

## **A nova ordem dos celulares**

*Jaqueline Porto*

A popularização da tecnologia 3G, e o uso dos smartphones por executivos ajudaram a acelerar tomadas de decisões nas empresas e criaram mais um desafio para as companhias: definir novas regras de uso, seja para evitar abusos no gasto dos planos ou para estabelecer limites entre vida profissional e pessoal. Para especialistas, não basta apenas entregar os aparelhos aos executivos, é preciso determinar quem realmente precisa usá-lo, que tipo de aparelho e plano são os mais adequados, e monitorar o uso constantemente, cuidando da segurança das informações em circulação.

De acordo com o estudo da 3G Americas associação que reúne provedores de serviços e fabricantes de telecomunicações da América Latina, até o fim deste ano, o Brasil terá 29 milhões de usuários de banda larga, sendo 15 milhões de 3G e 14 milhões das redes fixas. Dentro de cinco anos, um em cada quatro assinantes de telefonia móvel terá um smartphone, ainda segundo a pesquisa.

Para Guilherme Lousada, gerente de Produtos e Marketing da Sumus, especializada em Gestão de Telecom, essa realidade já faz parte de diversas empresas brasileiras. Algumas chegam a usar mais os smartphones do que as linhas fixas. "Muitas vezes, percebemos o uso destes celulares para coisas que não têm relação alguma com o trabalho. Tivemos casos de funcionários que tinham quase 100% do consumo em download de jogos, abusos no uso de SMS (mensagens de texto) e utilização em ligações promocionais e para disk sexo", relata.

Segundo o consultor, é preciso que as empresas definam políticas de utilização de forma transparente para os funcionários. "O primeiro passo é definir quais serviços cada diretor, gerente ou analista terá acesso, inclusive se preocupar com o tipo de aparelho e depois colocar todas estas contas em constante auditoria", orienta.

Coordenador da área de TI da Carestream Health para Brasil e América Latina, César Miranda explica que há monitoramento das contas e qualquer gasto extra deve ser justificado pelo funcionário. "Diretores têm acesso ilimitado, inclusive com conexão com o servidor da empresa. No caso dos gerentes de campo, o uso é apenas para acesso à Internet. Temos um sistema de auditoria no qual jogamos a porcentagem de custo e encaminhamos para cada setor. Os gestores são responsáveis por identificar os funcionários que ultrapassaram a conta e conversar com a pessoa para que ela justifique. Se for pessoal, descontamos do salário", conta.

O monitoramento acabou gerando economia nos gastos com telefonia. "Quando começamos, todos tinham pacote de dados. Depois, fizemos reuniões para ver a necessidade disso. "Regulamos várias situações e até agora economizamos US\$ 17 mil em gastos com comunicação", revela. Para evitar abusos, ele informa que a empresa investe em educação. "Fazemos palestras sobre o uso consciente, com dicas de economia e divulgamos no jornal interno. Alertamos que mesmo sendo ilimitado, é bom limitar. Não vale entrar em site para ver quanto foi o jogo do time de coração", brinca o coordenador.

Para Osvaldo Pires, diretor de RH, no Brasil, da multinacional espanhola Indra, o uso do smartphone no ambiente corporativo se tornou indispensável. "Nossa empresa está presente em 100 países e eu converso com gestores o dia inteiro. Devido à distância e ao fuso horário, resolvemos contratos, tomamos decisões importantes por meio da ferramenta. Na minha área, consigo ter total controle dos processos de recrutamento de funcionários remotamente. Controlo desde a requisição de pessoal até contratações. Todos os aparelhos são sincronizados com os computadores da empresa, as informações ficam em rede e podem ser apagadas, caso ocorra algum problema de segurança", diz.

Com cerca de 25% dos funcionários utilizando celular corporativo com acesso à Internet, a diretoria da Weeb decidiu monitorar não apenas o gasto dos funcionários como também erros provocados pelas operadoras de telefonia. "Começamos a usar smartphones em 2006 e a qualidade do serviço era terrível. Com o tempo, desenvolvemos um software de controle e

após um ano percebemos que não ocorreu nenhum abuso por parte dos funcionários. Constatamos que cerca de 50% do valor total cobrado no período era indevido. Atualmente, verificamos em torno de 14% de erros nas contas e conseguimos retorno de quase 70% com a operadora. Do nosso orçamento para gastos com telefonia, 60% é só com tecnologia móvel", diz Márcio Ikemori, diretor-executivo da Weeb, que comercializa a solução para outras companhias.

## LIMITES

Além dos gastos abusivos com os smartphones corporativos, as condutas de uso ou políticas de comunicação empresariais também devem conter dicas de etiqueta corporativa, de modo a não prejudicar a vida pessoal do funcionário e, conseqüentemente, afetar no desempenho profissional. Para a consultora da Dinsmore Associates, Cláudia Mourão, em alguns casos, a relação pode ficar desgastada. "Com acesso à Internet o tempo todo, o executivo acaba se viciando, criando uma relação de dependência com o ambiente de trabalho que pode prejudicá-lo profissionalmente também. "É comum, no meio de reuniões, as pessoas ficarem conferindo mensagens ou não saberem a hora de se desligar da vida profissional", conta.

Como diretor de RH, Pires explica que orienta seus funcionários a terem dois aparelhos e diz que existem regras de etiquetas que coordenam o contato entre os funcionários estrangeiros e a base brasileira. "No geral, não é uma etiqueta formalizada, mas existe. Converso com os executivos no exterior o dia todo, mas respeitamos os fuso-horários. Às 21h, nos fusos específicos, cada um desliga o seu. Por educação, só nos ligamos depois que começamos a trabalhar, ou então a pessoa não vai conseguir descansar, nem ter vida pessoal", relata.

Internamente, Pires diz que as dicas se repetem: "No último fim de semana, um colega mandou e-mail sábado à noite que dizia urgente. Só vi no domingo e respondi que não aprovaria nada por e-mail porque precisava analisar e não faria isso naquele dia. Claro que existem exceções, mas começo a trabalhar a partir do momento em que pego o smartphone e paro quando o deixo carregando na sala. Nunca levo para o quarto e não o pego antes de estar pronto para sair de casa. Isso é uma cultura disseminada em toda a empresa, para manter o equilíbrio", detalha.

**Fonte: Jornal do Commercio, Rio de Janeiro, 25 maio 2010, Seudinheiro, p. B-14.**