Este suplemento faz parte integrante do Jornal Económico Nº 2098 não pode ser vendido separadamente

18 junho 2021 | ESPECIAL

O Jornal Económico

ESPECIAL

FUTURO DO AMBIENTE DE TRABALHO

O PÓS-PANDEMIA VAI SER FLEXÍVEL

A principal característica que vai marcar o ambiente de trabalho no futuro vai ser a flexibilidade, com o aproveitamento das oportunidades para as atividades serem desenvolvidas de forma remota ou presencial, consoante a sua natureza ou organização. Os estudos feitos com gestores e trabalhadores indicam que o modelo híbrido prevalecerá, o que coloca desafios à gestão dos espaços físicos, mas principalmente das equipas.

EMPRESAS

Mais de 60% dos gestores quer modelo de trabalho híbrido ● II

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Pandemia acelera meta de ter 25% da Função Pública em teletrabalho ● VI

ENTREVISTA

Fátima Madureira
Presidente do Conselho Diretivo da AMA

"Estado pode tornar-se mais ágil, próximo e capaz" ● VII

FÓRUM

Quais são as principais tendências de mudança nos locais de trabalho? ● X

OPINIÃO

O termo do futuro é oportunidade

RICARDO SANTOS FERREIRA
Editor

Mais do que alterar regras, a pandemia de Covid-19 obrigou-nos a rever posicionamentos e a analisar possibilidades que antes não tínhamos em conta, contrariando a inércia, uma das mais poderosas forças do universo. Foi o que aconteceu com o ambiente de trabalho, quando percebemos que a organização não se constrói em redor de um local físico, comum, mas que são as ideias e os valores que lhe dão corpo e a rede que os trabalhadores são capazes de criar. Quem estava convencido de que o centro da empresa era feito de tijolos e de cimento experienciou dificuldades de adaptação e, em última análise, enfrenta um maior risco de sobrevivência, porque o futuro será híbrido, com trabalho remoto, mas também presencial, com lojas físicas, mas igualmente digitais. É o que os estudos indicam como tendências, em resultado dos inquéritos feitos a gestores, trabalhadores, consumidores, globalmente; uma coexistência entre o mundo anterior à crise pandémica e aquele que a tecnologia permitiu criar, entretanto.

Isto quer dizer que os locais de trabalho físicos terão de se adaptar, de ser diferentes, até porque vão cumprir outras funções na organização: deixam de ser o centro de produção, onde as atividades se desenvolvem, para serem o centro das relações, onde é possível reforçar a cultura da organização, estreitar laços, partilhar vivências. E terão de ser locais cativantes, que garantam a segurança, a saúde e o bem-estar. Em consequência, as novas formas de organização serão um teste, não tecnológico, que esse foi, em grande parte, ultrapassado, mas de gestão de pessoas, em que a liderança, o propósito e os valores com que se constrói a rede se afirmam como elementos fundamentais.

Quando as amarras afrouxam, a principal palavra que vai definir o futuro pode ser oportunidade.

EMPRESAS

Mais de 60% dos gestores quer modelo de trabalho híbrido

Consultora BCG sugere que as empresas façam um planeamento estratégico e dinâmico da força de trabalho, sem ser só exercício anual ou bianual.

MARIANA BANDEIRA
mbandeira@jornaleconomico.pt

O futuro do ambiente de trabalho não chutará para canto a tecnologia. A maioria (65%) dos gestores globais prevê adotar um modelo de trabalho híbrido - remoto e presencial - mesmo depois da pandemia, ainda que menos de dois em cada dez (18%) estime definir teletrabalho permanente assim que os alarmes da quarta vaga de contágios deixarem de soar, de acordo com um estudo da consultora Boston Consulting Group (BCG).

"A crise levou as pessoas que procuram emprego a reavaliar o que desejam do trabalho: não apenas o local de trabalho, mas também as práticas, os valores e as relações. Os empregadores devem adaptar-se para se manterem competitivos. Embora muitos trabalhadores possam ter medo de mudar de emprego durante uma crise, para outros - geralmente os melhores talentos - esta é uma oportunidade de refletir", conclui o estudo "Decoding Global Ways of Working".

Num outro inquérito, os consultores internacionais defendem que tanto este inesperado vírus como a aceleração da tecnologia mostram que o impacto das megatendências é difícil de prever, o que leva patrões e empregadores a terem de se preparar para mudanças constantes. Como? Por exemplo, fazer um planeamento estratégico e dinâmico da força de trabalho, que deixe de ser apenas um exercício anual ou bianual. As empresas e os governos devem criar ferramentas para que possa ajustar os planos laborais em tempo real, à medida que mudam as condições económicas e os planos de negócio.

A PHC Software começou esse caminho de preparação para o futuro pelas infraestruturas, tendo inaugurado em abril a nova sede, no Taguspark, desenhada para um modelo híbrido de trabalho e no qual a tecnologia de ponta está presente – daí chamar-se House of Digital Business. "O nosso futuro será um modelo híbrido que conjugará dias no escritório para trabalho colaborativo e dias livres para trabalho de foco. Temos a plena consciência de que o escritório terá um papel muito importante, mas distinto, na experiência de trabalho, e do qual as empresas não deverão abdicar. Enquanto, para tarefas de grande concentração, o teletrabalho é ótimo, estar no escritório com colegas para discussão de ideias, inovação e cultura empresarial terá agora uma importância redobrada", garante ao Jornal Económico (JE) Luís Antunes, diretor da unidade de Experiência das Pessoas na tecnológica portuguesa.

Apesar de as equipas da PHC não regressarem a Porto Salvo a 100%, há investimentos necessários e vanguardistas, como as secretárias que são antivírus (se bactérias/aerossóis tocarem nas superfícies de trabalho são absorvidos e exterminados em dez segundos). Luís Antunes sintetiza que o híbrido exige uma "preocupação natural com a colaboração, pensando o espaço como um local de cultura e de criatividade, deixando o trabalho de foco para ser feito fora das instalações da empresa".

A tecnológica nacional, que tem clientes em 25 países, foi recentemente eleita pela Happiness Works como a empresa mais feliz para se trabalhar. "A nossa filosofia é a de criar uma experiência incrível para trabalhar, dando às pessoas condições de topo para um rendimento de topo. Isto passa por pensarmos o impacto emocional que o trabalho tem nas nossas vidas, a nível do local para trabalhar, do que acontece no local e das pessoas com quem estamos nesse mesmo local, cultivando sempre uma cultura que permite que cada um dos colaboradores esteja no seu melhor para si, para a equipa e para a empresa", afirma o mesmo responsável ao JE.

Empresa mais feliz diz que o segredo está em pensar no impacto emocional que o trabalho tem nas nossas vidas, mo que acontece no local de trabalho e das pessoas com quem se partilha esse espaço

A empresa de tecnologia de segurança Axis Communications diz ao JE que também irá manter a flexibilidade laboral pelo menos até ao final do verão, até porque esta digitalização forçada trouxe alguns aspetos positivos, como passar mais tempo com a família, ter mais poder de decisão sobre as deslocações e ser mais eficiente no dia a dia. "Acredito que essa flexibilidade vai durar muito mais tempo. Não queremos forçar as pessoas a virem ao escritório, queremos tornar a vida no escritório atraente para que as pessoas venham. Por outro lado, devemos ter em atenção que a intensidade digital dos dias dos trabalhadores aumentou com o risco de haver um 'esgotamento digital' e de que as equipas fiquem mais isoladas", adverte Matteo Scomegna, diretor regional para o sul da Europa do grupo sueco.

Para evitar esses percalços, a BCG explica que um gap year ou uma formação educacional completamente distinta poderá tornar-se mais comum. Logo, as organizações devem repensar as "formalidades" e contratar talentos consoante as suas capacidades e potencial, mesmo que tenham habilitações mais ligadas a outros sectores. E continuar a investir em tecnologia de cibersegurança, alerta, por sua vez, Matteo Scomegna. "Com este aumento de reuniões online, partilha de documentos e trabalho remoto, os investimentos em todas as tecnologias relacionadas aumentaram. As empresas também estão a avaliar mais os riscos e esse é um processo contínuo para todas as instalações de TI (tecnologias da informação)", explica.

ENTREVISTA MIKE MCDANIEL Modern

"Escritório

Mike McDaniel, da tecnológi

MARIANA BANDEIA
mbandeira@jornaleconomico.pt

A DXC Technology fez uma colaboração estratégica com a Microsoft para criar a plataforma "MyWorkStyle" e disponibilizar às empresas uma experiência de trabalho mais personalizada e digital. O Jornal Económico entrevistou Mike McDaniel, vice-presidente e *general manager* de Modern Workplace da tecnológica norte-americana, para saber como a ferramenta ajuda a enfrentar os desafios de negócios em rápida evolução e as necessidades dos clientes e funcionários.

Iniciou funções como responsável por esta área, em meados de 2020, quando todos os locais de trabalho sofreram alterações circunstanciais. Que desafio acrescido gerou essa mudança?

Assistimos a uma grande mudança na área de espaço de trabalho moderno. Estou na DXC desde agosto e,

Workplace da tecnológica norte-americana DXC

do futuro será um local para colaboração”

ca norte-americana DXC, diz que a experiência dos trabalhadores deve ser semelhante à que têm com as aplicações da sua rotina

ainda antes, há quase dois anos, olhámos para este negócio estrategicamente e dissemos: “isto é um negócio no qual realmente queremos estar?” “é um negócio cujo foco são investimentos na área certa?”. E aí fomos para o mercado, para observar e questionar o que estariam a dizer sobre o espaço de trabalho moderno. Ao longo desse processo, o que descobrimos foi que há uma espécie de seis ideias-chave que as empresas procuram mudar quando pensam no avanço das suas pessoas e das suas experiências. Primeiro, sabem que precisam de manter os seus empregados saudáveis e salvos por causa da pandemia. Segundo, as organizações estão a mover-se para um espaço de trabalho mais flexível – o que foi acelerado pela Covid-19 – e a permitir que os colaboradores estejam em sítios diferentes. Mas isso criou um problema, que é a terceira tendência de mercado: a segurança e o *compliance* tornaram-se mais importantes do que nunca. Basta vermos as notícias - e provavelmente também em Portugal - dos aumentos de ataques nos sistemas de TI. Antes 15-20% das reuniões eram por videochamada agora são 75%. Assim chegamos ao quarto ponto: há que ter capacidade de responder e de resiliência, ser capaz de trabalhar remotamente e manter-se seguro. Temos de saber como utilizar Zoom Teams ou WebEx. O Teams, do qual somos o maior instalador mundial, rapidamente se tornou o padrão na *business arena*. No fim está a redução de custos, apesar de ser secundário. Do total do orçamento para TI, os nossos clientes empresariais gastam cerca de 15-20% no segmento de *modern workplace*. É uma parcela grande.

Porque é que diz que a redução de custos se tornou secundária?
A redução de custos é relevante. Aliás, há várias questões relevantes nesta área, nomeadamente todos os serviços de apoio digital, como registas o trabalho que é executado nas tecnologias da informação, que envolve dinheiro e normalmente é

Plataforma “DXC MyWorkStyle” tira proveito do pacote de serviços da Microsoft, que inclui Microsoft 365, Teams, Dynamics 365 e Power Platform para alterar as experiências de trabalho

controlada por um grupo de pessoas. Nalgumas empresas fazem contratos separados para isso. E vemos cada vez mais empresas que querem gastar o que é necessário para atualizar o seu hardware e vamos ter com pessoas que trabalham em máquinas com cinco, seis, sete ou oito anos que não se encontram no padrão atual. Normalmente recorrem às operações internas e não costumam fazer *outsourcing*, portanto há aqui uma oportunidade. Além disso, trabalhamos em toda a ideia em torno da colaboração inteligente e ajudar na gestão das licenças de software, gerir as subscrições que os clientes têm, o que os auxilia nos custos de manutenção. O que muitas vezes vemos é que a sua estratégia de compras é dispersa, envolve várias pessoas – designados de “shadow IT”. Queremos luz onde existem buracos. Na nossa plataforma colocamos num único agente que une a experiência do trabalho, olha para todas as áreas dispersas do espaço de trabalho e permite-nos orientar a automação e a informação de maneira a que as pessoas a recebam de numa linguagem menos tecnológica (“ITês”).

Defende que existe uma diferença entre a linguagem tecnológica e a dos trabalhadores. Como se faz esse casamento?
A experiência dos trabalhadores baseia-se muito na experiência comercial que têm em todo o lado, no seu quotidiano. Daria o exemplo de um telemóvel. As pessoas fazem *download* de aplicações no seu telemóvel que lhes dão acesso a coisas que querem, como entrar num Starbucks e agarrar logo no café que pediram pela *app*. Muita gente quando agora quer adquirir algo vai à Amazon e a compra aparece-lhe em casa. É muito comercial. Não é a experiência que sentem hoje em dia os colaboradores e queremos introduzi-la. O escritório do futuro irá mudar. Atualmente, é um sítio onde as pessoas entram para fazer o seu trabalho. No futuro, acreditamos que será um local para colaboração.

ANÁLISE

Empresas acreditam que modelo híbrido no trabalho veio para ficar

Responsáveis dizem que o teletrabalho trouxe "novas oportunidades", mas que o factor da proximidade pode criar uma "barreira" num acordo que estará sempre dependente de todas as partes.

RODOLFO ALEXANDRE REIS
rreis@jornaleconomico.pt

Um modelo híbrido entre escritório e habitação é visto como a opção mais viável num novo sistema de trabalho que surgiu com a pandemia de Covid-19 estará sempre dependente das responsabilidades laborais e acordos entre todas as partes envolvidas. Esta é a ideia partilhada por alguns dos responsáveis de empresas que operam em Portugal ouvidos pelo Jornal Económico (JE).

"O teletrabalho trouxe seguramente novas oportunidades, mas inevitavelmente pode criar barreiras que na nossa cultura são fundamentais, como a proximidade. Por isso, acreditamos que o modelo flexível (ou híbrido) é o que irá vigorar na maioria das empresas que a atividade o permita", refere Fernando Reino da Costa, CEO da Unipartner, empresa prestadora de serviços tecnológicos, onde resto assegura que este sistema híbrido já era uma realidade em algumas situações, defendo que o mesmo irá trazerflexibilidade e opção de escolha para os colaboradores de acordo com as tarefas que têm para realizar e como fará mais sentido. "Conseguiremos manter ou até aumentar a produtividade e a motivação, o que trará benefícios para todos. Esta flexibilidade será, seguramente, um fator de competitividade e uma exigência por quem procura uma organização para trabalhar", salienta.

Este novo sistema de trabalho é também defendido por Ana Trigo Morais, CEO da Sociedade Ponto Verde (SPV), salientando, contudo que as empresas portuguesas têm perfis e sectores muito diversos, onde o trabalho à distância não é de todo possível como é o caso da SPV, dado que a recolha dos resíduos tem mesmo de ser feito de forma presencial.

"Ainda assim, existem várias outras atividades onde efetivamente pode existir um modelo de trabalho híbrido que permita a convivência do trabalho em escritório com o trabalho à distância", afirma, acrescentando que ao longo destes últimos meses a empresa conseguiu perceber que o trabalho à distância funciona. "Aliás, grande parte dos colaboradores percebeu que este modelo permite que exista uma maior conciliação entre a vida pessoal e profissional", sublinha, e dando como exemplo, as muitas horas ganhas em deslocações casa-trabalho-casa que podem, neste modelo, ser rentabilizadas para potenciar a vida pessoal de cada um. No entanto, e apesar de acreditar que este modelo híbrido veio para ficar em muitos sectores, a CEO defende que o mesmo "estará sempre dependente do acordo e das vontades de todas as partes".

FERNANDO REINO DA COSTA
CEO da Unipartner

ANA TRIGO MORAIS
CEO da Sociedade Ponto Verde

CARLOS GONÇALVES
CEO do Avila Spaces

Por sua vez, Carlos Gonçalves, CEO do Avila Spaces, destaca que o modelo híbrido já é uma realidade para muitas empresas em Portugal, com vantagens claras em termos de custos e produtividade. "Nos últimos meses, as empresas estão a descobrir que este "novo modelo híbrido" oferecido pelos espaços de cowork permite-lhes utilizar um terceiro espaço numa lógica de 'Escritório Satélite'", refere, acrescentando que na prática, os funcionários poderão optar por trabalhar a partir da sede da empresa, da sua residência ou, pontualmente, de um centro de escritórios e cowork. "Com esta crise, muitas empresas prescindiram do seu escritório tradicional, optando por contratar uma solução de escritório flexível, permitindo que os seus colaboradores combinem o teletrabalho com a utilização pontual dos nossos espaços: quer seja um escritório arrendado ao dia ou ao mês, uma sala de reuniões para sessões de trabalho, ou espaços de cowork", salienta.

Mas estarão as empresas preparadas para receber de volta os seus colaboradores com as condições de saúde e segurança necessárias? "À semelhança da Unipartner, em geral as empresas estão preparadas para receber os colaboradores de forma segura. Ao longo das diferentes fases de confinamento e de desconfinamento foram preparados e aplicados procedimentos para se receber as equipas nos escritórios. Procedimentos estes que têm sido adaptados consoante as orientações da DGS", explica Francisco Reino da Costa, destacando que com exceção das fases de recolher obrigatório, na Unipartner, os escritórios estiveram e continuam abertos seguindo as recomendações da Direção Geral de Saúde.

"Aumentámos o número de vezes em que os espaços são higienizados, criámos postos de higienização das mãos e adicionámos nova sinalética para ajudar a relembrar os colaboradores no que diz respeito ao correto cumprimento das regras", afirma, destacando que mesmo com estas medidas o regresso aos escritórios implicará sempre uma responsabilidade individual e coletiva, através de um guia de prevenção e proteção designado 'keep safe together' desenvolvido pela empresa. "Estas regras que adotámos incluem a utilização da máscara no local de trabalho, o número limitado de pessoas que podem utilizar as salas, a copa e as casas de banho, o normal distanciamento entre colaboradores, que obriga à redução de mesas de trabalho disponíveis e incentivamos a utilização do terraço, um espaço ao ar livre, para almoçar ou para as habituais e necessárias conversas de corredor", refere.

No caso da Sociedade Ponto Verde, Ana Trigo Morais realça que estão reunidos todos os meios e planos de contingência necessários para que esteja assegurada a segurança de todos, mas considera "normal que durante os próximos meses ainda não seja possível regressar a um modelo considerado de normalidade, mas iremos assegurar uma evolução gradual que acompanhe também a evolução da própria situação social que o país viva", admitindo que existem novas práticas que vieram para ficar e outras antigas que provavelmente se ajustarão para o futuro, dando como exemplo, que as deslocações para pequenas reuniões fora do escritório não voltarão a ser uma prática recorrente, bem como as inúmeras plataformas de videoconferências que se tornaram tão populares no último ano continuarão por cá. "Mesmo que a situação epidemiológica registe uma evolução favorável não nos faz sentido voltar a atravessar o país para uma reunião de uma hora quando a podemos realizar via online com os mesmos efeitos", refere a CEO.

Por seu turno, Carlos Gonçalves defende que com a adoção do mo-

Shutterstock

delo híbrido, as empresas reforçaram o investimento em soluções tecnológicas, nomeadamente em plataformas colaborativas de gestão de equipas remotas. "Do ponto de vista logístico e organização dos espaços de trabalho, as soluções de Cowork têm tido uma procura crescente por parte de empresas com mais de 30 colaboradores, permitindo-lhes arrendar postos de trabalho partilhado, escritórios mobilados chave-na-mão e salas de reunião equipadas com a mais moderna tecnologia", sublinha o responsável, explicando que existem várias combinações possíveis e que os contratos são flexíveis, ou seja as empresas pagam apenas o tempo e o espaço que utilizam.

Além das condições de segurança e saúde, as soluções tecnológicas são também fundamentais para que as empresas possam a melhor qualidade de trabalho possível aos seus colaboradores. Francisco Reino da Costa, defende que estamos perante um novo paradigma laboral que deve ser pensado para o aumento da produtividade e diferenciação das organizações e melhoria da qualidade devida das pessoas, sendo que cabe às empresas pensar se faz ou não sentido regressar ao local de trabalho, e em que moldes. "As organizações devem investir na visão de um posto de trabalho moderno, móvel e seguro, que integre um conjunto de necessidades de trabalho em uma só plataforma digital e segundo as boas práticas. Tecnologia e meios não faltam para assegurar a produtividade num modelo de trabalho híbrido que garanta a segurança dos dados, interna e externamente", explica, dando como exemplos o Microsoft Teams e a Power Platform, como plataforma ágil de suporte à inovação e digitalização dos processos de negócio.

Já Ana Trigo Morais relembra que os últimos meses foram já de uma adaptação profunda no ambiente de trabalho da maioria das empresas , o que fez com que surgissem novas tecnologias e modelos, permitindo que o trabalho do dia-a-dia seja executado à distância com a mesma produtividade. "As inovações que as organizações trouxeram aos seus colaboradores para que se adaptassem ao teletrabalho, podem e devem ser agora adaptadas para o regresso ao escritório, para que o investimento feito seja otimizado", realça.

Carlos Gonçalves deixa também elogios à Direção Geral de Saúde que "tem feito um trabalho exemplar no domínio da prevenção, prestando as informações necessárias às empresas", dando como exemplo as práticas utilizadas no Avila Spaces, onde com base nas orientações do Governo e das boas práticas internacionais desenvolveram em maio de 2020, a iniciativa "Work Safe", implementando sete medidas para garantir a protecção de clientes e colaboradores no regresso ao escritório e cowork, com a criação de um Business Lounge/Terraço ao ar livre, onde os clientes poderão trabalhar, ter reuniões informais ou organizar pequenos eventos de networking com todo o conforto e privacidade.

Crónicas de um Workplace há muito anunciado!

PEDRO REBELO
Cloud Solutions
Director da Bizdirect

Às 19h52 de 11 de março de 2020 decidimos na Bizdirect que, no dia seguinte, já estaríamos a trabalhar a partir de casa. Nessa altura ainda não sabíamos, mas os próximos meses viriam a mudar para sempre a nossa forma de trabalhar e colaborar.

O desafio era enorme: como poderíamos continuar a colaborar, produzir e prestar serviços de qualidade aos nossos clientes, num mundo em que reina a competitividade? A resposta a esta questão resume o presente e o futuro do *Workplace*, e assenta no reforço da mobilidade, segurança e colaboração. O que apregoávamos como uma visão futurista passou a ser algo obrigatório e urgente.

As organizações têm de ser ágeis e plásticas, particularmente em fases de mudanças estruturantes como esta. Só é possível manter a qualidade e as vantagens competitivas se conseguirmos equilibrar, adaptar e modernizar o "tridente" fundamental de cada organização: Pessoas, Processos e Tecnologia.

Na dimensão **Pessoas**, as organizações devem agora considerar um *Workplace* sem fronteiras, em que os colaboradores prestam serviços a clientes locais a partir de qualquer geografia. Na Bizdirect, temos colaboradores no Brasil, por exemplo, a executar projetos para clientes portugueses e a entregar *on-time e on-budget*. Por outro lado, a importância do "*work-life balance*" encaminha-nos para modelos de trabalho híbrido, que promovam não só a performance, mas também o bem-estar das equipas.

Os **Processos** estão e continuarão a sofrer alterações para permitir a adaptação a este fenómeno, desde os modelos de colaboração e aprovação, aos desafios logísticos, e à calendarização obrigatória. O Digital veio para ficar e está a crescer. Os processos têm que acompanhar este movimento com eficiência e eficácia, de forma a permitir alcançar uma produtividade tal que consigamos contribuir de forma sustentada em qualquer contexto ou ecossistema.

Por fim, a **Tecnologia**. Aqui, é crucial considerar três elementos: *user experience,* ferramentas e segurança. A *user experience* deve adaptar-se à necessidade crescente de interagir com várias apps e ferramentas, extraindo a máxima produtividade e criatividade. Já as ferramentas devem enquadrar-se nos novos paradigmas de trabalho e colaboração, considerando recursos como o Microsoft Teams e as salas de videoconferência, e promovendo a mobilidade e a virtualização do posto de trabalho. Por último, a segurança é o elemento agregador e deve ser prioritária e estruturante no desenho de todas as nossas estratégias e soluções.

O teletrabalho surgiu com a força obrigatória de algo tão básico como a necessidade de continuarmos a operar, no entanto, hoje em dia, percebemos que veio para ficar. A resposta imediata a um desafio que não deixou tempo nem espaço para grandes considerações veio acelerar a conceção de um novo *Workplace* sem fronteiras e com a produtividade e a eficiência no seu core.

Na Bizdirect, 15 meses depois, continuamos a trabalhar remotamente. Hoje, sabemos que estamos mais fortes porque respondemos positivamente a este enorme desafio, e os nossos clientes sabem que a nossa visão e soluções se consubstanciam a cada dia. Estamos nesta viagem juntos e ultrapassaremos juntos todos os obstáculos.

Com o apoio
bizdirect
a different way of doing business

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Pandemia acelera meta de ter 25% da Função Pública em teletrabalho

Até 2023, Governo espera ter um quarto dos funcionários públicos em teletrabalho. Há quem já não volte ao trabalho presencial. Mais produtividade e menos impacto ambiental são algumas das razões.

JOANA ALMEIDA
jalmeida@jornaleconomico.pt

A pandemia da Covid-19 trouxe alterações sem precedentes na organização do mundo do trabalho e veio acelerar o objetivo do Governo de ter, até ao final da legislatura, pelo menos, 25% dos trabalhadores em teletrabalho. Só durante o primeiro confinamento geral, em 2020, cerca de 68 mil funcionários públicos (ou seja, 10% do total de trabalhadores do Estado) estiveram em teletrabalho e a tendência é para manter. A portabilidade dos postos de trabalho e a redução do impacto ambiental das deslocações casa-trabalho-casa são algumas das razões apontadas, a que se somam o aumento da produtividade e da qualidade do trabalho.

No Programa de Estabilização Económica e Social (PEES), aprovado em Conselho de Ministros no verão passado, o Governo já reconhecia que a pandemia tinha vindo acelerar a implementação do teletrabalho no país, "superando resistências e demonstrando que não há perda de produtividade dos trabalhadores". Mais recentemente, em abril, a ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública, Alexandra Leitão, admitiu, no Parlamento, que, com a Covid-19 e os confinamentos, percebeu-se que o teletrabalho "é uma ferramenta útil" e que garante "os direitos dos trabalhadores sem prejuízo do cumprimento dos objetivos das organizações". "Veio para ficar", vincou.

Segundo a ministra, o objetivo pós-pandemia é manter nesse regime, "pelo menos, um quarto" dos cerca de 68 mil funcionários públicos que estiveram em teletrabalho durante os confinamentos. A medida deverá aplicar-se sobretudo nos patamares de técnicos superiores e assistentes técnicos da Função Pública. As forças de segurança, professores, magistrados ou profissionais de saúde não deverão ser incluídos, dado que as funções não são compatíveis com essa modalidade de trabalho.

Mas Alexandra Leitão rejeita estar "presa" a uma percentagem: "Ter o objetivo de ter um determinado número de pessoas em teletrabalho nunca se imporá à vontade das pessoas". "É preciso deixar que o contexto pandémico passe para perceber, do ponto de vista estruturante, o que é que fica nos modelos organizacionais, frisou. Ainda assim, "ter um quarto dos trabalhadores da Administração Pública, que tenham funções compatíveis com o teletrabalho, seria interessante, num plano sempre estritamente voluntário e numa solução de teletrabalho, que não tem de ser a 100%", sublinhou.

ALEXANDRA LEITÃO
Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública

JOSÉ COUTO
Secretário de Estado da Administração Pública

> Governo considera que ter um quarto da Administração Pública em teletrabalho em 2023 é "interessante" mas "num plano sempre estritamente voluntário e numa solução de teletrabalho, que não tem de ser a 100%"

Mais e melhor trabalho

Um estudo realizado pela Direção-Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP), a que o JE teve acesso, revela que a maioria dos dirigentes das 29 entidades da Administração Central direta e indireta que participaram no estudo dá nota positiva à qualidade do trabalho desenvolvido pelos funcionários públicos em teletrabalho. Cerca de 60% dos dirigentes considera que a qualidade do trabalho manteve-se independentemente da modalidade de trabalho e 27,3% "acham que a qualidade do trabalho melhorou ou melhorou muito" em teletrabalho.

O estudo intitulado "A adaptação dos modelos de organização do trabalho na administração pública central durante a pandemia de Covid-19: dificuldades e oportunidades", que contou com a participação de 4.445 trabalhadores de um universo dos mais de 42.000 que integram as referidas 29 entidades, indica também que a maioria dos dirigentes (66,6%) não encontrou resistência ao teletrabalho por parte dos trabalhadores e 52% referem também que não houve "nunca ou quase nunca" resistência quando as condições permitiram o regresso ao trabalho presencial.

Sobre as alterações que o Governo quer impor no mercado de trabalho, 86,71% dos dirigentes inquiridos admitem ser este "o momento adequado para que se repensem estruturalmente os modelos de organização do trabalho na Administração Pública". Os dirigentes das 29 entidades públicas participantes percecionam essa revisão do enquadramento jurídico das modalidades de trabalho, assim como o sistema de avaliação de desempenho dos funcionários, como "inevitáveis" uma vez que "a pandemia ajudou a romper em definitivo com as resistências que existiam relativamente ao teletrabalho", que era então "residual" em toda a Administração Central.

Comunicação: o grande desafio

A comunicação foi, segundo o estudo da DGAEP, "o maior desafio" criado pela implementação generalizada do teletrabalho na Administração Pública. Cerca de 70% das entidades públicas admitem te encontrado dificuldades nessa dimensão, com destaque para "a necessidade de novas formas de comunicação regular interna (departamental e interdepartamental) e externa (com outras entidades e no atendimento ao público), de modo rápido, conseguidas através de plataformas tecnológicas".

A coordenação de equipas, equipamentos, processos, relacionamento pessoal e questões emocionais foram outras das dificuldades reportadas pelos dirigentes públicos, mas "nem os conhecimentos informáticos nem a idade se constituíram como óbices ao teletrabalho". Das 29 entidades inquiridas, 21 afirmaram que os conhecimentos informáticos dos trabalhadores se revelaram "suficientes para poderem trabalhar remotamente", sete referiram que "existiu assistência por parte dos departamentos de informática" e três admitiram que "eram os grupos informais que muitas vezes resolviam os problemas, num espírito de solidariedade institucional".

O estudo revela ainda que "o teletrabalho contribuiu favoravelmente para a conciliação da vida profissional com a vida familiar e pessoal" e que "pode trazer benefícios para os trabalhadores, organizações e ambiente", apesar de se ter verificado "receio" por parte dos trabalhadores de serem "prejudicados na avaliação de desempenho" e de "não verem o seu trabalho adequadamente reconhecido".

Investimento de 10 milhões

Segundo os dados da Direção-Geral do Orçamento (DGO), equipar a Administração Pública do material necessário ao teletrabalho (entre computadores, monitores, câmaras e *software*) custou, em 2020, 10,8 milhões de euros aos cofres do Estado, ao mesmo tempo que permitiu "poupar em transportes e até propiciar melhorias em termos ambientais". Ainda assim, o estudo da DGAEP indica que, em 19 das 29 entidades inquiridas, os meios e equipamentos necessários foram apenas "parcialmente disponibilizados pela entidade empregadora", ou seja, não chegaram a todos.

Alexandra Leitão garante que, com o regresso à normalidade, o teletrabalho "terá outras condicionantes" e obrigar a "um esforço diferente da parte da Administração Pública". "Temos de ir ao encontro de um conjunto de questões que tem a ver com as despesas, o direito a desligar, os equipamentos que são dados [que não foram totalmente assegurados durante a pandemia]" e "garantir que o teletrabalho não tenha uma externalidade negativa ao nível da igualdade de género", adiantou, lembrando também que há projetos de lei sobre o teletrabalho ainda em discussão no Parlamento e que é preciso "aguardar que essa legislação seja solidificada" antes de se tomar medidas concretas.

ENTREVISTA FÁTIMA MADUREIRA Presidente do Conselho Diretivo da AMA

“Estado pode tornar-se mais ágil, próximo e capaz”

Entidade pública antevê aceleração da transição digital a manter-se no pós-pandemia e alerta que ninguém deve ficar para trás.

A Agência para a Modernização Administrativa (AMA) foi uma das entidades públicas que teve de se adaptar à pandemia, apesar de o teletrabalho ser uma realidade que já conhecia. Ainda assim, em entrevista ao Jornal Económico (JE), a presidente do Conselho Diretivo da AMA, Fátima Madureira, diz que o confinamento foi um “acelerador” de desenvolvimento tecnológico e alerta que, no pós-pandemia, os cidadãos vão “exigir dos serviços do Estado a mesma capacidade de adaptação e resiliência a que assistimos neste contexto”.

Como é que o Estado adaptou o seu trabalho à pandemia?

Na AMA, a mudança passou pela aceleração da adoção de medidas que possibilitassem aos cidadãos e empresas manter o relacionamento com o Estado, no cumprimento de obrigações e no acesso a benefícios e apoios. As adaptações resultaram, em grande medida, do encerramento ou limitações no acesso aos canais de atendimento presenciais mais procurados (Lojas e Espaços Cidadão). As soluções assentaram no alargamento e melhoria de serviços prestados *online* ou em atendimento remoto, no aumento do catálogo de serviços, e melhoria da acessibilidade e usabilidade dos serviços públicos.

O recurso ao teletrabalho veio acelerar a transição digital?

As circunstâncias foram aceleradoras de desenvolvimentos tecnológicos. As ferramentas e a velocidade das comunicações viram desenvolvimentos nunca vistos. A nós competia implementar e dar a conhecer as soluções, com razoabilidade necessária, mas a ritmo vertiginoso, para manter, ou mesmo melhorar, os níveis de serviço. Amanhã, a sociedade irá seguramente exigir dos serviços do Estado a mesma capacidade de adaptação e resiliência a que assistimos neste contexto de pandemia. Tudo continuará a evoluir e a aceleração dos processos de transição digital irão seguramente ficar. Importa garantir que ninguém fica esquecido e que aqueles que não podem ou não conseguem acompanhar esta transição não ficam de lado e preservam o seu direito de acesso aos serviços do Estado, em toda e qualquer circunstância.

FÁTIMA MADUREIRA
Presidente do Conselho Diretivo da AMA

Que alterações são para ficar?

Na AMA, o teletrabalho já existia. Tínhamos processos e ferramentas que facilitaram a adaptação às novas circunstancias. Já o reforço no atendimento remoto ou digital implicou alguma adaptação, não só na forma e local onde trabalhamos, mas também na capacitação. As razões elencadas levam-nos a crer que muitas das mudanças vieram para ficar e, consequentemente, a trabalhar de uma forma diferente. A grande mudança resulta da velocidade sofrida na curva de crescimento e adoção de novas soluções. Ainda assim, o fator humano não deve ser esquecido porque estamos focados nas pessoas e soluções exclusivamente digitais não são solução para tudo nem para todos.

Que desafios o processo de modernização administrativa tem ainda pela frente?

As pessoas, tecnologia, gestão e proximidade são os pilares da estratégia para o Estado e a Administração Pública. A interoperabilidade, partilha e reutilização de dados, identificação digital e participação de todos é uma realidade. Se bem explorados, têm o poder tremendo de, gradualmente, tornar o Estado incomensuravelmente mais ágil, próximo e capaz de mudar o paradigma. Simplificar serviços significa reduzir a relação com cidadãos e empresas ao estritamente necessário e sem redundâncias. Em suma, tornando a relação mais cómoda e, sempre que possível, eliminando ações em que o Estado pode ser totalmente autónomo.

ANÁLISE

Teletrabalho terá "papel central" estratégico para as empresas

Consultores e promotor concordam que o modelo híbrido vai ser o futuro e mesmo com a vacinação a bom ritmo o formato pré-pandemia não voltará.

RODOLFO ALEXANDRE REIS
rreis@jornaleconomico.pt

A pandemia de Covid-19 veio transformar por completo a forma de trabalhar das empresas a nível mundial e com isso a introdução do teletrabalho. Em Portugal, e com o processo de vacinação em andamento, as entidades têm vindo a regressar aos seus espaços de trabalho, entre as quais do sector imobiliário. No entanto, os responsáveis ouvidos pelo Jornal Económico (JE) não têm dúvidas: o modelo híbrido veio para ficar.

"O teletrabalho passará a assumir um papel central na estratégia das empresas para a atração e retenção de talento, no equilíbrio da vida dos trabalhadores e como instrumento para assegurar os níveis de produtividade", refere Duarte Cardoso Ferreira, Diretor de consultoria estratégica da consultora CBRE, relembrando que muitas empresas já se encontravam, no momento da chegada da pandemia, num processo de transição para um formato híbrido e que a pandemia proporcionou uma aceleração desses casos. "Esta nova realidade empresarial terá de compreender um redesenho dos espaços de trabalho, devendo privilegiar um ambiente de trabalho flexível, que é o que mais se aproxima do chamado 'work life balance', tantas vezes desejado pelas pessoas.

Uma opinião partilhada por Ricardo Sousa, CEO da Century 21 em Portugal e Espanha, recordando que a mediação imobiliária foi dos primeiros sectores "a abrir portas em modo híbrido, assegurando no escritório todas as tarefas de apoio às equipas comerciais e aos processos de gestão e conclusão das transações dos imóveis".

Híbrido é também a palavra certa para Elson Angélico, Diretor-geral, da promotora Mexto, dado que existem temas no sector imobiliário que não podem ser geridos em formato digital, ou sem a presença física dos colaboradores, dando como exemplo, as obras, nas quais que acabou por existir "um efeito positivo, em especial, na organização das equipas de trabalhos, no rigoroso cumprimento dos horários diferenciados, das regras de higiene, etc", frisa.

ELSON ANGÉLICO
General Director & Partner da Mexto

DUARTE CARDOSO FERREIRA
Diretor de Consultoria Estratégica da CBRE

RICARDO SOUSA
CEO da Century 21 Portugal e Espanha

Um estudo recente da consultora McKinsey Global Institute, estima que cerca de 20 a 25% dos trabalhadores nas economias avançadas podem vir a exercer as respetivas profissões a partir de casa na maior parte do tempo, sendo que 20% das reuniões de trabalho serão feitas de forma virtual, ao invés das tradicionais viagens de negócios. No entanto, em algumas atividades como o imobiliário, estar no local de trabalho é também fundamental para que temáticas como a socialização e trocas de ideias não se percam. Como tal, Duarte Cardoso Ferreira, defende que será necessário construir uma versão mais apelativa e funcional dos espaços de trabalho, muito diferente do que existia até março de 2020. "É preciso criar um ecossistema diversificado de espaços e de ambientes que levem os colaboradores aos escritórios, sentindo a cultura empresarial e tendo a possibilidade de potenciar as suas capacidades e talento", sublinha.

Por sua vez, Elson Angélico acredita que apesar da vacinação estar a andar a bom ritmo "nunca mais se vai voltar ao formato pré-pandemia" e como tal, é preciso tirar algo de positivo desta situação, que no caso das organizações "permitiu uma reformulação dos seus modelos de atuação em escritório, como os próprios layouts que agora começam a integrar mais espaços dinâmicos e de "plug-in" ou temporários, permitindo trabalhar de casa e apenas ir ao escritório em determinadas situações", assumindo também que as reduções nas reuniões presenciais vieram para ficar, bem como a utilização de aplicações que permitam integrar planos de trabalho por equipas, permitindo o acesso em qualquer lado, especialmente em casa. "De uma forma geral, tudo isto contribuiu para que todos pudéssemos repensar uma me-

Cristina Bernardo

lhor otimização do nosso tempo e dos nossos recursos", realça.

O facto das equipas que compõem o sector imobiliário passarem grande parte do seu tempo fora do escritório, a acompanharem os processos inerentes à angariação e comercialização dos imóveis fez com que os escritórios na opinião de Ricardo Sousa, deixassem de ser pontos de venda ou de trabalho, para assumirem um novo propósito: "São - e passarão, cada vez mais, a ser - um centro de atenção ao cliente e um ponto de encontro de profissionais para tratar, informar e formar sobre temas do sector imobiliário. Tornam-se espaços de cooperação e de desenvolvimento de ideias", refere, destacando que estes factores são fundamentais para acompanhar a evolução do sector imobiliário, abandonando a lógica transacional e adaptando uma lógica relacional e de serviço personalizado.

Mas qual o efeito que as novas formas de organização estão a ter nas empresas desta área? "São positivos, apesar de todas as contingências desta pandemia, já que nos parece que o sector soube reagir adequadamente e atempadamente, permitindo acompanhar a tendência crescente da procura", analisa Elson Angélico, salientando que nesta segunda fase a atividade comercial imobiliária nunca abrandou e tivemos provas práticas disso mesmo, com a concretização de vendas em todos os projetos que a Mexto está a promover de momento. Contudo, o responsável da promotora alerta que as maiores dificuldades estão, ainda, ao nível dos processos de licenciamento, onde nos parece que o efeito digital não conseguiu ser tão substitutivo do trabalho manual.

"As entidades estão ainda muito habituadas a modelos de trabalho muito humanizados e, se as pessoas não estão em pleno nas suas funções, só há um resultado possível, a redução de entrega, infelizmente", afirma.

Uma opinião que é partilhada por Ricardo Sousa da Century 21, defendendo que a mediação imobiliária adaptou-se bastante bem, e muito rapidamente, às novas formas de organização, porque a maioria das empresas neste sector já adotava modelos flexíveis de horário e de teletrabalho na execução de tarefas administrativas. "Neste sentido, o impacto foi positivo porque acelerou a adoção de processos de digitalização e de ferramentas tecnológicas que já estavam disponíveis", sublinha.

Quem tem um sentimento diferente é Duarte Cardoso Ferreira da consultora CBRE, frisando que "neste momento, ainda é difícil medir os efeitos das novas formas de organização e o impacto dos novos modelos de trabalho no sector devido à incerteza causada pela pandemia". No entanto, o responsável acredita que o paradigma mudou e que os escritórios vão evoluir de uma forma rápida no decorrer dos próximos meses e em função do ritmo de regresso das equipas ao local de trabalho, podendo haver um redimensionamento, mas não necessariamente uma perda de metros quadrados. "Acontecerá, sim, um reposicionamento das áreas: o open space perderá certamente área para espaços mais criativos, de cocriação e até pequenos estúdios onde seja possível fazer eventos para transmitir em livestream, uma tendência que veio para ficar", explica.

Questionado sobre as expetativas no regresso ao trabalho presencial, Ricardo Sousa, destaca que depois do confinamento em 2020, foi "evidente a necessidade de equipas e clientes estarem juntos, fisicamente, para criar e desenvolver relações, estimular a criatividade e agilizar a identificação de soluções e oportunidades", mas que apesar da interação social presencial é insubstituível, "é expectável que as dinâmicas nas organizações evoluam para conceitos mais híbridos, com recurso a espaços físicos e edifícios ecologicamente mais sustentáveis, o que terá impacto positivo nos tecidos empresariais, urbanos e sociais das nossas cidades".

Por seu turno, Elson Angélico, da Mexto, recorda que a promotora manteve as suas portas sempre abertas, apesar de condicionada a formatos de contingência e que a chegada do verão coincide com a melhor altura do ano para o imobiliário e como tal as expetativas são as melhores.

"Estamos preparados para dar resposta à procura internacional que, esperamos agora que possa ir crescendo e até marcar presença física nas nossas cidades, com o aumento do turismo. A Mexto tem uma importante parte de clientes internacionais e estes precisam de sentir a cidade, de conhecer os respectivos bairros antes de tomarem a decisão de investimento, logo é de crítica importância que possam vir e encontrar uma cidade segura e que lhes possa transmitir confiança", sublinha.

> **"É preciso criar um ecossistema diversificado de espaços e de ambientes que levem os colaboradores aos escritórios, sentindo a cultura empresarial e tendo a possibilidade de potenciar as suas capacidades e talento", refere Duarte Cardoso Ferreira**

Já Duarte Cardoso Ferreira, da consultora CBRE, defende que o escritório vai continuar a ser o centro de qualquer organização, mas terá de se reinventar em termos de dimensão e design. "Vamos começar a assistir a uma nova realidade empresarial que irá compreender um ambiente de trabalho fluído, entre casa, escritório e outros espaços de trabalho, na tarefa de criar um ambiente que estimule a criatividade e a inovação, proporcione momentos de convívio e permita assegurar a cultura empresarial", explicando que este é um processo que já estava em curso antes da pandemia, e em algumas empresas até bastante implementado, pelo que a pandemia só veio acelerá-lo e torná-lo mais universal.

Assim, o responsável não perspetiva uma redução na área de escritório, mas prevê que as empresas convertam parte da área afeta aos postos de trabalho convencionais em espaços de estímulo à criatividade, integrem serviços e atividades destinadas aos colaboradores, desmaterializem a sede corporativa em mais do que uma localização e mais perto dos locais de residência dos colaboradores. "A eficiência versus posto de trabalho vai ser um dos critérios mais valiosos neste novo contexto empresarial, ou seja, ter o maior número de pessoas no menor espaço possível vai deixar de existir", conclui.

PUB

FÓRUM

MODELO HÍBRIDO COM ESCRITÓRIOS FLEXÍVEIS SÃO AS TENDÊNCIAS NO REGRESSO AO TRABALHO

Especialistas dizem que as novas tecnologias e a transformação digital vão permitir uma comunicação mais ágil e alertam para a importância da saúde mental e física dos colaboradores como uma tendência marcante devido ao impacto gerado pela pandemia.

1 QUAIS SÃO AS PRINCIPAIS TENDÊNCIAS DE MUDANÇA NOS LOCAIS DE TRABALHO?

2 COMO OS SERVIÇOS COM ATENDIMENTO AO PÚBLICO PODEM MUDAR?

MARIANA MORGADO PEDROSO
General Director da Architect Your Home

1. Creio que a principal tendência relativamente ao local de trabalho é a adopção de um modelo híbrido de local de trabalho, i.e. em que coexistam as possibilidades de trabalho local e remoto. Este modelo implica alterações mais significativas ao nível das grandes sedes de empresa, embora afecte todas as dimensões de negócios, e começa por uma alteração significativa na área necessária para o espaço de trabalho. Com este modelo será necessário repensar a distribuição e a quantidade de m2 de área de trabalho: se não estão todos os funcionários juntos num único local, esses m2 precisam de ser mais flexíveis, com secretárias ou gabinetes que possam ser partilhados de forma alternada mas simultaneamente uma maior atenção à necessidade de espaços amplos para os trabalhadores por questões relacionadas com a nova forma de estar pós-pandemia logo este repensar da organização do espaço de trabalho não é um desafio fácil, mas é sem dúvida uma necessidade com que não temos deparado enchermos de projecto. Esta alteração do espaço de trabalho no escritório surge a par com as necessidades que cada funcionário terá de criar um espaço pessoal de trabalho em sua própria casa, algo nem sempre possível o que tem gerado em algumas empresas a criação de escritório satélite mais pequenos que permita aos funcionários uma alternativa a casa para trabalhar. Embora este modelo possa ser transversal à maioria dos sectores, creio que se aplica sobretudo em grandes empresas e na área da prestação de serviços ou sedes de empresa, estando por isso a falar de escritórios sobretudo, e não lojas ou fábricas naturalmente. Empresas com estruturas mais pequena e poucos funcionários, terão tendência a flexibilizar a permanência no espaço do escritório como forma de facilitar esta adaptação, mas não têm as mesmas dificuldades pela frente.

2. O atendimento ao público é um desafio completamente diferente, e de novo, a escala do negócio é factor de diferenciação - planear o atendimento ao público numa pequena gelataria não é o mesmo de uma grande loja de roupa ou um supermercado. A mudança principal tem a ver sobretudo com as regras de higienização que vieram mudar a forma como nos protegemos nestes espaços colectivos e com o afastamento social, que obrigou a criar espaços mais amplos de circulação e permanência, implicando redução de produtividade na maioria dos negócios de atendimento ao público, que vive sobretudo da quantidade de clientes e rotatividade. A mudança principal está relacionada com a distribuição espacial e ao contrário dos escritórios, que em algumas situações podem fazer um downgrade na quantidade de espaço que precisam devido à adopção de um modelo híbrido de local de trabalho, aqui existe precisamente a necessidade contrária, de mais espaço para permitir mais público com as regras actuais de afastamento social.

CARLOS VIEIRA
Country Manager da WatchGuard em Portugal e Espanha

1. As tendências que identificamos prendem-se com a mudança de paradigma do posto de trabalho tal como o conhecíamos, na sequência da pandemia. A verdade é que esta crise pandémica conduziu a políticas agressivas de trabalho em casa, com as empresas numa primeira fase a fechar os seus escritórios e a enviar a maior parte - senão a totalidade - dos seus colaboradores para trabalhar em casa em período integral, quase da noite para o dia. Embora muitas empresas se tenham preparado, algumas cederam portáteis configurados à pressa ou desktops que não foram inicialmente desenhados para sair da segurança da rede local. Os cibercriminosos fizeram um esforço conjunto para capitalizar a crise do coronavírus, com uma série de campanhas de phishing, ransomware e malware destinadas a explorar o apetite das pessoas por informações atualizadas. Em tempos de incerteza, mesmo o colaborador mais atento pode falhar com um clique arriscado, comprometendo potencialmente o dispositivo e a rede empresarial. Portáteis e smartphones são ferramentas omnipresentes para o desenvolvimento remoto do trabalho das equipas. Agora que o modelo instalado parece ser híbrido – em que se verifica um misto de trabalho presencial no escritório com trabalho remoto – é importante garantir que todos os dispositivos, incluindo os que agora estão a regressar ao escritório, não introduzem malware e outras ameaças quando se ligam à rede da organização. Mesmo após o término do surto do COVID-19, iremos perceber que este fenómeno provavelmente elevou o perfil do planeamento da continuidade de negócio para todas as organizações e que é extremamente importante consciencializar as forças de trabalho para as principais ameaças de segurança que podem afetar organizações de todos os tamanhos, mesmo quando estão fora do perímetro da rede da empresa, preservando ao mesmo tempo a sua produtividade, e as próximas direções das empresas para o imperativo de proteger a sua infraestrutura e dispositivos para além do perímetro tradicional da rede.

CARLA CARVALHO DIAS
Consultora de Customer Experience

1. As principais tendências de mudança refletem-se, em primeiro lugar, nos escritórios flexíveis. Passar de "a minha secretária" para "o posto de trabalho disponível". Tendo em conta a flexibilização, ou a rotatividade dos recursos, deixa de fazer sentido ter um posto de trabalho por colaborador. Depois, teremos um flexibilizar do quando trabalhar. Se 2020 foi o ano em que se flexibilizou o local de trabalho, 2021 tende a ser o ano em que se começará a flexibilizar o quando trabalhar. No ano passado, apenas 36% dos colaboradores eram high performers com o standard de 40 horas semanais. Segundo o Gartner's 2020 Reimagine HR Employee Survey, as empresas que flexibilizaram o quando viram este número crescer para 55%.
Depois, a mudança reflete-se nos sistemas de informação e regulação. Muitas empresas implementaram novos sistemas, tanto para garantir o acesso remoto quanto para monitorizar o trabalho de quem está à distância, e será expectável a introdução de novas normas reguladoras de privacidade e segurança.
A importância da saúde dos colaboradores, mental e física, impõe-se, também, como uma tendência marcante, tendo em conta a quantidade de pessoas que foram afetadas por acontecimentos de vida significativos.

2. A mudança dos serviços com atendimento passa por uma integração muito mais significativa dos canais online. O e-commerce cresceu duas a cinco vezes mais rápido durante a pandemia e muitos dos clientes que estavam a estrear-se nestes canais estão hoje totalmente adaptados ao mundo do atendimento ou da compra virtuais. O atendimento viu uma dimensão que era menor transformar-se no seu maior canal de comunicação e necessita, por isso, de uma adaptação de processos e protocolos de atendimento.
Paralelamente, outra tendência será a humanização dos serviços, com o foco na experiência cliente. É um fator-chave de sucesso, tanto nos canais presenciais quanto nos canais online e não basta ter os sistemas, é preciso preparar as pessoas.
A abordagem tem de ser omnicanal, porque a experiência no atendimento não deverá representar duas ou mais experiências completamente distintas. É necessária agilidade.

JOHN GAZAL
Vice-presidente Sul da Europa da OVHcloud

1. O ano passado marcou uma aceleração excecional da "transformação digital das empresas". Alguns especialistas afirmam que demos um salto de cinco anos no espaço de um ano, nomeadamente em países como Portugal, onde a maioria das empresas são PME. A mudança foi imposta para mais teletrabalho, mas também para mais comércio eletrónico. Esses dois modelos têm sido essenciais para garantir a continuidade de muitas atividades económicas. Portanto, é essencial que este período de transição seja baseado nas melhores ferramentas com os mais altos padrões de segurança: as empresas tiveram que encontrar o equilíbrio certo entre a urgência da ação necessária e a necessidade de garantir os mais altos padrões de segurança. Outra tendência muito interessante que está a desenrolar-se atualmente é o teletrabalho. Naturalmente, varia entre países e sectores; mas tanto os empregadores como os empregados estão a enfrentar desafios muito interessantes para redefinir os seus modelos de trabalho, mas também a maneira como o local de trabalho e a casa serão usados.

2. A natureza "estratégica" do sector digital para governos e empresas tem sido um elemento-chave de discussão desde o ano passado. A persistência de certas atividades críticas (saúde / educação / segurança nacional) e económicas dependem da nossa capacidade de fornecer serviços de rede e cloud. Essa necessidade de persistência exigirá que reflitamos e evoluamos em redor de três temas: segurança: como garantir a segurança de acesso, a proteção de dados (dados de saúde por exemplo), mas também dos dados sensíveis de cada empresa; resiliência: como garantir a continuidade dos serviços e soberania (ao nível dos Estados e das empresas): como garantir que a continuidade da nossa atividade não esteja nas mãos de players (fornecedores, subcontratados) sobre os quais não temos controlo, e por vezes estes players fora da Europa não têm as mesmas prioridades. Este cenário combinado com algumas novas tendências crescentes provavelmente será o maior desafio do amanhã. Uma necessidade crescente de armazenamento de dados: como o uso de dados no mundo inteiro deverá atingir os 175 zetabytes em 2025 (de acordo com o IDC), o armazenamento de dados tornou-se crítico para as empresas principalmente no que diz respeito aos imperativos de negócios, custos e riscos relacionados à conformidade. Os dados são a nova mina de ouro, pois permitem que as organizações melhorem as operações com análises prévias, para construir novos serviços ou produtos de valor agregado, etc. e é por isso que as soluções de armazenamento em cloud padrão - ainda abrangentes, acessíveis e confiáveis - são fundamentais para a adoção da cloud e para atender às necessidades de negócios. O grande crescimento em IA: O fluxo constante de dados representa um valor enorme do qual poderemos recolher informações com Inteligência Artificial. No entanto, apesar dos enormes investimentos feitos pelas empresas, ainda é um grande desafio usar esse valor, pois os recursos da ciência de dados são limitados e encontrar as habilidades certas de engenharia de sistema de dados muitas vezes é difícil. Os custos também podem facilmente sair fora de controlo e são muito imprevisíveis. As empresas terão que recorrer a provedores de nuvem que fornecem portefólios completos de soluções de IA poderosas e fáceis de usar, com controlo total sobre o orçamento. Uma necessidade crescente de tecnologia de ponta ou híbrida: Juntamente com o desenvolvimento das conversas sobre a soberania dos dados, é necessário que o sector da cloud desenvolva uma abordagem multilocal. Como resultado, as organizações podem migrar para a cloud ao seu próprio ritmo e adotar uma abordagem flexível - tudo isso ao mesmo tempo em que respondem aos seus objetivos estratégicos. Isso significa que as empresas podem controlar e executar uma aplicação, carga de trabalho ou dados em qualquer cloud (pública, privada e híbrida) com base nos seus requisitos técnicos individuais. A recente parceria entre a OVHcloud e a operadora alemã T-Systems é um bom exemplo disso: A OVHcloud traz sua própria infraestrutura e pilha tecnológica dentro do datacentre da T-Systems. Esta parceria responde a várias questões legais: conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) em primeiro lugar, mas também para evitar a exposição à Lei da Cloud dos EUA.

EDUARDO MARQUES LOPES
Diretor de Marketing e Comunicação da Multipessoal

1. As empresas tiveram já tempo de planear o regresso aos escritórios, com a introdução de novas políticas como, por exemplo, o teletrabalho e fazendo um conjunto de adaptações aos espaços de trabalho que visam sobretudo garantir a saúde e segurança dos seus colaboradores.
O maior desafio está agora do lado dos profissionais que, ao terem feito do teletrabalho uma constante neste último ano, colocaram as casas no centro das suas vidas, criaram novos hábitos, novos métodos de trabalho, individualmente e em equipa, assim como novas formas de comunicar.
O escritório será sempre um espaço fundamental para a disseminação da cultura das empresas e a transição gradual ao local de trabalho, independentemente do modelo adotado (remote, office ou híbrido), irá implicar mais uma mudança no

conjunto de hábitos que fomos criando, deixando muitos destes de ser compatíveis com o dia-a-dia no escritório. No entanto, é certo que a nossa postura é hoje diferente: passamos agora a levar de casa não só a marmita, mas também uma nova mentalidade, desprovida de abordagens one-size-fits-all e cada vez mais dependente do recurso à tecnologia.

2. A pandemia está a ter grandes repercussões no nosso dia-a-dia, e muitas delas de carácter permanente, desde logo na nossa resistência em sair de casa para recorrer a serviços com atendimento ao público. Daí que muitas empresas estejam, durante este período, a acelerar a sua transformação, em muitos casos com a migração total de serviços para o digital, procurando simultaneamente criar experiências integradas entre os canais offline e online. Se, por um lado, a digitalização dos serviços pode levantar alguma preocupação pelo decréscimo de alguns postos de trabalho e pela violação da nossa privacidade, por outro lado pode também representar uma maior qualidade de vida, em que a informação se obtém de forma mais ágil e facilitada. Em virtude desta mudança, o papel das empresas passa por transmitir a confiança necessária e garantir a segurança dos consumidores para mitigar os entraves na adoção da tecnologia e, em particular, dos seus serviços digitais.

FERNANDO RODRIGUES
Managing Director da Axians Portugal

1. Depois de mais de um ano em regime de teletrabalho quase total e a descobrir novas formas de colaboração e de relacionamento laboral, teremos uma realidade inevitavelmente mais flexível. Consequentemente, também os escritórios sofrerão uma normal adaptação, com ainda mais áreas de encontro, em detrimento dos clássicos gabinetes, no nosso caso há muito extintos. Com maior recurso a soluções digitais que permitem uma comunicação mais ágil e a acessórios que tornam mais "natural" o "escritório em casa", o contacto humano nas empresas será mais multicanal. Será sempre do encontro – remoto, presencial ou híbrido – que surgirão novas ideias, soluções e modelos de negócio. Em actividades essencialmente de serviços, como a da Axians no setor da tecnologia, a dimensão relacional continuará crítica. A presença no escritório manter-se-á essencial para o desenvolvimento da cultura, para a criatividade e a inovação, mas a flexibilidade será cada vez mais uma opção. Na minha perspectiva, as principais tendências nos modelos de trabalho devem seguir o equilíbrio entre o empregador e o colaborador, procurando garantir a lógica positiva na relação laboral, que contribua para uma dinâmica produtiva efetiva e focada em desenvolvimento. Esta configuração, bem gerida, aparenta ser, aliás, a mais equilibrada, com ganhos de motivação, bem-estar e produtividade, tanto para as pessoas, como para as organizações. Numa cultura moderna serão os colaboradores em conjunto com os seus responsáveis a encontrarem o seu melhor compromisso. Na nossa organização existirá – como sempre existiu – espaço para a flexibilidade, mediante a natureza da operação propriamente dita. Será "só" mais um passo no exercício efectivo da nossa matriz de valores – empowerment, empreendedorismo, responsabilidade, solidariedade e confiança – perseguindo o nosso propósito de criação de valor de longo prazo para todos os nossos stakeholders e sociedade que nos rodeia.

MANUEL MOURA
Product Marketing Manager da Microsoft Portugal

1. Ao longo de 2020 vimos um salto colossal na transformação digital das organizações em Portugal e no mundo. Tal como Satya Nadella, CEO da Microsoft, afirmou em abril de 2020 "vimos o equivalente a 2 anos de transformação digital a ocorrerem em 2 meses". À data de hoje, já nos encontramos à beira da próxima grande disrupção laboral: a transição de trabalho remoto para o híbrido. O estudo "Work Trend Index 2021", desenvolvido pela Microsoft, vem confirmar que o trabalho híbrido é inevitável. Esta análise contou com a participação de mais de 30 mil líderes, gestores e colaboradores de 31 países diferentes, e apesar de 73% dos colaboradores confirmarem que querem manter a realidade do trabalho flexível e remoto, 67% defende também uma maior componente de colaboração presencial. Por sua vez, dois terços dos líderes que participaram no estudo afirma que a sua organização está a considerar uma reestruturação dos seus escritórios para os adaptarem ao trabalho híbrido. Esta preparação do trabalho híbrido não passa apenas por repensar a estrutura e dimensão do escritório, devendo também abranger os equipamentos, os processos organizacionais, e a forma como colaboramos. Os líderes organizacionais devem garantir que os colaboradores têm as ferramentas certas para serem produtivos independentemente da sua localização e da localização dos seus colegas, equipando-os com as soluções de colaboração e comunicação e o hardware necessário para que sejam eficientes em qualquer lugar. Devem considerar soluções que otimizem a experiência do colaborador híbrido como o Microsoft Viva, promovendo o bem-estar, skilling e equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Repensar os processos organizacionais como os processos de integração de novos colaboradores 100% remotos e a digitalização e automação de processos, é também um dos pilares da preparação do trabalho híbrido.

RAQUEL CANIÇO
Advogada da Caniço Advogados

1. Auguro uma flexibilização muito maior nos horários de trabalho e uma liberdade maior na execução do trabalho à distância, dependendo do sector económico ou área de negócio. Provavelmente, teremos escritórios mais pequenos, com menos funcionários que se vão alternando em turnos e um investimento muito maior em software e ferramentas de automação, por força do incremento do teletrabalho. Iremos assistir a um aumento exponencial da figura do escritório digital ou domicílio profissional digital, que terá que ser regulamentado nalguns sectores de atividade. As lojas físicas vão diminuir em número e em tamanho e aumentar os espaços para armazenamento de produtos, com a entrega do produto porta-a-porta.
Não creio que haja necessariamente um aumento exponencial do desemprego pela diminuição dos espaços de atendimento presencial ou da loja física. Estes trabalhadores vão é provavelmente ver o seu trabalho reorganizado ou reorientado de outra forma. Noutros sectores haverá um aumento no recrutamento, designadamente pelo crescente número de empresas na área da logística.Considero também que haverá mais retrocesso nas acções inspectivas da ACT para quem estiver em teletrabalho, a menos que o Estado consiga também munir esses serviços de ferramentas digitais para controlo dos horários e a forma da realização efectiva do trabalho.

2. Diz-se que no mundo digital, o acesso e a utilização de ferramentas pelas pessoas em geral, num ano de pandemia, representa o equivalente a 10 anos de evolução em velocidade normal. É por isso que entendo que as mudanças, quer no atendimento ao público, quer no local de trabalho vão ser de vária índole, atendendo a esta lógica disruptiva que vivemos. Penso que haverá um abandono gradual do atendimento telefónico passando para o atendimento através de canais digitais, mas haverá e uma preponderância de atendimento via omnichannel, na medida em que o cliente cada vez mais, exige um atendimento ágil e resolutivo. O cliente de hoje, olha tendencialmente para os procedimentos relativos à resposta a reclamações e devoluções das empresas e divulga nas redes sociais, se for preciso, o melhor ou pior atendimento e isto representa por sua vez, maior ou menor fidelização de clientes. Pelo que nesta área, as empresas passarão a ter um respeito maior pelo atendimento personalizado, considerando que é isso que vai ter uma influência enorme na escolha dos consumidores. O futuro passará por novas formas de contratualização de serviços. Sendo certo que, será mais no serviço ao cliente e não tanto na venda de produto, que as empresas se vão diferenciar.

DANIELA COSTA
Diretora de Consultadoria & Research da Prime Yield (Gloval)

1. A pandemia veio mostrar que é possível à maioria das empresas operar com teletrabalho, parecendo, contudo, mais provável que os modelos híbridos que conjugam teletrabalho com trabalho no escritório venham a ser predominantes. Dai resulta que os locais de trabalho estão a deixar de ser um local de trabalho individual para passarem a ser, cada vez mais, um espaço privilegiado para as tarefas de cooperação, gestão, reunião e partilha de ideias. Na nossa atividade em particular, avaliação imobiliária, onde temos de nos deslocar para fazer as visitas aos imóveis, onde temos de reunir com os clientes, o escritório continuará a ser onde a interação entre as pessoas e a colaboração acontecem. Esta mudança também só é possível devido ao maior recurso à tecnologia. Os avanços tecnológicos e a forma como as empresas os incorporam, serão uma peça chave no futuro do trabalho, também com reflexo nos locais de trabalho. Tem que haver maior conectividade e uma aposta forte na digitalização do escritório.

2. Depois da pandemia, nada será igual. Os espaços que tenham atendimento ao público serão ainda mais expostos às questões de saúde e segurança, obviamente que também com impacto na forma como são desenhados. Os postos de atendimento terão de ter maior distanciamento e, naturalmente, são espaços que terão uma menor capacidade para receber pessoas em simultâneo do que anteriormente, pelo que terão que ser mais eficientes. Além disso, em algumas atividades parte do trabalho poderá migrar para o e-commerce e outras transações digitais, uma mudança comportamental que previsivelmente poderá vir a fazer parte do novo quotidiano.

PEDRO DA QUITÉRIA FARIA
Sócio Coordenador da Antas da Cunha Ecija & Associados

1. Na realidade a massificação do teletrabalho que nos foi imposta inesperadamente, veio inexoravelmente alterar os paradigmas e modalidades preferenciais da prestação da atividade laboral mas também a uma mudança nos próprios locais de trabalho. Na minha perspectiva, os mesmos passarão a ser mais democratizados, e menos hierarquizados em função das categorias profissionais e cargos de responsabilidade, e existirá um sentimento de menor pertença ao local físico onde se desempenha a atividade laboral. Tal emerge da provável emergência de regimes de trabalho híbridos, onde um trabalhador poderá passar uma parte da semana em teletrabalho e a remanescente nos locais habituais. Assim, parece-me que se irão valorizar – nas atividades que assim o permitam – open spaces, salas de reunião e client áreas mais premium. Em suma, parece-me que o futuro serão locais de trabalho mais informais, onde se trabalha, e não locais que os trabalhadores tenham uma ligação afetiva ou especial ao espaço físico em concreto. Passará a ser relativamente indiferente o local em concreto onde se presta a atividade quando se vai à empresa, e valorizar-se-á mais o espaço físico visto do ponto de vista holístico, onde seja mais agradável e friendly trabalhar. Acredito que existirá um fomento de zonas comuns, de brainstorming, phoneboots, espaços de maior informalidade que tenham em conta o aspecto social e inter-pessoal entre trabalhadores, ou seja, existirá um foco e preocupação maior dos empregadores no elemento emocional e promotor de maior bem estar e felicidade no trabalho, derrubando-se alguns dogmas clássicos, como é claro exemplo, um local de trabalho fixo durante uma década.

2. A mudança nos serviços públicos será certamente mais lenta e gradual do que o que antevejo nas empresas do sector privado. Sem prejuízo, concedo que existem serviços e tarefas que hoje são realizadas de forma presencial desnecessariamente, e que as mesmas possam passar à via telemática, como a pandemia provou ser possível. É fundamental a digitalização de processos e a diminuição de burocracia em função de uma maior eficácia. Relativamente a determinados setores de atividade do setor privado, os serviços de atendimento ao publico podem de facto vir a sofrer uma supressão progressiva do presencialismo pelo aumento exponencial e eficaz da economia online. Diria que o futuro do trabalho tende claramente a um menor presencialismo e a uma mudança de paradigma na forma como se prestam determinadas funções e/ou serviços.

MARIANA ROSA
Head of Leasing Markets Advisory da JLL Portugal

1. A principal mudança que antevemos no local de trabalho é que os escritórios passarão de espaços de conveniência a espaços de experiência. Esta tendência não é nova, mas ganhou revelo durante a pandemia, devido à massificação do teletrabalho que, como antecipamos, perdurará no tempo. Nisto, o futuro do trabalho será híbrido, numa combinação entre o trabalhar remotamente com flexibilidade e o acesso a escritórios de excelência. Como mostra um estudo recente da JLL – o Human Experience – os escritórios continuam a ser espaços essenciais para criar um bom ambiente no trabalho: dos cerca de 3.000 inquiridos em 10 países, 52% já não se sentem tão produtivos em casa e 58% têm saudades do seu escritório. A massificação do teletrabalho exigirá uma melhor qualidade na comunicação presencial, pelo que os espaços de trabalho serão mais colaborativos e informais, potenciando a criatividade e a inovação, olhando ao bem-estar e à saúde dos ocupantes, sendo suficientemente apelativos para atrair o colaborador. As preocupações ambientais e a certificação de sustentabilidade constituem fatores diferenciadores. Por outro lado, devido ao teletrabalho, muitas empresas atravessaram uma transformação tecnológica que não terá retorno. Se durante a pandemia, a tecnologia tem sido um recurso essencial para facilitar o teletrabalho e garantir a eficiência, no futuro prevê-se que faça parte do próprio design dos edifícios, proporcionando escritórios inteligentes, com soluções tecnológicas avançadas, que contribuirão para aumentar a produtividade e para apoiar as iniciativas de sustentabilidade, saúde e bem-estar das empresas.

2. Os serviços de atendimento ao público foram dos que mais se transformaram devido à pandemia, tendo sido obrigados a reinventarem-se. No meio do "caos" e imprevisibilidade, a pandemia trouxe também algumas oportunidades – uma das mais significativas foi a digitalização dos serviços, que estão agora cada vez mais tecnológicos e ágeis. Isto não só veio melhorar a qualidade de vida dos cidadãos, que têm mais opções à sua disposição, como veio eliminar processos que pecavam pela excessiva burocracia. E mais: mesmo no atendimento físico, espera-se a curto-prazo um serviço que ofereça soluções tecnológicas com recurso à robótica, à inteligência artificial e ao big data, com o objetivo de otimizar e personalizar a experiência do consumidor ao máximo. Uma tendência que também identificamos desde o início da pandemia é o aumento das dark kitchen, ou seja, estabelecimentos que preparam refeições apenas para food delivery. Este é um serviço que veio para ficar, não só com muita procura ao domicílio, como pelas próprias empresas, que passaram a encarar a hora do almoço como um momento de verdadeiro convívio entre as equipas. Por outro lado, os hábitos de higiene passaram a marcar o dia-a-dia das pessoas, pelo que se espera que mesmo após a crise atual, os espaços com boas práticas de saúde e higiene continuem a ser altamente valorizados pelos consumidores. Segundo apura a YouGov, 81% dos adultos, a nível global, recorre tanto aos espaços físicos como digitais para fazer compras, o que vem mostrar que é muito importante que os serviços se adaptem a uma lógica omnicanal.

A importância de proteger o posto de trabalho para além do perímetro da rede

A forma como as empresas operam está a mudar a um ritmo acelerado, algo que se tornou ainda mais visível com a pandemia e as suas implicações na forma de trabalhar das suas equipas. Esta nova realidade faz com que seja necessário abandonar o modelo de segurança tradicional centrado na rede.

Muitas mantêm os colaboradores em regime de teletrabalho, limitando o impacto no negócio da falta de reuniões físicas com recurso a ferramentas de colaboração virtuais. Mas a pandemia veio expor as inadequações de segurança e continuidade do negócio de muitas organizações e destacou como é lento o progresso da transformação digital. À medida que a situação é controlada, percebemos que muitas empresas estão a passar por um momento de intensa racionalização, planeando a continuidade das suas operações nos curto e médio prazos e tentando definir o caminho que devem seguir.

O desafio é ainda maior ao examinar as opções de proteção dos seus recursos humanos, dados e aplicações à distância por um período prolongado. Quem sabe até indefinidamente.

Esta nova realidade faz com que seja necessário abandonar o modelo de segurança tradicional centrado na rede - que pressupõe que todos os dispositivos e utilizadores que por ela circulam são fiáveis. Com a maioria dos utilizadores a trabalhar remotamente, a adesão a abordagens de segurança zero trust intensificou-se, principalmente nos ambientes empresariais. Empresas em crescimento, que geralmente não contam com especialistas internos em segurança, têm tido dificuldades acrescidas nesta matéria.

Neste contexto, é essencial uma segurança rigorosa que possa proteger os utilizadores móveis quando acedem à rede da empresa remotamente, consciencializando-os ao mesmo tempo para as principais ameaças à segurança que podem afetá-los, especialmente quando estão fora do perímetro da rede da empresa, preservando a sua produtividade ao mesmo tempo.

SEGURANÇA À PROVA DE TUDO

As empresas são um dos alvos dos cibercriminosos e muitas delas acabam mesmo por sofrer sérios danos na sua reputação depois de um ataque, sendo que esta consequência é muitas vezes mais difícil e morosa de reparar do que uma perda económica direta.

Entre os riscos mais frequentes e danosos estão ataques de dia zero, campanhas de phishing e ransomware. Para minimizar os efeitos, o obviamente recomendável em qualquer situação é ter em conta a segurança desde o início de qualquer desenvolvimento e implementação. As empresas tendem a investir mais na prevenção de falhas e menos em estratégias desenhadas para detetar e antever futuros ataques.

É, por isso, essencial prevenir, detetar e responder a qualquer tipo de ciberameaças, bem como consciencializar os recursos humanos para as principais ameaças à segurança que podem afetá-los, especialmente quando estão fora do perímetro da rede da empresa, preservando a sua produtividade ao mesmo tempo.

A segurança deve estar presente como elemento fundamental desde o início e deve ser entendida como um processo – não um estado imóvel.

Além disso, como muitos especialistas têm vindo a sublinhar, o trabalho remoto veio para ficar, pelo que os hackers vão continuar a explorar no próximo ano o cenário das empresas distribuídas para ter sucesso nos seus ataques de phishing. Desta forma, tal como no ano passado, as empresas que ainda não o fizeram vão a ter a necessidade de estabelecer uma política de zero-trust (nunca confiar, sempre verificar) com soluções que as protejam dos diversos vetores de ataque.

A boa noticia é que é precisamente a estas questões que a oferta da WatchGuard dá hoje resposta.

Os produtos e serviços de segurança da WatchGuard permitem que as empresas recuperem a visibilidade sobre as atividades dos seus funcionários remotos ou teletrabalhadores. Também fornecem e garantem proteção robusta e permanente que acompanha o utilizador em movimento, oferecendo o mesmo nível de segurança, dentro ou fora do perímetro da rede empresarial.

Funcionalidades de segurança imprescindíveis

Uma componente essencial neste novo paradigma do posto de trabalho distribuído é a deteção e resposta de ameaças nos endpoints, ou seja, nos dispositivos utilizados pelos colaboradores das empresas.

Tradicionalmente, quando nos referimos à deteção e resposta de endpoint, falamos de deteção básica e de recursos de ataque provenientes de ameaças conhecidas. Mas o que deve uma solução avançada incluir para proporcionar a melhor proteção contra os ciberriscos de hoje?

São estas as sete funcionalidades de segurança endpoint de que as empresas precisam:

1. Inteligência artificial: Processos baseados em IA permitem a análise avançada de malware e a deteção de ameaças conhecidas e desconhecidas.
2. Segurança baseada na Cloud: A segurança de endpoint nativa da cloud integra a tecnologia e inteligência necessárias para uma prevenção, deteção, contenção e resposta a ameaças avançada.
3. Capacidades de Threat Hunting: Adiciona à segurança uma outra camada de análise e investigação para detetar invasores que recorrem a técnicas mais evasivas.
4. Visibilidade aumentada: Os dados disponíveis devem permitir-lhe tomar medidas rápidas para limitar a exposição e aceder não só à visibilidade do endpoint, mas também de todo o perímetro e de todas as identidades.
5. Aplicação Zero-Trust: Permite a monitorização contínua dos endpoints, bem como deteção e classificação de todas as atividades para revelar e bloquear comportamentos anómalos de utilizadores, máquinas e processos.
6. Gestão Simplificada: A segurança avançada não implica aumentar a complexidade da gestão e da operação para proteger os endpoints. A forma como uma solução é entregue, implementada e gerida é de grande relevância para melhorar a eficiência da organização.
7. Autenticação multifatorial: A MFA proporciona a segurança necessária para proteger os ativos de uma organização, contas e informações, permitindo a conexão de apenas quem tem as credenciais adequadas.

Em resumo, nestes tempos que atravessamos é necessária uma cibersegurança mais inteligente para impedir ataques contínuos e cada vez mais sofisticados. No entanto, é preciso analisar bem o quão integrada é a solução de segurança que se vai escolher. As empresas devem avaliar como se adapta às suas necessidades de segurança e escolher a opção que pode proporcionar uma abordagem unificada ao mesmo tempo que permita que os utilizadores tenham uma experiência ideal. Devem, por isso, optar pela proteção de endpoint que traga mais automatização e múltiplas defesas para lhe permitir tomar ações rápidas e limitar a sua exposição a ameaças conhecidas e desconhecidas.

E O PÓS-COVID?

Mesmo após tudo isto passar, iremos perceber que este fenómeno provavelmente elevou o perfil do planeamento da continuidade de negócio e da cibersegurança para todas as organizações. Até lá, as empresas devem assumir o papel crucial de educar as os seus trabalhadores acerca dos riscos e das ameaças cada vez mais sofisticadas e indicar quais as melhores práticas para devem compreender, implementar e seguir.

com o apoio WatchGuard