

# Opinião

## Outsourcing de TI, o grande aliado do modelo híbrido de trabalho

**Georgia Rivellino**

Diretora de Marketing, Produto e Soluções da Simpress

No início da pandemia, vários especialistas e empresários cravaram opinião sobre o futuro do trabalho. Alguns apostaram no home office para sempre. Outros, totalmente céticos em relação a esse modelo.

Passados três anos, o que se viu é que o mercado tem adotado o caminho do meio. A pesquisa "Redefinindo os modelos de trabalho na América Latina", realizada pela WeWork em parceria com a HSM e apoio da consultoria Egon Zehnder, com 10 mil executivos na região, aponta que o modelo de trabalho híbrido é o preferido por 81% dos profissionais.

Além da preferência do colaborador, o modelo híbrido é de fato o que temos visto na prática. No mundo corporativo, a tecnologia permite que o trabalho seja realmente realizado de qualquer lugar, mas, para fortalecer os laços, as trocas de experiências entre os colaboradores e para disseminar a cultura organizacional, o encontro dos times continua sendo fun-

damental, ainda que com menos frequência.

Nesse cenário, a flexibilidade é a palavra de ordem. Porém, enquanto todos os colaboradores estão usufruindo desse novo modelo, diversos desafios são impostos as equipes de TI das empresas. Um deles é o cibercrime. De acordo com a empresa de cibersegurança Fortinet, o Brasil foi o segundo país mais atingido na América Latina em 2022, com 103,16 bilhões de tentativas de ataques cibernéticos, um aumento de 16% com relação ao ano anterior.

Recentemente, moderei o webinar "Tecnologia no Trabalho Híbrido" com dois executivos de mercado. Marcos Gomes, Diretor de TI e Inovação da Coca-Cola Femsa, afirmou que a questão da segurança tem sido crucial para a empresa ao adotar o modelo híbrido. É necessário investir em tecnologias que permitam que os colaboradores se conectem de forma segura à rede, incrementando a sua estrutura central, com firewall e antivírus mais potentes e balanceadores de carga.

Na mesma ocasião, o especialista Leandro Vignoto, da HP Brasil, destacou três pontos fundamentais a serem analisados em notebooks, desktops e smartphones disponibilizados aos colaboradores que atuam de forma híbrida: autonomia, durabilidade e segurança. Para ele, a disponibilidade dos equipamentos corretos está diretamente relacionada com a produtividade, maior proteção dos dados e a realização dos negócios.

O modelo híbrido de trabalho também exige das empresas maior esforço em capacitação dos usuários. A conscientização sobre as boas práticas de utilização e os riscos relacionados a segurança de dados, entre outros, nesse formato, dependem muito do usuário.

Toda essa estrutura complexa está sob responsabilidade da equipe de TI. É ela que cria as políticas de acesso, de segurança, que é responsável pela atualização dos softwares e aplicativos, pela conexão, definição e manutenção dos equipamentos e assim por diante.

Definitivamente, ainda que essa fosse a única obrigação do

time, não seria uma tarefa fácil. Além disso, em quase 100% das corporações, o departamento de TI passou de uma área de apoio para uma das mais estratégicas da empresa, participando, inclusive, do desenho de novos produtos.

É importante que olhemos com mais atenção para este cenário. Muitas responsabilidades operacionais que antes estavam sob o gerenciamento das equipes internas de tecnologia das empresas podem ser terceirizadas com inúmeras vantagens, como logística de entrega de devices, gerenciamento estratégico do parque tecnológico, análise de performance individual dos dispositivos por usuários, entre outros.

Com esta decisão, os times internos podem agregar mais valor ao negócio, com foco nas estratégias e ainda auxiliar nos processos de digitalização e criação de ofertas, seja de produtos ou serviços.

Atualmente, a velocidade com que as novas tecnologias surgem é impressionante. A adoção ou não delas pode determinar o futuro das empresas da noite para



**O modelo híbrido de trabalho também exige das empresas maior esforço em capacitação dos usuários**

o dia. Nesse contexto, o gerenciamento do parque de equipamentos de TI passa a ser coadjuvante e não mais estratégico para esses profissionais tão demandados. O outsourcing dessa atividade se apresenta como alternativa eficaz, não apenas para o aumento da produtividade e da eficiência, mas como da estratégia de sobrevivência dos negócios.

## Pivotar: uma estratégia antiga com desafios sempre atuais

**Marcel Regis**

COO do Grupo Loft

Nos últimos dois ou três anos, quantas vezes não nos deparamos com a palavra pivotar? "A empresa X pivotou". "A startup Y está pivotando seu modelo de negócio". Tenho certeza de que, como eu, você leu e ouviu esse termo algumas (muitas!) vezes nesse período.

A pandemia de Covid-19 exigiu mudanças e acelerou ajustes de rota, o que ajuda a entender, em parte, porque esta palavra – pivotar – aparece agora com tanta frequência em matérias de negócios, especialmente nas editoriais de tecnologia e inovação. O conceito, no entanto, não é novo, nem exclusivo do universo tec.

No mundo dos negócios, a adaptabilidade e a aprendizagem sempre foram habilidades-chave para a sobrevivência e o sucesso. Ao longo dos anos, empresas de todos os tamanhos, e que atuam

nos mais diferentes mercados, também ajustaram suas estratégias, algumas mais de uma vez, para permanecerem relevantes.

Por isso, para mim, "pivotar" não é sinônimo de que alguma coisa não deu certo, de que algo deveria ter sido feito de outra forma. De fato, muitas vezes, tudo foi endereçado da maneira correta. E funcionou como deveria até uma mudança, seja de mercado ou de comportamento dos consumidores, exigir um ajuste de rota para que o produto ou serviço não ficasse obsoleto.

O PayPal, por exemplo, foi criado inicialmente para efetuar pagamentos via palmtops, pagers e celulares. Só depois os fundadores resolveram focar na transferência de dinheiro online. O Instagram, que muitos de nós acessam diariamente, também pivotou. O negócio, que, inicialmente, era chamado de Burbn, tinha outras funcionalidades. Provando que o caminho para o sucesso

nem sempre é uma linha reta, os fundadores também decidiram mudar e focar apenas no compartilhamento de fotos.

O ato de pivotar, cada vez mais, tende a ser aplicado como uma manobra estratégica, uma demonstração de agilidade e adaptação não só a fatores externos, macroeconômicos, mas também às necessidades dos clientes. Quem reconhece que precisa mudar fica livre para abraçar outras oportunidades de crescimento.

E, se o ajuste não é, necessariamente, algo ruim, existe uma coisa capaz de tirar o sono de quem está à frente dessa decisão: o timing. Pode ser extremamente difícil escolher o momento certo para pivotar. Isso porque essa decisão envolve a análise de diferentes fatores, como questões financeiras, a resposta do mercado ao seu produto e o surgimento de novas tecnologias, como no caso do PayPal.

Outro ponto de atenção é a

**Antes de seguir com uma mudança de rota, portanto, é fundamental parar e responder às seguintes perguntas: a oportunidade foi bem definida e quantificada?**

quantidade de ajustes. Se são muitos, independentemente das razões, essas movimentações podem gerar instabilidade. O próprio time, além de investidores e outros públicos-chave para a empresa, podem começar a questionar a capacidade dos fundadores e/ou das lideranças de guiar a companhia.

Antes de seguir com uma mudança de rota, portanto, é fundamental parar e responder às seguintes perguntas: a oportunidade foi bem definida e quantificada? O



sonho, o aonde queremos chegar, está claro? Temos as melhores pessoas? Temos os recursos necessários? Tivemos foco para executar a ideia? Se as respostas para todas essas perguntas forem "sim" e não houver avanços, é hora de repensar o negócio.

Por fim, é importante evitar que decisões de curto prazo impactem o longo prazo. Não se pode perder de vista a "razão para existir" da empresa. Pressões sempre vão ocorrer. Cabe aos líderes escolher não o caminho mais fácil naquele momento, mas o que tornará a companhia sustentável no longo prazo.