

Quais as Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho e das Organizações Virtuais na Era da Informação?

Air Rabelo

Este artigo tem o objetivo de mencionar e esclarecer o surgimento de uma nova filosofia de trabalho e de organizações, com o advento da evolução tecnológica na era da informação. Pretende esclarecer quais mudanças e quais as vantagens e desvantagens dessas inovações e evoluções para a sociedade e fazer críticas e estimativas das implicações socioeconômicas que tais evoluções vêm trazendo. É meu objetivo levantar uma discussão sobre um tema que já é realidade no mundo e que tende a proliferar cada vez mais, atingindo grande parte da classe trabalhadora, como anuncia Nicholas Negroponte (1995): "A fronteira entre o trabalho e o divertimento sofrerá uma ampliação radical. A linha clara que separa prazer e dever vai se diluir graças a um denominador comum: a vida digital".

Esse novo perfil de organização e trabalhador, que depende da tecnologia como ferramenta de trabalho, levantou uma série de questões: quais as conseqüências dessa mudança de paradigma para a sociedade? Como a sociedade reagiria a essas mudanças? Quais são realmente os benefícios trazidos e quais os malefícios? Responder a essas perguntas é o desafio que os pesquisadores a cada dia enfrentam, tentando pelo menos traçar um caminho através de previsões futurísticas. Neste trabalho, pretendo reunir opiniões e relatos de pesquisadores do assunto e fornecer, com isso, um suporte a tais questões, bem como propor novas indagações sobre o tema.

Conceito

Por teletrabalho entende-se fazer com que o trabalho chegue onde está o trabalhador, ao invés de o trabalhador se locomover até onde está fisicamente o local de trabalho. Esse teletrabalhador se comunica com o escritório, que fica situado em outro local físico, através de recursos tecnológicos como um computador, um modem e uma linha telefônica, considerados a base mínima para a realização do teletrabalho. Já a organização virtual é aquela em que uma larga parcela de seus funcionários se utiliza de teletrabalho e disponibiliza serviços diversos para seus clientes através de redes de telecomunicações. Um grande exemplo de uma dessas redes é a Internet, a maior rede de comunicações de dados do mundo.

Com a enorme expansão da Internet nos últimos anos e a possibilidade de utilização de recursos multimídia na mesma através de browsers de navegação (softwares gráficos para uso da Internet como Netscape Navigator e Microsoft Internet Explorer), ficou mais fácil para usuários com pouco conhecimento em informática adequar-se e introduzir-se no cyberspace, como é chamado o mundo da Internet. Interfaces mais amigáveis ao usuário passaram a ser um pré-requisito básico para os sites da Internet, como disse Levy: "Se a informática é o ponto central do mundo contemporâneo das interfaces, ela não deixa de se interfacear seguindo um anel de retroação positiva" (Levy, 1993, p.107). O crescimento da rede, com

Por teletrabalho entende-se fazer com que o trabalho chegue onde está o trabalhador, ao invés de o trabalhador se locomover até onde está fisicamente o local de trabalho.

usuários cada vez mais interessados em buscar suprir suas necessidades de informações via web, foi um fator-chave para a expansão das organizações virtuais, que passaram a poder oferecer seus serviços via Internet. Também facilitou a atividade dos teletrabalhadores, que passaram a transferir e receber dados via Internet, o que viabiliza muito os custos dessas transações, principalmente quando se considera que a comunicação entre localidades muito distantes uma da outra era feita exclusivamente através de uma linha telefônica, o que encarecia bastante o processo. Essas quedas de custos vêm incentivando cada vez mais o uso da rede. Negroponte (1995), referindo-se ao crescimento de usuários da Internet, faz uma previsão bastante otimista, dizendo que no ano 2000 haverá mais pessoas se divertindo na rede do que assistindo à televisão.

Modernização do trabalho e das organizações

Por toda a história da humanidade, desde que surgiu o conceito de trabalhador e empresa, estes vêm passando por mudanças. Mudanças que, quando partem das organizações, normalmente almejam ganhos de produtividade. Uma mudança significativa nos paradigmas de trabalho e organizações ocorreu em 1914, quando Henry Ford introduziu o dia de oito horas e cinco dólares como recompensa aos trabalhadores da linha automática de montagem de carros, dando início ao fordismo.

Basicamente, Ford fez o trabalho chegar ao trabalhador que ficava numa posição fixa, conseguindo dramáticos ganhos de produtividade (Harvey, 1989, p.121). Na atualidade, o padrão tecnológico taylorista e fordista tem sido substituído por uma nova modalidade marcada pela integração e pela flexibilidade (Machado, 1994) que as inovações tecnológicas possibilitam.

Vantagens e desvantagens do teletrabalho e organizações virtuais

Há uma série de impactos positivos e negativos do teletrabalho e das organizações virtuais sobre as empresas, os trabalhadores e a sociedade. Alberto Trope (1999) diz que interações sociais e sentimentos que sempre existem em um sistema social serão fortemente afetados nos indivíduos e grupos das organizações virtuais em função da dispersão geográfica de seus membros. Diz também que a individualização do trabalho, a dissolução das tarefas em equipe provocada pelo teletrabalho e a substituição desse ambiente pela sociabilidade eletrônica podem afetar o moral e a coesão do grupo. Relações interpessoais formais e informais antes existentes são reduzidas ou até mesmo eliminadas. Na implantação do teletrabalho, há a possibilidade de um choque cultural, pois trocar um lugar de trabalho conhecido, familiar e onde se trabalha em grupo por um ambiente de trabalho isolado não se faz facilmente, relata Trope.

A individualização do trabalho, a dissolução das tarefas em equipe provocada pelo teletrabalho e a substituição desse ambiente pela sociabilidade eletrônica podem afetar o moral e a coesão do grupo.

Um dos pontos considerados como vantagem do teletrabalho é a flexibilidade proporcionada ao trabalhador, que passa a poder agendar suas tarefas da maneira que mais lhe convier. A flexibilidade é freqüentemente mencionada como umas das principais razões para o teletrabalho, tanto do lado da empresa quanto na perspectiva individual do trabalhador (Kugelmass, 1995). Mas, segundo Jon Rognes, grande parte do trabalho nas empresas é feita em projetos envolvendo mais de uma pessoa. Esse fato dificulta a grande flexibilidade desejada. Nesses projetos, as atividades de um trabalhador, na maioria das vezes, dependem de uma sintonia com atividades de outros

trabalhadores, para que se obtenham níveis satisfatórios de produtividade. É necessário fazer reuniões virtuais ou presenciais no escritório, mais estruturadas e mais formais entre o grupo de trabalho, para informá-lo e coordená-lo. A flexibilidade

aumenta no aspecto pessoal, mas diminui no aspecto de coordenação do grupo.

Miguel Reynolds, teletrabalhador e presidente da Associação Portuguesa para o Desenvolvimento do Teletrabalho, defende que não são todos os tipos de atividades que devem ser colocados em teletrabalho. Que devem ser priorizadas para o teletrabalho as atividades em que o trabalhador não dependa de outras pessoas e que exijam um contato freqüente com terceiros. As atividades que dependem de grande volume de contatos devem ser agrupadas e executadas em reuniões presenciais, durante um ou mais dias predeterminados da semana. (Afonso, 1998)

Uma vantagem bastante almejada pelas organizações com o uso do teletrabalho é o aumento da produtividade. Para alcançá-lo, é necessária uma clara separação entre atividades profissionais e atividades pessoais. Palma Fernandes, de 58 anos, assessor de informática do Gabinete de Estudos do Instituto de Informática de Portugal, ofereceu-se como voluntário para entrar no sistema de teletrabalho. Três meses depois, pediu suspensão do regime de teletrabalho, porque verificou estar produzindo menos do que quando estava no instituto. "Senti que estava me preocupando mais com problemas caseiros e pessoais imediatos, o instituto estava muito longe e o ambiente profissional também não existia" (Afonso,1998). Para o sucesso do teletrabalho, é preciso que a pessoa tenha força de vontade e capacidade suficiente de ter em casa um ambiente físico em que possa isolar-se das preocupações familiares e sociais.

Uma outra questão social abordada como vantagem do teletrabalho é a redução do tráfego urbano, que a cada dia se intensifica mais e gera custos bastante elevados para o governo e os usuários. Custos relativos a construções de largas avenidas, metrô, aumento dos ônibus coletivos, custos com soluções para a melhoria da qualidade do ar – como campanhas ecológicas e desenvolvimento de dispositivos para reduzir os gases expelidos pelos escapamentos dos veículos -, já que o transporte urbano provoca altos índices de poluição, e outros. Em 1991, o primeiro Telebusiness Work Center foi criado no Estado da Califórnia, nos EUA, com suporte inicial da comissão de transportes locais, do Estado e do setor privado. Foram apresentados projetos para prover facilidades à implantação do teletrabalho

no interior da região do sul da Califórnia devido a três claros motivos:

1 - desenvolvimento econômico da região, possibilitando trabalhos mais próximos das moradias dos trabalhadores: mais de 300.000 pessoas por dia trafegam entre Los Angeles e o município de Orange; 2 - melhorar a qualidade do ar: 60% da poluição do ar é gerada por automóveis; 3 - transporte: redução da necessidade de construção de novas rodovias ou transporte público nas áreas em que as terras necessárias não estão prontamente disponíveis. (Tell et al., 1996)

Enumeram-se a seguir os principais possíveis aspectos que podem ser observados como desvantagens do teletrabalho:

- 1. Dificuldade de supervisão e apuração de resultados;**
- 2. Aumento dos custos de comunicação;**
- 3. Possibilidade de isolamento social e profissional;**
- 4. Impactos negativos no ambiente familiar se não houver uma grande disciplina no processo e uma adequada condição de trabalho para que se obtenham níveis de produtividade satisfatórios. É necessário que haja distinção entre as atividades profissionais e as do lar;**
- 5. Perda de sentimento de vínculo com o grupo profissional e o empregador;**
- 6. Possibilidade de impactos negativos sobre a ascensão profissional e a formação adequada;**
- 7. Sensação de disponibilidade quase permanente diante do empregador.**

A maioria desses impactos negativos pode ser solucionada previamente, já que as experiências já

acumuladas os tornam conhecidos. Portanto, devem ser tomadas medidas preventivas com o objetivo de minimizá-los o máximo possível. Um exemplo de medida preventiva foi relatado por Alberto Trope (1999) sobre um episódio em que a direção da empresa Philips pediu a todos os seus teletrabalhadores, em 1994, que não comessem sua jornada de trabalho sem deixar de colocar a gravata e ir tomar um cafezinho no bar da esquina.

Outras medidas podem ser tomadas no sentido de evitar a perda de identidade da equipe e manter o espírito de grupo. Encontros físicos entre os teletrabalhadores e os funcionários que ficam na sede da empresa devem ser agendados regularmente. Também devem ser feitos freqüentes contatos telefônicos e via computador através de canais de comunicação como salas de conversação (chats), onde várias pessoas podem se encontrar virtualmente para uma reunião, ou através de correio eletrônico (e-mail).

Certamente, os impactos mais visados e almejados são os impactos positivos. Estes geram uma série de benefícios que aparecem mais ainda com a minimização dos impactos negativos. Podemos enumerar algumas vantagens do teletrabalho e das organizações virtuais:

- 1. Redução de custos para a empresa relativos a instalações físicas (escritórios, estacionamentos e outros), principalmente quando sua sede é localizada em zonas urbanas onde o espaço é bastante caro;*
- 2. Redução de encargos fixos para a empresa relativos à presença permanente de trabalhadores;*
- 3. Acréscimo de eficiência e produtividade;*
- 4. Possível criação de formas flexíveis de trabalho, como trabalho em tempo parcial e trabalho partilhado;*

- 5. Evolução tecnológica da empresa, devido à utilização sistemática das novas tecnologias da informação e telecomunicações;*
- 6. Eliminação de custos e tempo gasto pelos trabalhadores para se deslocarem de e até o local de trabalho;*
- 7. Aumento de produtividade e realização profissional dos trabalhadores, em virtude da autonomia permitida;*
- 8. Diminuição dos encargos de transportes públicos pelo Estado;*
- 9. Melhorias ambientais, com a redução da poluição e do tráfego urbano de trabalhadores;*
- 10. Maiores oportunidades de trabalho para deficientes físicos que têm dificuldade de entrar no mercado de trabalho tradicional;*
- 11. Aparecimento de novas atividades baseadas na utilização intensiva das novas tecnologias emergentes;*
- 12. Aumentos genéricos de qualidade de vida, pelo avanço tecnológico da comunicação de dados, como o tele-ensino, a telemedicina e outros.*

Nicholas Negroponte (1995) cita o exemplo de um médico que, estando fisicamente em Huston, pode fazer uma delicada operação num paciente no Alasca, através de uma linha de comunicação. Alternativas como essa e outras em que a educação pode ser levada a locais de difícil acesso ou situados a grandes distâncias físicas permitem que um público não privilegiado tenha acesso às informações.

Considerações finais

O teletrabalho e as organizações virtuais são conseqüências da sociedade moderna, da era da informação e da evolução

tecnológica. Como diz Negroponte, "a vida digital está aí, e é quase genética em sua natureza, pois cada geração vai se tornar mais digital que a anterior". Hoje já existem tecnologias suficientes para tornarem viáveis o teletrabalho e as organizações virtuais, cujas principais barreiras são as sociais e psicológicas. A sociedade brasileira está preparada para aceitar, sem preconceito e sem inferiorização, o teletrabalho e as organizações virtuais?

É preciso que a sociedade, incluindo seus legisladores, passe a aceitar e apoiar esse novo perfil de trabalho. Estudos e pesquisas sobre o assunto devem ser incentivados com os objetivos de divulgar e principalmente encontrar soluções para que as desvantagens do teletrabalho sejam minimizadas, ou até mesmo eliminadas, e as vantagens sejam niveladas e não se transformem em desvantagens, conforme propõe Fernando Mendes.

Como estão as leis trabalhistas brasileiras diante desse novo perfil de trabalho e de organizações? É necessário que as leis

trabalhistas se adaptem e legalizem o teletrabalho, a fim de garantir aos teletrabalhadores os mesmos direitos dos trabalhadores convencionais, principalmente quanto a aspectos de saúde, segurança, coberturas sociais e outros direitos adquiridos. O mesmo se aplica às leis que regulamentam a existência das organizações. É possível, em nossa legislação, criar-se uma empresa que não possua uma sede física? Ou seja, uma organização virtual que queira ter, ao invés de endereço para correspondência, apenas um endereço virtual, como os endereços de sites na Internet? Ela pode ser registrada legalmente? Organizações como essas só existem no mundo digital, como relata Negroponte (1995), e têm as informações como seu principal patrimônio.

Tais perguntas são sugestões para novas pesquisas certamente fundamentais como suporte para o sucesso do teletrabalho e das organizações virtuais.

Referências bibliográficas

1. AFONSO, Carlos. **Teletrabalho: um caso exemplar**. Revista Semana Informática, Lisboa, 1998.
2. ARTZ, Tim. **Technologies for Enabling Telecommuting**. Extraído da Internet via www.cba.uga.edu/tc96/papers/artz/artz/toc.htm em 12/02/99.
3. HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. São Paulo: Loyola, 1993.
4. KUGELMASS, J. **Telecommuting: a managers guide to flexible work arrangements**. New York: Lexington Books: 1995.
5. LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Rio de Janeiro: Ed. 34: 1993.
6. MACHADO, Lucília de S. **Tecnologias, trabalho e educação: um debate multidisciplinar**. Petrópolis: Vozes, 1994.
7. MENDES, Fernando. **Teletrabalho e suas implicações**. Extraído da Internet via www.apl.pt/eni96/encontro.net/papers/com-14.htm, em 12/02/99.
8. NEGROPONTE, Nicholas. **A vida digital**. São Paulo: Cia das Letras, 1995.
9. ROGNES, Jon. **Paradoxes and some unexpected consequences in telecommuting**. In: **Telecommuting'96**, Jacksonville. Proceedings... Extraído da Internet via www.cba.uga.edu/management/rwaison/tc96/proceedings.html, em 12/02/99.
10. TELL, Pon et al. **The demand for telecommuting**. In: **Telecommuting'96**, Jacksonville. Proceedings... Extraído da Internet via www.cba.uga.edu/management/rwaison/tc96/proceedings.html, em 12/02/99.
11. TROPE, Alberto. **Organização virtual: impactos do teletrabalho nas organizações**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

Air Rabelo é analista de sistemas Sênior, professor da FACE – FUMEC, mestrando em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC.

E-mail: air@cdfnet.com.br