

# Ferramentas digitais de apoio à segurança e atendimento

---

25 HORAS



Formadora: Isabel Pinheiro  
[ip-consultoria.pt](http://ip-consultoria.pt)

Índice.....	1
<b>Objetivos gerais:</b> .....	3
<b>Objetivos específicos:</b> .....	3
<b>1. Ferramentas digitais de apoio ao Atendimento</b> .....	4
<b>1.1. Organização e gestão informatizada de equipas</b> .....	4
<b>1.1.1. Escolha de Ferramentas de Gestão de Equipas</b> .....	4
1.1.2. Implementação de Práticas e Metodologias Ágeis.....	4
1.1.3. Definição de Papéis e Responsabilidades.....	5
1.1.4. Planeamento e Priorização.....	5
1.1.5. Monitorização e Feedback.....	5
1.1.6. Automatização e Integração.....	5
1.1.7. Formação e Melhoria Contínua.....	5
<b>1.2. Gestão informatizada de Clientes</b> .....	6
1.2.1. Escolha de um Sistema de CRM.....	6
1.2.2. Organização e Segmentação.....	7
1.2.3. Automação e Fluxos de Trabalho.....	7
1.2.4. Integração com Outras Ferramentas.....	7
1.2.5. Monitorização e Relatórios.....	7
1.2.6. Formação e Suporte.....	8
<b>1.3 Software de Gestão de clientes e tarefas - Módulos e Operacionalização.</b> .....	9
1.3.1. Trello.....	9
1.3.2. Asana.....	9
1.3.3. Monday.com.....	9
1.3.4. Microsoft To Do.....	9
1.3.5. ClickUp.....	10
1.3.6. Notion.....	10
1.3.7. Todoist.....	10
<b>2. Ferramentas digitais de apoio à segurança</b> .....	11
<b>2.1 - Prevenção de acidentes e Doenças Profissionais</b> .....	14
<b>2.2 Tipos de risco e seu controlo</b> .....	18
<b>2.3- Ferramentas digitais de apoio à Avaliação e Gestão de Riscos</b> .....	20
<b>2.4 - Ferramentas digitais de apoio à gestão do Equipamento de Proteção Individual e coletivo</b> .....	24

<b>2.5 - Ferramentas digitais de apoio à monitorização das Fichas de Aptidão .....</b>	<b>26</b>
Webgrafia.....	29

Ferramentas digitais de apoio à segurança e atendimento

Número de horas: 25 horas

**Objetivos gerais:**

- Desenvolver competências de base no manuseamento de aplicações informáticas na área do Atendimento e Serviço melhorando a prestação do serviço ao cliente.
- Utilização das ferramentas informáticas na aplicação de técnicas de atendimento e serviço com vista à captação e fidelização do cliente.
- Os formandos irão desenvolver competências ao nível da operacionalização das ferramentas informáticas para prevenção de riscos laborais, incorporando a digitalização destas funções.

**Objetivos específicos:**

No final da formação os participantes são capazes de:

Objetivo 1: saber fazer o planeamento e gestão de tarefas informaticamente;

Objetivo 2: saber explorar todas as potencialidades informáticas com vista à melhor gestão e orientação do cliente;

Objetivo 3: Saber consultar as plataformas on-line de comunicação de litígios/reclamações.

Objetivo 4: Saberem utilizar as ferramentas informáticas no controlo de prevenção de riscos laborais.

Objetivo 5: Sensibilização dos colaboradores da obrigatoriedade para o cumprimento das normas de Segurança na empresa e utilização de ferramentas digitais para operacionalização e controlo.

## 1. Ferramentas digitais de apoio ao Atendimento

### 1.1. Organização e gestão informatizada de equipas

A organização e gestão informatizada de equipas pode ser bastante eficiente se utilizares as ferramentas e práticas adequadas.



#### 1.1.1. Escolha de Ferramentas de Gestão de Equipas

Ferramentas de Comunicação

- **Slack** ou **Microsoft Teams**: Para comunicação instantânea e integração com outras ferramentas.
- **Zoom** ou **Google Meet**: Para videoconferências.

Ferramentas de Gestão de Projetos

- **Trello**: Para gestão de tarefas e projetos com quadros Kanban.
- **Asana**: Para gestão de projetos com funcionalidades avançadas.
- **Jira**: Ideal para equipas de desenvolvimento de software.

Ferramentas de Colaboração

- **Google Workspace**: Para documentos, folhas de cálculo, apresentações e armazenamento na cloud.
- **Microsoft 365**: Semelhante ao Google Workspace, mas com integração profunda com produtos Microsoft.

Ferramentas de Gestão de Tempo

- **Toggl**: Para registo de horas trabalhadas.
- **Clockify**: Outra boa opção para gestão de tempo.

#### 1.1.2. Implementação de Práticas e Metodologias Ágeis

- **Scrum**: Define papéis, eventos e artefactos para gerir projetos de forma ágil.
- **Kanban**: Utiliza um quadro visual para gerir tarefas e seu progresso.

- **OKRs (Objectives and Key Results):** Define objetivos e resultados chave para alinhar e medir o progresso da equipa.

#### 1.1.3. Definição de Papéis e Responsabilidades

- **Gestor de Projeto:** Responsável pela coordenação geral.
- **Scrum Master:** Facilita práticas Scrum (se usar Scrum).
- **Product Owner:** Define a visão do produto e prioriza tarefas.
- **Membros da Equipa:** Realizam as tarefas e contribuem para o progresso do projeto.

#### 1.1.4. Planeamento e Priorização

- **Backlog:** Mantém uma lista priorizada de tarefas e funcionalidades.
- **Sprints:** Dividir o trabalho em ciclos curtos (tipicamente de 2-4 semanas) com objetivos claros.

#### 1.1.5. Monitorização e Feedback

- **Reuniões Diárias:** Curtas reuniões para alinhar progresso e identificar obstáculos.
- **Revisões de Sprint:** Avaliar o trabalho concluído no final de cada sprint.
- **Retrospectivas:** Reuniões para discutir o que correu bem e o que pode ser melhorado.

#### 1.1.6. Automatização e Integração

- **Integrações:** Usar ferramentas que se integrem umas com as outras para automatizar tarefas repetitivas. Por exemplo, integração do Trello com Slack para notificações automáticas.
- **Automatização de Tarefas:** Utilizar bots ou scripts para tarefas como geração de relatórios, notificações e acompanhamento de KPIs.

#### 1.1.7. Formação e Melhoria Contínua

- **Formação Regular:** Capacitar a equipa com novas competências e ferramentas.
- **Feedback Contínuo:** Promover uma cultura de feedback constante para melhorias.

#### Exemplo de Fluxo de Trabalho

1. **Planeamento Inicial:** Definição dos objetivos e divisão das tarefas.
2. **Gestão de Tarefas:** Atribuição de tarefas no Trello/Asana.
3. **Comunicação:** Utilização do Slack para comunicação diária.
4. **Reuniões Semanais:** Videoconferências via Zoom para sincronização.

5. **Monitorização:** Uso do Toggl para registo de tempo e Jira para acompanhar o progresso.
6. **Revisão e Ajuste:** Revisão de sprint e ajustes com base no feedback.

A implementação destas práticas e ferramentas pode tornar a gestão de equipas muito mais eficiente e organizada, permitindo maior transparência, colaboração e produtividade.

## 1.2. Gestão informatizada de Clientes

A gestão informatizada de clientes, também conhecida como CRM (Customer Relationship Management), é essencial para manter um relacionamento eficaz e produtivo com os clientes. Aqui estão as principais etapas e ferramentas que podes utilizar para implementar um sistema de CRM:



### 1.2.1. Escolha de um Sistema de CRM

- ✓ Sistemas Populares
  - **Salesforce:** Uma das ferramentas mais poderosas e flexíveis para gestão de clientes.
  - **HubSpot CRM:** Uma ótima opção gratuita com funcionalidades robustas.
  - **Zoho CRM:** Uma solução acessível e bastante personalizável.
  - **Pipedrive:** Focado em vendas e fácil de usar.

### Configuração Inicial

- ✓ Importação de Dados
  - Importa os dados dos clientes existentes para o CRM escolhido. Isto pode incluir contactos, histórico de interações, dados de vendas, etc.
  - A maioria dos CRMs permite a importação de dados a partir de ficheiros CSV ou diretamente de outras plataformas.
- ✓ Definição de Campos e Etiquetas
  - Personaliza os campos e etiquetas para corresponder às necessidades do teu negócio (e.g., estado do cliente, setor, tamanho da empresa).

### 1.2.2. Organização e Segmentação

- ✓ Criação de Perfis de Clientes
  - Cria perfis detalhados para cada cliente com informações como contacto, histórico de interações, preferências, etc.
- ✓ Segmentação de Clientes
  - Segmenta os clientes com base em critérios como localização, comportamento de compra, tamanho da empresa, etc.
  - Usa esta segmentação para campanhas de marketing mais direcionadas.

### 1.2.3. Automação e Fluxos de Trabalho

- ✓ Automação de Tarefas
  - Automatiza tarefas repetitivas, como envio de emails de boas-vindas, seguimentos de vendas, lembretes de reuniões, etc.
  - Configura fluxos de trabalho automatizados para gerir o ciclo de vida do cliente.
- ✓ Gestão de Leads
  - Utiliza o CRM para rastrear e gerir leads desde a sua geração até à conversão em clientes.
  - Define etapas do funil de vendas e usa automação para mover leads entre essas etapas.

### 1.2.4. Integração com Outras Ferramentas

- ✓ Email e Calendário
  - Integra o CRM com sistemas de email (e.g., Gmail, Outlook) e calendários para facilitar a comunicação e agendamento.
  - Utiliza plugins e integrações para sincronizar contactos e eventos.
- ✓ Ferramentas de Marketing
  - Integra com ferramentas de email marketing como Mailchimp ou Constant Contact para criar e gerir campanhas.
  - Usa integração com redes sociais para monitorizar interações e gerir campanhas.

### 1.2.5. Monitorização e Relatórios

- ✓ Dashboards e Relatórios
  - Cria dashboards personalizados para acompanhar KPIs importantes como taxa de conversão, volume de vendas, etc.



- Gera relatórios periódicos para analisar o desempenho e tomar decisões informadas.
- ✓ Análise de Dados
- Usa as capacidades de análise do CRM para identificar padrões, prever tendências e otimizar estratégias de marketing e vendas.

#### 1.2.6. Formação e Suporte

- ✓ Treinamento da Equipa
  - Oferece formação contínua à equipa para garantir que todos sabem utilizar o CRM eficazmente.
  - Usa recursos de suporte e formação oferecidos pelo fornecedor do CRM.
- ✓ Documentação e Procedimentos
  - Documenta os processos internos e cria manuais de utilização específicos para o teu negócio.
  - Mantém um canal de comunicação aberto para resolver dúvidas e problemas rapidamente.

#### Exemplo de Fluxo de Trabalho de Gestão de Clientes

1. **Captação de Leads:** Geração de leads através de campanhas de marketing, website, redes sociais, etc.
2. **Qualificação de Leads:** Avaliação e qualificação de leads com base em critérios predefinidos.
3. **Interação Inicial:** Envio de emails de boas-vindas e seguimento através de chamadas telefónicas.
4. **Nurturing:** Envio de conteúdos relevantes e personalizados para leads qualificados.
5. **Fechamento de Vendas:** Conversão de leads em clientes com propostas e negociações.
6. **Pós-Venda:** Acompanhamento pós-venda para garantir a satisfação do cliente e promover upselling ou cross-selling.
7. **Feedback e Melhoria Contínua:** Recolha de feedback dos clientes para melhorar produtos e serviços.

#### Conclusão

A gestão informatizada de clientes através de um sistema de CRM permite não apenas organizar e acompanhar interações com os clientes, mas também melhorar a eficiência das operações de vendas e marketing, proporcionando uma experiência superior ao cliente e aumentando a fidelização.

## 1.3 Software de Gestão de clientes e tarefas - Módulos e Operacionalização.



### 1.3.1.Trello

•**Descrição:** Trello é uma ferramenta de gestão de projetos baseada em quadros Kanban, que permite organizar tarefas em cartões e listas.

•**Funcionalidades:**

- Criação de quadros, listas e cartões.
  - Atribuição de tarefas a membros da equipa.
  - Comentários, anexos e checklists em cartões.
  - Integrações com outras ferramentas como Slack, Google Drive, e mais.
- **URL:** [Trello](https://trello.com/)

### 1.3.2.Asana

- **Descrição:** Asana é uma plataforma de gestão de projetos e tarefas que ajuda as equipas a coordenarem e gerirem o trabalho.
- **Funcionalidades:**
  - Projetos e tarefas com prazos e prioridades.
  - Visualizações de lista, quadro, calendário e cronograma.
  - Atribuição de tarefas e sub-tarefas.
  - Relatórios de progresso e dashboards.
  - Integrações com ferramentas como Slack, Google Drive, e mais.
- **URL:** [Asana](https://asana.com/)

### 1.3.3.Monday.com

- **Descrição:** Monday.com é uma ferramenta de gestão de trabalho que permite criar fluxos de trabalho personalizados.
- **Funcionalidades:**
  - Quadros personalizáveis para diferentes tipos de projetos.
  - Automação de tarefas repetitivas.
  - Visualizações de cronograma, Kanban, calendário e Gantt.
  - Integrações com muitas ferramentas como Slack, Zoom, Google Calendar.
- **URL:** [Monday.com](https://monday.com/)

### 1.3.4.Microsoft To Do

- **Descrição:** Microsoft To Do é uma aplicação de lista de tarefas simples e intuitiva, integrada com o ecossistema Microsoft.
- **Funcionalidades:**
  - Criação de listas de tarefas e subtarefas.
  - Definição de prazos e lembretes.

- Integração com Outlook e outras ferramentas Microsoft.
- Sincronização em todos os dispositivos.
- **URL:** Microsoft To Do

#### 1.3.5.ClickUp

- **Descrição:** ClickUp é uma plataforma de produtividade e gestão de projetos que combina várias ferramentas numa só.
- **Funcionalidades:**
  - Gestão de tarefas, documentos, e-mails e objetivos.
  - Visualizações personalizáveis: lista, quadro, calendário, Gantt, e mais.
  - Automação e integrações extensivas.
  - Dashboards e relatórios.
- **URL:** ClickUp

#### 1.3.6.Notion

- **Descrição:** Notion é uma ferramenta multifuncional que pode ser utilizada para a gestão de projetos, tarefas, notas e bases de dados.
- **Funcionalidades:**
  - Blocos de construção para criar páginas personalizadas.
  - Templates para projetos, listas de tarefas, notas e mais.
  - Colaboração em tempo real.
  - Integrações com outras ferramentas.
- **URL:** Notion

#### 1.3.7.TODOIST

- **Descrição:** Todoist é uma aplicação de lista de tarefas e gestão de projetos, simples e eficaz.
- **Funcionalidades:**
  - Criação e organização de tarefas com etiquetas e prioridades.
  - Projetos e subprojectos.
  - Prazos, lembretes e objetivos.
  - Integrações com calendários e outras ferramentas.
- **URL:** Todoist

#### Conclusão

Estas ferramentas variam em complexidade e funcionalidade, desde as mais simples e focadas na gestão de tarefas individuais, como o Todoist e o Microsoft To Do, até plataformas mais abrangentes de gestão de projetos, como o Asana e o Monday.com. A escolha da ferramenta adequada dependerá das necessidades específicas da tua equipa e do tipo de projetos que geres.

## 2. Ferramentas digitais de apoio à segurança

Existem diversas ferramentas digitais que podem ajudar na promoção e gestão da segurança no trabalho. Estas ferramentas abrangem uma variedade de funcionalidades, desde a monitorização de condições de trabalho até a gestão de conformidade e formação. Aqui estão algumas das principais ferramentas:



### Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SGSST)

#### EcoOnline

- **Descrição:** Plataforma abrangente para a gestão de segurança e conformidade.
- **Funcionalidades:**
  - Registo e análise de incidentes.
  - Avaliação de riscos.
  - Formação e certificação de segurança.
  - Gestão de substâncias perigosas.
- **URL:** [EcoOnline](#)

#### Intelex

- **Descrição:** Plataforma de software para gestão de segurança, qualidade e conformidade ambiental.
- **Funcionalidades:**
  - Gestão de incidentes e acidentes.
  - Auditorias e inspeções.
  - Formação e competências.
  - Relatórios e análises.
- **URL:** [Intelex](#)

#### EHS Insight

- **Descrição:** Ferramenta de gestão de saúde, segurança e meio ambiente.
- **Funcionalidades:**
  - Monitorização de incidentes.
  - Avaliações de risco.

- Conformidade regulamentar.
- Formação e desenvolvimento.
- **URL:** [EHS Insight](#)

### **Ferramentas de Avaliação de Risco**

#### *SHEQXEL*

- **Descrição:** Ferramenta de software para avaliação de riscos e conformidade.
- **Funcionalidades:**
  - Avaliação de riscos.
  - Auditorias de segurança.
  - Relatórios de conformidade.
  - Gestão de incidentes.
- **URL:** [SHEQXEL](#)

#### *Safesite*

- **Descrição:** Plataforma para a gestão de segurança e conformidade no local de trabalho.
- **Funcionalidades:**
  - Inspeções de segurança.
  - Avaliação de riscos.
  - Gestão de incidentes.
  - Relatórios e análise.
- **URL:** [Safesite](#)

### **Ferramentas de Monitorização e Relatórios**

#### *iAuditor*

- **Descrição:** Ferramenta de inspeção e auditoria baseada em dispositivos móveis.
- **Funcionalidades:**
  - Inspeções de segurança.
  - Checklists personalizáveis.
  - Relatórios automáticos.
  - Monitorização em tempo real.
- **URL:** [iAuditor](#)

#### *ProntoForms*

- **Descrição:** Plataforma de formulários móveis para a recolha de dados e relatórios de campo.
- **Funcionalidades:**
  - Checklists de segurança.
  - Relatórios de incidentes.

- Avaliações de risco.
- Integrações com outras ferramentas.
- **URL:** [ProntoForms](#)

## Ferramentas de Formação e Capacitação

### DuPont™ Learning Management System (LMS)

- **Descrição:** Plataforma de gestão de aprendizagem focada na segurança no trabalho.
- **Funcionalidades:**
  - Cursos de formação em segurança.
  - Avaliações de competências.
  - Relatórios de progresso.
  - Conteúdo personalizado.
- **URL:** [DuPont LMS](#)

### 3E Protect

- **Descrição:** Plataforma de gestão de informações sobre segurança de produtos químicos.
- **Funcionalidades:**
  - Formação em manuseio de substâncias perigosas.
  - Fichas de dados de segurança.
  - Conformidade com regulamentos químicos.
  - Avaliações de risco químico.
- **URL:** [3E Protect](#)

## Ferramentas de Ergonomia e Bem-Estar

### Ergonomics Assessment Tool

- **Descrição:** Ferramenta para avaliação ergonómica no local de trabalho.
- **Funcionalidades:**
  - Avaliações ergonómicas.
  - Relatórios de risco ergonómico.
  - Recomendações de melhorias.
  - Monitorização de intervenções.
- **URL:** [Ergonomics Assessment Tool](#)

### Wellnomics

- **Descrição:** Software para monitorização do bem-estar dos colaboradores.
- **Funcionalidades:**

- Avaliações de risco ergonómico.
- Monitorização do tempo de utilização do computador.
- Recomendações personalizadas.
- Relatórios e análises.
- **URL:** [Wellnomics](#)

## Conclusão

Estas ferramentas digitais são essenciais para garantir a segurança e bem-estar dos colaboradores, ajudando na conformidade com regulamentos, gestão de incidentes, avaliação de riscos, formação e monitorização contínua. A escolha da ferramenta adequada dependerá das necessidades específicas da tua organização e do tipo de ambiente de trabalho.

## 2.1 - Prevenção de acidentes e Doenças Profissionais



Apresentamos algumas ferramentas digitais focadas na prevenção de acidentes e doenças profissionais. Estas ferramentas ajudam a monitorizar as condições de trabalho, avaliar riscos, fornecer formação, e garantir a conformidade com regulamentos de segurança e saúde no trabalho:

### Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SGSST)

#### EcoOnline

- **Descrição:** Plataforma abrangente para a gestão de segurança e conformidade.
- **Funcionalidades:**
  - Registo e análise de incidentes.
  - Avaliação de riscos.
  - Formação e certificação de segurança.
  - Gestão de substâncias perigosas.
- **URL:** [EcoOnline](#)

#### Intalex

- **Descrição:** Plataforma de software para gestão de segurança, qualidade e conformidade ambiental.
- **Funcionalidades:**
  - Gestão de incidentes e acidentes.
  - Auditorias e inspeções.

- Formação e competências.
- Relatórios e análises.
- **URL:** [Intelex](#)

#### EHS Insight

- **Descrição:** Ferramenta de gestão de saúde, segurança e meio ambiente.
- **Funcionalidades:**
  - Monitorização de incidentes.
  - Avaliações de risco.
  - Conformidade regulamentar.
  - Formação e desenvolvimento.
- **URL:** [EHS Insight](#)

#### Ferramentas de Avaliação de Risco

##### *SHEQXEL*

- **Descrição:** Ferramenta de software para avaliação de riscos e conformidade.
- **Funcionalidades:**
  - Avaliação de riscos.
  - Auditorias de segurança.
  - Relatórios de conformidade.
  - Gestão de incidentes.
- **URL:** [SHEQXEL](#)

##### *Safesite*

- **Descrição:** Plataforma para a gestão de segurança e conformidade no local de trabalho.
- **Funcionalidades:**
  - Inspeções de segurança.
  - Avaliação de riscos.
  - Gestão de incidentes.
  - Relatórios e análise.
- **URL:** [Safesite](#)

#### Ferramentas de Monitorização e Relatórios

##### *iAuditor*

- **Descrição:** Ferramenta de inspeção e auditoria baseada em dispositivos móveis.
- **Funcionalidades:**
  - Inspeções de segurança.



- Checklists personalizáveis.
- Relatórios automáticos.
- Monitorização em tempo real.
- **URL:** iAuditor

#### ProntoForms

- **Descrição:** Plataforma de formulários móveis para a recolha de dados e relatórios de campo.
- **Funcionalidades:**
  - Checklists de segurança.
  - Relatórios de incidentes.
  - Avaliações de risco.
  - Integrações com outras ferramentas.
- **URL:** ProntoForms

#### Ferramentas de Formação e Capacitação

##### DuPont™ Learning Management System (LMS)

- **Descrição:** Plataforma de gestão de aprendizagem focada na segurança no trabalho.
- **Funcionalidades:**
  - Cursos de formação em segurança.
  - Avaliações de competências.
  - Relatórios de progresso.
  - Conteúdo personalizado.
- **URL:** DuPont LMS

##### 3E Protect

- **Descrição:** Plataforma de gestão de informações sobre segurança de produtos químicos.
- **Funcionalidades:**
  - Formação em manuseio de substâncias perigosas.
  - Fichas de dados de segurança.
  - Conformidade com regulamentos químicos.
  - Avaliações de risco químico.
- **URL:** 3E Protect

#### Ferramentas de Ergonomia e Bem-Estar

##### Ergonomics Assessment Tool

- **Descrição:** Ferramenta para avaliação ergonómica no local de trabalho.
- **Funcionalidades:**
  - Avaliações ergonómicas.
  - Relatórios de risco ergonómico.
  - Recomendações de melhorias.
  - Monitorização de intervenções.
- **URL:** [Ergonomics Assessment Tool](#)

#### Wellnomics

- **Descrição:** Software para monitorização do bem-estar dos colaboradores.
- **Funcionalidades:**
  - Avaliações de risco ergonómico.
  - Monitorização do tempo de utilização do computador.
  - Recomendações personalizadas.
  - Relatórios e análises.
- **URL:** [Wellnomics](#)

#### Ferramentas de Monitorização de Saúde Ocupacional

##### Cority

- **Descrição:** Plataforma de gestão de saúde, segurança e meio ambiente.
- **Funcionalidades:**
  - Gestão de saúde ocupacional.
  - Avaliação de riscos de saúde.
  - Monitorização de exposição a agentes nocivos.
  - Relatórios e análises.
- **URL:** [Cority](#)

##### Medgate

- **Descrição:** Software de gestão de saúde e segurança ocupacional.
- **Funcionalidades:**
  - Gestão de saúde e bem-estar dos trabalhadores.
  - Avaliações médicas e monitorização de condições de saúde.
  - Relatórios de saúde ocupacional.
  - Conformidade com regulamentações.
- **URL:** [Medgate](#)

#### Conclusão

Estas ferramentas digitais são essenciais para prevenir acidentes e doenças profissionais, ajudando a identificar e mitigar riscos, monitorizar a saúde e segurança

dos colaboradores, proporcionar formação adequada e garantir a conformidade com as regulamentações. A escolha da ferramenta adequada dependerá das necessidades específicas da tua organização e do tipo de ambiente de trabalho.

## 2.2 Tipos de risco e seu controlo

A avaliação e controlo de riscos no local de trabalho é essencial para prevenir acidentes e doenças ocupacionais. Apresentamos alguns exemplos de tipos de riscos comuns e as medidas de controlo que podem ser implementadas para mitigá-los:

### Riscos Físicos

#### **Exemplo: Ruído Excessivo**

- **Controlo:**
  - Utilização de protetores auriculares.
  - Instalação de barreiras acústicas ou isolamento de máquinas ruidosas.
  - Manutenção regular de equipamentos para minimizar ruídos.
  - Limitação do tempo de exposição ao ruído através de rotações de tarefas.

#### **Exemplo: Radiação**

- **Controlo:**
  - Uso de equipamentos de proteção individual (EPI) como aventais de chumbo para radiação ionizante.
  - Implementação de barreiras físicas para limitar a exposição.
  - Monitorização da dose de radiação recebida pelos trabalhadores.
  - Treinamento específico sobre segurança em áreas de radiação.

### Riscos Químicos

#### **Exemplo: Exposição a Produtos Químicos Tóxicos**

- **Controlo:**
  - Substituição de substâncias perigosas por alternativas menos nocivas, quando possível.
  - Uso de equipamentos de proteção individual, como luvas, máscaras e óculos de segurança.
  - Implementação de sistemas de ventilação local para extrair vapores e poeiras.
  - Armazenamento seguro de produtos químicos em locais apropriados.

- Treinamento sobre manuseio e descarte seguro de produtos químicos.

## Riscos Biológicos

### Exemplo: Exposição a Agentes Infeciosos

- **Controlo:**
  - Vacinação dos trabalhadores contra doenças infecciosas, quando aplicável.
  - Uso de EPI, como luvas e máscaras, especialmente em ambientes de saúde.
  - Implementação de procedimentos de higiene rigorosos, como a lavagem frequente das mãos.
  - Desinfecção regular de superfícies e equipamentos.
  - Protocolos de isolamento para controlar a propagação de agentes infecciosos.

## Riscos Ergonómicos

### Exemplo: Movimentação Manual de Cargas Pesadas

- **Controlo:**
  - Uso de



equipamentos de elevação, como guindastes e carrinhos.

- Treinamento em técnicas corretas de levantamento e movimentação de cargas.
- Design ergonómico do local de trabalho para minimizar movimentos repetitivos e posturas inadequadas.
- Rotação de tarefas para evitar sobrecarga de músculos e articulações específicas.

## Riscos Psicossociais

### Exemplo: Stress Ocupacional

- **Controlo:**
  - Implementação de políticas de equilíbrio entre vida profissional e pessoal.
  - Acesso a programas de apoio psicológico e aconselhamento.
  - Estabelecimento de um ambiente de trabalho positivo com comunicação aberta e suporte.

- Treinamento em gestão do stress e técnicas de relaxamento.
- Garantir cargas de trabalho razoáveis e prazos gerenciáveis.

### Riscos de Segurança

#### **Exemplo: Queda de Altura**

- **Controlo:**
  - Uso de sistemas de retenção de quedas, como arnês e linhas de vida.
  - Instalação de guarda-corpos e redes de proteção em locais elevados.
  - Treinamento em técnicas de trabalho seguro em altura.
  - Inspeção regular de equipamentos de proteção contra quedas.
  - Planeamento adequado do trabalho em altura para identificar e mitigar riscos.

### Riscos Elétricos

#### **Exemplo: Choque Elétrico**

- **Controlo:**
  - Desligamento da corrente elétrica antes de realizar trabalhos de manutenção.
  - Uso de ferramentas e equipamentos elétricos isolados.
  - Treinamento em segurança elétrica e primeiros socorros para choque elétrico.
  - Implementação de sistemas de proteção, como disjuntores e dispositivos de corrente residual (DR).
  - Sinalização adequada e isolamento de áreas de risco elétrico.

### Conclusão

A identificação e controlo de riscos são passos cruciais para criar um ambiente de trabalho seguro. As medidas de controlo devem ser adaptadas às especificidades de cada risco e ao contexto do local de trabalho. A formação contínua dos trabalhadores, a implementação de práticas de segurança eficazes e a monitorização regular são essenciais para garantir que os riscos sejam geridos adequadamente.

## **2.3- Ferramentas digitais de apoio à Avaliação e Gestão de Riscos**

Avaliar e controlar riscos no ambiente de trabalho é essencial para garantir a segurança dos colaboradores e a conformidade com as regulamentações.

RISCO		Valor		
		Alta	Média	Baixa
Probabilidade	Alta	Elevado	Alto	Medio
	Média	Alto	Medio	Baixo
	Baixa	Medio	Baixo	Desprezável

Existem diversas ferramentas

digitais disponíveis que podem ajudar neste processo, desde a identificação e avaliação de riscos até à implementação de medidas de controlo e monitorização contínua. Aqui estão algumas das principais ferramentas:

### SHEQXEL

- **Descrição:** Ferramenta de software para avaliação de riscos e conformidade.
- **Funcionalidades:**
  - Avaliação de riscos.
  - Auditorias de segurança.
  - Relatórios de conformidade.
  - Gestão de incidentes.
- **URL:** [SHEQXEL](#)

### Safesite

- **Descrição:** Plataforma para a gestão de segurança e conformidade no local de trabalho.
- **Funcionalidades:**
  - Inspeções de segurança.
  - Avaliação de riscos.
  - Gestão de incidentes.
  - Relatórios e análise.
- **URL:** [Safesite](#)

### iAuditor

- **Descrição:** Ferramenta de inspeção e auditoria baseada em dispositivos móveis.
- **Funcionalidades:**
  - Inspeções de segurança.
  - Checklists personalizáveis.
  - Relatórios automáticos.
  - Monitorização em tempo real.
- **URL:** [iAuditor](#)

### Intelex

- **Descrição:** Plataforma de software para gestão de segurança, qualidade e conformidade ambiental.
- **Funcionalidades:**
  - Gestão de incidentes e acidentes.

- Auditorias e inspeções.
- Formação e competências.
- Relatórios e análises.
- **URL:** [Intalex](#)

### EHS Insight

- **Descrição:** Ferramenta de gestão de saúde, segurança e meio ambiente.
- **Funcionalidades:**
  - Monitorização de incidentes.
  - Avaliações de risco.
  - Conformidade regulamentar.
  - Formação e desenvolvimento.
- **URL:** [EHS Insight](#)

### ProntoForms

- **Descrição:** Plataforma de formulários móveis para a recolha de dados e relatórios de campo.
- **Funcionalidades:**
  - Checklists de segurança.
  - Relatórios de incidentes.
  - Avaliações de risco.
  - Integrações com outras ferramentas.
- **URL:** [ProntoForms](#)

### Salus

- **Descrição:** Aplicação móvel para a gestão de segurança no local de trabalho.
- **Funcionalidades:**
  - Avaliação de riscos.
  - Inspeções de segurança.
  - Relatórios de incidentes.
  - Documentação e conformidade.
- **URL:** [Salus](#)

### Quentic

- **Descrição:** Plataforma de gestão integrada de saúde, segurança, meio ambiente e qualidade.
- **Funcionalidades:**
  - Avaliação de riscos.
  - Gestão de incidentes.
  - Auditorias e inspeções.
  - Relatórios e dashboards.
- **URL:** [Quentic](#)

### RiskWatch

- **Descrição:** Ferramenta de software para avaliação e gestão de riscos.
- **Funcionalidades:**
  - Identificação e avaliação de riscos.
  - Planos de mitigação e controlo.
  - Monitorização e relatórios de riscos.
  - Conformidade regulamentar.
- **URL:** [RiskWatch](#)

### Enablon

- **Descrição:** Plataforma de software para a gestão de riscos, segurança e conformidade.
- **Funcionalidades:**
  - Avaliação e análise de riscos.
  - Gestão de incidentes e conformidade.
  - Auditorias e inspeções.
  - Relatórios e análise de dados.
- **URL:** [Enablon](#)

### Conclusão

Estas ferramentas digitais são essenciais para uma gestão eficaz dos riscos no local de trabalho. Elas permitem identificar, avaliar e mitigar riscos, garantindo a segurança dos colaboradores e a conformidade com as regulamentações. A escolha da ferramenta adequada dependerá das necessidades específicas da tua organização, do tipo de ambiente de trabalho e das funcionalidades desejadas.



## 2.4 - Ferramentas digitais de apoio à gestão do Equipamento de Proteção Individual e coletivo



A gestão eficaz do Equipamento de Proteção Individual (EPI) e Coletivo (EPC) é crucial para garantir a segurança dos trabalhadores. Existem diversas ferramentas digitais disponíveis que podem ajudar na gestão, monitorização e manutenção desses equipamentos. Apresentamos algumas das principais ferramentas:

### Gensuite

- **Descrição:** Plataforma de gestão de segurança e conformidade que inclui funcionalidades específicas para a gestão de EPI e EPC.
- **Funcionalidades:**
  - Inventário de EPI e EPC.
  - Monitorização de utilização e manutenção.
  - Relatórios de conformidade.
  - Alertas de substituição e manutenção.
- **URL:** [Gensuite](#)

### SHEQXEL

- **Descrição:** Ferramenta de software para gestão de segurança e conformidade.
- **Funcionalidades:**
  - Gestão de inventário de EPI.
  - Monitorização de distribuição e utilização.
  - Relatórios e análises de conformidade.
  - Alertas de validade e manutenção.
- **URL:** [SHEQXEL](#)

### EcoOnline

- **Descrição:** Plataforma abrangente para a gestão de segurança e conformidade.
- **Funcionalidades:**
  - Gestão de EPI e EPC.
  - Avaliação de riscos e identificação de necessidades de EPI/EPC.
  - Registo de inspeções e manutenção.
  - Relatórios de conformidade e segurança.

- **URL:** [EcoOnline](#)

### EHS Insight

- **Descrição:** Ferramenta de gestão de saúde, segurança e meio ambiente.
- **Funcionalidades:**
  - Inventário e monitorização de EPI.
  - Relatórios de utilização e conformidade.
  - Gestão de inspeções e manutenção de EPC.
  - Integração com sistemas de formação em segurança.
- **URL:** [EHS Insight](#)

### SafetyTek

- **Descrição:** Plataforma de gestão de segurança no local de trabalho.
- **Funcionalidades:**
  - Monitorização de utilização de EPI.
  - Relatórios de conformidade.
  - Registo de inspeções e manutenção de EPC.
  - Alertas e notificações para substituição e manutenção.
- **URL:** [SafetyTek](#)

### IntelliPERMIT

- **Descrição:** Software de gestão de permissões de trabalho e EPI.
- **Funcionalidades:**
  - Gestão de permissões de trabalho e requisitos de EPI.
  - Monitorização de utilização e conformidade.
  - Integração com sistemas de inventário de EPI.
  - Relatórios e análises de segurança.
- **URL:** [IntelliPERMIT](#)

### SHEQSY

- **Descrição:** Plataforma de gestão de segurança para trabalhadores em campo.
- **Funcionalidades:**
  - Monitorização de utilização de EPI.
  - Relatórios de conformidade e segurança.
  - Alertas e notificações para substituição de EPI.
  - Gestão de inventário de EPI.
- **URL:** [SHEQSY](#)

### Myosh

- **Descrição:** Plataforma de software de gestão de segurança no trabalho.

- **Funcionalidades:**
  - Gestão de inventário e utilização de EPI.
  - Monitorização e relatórios de conformidade.
  - Registo de inspeções e manutenção de EPC.
  - Integração com sistemas de gestão de riscos e formação.
- **URL:** [Myosh](#)

### Qooling

- **Descrição:** Plataforma de gestão de qualidade, segurança e conformidade.
- **Funcionalidades:**
  - Gestão de EPI e EPC.
  - Registo de inspeções e manutenção.
  - Relatórios de conformidade.
  - Alertas para substituição e manutenção de equipamentos.
- **URL:** [Qooling](#)

### Salus

- **Descrição:** Aplicação móvel para a gestão de segurança no local de trabalho.
- **Funcionalidades:**
  - Gestão de inventário de EPI.
  - Monitorização de utilização e conformidade.
  - Relatórios e análises de segurança.
  - Alertas de manutenção e substituição.
- **URL:** [Salus](#)

### Conclusão

Estas ferramentas digitais facilitam a gestão eficaz do EPI e EPC, ajudando a garantir a segurança dos trabalhadores através da monitorização contínua, relatórios de conformidade e alertas para substituição e manutenção. A escolha da ferramenta adequada dependerá das necessidades específicas da tua organização e do tipo de ambiente de trabalho.

## 2.5 - Ferramentas digitais de apoio à monitorização das Fichas de Aptidão

A monitorização das Fichas de Aptidão, que são documentos importantes para a gestão da saúde ocupacional e a garantia de que os trabalhadores estão aptos para realizar suas funções, pode ser facilitada com o uso de ferramentas digitais específicas. Estas ferramentas ajudam a gerir e monitorizar os exames médicos, controlar os prazos de

validade das fichas e garantir a conformidade com as regulamentações de saúde e segurança no trabalho.

## Ferramentas Digitais para Monitorização das Fichas de Aptidão

### Medgate (Cority)

- **Descrição:** Plataforma de gestão de saúde ocupacional.
- **Funcionalidades:**
  - Monitorização de exames médicos e fichas de aptidão.
  - Agendamento de consultas e exames.
  - Relatórios de conformidade e saúde ocupacional.
  - Gestão de registos médicos e históricos de saúde dos trabalhadores.
- **URL:** Medgate (Cority)

### EcoOnline

- **Descrição:** Plataforma abrangente para a gestão de segurança e conformidade.
- **Funcionalidades:**
  - Gestão e monitorização de fichas de aptidão.
  - Agendamento e rastreamento de exames médicos.
  - Relatórios de saúde ocupacional e conformidade.
  - Alertas de vencimento de fichas de aptidão e exames periódicos.
- **URL:** EcoOnline

### SHEQXEL

- **Descrição:** Ferramenta de software para gestão de segurança e conformidade.
- **Funcionalidades:**
  - Monitorização de fichas de aptidão e exames médicos.
  - Relatórios de conformidade e saúde ocupacional.
  - Alertas e notificações para exames periódicos.
  - Gestão de registos médicos dos trabalhadores.
- **URL:** SHEQXEL

### EHS Insight

- **Descrição:** Ferramenta de gestão de saúde, segurança e meio ambiente.
- **Funcionalidades:**
  - Gestão e monitorização de fichas de aptidão.
  - Agendamento de exames médicos.
  - Relatórios de saúde ocupacional.
  - Monitorização de conformidade e alertas de vencimento.
- **URL:** EHS Insight

### Intelex

- **Descrição:** Plataforma de software para gestão de segurança, qualidade e conformidade ambiental.
- **Funcionalidades:**
  - Monitorização de exames médicos e fichas de aptidão.
  - Agendamento e gestão de consultas de saúde ocupacional.
  - Relatórios de conformidade e saúde.
  - Gestão de registros e históricos médicos.
- **URL:** [Intelex](#)

#### Wellnomics

- **Descrição:** Software para monitorização do bem-estar dos colaboradores.
- **Funcionalidades:**
  - Avaliações de saúde e fichas de aptidão.
  - Relatórios de saúde e bem-estar.
  - Monitorização de condições de saúde e riscos.
  - Integração com programas de saúde ocupacional.
- **URL:** [Wellnomics](#)

#### Qooling

- **Descrição:** Plataforma de gestão de qualidade, segurança e conformidade.
- **Funcionalidades:**
  - Monitorização de fichas de aptidão e exames médicos.
  - Gestão de registros médicos e agendamento de consultas.
  - Relatórios de conformidade e saúde ocupacional.
  - Alertas e notificações para exames periódicos.
- **URL:** [Qooling](#)

#### Myosh

- **Descrição:** Plataforma de software de gestão de segurança no trabalho.
- **Funcionalidades:**
  - Gestão de fichas de aptidão e saúde ocupacional.
  - Agendamento de exames médicos.
  - Relatórios e análises de conformidade.
  - Monitorização de saúde e segurança dos trabalhadores.
- **URL:** [Myosh](#)

#### Salus

- **Descrição:** Aplicação móvel para a gestão de segurança no local de trabalho.
- **Funcionalidades:**
  - Monitorização de fichas de aptidão.
  - Agendamento e rastreamento de exames médicos.
  - Relatórios de saúde ocupacional.
  - Alertas de vencimento e conformidade.

- URL: Salus

## Conclusão

Estas ferramentas digitais facilitam a monitorização e gestão das fichas de aptidão, garantindo que os trabalhadores estejam aptos para desempenhar suas funções e que a organização esteja em conformidade com as regulamentações de saúde e segurança no trabalho. A escolha da ferramenta adequada dependerá das necessidades específicas da organização e do tipo de ambiente de trabalho.

---

## Webgrafia

- <https://trello.com/>
- <https://asana.com/pt>
- <https://monday.com/lang/pt>
- <https://to-do.office.com/tasks/>
- <https://clickup.com/>
- <https://www.notion.so/pt-br>
- <https://todoist.com/pt-BR>
- <https://www.sheqxel.com/>
- <https://safesitehq.com/>
- <https://wellnomics.com/>
- <https://eco.sapo.pt/>
- <https://safetyculture.com/iauditor/>

