



## HOME OFFICE:

# SONHO PARA O EMPREGADO E RESULTADO PARA O EMPREGADOR

EMPRESAS MIGRAM ESTRUTURA DE CALL CENTER PARA HOME OFFICE, GANHANDO MAIS PRODUTIVIDADE E EFICIÊNCIA, BEM COMO REDUZINDO CUSTOS, TURNOVER E ABSENTEÍSMO. PARA DAR SUPORTE A ESSE MODELO DE TRABALHO, SISTEMAS DE TECNOLOGIA GARANTEM AMBIENTE SEGURO E CONTROLE DAS ATIVIDADES EM TEMPO REAL.

Desde abril de 2015, o executivo de contas do Núcleo Brasileiro de Estágios (Nube), Julio Cesar Merola, trabalha de casa dois dias por semana. A empresa especializada na colocação de jovens no mercado implementou a solução da Total IP, contando com PABX nativo IP, relatórios de login, logout e intervalo, monitoramento das ligações em tempo real, entre outras funcionalidades.

Para o colaborador do departamento comercial, o resultado do trabalho é melhor da residência se comparado ao escritório. “O nível de concentração é maior, já que não tenho os colegas sentados ao lado conversando, o que reflete na minha produtividade. Também consigo almoçar em casa e garantir uma alimentação mais saudável, além de economizar duas horas de deslocamento em transporte público”, aponta Merola.

A supervisora de Filtros do Nube, Thais Fernandes Lima, faz a gestão de 10 pessoas a distância e percebe um aumento instantâneo

de produtividade e no comprometimento nos colaboradores que trabalham de casa. “Isso também impacta na motivação pessoal. Desde que começamos com o home office, há 12 meses, as faltas anuais diminuíram de 30 para duas. O sistema permite o acompanhamento de todo o trabalho. Se algo não está indo bem, consigo interferir e conversar com o colaborador na hora para verificar o que está acontecendo”, explica Thais.



**EMRAN SAID**  
CEO da Elleven Tech

O case do Nube evidenciou um ganho de produtividade de 24% e redução do custo fixo de 30%. O presidente da Total IP, Carlos Henrique Mencaci, destaca que o colaborador rende mais horas de casa do que do escritório. “Detectamos que seis pessoas acabam fazendo o trabalho de 10. Isso porque há menos distrações em casa, pausas para o café e conversas com o colega. Em geral, as oito horas de trabalho na empresa se transformam em apenas cinco efetivas”, observa.

POR CAMILA BALTHAZAR

Uma pesquisa da Total IP em parceria com a Abrarec, realizada em outubro de 2015 com 331 participantes, questionou qual é o maior receio da empresa em adotar o home office. As alternativas foram produtividade, segurança, motivação e feedback. Contrariando a expectativa de Mencaci, em primeiro lugar ficou produtividade, com 51,1% dos votos, seguido de segurança, com 33,5%. “Para mim, segurança seria a opção vencedora. O fato de os funcionários acessarem de casa os sistemas internos da corporação e suas conexões via internet poderia trazer uma sen-



**CARLOS HENRIQUE MENCACI**  
Presidente da Total IP

sação de risco para os gestores”, comenta o presidente da Total IP, acrescentando que a produtividade não deveria ser uma preocupação, uma vez que a própria tecnologia e seus relatórios garante a performance em tempo real.

## TECNOLOGIA HOME BASED DEDICADA

Criada em 2011, a Home Agent foi pioneira na estruturação de um call center em que os operadores trabalham exclusivamente em home office. A empresa é um spin-off do Grupo Boucinhas e atualmente possui 165 atendentes e 13 clientes. De acordo com o CEO da Home Agent, Fabio Boucinhas, a meta é chegar a mil colaboradores em três anos.

“Nos posicionamos como o futuro do call center. Não entendo porque uma operação precisa estar em um prédio, movimentando milhares de pessoas pela cidade. Nos Estados Unidos, esse modelo já é realidade e emprega aproximadamente 600 mil atendentes de call center em home office. Aqui no Brasil ainda é algo considerado inovador e existe uma questão cultural que demanda um trabalho de evangelização”, analisa Boucinhas, mostrando que todos os benefícios podem ser medidos por meio de relatórios.

Assim como na Total IP, os números da Home Agent indicam as vantagens em adotar o home office: turnover de 0,2%, absenteísmo de 3%, aumento de produtividade de 30% e apenas cinco processos trabalhistas em cinco anos – todos com resultado positivo para a empresa de Boucinhas. O perfil dos atendentes também difere do modelo tradicional, que contrata principalmente jovens em busca do primeiro emprego. A média de idade dos operadores da Home Agent é de

32 anos, sendo que 61% está cursando ou possui ensino superior completo.

Na última pesquisa de satisfação realizada com os operadores, os dados trazem percentuais altos: 98% afirma ter mais qualidade de vida, 93% se diz satisfeito com a empresa, 63,9% está mais próximo da família, 57,8% se alimenta melhor e 53% passou a se dedicar aos estudos.



**THAIS FERNANDES LIMA**  
Supervisora de Filtros do Núcleo Brasileiro de Estágios (Nube)

Esse indicador de aumento de felicidade no trabalho também foi constatado pela Gol Linhas Aéreas Inteligentes, pioneira no Brasil ao permitir trabalho home based no atendimento ao consumidor desde 2008. Nas duas últimas pesquisas de clima, os colaboradores que trabalham de casa figuraram entre os mais satisfeitos de toda a companhia.

Segundo o diretor de Relacionamento com o Cliente da Gol Linhas Aéreas Inteligentes, Rogério Nunes, os casos de sucesso no modelo de home office americano auxiliaram a empresa a amadurecer o conhecimento sobre o programa e a adequá-lo às necessidades do perfil de trabalhador e legislação brasileiros. Atualmente, do total de 1.569 colaboradores da Diretoria de Relacionamento com o



**ROGERIO NUNES**  
Diretor de Relacionamento com o Cliente da Gol Linhas Aéreas Inteligentes.





**FABIO BOUCINHAS**  
CEO da Home Agent

Cliente, 29% ficam alocados na Central de Atendimento e 71% exercem a atividade em home based.

A perspectiva futura é de ampliar a contratação no modelo home based para 100% dos colaboradores e expandir esse sistema para outras áreas da organização. “O contratado participa de um treinamento de 30 dias in loco e passa por mais um período de vivência de 30 dias de atendimento em nossa central, familiarizando-se com os procedimentos e recebendo todo o suporte necessário. O objetivo é que o colaborador possa atender em casa com a mesma qualidade que atenderia na empresa”, explica Nunes, enfatizando que, entre os vários benefícios, houve uma redução com custo de vale transporte e cerca de 25% com infraestrutura de trabalho.

A tecnologia adotada pela companhia aérea é da Elleven Tech, empresa especializada em VDI (Virtual Desktop Infrastructure, conhecido em português como virtualização de desktop) para home based. De acordo com o CEO da Elleven Tech, Emran Said, isso significa que o computador do operador que está em casa apenas replica a tela do sistema hospedado em data centers. “O que está instalado é apenas uma aplicação muito simples que dá visibilidade ao ambiente complexo que fica no cliente”, detalha.

“Nossa proposta é diferente do modelo de microinformática na ponta, que exige que um técnico vá até a casa do atendente instalar os programas e dar suporte físico no caso de alguma falha. Outra vantagem é que a máquina do colaborador não precisa mais ser renovada. Afinal, ela vira apenas um terminal de acesso ao sistema. Não há processamento

no computador”, explica Said, ao destacar que o diferencial da empresa é ser um fornecedor único, que entrega a tecnologia e cuida da gestão e operacionalização, o que inclui a licença do software, a manutenção, a redundância do servidor e tudo o que envolve TI.

Com 1.500 colaboradores usando o sistema, sendo que 1.100 são da Gol, Said compara o custo da licença da Elleven Tech ao preço do vale transporte. “A economia com o vale transporte paga aproximadamente 80% do valor da licença. Mas você ainda precisa contabilizar todas as outras reduções, como aluguel, IPTU, condomínio, faxina, cafezinho e por aí vai”, esclarece o empresário.

Em contrapartida, o sistema entrega as funcionalidades de home based, bem como ferramenta de chat com o gestor e monitoria em tempo real. “Se o funcionário tem uma dúvida, o gestor consegue acessar a máquina na hora e mexer o mouse do colaborador como se estivesse ao seu lado”, descreve Said, expandindo a proposta da tecnologia para qualquer empresa de BPO (Business Process Outsourcing, chamado em português de Terceirização de Processos do Negócio).

A Porto Seguro também integra o time das empresas inovadoras que adotam home office. O projeto começou em 2011 e atualmente conta com 1.200 colaboradores trabalhando de casa para as mais diversas áreas, como atendimento, jurídico, tecnologia, RH, controladoria, marketing, emissão etc. Até 2017, a meta é chegar a 3.000 funcionários em home office, aponta o presidente da Porto Seguro, Fábio Luchetti.



**FABIO LUCHETTI**  
Presidente da Porto Seguro

“Utilizamos a tecnologia de virtualização de desktops para prover mais segurança, independência e velocidade aos colaboradores que estão em casa. Também usamos tecnologias de telefonia sobre IP e fornecemos um kit para que o funcionário tenha toda a estrutura para trabalhar de casa, como computador, mouse, teclado, apoio para os pés e ajuda de custo para compra de cadeira regulável”, demonstra Luchetti.

Mais uma vez, os números falam por si só. “Temos uma economia em despesas administrativas de 16% a 25% por funcionário em home office. O departamento de Recursos Humanos também acompanha os indicadores de turnover (52% menor em home office) e absenteísmo (17% menor em home office). Além disso, evitamos 6,9 milhões de quilômetros em deslocamento desde 2013”, ressalta o presidente da Porto Seguro.

No início da operação, a fim de garantir o êxito da modalidade, a empresa planejou a inclusão dos funcionários gradualmente para aproveitar de forma consistente as lições aprendidas em termos de melhorias de processos, perfis de funcionários, infraestrutura e tecnologias necessárias para dar suporte e sustentação à proposta de expansão. •

## O QUE DIZ A LEI?

*Questões ligadas à legislação trabalhistas deixaram de ser uma preocupação no final de 2011. A nova redação do artigo 6º da CLT, publicada no Diário Oficial da União em 16 de dezembro de 2011, equipara o trabalho realizado a distância ao trabalho tradicional, estabelecendo que não há distinção entre a atividade realizada no escritório da empresa e a executada na residência do colaborador, desde que esteja caracterizada a relação de emprego.*

# RECUPERE OS ATIVOS DA SUA EMPRESA

Tenha o controle total da gestão da inadimplência



**SISCOBRA**  
**Manager**  
O Melhor Software de Gestão de Cobrança.

Painel de Controle completo e intuitivo para a análise precisa de dados e resultados, permitindo ao gestor definir e acompanhar todo o processo da cobrança.

**Integração completa com o sistema ERP da sua empresa.**



Estratégias de segmentação e terceirização de cobrança completamente dinâmicas que contribuem para o aumento da recuperação e a diminuição dos custos.

**Portal de autoatendimento para o cliente negociar sua dívida.**

www.siscobra.com.br | +55 47 3394-9593  
CONHEÇA TODAS AS NOSSAS SOLUÇÕES DE COBRANÇA

