

# A Força de Trabalho em Evolução

Relatório #2: A perspectiva da força de trabalho





# Percepções sobre o Brasil

## Resumo Executivo

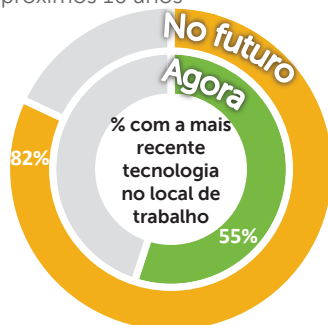
A transformação da economia do Brasil de um “gigante adormecido” em uma potência regional é um dos temas mais significativos que molda a economia mundial hoje. Esta pesquisa revelou que a força de trabalho brasileira não somente está ansiosa para abraçar a tecnologia que apoiará seu próximo estágio de crescimento – 92% acreditam que a tecnologia permitirá que eles sejam mais produtivos, como também acredita que, na próxima década, seus empregadores farão investimentos.

No entanto, existem algumas exceções. A rápida expansão comercial do Brasil não parece ter sido acompanhada por investimento de seu setor público, e nossos entrevistados deste setor disseram em “alto e bom som” que é preciso que seus empregadores façam mais para ficarem à altura da adoção entusiástica de novas tecnologias e novas formas de trabalho do setor privado.

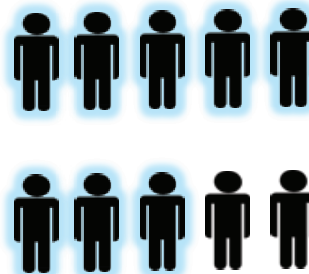
Por exemplo, deveria preocupar os empregadores do setor público brasileiro que apenas 50% dos funcionários da educação pública acreditam que têm acesso a um bom software e hardware. Assim como o fato de que apenas 53% dos servidores públicos preocupam-se com a necessidade de atualizarem-se com as últimas tecnologias para realizar um trabalho eficaz. O perigo não é apenas o do surgimento de uma economia de duas vias, mas também o de que um setor público com poucos recursos e desmotivado seja incapaz de apoiar o potencial de crescimento do setor privado.

Isto poderia ocasionar em oportunidades perdidas e desperdício do progresso atual. Por exemplo, nos setores de assistência médica particular e de varejo, as empresas brasileiras já estão bem à frente, usando a Internet e as tecnologias associadas para melhorar o local de trabalho e aumentar a produtividade. É imperativo que a cultura e o conhecimento adquiridos nesses setores sejam compartilhados através da economia brasileira.

**55%** dos trabalhadores brasileiros afirmam que atualmente usam as últimas tecnologias em seu local de trabalho, mas **82%** esperam usá-las nos próximos 10 anos



**78%** dos brasileiros acreditam que têm flexibilidade no horário de trabalho o que leva ao aumento de produtividade



Cerca de 8-10 trabalhadores acreditam que isto descreve a situação deles hoje

## Quase 8 em 10

trabalhadores brasileiros se sentem ameaçados pela pressão constante para manterem-se com a mais recente tecnologia no local de trabalho

### A magnitude de ameaças percebidas pelos trabalhadores brasileiros

Muitíssimo trabalho por um dia

A luta para se desligar do trabalho

### TI reduz baixa produtividade

A pressão para trabalhar mais horas

Dispositivos pessoais ameaçam as políticas de produtividade policíes

### Pressão para manter a tecnologia de ponta

## Hipótese

A força de trabalho do futuro, para muitas indústrias, pode ser milhares de pessoas trabalhando em diferentes lugares. A computação em nuvem e outros aplicativos TIC tornarão mais fácil distribuir mais tarefas e serviços, assim como pedir opinião de uma comunidade através do crowdsourcing?

## Principais percepções

Os entrevistados brasileiros estão extremamente otimistas com relação ao impacto que a tecnologia está tendo em suas vidas profissionais. 91% acreditam que a tecnologia cria oportunidades para fazer negócios diferentemente e 91% reconhecem o papel que a tecnologia exerce em permitir colaboração e comunicação. Talvez o dado mais revelador seja que 92% dos entrevistados acreditam que a tecnologia lhes permite serem mais produtivos.

O setor privado de assistência médica destacou-se como aquele no qual os entrevistados foram unanimemente positivos sobre a Internet e a tecnologia. Uma parte notável de 97% dos trabalhadores estão propensos a concordar que a tecnologia cria oportunidades para negociar diferentemente e 95% concordam que isto lhes permite contribuir de forma mais efetiva para suas empresas.

Houve também uma variação interessante entre os diferentes tipos de trabalhadores. Professional Nomads adotam a tecnologia em maior grau do que os de outros segmentos, com 95% deles concordando que a tecnologia lhes permite oferecer maior contribuição às suas empresas, comparados a 85% de Task Workers. Por outro lado, os Professional Nomads preocupam-se com o impacto da tecnologia - 46% acreditam que à medida que mais pessoas trabalham em casa, o espírito de equipe pode ser eliminado. Esta é uma preocupação para apenas 36% dos Power Users e 28% dos Task Workers.

Até agora, apenas 27% dos trabalhadores brasileiros consideram a terceirização como uma ameaça para suas funções, mas quando olham para o futuro, eles prevêem grandes problemas nesta área, com 35% dizendo que isto se tornará uma ameaça dentro de uma década.

## Implicações

Com a rápida expansão da economia do Brasil e o País tornando-se um importante participante global, seus trabalhadores estão correndo para abraçar a tecnologia que permite esta transformação. O potencial da TI e da tecnologia em ajudarem a realizar crowdsourcing, reunindo recursos e pessoas de uma forma nova e produtiva - é adotado no Brasil. Embora ainda seja muito cedo para que as possibilidades de serviço à comunidade na promoção de novas idéias tenham se instalado, no Brasil o crowdsourcing poderia ser acelerado mais rapidamente do que na maioria, devido ao otimismo e à forte aspiração atribuída à tecnologia no local de trabalho. O desafio para os empregadores brasileiros e a oportunidade potencial para a indústria de TI serão aproveitar este entusiasmo e otimismo, além de afastar os temores relacionados ao trabalho remoto e à terceirização.

# Tendência nº2: Produtividade medida em resultados e não em horas

## Hipótese

Medidas de produtividade padronizadas e baseadas em números de horas dedicadas poderão se tornar menos relevantes em uma economia baseada no conhecimento. Quais serão as métricas mais recentes e subjetivas para avaliar a produtividade?

## Principais percepções

Os brasileiros se afastaram das medidas tradicionais de produtividade, com 78% afirmando que sua produtividade é medida pela qualidade dos resultados, em vez do tempo. Esta tendência é particularmente notável entre os Professional Nomads (84%) assim como entre os trabalhadores em PMEs (81%) e aqueles do setor privado (80%).

Os entrevistados também relataram que uma maior flexibilidade no horário de trabalho os ajuda a se tornarem mais produtivos. Enquanto 78% de todos os trabalhadores brasileiros dizem ser este o caso, impressionantes 89% das pessoas da saúde privada e 86% das pessoas no varejo concordam.

Consideráveis 72% dos trabalhadores relatam que podem fazer seu trabalho dentro de um cronograma tradicional das 9h às 17h, com 78% deles confiantemente prevendo que isso vai aumentar no futuro. Porém, há uma divergência significativa entre os setores quanto a esta questão. Apenas 56% dos que trabalham no ensino particular e na indústria podem completar o seu trabalho em horário normal, enquanto a vida parece mais fácil para o setor público, com 74% dos funcionários públicos e 75% dos funcionários do governo deixando o trabalho às 17h.

Os trabalhadores brasileiros consideram relativamente difícil desconectar-se após o trabalho. 46% informaram que isto é um problema para eles, o qual é mais pronunciado nas Grandes Empresas (50%) do que nas PMEs (40%).

## Implicações

Esta tendência já está bem estabelecida no Brasil, onde o modelo baseado em resultados está em vigor e a flexibilidade no trabalho parece estar contribuindo significativamente para o aumento de produtividade. Os empregadores brasileiros podem querer ampliar ainda mais essa prática, até mesmo aprendendo com os setores de saúde privada e do varejo onde isto tem sido especialmente bem-sucedido. Ao mesmo tempo, os empregadores, particularmente nos setores de educação privada e manufatura, precisam enxergar o que podem fazer para racionalizar a carga de trabalho. Além disto, níveis elevados de estresse já são aparentes em várias faixas da força de trabalho.

Embora a tecnologia seja muitas vezes considerada a principal causa desta tendência, há alguma oportunidade para a indústria de TI contestar esta percepção promovendo o quanto a tecnologia poderia melhorar o equilíbrio entre a vida e o trabalho ao invés de piorá-lo?

### Hipótese

O número e os tipos de dispositivos utilizados estão se proliferando e mudando. A escolha do dispositivo está mais relacionada a aspectos de situação, localização e ocasião. Os empregadores, sistemas e processos atuais permitirão uma maior escolha e utilidade para o usuário final?

### Principais percepções

Embora apenas 50% dos trabalhadores brasileiros atualmente possam escolher os dispositivos que utilizam no trabalho, eles estão confiantes de que isto irá melhorar, com 75% esperando esta opção no futuro. Eles observam os setores de engenharia e varejista, onde 64% e 59% dos trabalhadores já desfrutam deste tipo de opção.

A liberdade para escolher dispositivos no trabalho é liderada pelo setor privado e pelas PMEs (55% e 59% comparados a 50% de modo geral). Existe um uso pessoal razoavelmente alto dos dispositivos de trabalho, com 74% afirmando que este uso está permitido no local de trabalho. Isto é particularmente comum entre os trabalhadores de PMEs (79%) e os Professional Nomads(80%).

Isto está causando preocupações sobre a segurança de dados e a propriedade intelectual. É uma preocupação para 43% dos trabalhadores brasileiros, que chega a 61% entre os trabalhadores da área financeira.

Nossos respondentes revelaram que o Brasil está à frente na questão de interoperabilidade. 72% relatam que estão aptos a compartilhar dados entre todos os dispositivos, e impressionantes 85% esperam poder fazê-lo no futuro.

### Implicações

Os trabalhadores brasileiros claramente querem poder escolher os dispositivos que usam para trabalhar, e esperam que seus empregadores satisfaçam esse desejo. Estes empregadores podem procurar nos setores de engenharia e varejo exemplos de como fazê-lo bem.

Apesar disto, os empregadores terão interesse em evitar problemas com segurança de dados que possam ser causados pelo uso pessoal de tais dispositivos por parte dos funcionários, e assim terão que desenvolver políticas e procedimentos adequados para controlar estes problemas. A indústria de TI pode capitalizar sobre a alta demanda dos trabalhadores, aconselhando empregadores em como oferecer mais escolhas sem comprometer as necessidades corporativas.

## Tendência nº4: Competição e cooperação intergeracional

### Hipótese

Haverá mais transferência de conhecimento entre a geração "digitalmente nativa", mais jovem, e a mais velha. No entanto, há um aumento do risco de conflito e tensão entre os trabalhadores de diferentes idades, formações, conhecimentos e habilidades?

### Principais percepções

Trabalhadores brasileiros mais jovens - os "digitalmente nativos" entre os 18 e 24 anos - diferem claramente de seus colegas mais velhos na sua atitude para com a tecnologia no local de trabalho. A mensagem mais importante parece ser que eles não a vêem como uma adição benéfica para as suas vidas, mas sim como parte integral de suas vidas.

Apenas 85% dos jovens entre 18 e 24 anos dizem que a Internet e outros avanços tecnológicos lhes permitem chegar aos outros com mais facilidade para resolver um problema, em comparação a 97% daqueles entre 55 e 64 anos. Apenas 68% deles dizem que a escolha de dispositivos no trabalho ajuda-os a desfrutar de seu trabalho, em comparação à média de mercado de 74%.

Na verdade, os trabalhadores mais velhos têm mais probabilidade de trabalhar remotamente, e sentem-se mais tranquilos em relação às ameaças que o trabalho de casa pode envolver. Por exemplo, apenas 30% daqueles entre 45 e 54 anos acreditam que ter mais pessoas trabalhando em casa corrói o espírito de equipe, em comparação à média de mercado de 39%.

Por fim, aqueles com idade inferior a 34 anos são menos propensos a serem motivados por valores da empresa do que seus colegas mais velhos - 71% dos entrevistados entre 25 e 34 anos de idade em comparação aos 82% daqueles entre 55 e 64 anos.

### Implicações

Empregadores brasileiros, como muitos em todo o mundo, não só devem ver a tecnologia como uma forma de agregar valor aos seus negócios, mas como parte integrante da forma como fazem negócios. É a mensagem que seus funcionários mais jovens estão enviando, e é uma questão que eles não podem se dar ao luxo de ignorar. Ao invés de tensões surgindo entre os funcionários jovens e os mais velhos, como originalmente era a hipótese, esta última pesquisa indica a necessidade dos empregadores se envolverem com os trabalhadores mais jovens já que é provável que suas expectativas sejam levadas adiante quando eles se tornarem mais experientes e comecem a ocupar posições de maior responsabilidade. Há uma clara

oportunidade para a indústria de TI ajudar.

### Hipótese

Seria mais fácil dizer o que os empregados estão fazendo, mas mais difícil de dizer-lhes o que fazer. Neste cenário, os empregadores utilizariam a tecnologia difundida para supervisionar suas forças de trabalho a qualquer momento? E se sim, isso aumentaria o nível de desconfiança na organização?

### Principais percepções

Em geral, os trabalhadores brasileiros têm uma relação tranquila com seus empregadores, caracterizada por altos níveis de confiança de ambos os lados.

91% deles sentem que seus empregadores confiam neles para usar os recursos da empresa responsabilmente, e 89% esperam que continue assim no futuro. Alinhado com o alto grau de confiança dos funcionários, 74% deles dizem que se sentem motivados por valores de sua empresa e isso é especialmente alto nos setores de engenharia (85%) e varejo (80%).

Enquanto uma proporção razoavelmente elevada de brasileiros já possui horários de trabalho flexíveis (56%), há uma expectativa generalizada de que nos próximos anos isso vá se tornar ainda mais comum. No entanto, trabalhadores do setor público em geral não utilizam tanto o trabalho flexível - apenas 44% deles têm isso em comparação com 59% dos trabalhadores do setor privado. É mais prevalente entre os trabalhadores nas áreas de engenharia (66%) e de telecomunicações (64%).

Finalmente, apenas 26% dos trabalhadores brasileiros dizem que seus empregadores monitoram e-mails e 27% esperam que isso seja o caso no futuro.

### Implicações

A confiança entre o empregador e sua força de trabalho pode ser um componente-chave da produtividade e do sucesso. Também é notoriamente difícil de alcançar e, portanto, os empregadores brasileiros devem reconhecer e procurar melhorar as relações positivas e de confiança que desfrutam com suas forças de trabalho. Isso vai envolver a elaboração e implementação de políticas adequadas para o monitoramento de e-mails e a ampliação de regimes de trabalho flexíveis, se for o caso. Este último em especial para o setor público brasileiro. Para fornecedores de TI, há uma oportunidade para ajudar a criar consciência entre seus clientes corporativos sobre como a tecnologia pode facilitar essas necessidades importantes.

## Tendência nº6: Múltiplas funções do gerente de TI

### Hipótese

Na medida em que as aspirações do empregado mudam, colocando maior foco na autonomia, felicidade e poder de escolha, a TI no local de trabalho seria uma forma de recrutar e manter funcionários. O trabalho do gerente de TI seria cada vez mais semelhante ao de outras funções, como o gerente de RH?

### Principais percepções

Trabalhadores brasileiros querem uma tecnologia melhor da parte de seus empregadores e acreditam que isto poderia ajudá-los a serem mais produtivos. A boa notícia é que na próxima década eles esperam que seus empregadores invistam nas tecnologias necessárias.

84% dos entrevistados indicaram que são atraídos por organizações que oferecem boa tecnologia. 74% disseram que poderiam ser mais produtivos se tivessem acesso a melhores recursos de TI. Esse número aumenta para 84% entre os educadores privados e para 80% entre os trabalhadores de telecomunicações.

No entanto, apesar disso, apenas 55% das pessoas acreditam que suas organizações estão usando a tecnologia mais recente. Grandes organizações saem-se melhor do que as PMEs, apresentando índice de 66% versus 57%. Trabalhadores do setor privado parecem mais propensos a ter um bom hardware e software do que aqueles no setor público (75% versus 61%).

Aqueles em indústrias de saúde privada (84%) e varejo (82%) são mais satisfeitos com a tecnologia fornecida pelos empregadores, enquanto os do ensino público (50%), dos setores financeiro (63%) e governo (63%) são os mais críticos.

Olhando para o futuro, os trabalhadores brasileiros esperam um aumento significativo no acesso à tecnologia mais recente. 82% disseram que esperam que seus empregadores o façam dentro de uma década.

### Implicações

Os empregadores brasileiros têm a oportunidade de melhorar a moral e a produtividade de seus trabalhadores, investindo em uma tecnologia melhor. Os do setor público - mais especificamente da educação pública - têm mais a ganhar. Eles estão desfrutando da confiança e do otimismo que vêm com uma economia em rápido crescimento; precisam garantir que nos próximos anos invistam os frutos deste crescimento nas tecnologias que seus trabalhadores exigem e consideram necessárias. A porta está totalmente aberta para que a indústria de TI ajude o Brasil a impulsionar seu futuro no longo prazo.

## Hipótese

O software de negócios do futuro será adotado e desenhado por funcionários, ao invés da gerência ou do departamento de TI. Será que vamos ver mais organizações em rede e descentralizadas para facilitar essa mudança na hierarquia da empresa?

De forma geral, os trabalhadores brasileiros tendem a desfrutar de níveis relativamente altos de liberdade para descarregar softwares e organizar suas cargas de trabalho, com cerca de 3/4 alegando que este já é o caso.

## Principais percepções

No entanto, existem diferenças marcantes entre os setores público e privado. Os que estão no setor público têm menos autonomia sobre como organizam seu tempo no trabalho - 75% dos trabalhadores do setor público relatam esse tipo de liberdade em comparação à uma média de 79% para todos trabalhadores. Além disso, apenas 64% dos trabalhadores do setor público estão livres para baixar o que quiserem, em comparação com 76% dos trabalhadores do setor privado.

Apesar destas questões no setor público, nossos entrevistados brasileiros apresentaram uma atitude positiva em relação à participação que têm no processo de tomada de decisão de TI - consideráveis 67% sentem que os empregadores ouvem as suas necessidades ao tomar decisões de TI. A participação na tomada de decisões de TI é mais elevada no setor das telecomunicações, indústrias de varejo e de saúde privada (77%, 74% e 74%, respectivamente).

Curiosamente, também há uma clara divisão entre o setor público do Brasil e partes do seu setor privado quando se trata de funcionários que se esforçam para se manter em dia com as últimas tecnologias. Apenas 53% dos empregados do serviço público relataram que se preocupam com a necessidade de acompanhar as últimas tecnologias para fazer um trabalho eficaz. Os números para os trabalhadores de engenharia e telecomunicações eram 77% e 75%, respectivamente.

## Implicações

Enquanto a base para esta tendência já está sendo rapidamente estabelecida - a aparente facilidade de download de software e a abertura dos departamentos de TI às necessidades dos trabalhadores - o setor público brasileiro fica atrás do setor privado no que diz respeito à liberdade de inovação concedida aos funcionários. O apoio aos empregadores brasileiros, especialmente no setor público, para liberar restrições sem comprometer a política corporativa pode disparar um progresso rápido.

# Metodologia

A fase quantitativa da pesquisa, realizada pela TNS Global, foi composta por uma pesquisa de 20 minutos de conversa com consumidores que trabalham nestes 11 países. Um total de 8.360 entrevistas foram conduzidas em outubro de 2011. O número de pesquisas realizadas para cada país foi dividido da seguinte forma, sendo o Brasil o país com maior número de entrevistados:

- Brasil – 1.024
- Índia - 1.021
- China – 1.003
- Estados Unidos – 1.002
- Reino Unido – 1.001
- Japão – 619
- México – 566
- França – 554
- Alemanha – 536
- Austrália – 534
- Canadá – 500

O questionário foi composto por uma série de declarações classificadas pelos entrevistados da pesquisa. Durante a fase de análise, estas declarações foram agrupadas nas sete tendências da evolução da força de trabalho que foram discutidas em detalhe no Relatório #1 desta série.

As avaliações para cada instrução foram coletadas por meio de três dimensões:

- Se os entrevistados consideram a declaração importante (isto é, se desejam que seja verdade)
- Se a declaração descreve a situação atual de trabalho do entrevistado
- Se o entrevistado sente que a declaração pode descrever a sua situação de trabalho no futuro (daqui a 10 anos)

Além da análise geral, os resultados foram categorizados na seguinte forma:

- Organizações públicas / empresas privadas
- PME (de 2 a 499 funcionários) / Grandes Empresas (com 500 ou mais colaboradores)
- Indústrias Verticais: Aérea, Função Pública, Serviços de Emergência / Forças Armadas, Educação (privada), Educação (pública), Engenharia / Arquitetura, Entretenimento, Serviços Financeiros / Bancos, Governo (local, regional ou nacional), Saúde (privada), Saúde (pública), Hospitalidade, Manufatura e Recursos Naturais, Mídia, Organizações não-Governamentais, Farmacêutica / Biotecnologia, Varejo, Telecomunicações, Utilidades
- Demografia do trabalhador - idade, sexo
- Tipo de trabalhador definido como: task workers, knowledge workers, power users, professional nomads, institutional collaborators

	<b>Task Workers</b>	<b>Knowledge Workers</b>	<b>Power Users</b>	<b>Professional Nomads</b>	<b>Institutional Collaborators</b>
<b>Quem são?</b>	A maior parte da equipe de produção - inclui recepcionistas, funcionários diaristas e temporários, equipe administrativa.	Financeiro, equipe administrativa, vendas, marketing e outros profissionais de nível médio.	Usuários de computadores mais sofisticados, como engenheiros, equipe de TI/informática e programadores.	Nível de profissionais altamente móveis, VPs, chefes de departamento, gerentes sênior.	Niche group with above Grupo de professores, educadores, estudantes e outros envolvidos no ambiente da educação
<b>Do que precisam?</b>	Tarefas básicas no computador – a menor necessidade de todos os grupos em mobilidade/ conectividade, ambiente, performance, segurança, estilo e aparelhos de suporte.	Precisam de dispositivos capazes de reproduzir aplicativos/programas padrão com o mínimo de suporte.	Dispositivos tecnologicamente mais avançados com processadores mais rápidos, gráficos e muita memória RAM. Esse grupo também tem muitas necessidades – visualização 3D, armazenamento local, ferramentas colaborativas, etc.	Alta performance, leveza, mobilidade, dispositivos seguros que permitam que o grupo se conecte em qualquer lugar e horário. Estilo, forma e acabamento também são importantes.	Esse grupo precisa de dispositivos silenciosos, frequentemente compartilhados com outros, que funcionem rapidamente.