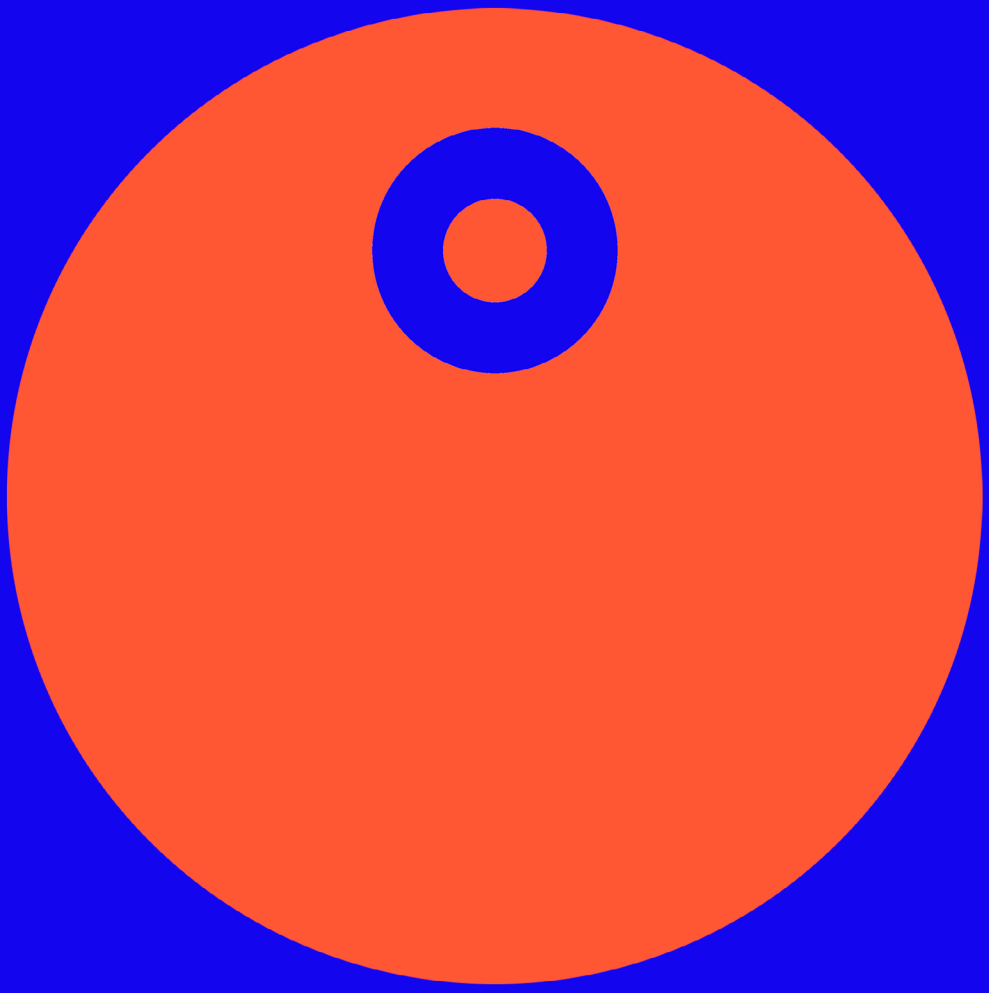

TELETRABALHO NO SETOR PÚBLICO

Guia de aprendizagem para servidores e gestores

íris | Laboratório de Inovação e Dados

Governo do Estado do Ceará

O que encontramos neste guia?

Apresentação | 03

Orientações para servidores(as) | 04

Orientações para gestores(as) | 09

Mapa de ferramentas | 15

Planejamento inicial do teletrabalho | 17

Contatos e suporte | 23

Apresentação

Caros(as) servidor(a) e gestor(a),

Com o avanço do novo coronavírus, é fundamental reorganizarmos e adaptarmos nossas atividades. E apesar do contexto emergencial e de gravidade, o momento é oportuno para explorarmos e experimentarmos novas formas de organização das rotinas de trabalho no setor público.

A proposta deste Guia é de aprendizagem e de cooperação. Ele se integra a esse instante de aceleração da transformação digital e traz, de modo bem objetivo, os seguintes pontos:

- Estrutura e ferramentas necessárias para o teletrabalho
- Ambiente para o teletrabalho
- Produtividade do teletrabalho

A primeira parte do Guia contém orientações gerais para todos (as) os(as) servidores(as). Já a segunda parte é voltada para auxiliar os gestores estaduais nessa nova modalidade de gerenciamento.

Também sugerimos um modelo básico de planejamento, voltado para os(as) gestores(as) que precisam de ajuda para se adaptar ao teletrabalho.

Esperamos que o Guia seja útil e lembramos que ele está aberto para receber melhorias e boas ideias.

Bom trabalho!

Íris – Laboratório de Inovação e Dados
Governo do Estado do Ceará

Orientações para Sevidores

O que todo(a) servidor(a) precisa saber para trabalhar em casa

Como preparar o ambiente para o teletrabalho?

Orientações
para Servidores

1. Prepare seu espaço de trabalho

Separe um espaço adequado para trabalhar.

Pode ser um cômodo inteiro ou somente uma escrivaninha!

Lembre-se: trabalhar no sofá ou na cama diminui a produtividade.

2. Crie um plano de trabalho

Estabeleça com seu gestor um plano de trabalho de curto prazo (semanal ou quinzenal), baseado em entregas, e não em horários de trabalho.

No teletrabalho mais importante que cumprir horários é garantir as entregas e o equilíbrio em casa e com a família, sobretudo em tempos de quarentena.

Atividades	Prazos

Como preparar o ambiente para o teletrabalho?

Orientações
para Servidores

3. Faça pausas

Mantenha seu horário de almoço livre das interferências de trabalho e faça pequenos intervalos durante o dia.

4. Faça combinados com a família

Peça a compreensão das pessoas para que não interrompam o seu momento de produção.

Combine e vá ajustando com a família uma rotina equilibrada e viável para as tarefas domésticas e para os cuidados com os filhos.

5. Troque de roupa para trabalhar

Não trabalhe de pijama. Isso também pode diminuir a produtividade.

Na rotina diária do teletrabalho, use roupas adequadas.

6. Cuide da sua saúde!

Hidrate-se e se alimente de forma saudável e beba bastante água.

Pratique, mesmo em casa: exercícios físicos e hobbies.

Em casa, busque o equilíbrio, através da compreensão e de conversas francas.

Mantenha fortes seus laços sociais: faça chamadas de vídeo com familiares e amigos.

E lembre-se: o isolamento social existe para o bem da nossa saúde.

Qual a estrutura necessária para o teletrabalho?

Orientações
para Servidores

1. Cheque a disponibilidade de ferramentas

Você já tem as ferramentas essenciais para trabalhar remotamente?

- computador
- teclado e mouse
- acesso à internet
- acesso a sistemas internos
- acesso a documentos para análise

Se você não tiver quaisquer dessas ferramentas, ou qualquer outro item essencial, informe ao seu gestor!

2. Aprenda a utilizar ferramentas on-line

Escolha as ferramentas de acordo com o tipo de atividade a ser desenvolvida.

No final deste Guia, você encontra um mapa de ferramentas e seus tutoriais para diferentes ações comuns ao teletrabalho.

Qual a estrutura necessária para o teletrabalho?

Orientações
para Servidores

3. Organize a comunicação

Combine com a equipe os meios de comunicação que serão utilizados durante o teletrabalho, assim como os prazos para resposta.

4. Construa junto

Considere a utilização de ferramentas de construção conjunta, como o Google Docs, por exemplo.

Isso faz com que toda a equipe esteja constantemente informada sobre o andamento dos trabalhos.

Orientações para Gestores

Orientações para ajudar o(a) gestor(a) na adaptação ao teletrabalho

Como preparar o ambiente para o teletrabalho?

Orientações
para Gestores

1. Cuide de sua equipe

Exercite o lado humano da gestão.

Procure saber como está a saúde física e mental da sua equipe.

Perguntas sobre bem-estar, família e, principalmente, sobre a saúde são essenciais nesse momento de crise.

2. Seja paciente durante a adaptação

Não se preocupe com o possível início conturbado da adequação ao teletrabalho.

Toda inovação envolve uma curva de aprendizado.

Quando a equipe se adaptar, o trabalho ficará mais fluido.

3. Confie na equipe

O teletrabalho se baseia na confiança.

Respeite os cronogramas diários definidos pela equipe.

Não procure a equipe em horários além do expediente, a não ser que seja urgente. Isso pode gerar estresse e diminuir a produtividade.

Qual a estrutura necessária para o teletrabalho?

Orientações
para Gestores

1. Descubra as condições de trabalho da equipe

Procure saber quais ferramentas a sua equipe dispõe em casa, assim você define o que pode e o que não pode ser executado remotamente.

Um modelo similar ao mostrado abaixo pode ser útil para identificar a estrutura de cada membro:

Colaborador(a)	Ferramenta ou Sistema	Disponibilidade
Cristina Coutinho	computador pessoal	✔
	documento para análise	✖
	acesso à internet	✔
	acesso à sistema interno	✖

2. Distribua trabalhos corretamente

Distribua os trabalhos de acordo com a infraestrutura de cada membro da equipe.

Se algum membro não tem acesso de qualidade à internet, faça com que ele foque em atividades de análise de documentos e atividades operacionais e gerenciais offline, por exemplo.

Qual a estrutura necessária para o teletrabalho?

Orientações
para Gestores

3. Assegure a segurança das informações

Comunique-se com a TI do seu órgão.

Verifique a melhor maneira de permitir que os(as) servidores(as) acessem os sistemas internos dos órgãos em casa.

Garanta a segurança dos dados públicos.

4. Descubra e defina ferramentas

Defina as ferramentas utilizadas para as ações da equipe.

Isso inclui execução conjunta de atividades, comunicação, documentação e outras ações.

Consulte o Mapa de Ferramentas, na próxima parte deste Guia.

5. Acrescente ferramentas aos poucos

Assegure-se de não inserir muitas ferramentas virtuais de uma só vez.

Existe uma curva de aprendizado para que as pessoas utilizem novas tecnologias.

Prefira ferramentas que a equipe já utilize e insira ferramentas novas gradualmente.

6. Facilite o trânsito de informações

Verifique se é possível os(as) servidores(as) levarem documentos para casa. Veja também a possibilidade de digitalizar e assinar virtualmente a maior quantidade possível de documentos.

Como garantir a produtividade do teletrabalho?

Orientações
para Gestores

1. Trabalhe com foco em entregas

Defina quais as entregas essenciais para o período, os responsáveis por elas e os prazos dessas entregas.

O Mapa de Ferramentas deste Guia traz sugestões de atividades e metas.

Além disso, no item Planejamento do TeleTrabalho, há um modelo básico para inicialização do teletrabalho, até que a adaptação às ferramentas virtuais aconteça.

2. Valorize encontros diários

Faça reuniões virtuais diárias, objetivas e de preferência breves, para acompanhar o andamento dos trabalhos e reforçar as entregas e os prazos da equipe.

Caso algum dos projetos ou atividades exija uma atenção maior, e mais tempo, marque um momento posterior para falar sobre isso.

3. Ensine a equipe a usar novas ferramentas

Após decidir utilizar uma ferramenta virtual, certifique-se de que toda a equipe esteja conseguindo usá-la de maneira adequada.

Marque um momento para tirar dúvidas, se necessário.

Como garantir a produtividade do teletrabalho?

Orientações
para Gestores

4. Escolha a forma de comunicação mais adequada

Faça ligações em casos de questões urgentes.

Mensagens instantâneas podem ser compreendidas de maneira inadequada ou errada, comprometendo o trabalho.

5. Estruture as reuniões

Defina com clareza e previamente a pauta e o responsável para anotar encaminhamentos.

Isso faz com que reuniões on-line se tornem mais produtivas.

Em seguida, compartilhe com toda a equipe as decisões e os direcionamentos tomados durante a reunião.

Mapa de Ferramentas:
as melhores ferramentas para usar em cada ocasião

1. Quero definir metas e resultados para a equipe

- Trello
https://trello.com/b/8AygzjUA/tutorial-trello

- Google Keep
https://support.google.com/keep/?hl=pt-BR

- Microsoft to Do
https://support.office.com/pt-br/todo

- Todoist
https://todoist.com/guide/getting-started?lang=ptBR

- Luxteam
https://luxteams.com/pricing-2/

2. Quero marcar e realizar reuniões com a equipe

- Whereby
https://whereby.helpscoutdocs.com/article/314-quickstart-guide

- Skype
https://support.skype.com/pt-br/faq/FA11098/como-comecar-a-usar-o-skype

- Zoom
https://support.zoom.us/hc/pt-br/articles/201362033-Introdu%C3%A7%C3%A3o-usando-PC-e-Mac

- Hangouts
https://support.google.com/hangouts/?hl=pt-BR#topic=6386410

- Google Meet
https://support.google.com/a/users/answer/9300131

Mapa de Ferramentas:
as melhores ferramentas para usar em cada ocasião

3. Quero produzir em colaboração

• Google Docs (Gsuite em geral)
https://support.google.com/a/users/answer/9282664?hl=pt

• Shape (IDEO)
https://www.shape.space

• Confluence
https://confluence.atlassian.com/confbrl/tutorial-navegar-pelo-confluence-933709632.html

4. Quero compartilhar arquivos

• Google Drive
https://support.google.com/a/users/answer/9282664?hl=pt

• Dropbox
https://help.dropbox.com/pt-br/learn/video-tutorials

• Confluence
https://confluence.atlassian.com/confbrl/tutorial-navegar-pelo-confluence-933709632.html

• WeTransfer
https://wetransfer.zendesk.com/hc/en-us/articles/202702233

5. Quero me comunicar instantaneamente

• Slack
https://slack.com/intl/pt-br/resources/using-slack/slack-tutorials

• Telegram
https://telegram.org/faq

• Whatsapp
https://faq.whatsapp.com/

Planejamento inicial do teletrabalho

A ideia do modelo básico a seguir é auxiliar o planejamento do início das atividades no teletrabalho.

Recomendamos os softwares listados no Mapa de Ferramentas.

O modelo deve ser usado somente durante a fase de adaptação da equipe às novas ferramentas.

Planejamento inicial do teletrabalho

PASSO 1: Descubra a estrutura física da equipe

Utilize o modelo abaixo para descobrir quais as condições de trabalho da sua equipe.

• Preencha a coluna "Ferramentas ou Sistemas" com todas as ferramentas essenciais para o trabalho de cada um dos servidores.

• Permita que os servidores te informem de novas necessidades de trabalho.

• Peça para que cada um dos servidores te informe sua condição.

Servidor(a)	Ferramentas ou Sistemas	Disponibilidade

Planejamento inicial do teletrabalho

PASSO 2: Monte os planos de trabalho da equipe

Organize os planos de trabalhos de sua equipe com base em entregas. É importante que eles sejam de curto prazo, com metas diárias, semanais ou quinzenais.

Envolva a equipe na montagem desses planos. Isso permite que as pessoas se programem e se tornem mais produtivas.

Nome do Servidor(a)	
Atividades	**Prazos**

Planejamento inicial do teletrabalho

PASSO 3: Defina objetivos semanais

Defina os principais objetivos para a semana, com visibilidade de tarefas e participantes;

Objetivo	Tarefas envolvidas	Participantes	Responsável

Planejamento inicial do teletrabalho

PASSO 4: Defina prazos e acompanhe entregas

Recomendamos fortemente a utilização de alguma das ferramentas de acompanhamento listadas no Mapa de Ferramentas.

Caso não seja possível, utilize o modelo abaixo temporariamente. É interessante que a tabela possa ser visualizada e editada por todos os membros da equipe.

• Liste todas as tarefas que precisam ser realizadas pela equipe na coluna "Tarefas não iniciadas";

• Conforme as tarefas forem iniciadas, mova-as para a coluna "Tarefas iniciadas";

• Conforme as tarefas e entregas forem postas em revisão ou finalizadas, mova-as para a coluna correspondente.

Tarefas não iniciadas	Tarefas iniciadas	Tarefas sob revisão	Tarefas finalizadas

Planejamento inicial do teletrabalho

PASSO 5: Estruture reuniões e encontros

• Defina claramente a pauta e a duração desejada da reunião. Evite reuniões longas.

• Defina claramente o responsável por guiar a reunião e anotar encaminhamentos.

Pautas	Tarefas envolvidas	Participantes	Encaminhamentos

Contatos e Suporte

O Íris - Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Estado do Ceará está à disposição para orientar e auxiliar os órgãos que queiram:

- Construir seus planos de ação para o teletrabalho

- Buscar alternativas de ferramentas virtuais para quaisquer atividades diárias

- Buscar alternativas de ferramentas de gestão para potencializar o teletrabalho

Nosso contato

E-mail:
iris.labgov@casacivil.ce.gov.br