

SOCIUS Working Papers

Daniela Alves de Alves

**“Flexibilização Espaço Temporal do Trabalho
na Sociedade Informacional:
o caso do teletrabalho”**

Nº 9/2005

**SOCIUS - Centro de Investigação em Sociologia Económica e das Organizações
Instituto Superior de Economia e Gestão
Universidade Técnica de Lisboa
Rua Miguel Lupi, 20
1249-078 Lisboa
Tel. 21 3951787 Fax:21 3951783
E-mail: socius@iseg.utl.pt
Web Page: <http://pascal.iseg.utl.pt/~socius/index.htm>**

Flexibilização Espaço Temporal do Trabalho na Sociedade Informacional: o caso do teletrabalho

Daniela Alves de Alves¹

Mudanças sócio-econômicas e organizacionais iniciadas na década de 70 indicam o enfraquecimento do paradigma fordista de produção e de trabalho dominante desde princípios do século. Destacamos os seguintes aspectos desta transformação: as “novas” práticas de trabalho e de emprego², a expansão do setor de serviços, das telecomunicações, da rede mundial de computadores, do gerenciamento global do capital e da informação, e da economia digital.

A expansão dos serviços se dá não apenas numericamente em termos de rendimento e empregos, mas qualitativamente na medida em que é a lógica presente nos serviços que cresce em nossa sociedade (ZARIFIAN, 2003). Mesmo a indústria quando incorpora tecnologias da informação e da comunicação (TICs) e se volta para uma lógica de mercado valorizadora da informação e da satisfação do cliente ou do público via serviços, incorpora a lógica de serviços, através dos investimentos em marketing, em serviços de pós-venda, dentre outros.

A convergência entre as telecomunicações e a informática permitiu a integração dos computadores em rede que nas três últimas décadas do século XX permitiram o desenvolvimento da internet. O aperfeiçoamento da linguagem digital associando-se à expansão das redes impulsionou a consolidação da internet como principal ferramenta da comunicação global (CASTELLS, 2002; DUPAS, 2000). A capacidade de inovação, embora não seja homogênea entre os países, é decisiva na organização da produção

¹-Programa de Pós-Graduação em Sociologia /Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil) – Estudante de doutoramento

-Centro de Investigação em Sociologia Económica e das Organizações (SOCIUS)/Universidade Técnica de Lisboa (UTL) – Estudante de Doutoramento

-Centro Universitário Franciscano - UNIFRA (Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil) - Professora

² Embora alguns autores, como Kovács (2004), tenham chamado a atenção para o fato de que a maior parte das modalidades de trabalho e emprego predominantes atualmente não são novas, como o trabalho à domicílio e o trabalho parcial, consideramos que há aspectos particulares nas configurações atuais, em especial ligados ao avanço tecnológico, como é o caso da expansão das redes digitais e a relevância da informação na produção, dentre outros.

mundial em busca de maior eficiência da composição entre trabalho, capital, conhecimento e recursos naturais (DUPAS, 2000)³.

A informação passa a ser um elemento chave no processo produtivo, nas relações de mercado, no mercado financeiro, mas também no próprio processo de trabalho. Quando nos referimos à informação não estamos nos referindo unicamente à informação produzida e trocada por meios digitais, mas à informação enquanto um elemento chave da produção de sentido, de desejos e de necessidades em torno do consumo e das relações sociais. Segundo Zarifian (2003) uma das esferas de atividades da produção de serviços é justamente a formação social de necessidades virtuais, de desejos a serem satisfeitos pelos serviços.

As tendências atuais de flexibilização do emprego e do trabalho e a individualização das relações de trabalho, bem como a inovação tecnológica e gerencial têm contribuído para a retração do modelo fordista. As características do emprego e do trabalho no pós-guerra tinham uma razoável uniformidade, embora as características do fordismo e do Estado de Bem Estar Social não tenham vigorado em todos os países e setores industriais da mesma maneira. Predominavam homens trabalhando sob a vigência de contratos de tempo indeterminado, benefícios sociais atrelados ao contrato de trabalho, regime de 40 horas semanais em média, hierarquias rígidas. As práticas tayloristas, a intensa fragmentação das tarefas e da divisão do trabalho entre execução e planejamento potencializaram o modelo fordista de produção.

Atualmente crescem as modalidades flexíveis de contratação, tais como contratos por tempo determinado, por prestação de serviços, em tempo parcial, subcontratação, outsourcing (KOVÁCS, 2002; 2004), promotores de uma desestabilização das relações espaço-temporais vigentes nas organizações e no trabalho tipicamente fordista. Também cresce o trabalho informal.

O avanço das ferramentas tecnológicas e gerenciais, a flexibilidade contratual e a redução das barreiras às relações econômicas internacionais possibilitaram e estimularam a segmentação do processo produtivo no espaço, bem como a extensão de

³ Apesar de uma expansão global da utilização das TICs, os indicadores são muito desiguais entre os países ricos e pobres, centrais e periféricos.

ocupações à distância dos lugares de comercialização e gerenciamento. A flexibilidade do trabalho e do emprego em suas diversas expressões tem como principal estímulo a redução de custos e o aumento de produtividade.

A fragmentação e a flexibilidade têm implicações além das relações contratuais de trabalho, produzem um modo de trabalhar mais individualizado, ou seja a relação do trabalhador com seu trabalho passa a ser mais individualizada (BAUMAN, 2001) (CASTELLS, 2002). Este é um movimento inverso àquele promovido pelo taylorismo, de destruição das individualidades (ZARIFIAN, 2003) e tem algumas conseqüências menos e algumas mais vantajosas para os trabalhadores, ao mesmo tempo gerando riscos e pontecialidades. A fragmentação e a ênfase no indivíduo como categoria explicativa da sua própria condição social não se restringe à esfera do trabalho, mas tem sido um elemento presente em todas as esferas da vida social.

As maiores desvantagens para os trabalhadores são a atomização e o isolamento, a perspectiva do trabalho como uma atividade cada vez menos coletiva e as modalidades de trabalho cada vez menos protegidas. Como aspectos mais vantajosos para o trabalhador podemos apontar a valorização dos níveis de decisão e iniciativa, a valorização das competências e do desempenho individual. A freqüente atribuição de maior autonomia e liberdade nas iniciativas individuais no trabalho deve-se à horizontalização das estruturas organizativas e à adoção do trabalho por resultados.

A predominância da lógica da competência no trabalho é, ao mesmo tempo, resultado e estimulador da individualização, da “autoprodução de si” dos sujeitos trabalhadores⁴ (GORZ, 2003). A competência no trabalho está calcada em uma noção situacional, ou seja, a competência se exerce em uma situação em que não há prescrição total. Com a redução do trabalho prescrito exige-se do trabalhador que tenha iniciativa e que faça escolhas, o que o insere em uma certa “zona de autonomia”, o que não significa redução do controle dos objetivos e dos resultados, pelo contrário

⁴ O que não impede que a performance e o desempenho sejam avaliados coletivamente, como nos alerta Zarifian (2003).

(ZARIFIAN, s/d). A melhor maneira de fazer uma tarefa, objeto do taylorismo, deu lugar ao melhor resultado em menor tempo.⁵

O teletrabalho é considerado emblemático como modalidade de emprego e de trabalho justamente porque nele estão fortemente presentes as tendências contemporâneas mais marcantes (flexibilidade, individualização, uso de TICs), ao ponto de muitos gestores tornarem o teletrabalho uma espécie de modelo do trabalho na sociedade informacional (TELETRABALHO EM PORTUGAL, 2000).

O TELETRABALHO

A orientação pela desregulamentação do mercado de trabalho e pela expansão do teletrabalho tem sido defendida pelos empresários e pelas autoridades dos países europeus desde a década de 90 como uma solução para a crise de emprego e como uma conquista positiva dos trabalhadores. O teletrabalho ganhou força nas discussões propositivas feitas por gestores e sociólogos, embora não tenha expandido numericamente na proporção esperada.

Dois aspectos delimitam conceitualmente o teletrabalho na literatura sociológica: a execução de tarefas à distância e a utilização de tecnologias informacionais. Somado a isto há o caráter imaterial dos produtos resultantes e o caráter autônomo e independente supostamente predominante no teletrabalho. As atividades consideradas teletrabalho são diversas, tais como a tradução de softwares, a criação e manutenção de plataformas, a digitalização de informações e a consultoria em áreas como a busca e a organização de informação, abarcando portanto ocupações as mais diversas como o tradutor, o analista de sistemas, o webdesigner, o professor em regime de e-learning, consultores, etc.

Conceitualmente muitos termos são utilizados quase como sinônimos de teletrabalho, tais como trabalho remoto, trabalho flexível, trabalho em rede, trabalho em domicílio (MINISTÈRIO DEL TRABAJO E ASUNTOS SOCIALES, 2001). A

⁵ As investigações realizadas sobre as características do trabalho e do emprego demonstram que não há uma única tendência a vigorar em todos os setores produtivos, regiões geográficas, ocupações, organizações. Por exemplo, dentro de uma mesma organização é possível observar a observância da autonomia no trabalho e da lógica da competência para um grupo profissional ao mesmo tempo que esta mesma discursividade não impede o trabalho repetitivo e práticas de controle sobre o processo de trabalho de outro grupo.

definição da OIT, adotada em 1990, considera o teletrabalho como uma atividade remota, em que a comunicação com outros colaboradores é permitida e facilitada pelas novas tecnologias.

Adotamos a definição mais restrita, ou seja, trabalho realizado à distância utilizando tecnologias informacionais, desta forma englobando uma ampla gama de atividades. O caráter imaterial dos produtos e as relações profissionais de independência também são variáveis importantes da distinção entre os variados modos de inserção no mercado através do teletrabalho, desde aquele mais vantajoso para o teletrabalhador até o tipo de inserção mais precário.

Tomando como parâmetro variáveis referentes à inserção do teletrabalhador no mercado de trabalho e variáveis subjetivas como o grau de engajamento do teletrabalhador com seu trabalho, foi construída uma tipologia com 4 tipos de inserção no teletrabalho. Esta tipologia foi construída a partir das entrevistas até então realizadas, em Portugal e Brasil, no âmbito da tese de doutoramento GESTÃO E EXPERIÊNCIA DO TEMPO ENTRE TELETRABALHADORES EM DOMICÍLIO em fase intermediária de desenvolvimento, e servirá de modelo de análise para as entrevistas a serem realizadas na continuidade da coleta de dados.

Existem muitas tipologias de teletrabalho, a maioria construída a partir da variável local de trabalho (no domicílio, em deslocamento/móvel, em telecentros) (TREMBLAY, 2002). Outras tipologias enfatizam a posição na ocupação do trabalhador (empregado, por conta-própria/auto-empregado). Algumas tipologias enfatizam ambos aspectos, como é o caso da tipologia de Stanworth (1998) (empregados; auto-empregados; freelancers; teletrabalhadores integralmente ou parcialmente em domicílio, teletrabalhadores móveis e teletrabalhadores à distância)⁶.

O relatório ECaTT (2000), além da posição na ocupação, introduziu a variável tempo gasto para distinguir os diferentes tipos de teletrabalho. Ou seja cada categoria

⁶ A autora chama à atenção que enquanto teletrabalhadores móveis e à distância em geral são empregados, os teletrabalhadores em domicílio incorporam tanto empregados quanto auto-empregados, sendo estes últimos, em geral, melhor qualificados e mais autônomos.

pressupõe um tempo mínimo dispendido nas atividades em determinado espaço⁷. Uma das vantagens desta tipologia é a delimitação entre teletrabalho regular e não regular, o tipo suplementar, realizado ocasionalmente por empregados para complementar a carga de atividades do período regular de trabalho. A tipologia deste relatório é importante na medida em que vai ser seguida pelos documentos posteriores da Comissão Europeia e por muitos investigadores nesta temática.

Serra (2005) sintetiza as modalidades de teletrabalho apresentadas na literatura da década de 90, que ele divide em primeiro lugar quanto ao local de trabalho (em casa; em centro satélite ou escritório satélite; em centro de teletrabalho ou centro de recursos; o teletrabalho móvel ou itinerante e o tele-serviço). O autor alerta, no entanto, que por ser o teletrabalho uma modalidade flexível poderá haver simultaneidade nos espaços de trabalho. Uma segunda classificação sintetizada por Serra é em relação ao horário de trabalho (tempo integral ou tempo parcial). Por último quanto à situação sócio-profissional (trabalho assalariado e trabalho independente).

Algumas outras tipologias foram construídas com base em investigação em setores específicos como é o caso do estudo de Baines (2002) sobre os teletrabalhadores auto-empregados dos média cujo critério de categorização foi a forma como os entrevistados trabalhavam com outros, ou seja o tipo de ligação entre si (auto-empregados sozinhos; pequeno negócio e empregadores parceiros⁸).

A literatura sobre o teletrabalho, bem como os documentos e diagnósticos oficiais, tende a enfatizar os aspectos positivos deste modo de trabalhar como a liberdade espaço-temporal de exercício das atividades, o predomínio do trabalho por

⁷ O teletrabalho permanente em domicílio é aquele cujo tempo de trabalho em casa excede 90% do total trabalhado na semana. O teletrabalho alternado em domicílio que consome mais de um dia da semana, mas menos de 90% da carga horária em domicílio. O teletrabalho móvel que abarca principalmente trabalhadores em deslocamento, os quais passam ao menos 10 horas por semana longe tanto do domicílio como da sede da empresa. O sistema SOHO (Small Office, Home Office) consiste no auto-emprego baseado em pequenos escritórios em casa. O teletrabalho em telecentros, ou telecottages. Por último há o teletrabalho suplementar em domicílio que enquadra aqueles que despendem nele, por semana, de forma ocasional, menos de um dia completo de trabalho. (ECaTT, 2000).

⁸ Livre tradução de *colleague employers*, ou seja, empregadores que não possuem empregados mas trabalham de forma colaborativa com outros, usando principalmente as redes virtuais.

conta própria como uma escolha, o fortalecimento das decisões e iniciativas individuais no trabalho, o enriquecimento do conteúdo do trabalho, o ganho de equilíbrio entre trabalho e vida familiar. O tipo de teletrabalho mais frequentemente tratado pela literatura é aquele independente, realizado em domicílio. Enfim destacam-se ganhos na qualidade de trabalho e de vida promovidas pelo teletrabalho.

No entanto, na realidade, são mais frequentes as formações mistas, híbridas⁹, suplementares e parciais de teletrabalho. O teletrabalho, assim como outras formas de trabalho flexível, tem implicações diferenciadas e pode constituir-se, para uns, numa situação temporária em direção a atividades mais qualificantes e gratificantes, ou como uma escolha consciente por um “estilo de vida”, no entanto há um grupo para os quais a flexibilidade e a precarização são as únicas alternativas de ocupação (KOVÁCS, 2002, 2004).

Apesar do fenômeno da hibridação e da complexidade do teletrabalho a construção de uma tipologia nos pareceu um recurso útil para expor as tendências existentes. Os tipos são: teletrabalhadores por conta própria inseridos de maneira vantajosa; teletrabalhadores assalariados inseridos de maneira vantajosa; teletrabalhadores por conta própria precariamente inseridos; teletrabalhadores assalariados precariamente inseridos.

Alguns aspectos da inserção no trabalho são reconhecidamente vantajosos e desejados pelos trabalhadores como a possibilidade de exercício da iniciativa e decisão individual, a remuneração condizente com a função, a capacidade de desenvolver e renovar competências e o pertencimento a redes de apoio profissional. Na ausência destas variáveis os trabalhadores encontram-se em situações reconhecidamente desvantajosas e inseguras.

Em um *continuum* entre a forma mais precária e a forma mais vantajosa de inserção, quanto mais próximo se está das formas precárias maiores são os riscos de perda do emprego, de incapacidade de negociação de prazos e preços e de isolamento profissional. Em direção as formais mais vantajosas a tendência é oposta, de redução de

⁹ Este conceito será explorado adiante.

riscos. No entanto a experiência do risco e da insegurança perpassa de ponta a ponta os modos de trabalhar dos teletrabalhadores.

Teletrabalhadores por conta própria inseridos de maneira vantajosa têm um alto nível de desenvolvimento das competências, que variam conforme a tarefa, mas possuem um núcleo que gira em torno das competências de inovação no desenvolvimento de soluções, da organização e gerenciamento da informação, do gerenciamento do tempo.

A iniciativa individual e a capacidade de decisão também são altas neste tipo de inserção. As relações entre estes profissionais e os clientes ou contratantes são em geral baseadas na confiança nas competências do trabalhador e portanto na capacidade deste concluir os projetos no menor prazo e com melhores resultados. Quanto maior o nível de confiança nas relações menor a necessidade de supervisão e controle sobre o trabalho e maior a capacidade de negociação dos trabalhadores em relação a prazos e remuneração¹⁰, principalmente.

A confiança é extensiva às redes de relações profissionais formais, como os sites de divulgação de projetos e de recursos humanos, e informais, como as listas, as comunidades e as parcerias¹¹. Os teletrabalhadores por conta própria frequentemente se inserem em redes virtuais a fim de combaterem o isolamento a instabilidade e potencializarem a divulgação de seu trabalho, a captação de clientes e a atualização profissional. Este tipo de teletrabalhador tende a ser fortemente engajado subjetivamente ao tipo de trabalho que realiza¹².

Os teletrabalhadores assalariados com uma inserção flexível mais vantajosa também têm a exigência do desenvolvimento das competências relacionadas a gestão do tempo e da informação¹³. Além destas é comum a capacidade de resolução de problemas e o trabalho em equipe. Também apresentam uma tendência à regular ou

¹⁰ A remuneração do teletrabalho por conta própria pode ser por hora ou por tarefa. Em ambos os casos há uma estipulação de prazos negociados entre contratante e contratado.

¹¹ A parceria, embora não tenha prerrogativas jurídicas como a sociedade pressupõe o compartilhamento de clientes, de informação e de experiência profissional.

¹² Para Zarifian (2003) o engajamento subjetivo pressupõe uma ligação profunda do indivíduo com seu trabalho, bem como um auto-controle com relação ao tempo investido no trabalho.

¹³ Algumas competências são esperadas de todos os tipos de teletrabalhadores, por exemplo o disciplinamento do tempo e a capacidade de adaptação à mudanças.

forte capacidade de decisão ou iniciativa no trabalho, uma alta remuneração, uma inserção em redes que vai de pouco freqüente à freqüente, uma capacidade média de negociação e um forte engajamento subjetivo com o trabalho.

Os teletrabalhadores por conta própria precariamente inseridos são aqueles que em geral têm um baixo desenvolvimento de competências, já que muitas destas atividades são repetitivas e empobrecidas, como a digitação de dados por exemplo. A remuneração vai de um nível baixo à médio. A inserção em redes é pouco freqüente fazendo com que este grupo seja aquele mais predisposto ao isolamento profissional.

Este grupo também possui uma baixa capacidade de negociação e a tendência a um fraco engajamento subjetivo com o trabalho. Quanto à iniciativa individual no trabalho, esta pode existir ao menos no que se refere ao controle dos horários e do ritmo de trabalho apesar de tratar-se de um trabalho repetitivo. Quanto mais pobre e repetitivo for o conteúdo da tarefa, menor é a necessidade de trabalhar autonomamente, pois os procedimentos são pré-definidos pelo próprio sistema, impedindo alterações e inovações na forma de realizar o trabalho e de organizar os resultados.

Os teletrabalhadores assalariados precariamente inseridos raramente podem desenvolver a iniciativa e decisão individual, pois além do conteúdo repetitivo do trabalho¹⁴, há ainda supervisão e controle mais intensos das gerências. O desenvolvimento das competências é baixo, bem como a remuneração. A inserção em redes é pouco freqüente, concentrando-se as relações internamente ao ambiente da empresa. Assalariados trabalhando à distância sentem-se tão isolados quanto trabalhadores por conta própria à distância. Estes aspectos resultam em um fraco engajamento subjetivo.

O teletrabalho como uma atividade predominantemente independente foi uma previsão que não se consolidou. O maior crescimento tem sido o do teletrabalho suplementar, que é aquele realizado por trabalhadores assalariados de uma forma não

¹⁴ Alguns softwares de processamento de informação, de processamento de imagem desenvolvem rotinas que não requerem competências especiais de seus operadores.

regular, ou seja ocasional e adicional à atividade na empresa¹⁵. Segundo o relatório ECaTT, divulgado em 2000, predominava na União Européia (EU-10), naquele período, o teletrabalho alternado em domicílio e o teletrabalho suplementar¹⁶. O relatório E-work 2003 mostrou que em 2003 o teletrabalho suplementar era predominante na Europa¹⁷.

INSTABILIDADE E INSEGURANÇA NO TELETRABALHO

A instabilidade gerada pela flexibilidade no trabalho produz insegurança entre teletrabalhadores, porém com implicações e conotações diferentes conforme o tipo de inserção. A insegurança do mercado de trabalho e a individualização das relações de trabalho, dos fracassos e dos sucessos profissionais são aspectos problematizados em práticas discursivas e não discursivas¹⁸ na produção da individualidade.

Alguns teletrabalhadores experimentam de uma forma positiva a instabilidade nomeadamente aqueles que estão inseridos vantajosamente em termos de remuneração e competências. Nestes casos a instabilidade pode ser compensada pela melhor remuneração, pela maior autonomia, pela inserção em redes profissionais e pelo menor risco de ficar sem trabalho, já que estes profissionais se inserem no mercado através, predominantemente, do trabalho e da profissão e menos do emprego.

A capacidade de adaptação aos riscos e à insegurança gerada pelas mudanças e pela alta rotatividade do emprego é vista como uma competência a ser desenvolvida pelos teletrabalhadores assalariados. No caso dos teletrabalhadores por conta própria a experiência da insegurança é mais intensa devido à falta de uniformidade da oferta de trabalho.

¹⁵ Conforme a definição do Projeto SIBIS (2001) o teletrabalho suplementar se diferencia do teletrabalho alternado em domicílio em função da irregularidade do primeiro. Enquanto o teletrabalho em domicílio alternado tem como critério o gasto de ao menos um dia de trabalho em casa, (no entanto menos do que 90% da jornada completa de trabalho), no tipo suplementar o tempo dedicado ao teletrabalho tenderia a ser menor. No entanto a pesquisa tem indicado que mesmo de forma irregular alguns teletrabalhadores chegam a dedicar semanalmente mais do que um dia de trabalho em domicílio.

¹⁶ Dos 8 milhões de teletrabalhadores encontrados nos 10 países pesquisados, aproximadamente 3 milhões eram teletrabalhadores regulares em domicílio. Na situação de teletrabalho suplementar estavam 3 milhões.

¹⁷ Enquanto apenas 2.1% da população trabalhadora exercia teletrabalho de uma forma permanente ou alternada, 5,3% desta população podia ser classificada como de teletrabalhadores suplementares. Segundo este mesmo relatório a União Européia (EU-15) tinha, em 2003, 10 milhões de teletrabalhadores.

¹⁸ Segundo Foucault (1998), podemos investigar a conformação do sujeito contemporâneo a partir das formas de problematização do sujeito e da formação destas problematizações a partir de determinadas práticas sociais. Neste sentido a análise das práticas não discursivas é complementar à análise das práticas discursivas. No caso de nossa investigação interessam as práticas referentes ao indivíduo perante o trabalho e o emprego.

Alguns dos teletrabalhadores por conta própria precariamente inseridos trocariam a sua situação por um contrato de trabalho assalariado, mesmo obtendo a mesma remuneração, em função da insegurança associada ao empreendimento individual independente. No caso das inserções “informais” existe uma espécie de hierarquia entre as inseguranças. Por exemplo ter como clientes empresas maiores com projetos mais freqüentes, mesmo sem contrato de trabalho ou com contratos flexíveis, é mais seguro do que trabalhar para pequenas empresas com inserção mais frágil no mercado.

Também torna-se cada vez mais difícil distinguir o grau de formalidade das modalidades de inserção no emprego, devido aos arranjos híbridos entre formalidade e informalidade. Entre o trabalho assalariado, dependente, protegido e o trabalho autônomo, independente, não protegido, há uma infinidade de situações, há uma espécie de zona cinza, um *continuum* como refere Azais (2004). A hibridação, como caracteriza este autor, significa a emergência de inúmeras situações de trabalho que acaba por escamotear a relação entre trabalho protegido e trabalho não protegido. A hibridização é o conceito mais adequado para a análise do teletrabalho.

Há várias situações nas quais o teletrabalho encontra-se em uma situação híbrida, mascarando relações de subordinação. Uma delas é o caso das atividades fruto de extinção e externalização de funções quando da reestruturação das companhias, em geral com o objetivo de redução de custos com salários. Em alguns casos, com a extinção de determinada função, os trabalhadores são demitidos e logo recontratados em regime de teletrabalho autônomo por prestação de serviços, cooperativas de trabalho ou pequeno empresariamento. Nestes casos a tendência é a constituição de contratos subordinados, menos abrangentes em termos de garantias sociais trabalhistas para os teletrabalhadores dependentes e ainda menores para os auto empregados. Desta forma as empresas transferem muitas de suas prerrogativas aos trabalhadores¹⁹ (pensões, direito à treinamento, etc.) (BAINES, 2002).

¹⁹ Uma outra maneira de reduzir os custos com espaço na empresa é o outsourcing. Uma indústria portuguesa da área da hardware e software, por exemplo, afirmou possuir 500 colaboradores dentro da empresa e em torno de 1100 em regime de outsourcing.

Alguns contratos entre empresas²⁰ ou de empresas com autônomos mascara uma relação de subordinação, pois embora legalmente trate-se de uma relação entre empresários, muitas vezes trata-se de um indivíduo que presta serviços de forma dedicada a um único contratante o qual tem o poder de decisão final sobre os prazos e sobre o resultado do trabalho. Além do que a qualquer momento a empresa contratante pode desfazer-se da “sociedade” ou do contrato com terceiro. Como nos aponta Zarifian (2003) os contratos de trabalho estão cada vez mais próximos do modelo de contratos comerciais. Muitas das relações de trabalho que envolvem o trabalho à distância nem se quer são regidas por algum tipo de contrato formalizado.

Os riscos para os teletrabalhadores nestas modalidades de relações flexíveis são a perda de benefícios, a desatualização e o isolamento, riscos estes maiores para os teletrabalhadores por conta própria em domicílio.

O teletrabalhador por conta própria, quando trabalha por projeto ou por demanda vê-se sempre na situação de aceitar tantas propostas de trabalho quanto surgirem, aumentando indefinidamente a intensidade do trabalho. A necessidade de gerenciar a oferta de trabalho (de projetos) é experimentada de forma angustiante pelos teletrabalhadores. Dentre os teletrabalhadores por conta própria a irregularidade na oferta de trabalho demonstrou ser uma fonte de angústia mais recorrente do que o excesso de número de horas trabalhadas.

TEMPO ELÁSTICO

Trabalhar por projeto ou por resultados com determinado prazo passa a ser a forma mais freqüente de relação com o tempo no trabalho. Quanto mais vantajosa é a inserção dos teletrabalhadores em melhor posição de negociação eles se encontram em torno dos prazos, portanto mais singular e engajada passa a ser a sua relação com o tempo. Ao definir e negociar prazos os teletrabalhadores lançam mão de sua experiência singular. Neste sentido, a memória e a experiência do trabalho são “bens” do trabalhador no ato de seu trabalho Zarifian (2003), são aspectos da singularidade²¹.

²⁰ O teletrabalhador por vezes opta por constituir uma empresa da qual é o único membro. Estas “empresas” não possuem empregados e sua sede é o domicílio do teletrabalhador.

²¹ Segundo Zarifian (2003) contar o tempo, marcar a *durée* requer o acervo singular constituído pela memória e pela experiência.

Observa-se que no trabalho por resultados, de uma forma geral, o trabalho continua sendo controlado e as pressões com relação ao tempo persistem, no entanto mais no que diz respeito à velocidade e eficiência no cumprimento dos resultados nos prazos do que propriamente sobre o cumprimento de uma carga horária fixa de trabalho, como retrata o depoimento abaixo:

Aí eu tenho flexibilidade. Não sou obrigada a sair só depois das 18:00. Aí tem alguma flexibilidade. Mas não sou eu que controlo, percebes, se posso ou não sair mais cedo do trabalho. É o volume de trabalho que eu tenho. Não sei se isto é normal, ou não. As vezes as pessoas não compreendem. (Entrevistada J, 44 anos, assalariada, gerente de projetos).

A forma dominante de marcar o tempo é a temporalidade elástica, que busca em cada indivíduo o desenvolvimento no limite da capacidade de trabalhar mais e melhor e de cumprir os prazos por mais restritos que eles sejam. O modo elástico de trabalhar explora os limites individuais de disciplinamento de si em torno do tempo de trabalho e recruta aqueles que desenvolvem as tecnologias de controle de si mais versáteis, produtivas e individualizantes. É no âmbito do tempo devir, tempo expresso na experiência subjetiva do trabalho (ZARIFIAN, 2003), que são constituídos estes modos elásticos de organizar e experimentar o tempo.

Em geral os prazos são exíguos. Os teletrabalhadores por conta própria costumam trabalhar mais horas em um projeto do que o previsto pelo contratante²². Trabalhar com prazos exíguos é resultante da pressão por produtividade máxima tanto por parte do contratante quando do próprio trabalhador.

Meu dia tem 24 horas e eu preciso sobreviver as 24 horas. Então se pagam 10 horas eu só trabalho 10 horas? Eu não! Prefiro trabalhar o produto final ainda que seja preço dos outros. Mas irrita-me imenso saber que aquilo pode sair mal porque eu tô pensando no dinheiro, porque eu estou a contabilizar as horinhas quando ao final eu não uso todas as horas do dia. (Entrevistada E, 48 anos, freelancer, tradutora).

²² Segundo o Relatório ECaTT (2000), aproximadamente 80% dos teletrabalhadores, tanto regulares como suplementares, trabalhavam mais horas do que o contratado. Dentre os teletrabalhadores regulares 50% trabalhavam 11 horas ou mais do que o contratado semanalmente. Já entre os suplementares 48% chegava a trabalhar 11 horas ou mais do que o definido no contrato.

O excesso de horas de trabalho no domicílio pode comprometer a sociabilidade familiar (BAINES; GELDER, 2003), neste sentido a visão da flexibilidade da gestão do tempo de trabalho como geradora de maior equilíbrio entre trabalho e família tem demonstrado ser inconsistente. Algumas empresas têm desenvolvido projetos na área do *work/life balance*, como o objetivo de que a flexibilidade espaço-temporal do trabalho seja revertida em uma melhor qualidade de vida e uma maior presença dos trabalhadores no espaço doméstico quando a família requer. Esta é principalmente uma tendência nas empresas multinacionais de origem americana.

O teletrabalho não tem garantido melhor equilíbrio entre ócio e trabalho. Pode mesmo desajustar as dinâmicas culturais de nossa sociedade que reserva o fim-de-semana como momento de lazer e de ócio, na medida em que passa a haver um enfraquecimento das fronteiras entre trabalho e o tempo livre gerando sobreposição no tempo e espaço (CASTELLS, 2002).

A flexibilidade na gerência do tempo é uma faca de dois gumes. É uma vantagem apontada unanimemente pelos teletrabalhadores, e identificada como um aspecto da autonomia. No entanto, ela pode constituir-se em um dispositivo de elasticidade ilimitada do tempo de trabalho, tornando aceitável e até desejável a disponibilidade total do tempo ao trabalho, afetando a qualidade de trabalho e a qualidade de vida dos teletrabalhadores.

Tem dias que é assim. Quanto tem um trabalho para entregar, tem que ser entregue. Já tive situações de ter que fazer duas diretas seguidas, não dormir duas noites seguidas para ter o trabalho pronto. Não trabalho em uma empresa, trabalho em casa, mas mesmo em casa eu tinha que fazer isto. (Entrevistado F, 36 anos, conta-própria, designer gráfico)

A impossibilidade de estabelecer fronteiras entre espaço doméstico e espaço familiar torna-se um desafio maior para aquelas famílias que têm filhos pequenos e para aquelas que possuem uma residência em dimensões reduzidas. No primeiro caso as demandas familiares são mais intensas, fazendo com que um dos cônjuges destine mais tempo aos cuidados com a família do que o outro, em geral a mulher. Mesmo quando ambos têm uma atividade sem cumprimento de horas formais de trabalho, as

atividades domésticas ficam desigualmente distribuídas. Apesar da inserção da mulher no mercado de trabalho ter aumentado, é ela ainda que demanda mais tempo com o trabalho doméstico e com os cuidados com a família. As mulheres tendem a utilizar a flexibilidade em prol da organização familiar mais frequentemente do que os homens. São muitos os relatos sobre a dificuldade de delimitar espaço-tempo de trabalho e espaço-tempo de não trabalho.

Eu posso cumprir as metas mas posso excedê-las. Ou cumprí-las melhor ou cumprí-las normal, sem exceder nada. E para as pessoas que acabam por ser muito ambiciosas, que acham que o trabalho nunca está bem, que pode se fazer melhor, acabam por trabalhar muito, mas em casa. Porque aproveitam e já estão com a família e depois podem trabalhar até mais tarde. (Entrevistada I, 27 anos, assalariada, Gestora de Recursos Humanos).

QUALIDADE DO TRABALHO

Também tem sido apontado como um aspecto positivo deste novo paradigma o enriquecimento do conteúdo de trabalho. As expectativas em torno da qualidade do trabalho envolvem o desenvolvimento de competências que não tinham muito sentido no modelo taylorista e fordista de trabalho tais como a comunicação interpessoal que se estabelece entre colaboradores, entre clientes e usuários, entre gestores de informação e clientes; a velocidade e a qualidade na troca de informações; a criação e a inovação, competências estas que requerem a mobilização de trabalho imaterial. As peculiaridades das ocupações ligadas as TICs são a necessidade do desenvolvimento de competências de conteúdo analítico-simbólico e o caráter cognitivo e relacional das tecnologias da informação (CORSANI, 2003).

Estas competências requeridas dos teletrabalhadores estão mais ligadas a um modo de trabalhar do que à formação formal específica do trabalhador. Remete portanto à noção de experiência pessoal e profissional, à capacidade de mobilizar a experiência na produção. A informação, a comunicação, os afetos, a criatividade, são aspectos de difícil quantificação e que perpassam a esfera do trabalho, constituindo-se mais como parte das competências desenvolvidas pelos sujeitos nas relações sociais como um todo.

No entanto há uma gama de modalidades de teletrabalho em que os recursos das TICs são utilizados unicamente como ferramentas para agilizar o trabalho e para transmitir os resultados de uma forma mais eficiente. Alguns autores como Crivellari

(2002) chegam a igualar o teletrabalho ao trabalho domiciliar industrial tradicional, realizado por mulheres mal remuneradas. Aspectos como a transmissão de custos das empresas para os trabalhadores, os baixos salários, a dedicação intensa de tempo, a precarização do emprego e a desmobilização coletiva dos trabalhadores a partir da sua separação no espaço, são uma face da moeda. No entanto estes aspectos formam um perfil fechado que não enquadra a diversidade das atividades e tipos de inserções no teletrabalho.

Na falta de uma legislação clara sobre as modalidades de contrato com estes profissionais, sendo justamente esta uma das características das ocupações flexíveis, surgem as mais diversas formas de inserção profissional no teletrabalho²³. As formas híbridas e parciais de teletrabalho são muito mais frequentes do que as modalidades que lembram o trabalho domiciliar da manufatura tradicional.

ISOLAMENTO E REDES

No que se refere às ligações interpessoais e profissionais tendem a ficar mais isolados teletrabalhadores por conta própria e teletrabalhadores assalariados permanentes em domicílio. O isolamento no caso dos assalariados é agravado quando o motivo da sua inserção no teletrabalho é devido à doença ou deficiência física. O teletrabalho nestes casos tende a ser relacionado pelos colegas com a “falta”, a “deficiência”. O teletrabalhador também pode ser visto como um excêntrico, um outsider (ECaTT).

A pessoa deixa de ter aquele contato direto. Deixa de ser chamada para aquelas coisas ditas sociais. Deixa de conhecer os colegas novos que entram. Quando lá vai, as vezes é olhada de lado. Mas quem é esta?
- Mas ainda és viva? (Entrevistada O, 37 anos, assalariada, recursos humanos)

No entanto, a distância física da empresa e do posto de trabalho não implica o isolamento total dos teletrabalhadores, pois frequentemente formam-se redes profissionais e sociais virtuais. O isolamento total raramente acontece no trabalho com

²³ Em Portugal o Código de Trabalho aprovado em 2003 tem uma seção dedicada ao Teletrabalho. Por ser uma realidade recente ainda não se observa o impacto desta legislação para as empresas contratantes de teletrabalhadores. Recordemos, no entanto, que uma parte do teletrabalho não é abrangida pela legislação, aquela que abarca os trabalhadores por conta própria.

tecnologias informacionais, como alerta ZARIFIAN (2003). Mesmo trabalhando à distância o teletrabalhador assalariado precisa fazer-se reconhecer como membro da organização, participar de reuniões, manter-se permanentemente conectado à empresa. Trata-se de um equilíbrio arriscado, materializar-se e desmaterializar-se nos momentos corretos.

No caso dos teletrabalhadores por conta própria a formação de redes pode ajudar a escapar ao isolamento. A formação de redes entre teletrabalhadores por conta própria se dá basicamente de três formas, as redes informais de profissionais que troca informações sobre a própria atividade ou sobre oportunidades de serviços, as redes formais constituídas pelos fóruns de resolução de problemas e os sites (*marketplaces*) de disponibilização de currículos e de intermediação de projetos entre clientes e teletrabalhadores.

Geralmente a rede de indicações, de troca de informações e divulgação se forma no próprio ambiente das empresas, portanto aqueles que já estiveram inseridos formalmente em uma organização estão melhor apoiados em termos de redes profissionais e pessoais. As relações de confiança e de colaboração, além de serem limitadas, são fruto da consolidação de relacionamentos antigos forjados no passado de inserção na indústria, no caso dos teletrabalhadores por conta própria (BAINES, 17:2). É a situação de uma das entrevistadas:

Porque se as pessoas se portam bem com grandes empresas, o nome passa de umas para outras e foi assim. Quando eu voltei não tive que procurar nenhum cliente. Nunca tive que procurar cliente, quer dizer, tô pessimamente habituada. (Entrevistada E, 48 anos, freelancer, tradutora).

As relações de trabalho na qual se inserem os freelancers são as mais anônimas, invisíveis, individualizantes, e por este motivo dependentes da confiança mútua. A confiança é importante numa situação de ausência de garantias formais na relação entre contratante e contratado. A confiança se constrói progressivamente pela qualidade do trabalho e principalmente pela disponibilidade dos teletrabalhadores de cumprir os prazos, o que geralmente implica aderir a uma excessiva carga horária. Neste sentido há a necessidade de um forte engajamento subjetivo. O engajamento subjetivo vai reduzindo conforme o trabalho vai se tornando mais rotinizado e padronizado - com

baixos níveis de inovação, de iniciativa e autocontrole sobre o trabalho, e de necessidade de confidencialidade - portanto menos dependente da confiança mútua e da auto disciplina em torno dos prazos.

Considerações Finais:

A flexibilidade e a individualização das relações de trabalho e das relações com o trabalho são características do desenvolvimento de um novo paradigma do trabalho da sociedade informacional. As implicações sociais destas mudanças podem ser analisadas nos mais diversos níveis, desde o nível mais macrosociológico, ou nível global até o nível mais micro, o que Stanworth (1998) define como nível da força de trabalho, em que se analisa a experiência das novas formas de trabalho, como é o caso do teletrabalho.

Flexibilidade e individualização são características que se reforçam mutuamente. A flexibilidade, tanto no sentido contratual como no sentido espaço/temporal, reforça a fragmentação. O isolamento dos trabalhadores facilita a expansão de práticas discursivas e não discursivas valorizadoras da individualidade.

A individualização é produto contemporâneo de uma produção coletiva de sentido que coloca o indivíduo em uma posição privilegiada como categoria social. A análise da experiência individual dos teletrabalhadores permite-nos compreender as tendências da produção subjetiva da individualidade no teletrabalho.

O teletrabalho tem sido comumente apontado como modelo virtuoso de trabalho devido ao seu caráter flexível, tecnologicamente inovador e supostamente independente. Contrariando tanto a euforia dos defensores do teletrabalho como promotor de qualidade de trabalho e de vida como aqueles que qualificam de antemão o teletrabalho como precário, consideramos que o teletrabalho apresenta-se sob diversas modalidades de inserção, algumas mais precárias e dependentes, outras mais vantajosas para os trabalhadores, e muitas modalidades híbridas. Há um *continuum* entre a inserção mais precária no teletrabalho e a inserção mais vantajosa com inúmeras nuances e configurações intermediárias.

O teletrabalho não garante a autonomia, o desenvolvimento de competências, o desenvolvimento de tarefas ricas e inovadoras como querem fazer crer seus defensores. Por outro lado nem sempre o teletrabalho significa isolamento, baixa capacidade de negociação e trabalho pobre em conteúdo como afirmam seus opositores. Enquanto para alguns o teletrabalho independente é a única forma de inserção possível no mercado de

trabalho, para outros o teletrabalho é fruto de uma escolha pela flexibilidade e pelo empresariamento. Para os assalariados o teletrabalho raramente se trata de uma escolha, sendo na maior parte dos casos realizado de forma suplementar à carga horária na empresa.

Apesar da diversidade, há aspectos que são encontrados com maior frequência em todos os tipos de teletrabalho, dentre os quais destacamos a dificuldade na delimitação entre tempos de trabalho e tempos de não trabalho, em geral fruto dos prazos restritos dos projetos e das excessivas horas de trabalho.

Outro aspecto presente na experiência do teletrabalho é o sentimento de insegurança com relação ao futuro, vivenciado com maior intensidade entre os teletrabalhadores precariamente inseridos, mas também expresso entre os teletrabalhadores por conta própria vantajosamente inseridos, por exemplo quando optam por reduzir prazos e remuneração ao mínimo possível nas negociações com clientes a fim de se manterem concorrentes.

Diante de uma realidade tão flexível e híbrida a construção tipológica tem as funções de expor as principais tendências de inserção no teletrabalho encontradas até o presente momento de nossa investigação e servir como parâmetro para as próximas entrevistas. A flexibilidade, a diversidade e a fluidez destes modos de trabalhar incitam a que mais investigações sejam conduzidas sobre esta temática, da qual tanto se fala nos espaços acadêmicos, empresariais e de governo, mas da qual pouco se conhece.

Referências Bibliográficas:

AZAIS, C. De-segmentação do mercado de trabalho e autonomia: algumas palavras introdutórias. In: **CADERNO CRH**, Salvador, v. 17, n. 41, p. 15-24, Mai./Ago 2004. Dossiê.

BAINES, Susan. New Technologies and old ways of working in the home of the self-employed teleworker. In: **New Technology, Work and Employment**. v.17, n.2, 2002.

BAINES, Susan e GELDER, Ulrike. What is family friendly about the workplace in the home? The case of self-employed parents and their children. In: **New Technology, Work and Employment**. v. 18, n.3, 2003.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2001.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. A era da informação: economia, sociedade e cultura; v.1. 6 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CORSANI, Antonella. Elementos de uma ruptura: a hipótese do capitalismo cognitivo. In: GALVÃO, A.P.; SILVA, G.; COCCO, G. (orgs.) **Capitalismo Cognitivo**: trabalho, redes e inovação. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.

CRIVELLARI, Helena Maria Tarchi (UFMG) **O teletrabalho domiciliar e as novas dimensões da sociabilidade**. Paper presented in working group “Sociedade da Informação: redes sociais, fundamentos da sociabilidade e transformação dos processos políticos”. XXVI Annual Meeting of ANPOCS, CAXAMBU, OUT. 2002. Available in CD.

DUPAS, Gilberto. **Ética e poder na sociedade da informação**. De como a autonomia das novas tecnologias obriga a rever o mito do progresso. São Paulo: Editora UNESP, 2000.

ECaTT. BENCHMARKING PROGRESS ON NEW WAYS OF WORKING AND NEW FORMS OF BUSINESS ACROSS EUROPE. Final Report. IST Programme. KAT. New Methods of Work and Eletronic Commerce. August 2000.

Collaboration@Work. The 2003 report on new working environments and practices. European Commission. October 2003

FOUCAULT, Michel. **História da sexualidade II**: o uso dos prazeres. 8 ed. Rio de Janeiro: Graal, 1998.

GORZ, André. A pessoa transforma-se numa empresa: notas sobre o trabalho de autoprodução. **Manifesto**: emprego, sindicalismo, rendimento. A minha política é o trabalho, n.4, p. 70-75, dez.2003.

KOVÁCS, Ilona. **As metamorfoses do emprego**: Ilusões e problemas da sociedade da informação. Oeiras: Celta Editora, 2002.

KOVÁCS, Ilona. Formas Flexíveis de Emprego em Portugal: riscos e oportunidades. In: **Sociedade e Trabalho**, n.23/24. Maio/Dez. 2004.

Ministério de Trabajo y Asuntos Sociales. **PERSPECTIVA INTERNACIONAL DEL TELETRABAJO**. Nuevas formas de trabajo e la Sociedad de la Información. CIDEA. Centro de Investigación Y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones Profesionales. Equipo de trabajo: Juan José de Andrés Gils; Manuel Olano Ocariz e Ana Lete Murugarren., 2001.

SERRA, Paulo. O Teletrabalho – conceito e implicações. 1995/96 Disponível em: <<http://ubista.ubi.pt/~comum/welcome1.html>> Acesso em: 24 de julho 2005.

STATISTICAL INDICATORS BENCHMARKING THE INFORMATION SOCIETY. SIBIS. e-Europe Benchmarking Framework, março 2001. IST (Information Society Technology Programme)

STANWORTH, Celia. Telework and the information age. In: **New Technology, Work and Employment** v.13, n.1, 1998.

TELETRABALHO EM PORTUGAL. Instituto do Emprego e Formação Profissional. Abril, 2000. Estudos 29

TREMBLAY. Diane-Gabrielle. **Organização e Satisfação no contexto do teletrabalho**. Revista de Administração de Empresas. São Paulo. vol.42. n.3. Jul./Set. 2002.

ZARIFIAN, Phillippe. **A quoi sert le travail?** Editions La Dispute, Paris: janvier, 2003.

ZARIFIAN, Philippe. _____ . **La logique compétence, un enjeu de société**. s/d. Disponível em: <<http://perso.wanadoo.fr/philippe.zarifian/>> Acesso em: 12 junho 2004. Entrevista concedida a: Joël Jacobi.