



FACULDADE DE GESTÃO WOLI - FGW

Alunos:

Fabiana Alves dos Santos
Flavia Talene Reis de Carvalho
Jayne Garcia Matielo
Juliane Dias de Oliveira
Leandro Matias da Silva

PROJETO – OPERAÇÕES EMPRESARIAIS

Como sobreviver no mercado em meio a pandemia

INTRODUÇÃO

A situação em que o mundo se encontra não é das melhores. Por se tratar de uma doença nova, a pandemia tem gerado muita discussão. Os primeiros casos do covid-19 surgiu em Wuhan, na província chinesa de Hubei, no fim de 2019. Causado pelo vírus SARS-CoV-2, tal doença é autolimitada, e na maioria dos infectados não causa complicações. Porém, caso o infectado tenha alguma comorbidade poderá ter complicações (ORNELAS, 2020).

Com o avanço dessa nova doença, escolas, comércios, bares e restaurantes tiveram que ser fechados na busca de controlar o vírus. Assim, o trabalho passou a ser home office como forma de sobrevivência das empresas no mercado de trabalho (NOGUEIRA; PATINI, 2012).

Diante do acima apresentado, faz-se os seguintes questionamentos: como reinventar as práticas de trabalho num ambiente remoto? Quais os desafios da empresa e colaboradores? Buscando responder tal questionamento, o objetivo geral da pesquisa foi apontar e compreender como as empresas e colaboradores reinventaram as práticas de trabalho num ambiente remoto e quais foram os desafios enfrentados por estes.

Já os objetivos específicos trataram de: apresentar o que as empresas e colaboradores têm feito para reinventarem as práticas de trabalho num ambiente remoto; analisar quais os desafios que empresa e colaboradores enfrentaram para tal reinvenção.

O desenvolvimento da pesquisa beneficia a academia, as organizações e a sociedade. Os benefícios gerados para a academia acontecem em virtude do pouco tempo do primeiro registro da COVID19 no Brasil. Sendo assim, poucas pesquisas foram desenvolvidas sobre o tema COVID19 atrelado aos desafios de empresas e colaboradores para reinventarem as práticas de trabalho num ambiente remoto. Além disso, as empresas e a sociedade também foram beneficiados com a pesquisa, pois foram abordados maneiras utilizadas pelas empresas e colaboradores para se reinventarem num ambiente remoto, evitando-se assim, problemas maiores para as empresas, como o fechamento ou até mesmo a demissão de funcionários.

REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta sessão será possível verificar as características e curiosidades do teletrabalho e como a utilização do mesmo expandiu durante a pandemia COVID19.

A pandemia COVID 19

O Corona vírus é um tipo de vírus que possui diversos registros ao longo dos anos. Esse nome originou-se em 2002, quando o vírus vindo do morcego, infectou um pangolim e, conseqüentemente, infectou humanos, já que na Ásia, esse animal é muito consumido como iguaria. Tal fato provocou o surgimento de uma Síndrome Respiratória Aguda Grave, tendo na China os primeiros registros, justamente pela cultura local, de consumir iguarias. Em 2002, mais de oito mil pessoas foram infectadas pela SARS, mais de oitocentas vieram a óbito, até que em 2003, controlou-se o surto (VIEIRA, 2021).

Em 2012, na Arábia Saudita, houve o registro de novos casos da doença, sendo transmitidos para outros países do oriente médio, Europa e África. Sendo assim, denominada Síndrome Respiratória do Oriente Médio, a MERS-Cov. Neste caso, ficou constatado que a transmissão ocorria através do camelo – animal muito utilizado e presente na região mencionada (ZARAMELA, 2021).

De acordo com o Ministério da Saúde (2020), os primeiros sintomas do SARS-COV-2 foi na China, especificamente em Wuhan, em um mercado de frutos do mar em 31/12/2019. Segundo Heymann (2020) a partir dos primeiros casos do SARS-COV-2(COVID-19) na China, o mesmo se espalhou para o Brasil e demais países em pouco tempo, mudando a rotina da população mundial. Isto, pois comércios tiveram que ser fechados e as escolas começaram a funcionar online no intuito de conter o avanço do contágio do Covid-19.

Com isso, as pessoas tiveram que se reinventar. O uso de tecnologias digitais foi reinventado, para que mesmo com todas as dificuldades, as atividades antes consideradas normais, continuassem funcionando. As ruas passaram a ficar vazias e as pessoas tiveram que aprender novas formas de interagir umas com as outras, sem deixar que a distância afetasse suas vidas. Isso inclui as diversas empresas que tiveram que reinventar sua forma de continuar as atividades, funcionando assim em formato *delivery*, *home office* e ou EAD (BORGES, 2021).

O trabalho home office

Ao observar o avanço do trabalho remoto durante a pandemia, tem-se a impressão de que tal modalidade é recente. Porém, segundo Goulart (2009, p. 23), a companhia Estrada de Ferro Penn já “usava seu sistema privado de telégrafo para gerenciar o pessoal que estava distante do escritório central em Chicago, ao ser delegado aos empregados o controle no uso de equipamento e na mão de obra”.

A expressão “teletrabalho” surgiu no ano de 1970 e tal expressão foi denominada por Jack M. Nilles. Ademais, esta tem o mesmo significado de trabalho remoto. O que os diferencia é o fato de o teletrabalho ser sempre realizado de forma remota e o trabalho remoto em muitas das vezes não ser considerado um teletrabalho, pois o mesmo pode ser realizado dentro das dependências da empresa. Contudo, o teletrabalho é uma condição para o trabalho remoto (NOGUEIRA; PATINI, 2012).

No Brasil, o trabalho remoto passou a fazer parte da realidade das empresas a partir da década 90. O grande avanço da tecnologia e a busca das empresas por formas flexíveis de trabalho vem sendo um dos motivos que levam as organizações a adotarem o teletrabalho e o trabalho remoto, pois estes podem ser entendidos como uma oportunidade para a redução de custos e agilização dos negócios. Por isso, o trabalho remoto pode ser definido como um trabalho realizado a distância, que faz uso de tecnologias de comunicação (NOGUEIRA; PATINI, 2012).

Para Fialho (2020) na adoção do teletrabalho faz-se necessário o uso de dispositivos eletrônicos, como computador, tablet ou smartphone. Além disso, é preciso uma boa conexão de Internet e ferramentas para o gerenciamento das equipes e dos colaboradores. Recomenda-se também a realização de reuniões periódicas e armazenamento online de tudo o que é feito.

METODOLOGIA

A pesquisa é do tipo descritiva, pois descreve como as empresas e colaboradores reinventaram as práticas de trabalho num ambiente remoto e quais foram os desafios enfrentados por estes. Já em relação a abordagem da pesquisa, esta se deu como qualitativa, pois na análise de dados não foram utilizados números e/ou regras estatísticas.

O método utilizado na pesquisa foi o Estudo de Caso. Segundo Fialho (2020), o Estudo de Caso são dispositivos eletrônicos, como computador, tablet ou smartphone.

Os sujeitos da pesquisa foram um gerente de loja e um gerente comercial da empresa Zema instalada na cidade de Carangola - MG. Estes foram escolhidos pelo critério de acessibilidade.

Na coleta de dados aplicou-se uma entrevista.

ANÁLISE DE RESULTADOS

O Quadro 1 mostra o perfil dos profissionais que foram entrevistados, sendo que estes foram escolhidos por acessibilidade. Os nomes adotados para denominar os entrevistados se deve ao fato de manter a identidade dos profissionais em sigilo. Os entrevistados denominados Entrevistado 1 e Entrevistado 2 são da categoria do comércio.

Quadro 1 – Perfil dos entrevistados

Nome	Sexo	Cargo
Entrevistado 1	M	Gerente comercial
Entrevistado 2	M	Gerente de loja

Fonte: Elaborado pelos autores através da coleta de dados da pesquisa, 2021

Ao analisar o quadro 1 percebe-se que os entrevistados têm cargos relacionados ao comércio, fato este que possibilita a verificação de como os colaboradores fizeram para se reinventarem num ambiente remoto e quais foram os desafios apresentados por estes.

Sabe-se que cada pessoa no mundo sofreu os impactos da pandemia e teve que se adaptar à nova realidade, e com as empresas não foi diferente, pois estas também tiveram que se adequar às novas necessidades do mercado de acordo com a demanda imposta pela pandemia. O diferencial se tornou essencial, de tal modo que os negócios que ainda não se adaptaram ao modelo digital correm sérios riscos de não sobreviver. Devido a isso, as perguntas aplicadas na entrevista foram desenvolvidas com a finalidade de compreender como empresas e colaboradores fizeram para reinventar as práticas de trabalho num ambiente remoto, além de verificar também os desafios apresentados por estes.

Quando questionado sobre os principais desafios enfrentados na empresa no início da pandemia sobre um vírus ainda desconhecido, o entrevistado 1 explica que:

Acredito que o principal dentre todos os desafios tenha sido lidar com uma situação inusitada, na qual não havíamos nos preparado para lidar. Estávamos reestruturando nosso E-commerce, porém, não imaginávamos

nunca ter todas as lojas fechadas de uma única vez por um problema que não dependia de nós administrar. Tivemos que implantar novas ferramentas para chegar até o cliente, tivemos que preparar todo o nosso time do Administrativo para conseguir atender a necessidade do nosso time Comercial (entrevistado 1).

O entrevistado 1 também foi questionado em relação as dificuldades enfrentadas com o fechamento da empresa durante a aplicação das medidas de distanciamento na pandemia. Sobre isso, ele comenta que:

O fator predominante foi pensar no nosso colaborador. Estávamos com as lojas fechando e abrindo sem períodos definidos, as despesas fixas se mantendo, porém sem receita devido a venda que não estava acontecendo. Tivemos que buscar inúmeras alternativas para o vendedor fazer a venda através do WhatsApp, venda Delivery, etc... Nosso propósito era passar a fase mais difícil sem demitir. Houve muitos casos em que não fizemos a reposição de funcionários, mas procuramos não demitir. Seguramos ao máximo para não tomarmos a decisão errada (entrevistado 1).

Sobre isso, ainda complementa que

O uso do WhatsApp foi muito assertivo, pois foi a maneira mais rápida de chegar até o cliente de uma forma simples. Validamos um App onde é possível fazer a venda fora da loja e implantamos ferramentas para trazer o cliente até a loja. Eliminamos o folheto (papel) e implantamos os anúncios através do impulsionamento dos mesmos nas redes sociais, com um custo muito menor (Entrevistado 1).

Nesse mesmo aspecto, o Entrevistado 2 argumenta que

Como gestor minha preocupação era manter a motivação dos colaboradores, mostrando que o resultado podia acontecer mesmo com toda a dificuldade de vender com portas fechadas e restrições por conta da Pandemia. As redes sociais como Facebook, Instagram e WhatsApp foram fundamentais para manter o nível de excelência no atendimento, e assim, prospectando nossos clientes que estavam em suas residências. Com ajuda do Marketing foram disponibilizados outras ferramentas para auxiliar nesse novo formato de atendimento a delivery pelas lojas como por exemplo, o contrato digital, projeto esse que já estava em andamento para diminuir a quantidade de desperdício com folhas A4 que vinha acontecendo por conta da quantidade de contratos emitidos. Facilitando a vida do cliente em poder comprar pelo WhatsApp e recebendo sua mercadoria em casa sem precisar sair, outra ferramenta muito importante foi o Dito. Esse aplicativo tem um banco de dados de nossos clientes onde conseguimos ver a última compra realizada pelo nosso cliente e valor liberado para uma possível venda, além de ter várias formas de entrar em contato, como por exemplo, ligações, SMS e WhatsApp que tem vários modelos de mensagens prontas para convidar o cliente para a loja através das ofertas da semana ou por data de aniversário. Disponibilizamos vídeos

explicativos e treinamentos para equipe para que com ajuda desses aplicativos trazer um engajamento mas assertivo para atrair o público nas lojas através das redes sociais (entrevistado 2).

O entrevistado 2 foi questionado sobre como fez para conciliar a vida pessoal, pandemia e trabalho. Sobre isso, declarou que

De imediato não achei que duraria tanto tempo, acreditava que seria algo passageiro e já vai pra mais de 550 dias. Não tem sido fácil conciliar a vida pessoal, pandemia e trabalho, sou uma pessoa muito ativa de sair ver a família acabou que limitou bastante as atividades que tinha costume de fazer como laser, visitar a família e conter os abraços. Como a Pandemia deixou tudo muito crítico, o medo dessa doença invisível nos fez repensar: como vai ser agora ? E o trabalho ? Muitas dúvidas e perguntas , tivemos que se reinventar no trabalho. Foi momento de reaprender e de forma rápida e objetiva, para conseguir entregar as tarefas com qualidade foi algo desafiador e estamos firmes e fortes a cada dia, torcendo para dias melhores, falta pouco, mas vamos continuar na luta contra a Covid19” (entrevistado2).

Ademais, o entrevistado 2 também foi questionado sobre os impactos da pandemia em seu ambiente de trabalho. Em relação a isso, abordou que

Foi momento de reflexão e aprendizado, onde muitas das vezes fomos tomados pelo medo de como seria essa nova realidade, colaboradores com medo de perder o emprego, aquela frustração e decepção em não conseguir trabalhar tranquilo. Por isso, tivemos que recuperar rápido, pois não tinha como deixar o medo nos afetar e ficar parado não era a solução. Graças a empresa em que trabalho que teve uma reação muito rápida mediante a situação da Covid19, seguindo todas as restrições de distanciamento , uso de máscara e álcool gel e as várias ferramentas disponibilizadas, voltamos a trabalhar de portas fechadas atendendo nossos clientes através do telefone e rede sociais conseguimos realizar resultados bem expressivos mesmo com toda dificuldade enfrentada, estamos conseguindo atingir nosso objetivo que é o resultado (entrevistado 2).

CONCLUSÃO

Pode-se concluir que com essa pandemia inesperada do COVID19 em curtíssimo espaço de tempo as organizações precisaram criar métodos e ferramentas para se adequar ao novo contexto. Muitas empresas passaram a realizar seus atendimentos de maneira remota. Aderir ao home office foi a maneira de cumprir os protocolos de segurança e de proteção da saúde coletiva. Ocorre que muitas organizações enfrentaram dificuldades pelo fato de seus funcionários não serem familiarizados com tecnologias, ou porque muitas empresas não possuem viabilidade para promover o trabalho remoto. O lockdown adotado repentinamente em grande parte dos países deixou as organizações sem um plano de

contingências para a continuidade do atendimento. Pode-se perceber também que as redes sociais como Facebook, Instagram e, principalmente o whatsApp, foram fundamentais para ajudar a manter o atendimento aos clientes e assim, ajudar as empresas a sobreviverem. Por fim, fica evidente a importância das empresas se reinventarem e investirem em tecnologias para que possam continuar sobrevivendo no mercado cada vez mais competitivo e, principalmente com situações inesperadas como essa pandemia que afetou o mundo inteiro e principalmente a economia.

REFERÊNCIAS

GOULART, Joselma Oliveira. **Teletrabalho: Alternativa de trabalho flexível**. Ed.1. Brasília, Senac, 2009.

NOGUEIRA, Arnaldo Mazzei; PATINI, Aline Campos. **Trabalho Remoto e desafios dos gestores**. Revista de Administração e Inovação. Disponível em: <Documento :: SPELL – Scientific Periodicals Electronic Library>. Acesso em: maio, 2021.