

---

## **Desafios na Gestão de Pessoas em *Home Office* no Momento de *Pandemia* <sup>1</sup>**

Lilia Cristina Martins<sup>2</sup>  
Bruna ALMEIDA<sup>3</sup>  
Faculdade Laboro, DF

### **RESUMO**

Este trabalho tem como finalidade explicar sobre a importância da Gestão de Pessoas com os colaboradores em *Home Office*, os desafios encontrados no controle, acompanhamento e aspectos motivacionais.

**PALAVRAS-CHAVE:** *Pandemia; Home Office; Gestão de Pessoas; Liderança.*

Para frear os avanços do coronavírus, o isolamento social diminuiu significativamente o movimento no comércio em geral. Porém, muitos estabelecimentos não parou de funcionar. A alternativa foi se reinventar para atender os clientes diante de um novo cenário. De portas fechadas, a oportunidade de novas possibilidades com o atendimento à distância. A gestão de colaboradores em *Home Office* ganhou uma atenção especial.

É claramente entendido pelos empresários que a manutenção da competitividade das organizações em mercados altamente dinâmicos e globalizados demandam alicerces de novos desenhos de estrutura capazes de oferecer agilidade e flexibilidade (MARTINS; HONÓRIO, 2012).

Com as novas tecnologias, a mobilidade telefônica, notebooks e da Internet estão permitindo que pessoas trabalhem remotamente, a partir de casa, na estrada, ou de qualquer local (KUGELMASS, 1996).

O grande desafio vem na gestão de pessoas, pois, é de sua responsabilidade fazer gestão das necessidades do colaborador, das metas da empresa e também favorecer novos recursos, tanto motivacionais como tecnológicos, para que os trabalhadores possam desenvolver sua capacidade com o trabalho remoto.

<sup>1</sup> Trabalho de conclusão para a disciplina de Produção e Inovação da Faculdade Laboro, realizado no dia 13 de Julho de 2020.

<sup>2</sup> Lilia Cristina Martins Oliveira Curso: Gestão de Pessoas e Liderança/ E-mail: liliacristina1@gmail.com

<sup>3</sup> Orientadora do trabalho: Professora Mestre da Faculdade Laboro. E- mail: [professorabruna.almeida@gmail.com](mailto:professorabruna.almeida@gmail.com)

---

O controle e acompanhamento ficam mais complexos. O trabalhador desenvolverá as suas atividades em casa com o cumprimento das metas de acordo com as necessidades do empregador e satisfazendo suas próprias necessidades, estabelecendo metas próprias.

Segundo Nogueira (2002), para que estes fatores sejam trabalhados da melhor forma e respeitando as relações trabalhistas, as funções de recursos humanos veem passando por evoluções, deixando a antiga função de departamento de pessoal para uma função mais sistêmica e estratégica na empresa. As ações estratégicas e mudanças organizacionais iniciadas no presente pelas organizações poderão levar essas mesmas organizações a uma situação mais cômoda no futuro diante de seus concorrentes (HAMEL; PRAHALAD, 1995).

Martins e Honório (2012), concluíram que organizações bem sucedidas são aquelas que proporcionam às pessoas um ambiente de trabalho acolhedor e agradável, onde elas possuem plena autonomia. Funcionário ocupando um espaço físico no escritório já não é sinônimo de produtividade. A flexibilidade no trabalho passa a ter um novo entendimento.

O *Home Office* pode ser visto como uma forma de flexibilização, abrangendo três dimensões, onde a primeira seria o local, pois não existe mais um único local e sim vários locais onde o funcionário poderia exercer a sua função; a segunda dimensão está exatamente na flexibilização do horário de trabalho ou do tempo que o funcionário pode se dedicar a tarefa; e terceira dimensão relaciona-se com o meio de comunicação, uma vez que os dados e informações podem circular através de e-mails, internet, redes sociais, telefones, entre outros (MELLO, 1999; ROSENFELD E ALVES, 2005).

Nessas novas modalidades de trabalho, os gestores de pessoas precisam realizar suas atividades de gestão, coordenação e controle também de maneira remota. Sob o aspecto dos processos de gestão, tais como seleção, treinamento, desenvolvimento, controle de atingimento das metas, avaliação de desempenho, motivação e planos de cargos e salários entre outros aspectos, a condição das relações de trabalho na modalidade remota traz diversos desafios aos gestores.

---

A comunicação remota é à base da construção desta relação de trabalho entre funcionário e gerente, e permite ao gestor avaliar o desempenho, dar feedbacks e até traçar estratégias para o auto-desenvolvimento profissional, como dos trabalhadores que estão sob sua responsabilidade. O fato é que o trabalho remoto pode trazer benefícios, mas também, desafios às organizações, aos gestores, aos trabalhadores e a sociedade de um modo geral.

Para os colaboradores, a possibilidade de uma nova ferramenta de equilíbrio entre a sua “qualidade” de vida tanto profissional quanto pessoal. A modernização da tecnologia está mudando a forma de executar os trabalhos, dos mais simples aos mais complexos, possibilitando ao trabalhador ter oportunidade de adquirir novas competências e habilidades, viabilizando flexibilidade em relação ao tempo e ao espaço na organização.

## **REFERÊNCIAS**

MARTINS, A. A. V.; HONÓRIO, L. C. Clima organizacional: uma questão estratégica de desenvolvimento em benefício da produtividade. *Revista Pensar Gestão e Administração*, v.1, n. 2, 2012

KUGELMASS, J. *Teletrabalho: novas oportunidades para o trabalho flexível*. São Paulo: Atlas, 1996.

HAMEL, G.; PRAHALAD, C. K. *Competindo pelo Futuro: Estratégias Inovadoras para Obter o Controle do seu Setor e Criar os Mercados de Amanhã*. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

MELLO, A. A. A. *O uso do Teletrabalho nas empresas de Call Center e Contact Center multiclientes atuantes no Brasil: estudo para identificar as forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas*. 278f. Tese de doutorado apresentada à Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, 2011.

ROSENFELD, C. L.; ALVES, D. A. de. Autonomia e trabalho informacional: o teletrabalho. *DADOS – Revista de Ciências Sociais*, v. 54, n. 1, p. 207-233, 2011