

() Graduação (X) Pós-Graduação

Teletrabalho: A nova dinâmica na prestação do serviço

Vanessa Cristina Marracini
Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
vanessamarracini@gmail.com

Roosiley dos Santos Souza
Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
roosiley.souza@ufms.br

José Carlos de Jesus Lopes
Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
E-mail: jose.lopes@ufms.br

Yasmin Gomes Casagrande
Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
yasmin.casagrande@ufms.br

RESUMO

O teletrabalho vem sendo estudado e aplicado no dia-a-dia de empresas e órgãos públicos e com o advento da crise sanitária e hospitalar advinda da pandemia da Covid-19, essa recente modalidade de trabalho mostrou-se como uma possível ferramenta para execução do trabalho em si, tanto no âmbito do serviço público, como nas mais diversas empresas privadas. Neste sentido, o objetivo deste estudo foi analisar a modalidade do teletrabalho e apontar, brevemente, os impactos advindos dessa prática. A metodologia deste trabalho foi desenvolvida dentro de uma abordagem teórica, qualitativa e descritiva, por meio de pesquisa bibliográfica, complementada por levantamentos documentais. Os principais resultados encontrados apontam para a otimização e flexibilização dos processos de gestão de pessoas, redução dos custos operacionais, maior produtividade e eficiência na prestação do serviço, redução da poluição, repercussão na qualidade de vida e bem-estar do trabalhador, que possibilita apropriar-se da flexibilização de horários e maior disponibilidade para integração familiar. Verificou-se contudo, que esta mesma modalidade potencializa a geração de complexos conflitos entre o espaço privado/familiar e o profissional, a sobreposição do trabalho à vida familiar decorrente da sobrecarga de trabalho, além da alta dependência da tecnologia e isolamento social. Neste trabalho buscou-se realizar uma breve reflexão sobre a modalidade do teletrabalho e foi possível analisar como essa nova dinâmica de prestação do serviço tem sido recebida, onde pode-se observar a necessidade de um olhar mais específico para maiores estudos visando avaliar os efeitos práticos de sua implementação nas relações de trabalho, inclusive na esfera pública.

Palavras-chave: Trabalho; Tendência; Impactos; Administração Pública.

1 INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho vem adotando novas tendências de modalidades para o desenvolvimento e execução de suas atividades, sendo que os órgãos que integram a administração pública vêm acompanhando este movimento. Neste contexto, a utilização das ferramentas de Tecnologia de Informação e Comunicação - TIC's - vem ganhando mais espaço, seja para otimizar a produção, agilizar procedimentos, aumentar a velocidade das informações, estreitar a distância, automatizar processos, aumentar produtividade e lucros, bem como para possibilitar a flexibilização da jornada de trabalho, mostrando-se como uma prática organizacional, de forma crescente, nas últimas décadas.

Neste sentido, o objetivo deste estudo é analisar a modalidade do teletrabalho e, com apoio da literatura, levantar os principais impactos advindos dessa modalidade laboral, o que possibilita trazer uma breve reflexão sobre a aplicabilidade dessa nova dinâmica do mercado de trabalho e na flexibilidade à prestação do serviço público.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

As TIC's têm auxiliado os ambientes organizacionais a se tornarem digitais, com a proposta de simplificar e flexibilizar o acesso aos serviços e oferecendo mobilidade na execução de suas atividades, para além de suas estruturas físicas. Este movimento inexorável sugere a adoção de novas práticas laborais, a exemplo do teletrabalho (BACCIILI; CRUZ, 2021).

O teletrabalho (*telecommuting* ou *telework*), numa definição simples, é levar o trabalho ao trabalhador, por meios tecnológicos (uso de TIC's), ou mesmo para permitir flexibilizar os locais de trabalho e o tempo dedicado à sua execução (ROCHA; AMADOR, 2018).

Encontra-se na literatura exemplos dos reflexos do teletrabalho, tanto em empresas (ADERALDO, 2017), como na administração pública e não apenas no Serviço Federal de Processamento de Dados e Receita Federal (FILARDI, 2020), mas igualmente, por exemplo, no Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (GUERRA *et al.*, 2020)).

Em países com sistemas regulatórios, voluntários ou híbridos de relações industriais (Brasil, Europa, EUA e Ásia), os arranjos laborais flexíveis, por iniciativa de gestores refletiram na adoção de 20% de *home office* e do teletrabalho, gerando 76,8% de maior satisfação no trabalho, produtividade e retenção de profissionais nas empresas (CARVALHO NETO, 2020).

A implementação do teletrabalho nas organizações passou a ser compreendida como necessária devido às consequências geradas pela pandemia da Covid-19, para que as atividades internas e as prestações de serviços públicos pudessem continuar, minimizando os efeitos da

obrigatoriedade do isolamento social, recomendado pela Organização Mundial da Saúde (OMS), que declarou Estado de Emergência de Saúde Pública Mundial (BRASIL, 2020a).

Com regulamentação publicada, em março de 2020, foi autorizada a adoção da modalidade do teletrabalho, nas entidades e órgãos públicos federais, em caráter excepcional e precário, visando a continuidade das atividades e prevenção da propagação do vírus da COVID-19 (BRASIL, 2020b). Neste contexto, 95% dos servidores da rede federal de educação e 49% dos servidores federais dos demais órgãos aderiram à modalidade do teletrabalho, representando cerca de 357.767 trabalhadores (BRASIL, 2020c).

No caso das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), ao aderirem à modalidade do teletrabalho, tiveram que migrar a modalidade de Ensino Remoto Emergencial (ERE), compreendida como uma medida necessária, por meio da aplicação de “uma modalidade de ensino, que pressupõe o distanciamento geográfico de professores e alunos, a ser adotada de forma temporária, nos diferentes níveis de ensino, por instituições educacionais ao redor do mundo, para que as atividades escolares não fossem interrompidas” (BEHAR, 2020).

Diante da implementação emergencial da modalidade do teletrabalho e seu caráter precário, faz-se necessária a realização de mais pesquisas, em especial no contexto da administração pública, visando a análise de sua aplicabilidade e execução, bem como repensar a viabilidade de continuidade dessa forma de trabalho, uma vez que há de se considerar a garantia da continuidade da prestação de serviços públicos, durante o período da crise sanitária.

3 METODOLOGIA

Este trabalho foi desenvolvido numa abordagem teórica, qualitativa e descritiva (GIL, 2022), por meio de pesquisa bibliográfica complementada por levantamentos documentais, à luz da aplicação do check-list sugerido por Jesus-Lopes, Maciel e Casagrande (2022). Aqui foram acatadas as normas da ABNT (2018). O Quadro 1 descreve possíveis impactos que operacionalizam vantagens e desvantagens, decorrentes da aplicabilidade da modalidade do teletrabalho (BACCIILI; CRUZ, 2021):

Quadro 1- Vantagens e desvantagens do teletrabalho

	Autores	Vantagens	Desvantagens
Organização	Boonen (2002); Rocha e Amador (2018)	Redução dos custos fixos com espaço físico, equipamentos e manutenção; Redução dos riscos com acidentes de trabalho; Ganhos em produtividade associados a motivação; Diminuição do absenteísmo; Aumento da flexibilidade organizacional.	Perda da identidade organizacional provocada pela ausência de comunicação entre o indivíduo e a organização.
	Pinel (2012)	Em caso de catástrofes as atividades não	O desenvolvimento do trabalho é fortemente

		são suspensas.	dependente de tecnologia.
	Hau e Todescat (2018)	Maior motivação; Aumento da produtividade.	Necessidade de tecnologias específicas e a vulnerabilidade dos dados e recursos da organização.
Teletrabalhador	Boonen (2002); Tremblay (2002); Estrada (2014)	Criatividade; Redução do nível de stress; Flexibilização de horários e a maior disponibilidade para integração familiar; Diminuição de gastos com deslocamentos, refeições e outros custos pessoais; Melhoria na qualidade do trabalho; Autonomia para organização do modo de trabalhar.	Sistema do trabalho isolado; Conflito do espaço privado/familiar e do espaço profissional; Não dispor de um ambiente adequado: ambiente com pouca ventilação, iluminação ou espaço reduzido; Falta de comunicação entre a base e o campo pode se transformar em uma barreira para o profissional teletrabalhador; Dificuldade de se motivar ou de se disciplinar; Dificuldade de concentração quando o ambiente não é favorável.
	Aderaldo, Aderaldo e Lima (2017)	Avaliação por seu desempenho na entrega dos trabalhos; Postura mais proativa; Planejamento mais ativo de suas atividades e tarefas; Desenvolvimento de competências individuais, tais como amadurecimento profissional, responsabilidade, agilidade e proatividade.	Trabalhar além das horas semanais exigidas por lei; Sobreposição do trabalho na vida familiar; Isolamento social.
	Hau e Todescat (2018)	Qualidade de vida em família; Otimização do tempo livre.	Falta de uma regulamentação.
Sociedade	Nilles (1997) apud Boonen (2002); Tremblay (2002); Rocha e Amador (2018); Hau e Todescat (2018)	Melhoria do meio ambiente e a menor dependência dos combustíveis fósseis; Diminuição da poluição urbana; Diminuição dos congestionamentos, do consumo de energia e da poluição.	Não foram apresentadas desvantagens.

Fonte: Baccili; Cruz (2021).

Observa-se, no Quadro 1, que a implementação da modalidade do teletrabalho, sob a ótica das vantagens proporcionadas, pode-se gerar maior flexibilidade organizacional, uma nova cultura organizacional, por meio da otimização dos recursos computacionais e de inteligência artificial, além das reduções dos custos operacionais, da otimização da gestão de pessoas, bem como dos impactos positivos na qualidade de vida e bem-estar do trabalhador, que estará mais motivado e produtivo para entregar um serviço com maior eficiência.

Contudo, sob a ótica das desvantagens proporcionadas, já que se considerar o forçoso isolamento social; sobreposição do trabalho à vida familiar, decorrente da sobrecarga de trabalho e conflitos entre família e trabalho. As dimensões da saúde física, social e mental (emocional) precisam ser consideradas, em função da elevação de transtornos mentais verificados e apontados em estatísticas oficiais. Ademais, as classes sociais mais vulneráveis, por não terem acesso aos equipamentos de informática, foram as que mais foram impactadas negativamente, sobretudo, naquelas regiões econômicas onde o Estado não se faz presente.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É fato que o trabalhador se divide entre a realização de suas atividades laborais e demais áreas da vida social (família, amigos, estudos, lazer, saúde, entre outros) e por vezes a extensão da jornada de trabalho mostra-se incompatível com a realização satisfatória dessas rotinas. Neste sentido, a modalidade do teletrabalho apresenta-se como uma opção para a flexibilização do modo de trabalho, podendo otimizar esse binômio trabalho/vida social.

Considerando a análise documental e a consulta às fontes bibliográficas, verifica-se a admissibilidade da adoção da modalidade do teletrabalho como uma tendência nas relações de trabalho, inclusive na esfera da administração pública. Entretanto, sua viabilidade e implementação como rotina administrativa demanda estudos mais aprofundados, sugerindo-se, então, que a temática seja melhor abordada no projeto de pesquisa e defesa de dissertação.

Agradecimentos

O alcance dos objetivos declarados neste estudo foi possível graças ao suporte financeiro (Código de Financiamento 001), disponibilizado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES), ligada ao Ministério da Educação (MEC), combinando com o apoio estrutural e científico da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS).

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **ABNT NBR 6023** Informação e documentação Referências Elaboração. 2. ed. Rio de Janeiro, 2018.

BACCIILI, S.; CRUZ, N. J. T. Virtualização do Trabalho Durante a Pandemia do COVID19: Avaliação da experiência dos servidores de uma Instituição Federal de Ensino Superior. *Navus*, v. 11, n. jan/dez, p. 01–15, 2021.

BEHAR, P. A. **O Ensino Remoto Emergencial e a Educação a Distância**. Disponível em: <<https://www.ufrgs.br/coronavirus/base/artigo-o-ensino-remoto-emergencial-e-a-educacao-a-distancia/>>.

BRASIL. **OMS declara emergência de saúde pública internacional para novo coronavírus**. Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/noticias/saude-e-vigilancia-sanitaria/2020/01/oms-declara-emergencia-de-saude-publica-internacional-para-novo-coronavirus>>.

BRASIL. **Instrução Normativa nº 19, de 12 de março de 2020**. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-19-de-12-de-marco-de-2020-247802008>>.

BRASIL. **Novas regras para o trabalho remoto são anunciadas pelo governo.** Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/noticias/trabalho-e-previdencia/2020/07/novas-regras-para-o-trabalho-remoto-sao-anunciadas-pelo-governo>>.

CARVALHO NETO, A. Flexible working hour arrangements in Brazil. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 14, n. abr/jun, p. 1–17, 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

GUERRA, M. H. T. DA S. et al. Teletrabalho Estruturado na Administração Pública: A Experiência do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região. **Revista de Administração, Sociedade e Inovação**, v. 6, n. 3, p. 98–116, 2020.

JESUS-LOPES, José Carlos de; MACIEL, Wilson Ravelli Eliseu; CASAGRANDA, Yasmim Gomes. Check-List dos elementos constituintes dos delineamentos das pesquisas científicas. **Revista Desafio Online**, v. 10, n. 1, p. 1-13, jan./abr. 2022.

ROCHA, C. T. M. DA; AMADOR, F. S. O teletrabalho : conceituação e questões para análise. **Fgv Epabe**, v. 16, n. Jan./Ma, p. 152–162, 2018.