

Em meio à crise da Covid-19, o PayPal remodela sua força de trabalho

por Dan Torunian, VP de Tecnologia, Experiências de Funcionários e Centros de Dados do PayPal

Quando a Covid-19 fez com que o PayPal movesse sua força de trabalho global – de cerca de 39 mil pessoas em 72 escritórios espalhados pelo mundo – para o modelo de home office, nossa ênfase era dupla: garantir a segurança de todos e todas e manter a eficiência dos nossos serviços em um momento tão desafiador e insólito. Quando ficou claro que nossos funcionários e colaboradores teriam de permanecer em suas casas muito mais tempo do que poderíamos supor a princípio, passamos a examinar o trabalho remoto como uma oportunidade para entendermos, mais profundamente, como poderíamos trabalhar juntos, de forma mais eficaz, em equipes e como empresa.

Para atingir nossos objetivos de negócios e continuar a oferecer uma experiência de classe mundial a todos os funcionários – onde quer que estejam –, desenvolvemos novas maneiras de trabalhar e colaborar. Nosso objetivo é permitir que a força de trabalho seja eficiente em termos de velocidade e produção, ao mesmo tempo em que promovemos o aprendizado, a inovação e a colaboração. Porque queremos ajudá-los a enfrentar alguns dos desafios de se trabalhar fora do escritório.

Antes da pandemia, todos os nossos processos, ferramentas de colaboração, canais de comunicação, programas de aprendizagem e cultura – e até mesmo a forma como socializávamos com os colegas – eram necessariamente otimizados para o local de trabalho tradicional. Por exemplo: cerca de metade de nossos funcionários realizam funções operacionais de atendimento ao cliente, cobrança e fraude. Antes da pandemia, eles trabalhavam em call centers altamente controlados e orientados para métricas; seus colegas estavam todos ao alcance das mãos.

A Covid-19 nos obrigou a avaliar a sustentabilidade dessas equipes. Agora, esses mesmos funcionários estão trabalhando sozinhos – ou com colegas de quarto, cônjuges, filhos – em ambientes não estruturados de home office. E vêm atingindo suas metas de produtividade, mesmo com novos desafios relacionados a comunicação, colaboração, construção de habilidades e networking, bem como desafios inerentemente humanos, como manter conexões sociais com colegas, gerenciar questões familiares durante o horário de trabalho e manter o equilibrado o eixo vida pessoal/vida profissional. O local de trabalho digital exige que os empregadores reformulem a maneira como seus funcionários se conectam, se comunicam, colaboram e apoiam uns aos outros em diversas áreas funcionais.

Com a maioria ou todos os funcionários operando desde suas casas, é responsabilidade dos empregadores otimizar as experiências desses trabalhadores remotos, para que elas sejam tão eficientes e agradáveis quanto as que tinham no ambiente do escritório. Para o futuro, por exemplo, estamos procurando maneiras de adaptar o processo de colaboração digital, explorando como fornecer os mesmos recursos e experiências em várias plataformas de colaboração, para que cada funcionário possa trabalhar com outros usando suas ferramentas preferidas.

Os empregadores também podem identificar e estimular as diferentes normas de trabalho locais e regionais, como as diferenças na infraestrutura de TI e as preferências de tecnologia que podem afetar os estilos e o processo de trabalho dos funcionários. Por exemplo: a capacidade de largura de banda, suporte à internet e recursos de rede, juntamente com diferenças culturais nas atitudes em relação ao trabalho em casa, variam entre as regiões. Compreender e adaptar-se a esses fatores pode ajudar as empresas a diferenciar e personalizar ainda mais a experiência de seus funcionários.

Também é importante trabalhar para recriar sensações como a de dar ou receber

“ Nosso objetivo é permitir que a força de trabalho seja eficiente em termos de velocidade e produção, ao mesmo tempo em que promovemos o aprendizado, a inovação e a colaboração. Porque queremos ajudá-los a enfrentar alguns dos desafios de se trabalhar fora do escritório ”

um tapinha no ombro e ir pegar um café espontaneamente – impossíveis em um ambiente de videoconferência. Para ajudar com isso, criamos um aplicativo que emparelha, aleatoriamente, funcionários interessados em fazer um intervalo virtual para o cafezinho. Ele tem sido um sucesso, e pretendemos expandi-lo para criar um ambiente virtual no qual os usuários sintam como se estivessem reunidos em seu coffee shop preferido, em vez de olharem para um quadrado em uma tela.

A rápida mudança para o home office proporcionou ao PayPal e a outras organizações uma oportunidade sem precedentes de reexaminar a forma como as pessoas trabalham. Isso as ajudará a cumprir, com mais eficiência, os objetivos de negócios e atender aos clientes em mais de 200 países – ao mesmo tempo em que poderemos aprimorar a experiência de trabalho onde quer que nossos funcionários estejam.

https://newsroom.br.paypal-corp.com/PayPal_remodela_sua_forca_de_trabalho