

Como estamos vivendo as mudanças que a Covid-19 impôs?

*por Felipe Gomes

Dá para acreditar que faz um ano que a pandemia começou? Foi no início de março de 2020 que nossas vidas mudaram completamente. E continuarão mudando, em um ritmo nunca visto, porque esse cenário deve seguir por mais um tempo, ainda confuso e incerto.

De lá para cá, reinventamos o modelo de trabalho, reaprendemos a nos comunicar e ressignificamos nossas relações. Nossos hábitos sofreram grandes mudanças, o que foi evidenciado pelas diversas pesquisas sobre comportamento realizadas pela Ticket ao longo deste tempo, que devem prevalecer quando o isolamento já não for mais uma regra.

O home office é o maior exemplo disso. As empresas adotaram o trabalho remoto (para equipes em que era possível trabalhar à distância, claro) às pressas, mas esse modelo já deixou de ser uma alternativa para tornar-se uma estratégia de eficácia. Além de mais econômica e produtiva, a jornada em home office, como evidenciado por uma pesquisa da Ticket, se tornou uma demanda dos trabalhadores. Um grande número de brasileiros entrevistados sinalizou que não deseja a volta do trabalho totalmente presencial e muitos deles até consideraram mudar de cidade em razão da flexibilidade que esse sistema oferece. Há empresas que dizem que o escritório do futuro será remoto e digital, passada a pandemia. Na Ticket, uma pesquisa interna evidenciou que a maioria das pessoas deseja permanecer até três dias por semana em trabalho remoto.

Em contrapartida, outra pesquisa aponta, como consequência do home office, a necessidade de nos sentirmos mais próximos dos nossos colegas de trabalho. Esse já é, e continuará sendo, um desafio para a área de Recursos Humanos e para os gestores. Driblá-lo exigirá investimento em tecnologia, por exemplo, para transformar a hora do cafezinho em um *coffee break* virtual ou ainda para a realização de vídeo-chamadas para momentos de descompressão em que assuntos mais leves e informais, do cotidiano, podem ser abordados pelos colaboradores, favorecendo o estreitamento de laços entre os colegas.

A saúde emocional dos colaboradores também deve ser uma prioridade. Internamente, intensificamos a parceria com uma empresa especializada para oferecer apoio psicológico e jurídico. Apostamos em uma comunicação eficiente, em *lives* e em pesquisas para que as relações sejam cada vez mais próximas.

Outra tendência relacionada às mudanças impulsionadas pela pandemia no cotidiano, dessa vez fora do contexto do trabalho, é a do crescimento das compras de supermercado pela internet. Aparentemente, um novo modelo de consumo está se consolidando, já que um grande número de pessoas pretende manter a rotina de demandas aos e-commerce de supermercado, mesmo após a pandemia. A praticidade de escolher os produtos na tela do celular, economizando tempo em percorrer os corredores do mercado, justifica essa tendência, certo?

Foi olhando para as necessidades dos estabelecimentos credenciados com relação às entregas que criamos o Ticket em Casa. A plataforma, que dá visibilidade aos comércios locais que continuam atendendo o público via *delivery* e *take away*, foi pensada para ajudar os comerciantes, em especial pequenas e médias empresas, e também os trabalhadores durante a pandemia.

Os impactos da crise sanitária que assolou o mundo podem ser notados ainda mais profundamente nas relações familiares. Pais e mães observaram suas rotinas serem transformadas pela necessidade de conciliar o acompanhamento escolar dos filhos com o

trabalho – e sabemos que a tarefa não é nada fácil! E como dito no início, a vida continuará mudando. Conforme as mudanças aparecem, nos adaptamos a elas. É desafiador, e natural.

* Felipe Gomes é Diretor-Geral da Ticket