Tema: Home office

Grupo: Camila Orencio; Esther Heloyse; Gabriella Lima; Kawane Valadares; Nathalia Serafim

E-mail para retorno: camila.orencio@hotmail.com

**1 Introdução**

O Home Office[[1]](#footnote-1), também conhecido como SOHO (small office and home office), é um método de trabalho utilizado não somente por profissionais autônomos ou que estão iniciando seu próprio negócio, pelo contrário algumas empresas possuem este sistema de trabalho quando os funcionários não precisam ou não podem trabalhar no escritório e dessa maneira o trabalho profissional é desenvolvido em ambientes diferenciados e que compartilham a infraestrutura do ambiente doméstico, podendo também ser exercido em cafés, hotéis, aeroportos, táxis, lanchonetes, parques e em lugares calmos.

Com o avanço da tecnologia, são poucas pessoas que não tem acesso a internet ou computador domiciliar, algumas profissões necessitam somente disso, por isso o colaborador não precisa estar presente na organização.

Essa prática pode trazer muitos benefícios, mas é necessário muita disciplina e empenho. Para executar esse trabalho é importante a avaliação de diversos fatores, pois há um certo receio nessa prática, devido ainda existir uma necessidade de resolver alguns casos pessoalmente.

Considerando a potencial influência do home office no ambiente de trabalho é necessário considerar a qualidade de vida, além disso, sabe-se que pessoas satisfeitas produzem mais. Estas condições envolvem desde o bem-estar físico, mental, psicológico e emocional, os relacionamentos sociais, como família e amigos, e também a saúde, a educação e outros parâmetros que afetam a vida humana.

Cerca de 36% das empresas no Brasil estão adotando esse modelo de trabalho, devido ao aumento da produtividade, redução de custo e qualidade de vida, assim contribuindo para a criatividade e flexibilidade do colaborador

Os trabalhadores apresentam um alto nível satisfação profissional, como demonstram pesquisas de RH, 80% das empresas que praticam [home office](http://br.blog.trello.com/sindrome-impostor/) no Brasil pertencem aos setores de Serviços e da Indústria de Transformação.

* 1. **Questão Problema**

Quais os prós e contras do home office em uma perspectiva de qualidade de vida?

* 1. **Objetivos**

O objetivo do trabalho é entender como a prática de Home Office está se tornando uma tendência no mercado de trabalho, e como as empresas estão adotando essa prática.

* Avaliar o cenário das organizações que adotam esse modelo
* Reconhecer as dificuldades desse estilo de trabalho
* Identificar os perfis dos profissionais que trabalham com esse modelo
* Apresentar os prós e contras

**1.3. Justificativa**

O Home Office é um tema condicionalmente novo, tanto na prática quanto na literatura administrativa, especialmente no Brasil, e segundo o levantamento de dados do jornal Nacional de 2009, até 2015 cerca de 4,5 milhões de pessoas trabalhariam em casa. E segundo pesquisas de RH da empresa de tecnologia Citrix feita em abril de 2017, até 2020 cerca de 90% das empresas adotarão esse modelo de trabalho.

Por conta de ser um assunto muito complexo e pouco discutido, temos que ter a ciência do assunto, pois é um método novo e uma tendência para o mercado de trabalho devido à alta inovação no mesmo, que visa a melhoria da qualidade de vida tanto física quanto psicológica do colaborador, sendo assim, potencializando a profissionalização.

A crise econômica do país, vem sendo um dos principais fatores para esse tema estar subindo tanto, pois, com ela as empresas estão adotando métodos mais fáceis para reduzir os custos.

**SUMÁRIO**

1. **INTRODUÇÃO** ........................................................................................
   1. Questão problema.............................................................................
   2. Objetivo geral ........................................................................................
   3. Objetivos específicos.............................................................................
   4. Justificativa ..........................................................................................

**2.** **TRABALHO EM CASA** ..................................................................................

**2.1.** História do home office.......................................................................

**2.2.** Uso da tecnologia ................................................................................

**2.2.1.** Ferramentas ..................................................................................

**2.3.** Questões econômicas ............................................................................

**3. VANTAGENS E DESVANTAGENS DO HOME OFFICE**

**3.1.** Sociedade ......................................................................................

**3.2.** Empresas............................................................................................

**3.2.1** Planejamento .................................................................................

**3.3.** Trabalhadores ...................................................................................

**3.3.1.** Perfil ....................................................................................................

**3.3.2.** Rotina....................................................................................................

**3.3.3.** Responsabilidade ............................................................................

**4. QUALIDADE DE VIDA**

**4.1.** Jornada de trabalho.................................................................................

**4.2.** Doenças .......................................................................................................

**4.3.** Tempo......................................................................................................

1. **REFERENCIAL TEÓRICO** 
   1. **Home Office/ Teletrabalho**

Em meados da década de 1950 o termo teletrabalho foi mencionado em trabalhos de Norbert Wiener, considerados por muitos como pai da cibernética. Nas décadas seguintes, o trabalho realizado em casa ganhou destaque e na década de 70, formulou- se o primeiro conceito de teletrabalho*.*

Segundo Hernandez (2011), mesmo que a palavra teletrabalho não conste do dicionário, tanto ela como outras servem para expressar o trabalho à distância. Nos Estados Unidos, empregam-se os termos telework ou telecommuting; na Espanha, teletrabajo; na Itália telelavoro; na França teletravail e, na Alemanha telearbeit.

Para a OIT, Organização Internacional do Trabalho, o teletrabalho define-se da seguinte maneira: “A forma de trabalho efetuada em lugar distante do escritório central e/ou do centro de produção, que permita a separação física e que implique o uso de uma nova tecnologia facilitadora da comunicação. ”

Destacamos aqui que o teletrabalho não se refere somente aquele que é exercido a domicílio. Ele pode se apresentar de diversas formas. Nele estão subjacente a idéia de flexibilidade organizacional, produtiva e contratual. Dentre as suas modalidades podemos citar: teletrabalho no “domicílio” (desenvolvido “em” e a “partir” da casa do trabalhador); “móvel” (desenvolvido conforme a função que desempenha); “deslocalizado” (realizado para várias empresas estrangeiras); “telecentro” (funcionários da mesma ou de várias empresas ocupam um escritório alugado, distante da organização principal) (Araujo e Bento, 2002, p.17 apud Márcia Regina Castro Barroso, Teletrabalho a domicílio e as transformações do trabalho, p.2)

Como define Nilles (apud HARA, 2011), em seu livro (1997): “Fazendo do teletrabalho uma realidade”, onde elabora um conceito para o termo:

Qualquer forma de substituir as viagens relacionadas com o trabalho mediante a utilização de tecnologias da informação como, telecomunicações e computadores; mover trabalho para os trabalhadores ao invés de mover os trabalhos para o trabalho (HARA, 2011, p.3)

Foi criado com objetivo de facilitar o trabalho a distância, mantendo uma boa relação do colaborador com a empresa, assim então abrangendo oportunidades de crescimento.

Da Silva. "Home-office: um surgimento bem-sucedido da profissão pós-fordista, uma alternativa positiva para os centros urbanos." Revista Brasileira de Gestão Urbana 1.1 (2017).

O modelo flexível de gestão em diversas obras sempre contempla a interação constante da evolução dos tempos com a evolução tecnológica. Como define Palmeira e Tenório em seu livro (2002): "Flexibilização Organizacional”, onde observa-se que o pós-fordismo ou modelo flexível de gestão organizacional, caracteriza-se pela diferenciação integrada da organização da produção e do trabalho sobre a trajetória de inovações tecnológicas, em direção à democratização das relações sociais nos sistemas empresa-colaboradores.

Teletrabalho não significa apenas ficar em casa, essa modalidade pode ser usada para executar algumas tarefas, para descentralização do trabalho, usando como uma forma de organização, permitindo-se ficar em casa alguns dias das semanas ou até mesmo meses. Sendo um trabalho descentralizado, sob todos os aspectos legais.

* + 1. **Histórico**

“[...] etimologicamente teletrabalho vem da união das palavras gregas e latinas telou e tripaliare, que querem dizer longe e trabalhar respectivamente. Kugelmass (1996, p.22)

Com base nas informações de Joel Kugelmass[[2]](#footnote-2) há indicadores que o teletrabalhoatualmente conhecido como Home Office, surgiu nos Estados Unidos em 1857, na companhia Estrada de Ferro Penn. Nesta época, a empresa usava o seu sistema privado de telégrafo para gerenciar o pessoal que estava distante do escritório central, ao ser delegado aos funcionários o controle no uso de equipamento e na mão de obra. Em outras palavras, a organização seguia o fio do telégrafo e a empresa acabou por transformar-se num complexo de operações descentralizadas.

A outra experiência descreve que na Inglaterra, em 1962, foi criado por Stephanie Shirley um pequeno negócio chamado Freelance Programmers, para ser gerido por ela em casa, escrevendo programas de computador para empresas. Em 1964 o Freelance Programmers já havia se tornado a F. Internacional, com mais 4 pessoas trabalhando, e em 1988 era o F.I. Group PLC, com mil e cem teletrabalhadores.

Logo, o que realmente é novidade nesta área da organização do trabalho, tanto no setor público quanto no privado, e, independentemente do tamanho da empresa, são as redes de telecomunicações, de custo razoável e com alta performance organizacional, que tornam parceiras constantes e fundamentais na gestão das organizações bem-sucedidas.

A partir do sistema de informação e de comunicação ocupando a distância física entre os funcionários de uma mesma organização e entre funcionários e cliente, verifica-se a necessidade de se identificar novas fronteiras do que se entende por local de trabalho.

No Brasil, o trabalho à distância foi recentemente reconhecido pela Lei nº 12.551/2011, que alterou o artigo 6º da CLT, prevendo a possibilidade de se trabalhar fora do escritório central da empresa, sem que seja descaracterizado o vínculo de emprego. Não havendo, todavia, lei específica normatizando a questão, são aplicáveis, por ora, as normas gerais da CLT.

* + 1. **Ferramentas do Home Office**
    2. **Tecnologia**

O Trabalho com *home office* é qualquer tipo de trabalho que possa ser feito diretamente da sua casa, não precisa necessariamente o uso da tecnologia.

Porém a tecnologia é de uso indispensável, e foi justamente o que permitiu o desenvolvimento de uma nova forma de organização de trabalho.

Silva (2009), Home Office é uma forma de trabalho que engloba a flexibilidade de tempo, espaço e comunicação, sendo assim, é mais que uma questão tecnológica, se mostrando também como uma questão social e organizacional.

Teletrabalho não significa apenas informática. O trabalhador que, em vez de trabalhar no escritório, põe os trabalhos na pasta, leva-os para casa e estuda, executa, para todos os efeitos, um trabalho à distância. Quando sente a exigência ou necessidade de consultar os chefes, colegas, ou a secretaria, pode sempre recorrer ao telefone ou à rede de telecomunicações. Quando é preciso que os trabalhos feitos em casa cheguem ao escritório, basta um e-mail. A telecomunicação é indispensável muitas vezes, não sendo mais um suporte extra a disposição do progresso tecnológico (ESTRADA, 2012).

Estamos vivendo a “Era digital” diz respeito a um período consolidado no fim do século XX e está associado a otimização dos fluxos informacionais no mundo. (Esdras Moreira, 2018). Essa era facilita o trabalho, com diversas plataformas e ferramentas que permitem a otimização do trabalho. São elas:

* E-mails: ou correio eletrônico, é um sistema de comunicação baseado no envio e recebimento de mensagens eletrônicas através de computadores pela Internet.
* Videoconferências: é uma das ferramentas de comunicação mais usadas pelos profissionais que precisam realizar reuniões frequentes sem perder o toque pessoal com quem está do outro lado da tela.
* Redes sociais: uma estrutura social composta por pessoas ou organizações, conectadas por um ou vários tipos de relações, que partilham valores e objetivos comuns.
* Agendas virtuais: recurso utilizado pelas pessoas para administrar suas tarefas cotidianas dentro de um tempo determinado.

Mello, Alvaro Augusto Araujo. O uso do teletrabalho nas empresas de call center[[3]](#footnote-3) e contact center multiclientes[[4]](#footnote-4) atuantes no Brasil: estudo para identificar as forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas. Diss. Universidade de São Paulo, 2011.

O uso do call center e contact center tem sido um método de aprimorar o relacionamento entre clientes e empresas, sendo contratadas por empresas que se importam com o bom atendimento ao cliente e o feeback5.

**No Brasil, os números são igualmente expressivos. Segundo a ABT (Associação Brasileira de Teleserviços), o setor de Call Centers vem crescendo num ritimo de 10% ao ano na última década, movimentando no país, no ano de 2007, 4,5 bilhões de reais. Para efeito ilustrativo dessa magnitude, somente na cidade de São Paulo há cerca de 250 mil empresas de operadoras realizando esse serviço de call center. (ANTUNES e SALVO, 2008).**

Com a aplicação do home office no call center exige muita organização. A empresa que aplica essa metodologia precisa ter um gestor preparado para ser o ponto de ligação entre as características de atendimento aos clientes e os colaboradores. Além disso, serão necessárias ferramentas para administrar os processos e uma equipe qualificada.

Aliás, esse é um dos pontos mais sensíveis dessa mudança: o time do atendimento. É essencial que o diretor ou supervisor confie no trabalho que está sendo executado. Para isso, deve-se focar em colaboradores com experiência no ramo e comprometidos com os resultados da empresa.

No mercado atual, e com o avanço da tecnologia existem uma série de ferramentas disponíveis para ajudar empresas e profissionais de diversas áreas. Dentre elas, estão organizadores de tarefas, agendas digitais, alertas de menção da marca, controladores financeiros e ferramentas de atendimento ao cliente. Porém, para o call center em home office, algumas tecnologias específicas são essenciais, como monitoramento on-line do atendimento, gravação de voz e tela, dentre outras. Algumas delas que podem ser citadas são: Nuvem[[5]](#footnote-5), ChatBoot[[6]](#footnote-6), Omnichanel[[7]](#footnote-7).

O atendimento no modelo home office é cada vez mais comum. Isso ocorre principalmente com a cultura de maior autonomia dos profissionais das novas gerações. Portanto, é fundamental ter atenção e procurar informações de como modernizar os processos.

**2.2 Questões Econômicas**

1. Home Office – escritório em casa [↑](#footnote-ref-1)
2. Kugelmass, Joel – Telecommuting, Lexington Books (1995) [↑](#footnote-ref-2)
3. Central de atendimento entre o cliente e a empresa – praticam apenas contato por telefone. [↑](#footnote-ref-3)
4. Canais de interação com os clientes – emaiil, chat, sms e redes sociais no geral.

   5 **realimentar**ou **dar resposta**a um determinado pedido ou acontecimento. [↑](#footnote-ref-4)
5. É um espaço online que pode armazena os documentos e as informações necessárias para o atendimento. [↑](#footnote-ref-5)
6. É um recurso permite agilizar o atendimento do público, colocando um robô para fazer o primeiro contato. [↑](#footnote-ref-6)
7. As ferramentas de [atendimento omnichanel](http://www.voxage.com.br/5-dicas-para-quem-quer-implementar-omnichannel/) permitem que você atenda os seus consumidores por diversos canais. [↑](#footnote-ref-7)