

MAIS HOME DO QUE OFFICE

a visão de quem está no dia a dia dessa nova experiência

Desde quando a pandemia do Covid 19 deu claros sinais de perigo e o distanciamento social mostrou-se importante, muitas empresas decidiram pelo home office, um tanto às pressas e sem planejamento, mesmo porque não havia muito o que planejar. Aqui na QuorumBrasil essa decisão foi precisamente no dia 13 de março de 2020. Esse texto foi escrito em meados de julho, ainda continuamos em home office e sem protocolo para promover uma volta segura.

Durante esses mais de cem dias, muitos dos nossos clientes relataram os efeitos positivos do home office, que foram além da preservação da saúde dos colaboradores. Citaram o envolvimento desses colaboradores com a empresa, agilidade nos processos de decisão, reuniões mais bem direcionadas, elevada criatividade e adaptação e a sensação de estarem todos produzindo mais. Economia, ainda que discretamente, também foi citado.

Por outro lado, comecei a escutar quem está em casa, no dia a dia, fazendo o home office acontecer de fato. E escutando essas pessoas resolvi escrever esse texto e passar os sinais que captei nessas conversas. Nem tudo é uma mar de rosas e as empresas devem estar alertas para os efeitos colaterais. Alguns, já chegaram e quem está na gestão já percebeu. Outros virão e talvez lendo esse texto seja possível antecipar algumas ações ou planejar outras.

Não tenho intenção de dar recomendações para você ou sua empresa, são apenas temas para pensar. Eu descrevo a situação e você aí do outro lado pensa a respeito. Se de algum modo esse texto te ajudar ou te inspirar, fico feliz!

Boa leitura!
Claudio Silveira



“Estou trabalhando demais”

- Esse é o relato mais comum entre as pessoas que conversei. E estão de fato trabalhando mais, por diversas razões, sendo uma dessa quererem demonstrar sua disposição em colaborar para dias melhores, algo como ser solidário ou solidária com a empresa nesses tempos difíceis. Outra razão é mais intensa na emoção, o receio de perder o emprego e piorar um cenário já com muita insegurança de toda ordem.
- Esse medo reflete-se em dias mais longos de trabalho, finais de semana comprometidos, adiamento das férias, emenda de feriados, claro, com elevação nos níveis de estresse, gerando alguns sintomas e consequências que vou comentar nos próximos slides. A intensa participação da empresa nesse dia a dia do trabalhar em home office, emitindo sinais de tranquilidade, será fundamental.
- Um ponto interessante que comentei é a “recusa” em sair de férias. Muitas pessoas não querem tocar nesse assunto e apenas aqueles com férias vencidas, sem opção de escolha, estão saindo, ainda que ficando em casa, contingenciando custos, mesmo porque não sabem como será a volta. E o estresse sobe um degrau a mais. E até que a atividade econômica seja retomada e as pessoas comecem a escutar mais boas do que más notícias, cabe às empresas e líderes amenizar tudo.

“A família está ficando cansada disso tudo”

- Esse é segundo relato mais comum nas conversas que tive com as pessoas, ou seja, o escritório “invadiu” a casa e a família perdeu espaço. Antes era sair do emprego e vir para casa encontrar o marido, a esposa, companheiro, filhos, cachorro, gato, porteiro, vizinho, enfim. E hoje estão todos juntos, todo o tempo. As 24 horas do dia parecem 36. A casa parece não ser mais da pessoa, agora é também da empresa.
- O beijinho de “oi, cheguei” deu lugar a “precisamos arrumar essa sala”, “espera um pouco que já falo com você”, “agora não é hora de ligar a televisão”, etc, etc. Essa “invasão” vem resultando em atritos, simplesmente porque as pessoas não estão (e talvez nunca estarão) preparadas para estar 24 horas por dia com outras pessoas, nem que tenha o canto dos passarinhos ao lado. Poucos, pouquíssimos mesmo, me disseram que receberam dicas das empresas sobre como lidar com essa invasão. Não existe um tutorial para isso e é no dia que estão organizando essa nova vida. Um pequeno manual de como lidar com isso seria muito bem recebido para ajudar os colaboradores a superarem isso com menor desgaste emocional.

“É difícil seguir a rotina, como fosse ir para o escritório ”

- As receitas prontas, do tipo acorde, tome banho, se troque e saia do quarto como se fosse ir trabalhar, ainda que na sala ou cozinha, funcionou nos primeiros dias, mas depois de tantos dias e tantas horas, foi preciso buscar um descanso e esse descanso começou por não seguir algumas regras. E se usar chinelo não vai impactar na produtividade, para que então colocar um sapato, comentaram comigo. Ou aquela camisa que dá um trabalho enorme para lavar e passar, para que se tem uma camiseta por aí.
- Pensar, apenas pensar, que escritório em casa é apenas uma troca de endereço, é um erro enorme, mas acontece. E não dá aqui para dizer que esse erro é das empresas ou das pessoas, na verdade não é de ninguém. As pessoas tiveram que se adaptar e escutar coisas como “na Europa isso já funciona muito bem”, entre outras bobagens de soluções prontas. Que as pessoas irão se acostumar não resta dúvida, já que adaptação é a palavra do momento. Mas, teremos que criar nosso próprio estilo de home office, porque seja o da Europa, Estados Unidos ou Cazaquistão, não servem por aqui.

“Fico com a sensação de que poderia fazer mais”

- Interessante esse relato de muitas pessoas, porque justamente no primeiro ponto falamos sobre a sensação de estar trabalhando muito. Juntando as pontas, muito trabalho e sensação de não estar entregando, desenha-se um quadro onde as pessoas entendem que é necessário trabalhar sempre mais e mais, visando suprir essa percepção de que falta algo na entrega.
- Nessas conversas ficou claro para mim que as pessoas vem recebendo (ou até mesmo querendo assumir) atividades que estão além do que podem entregar, mas não sentem-se à vontade para contestar, discutir a respeito, porque acham que, se estão em casa e empregados, precisam entregar mais. E fica quase um sensação de culpa se não entregam esse a mais. Interessante, o lado bom disso tudo (e não foram poucos os comentários) é que estão aprendendo mais, justamente pelo acúmulo de atividades, muitas dessas são novas e desafiadoras. A questão é saber para que lado essa balança vai pesar, se crescimento profissional ou estafa pessoal. Equilíbrio sempre foi o caminho.

“Até que seria interessante ir menos dias na empresa”

- Esse é outro efeito colateral que irá impactar nas empresas. Muitos dos que estão em home office querem voltar. Mas, ao mesmo tempo, experimentaram o lado bom, que foi evitar trânsito (estamos em São Paulo), poder acordar um pouco (só um pouco) mais tarde, evitar aquelas reuniões presenciais fora da empresa, enfim, situações onde o tempo, algo valioso para todos, foi beneficiado.
- Entretanto, se querem voltar para a empresa, mas entendem que cinco dias não serão necessários, como as empresas irão lidar com isso? Como irão manter a estrutura (mesa, cadeira, telefone, espaço no refeitório, vaga no estacionamento, etc, etc) para alguém que só quer vir três dias por semana? A solução seria ter uma posição definitiva, ou fica em casa, ou fica na empresa, claro, com as exceções de praxe. Mas como conduzir isso? Não tenho a receita, mas os próprios colaboradores tem brilhantes sugestões. Mais uma pauta para lideranças colocarem nas discussões.

“Minhas despesas da casa aumentaram muito”

- As pessoas reduziram despesas com combustíveis, roupas, sapatos, maquiagem, etc, etc. Mas, como eram despesas já incorporadas, acabaram sendo menos percebidas como economia de fato, apenas como despesas a menos. Por outro lado, o aumento na conta de luz, gás, água, internet, leite, arroz....etc, etc, não estavam previstas e neste caso entra uma racionalidade econômica simples: sinto mais no bolso aquilo que eu gasto do que aquilo que eu economizo. Isso acontece em nossas vidas e nem percebemos.
- A verdade é que não havia um plano orçamentário que envolvia estar em casa, mesmo porque passavam 10, 12 horas fora de casa. Provavelmente, na ponta do lápis, como costumamos dizer, a economia pode ser até maior do que a despesa, mas é preciso encarar que os colaboradores tem essa percepção e a empresa vai ter que entrar nessa conversa, orientando e discutindo a respeito. O home office vai durar muito e essa percepção não pode durar nessa mesma proporção. O colaborador não pode entender que a empresa está “custando” mais para ele, porque vai por água abaixo todo aquele discurso do envolvimento para que a empresa seja melhor.

"Até quando continuarão pagando os benefícios?"

- Provavelmente porque as regras ainda não estão claras (mesmo porque estamos com apenas meses nesse novo modelo de relação de trabalho) as pessoas com quem conversei comentam sobre o receio de que alguns benefícios, como vale refeição, vale alimentação, entre outros, sejam retirados, caso fique definido que o colaborador será mantido em home office após o período da pandemia.
- Essa dúvida vem tirando o sono de muita gente porque são valores já incorporados ao orçamento das pessoas, e que por um lado não deveriam ser pagos visto que fazem refeição em casa, tomando refeições como exemplo, mas por outro lado deveriam ser pagos, já que continuam se alimentando.
- Existem casos onde a alimentação era na empresa, na fábrica, não recebiam o vale alimentação. Mas, do mesmo modo, agora estão em casa e gastando com alimentação e entendem que a regra seria a mesma, deveriam ter direito de receber pelo que agora incorporaram como despesa. Mais um desafio para as empresas e seus gestores.

“Como vou ser promovida, se não estão me vendo?”

- Isso sim é um problemão nesses novos tempos de home office. Quem acabou comentando isso foi uma funcionária que estava em vias de ser promovida e com a pandemia e a ida para o home office o assunto foi deixado de lado. Segundo ela, essa promoção estava muito baseada nas entregas e na exposição à liderança, que hoje não participa com tanta frequência das reuniões online. As entregas continuam, mas o chefe sumiu e com o chefe foi embora a expectativa de promoção.
- Havia o cafezinho, havia o horário do almoço, as conversas de corredor, aquelas reuniões de última hora que o chefe chamava e tudo isso colaborava para a exposição mais frequente. A sensação para quem conversou comigo é que existe uma perda de oportunidades, na medida em que a exposição caiu. Essa sensação, claro, está ligada a uma certeza que foi formatada anteriormente, de que isso era de fato algo relevante para a pessoa ser promovida, que estar próximo do chefe faria toda diferença.
- Nem todos os casos se encaixam nessa descrição, mas será um desafio manter o time que está em home office estimulado para buscar suas promoções. Com chefe ou sem o chefe por perto.

“E o meu computador que só trava e essa internet que só cai”

- Todos sabemos que a ida para o home office foi sem planejamento, mesmo porque o vírus chegou sem nos avisar. A experiência de trabalhar em casa trouxe à tona para as empresas algumas realidades, como por exemplo, de que nem todos os seus colaboradores tinham banda larga em suas casas. Ou que seria necessário disponibilizar notebooks, celulares, chips dedicados, enfim, para que possam interagir com a empresa. Manter o colaborador em casa custou e vem custando investimentos, na medida em que vamos descobrindo que falta isso ou aquilo para o dia a dia ser melhor.
- Além do fato de que o computador trava e a internet cai, vem junto a isso o assunto da cyber segurança. O que cada funcionário pode acessar e até que nível de informação ele pode chegar, sem colocar em risco a segurança das informações? Assuntos estruturais vem sendo resolvido, com as empresas pagando por pacotes de internet, cedendo equipamentos, etc. Entretanto, se a decisão for manter as pessoas em casa, será preciso melhorar muito os níveis de segurança das informações e a turma do TI vai se desdobrar. E lá vem mais investimentos.

“Tem zoom, teams, skype, google meet, tenho que ficar sempre atento”

- As pessoas ficam conectadas o tempo todo e muitas vezes sendo chamadas para uma reunião enquanto estavam em outra, saem de uma plataforma e vão para outra, como que mudando de sala de reunião. Esse também foi um comentário comum que chegou das pessoas com as quais conversei. Alguns citaram seis plataformas para reuniões, e todas nos celulares, tablets e notebook. E como cada uma tem seu jeito, pronto, momentos de tensão na hora de compartilhar a tela. E como o agravante de que ao compartilhar a tela todos saberão quais janelas a pessoa tem abertas. Estão tomando muito cuidado com isso, mas afinal, estão em casa, as vezes acontece de terem que fazer as compras do sacolão na hora do almoço e a janela ficou aberta.
- A situação de diversas plataformas, pensando bem, não é muito diferente do que ocorria na empresa, apenas com a diferença de que lá a pessoa saía de uma sala e entrava em outra, mas fazia isso andando. Agora faz isso, teclando. Mas, nessa ida de uma sala a outra, na vida real, havia um tempo nessa caminhada para tomar um café ou água e agora é preciso pedir licença para essas coisas simples, porque ninguém coloca esse tempinho entre uma reunião e outra. E estando em casa, ainda tem o filho que está pedindo algo para aquele momento e, como sabem, filho pequeno ainda não aprendeu a esperar a reunião acabar. Algo que as empresas terão que lidar na medida em que o home office seguir adiante.

“Sinto falta daquela integração”

- Contato humano faz parte da nossa vida, poucas pessoas gostam do isolamento, a maioria ainda prefere estar perto de outros humanos. Nascemos e fomos criados para viver em sociedade e nossa vida toda tem sido assim, desde os tempos de escola, até a chegada nas empresas. O home office (não estamos falando de cenários de pandemia, onde o isolamento é obrigatório) não atrapalha o churrasco do final de semana, mas atrapalha aquela saída depois do expediente nas sextas feiras de calor. Não é fácil desligar o notebook as seis da tarde, ir se trocar, pegar carro e ir lá para aquele bar de sempre. Ou sai direto da empresa, ou fica em casa.
- O que comentam sobre a integração (e quanto mais velha for a pessoa, desculpem parecer preconceito, pior fica essa adaptação), além do sentido acima, envolve também questões como treinamentos, o café da manhã com o pessoal, os eventos comemorativos, aquele caminhar pelo prédio após o almoço, a ida aos departamentos, os processos de integração. E especificamente sobre integração comentaram sobre como fazer tudo isso online, como uma pessoa vai fazer para conhecer os diversos departamentos. São os novos tempos que assustam, mas isso é porque temos mais perguntas do que respostas. E que bom que temos perguntas, sinal de que estamos nos envolvendo e nos desafiando.

“Parece que tenho menos tempo para mim”

- É clara a sensação de que as pessoas estão com menos tempo para si. E não que antes fosse um mar de rosas, mas, por exemplo, pessoas que trabalhavam em regiões próximas a shoppings, comércio e serviços, comentam que na hora do almoço aproveitavam para comprar um sapato, fazer as unhas, uma academia rápida, enfim, coisas do dia a dia. Agora, precisam ser rápidas e rápidos para fazer o almoço, que antes era só sentar e comer. Unha e sapatos, esquece. Academia, essa então, quase saiu da lista.
- O tempo continua sendo o mesmo, o que mudou foi o uso mais intenso desse tempo. De novo, não tem tutorial para orientar sobre isso, mas começa a prevalecer o bom senso, estão tentando colocar metas para o dia, limites de hora, fazendo acordos com maridos e esposas para que em tal horário os notebooks sejam desligados. Ainda estão perdidos nessa nova rotina, tentando caminhos. Esses caminhos não serão trilhados sozinhos, mas sim junto com suas empresas e seus líderes. E líderes desatentos perderão seus colaboradores, que estão se esforçando e ficando bons nessa jornada do novo home office. E o mercado irá valorizar muitos os profissionais que souberam fazer a gestão da qualidade de vida e da qualidade da entrega para sua empresa. Tem muito mais vindo junto com o home office. Tem gente fazendo empresas e vidas melhores.

Finalizando, a ideia aqui era dar uma visão geral das rotinas, aprendizados, dúvidas, ansiedades, entusiasmos, preocupações e vontade dessas pessoas de fazer melhor. Sabemos que o home office chegou para ficar e quem está vivendo esse momento busca um jeito para que tudo seja mais tranquilo. Para isso será preciso que tanto empresas quanto colaboradores se alinhem nas expectativas, com um intenso processo de comunicação, onde não apenas os RHs das empresas serão protagonistas, mas também as lideranças que detém o modelo estratégico sustentável das empresas. Esse modelo precisa ser adaptado. Rapidamente

O que posso concluir é que ainda não chegamos ao modelo adequado de home office e talvez não chegaremos nunca. As pessoas estão se adaptando e não existe um e-book que ensine como sair de um padrão centenário de trabalho e entrar num mundo onde antes era apenas um trabalho que não deu tempo e levei para fazer em casa e agora é a vida rotineira.

Posso também concluir que não sairá barato para nenhum lado esse processo de adaptação. E não apenas financeiro, já que ambos lados terão que investir, mas especialmente o custo emocional, porque aprender errando não é fácil e é isso o que está acontecendo. Nossas pesquisas indicam que vai de 60% a 80% das empresas dizendo que o home office, integral ou parcial, será mantido. Ou seja, um caminho sem volta. Será imprescindível incluir essa matéria na gestão das empresas. E não apenas mandando para seus colaboradores vídeos, mensagens do presidente, oração do bom home office, etc. Gestão no amplo sentido, onde o olhar para as pessoas será muito mais importante que o olhar para os processos.

Abraços!
Claudio Silveira
claudio@quorumbrasil.com



QUORUMBRASIL

INFORMAÇÃO & ESTRATÉGIA

A pesquisa de mercado, com um toque de consultoria!

www.quorumbrasil.com

