



STAYCONNECTED

ESTUDO DE CASO: DESAFIOS DE CONFIANÇA E DE *FEEDBACK* NUMA EQUIPA HÍBRIDA

I. Contexto

Empresa: Tech Innovators Inc.

Setor de atividade: Tecnologia

Composição da equipa: A equipa de desenvolvimento é composta por 12 membros:

- **6 colaboradores remotos** espalhados por diferentes fusos horários
- **4 colaboradores presenciais**, com base na sede da empresa
- **2 colaboradores híbridos** que alternam entre teletrabalho e trabalho no local

Projeto: Desenvolvimento de um novo produto de software

II. Cenário

A Tech Innovators Inc., uma empresa tecnológica de média dimensão, passou recentemente para um modelo de trabalho híbrido, em resposta às preferências dos colaboradores e às tendências do setor. A empresa tem agora 60% da sua força de trabalho em teletrabalho, com os restantes 40% a trabalhar no local ou a seguir um horário flexível.

As principais responsabilidades da equipa incluem o desenvolvimento e a manutenção do principal produto de software da empresa. Embora o modelo híbrido tenha aumentado a flexibilidade, também introduziu desafios, nomeadamente em termos de confiança, comunicação e *feedback*.

III. Questões fundamentais

1. Erosão da confiança

- Os membros da equipa remota referiram sentir-se excluídos das principais decisões tomadas pelos colegas no local.
- Os colaboradores presenciais manifestaram preocupações quanto à disponibilidade e ao empenho dos seus colegas remotos.
- Os trabalhadores híbridos sentiram-se apanhados no meio, tentando integrarem-se em ambos os grupos.

2. Lacunas de *feedback*

- Os colaboradores remotos consideraram difícil dar e receber *feedback* devido à falta de interação presencial.
- Os membros da equipa à distância sentem que os seus contributos não são devidamente reconhecidos ou valorizados.
- Os colaboradores presenciais consideraram o *feedback* dos colegas à distância como atrasado ou menos relevante.

- A equipa não dispunha de um processo de feedback padronizado, resumindo-se a comentários esporádicos durante as reuniões.

3. Falhas de comunicação

- As diferentes preferências de comunicação (por exemplo, correio eletrónico vs. mensagens instantâneas) criaram atritos.
- Os mal-entendidos surgiram devido a atrasos nas respostas, especialmente entre fusos horários.
- As reuniões virtuais excluem frequentemente os membros mais reservados da equipa, aprofundando ainda mais as divisões.

IV. Objetivos

- Reconstruir a confiança, no seio da equipa de desenvolvimento.
- Estabelecer um mecanismo de *feedback* mais eficaz, que seja atempado e construtivo e que funcione para todos os membros.
- Promover uma melhor comunicação em todo o modelo híbrido.

V. Abordagem

1. Avaliação:

- realizar inquéritos anónimos, para recolher opiniões honestas de todos os membros da equipa, sobre as suas preocupações e sugestões
- realizar entrevistas individuais para compreender as perspetivas e questões específicas de cada um

2. Criar confiança:

- implementar atividades regulares de formação de equipas, que incluam tanto os membros remotos como os que estão no escritório
- incentivar pausas para café virtuais informais, para promover interações casuais
- garantir a transparência, partilhando as notas e decisões da reunião com toda a equipa

3. Melhorar o *feedback*:

- introduzir um sistema de *feedback* estruturado, com controlos regulares e orientações claras sobre como dar feedback construtivo
- utilizar ferramentas de colaboração que permitam *feedback* em tempo real e o reconhecimento dos resultados
- formar os chefes de equipa em técnicas eficazes de comunicação e *feedback*

VI. Implementação

- **Fase 1: Avaliação e planeamento**
 - o Semana 1-2: Realizar inquéritos e entrevistas.
 - o Semana 3: Analisar dados e desenvolver um plano de ação detalhado.
- **Fase 2: Construir confiança**
 - o Semana 4-6: Organizar atividades de *team building* e pausas para café virtuais.
 - o Semana 7: Implementar medidas de transparência.
- **Fase 3: Melhorar o *feedback***
 - o Semana 8-10: Implementar o sistema de *feedback* estruturado.
 - o Semana 11: Fornecer formação para chefes de equipa.

VII. Resultados

- Maior confiança e colaboração entre os membros da equipa remota e no escritório.
- *Feedback* mais atempado e eficaz, conduzindo a um melhor desempenho e moral da equipa.
- Maior reconhecimento das contribuições de todos os membros da equipa, independentemente da sua localização.

Conclusão

Ao resolver os problemas de confiança e de *feedback*, a Tech Innovators Inc. pode criar uma equipa híbrida mais coesa e produtiva, conduzindo, em última análise, à conclusão bem-sucedida do seu projeto de desenvolvimento de software.



STAY CONNECTED



Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.
Projeto número: 2023-1-BG01-KA220-VET-000153460