

Por Felipe Dreher

Processo começou a partir de um projeto de virtualização de desktops no call center da seguradora

O trabalho remoto traz diversos benefícios, tanto para as empresas quanto para seus colaboradores. Uma [pesquisa da Dell](#), divulgada em 2015, indicou que entre os profissionais brasileiros que trabalham de casa, 49% sentem menos estresse e 54% se consideram mais produtivos.

Implementar práticas de home office, porém, passa longe de ser trivial. A Liberty Seguros vem superando essas barreiras.

A seguradora começou a desenvolver sua estratégia de trabalho remoto em 2014, a partir de um projeto de virtualização de posições de atendimento em seu call center. A iniciativa contemplou o uso de redes privadas (VPN) e uma solução de virtualização para entregar acesso seguro aos sistemas corporativos.

A primeira onda da tecnologia contemplou 30 colaboradores (aproximadamente 10% dos trabalhadores da área), que passaram a acessar todas as ferramentas de trabalho por meio do Citrix XenDesktop, que permitiu também aos supervisores monitorar as equipes e compartilhar conteúdos de suporte para a realização dos atendimentos.

À medida que a estratégia se provava eficaz e a tecnologia era validada, mais trabalhadores eram migrados para o modelo. Hoje são cerca de 70 funcionários do centro de atendimento trabalhando a partir de suas próprias casas. A ideia é levar o recurso para mais 100 pessoas para o modelo no próximo ano.

“A solução trouxe uma maior agilidade e disponibilidade no acesso às ferramentas da companhia”, cita Ana Lucia D’Amaral, CIO da Liberty Seguros, para destacar: “O atendimento é uma atividade essencial no nosso segmento, pois muitas vezes lidamos com o cliente em um momento de tensão, quando está comunicando um sinistro”.

A solução gerou um aumento de 17% na produtividade dos funcionários trabalhando em sua própria casa. Dessa forma, o projeto no call center serviu como ponto de partida para proliferação da cultura de trabalho remoto na seguradora.

A companhia passou a oferecer a possibilidade de home office a um grupo cada vez maior de funcionários. Além do call center, a Liberty Seguros está implementando o trabalho remoto para outros departamentos, como Marketing, Jurídico e Recursos Humanos.

Durante dois dias da semana, cerca de 90 funcionários dessas áreas acessam suas ferramentas de trabalho exatamente como no escritório, de forma remota e segura, em seus equipamentos pessoais, como notebooks, celulares ou tablets.

Fonte: [ComputerWorld](#), em 12.09.2016.