



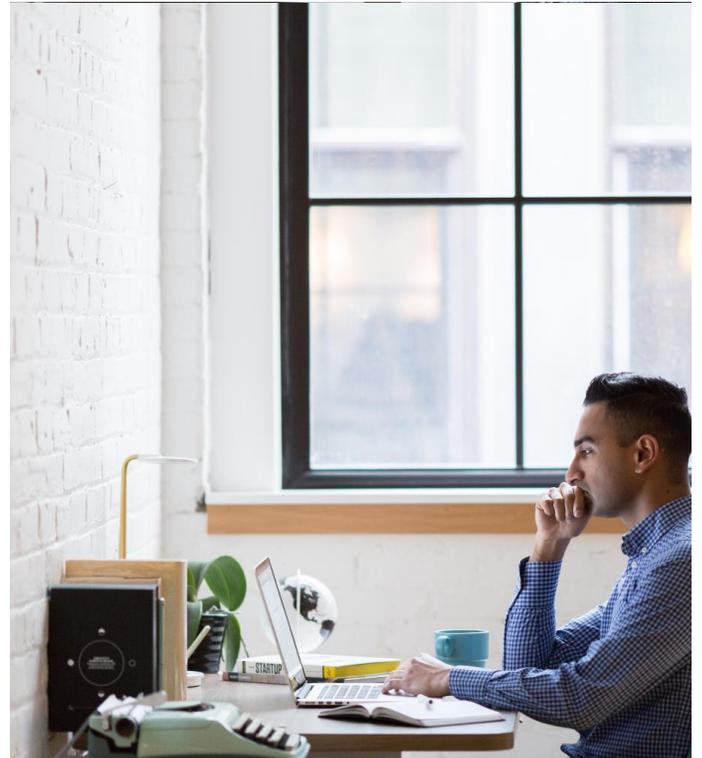
O futuro do trabalho em uma era pandêmica

Os setores de todo o mundo estão considerando o futuro do trabalho em uma era de pandemia em relação à restrição de incertezas significativas. À medida que as empresas começam a planejar os próximos meses e anos, elas tomam decisões difíceis com as melhores informações disponíveis e uma variedade de incógnitas, incluindo infecções continuadas, mudanças na educação e assistência infantil e uma perspectiva econômica desafiadora.

Reabrir e talvez até redefinir o local de trabalho significa trabalhar com sucesso com inúmeras variáveis. Que mudanças físicas precisam ser feitas nos escritórios? Mais pessoas podem trabalhar em casa indefinidamente? O que é necessário para apoiar os funcionários onde quer que eles estejam trabalhando? Como as empresas podem proporcionar uma melhor produtividade? Quais são seus maiores pontos negativos na era pós-COVID – e a tecnologia pode resolvê-los efetivamente?

O futuro do trabalho, a nova pesquisa global encomendada pela Xerox, foi projetada para descobrir como os tomadores de decisão de TI estão lidando com essas considerações importantes em um ambiente altamente fluido. Foram entrevistados 600 líderes de TI, representando organizações com 500 pessoas ou mais em mais de uma dúzia de setores, incluindo serviços comerciais e profissionais, varejo, assistência médica, serviços financeiros, viagens e hospitalidade. Incluem as perspectivas de tomadores de decisão de nível sênior nos EUA, Canadá, Reino Unido, Alemanha e França.

Nas seções a seguir, damos mais contexto às descobertas e o que elas significam para o futuro do trabalho.



DEFININDO O CAMINHO A SEGUIR

Um retorno em fases

O caminho a seguir não é uniforme, refletindo a natureza diversa das empresas e indústrias e os diferentes cálculos que elas devem fazer para o retorno dos funcionários ao local de trabalho. Quase metade dos entrevistados (49%) adotará uma abordagem em fases ou escalonada para trazer os funcionários de volta aos espaços de trabalho compartilhados, enfatizando a segurança como a principal influência conforme o momento. Outros 32% indicaram que estudariam mudar sua abordagem para trabalhar em um ambiente de escritório, testando uma opção para permitir que alguns funcionários trabalhassem em casa indefinidamente.

Em resumo, não há uma resposta definitiva.

No início da crise, 72% dos entrevistados não estavam totalmente preparados tecnologicamente para a transição abrupta para forças de trabalho remotas distribuídas. Agora, essas mesmas empresas podem se mover de forma mais deliberada e planejar usando os aprendizados dos últimos meses. Com essas lições em mãos, as empresas têm mais confiança de que podem se ajustar de maneira relativamente tranquila aos efeitos secundários que permanecem como resultado da COVID-19.

Estima-se que 82% da força de trabalho nas organizações dos entrevistados tenham retornado totalmente ao escritório em aproximadamente 12 a 18 meses. Os setores que dependem de interações pessoais ou trabalho prático – como assistência médica, construção e imobiliário, distribuição e transporte – parecem mais otimistas, prevendo que as operações mais normais fossem retomadas ainda mais rapidamente. Por outro lado, serviços financeiros, TI, telecomunicações e outros parecem estar alinhados com uma linha do tempo mais cautelosa e ponderada.

Mudança de atitudes

O trabalho em casa muitas vezes tem sido controverso com alguns líderes preocupados com o fato de os funcionários que eles não podem ver não estarem trabalhando tão duro quanto os que eles veem no escritório. As tendências mudaram para frente e para trás em vários momentos, com mais pessoas sendo chamadas de volta ao escritório nos últimos anos.

No entanto, a pandemia está reformulando amplamente as atitudes dos tomadores de decisão em relação ao trabalho remoto, uma vez que mesmo esses líderes precisaram trabalhar em casa nos últimos meses. É mais provável que os EUA tenham visto um aumento da confiança nos trabalhadores remotos (86%), seguidos pelo Reino Unido (80%), Alemanha (80%), Canadá (77%) e França (75%). Para os líderes, experimentar o trabalho remoto em si – e testemunhar suas próprias equipes em ação em casa – influenciou claramente essa mudança de pensamento.

É evidente que mais da metade das empresas globais – 58% – pretende mudar suas políticas de trabalho remoto no próximo ano, instituindo a opção de trabalhar indefinidamente em casa para aqueles cujas funções permitirem. Dentro desse grupo, quase um terço disse que estava examinando a implementação dessa mudança imediatamente.

A flexibilização das atitudes dos empregadores em relação ao trabalho remoto prenuncia a ascensão de um local de trabalho híbrido – com funcionários trabalhando remotamente durante todo o tempo ou em parte, dependendo da descrição de suas funções. Para os funcionários, a flexibilidade pode permitir a abertura para desfrutar de áreas de menor custo e viver com maior equilíbrio entre o trabalho e os compromissos pessoais, talvez produzindo maior satisfação no trabalho. Para os empregadores, a oportunidade de economizar em investimentos de capital, como escritórios, e contratar os melhores talentos, independentemente da localização, pode ser uma proposta convincente.



Dito isso, está claro que não está prevista uma mudança massiva para o trabalho remoto generalizado.

95% dos entrevistados assinalaram a importância da comunicação pessoal para o desenvolvimento pessoal e a avaliação de talentos. Antes da COVID-19 e da implementação do trabalho em casa, um terço dos entrevistados disse que a privacidade, mais a segurança da rede e dos dados, eram problemas importantes no trabalho remoto. A infraestrutura de tecnologia era outra área de preocupação. Essas considerações ainda existem hoje, exigindo investimento e mitigação ativos, mesmo quando as empresas adotam um modelo híbrido de vida no trabalho.

CRIANDO O CAMINHO A SEGUIR

Confiança na inovação

Mas se os funcionários permanecerem distribuídos entre a casa e o escritório no futuro próximo, como isso mudará os investimentos que as empresas fazem em tecnologia e outras ferramentas? **56% dos entrevistados estão expandindo seus orçamentos de tecnologia em antecipação a novos requisitos decorrentes de arranjos totalmente remotos ou híbridos no local de trabalho.** Enquanto isso, 34% estão planejando ativamente acelerar seus esforços de transformação digital, outro sinal de que a pandemia estimulou as empresas a progredir imediatamente nessas metas há muito discutidas.

Isso é resposta direta às experiências das empresas com a transição abrupta dos trabalhadores para o ambiente doméstico. Apenas 28% indicaram que estavam totalmente preparados, com a tecnologia sendo seu maior ponto fraco. De fato, os líderes citaram o seguinte como seus principais desafios tecnológicos:

- Suporte remoto de TI (35%)
- Soluções inadequadas de fluxo de trabalho (27%)
- Falta de ferramentas de comunicação e colaboração (22%)
- Falta de soluções baseadas na nuvem (10%)

Está claro que a pandemia renovou a apreciação pelo papel único que a TI desempenha ao permitir operações tranquilas, consistentes e produtivas. 42% dos entrevistados indicaram que os recursos e o suporte de TI eram o mais importante para a experiência geral de trabalho e para a produtividade dos funcionários. Esse número subiu para 47% no caso das grandes empresas, com mais de 5.000 funcionários, talvez sugerindo que empresas maiores sentiram a falta de suporte remoto à TI. No entanto, o mais alto foi para as organizações de menor porte (500 a 999 funcionários), com 49%, possivelmente devido a mais restrições de recursos e menos conhecimento interno.

As pessoas sentem falta das impressoras

Oitenta e cinco por cento dos líderes empresariais perderam a acessibilidade das impressoras de escritório e sua facilidade de uso. Os entrevistados dos EUA foram os que sentiram mais falta (93%), com respostas semelhantes da Alemanha e da França com 92% e 91%, respectivamente.



O tamanho da empresa também foi um fator na quantidade de entrevistados que sentiram falta das impressoras de escritório. Apenas 66% das empresas com 5 mil ou mais funcionários sentiram falta das impressoras no escritório. Por outro lado, as empresas menores pareciam confiar nelas como parte essencial da vida cotidiana do trabalho, com a seguinte discriminação das pessoas que sentiam falta das impressoras do escritório:

- 89% das empresas com 500 a 999 funcionários
- 91% das empresas com 1000 a 2999 funcionários
- 87% das empresas com 3000 a 4999 funcionários

No geral, a maioria pesquisada (85%) citou o óbvio – a impressão – como o motivo para que usariam principalmente suas impressoras multifuncionais, mas também sinalizavam casos de uso convincentes adicionais. Sessenta por cento disseram que o compartilhamento de informações seria útil para eles e 48% apontaram o armazenamento como um benefício. Cerca de um em cada cinco entrevistados (18%) indicou desejar ter uma impressora multifuncional em casa, em parte para poder usar esses benefícios. Essas descobertas destacam o papel fundamental das impressoras para auxiliar e permitir uma experiência de trabalho produtiva muito além dos recursos básicos.

Outras preocupações

Sem considerar a tecnologia, os tomadores de decisão de TI viram claramente as possíveis desvantagens do trabalho remoto. Antes da COVID-19, produtividade, colaboração, cultura corporativa e retenção de funcionários estavam entre as principais barreiras percebidas para o trabalho remoto, ao lado de considerações tecnológicas (por exemplo, segurança e privacidade da rede). A preocupação de que um paradigma do trabalho em casa impactasse negativamente um ou mais desses componentes essenciais era evidente.

De fato, 95% dos entrevistados também indicaram que a comunicação presencial era um pouco ou muito importante para um elemento essencial da vida profissional: desenvolvimento pessoal e avaliação de talentos. Coletivamente, essas considerações reforçam um ponto anterior: as empresas têm razões válidas para adotar um modelo híbrido de trabalho remoto e em escritório, apenas para colher principalmente o que os dois aspectos têm a oferecer.

40%

dos entrevistados disseram que o aumento do orçamento será direcionado a um híbrido de recursos de tecnologia remotos e para trabalho em escritório.

Source: Xerox's 2020 Future of Work Survey.

xerox™

IMPACTO NOS ORÇAMENTOS E COMPORTAMENTOS DE COMPRA

Era preciso mais

Por sua própria natureza, a pandemia provocou respostas imediatas das empresas, forçando um planejamento rápido e ponderado e uma ação decisiva para se adaptar a esse mundo em transformação. Cinquenta e seis por cento de todas as empresas pesquisadas alocam mais orçamento para recursos de tecnologia como resultado direto da pandemia. A Alemanha liderou o grupo com 66%, a maior porcentagem de empresas com orçamento maior para a tecnologia; os EUA ficaram logo atrás, com 65%, seguidos pela França (56%), Canadá (48%) e Reino Unido (33%).

Mudança para refletir uma nova realidade

As empresas entendiam claramente que certos investimentos tecnológicos são necessários em um mundo impactado pela COVID: aqueles que tornarão o ambiente de trabalho remoto mais estável e sustentável. Examinando organizações em que mais orçamento será alocado para a tecnologia, 55% estão priorizando especificamente os recursos remotos de tecnologia. Por outro lado, 40% alocam o orçamento ao longo de um híbrido de recursos remotos e internos. No geral, é menos provável que o orçamento seja gasto apenas com recursos internos.

Em termos de tecnologias específicas, 65% priorizarão o software baseado em nuvem, com o suporte remoto de TI ficando em um segundo lugar próximo, com 63%. Software de colaboração, um facilitador claro para colaboração em equipe e produtividade, ficou em terceiro com 52%.

Todas são fontes óbvias e essenciais de capacitação tecnológica para o trabalhador remoto.

PRÓXIMA ONDA DE PERCEPÇÕES

A primeira fase do esforço Futuro do Trabalho da Xerox foi desenvolvida para entender o impacto da pandemia nas empresas globais e suas perspectivas sobre a tecnologia. Era importante verificar como esses líderes estavam ajustando seus recursos e tecnologia com base nas lições aprendidas com a transição para o trabalho remoto. É útil ver como esses recursos agora serão usados para sustentar e promover o sucesso dos funcionários, estejam eles no escritório ou trabalhando em casa.

Nossa próxima onda de percepções de pesquisa analisará mais de perto o componente de recursos humanos e os elementos associados. Tanto nos detalhes do retorno em fases para o espaço do escritório e o impacto do arrendamento ou no futuro do trabalho em casa e como a cultura é construída e mantida remotamente, a nova maneira de trabalhar exigirá mais dos funcionários, líderes e empresas para o sucesso a longo prazo.

Metodologia

A pesquisa com 600 entrevistados localizados nos EUA, Canadá, Reino Unido, Alemanha e França foi realizada pela empresa de pesquisa independente Vanson Bourne em maio de 2020. Os entrevistados incluíram tomadores de decisão de TI (incluindo profissionais executivos seniores), todos de organizações com pelo menos 500 funcionários em vários setores, incluindo serviços comerciais e profissionais, varejo, assistência médica, serviços financeiros, viagens e hotelaria.

Saiba mais em [xerox.com](https://www.xerox.com)