

2º Relatório sobre Trabalho Híbrido no Conselho Federal de Psicologia

Referente ao período de Fevereiro de 2024 a Março de 2024

Comissão Permanente de Teletrabalho do CFP

Março de 2024

Sumário

Sumário.....	2
Introdução.....	3
Informações coletadas.....	4
Officeless.....	4
Diagnóstico de maturidade Officeless.....	6
Feedback sobre as palestras.....	7
Progresso do curso “Liderança Officeless”.....	8
LabTec.....	8
Teste do Basecamp.....	9
Ações do CFP.....	9
Aquisição de equipamentos.....	9
Drops da Officeless.....	10
Conclusão.....	11
Officeless.....	11
LabTec.....	12
Ações do CFP.....	12
Conclusão geral sobre o trabalho híbrido.....	13
Soluções para os desafios encontrados.....	14
Officeless.....	14
Ações do CFP.....	14
LabTec.....	14

Introdução

Em 2022, no âmbito do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho no Conselho Federal de Psicologia- CFP (QVT-CFP), foi realizada uma pesquisa de clima organizacional com aproximadamente 100 (cem) colaboradoras(es) do CFP. Dentre outros resultados, foi apontado como necessidade prioritária a criação da modalidade de trabalho híbrido (presencial e remoto).

Em novembro de 2023, as(os) empregadas(os) do CFP aderiram ao regime de trabalho híbrido (presencial e remoto) por meio da Portaria CFP 142/2023. Logo após a implantação do regime, foi criada a Comissão Permanente de Teletrabalho, conforme disposto nas portarias CFP 142/2023 e 168/2023, para direcionar e avaliar as atividades realizadas com a nova ferramenta de gestão.

De acordo com essa Portaria, a Comissão Permanente de Teletrabalho, além de zelar pelo cumprimento das regras da portaria e propor soluções para eventuais problemas, tem como objetivo, no ano de implementação, elaborar relatórios de avaliação do teletrabalho, mensais no primeiro semestre e bimestrais no segundo semestre (Portaria 142/2023 Art. 20. § 1º).

A partir da entrega do 1º Relatório da Comissão Permanente de Teletrabalho em fevereiro de 2024, a data de entrega do 2º Relatório foi definida para 22 de março de 2024.

Uma vez que pouco tempo se passou desde a aplicação do questionário do 1º Relatório, decidiu-se não aplicar um novo questionário para este relatório. Sendo assim, seu escopo consiste na descrição das ações percebidas na autarquia que tenham relação com o trabalho híbrido, como o curso Officeless, encaminhamentos do relatório anterior, entre outros.

Informações coletadas

Officeless

No final de 2023, a Gerência de Gestão de Pessoal (GGP) do CFP realizou a contratação de consultoria, com a empresa Officeless, a respeito de conhecimentos e habilidades específicas de teletrabalho.

A consultoria consiste de:

- Curso EAD “Liderança Officeless”, oferecido para os gestores, conselheiros e membros da Comissão Permanente de Teletrabalho.
- Oficinas de instrução para todos os funcionários, em forma de encontros com participação presencial na sede do CFP e remota.

Os encontros das oficinas, e seus respectivos temas, foram os seguintes:

- **06/02/2024 - Encontro de abertura:** encontro de introdução à Officeless e às palestras, assim como explicações gerais sobre teletrabalho e trabalho híbrido.
- **20/02/2024 - Mentalidade Remote-First:** encontro de explicação de hábitos e técnicas que afetam positiva e negativamente o teletrabalho.
- **27/02/2024 - Infraestrutura Digital:** encontro explicativo das necessidade de comunicação típicas de organizações, e exemplos de ferramentas e cases de como contemplar cada pilar da comunicação.
- **05/03/2024 - Comunicação Assíncrona:** encontro com características e orientações para efetuar uma comunicação mais assertiva de forma assíncrona.

O seguinte encontro ocorrerá no final de março de 2024:

- **26/03/2024 - Mentoria e Q&A:** encontro reservado a perguntas e respostas, e análise de casos mais específicos do CFP, assim como proposições para desafios vividos pelo coletivo no teletrabalho.

As fotos a seguir demonstram visualmente alguns dos encontros da Officeless:



Dicas de comunicação por texto

- ✓ Mensagem com contexto para que seja autoexplicativa
- ✓ Deixe sempre explícita a ação esperada
- ✓ Escreva como você fala
- ✓ Organize o texto visualmente em blocos

OFFICELESS

Para introduzir as oficinas aos funcionários, foi enviado a todos os funcionários um vídeo da conselheira Izabel Hazin em que ela comenta sobre o teletrabalho no CFP e menciona as rodas de conversa de teletrabalho oferecidas a todos.

Diagnóstico de maturidade Officeless

Antes de iniciar as palestras, a Officeless enviou um formulário a todos os funcionários intitulado “Diagnóstico de Maturidade Officeless”. Neste questionário, que foi disponibilizado em 30 de janeiro de 2024, ela incluiu perguntas a respeito da realidade do teletrabalho e trabalho híbrido no CFP, e outras perguntas associadas aos temas abordados nas palestras que fariam.

Um total de 72 pessoas responderam o questionário, e a empresa forneceu as estatísticas das respostas apresentadas, que pode ser conferido na íntegra no link a seguir:

<https://drive.google.com/file/d/1ItDXfTQcoA2bZZ9RmJs3nSSYqBC8sWnL/view?usp=sharing> .

Abaixo, um resumo com algumas das perguntas.

Você utiliza WhatsApp para comunicação interna com a equipe?

- 67 (93,1%): Sim
- 05 (6,9%): Não

Você possui um processo remoto de onboarding* de novas pessoas na sua equipe?

- 15 (20,8%): Sim
- 57 (79,2%): Não

* Onboarding se refere à introdução e adequação de novos membros à equipe.

Quais são os maiores desafios hoje?

- 33 (45,8%): Comunicação
- 30 (41,7%): Medir o progresso e resultado do trabalho da minha equipe
- 16 (22,2%): Dificuldade de conexão / senso de pertencimento
- 16 (22,2%): Distrações em casa
- 14 (19,4%): Percepção negativa de trabalhar em casa
- 12 (16,7%): Segurança da informação
- 10 (13,9%): Não consigo saber se as pessoas estão se dedicando o tempo que deveriam
- 08 (11,1%): Não consigo saber se as pessoas estão executando o trabalho que deveriam 8 resp.
- 05 (6,9%): Acesso à Internet / velocidade 5 resp.
- 02 (2,8%): Não conseguir acessar os recursos necessários para realizar o trabalho.
- 09 (12,5%): Outro

Feedback sobre as palestras

Ao final de cada encontro da Officeless com todos os funcionários, a empresa apresentou um formulário de Feedback, em que coletaram a opinião das pessoas a respeito da palestra recém-assistida.

Os resultados seguem a métrica CSAT (Customer Satisfaction Score):

- **Abertura:** 9,2 / 10 (23 respostas)
- **Mentalidade Remote First:** 9,0 / 10 (25 respostas)
- **Infraestrutura Digital:** 8,3 / 10 (6 respostas)
- **Comunicação Assíncrona:** 9,3 / 10 (16 respostas)

Progresso do curso “Liderança Officeless”

A Officeless também forneceu as informações do curso “Liderança Officeless”, que é destinado a supervisores, gestores, coordenadores e a membros da Comissão Permanente de Teletrabalho. Os dados, que foram extraídos no dia 08/03/2024, são os seguintes:

- 02 pessoas assistiram a 100% das aulas e finalizaram o curso;
- 03 pessoas assistiram entre 60 e 99% das aulas;
- 05 pessoas assistiram entre 20 e 59% das aulas;
- 06 pessoas assistiram entre 1 e 19% das aulas;
- 14 pessoas efetuaram acesso à plataforma de ensino mas não assistiram a nenhuma aula;
- 08 pessoas não efetuaram acesso à plataforma.

LabTec

Foi criado um projeto intersetorial com o nome temporário Laboratório de Tecnologias da Inteligência, liderado por André Pereira, Gerente de Gestão de Pessoal do CFP. Tal projeto tem como objetivos a pesquisa de ferramentas tecnológicas e metodologias que auxiliem os fluxos dos setores no trabalho híbrido.

Os integrantes do projeto efetuam trocas de informações e experiências sobre as ferramentas que usam ou que consideram promissoras para a comunicação no CFP.

Algumas das ferramentas analisadas pelos membros da equipe:

- Notion: base de conhecimento, gerenciamento de tarefas;
- Basecamp: chat, base de conhecimento, comunicação assíncrona, gerenciamento de tarefas;
- ClickUp: gerenciamento de tarefas;
- Google Chat: chat, comunicação assíncrona;
- Slack: chat, comunicação assíncrona.
- Miro: Quadro de trabalho colaborativo.

Teste do Basecamp

Inspirado pela apresentação da Officeless sobre Infraestrutura Digital, o LabTec solicitou à Coordenação Geral a aquisição de licenças do software Basecamp para o CFP. Uma vez que sua assinatura é consideravelmente mais barata que ferramentas similares, sua aquisição foi aprovada.

Alguns membros do LabTec introduziram a ferramenta Basecamp em seus setores, como um teste de adequação. A escolha por tal ferramenta, além do valor acessível, foi baseada no fato que ela contempla grande parte dos pilares de comunicação em que o CFP é atualmente limitado, nominalmente a comunicação assíncrona, chat em tempo real e gerenciamento de tarefas.

Os relatos são em geral positivos. Após um período de teste da ferramenta, cada um irá relatar suas experiências para o grupo.

Ações do CFP

Durante o período referente a este relatório, a gestão do CFP efetuou ações relacionadas ao teletrabalho:

Aquisição de equipamentos

A compra de periféricos para as estações de trabalho presenciais do CFP - entre eles, fones de ouvido, webcams e microfones - foi uma das ações sugeridas pela Comissão Permanente de Teletrabalho no 1º Relatório apresentado para a gestão.

A Comissão Permanente de Teletrabalho entrou em contato com o Setor de Infraestrutura e Suporte de Tecnologia da Informação (SISTI) para solicitar mais informações sobre a situação atual da aquisição de equipamentos, abrindo o chamado Milvus #21593. A resposta foi fornecida no processo SEI nº 576600226.000028/2024-59 .

No dia 22 de fevereiro de 2024, o XIX Plenário do Conselho Federal de Psicologia registrou o encaminhamento de “Avaliar melhor estratégia de aperfeiçoar comunicação institucional, para que todos os colaboradores tenham câmeras abertas e microfones eficientes nas reuniões online.” para o setor de tecnologia. O SISTI informa que vêm substituindo os computadores dos funcionários por notebooks, prioritariamente para os

colaboradores que apresentam mais necessidade de participação em reuniões internas e externas, viagens a trabalho, etc. A aquisição de notebooks foi iniciada em 2022, e foi motivada pelo fato que eles já são equipados com Câmera, Microfone, Som e outros recursos que facilitam a conectividade e o trabalho remoto. No entanto, nem todas as estações de trabalho são notebooks atualmente.

Ainda na resposta, o SISTI recomenda a licitação de periféricos como microfones, câmeras web e fones de ouvido, e que sejam considerados materiais de consumo, tais como mouse e teclado, e que sejam disponibilizados por meio do Almoxarifado. O Supervisor do setor, ainda, se propôs a encaminhar as especificações necessárias para o Setor de Suporte Físico, que controla o Almoxarifado.

Drops da Officeless

A Gerência de Gestão de Pessoal repassou a todos os funcionários vários e-mails e mensagens no grupo de Whatsapp com “drops”, ou seja, mensagens objetivas e ilustradas sobre assuntos específicos, relacionados ao teletrabalho e trabalho híbrido.

As mensagens foram formuladas pela Officeless, e englobam elucidações sobre problemas frequentes no teletrabalho, assim como boas práticas para um trabalho remoto saudável e produtivo.

Os assuntos abordados incluem:

- Economize o tempo da sua equipe
- Erros que desalinham a equipe
- 7 razões para não usar o Whatsapp
- Silenciar notificações não é errado
- Comunicação Assíncrona X Comunicação Síncrona

Conclusão

Officeless

A consultoria da Officeless tem sido benéfica para o trabalho híbrido, no sentido que introduz aos funcionários do CFP boas práticas e mentalidades relacionadas ao teletrabalho. Além disso, capacita formalmente os funcionários sobre trabalho remoto, assunto que havia sido implementado apenas de forma muito apressada na pandemia de COVID-19, e mantido sem muitas instruções adicionais desde 2022.

O feedback sobre as palestras da Officeless a todos os funcionários foi muito positivo, com a maioria obtendo uma métrica CSAT maior que 9,0 / 10,0.

A palestra sobre Infraestrutura Digital foi a que apresentou menor índice, com 8,3 / 10,0 , que ainda pode ser considerada um valor positivo. No entanto, uma vez que apenas 6 pessoas responderam ao formulário de feedback de tal palestra, não se pode tirar conclusões a respeito.

O diagnóstico de maturidade trouxe perguntas muito interessantes para o contexto do trabalho híbrido já implementado no CFP:

- 50% dos respondentes consideram que, em sua equipe, seria mais interessante se todos tivessem a opção de trabalhar remotamente sem restrição de dias. 26,4% consideram mais interessante se houver um limite de dias por mês/semana; Isso demonstra interesse de uma quantidade considerável de pessoas do CFP em uma maior flexibilidade nos dias de trabalho remoto;
- 93,1% dos respondentes utilizam Whatsapp para comunicação interna com a equipe. Considerando o curso e palestras da Officeless, que considera o Whatsapp uma ferramenta pouco adequada para comunicação interna de equipe, esse número revela a necessidade de definição de nova(s) ferramenta(s) para comunicação interna.
- 79,2% dos respondentes alegam que a equipe não possui um processo remoto de onboarding (introdução e adequação de novos membros de equipe). Isso

pode indicar uma possível vinculação muito forte entre capacitar as pessoas para o trabalho e o fato de estarem presencialmente no escritório.

- 51,4% dos respondentes consideram que a equipe está mais produtiva quando trabalha remotamente; 44% alegam ser igualmente produtiva; 4,2% alegam ser menos produtiva. Tal dado indica a percepção positiva dos funcionários com relação à produtividade do trabalho remoto.
- 45,8% dos respondentes consideram que o maior desafio hoje é a comunicação; 41,7% consideram que é a medição do progresso e resultado do trabalho da equipe.

A respeito do curso Liderança Officeless, entre as pessoas que receberam acesso ao curso, 5 pessoas finalizaram ou estão na parte final, e um total expressivo de 22 pessoas ainda não iniciou o curso ou nem acessou a plataforma. Tais quantidades demonstram que, mesmo o curso já estando disponível há praticamente três meses, a adesão é baixa.

LabTec

A criação do LabTec, projeto intersetorial para pesquisa de ferramentas e metodologias para o trabalho híbrido, trouxe à tona muitas dificuldades de comunicação enfrentadas atualmente pelo CFP.

O grupo realizou testes a respeito de várias ferramentas, e uma das mais promissoras é o Basecamp, que, além de ser consideravelmente mais barato que outras ferramentas similares, contempla múltiplos pilares de comunicação em que o CFP atualmente é limitado. Os testes da ferramenta seguem ocorrendo nos setores, e o Basecamp do CFP já conta com 51 pessoas testando.

Ações do CFP

A gestão do CFP, seguindo sugestão do 1º Relatório da Comissão Permanente de Teletrabalho, solicitou aos setores responsáveis que providenciassem os equipamentos necessários para que todos pudessem participar de reuniões remotas com áudio e vídeo. O SISTI indicou, ainda, o fato que a aquisição recente de

notebooks já tinha esse objetivo em mente, e se prontificou a encaminhar os requisitos para aquisição de periféricos como câmera, microfone e fone de ouvido. A sugestão de tornar tais periféricos sejam considerados materiais de consumo também é vista como positiva, pois como o funcionário pode solicitar diretamente ao Almoxarifado, o acesso a tais equipamentos é facilitado.

A publicação de e-mails da Gerência de Gestão de Pessoal com mensagens abordando boas práticas no teletrabalho também traz grande benefício à cultura do trabalho híbrido, pois relembra os funcionários a respeito de suas obrigações e direitos.

Conclusão geral sobre o trabalho híbrido

O trabalho híbrido segue sendo executado no CFP sem percepção de grandes empecilhos.

Com os cursos e palestras oferecidos pela consultoria da Officeless, foram formalmente repassados aos funcionários conceitos, boas práticas e ferramentas que, quando aplicados na realidade do CFP, irão contribuir para um trabalho híbrido mais saudável e produtivo.

Os estudos conduzidos pela LabTec, de novas ferramentas de comunicação para o CFP, também são uma grande contribuição para um aprimoramento não somente no diálogo intra e intersetorial no trabalho híbrido, mas também na gestão de projetos e tarefas. A expectativa é que as análises da LabTec culminem em uma padronização de ferramentas muito benéfica para a autarquia.

O fornecimento de câmera, microfone e fone de ouvido para todos na infraestrutura presencial do CFP está em andamento, incluindo a adoção de notebooks que já incluem câmera e microfone, e a aquisição de periféricos. Tal ação é essencial para que todos que estejam no ambiente presencial possam participar de reuniões híbridas adequadamente, sem prejuízo para a comunicação.

Soluções para os desafios encontrados

Officeless

Devido à quantidade substancial de pessoas que ainda não iniciaram o curso Liderança Officeless, sugere-se que a Coordenação do CFP incentive os gestores a retomá-lo, e reforçar sua importância na realidade do trabalho híbrido, possivelmente definindo prazos para finalizar o curso ou alocando períodos reservados especificamente ao curso, como foi definido com o curso “Sei Usar”.

A Comissão Permanente de Teletrabalho sugere que o curso Liderança Officeless seja disponibilizado também para os funcionários não-gestores. Caso tal mudança implicar em custos além do pretendido, a sugestão é que a Coordenação comunique aos gestores a importância de que disseminem a seus membros de equipe os aprendizados do curso.

Ações do CFP

A Comissão Permanente de Teletrabalho reforça a importância de que sejam continuados os processos de aquisição de webcams, fones de ouvido e microfones, para que todos no ambiente presencial possam participar de reuniões híbridas de forma plena. Também sugere-se, em concordância com explicação da SISTI a respeito, analisar a possibilidade de tais tipos de equipamentos serem classificados como materiais de consumo, para que seja possível solicitá-los via Almoxarifado.

LabTec

Segundo o questionário de Maturidade Officeless, 93,1% das pessoas utilizam Whatsapp para comunicação interna na equipe. Uma vez que Officeless defende que o Whatsapp é uma ferramenta pouco adequada para essa finalidade, a Comissão Permanente de Teletrabalho reforça a importância que haja continuidade ao projeto da LabTec, e que nela seja analisada uma padronização de ferramentas de comunicação próprias para as necessidades do CFP.