

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA
SOUZA**

ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL DE CIDADE TIRADENTES

Curso Médio de Nível Técnico em Administração

Adriano de Jesus Silva

Amanda Caroline Rosa

Marcelo Santos Agostinho

Dioni da Silva

Melissa Silva de Jesus

Miriã Castro de Oliveira

O DESENVOLVIMENTO DE UM ATENDIMENTO HOME OFFICE

São Paulo

2021

Adriano de Jesus Silva
Amanda Caroline Rosa
Marcelo Santos Agostinho
Dioni da Silva
Melissa Silva de Jesus
Miriã Castro de Oliveira

O DESENVOLVIMENTO DE UM ATENDIMENTO HOME OFFICE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da ETEC de Cidade Tiradentes, como requisito parcial, para a obtenção do título Técnico em Administração, sob a orientação dos Professores(a) David Ricardo Zampieri e Sandra Regina Pereira da Silva

São Paulo

2021

FOLHA DE APROVAÇÃO

O Desenvolvimento de um atendimento Home Office

Trabalho de conclusão de curso apresentado como exigência parcial para a obtenção do certificado de Técnico em Administração à Escola Técnica de Cidade Tiradentes.

COMISSÃO JULGADORA

Profº

Instituição: Etec de Cidade Tiradentes

Profº

Instituição: Etec de Cidade Tiradentes

Profº

Instituição: Etec de Cidade Tiradentes

Professor Orientador:

São Paulo 29 de novembro de 2021

DEDICATÓRIA

Dedicamos esse trabalho aos membros do grupo, todos os professores que nos ajudaram a preparar este trabalho de conclusão de curso, e todos aqueles que tornaram esse trabalho possível.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradecemos a Deus pela saúde e determinação para não nos desanimar no desempenho deste trabalho. Aos pais e irmãos, que incentivaram em momentos difíceis e compreenderam nossa ausência enquanto nos dedicamos a realizar este trabalho. Aos professores, pelas correções e ensinamentos, permitindo apresentarmos um melhor desempenho em nosso processo de formação profissional ao longo do curso.

“Trabalhe duro, tenha um alvo, planeje suas metas e, o mais importante, ponha amor em tudo que fizer.”

GILMAR MONTEIRO

RESUMO

O objeto central do decorrente trabalho é como desenvolver um atendimento home office, quais são as dificuldades encontradas e como essa modalidade se mostrou ser uma ferramenta de trabalho essencial. Com o avanço da tecnologia o home office vem se tornando cada vez mais presente no dia a dia de grande parte das empresas. Portanto, utilizou-se como questionamento, se o home office é um mecanismo de trabalho eficiente, produtivo e satisfatório tanto para o consumidor, como para a empresa. Com a finalidade de responder tal questionamento, foi realizada primeiramente, uma pesquisa bibliográfica sobre os principais temas abordados e posteriormente uma pesquisa de campo de caráter descritivo, através de formulários entregues e respondidos aos profissionais que exercem a função. Os resultados indicam que o home office é uma modalidade de trabalho flexível e produtiva, no entanto, é necessário traçar estratégias para atingir a satisfação dos clientes e que as mesmas sejam aplicadas a todo momento, caso o contrário o tempo aparente flexível ficará ocioso e improdutivo. Sendo assim iremos dar início ao trabalho de conclusão de curso.

Palavras chaves: Home Office; Trabalho ; Modalidade; Flexível ; Produtivo

ABSTRACT

The main object of the resulting work is how to develop a home office service, what are the difficulties encountered and how this modality has proven to be an essential work tool. And with the advancement of technology, the home office is increasingly present in the daytime life of high-end companies. Thus, it was questioned whether the home office is an effective, productive and satisfactory means of work for both the consumer and the company. To answer this question, a bibliographic exploration was carried out on the main topics covered and, subsequently, a descriptive field exploration through forms that were delivered and answered to the professionals who exercised the function. The results indicate that the home office is a flexible and productive work modality, it is still necessary to outline strategies to achieve customer satisfaction and that they are applied at all times, otherwise the apparently flexible hours will be idle and unproductive. Thus, we will start the work to conclude the course.

Keywords: Home Office; Work; Modality; Flexible; Productive

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	13
1.1.	Delimitação	13
1.2.	Problematização.....	13
1.3.	Objetivo Geral.....	13
1.4.	Objetivos Específicos	13
1.5.	Hipóteses.....	14
1.6.	Justificativas	14
1.7.	Metodológica científica.....	14
2.	HOME OFFICE	16
2.1.	História.....	16
2.1.1.	Revolução digital	16
2.1.2.	Home Office no Brasil	17
2.1.3.	Covid-19.....	18
2.2.	Conceito do Home Office	18
2.3.	Vantagens e Desvantagens do Home Office	19
2.3.1.	Vantagens.....	19
2.3.1.1.	Mais flexibilidade	20
2.3.1.2.	Trânsito/transporte	20
2.3.1.3.	Qualidade de vida.....	20
2.3.1.4.	Economia.....	20
2.3.1.5.	Conforto	20
2.3.2.	Desvantagens.....	21
2.4.	A importância do Home Office	21
2.5.	Dificuldades encontradas no Home Office	22
2.5.1.	Manter a disciplina.....	22

2.5.2.	Foco – Tudo pode ser uma distração.	23
2.5.3.	Falta de organização.....	23
2.5.4.	Falhas na comunicação com as partes interessadas	24
2.5.5.	Barulhos incontrolláveis	24
2.5.6.	Tecnologia	24
2.6.	A produtividade no Home Office	25
2.7.	Ferramentas utilizadas no Home Office	26
2.7.1.	Comunicação.....	26
2.7.2.	Compartilhamento de arquivos	28
2.7.3.	Gestão de Projetos.....	30
2.7.4.	Gestão de Pessoas	32
2.7.5.	Assinatura eletrônica e gestão de contratos	33
2.8.	A gestão adequada no Home Office.....	35
2.8.1.	Fornecido pelo gestor.....	35
2.8.2.	Fornecido pelo colaborador	37
3.	ATENDIMENTO	39
3.1.	História.....	39
3.2.	Conceito do Atendimento.....	39
3.3.	Dificuldades no atendimento ao cliente.....	39
3.3.1.	Forçar os clientes a usar um canal de serviço específico	40
3.3.2.	Responda ativamente ao atendimento ao cliente	40
3.3.3.	Fornecer uma experiência de serviço ao cliente inconsistente.	41
3.3.4.	Falta de procedimentos de atendimento ao cliente.	41
3.3.5.	Falha em estabelecer relacionamentos com o cliente	42
3.4.	Os Principais tipos de atendimento	43
3.4.1.	Presença no ponto de venda	43
3.4.2.	Telefone.....	43

3.4.3.	E-mail.....	44
3.4.4.	Chat online.....	44
3.4.5.	Redes sociais	44
3.4.6.	Autoatendimento	45
3.4.7.	WhatsApp	45
3.4.8.	Como monitorar o desempenho do atendimento?	45
3.5.	Três tipos de Atendimento	46
3.5.1.	Atendimento Robotizado.....	46
3.5.2.	Atendimento Humanizado.....	46
3.5.3.	Atendimento básico.....	47
3.6.	Atendimento ao cliente no Home Office	47
3.7.	Dicas úteis, simples e práticas.....	48
3.7.1.1.	Treinamento Online.....	49
3.7.1.2.	A comunicação corporativa.....	49
3.7.1.3.	Metas	49
	ANÁLISES DOS GRÁFICOS	51
	ANÁLISE DE RESULTADOS.....	56
	Manual Home Office.....	59
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
	REFERÊNCIAS.....	65

1. INTRODUÇÃO

Esse trabalho de conclusão de curso tem o objetivo de apresentar as dificuldades encontradas no trabalho home office. Com a pandemia o mercado de trabalho mundial teve de optar por testar a implantação de um modo de trabalho remoto, ou seja, o trabalho á distancia que surgiu há muito tempo com os telégrafos por volta do século XIX. Porém, é de suma importância destacar como se desenvolve um atendimento home office, visto que muitos colaboradores podem ter limitação nesse modo de trabalho. Pesquisas feitas entre maio e novembro de 2020, apontam que 74 milhões de pessoas estavam trabalhando de maneira formal no país em 2020, dentre eles, 8,2 milhões atuavam na modalidade home office. A maioria deles de cor branca e com ensino superior completo. Com a implantação desse modo, houve grande preocupação com a postura dos colaboradores devido à falta de móveis específicos para o trabalho remoto de casa. Também foram criadas normas onde algumas regras relacionadas aos direitos trabalhistas foram atualizadas, como, por exemplo: grupos de riscos, férias, licenças, entre outras.

Sendo assim, o home office se mostrou uma ferramenta de trabalho essencial e totalmente presente no dia a dia de grande parte das empresas, e sua relevância mostrou o quanto é necessário se adaptar independente do cenário em que vivemos.

1.1. Delimitação

O Desenvolvimento de um atendimento Home Office

Tema: Home Office

1.2. Problematização

Como desenvolver um atendimento Home Office ?

1.3. Objetivo Geral

I. Relatar os desafios relacionados ao Home Office

1.4. Objetivos Específicos

- I. Identificar doenças relacionadas à postura durante o trabalho remoto;
- II. Analisar normas específicas para o trabalho Home Office;
- III. Pesquisar quais são os desafios encontrados na produtividade relacionada ao Home Office.

1.5. Hipóteses

- I. Com equipamentos e ferramentas de trabalho;
- II. Com um ambiente organizado e mantendo a equipe conectada e entrosada;
- III. Oferecendo um trabalho eficiente aos clientes;

1.6. Justificativas

Com a pandemia o home office virou o "novo normal", e todos tivemos que de alguma forma se adaptar a essa nova modalidade de trabalho na sua própria residência, sendo assim, "somos" indiretamente obrigados a trabalhar se acostumando com a ausência das relações amigáveis que haviam dentro das empresas, entre tanto, a relevância do tema é mostrar que com medidas organizacionais o home office é muito produtivo, tanto para o colaborador quanto para empresa, claro, não tirando o mérito de se aplicarem pesquisas internas e lideranças mais presentes mostrando os benefícios de uma equipe mais produtiva, o home office enfatiza a importância da comunicação interna e externa, por isso é de extrema importância comunicar as expectativas traçadas, não deixando que as pessoas façam suposições.

Além do mais, a aproximação entre família e redução de estresse decorrente ao trânsito e transporte público trás um benefício ao colaborador . Um dos pontos negativos, é a perda de privacidade devido ao clima familiar, e o perigo de misturar a vida profissional com a pessoal, causando conseqüentemente, o excesso de carga, isolamento social e falta de comunicação interna ficando sem uma equipe e, não tendo uma troca de experiência.

1.7. Metodológica científica

Do ponto de vista científico, descrever é coletar dados (para pesquisadores quantitativos, medir; para os qualitativos, coletar informações). Isto é, em um estudo descritivo seleciona-se uma série de questões e mede-se ou coleta-se informações sobre cada uma delas, para assim (vale a redundância) descrever o que se pesquisa. (SAMPIERI et al., 2006, p.101).

Em nosso projeto utilizamos os seguintes métodos:

Pesquisa de Campo: Nossa pesquisa de campo foi baseada em questionários com 10 questões, onde 52 pessoas responderam, e transmitimos as respostas dos entrevistados através gráficos para os leitores.

Tematizada: Buscamos informações em meios de telecomunicações (livros, Google Forms e internet)

Bibliográfico: Estudo feito através de fontes primárias ou secundárias como (Livros, internet, jornais e artigos científicos).

2. HOME OFFICE

2.1. História

De acordo com Potasilo, (2015). “A primeira prática de trabalho remoto ocorreu nos Estados Unidos em 1857. Naquela época, o telégrafo era utilizado para o trabalho, um sistema de envio e recebimento de informações que utiliza a eletricidade para enviar informações codificadas por fios”.

Para o exercício desta atividade, não importa onde se encontre o operador, desde que este possua as infraestruturas necessárias. Ao contrário, como o envio e o recebimento de mensagens podem acontecer a qualquer momento, trabalhar em casa não só é possível, mas necessário. Mas o termo teletrabalho costumava se referir ao trabalho realizado fora das instalações do empregador. Ele só apareceu na década de 1970, quando o mundo vivia uma crise do petróleo. Como resultado, as despesas de deslocamento se tornaram uma despesa importante para muitas empresas, e os escritórios domésticos tornaram-se uma alternativa viável para certos tipos de atividades.

“Essa nova modalidade de trabalho trouxe desafios legislativos para assegurar que o trabalhador em teletrabalho desfrute dos mesmos direitos trabalhistas daqueles que prestam serviços dentro das empresas” (OLIVEIRA; TCHAKERIAN, 2021)

2.1.1. Revolução digital

A partir da terceira revolução Industrial, a revolução das telecomunicações, foram criadas formas de trabalho, inclusive o trabalho remoto. Na década de 1990, a Internet, os computadores, os telefones celulares etc. começaram a se tornar cada vez mais comuns nas famílias em todo o mundo. No século 21, a Internet de alta velocidade quase se tornou uma necessidade para a sobrevivência. Em muitos países, o número de telefones celulares excedeu o número de residentes. Com a facilitação do uso de equipamentos, sistemas de informação e comunicação, o trabalho em home office também aumentou. O escritório doméstico é fortalecido.

Ao longo do tempo, podemos ver o quanto a tecnologia avançou e com isso trouxe outras possibilidades. Quem se lembra do “Orelhão” que tinha nas ruas e para se comunicar com alguém era comprando um cartão de unidades para fazer uma ligação? Se um viajante do tempo se transportasse para aquela época e nos comunicasse que no futuro teríamos possibilidade de ver a pessoa e ouvi-la

tranquilamente, que hoje até criar uma empresa isso se pode fazer totalmente online sem sair de casa, se comunicar com seu cliente em tempo real, colocar seus produtos para o mundo inteiro ter acesso.

Já é possível perceber que as relações interpessoais nas organizações passaram por mudanças. Com a pandemia do novo coronavírus, foi necessário adaptar as formas de trabalho e as formas de se relacionar, o que vem resultando no aumento da produção de serviços e produtos on-line.

O trabalho remoto é uma das soluções tecnológicas utilizadas como grande aliada das empresas e dos colaboradores contra a pandemia. Já que a recomendação é o isolamento social, os avanços tecnológicos auxiliam a manter as tarefas profissionais sem a necessidade de contato direto, evitando aglomerações e, assim, diminuindo os riscos de contágio.

A tecnologia vem desempenhando um papel de grande importância ao longo dos anos, mas agora isso ficou ainda mais perceptível. Graças à tecnologia, muitas áreas profissionais conseguem entregar serviços e produtos com qualidade e em tempo ágil, atendendo melhor às demandas de suas áreas. (CONVEX, 2020)

Embora ainda seja raro ver pessoas trabalhando 100% em casa, percebe-se cada vez mais que as pessoas não precisam resolver seus problemas do trabalho sem sair de casa, usando telefones, celulares e entre outros. Emergências em casa ou plantões realizados, também podem ser uma forma de trabalho de escritório em casa. Para muitas pessoas e empresas, essa pode ser uma fase de transição de fortalecimento do escritório doméstico. “A modelagem da nova revolução tecnológica, a qual implica nada menos que a transformação de toda a humanidade. Estamos no início de uma revolução que alterará profundamente a maneira como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos”. (SCHWAB, 2016, p. 11)

2.1.2. Home Office no Brasil

O modelo de Home Office surgiu no Brasil oficialmente em 1997 durante o Seminário Home Office/Telecommuting – Perspectivas de Negócios e de Trabalho para o Terceiro Milênio. E em 1999 foi fundada a SOBRAT – Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Tele atividades. Nesse período, a Internet e os computadores pessoais se popularizaram no Brasil.

Somente em 2017, de acordo com a Lei nº 13.467, o teletrabalho (denominado na lei como Ministério do Interior) foi regulamentado na Consolidação das Leis do Trabalho no Brasil. Durante esses 20 anos, a qualidade de nossas redes telefônicas e de Internet melhorou significativamente, os custos diminuíram, a disponibilidade remota aumentou e novos tipos de trabalho surgiram. Tudo isso contribuiu para o surgimento e desenvolvimento do Home Office brasileiro. Além disso, continua a se desenvolver em todo o mundo porque tem vários benefícios e pode resolver muitos

problemas no mundo globalizado, como transporte, no Home Office, gastamos menos tempo e dinheiro com o deslocamento, também reduzimos a poluição.

2.1.3. Covid-19

Olhando para trás, podemos ver como a crise moldou nossa sociedade. Um exemplo é a crise do petróleo mencionada acima. Em 2020, devido à crise global de saúde provocada pelo COVID-19, o trabalho em home office experimentou um novo crescimento, desta vez com crescimento ainda maior e com maior intensidade. O isolamento social é um dos poucos mecanismos que podem ser usados para retardar a propagação de doenças e prevenir o colapso dos sistemas de saúde em todo o mundo. Muitas empresas tiveram que fechar suas portas, mas perceberam que seus funcionários poderiam continuar a trabalhar em casa, com Home Office. O crescimento do trabalho de home office se deve às necessidades, não à vontade das empresas. Muitas pessoas ainda pensam que os funcionários do teletrabalho podem fazer o que quiserem, que os gerentes não podem controlar suas equipes, mas não é o caso. Como tudo na vida, é preciso se adaptar, entender e usar as ferramentas certas para aproveitar o melhor home office para a empresa e para os colaboradores.

Uma coisa é certa, depois do COVID-19 o trabalho nunca mais será o mesmo, muitos funcionários voltarão aos locais de trabalho tradicionais, mesmo assim esse trabalho será prejudicado pelo período de Home Office. Muitas empresas perceberão os benefícios do Home Office para a empresa e seus funcionários e continuarão a se tornar uma realidade. Muitos depende do tipo de atividade, do perfil da equipe e do líder e da tecnologia utilizada, mas o home office continuará crescendo.

2.2. Conceito do Home Office

A tradução de Home Office significa "escritório em casa", mas esta função não precisa necessariamente ser feita em casa. Portanto, existem outros termos mais precisos para definir este tipo de trabalho, como Trabalho Remoto, Trabalho à Distância, Teletrabalho ou Trabalho Portátil. Quando uma pessoa trabalha em sua própria casa ou em algum espaço alternativo fora da estrutura tradicional da organização (como cafés, escritórios de co-working e outros.), o conceito do Home Office é usado. Os profissionais que trabalham nesse cargo podem ser autônomos ou funcionários de empresas.

“O Home Office não deve ser conceituado simplesmente como trabalho a distância, mas sim como um elemento das mudanças organizacionais estratégicas que apontam para novas formas de trabalho flexível”. (SILVA, 2009).

Ao funcionar o escritório em casa, a empresa precisa alinhar suas expectativas com os funcionários e desenvolver estratégias de comunicação e entrega para o alcance dos resultados. Organizando o trabalho é preciso reservar um espaço para isso, ter uma boa internet e estar em sintonia com a equipe da sua empresa.

Hoje, existem várias ferramentas para gerenciar o trabalho do escritório em casa, uma das quais é o Time Web. O Time Web é um software de gestão de equipes, possui uma variedade de ferramentas para promover a comunicação e a gestão do tempo e da produtividade. Este software é usado para simplificar o gerenciamento do trabalho de home office.

2.3. Vantagens e Desvantagens do Home Office

2.3.1. Vantagens

As ferramentas escolhidas foram: Fluxo de caixa, Demonstração do Resultado do Exercício, Balanço Patrimonial, Conciliação Bancária e Controle de Custos, pois visam sanar os problemas identificados. A escolha foi baseada na necessidade da empresa que precisa de um gerenciamento que permitirá acompanhar os gastos para evitar possíveis problemas de caixa.

Pondé (2020) “No primeiro momento o home office vai significar uma economia de dinheiro para muitas empresas, e vai significar, gasto maior por parte das pessoas que vão trabalhar em home office. É claro que algumas empresas podem passar a pagar Wi-Fi, ou podem inclusive, mandar móveis anatômicos para a casa das pessoas que “tão” trabalhando, mas a verdade é que com o passar do tempo, é muito provável que essa história de home office fique por sua conta mesmo”.

Existem diversas vantagens e desvantagens para quem opta por trabalhar em casa. Porém, seja em tempo integral, ou apenas alguns dias da semana, o home office é vantajoso em diversos pontos, abaixo veja alguns pontos positivos que listei:

2.3.1.1. Mais flexibilidade

Uma das grandes vantagens do home office, é que na maioria das vezes os horários de serviço remoto, lhe permitem usar o tempo da melhor forma possível, podendo até mesmo encaixar outras tarefas simultâneas ao seu trabalho.

2.3.1.2. Trânsito/transporte

Outra vantagem do home office é a comodidade que ele proporciona, afinal, trabalhar em casa também significa não se estressar com trânsito ou transporte público lotado. Assim, você poderá poupar esse tempo aumentando ainda mais sua produtividade reduzindo o estresse e otimizando melhor o seu tempo.

2.3.1.3. Qualidade de vida

Ao unir as vantagens citadas acima, o funcionário que trabalha com home office ganha, também, mais qualidade de vida. Ele poderá aproveitar melhor o seu dia, o que acarretará em mais produtividade e melhores resultados no trabalho. Além de poder conciliar todas as atividades obrigatórias com as pessoais, o colaborador se sentirá mais motivado. Porém, cuidado, a falta de comprometimento com o trabalho, pode acarretar em atraso nas tarefas que são sua obrigação.

2.3.1.4. Economia

Outro ponto crucial do trabalho home office é a economia tanto para o empregador quanto para o empregado em alguns casos. Gastos como alimentação, manutenção, transporte, entre outros, podem ser reduzidos eficientemente por parte da empresa.

2.3.1.5. Conforto

O conforto é, também, um dos benefícios mais adorados por quem trabalha com home office. Pelo fato de você pode organizar o ambiente como desejar, seu

escritório poderá ser bem mais aconchegante e atrativo no dia a dia, mas é de extrema importância cuidar da sua postura/ergonomia tanto no horário de lazer, quanto no horário de serviço. Mas será que só tem o lado positivo no home office?

2.3.2. Desvantagens

Quando se fala das vantagens e desvantagens do home office, também é preciso citar os inconvenientes que essa prática acarreta. Por exemplo:

- É preciso equipar o home office com mobiliário adequado, além de ter garantia de internet de boa qualidade e equipamentos específicos, como computador e móveis específicos para o trabalho;
- A falta de contato com outros funcionários pode interferir no desenvolvimento profissional e pessoal, levando em consideração que o convívio social com colegas de trabalho, é de suma importância para o desenvolvimento da própria empresa;
- Indefinição de horários de trabalho e lazer, se não houver planejamento e disciplina.
- Além de não conseguir separar o momento de curtir com a família do momento de se concentrar nas obrigações do trabalho.
- Tendência ao isolamento social (para quem mora só) não haverá aquela conversa com os amigos do trabalho, a troca de ideias, falar como está a vida e dar boas risadas com as coisas do dia a dia, o que é extremamente necessário para um convívio social saudável.
- Ou seja, ao mesmo tempo que trás comodidades o home office pode acabar te prejudicando se mal compreendido e utilizado, dessa forma o melhor a se fazer é estar sempre atento a tudo que pode te trazer distrações e conseqüentemente te fazendo ter menos produtividade no serviço.

2.4. A importância do Home Office

Com o avanço da tecnologia , comunicação e globalização , novas formas de qualidade e produtividade das relações de trabalho tem se disseminado visando o

aumento da qualidade de vida do trabalhador ,com isso os principais benefícios são o aumento de produtividade ,redução de custos para o empregador e retenção de talentos na empresa.

O Home Office surgiu para suprir tais necessidades de trabalhos , e por isso , é a maior evolução quando se trata de satisfação profissional ,pessoal , retenção de custos e retenção de talentos nas empresas . Essa forma de trabalho já é uma realidade mundial, empresas públicas e privadas utilizam desse método , necessário apenas conexão com banda larga e um computador. É uma tendência que veio para ficar, Com o advento da Covid-19, a necessidade de ter um espaço para trabalhar em casa ficou ainda mais evidente e o fato de ter um escritório ou espaço home office em casa passou a ser algo imprescindível na vida do trabalhador moderno.

Para trabalhar em casa é necessário que tenha uma atenção às questões de ergonomia , em um ambiente que a saúde, mental e física estejam de bem, o desempenho a longo prazo continua sendo produtivo , caso não tenha tomado as devidas precauções, a longo prazo pode gerar problemas de saúde com o colaborador , havendo transtorno e prejuízo para a empresa. Por isso, é preciso repensar o modelo de trabalho de acordo com a estrutura de uma casa para que os funcionários tenham condições aceitáveis para realizar suas atividades diárias ,tais questões podem trazer problemas não só físicos, como psicoemocionais também que podem influenciar fadiga, gastrite e até ansiedade, entre outros.

“Qualidade de vida e o maior prêmio do escritório para casa. Com os avanços obtidos nas telecomunicações e na informática, já encurtaram distâncias entre nações, talvez se possa usá-las em distâncias menores, entre emprego e a casa, em prol da qualidade de vida”. (FUTURIZANDO, 2016)

2.5. Dificuldades encontradas no Home Office

As dificuldades encontradas no teletrabalho são muitas, mas com um olhar certo na equipe e maneiras de aproximar os colaboradores do mesmo modo fisicamente na organização. As dificuldades encontradas em relação a produtividade estar muito ligada em direcionar foco para não se distrair e desanimar na rotina, trabalhar em home office não significa fazer pausas a cada 10 minutos ou trabalhar 15hrs seguidas pois é a mesma carga horária de um escritório.

2.5.1. Manter a disciplina

Esta é, sem dúvidas, uma das grandes dificuldades da maioria das pessoas. Manter a disciplina quando você é o seu próprio gestor é um desafio. Sabe aquele famoso “depois eu faço”? É a maior armadilha em que podemos cair. Isso porque o depois nunca chega, e se chega, é aos 45 do segundo tempo. O resultado? Trabalhos mal executados, rotina bagunçada, produtividade em baixa e falta de estímulo para executar as tarefas. O segredo para ter disciplina é adotar bons hábitos. Se você adotar o hábito de fazer tudo de última hora, é assim que o seu cérebro vai trabalhar todos os dias. Todavia, se você acordar cedo e organizar os seus horários para executar as atividades necessárias todos os dias, aos poucos, isso se torna um hábito e a disciplina passa a fazer parte da sua vida automaticamente. (BRITO, 2012)

Entender o poder de adotar hábitos saudáveis e que vão de encontro com a potencialização da produtividade é o primeiro passo para ter uma rotina de trabalho disciplinada, seja em um ambiente corporativo, em casa ou em qualquer lugar.

Quando você é seu próprio gestor é um desafio mesmo. Primeiros passos para ter uma rotina de trabalho é ter disciplina, então, nada de misturar afazeres domésticos no horário de trabalho essa falta de cuidado prejudica na produtividade e acaba sobrecarregado.

2.5.2. Foco – Tudo pode ser uma distração.

Desde o barulho da panela de pressão até um anúncio que aparece na tela do seu computador, tudo é motivo para desviar o foco quando somos os nossos próprios supervisores – e você sabe que isso é verdade, não se faça de desentendido. Bom, a minha dica para você aqui é: SEJA FORTE! Você precisa aprender a resistir às pequenas tentações do dia a dia e entender que pequenas coisas se tornam grandes inimigas da sua produtividade e qualidade do seu trabalho. “Muito cuidado com as distrações”. (BRITO, 2012)

Estabelecer metas no seu cotidiano faz com que você tenha mais resultados positivos no seu dia e manter uma organização do que deve ser prioridade ou não.

Manter o foco pode ser difícil no começo mas adotando hábitos certos como: Acordar meia hora antes, tomar café, se vestir, preparar a mesa do ambiente propício ao home office e evitar distrações pois estar em casa não significa estar disponível.

2.5.3. Falta de organização

Manter uma rotina é complicado quando se está em casa sem ninguém para te supervisionar, acaba refletindo na sua produtividade baixa. Manter foco, tomar banho, tomar café se preparar para o dia como se fosse sair para ir a empresa pois estar em casa não quer dizer que você esteja de folga. O seu horário de trabalho, é seu horário de trabalho. Todas as outras coisas que você planeja fazer, devem ser feitas no seu tempo livre. “Se você começar a misturar as coisas, não vai conseguir ter sucesso em nada (é duro, mas é verdade). (BRITO, 2012)

Administrar bem o seu tempo melhora a qualidade do seu trabalho e a sua qualidade de vida, priorize regras básicas de ergonomia. Manter o local limpo e organizado, mantenha os documentos importantes separados em pastas específicas facilitando seu manuseio. Atenção para não se sobrecarregar e misturar a vida pessoal com a vida profissional, estabeleça limites.

2.5.4. Falhas na comunicação com as partes interessadas

Se comunique com seus gestores, participe das reuniões online para manter o engajamento da equipe, com a tecnologia que temos hoje isso não é problema.

Líderes têm como responsabilidade estabelecer cronogramas com as demandas da semana e do mês, sempre comece pelas pessoas. Compartilhe este cronograma para os membros da equipe e para ficarem engajados e alinhados estrategicamente.

Gestores precisam definir sua comunicação com a equipe, através de feedbacks que remete a produtividade. Pergunte aos membros se eles compreendem o que é esperado de cada um.

Procure as ferramentas adequadas para uma comunicação ativa e eficiente como: softwares para videoconferências e planejadores que sejam editáveis para todos os membros da equipe.

2.5.5. Barulhos incontroláveis

É filho correndo e gritando pela casa, vizinho fazendo obra, entrega chegando e por aí vai. Sim, este é um dos maiores problemas que as pessoas têm vivido trabalhando em casa.

É muito difícil manter o foco com tantos barulhos acontecendo ao nosso redor, e a forma rápida com que toda essa mudança aconteceu, pegou muitas pessoas de surpresa.

Se possível escolha o melhor local com menos interferências externas possíveis, analise o melhor horário para gravações. Equipamentos direcionais, fones de ouvidos que captam mais a voz e não sons externos.

2.5.6. Tecnologia

Por incrível que pareça, muitas pessoas não estão familiarizadas com a tecnologia como deveriam, sendo que é fundamental para o teletrabalho.

A verdade é que o uso de muitas dessas ferramentas já deveria fazer parte do cotidiano das empresas, já que impactam na produtividade e qualidade de informações do time.

A Internet é o grande aliado tecnológico permitindo que as informações trafeguem e sejam trocadas em tempo real, acarretando em novas possibilidades de modelos de negócios.

Utilizar a tecnologia ao máximo a favor do seu negócio é, agora mais do que nunca, se manter conectado, fazer parte da transformação e estar preparado para o novo mundo.

Qual é a importância disso? A sobrevivência e o crescimento do seu negócio dependem diretamente desses fatores.

2.6. A produtividade no Home Office

Em meio ao contexto de mercado atual, com a globalização e forte concorrência entre as organizações, as empresas buscam se tornar líderes muitas vezes pela boa gestão, boa qualidade do produto ou serviço prestado, no entanto, não pode negar-se que o principal objetivo é a produtividade, liderar as vendas e conquistar o público alvo. Segundo Möller (2012) a estrutura organizacional das empresas, através da adoção da modalidade do teletrabalho passou-se a ser alterada positivamente, pois combina fatores de flexibilidade no horário da execução das atividades bem como onde tais funções são realizadas. O teletrabalho possibilitaria as organizações uma flexibilidade na busca por mercados de trabalho com condições mais favoráveis ao custo de desenvolvimento produtivo, como ressalta a autora. O Home Office é elencado em tal questão como uma opção de superar barreiras físicas que poderiam tornar-se empecilho à produtividade, como explica:

“A discussão em torno da Qualidade de Vida no Trabalho coloca evidência e reafirma a importância da satisfação dos empregados na gestão de pessoas, além disso, fomenta o debate sobre a necessidade de se pensar ou repensar as estruturas atuais de gestão”. (MÖLLER, 2012, p. 21)

Para Neto (apud SATT; CRISTELLO, 2009) a palavra produtividade pode ser empregada em diversas situações, no entanto possui um único objetivo comum: de estar relacionada ao rendimento de trabalho; e esse rendimento, portanto, ligado a inúmeras questões, sendo uma delas ressaltada como a qualidade de vida do colaborador. O grau de interesse que os funcionários empregam em suas atividades executadas, podem ser resumido em qualidade e quantidade, tornando-se estes papéis fundamentais para que o rendimento de uma organização vista sistematicamente possa ser atingida.

O teletrabalho poderia ser uma modalidade a ser seguida pelas empresas que acarretaria em uma produtividade alta, e conseqüentemente uma lucratividade elevada. No entanto, para Neto (apud SATT;CRISTELLO,2009)a produtividade só será alcançada se os integrantes de uma organização rentabilizarem ao máximo seus recursos, ou seja, se as organizações não cederem recursos principalmente ao capital humano, não atingirão a lucratividade que seria o objetivo sistemático de uma organização, bem como obteriam colaboradores totalmente insatisfeitos e sem motivação nenhuma para executar suas atividades.

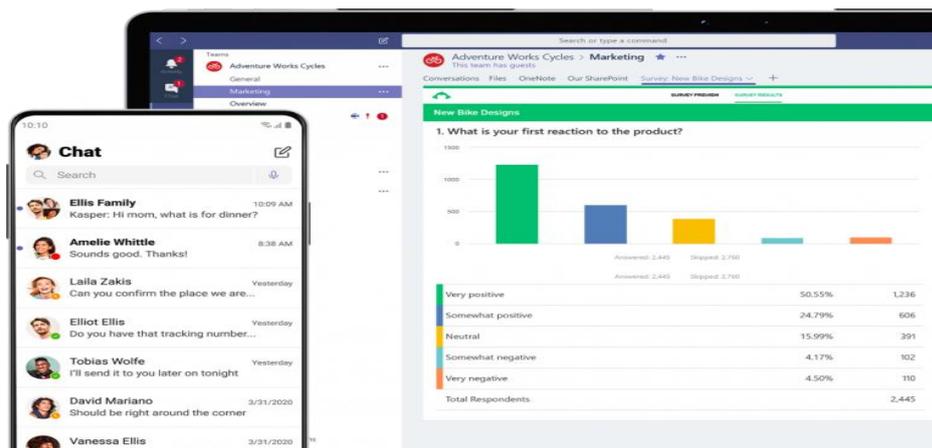
2.7. Ferramentas utilizadas no Home Office

A vida é um ciclo de mudanças e com isso existe uma necessidade de repensar nosso comportamento, contato e os métodos de trabalho . A essa altura, trabalhar em casa ou remotamente não é mais um hábito de muitas pessoas, mas se tornou algo normal. Devido a pandemia da Covid-19 a maioria das empresas implantaram o trabalho remoto.” No cenário atual a aproximação virtual sem dúvidas é fator crucial para manter uma rotina saudável de trabalho e, ao mesmo tempo, manter os comunicados internos circulando com praticidade e dinamismo”. (MARKETING C-SE, 2020)

2.7.1. Comunicação

Devido à falta de contato direto entre a equipe, a comunicação remota com aplicativos e softwares como intermediário passou a ser o principal canal de interação da equipe, e não a segunda opção, como presencial no dia a dia. Por isso, além de uma boa qualidade de áudio e vídeo, é necessário que exista um canal de comunicação que permita a troca de informações e arquivos. Entre as melhores ferramentas, podemos citar:

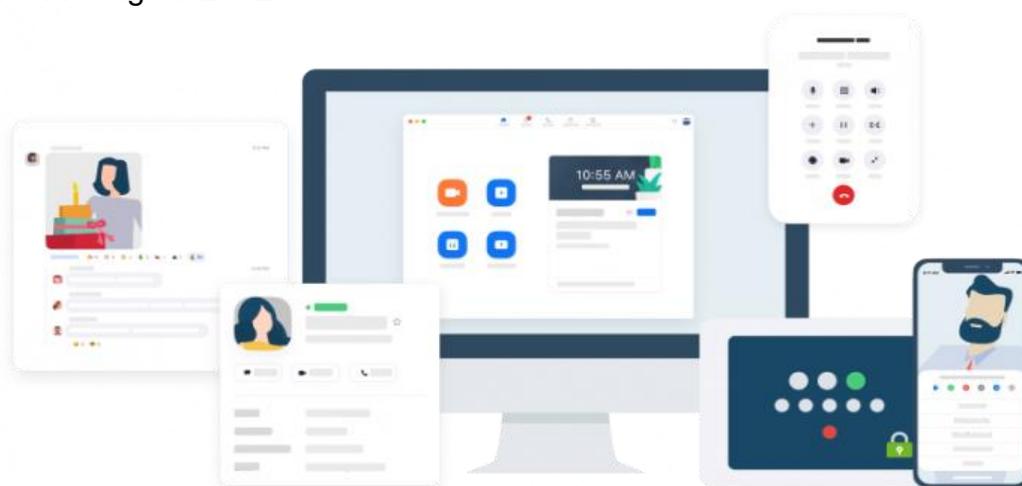
Microsoft Teams Figura 1 – Microsoft Teams



Fonte: (Microsoft Teams, 2021).

Os usuários que usam outras ferramentas da Microsoft, o Teams é uma plataforma de reunião particularmente útil porque está integrada a quase todas as ferramentas. Segundo Espinha, (2020). “Na versão gratuita, o Teams permite até 300 usuários e oferece 10 GB de espaço de armazenamento, sem limite de mensagens”. Além disso, o Teams é versátil. Utilizando esta ferramenta para transmitir eventos ao vivo, reuniões e até chamadas de voz, todas seguras.

Zoom - Figura 2 – Zoom



Fonte: (Zoom, 2021)

Zoom é uma plataforma de conferências nos Estados Unidos, conhecida por seu bom desempenho. Embora inicialmente focado no ambiente de negócios, o negócio se expandiu para as áreas de educação, finanças, administração pública e até saúde. Para organizações, os webinars podem ser transmitidos ou integrados com várias ferramentas úteis, como Outlook, Chrome e o calendário.

O plano gratuito da ferramenta permite que até 100 pessoas participem de videoconferências de até 40 minutos, além de chamadas pessoais ilimitadas. A partir daí, existem planos pagos para aumentar o tempo de conversação, limites de participantes e moderadores.

Skype – Figura 3 – Skype



Fonte: (Skype, 2021)

O Skype, assim como o Teams, é uma ferramenta de comunicação da Microsoft muito popular no mercado. Além de ser compatível com diversos dispositivos, de computadores a consoles de videogame, a plataforma é ágil e fácil de entender. Entre suas funções, o Skype permite gravar e compartilhar tela, pesquisar mensagens inteligentes e enviar diversos formatos de arquivo.

2.7.2. Compartilhamento de arquivos

No dia a dia dos negócios, a troca de informações e documentos é algo comum e contínuo, mas pode ser difícil em um cenário de home office. Portanto, existem muitas plataformas de armazenamento coletivo de arquivos que podem evitar a perda de informações e arquivos importantes. Podemos citar o seguinte:

Google Drive Figura 4 – Google Drive



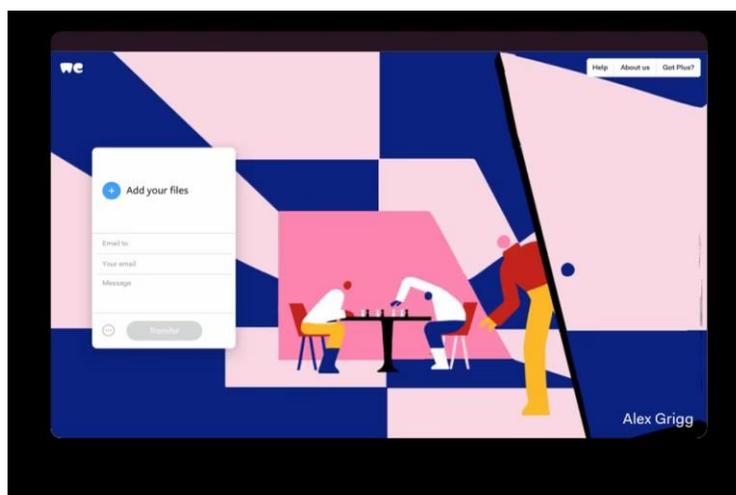
Fonte: (Tehtudo, 2012)

O Google Drive é uma das ferramentas de armazenamento em nuvem mais populares. Além de se integrar com todas as outras ferramentas do Google, também permite a criação e edição coletiva de documentos, integrando o trabalho dos colaboradores e melhorando a comunicação.

Na versão voltada para negócios, os contratados pagam apenas pela quantidade de espaço de armazenamento que os funcionários usam. Além disso, a ferramenta também é integrada às ferramentas do Microsoft Office.

Wetransfer

Figura 5 – Wetransfer



Fonte: (Wetransfer, 2021)

Wetransfer é projetado para arquivos grandes. É uma plataforma de compartilhamento de arquivos que é muito pesada para ser transferida por e-mail ou outras plataformas. A ferramenta é simples e intuitiva e oferece suporte a vários formatos de arquivo.

Usando a versão Wetransfer Pro, você pode organizar a data de envio do arquivo, e ainda definir palavras-chave de acordo com o conteúdo do envio para ajudar a organizar as informações.

OneDrive Figura 6 – OneDrive



Fonte: (Tecnoblog, 2019)

OneDrive é o serviço de armazenamento em nuvem da Microsoft. A versão gratuita oferece até 5 GB de espaço de armazenamento. A plataforma está integrada com todos os aplicativos do pacote Office, permitindo fácil edição de arquivos e adaptação a outras plataformas.

A assinatura mais abrangente do OneDrive inclui aplicativos da Microsoft, como Outlook e Excel, e o plano de negócios oferece opções de assinatura mensal ou anual para cada usuário.

2.7.3. Gestão de Projetos

A Gestão de Projetos é uma prática indispensável no trabalho diário face a face e torna-se ainda mais importante em um escritório doméstico. Afinal, é mais difícil acompanhar o andamento da atividade quando o funcionário está ausente. Portanto, as ferramentas utilizadas na gestão de projetos do home office, são aquelas que buscam integrar os membros da equipe e centralizar as informações. Incluindo:

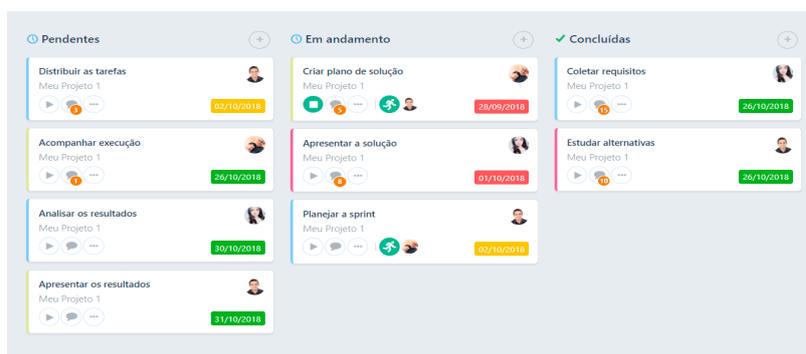
Trello Figura 7 – Trello



Fonte: (Pluga, 2018)

Trello é uma ferramenta de formatação Kanban simples e intuitiva que permite criar até 10 quadros Kanban de equipe. Qualquer membro do conselho pode alterar o status do cartão, que pode conter documentos, listas e gifs. Embora não inclua Timestamps, cronogramas ou gráficos para gerentes, o Trello oferece seu próprio sistema de automação de tarefas Butler, que é muito útil para gerenciar equipes e simplificar o trabalho.

Artia Figura 8 – Artia



Fonte: (Artia, 2021)

Artia é uma das mais completas ferramentas de gerenciamento de projetos, tarefas e equipes do mercado. Além de possuir um quadro simples e intuitivo, possui também um gráfico de Gantt e registro em tempo real ou manual. Tendo em conta a comunicação da equipe, a ferramenta permite ainda criar comentários sobre as tarefas e notificar o pessoal relevante por e-mail.

Ao contrário de muitas ferramentas que fornecem kanbans, o Artia não tem restrições quanto a kanbans, cartões e relatórios personalizáveis, que podem ser executados de acordo com condições como filtros, responsáveis, prazos, etc.

Paralelamente, o Artia pode acompanhar o desempenho de cada colaborador com base no esforço registrado do responsável.

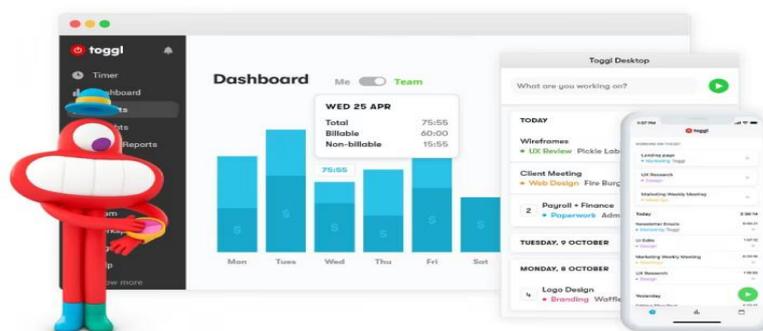
Em sua versão gratuita, Artia oferece um extenso conjunto de ferramentas para ajudar a planejar, executar e controlar tarefas.

A versão mais completa da plataforma é alocar equipamentos de acordo com a demanda e disponibilidade, além do gerenciamento de riscos para garantir que as decisões não afetem o desempenho dos equipamentos. Com esses recursos, é possível gerenciar tarefas e projetos tradicionais, ágeis e até híbridos.

2.7.4. Gestão de Pessoas

Devido à longa distância, gerenciar o horário de trabalho e o horário de trabalho pode ser mais complicado. Nesse caso, ter ferramentas que permitem o controle do tempo é um investimento necessário.

Toggl Figura 9 – Toggl

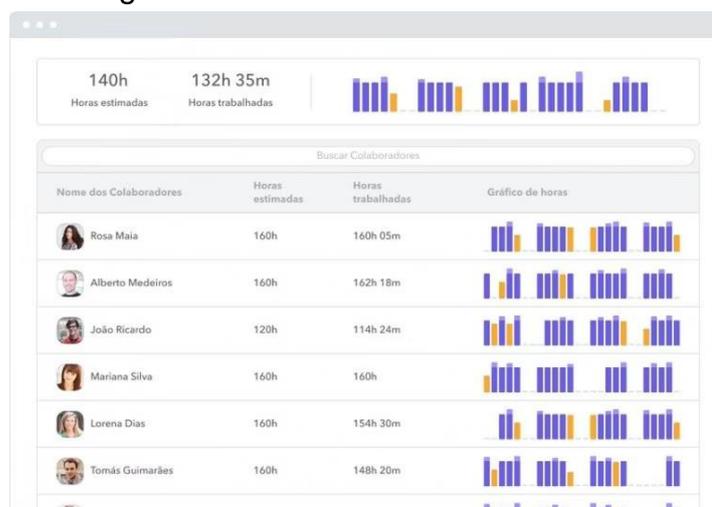


Fonte: (Toggl, 2021)

Toggl é uma ferramenta de controle de tempo que ajuda os usuários a entender quanto tempo eles gastam em cada atividade, mas esse recurso também pode ser encontrado em ferramentas de gerenciamento de tarefas como Artia e Asana mencionados acima. Dessa forma, os colaboradores podem controlar melhor sua jornada de trabalho e evitar sobrecargas. A ferramenta é adequada para dispositivos móveis e fornece lembretes de acompanhamento.

Um dos recursos avançados do Toggl é analisar os resultados por tarefa com base nos padrões de produtividade do usuário e registros de resultados anteriores. Por não gerenciar tarefas, a plataforma deve ser utilizada em conjunto com outra ferramenta de organização do fluxo de trabalho, o que pode trazer mais custos para a empresa.

Factorial **Figura 10 – Factorial**



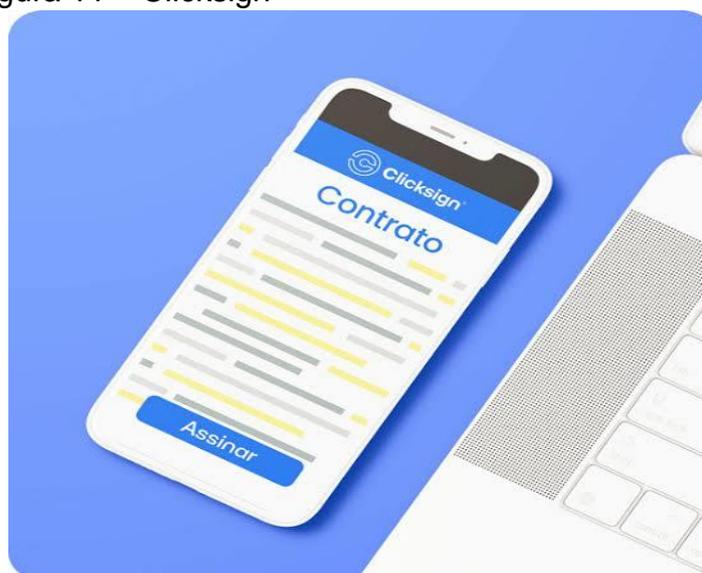
Fonte: (Factorial, 2021)

Outra opção para pontuação online é o fatorial. Por meio desse software em nuvem, a entrada e saída de funcionários podem ser gerenciadas em tempo real e com segurança. O sistema de geolocalização permite que você marque seu ponto de qualquer lugar usando seu telefone, computador ou tablet. Além de adequar o horário e turnos de cada funcionário de acordo com a necessidade da sua empresa.

Esta ferramenta 360 \ u00ba HR marca turnos, dias de folga e horas de ausência do trabalho. Ele permite que você adicione notas sobre o horário, crie relatórios personalizados, adicione ou compartilhe documentos, assinaturas digitais, integração com o Slack e muitos outros recursos. Com essa ferramenta abrangente, é muito mais fácil controlar o gerenciamento de tempo, fornecer feedback e criar questionários de avaliação de desempenho.

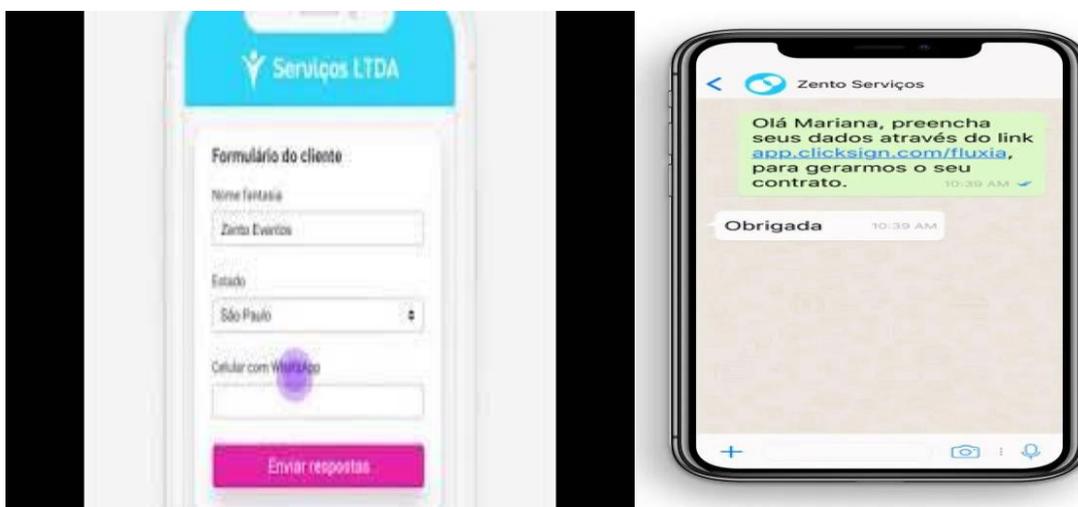
2.7.5. Assinatura eletrônica e gestão de contratos

Hoje em dia existem diversos meios eletrônicos que podem facilitar vendas, pagamentos e transações, tanto no trabalho quanto na vida pessoal, são eles:

Clicksign Figura 11 – Clicksign

Fonte: (Clicksign, 2020)

A Clicksign oferece o serviço de assinatura eletrônica, que permite enviar documentos para serem assinados eletronicamente, em qualquer dispositivo que permite acessar a Internet, como um computador desktop, smartphone ou tablet, sem ter que sair de casa para realizar transações. Ajudando-os serviços de pessoas físicas, empresas, organizações não governamentais e administrações públicas em todo o país. Com tecnologia, agilidade e segurança para garantir a validade jurídica de todos os documentos assinados pela plataforma. Tem valores firmes e unificados. É transparente e verdadeiro o trabalho. Faz sempre o melhor porque trabalha de forma excelente. Onde os clientes, veem como parceiros. Para assim, construir uma sociedade melhor.

Fluxia Figura 12 – Fluxia

Fonte: (Fluxia, 2021)

Ao cuidar da gestão de contratos existe a Fluxia, serviço da plataforma Clicksign. Por meio dele, você pode enviar propostas, seja por e-mail, SMS ou WhatsApp. E o cliente pode preencher o formulário, gerar o contrato e assinar eletronicamente o documento que ficará armazenado na nuvem. Ou seja, tudo automatizado. Ideal para quem trabalha com fechamento de vendas.

Kramer;(2020) “Fluxia visa fornecer serviços principalmente para empresas que vendem produtos e serviços em grandes quantidades e em uma base regular”. Por exemplo: operadoras de telecomunicações, bancos, seguradoras, serviços de subscrição, etc. "A solução foi projetada para aumentar a produtividade da equipe de vendas, aumentando assim a taxa de conversão de vendas da empresa, pois os clientes realizam transações pelo WhatsApp muito mais rápido do que e-mails e mensagens de texto ".

2.8. A gestão adequada no Home Office

2.8.1. Fornecido pelo gestor

De acordo com o escritores Lepletier; Cruz (2018) . “O Gerenciamento de pessoas que se destacam no meio ambiente da organização é um dos maiores desafios dos gestores atuais”. Este desafio com a adição do trabalho remoto, mudou completamente o trabalho porque atingiu o bom desenvolvimento da gerencia e as necessidades em conflitos da equipe, isso não ocupando necessariamente o mesmo espaço físico.

Na verdade, os trabalhadores remotos são autônomos executam menos suas tarefas com seus colegas, isso gera uma sensação de isolamento. Esse sentimento os deixam mais duro a integração dos funcionários com a empresas, que podem produzir a separação de identidade e distância cultura organizacional. A Distância do escritório e os líderes são muito importantes para os estagiários: Se, por um lado, esta é uma das formas de entrar empresas multinacionais da área aonde atuam sem escritório, por outro lado, desta forma o estágio afetará sua visibilidade, desenvolvimento de carreira e estabilidade. a distancia os líderes também podem causar dificuldades, o estudo afirma porque o supervisor pode ajudar em termos de desenvolvimento de carreira.

ADERALDO; LIMA, 2017, p. 21)

Os desafios enfrentados pelos gerentes de teletrabalho incluem: Identifique profissionais com conhecimentos e habilidades. Uma atitude adequada a este tipo de trabalho que exige concentração, Disciplina, autogestão, automotivação, responsabilidade, e outros fatores inerentes ao cargo.

Nem sempre os melhores profissionais atuam na área física da organização será o melhor no ambiente de trabalho. É importante que os líderes entendam os atributos e limitações de seus seguidores para poder formar uma equipe de eficiente, eficaz e eficácia. Nem todo trabalhador quer trabalhar em trabalho remoto terá maturidade adequada para isso, vai depender gestores identificam habilidades técnicas, humanas e conceituais compatível com "home office".

Outro desafio é se comunicar, isso pode acontecer de várias maneiras, mas nem sempre é uma mensagem. Na verdade, é claro. Uma mensagem elaborada pode ser compreendida de várias formas. Porém, ao invés de ajudar, atrapalha dinâmica de trabalho. Portanto, é necessário que os gestores saibam passar esclareça seu pedido por escrito e verbalmente.

A comunicação interinstitucional e cultura organizacional não desaparecerá em cenários de escritórios remotos ensinando os funcionários sentirem bem que pertencem à organização.

Um bom gerente de teletrabalho deve dominar conhecimento geral ao trabalhar no mesmo ambiente físico. Entre eles estão: compreensão da compatibilidade do instrumento a telemática e os procedimentos anteriores podem, por exemplo, explique aos novos funcionários quais devem ser suas ferramentas de trabalho.

Todo o processo deve-se ser "Divido" em atividades de teletrabalho e ajuste de tempo suficiente para realizar cada atividade e todo "fragmento" correndo normalmente dentro da velocidade necessária, o controle, monitoramento e supervisão aumentarão. O Gerente solicitado a fim de entregar o produto ou serviço com a qualidade exigida e o tempo esperado.

Identificar, reconhecer e incentivar o talento e um dos desafios enormes, pois para desenhá-los será necessário há uma avaliação de desempenho em andamento, exceto para certeza atribua as pessoas certas ao lugar certo. Quando o atacante é

colocado Gol, ele pode até completar o trabalho de goleiro, mas terá um maior se você está na linha de ataque, desempenho.

O gerente deve estar presente, mesmo que a quilômetros de distância. Para isso, você precisará saber muito como lidar com equipamentos telemáticos e enxergar por meio de telas e além delas, por exemplo, as necessidades dos colaboradores, sejam

elas de ordem técnica ou psicológica, até para saber se o colaborador terá condições de entregar sua parte na qualidade solicitada e no tempo previsto.

2.8.2. Fornecido pelo colaborador

“Trabalhar fora do local de trabalho parece ser um sonho, mas existem muitos desafios, um dos quais é o autocontrole, o que significa quando disciplinado e focado em usar várias opções, como: Assistir filmes, dormir tarde, caminhar, brincar ou estar com as crianças”.(LEPLETIER; CRUZ, 2018)

Trabalhar em casa pode ser sinônimo de qualidade de vida para algumas pessoas, é um problema para outras, especialmente para aquelas dificuldades de disciplina e autogestão.

Cada organização tem seus próprios métodos de trabalho. Algumas pessoas podem escolher o monitoramento remoto computador do funcionário, outros podem especificar a data e hora, por isso, para submissão, independente do método, funciona e precisa ser concluído.

Os funcionários que trabalham por meio do teletrabalho podem fazer, por exemplo, a escolha de passar um dia ou alguns dias relaxantes sem tocar em trabalho, contanto que você saiba o suficiente, saiba que pode fazê-lo. Servir até a data especificada pela organização.

Da mesma forma que o escritório remoto, o ponto do formulário não é registrado, assim como trabalhar em uma organização, torna-se é preciso saber administrar o tempo para não esquecer, não começar e nem terminar o trabalho, porque algumas pessoas participam de evento, esquecem até de Alimente-se corretamente.

Outro desafio para quem usa o teletrabalho é entender e calcular todos os custos fixos e variáveis da obra, para que possam ser incluídos em um contrato

escrito, para saber qual infraestrutura é necessária. Trabalhando fora das instalações da organização, o colaborador precisa ter um perfil mais independente, porque às vezes preciso resolver o problema do equipamento sozinho, devido a vírus, incompatibilidade de programa ou outros fatores.

No entanto, para ter sucesso no teletrabalho, é necessário ter um perfil mais independente não significa desconexão, por causa do relacionamento interpessoal dentro e fora do trabalho, eles são importantes e necessários para a saúde emocional.

Portanto ao invés de aceitar sugestões de trabalho teletrabalho, essa pessoa deve analisar e considerar se é mais adequado para trabalhar dentro e fora da organização.

3. ATENDIMENTO

3.1. História

O atendimento ao cliente surgiu na década de 1990 , denominado como “SAC” 1.0 que realizava problemas pontuais .

Devido o surgimento de novas tecnologias e o aumento da concorrência, foi preciso avançar e integrar novos canais de interação com o cliente, sendo assim foi desenvolvida uma nova forma trabalho , SAC 2.0

O SAC 3.0 visou as redes sociais , que facilitou o contado com o cliente , embora seja um serviço privado ,o histórico dos clientes ajudam para ter um serviço personalizado para cada pessoa , além de aplicar qualidade e eficiência na demanda.

Por tanto a fase atual do SAC , o cliente se encontra muito mais próximo do processo de compra ,esse atendimento é realizado por diversas formas digitais integrados ,para que o cliente possa ter um fácil acesso e qualidade no atendimento.

“Os clientes atuais têm um nível de exigência muito maior e o SAC 4.0 precisa dar conta dessa demanda ampliando o horário de atendimento, humanizando esse contato e fazendo o possível para oferecer a melhor solução.” (AZUL TECNOLOGIA, 2020)

3.2. Conceito do Atendimento

É o suporte as necessidades dos clientes para a resolução de determinados problemas e serviços, antes durante e depois do contato com o cliente resolvendo também as dúvidas e reclamações pendentes.

"Você não pode propor uma relação de negócios mutuamente benéfica se você não consegue entender os negócios de seus clientes", (ROSENBERG, 2021).

3.3. Dificuldades no atendimento ao cliente

De acordo com Metasix Tecnologia (2020). " Um bom atendimento ao cliente se tornou essencial para o sucesso de uma empresa. Mas, oferecer produtos de qualidade, juntamente com um excelente atendimento, é um grande desafio ".

Acertar significa obter o apoio total de todas as pessoas relevantes, especialmente seus representantes. Sua equipe de suporte precisa apresentar soluções flexíveis para atender às necessidades de situações específicas. Depois de estabelecer a base de conhecimento certa em sua equipe, como gerente, deve-se confiar neles e deixá-los encontrar maneiras de servir melhor seus clientes.

O resultado são clientes fiéis e uma marca reconhecida no mercado.

No entanto, nunca pode ter certeza de quais perguntas, consultas e comentários seus clientes farão para que possa se preparar, mas certos problemas de atendimento ao cliente são definitivamente mais comuns do que outros.

3.3.1. Forçar os clientes a usar um canal de serviço específico

A Definir forma de comunicação pode ser um momento importante para os clientes. Não existe um canal preferido para todos, então obrigá-los a entrar em contato com a empresa apenas por telefone, e-mail ou chat certamente afastará alguns deles.

E se eles não puderem falar alto em uma sala barulhenta? Ou eles não têm meia hora para inserir e-mails detalhados? E se a pergunta for muito importante para ser explicada pelo bate-papo? Analise estrategicamente as ferramentas com mais aceitação para seu público alvo.

Resumindo, forçar os clientes a usar certos canais geralmente leva a que as conversas vão para o lado errado. Isso dificulta o trabalho do agente e não atende às necessidades crescentes dos clientes.

Solução: fornecer vários canais para facilitar a escolha do cliente.

3.3.2. Responda ativamente ao atendimento ao cliente

Esse é um erro comum no atendimento ao cliente que as empresas com altas taxas de rotatividade cometem. A antiga forma de atendimento ao cliente era colocar o número do telefone no site e esperar que as pessoas ligassem.

Com esse método, muitos clientes insatisfeitos ficaram em silêncio até que o relacionamento seja irreparável. As empresas fecham todos os anos porque não a conversas importantes com os clientes, mesmo que a equipe de atendimento ao cliente esteja esperando para falar com eles.

Solução: execute proativamente o trabalho de atendimento ao cliente controle a conversa em vez de esperar o telefone tocar.

A ajuda do software de atendimento ao cliente, você pode verificar facilmente a última vez que o cliente o contatou e, se um período de tempo passou, o agente pode tomar a iniciativa de entrar em contato com o cliente. Com um software responsivo, você pode enviar eventos para sua base de clientes, solicitar que eles tomem uma atitude e até mesmo enviar informações relevantes.

Rastrear informações como setores ou casos de uso e fornecer as melhores práticas conforme apropriado. Este serviço proativo mostra que você se preocupa com eles e que a conversa não é unilateral.

3.3.3. Fornecer uma experiência de serviço ao cliente inconsistente.

É possível obter as ferramentas e a equipe fornecendo um serviço de qualidade ao cliente, mas, infelizmente, há reclamações constantes. Um dos motivos é o serviço inconsistente. Imagine que você seja um cliente temporariamente. Ao ligar na segunda-feira para discutir um problema e espera cinco minutos para falar com o agente. No dia seguinte, você fez a mesma pergunta novamente e esperou 20 minutos. Os clientes desejam previsibilidade e confiabilidade ao interagir com a empresa, especialmente quando encontram problemas.

Solução: Padronizar atendimentos incluindo treinamentos para toda equipe para atingir a excelência no atendimento ao cliente..

Estabeleça expectativas realistas entre empresa e seus clientes - dedicar um tempo para descrever as expectativas de suporte é essencial para qualquer relacionamento saudável com o cliente. Até mesmo um simples e-mail automatizado pode ajudar muito, permitindo que os clientes saibam que você está sempre disponível para ajudá-lo, entre outras ferramentas de comunicação disponível como WhatsApp Bussines.

3.3.4. Falta de procedimentos de atendimento ao cliente.

Não é necessário dominar os procedimentos e registrar a existência do seu negócio a cada 10 segundos. No entanto, você deve executar e implementar alguns procedimentos na equipe de atendimento ao cliente. Mas em que consiste este programa?

A comunicação interna é muito importante para que a equipe se mantenha a par de quaisquer atualizações ou problemas e troque informações da forma mais eficaz. Usar um call center ajuda a acelerar a troca de informações entre os membros da equipe e permite que você acompanhe as interações sociais entre os funcionários em todos os níveis.

Solução: defina procedimentos e certifique-se de que todos estejam familiarizados com eles.

Clientes insatisfeitos geralmente estão dispostos a iniciar um incêndio, o que pode prejudicar sua marca. Estabelecer procedimentos para determinar o que fazer nesta situação é essencial para evitar que o fogo se espalhe.

Como você lida com reclamações? Se você deseja transformar uma reclamação em uma vitória da marca, um pedido de desculpas pode não ser suficiente. O que enviar para reduzir o número de reclamações ou solicitações? Organize uma lista para garantir que você cuide bem de seus clientes e atualize-a regularmente.

3.3.5. Falha em estabelecer relacionamentos com o cliente

Este é um erro cometido pelas equipes de atendimento ao cliente e vendas. Por estarem ocupados com tarefas e respondendo a solicitações, os membros dessas equipes não têm tempo nem disposição para estabelecer relacionamentos com os clientes.

Ninguém fala em ser amigo de todos os clientes, mas saber sua atitude depois de receber uma solicitação, mensagem ou reclamação pode ajudar a aumentar o conhecimento da marca e o relacionamento entre os clientes e a empresa.

Solução: Treine sua equipe para prestar serviços humanos e construir relacionamentos duradouros.

Não é incomum que funcionários se esqueçam de suas funções ou que façam adaptações de acordo com as suas necessidades. No atendimento isso não é diferente, o que pode fazer com que clientes recebam tratamentos diferentes ou incorretos. Para evitar que isso aconteça o treinamento é indispensável para reafirmar as obrigações dos funcionários, bem como para ensinar sobre como proceder em diversas situações. (ENCONTACT, 2021)

Por exemplo, se o seu cliente ligar para você e você resolver alguns problemas, poderá solicitar uma avaliação do suporte ao cliente por SMS ou e-mail.

Isso faz com que a empresa tenha relatórios de satisfação e insatisfação por cada agente de atendimento e análise de resultados obtidos através de pesquisas de satisfação ao cliente.

3.4. Os Principais tipos de atendimento

Segundo Jet (2020). “ Construir um relacionamento forte com seu cliente é uma boa escolha para estratégias que precisam alcançar resultados de negócios mais consistentes”

Existem diferentes tipos de atendimento ao cliente, com diferentes potencialidades. Cada uma das ferramentas para melhorar o relacionamento entre a loja e o cliente, portanto, devem ser utilizadas em conjunto. Aqui, mostraremos diferentes maneiras de encontrar seu público face a face e fortalecer relacionamentos por meio do atendimento ao cliente.

3.4.1. Presença no ponto de venda

Apesar da crescente utilização da Internet como canal de vendas, as lojas As características físicas ainda são muito atrativas para os clientes, principalmente no caso de produtos que podem ser testados e avaliados.

Nesse caso, ter profissionais bem capacitados no ponto de venda pode trazer toda a diferença. Eles devem ser capazes de tirar proveito das necessidades de cada um e apontar a solução mais adequada.

Devemos ter cuidado para não forçar as vendas. Lembre-se de que as vendas se tornaram consultivas. Os clientes podem solicitar informações por meio de vários canais e, muitas vezes, ligar para a empresa quando já têm um bom conhecimento das soluções de que precisam. Portanto, certifique-se de compreender as necessidades e fornecer as informações corretas.

3.4.2. Telefone

Telefone é uma das formas mais tradicionais de atendimento. É utilizado como canal de suporte e atendimento para esclarecer dúvidas com rapidez e eficiência.

Simplifique o processo de atendimento e evite que clientes em potencial fiquem esperando ou não encontrem as informações necessárias.

Utilizar o telefone para entrar em contato com o público, publicar notícias, manter bons relacionamentos ou investigar suas tentativas de criar a marca.

3.4.3. E-mail

O e-mail é um ótimo canal para atendimento. Poucas pessoas conseguem tirar um tempo de seu intenso trabalho diário para fazer ligações. Eles então enviarão um e-mail para a empresa, com a certeza de que receberão uma resposta em breve.

Para ter sucesso nessa estratégia, é interessante preservar a história do diálogo. O e-mail também serve para manter um bom relacionamento com os clientes.

3.4.4. Chat online

O chat online é uma evolução entre os tipos de atendimento ao cliente. Com a demanda por acesso rápido às informações e a crescente demanda pela Internet para solucionar problemas, principalmente por meio do acesso a dispositivos móveis, tornou-se necessária a prestação desse serviço.

Para as empresas, esta solução permite que entrem em contato com clientes em potencial no momento mais apropriado quando houver dúvidas, permitindo-lhes continuar sua jornada de compras e fazer pedidos.

Portanto, considere a implementação desse recurso em seu site e treine profissionais para fornecer um serviço excelente.

3.4.5. Redes sociais

As Redes sociais de hoje é a base de qualquer estratégia organizacional, porque essas plataformas são usadas para finalidades diferentes todos os dias.

Só para se ter uma ideia, segundo dados divulgados pela equipe do Facebook, 120 milhões de brasileiros acessam a plataforma mensalmente para compartilhar suas histórias.

Este número representa mais da metade da população do nosso país! Portanto, é muito interessante manter uma boa presença na rede e estreitar o relacionamento com os clientes. Abra um canal de comunicação e deixe-se levar.

Mas tenha cuidado: responda sempre às perguntas com rapidez e eficiência. Outra boa sugestão do Facebook é usar um chatbot, que é um programa ou software que pode simular conversas com humanos com a ajuda de aprendizado de máquina e inteligência artificial.

Dessa forma, você pode definir as configurações para que eles realizem o serviço por conta própria. Embora o chatbot continue a melhorar com o tempo, ele se torna cada vez mais independente e eficiente e pode economizar tempo e recursos.

3.4.6. Autoatendimento

As vezes, o público não deseja falar diretamente com um representante da marca para solucionar seus problemas. Pensando nisso, o autoatendimento é um bom recurso. Faça uma pesquisa e levante as principais dúvidas que seus clientes possuem.

Crie respostas completas para cada pergunta e forneça o caminho dentro do site. O autoatendimento consegue agiliza a resolução de problemas, além de não gerar uma alta demanda para os colaboradores.

3.4.7. WhatsApp

Devido à importância merecida aplicativos de mensagens, não deixe considerá-los em sua estratégia de comunicação.

Neste caso, além de atender o cliente, trata-se de um canal que serve também para fechar vendas e, principalmente, ativar o relacionamento com o seu público.

Porém, é importante entender que a linguagem usada no WhatsApp deve ser mais informal e seguir o estilo que as pessoas usam na comunicação diário.

3.4.8. Como monitorar o desempenho do atendimento?

Com todos esses tipos de atendimento ao cliente, é fundamental que você mantenha um acompanhamento frequente de desempenho, de como está o nível de satisfação dos consumidores com a marca.

É interessante que, ao final de cada atendimento, seja solicitado o preenchimento de uma pesquisa. Dessa forma você conhece a sensação gerada naquele momento e se as dúvidas foram certamente sanadas. Com todos esses dados levantados, analise quais são os canais com maior eficiência e o que você pode fazer para melhorar o seu serviço de atendimento ao cliente.

3.5. Três tipos de Atendimento

3.5.1. Atendimento Robotizado

O atendimento robotizado, teoricamente é realizado por meio de recursos automatizados, ou seja, utilizando robôs de serviço na forma de ferramentas muito rápidas do mercado, como os robôs de bate-papo. Esse atendimento tem o objetivo de deixar o atendimento mais rápido, eficaz, dinâmico e eficiente. Também proporciona mais comodidade e eficiência ao público ao se comunicar com as marcas.

Outro detalhe a ser observado é que o atendimento robotizado nem sempre é feito por robôs. Na prática, quando os primeiros respondentes robóticos seguem scripts de conformidade muito rígidos ou altamente padronizados estão executando serviços robóticos.

3.5.2. Atendimento Humanizado

No âmbito empresarial, o atendimento humanizado é entendido como um processo no qual o cliente é colocado em primeiro lugar, isto é, onde é visto como um ente importante e fundamental para o negócio — e não como um mero número ou mais uma oportunidade de negócio.

Atendimento humanizado no âmbito da saúde é definido como a habilidade dos profissionais da área da saúde ouvir, aconselhar e respeitar as opiniões dos pacientes para que eles tenham um tratamento com dignidade e sucesso. Um dos principais objetivos deste atendimento é buscar meios para solucionar os problemas em questão, prestar suporte ao doente, familiares e acompanhantes, esclarecendo dúvidas, oferecendo alternativas e buscando a satisfação dos mesmos.

Qualquer instituição pode oferecer ao seus clientes um atendimento Humanizado buscando não focar somente no produto ou serviço e sim colocar o foco no consumidor, buscando ser harmonioso e acolhendo esse consumidor fazendo com que ele tenha a sua melhor experiência ao adquirir esse produto ou serviço oferecido pela empresa.

Busque ter empatia e ser atencioso, transmita confiança, respeito e segurança e procure sempre ser transparente em todas as etapas que atender esse consumidor.

3.5.3. Atendimento básico

Este tipo de Atendimento pode ser prestado por humanos e robôs, com a diferença do suporte que será prestado. Geralmente este tipo de atendimento é focado em volume, ou seja, focado para agilizar a fila de espera, sendo possível atender o maior número de cliente em pouco tempo. Esse atendimento tende a ser arriscado, pois o cliente pode ficar com dúvidas, sentir que seu problema não foi resolvido e até mesmo sentir que não foi ouvido como de fato merecia. Certamente ele pode optar em buscar o serviço ou atendimento do concorrente a fim de se sentir satisfeito.

Por outro lado, o atendimento básico pode ser benéfico para os clientes que precisam de soluções rápidas e flexíveis, sem problemas ou burocracia, o que é muito valorizado hoje, quando nossas vidas estão muito corridas.

Segundo Chiavenato (2005, p. 209), no negócio, o atendimento ao cliente é um dos aspectos mais importante, sendo que o cliente é o principal objetivo do negócio, que todo negócio deve ser voltado ao cliente, sendo que só permanecerá se o cliente estiver disposto a continuar comprando o produto/serviço.

3.6. Atendimento ao cliente no Home Office

O atendimento ao cliente no Home Office não é comum no mercado brasileiro, com exceção de algumas startups que atuam na modalidade mista, freelancers e algumas empresas com temas mais criativos e digitais. O fato é que ainda é uma prática incomum, principalmente porque a empresa carece de garantias de segurança para seus funcionários e é difícil enxergar o trabalho remoto possível.

Principalmente devido à falta de compreensão do estilo de trabalho do atendimento ao cliente em home office. Afinal, nosso modelo de trabalho tradicionalmente é o CLT, com horários de entrada e saída, dias de descanso programados e todas as horas que já existem há décadas. No entanto, o momento atual obrigou centenas de empresas a buscar soluções rápidas para reduzir o impacto da pandemia.

A possibilidade de se trabalhar em casa virou um grande desafio para as empresas e seus colaboradores. Manter uma equipe produtiva e motivada através de

plataformas digitais não é algo fácil e obter resultados satisfatórios no final é um grande desafio por ser algo novo.

Segundo GALASTRI, (2013) “A performance melhorou 13%, com um aumento de ligações atendidas por minuto (atribuído a um ambiente mais calmo) e um melhor aproveitamento do horário, com menos intervalos e dias de licença. No fim do experimento, os trabalhadores puderam escolher se queriam continuar trabalhando de casa ou voltar ao escritório – mais da metade escolheu a primeira opção, o que fez com que o faturamento da empresa aumentasse 22% com a economia no escritório e o aumento de vendas ”.

Isso significa que apesar de todos os desafios, esta é uma boa prática para algumas empresas.

3.7. Dicas úteis, simples e práticas.

Ao pesquisar no Google encontrará muitas vagas sobre atendimento home office em aberto, incluindo os seguintes padrões gerais de trabalho. Porém, a maioria dessas empresas não possui estrutura para garantir o índice de sucesso das empresas internacionais no teletrabalho.

Muitos dos desafios fazem parte da premissa do teletrabalho. Além disso, a maioria deles descobriu o mistério por meio de pesquisas de home office e pesquisas práticas.

No entanto, é claro que qualquer mudança encontrará desafios, mas o que você pode fazer é criar um cenário favorável com a ajuda de ferramentas de atendimento ao cliente de home office e transformar essa ameaça em uma oportunidade.

Essa visão se concentra não apenas na sobrevivência no período atual, mas também nos benefícios de aumentar a produtividade, melhorar os benefícios dos funcionários, reduzir custos fixos e criar novas experiências para seus clientes.

Abaixo estão algumas dicas úteis, simples e práticas para melhorar o atendimento home office.

3.7.1.1. Treinamento Online

Quando não há treinamentos e intervalos de preparação para que os funcionários se adaptem ao trabalho remoto, as soluções precisam ser encontradas rapidamente. Por exemplo, treinamentos, dinâmicas, cursos e seminários online.

A troca virtual de tecnologia e prática é uma das melhores formas de manter os profissionais motivados e preparados para novos desafios.

3.7.1.2. A comunicação corporativa

A comunicação corporativa é um dos pilares básicos da estratégia de atendimento ao cliente de home office. Não apenas para garantir que todos estejam atualizados, mas também para não esquecer o compromisso com as determinações, regras e requisitos da empresa.

O contato contínuo ajuda a controlar as dificuldades e, claro, o desempenho produtivo de todos os funcionários. É essencial usar ferramentas específicas de atendimento ao cliente de Home Office para resolver esse problema. (IGNACZUK, 2020)

As empresas podem optar por sistemas altamente integrados, como o Movidesk, e ainda manter ferramentas de atendimento ao cliente de home office que facilitam a organização e a comunicação interna, como:

- Skype
- Teams
- WhatsApp Business
- Entre Outras

3.7.1.3. Metas

A metas é o primeiro nome do Home Office, que é sempre o sobrenome. Esta parece ser apenas outra palavra da moda, mas o trabalho quase sem gols será implementado de forma eficaz no escritório doméstico.

Não importa o quão dedicado e disciplinado seja seu funcionário, ele precisa de um incentivo para manter um alto nível de produtividade. É por isso que metas fixas são uma obrigação no modelo de serviço de home office.

“ Essas são algumas funcionalidades, entre muitas outras, que fornecerão a estrutura perfeita para você oferecer o suporte adequado ao atendimento Home Office”. (IGNACZUK, 2020).

ANÁLISES DOS GRÁFICOS

Gráfico 1: Análise das dificuldades que as empresas encontram na nova maneira de prestação de serviços.

Quais as dificuldades que as empresas estão encontrando com essa nova maneira de prestarem serviços?

39 respostas



Fonte: do próprio autor, 2021

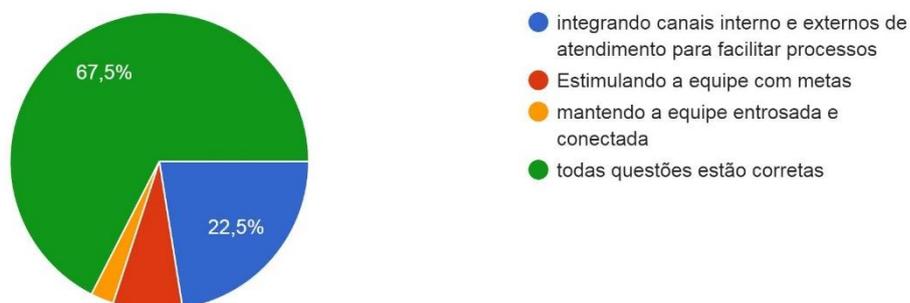
Análise do gráfico:

O objetivo desta análise é mostrar apenas uma alternativa correta, as dificuldades das empresas com a nova prestação de serviço, sendo identificadas como problemas de produtividade, falta de foco e atrasos. Essas e várias questões que devem ser consideradas, podem dificultar o bom desempenho dos profissionais.

Gráfico 2: Análise de qualidade de atendimento no Home Office

Como manter a qualidade no atendimento home office?

40 respostas



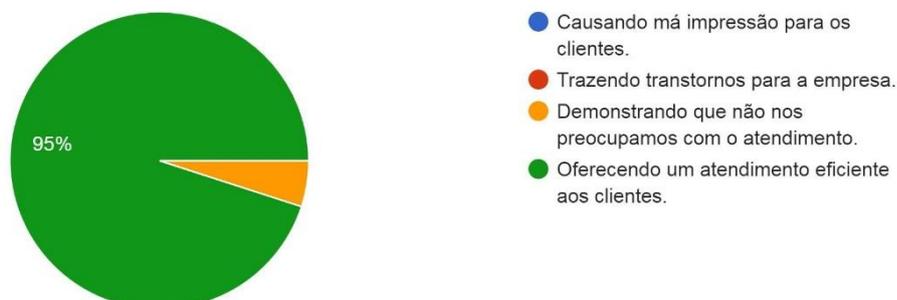
Fonte: do próprio autor, 2021

Análise do gráfico: Todas as opções estão corretas, visando que a maioria das pessoas que responderam, tiveram a resposta correta assinalada, acredito que levaram em consideração a forma de sistema que gostariam de utilizar, caso trabalhassem na área ou necessitarem do serviço.

Gráfico 3: Análise para um atendimento eficiente aos clientes

Se o atendimento for home office e procurarmos entender melhor o que os clientes precisam, demonstrando segurança nas informações passada...ta mais segurança no atendimento, estaremos ?

40 respostas



Fonte: do próprio autor, 2021

Análise do gráfico: O objetivo desta análise é apenas uma alternativa correta. Determinar as necessidades dos clientes para que se sintam confortáveis, seguros, com atendimento eficiente oferecido pelos funcionários mantendo um ambiente bom é agradável.

Gráfico 4: Análise do objetivo para ter uma postura correta no Home Office

Qual o objetivo de se ter uma postura correta no home office?

39 respostas



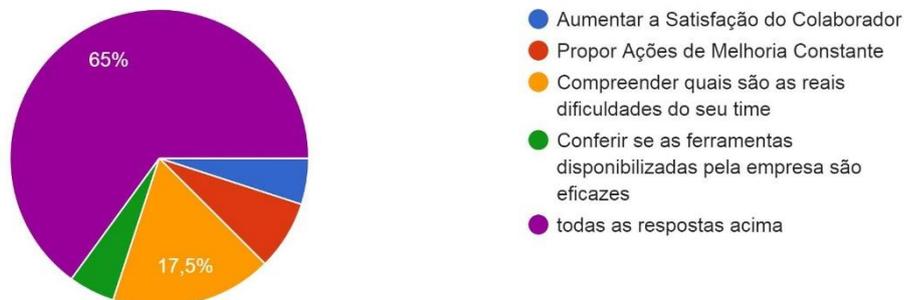
Fonte: do próprio autor, 2021

Análise de gráficos: O gráfico tem objetivo de mostrar apenas um método alternativo correto. Adaptar-se ao ambiente de trabalho, trazer bem-estar aos colaboradores e contribuir para sua produtividade, pois as doenças mais comuns ocorrem no trabalho, como: fadiga repetitiva, má postura, ficar em pé por muito tempo, levantar pesos, ente outros.

Gráfico 5: Pesquisa de Satisfação dos funcionários em Home Office.

Quais são os objetivos principais para se aplicar uma pesquisa de satisfação para os funcionários em home office?

40 respostas



Fonte: do próprio autor, 2021

Análise do gráfico:

Todas as opções estão corretas, pois esses são uns dos objetivos principais para se aplicar uma pesquisa de satisfação dentro de uma empresa porque dá a ela dados sobre os funcionários, de como ele está se sentindo, se está motivado, ouvir o que ele tem a dizer.

Compreender quais são as reais dificuldades do time só ouvindo a equipe, o que eles têm a dizer para os problemas a serem resolvidos para otimizar o tempo, uma burocracia desnecessária, quem sabe é uma ferramenta que poucos se identificaram em trabalhar com ela talvez queiram dar uma sugestão de uma outra.

As trocas de informações fazem com que o empregado trabalhe feliz e colaborador feliz é um funcionário que traz resultados a empresas.

Gráfico 6: Análise sobre a motivação diária no trabalho Home Office.

A motivação diária pode ajudar o trabalho home office a ser mais produtivo? usando quais métodos ?

39 respostas



Fonte: do próprio autor, 2021

Análise do gráfico: Com base nas respostas obtidas pelo gráfico podemos observar que com alguns passos a serem seguidos o colaborador que trabalha em casa no home office pode sim ter no seu dia a dia motivações que vão agregar na sua produtividade e assim ajudar a realizar um trabalho ainda mais eficiente.

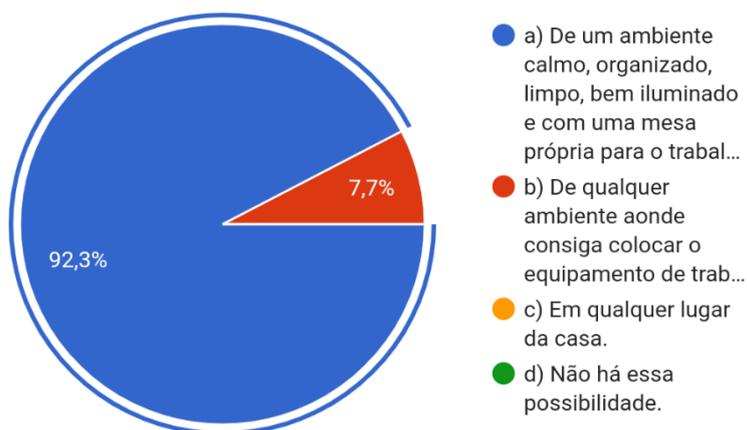
ANÁLISE DE RESULTADOS

O nosso objeto de estudo é baseado no atendimento Home Office onde buscamos informações sobre os benefícios do teletrabalho e o quanto podem impactar as vidas dos colaboradores e das empresas.

As pesquisas foram formuladas é conduzida de formas específicas com questionários de 10 perguntas, das quais 52 pessoas responderam. Nós comunicamos as respostas dos respondentes aos leitores através de gráficos. A sugestão do problema relatado em nosso trabalho, é um manual de atendimento voltado ao trabalhador Home Office, aonde buscamos meios que esse colaborador possa trabalhar com segurança, qualidade, eficiência e fazendo um bom uso do seu tempo trabalhado.

Gráfico 5: O ambiente Home Office organizado.

5 - O ambiente home office para ser organizado necessita :
52 respostas



Fonte: do próprio autor, 2021.

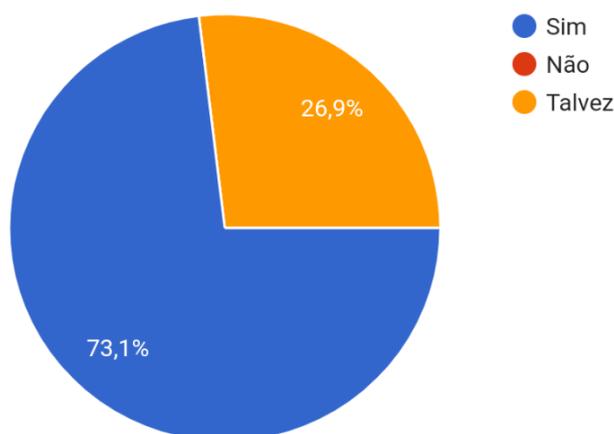
De acordo com análise do gráfico o que necessário para ter um ambiente Home Office organizado? A grande maioria (92,3%) acredita que o Home Office necessita de um ambiente calmo, organizado, limpo, bem iluminado e com uma mesa adequada para o trabalho. Pela simples razão de manter o ambiente impecável, garantindo bem-

estar e conforto para toda equipe. Já 7,7% definem que qualquer ambiente onde possam colocar os equipamentos de trabalho pode ser utilizado. Suponho que algumas pessoas não se importem de ter um local organizado para trabalhar, mas de ser prático, ou seja, confessar que em qualquer local é possível trabalhar, basta ter os materiais necessários. Portanto, organizar o seu local de trabalho é fundamental e gera: maior facilidade de concentração, execução mais produtiva, mais eficiência na resolução de problemas, sensação de qualidade no trabalho.

Gráfico 9: O atendimento via aplicativos trazem comodidade para os clientes?

9 - Você considera que o atendimento via aplicativos com a descri...s comodidade ao cliente?

52 respostas



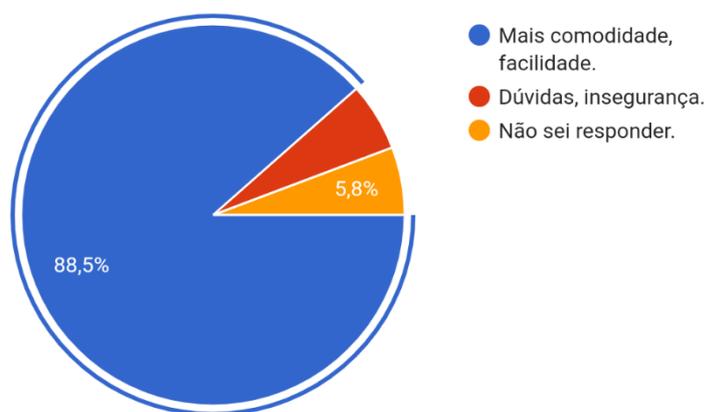
Fonte: do próprio autor, 2021.

De acordo com gráfico a cima, a tecnologia visa facilitar a nossa vida, as plataformas digitais têm tudo otimizado para gerar mais tempo garantindo a produtividade, por isso, ter os serviços e produtos que o cliente procura de imediato impede-o de colocar questões óbvias, como já o fazem e está sendo informado, antes mesmo de perguntar. De acordo com o gráfico, 73,1% concordam que os aplicativos que já obtêm informações básicas e importantes garantem ao cliente mais comodidade e transparência no serviço oferecido. Os 26,9% restantes consideram

que talvez tragam comodidade, pois se pensar que, se esses aplicativos tiverem informações confusas, imagens de baixa qualidade e atrasos no atendimento, podem sim gerar descontentamento e mais dúvidas, o cliente acaba preferindo um atendimento direto contato de atendimento, pois a empresa não oferece um bom atendimento por meio de aplicativos digitais. Portanto, concluímos que a comunicação com o cliente via aplicativos é importante e nos últimos anos virou tendência, claro que nem todos concordam, mas podemos dizer que cada vez mais clientes buscam se comunicar com as empresas por meio desses canais de comunicação, tornando o cliente mais confortável e ágil na hora de fazer suas compras.

Gráfico 10: Os avanços das novas tecnologias e o atual cenário de pandemia no atendimento Home Office.

10 - Levando em consideração o avanço das novas tecnologias e o atu... a empresa, trás a você:
52 respostas



Fonte: do próprio autor, 2021.

O gráfico apresenta a utilização de tecnologia aliada a novos modelos de atendimento via home Office, muitas empresas oferecem serviços de alta qualidade com equipamentos e ferramentas de trabalho que proporcionam mais comodidade ao cliente. Com uma nova rotina de trabalho, é necessário que as empresas mantenham seus funcionários conectados e conectados por meio de treinamentos e dinâmicas de grupo, onde não percam a essência da qualidade do atendimento mesmo via home Office, ou seja, 88,5% do público. hoje o serviço de home Office deixou de ser uma

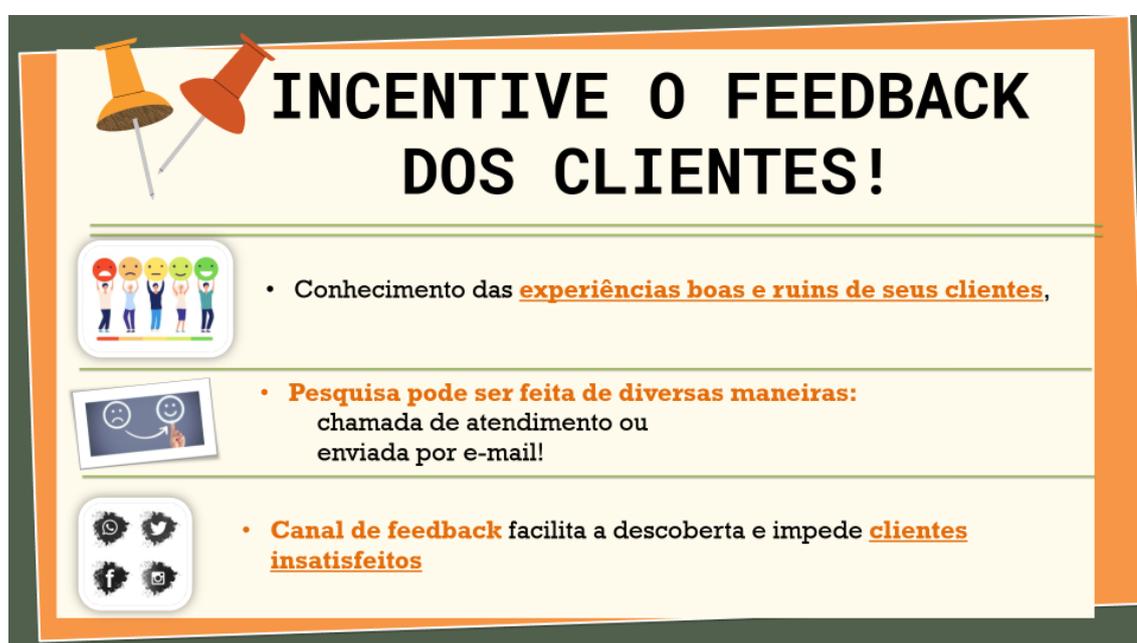
tendência e passou a fazer parte do padrão das empresas. 5,8 correspondem ao número de pessoas que não sabiam sobre o assunto. Já 5.7 relataram que provavelmente tinham dúvidas e desconheciam o crescimento do Home Office na pandemia, onde a maioria das empresas optou por este caminho para que as empresas continuem a operar dentro dos padrões de quarentena e para que não haja perdas. "Qualquer forma de substituir as viagens relacionadas com 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).

Manual Home Office – Figura Programa de treinamento de atendimento ao cliente



Fonte: (Canva, 2021).

O desenvolvimento de um atendimento no período de home office gera por trás uma série de protocolos para garantir a excelência no atendimento prestado. Para isso a empresa que implanta o home office precisa inserir treinamentos de atendimento ao cliente pois é plano de ensino que os funcionários passam para melhorar o suporte, que envolve ensino de habilidades, ferramentas e competências necessárias para melhorar o atendimento. A organização precisa certificar-se o colaborador de sua central de atendimento ao cliente esta tendo o devido conhecimento das ferramentas para atribuir o melhor atendimento e não correr o risco do cliente ter uma experiência ruim com a marca. Figura – Incentive o Feedback



INCENTIVE O FEEDBACK DOS CLIENTES!

- Conhecimento das **experiências boas e ruins de seus clientes**,
- **Pesquisa pode ser feita de diversas maneiras:** chamada de atendimento ou enviada por e-mail!
- **Canal de feedback** facilita a descoberta e impede **clientes insatisfeitos**

Fonte: (Canva, 2021).

Incentivar os clientes a dar feedback para conseguir ter a visão ampla de como o serviço de atendimento está impactando na marca. Isso faz a empresa obter informações de experiências boas e ruins de seus consumidores, criar maneiras fáceis dos clientes se comunicar com a marca mesmo a equipe estando em home office.

Figura – Diversos canais de atendimento



Fonte: (Canva, 2021).

A empresa precisa criar um canal específico para o cliente ter fácil acesso a comunicação com a marca, para garantir que o mesmo não vá a outros canais como redes sociais ou sites com mais alta visibilidade criando uma imagem negativa.

Explorar os meios de comunicação como é:

É muito importante ter diversos canais de contato disponíveis para que seus clientes tenham comodidade e segurança para chegar no atendimento com facilidade.

Mas o que é cômodo para o cliente, precisa ser bem organizado para os atendentes. muito importante ter diversos canais de contato disponíveis para que seus clientes tenham comodidade e segurança para chegar no atendimento com facilidade.

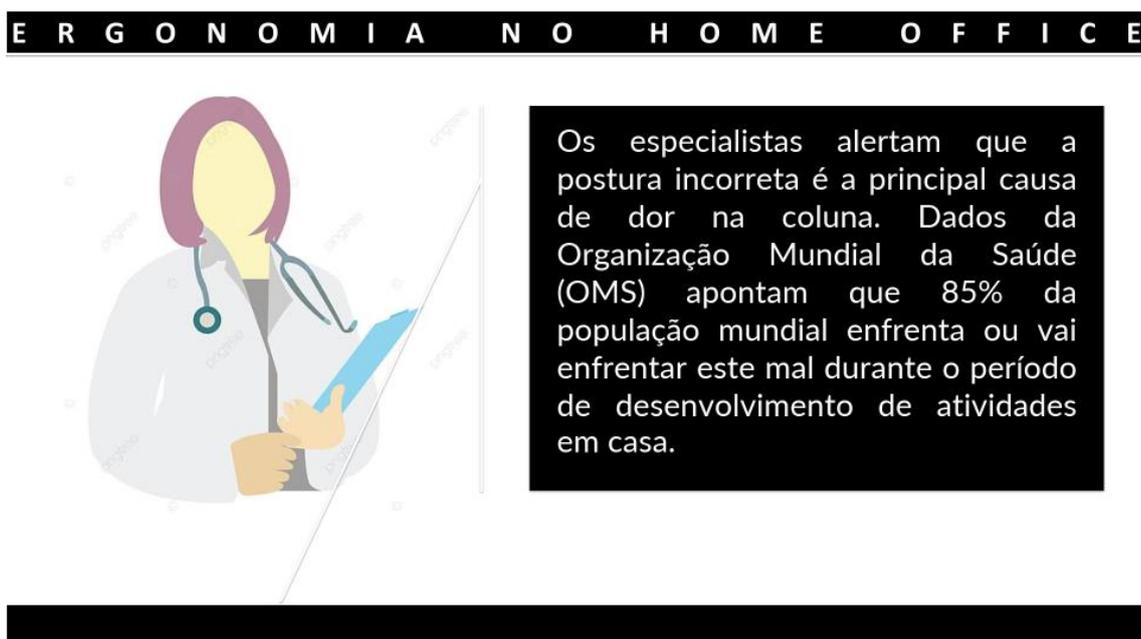
Além disso, é essencial ter canais de atendimento centralizados, principalmente quando está se adotando o home office. Com o atendimento centralizado é importante que o tempo de espera dos clientes seja baixo e que as soluções sejam assertivas.

Então no atendimento home office, mais do que nunca, medir a satisfação após o encerramento de um chamado é imprescindível para ter noção da qualidade do serviço.

Nesse período de pandemia uma das recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS) é manter o isolamento social e evitar reuniões para conter a

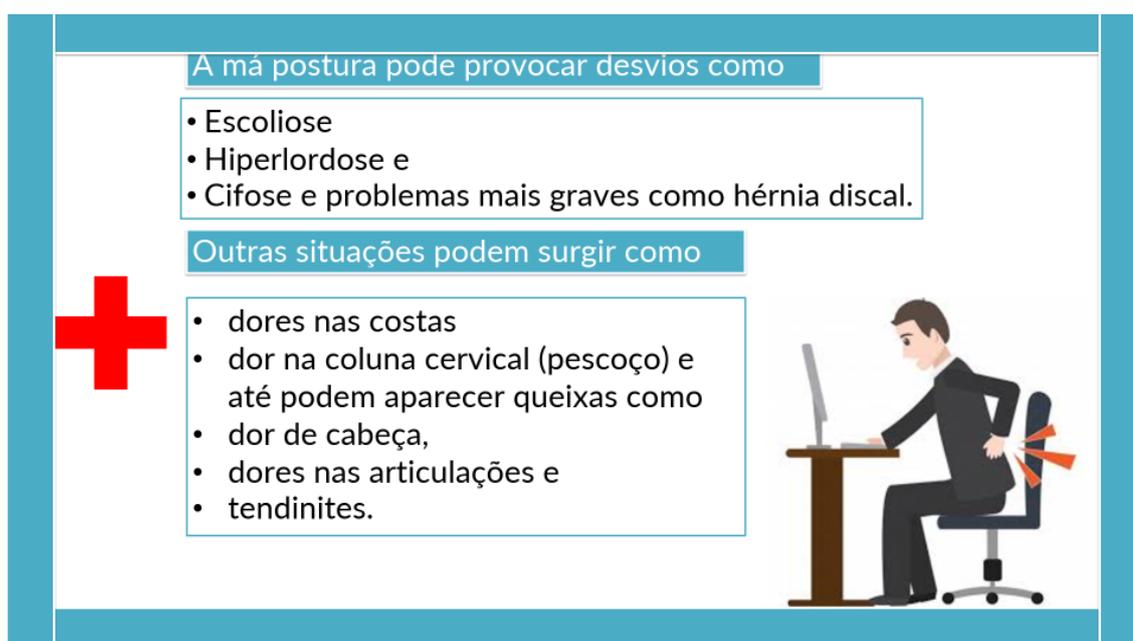
propagação da doença infecciosa Covid-19. Nesse caso, empresas e instituições de ensino optaram por atividades remotas. Portanto, muitas pessoas trabalham e frequentam as aulas em casa. É neste ponto que as pessoas devem estar atentas a alguns detalhes, como as condições ideais para as atividades online, principalmente o ambiente do home office, cadeiras, computadores, laptops e até mesmo o melhor local para as ligações no celular.

Figura – Ergonomia no Home office



Fonte: (Canva, 2021).

Figura – A má postura pode provocar desvios



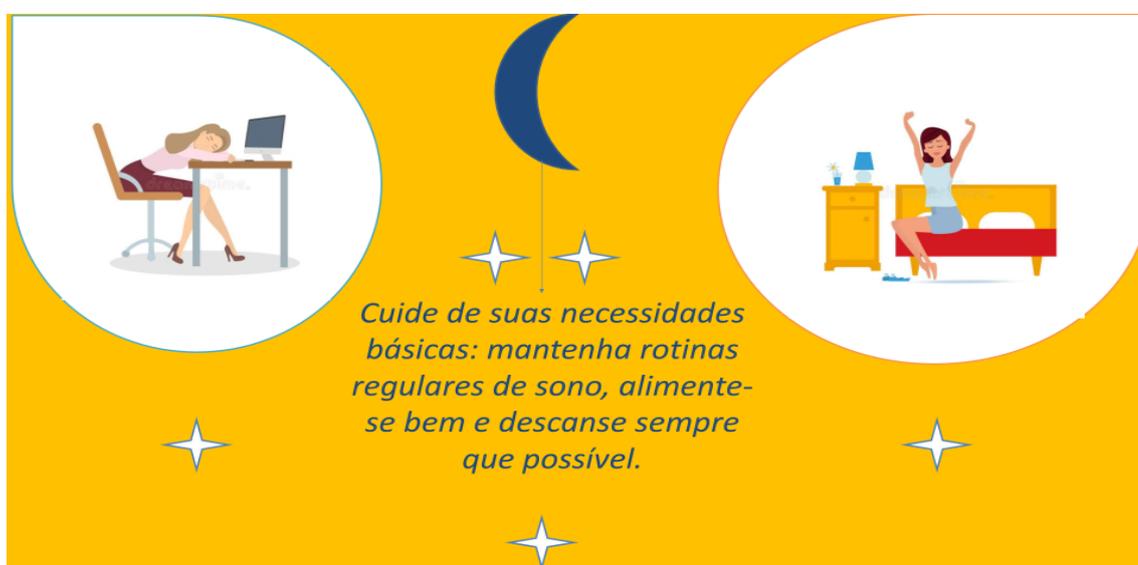
Fonte: (Canva, 2021).

Priscilla Santana Bueno (2020), fisioterapeuta do trabalho e ergonomia do Programa de Pós-Graduação em Ciências do Esporte da UFMS, deu algumas dicas importantes: “Devemos tentar reproduzir em casa o que estamos acostumados a trabalhar e Um ambiente de aprendizagem. Que seja um ambiente de tranquilidade e de cadeira confortável que permite ter uma postura alinhada. E o computador deve estar em um local bem iluminado. ”

Essa é exatamente a função da ergonomia, que é uma ciência que estuda as condições de trabalho. Um ambiente confortável e uma postura correta são fatores importantes para manter a produtividade e a qualidade do trabalho, e o mais importante é garantir o bem-estar das pessoas que realizam as atividades laborais.

A altura adequada da tela do monitor do computador, sem forçar o pescoço, a altura da cadeira, etc. são todos ajustes que ajudam a evitar influências e problemas de postura. “Vá ao banheiro, beba água, e, se possível, alongue-se um pouco. Também é importante estabelecer horários e pequenas pausas para alongar, desta forma evita-se o desconforto e garante-se melhor concentração”. (MATTOS, 2020).

Figura – Cuide de suas necessidades



Fonte: (Canva, 2021).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando os dados apresentados, podemos classificar o home office como um modo de trabalho flexível e produtivo. Com estratégias traçadas para atingir a satisfação de seus clientes através de feedbacks, e diversos canais de atendimento, possibilitando novos pontos de vista que somente o consumidor final poderia dizer para a empresa, pois um dos grandes desafios relacionados ao home office, é a falta de planejamento para chegar até o consumidor, por isso a importância de disponibilizar os canais para uma comunicação rápida e simples. De acordo com o nosso projeto de conclusão de curso, o mais indicado é um local com maior privacidade, longe de distrações e barulhos externos, já que diversos problemas estão diretamente relacionados a má postura, segundo a OMS 85% da população mundial enfrenta, ou irão enfrentar este problema durante o período de desenvolvimento das atividades em casa.

REFERÊNCIAS

ADERALDO, I. L.; ADERALDO, C. V. L. & LIMA, A. C. **Aspectos críticos do teletrabalho em uma companhia multinacional**. Edição Especial v.17. Brasil: Cad. EBAPE.BR, 2017.

ARTIA. **Conheça 20 ferramentas que vão salvar seu Home Office**. 2020. Disponível em: <<https://artia.com/blog/20-ferramentas-para-home-office/>> Acesso em: 16 ago.2021

AZUL TECNOLOGIA. **SAC 4.0: confira a evolução do atendimento ao cliente e sua importância!**. 2020. Disponível em: <<https://azultecnologia.com/sac-4-0-confira-a-evolucao-do-atendimento-ao-cliente-e-sua-importancia/>> Acesso: 23 ago. 2021

CONEXA. **Ergonomia no home office: entenda a importância**. 2021. Disponível em: <<https://blog.conexasaude.com.br/ergonomia-no-home-office-entenda-a-importancia/>> Acesso em: 14 ago. 2021

CLICKSIGN. **Home Office: 10 ferramentas para o trabalho remoto**. 2020. Disponível em: <<https://www.clicksign.com/blog/home-office-10-ferramentas-para-o-trabalho-remoto/>> Acesso em: 16 ago.2021

De Oliveira, Fábio Ricardo. **Atendimento robotizado: saiba os riscos e como evitá-los na central!**, 2019. Disponível em:<<https://conteudo.movidesk.com/atendimento-robotizado/>> Acesso em: 02 set.2021

FUTURIZANDO. **A importância do home office ou teletrabalho para qualidade de vida e produtividade nas empresas**. 2016. Disponível em: <<https://www.futurizando.com.br/single-post/2016/07/29/a-import%C3%A2ncia-do-homeoffice-ou-teletrabalho-para-qualidade-de-vida-e-produtividade-nas-em/>> Acesso em: 14 ago. 2021

GASLATRI, Luciana. **Home-office aumenta a performance no trabalho**, 2013. Disponível em:<<https://revistagalileu.globo.com/Revista/Common/0,,EMI344639-17770,00-HOMEOFFICE+AUMENTA+A+PERFORMANCE+NO+TRABALHO.html>> Acesso em: 04 set.2021

HHDRUP. **7 dificuldades no home office e como enfrenta-las – Mantenha a boa Gestão e produtividade!**. 2020. Disponível em: <<https://hdrup.com/blog-gestao/dificuldades-do-home-office/>> Acesso em: 12 ago.2021

IGNACZUK, Carolina. Como funciona o atendimento ao cliente home office: dificuldades e soluções, 2020. Disponível em: <<https://www.google.com/amp/s/conteudo.movidesk.com/atendimento-cliente-home-office/>> Acesso em: 04 set.2021

JET. 7 tipos de atendimento ao cliente: tenha excelência no relacionamento, 2020. Disponível em: <<https://www.jetecommerce.com.br/blog/tipos-de-atendimento-ao-cliente/>> Acesso em: 03 set.2021

MARKETING C-SE. **Aplicativo corporativo é alternativa para manter a comunicação interna ativa em tempos de home-office. 2020.** Disponível em: <<https://www.suatv.com.br/blog/aplicativo-corporativo-comunicacao-interna/>> Acesso em: 4 set.2021

MARQUES, Wagner Luiz. **Atendimento: simplesmente ser educado.** Primeira edição. Cianorte/PA: UICLAP, 2017, pág 6. 2017 pág. 6

MATTOS, Adriel. **Especialista dá dicas de ergonomia para trabalhar em casa, 2020.** Disponível: <<https://correiodoestado.com.br/cidades/veja-dicas-de-ergonomia-para-trabalhar-em-casa/373377>> Acesso em: 19 nov.2021

METASIX TECNOLOGIA. **9 principais problemas no atendimento ao cliente, 2020.** Disponível em: <<https://www.metasix.com.br/blog/principais-problemas-no-atendimento-ao-cliente/>> Acesso em: 05 set.2021

MONTERIO, Gilmar. **Frases sobre a importância do trabalho, 2005.** Disponível em: <https://www.pensador.com/frases_sobre_a_importancia_do_trabalho/> Acesso em: 19 nov.2021

LEPLETIER, Evandro. CRUZ, Lucineide. **Gestão de teletrabalho Home Office no Brasil: Casos do Serpro e TCU e métodos para a implantação.** Primeira edição. Brasília/ DF: Fácil Editora, 2018.

OLIVEIRA Aristeu. TCHAKEREN, Guilherme. **Home Office e Teletrabalho.** Primeira edição. Brasil: Juspodivm, 1 janeiro de 2016.

POTASILO. **Como surgiu o Home Office?.** 2015. Disponível em: <<https://homeoffice.portaliso.com/como-surgiu-o-home-office/>> Acesso em: 09 jun.2021

POTASILO. **A História do Home Office,** 2015. Disponível em: <<https://homeoffice.portaliso.com/historia-do-home-office/>> Acesso em: 08 jun.2021

RIBEIRO, BRACHA, Jéssica Maria. **Você sabe o que é atendimento humanizado?, 2020.** Disponível em: <<http://www.vigilantesdamemoria.com.br/blog/voce-sabe-o-que-e-atendimento-humanizado/>> Acesso em: 02 set.2021

ROCHA, Bruna Sabrina da. **Home Office , o ponto de equilíbrio entre a qualidade de vida e a produtividade.** 2014. Disponível em: <<https://www.Sobratt.org.br/>> Acesso em 09 Jun.2021

ROCHA, Bruna Sabrina da, **Home Office: O ponto de equilíbrio entre a qualidade de vida e a produtividade.** 2014. Disponível em: <<https://www.sobratt.org.br/27102015-home-office-o-ponto-de-equilibrio-entre-a-qualidade-de-vida-e-a-productividade/>> Acesso em: 14 ago.2021

ROSENBERG, Craig. **14 citações de autores sobre atendimento ao cliente**, 2020.

Disponível em: <<https://www.google.com/amp/s/conteudo.movidesk.com/citacoes-autores-atendimento-ao-cliente/>> Acesso em: 01 set.2021

SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. Primeira edição. Brasil: Edpro, 1 janeiro de 2016.

SEBRAE. **Confira as vantagens e desvantagens do Home Office**. 2019. Disponível em:

<<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/vantagens-e-desvantagens-do-home-office/>> Acesso em: 17 ago.2021

VIVADECORA. **Vantagens e desvantagens do home office: trabalhar em casa, sonho ou pesadelo?**. 2021. Disponível em:

<<https://www.vivadecora.com.br/pro/gestao/vantagens-e-desvantagens-home-office/>> Acesso em: 17 ago.2021

VEJA. **Home office: o desafio de trabalhar distante da empresa**. 2021. Disponível em:

<<https://www.google.com/amp/s/veja.abril.com.br/cultura/home-office-como-administrar-os-desafios-longe-do-escritorio/amp/>> Acesso em: 12 ago.2021

ENCONTACT **5 erros de atendimentos que podem ser evitados com**

treinamento adequado. 2021. Disponível em: <<https://www.encontact.com.br/5-erros-no-atendimento-que-podem-ser-evitados-com-o-treinamento-adequado/>>

Acesso em 07 set. 2021