



Encontro Internacional sobre Gestão
Empresarial e Meio Ambiente

ISSN: 2359-1048
Dezembro 2016

Vantagens do teletrabalho: análise da produção científica nos principais congressos brasileiros

CLAUDIA REGINA FRENEDA SILVA GIGLIO

CEETEPS - CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
claugiglio67@gmail.com

NAPOLEÃO VERARDI GALEGALÉ

CEETEPS - CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
nvg@galegale.com.br

MARILIA MACORIN DE AZEVEDO

marilia.azevedo@fatec.sp.gov.br

Vantagens do teletrabalho: análise da produção científica nos principais congressos brasileiros

Resumo – O objetivo desta pesquisa é colaborar com os trabalhadores e com as empresas na implantação do teletrabalho através da pesquisa nos anais dos principais congressos brasileiros, levantando a partir de uma amostra de nove artigos selecionados a partir da palavra-chave Teletrabalho no resumo e no tema, vantagens para o trabalhador, como a qualidade de vida (flexibilidade de horário, redução de perda de tempo no trânsito, maior tempo com a família e a independência), planejamento do tempo, aumento de produtividade, inclusão social e redução de custos, vantagens para as empresas, como a redução do absenteísmo, redução de custo e ganho na imagem corporativa, vantagens para a sociedade, com a diminuição do caos no trânsito nas grandes metrópoles. Este levantamento prova a hipótese de que as vantagens para o indivíduo justificam a implantação do teletrabalho, apesar das desvantagens apresentadas como o isolamento, a possibilidade de conflitos familiares, a falta de espaço adequado na residência e a dificuldade de ascensão profissional. A contribuição teórica do artigo consiste na ampliação do conhecimento a respeito dessa forma inovadora de organização do trabalho. Sua contribuição para as empresas refere-se a subsídios para a decisão estratégica das organizações sobre a implementação dessa modalidade de trabalho.

Palavras-chave: Trabalho em casa, Teletrabalho, Trabalho Remoto

Teleworking advantages: the contribution of production analysis in main brazilian scientific conferences

Abstract – The objective of this research is to collaborate with workers and companies in the implementation of teleworking through research in the annals of the main Brazilian congresses, rising from a sample of nine articles selected from the Telework keyword in the summary and in the subject, benefits for workers, such as quality of life (flexible hours, reducing wasted time in traffic, more time with family and independence), time planning, increased productivity, social inclusion and reduction of costs, benefits for companies, such as reducing absenteeism, cost reduction and gains in corporate image, benefits to society, with the decrease in traffic chaos in large cities. This survey proves the hypothesis that the benefits to the individual justify the deployment of telework, despite the disadvantages presented as isolation, the possibility of family conflicts, lack of adequate space in the residence and the difficulty of career advancement. The theoretical contribution of the article is the expansion of knowledge about this new way of organizing work. His contribution to the company refers to subsidies to the strategic decision of the organizations on the implementation of this type of work.

Key-words: Home-office, Telework, Remote Work

1 INTRODUÇÃO

A organização da forma de trabalho nas empresas vem sendo modificada para o teletrabalho em razão da perspectiva de uma melhor qualidade de vida para o trabalhador, com a diminuição do stress, devido ao trânsito e à violência nas grandes metrópoles, e da melhoria dos serviços de telecomunicações, permitindo ao funcionário acessar a sua empresa de lugares distantes.

Como teletrabalho podemos conceituar como trabalho à distância, trabalho em casa, trabalho virtual, escritório virtual, dentre outras; segundo Rosenfield (2011), os teletrabalhadores são aqueles que trabalham de forma computadorizada, distanciados do negócio de seu empregador ou da pessoa que os contrata e que transmitem os resultados de sua atividade por uma ligação de telecomunicação.

Para justificar o teletrabalho, este estudo pesquisou nos anais dos principais congressos brasileiros a palavra “Teletrabalho” para verificar as vantagens e desvantagens desse modelo de trabalho para os trabalhadores e para as empresas, de forma a comprovar que a implantação do teletrabalho leva o funcionário à uma maior motivação nas suas atividades, com o aumento da produtividade e da felicidade, apesar das desvantagens informadas como o isolamento e a falta de perspectivas de ascensão profissional.

A pesquisa nos anais dos principais congressos brasileiros também mostrou que poucos estudos são realizados para justificar a adoção desse formato de trabalho virtual e que a maioria das referências citadas pelos artigos são internacionais, preferencialmente norte-americanas.

A contribuição teórica do artigo consiste na identificação das vantagens e desvantagens dessa forma inovadora de organização do trabalho, com a pretensão de influenciar as empresas na utilização do teletrabalho, com a perspectiva de redução de custos, e também influenciar os trabalhadores no trabalho remoto a fim de uma melhor qualidade de vida e proximidade com os familiares.

O problema de pesquisa deste trabalho é: “As vantagens para o funcionário e para as empresas justificam a implantação do Teletrabalho?”

O objetivo desta pesquisa é colaborar com os funcionários e com as empresas na implantação do teletrabalho, tendo como hipótese que as vantagens justificam a implantação dessa forma inovadora de organização do trabalho.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Por meio da revisão bibliográfica, foi possível traçar um relacionamento entre o teletrabalho e as várias características que possibilitam orientar os leitores a respeito dessa mudança no formato de trabalho convencional.

Barros, Moço e Silva (2010), a partir de um estudo de caso na Shell do Brasil, identificaram a percepção dos indivíduos em relação ao teletrabalho, como a maior autonomia para organizar o trabalho, a flexibilidade para gerir o próprio tempo e o sentimento de maior qualidade de vida, principalmente quando essa qualidade de vida inclui a melhoria das relações em família. Também concluíram que a realidade de vida de cada profissional é única e requer uma avaliação personalizada, da qual é importante que o próprio indivíduo participe ativamente, em uma negociação que envolva também seus familiares.

Apesar da percepção dos trabalhadores ser muito importante, as empresas devem verificar se as aptidões dos trabalhadores candidatos ao teletrabalho são compatíveis. Gaspar et al (2011) identificaram essas aptidões como: boa comunicação, senso de organização, autonomia, eficácia na solução de problemas, boa gestão do tempo, estabelecimento de uma rotina de trabalho produtiva, independência no exercício da função, capacidade de formulação de auto avaliação imparcial e desenvolvimento de ações em equipe.

Além das aptidões, algumas características pessoais também são essenciais, segundo os autores, como a autodisciplina, autoconfiança, bom senso, independência, flexibilidade, adaptabilidade e espontaneidade.

Outra área a ser identificada é a qualidade de vida do trabalhador. Empresas de Call Centers são muito agressivas e necessitam uma especial atenção. Biasi e Souza (2006) identificaram que este fator agressividade é devido a grande concentração de pessoas e ao alto ruído gerado pelos atendimentos e que, nesse sentido, o teletrabalho se mostra vantajoso, pois o tele operador passaria a trabalhar na sua própria residência, um ambiente geralmente menos hostil e sem os atritos inerentes às relações interpessoais do trabalho.

Após a escolha do trabalhador com as características citadas acima, deverá ser verificado se ele possui em sua residência um ambiente de trabalho apartado do convívio familiar, onde ele possa realizar as suas atividades com o foco e atenção necessários e também se há o desejo em iniciar o teletrabalho. (COSTA, 2014)

Nohara, Acevedo, Ribeiro e Silva (2009) destacaram a melhoria na qualidade de vida dos indivíduos em teletrabalho com a felicidade das pessoas, relacionando com itens como autonomia, flexibilidade de horários e a vida com a família. Eles também citam que a falta de reconhecimento dos colegas em razão do pensamento que eles não estão trabalhando de fato não diminui a satisfação que os teletrabalhadores expressam sentir em relação ao seu trabalho.

A falta de reconhecimento, isolamento e as possíveis limitações de oportunidades de carreira podem ser controladas com fases de trabalho presencial intercalados com o teletrabalho, a fim de diminuir essas desvantagens. Esta intercalação poderá ser em dias da semana ou em períodos trabalhando na empresa após um tempo de teletrabalho.

Para o trabalho remoto também é imprescindível possuir ferramentas tecnológicas para apoiar o trabalho, como mensagens instantâneas (chat), salas de bate papo, correio eletrônico (e-mail), telefone via internet (tecnologia VoIP), vídeo conferência e teleconferência, diminuindo assim qualquer problema de comunicação entre a empresa e o teletrabalhador.

Bernardino, Amador e Cunha (2009) destacaram que a grande maioria dos teletrabalhadores consideraram que o fato de estarem exercendo as suas funções profissionais longe do escritório não prejudica, de uma forma geral, a comunicação com os seus superiores imediatos (coordenador ou gerente) e que o sucesso do trabalho remoto depende da disponibilidade e comprometimento do superior com o sistema de teletrabalho.

Mello (2014) cita as principais razões pela escolha do teletrabalho. A inclusão social foi a razão mais destacada, revelando a importância do teletrabalho para os indivíduos com dificuldade de locomoção, como os deficientes físicos, e a importância do teletrabalho para a inclusão deles no mercado de trabalho. Mello também destaca as razões e os percentuais levantados pela pesquisa realizada, conforme mostrado na Tabela 1. Verificamos que o aumento salarial é a razão menos importante para a opção pelo teletrabalho, em razão da falta de perspectiva de crescimento profissional. Ainda de acordo com a Tabela 1, a qualidade de vida, identificados pela flexibilidade de horário, redução de perda de tempo no trânsito, maior tempo com a família e a independência foram as razões mais importantes para a escolha do teletrabalho.

Tabela 1 – Razões da escolha pela profissão
Fonte: Mello (2014)

| Razões | % |
|---------------------------------------|------|
| Problemas físicos | 53,1 |
| Nova experiência no trabalho | 45,3 |
| Flexibilidade de horário | 42,2 |
| Redução de perda de tempo no trânsito | 42,2 |
| Maior tempo com a família | 39,1 |
| Possuir espaço físico | 31,3 |
| Independência | 28,1 |
| Aumento de produtividade | 25 |
| Outros | 9,6 |
| Melhor salário | 4,7 |

Outro aspecto relevante e possível, se não há um controle rígido do tempo diário de trabalho, como ocorre com funcionários regidos pela CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas), é a possibilidade da flexibilização na jornada de trabalho (PEREIRA, ÁVILA E VILAS BOAS, 2009). Eles relataram também que a dificuldade em separar o tempo para atividade profissional e pessoal apresentou-se como o ponto mais negativo levantado pelos respondentes na percepção em relação aos pontos negativos.

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi norteadada pela pesquisa bibliográfica. Uma importante distinção desta modalidade de pesquisa é que são estudados e analisados apenas documentos de domínio científico tais como livros, periódicos, anais de congressos, etc, sem a necessidade de se recorrer diretamente aos fatos/fenômenos da realidade empírica, tendo-se certeza que as fontes pesquisadas já são, reconhecidamente, deste domínio (OLIVEIRA, 2007).

Foi realizada uma pesquisa quantitativa por artigos com a palavra teletrabalho, no tema e no resumo, nos anais dos principais eventos científicos brasileiros para verificar a existência de generalizações empíricas em relação às vantagens e desvantagens da utilização do teletrabalho.

A pesquisa foi realizada nos anais dos eventos entre 2006 e 2015, que disponibilizam 25.391 artigos abertos para os leitores. Foram utilizadas nas buscas a palavra-chave Teletrabalho, resultando em nove artigos que foram lidos a fim de compor o referencial teórico e o levantamento dos resultados.

3.1 Eventos pesquisados

A ANPAD - Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração foi criada em 1976, a partir da iniciativa dos oito programas de pós-graduação então existentes no Brasil. Ela é organizada em 11 divisões acadêmicas, sendo que a área pesquisada para este estudo foi a GCT – Gestão de Ciência, Tecnologia e Inovação, com dez temas de interesse. Para a pesquisa dos anais do ANPAD não foi utilizado o sítio de um evento específico, porque eles disponibilizam o Portal Spell - Biblioteca eletrônica SPELL - *Scientific Periodicals Electronic Library*, que é um repositório de artigos científicos que proporciona acesso gratuito à

informação técnico-científica. Os congressos da ANPAD são: EnANPAD – Encontro da ANPAD, EnEO (Encontro de Estudos organizacionais da ANPAD), 3 Es (Encontro de Estudos em Estratégias), EMA (Encontro de Marketing da ANPAD), EnAPG (Encontro de Administração Pública da ANPAD), EnEPQ (Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade), EnGPR (Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho) e EnADI (Encontro de Administração da Informação).

A *International Conference on Information Systems and Technology Management* (CONTECSI) é um evento internacional organizado anualmente pelo Laboratório de Gestão de Sistemas de Informação e Tecnologia (TECSI) da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade (FEA) da Universidade de São Paulo (USP). Sua primeira edição foi realizada em 2004. Para este estudo foram pesquisados 5 anos, totalizando 1.271 artigos científicos.

O Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia (SEGET) é um evento organizado pela Associação Educacional Dom Bosco (AEDB) e realizado na cidade de Resende, no Estado do Rio de Janeiro, desde 2004. Em 2016 será o seu 13º encontro. Desde 2001, período deste estudo, foram publicados 3.545 artigos em 14 áreas temáticas, incluindo “Tecnologia da Informação”. Todos os artigos estão acessíveis na Internet.

Os Seminários em Administração (SEMEAD) são organizados pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da FEA/USP desde 1996. Em 2016, o SEMEAD está organizado em 14 áreas, incluindo “Tecnologia da Informação”. Nos anais disponíveis na Internet desde 2011, estão 6.392 artigos sobre todas as áreas temáticas do evento.

O Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP) é organizado pela Associação Brasileira de Engenharia de Produção (ABEPRO), que em 2016 realizará a sua 36ª edição. Pela Internet é possível acessar 12.912 artigos publicados a partir da sua 17ª edição, realizada em 1997, sendo que para este estudo foi pesquisada somente a área de Gestão do Conhecimento Organizacional, com 457 artigos nos últimos 5 anos.

O Simpósio de Engenharia de Produção (SIMPEP) é um evento também do campo da Engenharia de Produção. Ele é organizado pela Faculdade de Engenharia da Universidade Estadual Paulista (UNESP), sempre no campus de Bauru, no Estado de São Paulo. O SIMPEP segue a mesma organização temática do ENEGEP e disponibiliza na Internet 6.510 artigos publicados a partir da sua sexta edição, realizada em 1999. Dentro da área de Gestão do conhecimento organizacional, os artigos foram pesquisados na subárea Gestão da Tecnologia.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Do total dos artigos abertos para consulta pública nos eventos pesquisados, foram identificados nove artigos que tratam de assuntos relacionados ao tema Teletrabalho. A Tabela 2 mostra os eventos pesquisados, o número de artigos encontrados por evento, a quantidade de artigos que tratam de assuntos relacionados a Teletrabalho no resumo ou no tema, além dos percentuais relativos à estas quantidades. Verifica-se a maior quantidade de artigos com o tema Teletrabalho publicados nos eventos da ANPAD.

Tabela 2 – Eventos, quantidades de edições cujos anais foram pesquisados, quantidades de artigos que tratam de Teletrabalho no resumo e no tema nos últimos 5 anos.

Fonte: Elaborado pelos autores

| Evento | Total de artigos publicados de 2011 a 2015 | Artigos que tratam de Teletrabalho no resumo | | Artigos que tratam de Teletrabalho como tema | |
|---------------------|--|--|-------|--|-------|
| | | Nº | % | Nº | % |
| Eventos ANPAD * | 12.374 | 0 | 0,00% | 6 | 0,05% |
| CONTECSI | 1.271 | 0 | 0,00% | 1 | 0,08% |
| ENEGEP ¹ | 457 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| SEGET | 3.545 | 1 | 0,03% | 0 | 0,00% |
| SEMEAD | 6.392 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| SIMPEP | 1.352 | 1 | 0,07% | 0 | 0,00% |
| Total | 25.391 | 2 | 0,01% | 7 | 0,03% |

* EnANPAD, EnEO, 3 Es, EMA, EnAPG, EnEPQ, EnGPR e EnADI

Na Tabela 3 são listados os autores mais citados pelos artigos encontrados nos congressos brasileiros com o tema Teletrabalho. O número de citações foi obtido do software *Publish or Perish*². Depois deste levantamento, foi realizada uma classificação por ordem decrescente dos autores mais citados.

Verifica-se a predominância da produção norte-americana nos artigos sobre Teletrabalho e de Domenico de Masi, um grande incentivador do trabalho criativo e de novas formas da organização, tempo e local do trabalho.

Tabela 3 – Trabalhos mais citados nos nove artigos encontrados

Fonte: Elaborado pelos autores

| CITAÇÕES | AUTOR | NOME DO ARTIGO | ANO |
|----------|--------------------------------------|---|------|
| 654 | BAILEY, D. E.; KURLAND, N. B. | <i>A review ok telework research: findings, new directions, and lessons for the study of modern work.</i> | 2002 |
| 448 | De MASI, D. | O futuro do trabalho: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial. | 1999 |
| 425 | HILL, E. J. et al. | <i>Influences of the virtual office on aspects of work and work/life balance.</i> | 1998 |
| 401 | HUWS, U.; KORTE, W. B.; ROBINSON, S. | <i>Telework: towards the elusive office</i> | 1990 |
| 294 | DAVENPORT, T.; PEARLSON, K | <i>Two cheers for the virtual office</i> | 1998 |
| 255 | NILLES, J. | <i>Managing telework strategies for managing the virtual workforce.</i> | 1998 |

¹ Pesquisa somente na área de Gestão de Tecnologia / Gestão Conhecimento Organizacional

² Harzing's Publish or Perish looks up scholarly citations and calculates a number of citation and impact statistics

| | | | |
|-----|------------------------------------|--|------|
| 234 | IGBARIA, M.; GUIMARÃES, T. | <i>Exploring differences in employee turnover intentions and its determinants among telecommuters and non-telecommuters.</i> | 1999 |
| 215 | OLSON, M. H. | <i>Remote office work: changing work patterns in space and time.</i> | 1982 |
| 137 | BROCKLEHURST, M | <i>Power, identity and new technology homework: implications for "new forms" of organizing</i> | 2001 |
| 96 | SHIN, B.; SHENG, O. R. L.; HIGA, K | <i>Telework: existing research and future directions.</i> | 2010 |
| 77 | TIETZE, S. | <i>When "work" comes "home": coping strategies of teleworkers and their families.</i> | 2002 |
| 72 | NILLES, J. | Fazendo do teletrabalho uma realidade: um guia para telegerentes e teletrabalhadores. | 1997 |

Na Tabela 4 são listados os artigos encontrados nos anais dos principais congressos brasileiros, em qual periódico foi publicado (alguns só foram publicados em congressos), congresso em que foi apresentado, local, ano de publicação e avaliação Qualis Capes 2014 do Periódico. Os artigos são preferencialmente da área de Administração, verificando que o Teletrabalho é um tema discutido mais na área organizacional do que tecnológica.

Tabela 4 – Artigos encontrados nos anais dos principais congressos brasileiros
Fonte: Elaborado pelos autores

| Nº | NOME DO ARTIGO | PERIÓDICO | CONGRESSO | LOCAL | ANO | QUALIS |
|----|--|---|-----------|----------------|------|--------|
| 1 | Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil | FGV - EBAPE | ANPAD | São Paulo | 2010 | A2 |
| 2 | Teletrabalho no desenvolvimento de sistemas: um estudo sobre o perfil dos teletrabalhadores do conhecimento | Rev. Ciênc. Admin., Fortaleza | ANPAD | Fortaleza | 2011 | B2 |
| 3 | O teletrabalho e a qualidade de vida nos contact centers | Revista Ibero Americana de Estratégia | ANPAD | São Paulo | 2006 | B2 |
| 4 | Controle em novas formas de trabalho: teletrabalhadores e o discurso do empreendedorismo de si | FGV - EBAPE | ANPAD | São Paulo | 2013 | A2 |
| 5 | Teletrabalho Como Fator de Inclusão Social e Digital em Empresas de Call Center/Contact Center | Revista de Administração da UFSM | ANPAD | Santa Maria | 2014 | B2 |
| 6 | O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores | RAI - Revista de Administração e Inovação | ANPAD | São Paulo | 2009 | B2 |
| 7 | A comunicação organizacional no sistema de teletrabalho em uma organização de tecnologia da informação | - | CONTECSI | São Paulo | 2009 | - |
| 8 | Flexibilização da organização da força de trabalho: uma análise da disseminação da tecnologia digital | - | SEGET | Rio de Janeiro | 2009 | - |
| 9 | Equipes virtuais: Uma análise bibliométrica | - | SIMPEP | Itajubá | 2011 | - |

A Tabela 5 mostra os objetivos dos nove artigos encontrados e que foram explicados no referencial teórico, como a percepção dos indivíduos, as características dos teletrabalhadores, os fatores de risco, controles, qualidade de vida, os impactos da tecnologia e a comunicação, corroborando com o objetivo deste estudo que é colaborar com as empresas e com os trabalhadores na implantação do teletrabalho a partir do levantamento das vantagens e desvantagens para o funcionário, para a empresa e para a sociedade.

Tabela 5 – Artigos encontrados nos anais dos principais congressos brasileiros e seus respectivos objetivos
Fonte: Elaborado pelos autores

| Nº | NOME DO ARTIGO | OBJETIVO |
|----|--|---|
| 1 | Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil | Percepções dos indivíduos que nela atuam sobre as consequências para a sua vida pessoal e profissional |
| 2 | Teletrabalho no desenvolvimento de sistemas: um estudo sobre o perfil dos teletrabalhadores do conhecimento | Características a serem buscadas no teletrabalhador do conhecimento |
| 3 | O teletrabalho e a qualidade de vida nos contact centers | Este artigo trata da análise de fatores de risco e de proteção para a qualidade de vida no trabalho (QVT) – especificamente para o teletrabalho. |
| 4 | Controle em novas formas de trabalho: teletrabalhadores e o discurso do empreendedorismo de si | Explorar como o esforço de controle à distância se dá na situação em que a separação física organização-indivíduo é clara e estabelecida |
| 5 | Teletrabalho Como Fator de Inclusão Social e Digital em Empresas de Call Center/Contact Center | Compreender como e por que as empresas de call center e contact center utilizam o teletrabalho na prestação de serviços. |
| 6 | O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores | Traçar um quadro da percepção dos teletrabalhadores em relação à qualidade de sua vida profissional |
| 7 | A comunicação organizacional no sistema de teletrabalho em uma organização de tecnologia da informação | Avaliar o processo de comunicação organizacional no sistema de teletrabalho |
| 8 | Flexibilização da organização da força de trabalho: uma análise da disseminação da tecnologia digital | Analisar os impactos da tecnologia da informação e da telecomunicação na organização do trabalho, com o foco na flexibilização da atividade profissional realizada em casa. |
| 9 | Equipes virtuais: uma análise bibliométrica | Identificar artigos relacionados ao tema equipes virtuais de projetos e analisá-los bibliometricamente. |

A Tabela 6 mostra a conclusão de cada artigo encontrado, enfatizando a viabilidade do teletrabalho para o bem estar do trabalhador através da automotivação, contato com a família, boa comunicação com o empregador, melhoria da vida pessoal, inclusão social e a saúde física e mental.

Tabela 6 – Conclusão dos artigos encontrados

Fonte: Elaborado pelos autores

| Nº | NOME DO ARTIGO | CONCLUSÃO |
|----|--|---|
| 1 | Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil | Os resultados permitiram identificar um quadro conceitual que aponta elementos condicionantes e elementos que os indivíduos parecem utilizar como balizadores de suas avaliações sobre a condição de teletrabalhadores home-office. Entre os condicionantes, destacam-se características da pessoa, da organização, dos recursos e procedimentos disponibilizados, do trabalho, da família, do espaço doméstico e da sociedade. Como elementos balizadores surgem: o desempenho na empresa e os efeitos para a carreira, a relação com o trabalho, a vida pessoal e as relações sociais e em família. |
| 2 | Teletrabalho no desenvolvimento de sistemas: um estudo sobre o perfil dos teletrabalhadores do conhecimento | A existência de diferentes características a serem buscadas no teletrabalhador do conhecimento; bem como a existência características necessárias à cultura organizacional para a implantação e gestão do teletrabalho; e ainda a apresentação das percepções técnicas e pessoais desses profissionais acerca dos resultados do seu trabalho. |
| 3 | O teletrabalho e a qualidade de vida nos contact centers | Comprova a viabilidade do teletrabalho para a regularização de fatores básicos da vida do trabalhador. |
| 4 | Controle em novas formas de trabalho: teletrabalhadores e o discurso do empreendedorismo de si | Os resultados apontam que o teletrabalho alimenta o auto entendimento dos entrevistados como indivíduos responsáveis, maduros, independentes, flexíveis e proativos, enquanto os faz trabalhar mais e de maneira automotivada – ou seja, os entrevistados articulam a experiência do teletrabalho à lógica que sustenta o controle na organização contemporânea. |
| 5 | Teletrabalho Como Fator de Inclusão Social e Digital em Empresas de Call Center/Contact Center | O teletrabalho residencial tem sido utilizado com muito equilíbrio. As razões do uso desta modalidade foram: redução de custos; aumento da produtividade; melhoria da qualidade de atendimento aos clientes; possibilidade de oferecer melhor qualidade de vida aos teletrabalhadores residenciais e portadores de deficiência, proporcionando-lhes oportunidades de empregos com inclusão social e digital. |
| 6 | O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores | O teletrabalho traz bem-estar, melhora na qualidade de vida em relação ao trabalho presencial na empresa. O bem-estar do trabalhador relaciona-se com a sua saúde física e mental e com o impacto positivo desses fatores na eficácia organizacional. |
| 7 | A comunicação organizacional no sistema de teletrabalho em uma organização de tecnologia da informação | Para a maioria dos teletrabalhadores entrevistados, a comunicação não está sendo prejudicada pelo fato de estarem trabalhando remotamente. |
| 8 | Flexibilização da organização da força de trabalho: uma análise da disseminação da tecnologia digital | Verificar a possibilidade de flexibilização da organização da força de trabalho através da disseminação dos meios tecnológicos digitais, que permitem a interligação à distância dos profissionais e analisar suas percepções quanto a esta tendência. |
| 9 | Equipes virtuais: uma análise bibliométrica | O tema ainda é pouco explorado e merece maior produção nacional. |

A Tabela 7 mostra um levantamento nos nove artigos pesquisados das vantagens e desvantagens do Teletrabalho para o trabalhador, para a empresa e para a sociedade, notando-se uma melhora substancial na qualidade de vida e no planejamento do tempo do trabalhador. Algumas desvantagens foram citadas pelos trabalhadores como o isolamento social, a falta de perspectiva na ascensão profissional e conflitos familiares por causa do maior contato com os membros da família e da falta de entendimento da divisão dos deveres profissionais e familiares, compensados pela redução do stress e de um maior tempo para as atividades de lazer.

Tabela 7 – Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho em relação ao Teletrabalhador, à empresa e a sociedade
Fonte: Elaborado pelos autores

| Nº | Vantagens – Funcionário | Nº | Vantagens – Empresa |
|----|--|----|---|
| 6 | Maior qualidade de vida | 2 | Vantagens quanto à produtividade |
| 6 | Planejamento do tempo | 2 | Minimização de custos |
| 4 | Aumento da produtividade | 2 | Ganho na imagem corporativa da empresa |
| 4 | Contato mais direto com a família | 2 | Redução da rotatividade e do absenteísmo |
| 3 | Concentração | 1 | Equilíbrio entre a vida profissional e a vida familiar. |
| 3 | Diminuição de gastos | 1 | Faz trabalhar de maneira auto motivada |
| 2 | Autonomia e flexibilidade | | |
| 1 | Maior disciplina | | |
| 1 | Aumento da autoestima | | |
| 1 | Tranquilidade e bem-estar | | |
| Nº | Desvantagens - Funcionário | Nº | Desvantagens – Empresa |
| 6 | Isolamento | 1 | Segurança da informação |
| 4 | Dificuldade de ascensão profissional | 1 | Falta de legislação trabalhista específica |
| 4 | Organização da vida familiar | 1 | Ausência de uma boa infraestrutura de comunicação |
| 2 | Conflitos familiares | 1 | Pouco contato com os demais membros da equipe |
| 1 | Falta de espaço adequado na residência | | |
| Nº | Vantagens para a coletividade | | |
| 1 | Redução do caos no trânsito | | |

5 CONCLUSÃO/CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo mostrou que, a partir da generalização empírica dos nove artigos lidos, o objetivo proposto de colaborar com os funcionários e com as empresas na identificação das justificativas para a implantação do teletrabalho foi atendido em razão da exposição das características dos teletrabalhadores, dos fatores de risco, da utilização maciça da tecnologia, dos controles e da qualidade de vida que o teletrabalho traz ao indivíduo. As vantagens para o teletrabalhador, como uma maior qualidade de vida, planejamento do tempo, aumento de produtividade, inclusão social, redução de custos, assim como as vantagens para as empresas, como o ganho na imagem corporativa, redução do absenteísmo, provam a hipótese de que as vantagens justificam a implantação dessa forma inovadora de organização do trabalho, apesar das desvantagens apresentadas como o isolamento ou a dificuldade de ascensão profissional.

Como estudo futuro, pretende-se estudar as vantagens que o teletrabalho pode trazer para a inclusão social dos indivíduos com dificuldade de locomoção.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARROS, A.; MOÇO, A.; SILVA, J. Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil. **Cadernos EBAPE 8.1**, São Paulo, p.72-91, 2010.

BERNARDINO, A.; AMADOR, B.; CUNHA, M. A comunicação organizacional no sistema de teletrabalho em uma organização de tecnologia da informação. **CONTECSI**, São Paulo, 2009.

COSTA, I. Controle em novas formas de trabalho: teletrabalhadores e o discurso do empreendedorismo de si. **Cadernos EBAPE**, Santa Maria, 2014.

De MASI, D. O futuro do trabalho: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial. Trad. Yadyr A. Figueiredo. - 11º Ed. - Rio de Janeiro: José Olympio, 2014.

GASPAR, A.; BELLINI, C.; DONAIRE, D.; SANTOS, S.; MELLO, A. Teletrabalho no desenvolvimento de sistemas: um estudo sobre o perfil dos teletrabalhadores do conhecimento. **Revista Ciências Administrativas**, Fortaleza, 2011.

MELLO, A.; SANTOS, S. KUNIYOSHI, M.; GASPAR, M.; KUBO, E. Teletrabalho Como Fator de Inclusão Social e Digital em Empresas de Call Center/Contact Center. **Revista de Administração da UFSM**, Santa Maria, 2014.

NOHARA, J.; ACEVEDO, C.; RIBEIRO, A. SILVA, M. O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores. **RAI-Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, 2009.

OLIVEIRA, M. M. Como fazer pesquisa qualitativa. **Vozes**, Petrópolis, 2007

PEREIRA, R.; ÁVILA, F.; BOAS, A. Flexibilização da organização da força de trabalho: uma análise da disseminação da tecnologia digital. **SEGeT-Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, 2009.

ROSENFELD, C.; ALVES, D. *Autonomy and information work: telework*. **Dados**, v. 54, n. 1, p. 207-233, 2011.