

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

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

Claudia Regina Freneda Silva Giglio¹ - Centro Est. de Educação Tecnológica Paula Souza - Unid. de Pós-Graduação, Extensão e Pesquisa

Napoleão Verardi Galegale² - Centro Est. de Educação Tecnológica Paula Souza - Unid. de Pós-Graduação, Extensão e Pesquisa

Marília Macorin de Azevedo³ - Centro Est. de Educação Tecnológica Paula Souza - Unid. de Pós-Graduação, Extensão e Pesquisa

RESUMO O objetivo desta pesquisa é contribuir para a decisão dos gestores e trabalhadores das empresas na implantação do teletrabalho. Pesquisou-se nos anais dos principais congressos brasileiros, resultando em uma amostra de nove artigos a partir da palavra-chave Teletrabalho constante no resumo e no tema. A contribuição teórica deste artigo consiste na ampliação do conhecimento sobre o teletrabalho e subsidio para as empresas na decisão estratégica sobre a implementação dessa forma inovadora de organização do trabalho. Como resultado, esta pesquisa comprovou a proposição de que as vantagens do teletrabalho justificam a sua implantação, com vantagens para o trabalhador, para as empresas e para a sociedade, na qualidade de vida, na imagem corporativa e no trânsito nas grandes metrópoles, respectivamente.

Palavras-chave: Teletrabalho. Trabalho Remoto. Sistemas Produtivos.

ABSTRACT *The objective of this research is to contribute to the decision-making of the managers and workers in companies implementing teleworking. The annals of the main Brazilian congresses were analyzed, resulting in a sample of nine articles selected from the "Telework" keyword present in the summary and subject. The theoretical contribution of this article consists of the expansion of knowledge about teleworking and the assistance this provides to companies for strategic decisions about the implementation of this innovative way of work organization. As a result, this research proved that the advantages of teleworking justify its establishment, with benefits for workers, companies and society, in terms of better quality of life, better corporate image and less traffic in the big cities, respectively.*

Keywords: Telework. Remote Work. Productive systems.

1. claugiglio67@gmail.com, Avenida Victor Civita, 235, c318, Tamboré 4, Santana de Parnaíba/ SP, 06544-072; 2. nvg@galegale.com.br;

3. marilia.azevedo@fatec.sp.gov.br

GIGLIO, C. R. F. S.; GALEGALE, N. V.; AZEVEDO, M. M. Vantagens do teletrabalho: análise da produção científica nos principais congressos brasileiros. **GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, Bauru, Ano 14, nº 4, out-dez/2018, p. 128-143.

DOI: 10.15675/gepros.v13i4.1975

1. INTRODUÇÃO

Vivemos em uma sociedade onde a concorrência exacerbada e a necessidade de especialização constante contrasta com trabalhadores pouco preparados, com níveis de ensino baixos em relação aos outros países e com as empresas demitindo em razão do alto custo para manter um funcionário dentro das rígidas leis trabalhistas do país. Para diminuir os custos das empresas com os funcionários, o teletrabalho traz nos dias atuais a perspectiva de mais ofertas de empregos, com o aumento da qualidade de vida do trabalhador, melhoria nos índices de congestionamento nos grandes centros e diminuição de despesas para ambos em razão do baixo deslocamento.

O teletrabalho pode ser conceituado como trabalho à distância, trabalho em casa, trabalho virtual, escritório virtual, dentre outras; segundo Rosenfield (2011, pág.9), “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”.

Esta pesquisa tem como objetivo analisar a produção científica sobre o teletrabalho em anais de eventos científicos organizados por instituições brasileiras, visando identificar as razões da adoção desta organização de trabalho para a empresa e para o trabalhador

Foi realizada uma pesquisa bibliométrica por artigos que apresentavam a palavra teletrabalho no tema e no resumo, nos anais dos principais eventos científicos brasileiros entre 2006 e 2015 com a finalidade de verificar a existência de generalizações empíricas em relação às vantagens e desvantagens da sua utilização. Verificou-se que existem poucos estudos sobre o teletrabalho e as razões para a sua implementação, justificando assim a contribuição acadêmica da presente pesquisa. Para o mercado, esta pesquisa contribui para auxiliar a alta gerência sobre a adoção do teletrabalho e a sua inclusão no planejamento estratégico da organização.

Desta forma, o problema a ser investigado nesta pesquisa pode ser assim enunciado: Há vantagens para os trabalhadores e para as empresas que justificam a implantação do teletrabalho?

Preliminarmente, para o problema em questão, definiu-se a seguinte proposição: As vantagens do teletrabalho justificam a implantação dessa forma inovadora de organização do trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Por meio da revisão bibliográfica para este estudo, foi possível traçar um relacionamento entre o teletrabalho e as percepções dos indivíduos, as aptidões e características necessárias para a escolha do trabalhador, as mudanças na qualidade de vida do indivíduo e da família, as vantagens e desvantagens relatadas na teoria, o ambiente de trabalho ideal e as ferramentas tecnológicas para comunicação com a empresa, além das principais razões citadas por Mello et al. (2014) pela escolha do teletrabalho, orientando 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: maior autonomia para organizar o trabalho, 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. Os autores 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, pág. 13) 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. Segundo Biasi e Souza (2006), “Empresas de *Call Centers* são muito agressivas e necessitam de uma especial atenção”.

Os autores identificaram que este fator agressividade é devido à 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 (BIASI; SOUZA, 2006, pag. 8).

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 et al. (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 intercaladas 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.

A prática de gestão de pessoas deve ser estratégica para o estabelecimento de parcerias, com indicadores de satisfação dos colaboradores, programas de desempenho e medição de resultados evitando possíveis descontentamentos entre os funcionários e terceirizados (PETEROSSO; SIMÕES; SANTOS, 2014).

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 considerou 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 et al. (2014) cita as principais razões pela escolha do teletrabalho: A inclusão social, 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 et al. (2014) também destaca as razões e os percentuais levantados pela pesquisa realizada, conforme mostrado na Tabela 1. Verificou-se 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, identificada por itens como: a flexibilidade de horário, a 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 pelo teletrabalho.

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

Fonte: Mello et al., 2014.

Outro aspecto relevante e possível, se não há um controle rígido do tempo diário de trabalho, como ocorre com funcionários regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), é a possibilidade da flexibilização na jornada de trabalho (PEREIRA; ÁVILA; VILAS BOAS, 2009). 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 demais pontos negativos.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1. Procedimentos de coleta de dados

A pesquisa foi realizada nos anais dos eventos entre 2006 e 2015, que disponibilizaram 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.

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).

3.2. Eventos pesquisados

A Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), 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 Gestão de Ciência, Tecnologia e Inovação (GCT), 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: Encontro da ANPAD (EnANPAD), Encontro de Estudos organizacionais da ANPAD (EnEO), Encontro de Estudos em Estratégias (3 Es), Encontro de Marketing da ANPAD (EMA), Encontro de Administração Pública da ANPAD (EnAPG), Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade (EnEPQ), Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho (EnGPR) e Encontro de Administração da Informação (EnADI).

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.

O Seminário em Administração (SEMEAD) é organizado 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.

3.3. Procedimentos de análise de dados

Por meio da análise dos textos selecionados buscou-se verificar a existência de generalizações empíricas em relação às vantagens e desvantagens da utilização do teletrabalho.

4. 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.

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	%
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%

Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

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

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

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*. 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 também do autor Domenico de Masi, um grande incentivador do trabalho criativo e de novas formas da organização, tempo e local do trabalho.

Tabela 3 – Autores e títulos mais citados nos nove artigos encontrados com o tema Teletrabalho.

Citações	Autor	Título	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.	<i>O futuro do trabalho: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial</i>	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
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.	<i>Fazendo do teletrabalho uma realidade: um guia para telegerentes e teletrabalhadores</i>	1997

Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

No Quadro 1 foram listados os artigos encontrados nos anais dos congressos brasileiros, em qual periódico foi publicado, congresso em que foi apresentado, local, ano de publicação e avaliação Qualis Capes 2014 do Periódico.

Os artigos selecionados são preferencialmente da área de Administração, verificando que o Teletrabalho é um tema discutido mais na área organizacional do que tecnológica.

Quadro 1 - Amostra dos nove artigos selecionados nos anais dos principais congressos brasileiros a partir da palavra-chave Teletrabalho constante do resumo e do tema.

Nº	Nome do Artigo	Congresso	Local	Ano
1	Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração <i>home-office</i> : estudo de caso na Shell Brasil	ANPAD	São Paulo	2010
2	Teletrabalho no desenvolvimento de sistemas: um estudo sobre o perfil dos teletrabalhadores do conhecimento	ANPAD	Fortaleza	2011
3	O teletrabalho e a qualidade de vida nos <i>contact centers</i>	ANPAD	São Paulo	2006
4	Controle em novas formas de trabalho: teletrabalhadores e o discurso do empreendedorismo de si	ANPAD	São Paulo	2013
5	Teletrabalho Como Fator de Inclusão Social e Digital em Empresas de <i>Call Center/Contact Center</i>	ANPAD	Santa Maria	2014
6	O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores	ANPAD	São Paulo	2009
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

Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

O Quadro 2 mostra os objetivos dos nove artigos encontrados e que foram explicados no referencial teórico, como: percepção dos indivíduos, características dos teletrabalhadores, fatores de risco, controles, qualidade de vida, impactos da tecnologia e 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.

Quadro 2 - Nome e objetivos da amostra dos nove artigos selecionados nos anais dos principais congressos brasileiros a partir da palavra-chave Teletrabalho constante do resumo e do tema.

Nº	Nome do Artigo	Objetivo
1	Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração <i>home-office</i> : 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 <i>contact centers</i>	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 <i>Call Center/Contact Center</i>	Compreender como e por que as empresas de <i>call center</i> e <i>contact center</i> 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

Nº	Nome do Artigo	Objetivo
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.

Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

O Quadro 3 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.

Quadro 3 - Conclusão dos artigos selecionados nos anais dos principais congressos brasileiros a partir da palavra-chave Teletrabalho constante do resumo e do tema.

Nº	Nome do Artigo	Conclusão
1	Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração <i>home-office</i> : 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 <i>home-office</i> . 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 <i>contact centers</i>	Comprova a viabilidade do teletrabalho para a regularização de fatores básicos da vida do trabalhador.

Nº	Nome do Artigo	Conclusão
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 <i>Call Center/Contact Center</i>	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.

Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

A Tabela 4 mostra um levantamento da quantidade de ocorrências 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 4 - Quantidade das ocorrências das vantagens e desvantagens do Teletrabalho em relação ao teletrabalhador, à empresa e a sociedade nos artigos selecionados.

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

Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

A vantagem do teletrabalho mais encontrada nos artigos pesquisados refere-se à qualidade de vida, corroborando com Nohara et al. (2009) que 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. A maior desvantagem citada é a falta de reconhecimento dos colegas em razão do pensamento que eles não estão trabalhando de fato, característica devida ao isolamento.

5. CONCLUSÕES

Este estudo mostrou que, a partir da generalização empírica dos nove artigos lidos, o objetivo proposto visando identificar as razões, divididas em vantagens e desvantagens, da adoção do teletrabalho, tanto para o ponto de vista da empresa como para o trabalhador foi alcançado 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 proposição 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, sugere-se identificar as vantagens que o teletrabalho pode trazer para a inclusão social dos indivíduos com dificuldade de locomoção.

REFERÊNCIAS

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*, 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, 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**, v. 17, n. 3, 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**, v. 7, n. 3, 2014.

NOHARA, J.; ACEVEDO, C.; RIBEIRO, A. SILVA, M. O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores. **Revista de Administração e Inovação**, v. 7, n. 2, 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. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 2009. **Anais...** SEGeT, 2009.

PETEROSI, H.; SIMÕES, E.; SANTOS, M. Gestão de pessoas nos contratos de terceirização. **Revista Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, v. 9, n. 3, p. 131, 2014.

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