



UNIVERSIDADE TIRADENTES – UNIT
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO
CIENTÍFICO

TELETRABALHO: seus reflexos sociais e a reforma trabalhista

Lavínia Bezerra Lisboa

Paulo Raimundo Lima Ralin

Aracaju/SE

2019

LAVÍNIA BEZERRA LISBOA

TELETRABALHO: seus reflexos sociais e a reforma trabalhista

Trabalho de Conclusão de Curso – Artigo –
apresentado ao Curso de Direito da Universidade
Tiradentes – UNIT, como requisito parcial para
obtenção do grau de bacharel em Direito.

Aprovado em ____/____/____.

Banca Examinadora

Professor Orientador

Universidade Tiradentes

Professor Examinador

Universidade Tiradentes

Professor Examinador

Universidade Tiradentes

TELETRABALHO: seus reflexos sociais e a reforma trabalhista

Lavínia Bezerra Lisboa¹

RESUMO

O teletrabalho é uma nova modalidade de trabalho flexível, que adveio da revolução telemática. Que a princípio apresenta a evolução histórica do teletrabalho no Brasil e na legislação estrangeira, o conceito pelo qual está amparado. Destarte, apresenta os reflexos sócias gerados por esse novo modelo de trabalho, como exemplo da oportunidade acessada aos portadores de deficiência, que poderão trabalhar de casa, e dos benefícios ao meio ambiente diante da diminuição da poluição do ar. Além disso, traz os pontos positivos e negativos. Visto que os pontos positivos nessa análise, são mais relevantes levando em consideração o viés social ao qual estamos inseridos. Desta forma, por meio de ampla pesquisa na doutrina existente sobre o tema, bem como nos ensinamentos que podemos extrair da experiência estrangeira. Sendo assim, essa nova modalidade de trabalho vem para dar oportunidade de emprego a quem não tem, bem como a melhorar a vida do trabalhador e da sociedade em geral, porquê nesse contexto a população também ganha com o descongestionamento das vias urbanas, bem como a diminuição de poluição causada pelos automóveis.

Palavras-Chave: 1.Teletrabalho.2. Tecnologia.3. Telemática.

¹ Graduanda em Direito pela Universidade Tiradentes- UNIT. e-mail: laviniablisboa@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

Essa nova categoria de trabalho, hoje, pode ser considerada uma grande inovação no mercado de trabalho ao qual estamos inseridos, por trazer formas maleáveis com relação a horários e tempo à disposição, além de trabalhar em locais mais informais do que o próprio estabelecimento.

É uma modalidade que várias empresas já adotavam antes da reforma trabalhista, no entanto a reforma veio para inserir na legislação trabalhista o conceito e regramentos dessa relação de emprego.

O teletrabalho é uma nova variante de trabalho, que veio através da revolução industrial. Essa nova modalidade traz novas alternativas para quem esta a procura de trabalho fora da sede da empresa, trazendo novas oportunidades de emprego.

Diante desse panorama, se mostra evidente que essas novas formas de se trabalhar, atrai para esse mercado trabalhadores que até então tinham pouquíssimas oportunidades como as pessoas portadoras de necessidades especiais, assim como garante mais conforto ao trabalhador.

Em contraponto, o teletrabalho é tido como um limitador de convívio social do trabalhador nas suas relações interpessoais. Portanto, buscou reunir-se informações acerca do tema proposto para responder o seguinte problema de pesquisa: Quais os reflexos causados na sociedade por essa nova modalidade de trabalho?

Identifica-se quais os reflexos sociais causados por essa modalidade de trabalho, quais sejam: a retirada do empregado do ambiente formal da sede da empresa; uma alternativa para pessoas portadoras de necessidades especiais e ainda a vantagem para o meio ambiente.

Nesse viés, o teletrabalho deve ser visto como uma alternativa positiva para aqueles que saibam trabalhar com tecnologia, e querem trabalhar de casa.

Tendo em vista que os seus benefícios são maiores e mais vantajosos do que os seus pontos negativos.

Outrossim, os seus reflexos sócias são de suma importância para a população como um todo. Tendo em vista que dá pra se trabalhar de um ambiente mais informal, não há locomoção o que é de grande relevância para pessoas portadoras de necessidades especiais.

Ademais, é uma nova modalidade que tem todo o aparato para crescer no mercado de trabalho, pelo fato de trazer possibilidades e alternativas até para aqueles que não se viam dentro de uma empresa o dia inteiro, e com horários determinados.

Precipuaente, a pesquisa se inicia na conceituação do teletrabalho, qual seja o trabalho executado por meio de tecnologias, num local distinto da sede da empresa, onde o trabalhador exercerá um trabalho mais informal, tendo vista que não cumprirá a risca os horários e controle das atividades, comparado a quem se encontra dentro do estabelecimento empresarial.

A *posteriori*, se destaca a evolução histórica do teletrabalho, desde a revolução industrial, até a revolução telemática que foi a junção da tecnologia e da ciência, um marco para a era tecnológica que iniciou o denominado teletrabalho. O capítulo também mostra tal evolução nos ensinamentos da legislação estrangeira, que teve seu início com Jack Nilles, que foi chamado de o “ pai do telework”, ou seja, foi o primeiro a querer expandir essa modalidade de trabalho mais informal

Logo após, se demonstra algumas espécies de teletrabalho existentes, que são: o teletrabalho a domicílio no qual o trabalho é realizado na casa do próprio empregado; o teletrabalho nos tele centros, que são lugares longe da sede da empresa, que as mesmas fornecem aos teletrabalhadores para que sejam executados os seus serviços.

Ademais temos o teletrabalho (on-line) no qual o teletrabalhador deverá estar sempre em conexão com a empresa por meio de aparelhos eletrônicos, e ainda o teletrabalho(off-line) no qual o trabalhador pode ficar desconectado do empregador, comunicando-se apenas pelos correios. E ainda o teletrabalhador denominado de nômade, que é aquele que está sempre viajando, e em decorrência disso, realiza o seu trabalho em lugares distintos.

Posteriormente, se traz uma análise do que consiste a subordinação jurídica, e a saúde e segurança do teletrabalhador. Quem tem as suas particularidades mas ainda assim, não deixam de ser abrangidas por meio da (CLT) Consolidação das Leis Trabalhistas.

Em seguida, é feita uma demonstração das vantagens e desvantagens decorrentes do teletrabalho. No que concerne à os pontos positivos é lavado em consideração, o menor custo do empregado para a empresa, visto que o funcionário não irá precisar ocupar um espaço físico custeado pela empregadora, o que diminui consideravelmente a suas despesas, no que se refere a aluguéis, energia elétrica, internet, dentre outras. Em contrapartida, a esses pontos, vem os que não são tão positivos para o empregado, destacando-se; a falta de convívio social com os possíveis colegas de trabalho, pois o teletrabalhador estará na maioria do tempo executando suas atividades em sua casa, e até uma possível promoção de cargo na empresa, que supostamente perderia por não está na sede da empresa.

Por fim, no último tópico e não menos relevante, é analisado os reflexos sócias no que concerne a alternativa do teletrabalho para pessoas com necessidades especiais. Logo após, a constatação da funcionalidade do teletrabalho nas empresas de call center e contact center, como exemplo de sucesso nessa nova modalidade de trabalho.

Sendo assim, este trabalho, se mostra acerca das consequências da estrutura do trabalho fora da sede da empresa, e suas implicações, bem como analisar o modelo de vida laboral que conhecemos, quebrando diversas barreiras e paradigmas que ainda são fortes em nossa sociedade, reestruturando essa organização de vários séculos, para que em algum tempo, esse novo modelo de trabalho e seus reflexos se insiram nas mais diversas camadas da sociedade.

Nesse contexto, a proposta de trabalho científico visa apresentar conceitos, definições e ferramentas necessárias às decisões de teletrabalho e seus reflexos. Por meios de pesquisas bibliográficas da doutrina existente que se relacionam com o tema.

2 CONCEITOS E CARACTERÍSTICAS DO TELETRABALHO

2.1 O Teletrabalho

De acordo com a OIT (Organização Internacional do Trabalho) o teletrabalho é o trabalho feito com o uso de novas tecnologias de informação e comunicação em um local diverso do escritório central ou instalação de produção na qual o trabalho não tem nenhum contato pessoal com os colegas de trabalho.

Nessa linha, o teletrabalho² conceitua-se como àquele em que há uma subordinação de forma indireta ou direta, entre empregado e empregador, no entanto o prestador de serviços não irá ficar na sede da empresa, ele trabalhará de casa usando a tecnologia ao seu favor para desenvolver seu trabalho.

Apesar de já haver várias empresas que se utilizam dessa forma de trabalho, no que pese ao patamar legal a sua definição sofre omissão, por ausência de leis e normas que o regulamente de forma clara e objetiva. Não há algo exatamente definido em nossa legislação, ele apenas é mencionado sem maiores especificações que o ajude a caracterizá-lo.

O termo teletrabalho não consta no dicionário da língua portuguesa, mas já é utilizado na forma coloquial. O termo telework surgiu em 1973, nos Estados Unidos quando Jack Nilles se referiu ao uso da tecnologia para permitir o trabalho a distância e evitar o deslocamento dos trabalhadores até a empresa (RODRIGUES, 2011, P.32³).

A nomenclatura teletrabalho já é utilizada em outros países como várias definições como: *telework* ou *telecommuting* ou *e-work*, *teletavo* (italiano), *teletrabjo* (espanhol), *telependulaire* (francês). Há também as expressões conjuntas são elas: *network* (trabalho em rede), *remote working* (trabalho a distância), *flexible working* (trabalho flexível), *home working* (trabalho).

Para que seja entendida a definição de teletrabalho, também é necessário entender no que consiste a telemática⁴. Qual seja um método tecnológico de

2 A expressão teletrabalho: vem do grego e significa longe, distância, e trabalho significa uma atividade profissional.

3 RODRIGUES BARCELLOS, Ana Cristina. Teletrabalho: A tecnologia Transformando as Relações de Trabalho, São Paulo, 2011.P.32.

4 Ibid.P.33.

comunicação e transmissão a distância, mediante uma linguagem computadorizada, que irá vincular informações automatizadas. Que resulta numa fusão entre telecomunicação e informática.

Diante dessas considerações, pode-se definir o teletrabalho como uma forma de trabalho flexível, do qual consiste em diversas atividades laborativas que serão feitas em um ambiente informal, ou seja, fora da empresa. Onde o empregador executará suas atividades com maior êxito e mais tempo, pelo fato de não precisar se deslocar de casa para o estabelecimento, ficando assim com muito mais tempo a disposição para desenvolver o seu labor.

Neste prisma, o computador é tido como um fundamental instrumento para o trabalho, tendo em vista que é dele que o mesmo será realizado, trazendo nesta ferramenta o poder de ser dispensado o deslocamento de casa para o trabalho.

Como mencionado por MONTEIRO DE BARROS⁵, o trabalho à distância dá ao trabalhador uma maior flexibilidade de horários capaz de facilitar a conciliação das atividades profissionais com as pessoais. Em consequência, o teletrabalho poderá ser um meio propício à melhora da qualidade de vida do trabalhador, desde que ele consiga distinguir entre tempo de trabalho e tempo livre.

Sendo assim, é visto que o teletrabalho se caracteriza pela tecnologia, a qual exige que o funcionário realize suas funções por meio de equipamentos tecnológicos. O lugar de onde é prestado o serviço é outra interessante peculiaridade dessa modalidade, pois o mesmo é prestado no domicílio do empregador, em centros de teletrabalho ou qualquer outro lugar que não seja a sede da empresa⁶.

3 EVOLUÇÃO HISTÓRICA

3.1 O Surgimento do Teletrabalho no Brasil

5 MONTEIRO DE BARROS, Alice. Cursos de Direito do Trabalho. São Paulo, Ltr, 2016, 10ª edição. P. 212.

6 http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.phplink=revista_artigos_leitura&artigo_id=5352 acessado em> 13 de outubro de 2019.

Antes mesmo de existir a denominação “teletrabalho” existia no Brasil a modalidade de trabalho a domicílio. Que ocorreu historicamente no século XVI, época em que a família consumia e vendia o que era produzido em suas casas.

No entanto, as empresas no intuito de aumentar os seus lucros, resolvem colocar esses trabalhadores em estabelecimentos fornecidos por eles, para que pudessem ter mais controle e direção dos que ali estivessem laborando.

Nesse momento, com o aumento dos trabalhadores em seus estabelecimentos as empresas resolvem colocar máquinas no local de trabalho, para que assim aumente a produção cada vez mais, dando assim início a Revolução Industrial.

Na Revolução Industrial, que teve seu início na Inglaterra no século XVII, trocou-se a mão de obra humana pelas máquinas a vapor, para que dessa forma se aumentasse a produtividade e conseqüentemente o lucro das empresas que adotaram esse novo sistema.

3.1.2 Revolução Telemática

Após a Segunda Guerra Mundial, originou-se a terceira Revolução Industrial na qual a tecnologia e a ciência uniram-se às atividades industriais, que se deu a denominação de “Revolução Telemática” por ter um enfoque exclusivo no avanço tecnológico.

Essa Revolução, diferentemente da Industrial teve reflexo voltado a integração da ciência nos meios de produção a qual trouxe a evolução tecnológica, especialmente pelo surgimento da informática com advento de: computadores, redes industriais; de telecomunicação a exemplo dos telefones, celulares, tablets, internet; de microeletrônica como: chips e nano transmissores; e de robótica cada vez mais avançada como acontece com as máquinas a cada dia mais automatizadas que reduzem a necessidade de mão de obra e aumentam consideravelmente a produção.

Neste prisma, há um reflexo direto na classe dos trabalhadores, que terão que se adequar, bem como se capacitar, pois as empresas precisarão de mão de obra qualificada para saber manejar os aparelhos tecnológicos e se manter no mercado de trabalho.

3.1.3 O teletrabalho na Legislação Estrangeira

O fundador dessa ideia de teletrabalho foi tida por Jack Nilles há quase quarenta anos atrás, que buscava intervir nessa relação de local de trabalho e trabalhador, que foi atribuído como telecommuting e depois telework (RODRIGUES, 2011, P.27).

Segundo (RODRIGUES,2011, P.27), Nilles, apresentou a ideia do teletrabalho para uma empresa que trabalhava na época a Aerospace, contudo a ideia não foi aceita por eles, por que demandava mudanças no modo de vida e demandava investigações preliminares, o que não era prioridade para aquela instituição americana.

Todavia, em 1973, com o apoio da National Science Fundation (Fundação Nacional Para a Ciência), redigiu uma proposta que tratava de uma política de relacionamento entre telecomunicação e transporte, a qual foi aceita. E nos anos seguintes surgindo a ideia do teletrabalho, sendo Nilles, o responsável pela implementação de projetos e tele comutação e teletrabalho em várias empresas americanas, listadas entre as 100 mais na revista Fortune (RODRIGUES, 2011, P.28).

Assim, foi evoluindo na mente das grandes empresas a ideia do teletrabalho, a partir da ideia de telecomutação que significa a permuta do transporte pela telecomunicação, que permitia reduzir os deslocamentos diários de casa para o trabalho (RODRIGUES,2011, P.28), o que hoje é considerado trabalho a distância da empresa, apenas por meio virtual.

Sendo assim, o teletrabalho traz um novo prisma para o trabalho à distância usando a telemática no processo produtivo da empresa, na qual o computador assume um papel de alto escalão, pois é apenas nele que o funcionário da empresa ficará para que seja feito o trabalho devido.

4 TELETRABALHO NA REFORMA TRABALHISTA

A reforma trabalhista formalizou uma relação de trabalho que já existia, inserindo na legislação trabalhista o conceito e novos regramentos do teletrabalho, que anteriormente era tratado apenas como trabalho externo, domiciliar ou a distância.

Várias empresas já adotavam esse método de trabalho, fazendo muitas vezes com que diminuíssem os custos com os funcionários, o teletrabalhador não tem direito a horas extras, tendo em vista não existe um controle da jornada de trabalho, porque o labor é feito fora das dependências do empregador.

A sua peculiaridade é que o empregado, que arcará com as despesas da casa advindas do trabalho como: energia elétrica, mensalidade de internet e telefone fixo, se houver.

Alguns autores afirmam que o teletrabalho consiste no “renascimento do trabalho a domicílio”, no entanto ele seja fruto da moderna tecnologia em massa que começou a ser difundida na década de oitenta, embora em meados de 1970 já se falasse no assunto (MONTEIRO DE BARROS, 2016.p. 211).

Muito embora se pense que o trabalho em domicílio tradicional é aquele em que se realizam tarefas manuais. Essa conceituação não é mais absoluta, tendo em vista que nessa modalidade o empregador fornece o material de trabalho para o empregado (computador, tablete, telefone celular, dentre outros) e este realiza em sua residência as tarefas estipuladas no contrato de trabalho. Esta modalidade é mais utilizada no Brasil atualmente.

Existe o teletrabalho (on-line) no qual o empregado mantém-se constantemente conectado com a empresa, através de equipamentos de informática e telecomunicação. E há também o teletrabalho (off-line), que neste caso o trabalhador não fica sempre conectado com a empresa por meio dos equipamentos eletrônicos mencionados, mas apenas por correio tradicional ou eletrônico.

5 SUBORDINAÇÃO JURÍDICA DO TELETRABALHADOR

O teletrabalho não neutraliza a relação contratual. O trabalhador poderá prestar os serviços subordinados sob a regulamentação da Consolidação das Leis Trabalhistas ou como autônomo, trabalhando por conta própria. É válido salientar, todavia, que não é o lugar que distinguirá as duas situações e atribuir tratamento distinto para as atividades, mas o fato de o trabalho ser realizado mediante controle

do credor do trabalho ou com poderes para gerir a sua própria atividade (MONTEIRO DE BARROS, 2016, P.212).

Quando se fala nessa subordinação jurídica empregatícia logo se pensa como ocorre a fiscalização para saber se o teletrabalhador está cumprindo corretamente com suas funções. Esta subordinação pode ser facilitada por aparelhos de vide fiscalização ou até mesmo por algum controle dentro do sistema da própria empresa, que identifique a produtividade de cada trabalhador.

No trabalho a distância, do qual o teletrabalhador é modalidade, o controle alusivo ao poder de direção poderá se apresentar com menor ou maior intensidade, tomando a subordinação jurídica a denominação de telessubordinação, que poderá manifestar-se durante a execução do trabalho ou, mais comumente em função do seu resultado. Afirma-se até, mesmo que o controle da atividade é substituído pelo controle do resultado. Monteiro de Barros (2016, P.213) cursos de direito do trabalho.

Para Monteiro de Barros, se o trabalhador se encontra, em conexão direta e permanente, por meio do computador, com o centro de dados da empresa, o empregador poderá fornecer instruções, controlar a execução do trabalho e comprovar a quantidade e a qualidade de tarefas de forma instantânea, como se o empregado estivesse no estabelecimento do empregador. A internet também dispõe de mecanismos, para se aferir o tempo de conexão do terminal do empregado, bem como quando foi acessado pela última vez o teclado. Todo esse controle é o que se revela da subordinação jurídica, que poderá estar presente ainda quando a execução do serviço seja desconectada (off line).

A doutrina faz referência a um programa operativo específico (software aplicativo), que permite registrar o tempo de trabalho, bem como pausas, erros, falsas manobras e cadência de trabalho de recebimento de instruções, e na hipótese de desrespeitar os procedimentos codificados, o programa bloqueia as atividades por falta da ativação das operações predeterminadas pelo software. Monteiro de Barros (2016, P.213) cursos de direito do trabalho.

Insta salientar, que há indicadores valiosos da subordinação jurídica, entre os quais: a submissão de um teletrabalhador a um programa informático utilizado pela

empresa que lhe permite dirigir e controlar a atividade do empregado, com assunção de riscos; disponibilidade do tempo em favor do empregador, com obrigações de assistir reuniões os cursos de treinamento, sob pena de sanção disciplinar.

6 DIREITOS ASSEGURADOS AO TELETRABALHADOR

No direito do trabalho brasileiro não há legislação especial para o teletrabalhador, tampouco para o trabalho a domicílio; logo, configurado o liame empregatício, deverão ser aplicadas as normas trabalhistas gerais da CLT (art.6º)⁷, adaptando-se as peculiares circunstâncias em que se desenvolve o teletrabalho, entre os quais administrar o tempo, de modo mais benéfico para o teletrabalhador (MONTEIRO DE BARROS, 2016, P.212).

Nesse viés, é possível identificar, que esse trabalhador não está sujeito a controle de jornada e é livre para escolher o horário e por quanto tempo deseja trabalhar, daí a dificuldade de ser comprovar a prática de horas extras no teletrabalho.

No entanto, é aplicado ao teletrabalhador as normas sobre jornada de trabalho, quando vinculado permanentemente a empresa que irá lhe controlar a atividade e o tempo de trabalho mediante a utilização de algum programa informático, capaz de armazenar na memória a duração real da atividade exercida, dos intervalos, ou o horário sem que o teletrabalhador tenha liberdade para escolher as horas que pretende trabalhar no dia.

7 RISCOS PARA SAÚDE E SEGURANÇA DO TELETRABALHADOR

Mesmo o teletrabalhador exercendo suas atividades fora do estabelecimento do empregador não o exime de cumprir as normas de higiene e segurança garantidas aos que trabalham na sede da empresa (art.6º da CLT) Consolidação das Leis Trabalhistas.

Insta salientar, que os teletrabalhadores em gera fazem uso de um computador na maior parte do tempo, a disposição do seu trabalho. O que pode ocasionar vários

7 BRASIL. Decreto nº 5.452. 1º de Maio de 1943. Consolidação das Leis Trabalhistas, Brasil, DF, Ma 1943.

problemas por conta da luz do monitor, ou até mesmo com as articulações das mãos, gerado pelos movimentos repetitivos que são feitos ao longo do dia.

Monteiro de Barros, menciona algumas regras estabelecidas para que não haja prejuízos a saúde como: que o aparelho não fique contrário a luz, o a tela seja plana, imagem instável e dimensão suficiente. O monitor deve estar na altura dos olhos, bem como a mesa que está o aparelho seja plana, de dimensão suficiente de cor fosca ou clara, com suporte para documentos, além de assento regulável.

Se a pessoa que for utilizar do equipamento tiver estatura baixa, é recomendável um encosto para os pés, recomenda-se também o uso de cadeira giratória. Todas essas exigências se justificam por que a inadequação desses elementos poderá provocar uma fadiga e problema musculoesquelético na região dorso lombar, considerando a posição sedentária que se desenvolve o trabalho.

Ressalta-se que os problemas visuais, em geral relacionados com a iluminação do local e trabalho, o qual deverá sempre ter cortinas, no caso de locais com janelas, para que a luz não atrapalhe o trabalhador nas suas atribuições.

Destaca-se também o estresse, que pode causa problemas até psicológicos e fadiga que causa os problemas osteomusculares. O estresse pode ser provocado por uma série de fatores, dentre o principal pela organização do local de trabalho.

8 REFLEXOS SOCIAIS NA VIDA DO TELETRABALHADOR

8.1 O Teletrabalho e a Vantagem para Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais

É indubitável que a estrutura da maioria das cidades brasileiras não estão aptas, com relação ao acesso à mobilidade urbana para as pessoas Portadoras de Necessidades Especiais. Nesse viés, é fácil verificar que a inserção dessas pessoas no mercado de trabalho se torna algo um tanto quanto difícil, visto que a competição para a vaga entre uma pessoa que não possua nenhuma limitação e a que tenha algum é massacrante.

Outrossim, ver-se no teletrabalho uma grande alternativa para reverter esse quadro no brasil, tendo em vista que o trabalhador ficará no conforto do seu lar, e

mesmo assim poderá prestar serviços de maneira que atenda tanto as suas limitações, quanto as necessidades do empregador.

Vale ressaltar, que em 24 de julho de 1991, foi criada a Lei nº 8.213/91 que dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social de Outras Previdências. Dentre dessas normas há o plano de cotas para pessoas portadoras de necessidades especiais, como dispõe no seu art. 93- Que a empresa com mais de cem funcionários está obrigada a preencher de dois a cinco por cento dos seus cargos com beneficiários reabilitados, ou pessoas com deficiência na seguinte proporção:

- empresas com até 200 funcionários 2%
- empresas de 2001 a 500 funcionários 3%
- empresas de 501 a 100000 funcionários 4%
- empresas de 10001 em diante funcionários 5%

No entanto, segundo dados do Ministério Público do Trabalho que é responsável pela fiscalização do cumprimento da referida lei e instituiu uma comissão nacional para o estudo de assuntos referidos a inserção das pessoas portadoras de necessidades especial no mercado de trabalho. A referida lei não é cumprida como deveria. Existe muita vagas, e as empresas não contratam.

Sendo assim, é ainda mais perceptível ver no teletrabalho uma alternativa tanto para os empregados, quanto para as empresas.

8.1.2 O Uso do Teletrabalho nas Empresas de Call Center e Contact Center Atuantes no Brasil

Verifica-se que o teletrabalho possui uma configuração de trabalho remota, na qual o trabalhador irá exercer suas funções longe da sede da empresa a qual ele está contratado. Para este modo de trabalho já existem uns termos que podem ser confundidos, por se tratar de trabalho à distância; quais sejam o (telework) que é

efetivamente o teletrabalho, (home office) que é o trabalho em casa propriamente, o (e-work) trabalho por internet (MELLO, 2011, P 37).⁸

Além dos computadores, o teletrabalho também pode ser executado com apenas um telefone. Devido a sua característica de ser realizada uma comunicação à distância, o mesmo pode ser executado para que faça a comunicação entre o trabalhador e o terceiro interessado no serviço prestado.

Ao examinarmos no que consiste o teletrabalhador, fica evidente que ele é o mais adequado para as empresas de call center e contact center, pelo fato do uso de suas tecnologias fazerem parte do negócio da empresa, e serem de fundamental importância para tal modo de trabalho.⁹

De acordo com o que foi exposto, fica evidente que estas modalidades de trabalho citadas acima darão uma maior flexibilidade no que se refere a locomoção e horário, para o teletrabalhador, o que o atinge diretamente, quando o mesmo se adaptar a essa nova versão do trabalho para que posso produzir com mais qualidade de atendimento. No entanto, esse novo modelo de trabalho encontra algumas limitações.

Assim, tem-se a visualização de uma modalidade já usada há algum tempo, e quem vem dando certo até o momento. No enfoque de que as empresas mencionadas prestam exercem atividade puramente tecnológica, gerando muitas oportunidades para o mercado de trabalho, para as pessoas que se qualificam para trabalhar nesse setor de mercado.

9 VANTAGENS E DESVANTAGENS DO TELETRABALHO

8 MELLO, Álvaro Augusto Araújo, O Uso do Teletrabalho nas Empresas de Call Center e Contact Center Multiclientes Atuantes no Brasil: Estudo para Identificar as Forças propulsoras Restritivas e Contribuições Reconhecidas, São Paulo, 2011. P.37.

9 O termo Contact Center é utilizado para denominar empresas que possuem vários canais de interação com os clientes, a exemplo: e-mail, chat, SMS, redes sócias, dentre outros. E o termo Call Center é utilizado para canais de atendimento por telefone.

Compreende-se desde logo que o teletrabalho traz muitos benefícios para o teletrabalhador, como; trabalho individual o qual lhe dá mais autonomia na tomada de decisões, menos tempo gasto de deslocamento o que automaticamente influi positivamente para um menor desgaste físico e psicológico.

Segundo Nilles(1998) e Kulgemass(1996), citado por (MELLO, 2011, P.44) ficam explícitos os benefícios e vantagens do uso do teletrabalho, referente aos aspectos, tais como: aumento da produtividade do trabalhador, a redução de taxas de absentéismo no trabalho, a disponibilização de espaço antes ocupados na sede da empresa, a redução dos custos de locação de e aquisição de instalações físicas para abrigar trabalhadores na sede da empresa, entre outros custos operacionais.

Tais autores destacam estas vantagens para as empresas:

- a. Redução de despesas com mobiliário em virtude da diminuição dos espaços utilizados nos escritórios;
- b. O teletrabalhador dificilmente estará ausente do posto de trabalho, por que estará em casa;
- c. Maior motivação e produtividade dos empregados;
- d. Redução dos níveis hierárquicos intermediários, possibilitando conservar o pessoal mais qualificado, oferecendo-lhes melhores vantagens em sua posição no organograma da empresa.

Em contraponto para a sociedade, as vantagens auferidas ao uso do teletrabalho em casa são:

- a. Geração de empregos com menor custo de investimento em instalações físicas;
- b. Diminuição do congestionamento nas grandes cidades;
- c. Redução da emissão de poluentes pelo consumo de energia de origem fóssil;

d. Maior quantidade de empregos nas zonas rurais, que podem ser viabilizados pelo teletrabalho em posições remotas da zona rural.

Segundo (NILLES,1998) citado por (MELLO, 2011, P.45) essas vantagens apontadas são: possibilidade de conciliação das horas de funcionamento com o pessoal e prioridades da família, tempo reduzido entre o escritório e a residência, principalmente em grandes cidades, bem como redução de custos de transporte, estacionamento e vestuário.

Diante disso, a utilização dessa nova forma de trabalho traz consigo muitos benefícios para o empregador, além dos destacados acima ainda temos a redução do espaço imobiliário e conseqüentemente a diminuição de custos inerentes à não aquisição de locais, alugueis, manutenção, transporte dentre outras vantagens.

Seguindo esse ponto de vista, também propicia benefícios e melhor atenção aos próprios clientes que recebem esse tipo de serviço. Pois garante uma melhor qualidade de atendimento mediante a conexão direta por meios eletrônicos. Aos empregados é gerada uma maior produtividade, devido a extinção de tempo perdido, que antes enfrentava no trânsito. Outro fator positivo é a melhoria de motivação e satisfação, pois evidentemente não passará com muita frequência por congestionamentos, trânsito dentre outros estresses que ocorrem nas grandes metrópoles.

Em contrapartida, com os benefícios mencionados pelos autores acima, estão os contras dessa forma de trabalho. Na empresa, o trabalhador teria toda aquela estrutura de planejamento, regras, horários, que possibilita para algumas pessoas mais facilidade para desenvolver seu trabalho, pelo fato de ter suas regras pé estabelecidas. Sendo que em casa, o trabalhador na maioria das vezes é quem irá fazer os seus horários e não precisará necessariamente seguir as regras da empresa.

Sob tal enfoque, o teletrabalho à distância pode ser um limitador muito grande de convívio social do empregado para com as relações interpessoais, visto que ele ficará na sua zona de conforto a maior parte do tempo, o que ocasionará um isolamento no mundo do trabalho. Do qual poderá limitar uma possível promoção na

carreira, bem como na forma de pagamento do seu salário, do qual não será incluso alguns benefícios garantidos àqueles que trabalham presencialmente.

Muito embora seja indubitável que, essa nova modalidade de trabalho traz consigo muito mais pontos positivos e que geram qualidade de vida ao empregador e a sociedade do que negativo, sob o prisma de que os pontos que são tidos como controvertidos, são apenas consequências que não geram danos efetivamente ao teletrabalhador, levando em conta que o mesmo só fará o serviço se sentir absolutamente preparado e condicionado a não convivência num ambiente de trabalho mais formal.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou uma análise de como o teletrabalho como uma nova modalidade de trabalho reflete na sociedade como um todo. Tendo em vista, ser uma espécie em que o trabalhador não precise se locomover de casa para o trabalho. Nesse prisma, ele traz uma série de benefícios, como pessoas que não podem se locomover de casa para o trabalho, no caso das pessoas com alguma dificuldade de locomoção, e as que se identificam mais nesse novo modo do que ao tradicional.

Diante de tais vertentes do teletrabalho, tais como aspectos positivos quais sejam: da alternativa de trabalho para pessoas com dificuldades especiais, oportunidade para quem gosta e se enquadra nessa nova modalidade. Em contraponto os aspectos negativos, que são a falta de sociabilidade que irão passar os teletrabalhadores e até uma possível não promoção na empresa por não frequentá-la.

Ao analisar esses pontos controvertidos, fica evidente que os benefícios são bem maiores e mais aceitáveis que os negativos. Visto que, no que concerne a não socialização, o indivíduo pode muito bem entrar em contato com a pessoas da empresa, por meio do aplicativo Whatsapp, para manter um contato com os colegas de trabalho, bem como os seus superiores, que logicamente terão controle de sua produção por meio do sistema interno da empresa, o que não impede tal promoção se o funcionário realmente for merecedor. Em vista disso, os pontos positivos traz

consigo uma visão de futuro melhor, com acessibilidade, sustentabilidade e oportunidade.

Paralelamente, foi feita pesquisa acerca da evolução histórica do teletrabalho que teve seu marco inicial na Revolução Industrial, e ganhando mais enfoque na Revolução Telemática, que somou tecnologia e ciência, para que diante desse fenômeno pudesse nascer o teletrabalho, bem como nos ensinamentos que podemos extrair da legislação estrangeira.

Houve estudos acerca das espécies de teletrabalho existentes como, o trabalho em domicílio que consiste no trabalho em casa, o trabalho em telecentro, quais sejam centros disponibilizados pelas próprias empresas para o teletrabalhador executar suas atividades de lá, vale ressaltar que esses centros, ficam fora da sede da empresa. Também ocorreu outros modos menos conhecidos, como o trabalho (on-line) no qual o teletrabalhador tem que estar sempre on-line em contato com a empresa, e o trabalho off-line no qual o trabalhador não precisa estar sempre on-line, sua comunicação pode ocorrer por meio do correio.

Baseado nos reflexos que trazem essa nova variante de trabalho, foram analisados os benefícios da existência dessa nova alternativa para pessoas com necessidades especiais. Bem como sua efetivação e relevância em empresas que já empregam o teletrabalho, que são chamadas de empresas de call center e contact center.

Por fim, insta ressaltar que essa nova modalidade de trabalho traz benefícios muito significativos, levando em consideração que beneficia uma parcela da população que ainda não pode ter tido oportunidade, como as pessoas com deficiência e também pessoas que não atuam a forma de trabalho tradicional.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, ORLANDO E OLYMPIO RAIANE, Reforma trabalhista-do teletrabalho – disponível em > <https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI287172,71043-Reforma+trabalhista+do+teletrabalho> acesso em >10 de novembro de 2019.

BARCELLOS, Ana Cristina Rodrigues. Teletrabalho: A tecnologia Transformando as Relações de Trabalho, São Paulo, 2011.P.32.

BARROS, Alice Monteiro. Cursos de Direito do Trabalho. São Paulo, Ltr, 2016, 10º edição. P. 213.

BARROS, Alice Monteiro. Cursos de Direito do Trabalho. São Paulo, Ltr, 2016, 10º edição. P. 214-215.

BARROS, Alice Monteiro. Cursos de Direito do Trabalho. São Paulo, Ltr, 2016, 10º edição. P. 212.

BRASIL. Decreto nº 5.452. 1º de Maio de 1943. Consolidação das Leis Trabalhistas, Brasil, DF, Ma 1943.

Disponível em > http://www.deficienteonline.com.br/lei-8213-91-lei-de-cotas-para-deficientes-e-pessoas-com-deficiencia___77.html acessado em >19 de outubro de 2019.

Disponível em > http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8213cons.htm acessado em 25 de outubro de 2019.

GULART DUART, Leonardo > disponível em http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=5352 acessado em > 13 de outubro de 2019.

MELLO, Álvaro Augusto Araújo, O Uso do Teletrabalho nas Empresas de Call Center e Contact Center Multiclientes Atuantes no Brasil: Estudo para Identificar as Forças propulsoras Restritivas e Contribuições Reconhecidas, São Paulo, 2011. P.37.

NUNES, DAVIES E TYUSCH- Diálogos entre o Teletrabalho e a sustentabilidade multidimensional no Estado Social Ambiental de Direito- Disponível em > http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/dialogos_entre_o_teletrabalho_e_a_sustentabilidade.pdf Acesso em 20 de outubro de 2019.

TELEWORK ITS SOCIAL REFLECTIONS AND LABOR REFORM

ABSTRACT

Telework is a new modality of flexible work, which came from the telematics revolution. This paper presents the historical evolution of telework in Brazil and in foreign law, the concept for which it is protected. Thus, it presents the social reflexes generated by this new model of work, as an example of the opportunity afforded to the disabled, who can work from home, and the benefits to the environment due to the reduction of air pollution. It also brings the positives and negatives. Since the positive points in this analysis are more relevant considering the social bias to which we are inserted. In this way, through extensive research into the existing doctrine on the subject, as well as in the lessons we can draw from the foreign experience. Therefore, this new modality of work comes to give employment opportunities to those who do not have, as well as to improve the life of the worker and of society in general, because in this context the population also gains with the decongestion of the urban ways, as well as the reduction of pollution caused by cars.

Keywords: 1. Teleworking. 2. Technology. 3. Telematics.