

2024

MANUAL DA UFCD 10759 ~ Teletrabalho

Índice

Introdução.....	3
Benefícios do Manual.....	3
1. Teletrabalho.....	4
1.1. Conceito e caracterização em contexto tradicional e em cenários de exceção	4
1.2. Enquadramento legal, regime, modalidades e negociação.....	4
1.3. Deveres e direitos dos/as empregadores/as e teletrabalhadores	4
2. Competências do/a teletrabalhador/a	7
2.1. Competências comportamentais e atitudinais	7
2.2. Competências técnicas	7
3. Gestão da confiança	8
4. Gestão da distância.....	10
4.1. Sensibilização, capacitação e promoção da segurança e saúde no trabalho.....	10
4.2. Reorganização dos locais e horários de trabalho.....	10
4.3. Equipamentos, ferramentas, programas e aplicações informáticas	10
4.4. Motivação e feedback.....	11
4.5. Cumprimento dos tempos de trabalho (disponibilidade contratualizada).....	11
4.6. Reconhecimento das exigências e dificuldades associadas ao trabalho remoto ..	11
4.7. Gestão da eventual sobreposição do trabalho à vida pessoal	11
5. Controlo e proteção de dados pessoais.....	12
5.1. Confidencialidade e segurança da informação e da comunicação	12
5.2. Assistência técnica remota	12
6. Organização do trabalho.....	12
6.1. Ambiente de trabalho – iluminação, temperatura, ruído	13
6.2. Espaço de e para o teletrabalho	13
6.3. Mobiliário e equipamentos informáticos.....	13
6.4. Pausas programadas	13
7. Riscos profissionais e psicossociais	14
Salubridade laboral, ocupacional, individual, psíquica e social.....	14
7.1. Avaliação e controlo de riscos	14
7.2. Acidentes de trabalho	15
7.3. Gestão do isolamento	15
Bibliografia/webgrafia.....	16

Introdução

Este manual pretende possibilitar ao seu detentor conhecimentos sobre Teletrabalho. Está escrito numa linguagem simples. Os textos apresentados são elucidativos de como agir em determinado momento. As figuras procuram auxiliar o leitor a compreender as orientações.

Benefícios do Manual

Apresentação coordenada e sistemática dos conteúdos a serem abordados, facilitando a assimilação destes através da sua maior contextualização no panorama mais abrangente do Curso.

1. Teletrabalho

1.1. Conceito e caracterização em contexto tradicional e em cenários de exceção

O termo “Teletrabalho” vem da união da palavra grega “Telou”, que significa “longe” e, da palavra latina “Tripaliare” que significa “trabalhar”

Segundo Kugelmass (1995), o trabalho remoto teve origem em 1857 por Edgard Thompson, da empresa ferroviária Penn Railroad quando descobriu que poderia usar o sistema privado de telégrafo para controlar o uso dos equipamentos à distância, criando operações descentralizadas.

O exercício da atividade remota flexibiliza o tempo e o ritmo de trabalho abandonando-se o método tradicional de gestão centralizada na observação presencial e, por conseguinte, favorece a organização e o trabalhador em relação à produtividade e qualidade de serviço (Goulart, 2009).

A Organização Internacional do Trabalho (2011) define o teletrabalho como a forma de trabalho efetuada em lugar distante do escritório central e/ou centro de produção, que permita a separação física e que implique o uso de uma nova tecnologia facilitadora da comunicação.

O Teletrabalho segundo Mello (1999), é o processo de levar o trabalho aos funcionários em lugar de levar os funcionários ao trabalho. É a atividade periódica fora da empresa um ou mais dias por semana, seja(ou ora) em casa seja(ou ora) em outra área intermediária de trabalho.

1.2. Enquadramento legal, regime, modalidades e negociação

São de momento quatro as grandes modalidades ou formas de exercer esta atividade:

- o teletrabalho em casa,
- o teletrabalho nos centros-satélites,
- o teletrabalho nos centros de teletrabalho (também chamados “centros de vizinhança” ou “de recursos”)
- o teletrabalho móvel.

1.3. Deveres e direitos dos/as empregadores/as e teletrabalhadores

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”.

Pode ser desempenhado por quem fizesse parte da empresa ou por quem acaba de ser admitido já com esse regime. Em ambos os casos, deve haver um contrato de trabalho. Se o contrato for escrito, prova que as partes acordaram este regime, mas a falta de um documento não significa a inexistência de vínculo. Pode, sim, complicar a sua prova.

Quem presta serviço em regime de teletrabalho fá-lo, habitualmente, a partir de casa, o que levanta questões sobre a privacidade. Tem direito aos tempos de descanso e repouso. A entidade patronal não pode esperar que esteja disponível 24 horas por dia, sete dias na

semana. Em contrapartida, pode controlar a atividade ou os instrumentos de trabalho do empregado, por exemplo, com uma visita à residência, entre as 9h00 e as 19 horas.

O teletrabalhador tem os mesmos direitos que os colegas que se deslocam à empresa:

- formação, promoções e progressão na carreira, limites do período normal de trabalho e reparação de danos por acidente de trabalho ou doença profissional.

O empregador deve proporcionar formação adequada para as tecnologias de informação e comunicação a usar na atividade e promover contactos regulares com a empresa e os colegas, para o funcionário não se sentir isolado.

Se o contrato nada indicar quanto aos instrumentos de trabalho, parte-se do princípio de que pertencem ao empregador, que assegura a instalação, manutenção e despesas.

O funcionário só pode usá-los para trabalhar, a menos que a empresa autorize o contrário. Pode utilizar as tecnologias de informação e comunicação em reuniões fora do âmbito laboral, por exemplo, em comissão de trabalhadores.

Quanto ao subsídio de alimentação em princípio, deve manter-se o pagamento do subsídio de alimentação. O trabalhador continua a estar ao serviço da entidade patronal e a ter despesas com a sua alimentação.

O subsídio de transporte, pela sua natureza, pode não ser pago. Não há deslocação, e o trabalhador não tem de suportar qualquer despesa.

Os trabalhadores que se encontrem a trabalhar a partir de casa continuam cobertos pelo seguro de acidentes de trabalho. (desde que este esteja enquadrado com o acidente de trabalho).

De modo geral, a Internet é o grande agente tecnológico que permite que às informações trafeguem e sejam trocadas em tempo real, possibilitando assim, estreitar relacionamentos, aprofundar conhecimentos e integrar, cada vez mais, pessoas e processos, mesmo que a distância.

E lembrar que isso talvez tenha começado com o Fax e hoje temos:

- Recursos de videoconferência, colaboração e recursos de real connect como scanner, internet, email,
- Dropbox Amazon Workspaces, Microsoft Remote Desktop, Slack, GDrive, Zoom,
- Hangouts, Skype, GotoMeeting, Webex
- entre muitos outros.

É importante, portanto, dominar, minimamente os recursos necessários para que suas funções sejam viabilizadas da melhor maneira possível.

Como não há contato direto/presencial com a equipa, é importante desenvolver **habilidades de comunicação**, mesmo que remotamente. Afinal, a comunicação é fundamental já que garante que todos os colaboradores trabalhem em consonância com a empresa, além de melhorar o relacionamento entre gestor e colaborador, a partir de feedbacks.

Pessoas, produtividade e bem-estar em contexto de teletrabalho

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

Na procura do bem-estar e qualidade de vida no trabalho, os trabalhadores reivindicam cada vez mais os efeitos potencializadores que proporcionem o bem-estar e a satisfação profissional.

3. Gestão da confiança

A confiança na equipa é a base do sucesso do teletrabalho. O gestor deve confiar nas pessoas que fazem parte da organização. Ser controlador, tentar vigiar cada passo que o colaborador possa dar significa que irá ter de despender muita energia (e tempo), além de poder gerar conflitos e reduzir a produtividade.

É importante saber ouvir o que os colegas têm a dizer, mas também fazer perguntas para tentar, de certa forma, conhecê-los melhor. Por exemplo, numa reunião por videoconferência, não se foque apenas no andamento dos trabalhos, se os prazos já foram ou não cumpridos, procure saber sobre os desafios que este trabalhador teve para o fazer e/ou as motivações que poderá ter tido.

Promoção dos valores organizacionais e valorização de uma missão coletiva

Com o teletrabalho, os colaboradores estão fisicamente afastados, sendo por isso mais difícil transmitir os valores, hábitos e cultura da empresa.

Canais de comunicação para ouvir os colaboradores - Com as novas rotinas de trabalho é fundamental garantir que os colaboradores se sentem “escutados”, e que possuam condições para trabalhar como se estivessem no escritório.

Flexibilidade e rotinas de trabalho - Trabalhar desde casa é um desafio, uma vez que as condições poderão ser bem diferentes daquelas que existem no escritório. É importante que a empresa tente perceber quais são as preocupações das pessoas, para que estas possam manter-se comprometidas e empenhadas.

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

Entreajuda e partilha entre equipas - O teletrabalho não é uma novidade. Ainda assim, é certo que muitas empresas não tinham ainda lidado com a realidade de ter todos os colaboradores desde casa. Assim é fundamental, que exista um canal aberto de comunicação de partilha de dúvidas com chefes e entre equipas, para que o espírito de entreajuda e de cooperação não se perca.

Atenção ao bem-estar físico e emocional - É importante referir que trabalhar desde casa não significa ter uma menor carga de trabalho, muito pelo contrário. É essencial manter rotinas, incentivar ao relaxamento, à prática de exercício, promover o agendamento de encontros online para conversar descontraidamente e sem se falar de trabalho.

Identificação de sinais de alerta e gestão dos riscos psicossociais

Para a organização, os efeitos negativos incluem:

- um fraco desempenho geral da empresa
- aumento do absentismo
- subida das taxas de acidentes e lesões
- ...

É fundamental ter em atenção os fatores indutores de riscos psicossociais mais expressivos:

- O isolamento social responsável pela degradação das relações sociais, familiares e profissionais;
- Alteração dos ritmos e cargas de trabalho, devido a situações de Lay-off, por exemplo.
- Elevadas exigências, consequentes da utilização de novos métodos e ferramentas de trabalho.
- Quebra da barreira entre a vida profissional e da vida familiar e sensação de invasão de privacidade.
- Stress, ansiedade e angústia devido à incerteza na manutenção de postos de trabalho e da continuidade dos negócios.

- e aquelas orientadas a resolver aspetos administrativos como: gestão de projetos, administração de arquivos e documentos, agenda, ZRUNIORZV, etc.

4.4. Motivação e feedback

O monitoramento dos teletrabalhadores e o acompanhamento dos projetos são fundamentais para um bom desempenho das atividades da empresa.

Para a equipa de teletrabalhadores as ferramentas de comunicação online são fundamentais quer para a comunicação entre eles, para a comunicação com a empresa e para o acompanhamento e monitoramento do projeto por parte do gerente ou líder.

4.5. Cumprimento dos tempos de trabalho (disponibilidade contratualizada)

O teletrabalhador poderá ter um horário flexível, frequente num trabalho por objetivos, cabendo-lhe a gestão do seu tempo. Todavia, esta flexibilidade poderá não existir, mas sim rigidez no horário de trabalho à distância.

Nas situações de flexibilidade, o cumprimento das regras sobre o tempo de trabalho, períodos normais de trabalho, intervalos de descanso e descansos diários poderá estar em causa, uma vez que as tecnologias permitem comunicações simples e rápidas, em que os trabalhadores estão “permanentemente acessíveis” (presença online permanente), alterando profundamente as relações laborais no que respeita ao tempo de trabalho, não se diferenciando de forma clara entre o tempo de trabalho propriamente dito e o tempo para outras atividades.

4.6. Reconhecimento das exigências e dificuldades associadas ao trabalho remoto

Existem situações, muito frequentes, no teletrabalho, em que o tempo de trabalho é medido de forma qualitativa e não quantitativa. E, neste contexto, pode verificar-se o já referido descomedimento das horas de trabalho, que é uma verdadeira ameaça à qualidade de vida do cidadão, que também é trabalhador.

4.7. Gestão da eventual sobreposição do trabalho à vida pessoal

A nossa vida pessoal e profissional sofreu alterações e impôs-nos a necessidade de nos reorganizarmos e encontrarmos diferentes estratégias de gestão e equilíbrio entre todas as obrigações, tarefas, necessidades e interesses.

Estamos a experimentar outros modos de fazer as coisas (por exemplo, ir de bicicleta para o trabalho, treinar ao ar livre, cozinhar mais em casa), a comparar as diferenças entre o teletrabalho e o trabalho presencial. Para muitos há ainda um sentimento de “perda” face a alguns aspetos positivos do confinamento (por exemplo, mais tempo de qualidade em família, mais flexibilidade na gestão da vida pessoal e doméstica, menos tempo perdido em transportes e deslocações).

O Teletrabalho significa, para a vida familiar, uma mudança que se repercute, não só em termos da maior disponibilidade do teletrabalhador, através de ajustamento do horário, às necessidades da família, mas também à maior qualidade das relações estabelecidas entre pais-filhos. No entanto para o sucesso desta modalidade é imprescindível que o teletrabalhador seja capaz de criar um esquema que lhe permita gerir o aspeto profissional e familiar. Assim, o teletrabalhador deve planear um horário de trabalho e seguir esse mesmo horário, de modo a criar uma dinâmica que lhe permite cumprir as tarefas sem colocar em causa o seu bem-estar e dos familiares.

Definir as horas de pausa, a hora de início e de final do trabalho; de igual forma as pausas devem ser previstas, assim como o período destinado às refeições.

6.1. Ambiente de trabalho – iluminação, temperatura, ruído

Em contexto de teletrabalho um dos problemas em relação ao ambiente de trabalho é não conhecer, por exemplo as condições de iluminação, a qualidade do ar interior, as condições térmicas ou o “desenho” dos postos de trabalho, entenda-se locais da habitação em que o trabalhador desenvolve as suas atividades profissionais. Também os “postos de trabalho” frequentemente improvisados e, maioritariamente, concebidos para o lazer, pode (porque o sofá, a cadeira...)

6.2. Espaço de e para o teletrabalho

Encontrar uma zona de casa (por exemplo no quarto, na sala ou no sótão) onde seja possível desempenhar as suas funções com apoio de um computador com ligação à internet, minimizando eventuais interrupções é uma das medidas que se deve tomar.

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

A desadequação do mobiliário como as mesas e cadeiras (são as que existem em suas casas, perspetivadas para outros fins que não para trabalhar durante oito horas diárias) e a utilização de equipamentos portáteis, sejam computadores ou tablets (mais uma vez desadequados para as exigências que um longo período de trabalho impõe). Estas situações acarretam posturas ergonómicas erradas e por conseguinte maior probabilidade de ocorrências de acidentes de trabalho.

É importante que o empregador veja em conjunto com o teletrabalhador se estão reunidas as condições para a realização do exercício em segurança.

6.4. Pausas programadas

Estabelecer objetivos diários ajuda na programação do trabalho, porém os objetivos devem ser realistas. Este estabelecimento de objetivos vai direcioná-lo para a criação de um horário onde esteja incluído a pausa para o “café”. Fazer um intervalo permite obter maior produtividade, maior clareza sobre a tarefa que lhe foi incumbida.

- Lidar com elevadas taxas de absentismo
- Gerir trabalhadores em regime de teletrabalho
- Envolver os trabalhadores
- Dar especial atenção aos trabalhadores que estiveram doentes recentemente
- Planear e aprender para o futuro
- Estar devidamente informado
- Informação para setores e atividades específicos

Sem a promoção de qualidade de vida no trabalho, como afirma Pereira e Bernhardt (2004), colaboradores desmotivados produzem menos e estão sujeitos a maior risco de acidentes de trabalho. Torna-se evidente o reconhecimento por programas de qualidade de vida no trabalho nas organizações, pela importância dos efeitos positivos que podem proporcionar aos colaboradores e à organização.

7.2. Acidentes de trabalho

Os trabalhadores que se encontrem a trabalhar a partir de casa continuam cobertos pelo seguro de acidentes de trabalho. Se o trabalhador se encontrar a desempenhar a sua atividade em regime de trabalho remoto e sofrer um acidente, deverá ser compensado pela seguradora, desde que o que lhe sucedeu seja enquadrável como acidente de trabalho.

7.3. Gestão do isolamento

O isolamento social decorrente da situação de pandemia que se traduz na ausência de contato social ou familiar, de envolvimento na comunidade ou mundo exterior e na dificuldade de acesso a serviços, pode gerar sentimentos de solidão.

A solidão é um sentimento subjetivo e relaciona-se com ausência de contacto, de sentimento de pertença ou com a sensação de se estar isolado.

O teletrabalhador pode elaborar uma lista de ações a desenvolver de modo a diminuir a “sensação” de isolamento. Assim, apresento alguns exemplos:

- Procurar manter uma rotina
- Cuidar de si
- Tentar aceitar a incerteza e a imprevisibilidade da situação
- Aceitar e sentir a dor de não poder estar e sentir fisicamente familiares e amigos
- Fazer exercício físico
- ...

Saliento ainda alguns comportamentos a adotar de modo a evitar os efeitos negativos do isolamento.

- Assegurar uma boa comunicação entre o teletrabalhador e o empregador ou colegas
- O empregador deve fornecer ferramentas de comunicação (emails, salas de conversação, partilha de documentos, vídeo conferência, ferramentas colaborativas, agendas partilhadas, etc.) e o desejado suporte relacionado com estas

- Os teletrabalhadores utilizam as ferramentas de comunicação disponibilizadas pelo empregador para estarem informados dos últimos desenvolvimentos do trabalho, equipa e organização
- Os teletrabalhadores agendam reuniões frequentes e pontos de situação com o dirigente direto, a equipa e clientes para ajudar a manter o contacto e reforçar relações laborais positivas
- O contacto informal é mantido pela junção de todos em linha (intervalos para café virtuais, fóruns de discussão/salas de conversação, etc.)
- Os dirigentes/gestores mantêm-se em contacto com os trabalhadores individuais e através de contactos frequentes asseguram-se que estes estão saudáveis e seguros (procurando reconhecer sinais de stress)
- ...

Bibliografia/webgrafia

<https://www.easo.europa.eu/sites/default/files/EASO%20Guidance%20on%20contingency%20planning-PT.pdf>

<https://justica.gov.pt/Noticias/COVID-19-ACT-elabora19-recomendacoes-para-regresso-ao-trabalho>

<https://www.dgs.pt/saude-ocupacional/organizacao-de-servicos-de-saude-do-trabalho/requisitos-de-organizacao-e-funcionamento/atividades/gestao-do-risco-profissional.aspx>

<https://www.jf->

alvercasobralinho.pt/uploads/noticias/2020/GuiadeBoasPraticasCCP_Maio2020.pdf

<https://business-it.pt/2020/07/03/a-covid-19-e-um-ponto-de-viragem-para-a-transformacao-digital/>

http://cite.gov.pt/pt/destaques/complementosDestqs2/19_MEDIDAS.pdf

<https://www.direitoemdia.pt/magazine/show/82>

<https://www.ga-p.com/wp->

content/uploads/2020/04/COVID_19_Protecc%CC%A7a%CC%83o-de-Dados-pt.pdf

<https://www.ugt.pt/publicfiles/6qkw5lae6qr9tlwapatzl4lwttic2baax1txdzoj.pdf>