



PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES ACERCA DO TELETRABALHO: um estudo de caso na empresa INFOWAY

Lethycia Regina Oliveira Souza Carneiro*

Francisco Valdivino Rocha Lima**

RESUMO

O avanço da tecnologia de informação e comunicação permite que a presença física no escritório já não seja tão necessária. A territorialidade não é mais um requisito, e isso muda as relações de trabalho e a gestão das empresas. O teletrabalho tem crescido no Brasil, contudo ainda há muitos desafios para que ele se torne uma realidade em todo o território nacional. O objetivo deste trabalho é identificar a percepção de colaboradores acerca do teletrabalho, bem como difundir e estimular o interesse das empresas para esta nova modalidade laboral, tirando-a da informalidade e oferecendo uma nova perspectiva estratégica para as organizações. Quanto à metodologia, foi realizada uma pesquisa aplicada, descritiva e qualitativa, através do método de estudo de caso em uma empresa de desenvolvimento de sistemas de gestão sediada em Teresina-PI. Os resultados mostram que os colaboradores da empresa analisada são receptivos para a implementação do teletrabalho.

Palavras-chave: Teletrabalho. Modalidade laboral. Teletrabalhador. Produtividade.

PERCEPTION OF EMPLOYEES ABOUT TELEWORKING: A CASE STUDY IN THE COMPANY INFOWAY

ABSTRACT

The advancement of information and communication technology allows the physical presence in the office is no longer so necessary. Territoriality is no longer a requirement, and this changes labor relations and business management. Teleworking has grown in Brazil, but there are still many challenges for it to become a reality throughout Brazil. The objective of this study is to identify employees' perceptions about teleworking, as well as to disseminate and stimulate the interest of companies in this new work modality, taking it out of informality and offering a new strategic perspective for organizations. As for the methodology, an applied, descriptive and qualitative research was carried out through the case study method in a management system development company based in Teresina-PI. The results show that the employees of the analyzed company are receptive to the implementation of teleworking.

Keyword: Telecommuting. Work mode. Telecommuter. Productivity

1 INTRODUÇÃO

Em um cenário econômico e social caracterizado pela dinamicidade, no qual as distâncias físicas diminuem por meio da tecnologia, o mercado de trabalho tem passado por intensas transformações, onde as organizações, para manter uma vantagem competitiva,

* Tecnóloga em Gestão de Recursos Humanos pelo Instituto Federal do Piauí (IFPI). Consultora de empresas.

** Bacharel em Administração de Empresas (UESPI). Mestre em Ciência da Propriedade Intelectual (UFS). Professor do Departamento de Gestão e Negócios do Instituto Federal do Piauí (IFPI).



tornaram-se mais atentas ao capital social. Essas mudanças não ocorrem somente por causa do avanço da tecnologia, mas porque o perfil dos profissionais também mudou: estão mais exigentes e buscam nas empresas não apenas o retorno financeiro, mas também ter suas aspirações pessoais e profissionais atendidas. Diante dessas novas exigências, a gestão de pessoas precisa ser reinventada.

A partir das interações que ocorrem em consequência da utilização de ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), o teletrabalho surge como uma realidade concreta de um novo regime laboral que possibilita diversos ganhos às organizações e aos colaboradores. Redução de custos, aumento da produtividade e melhoria na qualidade de vida são apenas alguns dos benefícios alcançados com a adesão a essa nova modalidade de trabalho. Contudo, é necessário disseminar o teletrabalho para reduzir a informalidade, tornando-o uma ferramenta estratégica para as empresas.

Atualmente o teletrabalho é baseado em casa, mas tem sido identificado em outros lugares. Especialistas apontam que a casa não é um local de trabalho adequado para todos os perfis de trabalhador. Alguns empregados podem preferir a estrutura, a separação espacial de casa, as oportunidades para a interação humana e as instalações ou equipamentos potencialmente superiores oferecidos por um escritório fora de casa. Além disso, alguns empregadores podem se sentir mais confortáveis com a produtividade do funcionário, com a segurança e com a imagem profissional associada a um ambiente de escritório tradicional.

Nessa perspectiva, o presente artigo foi elaborado com o objetivo de identificar junto aos colaboradores da empresa Infoway a percepção destes sobre o teletrabalho, oportunizando, ainda, a apresentação dessa modalidade laboral como opção para a empresa otimizar suas operações. Os dados da pesquisa foram obtidos por meio da aplicação de questionários. Os resultados indicam informalidade no teletrabalho praticado na empresa e o interesse por parte dos colaboradores em aderir formalmente a esta modalidade de trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conceitos e origem do Teletrabalho

Há uma variedade de conceitos de teletrabalho, entretanto, os estudiosos ainda não chegaram a um consenso para elaborar uma definição que seja geral e precisa. Jack Nilles é considerado o pai do teletrabalho e foi ele quem primeiro usou o termo *telecommuting* (MELLO, 2011). Não há nenhuma equivalência ao termo “*commuting*” (ida e volta de casa ao trabalho) em português, mas o que mais se aproxima dele é o termo teletrabalho. Na Europa, o

termo usado é *telework* (GOULART, 2009). Para Jack Nilles, o teletrabalho é o processo de levar o trabalho aos funcionários em vez de levar estes ao trabalho (MELLO, 2011).

De acordo com a Welz e Wolf (2010):

Teletrabalho é uma forma de organizar e/ou executar o trabalho, usando tecnologia da informação, no contexto de um contrato de trabalho/relacionamento, onde o trabalho, que também poderia ser realizado nas instalações do empregador, é realizado longe dessas instalações em uma base regular (WELZ; WOLF, 2010).

Goulart (2009) definiu o teletrabalho como uma modalidade de trabalho possível de ser realizada distante da empresa utilizando recursos tecnológicos modernos que viabilizem essa prática. E muitas outras definições para teletrabalho são formuladas, sendo que, dentre todas, a mais utilizada é a da *Organização Internacional do Trabalho* (OIT), que diz que “o teletrabalho é a forma de trabalho realizado em lugar distante do escritório central e/ou do centro de produção, permitindo a separação física e implicando o uso de novas tecnologias facilitadoras de comunicação” (GOULART, 2009).

Existem também os tipos de teletrabalho que, assim como os conceitos e definições, são variados e sem um consenso por parte dos estudiosos. Dentre os tipos estudados, os mais comuns são: o teletrabalho em centros-satélites, em domicílio ou o nômade.

Para Goulart (2009), o teletrabalho em centro-satélite é o trabalho realizado em lugar diferente da empresa, geralmente em um edifício de escritórios que seja de propriedade da empresa, ao qual o trabalhador comparece regularmente para trabalhar, cuja razão é que os trabalhadores moram mais perto desse local do que do local de trabalho usual ou principal, independentemente dos cargos. Nesse tipo há flexibilidade de horário, mas não de local para o desempenho das atividades.

O teletrabalho em domicílio (*Home Office*) são escritórios em casa, no qual as atividades profissionais são desenvolvidas através da utilização de diversos instrumentos, como computador, mesa, telefone, móveis e os mais diversos meios tecnológicos (MELLO; TACHIZAWA, 2003). Essa modalidade de teletrabalho surgiu a partir da constatação de que nem sempre as pessoas precisam ir ao espaço físico da empresa para trabalhar. Já o trabalho nômade, na visão de Winter (2005), é realizado por trabalhadores que não têm um lugar fixo para a prestação de serviço, passando a maior parte do tempo fora da empresa.

Não se tem precisão quanto à origem do teletrabalho. Segundo Carvalho e Barreirinhas (2007), uma das primeiras ocorrências de trabalho remoto de que se tem conhecimento foi nos Estados Unidos, em 1857, na companhia Estrada de Ferro Penn. J. Edgard Thompson. O proprietário dessa companhia descobriu que poderia usar seu sistema

privado de telégrafo para gerenciar divisões remotas, desde que delegasse a elas um controle substancial no uso de equipamento e mão de obra. Em outras palavras, a organização seguia o fio do telégrafo e acabou por se transformar num complexo de operações descentralizadas.

Outra experiência de que se tem conhecimento foi na Inglaterra, em 1962, quando Stephane Shirley fundou a empresa de software Freelance Programmers para gerenciá-la de casa, desenvolvendo softwares para empresas. Sua preocupação era criar oportunidades de trabalho para mulheres com dependentes e predominantemente ocupadas (CARVALHO; BARREIRINHAS, 2007).

No Brasil, o teletrabalho foi introduzido oficialmente em 1997, quando foi realizado o *Seminário Home Office/Telecommuting – Perspectivas de Negócios e de Trabalho para o 3º Milênio*. Desde então, eventos e outras ações vêm sendo realizadas com a finalidade de difundir essa modalidade laboral no país, culminando, em 1999, com a fundação da Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades - SOBRATT. Essa instituição tem o objetivo disseminar o conhecimento a respeito do teletrabalho, desenvolver pessoas e organizações, bem como influenciar a melhoria da condição social, política e econômica do Brasil e a qualidade de vida dos trabalhadores (GOULART, 2007; SOBRATT, 2015).

No tocante a quantidade de pessoas que trabalham de forma remota no Brasil, os dados disponíveis na SOBRATT apontam que, em 2014, o país contava com aproximadamente 12 milhões de teletrabalhadores (SOBRATT, 2015). Estima-se que esta estatística seja expressivamente maior, devido ao tempo da realização do levantamento e ao fato de muitas empresas praticarem o teletrabalho de maneira informal.

2.2 Aspectos jurídicos do teletrabalho

O teletrabalho gera dúvidas e incertezas por suas implicações jurídicas. Com receio das penalidades trabalhistas existentes no ordenamento jurídico muitos empresários optam por não implantar essa modalidade de trabalho. O esforço pela regularização das atividades exercidas através dos meios informatizados e telemáticos foi grande e iniciou com o Projeto de Lei nº 3.129/04, apresentado pelo então deputado federal Eduardo Valverde, cuja justificativa era:

A revolução tecnológica e as transformações do mundo do trabalho exigem permanentes transformações da ordem jurídica com o intuito de apreender a realidade mutável. O tradicional comando direto entre o empregador ou seu preposto e o empregado hoje cede lugar ao comando a distância, mediante o uso de meios telemáticos, em que o empregado sequer sabe quem é o emissor da ordem de comando e controle. O teletrabalho é realidade para muitos trabalhadores, sem que a

distância e o desconhecimento do emissor da ordem de comando e supervisão retirem ou diminuam a subordinação jurídica da relação de trabalho (BRASIL, 2004).

O Projeto de Lei anteriormente citado resultou na Lei Ordinária nº 12.551/11, que alterou o art. 6º do Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de Maio de 1943, cuja redação era: “Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador e o executado no domicílio do empregado, desde que esteja caracterizada a relação de emprego” que passou a ser: “Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego” (MARTINS, 2012).

Já a Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017, inseriu o teletrabalho na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Essa nova redação inclui o trabalho realizado na maior parte do tempo fora da empresa onde ocorrem suas atividades principais, por meio do uso de ferramenta informatizada, subordinado juridicamente aos meios pessoais e diretos do empregador, desde que esteja em conformidade com os pressupostos da relação de emprego, ou seja, legitimando essa modalidade laboral (BRASIL, 2017).

A respeito da relação de emprego, têm-se como pressupostos: (i) trabalho prestado por pessoa física, tendo como empregador uma pessoa jurídica ou física; (ii) impessoalidade, ou seja, o próprio empregado que deve realizar os serviços; (iii) não eventualidade, segundo o qual o trabalho deve ser prestado de forma contínua; (iv) subordinação, por meio da qual o empregado acata ordens, determinações do empregador; e (v) onerosidade, que garante ao empregado o recebimento de uma contraprestação por meio de um salário/remuneração (ZAINAGHI, 2012). O teletrabalhador se enquadra em todos esses parâmetros, não havendo, portanto, impossibilidade ou receios na prática dessa modalidade laboral.

2.3 Benefícios do teletrabalho

O crescimento do trabalho a distância tem desafiado os modelos tradicionais de trabalho. Com os avanços tecnológicos, surge a necessidade, cada vez mais evidente, de mudanças na organização e estruturação do trabalho e, principalmente, nos modelos de administração e gestão. O teletrabalho apresenta vários benefícios, tanto para a empresa quanto para os colaboradores, se comparado ao trabalho convencional desenvolvido dentro da estrutura física de uma organização. E além dos benefícios para a empresa e para o colaborador, há benefícios também para a sociedade e o meio ambiente (WINTER, 2005; AGNER; KOBAL; OLIVEIRA, 2009).

Dentre as diversas vantagens de um colaborador aderir a essa modalidade de trabalho, destacam-se a redução de custos e cansaço provocados pelo deslocamento ao trabalho que, dentro dos grandes centros urbanos, pode ser caótico devido aos engarrafamentos e congestionamentos, e a melhoria da qualidade de vida social e familiar, pois o profissional pode ficar mais tempo com a família e ter mais tempo para o lazer, com a economia do tempo que seria perdido no deslocamento para a empresa (WINTER, 2005).

Essa modalidade permite, ainda, a contratação de pessoas com deficiência física, que são impossibilitadas ou têm dificuldade de locomoção até a empresa; o aumento na produtividade e satisfação do colaborador dentro e fora da organização, clima de trabalho mais favorável; a economia no gasto com combustíveis; a flexibilização do local de trabalho, bastando apenas ter os recursos necessários para a execução de suas tarefas; a flexibilização do horário, podendo o colaborador trabalhar nos horários em que ele identifica ser mais produtivo; e muitos outros benefícios correlacionados (AGNER; KOBAL; OLIVEIRA, 2009).

Quanto às empresas, poderão aproveitar a vantagem de uma maior facilidade de recrutamento de pessoal, podendo recrutar uma pessoa que está na mesma cidade ou do outro lado do mundo; maior flexibilidade econômica pela redução de custos com estrutura física e equipamentos; aumento de produtividade dos colaboradores; retenção de talentos; atração de novos talentos; a empresa se torna mais competitiva no mercado por aderir a essa mobilidade laboral (WINTER, 2005).

Segundo Goulart (2009), a sociedade também alcançará benefícios, na medida em que os veículos trafegando nas ruas forem diminuindo, reduzindo a poluição e o congestionamento, contribuindo para um meio ambiente menos poluído. Segundo o autor, outras vantagens são: a criação de empregos; a desconcentração do centro das cidades; desenvolvimento de áreas menos favorecidas; preservação do espaço rural; integração ao mercado de trabalho, combatendo a exclusão social de pessoas que não podem sair de casa (portadores de deficiência física, idosos, donas de casa etc.).

As vantagens do teletrabalho são relevantes tanto para a empresa quanto para o empregado. Para que as desvantagens não atropellem os aspectos positivos dessa modalidade antes destacados e nem gerem problemas que afetem a vida pessoal do teletrabalhador, é necessário que a gestão da organização esteja comprometida e envolvida com essa nova proposta.

2.4 Estatísticas do teletrabalho no Brasil

Pesquisa realizada pela empresa *SAP Consultores Associados*¹, no ano de 2014, com mais de 200 empresas nacionais e multinacionais constatou que os profissionais têm optado pelo teletrabalho. Participaram da pesquisa empresas como a 3M, Amil, Bombril, Bosch, Boticário, Bunge, Dell, Hering, Hyundai, Natura, Lenovo, Motorola, Nestlé, Suzano, Toyota, Volkswagen, Walmart, Ypê, entre muitas outras. De acordo com os dados levantados, 64% das empresas pesquisadas ainda não possuíam a prática do teletrabalho e 36% já o faziam, sendo que, das empresas que praticavam essa modalidade laboral, 49% realizavam de maneira informal, 42% de maneira formal e 9% estavam em implantação.

Das empresas que não praticavam o teletrabalho, os principais motivos listados na pesquisa foram: conservadorismo por parte da direção da empresa (42%); tipo de atividade a ser flexibilizada (35%); aspectos legais (28%); perfil dos gerentes e/ou ocupantes (24%); aspectos tecnológicos/infraestrutura (21%); gestão de atividades (16%); aspectos de segurança da informação (15%); e nível de produtividade (6%). Em relação às empresas pesquisadas que desenvolviam o teletrabalho, os principais objetivos da prática eram: promover a flexibilidade no ambiente de trabalho (69%); melhoria da qualidade de vida (67%); problemas com tempo de locomoção de colaboradores até o trabalho (45%); redução de custos (31%), entre outros (SAP Consultores Associados, 2014).

Ainda de acordo com a pesquisa da SAP Consultores Associados (2014), vários outros fatores foram analisados, porém o de maior destaque são os principais ganhos e resultados relacionados pelas empresas, tais como: nível de satisfação dos colaboradores envolvidos (74%); ganhos de produtividade (42%); prática adotada como política de retenção (37%); diferencial da empresa no processo de contratação (36%); sincronismo de atividades entre equipes de diferentes localidades (27%); facilidade para a realização de projetos internos (26%); agilidade na tomada de decisão (21%); e possibilidade da formação de equipes de trabalho multidisciplinares (14%).

Segundo Jimenez (2014), espaço de trabalho móvel, mobilidade empresarial e aplicações corporativas são alguns dos conceitos que mudam a ideia atual de trabalho, sendo que o fundamental dessa nova concepção são as pessoas. Ele ainda diz que “habilitar **pessoas**

¹ SAP Consultores Associados é uma empresa que atua há mais de 20 anos no desenvolvimento e implantação de projetos voltados para soluções em gestão de cargos, funções, carreiras e remuneração, atendendo clientes de pequeno, médio e grande porte, nacionais e multinacionais que atuam em diferentes segmentos e modalidades de negócios.

móveis [grifo dos autores] implica obter uma combinação perfeita entre infraestrutura de TI, cultura organizacional e o papel dos funcionários”.

Ainda com base em Jimenez (2014) e considerando os dados da pesquisa da SAP Consultores Associados (2014), conclui-se, no que diz respeito aos funcionários e à mobilidade corporativa, que o teletrabalho não é para todos. Isso depende da função e do perfil do colaborador. Quanto à infraestrutura, esta é fundamental para oferecer maior mobilidade às pessoas por meio de dispositivos e ferramentas tecnológicas e, por fim, a cultura organizacional da empresa que, se não estiver alinhada com essa nova realidade, não proporcionará as mudanças devidas.

3 METODOLOGIA

O tipo de pesquisa realizada classifica-se, quanto à natureza, como básica e, quanto ao objetivo, como descritiva, bem como qualitativa, no que diz respeito à abordagem. Pesquisa básica, porque tem por objetivo gerar conhecimentos úteis que possam ser, eventualmente, aplicados em estudos práticos.

A pesquisa é descritiva, uma vez que apenas fará o registro e descrição dos fatos observados sem nenhuma interferência neles, descrevendo as características de uma determinada população ou fenômeno, por meio do uso de técnicas padronizadas de coleta de dados. Por esse motivo, na presente pesquisa, não se buscará verificar teorias e, sim, dar maior familiaridade ao problema, com vistas a torná-lo explícito e de mais fácil aplicabilidade (PRODANOV; FREITAS, 2013).

A pesquisa de cunho qualitativo trabalha os dados buscando seu significado, tendo como base a percepção do fenômeno dentro do seu contexto. Para Gil (2008), o uso desse tipo de pesquisa permite o aprofundamento da investigação em questões relacionadas ao objeto de estudo e suas relações, mediante a máxima valorização do contato direto com a situação estudada. Busca-se o que é comum, mantendo-se, contudo, aberto para perceber a individualidade e os significados múltiplos.

A Infoway, objeto de estudo, é uma empresa consolidada em Teresina (PI), com mais de 18 anos no mercado, prestando serviços especializados no desenvolvimento de sistemas de gestão. Diante disso, optou-se por esta empresa para a realização de um estudo de caso. De acordo com Ruiz (2006), um estudo de caso caracteriza-se como:

[...] um estudo de uma entidade bem definida como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa, ou uma unidade social. Visa conhecer em profundidade o como e o porquê de uma determinada situação que se supõe ser

única em muitos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico (RUIZ, 2006).

Para a coleta de dados na empresa, utilizaram-se três (3) questionários: o primeiro direcionado ao diretor-geral, para coletar informações sobre a empresa; o segundo para os gerentes e o terceiro para os funcionários, a fim de obter a percepção dos mesmos acerca do teletrabalho.

No tocante à técnica de análise de dados, adotou-se a análise de conteúdo, mediante a qual foi possível enriquecer a leitura e ultrapassar as incertezas, extraindo conteúdos por trás da mensagem analisada. Segundo Bardin (2009), por meio desse tipo de análise, pode-se desmontar a estrutura e os elementos do conteúdo, com o objetivo de esclarecer suas diferentes características e significação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Como exposto nos procedimentos metodológicos, aplicou-se um questionário ao diretor-geral da Infoway, do qual foram extraídas informações básicas da empresa, tais como: a empresa ter sede em Teresina (PI) e uma filial em Recife (PE), com quadro total de 49 colaboradores (estando 38 locados na matriz) e com atividades, em relação ao teletrabalho, sendo desenvolvidas de maneira informal.

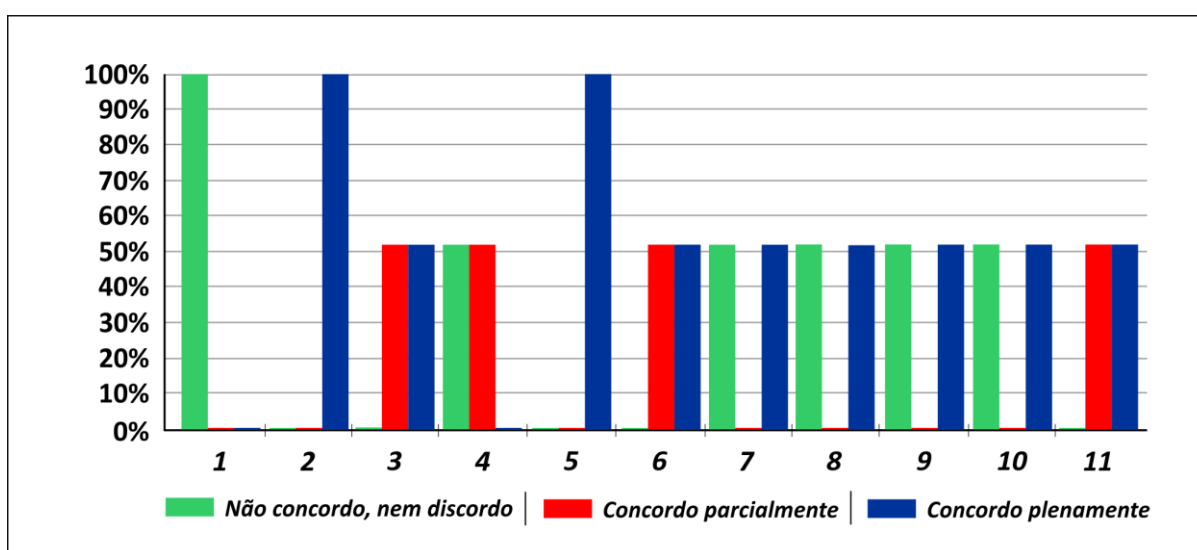
No primeiro contato com os funcionários da empresa, quando questionados sobre o que entendiam por *Home Office*, não souberam identificar do que se tratava. No entanto, ao mencionar a palavra “teletrabalho”, todos se mostraram familiarizados com a nomenclatura. Por intermédio de e-mail, foram enviados os links de acesso aos formulários on-line para que os gerentes e colaboradores opinassem a respeito do teletrabalho e de uma possível implantação dessa modalidade laboral na empresa. Apesar de cientes da importância da participação de todos em responder ao questionário, apenas dois (2) gerentes e vinte e sete (27) colaboradores participaram da pesquisa.

No questionário enviado aos gerentes e aos colaboradores, os seguintes itens foram inseridos para identificar a opinião dos mesmos a respeito das razões que levariam a empresa a adotar o teletrabalho: (1) busca por maior produtividade; (2) redução de custos (equipamentos, suporte técnico, entre outros); (3) flexibilidade de horário e localização; (4) melhoria da qualidade de vida dos colaboradores; (5) redução da necessidade de espaço físico na empresa; (6) redução de gastos com mobilidade (transporte) do empregado; (7) possibilidade de empregar pessoas com deficiência em seu próprio domicílio; (8) busca de

melhoria do atendimento aos clientes internos e externos; (9) busca de melhoria no relacionamento entre gerentes e colaboradores; (10) otimização do tempo disponível do colaborador; e (11) redução de gastos com vestimentas profissionais (uniformes, crachás, outros) exigidas no trabalho presencial.

Os resultados dos questionários aplicados para os gerentes apontam que 100% dos respondentes não concordam nem discordam do item 1 como sendo motivação para adotar o teletrabalho, porém concordam plenamente que reduzir custos com equipamentos (item 2) e reduzir a necessidade de espaço físico (item 5), seriam razões para adotar o teletrabalho. Nos demais itens, 50% dos gerentes não concordam nem discordam; concordam parcialmente ou concordam plenamente que são motivos para adotar o teletrabalho, conforme a Figura 1.

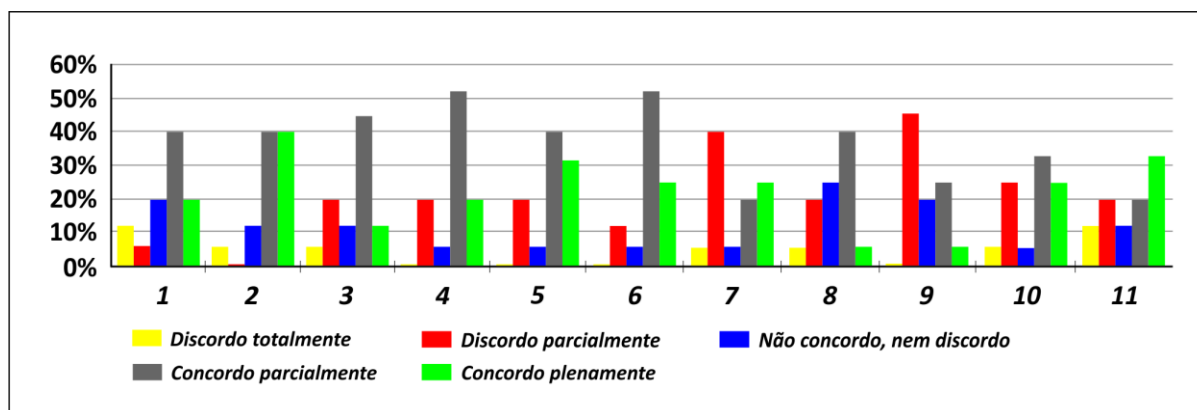
Figura 1: Motivos para adoção do teletrabalho na empresa (opinião dos gerentes)



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

A Figura 2 mostra a opinião dos colaboradores a respeito dos motivos pelos quais a empresa deveria adotar o teletrabalho.

Figura 2: Motivos para adoção do teletrabalho na empresa (visão dos colaboradores)



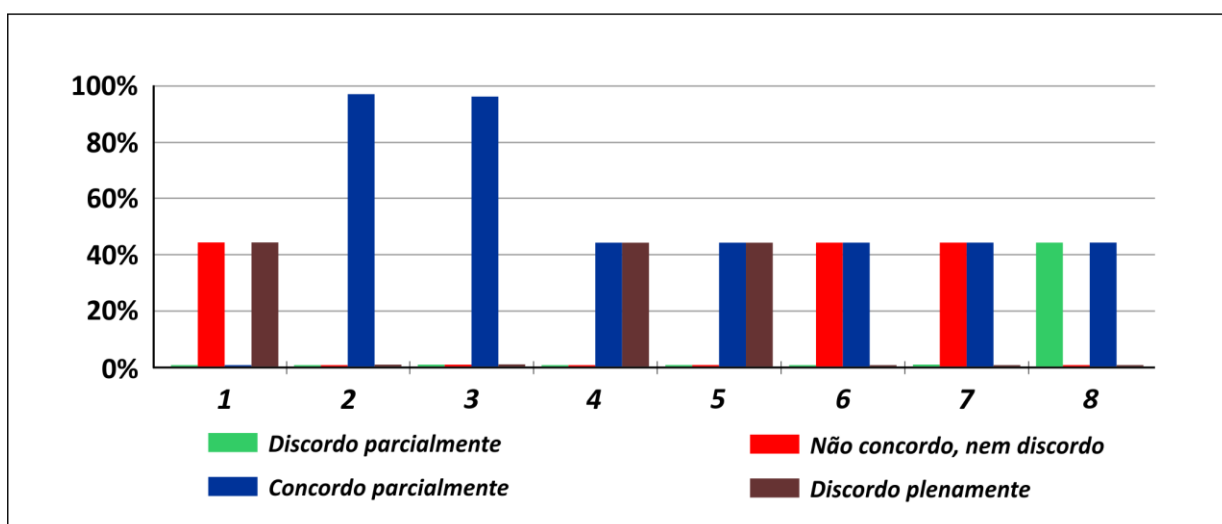
Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

A maioria dos colaboradores concordam que os itens anteriormente listados são razões para a empresa adotar o teletrabalho, com destaque para o item 4 (melhoria da qualidade de vida dos funcionários) e 6 (redução dos gastos dos funcionários com mobilidade), nos quais 52% dos colaboradores concordam parcialmente. Pode-se destacar também o item 7, que trata da possibilidade de empregar pessoas com deficiência física. Neste aspecto 53% dos respondentes concordam plenamente.

No tocante aos fatores que dificultam o uso do teletrabalho pela empresa foram listados no questionamento os seguintes itens para os gerentes: (1) perda de produtividade por falta de autodisciplina pessoal dos colaboradores; (2) a empresa não dispõe de recursos para subsidiar o teletrabalhador em sua residência/fora da empresa; (3) falta de infraestrutura de tecnologia de informação adequada às necessidades; (4) dificuldade do gerenciamento do tempo alocado ao trabalho; (5) prejuízos pela falta de legislação trabalhista específica para regular os direitos do teletrabalhador; (7) receio de os teletrabalhadores da empresa ficarem isolados da direção, impedindo o progresso na carreira; (8) dificuldades que teriam os gerentes em atuar estrategicamente com essa nova modalidade; e (9) investimento em treinamento e desenvolvimento adequado para gerentes e colaboradores.

Com a análise dos dados, constatou-se que os gerentes respondentes concordam parcialmente que os itens 2 e 3, que tratam de recursos financeiros e de infraestrutura, respectivamente, são forças que impedem a empresa de adotar o teletrabalho, conforme apresentado na Figura 3.

Figura 3: Motivos da não adoção do teletrabalho na empresa (opinião dos gerentes)

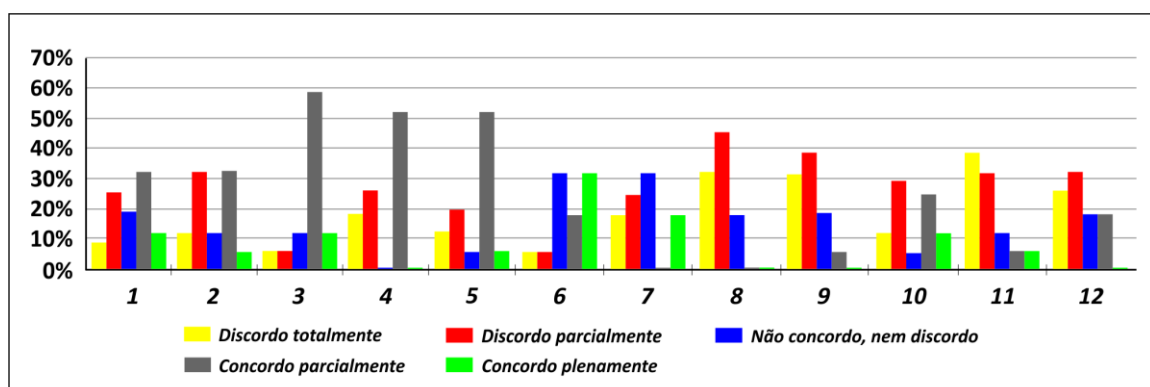


Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Para os colaboradores, adaptou-se o questionário, mas com a mesma intenção de analisar os motivos da não-adoção pela empresa do teletrabalho. Os seguintes itens foram abordados:

1. Perda de produtividade por falta de autodisciplina pessoal;
2. Indisponibilidade de espaço físico adequado para o teletrabalho em sua residência;
3. Falta de infraestrutura de tecnologia de informação adequada às necessidades do trabalho;
4. Falta de privacidade para a execução do trabalho devido a interrupções da família, parentes, animais e vizinhos;
5. Dificuldade do gerenciamento do tempo alocado ao trabalho
6. Falta de legislação específica para regular os direitos do teletrabalhador;
7. Receio de ficar isolado e esquecido pela direção da empresa, impedindo o progresso na carreira;
8. Desinteresse em assumir a responsabilidade de autogerenciamento das responsabilidades profissionais;
9. Medo de ficar com o salário e benefícios defasados em relação ao pessoal que trabalha presencialmente na sede da empresa;
10. Receio de não ter o apoio presencial dos supervisores para esclarecer dúvidas na execução do trabalho;
11. Possibilidade de não saber manusear novos programas (softwares e equipamentos de telecomunicações);
12. Receio de não ter condições de inovar/criar sobre o processo de trabalho, por estar ausente da equipe presencial da matriz.

Figura 4: Motivos de não adoção do teletrabalho pela empresa (visão dos colaboradores)



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

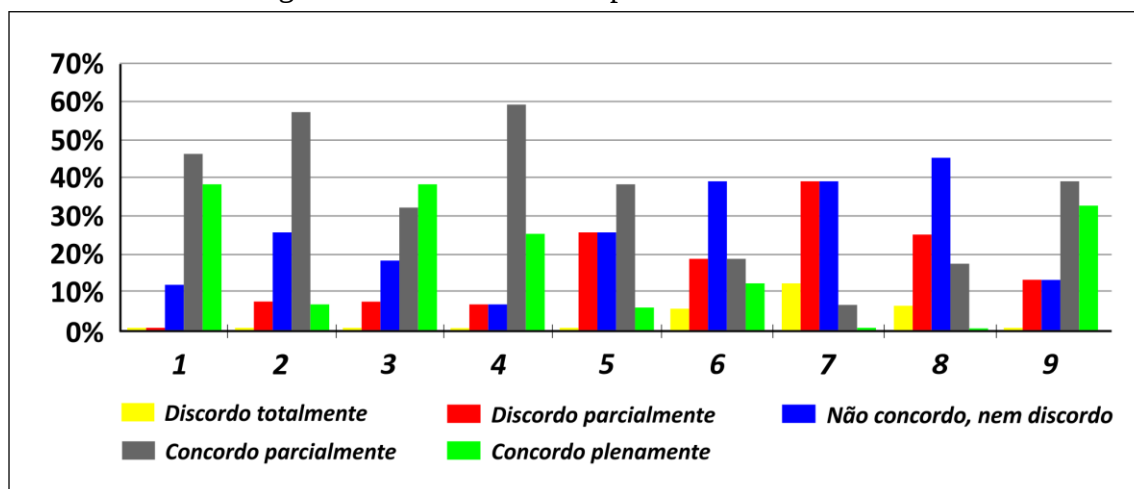
Já os colaboradores respondentes, concordam parcialmente que a perda de produtividade por falta de autodisciplina pessoal (32%), a falta de infraestrutura de tecnologia de informação adequada às necessidades desse trabalho (57%), a falta de privacidade para a execução do trabalho devido a interrupções da família, parentes, animais ou vizinhos (53%), a dificuldade do gerenciamento do tempo alocado ao trabalho (53%) e sentir-se prejudicado pela falta de legislação específica para regular os direitos do teletrabalhador (18%) são fatores que impedem a empresa de aderir ao teletrabalho.

Por outro lado, eles discordaram totalmente que sintam receio em ficar isolados e esquecidos pela direção da empresa, impedindo o progresso na carreira (18%); que não gostariam de assumir a responsabilidade de autogerenciamento de suas responsabilidades profissionais (34%); que têm medo de ficar com o salário e benefícios defasados em relação ao pessoal que trabalha presencialmente na sede da empresa 34%); que têm medo de ficar sem ter o apoio presencial dos supervisores para esclarecer dúvidas na execução do trabalho (12%); receio de se complicarem com o manuseio de novos programas (38%); e receio de não terem condições de inovar/criar sobre o processo de trabalho, por estarem ausentes da equipe presencial da empresa (26%).

Percebe-se, de forma geral, que os colaboradores não sentiriam dificuldades em aderir ao teletrabalho se este fosse implantado na empresa. Para confirmar isso, no terceiro questionário aplicado apenas aos colaboradores foram analisados os seguintes itens: (1) sentir-me-ia mais motivado por trabalhar de forma remota; (2) lidaria melhor com a ansiedade sobre as pressões do trabalho; (3) estaria mais próximo da minha família; (4) sentir-me-ia melhor trabalhando em casa; (5) conseguiria me concentrar melhor e sou mais produtivo em casa; (6) gerenciaria melhor, em casa, minha agenda de trabalho e minha lista de tarefas; (7) relacionar-me-ia melhor com os colegas de trabalho a distância; (8) é melhor ser controlado a distância pelo meu supervisor; e (9) sentiria mais autonomia para executar minhas atividades.

Os itens listados acima eram para identificar quais razões e motivos levariam o colaborador a ser um teletrabalhador. Os resultados estão apresentados na Figura 5.

Figura 5: Razões e motivos para ser teletrabalhador



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

De acordo com os resultados apresentados na Figura 5, um percentual significativo dos respondentes (57%), concordaram, de forma parcial, que lidariam melhor com a ansiedade sobre as pressões do trabalho e se sentiriam melhor exercendo suas atividades em casa. Além disso, 38% concordaram plenamente que se sentiriam mais motivado trabalhando de forma remota, por estar mais próximos da família. Contudo, um percentual moderado (40%) mostrara-se indecisos (não concordaram, nem discordaram) acerca dos itens 6 e 7, que tratam respectivamente do gerenciamento da agenda e de uma possível melhoria no relacionamento com os colegas. Observou-se ainda que 45% dos respondentes ficaram indecisos quanto ao benefício de ficar sem supervisão.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo principal deste trabalho foi conhecer a percepção dos colaboradores da empresa Infoway sobre o teletrabalho. A identificação dessa percepção, por meio dos levantamentos feitos, foi importante para demonstrar em uma organização que a realidade nacional foi replicada de forma local.

A presente pesquisa constatou que o teletrabalho já faz parte da realidade laboral da empresa, mesmo que informalmente. Contudo, percebeu-se que não é suficiente o trabalho ser realizado dessa forma, pois os colaboradores ainda aspiram por vivenciar essa modalidade de forma mais efetiva e formal.

Por meio deste artigo foi possível perceber, ainda, os diversos benefícios em decorrência de um teletrabalho bem aplicado que, alinhado com a empresa, seus gerentes e colaboradores, possibilitam crescimento para as partes envolvidas.

Um desafio para a construção deste trabalho foi encontrar na literatura informações atualizadas sobre este tema que, apesar da sua relevância no mercado de trabalho, ainda conta com materiais defasados, havendo a necessidade de documentar projetos aprovados, implantados e seus resultados para fim de pesquisa e conhecimento.

No que diz respeito ao resultado do estudo de caso, de forma geral, foi positivo, porém é necessário aprofundar-se nesse tema, ampliando a pesquisa de forma crescente e gradativa para um segmento empresarial e uma maior abrangência geográfica. Há muitos desafios a serem vencidos no processo de implantação dessa modalidade laboral em qualquer que seja a empresa, contudo, segundo Jimenez (2013), a cultura, a infraestrutura e os funcionários são a tríade que mais se destacam.

Sugere-se que este trabalho não seja finalizado nesse momento, mas sim reaproveitado para realização de uma pesquisa em âmbito maior, levando em consideração não só as empresas do setor de tecnologia da informação, mas também de todas as áreas possíveis, analisando os cargos e perfis adequados a essa modalidade.

REFERÊNCIAS

AGNER, T. V.; KOBAL, F. V. G.; OLIVEIRA, A. C. de. Vantagens e desvantagens do teletrabalho: Uma pesquisa de campo em uma multinacional. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 29. 2009: Salvador, BA. **Anais [...]**. Salvador: ABEPRO, 2009.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.

BRASIL. **Lei Nº 13.467, de 13 de julho de 2017**. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho e dá outras providências. Brasília (DF): Congresso Nacional, 2017.

BRASIL. **Projeto de Lei Nº 3.129, de 11 de março de 2004**. Altera o artigo 6º da Consolidação das Leis do Trabalho e dá outras providências. Brasília (DF): Congresso Nacional, 2004.

CARVALHO, R. M. V. de; BARREIRINHAS, A. L. Teletrabalho: O trabalho na era digital. In: CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI, 16., 2007: Belo Horizonte, MG. **Anais [...]** Florianópolis: Fundação Boiteux, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GOULART, J. O. **Teletrabalho – Alternativa de Trabalho Flexível**. Brasília: SENAC, 2009.

JIMENEZ, J. P. A combinação perfeita: o que analisar antes de habilitar “pessoas móveis”. **Revista Melhor**: gestão de pessoas. ABRH – Nacional. v., 22. n. 322., set., 2014.

MARTINS, S. P. **CLT Universitária**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MELLO, Álvaro Augusto Araujo. **O uso do teletrabalho nas empresas de call center e contact center multiclientes atuantes no Brasil**: estudo para identificar as forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas. 2011. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

MELLO, Álvaro; TACHIZAWA, Takeshy. **Estratégias empresariais e o teletrabalho**: um enfoque na realidade brasileira. Rio de Janeiro: Pontal, 2003.

PRODANOV, C.C.; FREITAS, E. C.de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia Científica**: guia para eficiência nos estudos. 6 ed. São Paulo, 2006.

SAP CONSULTORIA ASSOCIADOS. **Pesquisa Home Office (Teletrabalho) 2014**. [s.l.: s.n.], 2014.

SOBRATT – Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades. Disponível em: <<http://www.sobratt.org.br/index.php/quem-somos/historia/>> Acesso em: 2 maio 2016;

WELZ, Christian; WOLF, Felix. **Telework in the European Union**. **Dublin**: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2010.

WINTER, V. R. O. **Teletrabalho**: Uma forma alternativa de emprego. São Paulo: LTr, 2005.

ZAINAGHI, D. S. **Curso de Legislação Social**: Direito do Trabalho. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2012.