

UPDATE

A photograph of a man with dark hair and a beard, wearing glasses and a white button-down shirt, is shown in profile, looking down at a laptop. He is sitting at a desk in a bright, modern office environment with a blurred background of plants and office furniture. The image is partially overlaid by a teal geometric shape on the left and bottom.

O FUTURO DOS NEGÓCIOS

**Excelência no
Teletrabalho:
preparação das empresas
para o pós-pandemia**

Pessoas no centro de tudo

O modelo de trabalho híbrido veio para ficar, depois da pandemia ter obrigado todas as organizações a repensar estrutura, processos e até a sua própria cultura. O futuro passa, cada vez mais, por colocar as pessoas no centro de todas as estratégias.

TALENTO, pessoas, cultura, liderança, produtividade, inovação, bem-estar, novos espaços, tecnologia, digital, experiências. Foram temas em debate neste webinar do ciclo APDC sobre “O Futuro dos Negócios”, com o tema “Excelência no Teletrabalho: preparação das empresas para o pós-pandemia”. Ficou claro que, para ganharem capacidade de responder aos desafios que subsistem e terem capacidade de serem competitivas e vingarem num mundo cada vez mais instável, as empresas terão de centrar todas as estratégias nas suas pessoas.

O CEO da Minsait em Portugal começou por explicar que no caso da multinacional, a passagem para o trabalho remoto foi uma decisão tomada até antes da declaração do Estado de Emergência e do confinamento no mercado nacional, em março de 2020. O processo foi “relativamente fácil, porque quase todo o nosso trabalho pode ser feito remotamente”, sendo montado um modelo de trabalho híbrido, para dar resposta às funções onde era impossível haver trabalho remoto, adiantou Vicente Huertas.

Agora com um ano de aprendizagem, a empresa

tem um modelo que continua a evoluir de acordo com a situação em concreto. Em paralelo, está a avançar com uma ferramenta tecnológica que visa resolver as situações em torno dos procedimentos relacionados com a Covid-19 e as medidas de segurança que esta implica: desde a entrada de pessoas no edifício até ao arquivo, ao espaço no escritório ou às pessoas em cada espaço. Trata-se de uma espécie de “passaporte de empresa, feito para todos os colaboradores de todas as áreas, com as reservas de espaço”, explica o gestor. Que destaca que se trata de uma solução de “gestão do dia a dia dos colaboradores, mas de forma não intrusiva e facilitadora”.

SALVAGUARDAR AS PESSOAS

Na EDP, desde o primeiro momento que a preocupação foram as pessoas e a sua salvaguarda. Por isso, logo no início de março do ano passado foi criado um gabinete de gestão da pandemia, com o objetivo de definir como se iria organizar a gigante elétrica ao nível operacional e de comunicação. Marta Belo, Diretora dos Serviços Corporativos da EDP Global



Excelência no Teletrabalho: preparação das empresas para o pós-pandemia

25 de Março / 14:00h

Em parceria com a

minsait

An Indra company

Com a participação de



Líderes e colaboradores veem o futuro do trabalho cada vez mais híbrido e flexível. Por isso, a inovação e transformação tecnológica é vista como uma prioridade, assim como a capacitação das pessoas para responderem a estes novos tempos, cada vez mais desafiantes

Solutions, explica que logo a 11 de março foi dada orientação para “que 50% dos trabalhadores fossem para teletrabalho. De um dia para o outro, tivemos milhares de pessoas a acederem remotamente aos sistemas, num fluxo até então desconhecido”.

Para permitir e facilitar o trabalho remoto, foram disponibilizadas aos colaboradores as necessárias condições, como portáteis, telemóveis, monitores, planos de dados, assistência técnica e tudo o necessário para operacionalizar a nova realidade. Houve ainda que garantir as necessárias condições para os quadros na linha da frente, em atividades críticas essenciais, onde não era possível fazer teletrabalho. Como garantir espaços adequados, máscaras

e comunicação eficaz. No fundo, como refere Marta Belo, houve que “pensar os principais eixos estratégicos e de operação que teríamos que criar”. A preocupação com o bem-estar dos trabalhadores, nomeadamente através de apoio psicológico, foi uma das prioridades.

“O digital é um novo normal. Os fatores críticos de sucesso de adaptação ao novo contexto de trabalho passaram pela criação imediata do gabinete de gestão de pandemia, que conseguiu organizar rapidamente um modelo de teletrabalho. Estávamos preparados tecnologicamente para esta mudança, pois já usávamos plataformas de colaboração, com VPN’s implementadas com soluções robustas, e os nossos serviços na cloud permitem o acesso em qualquer lado.



Vicente Huertas,

CEO, Minsoit

“Se o desafio ao nível do grupo, com mais de 40 mil colaboradores no mundo inteiro, foi mais difícil de superar, quando a pandemia surgiu em março de 2020, em Portugal foi relativamente fácil, porque quase todo o nosso trabalho pode ser feito remotamente”

“Como alguns serviços não podem ser realizados à distância, em teletrabalho, tivemos que montar um modelo híbrido. Com medidas de proteção individual das pessoas, que eram um desafio na altura”

“Um ano, depois estamos numa posição diferente e muito mais avançados. Mas definir um modelo híbrido é um grande desafio. Temos de avançar com uma planificação prévia e estamos a desenvolver uma ferramenta que funciona como um passaporte de empresa, para todos os colaboradores no espaço de trabalho. Vamos fazer um pequeno piloto para ver como funciona”

Também o atendimento de IT estava completamente preparado para uma atuação transversal e de atendimento aos colaboradores”, assegura, destacando como eixo fundamental “a comunicação, que foi orientada e sólida para toda a organização”.

Quanto ao futuro, e depois da pandemia ter vindo “reforçar um conjunto de reflexões que vínhamos a fazer na EDP sobre as novas formas de trabalhar”, a gestora diz que “estão a ser discutidas várias ideias e tudo aponta para um modelo híbrido, onde as pessoas possam podem executar as suas funções em teletrabalho”. Com este boost nesta realidade, que se relevou ser válida, irá “concerteza manter-se no futuro. Vamos continuar neste registo, com novas formas mais flexíveis de trabalho. São os próximos passos neste novo mundo digital”, remata.

DESAFIOS DE UMA REALIDADE HÍBRIDA

E qual o impacto da digitalização nos processos das organizações, nesta nova realidade híbrida? A Microsoft tem vindo a realizar alguns estudos sobre a crescente flexibilidade no trabalho, que mostram que há uma aceleração destas formas de prestação de trabalho, numa tendência que é irreversível. Paula Fernandes, Diretora de Colaboração e Produtividade na Microsoft Portugal, começa por destacar um trabalho realizado no final do ano passado, com a Boston Consulting Group e a KRC Research. Incluindo 15 países europeus, entre os quais Portugal, apresenta conclusões e orientações para melhorar a produtividade e a inovação no novo mundo de trabalho híbrido - presencial e remoto.

Os dados revelam que a forma como o trabalho flexível é encarado sofreu uma alteração

dramática, com 92% dos líderes nacionais inquiridos a preverem a permanência deste modelo na fase pós-pandemia. Em 2019, apenas 15% das empresas portuguesas reportava uma política de trabalho flexível, percentagem que em 2020 subiu para 86%. Os principais benefícios identificados pelos empregadores em Portugal são o aumento da produtividade (81%), retenção de talento (72%), sustentabilidade (71%) e poupança de custos (71%). Já para os trabalhadores, as vantagens percebidas passam por um ambiente mais informal (81%), mais tempo para os hobbies (56%), trabalhar na presença de animais domésticos (41%) e mais tempo para as crianças (37%).

Todos, sejam líderes ou colaboradores, olham o futuro do trabalho como cada vez mais híbrido e flexível. O que implica que “a inovação e transformação tecnológica do trabalho é vista como uma prioridade”, diz Paula Fernandes. O problema é que se vê, sobretudo nas empresas menos inovadoras, um maior crescimento do acesso à tecnologia, mas sem a necessária capacitação das pessoas para isso. Para esta responsável “a tecnologia não pode ser um fim em si mesmo, é um capacitador, que tem de ser acompanhado do investimento da qualificação tecnológica das pessoas”.

Entre as prioridades das organizações terá de estar ainda o investimento na cibersegurança, uma vez que “o acesso aos dados deixou de ser feito exclusivamente na organização e nos seus equipamentos e há um dilúvio de dados que criam um campo fértil para os ciberataques”.

Automatizar processos e encontrar novas formas de contactar com os clientes terão também de ser prioridades, porque o mundo mudou e há

que ter novas formas de interação. Assim como pensar em como será o regresso ao escritório, à medida que o desconfinamento for ocorrendo, pois terá que se adaptar tudo a uma nova realidade onde os trabalhadores estarão presentes fisicamente, mas não de forma permanente, pelo que “os espaços têm que ser repensados, num modelo não é isento de desafios. A nossa capacidade de responder a estes desafios vai determinar o nosso sucesso no futuro”, garante. A Diretora de Colaboração e Produtividade na Microsoft Portugal destaca as três grandes dificuldades sentidas no trabalho remoto: cultura de empresa, coesão da equipa e criação de mais silos. Manter os ciclos de inovação é outra dificuldade, a que acrescem os problemas das lideranças na gestão de equipas virtuais, já que sentem “uma perda no focus e nas metas a atingir, porque o setup é diferente”.

Nos trabalhadores, os impactos também são grandes. A começar pelo acréscimo de trabalho sentido, já que despendem mais horas a trabalhar. Com impacto direto num decréscimo da saúde mental, “porque a adaptação foi feita em alta velocidade”. Acresce um esbatimento entre a vida pessoal e profissional, que cria ansiedade e níveis de stress mais elevados. Na ótica da gestora, será que se “agir muito rapidamente sobre saúde mental. A flexibilidade do modelo de per si não é suficiente. Temos que fazer uma mudança de paradigma e na cultura das organizações”.

SEM FORMÚLAS MÁGICAS

“E não há uma fórmula mágica para o futuro. Há pistas e neste espetro enorme de opções, que vai ser muito de tentativa e erro, há uma coisa



Marta Belo,

Diretora dos Serviços Corporativos, EDP Global Solutions

“Entre os fatores críticos de sucesso na adaptação a um novo contexto de trabalho esteve a criação imediata do gabinete de gestão da pandemia, que conseguiu organizar rapidamente um modelo de teletrabalho. Estávamos preparados tecnologicamente para esta mudança. Um eixo fundamental foi a comunicação, que sempre foi orientada e sólida para toda a organização”

“A pandemia veio reforçar um conjunto de reflexões que vínhamos a fazer sobre as novas formas de trabalhar, já que o teletrabalho veio dar um boost a esta realidade. Relevou-se uma experiência bastante positiva e uma realidade válida que vai manter-se no futuro”

“Estão a ser discutidas várias ideias e tudo aponta para um modelo híbrido, para as pessoas que podem executar as suas funções em teletrabalho. Vamos continuar neste registo, com novas formas mais flexíveis de trabalho. São os próximos passos neste novo mundo digital”



Paula Fernandes,

Diretora da Área de Solução de Colaboração e Segurança,
Microsoft

“Não há uma fórmula mágica para o futuro. Temos pistas. Neste espectro enorme de opções, que vai ser muito de tentativa e erro, há uma coisa certa: o modelo de trabalho vai ser híbrido. E os escritórios vão ter que se adaptar à nova realidade”

“Vamos ter pessoas no escritório e pessoas em casa e mas temos que garantir um círculo de colaboração. A tecnologia tem que nos ajudar neste sentido e o escritório tem que ser muito virado para a criação e as ideias. Este vai ser um elemento-chave: reimaginar as organizações e a sua cultura, com as pessoas no centro”

“Quando mais investirmos nas pessoas e em proporcionar-lhes a melhor experiência, maiores são os seus níveis de compromisso e, conseqüentemente, de retenção. Só assim se consegue reter os colaboradores e a capacidade de a empresa ser bem-sucedida no futuro. Para uma ótima experiência do colaborador, há 6 seis dimensões chave: bem-estar, capacitação, crescimento, cultura de propósito, foco e conexão”

certa: o modelo de trabalho vai ser híbrido e os escritórios vão ter que se adaptar a esta nova realidade”, que passa por ter “pessoas no escritório e pessoas em casa, e há que garantir um círculo de colaboração entre todas”, adianta. Aqui, defende a responsável da Microsoft, “a tecnologia tem que nos ajudar e o escritório tem que ser muito virado para a criação e ideias. A experiência tem que ser desenhada para as pessoas e com elas no centro”.

Paula Fernandes não tem dúvidas: o “elemento-chave será reimaginar as organizações e a sua cultura, com as pessoas no centro. O bem-estar vai ser verdadeiramente o catalisador para a produtividade e, em larga medida, das culturas, que vão ter que ser cada vez mais ágeis a gerir estes processos de mutação contínuos a que vamos assistir. Quanto mais investirmos nas pessoas e em proporcionar-lhes a melhores experiências, maiores são os seus níveis de compromisso e, conseqüentemente, de retenção”.

E o que será uma ótima experiência do colaborador? O relatório “The Next Great Disruption is Hybrid Work - Are you ready?”, que abrangeu mais de 30 mil pessoas, em 31 países e analisou bilhões de sinais de produtividade agregada e da força de trabalho no Microsoft 365 e LinkedIn, responde a esta questão. O estudo considera existirem seis dimensões-chave: bem-estar, capacitação, crescimento, cultura de propósito, foco e conexão.

Segundo a responsável da gigante tecnológica, foi com base nas conclusões do relatório que o grupo avançou em fevereiro último com o Microsoft Viva, a primeira plataforma de Employee Experience. Objetivo: ajudar a criar um ambiente de trabalho que coloca as pessoas

em primeiro lugar, criando uma cultura com colaboradores de elevado compromisso e líderes inspiradores, o que ajuda as organizações a obterem melhores resultados.

Esta plataforma tem módulos distintos: crescimento e desenvolvimento, que abrange áreas como o coaching e aprendizagem, recrutamento, onboarding e carreira, desenvolvimento de talento e performance); bem-estar, seja físico, mental, emocional ou financeiro; comunidades, abrangendo a diversidade e inclusão, grupos de interesse, coesão de equipa; conhecimento, deste as pessoas aos especialistas, documentos, informação e projetos; insights, como analytics, inquéritos, feedback e sentimentos; recursos da organização, onde se incluiu um portal do colaborador, apps e serviços); e comunicações, dos anúncios às notícias e eventos.

Em conclusão, Paula Fernandes defende que o futuro das organizações passa “por sete princípios para o sucesso”. A começar pelo repensar a cultura, o bem-estar e as pessoas no centro, culturas que privilegiam a autonomia das pessoas para a tomada de decisão, o trabalho em equipa e o capital social, de forma digital. Assim como priorizar o bem-estar individual, para que as pessoas possam atingir o seu potencial. Ajudar os colaboradores a aprender, reinventar-se e crescer, assim como desbloquear os dados, conhecimentos e especialização da organização serão também essenciais. Mas nada se faz sem automatizar processos e fluxos de trabalho, para aumentar a inovação contínua. Mais: a transformação digital tem que incluir todos os trabalhadores e há que garantir uma experiência moderna, segura e de confiança. •

>>>> **Aceda**
>> **ao vídeo**
> **do Evento**

<https://youtu.be/exozYNXd7NY>



Patrocinador Institucional



Patrocinadores Silver



Patrocinadores Bronze

AXIANS

CISCO

DELOITTE

DXC TECHNOLOGY

GOOGLE

HP

HPE

IBM

INETUM

MICROSOFT

MINSAIT

SAP

SAS

Parceiros

NOSSA

VdA

VIATECLA