
Gestão do Trabalho Remoto

Por Henrique Lourenço

Desenvolvimento

Explorando um pouco dos aprendizados que nós tivemos ali ao longo dessa jornada de implementação do trabalho remoto, e dessa co-construção desse modelo de trabalho remoto, nós fomos percebendo aos poucos que existia ali uma necessidade de se adaptar o tempo todo o modelo, né?

Por que isso? Porque a gente sabe que o indivíduo é único, né? E é impossível a gente agradar todo mundo ao mesmo tempo e do mesmo jeito, né? Então os aprendizados que nós tivemos principalmente, eles têm relação com saber ouvir, né?

A gente ao longo do desenvolvimento dessa co-construção do trabalho, nós fomos criando ali ferramentas, né, onde a gente poderia de fato ouvir bastante o 'feedback' daqueles usuários, que também eram as pessoas que construíam os modelos, né?

Trazendo um exemplo muito simples e entrando um pouco no que a gente desenvolveu, a gente notou que cada pessoa tinha uma percepção diferenciada das tomadas de decisão que eram feitas em equipe.

Então, muitas vezes, a gente tomava uma decisão em equipe, a gente ia para a implementação dessa decisão, e o que a gente tinha imaginado como valor ali naquela decisão, né, como artefato de aplicação daquela decisão funcionava muito bem no modelo de teste, mas quando a gente colocava isso em produção, colocava as pessoas para testar esse modelo, cada um tinha sua percepção.

Muitas das pessoas que definiam aquele modelo, e depois colocavam em prática, tinham concordado desde o início com o modelo e achavam que era a melhor prática. E na resposta, quando a gente tinha ali, né, o NPS, ou 'Net Promoted Score' ali daquela ferramenta ou daquela decisão, a gente via que essas mesmas pessoas que pensavam que estariam satisfeitas nesse modelo, tiveram dificuldades.

Muitas outras pessoas participavam da decisão em conjunto, mas não necessariamente tinham a visão que estavam de acordo com aquela decisão. Então elas já seriam detratores naturais. E aí desde o início, durante a aplicação do modelo,

elas tentavam impor a sua realidade, mostrar as dificuldades da aplicação do modelo, né?

Então a gente precisou ouvir bastante dessas percepções para ir adaptando o modelo. E a partir daí teve um grande aprendizado, que é o de que as coisas não funcionam da mesma forma para todo mundo, né? Esse foi um grande aprendizado: que o que as vezes é decidido em conjunto, muitas vezes quando a gente aplica em cada indivíduo a gente não tem um bom resultado.

Da mesma forma, a gente aprendeu que era importante a gente ouvir as pessoas e não fazer aquilo que todo mundo queria. Porque senão seria também o caos, né? Todo mundo teria sua percepção.

Então a partir dessas percepções trazidas para um fórum, a gente colocar isso tudo na mesa como necessidades ali de cada um e discutir em grupo quais delas a gente conseguiria atender, no primeiro momento, quais delas a gente não conseguiria atender, no primeiro momento a gente poderia desenvolver, e quais daquelas a gente não deveria atender de fato, porque isso colocaria o nosso modelo à prova.

Então, recapitulando um pouco: Impossível agradar todos da mesma forma. Quais foram os aprendizados?

1º - Ouvir as pessoas. Construir em conjunto

2º - Aplicar este modelo e ouvir o 'feedback' dessas pessoas. Como elas se sentiram ao longo dessa jornada da aplicação daquela funcionalidade? E

3º - Como a gente poderia reformular aquela 'feature', né, ou aquela funcionalidade ali do nosso modelo para que a gente pudesse alcançar o máximo de pessoas e não a totalidade delas, porque isso é impossível