



Curso: Operador de distribuição

Módulo: Teletrabalho

Formadora: Tânia Hermenegildo

Conteúdos:

1. TELETRABALHO

- Conceito e caracterização em contexto tradicional e em cenários de exceção
- Enquadramento legal, regime e modalidades e negociação
- Deveres e direitos dos/as empregadores/as e teletrabalhadores
- Vantagens e desafios para os/as teletrabalhadores e para a sociedade

2. COMPETÊNCIAS DO/A TELETRABALHADOR/A

- Competências comportamentais e atitudinais – capacidade de adaptação à mudança e ao novo ambiente de trabalho, auto motivação, autodisciplina, capacidade de inter-relacionamento e socialização a distância, valorização do compromisso e adesão ao regime de teletrabalho
- Competências técnicas – utilização de tecnologias e ferramentas digitais, gestão do tempo, gestão por objetivos, ferramentas colaborativas, capacitação e literacia digital

3. PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Gestão da confiança
 - Promoção dos valores organizacionais e valorização de uma missão coletiva
 - Acompanhamento permanente e reforço de canais de comunicação (abertos e transparentes)
 - Partilha de planos organizacionais de ajustamento e distribuição do trabalho e disseminação de boas
 - Práticas
 - Identificação de sinais de alerta e gestão dos riscos psicossociais

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

- Gestão da distância
 - Sensibilização, capacitação e promoção da segurança e saúde no trabalho
 - Reorganização dos locais e horários de trabalho
 - Equipamentos, ferramentas, programas e aplicações informáticas e ambientes virtuais (trabalho colaborativo)
 - Motivação e feedback colaborativo)
 - Motivação e feedback
 - Cumprimento dos tempos de trabalho (disponibilidade contratualizada)
 - Reconhecimento das exigências e dificuldades associadas ao trabalho remoto
 - Gestão da eventual sobreposição do trabalho à vida pessoal
 - Controlo e proteção de dados pessoais
 - Confidencialidade e segurança da informação e da comunicação
 - Assistência técnica remota
- Gestão da informação, reuniões e eventos (à distância e/ou presenciais)
- Formação e desenvolvimento de novas competências
- Transformação digital – novas formas de trabalho

Conteúdos:

4. DESEMPENHO PROFISSIONAL EM REGIME DE TELETRABALHO

- Organização do trabalho
- Ambiente de trabalho – iluminação, temperatura, ruído
- Espaço de e para o teletrabalho
- Mobiliário e equipamentos informáticos – condições ergonómicas adaptadas ao novo contexto de trabalho
- Pausas programadas
- Riscos profissionais e psicossociais
 - Salubridade laboral, ocupacional, individual, psíquica e social
 - Avaliação e controlo de riscos
 - Acidentes de trabalho
- Gestão do isolamento

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

1 – TELETRABALHO

- Conceito e caracterização em contexto tradicional e em cenários de exceção

A palavra “Teletrabalho” surge de uma junção da palavra grega “Telou” (que significa “longe”) e da palavra latina “Tripliare” (que significa “trabalhar”). Incrivelmente, este termo surge em 1857, quando Edgard Thompson descobriu que podia controlar o uso de equipamentos à distância usando o telégrafo. Já em 1962, Steplane Shirley criou o Freelance, em Inglaterra, quando iniciou a sua atividade em programas de computador a partir da sua própria casa.

Segundo Nilles (1997), o teletrabalho é o ato de levar o trabalho aos trabalhadores e não os trabalhadores ao trabalho. Este autor caracteriza esta ação como sendo atividades periódicas fora do escritório habitual de trabalho, podendo ser este substituído pela casa do trabalhador ou por um centro de teleserviço. Hoje em dia, afirma Nilles, a tecnologia é suficiente para que a maioria dos trabalhadores trabalhe em casa.

No entanto, em 2009, Goulart afirma que esta nova modalidade traz muitas mudanças, nomeadamente no âmbito organizacional, o que faz com que seja necessária a mudança da estrutura e da cultura organizacional.

O primeiro aspeto que temos de ter em conta quando optamos pelo teletrabalho, é que, mais que nunca, a confiança entre o administrador e o teletrabalhador tem de aumentar automaticamente. O administrador tem de delegar mais autonomia ao teletrabalhador e o teletrabalhador deve empenhar-se ainda mais para que demonstre o seu trabalho.

Por outro lado, o teletrabalho permite ao teletrabalhador uma maior flexibilidade de tempo e ritmo de trabalho, dando-lhe assim a oportunidade de perceber de que forma consegue ser mais produtivo e com mais qualidade. Foi nos anos 80 que o teletrabalho começou a sua fase de experimentação em várias empresas norte-americanas e europeias.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

1 – TELETRABALHO

- Conceito e caracterização em contexto tradicional e em cenários de exceção

Vieira (2007) acrescentou ainda que de alguma forma o teletrabalho pode até estimular o trabalhador, trazendo-lhe mais felicidade e, com isso, mais produtividade. Até porque assim, permite-se ao trabalhador mais facilidade em conciliar o trabalho com as atividades que mais lhe dão prazer.

Com o desenvolvimento e crescimento do teletrabalho, surgiram ainda novos termos importantes:

- ✓ Trabalho Autónomo (Working Solo): esta atividade é cada vez mais utilizada. Cada vez mais observamos nas propostas de emprego que uma das características mais valorizadas num trabalhador é a autonomia.
- ✓ Centro Satélite (Satellite Office Center): é um edifício de escritórios ou parte de uma empresa onde podem trabalhar de forma autónoma trabalhadores de várias outras empresas.
- ✓ Escritório em casa (Home-Office): esta é a modalidade mais apreciada nos Estados Unidos da América, na qual a empresa providencia ao trabalhador todos os materiais e ferramentas necessárias, como computadores, telefone, telemóvel, necessários para o seu trabalho e que pode levar para casa.
- ✓ Escritório Virtual (Virtual Office): é o local de trabalho onde os trabalhadores têm tudo o que necessitam para trabalhar, como fotocopiadoras, etc, podendo ainda serem utilizados de qualquer parte.
- ✓ Negócios em casa (Home Based Business): são negócios efetuados a partir de casa, tornando assim a residência do trabalhador como sede administrativa e operacional das atividades desenvolvidas, desvinculando-se assim de empresas.
- ✓ Teletrabalho (Telecommuting/Telework): levar o trabalho aos trabalhadores, em vez de levar os trabalhadores ao trabalho, evitando assim as viagens, substituindo-as por tecnologia de informação e de telecomunicações.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

1 – TELETRABALHO

- Conceito e caracterização em contexto tradicional e em cenários de exceção
- ✓ Trabalho à distância (Distance Working): é equivalente ao termo teletrabalho
- ✓ Teletrabalhador (Teleworker): é o funcionário de uma empresa que trabalha à distância todos os dias ou uma parte da semana.
- ✓ Trabalho flexível (Flexible Working): envolve novos termos de trabalho, tornando flexível o local, o horário e ainda as formas de contrato de trabalho.

Em suma, a Organização Internacional de Trabalho (2011) definiu o teletrabalho como a forma de trabalho que é feita noutro local para além do escritório ou centro de produção, implicando a separação física e a utilização de novas tecnologias de comunicação.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

1 – TELETRABALHO

- Enquadramento legal, regime e modalidades e negociação

Em Portugal, o uso do teletrabalho apenas começou a existir a partir de 2003, aquando da codificação da legislação laboral no Código do Trabalho. No entanto, este Código só visava o teletrabalho efetuado no âmbito de uma relação subordinada resultante de um contrato de trabalho.

A introdução do teletrabalho no ordenamento jurídico português tentou aumentar a flexibilidade laboral, tendo em conta que assim, o teletrabalho, na sua legalidade, deve continuar em constante evolução legislativa, promovendo sempre o uso de novas tecnologias que possam facilitar a comunicação no contexto de trabalho.

Os teletrabalhadores podem trabalhar sob dois regimes:

- A tempo inteiro: quando o trabalhador ocupa as horas do seu dia apenas com o trabalho que lhe é delegado pelo seu administrados, cumprindo o seu horário em condições de teletrabalho.
- A tempo parcial: o trabalhador não faz apenas teletrabalho, fá-lo apenas uma parte do seu tempo, podendo assumir assim outras atividades, dentro da mesma empresa ou até uma atividade independente.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

1 – TELETRABALHO

- Enquadramento legal, regime e modalidades e negociação

Segundo Paulo Serra, são quatro as diferentes modalidades de teletrabalho:

- Em casa, onde o funcionário trabalha diretamente da sua residência. Para que o teletrabalho em casaseja produtivo, devem ter em atenção os seguintes parâmetros: limitar (simplificar) ao máximo os equipamentos (exemplo: computador e telefone); dar ao indivíduo os meios de controlar o seu ritmo de trabalho; fazer com que os resultados da atividade sejam facilmente mensuráveis; preferir as atividades que necessitem de concentração intelectual; definir planos de trabalho, quando necessário.
- Num centro-satélite, que se situa numa empresa diferente da sede e que é, normalmente, relativamente perto da residência do funcionário. Nestes locais, existem todos os equipamentos eletrónicos necessários e adaptados ao trabalho de cada funcionário.
- Num centro de teletrabalho, isto é, escritórios equipados com computadores e aparelhos de comunicação e são normalmente utilizados por trabalhadores por conta-própria ou por pequenas empresas. Também estes centros situam-se perto da residência de quem aqui trabalha.
- Teletrabalho móvel, é aquela modalidade de trabalho que pode ser feito a partir de qualquer lugar, e, por isso, é normalmente utilizado por profissionais que se deslocam frequentemente entre cidades ou países e que precisam de trabalhar, muitas vezes até durante as viagens.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

1 – TELETRABALHO

- Enquadramento legal, regime e modalidades e negociação

Por fim, em termos de negociação, há duas formas que podemos referenciar:

- Trabalho subordinado, quando o trabalhador é vinculado a uma empresa e é subordinado a um empregador ou administrados. Nesta possibilidade, normalmente, o trabalhador beneficia de todas as regalias e direitos de um trabalhador tradicional.
- Trabalho independente, quando o teletrabalhador é completamente autónomo no seu trabalho, podendo ainda trabalhar para diferentes empresas.

Conteúdos:

1 – TELETRABALHO

- Deveres e direitos dos/as empregadores/as e teletrabalhadores

Tal como em qualquer regime de trabalho, tanto os trabalhadores como os empregadores têm direitos, mas também deveres a cumprir. O Código do Trabalho define teletrabalho como uma "prestação laboral realizada com subordinação jurídica, habitualmente fora da empresa e através do recurso a tecnologias de informação e comunicação".

O teletrabalho pode ser efetuado por membros já de uma empresa ou de novos funcionários admitidos para esta mesma função. No entanto, em ambos os casos devem ser celebrados contratos de trabalho que discriminem todos os parâmetros legais necessários.

São vários os direitos e deveres a serem considerados:

- Direito à privacidade: tendo em conta que os teletrabalhadores, na sua maioria, trabalham a partir da sua própria casa, um fator que levanta questões automaticamente é a privacidade. A entidade patronal não pode esperar uma constante dedicação ao trabalho, nem exigir trabalho fora do horário estipulado inicialmente, tendo em conta ainda os intervalos de descanso e repouso a que têm direito todos os trabalhadores. No entanto, as entidades patronais têm direito a controlar a atividade, o local de trabalho e os instrumentos de trabalho do funcionário, podendo assim visitar a sua residência, num horário entre as 9h00 e as 19h00.

Conteúdos:

1 – TELETRABALHO

- Deveres e direitos dos/as empregadores/as e teletrabalhadores
 - Computador e Internet: é da responsabilidade da entidade patronal o fornecimento de todos os materiais de trabalho, quer para os teletrabalhadores, quer para os trabalhadores que se deslocam à empresa. Por isso, a empresa é obrigada a facultar formações, promoções e progressão na carreira, limites do período normal de trabalho e reparação de danos por acidente de trabalho ou por doença. Por outro lado, é ainda do encargo da empresa toda a formação adequada para as tecnologias de informação e comunicação que possam vir a ser utilizados pelos teletrabalhadores, promovendo assim o contacto regular com a sua entidade patronal e até mesmo com os próprios colegas. Se o contrário não for estipulado no contrato celebrado, a empresa é responsável pela instalação, manutenção e despesas. Por isso, o equipamento pertence ao empregador e não deve ser utilizado para outros fins, a menos que este o autorize.
 - Subsídio de alimentação: o subsídio de alimentação deve permanecer igual, ou, no caso de um novo funcionário, deve igualar o valor dos colegas que trabalhem diretamente na empresa. Afinal de contas, durante o expediente de trabalho, o teletrabalhador também tem despesa na sua alimentação. No entanto, esta regra difere de contrato para contrato, e existem empresas onde o subsídio de alimentação apenas é pago quando o trabalhador se desloca à sede da empresa, sendo assim suspenso no regime de teletrabalho, acordado em contrato por ambas as partes. Já a empresa tem direito a suspender de imediato o subsídio de transporte, caso o trabalhador tivesse esse direito antes, pois trabalhando em casa, o trabalhador não tem qualquer despesa de transporte.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

1 – TELETRABALHO

- Deveres e direitos dos/as empregadores/as e teletrabalhadores
 - Seguro de acidentes de trabalho: todos os teletrabalhadores têm direito à cobertura por um seguro de acidentes de trabalho. Caso o teletrabalhador sofra algum tipo de acidente durante o expediente e que se considere como um acidente de trabalho, este carece do direito de ser compensado por parte da seguradora. Para evitar problemas, desde início a empresa deve formalizar com a seguradora que o trabalhador irá trabalhar em teletrabalho, dando assim o seu horário de trabalho e a sua morada, bem como a autorização da empresa em como permite a este funcionário trabalhar a partir da sua residência. Um acidente de trabalho é considerado como tal aqueles que acontecem no local e no horário de trabalho. Local de trabalho é o local onde o trabalhador deva cumprir a sua função e que, normalmente, está sujeito à supervisão do empregador. O tempo de trabalho, por sua vez, não é apenas o expediente acordado no contrato de trabalho, mas inclui ainda o tempo que antecede e o tempo após cessão de tarefas, que normalmente é utilizado para preparação para o trabalho e preparação para voltar a casa (por exemplo, numa empresa onde se usem fardas, o tempo de vestir e de despir a farda faz parte do tempo de trabalho e, normalmente, não coincide com o horário de expediente). No regime de teletrabalho, estas características que podemos classificar um acidente como sendo de trabalho ou não, são exatamente iguais.
 - Três anos: quando um funcionário de uma empresa, que trabalha nas suas instalações, pede, ou lhe é pedido, para que passe a trabalhar em teletrabalho, este tem um prazo máximo de duração de 3 anos, a não ser que a empresa tenha outro tipo de regulamentação que defina outro período. No entanto, ambas as partes podem rescindir este contrato sem qualquer penalização no prazo de 30 dias, tendo o trabalhador direito a voltar às suas antigas tarefas nas instalações da empresa, ou até a outras tarefas caso seja acordado entre ambas as partes.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

1 – TELETRABALHO

- Deveres e direitos dos/as empregadores/as e teletrabalhadores
 - Filhos menores: é um direito de um trabalhador de passar para este regime de trabalho caso tenha um filho com idade inferior a três anos (inclusive), desde que a entidade patronal disponha dos meios necessários.
 - Violência doméstica: quando uma pessoa é vítima de violência doméstica, sai de sua casa e muda-se para o abrigo, é de seu direito exigir o teletrabalho, evitando assim que o agressor o procure nas imediações do seu local de trabalho, evitando assim a continuação de práticas violentas.

Conteúdos:

1 – TELETRABALHO

- Vantagens e desafios para os/as teletrabalhadores e para a sociedade

➤ Vantagens

- Para os teletrabalhadores

São várias as vantagens que o teletrabalho proporciona aos seus trabalhadores. Os teletrabalhadores podem estabelecer o seu horário de trabalho como melhor lhes convier, podendo ainda conciliar melhor os seus horários facilitando e melhorando a sua vida familiar. Automaticamente, os teletrabalhadores deixam de perder tempo na deslocação de casa para o trabalho, o que leva à poupança nos combustíveis e ainda a um maior tempo de descanso, que, em muitos casos, é bastante significativo. Todos estes aspetos melhoram a qualidade de vida dos funcionários, podendo trabalhar da forma que se sentem melhor. Um funcionário feliz é um funcionário motivado, o que aumentará ainda o seu grau de independência e eficácia tendo em conta a confiança que vão ganhar em si próprios.

- Para os empregadores

Não é só para os trabalhadores que o teletrabalho traz benefícios, mas também para as entidades patronais. A primeira vantagem é a redução de custos no que toca ao espaço, equipamentos e realocização de trabalhadores. Tendo funcionários motivados, automaticamente a produtividade aumentará, muitas vezes até num espaço de tempo inferior ao normal. É recorrendo ao teletrabalho que muitas empresas acabam por prevenir a perda de muitos trabalhadores. Para além de tudo isto, evitam faltas ao trabalho, muitas vezes devidas a condições externas, como más condições climatéricas, greves de transporte, acidentes, etc.

Conteúdos:

1 – TELETRABALHO

- Vantagens e desafios para os/as teletrabalhadores e para a sociedade

➤ Vantagens

- Para a sociedade

Até a sociedade no geral pode beneficiar do uso do teletrabalho. A primeira razão é a redução do tráfego, principalmente em grandes cidades, onde assistimos a uma redução significativa do trânsito em horas de ponta, e também a nível de estacionamento. Menos deslocações inclui menos uso de transportes e, consequentemente, uma diminuição de poluição, do ambiente e sonora. O teletrabalho evita também a desertificação do meio rural, tendo em conta que muitas pessoas deixam estes locais e acabam por se mudar para as cidades precisamente para ficarem mais próximas dos seus locais de trabalho. Por fim, o teletrabalho permite reintegrar no mercado de trabalho pessoas com deficiências, donas de casa, jovens-mães, que não consegue deslocar-se facilmente nem cumprir um horário de expediente dito regular.

Conteúdos:

1 – TELETRABALHO

- Vantagens e desafios para os/as teletrabalhadores e para a sociedade

➤ Desvantagens

- Para os teletrabalhadores

Como em qualquer regime, o teletrabalho apresenta também algumas desvantagens para os trabalhadores. Uma das desvantagens é o isolamento social que pode levar a que o trabalho se torne uma experiência de angústia, depressão e stress. Por outro lado, por vezes, a higiene e segurança no trabalho é subvalorizada, tendo em conta que o local de trabalho em casa não é supervisionado por entidades competentes, podendo dificultar o trabalho, mesmo que a curto prazo. Todos os teletrabalhadores, principalmente no início de funções, têm alguma dificuldade em organizar o seu trabalho e a gerir o seu tempo. Uma das desvantagens que o teletrabalho apresenta também é que tem aumentado o trabalho a tempo parcial e tem eliminado um pouco o trabalho a tempo integral. Por outro lado, pode tornar-se desconfortável para o teletrabalhador lidar diariamente com o seu local de trabalho, não conseguindo abstrair-se e usufruir apenas do seu próprio lar para descanso. O que também acontece muitas vezes é a perda de ligação entre equipas e a perda da sensação de pertença a um grupo profissional.

Conteúdos:

1 – TELETRABALHO

- Vantagens e desafios para os/as teletrabalhadores e para a sociedade

➤ Desvantagens

- Para os empregadores

As desvantagens do teletrabalho para os empregadores são os aumentos de custos com os equipamentos, a dificuldade que têm em supervisionar os seus funcionários e os problemas com a segurança da informação. Por outro lado, muitas empresas, ao optar por este regime, vêm a destruição da cultura organizacional a que estavam habituados. Existe ainda o problema de que o teletrabalho não é aplicável a todo o tipo de funcionários, o que pode ainda trazer algumas quezílias entre colegas.

- Para a sociedade

Tendo em conta a falta de legislação que ainda existe relativa ao teletrabalho, acontece que, por vezes, os teletrabalhadores são sujeitos a baixos salários. Automaticamente, com o aumento deste regime, as pessoas tornam-se mais individualistas e perdem o sentido de espírito de equipa. Pode acontecer também que sejam integrados em teletrabalho jovens menores de idade.

Conteúdos:

2 – COMPETÊNCIAS DO/A TELETRABALHADOR/A

- Competências comportamentais e atitudinais – capacidade de adaptação à mudança e ao novo ambiente de trabalho, auto motivação, autodisciplina, capacidade de inter-relacionamento e socialização a distância, valorização do compromisso e adesão ao regime de teletrabalho

Tal como em qualquer situação quotidiana, a personalidade de uma pessoa, as suas experiências passadas, os seus gostos, os seus valores e defeitos podem definir facilmente aquilo que uma pessoa é capaz ou não de fazer.

Quando uma empresa decide recrutar funcionários para o regime de teletrabalho, ou até propor a funcionários que já fazem parte dessa empresa esse mesmo regime, existem vários parâmetros importantes aos quais as empresas recorrem para fazer a avaliação destes candidatos. Uma pessoa que desempenhe bem as suas tarefas de forma autónoma e independente e que tenha iniciativa própria, à partida, será um bom teletrabalhador. No entanto, uma pessoa que predisponha de uma grande necessidade de contacto com os colegas de equipa, poderá vir a ter problemas no futuro relacionados com o isolamento característico do teletrabalho.

Esta avaliação de personalidade feita previamente da tomada de uma decisão, pode ser imprescindível para evitar problemas no futuro. No entanto, não é só a personalidade que determina, mas também as próprias preferências do trabalhador. Uma pessoa que goste de silêncio e calma para trabalhar, provavelmente será mais eficaz num ambiente de teletrabalho do que num escritório partilhado com várias pessoas. Por outro lado, há pessoas que aproveitam o tempo de viagem casa-trabalho trabalho-casa como forma de descanso e descontração, e, para estas, o teletrabalho pode tornar-se algo demasiado pesado e insuportável.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

2 – COMPETÊNCIAS DO/A TELETRABALHADOR/A

- Competências comportamentais e atitudinais – capacidade de adaptação à mudança e ao novo ambiente de trabalho, auto motivação, autodisciplina, capacidade de inter-relacionamento e socialização a distância, valorização do compromisso e adesão ao regime de teletrabalho

A auto motivação é uma das características essenciais na personalidade de um teletrabalhador. Afinal, este trabalhador vai poder trabalhar sozinho, sem supervisão, podendo até mudar os horários de trabalho da forma que melhor lhe convier e à execução do seu trabalho. Por isso, o teletrabalhador tem de ser auto motivado para que não descore das tarefas que tem a fazer, e consiga manter o seu trabalho em ordem, tal como se tivesse a trabalhar a partir de um escritório. Para além disso, é a característica que assegurará que o trabalhador irá trabalhar de forma eficaz e produtiva. Uma forma de se auto motivar é criando objetivos, por exemplo, só quando acabar o trabalho que tem de fazer irá tomar um café. Mesmo os teletrabalhadores, devem aceder e alinhar-se com os valores que caracterizam a empresa na qual trabalham. Para isto, é necessário manter a comunicação e interação entre colegas de equipa, de modo que permaneçam ligados mesmo quando isolados.

Em conjunto com a auto motivação, vem a autodisciplina, que é a capacidade do teletrabalhador que permite à empresa dar mais sentido de responsabilidade e autonomia ao trabalhador, pois, tendo em si esta característica, a empresa confiará no seu trabalho e na sua capacidade de se disciplinar, cumprindo os horários aos que se dispôs. Por outro lado, este é o tipo de trabalhador que irá sempre cumprir o seu trabalho dentro dos prazos pedidos pela entidade patronal, pois terá a capacidade de se organizar para tal.

Posto tudo isto, é de referir que as empresas dão ainda importância a fatores como a experiência, isto, é, privilegiam trabalhadores que já tenham trabalhado neste regime. As empresas valorizam ainda a flexibilidade e o espírito de inovação em qualquer trabalhador, mas principalmente nos teletrabalhadores. Outro aspeto muito importante num teletrabalhador é a sua capacidade de se relacionar à distância, permitindo assim um bom ambiente entre equipa ou colegas, de forma a evitar o isolamento de todos. É ainda importante verificar qual o momento certo da vida de um trabalhador para passar a trabalhar neste regime

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

2 – COMPETÊNCIAS DO/A TELETRABALHADOR/A

- Competências comportamentais e atitudinais – capacidade de adaptação à mudança e ao novo ambiente de trabalho, auto motivação, autodisciplina, capacidade de inter-relacionamento e socialização a distância, valorização do compromisso e adesão ao regime de teletrabalho

De outra forma, aqueles trabalhadores que apresentem dificuldade em combater vícios, como a gula, drogas, tabagismo ou alcoolismo não são pessoas indicadas para o teletrabalho. Com estes problemas advêm outros como a desorganização, a falta de método de trabalho e dificuldade em cumprir prazos. Os trabalhadores que apresentem também carência de supervisão regular ou os que necessitem de interação pessoal não são indicados para este tipo de trabalho. Para que o teletrabalho funcione, o próprio trabalhador tem de se avaliar e, se aceitar a proposta, tem de se comprometer com a empresa e com ele próprio a cumprir aquilo que lhe foi proposto.

Outro aspeto a considerar é o ambiente onde o trabalhador vai desenvolver as suas tarefas. Por vezes, a residência do trabalhador não reúne as condições necessárias e, nesse caso, a empresa terá de pensar numa solução, como por exemplo, recorrer a um centro de satélite. Em termos físicos, o teletrabalhador deve conseguir ter um espaço dedicado apenas ao trabalho com as características necessárias ao seu bem-estar. Em termos emocionais, é importante que o teletrabalhador tenha o apoio da família que compreenderá que, apesar de estar em casa, tem de cumprir o que lhe é exigido.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

2 – COMPETÊNCIAS DO/A TELETRABALHADOR/A

- Competências técnicas – utilização de tecnologias e ferramentas digitais, gestão do tempo, gestão por objetivos, ferramentas colaborativas, capacitação e literacia digital

A nível técnico, existem outras competências exigidas a um teletrabalhador. A primeira, como é de esperar, é o gosto pela tecnologia. Afinal, o teletrabalho é feito totalmente de forma digital, e, por isso, tem grandes aliados como: automatização de processos, softwares em nuvem, softwares de conferência, compartilhamento de informações que facilitam o contato entre gestores e colaboradores, e empresas e clientes. Hoje em dia, existem ferramentas que facilitam todo o processo de trabalho, e que dão a possibilidade do trabalho se tornar numa experiência bastante agradável, tal como num escritório.

A ferramenta mais importante para o teletrabalho é, sem discussão, a Internet. Permite a troca de informações em tempo real, permitindo assim os relacionamentos entre colegas tal e qual dentro de um escritório. Por outro lado, a Internet providencia material de pesquisa que permite ao teletrabalhador tornar-se ainda mais independente do seu administrador. Como evolução do Fax, hoje facilmente utilizamos a videoconferência, scanner, internet, e-mail, Dropbox Amazon Workspaces, Microsoft Remote Desktop, Slack, GDrive, Zoom, Hangouts, Skype, GotoMeeting, Webex entre muitos outros. Claro que, devido a tudo isto, é exigido ao teletrabalhador a capacidade de manusear todos estes recursos e ferramentas de forma fácil e eficaz.

Conteúdos:

2 – COMPETÊNCIAS DO/A TELETRABALHADOR/A

- Competências técnicas – utilização de tecnologias e ferramentas digitais, gestão do tempo, gestão por objetivos, ferramentas colaborativas, capacitação e literacia digital

Por outro lado, é pedido ao trabalhador que saiba gerir o seu tempo, por isso, um dos aspetos positivos das características de um teletrabalhador é a sua flexibilidade para trabalhar em horários alternativos. Pessoas diferentes são produtivas de forma diferente e em horários diferentes, e, afinal, o que é importante é que sejam produtivos. No entanto, é aconselhado a todo o teletrabalhador que crie um horário fixo que cumpra para que consiga manter-se organizado e produtivo. Neste horário deve-se incluir também o horário de descanso, das pausas, e manter aquela pequena pausa entre tarefas para coisas pequenas, como beber água, que são importantíssimas para o sucesso das tarefas. A criação de um horário vai evitar o stress e o cansaço extremo, podendo assim dividir as tarefas e fazê-las com tempo, evitando a acumulação de trabalho.

Para além de organizar o tempo, deve-se organizar os objetivos de trabalho que nos são propostos. Organizar as nossas tarefas por pontos, ajuda à eficácia, pois evita esquecimentos, mas ajuda também à realização pessoal. Quando temos vários passos a seguir, e vamos concretizando e assinalando, torna-se um processo mais aprazível para o trabalhador.

Primeiro, temos de organizar quais são os objetivos da empresa com aquele trabalho em específico. Depois, deve-se manter a monitorização por parte da empresa, mas também por parte do próprio teletrabalhador. Por fim, tendo os objetivos cumpridos, é hora de se recompensar.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

Nos tempos que correm, cada vez mais as empresas primam pelo bem-estar dos seus funcionários. Querem funcionários felizes, que se sintam motivados e realizados com o trabalho que desempenham.

As empresas e as marcas começaram a perceber que, quanto mais motivados estiverem os seus funcionários, melhor será o ambiente de trabalho e automaticamente melhores serão os resultados, não só por indivíduo, mas no conjunto de equipa.

- Gestão da confiança

Para que um trabalhador trabalhe eficazmente em regime de teletrabalho, não só ele deve comprometer-se a certos parâmetros, mas também a sua entidade patronal.

A empresa que providencia aos seus trabalhadores este regime de trabalho, deve ter em consideração que, apesar de terem o direito de supervisionar o trabalho, devem ainda mostrar confiança pelo trabalho do seu funcionário. Podem, por exemplo, acompanhar o seu trabalho, comunicando com o teletrabalhador, perguntando em que fase de trabalho está, mas confiando na sua palavra sem exigir provas. Podem e devem supervisionar o trabalho, até para o trabalhador se sentir acompanhado, mas sem o sufocar, delegando assim mais responsabilidade.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Gestão da confiança
 - Promoção dos valores organizacionais e valorização de uma missão coletiva

Os valores organizacionais de uma empresa são as atitudes e comportamentos que a entidade patronal espera de todos os seus funcionários. Estes valores não têm diretamente a ver com a lucratividade da empresa, apenas são referentes às atitudes e comportamentos que melhorarão o ambiente de trabalho da empresa.

Estes valores podem incluir características como a cordialidade, obediência, transparência, dedicação, autorrealização, sustentabilidade, imparcialidade, eficácia e eficiência. Estes são apenas alguns exemplos de valores organizacionais que aparecem recorrentemente em qualquer empresa.

No entanto, estes valores organizacionais só resultam de forma eficaz quando a empresa consegue que todos os seus funcionários, como uma equipa, cumpram todos os valores propostos. Por isso, é muito importante ainda que a empresa valorize e leve os seus funcionários a valorizar a missão coletiva, isto é, o trabalho de todos como um grupo, onde todos devem trabalhar para um objetivo em comum: o bem-estar no ambiente de trabalho.

Apesar de os valores organizacionais da empresa não terem ligação direta com o lucro da empresa. No entanto, quanto melhor funcione a empresa, quanto melhor seja o bem-estar da empresa e quanto mais motivados e felizes estejam os funcionários, automaticamente melhores serão os resultados lucrativos da empresa.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Gestão da confiança
 - Acompanhamento permanente e reforço de canais de comunicação (abertos e transparentes)

Para que tudo funcione é necessário que os administradores e a própria entidade patronal estejam atentos e que façam um acompanhamento permanente da forma como a sua empresa está a funcionar.

Afinal de contas, dizer apenas aos funcionários as atitudes e os comportamentos que devem ser usados, é necessário que estas atitudes e comportamentos sejam supervisionados e, quando possível, podem até ser recompensados, com prémios como “empregado do mês”, por exemplo.

Para além disso, é importante de notar que, todos estes comportamentos e o acompanhamento por parte dos responsáveis, não deve ser feito apenas no sentido de supervisão, mas no sentido de “exemplo” também. Isto é, todas as atitudes e comportamentos que fazem parte dos valores organizacionais devem ser também demonstrados pelos responsáveis, de modo a incuti-los nos seus funcionários não como uma obrigação, mas mostrando que, trabalhando assim, todos terão a ganhar.

No regime de teletrabalho, como é de prever, é ainda mais difícil incentivar deste modo os trabalhadores, bem como supervisionar e alertar para o melhoramento. Por isso, é necessário que as empresas se mantenham atentas e, para isso, devem ter em atenção em melhorar os canais de comunicação entre empresa e funcionários.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Gestão da confiança

- Acompanhamento permanente e reforço de canais de comunicação (abertos e transparentes)

Estes canais de comunicação que qualquer empresa deve ter e em bom funcionamento, pedem ainda maior qualidade no que toca ao teletrabalho. Os teletrabalhadores tendem a sentir-se mais isolados da empresa, o que é agravado pela falta de comunicação. Quando uma empresa tem teletrabalhadores, deve fornecer mais e mais simples canais de comunicação. Hoje em dia, são vários os canais que existem pela facilidade de comunicação e o primeiro a ser considerado é o telefone, pois é aquele que providencia uma comunicação imediata, bem como uma resposta imediata também. Por outro lado, o uso de SMS é um canal que facilita a comunicação, pois permite que a comunicação seja feita de modo simples e que dá ao recetor a possibilidade de responder quando lhe for mais conveniente. Por outro lado, é um canal de comunicação que não é eficiente quando o teletrabalhador necessita de uma resposta rápida e completa, ou quando se trata de assuntos demasiado formais.

Existem ainda outros canais de comunicação, mais ligados à Internet. É o exemplo do e-mail, que é extremamente útil, principalmente para o envio de documentos. Outro canal que é muitas vezes utilizados são os chats, onde os teletrabalhadores podem comunicar entre si, de forma mais informal, e até com os seus administradores, permitindo uma comunicação eficaz e rápida, criando quase a ilusão da comunicação feita em contexto de escritório.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Gestão da confiança

- Partilha de planos organizacionais de ajustamento e distribuição do trabalho e disseminação de boas práticas

Dentro desta comunicação, é essencial que exista a partilha de planos organizacionais feitos pela empresa. Existem três tipos diferentes de planos organizacionais, cada um ligado a um certo tipo de trabalhador.

- ✓ Estratégico – Alta Administração – visão da empresa, foco nos aspetos externos, preocupam-se com objetivos gerais e a longo prazo e são responsáveis por fazer planos genéricos.
- ✓ Tático – Gerentes – são responsáveis por uma parte ou departamento da empresa, fazem planos para estes mesmos postos e fazem uma avaliação a médio prazo.
- ✓ Operacional – Supervisores – preocupam-se com tarefas quotidianas da empresa, têm objetivos bem definidos relativamente aos resultados que querem e fazem projetos a curto prazo.

Tudo isto vai trazer consequências aos trabalhadores, e é extremamente necessário que estes estejam dentro dos objetivos da empresa. Para além disso, os trabalhadores e os teletrabalhadores devem ter a noção de que modo é feita a distribuição do trabalho, evitando assim que estejam dois funcionários a fazer o mesmo, o que fará a empresa perder tempo de produção.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Gestão da confiança
 - Identificação de sinais de alerta e gestão dos riscos psicossociais

A qualidade de vida no trabalho (QVT) representa a capacidade de satisfazer as necessidades pessoais com sua atividade na organização, por parte dos colaboradores (Chiavenato, 2004).

Existiram duas grandes pensadores que criaram teorias relativas àquilo que se deve ter em atenção:

- ✓ Maslow – A pirâmide



Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Gestão da confiança
 - Partilha de planos organizacionais de ajustamento e distribuição do trabalho e disseminação de boas práticas
- ✓ McGregor – teoria X e Y

Teoria X

- As pessoas são preguiçosas e indolentes
- Pessoas tendem a evitar o trabalho
- pessoas evitam a responsabilidade para se sentirem seguras
- Pessoas são ingênuas e sem iniciativa

Teoria Y

- As pessoas gostam do trabalho que exercem e são esforçadas e dedicadas
- As pessoas são criativas e competentes
- As pessoas podem se controlar e assumir responsabilidades
- Pessoas consideram o trabalho como algo natural a ser realizado

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Gestão da distância
 - Sensibilização, capacitação e promoção da segurança e saúde no trabalho

Segundo o artigo 169º do Código do Trabalho (Lei 7/2009 secção V), os direitos do teletrabalhador são exatamente os mesmos do trabalhador convencional, e a segurança e saúde no trabalho não é exceção.

Por isso, é importante atentar ao Código do Trabalho, essencialmente entre os artigos 281º a 284º. Simplificando, estes artigos obrigam a que a entidade empregadora se responsabilize por fornecer aos seus trabalhadores todas as condições de segurança e saúde. Para isto, a empresa deve providenciar os meios necessários para a prevenção técnica, da formação, informação e consulta dos trabalhadores e de serviços adequados, internos ou externos à empresa.

Os empregadores devem sempre alertar o trabalhador e o teletrabalhador sobre os perigos existentes, tanto para os próprios trabalhadores como para terceiros. No entanto, é necessário investir numa formação adequada por entidades competentes de modo a dar mais ênfase a tudo aquilo que já havia sido dito. Posto isto, os empregadores devem consultar regularmente os seus funcionários sobre a aplicação das medidas, bem como o sucesso das mesmas, principalmente os teletrabalhadores, visto que os empregadores não podem fazer uma supervisão pessoal tão regular.

Existe uma lista completa publicada no Diário da República com as doenças que são automaticamente consideradas doenças profissionais, e que levam à indemnização por parte do trabalhador ou dos seus familiares quando vítimas destas doenças. Contudo, as doenças que não constem nesta lista podem ser também indemnizáveis quando se prove como consequência da atividade profissional.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Gestão da distância
 - Reorganização dos locais e horários de trabalho

Os trabalhadores convencionais que passem a trabalhar em regime de teletrabalho, tem de ter em consideração que, apesar do trabalho em si poder continuar a ser o mesmo, terão de se reajustar a um novo local de trabalho, bem como a um novo horário.

Para isto, é necessário também que a própria entidade empregadora tenha isto em atenção e proporcione o tempo necessário para que o funcionário faça as mudanças que necessite.

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Gestão da distância
 - Equipamentos, ferramentas, programas e aplicações informáticas e ambientes virtuais (trabalho colaborativo)

Para além do telefone ou telemóvel que os teletrabalhadores podem usar para comunicar com o administrador e com os colegas de trabalho, existem várias outras ferramentas que podem utilizar hoje em dia.

Um exemplo disso é o que vulgarmente chamamos de e-mail, ou correio eletrónico, que permite enviar mensagens formais ou informais através de um computador. Ainda mais importante, esta ferramenta permite enviar documentos facilmente. Existe ainda uma ferramenta associada que é o Webmail, que são sistemas de correio eletrónico, como o Yahoo e o HotMail, ao qual o utilizador pode aceder a partir de qualquer lugar, até com um telemóvel.

Outra das ferramentas mais utilizadas é a criação de ficheiros Acrobat, vulgarmente conhecidos como PDF, que permite enviar documentos compatíveis com qualquer equipamento. Por exemplo, hoje em dia qualquer smartphone consegue abrir um ficheiro em formato PDF e mostrá-lo exatamente como o seu autor o criou. É possível abri-lo em computadores que não possuam a ferramenta Word. Para além disso, existe uma ferramenta chamada NetMeeting, que é uma ferramenta criada pela empresa Microsoft que permite a comunicação entre pessoas em tempo real, por intermédio da Internet. Esta ferramenta permite partilha de áudios, vídeos e documentos. Outra vantagem desta ferramenta é que pode ser utilizada gratuitamente.

A nível de ambientes virtuais existe o Groove, que é uma ferramenta que permite criar ambientes de trabalho compartilhados, que permite o trabalho de equipa mais eficaz, podendo assim navegar em conjunto e trocar documentos a toda a hora.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Gestão da distância
 - Motivação e feedback

Apesar da distância é necessário que qualquer administrador e entidade patronal mantenha os seus funcionários motivados. Para isto, é essencial que mantenha uma comunicação regular, de modo que o trabalhador quase se esqueça que está a trabalhar sozinho, sentindo-se assim integrados num grupo.

Para isto, o feedback da empresa para com o seu funcionário deve ser regular, e nunca devem deixar mensagens por responder e tentar responder o mais rápido possível. Para além disso, as empresas devem sempre congratular os seus funcionários, não tem de ser com coisas materiais, mas uma palavra de agradecimento e de satisfação, pode redobrar a motivação do funcionário. Vai sentir-se acompanhado e útil no seu trabalho, o que o levará a querer fazer cada vez mais e melhor.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Gestão da distância
 - Cumprimento dos tempos de trabalho (disponibilidade contratualizada)

Para que também consigam continuar e manter o bom ambiente de trabalho, não devem utilizar a distância como desculpa para não cumprirem os prazos.

Por vezes, trabalhar em casa acarreta distrações, o que pode levar ao atraso no trabalho. Por isso é tão importante que os teletrabalhadores elaborem e cumpram um horário de trabalho estabelecido. O incumprimento de prazos pode ser o primeiro passo para um despedimento.

É ainda importante que exista o contacto, mais uma vez, comunicação entre empresa e funcionários, para que a empresa também não sobrecarregue demasiado o funcionário. Só apenas após uma comunicação é que ambos conseguem acordar prazos que sejam possíveis para ambos os prazos. Depois, o trabalhador deve sempre cumprir estes acordos.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Gestão da distância
 - Reconhecimento das exigências e dificuldades associadas ao trabalho remoto

Apesar das vantagens, são também várias as desvantagens associadas ao teletrabalho. É normal, principalmente no início de atividades neste regime, que os trabalhadores sintam algumas dificuldades. Para evitar as grandes surpresas ou decepções, devem sempre analisar bem quais são as exigências para um teletrabalhador.

As dificuldades são várias, como por exemplo, a colaboração e a comunicação em equipa, pois nem sempre as ferramentas e os equipamentos falados anteriormente são disponibilizados; a solidão, que por mais tecnologia e facilidade que exista hoje em dia, falar por um computador ou telefone nunca é a mesma coisa que falar pessoalmente como num ambiente de escritório; existe uma grande dificuldade em desligar do trabalho, visto que este está sempre presente na residência dos trabalhadores, que deveria ser um lugar confortável e de descanso; as distrações, que provêm de coabitantes do trabalhador, televisão, um ambiente mais informal, etc.; trabalhar num horário diferente da restante equipa, que acaba por agravar a sensação de solidão; é muito difícil manter a auto motivação quando o trabalho é feito de forma autónoma; por fim, uma das situações que mais dificulta é que, nem sempre, é possível ter uma Internet em casa suficientemente boa para conseguir trabalhar, ou, por vezes, as falhas de Internet pode levar ao atraso do trabalho e, conseqüentemente, ao stress dos trabalhadores.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Gestão da distância
 - Gestão da eventual sobreposição do trabalho à vida pessoal

Quando um teletrabalhador não consegue organizar de forma coerente um horário de trabalho, ou não consegue cumpri-lo, é recorrente que este mesmo trabalhador acabe por exceder as horas de trabalho a que se predispôs inicialmente.

Por um lado, se o teletrabalhador desprezar o horário ou, mesmo que cumpra o horário, não consiga concentrar-se devidamente, é normal que acabe por se atrasar e que acabe por ter de trabalhar em horário extra, ocupando assim horas que deveria dedicar à sua vida pessoal.

Por outro lado, o facto de o local de trabalho estar na sua própria casa, pode acontecer que o teletrabalhador acabe por se distrair da sua vida pessoal com o seu trabalho. Por exemplo, o teletrabalhador pode ter um jantar de família ou um programa de família mas, como o seu trabalho está ali tão perto, pode acabar por preferir terminar algo ou adiantar algo que até pode ser rápido mas que pode arruinar os planos que já tinha combinado antes.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Gestão da distância
 - Controlo e proteção de dados pessoais

Existem vários parâmetros em ter em consideração quando optamos por trabalhar em regime de teletrabalho, que têm a ver com a proteção de dados pessoais, tendo em conta que, para estarmos a trabalhar “sozinhos”, estaremos mais expostos em certos espaços na Internet.

O primeiro aspeto a ter em consideração é o facto da partilha de dispositivos USB, os telemóveis, computadores portáteis e tablets não sejam perdidos ou extraviados, mas ao mesmo tempo assegurar que estes mesmos dispositivos que a empresa proporciona têm um software atualizado e antivírus.

Para além disso, o teletrabalhador tem de ter cuidado em trabalhar num lugar seguro, tendo em conta que o número de pessoas que podem ter acesso ao ecrã do computador é o mínimo possível, principalmente quando está a trabalhar com dados sensíveis da empresa ou até de clientes. No mesmo seguimento, o teletrabalhador deve ter em atenção em nunca deixar o computador desbloqueado quando deixa de o usar, mesmo que seja por pouco tempo. Para isto, o teletrabalhador deve optar sempre por passwords de carácter forte, e nunca utilizar PINS fáceis como data de nascimento, por exemplo. No caso de roubo ou extravio de um computador, a empresa deve proceder à limpeza imediata remota da memória.

Para manter os dados pessoais seguros, os teletrabalhadores devem usar sempre contas de e-mail do trabalho e nunca as contas pessoais. Por outro lado, não podemos esquecer dos documentos em papel que podem ter informações confidenciais devem ficar fechados numa gaveta quando não são necessários e os teletrabalhadores devem evitar transportar estes documentos na rua, no caso de preferirem trabalhar fora de casa. Quando estes documentos já não são necessários, os teletrabalhadores devem destruí-los antes de deitar ao lixo.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Gestão da distância
 - Confidencialidade e segurança da informação e da comunicação

Existem cinco dicas a seguir de modo a proteger a informação passada entre trabalhador e empresa:

1. Use redes seguras e proteja todos os seus dispositivos e documentos: utilizar a VPN (Rede Privada Virtual), evitar estar conectado a mais que uma rede ao mesmo tempo, reduzir a extração de informação da empresa, ter cuidado com os documentos que são partilhados, evitar copiar ficheiros da empresa para pen's ou discos externos e fazer backups de dados.
2. Mantenha passwords, software e dispositivos seguros e atualizados: criar passwords seguras e não as usar de forma repetida, usar os dispositivos da empresa para efeitos de trabalho e nunca os partilhar com ninguém, manter as aplicações de antivírus atualizadas e separar sempre as informações pessoais e profissionais.
3. Realize reuniões em segurança: escolher sempre plataformas seguras, ter em atenção no background que apresenta em videoconferências (cuidado com fotografias, por exemplo), bloquear a câmara ou o microfone quando não é mesmo necessário e evitar dispositivos desbloqueados.
4. Tenha cuidado com e-mails não solicitados: ter cuidado ao aceder a links que provenham de emails que são desconhecidos.
5. Recorra unicamente a aplicações e fontes de informação fidedignas: não instalar aplicações sem ser pertencente às lojas originais como o Google Play e Appstore e pesquisar sempre informações em sites fidedignos e oficiais.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Gestão da informação, reuniões e eventos (à distância e/ou presenciais)

Para qualquer empresa, a comunicação entre indivíduos, desde a alta administração até aos funcionários, é muito importante manter a comunicação. Para isso, e quando uma empresa tem funcionários em regime de teletrabalho, é necessário que as empresas criem reuniões de modo a juntar todos os seus funcionários.

Por vezes, o regime de teletrabalho permite às empresas contratar funcionários de outras cidades.

Nestes casos, as empresas devem promover reuniões à distância, por videoconferência, para que todos se conheçam e possam trocar ideias e informações, bem como entreajudarem-se no seu trabalho. Neste caso, a criação de eventos pontuais, por exemplo um jantar de Natal, pode ser interessante para que os colegas se possam conhecer pessoalmente.

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Formação e desenvolvimento de novas competências

Os novos teletrabalhadores têm de ter em consideração que existem competências que devem ser desenvolvidas, para que se tornem trabalhadores eficazes em regime de teletrabalho. Para isto, existem várias competências gerais que são pedidas.

- ✓ Gestão de conflitos – que é uma característica pedida em qualquer ambiente de trabalho. No entanto, no caso do teletrabalho é ainda mais essencial, tendo em conta que o trabalhador está sozinho pode não conseguir resolver os seus problemas sem ajuda. Tudo isto agrava ainda no caso de o funcionário lidar diariamente com o público/clientes.
- ✓ Domínio de tecnologias da comunicação – como é de esperar, o domínio das tecnologias é das competências obrigatórias para qualquer teletrabalhador. Por isso, quando se candidatam a um lugar de teletrabalho, é essencial que pormenorizem no currículo as competências informáticas que possuem.
- ✓ Visão estratégica – esta competência é pedida para aqueles funcionários que irão trabalhar com vendas ao público.
- ✓ Disciplina e concentração – Como já foi referido, quem trabalha em casa tem muitas distrações que podem prejudicar o seu trabalho. Por isso, para um teletrabalhador é essencial que seja disciplinado e concentrado, sendo esta mais uma característica determinante para a contratação de um funcionário.
- ✓ Organização e planeamento – no seguimento do parâmetro anterior, a organização e a capacidade de planeamento é essencial para manter a disciplina e a concentração num trabalho.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Formação e desenvolvimento de novas competências
- ✓ Escrita – para um teletrabalhador é essencial que comunique muito bem, não só a falar, mas também a escrever. Um teletrabalhador tem de escrever bem e rapidamente, de forma clara e precisa.
- ✓ Gestão de tempo e equilíbrio – os teletrabalhadores têm de separar a sua vida pessoal com a sua vida profissional e, para isso, devem seguir diferentes passos: preparar-se como se fosse sair; cumprir o horário de trabalho; fazer pausas; alimentar-se adequadamente; desligar-se ou reduzir uso de tecnologias depois do período laboral; praticar desporto, meditação ou outras atividades; ter momentos de lazer com amigos e família e dormir.

Conteúdos:

3 – PESSOAS, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Transformação digital – novas formas de trabalho

A transformação digital é a inovação digital que acontece dentro de uma empresa e que melhoram a mesma a todos os níveis. Existem três pilares essenciais onde assentam estas novas formas de trabalho.

- ✓ Pessoas – são o centro e as responsáveis pelo sucesso da transformação digital. Isto é, a transformação digital visa melhorar e estreitar as relações com os clientes, tornando-os assim mais próximos e mais fidelizados com a empresa.
- ✓ Processos e tecnologia – Basicamente, é a importância da otimização das tecnologias e dos processos para que a experiência dos trabalhadores e dos clientes seja melhor.
- ✓ Local de trabalho – o próprio local de trabalho deve ser inovado de modo a agradar ao trabalhador mas também ao cliente.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

4 – DESEMPENHO PROFISSIONAL EM REGIME DE TELETRABALHO

- Organização do trabalho

Tal como no trabalho convencional, no teletrabalho também é necessário manter a organização, até é mais importante neste regime. Para que o teletrabalho seja organizado é necessário que, para começar, o teletrabalhador deve ter um local de trabalho que seja apenas dedicado a esta atividade. Assim, terá um lugar para trabalhar sem distrações com a sua vida pessoal.

É ainda muito importante estabelecer e cumprir um horário de trabalho e manter uma rotina. Isto é, é importante que os teletrabalhadores criem o hábito de se levantar com tempo, vestir-se devidamente, tomar o pequeno-almoço e, chegando à hora estipulada, começar a trabalhar. Assim será muito mais fácil manter a organização e a motivação será a mesma de um escritório. É ainda importante, no horário de trabalho, incluir espaços de descanso e pequenas pausas.

Por fim, comunicar o máximo possível com os colegas é muito importante para manter o foco nos objetivos, para partilhar ideias que podem ajudar no sucesso do trabalho e para tirar dúvidas que possam surgir.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

4 – DESEMPENHO PROFISSIONAL EM REGIME DE TELETRABALHO

- Ambiente de trabalho – iluminação, temperatura, ruído

A iluminação do ambiente de teletrabalho que é, normalmente, feito ao computador, deve ser aproximadamente 500 lux, por exemplo, uma sala com 15m² devem ser iluminadas com lâmpadas led com 80 watts.

A temperatura ambiente de um escritório ou de um local de teletrabalho deve ser entre 20°C a 24°C. O ruído, que é o aspeto mais difícil de controlar, deve ser de aproximadamente 65 dBA, o equivalente de um grupo de pessoas a conversar normalmente, tal como acontece em escritórios.

- Espaço de e para o teletrabalho

Num espaço de teletrabalho deve existir um espaço livre de cerca de 1,5m² de modo a facilitar o acesso a documentos ou a elementos de consulta.

Para além disso, deve reunir todas as condições do subcapítulo anterior. Deve ser um lugar limpo e organizado, confortável e aprazível. É interessante que este espaço tenha um acesso de vista ao exterior, mas que não seja visível do local de trabalho para que não se torne uma distração.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

4 – DESEMPENHO PROFISSIONAL EM REGIME DE TELETRABALHO

- Mobiliário e equipamentos informáticos – condições ergonómicas adaptadas ao novo contexto de trabalho

Existem formas corretas de posicionamento dos dispositivos de trabalho de modo a promover a saúde dos teletrabalhadores.

O monitor do computador deve ter o seu topo alinhado com os olhos do teletrabalhador, de modo que este consiga olhar para o mesmo sem fletir ou estender o pescoço.

A secretária de trabalho deve ser alta o suficiente para que o trabalhador consiga estar ao computador com a coluna completamente direita. Quando a secretária não o permite, podem utilizar ferramentas para elevar o próprio computador.

Se possível, é melhor utilizar um rato e um teclado externos, para permitir que o monitor fique entre 50 a 70 cm dos olhos do trabalhador.

Relativamente ao teclado, deve estar posicionado à altura dos cotovelos do trabalhador, e, se possível, a cadeira utilizada deve ter apoios de braços para que se evite dores cervicais.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

4 – DESEMPENHO PROFISSIONAL EM REGIME DE TELETRABALHO

- Pausas programadas

Como já foi referido, nos horários de trabalho estabelecidos pelos teletrabalhadores é importante inserir sempre quais os horários das pausas. Este aspeto é importante para que o teletrabalhador se organize de modo a não se sobrecarregar de trabalho e descure das suas necessidades como pessoa.

No entanto, o facto de se comprometer com horários, incluindo as pausas, vai fazer com que o teletrabalhador não faça pausas demasiado grandes que prejudicam o seu trabalho e vai fazer com que controlem melhor até as pausas que fazem.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

4 – DESEMPENHO PROFISSIONAL EM REGIME DE TELETRABALHO

- Riscos profissionais e psicossociais
 - Salubridade laboral, ocupacional, individual, psíquica e social

Salubridade é a capacidade de manter a saúde de alguém, a diferentes níveis. O teletrabalho pode trazer consigo certas doenças, que, por vezes, são mais graves que aquelas que trazem o trabalho de escritório, as chamadas dores laborais: dor de costas, dores de cabeça, doenças oculares devido a estar demasiado tempo ao computador, são exemplos disso. Já as doenças ocupacionais provêm também da atividade exercida em contexto de trabalho, mas que vêm de uma exposição permanente a esse problema e que foi desencadeando uma doença. As empresas devem também estar atentas às doenças individuais que podem surgir nos seus funcionários, que são aquelas que nada têm a ver com a atividade praticada, mas que pode vir a prejudicar o desempenho do funcionário.

O teletrabalho, como é um trabalho solitário e que causa o isolamento, pode ainda trazer doenças psíquicas, como a depressão derivada do stress. Por outro lado, o isolamento pode ainda causar doenças sociais, como a falta de autoestima. Pode acontecer que um trabalhador, que trabalhe em regime de teletrabalho durante um tempo considerável, venha a ter futuramente problemas ao trabalhar em equipa ou num escritório partilhado.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

4 – DESEMPENHO PROFISSIONAL EM REGIME DE TELETRABALHO

- Riscos profissionais e psicossociais
 - Avaliação e controlo de riscos

Os riscos profissionais são os agentes que podem vir a provocar doenças ocupacionais ou de trabalho. Para isso, tanto os trabalhadores como os empregadores devem estar atentos a estes riscos e controlá-los antes dos trabalhadores ficarem doentes.

Diferentes empresas e diferentes empregos provocam diferentes tipos de doenças nos seus funcionários. No entanto, é possível elencar quais são os riscos mais usuais:

- ✓ Física: ruído, vibrações, ambiente térmico, iluminação e radiações
- ✓ Química: poeiras, fibras, gases e vapores
- ✓ Biológica: fungos e bactérias
- ✓ Ergonómica: Posturas incorretas e transporte de pesos sem meios adequados

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

4 – DESEMPENHO PROFISSIONAL EM REGIME DE TELETRABALHO

- Riscos profissionais e psicossociais
 - Acidentes de trabalho

A nível de teletrabalho os acidentes também podem acontecer e os teletrabalhadores têm de estar protegidos a este nível.

Os seguros de acidentes de trabalho abrangem da mesma forma trabalhadores convencionais e teletrabalhadores. No entanto, no caso dos teletrabalhadores, terão de provar que este acidente aconteceu em horário e contexto de trabalho. Por isto, é também importante estabelecer um horário de trabalho com a empresa, para que os mesmos saibam o horário que costumam exercer.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

Conteúdos:

4 – DESEMPENHO PROFISSIONAL EM REGIME DE TELETRABALHO

- Gestão do isolamento

Para que os trabalhadores consigam manter-se bem psicologicamente, é necessário que façam uma gestão cuidada do seu isolamento. Para isto, devem manter-se ativos em todas as plataformas que sejam permitidas pela empresa, onde possa comunicar com o resto da sua equipa, para que sinta quase como se estivesse a trabalhar em ambiente de escritório.

Por outro lado, o teletrabalhador tem de assumir que, para poder manter a sua concentração e produtividade, tem de existir alguns momentos em que terá de se isolar da sua família ou dos seus coabitantes.

Esta gestão será útil para que consiga manter a sua vida pessoal normalmente, mas ao mesmo tempo consiga manter a motivação e os bons resultados relativos ao trabalho que lhe é pedido.

T
E
L
E
T
R
A
B
A
L
H
O

FIM

Curso: Operador de distribuição

Módulo: Teletreabalho

Formadora: Tânia Hermenegildo