



INFRAESTRUTURA HOME OFFICE

Antonio Rafael da Silva¹
João Padilha Moreira²

RESUMO

Regulamentado em 2017 no Brasil por conta da reforma trabalhista, o home office se tornou uma opção muito utilizada em muitos países em virtude da pandemia de 2020, essa pesquisa tem como objetivo analisar as vantagens e as desvantagens de aderir a esse estilo de trabalho. Os dados para esse estudo foram coletados de uma empresa no segmento de Televendas. Conseguimos notar um aumento na produtividade dos funcionários que trabalham em casa, devido ao estresse de trabalhar com vendas muitos trabalhadores acabam ficando desmotivados, isso faz com que a produtividade diminua, já os mesmos trabalhando em casa onde é um ambiente familiar/lazer faz com que eles relaxem mais, aguentando a pressão e tendo mais motivação para atuar no trabalho por parte da empresa, diminuiu as despesas quando ao local da sede onde recebia seus funcionários, custo de luz, limpeza do local, manutenção do local onde os funcionários ficam entre outros.

O Home Office é a forma simples e ágil para reduzir os espaços físicos dos escritórios. Estudos demonstram que se os funcionários trabalharem em suas residências, as empresas conseguem economizar de 30% até 70% (M. S. Brik & A. Brik, 2013).

Palavras-chave: home office; trabalho remoto; teletrabalho; qualidade de vida.

ABSTRACT

Regulated in 2017 in Brazil due to labor reform, the home office has become a widely used option in many countries due to the 2020 pandemic, this research aims to analyze the advantages and disadvantages of adhering to this style of work. The data for this study were collected from a company in the Telesales segment. We were able to notice an



increase in the productivity of employees who work at home, due to the stress of working with sales, many workers end up discouraged, this causes productivity to drop, since they work at home where it is a family / leisure environment, they relax more, taking the pressure and having more motivation to work. on the part of the company, expenses were reduced when it came to the headquarters location where it received its employees, cost of light, cleaning the place, maintenance of the place where the employees stay, among others.

The home office is the simple and agile way to reduce the physical spaces of offices. Studies show that if employees work on their homes, companies are able to save 30% to 70% (M. S. Brik & A.Brik, 2013).

Keywords: home office; remote work; teleworking; quality of life.

INTRODUÇÃO

O Home Office é o trabalho realizado em casa como descrito abaixo:

De acordo com o CHIAVENATO (2014):

Trabalho remoto: o trabalho é realizado em casa e o colaborador não precisa comparecer na organização. O home office está ganhando adeptos no mundo todo. Inclui uma variedade de alternativas, indo desde o autoemprego e a atividade empreendedora baseada no lar até o trabalho para um empregador externo com liberdade para passar parte ou totalidade do tempo de trabalho em casa. A TI e o computador permitem interligar o escritório de casa com o sistema central da empresa e transacionar dados e informações com facilidade.

Com a chegada da Pandemia muitas empresas tiveram que se adaptar ao trabalho Home Office para não ter que parar suas funções ou fechar por definitivo suas portas, com isso tiveram que ser tomadas medidas e planejamento para adaptar as mudanças que



ocorrerem, como cogitar a prestação de suporte e infraestrutura para que o trabalhador consiga exercer suas funções normalmente de casa, arcar com custos adicionais na casa do trabalhador, auxiliar com problemas de estresse e outros problemas psicológicos que o funcionário possa vir a ter, entre outros possíveis problemas que venham a surgir no decorrer do processo.

Inicialmente situamos uma empresa de televendas sediada na cidade de Porto Alegre/RS, na qual antes da pandemia do COVID-19 não existia a possibilidade de trabalho remoto para seus 400 colaboradores.

A partir do estabelecimento de regras de distanciamento social pelo poder público e objetivando proteger a saúde dos seus funcionários surge a necessidade emergencial de possibilitar o trabalho remoto para sua equipe.

O processo de migração desenvolvido dentro da referida empresa para o trabalho remoto será descrito neste trabalho.

DESENVOLVIMENTO

Em março de 2020 a OMS (Organização Mundial da Saúde) declarou que o mundo estava vivendo uma pandemia com o novo coronavírus e em seguida as autoridades municipais determinaram as medidas de distanciamento social aplicadas à cidade, por exemplo, a prefeitura da cidade de Porto Alegre, no Decreto Nº 20.525, de 22 de março de 2020 “*Os serviços de telemarketing e similares poderão funcionar desde que as mesas dos operadores mantenham distância mínima de 2 (metros) metros umas das outras.*” (Porto Alegre (RS), 2020).

Diante do exposto houve necessidade de tomada de decisão rápida por parte da referida empresa de televendas visando a garantia do bem estar dos seus colaboradores.



Foi necessária a migração do modelo de trabalho de todos os seus funcionários para o Home Office em um prazo de apenas dois dias, com isso o setor de T.I precisou fazer um levantamento acelerado, pois o plano deveria ser posto em prática logo em sequência. Foi preciso preparar e configurar computadores, periféricos e cabos de rede e contratação de plano de internet compatível com o recomendado para que o software de telefonia funcione com máxima eficiência.

Para a disponibilização dos recursos disponíveis na rede local da empresa foi necessário disponibilização de softwares para acesso remoto, além disso, se tornou indispensável a utilização de Redes Privadas Virtuais ou VPNs abaixo conceituadas.

De acordo com o Guimaraes et al. (2006):

Definimos assim uma Rede Privada Virtual como sendo uma seção de rede protegida que forma um canal de comunicação com acesso controlado, permitindo conexões seguras para apenas uma determinada comunidade, fazendo-se uso de uma infraestrutura de rede não confiável ou compartilhada.

A maioria dos colaboradores avançava rumo ao novo estilo de trabalho na empresa, apenas em torno de uma dezena de pessoas continuou prestando serviço na sede devido à falta de estrutura em suas casas para suportar o Home Office.

Os funcionários foram convocados a comparecer na empresa para explicação e treinamento sobre a maneira que a empresa iria funcionar no decorrer da pandemia, com isso não precisaria afastar ou desligar nem um funcionário da empresa. Após o treinamento eles foram encaminhados a T.I para retirada dos equipamentos necessários (computadores, periféricos, cabos de rede, monitores, cadeiras e etc...).

Todos os supervisores das equipes foram instruídos e prestar todo o cuidado necessário para com seus funcionários, foi exigido dos supervisores que se preocupasse com todos os problemas tanto de infraestrutura quanto psicológico dos trabalhadores,



sendo disponibilizado pelo RH um psicólogo para caso alguém precisasse resolver problemas de estresse ou domésticos, tudo isso com intuito de acomodar o melhor possível seu funcionário nessa nova rotina de trabalhar em casa.

Houve várias vantagens tanto para empresa quanto para o funcionário nessa nova etapa. Para a empresa houve:

- Diminuição nos custos da sede e manter os trabalhadores no local;
- Manutenção e pagamento da sede;
- Aumento nas vendas de serviços devido a motivação dos funcionários entre outros.

Para os funcionários:

- Mais tempo de descanso, não precisando deslocar até o trabalho;
- Sem estresse de deslocamento causado pelo trânsito;
- Aumento na motivação por conta da diminuição do estresse, trabalhando no seu local de lazer a maioria sente um conforto maior conseguindo relaxar com mais facilidade;
- Passar mais tempo com a família;
- Sem gasto com manutenção de roupas;
- Maior segurança a vida do trabalhador por não precisar sair em horário de pouco movimento nas ruas;

Quanto às desvantagens. Para empresa:

- Custo alto para transformar um cômodo da residência em um local para Home Office;
- Pagar os custos extra da residência referente ao trabalho;
- Funcionários que não tem infraestrutura para trabalhar em home seja por motivos de tecnológicos ou pessoais;
- Limite de licença de software de telefonia;

Para o funcionário:

- Dificuldade de concentração por meios externos;
- Sem interação com outras colegas pessoalmente;



- Não associar mais sua residência a um local livre do estresse do trabalho;

O setor de T.I ficou responsável por manter o sistema funcionando e prestar assistência caso algum computador, periférico ou dispositivo que apresentasse problemas técnicos. Foi adotado o uso de VPNs para utilização do software de televendas por conta do uso limitado de licenças.

Quando ocorre um problema com operador o mesmo abre um chamado via Google planilhas, um ferramenta web GoogleDocs que constitui-se de um pacote de aplicações de escritório com as características de ser gratuito, colaborativo e em nuvem, suas vantagens são assim descritas por Heidemann e Oliveira:

De acordo com o HEIDEMANN e OLIVEIRA (2010):

Uma das vantagens do seu uso é o fato de que os arquivos criados com o Google Docs ficam armazenados no servidor do Google. Com isso, o usuário pode ter acesso aos seus documentos a partir de qualquer computador conectado à internet. É possível ainda o upload (envio ao servidor do Google) de arquivos do computador do usuário, tornando os igualmente acessíveis em outras máquinas igualmente conectadas.

Os arquivos armazenados por meio do Google Docs podem ser compartilhados com outros usuários.

O setor de T.I mantém um funcionário na sede para corrigir problemas físicos e dois em Home Office para atender chamados remotos, os acessos remotos variam entre instalações de VPNs e configuração e correção problemas de software, para os periféricos era feito um diagnóstico e se não fosse possível solucionar o problema o operador teria que trazer o aparelho ou computador com problema até a empresa para revisão.

Mesmo após a flexibilização das regras municipais para abertura do comércio a empresa segue com maior parte de seus colaboradores prestando serviço em Home Office, poucos funcionários que não conseguiram seguir trabalhando de casa voltaram a trabalhar



na sede, a eles foi oferecido um ambiente seguindo todas as normas de precaução que a lei exige.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluimos que a empresa teve sucesso em adotar o novo estilo de trabalho Home Office, apesar de alguns pequenos problemas teve condições de manter toda a infraestrutura necessária para seguir desempenhando suas funções. Não sabemos ainda se a empresa fará como muitas outras e manterá o Home Office para sempre, mas o que podemos garantir foi que o resultado foi muito além do esperado, tanto em lucro por conta das vendas e economia com a sede quanto por satisfação dos funcionários em poder trabalhar em suas casas sobrando mais tempo para utilizar da maneira que desejarem.



REFERÊNCIAS:

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4 ed. Barueri, SP: Manoeel 2014.

GUIMARAES, Alexandre Guedes; LINS, Rafael Dueire; DA OLIVEIRA, Raimundo Correa. **Segurança em Redes Privadas Virtuais-VPNs**. Brasport, 2006.

HAUBRICH, D. B., & FROEHLICH, C. (2020). **Benefícios e Desafios do Home Office em Empresas de Tecnologia da Informação**. *Revista Gestão & Conexões*, 9(1), 167-184. <https://doi.org/10.13071/regec.2317-5087.2020.9.1.27901.167-184>

HEIDEMANN, Leonardo Albuquerque, OLIVEIRA, Ângelo Mozart Medeiros de. **Ferramentas online no ensino de ciências: uma proposta com o Google Docs**. *Física na Escola*, V. 111, n. 2, 2010.

PORTO ALEGRE. Decreto n. 20525, de 22 de mar. de 2020. **Altera o inc. XI do art. 2º, o caput do art. 4º e inclui os incs. XXIV a XXXIII e os §§ 3º a 6º no art. 2º, parágrafo único no art. 7º no Decreto nº 20.521, de 20 de março de 2020; altera o parágrafo único do art. 10, renumerando-o em § 1º e inclui o parágrafo único no art. 9º e o § 2º no art. 10 no Decreto nº 20.505, de 17 de março de 2020; prorroga o prazo dos alvarás de funcionamento; e revoga o art. 17 do Decreto n 20.505, de 17 de março de 2020**, Porto Alegre, RS, mar 2020.