ambiente, mas foi retirado. O ambiente possui outros dois portais, que levam para os times de Projetos e Compras e de Marketing. No momento da observação, esses ambientes estavam vazios, e foi informado para a pesquisadora que a plataforma não é muito utilizada pelas equipes dessas áreas.

A jornada de trabalho inicia com o login no sistema e a entrada em uma das salas do ambiente. O usuário observado entra rotineiramente em uma sala onde já estão algumas pessoas conversando, colegas da sua equipe. A maioria das ações realizadas na plataforma é de áudio e microfone. As câmeras não foram abertas em momento algum. As conversas de situações de trabalho se mesclavam a conversas sobre troca de conhecimento, animais de estimação, entre outros assuntos, com maior descontração.

Caso algum usuário precisasse de silêncio, fosse para se concentrar em alguma atividade, fosse para participar de alguma reunião em outra rede, bastava desativar o seu áudio e microfone e/ou sair das salas, que representam espaços de áudio ativo. Foi comentado que havia espaços dedicados para que os usuários dirigissem seus avatares, mas eles preferiam apenas sair da sala, ficando espalhados pelos corredores.

As conversas eram realizadas em grupo, mas foi observado que é possível conversas em "bolhas" ou conversas em espaços reservados, com um número menor de pessoas. Quando os usuários estão dentro da bolha em uma sala, é possível escutar o que estão conversando, mas os usuários que estão dentro da bolha não escutam o que os outros estão falando. Além das bolhas, há salas distribuídas pelo ambiente com espaços menores com figuras de sofás. O áudio da conversa não vaza para outras salas. É indicado que os usuários estejam conversando por uma caixa de diálogo que aparece acima dos avatares. Os designers do sistemas parecem ter a percepção de que as pessoas podem querer ter conversas que não envolvem o grupo inteiro. Para isso, alguns espaços podem ser menores, para dar a ideia de serem mais reservados.

Foi observado que a plataforma é utilizada ao mesmo tempo com outra rede, o Slack, que também contém sistemas de áudio e microfone, mas que é mais voltado para conversas assíncronas, ou seja, interação não imediata entre usuários. Dessa forma, enquanto utilizava o microfone para conversar com seus colegas e esclarecer dúvidas no Gather Town, o usuário mandava mensagens por texto no Slack para outros colegas.

As expressões de avatares em 2D são mais limitadas, mas é possível observar que os designers pensaram em algumas formas de expressar alguns sentimentos. Em dado momento, um dos usuários fez uma dancinha com o seu avatar e jogou confetes. O avatar fica balançando, dando a impressão de estar dançando. Quando perguntado por que a usuária estava dançando, esta respondeu que os usuários gostavam de dançar e jogar confetes para atrair energias positivas e deixar o ambiente de trabalho mais descontraído. Também foi observado o uso de emojis para expressar sentimentos, que aparecem dentro do quadro do nome do usuário que está falando ou em cima do avatar.

O sistema também permite a integração com vídeos do youtube nos espaços, indicado por uma televisão em 2D. O designer do sistema parece indicar que o usuário pode querer assistir algum vídeo em algum momento do trabalho, e deixá-lo disponível para outros colegas. Por fim, no horário do almoço, foi relatado que alguns usuários se movimentam até a uma sala que representa uma cozinha, para indicar para os seus colegas que estão no seu intervalo.

5 DISCUSSÃO

A partir da análise proposta neste trabalho, foi possível observar que o Gather Town surge como uma plataforma que permite novas formas de interação entre funcionários, que consegue transformar o trabalho remoto de um ambiente de isolamento, no qual o funcionário está sozinho em sua casa, para um ambiente de interações, não só com a máquina, mas com diversas pessoas de seu trabalho.

Pela observação dos elementos de interação disponíveis na plataforma, é possível perceber como os designers do sistema entendem e procuram reproduzir o ambiente de trabalho físico. Os componentes da interface buscam imitar objetos que podemos encontrar em um escritório, como folhas de documentos, computadores, mesas e cadeiras. Os espaços também buscam reproduzir a distribuição de salas de prédios físicos, com a mistura de áreas de trabalho e áreas para descontração ou alimentação. As

salas também podem refletir diferentes momentos da jornada de trabalho: situações de colaboração, de concentração e descontração estão representadas no formato dos objetos e na distribuição dos espaços.

Toda ambientação construída pelos designers só faz sentido se for utilizada pelos usuários do sistema. Como foi possível observar, apesar de passarem a maior parte do seu tempo utilizando apenas uma função da plataforma, o sistema de áudio e microfone, o grupo de usuários fez sua leitura da interface criada pelos designers e a adaptou para o seu dia a dia. Embora possam utilizar um sistema de *chat* para trocar mensagens pessoais, os usuários preferem direcionar os seus avatares para salas específicas para poderem conversar. Quando querem dar uma pausa no trabalho, circulam pelo ambiente e exploram os recursos ali disponíveis, como os vídeos não relacionados ao trabalho ou o piano digital. Os usuários seguem a ideia dos designers de reproduzir algumas ações que fariam em um escritório físico, mas em um ambiente virtual.

Além dessa reprodução de ações do mundo físico no mundo digital, os usuários utilizam ainda outros recursos para se expressar, que só os meios digitais permitem. É o caso da utilização de figuras não-verbais, como os emojis, para expressar ideias ou sentimentos. Ao analisar a rede social snapchat, Soffer (2016) aponta as marcas de oralidade na utilização de símbolos gráficos, como emojis – marcas da fala, ritmos, ênfase, nuances de humor e de ironia etc. –, que apenas a tipografia não conseguiria traduzir, pois dependeria de uma competência de escrita do orador. Dessa forma, as tecnologias surgem como uma forma de enriquecimento da fala, sem a necessidade de se investir na própria competência literária. Essa expressão se dá também no caso das dancinhas e dos confetes, quando os usuários podem se expressar sem utilizar palavras.

Embora ainda embrionária, a análise do Gather Town permite ver como designers e usuários reproduzem as relações estabelecidas no mundo do trabalho no ambiente físico em um ambiente virtual. Acredita-se que, por meio da plataforma, foi possível observar como o metaverso pode ser um lugar de interações no qual as pessoas sentem que estão dividindo um espaço com outras pessoas, sentindo a sua presença ali, podendo se aproveitar de algumas facilidades e recursos que o meio digital permite.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho buscou analisar o Gather Town, na tentativa de entender as dinâmicas da plataforma e quais os usos que usuários poderiam fazer dela. A partir desta pesquisa, buscou-se compreender os usos de um metaverso em funcionamento e como as relações entre pessoas e entre pessoas e computadores são estabelecidas nesse ambiente. Para isso, a pesquisa se apoiou em metodologias que permitiam a exploração de ambientes virtuais e a observação da interação humano-computador. Com essas metodologias, foi possível uma aproximação de um grupo de funcionários de uma empresa que utilizavam o metaverso diariamente e ofereciam uma oportunidade de investigação da sua vivência com a tecnologia e como as funções dessa tecnologia eram adaptadas para o seu dia-a-dia. Essa experiência mostrou como as circunstâncias orientam as ações das pessoas e influenciam no entendimento e nos usos de interfaces computacionais.

A pesquisa sobre o Gather Town e sobre o metaverso no mundo de trabalho não se encerra aqui. Ainda existe muito a ser explorado nesse campo, tanto na observação de outras plataformas, quanto no aprofundamento do Gather Town e na busca por outras empresas que também utilizam a plataforma. Além disso, para um aprofundamento maior do trabalho e melhor uso da etnometodologia, seria necessária uma observação mais longa da equipe estudada, o que poderia gerar novas considerações e apontamentos sobre o uso do ambiente e as novas relações surgidas dele.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Simone Diniz Junqueira; et al. **Interação Humano-Computador e Experiência do Usuário**. Rio de Janeiro: Autopublicação, 2021.

DAMAR, M. Metaverse Shape of Your Life for Future: A bibliometric snapshot. **Journal of Metaverse**, v. 1, n. 1, 2021, pp. 1-8. Disponível em: <<https://arxiv.org/abs/2112.12068>>. Acesso em: nov. 2022.

DWIVEDI, Yogesh K.; et. al. Metaverse beyond the hype: Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research, practice and policy. **International Journal of Information Management**, v. 66, 16 jul. 2022, p. 102542. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102542>>. Acesso em: dez. 2022.

GARFINKEL, Harold. **Studies in ethnomethodology**. Los Angeles: Polity Press, 1967.

GATHER TOWN. Página About. Disponível em: <<https://www.gather.town/>>. Acesso em: nov. 2022.

GRAU, Oliver. **Arte virtual: da ilusão à imersão**. São Paulo: Editora UNESP/Senac São Paulo, 2007.

KOPF, Johannes; LISCHINSKI, Dani. Depixelizing pixel art. **ACM SIGGRAPH 2011 papers**, n. 99, ago. 2011, pp 1–8. Disponível em: <<https://doi.org/10.1145/1964921.1964994>>. Acesso em: dez. 2022.

KOSTER, Raph. Online world or metaverse? **Raph Koster's Website**, 2 set. 2021. Disponível em: <<https://www.raphkoster.com/2021/09/02/online-world-or-metaverse/>>. Acesso em: nov. 2022.

LÉVY, Pierre. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. São Paulo: Loyola, 1998.

MANOVICH, Lev. **Software takes command: extending the language of new media**. New York: Bloomsbury Academic, 2013.

MYSTAKIDIS, Stylianos. "Metaverse". **Encyclopedia** 2, n. 1, 2022, pp. 486-497. Disponível em: <<https://doi.org/10.3390/encyclopedia2010031>>. Acesso em: dez. 2022.

ROBERTSON, Adi. What is the metaverse, and do I have to care? **The Verge**, 4 out. 2021. Disponível em: <<https://www.theverge.com/22701104/metaverse-explained-fortnite-roblox-facebook-horizon>>. Acesso em: nov. 2022.

RYAN, Maurie-Laure. **Narrative as Virtual Reality: Immersion and Interactivity in Literature and Electronic Media**. Baltimore/Londres: The John Hopkins Press, 2015.

SOFFER, Oren. The oral paradigm and snapchat. **Social medias + Society**, jul-set. 2016, pp. 1-4. Disponível em: <<https://doi.org/10.1177/2056305116666306>>. Acesso em: dez. 2022.

SUCHMAN, Lucy A. **Plans and situated actions: the problem of human-machine communication**. Palo Alto: Xerox, 1985.

TIETZMAN, Roberto; PUHL, Paula. **Um princípio metodológico para a análise de espaços imersivos**, 2022. [conteúdo didático disponibilizado para a autora].