



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

Prof. LUIZ FRANCISCO DIAS

UNIVERSIDADE DE MOGI DAS CRUZES

dias@ngkntk.com.br

**“A INTRODUÇÃO TELETRABALHO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA
COM A UTILIZAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO”¹**

CONGRESSO INTERCOM 2002
XXV CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO

Tecnologias da Informação e da Comunicação (Seções Temáticas: Internet,
Hipermissão, Telecomunicações, Fotografia)
Coordenador: Prof. Dr. Paulo Vaz (UFRJ-RJ) - paulovaz@openlink.com.br

Mogi das Cruzes, 30 de abril 2002

TÍTULO:

¹ Trabalho apresentado no NP08 – Núcleo de Pesquisa Tecnologias da Informação e da Comunicação, XXV Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Salvador/BA, 04 e 05. setembro.2002.



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
 XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

“A INTRODUÇÃO TELETRABALHO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA COM A UTILIZAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO”

RESUMO

Conforme a Organização Internacional do Trabalho (OIT) que define como *a forma de trabalho efetuada em lugar distante do escritório central e/ou do centro de produção, que permita a separação física e que implique o uso de uma nova tecnologia facilitadora da comunicação.*

Uma nova noção de espaço para o trabalho, ganha uma outra conotação econômica na sociedade atual, possibilitado pelo avanço tecnológico, em razão dos novos tempos da telecomunicação. Os espaços representados pela própria casa, pelos aeroportos e hotéis, e auto-estrada, considerando para esses últimos os meios de transportes, aviões e carros. Estes fatores vêm contribuir para modificar profundamente os estilos de vidas.

“O trabalho à distância, efetuado a partir de casa em Centros de Trabalho, utilizando as novas Tecnologias da Informação, como a Internet, *email* e a *videoconferência*”. Estas novas tecnologias permitem disponibilizar a informação independentemente do local onde cada um se encontra, conduzindo a novas formas de executar as suas tarefas.

PALAVRAS CHAVES

TELECOMUNICAÇÃO, TELETRABALHO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

I. APRESENTAÇÃO

O tema da nossa pesquisa é o Teletrabalho que se resume na utilização do uso da telecomunicação na realização do trabalho.

A modernização da tecnologia de informação e comunicação, tem levado a telecomunicação e as mudanças no conceito de trabalho.

Estamos procurando analisar neste estudo, além de seu impacto na comunicação organizacional, a facilidade de mobilização do trabalho.



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

Diante disto às organizações têm que se preocupar com as necessidades geradas pelo teletrabalho, foco de nossa pesquisa, em relação aos seus recursos humanos e a sua forma de comunicação interpessoal.

II. OBJETO DA PESQUISA

O objeto da nossa pesquisa é o teletrabalho, e o nosso desafio é estudar a utilização das modernas ferramentas de comunicação e suas influências da sociedade contemporânea.

1. Teletrabalho - definição:

Não existe uma definição mais precisa sobre TeleTrabalho, é reconhecida como uma atividade muito recente e se encontram em processo de formação evolutiva, não existindo um consenso, por parte dos estudiosos do assunto, no que tange a uma conceituação mais precisa e, se possível, generalizada. As divergências mais específicas ocorrem em relação à utilização ou não de tecnologias de informação e comunicação e na periodicidade da quantidade de horas/mês despendidas em atividades que são desenvolvidas fora do escritório tradicional. A conceituação que mais se aplica é a utilizada pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) que define como *a forma de trabalho efetuada em lugar distante do escritório central e/ou do centro de produção, que permita a separação física e que implique o uso de uma nova tecnologia facilitadora da comunicação.*

2. Problema

A noção de espaço para o trabalho, ganha uma outra conotação econômica na sociedade atual, possibilitado pelo avanço tecnológico, em razão dos novos tempos da telecomunicação. Os espaços representados pela própria casa, pelos aeroportos e hotéis, e auto-estrada, considerando para esses últimos os meios de transportes, aviões e carros. Estes fatores vêm contribuir para modificar profundamente os estilos de vidas. Passamos viver nos novos tempos com uma sociedade nômade que convive com uma sociedade

sedentária, que contrapõe o desenvolvimento tradicional dos ciclos de trabalho, dos lazeres, das férias e do comércio e estabelece uma nova forma de entender a visão do conceito espaço dentro de uma organização.

3. Origem:

Não existe uma informação precisa sobre a origem do TeleTrabalho. O que se conhece que as primeiras ocorrências de trabalho remoto sobre as quais se tem conhecimento foram em 1857, quando J. Edgard Thompson, proprietário da estrada de ferro Penn, descobriu que poderia usar o sistema privado de telégrafo de sua empresa para gerenciar divisões remotas, desde que delegasse a elas um controle substancial no uso de equipamento e mão-de-obra. A organização seguia o fio do telégrafo e a empresa externamente móvel transformou-se num complexo de operações descentralizadas. Também uma outra experiência descreve que na Inglaterra, em 1962, foi criado por Stephane Shirley um pequeno negócio chamado Freelance Programmers, para ser gerido por ela em casa, escrevendo programas de computador para empresas. Em 1964 o Freelance Programmers já havia se tornado a F. Internacional, com mais 4 pessoas trabalhando, e em 1988 era o F.I. Group PLC, com mil e cem TeleTrabalhadores.

4. A Mobilidade

A multiplicação dos meios de comunicação que encorajam a mobilidade física. Este fenômeno até criaram um novo tipo de personagem os “*Roads Warriors*” são os guerreiros da estrada, assim descritos pela *New York Times*:

“Possuidores de cartões preferenciais das companhias aéreas, sempre acompanhado por uma mala de rodinha, constituí uma classe de executivos nômades. Cada vez mais numerosos, eles passam mais tempo em viagem do que no escritório: 70, 90, até 100 dias de cada ano”.



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

Estudaremos a teletrabalho com uma nova forma de trabalhar, e a maneira que as empresas em geral, estão encarando formalmente este novo conceito.

Deveremos dar um destaque nas companhias de telecomunicação entendendo que essas têm que pensar em soluções mais inovadoras, principalmente com a competitividade de mercado proporcionado pela privatização do sistema de telefonia no Brasil.

III. OBJETIVO GERAL

O objetivo principal é estudar novas formas de trabalho no sistema de comunicação, levando em consideração a que *Internet* surgiu com força total e tem influenciado nas mutações desta formas.

1. A forma do Teletrabalho:

Segundo o Instituto do Emprego em Portugal, 1,5 milhões de pessoas já estão em regime de telecomputação na Inglaterra. Num futuro próximo poderá chegar a nossa vez, ou de qualquer outra pessoa que tem trabalhado com informação, considerando o estágio de globalização da economia e a competitividade internacional.

Conforme Nilles que volume substancial de Teletrabalho pode ser realizado eficazmente apenas com um telefone. Segundo Nilles *“informática evolui em termos de desempenho por dólar consumido e reduz, em custos por unidade de capacidade, a uma taxa anual de aproximadamente 25 a 30%.* Kugelmass divulga que a Pacific Bell, que é uma companhia de telefone local da Califórnia, alega que os Teletrabalhadores trabalham substituindo a ida ao local de trabalho pelas telecomunicações. Trope cita que a Pacific Bell equipa parte de seus telecomutadores com um pouco mais que um telefone e outros telecomutadores, com um aparato de fax, pagers e sistemas de telefone multilinha; estes, acompanhados de correios de voz, correio eletrônico, acesso a banco de dados remoto, software personalizado e rede de telecomunicações, muito mais versáteis do que os de uso doméstico. Geralmente, o equipamento necessário para a realização do trabalho é composto



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
 XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

de uma linha telefônica, um computador pessoal, uma secretária eletrônica para recados, um fax, um modem, correio eletrônico, e uma linha pública ou privada de dados.

IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conhecer as vantagens do teletrabalho no aspecto custo benefício. Entendendo que cada vez o trabalhador custa mais do que o dobro do seu salário. Um trabalho baseado em informação pode proporcionar uma redução deste custo, além de permitir que se possa ser realizado independente do lugar. Em outras palavras o conceito que todos devem estar trabalhando no mesmo local, tem que ser mudado com a introdução do teletrabalho.

2. Identificar o teletrabalho como melhoria na qualidade de vida, e que não representa a única força sedutora e o desejo de ganhar dinheiro. Um dos fatores primordiais é a busca na melhoria da qualidade de vida, também e em consequência à necessidade de contribuir para salvar o nosso planeta. Conforme informação da Associação Portuguesa para o Desenvolvimento do Teletrabalho. *“Nos Estados Unidos, o Decreto Clean Air de 1990, que entrou em vigor em Novembro de 1992, afirma que os trabalhadores em áreas de grande poluição têm de encontrar formas de reduzi-la”*. O teletrabalho é a melhor forma que se possa adequar a esse decreto. Basta imaginar uma pessoa normal que vai para o seu emprego tendo que se levantar várias horas antes, para tentar evitar longas filas de trânsito ricas em poluição de vários tipos, quando chega ao emprego já envolvida no *stress* do dia a dia e sem a mínima vontade de fazer algo de produtivo para o seu trabalho, enquanto que outras pessoas normais ficam mais uma ou duas horas na cama, tomam um "vigoroso" café da manhã e estão aptas e com disposição para trabalharem sem intervalos pré-definidos. Na administração do teletrabalho cada pessoa define o seu próprio horário de trabalho e com isso o seus trabalhadores são adeptos a este tipo de conforto.

3. Procurar entender, como as empresas possam conviver com esta nova forma de trabalhar, destacando alguns pontos de discussão, quer para a empresa, quer para o trabalhador, destacando: - menor identificação do trabalhador com a empresa; requerendo com isso as novas capacidades da administração; complexas questões de saúde do colaborador e sua interação com a empresa etc. Para o trabalhador: - isolamento; possível perda de *status* ; diminuição do espaço em casa; aumento dos custos pessoais; trabalho irregular etc. Porém destaca-se pelo melhor nível de interesse entre patrão e o trabalhador, na questão de decidir o aumento da produtividade e no rendimento do seu trabalho, assemelhando o sistema de tarefa. .
4. Rediscutir o conceito de gestão de pessoas, que se torna o ponto fundamental do teletrabalho. Os *chefes têm a tendência para ficar preocupado quando os seus colaboradores não estão por perto. “Os gestores à moda antiga colocam barreiras ao teletrabalho porque têm medo de mudanças¹”*.

V. JUSTIFICATIVA

Em nosso projeto iremos procurar analisar as transformações neste final do século XX, e as conseqüências nas mudanças no mundo do trabalho, assim como a queda dos paradigmas que afetaram toda a sociedade.

Este estudo justifica-se em razão da modernização tecnológica e da globalização, estudaremos as novas formas de trabalho com a introdução do teletrabalho. Ao iniciar os nossos estudos devemos conhecer o seu papel no contexto sócio econômico, com a utilização das diversas ferramentas de comunicação oferecidas pelo atual estágio de desenvolvimento tecnológico.

1 Trabalho apresentado no NP08 – Núcleo de Pesquisa Tecnologias da Informação e da Comunicação, XXV Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Salvador/BA, 04 e 05. setembro.2002.



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

O teletrabalho com sendo “**o trabalho à distância, efetuado a partir de casa em Centros de Trabalho, utilizando as novas Tecnologias da Informação, como a Internet, email e a videoconferência**”. Estas novas tecnologias permitem disponibilizar a informação independentemente do local onde cada um se encontra, conduzindo a novas formas de executar as suas tarefas.

O acesso cada vez mais facilitado à *Internet* resulta na possibilidade de recolher uma grande quantidade de informação, anteriormente dificultada por distâncias físicas. A utilização da rede traduz-se num aumento de produtividade (uma vez que evita deslocações de casa para o local de trabalho, assim como visitas a clientes e fornecedores). É ainda de referir a flexibilidade horária inerente, redução de custos para a entidade empregadora e para o trabalhador, com a diminuição do *stress* e o acréscimo na motivação, melhoria do meio ambiente e a racionalização das instalações necessárias dos escritórios tradicionais.

As transformações tecnológicas que interligam os locais de trabalho requerem flexibilidade no modo de organizar o trabalho e administrá-lo. Para que as pessoas mudem suas maneiras de trabalhar, os gerentes terão que mudar a maneira como gerenciam.

VI. HIPOTESE

1. O Escritório do futuro.

Para desenvolver a nossa pesquisa deve indagar quais os fatores que possam processar nas relações sócio-econômicas, com o advento do teletrabalho. Sem deixar de considerar que com a revolução tecnológica, tem se transformado por completo numa forma do trabalho organizado, em razão das novas técnicas de produção e até nos modos de relacionamento dentro das organizações.

¹ NILLES, Jack M. *Fazendo do teletrabalho uma realidade*. São Paulo. Editora Futura. 1997.



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

Devemo-nos projetar para o escritório do futuro, onde serão lugares de trabalho alternativo e temporal. O uso de suas instalações eletrônicas as quais estarão à disposição de um grande contingente de trabalhadores e empresários, que de posse de seus computadores pessoais (notebooks, laptops e outros equipamentos de teletrabalho), possam processar as suas tarefas tirando vantagens de sua condição de trabalho com mobilidade.

2. O Segredo da Mobilidade

Conforme um estudo da *British Telecom*, 70% das chamadas telefônicas de negócios não se conseguem ser completadas. Estas ligações são efetuadas e as pessoas não se encontram em sua estação de trabalho. Isto não constituiu nenhuma novidade, uma vez que mais de 15% de suas tarefas são desenvolvidas longe de suas mesas de trabalho.

Acreditamos que esta média, torna-se mais elevada quando se trata de empresa que possui profissionais com maior preparação profissional, e neste caso a ausência é maior. Completa ainda que as pessoas de um escritório, normalmente permanecem sentadas em suas mesas de trabalho, durante a jornada diária de trabalho, somente 30% do total do seu expediente, o tempo restante é dedicado a reuniões e visitas por outros departamentos e ou seu próprio.

3. Conclusão:

Os Espaços da Mobilidade.

Levando em consideração que nos espaços de mobilidade, tais como: - nos aeroportos, principalmente em suas salas VIPs, (para os passageiros de *business class*) são oferecidos este espaço de mobilidade para que eles possam trabalhar sem deslocar para o centro das grandes cidades, além de evitar as horas ociosas na espera da próxima viagem. O aeroporto de Frankfurt na Alemanha tem um grande centro de negócios com salas de reuniões, telecomunicação e auditório para congresso com capacidade de 1.500 pessoas. Nos



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

aeroportos americanos propõem aos seus usuários “*Business Center*” com um grande número de salas para o desenvolvimento de reuniões e teletrabalho.

Outro exemplo de espaço de mobilidade, destacamos os hotéis em seus apartamentos equipados com todos os recursos para que o executivo em viagem possa dedicar às suas tarefas sem necessidade de deslocar-se para um outro lugar. Estes estabelecimentos estão transformando-se em centro de negócios com serviços de secretárias, computadores, jornais internacionais, fax, serviço de tradução e aparelhos de audiovisuais modernos.

O fator espaço e as condições de atendimento do trabalho no prazo mais curto, bem como a disposição da informalidade torna-se o Teletrabalho são as ferramentas que possam ajudar os executivos melhorar a performance de seus negócios possibilitando a geração de maiores lucros.

Como isto os interessados estão se teleorganizando ou seja a flexibilidade de espaço alguns exemplos tais como:

Centros Comunitários - são microcentros de trabalhos remotos que oferecem espaço e recursos para os empregados (de um só ou diferentes empregadores) que vivem dentro de uma área contígua, restrita;

Centros Locais - abrigam pessoas que trabalham para diferentes empregadores;

Centro Satélite ou Centro de Teleserviços - descreve um centro de trabalho remoto que abriga pessoas trabalhando para um só empregador .

Domicílio, Residencial ou Home-Office - é o trabalho que é desenvolvido na própria residência do trabalhador. Ligados a uma base de dados, trabalhando em casa e comunicando-se com o escritório por meio de fax ou computador.



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

VII. BIBLIOGRAFIA

- BRETON Thierry – *Le Télétravail en France: situation actuelle, perspective de desenvolvimento et aspects juridiques. Paris La Documentation Française, 1994*
- ETZIONI, Amitai. *Organizações complexas*. Editora Atlas. São Paulo. 1981.
- FORRESTER, Viviane. *O horror econômico*. Editora Unesp, São Paulo. 1997.
- KUGELMASS, Joel. *Teletrabalho uma realidade*. São Paulo. Editora Atlas. 1995.
- MARTIN, Hans Peter & SCHUMANN Harald. *A armadilha da globalização*. São Paulo. Globo. 1998.
- NILLES, Jack M. *Fazendo do teletrabalho uma realidade*. São Paulo. Editora Futura. 1997
- RIFKIN, Jeremy. *O fim dos empregos*. São Paulo. Makron Books. 1995.
- THAYER, Lee O . *Comunicação fundamentos e sistemas nas organizações na administração e nas relações interpessoais*. São Paulo. Atlas. 1976. P.164.
- TROPE, Alberto. *Organização virtual. impacto do teletrabalho nas organizações*. Rio de Janeiro. Qualitymark Editora. 1999.



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

VIGNERON, Jacques .*Comunicação interpessoal e formação permanente*. São Paulo.

Editora Editora Angelara 1996.

AUTORIZAÇÃO

Autorizo a INTERCOM reprodução do texto de minha autoria, intitulada “A INTRODUÇÃO TELETRABALHO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA COM A UTILIZAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO” enviado ao núcleo de “Tecnologia de Informação e Comunicação” coordenado pelo Prof. Dr. Paulo Vaz.

Prof. Luiz Francisco Dias

Mogi das Cruzes, 30 de abril 2002.



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

CURRICULUM VITAE

Nome: Luiz Francisco Dias

Graduação: Economia – Universidade do Distrito Federal

Mestrado: Mestre em Comunicação Científica Tecnológica – Universidade Metodista do Estado de São Paulo.

Doutorando: Comunicação – Semiótica – Pontifícia Universidade de São Paulo – PUC.



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

Vida Profissional: Diretor de Empresa- NGK do Brasil Ltda. Multinacional japonesa.

Professor Universitário: Universidade Braz Cubas – 1979 ~1997;

Universidade de Mogi das Cruzes- desde 1997.