

Quando bem executadas, as políticas de trabalho a distância podem ter muitos benefícios, incluindo diminuição dos custos de infraestrutura, funcionários mais contentes e aumento do fluxo de caixa

Por Patrick McKinney (*)

As empresas brasileiras estão lutando com o impacto que as atuais restrições de recursos e interrupções de energia, além de outros fatores, estão tendo nos resultados financeiros. Muitas empresas estão pensando agora em tratar essa escassez de recursos permitindo que seus funcionários trabalhem de casa. Quando bem executadas, as políticas de trabalho a distância podem ter muitos benefícios, incluindo diminuição dos custos de infraestrutura, funcionários mais contentes e aumento do fluxo de caixa. Antes de se aprofundar na implementação de programas de home office, no entanto, as empresas (e seus departamentos de TI) devem ter em mente as mudanças que suas organizações terão que fazer para apoiar os funcionários remotos de forma eficaz.

Primeiro, eles devem pensar em uma política de home office como oportunidade comercial benéfica, e não como uma necessidade.

Entre os benefícios do home office estão:

1 - Custos reduzidos de infraestrutura:

O espaço de escritório é caro, assim como outros custos com instalações, manutenção, equipamentos, móveis e outros custos do dia a dia. O dinheiro economizado quando os funcionários trabalham de casa (negando a necessidade de espaço físico de escritório) pode ser desviado do orçamento de marketing, das melhorias operacionais e de outras métricas relacionadas aos serviços que podem aumentar a rentabilidade do negócio.

2 - Aumento da produção e eficiência de trabalho:

Os profissionais que trabalham de casa evitam o deslocamento físico diário para o trabalho, economizando-lhes tempo e frustração e permitindo-lhes flexibilidade para fazer mais em casa. Eles também podem personalizar seus próprios ambientes de trabalho, criando a atmosfera certa e o nível sonoro confortável, além de outras preferências que lhes permitam trabalhar de forma mais eficaz. O trabalho independente também cria maior potencial individual à medida que os funcionários percebem que têm de assumir uma maior responsabilidade; assim são criados os líderes. Sem os gerentes sobrevoando a área, os funcionários têm poder para tomar suas próprias decisões, apropriar-se das tarefas, gerenciar cronogramas e gerar resultados finais. Isso gera uma cultura de liderança que ajuda a organização a criar excelência consistente.

3 - Maior satisfação do funcionário e menor rotatividade de pessoal:

Os funcionários em potencial podem considerar o trabalho em casa um benefício e se sentir altamente motivados na presença dessa opção. E os atuais funcionários podem se sentir inclinados a ficar na empresa que permite essa prática profissional, pois isso pode se revelar mais fácil para os funcionários quando se deparam com mudanças de vida (como criar uma família), que poderiam fazer com que o funcionário saísse da empresa. Em um mercado no qual a competição por recursos qualificados é feroz e a manutenção de uma base de funcionários qualificados se mostra um desafio, qualquer benefício que uma empresa pode ganhar – por menor que seja – vale a pena tentar.

Com uma perspectiva nova e otimista sobre a forma como as políticas de home office podem apoiar uma empresa, as equipes de TI precisam pensar nos processos e recursos de que necessitam para que os funcionários remotos sejam produtivos e bem-sucedidos.

1 - Conectividade é fundamental:

Para que o trabalho em casa realmente funcione para uma organização, os funcionários devem ter uma conectividade quase instantânea com a infraestrutura de TI da empresa. Para manter a eficiência, as conexões com a infraestrutura de TI a partir dos escritórios em casa devem ser quase tão boas quanto a conexão de dentro das paredes do escritório corporativo. No mínimo, isso vai exigir uma solução de VPN robusta e fácil de usar – com ênfase extra na parte "fácil de usar". E nem precisa dizer que os funcionários remotos vão precisar de uma conexão confiável de alta velocidade para a Internet.

2 - Apoie os funcionários onde quer que estejam:

Apoiar os funcionários remotos é muito parecido com apoiá-los na própria empresa – só que mais difícil. Manter a produtividade dos usuários finais significa conseguir lhes fornecer suporte de TI, não importa onde estejam. Ao investir em uma ferramenta de suporte remoto para uma força de trabalho distribuída, insista nas seguintes características:

2.1 - Proteja as conexões remotas nos computadores localizados fora do firewall, sem a necessidade de uma conexão VPN caso o serviço seja interrompido

2.2 - Integração com uma solução ITSM para garantir um suporte mais rápido e registro de sessão diretamente para os tíquetes de TI

2.3 - Conexões dos dispositivos móveis para aqueles momentos em que a equipe de TI está longe do escritório ou em uma ligação durante a noite ou os finais de semana

2.4 - Ferramentas incorporadas de resolução de problemas, como gerenciamento AD e administração remota, que complementam o controle remoto básico

3 - Mantenha a integridade da sua infraestrutura de TI:

O monitoramento da rede, dos servidores e dos aplicativos é uma parte vital de qualquer política bem-sucedida de trabalho em casa. Os funcionários precisam ter acesso rápido a recursos importantes como compartilhamentos de arquivos e aplicativos de linha de negócios. Se você não estiver monitorando o desempenho da rede, do servidor e dos aplicativos, você não vai conseguir identificar potenciais problemas antes que surjam e vai encontrar problemas de desempenho muito mais difíceis de solucionar. Procure uma solução integrada que lhe ofereça visibilidade, dos aplicativos às máquinas virtuais, passando pelos dispositivos de armazenamento aos segmentos de rede.

4 - Tudo antigo fica novo outra vez:

Se você estiver implementando uma política de trabalho em casa, talvez você tenha esquecido o serviço de telefone. Será que seus trabalhadores remotos participam das reuniões? Se participam, eles vão precisar de uma maneira confiável para fazer ligações telefônicas. Não confie nas redes instáveis de celular. Implemente um sistema de VoIP que permite que os funcionários remotos usem um telefone por IP de alta qualidade usando a conexão de Internet.

Falando de tecnologia antiga que renasce para o trabalhador remoto moderno, não se esqueça de uma solução confiável de transferência gerenciada de arquivos (MFT, Managed File Transfer). O MFT é a evolução do File Transfer Protocol (FTP) e oferece aos departamentos de TI muito mais controle sobre como, quando e por quem os arquivos são compartilhados em uma organização. Sem uma solução de MFT implantada, você pode apostar que os funcionários, dentro e fora do escritório, vão compartilhar os arquivos sem seu conhecimento em nuvens muito menos seguras.

(*) **Patrick McKinney** é vice-presidente de setor para América Latina, SolarWinds.

Fonte: Computerworld, em 03.03.2015.