

o Antes o Agora e o Depois



Ilustração de Carlos Guerreiro

Teletrabalho: uma visão 360°...

1. Introdução

Num contexto laboral em constante mutação devido sobretudo ao desenvolvimento tecnológico, questões capitalistas e imperialistas à escala mundial acentuadas pela globalização, esta mutação torna-se cada vez mais recorrente. São as alterações constantes que surgem no trabalho, tanto em termos de abrangência transversal - em que são englobadas cada vez mais pessoas e territórios, em termos numéricos e de velocidade - como de intensidade com que essas alterações se sucedem.

Com a pandemia de COVID 19, está a ocorrer um aumento exponencial do teletrabalho, o que em certa medida, e em jeito de prevenção, é bastante positivo. Pese embora já existissem em todo o mundo algumas pessoas a trabalhar neste regime laboral, o facto é que na generalidade existe pouca regulamentação nesta matéria, e alguma da existente poderá estar obsoleta ou com enormes lacunas, pois na altura da sua criação não foram contempladas diversas realidades que agora se colocam de uma forma muito mais clara, devido à massa crítica provocada pela diversidade de situações e de insatisfações por parte da classe trabalhadora. É sobretudo o caso das políticas levadas a cabo por parte de multinacionais que procuram, de forma oportunista, acentuar as desigualdades sociais aumentando a precariedade laboral, seja a nível de formas de contratação perversas, incluindo o recurso a empresas de trabalho temporário, como imputando custos à classe trabalhadora quando estes deveriam ser totalmente suportados pelas entidades patronais (que devem assumir todos os encargos relacionados com o trabalho). O que sobretudo estas multinacionais fazem, na realidade, é tirar partido de todo um sistema, explorando a classe trabalhadora e os próprios Estados através de engenharias financeiras, acabando por lucrar com isso, para posteriormente aumentarem o seu capital e distribuírem os seus lucros pelas suas administrações e acionistas.

o Antes o Agora e o Depois

A legislação, seja em que matéria for, procura colmatar falhas detetadas no sistema quando também há interesse político nisso, pois, por mais importantes que possam ser as falhas encontradas, muitas vezes ninguém as quer resolver na sua totalidade e, como tal, a revisão legal vai sempre atrás dos prejuízos e por vezes ao ralenti. Nesta matéria será necessário balizar as regras gerais à escala mundial, de forma efetiva, transversal e intersectorial, não deixando que a regulamentação do teletrabalho permaneça somente sujeita ao livre arbítrio de cada país, provocando prejuízos e consequências gravosas que podem ocorrer no imediato, a curto, médio e/ou longo prazo. Sabemos que estas recaem sobretudo sobre a classe trabalhadora e sobre os contribuintes, direta ou indiretamente, seja através dos parcos serviços de que necessitam - como a saúde, por exemplo - até aos impostos pagos.

2. Empresas & Classe Trabalhadora

a) Custos e organização/reorganização do trabalho

As empresas devem ser responsáveis pela disponibilização de todos os equipamentos necessários à atividade laboral, como computadores e demais equipamentos e aplicações informáticas e devem garantir o seu transporte ou suportar os custos inerentes ao mesmo. Nos casos em que haja necessidade por parte do trabalhador/a, a empresa deve igualmente disponibilizar ou suportar todos os custos relativos aos mais diversos materiais e serviços, tais como: instalação de internet, cadeiras, secretárias, consumíveis, etc.; custos relacionados com o aumento dos consumos de água e eletricidade devido ao teletrabalho devem também ser suportados pela empresa e em momento algum pelo trabalhador/a.

Quando haja necessidade de reconversão profissional, adaptação a novas funções ou a novas formas de trabalhar, a empresa deve garantir a respetiva formação inicial e contínua em condições de segurança (neste caso, tal como acontece com o teletrabalho, deve ser utilizada a teleformação).

Também em contexto de teletrabalho é um desafio e uma obrigatoriedade da entidade empregadora garantir que toda a classe trabalhadora possa continuar a usufruir de condições de higiene e segurança no trabalho, condições de ergonomia e medicina do trabalho; urge também implementar o acompanhamento psicológico de forma pró-ativa, não se restringindo apenas à legislação existente ou a eventuais recomendações que possam advir de entidades reguladoras da saúde, entre outras.

b) Relutâncias na implementação do teletrabalho por parte de muitas empresas

Muitas empresas tiveram relutância na aplicação do teletrabalho e, ainda hoje, apesar da pandemia existir por todo o mundo, diversas empresas nunca chegaram a implementá-lo - mesmo em países em que este foi declarado obrigatório em determinados períodos. O teletrabalho continua a manter-se como recomendável sempre que possível. Estamos a falar de uma verdadeira responsabilidade laboral e cívica.

1. Uma das principais relutâncias por parte das empresas está relacionada com os custos de investimento requeridos, como por exemplo a disponibilização de computadores para que as pessoas possam trabalhar em casa, a instalação de internet em determinados casos, e outros equipamentos necessários e afetos às funções.

2. Outra das razões está relacionada com a forma de gestão dos recursos humanos e o elevado controlo/assédio que recai sobre o/a trabalhador/a, de que uma boa parte das empresas não está disposta a abdicar. Controlo dos tempos de trabalho: neste aspeto, o controlo é muitas vezes apenas nas horas de entrada ao serviço, já que os tempos trabalhados a mais raramente são pagos de acordo com a lei e com os direitos laborais; quebras de sistema aplicativos, computadores por vezes lentos e obsoletos e/ou quebras de internet que impossibilitam a realização das tarefas servem muitas vezes para penalizar salarialmente o/a trabalhador/a. Contabilizar tudo... chegando ao ponto de, em muitos casos, se contabilizarem ao segundo as pausas de descanso/tempo de refeição/idas à casa de banho... Para poderem continuar a controlar à distância, as empresas teriam de fazer um investimento em ferramentas informáticas para esse efeito. Este tipo de con-

o Antes o Agora e o Depois

trolo excessivo é em muitos casos, para além de ilegal, bastante perverso.

3. A questão de licenças informáticas individualizadas poderá também levar a eventuais encargos.
4. Investimentos na segurança informática de forma individualizada e potenciais fugas de dados e por conseguinte o não cumprimento do RGPD – Regulamento Geral de Proteção de Dados é outra questão.
5. Superiores hierárquicos já com fraca capacidade de gestão de equipas e lacunas que poderão, em alguns casos, ficarem ainda mais acentuadas, podem constituir mais problemas no quadro desta nova forma de trabalhar à distância.

c) Novas realidades laborais, também aqui existem realidades distintas...

- O que foi e pode voltar a “ser”...
- O que foi e não pode voltar a “ser”...
- O que foi e não volta a “ser”...

O que foi e pode voltar a “ser”... Existem empresas que já tinham por hábito proporcionar boas condições de higiene e segurança no trabalho e que, com a pandemia, simplesmente reforçaram o que de bom já faziam, atendendo às recomendações e à época em que vivemos, procurando ir ao encontro das necessidades da empresa e da classe trabalhadora. Por outro lado, este tipo de empresas, embora sejam escassas (do meu ponto de vista), por norma já cumpriam ou procuravam cumprir com a legislação nas suas mais diversas vertentes, não aplicando a precariedade laboral mas sim um sistema justo para todos, com progressões salariais, carreira, articulação com sindicatos, comissões de trabalhadores se existentes ou necessário. Acredito que este tipo de empresas, se não degenerarem, estarão aptas para fazer face à pandemia e sobreviverem no mercado, mesmo que para isso tenham ou tiverem de reconverter toda a sua produção, criando serviços para um bem comum (tal como alguns exemplos que temos vindo a conhecer nos últimos meses, como empresas que passaram a produzir de um dia para o outro máscaras, gel desinfetante, etc.). Produzir coisas úteis para a sociedade de verdade e algumas delas com preocupações verdadeiramente sustentáveis para o planeta.

O que foi e não pode voltar a “ser”... Espaços tais como *call centers*, *shared service centers*, com centenas e até mesmo milhares de trabalhadores literalmente uns em cima dos outros, sem qualquer distanciamento social, muitos deles a trabalhar em espaços sem luz natural, espaços fechados a funcionar 7 dias por semana, 24 horas por dia e sem arejamento natural, com manutenção do ar condicionado fraca ou quase inexistente. Elevadores cheios em edifícios que chegam a ter mais de 10 andares e cujos espaços comuns são igualmente reduzidos, edifícios que contam com poucas casas de banho face ao número de trabalhadores existentes. Fracas condições de higiene e segurança no trabalho e fracas condições de ergonomia de uma forma geral.

O que foi e não volta a “ser”... Com a forte implementação do teletrabalho a nível mundial (embora em alguns países/setores devido sobretudo à luta sindical, como foi o caso dos *call centers* em Portugal, em que muitas empresas aplicaram o teletrabalho não de livre e espontânea vontade, mas devido a uma greve no sector de duas semanas, aliado ao elevado medo e grande revolta dos/as trabalhadores/as), todas as empresas foram forçadas a apostar fortemente na informática. Esses investimentos tiveram de ser feitos mais cedo e de forma muito mais intensiva do que muitas empresas pretendiam fazer. Certamente irão continuar a apostar na informatização e otimização dos sistemas informáticos e, neste âmbito, dificilmente haverá retrocessos, bem pelo contrário... Acrescido da robotização, que tem estado a ocorrer faz décadas, a pandemia veio contribuir para muitas inovações informáticas das quais a robótica faz parte e que levou a uma automação em alguns serviços que outrora eram feitos por pessoas. Neste aspeto, as empresas multinacionais que auferem lucros brutais são as que poderão lucrar mais, devido à sua capacidade de investimento, feito com base na precarização laboral através de políticas de baixos salários, exploração das leis existentes, e fraca fiscalização, com convivência dos vários Estados e dos vários e sucessivos governos - não somente em Portugal, mas no mundo inteiro.

o Antes o Agora e o Depois

Também foram feitos investimentos informáticos em segurança e no controlo da classe trabalhadora à distância, muitas vezes de forma ilegal, como a instalação de câmaras e outros meios remotos de monitorização de equipamentos pessoais do/a trabalhador/a (computadores, telemóveis, aplicações de uso pessoal que foram e estão a ser utilizadas também para fins laborais), quebrando todas as regras de privacidade de cada pessoa. Neste caso das aplicações terá de haver um maior investimento em ferramentas internas de comunicação (intranet), seja para a realização de reuniões *online*, como para troca de mensagens.

3. Teletrabalho e suas envolvências...

a) O ser humano é um ser que vive em sociedade... sociável portanto!

Sendo sociável e vivendo em comunidade, o teletrabalho leva ao isolamento, gerado pela falta de interação presencial. Por isso, este acaba por não ser o mais adequado para todas as pessoas e muito provavelmente apenas para uma minoria da população. Por outro lado, pode comprometer futuramente o desenvolvimento interpessoal, devido à falta de interação presencial. Haverá ainda assim inúmeras pessoas que, por temerem o contágio da pandemia preferem, dentro do cenário atual, manter-se em teletrabalho. Querem resguardar-se da exposição nas suas deslocações para o trabalho e mesmo nos seus locais de trabalho. Estes espaços tendem cada vez mais a ser espaços pequenos face ao elevado número de pessoas que aí trabalham, como no caso dos *call centers*, *service shared centers* (serviços partilhados), fábricas, etc. Os equipamentos necessários para a laboração (computadores, ratos, auriculares, cadeiras, mesas, máquinas e outros equipamentos fabris) acabam inevitavelmente por ser partilhados por bastantes pessoas sem a higienização regular e adequada. Quanto aos espaços comuns (casas de banho, elevadores, locais de descanso e/ou refeição, etc.) são muitas vezes, além de escassos face a tantas pessoas, diminutos, e por isso potenciais focos de elevada contaminação, o que se alia à fraca ou inexistente disponibilização, por parte das empresas empregadoras, de equipamentos de proteção individual.

b) O “eu” e o teletrabalho... Terei ou não perfil... Terei ou não condições... Estas eventuais realidades permanecerão eternamente estanques no tempo e no espaço!

Cada pessoa tem as suas próprias características pessoais e vive ou pode viver num contexto muito específico, por conseguinte há um pouco de tudo... e o que hoje é uma realidade amanhã pode dar uma volta de 180º...

- Há pessoas mais organizadas e auto-disciplinadas que outras...
- Há quem por norma já seja sedentário e pode ganhar peso de forma substancial e por acréscimo ficar com falta de autoestima e vir a desenvolver graves problemas de saúde...
- Há quem tenha o chamado perfil *workaholic* (trabalhador/a compulsivo/a) e trabalhe mais sem auferir contrapartidas salariais em conformidade com esse tempo disponibilizado “voluntariamente”...
- Há quem fique simplesmente excluído do sistema (sem forma de ter acesso à internet e outros equipamentos informáticos... e cuja entidade patronal não queira facultar qualquer meio necessário e opte simplesmente por colocar a pessoa em *lay-off* ou acabe por agilizar um despedimento ilegítimo)...
- Há quem consiga desligar do trabalho e diferenciar/separar a vida laboral da vida familiar e social...
- Há quem sofra de violência doméstica e não tenha ferramentas (internas e externas) para ultrapassar a situação...
- Há quem tenha de cuidar dos filhos ou sejam cuidadores informais de forma parcial ou a tempo inteiro, seja de pais ou outros familiares e/ou pessoas com quem coabitam no mesmo espaço...
- Há quem tenha animais de estimação e isso possa interferir com a inaplicabilidade do teletrabalho...
- Há quem possa ter vizinhança barulhenta ou simplesmente tenham obras a ocorrer nas proximidades...
- Há quem possa viver num quarto sozinho ou com mais pessoas...
- Há quem tenha uma casa pequena devido à falta de regulamentação que faça face à especulação imobiliária...
- Há quem tema um despejo ou mudança involuntária de casa devido à perda de rendimentos do agregado familiar...

o Antes o Agora e o Depois

- Há quem esteja a viver em casa de familiares de forma voluntária e há quem esteja na mesma situação por ter sido obrigado a isso (motivos financeiros, etc.)...
- Há quem esteja a passar fome...
- Há quem não consiga honrar os seus compromissos financeiros (créditos de habitação, automóvel, etc.)...
- Há quem esteja com depressão...
- Há quem seja hipocondríaco...
- Há quem tenha perdido uma pessoa amiga ou familiar devido à pandemia...
- Há quem tenha familiares e/ou pessoas amigas próximas que estão a passar sérias e graves dificuldades e se encontre, em simultâneo, impotente para as ajudar...
- Há quem seja doente crónico/de risco ou coabite com familiares/pessoas consideradas população de risco...
- Há quem reúna boas condições para o teletrabalho...
- Há quem more perto do local de trabalho ou que não necessite de apanhar transportes públicos...
- Há quem diariamente perde 2, 3 ou mais horas na sua deslocação de casa para o local de trabalho em transportes sem condições e muitas vezes sobrelotados...
- Há ambientes familiares diversos, alguns salutareis e outros pouco salutareis...
- Há quem tivesse rendimentos mensais já insuficientes e que com acréscimos de despesas (como água, eletricidade), sem qualquer apoio do empregador, fique com o cenário ainda mais agreste...
- Há quem não tenha forma de ter acesso a comunicações em sua casa por motivos de falta de rede, ou que tenha acessos bastante limitados, ou mesmo casos em que não existe qualquer prestador que disponibilize serviços como a internet na sua área de residência.

Considerações finais:

- O que pode ser bom para mim ou para ti, pode não o ser para outra pessoa...
O conceito de qualidade de vida é muito relativo e cada caso é um caso e mesmo cada realidade atual pode sofrer alterações substanciais a qualquer momento. Toda e qualquer implementação do teletrabalho deve contemplar a sua reversibilidade, atendendo a questões opcionais e consensuais, que devem ser legais, leais e idóneas. Cada situação deve ser encarada de forma personalizada e adaptada o mais possível a cada pessoa e não deve ser tratada de forma generalista. Devemos todos estar atentos à legislação existente e à que vai saindo diariamente e lutarmos pelos nossos direitos, de forma preferencialmente organizada, para contribuímos não somente para tornar real a legislação existente, como também para reivindicar de forma organizada e coletiva as eventuais melhorias que pretendemos obter de forma concertada e mais eficaz. Falo de organizações como comissões de trabalhadores, sindicatos, organizações da sociedade civil.
- As entidades empregadoras devem procurar implementar e manter o teletrabalho consoante a evolução da situação pandémica. Nos casos em que possa não ser aplicável o teletrabalho por motivos da função em si, ou devido às próprias condições inerentes ao trabalhador/a, a empresa deve assegurar todas as condições de higiene e de segurança com o objetivo real de precaver qualquer forma de potenciais contágios (seja através da higienização regular e eficaz dos espaços e equipamentos, como da manutenção da distância entre as pessoas nos seus postos de trabalho e nos locais comuns, seja através do reajustamento de horários, de folgas e de férias, negociado de forma consensual e de acordo com a lei, em conjunto com a classe trabalhadora e os seus representantes). Esta situação não pode nem deve ocorrer de forma alguma através do assédio, uma estratégia sobejamente conhecida da classe trabalhadora e praticada frequentemente por parte das entidades empregadoras. As condições de monitorização do teletrabalho não devem invadir a privacidade das pessoas nem fomentar as irregularidades e desigualdades sociais perante as leis e o bem comum.
- O futuro poderá passar por soluções híbridas em que parte do trabalho será realizado de forma presencial e outra em regime de teletrabalho. Certamente haverá um número de pessoas, talvez mais reduzido nalgumas empresas, que após esta experiência já não voltarão a trabalhar presencialmente de todo; enquanto outras empresas, para reduzirem encargos com instalações, apostarão 100% no teletrabalho, livrando-se des-

o Antes o Agora e o Depois

te tipo de encargos fixos. Haverá também empresas que voltarão à antiga normalidade, apostando única e simplesmente no trabalho presencial. Haverá de tudo um pouco. Ocorrerá certamente a deslocalização de algumas pessoas que vivem nos grandes centros urbanos para outras regiões, onde os custos de vida são menores do que nas grandes cidades. Por outro lado, abre-se uma janela de oportunidade e simultaneamente de precariedade, de dimensões potencialmente incalculáveis, pois uma pessoa com o teletrabalho pode estar a trabalhar para qualquer país, mas também a entidade empregadora pode contratar onde quiser e com as condições que quiser (procurando contratar pessoas em regime de teletrabalho em países onde são pagos salários mais baixos, com baixa regulamentação laboral e fraca fiscalização ou benefícios fiscais).

- Os sindicatos, as comissões de trabalhadores e outras organizações que lutam e defendem os direitos da classe trabalhadora devem adaptar-se de forma rápida para garantir o acompanhamento desta nova realidade e, além das lutas presenciais, devem implementar novas formas de luta à distância que podem não ter sido contempladas até à data, tendo em vista obrigar os governos a nível internacional a aplicar as leis existentes e a rever a legislação do teletrabalho. Ao mesmo tempo devem ter cada vez mais como um dos seus principais focos a criação de sinergias à escala mundial e intersectorial, por forma a serem muito mais eficazes, eficientes e consequentes nas suas lutas.

Mais informações úteis:

[Living, working and COVID-19 First findings](#) – April 2020
Work, teleworking and COVID-19

Danilo Moreira, Presidente do **Stcc, tá's logado?** (Sindicato dos Trabalhadores de Call Center)