



VANTAGENS E DESVANTAGENS DO TELETRABALHO E SUA UTILIZAÇÃO NO BRASIL

Danillo Leal Belmonte – belmonte@pg.cefetpr.br

Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná – Unidade Ponta Grossa
Av. Monteiro Lobato, Km 04
84016-210 – Ponta Grossa – PR

Prof. Dr. Luciano Scandelari – luciano@cefetpr.br

Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná – Unidade Curitiba
Av. Sete de Setembro, 3165
80230-901 – Curitiba – PR

Prof. Dr. Antonio Carlos de Francisco – acfrancisco@pg.cefetpr.br

Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná – Unidade Ponta Grossa
Av. Monteiro Lobato, Km 04
84016-210 – Ponta Grossa – PR

***Resumo:** Considerando o desemprego no cenário atual, é de comum acordo a infinidade de problemas ocasionados pela falta de trabalho. Desde seu início, o teletrabalho tem sido uma alternativa e daí sua utilização nas empresas brasileiras. O objetivo deste estudo é mostrar as vantagens e desvantagens do teletrabalho, enumerando-as e comparando as empresas norte-americanas com as nacionais. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre o assunto e, com isso, nota-se que essa nova forma de trabalho é mais utilizada na área de vendas e nos grandes centros urbanos. O perfil desse trabalhador no Brasil é: sexo masculino, ganha até 10 salários mínimos e tem formação em curso superior.*

***Palavras-chave:** Trabalho, Teletrabalho, Vantagens e desvantagens.*

1. INTRODUÇÃO

Com a evolução tecnológica ao longo dos últimos anos, diversos países buscaram adaptar-se a nova realidade de uma economia globalizada.

Em um tempo onde o conhecimento desempenha papel fundamental e as informações são processadas em potentes máquinas portáteis, circulando com rapidez, esperava-se que surgissem novas modalidades de trabalho (MELLO, 2003).

A procura de um melhor aproveitamento do espaço físico da organização impulsionado por constantes mudanças do mercado de trabalho fez com que se iniciassem estudos para a minimização das necessidades de se realizar a mesma quantidade de trabalho em um espaço físico menor, com qualidade e motivação (FERREIRA, 1997).

Os locais de trabalho nas empresas, explica Mello (2003), estão ficando descentralizados e flexibilizados. Uma das novas alternativas de trabalho para o profissional é

a própria residência. O processo de levar o trabalho ao profissional já ocorre em várias partes do mundo, e é conhecido como *Telecommuting*, no Brasil, o Teletrabalho.

O teletrabalho é uma forma de trabalho que está se sobressaindo, pois as pessoas se desligam fisicamente das sedes das empresas e desempenham suas funções em casa, no cliente, na rua. A maior característica do teletrabalho é o uso de tecnologias.

O incentivo para que o trabalhador permaneça em sua casa pela empresa, pode ser encarado, segundo Lima (2003), como um melhoramento na qualidade de vida dos seus colaboradores. Nos grandes centros urbanos o deslocamento das pessoas é desgastante.

Ferreira (1997) defende a nova postura que coloca as empresas em destaque frente à realidade do mercado mundial que exige, cada vez mais, competitividade e agilidade para a resolução dos problemas em curto espaço de tempo.

Essa moderna forma de trabalho leva em conta a evolução acelerada das tecnologias de telecomunicações e informática, pois se encurtaram as distâncias, aumentaram a velocidade das transmissões, da largura de banda, da oferta de novos equipamentos e serviços aliados a uma drástica redução de seus custos. Com isso, os escritórios, para algumas atividades, tornaram-se meros locais onde as pessoas se encontram para trabalhar. Essas atividades passaram a ser realizadas em casa (*Home Office*) ou em células de trabalho próximas às residências (*Satellite Office Center* ou *Telecenter*) ou através de uma simples conexão de uma linha telefônica digital e um notebook, em qualquer lugar do planeta e a qualquer hora (*Virtual Mobile Office*) (KUGELMASS, 1995).

2. TELETRABALHO

Teletrabalho, conceitua Ferreira (1997), redefine o tradicional entendimento sobre o espaço de trabalho. As organizações, nos dias atuais, estão se focando em novos valores, tais como, inovações, satisfação, resultados e ambiente de trabalho familiar. A alternativa do *telecommuting* complementa esses princípios e oferece flexibilidade ao trabalho. É um conceito novo que, a cada dia, ganha mais força ao redor do mundo. Grandes empresas escolheram o trabalho de *telecommuting* pelas suas facilidades.

De acordo com Silva (1998), teletrabalho é:

Uma modalidade de trabalho com as seguintes características: situação em que o teletrabalhador se encontra num ponto geograficamente distinto daquele em que o trabalho é realizado; a informática e as telecomunicações dão o suporte para a entrega do trabalho; existência de um acordo entre os envolvidos – teletrabalhador e empresa – que regula e estabelece como, onde e quando se desenvolve o trabalho.

Teletrabalho é levar o trabalho (a informação) aos trabalhadores, em vez de levar estes ao trabalho; atividade periódica fora do escritório central, um ou mais dias por semana, seja em casa ou em um centro de teleserviço (MELLO, 2003).

Nilles (1976), seu criador, definiu:

É o processo de levar o trabalho aos funcionários em vez de levar estes ao trabalho; atividade periódica fora da empresa um ou mais dias por semana, seja em casa ou em outras áreas intermediárias de trabalho. Conjunto de atividades remuneradas, coordenadas, de caráter

físico e/ou intelectual, necessárias à realização de uma tarefa, serviço ou empreendimento, que podem ser realizadas a distância, o que não significa necessariamente trabalho em casa.

O teletrabalho só é possível graças à tecnologia existente que permite levar virtualmente o escritório e o trabalho com o profissional. Para Ferreira (1997), tais ambientes de trabalho não tradicionais permitem que os funcionários sejam tão acessíveis e produtivos como se estivessem na empresa. Ele se vale da confiança do empregado, permitindo que a companhia o apóie, mantendo um equilíbrio saudável entre o trabalho e a família.

3. VANTAGENS E DESVANTAGENS DO TELETRABALHO

Os empregados podem ter uma redução no nível de tensão e um maior equilíbrio entre trabalho e a vida pessoal. Ferreira (1997) ressalva também uma melhoria significativa em suas vidas particulares, podendo se dedicar à prática de esportes ou outras diversões. O sentimento de confiança que o trabalhador sente com relação à empresa faz com que intensifique sua satisfação pessoal.

Os empregadores observam um aumento na produtividade dos funcionários. Custos indiretos, como índice de faltas, também podem ser observados com a prática do teletrabalho, ilustra Ferreira (1997). Para algumas empresas, a retenção de mão-de-obra e facilidades para conseguir trabalhadores específicos é a maior vantagem.

Porém, deve-se considerar o fato de que o número crescente de usuários distantes estará usando os recursos da TI (Tecnologia da Informação) em cadeia. Necessita-se de um cuidado especial com a circulação de informações na internet, a segurança de acessos remotos e a confiabilidade das transferências de dados (BREDIN, 1996).

Silva (1998) enumera vantagens para os envolvidos, direta ou indiretamente, no teletrabalho:

Para os teletrabalhadores:

- Redução de deslocamentos: diminuição das viagens diárias no trânsito dos grandes centros. O tempo que sobra, pode ser utilizado para o lazer;
- Diminuição de custos: diminuição dos custos associados à: transportes, vestuário, refeições;
- Melhoria da qualidade de vida: ocorre a minimização do stress associado ao local do trabalho e também há flexibilidade de horários de trabalho.

Para as empresas:

- Aumento de produtividade: o trabalhador não se atrasa para chegar ao trabalho e com isso ganha tempo para trabalhar;
- Transformação da estrutura de custos da empresa: redução das despesas em utilização ou manutenção dos serviços internos;
- Flexibilidade no planejamento e estruturação de trabalho: horário flexível à prestação de serviços;
- Recrutamento mais eficiente e mais objetivo: as barreiras existentes no recrutamento que decorrem da necessidade de deslocar o técnico mais qualificado de um lugar para outro são removidas.

Para a sociedade:

- Diminuição da poluição;
- Desenvolvimento regional: o teletrabalho facilita a descentralização do trabalho e pode ser instrumento de criação de emprego em áreas em que as condições geográficas ou econômicas são sérios obstáculos ao desenvolvimento;
- Flexibilidade de emprego: possibilidade de inserção de deficientes no mercado de trabalho.

Em contraste às vantagens, os principais problemas apontados por Silva (1998) são:

Para os teletrabalhadores:

- Isolamento social e profissional: os trabalhadores enfrentam a solidão, existe a perda dos contatos informais no local de trabalho;
- Redução das oportunidades profissionais: o afastamento físico do local de trabalho pode levar o trabalhador ao esquecimento no caso de promoções, incrementos na carreira;
- Problemas familiares: a adaptação ao ambiente familiar pode originar problemas de relacionamento com os membros da família;
- Falta de legislação: os contratos de trabalho ou de prestação de serviços atuais não referem aspectos como: regime de trabalho, seguro saúde, remuneração;
- O vício do trabalho: o teletrabalho cria as condições para o abuso do horário de trabalho pois os meios de telecomunicações serão partilhados entre a utilização para fins profissionais e fins familiares.

Para as empresas:

- Maior dificuldade em controlar e supervisionar o trabalho;
- Riscos de segurança e confidencialidade da informação: uma vez que o resultado ou produto do teletrabalho é "transportado" por meios de telecomunicações, o sistema de transporte é vulnerável e pode facilitar perdas de informação ou mesmo atos mal intencionados e prejudiciais à empresa.

Para a sociedade:

- Implicações negativas no mercado imobiliário: a deslocação do trabalho para fora das empresas reduz a necessidade de espaço físico por parte das empresas;
- Vulnerabilidade face à competição de potencial trabalho e mão-de-obra estrangeira: a possibilidade de recrutar mão-de-obra mais barata em mercados estrangeiros;
- Infoexclusão: os indivíduos que não conseguem acompanhar o desenvolvimento da sociedade de informação acarretam custos sociais e restringem o desenvolvimento econômico da comunidade.

4. O TELETRABALHO NOS PANORAMAS NORTE-AMERICANO E NACIONAL, INDICATIVOS DE SUCESSO

Nos Estados Unidos, segundo Mello (2003), 47 milhões de norte-americanos trabalham em casa, sendo que 14 milhões são empresários e 7 milhões são funcionários

públicos, conectando-se com as suas organizações via telefone, pager, modem, acesso à banda larga e computadores. O restante deste grupo é formado por profissionais autônomos, pessoas que tem em casa um segundo emprego e outras que trazem trabalho de suas empresas para executar em casa. Estima-se que nos próximos 10 anos, toda empresa norte-americana terá, pelo menos, um pequeno grupo trabalhando em casa, ainda que apenas 1 ou 2 dias da semana.

O Brasil também aparece no cenário mundial, afirma Mello (2003). Aproximadamente 15% da força de trabalho usa a própria casa como local de trabalho. Na capital paulista, um em cada 20 trabalhadores trabalha em casa. Os números da Internet refletem essa realidade pois 54% dos internautas acessam a rede somente a partir da própria casa. Empresas como IBM e Kodak, já adotaram este sistema de trabalho com seus funcionários.

Por outro lado, o trabalho a distância também é uma alternativa viável para organizações de pequeno porte, através do *home based business* (negócio em casa), *working solo* (auto-emprego) e *small office* (pequenos escritórios). A atividade que mais utiliza o teletrabalho no Brasil é a de vendas, seguida por assistência técnica, suporte e manutenção.

Dentre as empresas que, no Brasil, estão utilizando-se do teletrabalho como uma atividade regular entre uma parcela significativa de seus funcionários, Cruz (2002) destaca:

- Na IBM, o representante de vendas, ao chegar na empresa, digita seu nome em um micro colocado no hall do andar de trabalho e, aguarda a indicação do local em que o mesmo vai trabalhar naquele dia ou naquela semana;
- Na SAP Brasil, apenas 1/3 dos funcionários possuem mesas fixas. A maioria dos consultores de vendas e de software, passam, aproximadamente, 85% do tempo fora do ambiente físico da empresa;
- Na Kodak do Brasil, cerca de 130 funcionários, entre eles, vendedores e executivos, têm toda infra-estrutura para conectarem-se à empresa de onde estiverem. Para isso, o investimento, desde 1984, chega a US\$ 3,5 milhões na aquisição de linhas telefônicas exclusivas instaladas nas residências destes trabalhadores, e compra de hardware e software que facilitem a comunicação do funcionário com a empresa;
- Nos Laboratórios Biossintética, o teletrabalho foi adotado para incrementar os setores de vendas da empresa. O investimento foi cerca de US\$ 1 milhão;
- Na HP, dos 850 funcionários mantidos pela companhia no Brasil, 200 trabalham conectados à empresa através de notebooks, além de telefones celulares. Segundo a empresa, a idéia surgiu devido às dificuldades do trânsito nas grandes capitais.

Em comum, nas empresas aqui apresentadas, os funcionários que, geralmente, utilizam-se do teletrabalho são os ligados ao setor de vendas e manutenção, confirmando a afirmação de Mello (2003). São profissionais que de uma forma geral não atuavam o tempo todo no interior da empresa.

Conforme Mello (2003), o perfil do teletrabalhador brasileiro, é:

Figura 1 – Teletrabalhador brasileiro quanto ao sexo (MELLO, 2003)

Masculino	73,92%
Feminino	26,08%

Figura 2 – Teletrabalhador brasileiro quanto à renda (MELLO, 2003)

Mais de 20 salários mínimos	22,14%
De 10 a 20 salários mínimos	26,45%
Até 10 salários mínimos	51,41%

Figura 3 – Teletrabalhador brasileiro quanto à escolaridade (MELLO, 2003)

Pós-graduação	19,43%
Curso superior	61,75%
Ensino-médio	18,82%

Pode-se dizer que o que realmente está acontecendo com o teletrabalho na maioria das empresas apresentadas, é a agilidade que está sendo dada, em número e velocidade, no atendimento aos seus clientes.

Porém, o investimento em equipamentos de informática, telefonia e software são elevados e imprescindíveis para a obtenção das vantagens apontadas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Num período onde as mudanças corporativas são constantes, as organizações que têm competência para agir e capacidade de adaptação, diferenciam-se e com isso saem à frente das concorrentes.

O teletrabalho atende às novas exigências da globalização, pois contempla em sua natureza a flexibilidade de tempo, não obrigatoriedade de um espaço físico fixo e, através da utilização da TI, possibilita alcance extraterritorial.

Várias características do teletrabalho foram enumeradas. Sua principal vantagem, para trabalhador, empresa e sociedade, é a redução dos deslocamentos de veículos. O teletrabalhador reduz o stress causado pelo trânsito; a empresa, não tem o atraso do funcionário; e a sociedade ganha com a diminuição da poluição. Conforme Cruz (2002), o teletrabalho privilegia a economia de tempo.

Deve ser levado em consideração que o teletrabalho requer mudanças significativas nas relações de trabalho. Para Toffler (1980), o teletrabalho representa uma revolução na maneira como as pessoas trabalham.

Pode-se verificar que houve um pequeno aumento em algumas empresas, principalmente na área de vendas, que aplicam o teletrabalho. Em sua maior parte esse aumento é notável em número de clientes. Porém, o trabalhador não detém controle sobre o planejamento do processo produtivo e, nesse caso, não pode definir seu ritmo de trabalho.

Através da revisão de literatura realizada, aponta-se que o teletrabalho é utilizado, somente, em algumas áreas da organização. Cruz (2002) diz que não fica claro, nos casos das empresas que utilizam, que ele possa gerar prazer ao seu realizador. Ao contrário, o que parece é que a atividade produtiva permanece sem significado. Intensifica-se a carga de trabalho sobre o empregado, pois ele tem que trabalhar até em casa, ou seja, as atividades profissionais do teletrabalhador vão permear sua mente durante as 24 horas do dia e os 7 dias da semana.

Não se pode esquecer também que, no Brasil, não existe nenhuma legislação específica para o teletrabalho.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BREDIN, A. **The virtual office survival handbook**. USA: Wiley, 1996.

CRUZ, R. *et all.* **Ergonomia e Psicologia do Trabalho**. Santa Catarina: Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção. Notas de aula, 2002.

FERREIRA, J. **Telecommuting: o novo paradigma do trabalho**. Disponível em <<http://www.revista.unicamp.br/infotec/artigos/ferreira.html>> acesso em 10-jun-2004, 1997.

KUGELMASS, J. **Telecommuting: A Manager's Guide to Flexible Work Arrangements**. USA: Lexigton Books, 1995.

LIMA, F. **Teletrabalho já é realidade nas empresas**. Disponível em <<http://www.crasp.com.br/jornal/jornal182/prnc1.html>> acesso em 10-jun-2004, 2003.

MELLO, A. **Teletrabalho: o Trabalho em Qualquer Lugar e a Qualquer Hora**. São Paulo: Qualitymark, 2003.

NILLES, J. **The Telecommunications-transportation tradeoff: options for tomorrow**. New York: Wiley, 1976.

SILVA, A. *et all.* **Estudo do Teletrabalho em Portugal**. Lisboa: FUNDETEC, 1998.

TOFFLER, A. **A terceira Onda**. 7^a ed. Rio de Janeiro: Record, 1980.

ADVANTAGES AND DISADVANTAGES OF THE TELECOMMUTING AND ITS USE IN BRAZIL

Abstract: *Considering the unemployment in the current scene, it is a common agreement the infinity of problems caused by the lack of working. Since the beginning, the telecommuting have been an alternative and that's why its usage for the Brazilian companies. The objective of this study is to show the advantages and the disadvantages of the telecommuting, enumerating them and comparing the North Americans to the nationals. A bibliographic research was performed about the issue and, with this, it is noticed that this new way of work is more used in the sales sector and in the large urban centers. The profile of this worker in Brazil is: male, earn up to 10 minimum salaries and have university degree.*

Key-words: *Work, Telecommuting, Advantages and disadvantages.*