

O teletrabalho em Portugal: indícios de reestruturação das tradicionais bacias de emprego

Flávio Nunes

Universidade do Minho – Departamento de Geografia

flavionunes@geografia.uminho.pt

Resumo

Nesta comunicação apresentam-se os resultados de um estudo empírico sobre o processo de adesão ao teletrabalho em Portugal que, entre os seus objectivos, pretendeu analisar a configuração espacial das relações laborais telemediadas, de modo a extrair indicações sobre eventuais tendências de reestruturação das tradicionais bacias de emprego por acção da introdução das TIC's nos modos de organização do trabalho.

Para a caracterização dos modos preferenciais de relacionamento entre o teletrabalhador e a empresa para que este presta serviços, faz-se uma abordagem segundo três diferentes perspectivas. Primeiro, explora-se a configuração espacial de relações de trabalho baseadas na interacção remota com a entidade contratante, quer em casos circunscritos ao território nacional quer em situações de teletrabalho transfronteiriço. Segundo, identificam-se os suportes tecnológicos preferenciais para a viabilização deste regime flexível de trabalho, examinando diferenças quanto ao modo e à finalidade com que são usados. Por fim, avalia-se a forma como se articulam distintos modos de relacionamento (virtual vs. face a face) no âmbito de uma relação laboral à distância.

Palavras-chave: teletrabalho; bacia de emprego; TIC's; Portugal.

1. Introdução

O teletrabalho pode ser entendido, simplesmente, como uma forma flexível de trabalho que decorre das potencialidades do uso e apropriação das TIC's (tecnologias da informação e comunicação) para que o exercício da actividade profissional possa ser desempenhado à distância da entidade contratante¹. Ao tornar prescindíveis todas ou parte das deslocações casa-trabalho, o teletrabalho promove uma nova tendência para a reorganização territorial do trabalho que importa problematizar em torno da recriação de

estratégias de desenvolvimento regional, dado o potencial que incorpora ao nível do alargamento de oportunidades de emprego para as regiões de maior perifericidade económica e demográfica.

Desde logo, com a difusão das práticas de teletrabalho, e sem a necessidade dos movimentos pendulares de carácter diário, amplia-se a possibilidade de viver longe da entidade contratante e, por isso, de adquirir habitação permanente em áreas urbanas mais afastadas dos centros das grandes cidades, ou mesmo em áreas fora das grandes cidades², passando mesmo em alguns casos as áreas rurais a fazer parte do leque das possíveis opções de residência.

“[...] com a sua capacidade para tornar o local de trabalho parcialmente independente do escritório, o teletrabalho pode ter influência nas decisões residenciais das famílias. Este efeito, possivelmente visível somente no longo prazo (uma vez que a decisão de realocização habitacional é relativamente rígida), terá provavelmente consequências sobre o ordenamento do território, por permitir o desenvolvimento de áreas que, embora distantes do centro, atraíam população devido às condições de vida que oferecem, nomeadamente em termos ambientais. Simultaneamente, animada por essa população que habita e trabalha no local, poderão surgir novas infra-estruturas sociais e económicas [...]” (Roldão, 2002, p. 12)

O regresso do trabalho a casa, ou melhor, a externalização do trabalho para fora das instalações da empresa, promove a associação da prática do teletrabalho ao leque de factores promotores do movimento de ‘rurbanização’, marcado sobretudo pela difusão das ideias de retorno ao campo, à nostalgia e tranquilidade da comunidade rural, e a estilos de vida associados a ambientes naturais equilibrados³. Esta tendência tem vindo a ser diagnosticada por alguns autores, podendo por exemplo referir-se o trabalho de Pires, Pereira e Alves (2001) que alerta para o facto de se começar a assistir ao surgimento de novas urbanizações em áreas rurais (por vezes condomínios fechados)

¹ Para conhecer uma tentativa de clarificação da complexidade associada à definição de teletrabalho consultar Nunes (2007). Esta comunicação consiste na síntese de um dos sub-capítulos que compõem esta dissertação de doutoramento.

² Tayyaran (2000) realizou uma dissertação de doutoramento com o objectivo de avaliar os efeitos de longo prazo da adesão ao teletrabalho nos padrões de uso do solo, especialmente ao nível das decisões tomadas na localização dos alojamentos familiares. A sua pesquisa aponta para uma relevância crescente do teletrabalho na escolha do local de residência, com reflexos ao nível da descentralização dos modelos de povoamento. Para suportar esta conclusão o autor socorre-se dos resultados de alguns inquéritos realizados no Canadá, como seja o facto da maioria dos teletrabalhadores viverem em moradias unifamiliares em áreas suburbanas, ou o facto de 1/5 dos teletrabalhadores terem revelado que mudaram ou estão a planear mudar de residência para uma localização mais afastada do centro da cidade onde vivem.

³ Levin (1998) alerta contudo para a existência de teletrabalhadores que apesar de valorizarem a possibilidade de habitarem em espaços afastados dos centros urbanos, restringem contudo as suas opções de residência a distâncias-tempo não superiores a 2/3 horas das principais cidades, de modo a que possam beneficiar com alguma facilidade de importantes infra-estruturas e equipamentos, como aeroportos ou equipamentos culturais e desportivos. Por outro lado, salienta também aqueles casos que apesar de valorizarem a possibilidade de residir em espaços rurais não apreciam o tipo de vivência típico das pequenas comunidades onde todos se conhecem e onde a seus hábitos diários serão sujeitos a um permanente escrutínio e comentário por parte dos vizinhos, preferindo por isso uma situação de maior isolamento face à comunidade local de enquadramento.

destinadas à residência permanente da população urbana; ou o trabalho de Araújo e Bento (2002) que também aborda o efeito do teletrabalho na atracção de população urbana para áreas rurais em recessão demográfica, destacando o caso das estratégias de desenvolvimento seguidas em algumas aldeias italianas.

“Em CastelBianco, foram restauradas antigas casas senhoriais com o objectivo de promover a mobilidade de profissionais qualificados que podem coordenar, assim, o uso das maravilhas da natureza (animais, campo, sossego) com o trabalho altamente sofisticado, a partir do qual se encontram ligados ao mundo e às comunidades exteriores. Trata-se no fundo, [...] de uma nova atitude de marketing para promoção destas zonas onde se crê ser possível, futuramente, construir verdadeiras *community networks*, isto é, comunidades desenvolvidas (com comércio e serviços próprios) e tecnologicamente avançadas cujo valor fundamental será a manutenção de laços entre pessoas ‘visíveis’ e ‘reais’ que vivem entre a tecnologia, o mundo globalizado e as sessões de conversas sobre a lua e o clima” (Araújo e Bento, 2002, p. 38)

Existem mesmo estudos empíricos aprofundados cujo objectivo central consiste exclusivamente na avaliação da importância do teletrabalho enquanto instrumento de desenvolvimento rural, é o caso do trabalho de Clark (2000) para o Reino Unido. Nesta investigação foi igualmente detectada uma tendência para a atracção de população urbana por parte das áreas rurais do País de Gales e do Sudeste de Inglaterra, sobretudo teletrabalhadores por conta própria que procuram com o recurso às TIC’s tirar partido de uma rede de contactos de clientes urbanos que foi sendo estruturada e ampliada enquanto residiram nas grandes cidades. As conclusões desta investigação apontam claramente para os efeitos benéficos da atracção destes teletrabalhadores ao nível da dinamização sócio-económica das áreas rurais de acolhimento.

“The research has indicated that telework has facilitated, and may further facilitate, the increased in-movement of professional service classes into rural areas. [...] The evidence from this study does suggest that teleworkers are contributing to their local economy and society. For instance the majority of teleworkers in this study had clients outside the local area, which meant that income was being brought into, rather than recycled within, the area. In addition, this income was spent locally as teleworkers’ home and work lives were firmly routed in the local community rather than being spatially fragmented, as with commuters. This also gave rise to greater community participation on the part of teleworkers and their families in terms of membership to local clubs, societies and community groups.” (Clark, 2000, p. 172)

O teletrabalho pode ser assim um auxílio para superar as barreiras da interioridade, contribuindo, mesmo que de uma forma ainda muito incipiente, para o desejado processo de revitalização económica e social (‘desencravamento’) das áreas rurais em estagnação ou recessão populacional, não apenas devido às suas potencialidades na dispersão de oportunidades de emprego mas também de actividades económicas, que

podem agora optar por uma localização menos central de onde podem gerir à distância a sua rede de teletrabalhadores.

“With the advent of telecommuting and remote technologies, rural workers who have previously been underemployed can now work at skilled occupations and therefore bring more money into their communities. If practiced on even a moderate scale, therefore, telecommuting can have far-reaching implications for the well-being of many rural communities across the country” (Shaw, 1996, p. 197)

Deste modo e dado o papel que o teletrabalho pode desempenhar na organização do território, proliferam os exemplos em que se tem procurado integrar a promoção desta forma de trabalhar nas políticas de ordenamento⁴. No caso da dinamização das áreas rurais, as políticas de incentivo à adesão ao teletrabalho enquanto instrumento de desenvolvimento local têm estado bastante associadas à criação de telecentros de recursos partilhados (*telecottages*)⁵. Estes investimentos não visam como finalidade única a criação de novas oportunidades de emprego nas comunidades em que se integram, mas também o acolhimento e dinamização de acções de formação no domínio das TIC's, o que é considerado um pré-requisito essencial para uma exploração posterior mais eficaz das vantagens do teletrabalho, sobretudo em populações onde tende a ser elevado o nível de iliteracia digital.

Segundo CIDEC (1997) e Clark (2000) a criação destes telecentros está bastante difundida no Canadá, na Irlanda, na Inglaterra e nos países escandinavos (sobretudo na Suécia). No entanto, existem indícios que parecem contrariar uma aceleração da sua difusão, sobretudo porque se registaram problemas importantes na manutenção daqueles que entretanto se criaram, devido sobretudo a problemas de gestão e à falta de viabilidade económica em consequência da reduzida dimensão do mercado de utilizadores.

⁴ Por exemplo em França, desde 1994 que a DATAR (*Délégation à L'Aménagement du Territoire et à L'Action Régionale*) lançou candidaturas a projectos de dinamização do teletrabalho em todo o país com objectivos de desenvolvimento local e ordenamento do território, no âmbito de uma iniciativa designada por: '*Le télétravail pour l'emploi et la reconquête des territoires*' (para uma avaliação do processo de implementação e dos resultados concretos alcançados por alguns desses principais projectos sugere-se a consulta de Rozenholc *et al.*, 1998). Esta é também uma aposta do Governo Autónomo da Região da Catalunha, em Espanha, que procura contribuir para uma estratégia integrada de reequilíbrio territorial dinamizando não só telecentros rurais mas também uma rede de telecentros em espaços urbanos bem como em estâncias balneares, como forma de atenuar os problemas da sazonalidade do turismo na região (Guallart, Sella e Solà, 2000).

⁵ Estes telecentros baseiam-se num modelo de partilha de infra-estruturas e equipamentos telemáticos como forma de racionalizar a sua utilização junto da população de espaços rurais, facilitando o seu acesso por parte de pessoas individuais ou empresas com trabalhadores dependentes que de outra forma não poderiam suportar isoladamente os custos associados. Segundo Holloway (1994) o primeiro *telecottage* conhecido surgiu no ano de 1985 na Suécia (Härjedalen). Nos anos seguintes difundiram-se rapidamente, sobretudo no âmbito de programas públicos de apoio ao desenvolvimento rural (em 1994 eram já mais de 200 dispersos por 11 países). Actualmente, e segundo Peiró (2006),

“Un estudio llevado a cabo en el Reino Unido señala que el telecottage se ha convertido en el medio más popular utilizado por las agencias de desarrollo y las autoridades locales para promover iniciativas relacionadas con la información y la comunicación. [...] Según el estudio, sólo una parte de los los *telecottages* (20%) se auto-financian y resultan rentables. Y la situación más habitual es la de telecottages subsidiados que proporcionan un servicio localmente útil, pero con escasas posibilidades de viabilidad comercial o de generación de empleo local a corto o medio plazo.” (CIDEDEC, 1997, p. 40)

Ao nível das políticas de incentivo à difusão do teletrabalho como instrumento de desenvolvimento rural, Fossum (2001) salienta também a importância da concepção e aplicação de estratégias de marketing territorial. Este autor apresenta o caso da Noruega onde o teletrabalho tem sido explorado como uma possibilidade para dinamizar o desenvolvimento local nas regiões com menor dinamismo demográfico e económico. Com este objectivo foram constituídas equipas de técnicos especializados que se dedicam à promoção das características da população activa de pequenas localidades rurais junto das grandes empresas sediadas em Oslo. Estes esforços têm tido resultados positivos, tendo-se já verificado a deslocação para essas povoações de tarefas que podem ser facilmente executadas através de teletrabalho, quer pela população local (explorando assim de uma forma mais eficiente os seus elevados níveis educacionais) quer por novos residentes que essas campanhas de marketing territorial têm também procurado atrair. Uma experiência similar está também em curso desde 1996 nas ilhas ocidentais da Escócia, embora neste caso a estratégia de marketing esteja orientada para o mercado global. O segmento alvo desta campanha de marketing territorial são sobretudo as empresas internacionais que poderão estar interessadas na exploração das potencialidades das TIC's para a externalização de tarefas informacionais para estas ilhas, através do estabelecimento de contratos de teletrabalho. Segundo MacDonald (2001) uma das apostas mais necessárias e imprescindíveis para reforçar a competência destas ilhas, no sentido da futura atracção de relações contratuais deste tipo (até ao ano de 2001 tinham já sido criados 200 postos de trabalho nestas condições), passa pela necessidade de criação de um cabo submarino de fibra óptica que possibilite a conexão às redes globais de banda larga, permitindo-lhes deste modo competir no mercado global em igualdade de circunstâncias.

“I do not believe that the roll out of broadband services in the remote areas of the United Kingdom [...] is happening at a pace that will ensure that we can compete in global markets. It is essential that these areas have access to the same telecommunications infrastructure that exists in the major cities. I would go further and demand that this is our

só em Espanha existem mais de 4500 telecentros, a grande maioria deles localizados em espaços rurais (o primeiro surgiu em Gordexola em 1997, uma pequena população de 1600 habitantes próxima de Bilbao).

right, as essential as the basic utilities of running water and electricity. The current regulatory position in the UK is not meeting the requirements of users in remote areas. [...] European funding and public sector intervention is required to provide a more level playing field”. (MacDonald, 2001, p. 221)

Importa ainda referir que o teletrabalho, ao promover a deslocalização do emprego, pode não estar a contribuir para uma estratégia nacional de ordenamento territorial de maior equilíbrio (nomeadamente ao nível da distribuição das oportunidades de emprego), uma vez que esta tendência incorpora um risco não negligenciável de mobilizar postos de trabalho informacionais para lá do território nacional, nomeadamente para países onde o preço da mão-de-obra representa uma vantagem comparativa muito significativa⁶. Ou seja, a importância do teletrabalho no desenvolvimento das regiões passa também por este “abrir novos horizontes ao espectro clássico do trabalho, levando a que o processo da oferta e procura produza efeitos para lá das distâncias geográficas e das fronteiras físicas e políticas” (Marcos *et al.*, 2000, p. 224).

O teletrabalho ao dar aos gestores empresariais a possibilidade de deslocalizarem o trabalho para áreas onde o custo associado é mais favorável, cria assim uma vantagem para as áreas mais desfavorecidas, onde a mão-de-obra é geralmente mais barata, não só a nível nacional mas também internacional⁷. Bryden, Fuller e Rennie (1996) apresentam, como exemplo, vários casos de empresas internacionais que optaram por criar milhares de postos de trabalho em áreas rurais num regime de teletrabalho, especialmente no Norte do Reino Unido e no Norte da Irlanda, e especialmente no sector das finanças, dos seguros, do comércio electrónico, da digitalização de informação, ou das reservas de viagens aéreas. Todavia, estes autores chamam a atenção para o facto de muito deste teletrabalho corresponder a actividades pouco qualificadas, em grande parte vulneráveis à competição de países estrangeiros com vantagens concorrenciais claras a nível salarial.

⁶ Estamos aqui a referir-nos à subcontratação directa de trabalhadores que são geridos à distância com o recurso às TIC's (é por exemplo o caso de algumas instituições financeiras e de seguros que expatriam actividades rotineiras de lançamento de informação em base de dados), e não a formas de divisão do trabalho à escala internacional através de relações organizacionais com empresas parceiras que localmente são totalmente responsáveis pela organização e supervisão dos seus contratados.

⁷ Ou seja, ao nível do teletrabalho as redes de contratação transnacional funcionam nos dois sentidos, isto porque ao mesmo tempo que permitem atrair oportunidades de emprego oriundas de empresas sedeadas no estrangeiro, funcionam também como uma método de externalização de trabalho para além das fronteiras nacionais.

Segundo alguns autores (Schmidt, 1998; Bry e Ballet, 1998; Di Martino, 2001; Proenza, Bastidas-Buch e Montero, 2001) a rápida progressão do teletrabalho agregado⁸ (sobretudo em *callcenters* ou em empresas que acolhem a externalização de actividades de processamento digital de informação) é cada vez mais responsável pela expansão do trabalho flexível não só nas áreas mais periféricas e marginais dos países desenvolvidos⁹ mas também nos países em vias de desenvolvimento. Embora reconheçam que o teletrabalho deve ser apenas encarado como mais uma componente de uma estratégia integrada de desenvolvimento local, consideram que a difusão deste modo flexível de trabalho pode criar algumas esperanças para que, localmente, se possa assistir nestes territórios à passagem directa de uma economia baseada na agricultura para uma economia pós-industrial. Um desejo que embora não seja recente tem-se revelado de difícil realização. Todavia, o progresso tecnológico recentemente registado no domínio das tecnologias sem fios para o acesso à Internet por banda larga está actualmente a suscitar uma renovada expectativa face a esta desejada transição.

2. Opções metodológicas

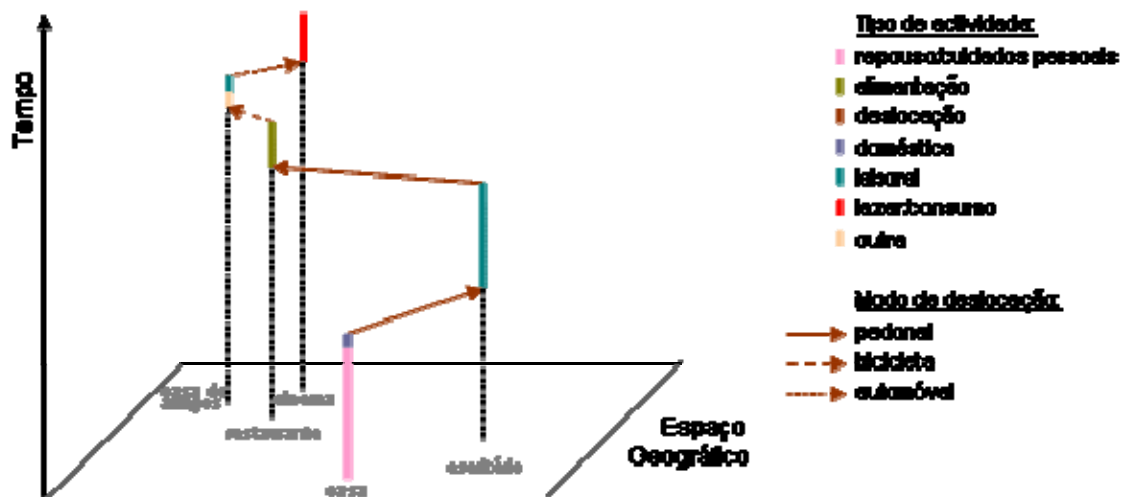
De modo a avaliar as diferentes formas de integração das TIC's nas práticas de exercício profissional dos teletrabalhadores portugueses, e o modo como, através destas, se estruturam diferentes relacionamentos, espaciais e temporais, com as entidades empregadoras, foi seguida neste estudo uma metodologia de enfoque qualitativo suportada pela aplicação de técnicas de pesquisa empírica variadas. Concretamente, a aplicação de entrevistas semi-directivas individuais foi complementada pelo preenchimento, por cada teletrabalhador entrevistado, de tabelas de registo das suas actividades diárias nas dimensões espaciais e temporais. Estas tabelas foram concebidas com inspiração na corrente teórica da geografia do tempo, lançada inicialmente pelo geógrafo sueco Hägerstrand (1970), segundo a qual a participação do indivíduo nas suas diferentes actividades tem simultaneamente uma dimensão espacial e temporal, pois estas ocorrem em localizações específicas e por um período limitado de tempo.

⁸ As outras duas modalidades são o teletrabalho domiciliário e o teletrabalho móvel.

⁹ Friedman (2005) refere o exemplo da JetBlue, uma companhia de aviação norte-americana de tarifas reduzidas fundada em 1999, que subcontrata todo o seu serviço de reservas a cerca de 400 donas de casa de Salt Lake City (Utah - EUA), que trabalham a partir de casa. Segundo o fundador e Presidente Executivo desta empresa de aviação com esta aposta conseguem mais 30 % de marcações, simplesmente pelo facto desta força de trabalho estar mais motivada. A esta estratégia designa de *homesourcing* (em oposição ao *outsourcing* enquanto forma de recrutar trabalhadores no estrangeiro visando a redução de custos e o aumento da eficiência).

A principal técnica de tratamento da informação necessária para os estudos da geografia do tempo é o gráfico espaço-temporal onde se representa, através do desenho de percursos, a sequência das actividades diárias e as trajectórias de movimentação do indivíduo no espaço e no tempo (ver Figura 1). De modo a viabilizar interpretações comparativas foi decidido criar dois gráficos espaço-temporais por cada entrevistado: um referente a uma situação de trabalho convencional¹⁰ e outro referente a uma situação de teletrabalho. Deste modo, para este exercício foi solicitado que o entrevistado descrevesse um dia padrão para cada uma dessas duas situações.

Figura 1. Percurso espaço-temporal com representação do tipo de actividade e modos de deslocação



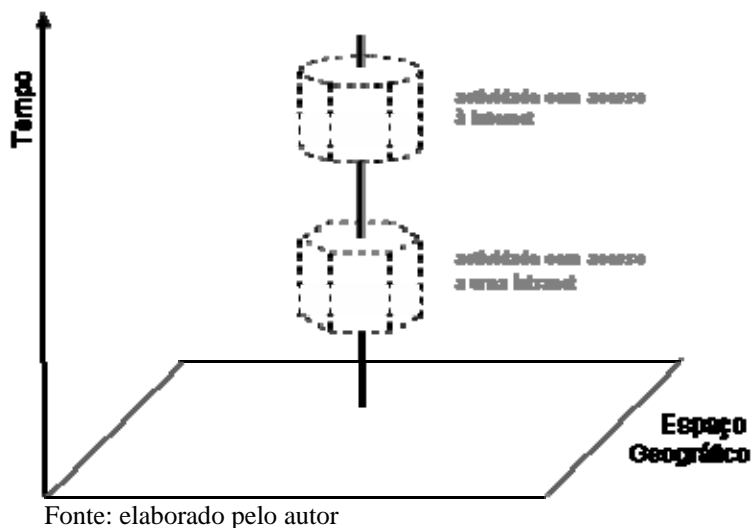
Fonte: elaborado pelo autor

Para a criação destes gráficos foi ainda recolhida informação suplementar que permitisse uma melhor adequação desta metodologia aos objectivos concretos da investigação em curso. Deste modo, os gráficos realizados foram enriquecidos com a indicação das actividades que são desempenhadas com o estabelecimento de uma ‘ponte de ligação’ entre o espaço físico e real com o domínio do ciberespaço. Com este fim foi decidido utilizar duas simbologias de representação para as actividades que envolvem esta intercepção do ciberespaço com o espaço geográfico: um cilindro de forma circular quando se trata de uma actividade que envolve o acesso à Internet e um cilindro de forma hexagonal quando envolve o acesso a uma Intranet (ver Figura 2). Em ambos os

¹⁰ Esta pode estar associada a um trabalho anterior em que o indivíduo em estudo desempenhava as suas funções nas instalações da empresa, ou tratando-se de alguém que aderiu ao teletrabalho num regime de tempo parcial pode tratar-se dos registos referentes a um dos dias em que o indivíduo não está a fazer uso das TIC's para desempenhar as suas funções à distância do empregador.

casos optou-se pela utilização de formas com limites recortados para dar a ideia de que a utilização destas tecnologias de comunicação mediada por computadores permite a relação desse local potencialmente com qualquer outra localização no mundo de onde seja também possível aceder às redes globais de informação. Esta informação é considerada de grande relevância para uma avaliação empírica das novas espacialidades que decorrem do processo de interacção entre as TIC's e o espaço real (por exemplo, o estabelecimento de relações contratuais que envolvem a prestação continuada e diária de serviços em que o uso das TIC's permite que o teletrabalhador resida num país diferente da empresa contratante).

Figura 2. Percurso espaço-temporal com representação das actividades desempenhadas com ligação ao ciberespaço



Fonte: elaborado pelo autor

Com vista à selecção do grupo de entrevistados considerou-se que um indivíduo está em regime de teletrabalho se cumulativamente cumprir os dois critérios seguintes:

- pessoa que trabalha fora das instalações da empresa/instituição de enquadramento (ou longe de clientes para quem presta serviços), no mínimo durante 16 horas por semana (2 dias de trabalho ou período equivalente);
- pessoa que, durante esse período mínimo de 16 horas/semana, não conseguiria desenvolver o seu trabalho sem a utilização das TIC's para interagir com a empresa/instituição de enquadramento (ou com os clientes para quem presta serviços).

Ou, em alternativa, se cumprir cumulativamente os dois critérios seguintes:

- pessoa que desempenha funções para empresas/instituições cujos escritórios centrais estão distantes do local onde trabalha (numa outra cidade, município, distrito ou país) e que está enquadrada em instalações de um dos seguintes tipos: *call-centers* (centros de chamadas ou de atendimento); *back-offices* (escritórios satélite ou de rectaguarda de uma única empresa ou instituição); telecentros com recursos informáticos partilhados por profissionais de uma ou de diferentes empresas/instituições, ou mesmo por trabalhadores independentes;
- pessoa cuja actividade profissional envolve o uso das TIC's para interacção regular com a empresa/instituição que utilizará o resultado final do seu trabalho. Por exemplo, para: aceder a bases de dados; esclarecer dúvidas; receber orientações e tarefas a desempenhar; transmitir encomendas de produtos ou serviços; enviar o resultado das funções desempenhadas.

Para a selecção dos entrevistados procurou-se abranger um conjunto de teletrabalhadores bastante distinto nas suas características, de modo a permitir realizar uma investigação qualitativa suportada pela diferenciação dos casos analisados. Com este propósito elaborou-se uma matriz (ver Tabela 1) que resultou do cruzamento de três critérios que, de acordo com os objectivos deste estudo, foram considerados os mais ajustados para obter um grupo bastante diferenciado e heterogéneo de sujeitos a estudar:

- as três modalidades de teletrabalho (teletrabalho domiciliário, teletrabalho agregado e teletrabalho móvel);
- os dois tipos de vínculos contratuais possíveis (trabalhadores dependentes e trabalhadores independentes);
- e as três tipologias de freguesias: urbanas; periurbanas e rurais¹¹.

Perante a concepção desta matriz, definiu-se como objectivo realizar uma entrevista a cada um dos tipos de teletrabalhadores que se obteve através do cruzamento destes três critérios, pelo que foi necessário realizar um total de 18 entrevistas em profundidade.

¹¹ Este critério que foi definido com o objectivo de garantir a diversidade geográfica dos entrevistados foi ainda complementado com a decisão de realizar pelo menos uma entrevista em cada uma das sete NUT's 2 de Portugal (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo, Algarve, Região Autónoma dos Açores e Região Autónoma da Madeira).

Tabela 1. Matriz de definição dos perfis de teletrabalhadores a entrevistar

MODALIDADE DE TELETRABALHO	VÍNCULO CONTRATUAL	FREGUESIA DE RESIDÊNCIA ¹²			TOTAL
		áreas urbanas	áreas periurbanas	áreas rurais	
teletrabalho domiciliário	interno assalariado	entrevistado 1	entrevistado 2	entrevistado 3	6
	externo subcontratado	entrevistado 4	entrevistado 5	entrevistado 6	
teletrabalho agregado	interno assalariado	entrevistado 7	entrevistado 8	entrevistado 9	6
	externo subcontratado	entrevistado 10	entrevistado 11	entrevistado 12	
teletrabalho móvel	interno assalariado	entrevistado 13	entrevistado 14	entrevistado 15	6
	externo subcontratado	entrevistado 16	entrevistado 17	entrevistado 18	
TOTAL		6	6	6	18

Com base na análise da informação obtida com estas duas técnicas de pesquisa empírica procede-se agora a uma avaliação do modo como, no âmbito deste regime de trabalho, se tende a caracterizar o relacionamento entre o trabalhador e a empresa/instituição a que este presta serviços. Far-se-á esta abordagem segundo três diferentes perspectivas: a configuração espacial de relações de trabalho, onde se parece relativizar a importância da distância física; os suportes tecnológicos preferenciais para a viabilização da prestação remota de serviços; e a avaliação da forma como se articulam distintos modos de relacionamento (virtual *vs.* face-a-face) no âmbito de uma relação laboral à distância.

¹² Foi utilizada a tipologia de freguesias com três classes apresentada em MADRP (2006) e desenvolvida com base na metodologia utilizada pela OCDE para a classificação dos territórios urbanos, periurbanos e rurais, tendo em consideração entre outros indicadores: a dimensão dos aglomerados populacionais, a densidade populacional e o sector de actividade da população empregada.

3. A configuração espacial das relações de teletrabalho

Para facilitar a leitura da configuração espacial resultante deste regime de trabalho representa-se, para o conjunto dos 18 entrevistados, o distanciamento físico entre o trabalhador e a empresa/instituição contratante¹³ bem como a periodicidade das deslocações do trabalhador às instalações dessa entidade (ver Figura 3). Como primeira reflexão acerca desta informação importa destacar que embora a prática do teletrabalho transfronteiriço não tenha sido um critério de estratificação da nossa amostra ela assume uma clara importância no conjunto das 18 relações de trabalho em estudo. Cinco casos analisados representam teletrabalhadores cujas relações de trabalho não estão circunscritas às fronteiras nacionais, tratam-se quer de trabalhadores dependentes (2 entrevistados) quer independentes (3 entrevistados) que prestam os seus serviços para empresas localizadas em cinco cidades de diferentes países europeus: Reino Unido, Luxemburgo, Suíça, Itália e Espanha.

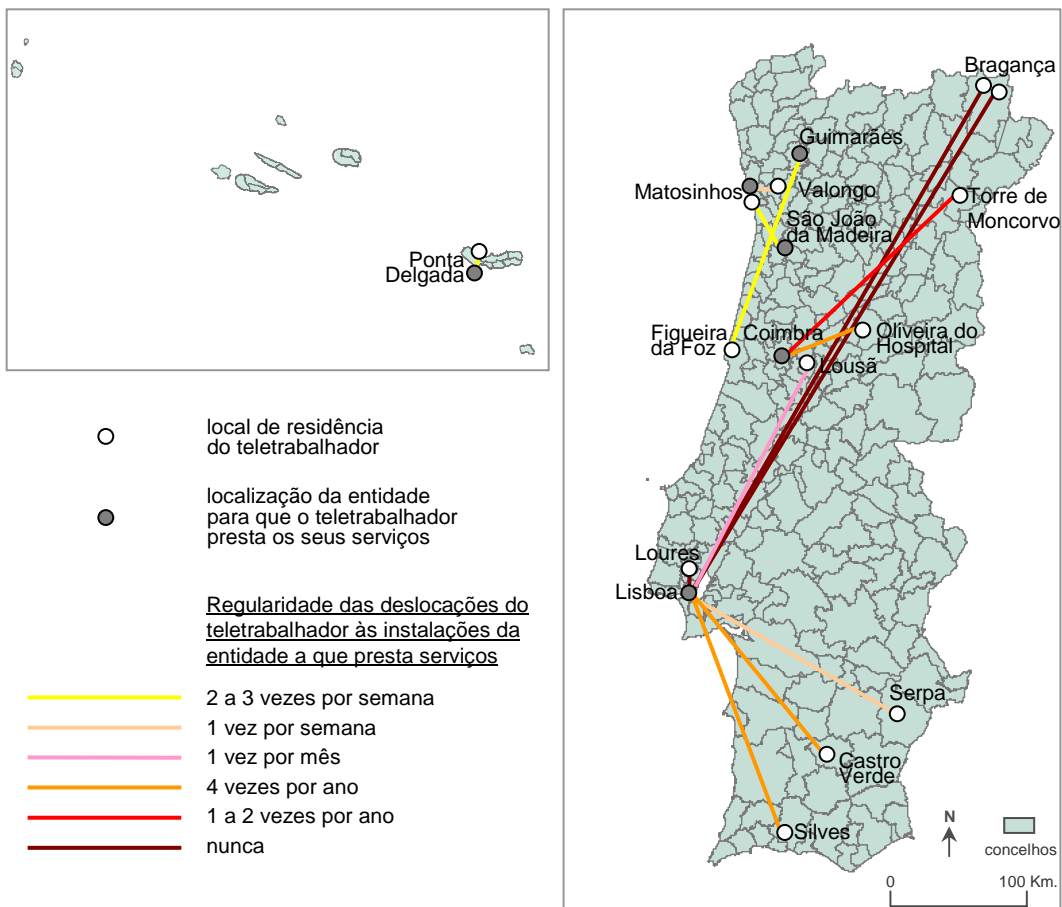
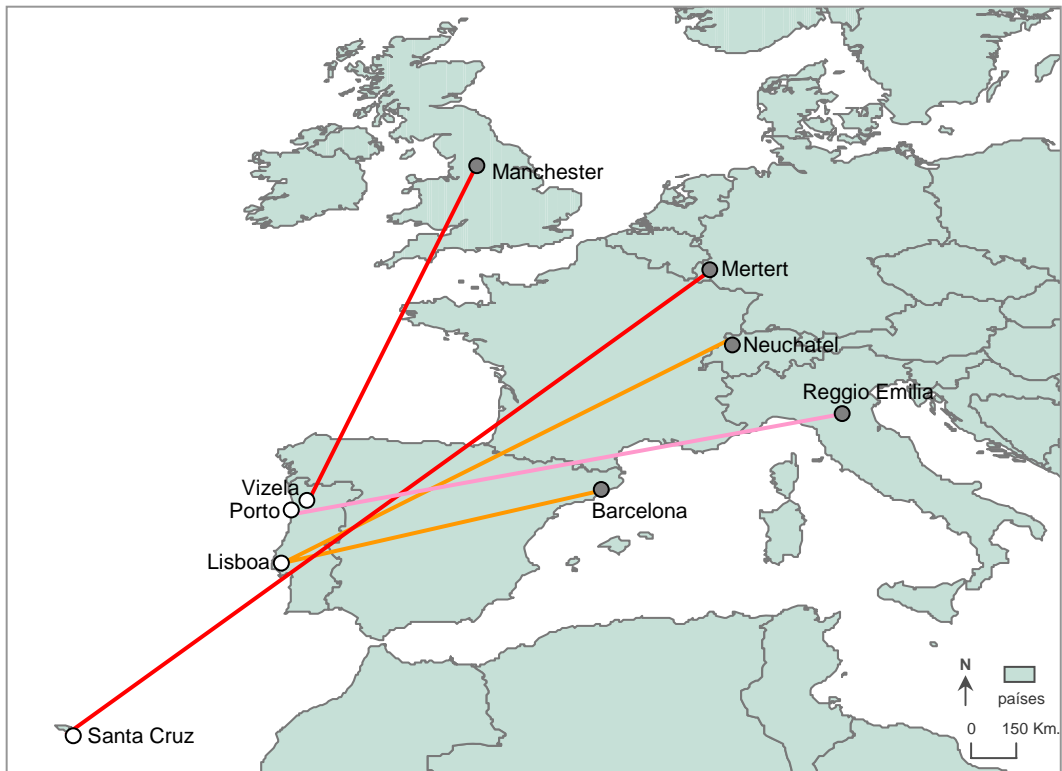
Importa referir que em relação à forma como se estabeleceu o vínculo contratual estes casos representam duas situações distintas: por um lado, detecta-se a situação em que são as empresas estrangeiras que têm interesse e tomam a iniciativa de estimular este regime de trabalho em indivíduos que lhes convém que residam em Portugal¹⁴; por outro lado, a iniciativa de transitar para este regime de trabalho foi sugerida por iniciativa de cidadãos portugueses que viviam e trabalhavam fora de Portugal e que, por razões várias, tinham interesse em regressar ao seu país de origem¹⁵. Neste último caso, a incorporação das TIC's na organização dos seus modos de trabalho permitiu que essa alteração do país de residência não fosse acompanhada pela quebra da prestação de serviços.

¹³ No caso dos teletrabalhadores independentes considerou-se o principal cliente dos serviços prestados, em termos de totais de remuneração.

¹⁴ Um agente de produção que faz controlo de qualidade e o acompanhamento, em Portugal, de todo o processo de desenvolvimento de coleções de calçado de uma empresa sediada em Manchester [entrevistado 17]; um programador informático que reside na ilha da Madeira onde essa empresa tem, num futuro próximo, a intenção de abrir uma empresa *off-shore* [entrevistado 5]; ou uma técnica que supervisiona a implementação de coordenadas de imagem nos pontos de venda portugueses de uma multinacional do sector do vestuário, que possui uma delegação em Barcelona responsável por todo o mercado ibérico [entrevistada 13].

¹⁵ Um designer de moda que trabalha para uma grande empresa italiana de vestuário feminino sediada em Reggio Emilia [entrevistado 4], e um programador informático de uma empresa de desenvolvimento de software que tem a sua delegação europeia na Suíça, em Neuchatel [entrevistado 1].

Figura 3. Localização da residência dos 18 teletrabalhadores entrevistados e da empresa/instituição contratante



Fonte: elaboração do autor com base na informação obtida nas 18 entrevistas realizadas

O distanciamento físico entre o trabalhador e a empresa/instituição contratante é também visível nas situações de teletrabalho que se limitam ao território nacional. Dos 13 entrevistados que estão nessa situação verifica-se que 8 deles residem permanentemente em localidades que não estão inseridas na mesma NUT2 em que se encontra a entidade para que trabalham, em alguns casos (3 entrevistados) não residem sequer em NUT's2 espacialmente contíguas (dois trabalhadores de Bragança e um de Silves que prestam serviços para empresas e institutos públicos de Lisboa). A interpretação deste mapa permite ainda destacar o facto de 8 destas 13 relações de teletrabalho corresponderem a situações em que a empresa/entidade contratante está sediada em cidades de grande e média dimensão e de maior dinamismo demográfico e económico (Lisboa e Coimbra), enquanto que os trabalhadores estão a residir em localidades de menor dimensão (muitas delas do interior) e demográfica e economicamente menos dinâmicas, como é o caso de Bragança, Torre de Moncorvo, Oliveira do Hospital, Lousã, Serpa, Castro Verde e Silves. Este padrão geográfico de relacionamento laboral revela por isso a importância do teletrabalho enquanto instrumento de criação de novas oportunidades de emprego em territórios mais periféricos (entendendo-se esta perifericidade quer à escala nacional quer europeia), por via de um processo que se poderá designar de alargamento territorial das bacias de emprego por acção de relações laborais telemáticas.

Relativamente à regularidade das deslocações do trabalhador à empresa/instituição contratante diferenciam-se situações muito distintas, desde casos em que o teletrabalhador não conhece presencialmente as instalações da entidade para que trabalha, até situações em que este se desloca uma ou mais vezes por semana para trabalhar nessas instalações (até a um máximo de três dias de trabalho por semana, ou período equivalente¹⁶).

Os 3 casos em que não ocorre qualquer deste tipo de deslocações coincidem com as operadoras de *call-centers* entrevistadas, as quais revelaram nunca terem visitado as empresas para que prestam assistência através de um serviço de atendimento telefónico, nem sequer aquando das acções de formação inicial que as qualificaram para o uso da

aplicação informática em que se baseiam as suas funções. Nos 3 casos em que apenas são feitas 1 ou 2 visitas por ano às empresas para que se trabalha, verifica-se que estas visitas ocorrem sobretudo por motivos relacionados com a necessidade de uma reunião presencial para lançamento e planeamento de um novo projecto, em que importa juntar toda a equipa que estará envolvida nesse desafio com o objectivo último de programar a melhor forma de organização do trabalho e de articulação dos contributos das diferentes partes envolvidas. Nos 5 casos em que ocorrem no máximo 4 visitas por ano, os principais motivos dessas deslocações estão relacionados com a importância do contacto presencial como forma de manter o espírito de trabalho em equipa. São casos que, apesar de terem na sua proximidade (muitas vezes na localidade onde residem) delegações das empresas/instituições para que trabalham, não se consideram partes integrantes desses grupos, mas sim de equipas de trabalho que não são definidas por um critério geográfico mas funcional¹⁷, pelo que se revela muito importante a participação em reuniões trimestrais para afinar metodologias de trabalho e uniformizar formas de actuação. Nos casos que envolvem deslocações mensais (2 entrevistados) estas ocorrem ou por se tratarem de funções muito exigentes em termos de formação contínua especializada (no caso da delegada de informação médica ‘entrevistada 15’) ou porque obrigam a um acompanhamento explicativo presencial para a correcta interpretação do serviço prestado (no caso do ‘entrevistado 4’ cujas funções envolvem não apenas a idealização e *design* técnico de peças de vestuário mas também o acompanhamento da produção, nomeadamente em termos de correcção de protótipos, de modo a que as peças produzidas em fábrica respeitem as orientações iniciais de concepção). Em síntese, na maioria dos casos estudados (11 entrevistados) as deslocações do trabalhador até à entidade contratante são inexistentes ou muito pontuais, no máximo 4 vezes por ano, factor que potencia directamente a possibilidade de ocorrer o processo, atrás referido, de alargamento territorial das bacias de emprego por acção de relações laborais

¹⁶ Recorde-se que um dos critérios para se ser considerado teletrabalhador passa pelo facto de, através do uso das TIC's, o indivíduo trabalhar à distância das instalações da entidade contratante no mínimo durante 16 horas por semana (2 dias de trabalho ou período equivalente).

¹⁷ O ‘entrevistado 1’ considera que, no âmbito da empresa para que trabalha, faz parte de uma equipa de 4 elementos dispersa por todo o mundo (de acordo com um critério de complementaridade de fusos horários) que se dedicam ao desenvolvimento e manutenção de aplicações informáticas vocacionadas para a sistematização de dados relativos à performance financeira da sua empresa. A ‘entrevistada 13’, apesar de viver na cidade onde se encontra a delegação nacional da empresa para que trabalha, refere que faz parte de uma equipa de 5 elementos com as mesmas funções, sendo ela a responsável pela execução dessas funções no mercado nacional e os restantes 4 elementos são responsáveis pelo mercado espanhol, no conjunto são supervisionados por uma chefe responsável pelo mercado ibérico e que está sediada na delegação de Barcelona. Também os ‘entrevistados 8 e 9’ apesar de estarem inseridos em escritórios satélite de um instituto público consideram que a sua equipa de trabalho não se limita aos elementos do escritório em que trabalham mas ao conjunto dos profissionais com as mesmas responsabilidades, elementos esses que não trabalham na sede do Instituto em Lisboa mas nas diferentes extensões dispersas pelo país.

telemáticas (veja-se que, com poucas excepções, os entrevistados cuja residência é mais distante da entidade contratante revelam deslocações menos regulares às suas instalações).

Contudo, importa ainda referir os 5 casos de teletrabalhadores que se deslocam uma ou mais vezes por semana até às instalações da empresa/instituição que contrata os seus serviços, nestes casos os motivos têm menos a ver com a garantia do bom funcionamento do trabalho em equipa mas sobretudo com razões de ordem mais pessoal ou profissional. No primeiro caso são indivíduos (2 entrevistados) que fazem estas deslocações não porque sejam inevitáveis para o bom cumprimento das suas tarefas profissionais mas porque reconhecem o seu efeito positivo face à necessidade de contornar situações de maior isolamento. No segundo caso são indivíduos que ou têm uma proporção das tarefas a desempenhar não adequadas ao regime de teletrabalho¹⁸, ou consideram desempenhar funções para as quais é muito relevante a relação de confiança criada com os clientes dos seus serviços, como seja no caso da consultoria contabilística e fiscal onde a angariação de novos clientes passa em grande parte pela confiança criada com base em contactos face-a-face com os clientes actuais, factor que a ‘entrevistada 11’ considera essencial para a satisfação desses clientes e para o decorrente surgimento de uma dinâmica de promoção ‘boca-a-boca’ dos seus serviços.

Importa ainda referir que consoante a regularidade destas deslocações, e o tempo de estadia que envolvem na empresa, assim depende o tipo de acolhimento e o modo de uso do espaço que estes teletrabalhadores fazem das instalações da entidade contratante. Nos casos em que as deslocações são mais regulares, geralmente teletrabalhadores dependentes que passam alguns dias por semana nas instalações do empregador, estes têm um gabinete de trabalho de uso exclusivo (que permanece vago quando estão ausentes) e onde guardam o material de apoio ao exercício das suas funções, para além de objectos de carácter mais afectivo destinados a tornar esse espaço menos impessoal. Nos casos intermédios, em termos da regularidade das deslocações e do tempo de estadia, foram detectadas duas situações distintas. Em algumas situações, assiste-se ao

¹⁸ É o caso do docente universitário ‘entrevistado 2’ cujas responsabilidades lectivas têm de ocorrer nas instalações da Universidade, mas que afirma deixar para fazer a partir de casa todas as tarefas relacionadas com cargos administrativos ou com a investigação que podem ser desempenhadas com recurso às TIC’s. É também o caso da ‘entrevistada 16’ que presta uma consultoria que pressupõe a obrigatoriedade de algumas visitas presenciais no âmbito do apoio permanente que deve conceder ao nível do acompanhamento a funções de planeamento, orientação e avaliação de dinâmicas de trabalho no interior de organizações de acção social privada.

uso de um posto de trabalho que se destina exclusivamente a colaboradores externos ou empregados menos presentes e que é por isso usado em regime de tipo *hot-desking*, neste caso a recepção destes teletrabalhadores é programada para que não seja coincidente no tempo, de modo a que possam durante as suas estadias beneficiar de um espaço adequado ao pleno exercício das suas funções¹⁹. Noutras situações, o teletrabalhador quando visita a empresa/instituição para que trabalha tem a liberdade para se sentar num qualquer posto de trabalho que esteja livre, neste caso tratam-se de instalações com muitos trabalhadores e onde é usual existirem postos de trabalho vagos por motivos variados (férias, serviço externo, doenças, ...). Por fim, nos casos em que as visitas dos teletrabalhadores são curtas e esporádicas o habitual é que o seu acolhimento se faça em salas de reunião e não em postos de trabalho individuais.

4. Os suportes tecnológicos preferenciais para a viabilização de relações de teletrabalho

Prosseguindo a avaliação dos modos de relacionamento que comandam a interacção entre o teletrabalhador e a empresa/instituição contratante, far-se-á agora uma análise dos suportes tecnológicos preferenciais para a viabilização deste regime de prestação remota de serviços, examinando diferenças quanto ao modo e à finalidade com que estes são usados.

Entre os casos analisados e para a interacção teletrabalhador-empresa/instituição contratante deve sublinhar-se que 17 dos 18 entrevistados beneficiam de um acesso de banda larga ao ciberespaço²⁰, o que salienta a relevância de serviços de transacção de informação de alta qualidade para este tipo de trabalhadores. As plataformas tecnológicas mais utilizadas são o ADSL (11 entrevistados); o Cabo (3 entrevistados); o 3G (3 entrevistados). Dois dos três entrevistados que possuem um acesso sem fios à Internet acumulam esse tipo de acesso com uma das outras duas plataformas, isto porque apesar de possuírem uma placa de acesso móvel à Internet a uma velocidade de 384Kb/seg. (3G) os concelhos onde residem (Oliveira do Hospital e Serpa) não estão completamente servidos em termos da cobertura 3G pelo que muitas vezes ocorre uma

¹⁹ Nos casos entrevistados a alternância não ocorre ao longo do dia, tal como sugere a concepção tradicional do *hot-desking*, mas ao longo do mês uma vez que nestes casos cada estadia se prolonga por alguns dias.

²⁰ O único caso com velocidade de acesso mais reduzida e em que os custos estão dependentes do tempo de utilização é a delegada de informação médica 'entrevistada 15', esta acede através de um computador portátil à Intranet da empresa a partir de qualquer local onde possa ter acesso a uma ficha telefónica RITA. Neste caso a ligação é

comutação automática do serviço 3G para o serviço GSM (um acesso de banda estreita com uma velocidade que ronda os 9,6Kb/seg.). São indivíduos que o seu grau de dependência a estas tecnologias é tão elevado que se torna muito importante ter permanentemente uma segunda alternativa que minimize os riscos de impossibilidade de interação com a entidade contratante mediante serviços de alta velocidade de comunicação.

Em relação aos custos das ligações, estes são suportados sempre pelo teletrabalhador no caso de serem profissionais por conta própria (sendo obviamente ponderados na determinação dos honorários cobrados). Nestes casos, embora não considerem que as despesas envolvidas são negligenciáveis no total do orçamento familiar (recordando alguns deles que em Portugal o acesso por banda larga à Internet ronda um décimo do salário mínimo nacional), regra geral consideram que é um custo suportável face aos benefícios que podem retirar da sua utilização.

Por sua vez, para os 9 teletrabalhadores dependentes entrevistados a regra é a entidade empregadora assumir estes custos de ligação, embora se tenha encontrado a exceção do caso ‘entrevistado 2’ que apesar de teletrabalhador dependente suporta integralmente este tipo de despesas. Este teletrabalhador discorda desta situação, na sua opinião a Universidade para que trabalha deveria, tal como muitas empresas privadas, considerar que o desempenho de tarefas que faz a partir de casa é um processo inerente ao tipo de trabalho que tem (alerta para o facto da maioria dos seus colegas desempenharem as tarefas administrativas e de investigação que exigem maior concentração a partir de casa, mesmo aqueles que residem na proximidade das instalações da Universidade), pelo que defende que deveria ser a Universidade a suportar estes custos, até porque se trata de um trabalhador dependente em regime de total exclusividade. Na sua perspectiva, a Universidade também beneficia de muita da flexibilidade que, através do seu investimento pessoal, consegue ter para o cumprimento de muitas das suas responsabilidades profissionais. É, por exemplo, o que ocorre nos dias em que a sua jornada de trabalho se prolonga para lá do normal número de horas de trabalho, ou nas diversas situações em que necessita despachar assuntos administrativos durante o fim-de-semana. Ou seja, considera que apesar desta flexibilidade ser benéfica não só em

estabelecida através da utilização de um número verde que faz com que os custos de ligação sejam creditados numa conta da empresa.

termos pessoais mas também para a instituição para que trabalha, existe uma desresponsabilização da Universidade face à aceitação destas despesas.

Em relação às tecnologias que suportam a interacção telemática em que se baseia o regime de teletrabalho importa agora tecer algumas considerações quanto à finalidade dessa utilização, diferenciando-se três situações:

- aqueles que usam as TIC's sobretudo para aceder a informação armazenada em bases de dados (3 entrevistados). É o caso das três operadoras de *call-centers* que, ou acedem directamente às bases de dados que estão nas instalações centrais da empresa para que estão a prestar um serviço de assistência telefónica, ou a bases de dados que estão nas próprias instalações do *call-center* (aí armazenadas sobretudo por motivos de facilidade de consulta e pesquisa, mas que são actualizadas telematicamente e com grande regularidade);

- aqueles que usam as TIC's sobretudo para enviar o resultado do seu trabalho (4 entrevistados). Este caso coincide sobretudo com a modalidade de teletrabalho domiciliário, como é o exemplo do 'entrevistado 6' que desempenha funções de jornalista cartoonista a partir de Serpa para cinco publicações periódicas, cujas redacções estão em Lisboa;

- e aqueles que usam as TIC's sobretudo para interagir com as empresas empregadoras ou com os clientes a que prestam serviços (11 entrevistados). Embora estas interacções tendam a ocorrer principalmente com recurso à Internet ou a Intranets, importa referir também a importância da instantaneidade do contacto telefónico, sobretudo para os teletrabalhadores móveis²¹. Deve igualmente referir-se que dada a importância de salvar a possibilidade de uma permanente interacção com a entidade contratante, o uso de computadores com acesso *wireless* à Internet tem vindo a adquirir uma relevância crescente não apenas entre os teletrabalhadores móveis. Refira-se, por exemplo, o caso do teletrabalhador domiciliário 'entrevistado 6' que embora trabalhe

²¹ Razão pela qual, tratando-se de trabalhadores móveis dependentes, esses custos são suportados pela empresa, atingido por vezes quantias muito elevadas como é o caso da 'entrevistada 12' responsável pela supervisão da decoração interna e do cumprimento de normas de exposição de produtos numa cadeia de 54 pontos de venda em

grande parte do tempo a partir de casa tem vindo a investir no acesso sem fios à Internet com vista a aumentar a sua autonomia, na medida em que adquire assim a possibilidade de poder cumprir a partir de outros locais, por exemplo em férias, a obrigação constante de enviar os seus *cartoons* para jornais diários de Lisboa²²; ou os casos dos teletrabalhadores agregados (‘entrevistados 8 e 9’) que antevêm o uso destas tecnologias *wireless* para que nos momentos de trabalho de terreno de fiscalização arqueológica possam consultar *in-loco* as informações constantes nas bases de dados que estão centralizadas na sede do Instituto Público para que trabalham, procurando assim contornar o constrangimento actual em que esse acesso apenas é possível a partir dos escritórios satélites em que estão enquadrados.

“Estou a pensar aderir a um serviço de banda larga *wireless* e assim se eu for de fim-de-semana, ou algo do género, não estarei dependente do sítio onde estou para poder resolver assuntos de trabalho relacionados com a Universidade”. [‘entrevistado 2’]

“O ideal era termos um equipamento portátil para tratar das informações de imediato. Ou seja, que não nos obrigasse a voltar no dia seguinte para a extensão [escritório satélite de Silves] para inserir os dados, ou fazer a informação para o chefe. Por outro lado, o ideal seria também o reconhecimento dos *e-mails* enquanto documentos oficiais, portanto, muitas vezes o que temos de fazer é para além do *e-mail* que mandamos temos que, a partir do escritório, mandar depois o ofício devidamente assinado, o que é uma quase duplicação de trabalho... é um bocado surreal.” [‘entrevistado 8’]

“Por vezes é preciso despachar uma informação com rapidez, o facto de termos de vir fazê-lo à extensão perde-se tempo, se se pudesse fazê-lo a partir do local [da fiscalização] era bastante melhor” [‘entrevistado 9’].

Em relação ao modo como estes suportes tecnológicos são usados, foram recolhidas informações para a construção dos gráficos espaço-temporais que permitem interpretar não só quando e onde se estabelecem elos de ligação entre o espaço físico e real com o domínio do ciberespaço, mas também sobre os meios (as tecnologias) e os modos como se processa essa intercepção.

Quanto aos meios que viabilizam relações laborais à distância, a interacção telemática entre o teletrabalhador e a empresa/instituição contratante é sobretudo possibilitada pelo uso de redes de computadores. Na maioria dos casos (13 entrevistados) trata-se da utilização da Internet, principalmente através do uso regular das aplicações de correio

Portugal, tendo declarado que a sua empresa suporta a totalidade dos custos da utilização do seu telemóvel, uma quantia que ronda os 4 mil euros por ano.

²² O professor universitário ‘entrevistado 2’ também teletrabalha a partir de casa e pondera investir no acesso à Internet sem fios para uma maior flexibilidade na escolha dos locais e dos tempos de trabalho.

electrónico. Embora existam também casos em que tem vindo a adquirir importância crescente os serviços de transmissão de mensagens escritas e de voz sobre o protocolo IP, sobretudo à medida que se vão tornando cada vez mais vulgarizados junto dos seus principais interlocutores de trabalho²³. Nos restantes entrevistados (5 entrevistados) assiste-se ao uso de uma rede de computadores mais restrita que a Internet, nestes casos a interacção com a entidade que contrata os seus serviços está baseada no uso de uma rede privada de comunicações com níveis de encriptação e segurança elevados, do tipo Intranet. Estão nesta situação não só as 3 operadoras de *call-center* ('entrevistadas 7, 10 e 12') que prestam serviços de assistência telefónica recorrendo à informação armazenada em bases de dados, mas também a delegada de informação médica ('entrevistada 15') que através de uma rede privada de comunicações, pertencente à empresa farmacêutica para que trabalha, envia relatórios diários das suas actividades, bem como recebe orientações dos seus supervisores ou material de esclarecimento solicitado pelos médicos (por exemplo, cópias electrónicas de artigos de revistas científicas).

Importa referir que para estas 4 entrevistadas há uma liberdade condicionada no acesso ao ciberespaço, na medida em que os terminais informáticos utilizados (propriedade das empresas para que trabalham) não permitem o acesso à Internet. Ou seja, existem casos de teletrabalhadores com uma liberdade restringida no uso do ciberespaço no desempenho das suas funções profissionais, domínio onde são também detectadas barreiras de comunicabilidade e de acesso condicionado que, de certo modo, replicam a finalidade de muitas das fronteiras do espaço real²⁴. Todavia, existem outras situações onde embora a interacção para fins de trabalho se baseie no uso de uma rede privada de comunicações, o teletrabalhador tem também a possibilidade de se conectar à Internet, que pode usar livremente, e através desta e seguindo um canal encriptado tem acesso à

²³ Estas aplicações telemáticas recentes têm vindo a revelar-se importantes instrumentos para a facilitação da transacção de informação, embora as entrevistas realizadas tenham dado algumas indicações que a sua entrada nos hábitos de trabalho dos entrevistados tem vindo a ocorrer sobretudo por via das relações pessoais com amigos à distância, mais do que propriamente por via de um processo de procura de novas ferramentas que facilitem os seus relacionamentos de trabalho.

²⁴ Esta limitação não se verifica apenas para aqueles teletrabalhadores cujos equipamentos informáticos que usam não permitem a possibilidade de acesso à Internet (apenas a uma Intranet), mas também ocorre em teletrabalhadores dependentes para quem a utilização da Internet está restrita a alguns *websites*.

"Todos os recursos que eu tenho são da empresa, como tal estão condicionados... estão restritos a determinado tipo de *sites*, ou seja não és totalmente livre. [...] Não podes entrar no site da Santa Casa da Misericórdia para veres quais foram os resultados do totoloto de sábado, por exemplo." ['entrevistada 13']

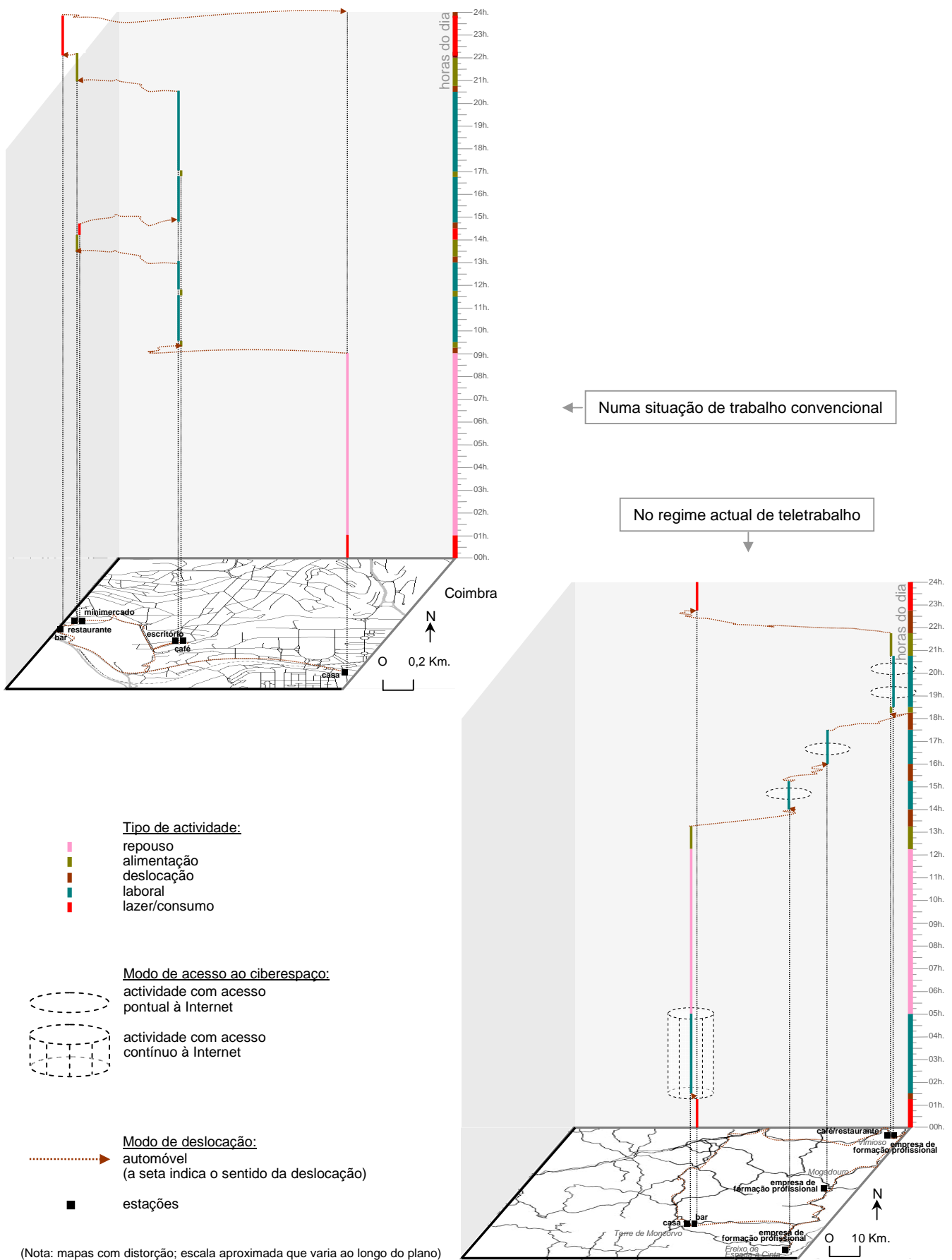
"Nós no Instituto não temos permissão de acesso ao *Messenger*, ao *chat*, ou a esse tipo de situações. O problema desses programas é que depois retiram muito tempo, porque a ligação não é de trabalho mas sim de relacionamento entre amigos." ['entrevistado 8']

Intranet que usa apenas para interagir com a entidade para que trabalha. Está por exemplo nesta situação o técnico de informática que a partir de casa, dos diferentes serviços desconcentrados da Câmara Municipal de Ponta Delgada, ou de qualquer outro local com acesso à Internet, consegue entrar na rede de comunicação interna da autarquia e observar o fluxo de pedidos e solicitações dos diferentes serviços, bem como prestar as respectivas tarefas de manutenção e assistência, mesmo não estando presente nas instalações onde se encontram os profissionais afectados por esse problemas (‘entrevistado 14’).

Quanto ao modo como decorre a interacção telemática trabalhador/empresa (em alguns casos com empresas sedeadas noutros países), as experiências recolhidas permitiram observar a confrontação de duas realidades distintas (ver Figura 4). Por um lado, aqueles que estão durante o período de trabalho permanentemente conectados à Internet/Intranet e que estão por isso a par da recepção constante de novas mensagens com orientações ou solicitações de trabalho. Por outro lado, aqueles que optam por uma acesso descontínuo a estas redes telemáticas, ou porque são teletrabalhadores móveis e as suas deslocações e funções apenas permitem a comunicação com a empresa em momentos específicos do dia, geralmente antes e depois das visitas aos clientes²⁵, ou porque são indivíduos que pretendem por via de conexões pontuais ao longo do dia, nos momentos mais convenientes, controlar o efeito de perturbação causado pela constante recepção de novas mensagens, e assim conseguir alcançar níveis de produtividade mais elevados por via de uma maior concentração no trabalho.

²⁵ “Nunca saio de casa sem ver os e-mails. [...] Há muitas oscilações, as coisas alteram-se muito...as prioridades nesta empresa mudam das 9 da manhã para as 4 da tarde. [...] As alterações ao plano de trabalho poderão ser até diárias, na medida em que, por exemplo, há uma referência [uma peça de roupa] que deveria ser potenciada neste momento [dando-lhe um destaque de exposição nas lojas] mas acontece que teve um *sell-out* de tal forma grande que esgotou...então já não podes destacar essa peça...diariamente a programação do teu trabalho pode mudar.” [‘entrevistada 13’]

Figura 4. Percursos espaço-temporais do 'entrevistado 18'



Importa referir que muitas vezes estas pequenas pausas para ligação à Internet ocorrem não exclusivamente por motivos de trabalho, mas também como substituto do efeito conseguido com as tradicionais pausas para café ou para conversar com colegas sobre assuntos extra-trabalho. Alguns teletrabalhadores domiciliários referiram que, de algum modo, a reprodução do efeito dessas curtas pausas (não no sentido do convívio presencial e interpessoal mas do simples descanso alcançado com a breve interrupção do trabalho) é conseguido, por exemplo, através da consulta de *e-mails* pessoais; da consulta de jornais *on-line*; da consulta de portais com a programação cultural da sua localidade ou de quaisquer outras páginas da Internet; ou através da utilização de aplicações da Internet vocacionadas para a conversação ou troca instantânea de mensagens escritas com conhecidos que nesse momento estão também conectados com o ciberespaço.

5. A conjugação de distintos modos de relacionamento (virtual vs. face a face) no âmbito de uma relação laboral à distância

Por fim, completa-se esta avaliação de como interage o teletrabalhador com a entidade contratante através de uma apreciação das preferências demonstradas face ao modo de relacionamento, virtual ou face-a-face, no âmbito destas relações laborais à distância. É transversal a todos os entrevistados a percepção de que num regime de teletrabalho o ideal é um misto entre estes dois modos de relacionamento. Segundo demonstraram os entrevistados, numa situação de teletrabalho a complementaridade do relacionamento virtual com o face-a-face tem vantagens, sendo que a opção por cada um deles está sobretudo dependente do tipo de interlocutor em causa e do motivo concreto que está subjacente a cada interacção.

Em relação ao tipo de interlocutor referiu-se a preferência de um relacionamento por intermédio de algumas aplicações telemáticas em casos em que, por exemplo, o teletrabalhador se considera ser pouco comunicativo, preferindo ao uso de serviços electrónicos de troca de mensagens escritas à oralidade (mesmo quando esta ocorre por intermédio de um contacto telefónico), ou em situações em que o teletrabalhador se vê obrigado a interagir com pessoas com as quais existe alguns problemas de falta de empatia. Noutros casos, a opção por um destes modos de relacionamento depende também da existência ou não de uma correspondência mútua entre as partes envolvidas ao nível da apetência para o uso das TIC's, sendo que nos casos desta existir e revelar

níveis de alguma maturidade tecnológica, é mesmo possível com o relacionamento virtual desenvolver trabalhos em equipa, mesmo sendo equipas multinacionais. Por outro lado, e sobretudo no caso dos teletrabalhadores independentes, é necessário uma maior ponderação em relação à escolha de um destes dois modos de relacionamento, uma vez que existem alguns clientes que apesar do uso das TIC's valorizam sobretudo o contacto pessoal, sendo por isso essencial que o teletrabalhador esteja disponível para os visitar e receber, mesmo que esses encontros presenciais não sejam de todo necessários para o bom desempenho das tarefas envolvidas nessa relação de trabalho. Se bem que o inverso é também válido, dado existirem determinado tipo de clientes que estão mais disponíveis sobretudo para contactos telemáticos e não de tipo presencial. Refira-se por exemplo o 'entrevistado 3' que para além de contabilista é também mediador de seguros e promotor financeiro de três instituições bancárias, sendo que através do uso das TIC's tem contratado apólices e créditos financeiros a partir de Oliveira do Hospital para clientes de todo o país, não tendo conhecido pessoalmente muito deles. Estima que nunca viu 1/5 dos seus clientes de seguros, bem como a maior parte dos clientes a quem auxiliou na atribuição de crédito bancário.

"Eu realmente acho que estas novas tecnologias permitem tudo, mas eu acho que o estar presente e a importância do cliente nos ver com os olhos se vai manter sempre, e é isso que diferencia às vezes o contabilista A do contabilista B. Pelo menos eu sinto isso...quando por exemplo eles me dizem que determinado contabilista só lá ia para receber. [...] A mentalidade das pessoas, sobretudo dos clientes de faixas etárias mais avançadas, ainda os leva a pensar de maneira muito diferente." ['entrevistada 11']

"O contacto pessoal é importante com alguns tipos de clientes. [...] Os portugueses gostam muito do face-a-face...o modo mais tradicional... gostam muito de saber com quem é que estão a falar, gostam muito de nos avaliar, olhar nos olhos e ver se podem confiar ou não. As novas gerações já nem tanto, já privilegiam outros meios desde que possam resolver a coisa depressa, desde que não interfira com as suas actividades particulares e com o trabalho. Com os estrangeiros a quem trato da contabilidade [que residem na região envolvente a Oliveira do Hospital] é mais via informática". ['entrevistado 3']

"É verdade que as pessoas estão habituadas a tratar dos assuntos financeiros nas agências dos seus bancos. Embora se note nas grandes cidades uma tendência para adesão aos serviços dos promotores financeiros por falta de tempo e disponibilidade das pessoas, também porque os horários destas instituições são um bocado limitados, porque estão abertas quando estas pessoas estão a trabalhar. Tenho muitos clientes em Lisboa, fruto das relações que tenho por lá. Via Internet solicito-lhes a informação de que necessito, e partir daqui [de Oliveira do Hospital] trato de tudo...negoceio por elas com os bancos [...]. A maior parte dos clientes de crédito que fiz, nunca os vi, nem sequer os conheço." ['entrevistado 3']

Por outro lado, pode ilustrar-se com vários exemplos a dependência do tipo de relacionamento face ao motivo que está por trás de cada interacção entre o teletrabalhador e a empresa/instituição. Desde logo, nas entrevistas realizadas foi por diversas vezes referenciado que em situações que implicam algum tipo de comprometimento (manifestar uma opinião, dar um parecer, confirmar a realização de

alguma tarefa solicitada...) a utilização do correio electrónico é a mais adequada, no sentido em que permite salvaguardar futuramente a posição que o telerabrador clarificou por escrito, verificando-se nesses casos a atitude de privilegiar o relacionamento virtual por constituir um mecanismo de vinculação, na medida em que permite facilmente a documentação e registo da informação transmitida.

“O virtual no fundo é quase um livro de actas, e já me foram úteis e-mails de há um ano atrás. [...] É uma forma de nos salvuardarmos para comprovar a resolução de determinados assuntos.” [‘entrevistado 2’]

“O *e-mail* tem a vantagem que nos vincula... uma coisa é dizer-se as coisas e depois dá-se o dito pelo não dito. Agora o *e-mail* vincula. Sabemos exactamente aquilo que nos foi dito, sabemos exactamente o que é que dissemos aos outros e portanto obriga-nos a ser também mais rigorosos e mais profissionais na forma como trabalhamos.” [‘entrevistado 3’]

Existem contudo diversas situações em que o teletrabalhador privilegia o modo de relacionamento face-a-face. Muitas delas estão associadas àquilo que na teoria se refere como a transmissão de conhecimento tácito. Vários entrevistados referiram que o relacionamento virtual está mais adequado para interacções que envolvem a transmissão de informações de maior objectividade (sobretudo o correio electrónico por permitir expressar uma ideia de forma mais organizada e ponderada), enquanto que o contacto presencial facilita bastante mais a apreensão de informação de carácter mais subjectivo. Foi este o motivo pelo qual a empresa de vestuário colocou como condição a deslocação mensal às suas instalações a Itália para que pudesse aceitar a sugestão apresentada pelo ‘entrevistado 4’ de continuar a prestar-lhe serviços de *design* a partir da cidade do Porto. Tratando-se de um trabalho com uma grande componente criativa como este, as conversas pessoais, e a troca de opiniões e de impressões revela-se essencial para entender questões subjectivas como sejam as tendências, as inspirações ou o conceito que deve estruturar a concepção de uma nova colecção. Ou seja, sempre que o motivo da interacção se prende com a aclaração de ideias ou dúvidas, considera-se mais adequado a troca oral e presencial de impressões, não só por ser mais célere na medida em que agiliza a confrontação de argumentos, mas porque deste modo se consegue ser mais persuasivo e esclarecedor, evitando mais facilmente possíveis situações de má interpretação da mensagem transmitida.

“Eu trabalho [a partir da minha casa em Portugal] para uma coordenadora [que está na empresa em Itália]. Quem coordena a colecção é responsável pela colecção. Essa coordenadora tem 3 consultores a trabalhar para ela, mais 4 ou 5 designers que estão lá a tempo inteiro. Ela está a coordenar esta equipa toda. A colecção é dela. Eu mando para lá desenhos e ela não vai utilizar tudo, utiliza só algumas coisas. Portanto, eu tenho de perceber o que é que ela quer da colecção. [...] Vou lá na primeira reunião em que estamos todos e todos apresentamos ideias e depois nas reuniões mensais sucessivas que tenho com ela.” [‘entrevistado 4’]

Outros motivos de interacção que levam a que seja privilegiado o relacionamento presencial estão por exemplo relacionados com questões mais sensíveis, como sejam os momentos destinados à avaliação periódica do mérito/desempenho, manifestação de comentários críticos ou discussão de questões financeiras relacionadas com a actualização de honorários. Uma das razões porque alguns teletrabalhadores fazem questão de, mesmo desnecessariamente, manter alguns momentos de relacionamento presencial com a empresa/instituição para que trabalham, ou com os clientes a que prestam serviços, prende-se com a percepção de que o contacto face-a-face é essencial para obter o desejado reconhecimento sobre o empenho e dedicação com que se envolvem no trabalho, mesmo que remotamente. Esta é uma questão importante não apenas para os teletrabalhadores por conta de outrem, na medida em que desse reconhecimento está dependente qualquer decisão favorável em termos de progressão na carreira, mas também para os teletrabalhadores por conta própria, na medida em que da manifestação desse interesse e empenho depende a satisfação e fidelização dos clientes actuais, bem como o desejado alargamento da carteira de clientes por via do ‘passa-palavra’ ou ‘boca-a-boca’, reconhecida pelos entrevistados como a melhor forma de publicitação dos seus serviços.

“É preciso muita dedicação aos clientes, procurando ter uma presença constante. É por isso é que eu vou ganhando e angariando mais clientes, por essa minha presença constante...eu tenho a certeza disso. Este fala àquele porque me conhece muito bem e é por isso que procuro criar um elo pessoal e até de amizade com os clientes. Uma relação só através da Internet e do telefone seria muito impessoal e não ajudaria tanto no passa-palavra sobre os meus serviços.” [‘entrevistada 11’]

Segundo a opinião manifestada, sobretudo pelos teletrabalhadores independentes, o relacionamento face-a-face é o preferencial quando o que está em jogo é a intenção de ganhar a confiança dos seus clientes. Refira-se o exemplo do ‘entrevistado 17’ que embora consiga angariar clientes através da Internet, esclarece que embora o primeiro passo seja a troca de mensagens por correio electrónico clarifica que desta forma apenas se consegue potenciais clientes, a passagem de um mero contacto para uma situação em que há uma relação efectiva de trabalho implica a necessidade de incutir confiança, esse desafio obriga a uma passagem por modos de relacionamento menos impessoais, mesmo que apenas momentaneamente. Esta opinião é também partilhada pela ‘entrevistada 16’ que refere que quando está a iniciar uma nova relação de trabalho existe uma fase inicial em que o fundamental é demonstrar competências e ganhar a confiança, fazendo mesmo questão que os primeiros contactos sejam presenciais de

modo a conseguir um bom nível de entendimento, conseguido isso passa então numa fase seguinte a fazer um uso mais regular das TIC's no relacionamento com os seus novos clientes.

“Tenho clientes que arranjei através da Internet [...] basta saber procurar e ter um bocado paciência. Já uma vez fui a um site onde podia encontrar importadores de calçado em Inglaterra e pesquisei, procurei o número de telefone, liguei ‘olhe vou aí para a semana e gostava que me recebesse, gostava de o conhecer...’. E nasceu a partir daí e ainda hoje são meus clientes.” [‘entrevistado 17’]

6. Conclusão

As mudanças em curso na configuração espacial das relações laborais têm sido uma das principais matérias de reflexão por parte dos que se preocupam em estudar as alterações que começam a esboçar-se nas lógicas de organização espacial, decorrentes da progressiva generalização do uso das TIC's. Em relação a este assunto, as informações recolhidas junto dos teletrabalhadores entrevistados neste estudo indiciam de facto uma diminuição da importância do efeito de barreira da distância física, nomeadamente daquela que separa o seu local de residência do local onde se encontram as instalações da entidade contratante. Isto verifica-se não só pelos exemplos detectados de teletrabalho transfronteiriço mas também nos casos em que a relação laboral está circunscrita ao território nacional, mas ocorrendo entre localidades distantes de mais para que se verifiquem deslocações pendulares casa-trabalho. Detecta-se portanto um processo de alargamento territorial das bacias de emprego por acção de relações laborais telemáticas, sendo que em diversos casos analisados os sinais apontam para a importância do teletrabalho enquanto instrumento de criação de novas oportunidades de emprego em territórios mais periféricos em termos de desenvolvimento sócio-económico (entendendo-se esta perifericidade quer à escala nacional quer europeia). Referira-se inclusivamente que existem mesmo situações de teletrabalho em que as funções profissionais são desempenhadas sem qualquer visita à entidade a que estas se destinam. Muitos desses casos são teletrabalhadores por conta própria que têm clientes sobretudo disponíveis para relações telemáticas, não conhecendo por isso presencialmente uma parte significativa das pessoas/entidades que solicitam os seus serviços. O teletrabalho promove assim a organização de bacias de emprego numa lógica de rede, ou seja estruturando sistemas territoriais funcionalmente integrados mas fisicamente descontínuos.

Se é certo que existem sinais que apontam para uma nova concepção do espaço ao nível da organização do trabalho, todavia estes não são suficientes para sustentar o mito da desterritorialização que diversos autores têm defendido no decurso das últimas décadas. De facto, a minimização do efeito do distanciamento físico entre o teletrabalhador e a entidade contratante deve ser de algum modo relativizada, pois as informações obtidas neste estudo sugerem, em muitos casos, dificuldades inerentes a uma relação laboral baseada estritamente numa interacção telemática. Isto verifica-se sobretudo pela importância que continua a assumir o relacionamento face-a-face e, por conseguinte, as deslocações do trabalhador às instalações da empresa/instituição que contrata os seus serviços. Estas deslocações têm contudo uma regularidade bastante inferior às situações de trabalho convencional, sendo variável consoante o tipo de actividade profissional em causa ou seja, conforme é mais ou menos exigente: na articulação dos diferentes contributos envolvidos no processo de trabalho; no esforço que envolve em termos de trabalho em equipa; na necessidade de transmissão de conhecimento tácito; na relação de confiança que importa criar com os clientes dos serviços prestados; ou, por exemplo, na necessidade de assegurar o reconhecimento sobre o empenho e dedicação com que as tarefas são executadas, mesmo que remotamente.

Bibliografia

- Araújo, Emília e Bento, S. (2002). *Teletrabalho e aprendizagem. Contributos para uma problematização*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Bry, Françoise e Ballet, Jérôme (1998). *Emploi et environnement : autour de la notion de proximité. Espaces et sociétés. L'inscription territoriale du travail*. N.º. 92/93, pp. 149-166.
- Bryden, John; Fuller, Anthony e Rennie, Frank (1996). *Implications of the information highway for rural development and education*. Oxon: The Arkleton Trust.
- CIDEC – Centro de Investigación y Documentación sobre Problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones (1997). *Teletrabajo. Impacto de las nuevas tecnologías en la organización del trabajo*. San Sebastián: CIDEC.
- Clark, Michael (2000). *Teleworking in the Countryside. Home-based working in the information society*. Aldershot: Ashgate.
- Di Martino, Vittorino (2001). *The high road to teleworking. Promoting decent work*. Geneva: International Labour Organization.
- Fossum, Eystein (2001). *Telework used as a method of moving work tasks to regional districts in Norway. Report of the 8th European assembly on new ways to work*. Helsinki: Ministry of Labour / University of Tampere, p. 208-212.
- Friedman, Thomas (2005). *O mundo é plano. Uma breve história do século XXI*. Lisboa: Actual Editora.

Guallart, Vicente; Serra, Artur e Solà, Francesc (2000). *El teletraball i els telecentres com impulsors del reequilibri territorial. La Televall de Ribes*. Barcelona: Generalitat de Catalunya – Comissionat per a la Societat de la Informació.

Hägerstrand, Torsten (1970). What about people in regional science? *Papers of the Regional Science Association*, Nº. 24, pp. 7-21.

Holloway, Lilian (1994). *Telecottages, teleworking and telelearning*. Stockholm: Teldok.

Levin, Melvin (1998). *Teleworking and urban development patterns. Goodbye uglyville hello paradise*. Lanham: University Press of America.

MacDonald, Norman (2001). The western isles, Scotland: ICT and job creation. *Report of the 8th European assembly on new ways to work*. Helsinki: Ministry of Labour / University of Tampere, p. 218-222.

MADRP – Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas (2006). *Plano Estratégico Nacional – Desenvolvimento Rural 2007-2013*. Lisboa: MADRP.

Marcos, Adérito; Coutinho, Pedro; Bund, Jürgen; Grave, Luís; Ferreira, Rosa; Cardoso, Benjamim e Freitas, António (2000). O teletrabalho no desenvolvimento das regiões. In Luís Tavares e Manuel Pereira (eds.). *Nova economia e tecnologias de informação: desafios para Portugal*. Lisboa: Universidade Católica Editora, pp. 218-230.

Peiró, Karma (2006). *Las redes de telecentros en España. Una historia por contar*. Gijón: Fundación CTIC – Centro Tecnológico de la Información y la Comunicación.

Pires, Iva; Pereira, Luís e Alves, Teresa (2001). Novas formas de organização do trabalho: o teletrabalho. *O futuro do trabalho: novas relações e competências*. Comunicação apresentada no VIII Encontro Nacional de Sociologia Industrial, das Organizações e do Trabalho, 16 p.

Proenza, Francisco; Bastidas-Buch, Roberto e Montero, Guillermo (2001). *Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en América Latina e el Caribe*. Washington, D.C.: Inter-American Development Bank.

Roldão, Ana (2002). *Teletrabalho e ordenamento do território: impactos sobre o tráfego e escolhas residenciais. O caso da Área Metropolitana de Lisboa*. Lisboa: Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa. (dissertação de mestrado em Economia e Gestão do Território)

Rozenholc, Anita; Fanton; Bruno; Villeday, Olivier e Veyret, Alain (1998). *Télétravail, téléactivités: outils de valorisation des territoires*. Paris: La documentation Française.

Schmidt, Raphaël (1998). *Teletravail et aménagement du territoire*. Bruxelles: Université Libre de Bruxelles - Section des Sciences Politiques (dissertação académica).

Shaw, Lisa (1996). *Telecommute! Go to work without leaving home*. New York: John Wiley & Sons.

Tavares, Luís e Pereira, Manuel (2000). *Nova economia e tecnologias de informação: desafios para Portugal*. Lisboa: Universidade Católica Editora.

Tayyaran, Mohammad (2000). *Impacts of telecommuting and related aspects of intelligent transportation systems on residential location choice: a combined revealed and stated preference approach*. Ontario: Carleton University – Department of Civil and Environmental Engineering.