

TELETRABALHO: um estudo de caso com os agentes de desenvolvimento do Banco do Nordeste

Autoria: Sandra Maria Mota Lima, Mestre. Professora do curso de Administração do IESC (Instituto de Ensino Superior do Ceará) e Assessora no Banco do Nordeste do Brasil - Fortaleza - Brasil

Orientadora: Prof^a Dra Maria Isolda Castelo Branco B. de Menezes. Universidade de Fortaleza – UNIFOR – Fortaleza – Brasil.

RESUMO

Este artigo tem como objetivo apresentar o percurso de pesquisa científica, que investigou os aspectos do teletrabalho dos Agentes de Desenvolvimento do Banco do Nordeste. Tal evento, o teletrabalho, aqui identificado como um formato de atividade profissional realizada à distância, vem crescendo principalmente em decorrência da expansão do uso de tecnologias de informação, configurando-se numa prática organizacional, flexível em relação ao local e ao horário em que é desempenhada. Investigou-se o perfil dos teletrabalhadores, desde as suas características pessoais até a repercussão que o exercício dessa atividade traz ao seu ambiente sócio-profissional. Assim, investigou-se o exercício profissional desde as suas origens históricas, estabelecendo-se, inclusive, uma correlação com a atual tendência de adequação do trabalho às premissas do desenvolvimento sustentável. Após pertinente pesquisa de campo, cujos atores sociais foram Agentes de Desenvolvimento do BNB, realizou-se um debate textual, teórico-prático, através do qual construiu-se o cotidiano destes profissionais. Dentre outras conclusões, destaca-se como de maior relevância, a constatação de que este teletrabalhador possui elevada automotivação, resultante da inerência dessa função em participar de ações focadas no desenvolvimento sustentável, embora, contraditoriamente, obtenha como contrapartida um profundo distanciamento da convivência familiar. Finaliza-se, aduzindo que essa é uma atividade em plena expansão, devendo, porém, ser amplamente revisada em seus aspectos psicossociais.

Palavras-chave: teletrabalho – organização – desenvolvimento sustentável – impactos

1. INTRODUÇÃO

As tecnologias de informação e de comunicação são atualmente um elemento indissociável do desenvolvimento da atividade econômica em todo o mundo, constituindo-se, igualmente, num fator cada vez mais importante na organização e estruturação das sociedades modernas. Nesse sentido, o ambiente organizacional está vivenciando um período de mudanças, associado à convergência política, avanços tecnológicos e liberalização de mercados, desencadeando uma revolução econômica, social e cultural, cujos impactos estão refletindo profundamente nos circuitos econômicos, nas relações políticas e no equilíbrio da sociedade.

Verifica-se que a receptividade da sociedade contemporânea às novas tecnologias de informação e comunicação está criando novos padrões de consumo, bem como novas formas de comunicação e de interação, decorrentes da inexistência de barreiras geográficas, e ainda, simultaneamente, está permitindo e potencializando a democratização do acesso à informação.

No passado, no período da Revolução Industrial, as indústrias dependiam da concentração de pessoas, equipamentos e recursos em locais determinados, de forma que um dos principais fatores de sucesso industrial baseava-se na habilidade de padronizar e repetir

atividades, alcançada por meio da sincronização dos movimentos dos funcionários no tempo e no espaço. Analisava-se a eficácia do trabalho estudando-se os tempos e movimentos, ou seja, cronometrava-se o tempo médio que um operário comum levava na execução das tarefas, estabelecendo-se a partir desse resultado, o desempenho temporal ideal.

Desta época para cá, tudo mudou; as relações trabalhador-organização, o planejamento e execução das tarefas, os instrumentos de produção. O homem, aos poucos, veio sendo substituído pela máquina e esta, veio evoluindo da condução manual, para o atual estágio de monitoramento digital.

Ao contrário das tecnologias robóticas e da automação, cuja adoção universal afetou essencialmente os métodos de produção utilizados pelas empresas industriais, as novas tecnologias de informação e comunicação têm igualmente, para além daquele, um impacto significativo sobre a população em geral, interferindo na esfera doméstica, familiar e pessoal. Observa-se que atualmente a comunicação se faz através de telefones móveis, sistemas de correio de voz, correio eletrônico, internet, scanners de códigos de barras, comunicações via satélite, redes informáticas dedicadas, dentre muitas outras tecnologias já disponíveis.

Consoante a realidade instalada, a linguagem digital e a utilização de novas ferramentas em todas as áreas de negócio estão criando novas exigências para o mercado de trabalho, revendo-se as competências individuais requeridas pelos empregadores. Por outro lado, a viabilidade do exercício profissional à distância, independente da presença física do funcionário na empresa, está possibilitando o surgimento e consolidação do teletrabalho, cujos efeitos sociais e organizacionais ainda não podem ser efetivamente previstos em longo prazo.

Face ao exposto, e a fim de verificar os impactos desta atividade para os Agentes de Desenvolvimento, objeto deste estudo, buscou-se apreender o seu comportamento, suas necessidades pessoais, motivação e atitudes, perante essa nova modalidade de trabalho. Para o alcance desta proposição, pressupôs-se que os Agentes de Desenvolvimento do Banco do Nordeste: Sentem-se integrados com os colegas; Sentem-se isolados em relação à organização e suas famílias; O fato de trabalhar distante da família acarreta conseqüências para a relação conjugal e educação de seus filhos.

Especificamente, objetivou-se identificar os diversos fatores que interferem no teletrabalho pesquisado, e, verificar os impactos positivos e negativos desta atividade para estes teletrabalhadores.

2. METODOLOGIA:

Como anteriormente discutido o objetivo geral do presente trabalho é o de investigar os impactos sociais e psicológicos do teletrabalho, utilizando-se como recorte a vivência dos Agentes de Desenvolvimento do Banco do Nordeste.

Sublinha-se também, que os objetivos específicos anteriormente descritos, constituem-se em: identificar os fatores psicossociais que estão interferindo no teletrabalho dos Agentes de Desenvolvimento do Banco do Nordeste; e, verificar quais os impactos positivos e negativos relativos aos fatores psicossociais que estão interferindo na vida dos teletrabalhadores.

Considerando-se estes objetivos realizou-se uma pesquisa de natureza qualitativa e quantitativa, caracterizada como descritiva e exploratória.

Mattar (2001) afirma que a pesquisa descritiva possui objetivos bem definidos, procedimentos formais, são bem estruturadas e dirigidas para a solução de problemas ou avaliação de cursos de ação. São utilizadas com o propósito de: descrever as características de grupos; estimar a proporção de elementos numa população específica que tenham determinadas características ou comportamentos; e, descobrir ou verificar a relação entre variáveis. Para o supracitado autor, há dois tipos de pesquisas descritivas: levantamentos de campo e estudos de campo, embora a distinção entre eles não seja muito precisa. Para ele, a diferença básica se

encontra na grande amplitude e pouca profundidade dos levantamentos de campo. Já os estudos de campo são caracterizados pela média profundidade e média amplitude.

Selltiz et al. {19} corroboram com o pensamento de Cervo e Bervian {4} e Mattar {13} ao afirmar que os estudos exploratórios têm, como objetivo, favorecer maior familiarização do pesquisador com o fenômeno investigado facilitando a compreensão deste. Os objetivos da pesquisa exploratória são: Familiarizar e elevar o conhecimento e a compreensão de um problema de pesquisa em perspectiva; Auxiliar a desenvolver a formulação mais precisa do problema da pesquisa; Determinar das variáveis relevantes a serem consideradas no problema; Ajudar no desenvolvimento ou criação de questões de pesquisa relevantes para o objetivo pretendido, e ajudar no delineamento do projeto final da pesquisa.

Optou-se por utilizar instrumentos de coleta de dados diversificados, a fim de promover uma maior flexibilidade à análise dos dados. Desta forma, elaboraram-se tecnicamente dois instrumentos: um questionário e um roteiro de entrevista. O questionário comportou 30 questões semi-estruturadas, de múltipla escolha, distribuída em cinco unidades temáticas, a saber: I – Características Gerais; II – Perfil Cultural; III – Vivência como Agente de Desenvolvimento do BNB; IV – Aspectos Sociais; e, V – Aspectos Psicológicos. Considerando-se a geração de dados quantitativos do instrumento ora referido, para o tratamento, utilizaram-se os softwares Excel e SPSS versão 9.0, os quais traduziram os resultados em gráficos no formato de “pizza”. O roteiro de entrevista, aplicado a 20 Agentes de Desenvolvimento, foi composto por 10 questões abertas, tendo sido elaborado conforme as proposições de Rossi e Slongo {18} e, objetivou complementar e aprofundar as questões relativas aos impactos psicossociais do teletrabalho dos participantes do estudo.

Os dados secundários foram coletados por meio de revisão de literatura específica, constante em livros, periódicos, dissertações e teses. Revela-se que uma considerável parte das informações bibliográficas foi obtida virtualmente, através de informações transmitidas via Internet oriundas das Associações do Teletrabalho na Itália, Espanha, Portugal e Estados Unidos, dentre outras instituições informantes.

A apresentação dos dados se dará de duas formas: gráfica e descritiva. Explica-se: os resultados quantitativos, correspondentes aos questionários, estão expostos em gráficos temáticos, na mesma ordem em que aparecem no formulário. Os resultados qualitativos, relativos ao roteiro de entrevistas, apresentar-se-ão sob forma de relato. Nesse último caso, optou-se por destacar apenas os relatos que expressam a predominância das opiniões verificadas.

O universo de funcionários do Banco do Nordeste, que passou por processo seletivo e de capacitação para o exercício da função de Agente de Desenvolvimento, constituiu-se na população pesquisada. Compôs-se de 507 teletrabalhadores baseados na região Nordeste, Norte de Minas Gerais, e Norte do Espírito Santo, locais onde são assistidos pelo Banco.

Escolheu-se exclusivamente os Agentes de Desenvolvimento como recorte da pesquisa, por se entender ser indubitável a natureza de seu exercício profissional enquanto teletrabalho, ou seja, são funcionários que trabalham à distância, na área rural da região Nordeste, ao Norte de Minas Gerais, e ao Norte do Espírito Santo. Para Richardson {17} “existem diversos critérios de classificação de amostras, mas, em geral, estas se dividem em dois grandes grupos: amostras probabilísticas e não-probabilísticas”.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 A Necessidade da Mudança:

A percepção do cosmo como algo dinâmico já se fazia presente em Heráclito (550 - 480 a.C.). Esse filósofo grego pré-socrático é considerado o precursor do pensamento dialético por ter sido um dos primeiros a refletir sobre a mudança: “O mesmo homem não se banha duas vezes no mesmo rio”. Segundo ele, ainda que sejam mantidos alguns padrões de identidade, “tudo flui e nada permanece igual”. Heráclito acreditava que a contradição impulsionava a vida. A tensão entre pólos opostos – bem e mal, ordem e caos, alegria e tristeza – modifica a realidade. Constantemente o dinamismo da vida reorganiza seus sistemas de tal modo que a mudança é a única coisa permanente. No entanto, há que se admitir que a sutileza e o ritmo das mudanças aludidas por Heráclito são qualitativas e intensamente diferentes das vivenciadas hoje por nós.

A partir do Renascimento Cultural, marcado por um racionalismo que se opunha ao pensamento místico, coletivo, teocêntrico e geocêntrico, as mudanças que culminaram no desenvolvimento científico ocidental, bem como as bases do pensamento econômico clássico, foram marcadas pela influência do ideal platônico e pelo empirismo aristotélico. Pode-se pressupor que o surgimento da ciência moderna, no século XVII, através da combinação do método de observação e experimentação de Francis Bacon, do método matemático definido por Descartes e da criação do telescópio por Galileu, ajudou a construir uma visão do universo mais livre dos dogmas religiosos. A sistematização desse conhecimento imprimiu maior velocidade às mudanças. Configuravam-se, assim, as bases para um novo pensar que se propunha a explicar o mundo racionalmente. Essa racionalidade chega com mais ênfase no iluminismo, através dos filósofos e economistas franceses do século XVII. Para eles, a desigualdade entre os homens era produto do próprio homem. Os iluministas argumentavam que, tal qual os fenômenos da natureza, as relações entre os homens deveriam ser reguladas por uma lei natural. Assim, denunciando privilégios, injustiças, intolerância religiosa e reivindicando o direito à liberdade de culto e expressão, proteção contra a escravidão, as injustiças, a opressão e as guerras, eles lançaram as bases da Revolução Francesa.

Dessa forma, a busca da felicidade, entendida como liberdade individual, tolerância à expressão de idéias e igualdade diante da lei, deveria ser o princípio organizador da sociedade. Para isso, a forma política ideal para corrigi-la poderia ser a Monarquia inglesa, segundo Montesquieu e Voltaire, ou uma República baseada na moralidade e na virtude cívica, conforme Rousseau.

3.2 Compreendendo o mundo moderno e suas contradições sociais

Segundo Touraine {21}, a modernidade foi um projeto racional que se contrapunha ao pensamento religioso e tradicional. Sua proposta era abolir toda forma de irracionalidade e promover o progresso com dignidade e justiça social para todos.

Na Europa, conforme Buarque {3}, a modernidade foi o coroamento de um processo secular de evolução da individualidade e na ampliação do desejo de liberdade, significando o sentimento de um mundo em construção que eliminaria as necessidades materiais e diminuiria as desigualdades sociais. Além disso, ampliou também a cultura e a educação entre os seres humanos.

Berman {2} expõe que a vida moderna é repleta de paradoxos e contradições. O homem moderno, ao mesmo tempo, se sente fortalecido pelas grandes organizações que detêm o poder de controlar e freqüentemente destruir comunidades, valores e, sobretudo, vidas humanas, e compelido a enfrenta-las, na tentativa de destruir essas forças que vêm provocando sua própria decadência e, conseqüentemente, a do planeta. Buarque {3} argumenta que a opção não está entre ser ou não ser moderno, mas no que é ser moderno.

Esses fatos trazem como conseqüência a banalização da violência, a falta de perspectivas futuras, a perda do desejo e da vontade de viver. Esses sentimentos, comuns na contemporaneidade, deixam-nos confusos e vazios e vêm confirmar o que Freud {6} chamou de “mal-estar na civilização”. A infelicidade ou a falta de solidariedade é o preço pago pelo avanço da civilização. As preocupações com esse mal-estar que se generaliza e a falta de projetos viáveis para conter a barbárie convergem para a imperiosa necessidade de redefinição do papel do Estado. A opressão e o caos advindos dessas transformações paradoxais são de responsabilidade tanto do neoliberalismo como das negligências e omissões do Estado, argumenta Galbraith {7}. Assim, mesmo que haja consenso de que o sistema de mercado deve ser aceito como a principal força econômica, isso não inviabiliza o papel do governo, nem o torna menos necessário. Ao contrário, sobretudo na sociedade moderna, é o governo quem deve proporcionar aos pobres a proteção de suas necessidades básicas.

3.3 As conseqüências das mudanças no mundo do trabalho

Particularmente, nas últimas décadas, a sociedade contemporânea vem presenciando profundas transformações, tanto nas formas de sistema de produção quanto na esfera da subjetividade, dadas as complexas relações entre essas formas *de ser e existir* da sociabilidade humana. A crise experimentada pelo capital, bem como suas respostas, das quais o neoliberalismo e a reestruturação produtiva da era da acumulação flexível são expressão, têm acarretado, entre tantas conseqüências, profundas mutações no interior do mundo do trabalho. Dentre elas pode-se inicialmente mencionar o crescente desemprego estrutural, um elevado contingente de trabalhadores em condições precarizadas, além de uma degradação que se amplia, na relação metabólica entre homem e natureza, conduzida pela lógica societária voltada prioritariamente para a produção de mercadorias e para a valorização do capital.

Essas questões que se interligam com o desemprego estrutural são um tema que vem despertando interesse de profissionais das mais diferentes áreas. Forrester {5} constatou que, num futuro próximo, uma grande maioria de pessoas não terá opções ou alternativas de sobrevivência. Em todo o planeta existirão milhões de desempregados que nunca encontrarão trabalho, porque se tornaram desnecessários ao sistema. Pior do que a exploração do homem pelo homem é a descoberta de que, agora, milhares de pessoas sequer servem para ser exploradas. O que antes era chamado de exército industrial de reserva transforma-se em lixo descartável no depósito da exclusão.

3.4 O ser humano nessa transição e a motivação para o trabalho

Como se pode perceber, essas mudanças afetam o mundo como um todo e são sentidas nas mais diversas formas de atividade humana. Em apenas algumas décadas, a visão do mundo, os valores, as instituições sociais, a política e a arte de toda uma sociedade se transmutam. Como diz Oliveira {16} “o processo produtivo não se faz em função das necessidades humanas (...) o valor e não o homem torna-se o sujeito e o centro do sistema. Tudo se refere a ele, inclusive os homens, cuja força de trabalho se transforma em instrumento de sua valorização”.

Toda e qualquer atividade humana que se pretenda transformadora passa pela reflexão sobre o papel e a importância da motivação humana. Desde os anos 30, com o movimento das relações humanas – que tem como expoente mais reconhecido Elton Mayo, seguido de Kurt Lewin e John Dewey -, a comunicação, a participação, a motivação, a liderança e o

desempenho são conceitos que vêm sendo discutidos e pesquisados por aqueles que se interessam pelas atividades dos seres humanos. Leboyer {12} reforça que as reflexões e estudos experimentais sobre a motivação para o trabalho vêm sendo realizados há mais de trinta anos, por psicólogos anglo-saxões. No decorrer desse período, houve o surgimento de alguns modelos, conceitos e métodos reconhecidos como: a teoria de McGregor, “o sistema 4” de Likert, o esquema bi-fatorial de Herzberg, o homem complexo de Schein, o enriquecimento do trabalho, grupos autônomos, a democracia industrial e os recentes círculos de qualidade, que contribuíram para complementar a representação tayloriana de que o homem é motivado pela simples troca trabalho-salário. Quase todos esses modelos foram aplicados e desenvolvidos num contexto de crescimento econômico em que, “supostamente”, prosperidade e progresso social caminhavam juntos.

No Brasil, a crise econômica, social e de valores, que se agrava a cada ano, está provocando uma desestruturação na vida social e no âmbito organizacional, modificando a percepção dos trabalhadores em relação à questão da centralidade do trabalho na própria vida. Além disso, o crescente número de pessoas sem trabalho e das que tendo trabalho estão insatisfeitas e desmotivadas com ele é no mínimo assustador. Nessa situação, por exemplo, encontra-se parcela considerável do funcionalismo público.

Hoje, pela forma como é tratada, tal categoria não tem mais a segurança e nem satisfação com a atividade profissional que exerce. O desafio está em compreender porque o valor dos resultados do trabalho vem se enfraquecendo e o que está atrás de tal desvalorização. Na percepção de Leboyer {12}, isso se relaciona com problemas sociais e econômicos atuais que afetam diretamente as pessoas, provocando nelas crises existenciais e, sobretudo, desmotivação no trabalho. De modo geral, essa desmotivação é provocada pela dissociação entre o que as pessoas fazem no trabalho e o sentido de suas existências. Inverter esse quadro poderá contribuir tanto para aumentar a produtividade do ser humano – o grande propósito organizacional – quanto para melhorar a qualidade de vida do homem no trabalho e, conseqüentemente, a vida social.

4. O TRABALHO E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

O eixo deste estudo acompanha a evolução do conceito de desenvolvimento sustentável oficial. Nesse sentido, explica-se que, em 1987, foi aprovado e divulgado pela ONU o relatório "Nosso Futuro Comum", mais conhecido como "Relatório Brundtland", elaborado pela Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento, criada pelas Nações Unidas. O Relatório Brundtland consolida uma visão crítica do modelo de desenvolvimento adotado pelos países industrializados e mimetizado pelas nações em desenvolvimento, ressaltando a incompatibilidade entre os padrões de produção e consumo vigentes nos primeiros e o uso racional dos recursos naturais e a capacidade de suporte dos ecossistemas. Além disso, definiu desenvolvimento sustentável como sendo um modelo onde as ações presentes não devem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazer suas necessidades, com base em que o valor total dos bens disponíveis, tanto produzido pelo homem como aqueles encontrados na natureza, deve permanecer constante de uma geração para a outra.

Esse aparte teórico possibilita que se visualize de uma maneira sucinta as necessidades, dificuldades e desafios do desenvolvimento sustentável. Permitiu também compreender que o incremento desse tipo de desenvolvimento deve contemplar em sua base de sustentação o seguinte tripé: A melhoria da qualidade de vida; A redução do impacto ambiental; A transferência da tecnologia.

Apesar da expressão “desenvolvimento sustentável” ser recente, a problemática que o envolve tem suas raízes nas mudanças ocorridas ao longo deste século, sobretudo naquelas relacionadas com o processo de industrialização.

Guzman {10} argumenta que o desenvolvimento sustentável é uma forma de desenvolvimento que diz “não” ao crescimento econômico indiscriminado. Seja ele de uma área rural, um município, um país ou o conjunto da biosfera. Para tanto, é preciso estimular atividades econômicas, de natureza ambiental, que impliquem na regeneração dos processos naturais. Para os países em desenvolvimento, tais atividades supõem, por um lado, a realização do potencial de crescimento econômico naqueles locais onde não são satisfeitas as necessidades básicas e, por outro, a promoção de valores que alimentem níveis de consumo que permaneçam dentro dos limites do ecologicamente possível a todos.

4.1 Organização e o Agente de Desenvolvimento

A assinatura da Declaração dos Bancos para o Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, ocorrida em Nova Iorque, em maio de 1992, por mais de 30 bancos comerciais de 23 diferentes países, comprometendo suas operações financeiras com princípios comuns pela proteção do meio ambiente, deixa antever a atual tendência mundial de priorizar as ações que contemplem o desenvolvimento sustentável.

Um exemplo de aceite e implementação dos princípios declarados no segmento bancário pode ser observado, por exemplo, no Banco do Nordeste - BN. O Banco do Nordeste do Brasil S/A, vinculado ao Ministério da Fazenda e integrado à Administração Pública Federal Indireta, é uma Sociedade de Economia Mista, sob a forma de Sociedade Anônima. Sua sede é na cidade de Fortaleza-CE. Atualmente, conta com 3.782 funcionários, distribuídos em 174 agências, presentes nos nove estados do Nordeste, no norte de Minas Gerais, norte do Espírito Santo, no Rio de Janeiro, em São Paulo e em Brasília.

Foi criado em 1952, através de uma lei sancionada por Getúlio Vargas. Após dois anos, em 1954, ele iniciava suas atividades objetivando, sobretudo, o desenvolvimento econômico e social da região definida como “Polígono das Secas”. Tal desenvolvimento deveria ocorrer através da prestação de assistência financeira e técnica aos empreendimentos que objetivassem promover o Nordeste do Brasil.

Desse modo, percebendo a necessidade de estar em sintonia com as transformações econômicas mundiais, em 1995, o Banco intensificou a mudança em seus processos estruturais – iniciada em 1990 -, redefiniu sua missão e sua forma de gestão, optando pela auto-sustentabilidade. Assim, formulou políticas voltadas para o desenvolvimento social em sua jurisdição. O suporte para essa estratégia veio de sua base de conhecimentos acerca dos problemas da economia regional, e da sua condição de agente do governo. Disposto a demonstrar eficiência, eficácia e importância social, o Banco do Nordeste vem buscando: “impulsionar, como instituição financeira, o desenvolvimento sustentável do Nordeste do Brasil, através do suprimento de recursos financeiros e do suporte à capacitação técnica a empreendimentos da Região” {1}.

O Banco do Nordeste do Brasil S/A, estrategicamente, concebeu, o Programa Agentes de Desenvolvimento, em funcionamento desde 1996, para funcionar, através do deslocamento de seus Agentes, como uma agência de fomento em todos os municípios do Nordeste, norte do Espírito Santo e norte de Minas Gerais. De maneira ampla, esse Programa busca identificar novas oportunidades de investimentos, aliando-as às necessidades dos Agentes Produtivos que devem estar organizados em cooperativas ou associações.

Ressalte-se que os Agentes de Desenvolvimento potencializam a missão do BNB, fazendo-se presentes nos 1983 municípios do Nordeste e do norte de Minas Gerais e do Espírito Santo, totalizando 507 profissionais qualificados, cada um atendendo em média a quatro municípios, segundo dados do BNB {1}.

O trabalho realizado por esses profissionais junto às comunidades extrapola os limites de crédito, e consolida o papel do Banco do Nordeste como agente de desenvolvimento sustentável da região, atuando nas dimensões econômica, sócio-cultural, informação e conhecimento, ambiental e político-institucional.

5. ORIGEM, DEFINIÇÃO E HISTÓRIA DO TELETRABALHO

O Teletrabalho originou-se na década de 1970 quando Nilles, físico e diretor da Nasa, que trabalhava como “cientista de foguetes”, projetou diversos tipos de veículos espaciais para o governo norte-americano e gerenciou vários programas de pesquisa e desenvolvimento, quando surgiu a idéia de como melhorar a vida terrestre com toda essa tecnologia avançada {15}.

Em 1971, Nilles {15} discutia com planejadores urbanos sobre a redução das viagens diárias ao trabalho, que poluíam o meio ambiente. Entretanto, o projeto foi desenvolvido em 1974 com sucesso, surgindo um livro “Fazendo do Teletrabalho Uma Realidade”. Além disso, no final da década de 1970 e início da de 1980, um grande número de empresas norte-americanas e européias experimentaram o teletrabalho em pequena escala.

Em 1983 {15}, a comissão de energia do governo da Califórnia pediu o desenvolvimento de um plano demonstrativo do Teletrabalho, concluído em 1985, com um bom número de órgãos estatais participando do desenvolvimento do plano. Em seguida houve um projeto de demonstração envolvendo 230 teletrabalhadores, o qual foi obtido com sucesso, resultando um decreto do governador estabelecendo o Teletrabalho com uma opção obrigatória a ser considerada por todo o órgão público, tanto como forma de reduzir o tráfego de veículos quanto como precaução contra catástrofes.

Segundo Nilles {15}, durante todo esse tempo, as tendências mundiais rumo ao Teletrabalho foram se fortalecendo devido ao crescimento da população, à poluição atmosférica e à rotina entre casa e trabalho, obrigando as famílias a se mudarem para longe de seus empregos.

De acordo com Sousa {20}, a implementação de novas formas de organização do trabalho implica sempre profundas mudanças culturais, sociais e psicológicas, que exigem um longo tempo para serem adotadas e incorporadas, altera a forma de trabalhar, o relacionamento entre os trabalhadores e a própria função que cada um exerce.

Atualmente, caminha-se para uma sociedade em rede, baseada nas telecomunicações e nas tecnologias de informação, onde as pessoas participam nos projetos com um certo nível de independência, de iniciativa e de criatividade. Todas as vertentes da vida empresarial estão sendo afetadas pelo desenvolvimento tecnológico, conseqüentemente em uma mudança comportamental nas organizações.

É necessário desenvolver uma realidade empresarial em que o trabalho seja executado de forma que as necessidades individuais, bem como as necessidades da empresa, sejam satisfeitas com tempo para a vida familiar, exploração de conhecimentos e capacidades individuais, e oportunidades que surgem no mercado. “O teletrabalho basicamente se caracteriza pela utilização de recursos tecnológicos e à comunidade à distância, esses equipamentos devem estar disponibilizados e a flexibilidade no modo de organizar o trabalho e administra-lo, deverão ser a tônica. Para que o trabalho modifique sua forma de executar sua função, os gerentes terão que mudar a maneira como gerenciam” {15}.

O importante na adoção do Teletrabalho é a mudança no estilo administrativo, as inovações tecnológicas acarretam modificações nas estruturas sociais com reflexos no funcionamento das organizações. Segundo Mello {14}, “uma das questões centrais do gerenciamento do Teletrabalho é a mudança de prioridades. Ao invés de se colocar em foco o número de horas trabalhadas, dar-se-á mais atenção as questões ligadas ao desempenho”.

Para que a empresa implante o Teletrabalho, para Mello {14}, ela deverá estabelecer alguns princípios, lembrando que ele depende do negócio e das condições de trabalho de uma equipe e realizado por meio de um acordo mútuo entre Companhia e o funcionário. Esta forma de trabalho não se sobrepõe a qualquer outra forma ou política existentes, por exemplo: Os equipamentos fornecidos pela Companhia só podem ser utilizados com o objetivo de teletrabalho; Os princípios de confidencialidade referentes aos dados e informações trabalhadas são os mesmos que na empresa. Estes princípios incluem: reprodução de informações, proteção, antivírus, *backups*, proteção de informação; Padrões de segurança e ergonomia devem ser seguidos. Orientações de como implementar estes padrões serão repassadas ao funcionário antes de aderir à condição de teletrabalho.

Para Nilles {15}, “as empresas que adotam o teletrabalho como política objetivam redução de custos tanto imobiliários como na questão referente aos recursos humanos; integrar-se no mercado competitivo; aumentar gradualmente o desempenho das filiais, como também a oportunidade de operarem 24 horas globalmente; melhorar a agilidade no funcionamento da empresa em relação ao mercado; diminuição na rotatividade de pessoal entre outros aspectos”. Gauthier e Dorin {8} apontam algumas características do trabalho passíveis de serem exercidas pelos teletrabalhadores. São elas: Pouca necessidade de comunicação freqüente, face a face; Grande necessidade de longos períodos de concentração; Resultados claramente definidos; Etapas e Objetivos identificáveis; Pouca necessidade de acesso a informações ou material por meio não-informatizado, e pouca necessidade de espaço para arquivamento de material.

Convém ressaltar que o Teletrabalho é uma forma eficaz de trabalhar, viável para empresas de todos os portes, natureza ou setor, comprovada por quase todo tipo de empresa, conforme se pode observar na representação figurativa das organizações voltadas para o Teletrabalho (Figura 1).



FIGURA 1 - Organizações Voltadas para o Teletrabalho. FONTE: Nilles {15}

5.1 Novas formas de organização e o Teletrabalho

De acordo com Nilles {15}, o Teletrabalho surge como uma nova forma de organização de trabalho, que vem redesenhar as estruturas das organizações tradicionais e centralizadas e diminuir as distâncias geográficas.

As tecnologias de produção que surgiram com a Revolução Industrial foram responsáveis pelo êxodo das populações rurais para as cidades e contribuíram para a urbanização dos estilos de vida. Hoje, de novo as tecnologias, mas agora de informação, estão permitindo que as populações regressem ao espaço rural. A revolução nos meios de comunicação e nas tecnologias de informação está criando uma nova configuração do mundo e conduzindo transformações radicais nos estilos de vida. Neste contexto, surge o Teletrabalho como conseqüência do aproveitamento das novas possibilidades que as telecomunicações oferecem para conduzir negócios e realizar trabalho à distância, funcionando como um impulso importante de todas as mudanças em curso.

Na Comunidade Européia, o Teletrabalho começa a ser visto como uma forma de abrir novas oportunidades para aumentar a competitividade, de promover o emprego e melhorar a qualidade do trabalho, segundo documento da Comissão Européia “European Telework – Telework 97”, o Teletrabalho está crescendo rapidamente nos próximos anos devido a muitos fatores de macroeconomia, microeconomia, organização do trabalho, onde as empresas procuram adaptar-se às exigências do mercado, para redução dos custos, através de *downsizing* e *reengineering*.

Kugelmass {11} sugere que as estratégias de Teletrabalho deverão ser implementadas tendo em conta as funções e não quem as ocupa, uma vez que existem tarefas que permitem o seu desempenho à distância e outras cuja execução exige a presença física no local de trabalho, junto dos supervisores. Nesta articulação, o Teletrabalho feito pelos agentes de desenvolvimento, citados anteriormente, caracteriza este tipo de trabalho, ora eles estão no meio rural, onde definem as necessidades adequadas para aqueles produtores rurais, e ora estão fisicamente na agência para dar continuidade às propostas oriundas dos agentes produtivos. Os bons resultados alcançados (BNB, 2003), até agora, por esses profissionais em termos de produtividade são explicáveis, devido ao fato de que existe uma seleção criteriosa e uma atenção especial a esses teletrabalhadores, no treinamento inicial e também por eles estarem em constantes reciclagens, de acordo com as necessidades do cliente.

O Teletrabalho, por todos os avanços tecnológicos que lhe servem de suporte e pelas infinitas possibilidades que permite, é uma realidade incontornável.

Embora no Brasil procure-se acompanhar esse desenvolvimento, sendo relevante o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação no setor de serviços, a empresa clássica e burocrática ainda constitui grande parte do tecido empresarial, o que condiciona a autonomia e flexibilidade dos trabalhadores. Porém, a disfunção dos sistemas sociais contraria o desenvolvimento e dificulta o surgimento de novas formas de organização do trabalho, condicionando a inovação e a própria competitividade empresarial.

Assim, fatores sociais como a igualdade de direitos e a proteção social poderão ser, numa primeira análise, apontados como fatores primários dificultadores da adesão ao Teletrabalho. No entanto, em nível empresarial, outros fatores poderão assumir elevada importância no condicionamento da implementação de projetos de Teletrabalho, tais como as características da gestão empresarial, a atitude dos gestores face à mudança nas relações tradicionais de trabalho. Diz Gordon {9} que a resistência das chefias, o isolamento social dos

teletrabalhadores e as condições de trabalho são os problemas mais difíceis de ultrapassar que a própria cultura empresarial e condicionamentos legais.

Os trabalhadores potenciais candidatos ao Teletrabalho encontram alguma incerteza na determinação da sua relação de trabalho com a empresa, uma vez que não existe uma regulamentação legal do exercício profissional do Teletrabalho.

O próprio governo pode influenciar a forma e a rapidez com que o Teletrabalho irá ser disseminado no seio das empresas brasileiras e internacionais, criando e promovendo políticas em relação a todos os aspectos relacionados com o Teletrabalho, desde um enquadramento legal (como por exemplo, na criação do estatuto legal do teletrabalhador) à divulgação de informação sobre estas novas realidades, não esquecendo os fatores sociais e psicológicos.

Estrategicamente, os governos de vários países estimulam, investem, pesquisam, divulgam, implementam e acompanham o desenvolvimento do teletrabalho, garantindo a geração de empregos, melhoria do meio ambiente e redução de custos. Isto é feito através da criação de infra-estrutura necessária na educação, nas telecomunicações e no suporte legal, direcionando a formação de mão-de-obra para o mercado globalizado.

CONCLUSÃO

Assuntos que envolvem atividades profissionais e suas repercussões para aqueles que as executam, geralmente são amplos e de grande complexidade. A atividade “Teletrabalho” também o é, tanto por sua diversidade ainda não totalmente detectada pela Ciência, como pela curta temporalidade com que vem sendo exercido.

No afã de cumprir o objetivo principal deste estudo, que seja o de investigar os impactos sociais e psicológicos do Teletrabalho junto aos Agentes de Desenvolvimento do Banco do Nordeste, traçou-se uma linha de pesquisa, partindo-se desde os aspectos conceituais do vocábulo “trabalho” até a constatação prática da vivência do Teletrabalho deste Agente.

Nesse contexto, estabeleceu-se como pressupostos a serem validados ou não, que os Agentes de Desenvolvimento do Banco do Nordeste: sentem-se integrados com os colegas; sentem-se isolados em relação à organização e suas famílias; ao ficarem distantes fisicamente das famílias, atraem conseqüências para a relação conjugal e a educação de seus filhos; adquirem problemas psicológicos os quais acarretam prejuízos para seu trabalho.

Reflete-se que para que se chegue a qualquer conclusão científica, antes é necessário que se faça um percurso teórico, a fim de que se possa conferir o que já foi descoberto sobre o tema que se deseja debater.

No presente estudo, iniciou-se verificando como se deu a evolução do trabalho, constatando-se que este é inerente à condição humana, ainda que seu sentido filosófico tenha sido profundamente mudado ao longo da História, num reflexo dos momentos socioeconômicos pelos quais a Humanidade evolui. O Teletrabalho, portanto, reflete o atual momento globalizado, no qual as fronteiras físicas vêm gradativamente sendo substituídas pelas fronteiras virtuais, afetando todos os aspectos da sociedade, inclusive os sistemas de produção.

Saliente-se que da mesma forma que as mudanças que vêm ocorrendo afetam a sociedade como um todo, o mesmo se dá com a natureza. O desenvolvimento tem custado um alto preço aos recursos naturais, porém, só em meados do século passado, governos e população resolveram assumir o ônus do esgotamento dos bens naturais. A partir daí, iniciou-se um movimento global em defesa da prática de um capitalismo menos selvagem, que, dentre outras medidas, vem se esforçando para praticar um desenvolvimento que privilegie o meio ambiente e as características culturais do bcal. Consoante essa corrente, o Banco do Nordeste instituiu como um de seus pressupostos institucionais a promoção do desenvolvimento sustentável para pequenos e médios produtores rurais, viabilizada pela ação profissional do teletrabalhador denominado “Agente de Desenvolvimento”.

Compreendeu-se que o Teletrabalho não é apenas um trabalho feito em casa como a princípio se deduz. Como todo pressuposto novo, ainda está em fase de descoberta quanto às suas especificidades e amplitude de aplicação. Porém, sabe-se que esta modalidade profissional vem se expandindo principalmente na Europa e nos Estados Unidos, em função da redução de custos que representa para o empregador, e a flexibilidade de ação para o empregado, dentre outras razões.

Detectou-se que o Agente de Desenvolvimento local do BN é o gestor da complexidade da implementação estratégica e da mudança social, sendo, portanto, um mediador de interesses profissional da negociação e da moderação. Por conseqüência, é um ator da ação individual e coletiva organizada. É também um gestor de multiprojetos e de redes de colaboração e interesses, identificando sinergias e pontos de convergência. A sua estratégia é informacional, comunicacional e prospectiva, identificando recursos, viabilizando projetos, removendo os pontos críticos.

Observou-se que o teletrabalhador pesquisado possui conhecimento e habilidades para desempenhar a função de um agente social, promovendo o desenvolvimento sustentável da região. Destaque-se a motivação que estes agentes têm para trabalhar com o desafio de alavancar o crescimento social e econômico, ao mesmo tempo em que sua atuação colabora para a transformação dos indicadores de desenvolvimento humano e de exclusão social.

Mensurada a pesquisa de campo realizada com os Agentes de Desenvolvimento, fazem-se algumas reflexões acerca dos pressupostos iniciais do trabalho.

Os teletrabalhadores estudados, de fato, sentem-se integrados com os colegas, embora o contato colega-colega fique limitado, na maioria dos casos, a encontros formais. Uma vez que estes se mostram satisfeitos com esse tipo de contato, valida-se esse pressuposto.

O isolamento detectado em relação à organização e à família existe, porém não é causa de maiores angústias ou sofrimentos, pois compreendeu-se que estes teletrabalhadores encontram no ato de contribuir para o desenvolvimento da comunidade uma motivação de tal tamanho, que esta supera a carência das lacunas provocadas nos relacionamentos familiar e profissional.

Não foram relatados problemas de relacionamento conjugal ou de assistência aos filhos decorrentes do exercício do Teletrabalho, porém, este é um pressuposto que deve ser melhor considerado numa futura pesquisa, pois a população estudada, predominantemente masculina, por um próprio condicionamento da sociedade ocidental, está habituada a gerir sua casa à distância, deixando à mulher o encargo de manter a família estável. Nesse sentido, o pressuposto que gerou essas conclusões não pode ser considerado válido no âmbito desse estudo, ressaltando-se que se a predominância da população fosse feminina, provavelmente o resultado seria diferente.

Exceto pelo distanciamento físico da família, não se observaram seqüelas psicológicas relevantes no grupo estudado. Afora o medo de acidentes e assaltos, inerentes à condição nômade em que executam suas tarefas, não se constata nenhuma exacerbação emocional neste grupo, que possa vir a prejudicar o seu desempenho funcional. Este pressuposto, portanto, mostrou-se, para essa pesquisa, totalmente inválido.

Alerta-se que o profissional Agente de Desenvolvimento deve ter suas tarefas determinadas mais claramente, bem como deve lhe ser proporcionada uma melhor compreensão dos trâmites burocráticos que influenciam os resultados de sua atuação, pois são estes os maiores reclames destes profissionais. Entende-se que, com essas ações, a organização obterá um desempenho mais eficaz destes funcionários, além de deixá-los mais motivados, uma vez que a incompreensão desses fatos é motivo de angústia e preocupação para estes teletrabalhadores.

Diante do exposto, conclui-se que todos os objetivos da pesquisa foram atingidos, embora se frise que este não é um estudo acabado, pois o ser humano e a sociedade, estando em

constante movimento, produzem alterações significativas em todas as variáveis que compõem essa relação, de modo que nenhum achado científico pode ser considerado definitivo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BNB. *Balço Social, 2002*. Disponível em <<http://www.bnb.gov.br>>. Acesso em 12 jan. 2003.
- BERMAN, M. *Tudo que é sólido desmancha no ar: a aventura da modernidade*. São Paulo: Companhia das Letras. 1986.
- BUARQUE, C. *A revolução das prioridades: da modernidade técnica à modernidade ética*. São Paulo: Paz e Terra. 1994.
- CERVO, A.L.; BERVIAN, P.A. *Metodologia Científica para uso dos estudantes universitários*. 2ª ed. São Paulo: McGraw do Brasil. 1981.
- FORRESTER, V. *O horror econômico*. São Paulo: Unesp. 1997.
- FREUD, S. *Obras completas*. São Paulo: Imago. 1996.
- GALBRAITH, J.K. *A Sociedade justa: uma perspectiva humana*. Tradução por Ivo Korytowski. Rio de Janeiro: Campus. 1996.
- GAUTHIER, C.; DORIN, P. *Le Guide pratique du Télétravail*. Paris: Editions d' Organisation, 1999.
- GORDON, A. J.. Mixed strategies in health education and community participation. *Health and Education Research*. USA, nº3, 1988, pp. 399-419.
- GUZMÁN, E. et. al. El discurso ecotecnocrático de la sostenibilidad. In: Marin, A.C. *Agricultura y desarrollo sostenible*. Madrid: Mapa, 1995. pp. 93 –119.
- KUGELMASS, J. *Teletrabalho: novas oportunidades para o trabalho flexível*. São Paulo: Atlas. 1996.
- LEBOYER, C.L. *A crise das motivações*. Tradução por Cecília W.Bergamini e Roberto Coda. São Paulo: Atlas. 1994.
- MATTAR, F.N. *Pesquisa de marketing*. Vol. 1. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- MELLO, Á. *Teletrabalho (Telework): o trabalho em qualquer lugar e a qualquer hora*. Rio de Janeiro: Qualitymark.1999.
- NILLES, J. M. *Fazendo do teletrabalho uma realidade*. São Paulo: Futura. 1997.
- OLIVEIRA, M.A. *Ética e economia*. São Paulo: Ática. 1995.
- RICHARDSON, R.J. *Pesquisa social - métodos e técnicas*. 3ª ed. São Paulo: Atlas. 1999.
- ROSSI, C.; Slongo, L. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado da arte e proposição de um método brasileiro. *Revista de Administração Contemporânea*. São Paulo, v.2, nº1, 1998, jan/abr., pp. 101-125.
- SELLTIZ, C. et al. *Métodos de pesquisa nas relações sociais*. São Paulo: Makron Books. 1983.
- SOUSA, Maria José. *Teletrabalho em Portugal*. Lisboa: FCA. 1999.
- TOURAINÉ, A. *Crítica da modernidade*. Petrópolis: Vozes, 1994.