

OPINIÃO

O futuro do trabalho e a revolução da telefonia: o que realmente importa?

Emerson Carrijó (\*)

Você já parou para pensar como a forma de trabalhar mudou drasticamente nos últimos anos?

Presencial, remoto, híbrido... Cada modelo tem seus desafios e vantagens. E, no meio disso tudo, as empresas precisam encontrar maneiras de manter o ritmo e a eficiência, enquanto equilibram as expectativas de seus colaboradores e clientes.

Mais recentemente, debates como o das jornadas 6x1, 5x2 ou 4x3 têm aquecido as discussões sobre o futuro do trabalho. Mas, se olharmos com atenção, o formato da jornada (por mais importante que seja) não é o único elemento a ser considerado. O que realmente garante o sucesso, seja qual for o modelo adotado, é a capacidade de se adaptar. E, nesse contexto, a tecnologia, especialmente as soluções de telefonia, têm um papel transformador.

É impossível ignorar: as empresas e os trabalhadores estão vivendo em um mundo onde as fronteiras físicas perderam parte do significado. Durante muito tempo, o escritório era o ponto central, mas a pandemia nos mostrou que o trabalho remoto pode funcionar. Agora, muitos voltaram ao presencial, enquanto outros preferem o híbrido. No entanto, o formato do trabalho não é mais o grande divisor. O que importa é se há ferramentas para que ele aconteça, de forma eficiente, em qualquer lugar.

E é aqui que as soluções de telefonia moderna entram em cena. Imagine que você tem uma equipe de atendimento ao cliente com parte dela no escritório, parte em casa e outra parte alternando dias. Como garantir que tudo funcione? Que as ligações sejam atendidas, que a comunicação flua, que os gestores saibam se os processos estão rodando bem? Parece complicado, mas, com as plataformas certas, não é.

Antigamente, a presença física dava aos gestores uma sensação de controle: "se eu vejo, está sendo feito". Hoje, sabemos que essa visão é limitada. Uma boa solução de telefonia em nuvem, por exemplo, vai além do "ver". Ela permite monitorar o que realmente importa: resultados, qualidade e engajamento.

Com esses sistemas, os líderes podem:

- Acompanhar atendimentos em tempo real.
• Ouvir chamadas e dar feedback imediato.
• Visualizar indicadores de desempenho, independente de onde o colaborador esteja.

Ou seja, o foco sai do "onde" e vai para o "como". E isso muda tudo. A equipe no varejo, lidando com jornadas rotativas, não precisa se preocupar: o sistema vai se ajustar. O time de suporte remoto não perde o ritmo: todos estão conectados à mesma ferramenta.

E o que isso significa para o futuro?

Voltando à discussão sobre as jornadas 6x1 ou 5x2: essas mudanças podem impactar diretamente setores como comércio e serviços. Muitas empresas estão questionando se vale a pena adotar esses modelos, como reorganizar seus times e quais serão os impactos na produtividade. Mas, no fundo, o que decidirá o sucesso dessas adaptações não será a carga horária em si, e sim como as operações serão gerenciadas.

Seja presencial, remoto ou híbrido, o trabalho vai continuar mudando. É inevitável. Mas há algo que pode permanecer constante: a capacidade de empresas e colaboradores se conectarem, de forma inteligente e eficaz. Soluções de telefonia que permitem essa flexibilidade oferecem mais do que tecnologia: elas oferecem segurança, tanto para os gestores quanto para as equipes.

Então, como você vê o futuro do trabalho? Talvez o que precisamos mesmo seja parar de perguntar "onde vamos trabalhar" e começar a pensar "como vamos fazer o modelo escolhido funcionar melhor". Porque, no final, as ferramentas certas nos libertam de barreiras físicas e dão espaço para o que realmente importa: resultados, criatividade e colaboração.

E você, já pensou se sua empresa está equipada para essa nova realidade?

(\*) CEO da C&M Executive, Vocom e Appago Coffee, empresas do ramo de telefonia em nuvem e do mercado cafeeiro.

Investimentos em startups na América Latina atingem US\$496 milhões em novembro

O relatório Inside Venture Capital do Distrito, plataforma especializada em Inteligência Artificial e Inovação na América Latina, aponta que em novembro de 2024, os investimentos ultrapassaram US\$ 496 milhões na região, com o Brasil liderando em número de rodadas, somando 30 deals no mês e aporte de US\$ 111,9 milhões. Mesmo com uma queda discreta em relação a outubro, o cenário reflete uma re-

cuperação gradual do mercado de venture capital na América Latina, impulsionado por grandes rodadas de financiamento, especialmente nos estágios Series C e Series E, que contribuíram significativamente para o total captado.

Vale ressaltar que antes mesmo do fechamento do ano, o Brasil já alcança um volume de captação de US\$1,9 bilhão, 5,5% maior que 2023, quando atingiu US\$1,8 bilhão.

China avança no mercado de internet via satélite

A China vem desenvolvendo grandes esforços para competir no mercado de internet via satélite, hoje dominado pelo serviço Starlink, da SpaceX, de Elon Musk.

Vivaldo José Breternitz (\*)

O Starlink já tem quase 7 mil satélites em órbita, atendendo cerca de 5 milhões de clientes em mais de 100 países, oferecendo internet de alta velocidade a usuários situados em áreas remotas ou mal atendidos pelas redes convencionais.

A SpaceX espera chegar a ter 42 mil satélites. A China pretende ter cerca de 38 mil, divididos por três projetos, conhecidos como Qianfan, Guo Wang e Honghu-3.

Oferecendo serviços similares a Eutelsat OneWeb, da União Europeia, já lançou cerca de 630 satélites. A Amazon também tem planos para uma grande constelação de satélites desse tipo chamada Kuiper, que deve ser composta por mais de 3 mil satélites, embora tenha lançado até agora apenas dois satélites, para fins de teste.

Ao que parece, as razões pelas quais a China pretende operar esses serviços, são de ordem mais estratégicas que econômicas, especialmente pela possibilidade de controlar o conteúdo a ser acessado pelos usuários, o que não é possível quando se usa serviços como o Starlink, por exemplo.



Razões de segurança também parecem importantes, pois a guerra na Ucrânia já demonstrou o que pode acontecer quando a infraestrutura de internet terrestre é paralisada e quando emergem novas ferramentas e conceitos, como os drones e o campo de batalha conectado. Ter armas baseadas em satélite é uma vantagem militar crucial.

ser uma ferramenta de projeção "soft power" atendendo a usuários de estados-clientes da China, como Rússia e Afeganistão, além de grandes áreas da África que ainda não são cobertas.

Deve ser uma briga interessante!

(\*) Doutor em Ciências pela Universidade de São Paulo, é professor, consultor e diretor do Fórum Brasileiro de Internet das Coisas - vjntiz@gmail.com.

Os serviços chineses também poderiam

Apenas 4% dos MEIs utilizam apps do Governo para gerir negócios

Algumas soluções digitais disponibilizadas pelo Governo Federal são de extrema importância para que os microempreendedores individuais (MEI) realizem tarefas como emitir o Documento de Arrecadação do Simples Nacional (DAS) para pagamento, consultar informações sobre CNPJ e checar a situação mensal dos débitos tributários. Porém, apenas 4% dos MEIs utilizam ferramentas governamentais oficiais, como o aplicativo 'MEI' (disponível para Android e iOS), para gerir seus negócios. É o que mostra a pesquisa "O Corre do MEI em 2024", realizada pela plataforma de gestão MaisMei para compreender o perfil dos microempreendedores brasileiros.



De acordo com o levantamento, 50% dos entrevistados preferem utilizar outros aplicativos de empresas privadas, enquanto 15% optam pela contratação de contadores para realizar as tarefas. Kályta Caetano, head de Contabilidade da MaisMei, avalia que dois fatores influenciam neste cenário: o desconhecimento sobre os canais oficiais e a praticidade oferecida pelas soluções terceirizadas.

"A baixa adesão indica que as soluções oferecidas pelo Governo podem não estar totalmente alinhadas com as necessidades dos MEIs ou

talvez falte maior assertividade na divulgação e usabilidade, em comparação às alternativas privadas. Por outro lado, aplicativos como o da própria MaisMei, entre outros, permitem que o usuário realize tarefas burocráticas de forma automática, muitas vezes com profissionais especializados à disposição para tirar dúvidas", afirma.

A especialista em contabilidade lembra, por exemplo, que muitos microempreendedores

ainda têm dificuldades de realizar a Declaração Anual de Faturamento (DASN) por conta própria, muitas vezes por desconhecer quais informações devem ser apresentadas.

Ainda segundo a pesquisa, 23% dos MEIs não utilizam nenhuma ferramenta digital para a gestão do seu CNPJ, o que indica uma oportunidade para educar e incentivar a adoção de ferramentas digitais que podem simplificar a gestão empresarial.

"Percebemos que os MEIs, em geral, são mais reativos. Ou seja, ainda não veem os serviços de contadores ou ferramentas digitais como uma parceria contínua e estratégica para antecipar desafios e aproveitar oportunidades, procurando esse tipo de serviço apenas em casos emergenciais. Um bom profissional de Contabilidade pode ajudar na melhoria de estratégias de negócios, como ter uma reserva de emergência, e até mesmo aproveitar melhor os benefícios previdenciários do MEI", reforça Kályta Caetano.

O levantamento "O Corre do MEI em 2024" contou com uma amostra de 5.640 respondentes, alcançando um nível de confiança de 99% e uma margem de erro de 2%.

News @TI

ricardosouza@netjen.com.br

Solução inovadora para bloqueio de chamadores massivos; clientes podem testar

@A Vivo acaba de lançar uma ferramenta que identifica os chamadores massivos e bloqueia as ligações antes de serem completadas para os clientes: o Vivo Anti Spam. A solução está disponível no App Vivo para os primeiros 100 mil clientes testarem o serviço gratuitamente e soma-se às demais iniciativas ativas da empresa nos esforços de minimizar os transtornos ocasionados pela prática. Essas chamadas consideradas Spam geralmente são feitas de maneira automática por sistemas que discam para uma grande quantidade de números simultaneamente, sem considerar se as pessoas querem ou não serem contatadas. Para testarem gratuitamente o novo produto, os clientes deverão acessar o App Vivo e realizar a ativação do serviço.

indústrias principalmente no centro-oeste do país. As redes privadas da Arqia são consideradas redes mistas, combinando redes privadas e redes públicas para 100% de cobertura de internet. As redes privadas oferecem vantagens significativas, como maior segurança e controle sobre os dados, desempenho mais estável e personalizado, além de maior confiabilidade, pois não sofrem com congestionamentos comuns em redes públicas (https://arqia.com.br/).

Arqia Datora leva conectividade para áreas remotas com redes privadas móveis

@O uso de redes privadas para levar conexão e digitalização ao agronegócio brasileiro é uma das apostas de mercado da Arqia, empresa do Grupo Datora que há mais de 30 anos é referência em soluções de telecomunicações no Brasil. Desde 2022, a Arqia tem observado um crescimento exponencial na demanda por redes privadas móveis, que levam conexão à internet de alta qualidade a áreas remotas. A empresa deve encerrar o ano com ao menos 100 rádios conectados em suas redes privadas, fruto da demanda de fazendas e

GoTo amplia estratégia omnichannel com integração do WhatsApp

@A GoTo, empresa que facilita a gestão de TI, suporte e comunicações empresariais, anuncia que o WhatsApp, aplicativo de mensagens utilizado por mais de 200 milhões de brasileiros, já está integrado ao GoTo Connect, sistema de telefonia baseado na nuvem. A novidade reforça a posição da GoTo como fornecedora de uma verdadeira plataforma omnichannel, que permite aos parceiros e usuários se comunicarem diretamente com clientes via WhatsApp na web, desktop ou dispositivos móveis, com todas as mensagens sendo centralizadas numa caixa de entrada única, compartilhada e de fácil uso. Há também a possibilidade de ouvir mensagens de áudio e retornar ligações para os clientes que entrarem em contato por meio de mensagens do WhatsApp. Além do WhatsApp, a plataforma da GoTo possui integração com Facebook, Instagram e Webchat, oferecendo uma experiência omnichannel completa.