

A proficiência do teletrabalho nos custos das empresas

A massificação do uso de computadores, ligada ao mais recente e generalizado acesso à Internet e ao correio electrónico, em que a comunicação entre as pessoas se efectua de forma célere, motiva certamente a ponderação da opção pelo teletrabalho, especialmente para profissões de índole mais técnica e de “back office”.

Por Hugo Vargas Carolino

Nunca tanto se ouviu e leu como actualmente sobre a necessidade da redução de custos fixos para as empresas, condição vital ao aumento da competitividade dos agentes económicos. A semelhante constatação chegou entretanto o empregador público/Estado, embora aqui não propriamente com o objectivo de alcançar patamares de competitividade, mas antes a redução da despesa pública. Quer no domínio privado, quer no público, a palavra de ordem consiste na necessidade de diminuição de gastos dispensáveis à prossecução dos objectivos das entidades.

No domínio das despesas com recursos humanos, uma das que mais acentuadamente onera os custos fixos das organizações, a opção por despedimentos é geralmente apresentada como solução de maior sucesso no cumprimento dos objectivos economicistas do empregador, sendo comuns as negociações com o objectivo de cessar a relação laboral por acordo entre as partes: empregador e trabalhador.

Embora, porventura, sem carácter tão imediatamente proficiente nos custos fixos das organizações, como certamente acontece através do recurso aos despedimentos – *maxime* os decorrentes de acordo com o trabalhador – podem sempre perspectivar-se outras medidas conducentes à redução das despesas com pessoal, de que é bom exemplo a celebração de vínculos laborais através do teletrabalho.

O conceito de teletrabalho encontra-se inovadoramente previsto no art. 233.º do Código do Trabalho, definido como “a prestação laboral realizada com subordinação jurídica, habitualmente fora da empresa do empregador, e através do recurso a tecnologias de informação e de comunicação”. Temos assim a existência de uma relação contratual de natureza laboral, em que o trabalhador se submete às ordens e orientações dadas pelo empregador (isto é, a subordinação jurídica, elemento fundamental à qualificação do contrato de trabalho), sendo a actividade desenvolvida com carácter de frequência (e não necessariamente a título exclusivo) em local distinto daquele em que o empregador opera (o domicílio do trabalhador ou outro local), destacando-se ainda como requisito essencial na qualificação do teletrabalho os meios de que se serve o trabalhador para realizar a prestação, através do manuseamento de instrumentos tecnológicos de informação e de comunicação.

Para a Organização Internacional do Trabalho deve entender-se por teletrabalho, “a forma de trabalho efectuada em lugar distante do escritório central e/ou do centro de produção, que permita a separação física e que implique o uso de uma nova tecnologia facilitadora da comunicação”.

Quanto às características próprias do teletrabalho, um estudo do Instituto do Emprego e da Formação Profissional, identifica as seguintes:



Hugo Vargas Carolino
• Jurista

- distância: com uma situação laboral em que o teletrabalhador se encontra num ponto geograficamente distinto daquele em que o trabalho é realizado e/ou entregue;
- tecnologia: com o recurso intensivo a meios informáticos e de telecomunicações - redes, equipamentos e aplicações/serviços - para o suporte e/ou entrega (transferência) de teletrabalho;
- estruturação: existência de um acordo entre os intervenientes que estabelece e regula o *modus faciendi* da prestação;
- organização: a partir de casa do trabalhador, em centros de teletrabalho, escritórios satélite, teletrabalho móvel, escritórios partilhados, *offshore*, etc;
- modalidade: formal ou informal, tempo inteiro ou parcial, em alternância nalguns dias por semana ou ocasional.

A massificação do uso de computadores, ligada ao mais recente e generalizado acesso à *Internet* e ao correio electrónico, em que a comunicação entre as pessoas se efectua de forma célere, motiva certamente a ponderação da opção pelo teletrabalho especialmente para profissões de índole mais técnica e de «*back office*».

É incontornável que o desenvolvimento científico-tecnológico em matéria de telecomunicações, dando lugar à designada sociedade de informação, em que os computadores aparecem como ferramentas indispensáveis a quase todas as actividades pro-

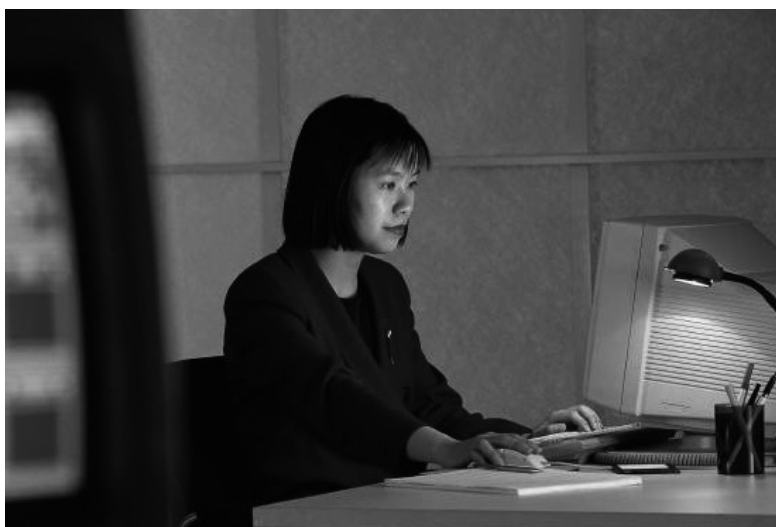
fissionais, anuncia uma nova organização social na qual o exercício de muitas profissões depende cada vez mais de tecnologias.

Aproveitando as vantagens concedidas pela sociedade de informação, surge a oportunidade para uma nova definição de processos de organização do trabalho, com a reestruturação flexibilizada do tempo e do espaço em que se produzem bens e prestam serviços. Muito embora o equipamento necessário à realização do teletrabalho dependa do conteúdo funcional concreto de cada actividade, devendo por esse motivo ser mais ou menos sofisticado, há um conjunto de material imprescindível ao desempenho: computador pessoal, aparelho telefónico e de fax, modem, correio electrónico e base de dados.

Com a aplicação desta modalidade contratual opera-se uma transformação das prioridades, privilegiando-se agora o desempenho e os resultados obtidos, em detrimento do critério nem sempre eficiente do número de horas executadas através do controlo pelo empregador da presença física do trabalhador. A implementação do teletrabalho passa naturalmente pela necessária confiança mútua entre empregador e trabalhador, pressuposto que já tem aliás consagração legislativa no Código do Trabalho, onde se prevê no art. 119.º como princípio geral que “o empregador e o trabalhador, no cumprimento das respectivas obrigações, assim como no exercício dos correspondentes direitos, devem proceder de boa fé”, e que “na execução do contrato de trabalho devem as partes colaborar na obtenção da maior produtividade, bem como na promoção humana, profissional e social do trabalhador”.

São diversas as vantagens do teletrabalho, traduzidas em benefícios, quer a título mais individual na esfera do empregador, público ou privado, e dos trabalhadores, quer a um nível mais difuso na própria comunidade, cujo principal organizador e regulamentador é o Estado.

Dentro dos benefícios para a comunidade em geral, aponta-se como primeiro o facto do teletrabalho ser um elemento promotor



da permanência e fixação das pessoas em zonas com menor densidade populacional (cidades com escassa dimensão e áreas rurais), promovendo o desenvolvimento regional e evitando a «desertificação» populacional de zonas do interior do país, facto que cada vez mais se tem vindo a acentuar com a deslocalização de pessoas na procura de trabalho nos centros urbanos litorais. Ligada a esta primeira vantagem, há o benefício da redução do tráfego nas grandes concentrações urbanas, com a consequente diminuição dos níveis de poluição e do consumo de fontes energéticas. Como meio propulsor destas medidas pelos empresários, o Estado poderá socorrer-se da criação de benefícios fiscais para aqueles empregadores que optem pelo teletrabalho.

Ainda uma outra vantagem que advém para a comunidade é a do acesso ao trabalho por parte de deficientes físicos. É que não obstante a legislação tendente a evitar a discriminação no ingresso ao trabalho por deficientes físicos, não deixa de ser uma realidade que as oportunidades de emprego para estas pessoas são inferiores quando comparadas com as de outros, algo que o teletrabalho poderá atenuar.

Para o empregador podem identificar-se outros tantos benefícios. Desde logo a redução do absentismo dos trabalhadores que, com maior ou menor regularidade, pode suceder pelos mais diferentes motivos, seja por doença, assistência à família ou cumprimento de obrigações legais. Sendo factos que apesar de integrarem o elenco das faltas justificadas à luz da lei, nem sempre desoneram o empregador do pagamento da retribuição devida, sem a correspondente contraprestação pelo trabalhador.

Com o modelo de teletrabalho potencia-se em particular a redução da taxa de absentismo de escassa duração, dado que, usualmente a origem destas ausências decorre de necessidades ocasionais de assistência à família, doenças de convalescença célere ou compromissos pessoais a cumprir durante o horário normal de trabalho. Podendo estes factos constituir impedimento à deslocação do trabalhador ao local da empresa, não serão com tanta probabilidade obstrução ao

Com o modelo de teletrabalho potencia-se em particular a redução da taxa de absentismo de escassa duração, dado que, usualmente a origem destas ausências decorre de necessidades ocasionais de assistência à família, doenças de convalescença célere ou compromissos pessoais

teletrabalho, particularmente quando for realizado no domicílio do trabalhador, alcançando-se, assim, graus inferiores de faltas ao trabalho.

Relativamente às ausências ao trabalho de longa duração que ocasionem a substituição ainda que temporária do trabalhador por outro, tal circunstância traduz-se muitas vezes num esforço do empregador em tarefas de inserção profissional do substituto, cujos índices de produtividade poderão ser menores.

O empregador obtém simultaneamente uma maior flexibilidade organizacional, quer em termos geográficos, quer em matéria de horários de trabalho, originando uma maior capacidade de satisfação dos clientes pela empresa.

De um modo geral, inerente ao teletrabalho está a possibilidade de diminuição dos *overheads*, pois para além dos custos directamente imputáveis ao trabalhador, como é o caso da retribuição, há outros tantos adicionais que, embora não incluídos na contraprestação directa pelo trabalho executado, pela razão de serem indispensáveis à prossecução da actividade do empregador, oneram-no mais acentuadamente quando esse trabalho é efectuado na empresa.

É o que se passa nos custos da empresa com imobiliário e despesas correntes, tais como, telefone, Internet, electricidade e água, sendo que nem sempre estas últimas são ocasionadas pelo trabalhador na prossecução dos objectivos organizacionais. Por via do teletrabalho consegue-se, pelo menos parcialmente, a racionalização dos espaços físicos da empresa e das despesas correntes.

Igualmente benéfico na adopção do teletrabalho é a diminuição dos níveis de conflitualidade entre os trabalhadores ou entre estes e o próprio empregador.

Relativamente ao trabalhador podem igualmente identificar-se um conjunto de benefí-

cios a não desconsiderar. Efectivamente, estudos já realizados concluem que a actividade realizada fora da empresa – *maxime* no próprio domicílio – alcança níveis de produtividade mais elevados, atendendo em especial à liberdade de definição do horário pelo próprio trabalhador, adaptável ao seu biorritmo. Obtém-se em paralelo a diminuição de *tempos mortos*, muitas vezes originados pela imposição legal de intervalos no horário de trabalho.

Noutro campo, e ainda de acordo com estudos efectuados, verificou-se que no regime de teletrabalho as quantidades de interrupções e interferências no domicílio do trabalhador são inferiores às que ocorrem no local da empresa, de que resulta uma maior capacidade de concentração na actividade.

Aliado a este aspecto dá-se em simultâneo a diminuição dos índices diários de stress, face à poupança de tempo nas deslocações para o local de trabalho, aproveitado em desempenho produtivo. Alcança-se em paralelo uma maior liberdade de escolha da residência do trabalhador, uma vez que não fica tão dependente da situação geográfica da empresa, bem como, em termos mais amplos, uma melhoria da qualidade de vida em família, até pela maior disponibilidade de organização dos tempos livres e pela diminuição das despesas básicas com a alimentação, vestuário e transportes. Para os trabalhadores portadores de deficiência física facilita-se o seu quotidiano com a eliminação da necessidade de deslocação para a empresa.

Como reverso da medalha, identificam-se alguns inconvenientes que podem surgir com a adopção do teletrabalho.

Assim, para o empregador ocorre uma acentuada dependência da tecnologia, implicando sucessivos investimentos em material e programas informáticos, tendo em vista manter a empresa com níveis de competitividade face a outras concorrentes que tenham também optado pelo teletrabalho.

Quanto ao trabalhador pode perspectivar-se como inconveniente um certo isolamento sócio-profissional, bem como o aumento da despesa inerente ao trabalho fora da empresa (*v.g.* electricidade e telefone), na hipótese do empregador não assumir esses encargos.

Vistas as principais vantagens e desvantagens do recurso ao regime do teletrabalho, é de reconhecer que a resistência à mudança é a principal e mais previsível dificuldade à sua aplicação, muitas vezes adveniente de uma deficiente informação sobre os seus precisos contornos, principalmente os de âmbito legal.

Não se deve descurar que os modelos mais tradicionais de gestão, em particular do modo como o empregador exerce a sua função no âmbito da relação laboral, é ainda por vezes aferida pelo maior ou menor número de trabalhadores sob a sua ordem directa, através da proximidade física. Todavia, o teletrabalho não desaconselha a periodicidade de presenças regulares do trabalhador na empresa, quer para a realização de reuniões de trabalho, quer mesmo para a prestação doutras actividades. ★

(Texto recebido pela CTOC em Setembro de 2005)

