

GUIA PARA A SEGURANÇA E SAÚDE EM TELETRABALHO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Abril de 2020



**PLANO DE TRABALHO
COLABORATIVO**
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

ÍNDICE

A. Enquadramento.....	3
B. Orientações para a Segurança e Saúde em Teletrabalho na Administração Pública	4
1. Segurança no Teletrabalho.....	4
Acidentes de trabalho e doenças profissionais.....	4
Cibersegurança.....	5
2. Saúde no Teletrabalho	6
Alimentação saudável.....	6
Ansiedade.....	6
Bem estar e gestão dos relacionamentos interpessoais.....	7
Exercício físico.....	8
Postura	8
Rotina e gestão do tempo.....	9
Sono	9
Teleconsultas médicas	9

A. Enquadramento

O Despacho n.º 3614-D/2020, de 23 de março, da Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública (publicado no Diário da República, Série II, Parte C, 2.º Suplemento, n.º 58/2020, de 23 de março de 2020) “define orientações para os serviços públicos em cumprimento do Decreto n.º 2-A/2020, de 20 de março, em execução da declaração do estado de emergência efetuada pelo Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18 de março”, determinando no seu número 11 que:

“Em matéria de difusão de informação, instrumentos de apoio e práticas inovadoras de gestão e organização do trabalho, para proporcionar suporte a atividade dos serviços e dos trabalhadores em novos ambientes do trabalho, compete à equipa coordenadora do Sistema de Incentivos à Inovação na Gestão Pública, com o apoio de outros trabalhadores e dirigentes oriundos das entidades nela representadas e mediante o estabelecimento das parcerias que se afigurem necessárias:

i) O desenvolvimento de guias, orientações e outros instrumentos de apoio prático ao desenvolvimento de novos modelos de gestão e novas formas de organização do trabalho, incluindo o exercício de atividade em teletrabalho;

ii) A promoção de práticas inovadoras de gestão, liderança e organização do trabalho, integradas num plano de ação para a inovação e através de atividades de promoção da inovação e dos projetos experimentais de inovação no âmbito do Sistema de Incentivos à Inovação na Gestão Pública, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 126/2019, de 29 de agosto;

iii) A difusão de informação para a Administração Pública que proporcione o enquadramento necessário à atividade dos serviços e dos trabalhadores em novos ambientes do trabalho, com suportes e canais de comunicação dedicados, incluindo uma newsletter e um canal de comunicação direta com os trabalhadores e dirigentes para esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento dos serviços neste contexto de estado de emergência;

iv) A análise permanente dos conteúdos disponibilizados com vista a assegurar a sua coerência, precisão e atualidade;

v) Reforçar a oferta de formação à distância para os trabalhadores e dirigentes da Administração Pública através de um programa elaborado pelo INA, em articulação com universidades com uma oferta formativa específica para o contexto atual.”

B. Orientações para a Segurança e Saúde em Teletrabalho na Administração Pública

No contexto de teletrabalho, em conformidade com as medidas de contingência e as limitações ao direito de deslocação, pretende-se que este documento funcione como um agregador de orientações emitidas pelas entidades competentes para a segurança e saúde no (tele)trabalho, para a Administração Pública. Foi utilizado um formato de perguntas e respostas.

Relativamente ao exercício de funções em regime de teletrabalho obrigatório a DGAEP tem disponível um conjunto de perguntas frequentes. [+ info](#)

1. Segurança no Teletrabalho

ACIDENTES DE TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS

- **Acidentes de trabalho e doenças profissionais em teletrabalho – Quais os direitos e deveres?**

No contexto de teletrabalho e para efeito de acidentes de trabalho considera-se:

- Local de trabalho, todo o lugar em que o trabalhador se encontra ou deva dirigir-se em virtude do seu trabalho e em que esteja direta ou indiretamente, sujeito ao controlo do empregador público;
- Tempo de trabalho, além do período normal de trabalho, o que preceder o seu início, em atos de preparação ou com ele relacionados, e o que se lhe seguir, em atos também com ele relacionados, e ainda as interrupções normais ou extraordinárias de trabalho.

Em matéria de segurança e saúde no trabalho, o trabalhador em regime de teletrabalho tem os mesmos direitos e deveres dos restantes trabalhadores, nomeadamente no que se refere à reparação de danos que resultem de acidente de trabalho e de doenças profissionais.

- **O que distingue o acidente de trabalho do acidente em regime de teletrabalho?**

Principalmente o local de risco, em que o local de trabalho é o domicílio do trabalhador.

- **O teletrabalhador está abrangido pelo regime de proteção de acidentes de trabalho?**

O trabalhador que preste atividade ao abrigo deste regime terá os mesmos direitos e deveres que os demais trabalhadores, nomeadamente no que se refere à reparação de danos emergentes de acidente de trabalho ou doença profissional. O mesmo se aplica a propósito da segurança e saúde no trabalho, avaliação de riscos, vigilância da saúde, informação e formação sobre os riscos e o modos de os prevenir, entre outros.

Em caso de acidente de trabalho deverá utilizar o Boletim de Acompanhamento Médico (BAM) disponível no Site da DGAEP. [+ info](#)

CIBERSEGURANÇA

- **Quais os cuidados a ter relativos a cibersegurança na situação de regime de teletrabalho?**¹

Os serviços que permitem a conexão a servidores ou equipamentos dos utilizadores dentro das organizações estão diretamente vulneráveis através da Internet e à mercê dos cibercriminosos. É aconselhável a utilização de ligações seguras através da *VPN*.

A maioria das *firewalls* no mercado oferece a possibilidade de configurar os acessos, de forma a que os utilizadores possam ligar os seus equipamentos aos recursos da organização, à distância e de forma segura. Quer seja através de um protocolo SSL ou *Ipsec*, as ligações de acesso remoto permitem que a comunicação dos utilizadores se realize através de um canal seguro, não colocando em risco os recursos da organização.

Mas não se trata apenas de tornar as comunicações seguras; é também necessário transformar o teletrabalho num ambiente tão privado e seguro quanto possível, tendo em conta que os trabalhadores tanto podem utilizar um computador ou telemóvel cedidos pela organização, como o seu próprio equipamento pessoal.

Assim, as boas práticas de teletrabalho, exigem:

- Alterar a palavra-passe da *Wi-Fi* e do *router*;
- Utilizar equipamentos e aplicações atualizadas;
- Utilizar palavras-passe seguras e bloquear os dispositivos;
- Codificar os dispositivos;
- Cuidado com os dispositivos *USB*;
- Fazer cópias de segurança;
- Não utilizar equipamentos sem proteção *antimalware*;
- Vigiar o e-mail e escapar ao phishing;
- Comunicar de imediato ao serviço competente qualquer *ciberbullying*, agressão e ataques cibernéticos.

Para outras questões sobre Cibersegurança, consultar [+ info](#)

¹ Adaptado de Iván Mateus, SophosSecurity, 2020

2. Saúde no Teletrabalho

ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL

- **Como ter uma alimentação saudável?**

Trabalhar a partir de casa tem a vantagem de permitir a confeção de refeições nutritivas e adaptadas ao gosto de cada pessoa.

Consulte as recomendações da Direção-Geral de Saúde. [+ info 1](#)|[+ info 2](#)

ANSIEDADE

- **Como lidar com a ansiedade?**

O teletrabalho tende a facilitar a conciliação entre o trabalho, a vida pessoal e familiar, podendo, contudo, aumentar os níveis de stresse relacionados com o trabalho solitário e com a gestão de tempo, apresentando riscos para a saúde psicossocial.

Concentre-se no “aqui e agora”, identifique os pensamentos que o estão a perturbar, invista os seus esforços naquilo que pode controlar, fale com amigos e familiares, confie nas suas capacidades para lidar com situações difíceis, faça o que mais gosta de fazer e lhe dá prazer, ocupe o tempo com o que sempre se queixou que não tinha tempo para fazer, no final do dia pense sobre os aspetos positivos do seu dia e faça um plano para o dia seguinte, crie um espaço e um momento diário de relaxamento, projete-se no futuro de forma positiva. [+ info](#)

- **Como podem os gestores contribuir para o bem estar dos seus colaboradores?**

Um bom ambiente de trabalho e lideranças competentes são cruciais para garantir a produtividade e o bem estar dos colaboradores, nomeadamente disponibilizando os recursos técnicos e acesso à informação indispensáveis para a realização do trabalho.

Os gestores têm um papel preponderante na gestão da conciliação da vida profissional do teletrabalhador com a vida pessoal e familiar, garantindo uma carga de trabalho equilibrada, alocando tarefas específicas e concretas, definindo metas e prazos razoáveis e distribuindo o trabalho com antecedência.

Devem ainda acompanhar de forma próxima os colaboradores reforçando canais de comunicação aberta, revelar compreensão e preocupação com o seu bem estar, transmitir segurança e motivação, mobilizar os colaboradores para uma missão coletiva, envolvê-los no processo de adaptação e planeamento de soluções, estabelecer objetivos de curto e médio prazo, desenvolver estratégias de promoção do contacto e colaboração entre colaboradores,

incentivar o respeito pelos momentos de pausa e descanso, combater o estigma e a discriminação. [+ info](#)

BEM ESTAR E GESTÃO DOS RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS

- **Como manter uma atitude positiva?**

Não se fala noutra coisa e temos a sensação de que o coronavírus pode estar em todo o lado: em todas as pessoas, objetos ou superfícies. Sentimo-nos vulneráveis, ansiosos e sem controlo.

A ansiedade, a preocupação e o medo podem ser mais contagiosos do que o vírus. Se nos deixarmos estar em permanente estado de alerta, a ansiedade deixa de ter o efeito positivo de nos proteger para nos paralisar. Por isso, é fundamental desenvolvermos estratégias que nos permitem regular a ansiedade e combater o medo exagerado do coronavírus. [+ info](#)

- **Como gerir o ambiente familiar?**

Estar isolado, em família, com crianças e/ou adolescentes é um desafio exigente. É normal que os pais / cuidadores se sintam ansiosos, preocupados e um pouco perdidos. Para sobreviver vão precisar de se adaptar e encontrar, com flexibilidade, novas estratégias para organizar o dia-a-dia.

Os pais / cuidadores que estão em teletrabalho têm de aceitar que não conseguirão trabalhar o número de horas que trabalhariam numa situação normal e que a sua produtividade será menor (identifiquem prioridades e foquem-se nelas). A chave estará na forma como organizarem os momentos do dia. Para as famílias em isolamento é fundamental a organização de uma rotina diária que responda às necessidades de todos e que equilibre momentos de trabalho e lazer, de interação e autonomia, e tempo para o próprio. Existe um conjunto de ideias e “dicas de sobrevivência” que podem ajudar os pais a gerir o dia-a-dia de modo mais equilibrado. [+ info 1](#) | [+ info 2](#) | [+ info 3](#) | [+ info 4](#)

- **O que fazer para evitar conflitos?**

“Por norma, o teletrabalho requer níveis de trabalho mais intensos e aumenta a probabilidade de conflitos trabalho-família” (cf. relatório de abr-2019 da OIT). Conciliar vários papéis no mesmo espaço físico (por exemplo, trabalhar remotamente, cuidar da casa, cuidar dos dependentes menores ou maiores a tempo inteiro) é muito exigente, podendo fazer com que, rapidamente, nos sintamos sobrecarregados e desgastados. O aparecimento de alguns conflitos é compreensível e praticamente inevitável.

Manter uma atitude calma e tranquila, manter as rotinas e horários habituais, fazer exercício físico, respeitar o espaço de cada um, reforçar a comunicação positiva, escutar ativamente, aumentar a tolerância e afastar-se quando sentir que “já não aguenta mais” ou que o conflito vai agravar-se. [+ info](#)

- **Como gerir e resolver conflitos de forma positiva?**

O conflito faz parte da vida. Nem sempre os conflitos são acontecimentos negativos. Dependendo da forma como lidamos com eles e os gerimos, também podem ter consequências positivas, permitir mudanças positivas para todos e fortalecer os laços e as relações com as pessoas de quem gostamos.

Evitar acusações e juízos de valor, mostrar-se disponível para dialogar e resolver o conflito, colocar-se no lugar do outro, clarificar pensamentos e/ou sentimentos, negociar em vez de competir, focar-se no seu comportamento, pedir desculpas e aceitar desculpas sem ressentimento, intervir quando o conflito entre as crianças começar a escalar e cooperar para o bem comum. [+ info](#)

EXERCÍCIO FÍSICO

- **Que exercícios físicos posso praticar em casa?**

Durante o horário de trabalho, os trabalhadores devem fazer pausas curtas e frequentes afastando-se do ecrã, fazer ginástica laboral de forma a evitar o sedentarismo, obesidade, doença coronária, lesões musculoesqueléticas [dos membros superiores, pescoço e ombros (síndrome cervical, tendinites); dos membros inferiores (bursite, entorses; etc.); das mãos, pulsos, braço e cotovelo (tendinites, síndrome do túnel cárpico, epicondilite)], desconforto e cansaço e a fadiga ocular (irritação, secura, perda da acuidade visual, cefaleias).

Consulte as recomendações da DGS ([+ info 1](#) | [+ info 2](#)), da ACT ([+ info](#)) e do IPDJ ([+ info](#)).

Para pessoas com Diabetes Tipo 2, existem exercícios físicos específicos recomendados pela DGS. [+ info](#)

POSTURA

- **Que cuidados posturais devem ser acautelados para prevenir lesões musculoesqueléticas?**

O trabalhador deve criar um ambiente de trabalho seguro e saudável, cumprindo um conjunto de regras básicas o nível da reorganização do local de trabalho relacionado com a cadeira e mesa, monitor, teclado e rato e com um conjunto de medidas organizacionais, destacando-se as pausas e a ginástica laboral.

O trabalho solitário em regime de teletrabalho conduz frequentemente a muitas horas seguidas à frente de um computador, contribuindo assim para a adoção de posturas incorretas e para o aparecimento de lesões musculoesqueléticas.

Consulte as recomendações da Campanha fit@work (ACT / FMH-UL). [+ info](#)

ROTINA E GESTÃO DO TEMPO

- **Como proceder para criar novas rotinas e gerir melhor o tempo?**

A adaptação a novas rotinas pode ser lenta, criar instabilidade e diminuir a produtividade.

Mantenha as suas rotinas e atividades. Levante-se à hora habitual, vista-se e faça as refeições a horas. Escolha um lugar tranquilo, evite distrações que possam comprometer a concretização dos objetivos de trabalho. Dentro do possível mantenha as restantes rotinas intactas, tais como horários de trabalho, de alimentação, de atividade física, de lazer, de descanso e de sono. [+ info](#)

SONO

- **O que fazer para dormir melhor?**

Novos hábitos e novas preocupações podem afetar o sono.

Consulte os 10 Mandamentos do Sono propostos pela APN. [+ info](#)

Consulte as recomendações do Centro do Sono. [+ info](#)

TELECONSULTAS MÉDICAS

- **Como funcionam as teleconsultas médicas?**

Consulte a norma emitida pela DGS. [+ info](#)

- **Como funciona o financiamento das teleconsultas médicas pela ADSE?**

Consulte a nota informativa da ADSE. [+ info](#)