

1 - Breve Contextualização

A emergência de saúde pública que decorre de uma pandemia, como a COVID-19, conduz muitos trabalhadores e trabalhadoras a realizarem o seu trabalho a partir de casa como medida para prevenir e mitigar o contágio.

O teletrabalho pode ter um impacto significativo na Segurança e na Saúde dos trabalhadores, pelo que devem ser reforçadas as medidas de Segurança e Saúde no Trabalho por forma a prevenir e reduzir os riscos físicos e psicossociais, incluindo a violência, o assédio e as lesões músculo-esqueléticas e promover ativamente a saúde mental e o bem-estar das trabalhadoras e trabalhadores que se encontram em regime de teletrabalho.

2 - Fatores chave que afetam o bem-estar e a produtividade em regime de Teletrabalho

Partindo dos fatores-chave que afetam o bem-estar e o desempenho dos trabalhadores e trabalhadoras, a OIT identificou um conjunto de áreas centrais e ações a considerar e a adaptar no âmbito dos desafios impostos por uma situação excecional de pandemia, como a COVID-19, de forma a gerir o teletrabalho de uma forma adequada, assegurando, simultaneamente, o bem-estar dos trabalhadores e trabalhadoras e a manutenção da produtividade.

3.1 - Tempo e na organização do trabalho ASPETOS FUNDAMENTAIS A RESSALTAR:

- Aumento da carga de trabalho, bem como a grandes alterações nas modalidades e condições de trabalho, como o teletrabalho;
- A investigação sobre o teletrabalho tem demonstrado que quem trabalha a partir de casa tende a trabalhar mais horas do que quando trabalha nas instalações da empresa;
- O tempo de deslocação para o local de trabalho é substituído por tarefas de trabalho;
- O teletrabalho, em geral, pode conduzir a um prolongamento das horas de trabalho e também a mais trabalho no período noturno e durante os fins de semana;

- Aumento das exigências relativamente ao cuidado de filho ou outros dependentes, o que impõe um aumento do tempo adicional para responder a todas as solicitações (início do trabalho muito cedo ou trabalho à noite).

AS AÇÕES A TER EM CONTA PARA GARANTIR UMA ORGANIZAÇÃO DO TEMPO DE TRABALHO, PODEM INCLUIR OS SEGUINTE ASPETOS:

- Clarificar prioridades e retirar prioridade ao trabalho que não é essencial ou realista nas atuais circunstâncias;
- Acordar um sistema comum para sinalizar a disponibilidade para o trabalho e garantir que tanto a gestão como os/as colegas o respeitam;
- Dividir equipas grandes em equipas mais pequenas e multifuncionais, cada uma com uma missão e linhas de registo claras;
- Encorajar os trabalhadores a comunicar sempre que sintam sobrecarga, funcionando como alerta precoce para detetar o risco de burnout;
- Incentivar a partilharem exemplos de alterações que introduziram nas suas rotinas diárias e que funcionaram bem;

3.2 - Gestão de desempenho ASPETOS FUNDAMENTAIS A RESSALTAR:

- Definição do mecanismo de avaliação de resultados, acordado entre a gestão e trabalhadores;
- Esse mecanismo pode incluir a identificação de objetivos, tarefas, metas e a monitorização e discussão de progressos sem exigências excessivas de registo;
- Deve permitir que o trabalhador tenha flexibilidade e autonomia para organizar o seu trabalho.

AS AÇÕES A TER EM CONTA PODEM INCLUIR OS SEGUINTE ASPETOS:

- Clareza sobre os resultados esperados. Ser o mais específico possível sobre as expectativas em relação aos trabalhadores e trabalhadoras

reduz significativamente a ambiguidade, levando a uma maior responsabilização e autonomia;

- Assegurar feedback regular e esclarecedor, relativamente ao trabalho desempenhado;
- Favorecer chamadas de vídeo para conversas sensíveis sobre o desempenho.

3.3 - Digitalização

ASPETOS FUNDAMENTAIS A RESSALTAR:

- Os trabalhadores têm o direito de obter equipamentos e ferramentas por parte da entidade empregadora, que lhes permitam trabalhar como se estivessem no seu local de trabalho regular, sem consequências negativas para o seu desempenho, eficácia e bem-estar;
- O desenvolvimento da atividade laboral com equipamentos e ferramentas desadequados leva a uma perda de produtividade, frustração e, em última análise, à desmotivação;
- Por conseguinte, para atingir níveis de produtividade semelhantes aos dos locais de trabalho habituais, as entidades empregadoras devem garantir o acesso à tecnologia e aos instrumentos que estariam a ser utilizados no local de trabalho;
- Um diálogo contínuo entre a entidade empregadora e os trabalhadores é fundamental para detetar dificuldades relativamente à utilização de ferramentas e equipamentos, bem como para sinalizar necessidades de formação relacionada com a sua utilização.

AS AÇÕES A TER EM CONTA PODEM INCLUIR OS SEGUINTE ASPETOS:

- Rever as necessidades tecnológicas e de recursos daquelas pessoas que trabalham a partir de casa, bem como o seu nível de competências para o acesso e utilização dessas tecnologias;
- Rever a política no que concerne a permissão para o acesso a dados e aos servidores do trabalho a partir dos equipamentos pessoais ou, em alternativa, a possibilidade de receberem equipamentos de TIC fornecidos pela entidade empregadora;
- Incluir na política de teletrabalho modalidades de reembolso de forma a apoiar financeiramente e garantir que possuem equipamentos, internet de banda larga e ferramentas de comunicação adequadas aos objetivos;

- Permitir que sejam levados equipamentos de escritório para casa, ou oferecer o pagamento de um montante único para aquisição do equipamento necessário para o trabalho em casa;
- Proporcionar oportunidades de formação sobre as diferentes ferramentas que terão de ser usadas;
- Assegurar que o pessoal sabe como aceder ao apoio da equipa técnica, caso necessitem de assistência;

3.4 – Comunicação

ASPETOS FUNDAMENTAIS A RESSALTAR:

- Os trabalhadores que se encontram a trabalhar remotamente dependem fortemente da comunicação eletrónica que deve ser regular para fomentar a colaboração, a confiança e a transparência;
- Caso não se adotem medidas direcionadas para fortalecer e manter uma boa comunicação, a colaboração entre as equipas de trabalho tende a fragilizar-se porque ao comunicar-se através de meios eletrónicos, as pessoas tendem a partilhar menos informação com colegas e, em alguns casos, têm dificuldade em interpretar e compreender a informação que recebem;
- Os trabalhadores e a gestão devem envidar esforços adicionais para garantir que a sua comunicação é eficaz, e as mensagens são claras, mantendo também um fluxo contínuo de informação;
- Deve ser evitado o isolamento social associado ao teletrabalho a tempo completo, pelo que devem ser feitos todos os esforços para ajudar as pessoas a manterem a ligação à supervisão, aos colegas e à organização como um todo.

AS AÇÕES A TER EM CONTA PARA GARANTIR UMA COMUNICAÇÃO EFICAZ, PODEM INCLUIR OS SEGUINTE ASPETOS:

- Manter os trabalhadores informados sobre as alterações organizacionais;
- Fazer uso de todas as opções de comunicação que se encontram disponíveis, permitindo que os trabalhadores possam optar por ferramentas cuja utilização lhes seja mais fácil e eficaz;
- Certificar-se de que os trabalhadores sabem quando e como podem comunicar com as chefias diretas. Uma comunicação clara em torno dos melhores horários e das melhores

formas de entrar em contacto é essencial durante o teletrabalho;

- A gestão deve saber reconhecer o stresse, ouvir as ansiedades e preocupações dos trabalhadores e trabalhadoras.

3.5 - Segurança e Saúde no Trabalho

ASPETOS FUNDAMENTAIS A RESSALTAR:

- A entidade empregadora é responsável pela proteção da Segurança e Saúde dos trabalhadores, o que se aplica também ao teletrabalho;
- Os dois desafios mais reconhecidos quando se trabalha em regime de teletrabalho são os riscos psicossociais e os fatores ergonómicos;
- O tecno stresse, a adição às tecnologias e a sobrecarga com tarefas aumentam a fadiga, a irritabilidade e a incapacidade de desligar do trabalho;
- O comportamento sedentário prolongado, o desenvolvimento do trabalho na mesma posição sem se verifica movimentos, durante longos períodos, aumenta o risco de problemas de saúde, incluindo perturbações músculo-esqueléticas, fadiga visual, doenças cardíacas, etc;
- As características ergonómicas do mobiliário doméstico podem não ser ideais para o teletrabalho por períodos prolongados, sendo importante informar os trabalhadores sobre as questões-chave relacionadas com ergonomia, incluindo através de formação;
- Devido ao isolamento prolongado, existe o risco de burnout e do sentimento de exclusão;
- O conflito entre a vida profissional e pessoal e os desafios relacionados com a gestão das fronteiras entre o tempo de trabalho e das obrigações pessoais são exacerbados, incluindo a incapacidade de desligar do trabalho e de recuperar.

A POLÍTICA INTERNA DE SST E AÇÕES CONEXAS PODEM INCLUIR OS SEGUINTE ASPETOS:

- Clarificar e atualizar as responsabilidades dos empregadores em matéria de proteção da Saúde e Segurança no contexto do teletrabalho, atendendo aos perigos e riscos, às condições do ambiente de trabalho em casa, aos equipamentos, aos fatores ergonómicos, ao stresse, bem como a outras questões de

saúde mental;

- Clarificar os direitos e responsabilidades das pessoas em teletrabalho quanto à sua saúde e segurança quando estas trabalham a partir de casa;
- Atualizar e dotar os profissionais de SST com ferramentas de apoio à saúde dos trabalhadores, ambiente de trabalho, formação, informação e mecanismos de controlo da conformidade no que aos aspetos ergonómicos especificamente concebidos para quem se encontra em teletrabalho;
- Usar todas as oportunidades para promover a saúde física, incluindo o exercício físico, e incentivar a manutenção de hábitos alimentares saudáveis;
- Criar novas opções ou alargar as opções já existentes de apoio psicológico para os trabalhadores e trabalhadoras partilharem de forma confidencial os seus receios e preocupações;
- Considerar autorizar o empréstimo de equipamentos do escritório pela duração do teletrabalho que sejam totalmente compatíveis com os requisitos ergonómicos.

3.6 - Formação

ASPETOS FUNDAMENTAIS A RESSALTAR:

- É fundamental que se proceda a uma avaliação das novas competências que são necessárias em contexto de teletrabalho para salvaguardar o bem-estar e manter as metas de desempenho;
- As organizações devem de adotar uma abordagem adequada para garantir que os seus trabalhadores se encontram preparados para um desempenho eficaz em situação de teletrabalho;
- Disponibilizada formação relevante para colmatar quaisquer lacunas nas competências dos trabalhadores.

ESTAS AÇÕES INCLUEM:

- Aplicação regular de inquéritos sobre os desafios e necessidades de quem está em teletrabalho;
- Proporcionar formações específicas destinadas a desenvolver competências de liderança na gestão de equipas remotas, liderança de equipas durante uma crise e comunicação eficaz;
- Proporcionar sessões de formação que se

focam em competências transversais e aspetos comportamentais e sociais do teletrabalho que permitem adquirir, por exemplo, competências para minimizar os riscos para a saúde e estabelecer fronteiras entre o trabalho e a vida pessoal;

- Partilhar abertamente ideias e sugestões para um teletrabalho eficaz, e também os desafios no que se refere aos ritmos de trabalho, gestão do tempo e prática de hábitos saudáveis.

3.7 - Conciliação entre a vida profissional e pessoal

ASPETOS FUNDAMENTAIS A RESSALTAR:

- Um dos desafios mais significativos que os trabalhadores em teletrabalho estão a enfrentar é o conflito entre a vida profissional e pessoal que estão a viver devido ao esbatimento das fronteiras entre o trabalho e a vida pessoal;
- Alguns estudos demonstraram que o teletrabalho aumenta a intensidade do trabalho e a interferência deste com a vida pessoal, levando a efeitos adversos no bem-estar físico e mental das pessoas em teletrabalho;
- Esta situação agudizada quando os trabalhadores, além da sua atividade profissional, têm que apoiar filhos pequenos ou familiares dependentes, o que acresce as situações de elevado stresse;
- Por outro lado, o stresse associado às deslocações para o trabalho, a possibilidade de passar mais tempo com os seus filhos e cônjuges e também a flexibilidade do horário

de trabalho, são aspetos a ressaltar como positivos para muitos trabalhadores.

AS SEGUINTE AÇÕES PODEM AJUDAR A MELHORAR O EQUILÍBRIO ENTRE A VIDA PROFISSIONAL E PESSOAL DURANTE O TELETRABALHO:

- Apoiar a gestão das fronteiras entre a vida profissional e pessoal, estabelecendo expectativas claras sobre os resultados do trabalho e, ao mesmo tempo, promover a flexibilidade para a gestão dos horários de trabalho com base nas necessidades individuais;
- Garantir que os trabalhadores e trabalhadoras se sintam com capacidade para se desligarem do trabalho em horários determinados reservados para o descanso e a vida pessoal sem repercussões negativas para as suas carreiras;
- Incentivar a comunicação aberta e a cooperação entre o pessoal e a gestão em torno do agendamento, disponibilidade e definição de fronteiras dentro das equipas;
- Apoiar as pessoas com crianças pequenas ou outras responsabilidades ao nível dos cuidados que possam estar a enfrentar dificuldades para executar o seu trabalho e corresponder às expectativas das entidades empregadoras.

Fonte:

Esta Ficha Técnica foi elaborada tendo por referência os conteúdos da publicação da OIT

“Teletrabalho durante e após a pandemia – Guia Prático” (2020)



PUBLICAÇÃO

Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho da UGT - 2021

