

FUTURO DO TRABALHO E O TRABALHO DO FUTURO

Tecnologia transforma relacionamentos, ambientes e atividades, exigindo adaptação de profissionais e empresas



2S
Transforme sua empresa
com tecnologia

cisco

Gold
Partner

ÍNDICE

1. Introdução *pág. 03*
2. Futuro do trabalho e o trabalho do futuro *pág. 04*
3. Os caminhos da mudança: recursos humanos *pág. 11*
4. Os caminhos da mudança: tecnologias essenciais *pág. 14*
5. Entrevista *pág. 16*
6. Artigo *pág. 20*
7. Contatos *pág. 22*

1. INTRODUÇÃO



Renato Carneiro
Presidente da
2S Inovações
Tecnológicas

“**A** tecnologia mudou tudo”. Esta talvez pareça uma frase clichê, mas não é nada exagerada. A forma como nos comunicamos, pagamos nossas contas, dirigimos, estudamos... são inúmeras as atividades cotidianas, das mais simples às mais complexas, que foram completamente alteradas pelos recursos tecnológicos.

O mundo do trabalho não foge à regra. A mobilidade conferida por smartphones, tablets e notebooks de última geração, conectados por redes de altíssima velocidade, com sistemas corporativos hospedados na nuvem e acessados de qualquer lugar do mundo, alteraram não só os relacionamentos de trabalho, mas também os locais onde atuamos e até mesmo nossas próprias profissões.

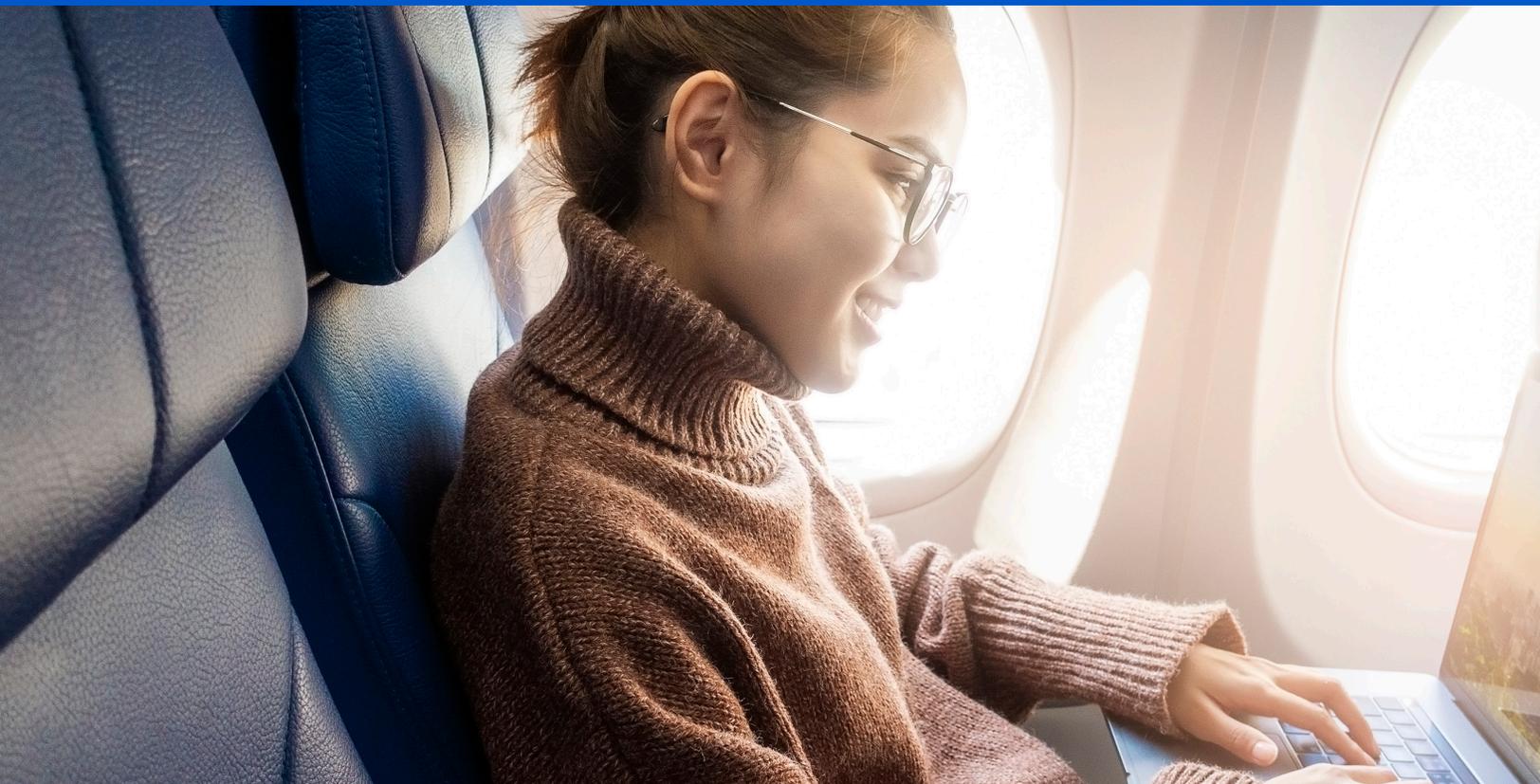
As mudanças alcançam todos os segmentos de mercado. Na era da transformação digital, não falamos mais em empresas que são exclusivamente de TI. Afinal, todas as companhias precisam de tecnologia. A dinâmica dos negócios se altera profundamente e, a reboque, as compe-

tências exigidas dos (e pelos) profissionais e a própria maneira de pensar dos gestores.

Os desafios passam por qualificação profissional, diversidade geracional no ambiente de trabalho, inovação e a capacidade de incorporar novos recursos tecnológicos, modelos de trabalho e formas de trabalhar, exigências legais, entre tantos outros. Em grande medida, trata-se de uma mudança cultural das organizações - algo que, inclusive, está no cerne da transformação digital.

Este report traça um panorama evolutivo do chamado “mundo do trabalho”, valendo-se de estudos e relatórios de consultorias especializadas para explicar como conectividade, mobilidade e segurança da informação mudaram nossa forma de produzir. Busca, ainda, antever os caminhos que deverão ser percorridos pelas organizações para se adaptar às mudanças, seja sob a perspectiva de recursos humanos ou de tecnologia da informação.

Boa leitura!



São profundas as mudanças sofridas pelo ambiente de negócios global nas últimas décadas. Se novos padrões sociais e culturais exercem forte influência, é inegável que a rápida evolução tecnológica está afetando todos os segmentos econômicos.

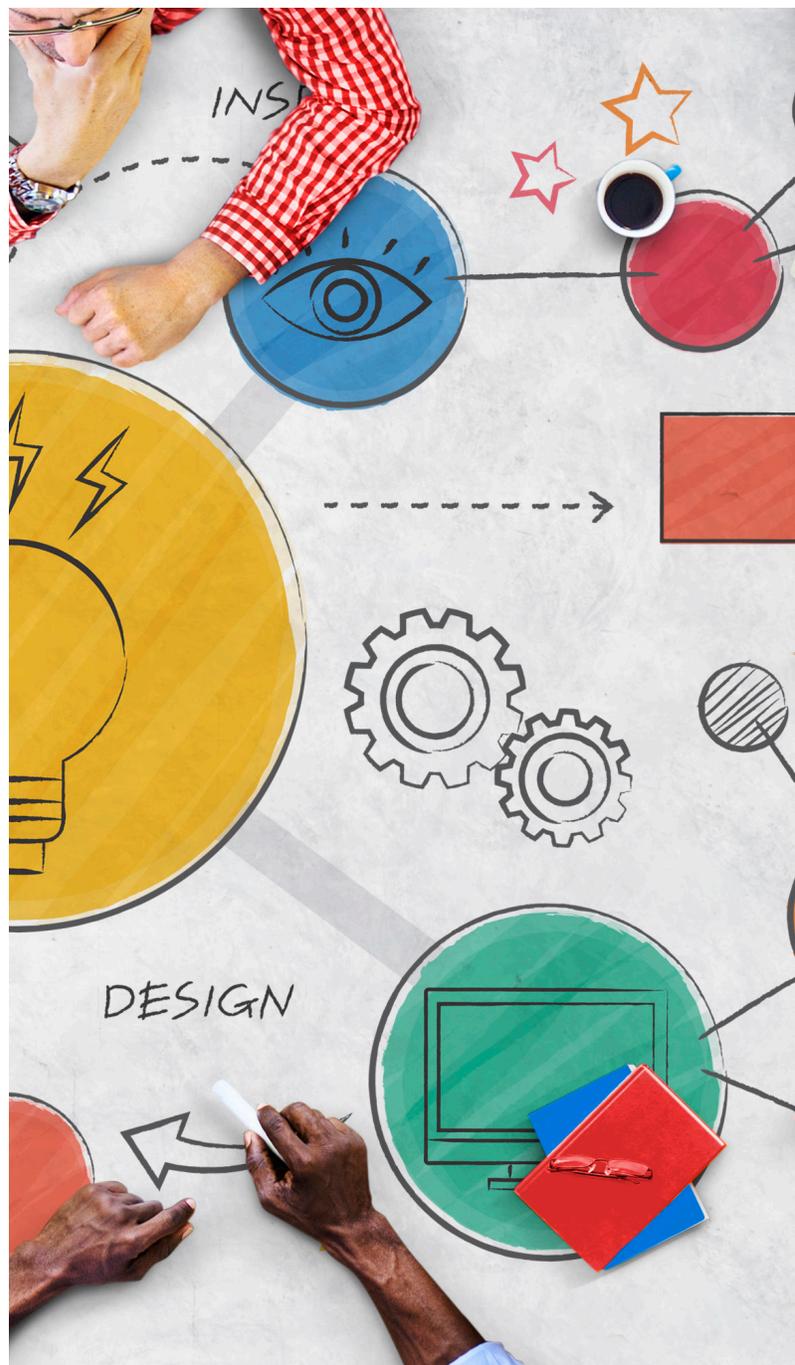
A tecnologia da informação (TI) é um dos principais fatores que alteram as dinâmicas da economia global e, por consequência, a relação entre organizações e profissionais. O ritmo da

inovação é tão acelerado que ameaça empresas estabelecidas ao mesmo tempo em que cria oportunidades para startups e congêneres. Esse novo mundo do trabalho é caracterizado pela ascensão de elementos que, se não novos, tornam-se agora fatores de pressão sobre os departamentos de recursos humanos: trabalho remoto, jornada flexível e regimes de contratação alternativos são alguns deles. Lidar com esses elementos, principalmente no caso de companhias que cresceram sob modelos analógicos, é um imenso desafio.

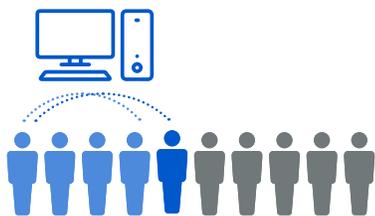
2. FUTURO DO TRABALHO E O TRABALHO DO FUTURO

Cerca de metade dos líderes brasileiros considera o fator “tecnologia e telecomunicação” como um dos mais impactantes para os negócios. No mundo, o percentual chega a 80%. Os dados são do estudo “O futuro do trabalho: impactos e desafios para as organizações no Brasil”, feito em 2014 pela PwC e a Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas (FGV-EAESP) de São Paulo. Foram ouvidos gestores de 113 empresas – grandes (54% do total), médias (18%) e pequenas (28%) – de diferentes setores econômicos.

Além da tecnologia propriamente dita, também contribui para essa transformação nas formas de produção o surgimento de uma nova força de trabalho. Ela é mais conectada, informada e busca propósito naquilo que faz. O trabalhador do presente (e o do futuro ainda mais) tem valores e expectativas inéditas para empregos e empregadores. Há uma busca por sentido que se equipara àquela por recompensas financeiras e possibilidade de crescimento.



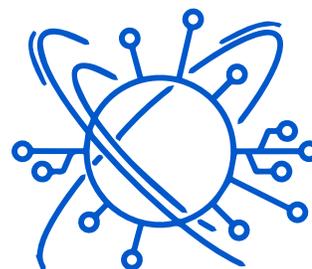
O efeito millennial



Os já nascidos em um mundo digital representam **40%** da força de trabalho brasileira; Serão **50%** a partir da próxima década;



Preferem se comunicar digitalmente a pessoalmente ou por telefone em **41%** dos casos;



Veem como fundamental o fornecimento de tecnologia de ponta pelo empregador em **59%** dos casos.

Fonte: Estudo “O futuro do trabalho: impactos e desafios para as organizações no Brasil”, PwC e FGV-EAESP

Preocupações como remuneração competitiva (**99%**) e equilíbrio entre vida pessoal e profissional (**98%**) serão prevalentes entre os profissionais do futuro, assim como (provavelmente) eram para os do passado. Mas há expectativas novas: **95%** deles querem trabalhar de formas alternativas, como em home office ou em horários flexíveis; e **95%** querem flexibilidade não só nas jornadas, mas também nos contratos.

Desafios de hoje e amanhã

Tamancas mudançaa de paradigmas no mundo do trabalho exigem novas estratégias por parte das companhias. Uma parte do desafio envolve gestão de pessoas, outra tecnologia, mas ambas passam por mudançaa culturais. Não à toa a PwC e a FGV constataram em seu estudo que a maioria das organizaçõea conhece os desafios e o cenário, mas tem dificuldades em implantar políticas para lidar com eles.

Características exigidas pelo novo mundo do trabalho



- Responsabilidade pela manutenção da própria empregabilidade (qualificação)
- Capacidade de exercer liderança e habilidade em formar equipes
- Gerar oportunidades de aprendizagem e crescimento
- Usar mais a criatividade e potencialidades individuais
- Mudar a forma de se relacionar e se comunicar com os colegas de trabalho
- Mais autonomia e intraempreendedorismo

2. FUTURO DO TRABALHO E O TRABALHO DO FUTURO

Encontrar profissionais qualificados e retê-los não é considerado um novo desafio, mas se intensifica diante das necessidades multidisciplinares das companhias. O problema de formação de mão de obra qualificada no Brasil é estrutural, mas quando se exigem novas habilidades para atuar no mundo digital, ele aumenta ainda mais.

Apesar disso, 58% das companhias ouvidas pela pesquisa da PwC e da FGV dizem desenvolver estratégias de retenção de trabalhadores, o que inclui mudanças nas remunerações e planos de desenvolvimento, enquanto 52% dizem investir em qualificação.

Essas dificuldades também são relevantes quando o assunto é promover e integrar diferentes gerações de funcionários no mesmo ambiente de trabalho. Muito embora 62% reconheçam a necessidade, apenas 16% dizem já ter realizado mudanças nesse sentido.

No que tange às formas de lidar com profissionais que atribuem valor à flexibilidade de

horário e local de trabalho, 50% reconhece a necessidade de flexibilizar mais, mas apenas 15% já promoveram mudanças. No que tange a jornadas e local de trabalho (trabalho remoto), 40% reconhecem a importância, mas só 19% têm uma estratégia em curso.



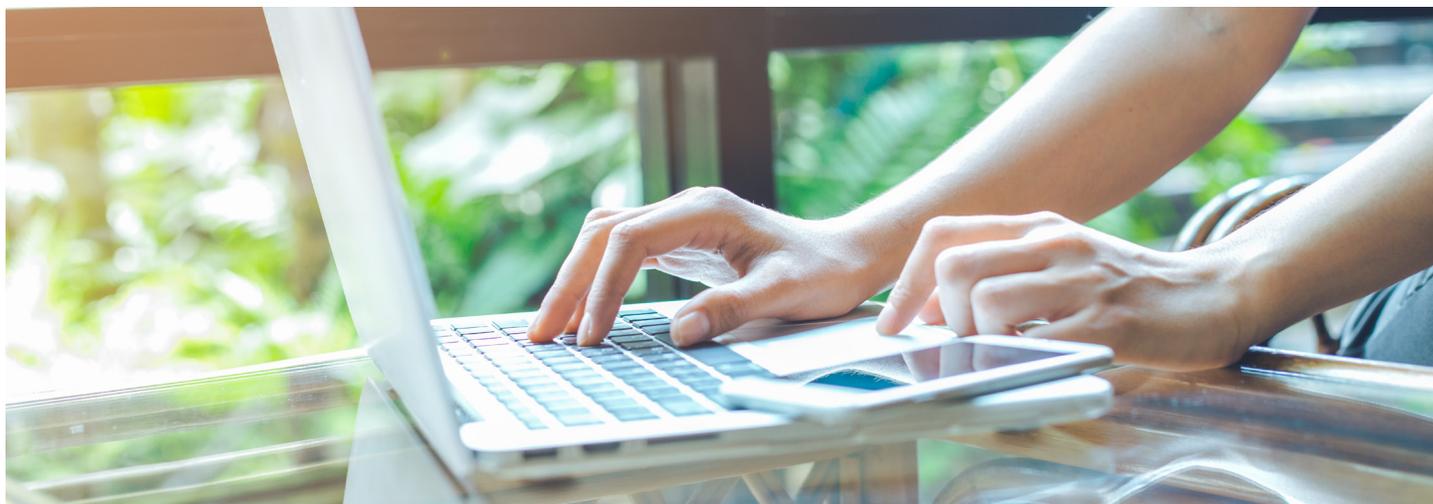
2. FUTURO DO TRABALHO E O TRABALHO DO FUTURO

Apesar disso, segundo Soraya Meszaros, gerente de Recursos Humanos da 2S, o trabalho remoto ou em casa (home office) ganha força diante da necessidade de enxugar custos nas corporações e, ao mesmo tempo, agrada aos anseios por praticidade e qualidade de vida dos jovens trabalhadores. Muitas companhias já adotam a modalidade no Brasil, e as mudanças na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) para regulamentar o trabalho remoto devem impulsionar esse número ainda mais.

“O mais difícil nesse novo estilo de trabalho não é a adoção de tecnologias, que já estão

disponíveis, mas sim a transformação cultural da empresa”, diz a gestora. “O desafio está em ensinar as pessoas a atuarem com mais independência e responsabilidade. Afinal, a relação entre empregado e empregador muda e a gestão também deve ser repensada para que seja capaz de mensurar o desempenho por resultados, e não por horas.”

Claro que os modelos de trabalho emergentes com a digitalização do mercado também impõem dilemas de natureza ética e jurídica. O termo “uberização”, por exemplo, em referência ao aplicativo de transporte Uber,



mas já utilizado em todo o mundo nos mais diversos modelos de serviço, tem sido questionado. Nesse formato, os trabalhadores são descritos como prestadores autônomos de serviço, tendo a plataforma digital apenas como intermediária para a demanda. Embora as empresas aleguem estar estimulando o empreendedorismo, os profissionais têm legalmente questionado os vínculos empregatícios em alguns mercados e até mesmo se organizado em sindicatos e promovido manifestações em busca de melhores condições.

Segundo a mais recente Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), até fevereiro de 2019 eram quase 4 milhões de trabalhadores utilizando plataformas digitais como fonte de renda no Brasil.

Embora os novos modelos e formas de trabalho estejam em franca expansão, os gestores devem avaliar com cuidado em suas estratégias a melhor forma de agir, conforme os objetivos do negócio e a cultura corporativa.

3.

OS CAMINHOS DA MUDANÇA:
RECURSOS HUMANOS

As empresas vão enfrentar inúmeros desafios de recursos humanos nos próximos anos, segundo João Lins, professor de organização e gestão de pessoas da FGV. Ele destacou, em palestra ministrada durante o Innovation Forum+ 2019, que o principal deles é de natureza demográfica. Pela primeira vez na história, quatro gerações diferentes vão conviver no ambiente de trabalho: os baby boomers, a geração X, a geração Y e os nativos digitais (ou millenials). Até 2040 as pessoas continuarão envelhecendo, e mais da metade da força de trabalho brasileira terá mais de 45 anos.

Isso significa, segundo o especialista, que vamos viver uma realidade da força de trabalho caracterizada pela diversidade: de faixa etária, de gênero, de crenças e valores, de orientações políticas. Esse cenário pode representar tanto um desafio quanto uma oportunidade.

3. OS CAMINHOS DA MUDANÇA: RECURSOS HUMANOS

Há ainda uma mudança geral na própria natureza do trabalho, que passa a ser cada vez mais imaterial (ou intelectual). Tarefas repetitivas serão automatizadas. Assim, é crucial que as empresas selecionem mão de obra treinada para esse novo perfil de trabalho – ou busquem qualificar seus profissionais para o mesmo fim.

Há ainda impactos na própria forma de trabalhar. Os profissionais trabalham em vários locais e horas distintas, não só no escritório e das 9h às 18h. Portanto, o controle do tempo da jornada de trabalho começa a não fazer tanto sentido.

O avanço do home office

Para Soraya Meszaros, da 2S, cabe aos departamentos de RH pensar novas estruturas de trabalho flexíveis, que facilitem a comunicação e a colaboração entre os trabalhadores, seja por texto, áudio ou videoconferências. O objetivo é melhorar a experiência dos profissionais, remotos ou não. E há ganhos para todos, diz ela. “Os colaboradores se mostram mais comprometidos com o trabalho nas horas que estão em casa”, assegura.



3. OS CAMINHOS DA MUDANÇA: RECURSOS HUMANOS

O setor de tecnologia é um dos que mais incentiva essa modalidade de trabalho, diz a gestora, mas a mudança cultural começa a se disseminar por outros segmentos. Soraya destaca a importância de ter políticas claras de responsabilidade para o trabalhador remoto e segurança da informação para que as companhias não percam os colaboradores de vista e também não se percam.

“É importante que a pessoa tenha um compromisso com a empresa, ou seja, que no horário combinado fique disponível e exerça suas atividades. Como RH, acredito que deve haver uma política em que as pessoas tenham qualidade de vida, mas também preciso garantir que elas estarão trabalhando.”

O trabalho remoto não é apenas uma política de incentivo para os funcionários que desejam mais flexibilidade, mas também uma medida de segurança em caso de riscos de deslocamento para o trabalho, como manifestações, violência ou outros tipos de dificuldades ambientais. Ou seja, são inúmeras vantagens, defende a especialista.

Para que esta modalidade de trabalho obtenha o sucesso esperado, se exige uma atuação conjunta do RH com a TI. Os departamentos precisam não só assegurar o acesso do trabalhador às ferramentas que suportem o trabalho remoto, mas também pensar em formas de proteger os dados trafegados entre o dispositivo na rede do colaborador e as aplicações corporativas.

4. OS CAMINHOS DA MUDANÇA: TECNOLOGIAS ESSENCIAIS



É claro que as novas modalidades de trabalho também exigem investimentos em tecnologia da informação. É importante garantir conectividade e disponibilidade de aplicações para que os colaboradores mantenham, fora das dependências das organizações, o rendimento esperado – com segurança, é claro.

Para tanto é fundamental manter a rede corporativa e os sistemas em nuvem rodando com estabilidade. As ferramentas disponibilizadas ao usuário, considerando a heterogeneidade de condições encontradas em diferentes ruas

e bairros, inclusive de uma mesma cidade, devem ser simples e não exigir demais das redes de telecomunicações externas. Aplicações de ramais de telefonia IP e videoconferência, por exemplo, já não são tão exigentes em termos de banda larga e operam bem em redes 4G ou conexões mais básicas.

A contratação desses serviços na nuvem permite flexibilidade por parte das companhias. É possível optar, por exemplo, por um número de salas de vídeo na nuvem por um período limitado, mas nada impede a empresa de expandir ou reduzir esse número conforme a

4. OS CAMINHOS DA MUDANÇA: TECNOLOGIAS ESSENCIAIS

demanda – ela só terá o trabalho de solicitar a mudança por meio de “add-on”. O investimento é mais granular.

Outro benefício importante do trabalho remoto para as empresas, como explica Thiago Monteiro, Business Sales Specialist Collaboration da 2S, é a redução de custos com estrutura física, valendo-se de escritório sem posições fixas. “Quando se entrega mais mobilidade aos colaboradores é possível ter um escritório menor, e experimentar atender necessidades dos clientes com espaços mais interativos e ilustrativos”, explica.

A maior parte dessas soluções conta com recursos de segurança nativos. Reuniões corporativas de vídeo, por exemplo, criptografam 100% dos dados transitados, o que protege as informações como se estivessem em um servidor local. A comunicação é segura, mas não dispensa, por parte das empresas, a formulação de políticas de segurança da informação que sejam de conhecimento de todos os funcionários, remotos ou não.



Esse cuidado se torna ainda mais relevante após a aprovação da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) no Brasil, que prevê sanções elevadas para quem não proteger dados sensíveis de clientes.

Por parte da TI, é importante tomar medidas que previnam o compartilhamento indevido de dados de negócios. Existem meios de monitorar e bloquear o envio de arquivos na rede corporativa, selecionando quais usuários podem ou não receber determinadas informações de acordo com níveis de acesso dentro da hierarquia.



"Desde sempre a tecnologia muda nossa forma de trabalhar"

Carlos Piazza é professor da FIAP, empreendedor, consultor e darwinista digital com especialização em sustentabilidade, relações públicas e gestão de crises em Milão, na Itália.

Nesta entrevista, fala sobre como a tecnologia muda o trabalho ao longo de todo o curso da história humana, e as diferenças que podemos esperar para os próximos anos com os chamados saltos exponenciais.

A tecnologia mudou (e está mudando) drasticamente nossa forma de trabalhar. Qual é a maior destas mudanças, na sua opinião?

Carlos Piazza: A tecnologia é vista aos olhos de sua época, e desde sempre muda nossa forma de trabalhar. Foi assim com a roda, com o fogo, com a eletricidade e muitas outras. O que acontece é que a tecnologia agora permite saltos exponenciais que ultrapassam a capacidade do intelecto humano. Vide, por exemplo, a inteligência artificial, que pensa mais que milhares de humanos juntos. A diferença mais aguda é no trabalho repetitivo, em que as máquinas são infinitamente melhores que os humanos.

O trabalho remoto e as tecnologias digitais mudaram também a relação entre as companhias e os funcionários. Qual o maior desafio para quem trabalha fora de um escritório?

Piazza: O trabalho será cada vez mais remoto. Não no formato home office, mas no formato de mobility (mobilidade), em que as pessoas não estarão geograficamente perto umas das outras. A densidade digital e o enorme volume de ferramentas integradas, de voz e imagem, transferência de arquivos, sistemas de medição de atividades em plataformas digitais, simplificou demais as relações de trabalho. Muitas empresas pelo mundo já se valem de sensores colocados nas origens dos dados e usam algoritmos para controlar automaticamente setores como produção, logística, vendas, etc.

E qual o perfil do trabalhador remoto?

Piazza: O profissional que trabalha sozinho tem algumas características, como o propósito pessoal no centro de tudo e em convergência com os valores das corporações. Esses profissionais são colaboradores com enorme autoridade sobre o que se propõem a fazer, têm alta influência, enorme maturidade, estudam sozinhos, sabem que o mundo é complexo e que não saberão de tudo, mas também onde buscar essas informações. Trabalhar no regime de mobility vai exigir todas essas características, lembrando que no centro de tudo está a internet. Com isso, posso trabalhar no horário que mais rendo, estudo junto, posso viajar, posso me conectar de onde estiver e trabalhar. Simples no fundo, mas de grande complexidade para as empresas, ainda.

E quais os desafios para as companhias que decidem adotar essa modalidade de trabalho?

Piazza: São dois pontos. Do lado das empresas, o abandono da linha de trabalho chamada comando/controle. As empresas estão viciadas em hierarquias enormes, verticais, cheias de níveis, estruturadas há muito tempo, o que impede que sejam mais ágeis e responsivas às novas demandas da complexidade, volatilidade, ambiguidade e incerteza. Por outro lado, os funcionários resistem porque saem da linha do olhar dos líderes. Quando estão longe devem saber como contribuir, e os líderes devem aprender a entender que os liderados, mesmo longe, estão trabalhando. Ainda são conceitos que atrapalham um pouco a adoção da modalidade. O excesso de hierarquização faz com que os funcionários das empresas percam um tempo gigante com reuniões intermináveis e complexas que poderiam ser substituídas por metodologias ágeis, com linha decisória menos complexa e mais participativa.

Como o senhor imagina o mundo do trabalho em 10 anos? Qual será o futuro do trabalho?

Piazza: O futuro do trabalho é algo tenso. Muitos empregos irão desaparecer, muitos outros irão surgir. A modalidade chamada de GIG Economy, formada por profissionais independentes que preferem morrer de trabalhar, mas que não querem mais empregos formais, irá aumentar e muito. Hoje já é muito grande. Pessoas que se conectam com as necessidades dos projetos das empresas, entram no sistema, contribuem e saem. Não se pode confundir isso com a terceirização, porque esta tem um forte apelo de tarefa. As pessoas da GIG trabalham na

vertente da estratégia e na forma de aumento de respostas das empresas. Devemos lembrar que a tecnologia não tira empregos das pessoas, mas sim a rotina repetitiva. Isso por si já é incômodo demais para muitas pessoas que ao longo do tempo se acostumaram com a rotina como a forma de se manter um emprego.

Outra questão é a inteligência artificial, usada em conjunto com outras tecnologias, como sistemas cognitivos, por exemplo, que entendem e projetam rumos para as tarefas sem a participação do humano. As máquinas são boas em capacidade de processamento, dado por dado, um por um, mas em velocidade extrema, enquanto o humano é bom no pensamento da ambiguidade.

Outro ponto a se considerar é que a nova revolução industrial vai ser mortal para os modelos atuais, uma vez que o trabalho será feito em harmonia entre humanos e máquinas inteligentes, de tal forma que o velho conceito de trabalho das 9h às 18h morrerá. As máquinas aumentarão a produtividade em 10 vezes ao mesmo tempo em que os humanos trabalharão menos, sobrando tempo para atividades de lazer e conexões sociais.

E como serão os profissionais do futuro?

Piazza: Profissionais do futuro deverão trabalhar sem a vaidade do mundo corporativo, ser pessoas que abracem novas tecnologias e mestres em administrar conflito. Nesse estágio nos apoiaremos na diversidade, que no mundo digital tem um sentido diferente, pois não olha para a justiça social, mas sim para a inteligência compartilhada. Em um mundo extremamente complexo, precisamos das percepções das pessoas para que nos ajudem a trilhar um caminho de maior conforto.



Monitoramento de redes tem a ver com RH?

Para estabelecer uma nova cultura, a área deve, em conjunto com a TI, atuar para garantir um ambiente de rede e infraestrutura eficientes para os novos modelos de trabalho

Por Soraya Meszaros, gerente de recursos humanos da 2S

A transformação digital deu outros rumos à forma como trabalhamos. Colaboração e mobilidade já são palavras usuais nas empresas, que precisam se adaptar para disponibilizar o acesso a informações, ferramentas e recursos que, antes, estavam apenas disponíveis nos escritórios.

O home office, ou trabalho remoto, já é uma realidade para 55% dos brasileiros ao menos uma vez por semana, segundo estudo de 2017 realizado pela Spaces, espaço de coworking. Uma pesquisa feita pelo Ibope em 2018 confirma a tendência: 20% dos profissionais brasileiros atuam de forma remota durante mais da

metade da carga horária semanal. E 62% consideram que o ambiente de trabalho moderno não existe sem a chance de uma rotina que inclua a modalidade.

Todo esse cenário traz desafios ao RH, que também deve mudar para atender às novas demandas dos profissionais. Preocupações como “o servidor está fora” ou “a internet caiu” deixaram de ser exclusivas da TI. Com escritórios conectados a data centers ou nuvem, a questão também impacta a área de recursos humanos, que deve garantir um ambiente de redes e uma infraestrutura que assegure aos colaboradores acesso aos sistemas e ferramentas da empresa em qualquer lugar e de diferentes dispositivos.

Para criar uma cultura inovadora, com ambientes colaborativos que atendam à mobilidade e flexibilidade necessárias hoje, o RH precisa se aliar à TI. Isso não quer dizer que a área de

recursos humanos vai precisar monitorar o ambiente, mas, sim, que deverá se preocupar com sua eficiência operacional. Se a infraestrutura da empresa não suportar as novas demandas, a transformação do modelo de trabalho não será efetiva.

Os serviços de monitoramento de data center e de suas aplicações ajudam a TI a acompanhar a performance e o tráfego da rede para tomar decisões rápidas e proativas. Assim, problemas de oscilação ou queda, que podem influenciar a qualidade dos acessos, são minimizados.

Compartilhar e apoiar a área de TI nessa gestão é, portanto, garantir o sucesso de uma cultura disruptiva. E quando os problemas e as soluções que envolvem tecnologia passam a ser assunto de todas as áreas de negócio, a transformação digital e a mudança de cultura tornam-se um trabalho coletivo.



Renato Carneiro
carneiro@2s.com.br
Presidente



Alexandre Gamarano
alexandre.gamarano@2s.com.br
Gerente Regional de Pré-Vendas



Alexandre Zago
alexandre.zago@2s.com.br
Diretor de Pré-Vendas



Ricardo Wohnrath
ricardo.w@2s.com.br
Diretor de Pós-Vendas

www.2s.com.br

essense
sharing knowledge

Sobre a 2S

A 2S é uma integradora de soluções de infraestrutura, sendo uma das principais parceiras Gold e 1st Tier Cisco no Brasil. Entre seus principais compromissos, destacam-se a apresentação de soluções tecnologicamente inovadoras e a otimização da área de TI, com foco no aumento da produtividade e redução de custos para seus clientes.

A atuação da 2S promove ainda o alinhamento dos objetivos de negócio com os da área de TI, garante alta disponibilidade do negócio promovendo ações de segurança, viabiliza projetos de TI com soluções financeiras criativas e adequa seus processos de negócios às normas internacionais.

