

# O Teletrabalho - conceito e implicações

Paulo Serra

Universidade da Beira Interior

Ano lectivo 1995/96

## Índice

1 Introdução	1
2 A Sociedade da Informação	3
3 A Europa, a Sociedade da Informação e o Teletrabalho	6
4 O Teletrabalho	9
5 A situação portuguesa (algumas pistas)	22
6 Conclusões (e alguns problemas...)	23
7 Bibliografia	26

## 1 Introdução

*"Se se encontra um mortal que não tenha mais nenhuma ambição que não a de ampliar o império e o poder do género humano sobre a imensidade das coisas, terá de se convir que essa ambição é pura, mais nobre e mais augusta que todas as outras."*

Francis Bacon, *Novum Organum*

"Conhecer a natureza para a dominar- tal é a divisa da revolução científica europeia dos séculos XVI e XVII, de que Bacon é um dos arautos. Esta divisa prenunciava, desde logo, o advento de um "novo mundo", baseado na progressiva união entre a ciência e a técnica. Esse "novo mundo" traria o bem-estar, a abundância e a felicidade a todo o

género humano, construindo uma sociedade mais livre, mais igualitária e mais fraterna.

Com a Revolução Industrial, nos séculos XVIII/XIX, tal sonho parece começar a tomar forma. No entanto, rapidamente o sonho começa, nalguns aspectos, a tornar-se pesadelo: a falta de casas e/ou as más condições de habitabilidade, o trabalho infantil e feminino, as longas jornadas de trabalho, os baixos salários, a falta de condições de segurança no trabalho, de assistência médica e de segurança social, a anomia, a desorganização familiar, as greves, a destruição da maquinaria, etc. É a época da chamada "questão social", do triunfo das doutrinas socialistas e comunistas, dos sindicatos, dos conflitos sociais que parecem ameaçar a própria sobrevivência da sociedade.

Com o desenvolvimento da Revolução Industrial surge a preocupação do "Estado Social", e muitos destes problemas vão sendo resolvidos de forma satisfatória. No entanto, outros problemas surgem, resultantes do crescimento da produtividade científico-tecnológica, da industrialização e da urbanização: o congestionamento das cidades, a poluição, a escassez dos recursos energéticos, o alargamento dos subúrbios, o desemprego dito "estrutural", as novas regras da

competição económica, o falhanço do "Estado Social"(incapaz de responder às crescentes exigências em matéria de saúde, segurança social...), etc.

A pouco e pouco, começa a desenhar-se a necessidade (e a realidade) de uma nova viragem. Segundo alguns teóricos, já estaríamos a viver, de algumas décadas a esta parte (alguns falam dos anos 60), uma "nova revolução industrial". Ao contrário da anterior, não se trata agora de produzir mais e melhor determinados bens físicos ou materiais (essa não será a resposta aos problemas do nosso tempo). Trata-se, isso sim, de melhor produzir, distribuir e utilizar a informação e o conhecimento. Baseada nas chamadas TIC's (Tecnologias de Informação e Comunicação), essa "revolução"está a criar uma sociedade radicalmente diferente das anteriores, a que muitos chamam "sociedade da informação". Os seus efeitos começam, hoje, a tornar-se visíveis em todos os domínios da vida social.

Um dos domínios em que nos interessa estudar esses efeitos é o do trabalho. Fala-se actualmente, e cada vez mais, de uma nova forma (supostamente mais flexível, mais produtiva, mais cómoda) de organizar o trabalho: o teletrabalho.

Assim, este nosso trabalho tem o objectivo de responder - que será talvez mais um percorrer - aos seguintes problemas fundamentais:

1. A "sociedade da informação": o que é? quando surgiu? quais os seus componentes fundamentais? quais os seus aspectos positivos e negativos?
2. A Europa e a "sociedade da informação": como se tem situado (e situa) a

Europa face à sociedade da informação? que iniciativas têm vindo a ser tomadas? quais os efeitos, a médio e longo prazo, dessas medidas? que papel é atribuído ao teletrabalho no contexto da sociedade da informação?

3. O teletrabalho : como e quando surgiu? que razões levaram e levam ao seu aparecimento e desenvolvimento? quais as suas implicações sociais ("vantagens/desvantagens")? qual a posição dos parceiros sociais (governos, sindicatos, empresários) sobre o teletrabalho? que experiências têm sido feitas? quais as tendências futuras?

Para tentar responder a estes problemas, a nossa investigação percorreu as etapas e mobilizou os recursos seguintes:

1. Pesquisa bibliográfica na Biblioteca da UBI (Universidade da Beira Interior), no CDE (Centro de Documentação Europeia) da mesma e no CIEBI (Centro de Inovação Empresarial da Beira Interior);
2. Entrevista ao Director do CIEBI, Dr. João Carvalho, com o objectivo de obter uma primeira visão global sobre a problemática do teletrabalho, traduzindo a perspectiva das empresas e das organizações de desenvolvimento locais, nacionais e internacionais (europeias e americanas);
3. Recolha, em Jornais e Revistas nacionais, de notícias e artigos relativos às problemáticas em estudo (e de que alguns constam, a título de exemplos, nos "Anexos" a este trabalho);

4. Consulta da Bibliografia recolhida nas instituições referidas em 1. e da distribuída, aos Mestrandos do Curso de Ciências da Comunicação, pelas Prof<sup>as</sup> Droutoras Ana Maria R. Correia e Maria Joaquina Barrulas.

O presente trabalho não é, como é óbvio, um texto definitivo e fechado. Ele representa a nossa visão "aqui e agora", em função de determinadas condições de tempo, de espaço e de percurso pessoal. Gostaríamos, nomeadamente, de ter incidido também nos seguintes aspectos:

a) Qual a situação portuguesa, em termos de "sociedade de informação" em geral e de teletrabalho em particular? As revistas e os jornais consultados (e até conversas do dia a dia) dão-nos conta dum interesse crescente sobre estas matérias - mas qual será a realidade "no terreno"?

b) Como se situa, em termos teóricos e práticos, a Escola portuguesa face às problemáticas da "sociedade da informação" e do teletrabalho? Passa-se alguma coisa ou, como tememos, também nestes domínios a Escola vai ser "a última a saber"?

c) Quais as possibilidades de implementar, a nível da gestão e administração correntes de uma Escola, um sistema de teletrabalho?

## 2 A Sociedade da Informação

*"Great excitement was generated during the 1970s and early 1980s about the arrival of new social conditions. Computer and communications technologies had made possible the "Information Society". All manner of benefits awaited us; new prosperity, new democratic and educational opportunities, a "global village" thanks to*

*new telecommunications, and a realignment of workplaces and class relations. There is no denying that advantages do indeed accrue from such technological development, but a little historical reflection and sociological imagination makes warning bells ring."*

David Lyon, *The Electronic Eye*, p. VIII

É nas décadas de 60 e 70 que são publicadas algumas das obras consideradas fundamentais na teorização da chamada "sociedade da informação": *Understanding Media*, de Marshall McLuhan (1964), *The New Industrial State*, de John K. Galbraith (1967), *The Age of Discontinuity*, de Peter Drucker (1969), *La Société Post-Industrielle*, de Alain Touraine (1969), *The Coming of the Post-Industrial Society*, de Daniel Bell (1973), *The Information Economy*, de Marc Porat (1977), *The Third Wave*, de Alvin Toffler (1980)...

Apesar dos diferentes nomes que estes (e outros) autores dão à nova sociedade emergente ("aldeia global", "novo estado industrial", "sociedade pós-industrial", "economia da informação", "terceira vaga", para citar apenas alguns) (CORREIA e BARRULAS, 1995), acabou por se generalizar a expressão "sociedade da informação". Expressão que alguns contestam, argumentando que "information has existed and been of value in every age." (MARTIN, 1988, p. 303; ver também WEBSTER, 1994, p. 1)

Este tipo de afirmações parece fazer esquecer, aos que as fazem, a diferença abissal que reside na utilização da partícula "de" ou "da", para ligar "sociedade" e "informação". O que se quer acentuar, com a partícula "da", é que na sociedade dita "da informação", a informação assume uma posição não ape-

nas importante (como em qualquer outro tipo de sociedade), mas central e decisiva. Com efeito, aqui a informação é entendida como o recurso fundamental, com um valor e um uso próprios e estando na base do desenvolvimento tecnológico, económico, social e cultural. Neste tipo de sociedades é possível identificar uma tecnologia da informação, uma indústria da informação, um mercado da informação e um mercado de trabalho em informação. (CORREIA e BARRULAS, 1995)

Para Daniel Bell, que é considerado por alguns como um dos teóricos fundamentais da "sociedade da informação", "the post-industrial society is an information society, as industrial society is a goods-producing society."(BELL, citado em ROBBINS e WEBSTER, 1987, p. 97). Numa sociedade deste tipo, ainda segundo Bell, o centro da vida económica e social já não reside na produção (de bens materiais), mas na informação. A informação, sendo o recurso que está na base da produtividade e do crescimento económico, acaba por substituir o trabalho como fonte de valor. E, deste modo, o conhecimento e a informação tornam-se "the transforming agent of the postindustrial society". (ROBBINS e WEBSTER, 1987, pp. 97-100)

Uma "sociedade da informação" não o é apenas em função de um ou outro critério (por exemplo, económico ou tecnológico) exclusivo. Segundo William J. Martin, que assinala que a "sociedade da informação" é ainda, em muitos casos, mais uma questão do futuro que do presente, o seu "reconhecimento" envolve os seguintes critérios: tecnológicos (as TIC's como força motriz), sociais (qualidade de vida), económicos (a informação como factor econó-

mico chave: recurso, serviço, mercadoria, fonte de valor acrescentado e emprego), políticos (liberdade de informação, levando a maior participação e consenso) e culturais (reconhecimento do valor cultural da informação, visando a promoção do desenvolvimento nacional e individual). (MARTIN, 1988, pp. 304-306). Frank Webster, que não refere os critérios sociais e políticos, acrescenta o ocupacional (desenvolvimento contínuo das ocupações baseadas no trabalho da informação) e espacial (as "redes" e as "autoestradas" da informação, conduzindo à compressão do espaço-tempo e à globalização da economia). (WEBSTER, 1994, pp. 3 e seguintes)

Se é verdade que, como se infere das afirmações de David Lyon acima transcritas, a "sociedade da informação" é olhada, nos anos 70 e 80, de forma altamente positiva, constituindo para alguns uma verdadeira "utopia", não é menos verdade que, nos tempos mais recentes, ela tem gerado um conjunto de visões menos optimistas, para não dizermos sombrias (passa-se aqui algo semelhante ao que se passou aquando do advento da sociedade industrial).

Na origem destas visões estarão, ainda segundo Lyon, factos como os seguintes: o falhanço das economias baseadas nas TIC's na saída da recessão e no combate ao desemprego (o Japão, a Europa e os EUA estão a braços com crises que não conseguem resolver, ou resolvem a custo, acrescentamos nós); o surgimento da "guerra electrónica" (de que a Guerra do Golfo é o exemplo mais recente, exemplo nosso); os perigos derivados do espectro do "big brother", que leva alguns a falar de uma "sociedade da vigilância", termo que, segundo o Autor, terá surgido em 1985. (LYON, 1994, p. VIII)

Tom Forester, em artigo fortemente crítico da "sociedade da informação", comparando as previsões feitas por alguns em relação à mesma (a "fábrica sem trabalhadores", o "escritório sem papel", a "sociedade sem dinheiro", a "vivenda electrónica", a "teledemocracia", etc.) com a realidade, chega à conclusão de que, afinal, "society has not changed very much". (FORESTER, 1992, p. 134; ver também, acerca do falhanço das previsões sobre a sociedade da informação, PRIESTLEY, 1995, p. 25)

Com efeito, segundo Forester, a realidade mostra que:

a) Ao contrário do que se temia, a computorização não levou ao desemprego maciço, criando mesmo novas oportunidades de emprego;

b) A maior parte dos trabalhadores parece trabalhar mais que antes, tornando um mi-to a anunciada "sociedade do lazer";

c) As fábricas totalmente robotizadas e automatizadas são ainda uma ficção;

d) O "escritório sem papel" permanece uma utopia: o consumo de papel não parou de aumentar, de forma exponencial, nos últimos anos, com o computador, o fax, a fotocopadora, etc.;

e) Os correios tradicionais continuam a ser empresas florescentes e em expansão;

f) Apesar dos cartões e dos sistemas do tipo multibanco, os Bancos continuam a ter grande parte da actividade centrada no papel (e no papel-moeda);

g) A "vivenda electrónica" (e o "teletrabalho" feito a partir dela, na visão de Alvin Toffler) é, na maior parte dos casos, um cenário falhado;

h) O videotexto, o "home banking" e as telecompras falharam, sobretudo devido a causas sociais;

i) A "teledemocracia" permanece uma ficção;

j) A vida doméstica (apesar dos PC's, dos VCR's, dos CD's) permanece basicamente a mesma;

k) Todas as previsões sobre as escolas (com a propaganda "revolução na sala de aula") e o "tele-ensino" falharam. (FORESTER, 1992, pp. 133-139)

Acresce a estes factos que, ainda segundo Tom Forester, a revolução nas tecnologias da informação criou problemas inesperados à sociedade e aos indivíduos, de entre os quais destaca os seguintes:

a) no que se refere à sociedade: maior vulnerabilidade perante as falhas tecnológicas; problemas relativos à segurança dos dados armazenados nos computadores e à privacidade pessoal; dificuldade de utilização, pelo cidadão comum, de tecnologias ainda demasiado complexas; possibilidade de desastres por fogos, sabotagens, etc.; acréscimo da vigilância electrónica...

b) no que se refere ao indivíduo: sobrecarga de informação, que o indivíduo deixa de ter capacidade de interpretar e que pode mesmo levar à paralisia da decisão; problemas a nível das relações humanas (destruição das relações de trabalho, confusão entre trabalho e lazer, "comunicaolismo", empobrecimento da interacção social)... (FORESTER, 1992, pp. 140-145)

Tony Benn, por seu lado, embora reconhecendo que "the computer revolution is overwhelmingly the most important revolution in our lifetime" (BENN, 1995, p. 58), acha que todos nós, enquanto cidadãos nela envolvidos, devemos colocar(-nos) as seguintes questões: quem controla as novas tecnologias? que efeitos terão? representam maior vulnerabilidade? impõem novas

formas de exploração? implicam novas distâncias entre ricos e pobres? quem controla e usa a informação sobre nós? e para quê? as novas tecnologias trarão novos níveis de desemprego (e de insegurança)? podemos controlar democraticamente as novas tecnologias da informação?

Podemos achar que estas são visões demasiado cépticas e negativas sobre a "sociedade da informação". No entanto, elas têm a grande qualidade de nos fazer parar para pensar criticamente neste "mundo novo" que se anuncia (e realiza) perante os nossos olhos. Como é óbvio, não está na nossa mão fazer com que ele exista ou não - mas teremos, seguramente, algum papel na sua orientação futura.

### 3 A Europa, a Sociedade da Informação e o Teletrabalho

O Programa INFO 2000 (que, de acordo com o seu título, se destina a "estimular o desenvolvimento de uma indústria europeia de conteúdos multimedia e incentivar a utilização de conteúdos multimedia na nova sociedade da informação"), considera que a definição e orientação de uma acção política comum, a nível europeu, com o objectivo de preparar o advento da sociedade da informação, passou pelos seguintes momentos fundamentais:

1. Livro Branco ("Crescimento, competitividade, emprego: os desafios e as pistas para entrar no século XXI"), de 1993;
2. Relatório Bangeman ("A Europa e a sociedade global da informação - Recomendações ao Conselho Europeu"), de 1994;
3. Cimeiras do Conselho Europeu de Corfu e Essen, ambas em 1994;
4. Plano de Acção da Comissão "A Via Europeia para a Sociedade da Informação", de 1994;
5. Conferência do G7 em, Bruxelas, dedicada à Sociedade da Informação, em 1995. (p. 10; ver também CORREIA e BARRULAS, 1995).

Para justificar a urgência da tomada e implementação de decisões no que se refere à indústria de conteúdos - que considera como o sector mais importante, em termos de volume de negócios e de empregos, da indústria da informação - o Programa avança os seguintes dados estatísticos relativos à indústria europeia da informação (englobando a indústria de conteúdos, os equipamentos e serviços de telecomunicações, as tecnologias da informação e a electrónica destinada ao grande público), referentes a 1994: volume de negócios - 439 000 milhões de ecus; empregados a tempo inteiro - 4,48 milhões. (p. 14; as somas são nossas, com base nos dados referidos no Programa).

O RELATÓRIO DELTA, para além da repetição de algumas das ideias fundamentais do Livro Branco e do Relatório Bangeman (documentos que analisaremos daqui a pouco), dá-nos algumas informações importantes sobre a posição da Europa em relação à sociedade da informação.

Segundo o Relatório, a problemática da sociedade da informação preocupou a União Europeia desde os anos 80. Os trabalhos preparatórios para o início da sociedade da informação envolveram o lançamento de Programas nos domínios das tecnologias de informação, como o ESPRIT (1984), das

comunicações avançadas, como o RACE (1985), dos sistemas telemáticos de interesse geral, como o STIG (1985), bem como os três primeiros programas em aplicações telemáticas (desde 1986): o AIM (cuidados de saúde), o DRIVE (transportes rodoviários) e o DELTA (ensino à distância). Simultaneamente, desenvolveram-se políticas no âmbito das telecomunicações e, mais recentemente, no do audiovisual. (p.1)

Na história das posições da Comunidade Europeia acerca da sociedade da informação, é no entanto o LIVRO BRANCO que deve ser considerado o documento fundamental, uma espécie de "Bíblia" que viria a balizar todas as reflexões e acções futuras (algumas ainda em curso). É sobre esse documento que, mais ou menos sob a forma de paráfrase, nos debruçaremos a seguir.

O problema fundamental que leva à realização do Livro Branco "resume-se numa palavra: desemprego." (p. 9) Desemprego que deriva, nomeadamente, da mudança de cenário técnico, levando ao advento de "uma nova revolução industrial", que envolve: a mudança acelerada das técnicas, dos empregos e das competências; a "desmaterialização" da economia; a transferência das actividades produtivas para o exterior; a predominância dos serviços; o papel decisivo da posse e circulação da informação. (pp. 10/11) Uma das pistas para reduzir o desemprego, de forma activa (criando empregos), passa pelo desenvolvimento da sociedade da informação, com a abertura "de um mundo "multimedia"(som/texto/imagem), que representa uma mutação comparável à primeira revolução industrial." (p. 14) E avançam-se alguns dados estatísticos referentes aos EUA: calcula-se em 6 milhões o número de pessoas de pessoas já envolvidas pelo teletraba-

lho; 200 das suas maiores empresas já utilizam as redes de banda larga ("auto-estradas da informação"). Face ao avanço dos EUA, o que está em jogo é, a curto prazo, a sobrevivência ou o declínio da Europa. A resposta da Europa deve ser urgente, dando satisfação às novas necessidades das sociedades europeias: "redes de comunicação dentro das empresas; acesso generalizado a bases de dados científicas e de lazeres; difusão do teletrabalho; desenvolvimento dos cuidados preventivos e da medicina ao domicílio para os idosos, etc.." (p. 14). Há, em suma, que criar as "auto-estradas da informação" (redes de banda larga) e desenvolver os serviços e as aplicações que lhes estão associadas, através de uma "parceria entre sectores público e privado" (p. 14). Criar as redes europeias de infraestruturas e lançar os fundamentos de uma sociedade da informação são acções que constituem "as chaves para uma melhor competitividade e colocar-nos-ão à altura de controlar o progresso técnico ao serviço do emprego e do melhoramento das condições de vida." (p. 22)

A sociedade da informação, com as suas "redes de informação", trará modificações às condições de trabalho: horários de trabalho mais flexíveis, alteração do local de trabalho e possibilidade do teletrabalho, alteração das condições contratuais e dos sistemas de remuneração. As empresas terão acesso aos novos mercados, poderão globalizar as suas actividades e estratégias, poderão desenvolver formas de aliança e cooperação muito mais amplas. Todos os consumidores terão acesso a novos serviços na área da informação, das bases de dados, da cultura e do lazer. (p. 24) Os EUA e o Japão adiantaram-se à Europa nesta mutação - e a Europa deve responder a este desafio, sob pena de perder

a sua competitividade. (p. 25; ver também p. 100) Prevêm-se quatro aplicações prioritárias das "redes de informação": teletrabalho, teleformação, telemedicina e teleadministração. No que ao teletrabalho se refere, afirma-se que nos Estados-Membros já estão a ser desenvolvidos projectos. (p. 27) Acrescenta-se, noutra parte do Documento, que o teletrabalho e a teleparceria "constituem factores importantes para a transferência do trabalho e das empresas para zonas menos favorecidas da Europa (zonas rurais, periféricas, em reconversão...)", adiantando a possibilidade de lançar um projecto para estimular este tipo de aplicações. (pp. 102-103)

Segundo o Livro Branco, a sociedade da informação é uma sociedade "em que a gestão, a qualidade e a rapidez da informação se transformam no factor-chave para a competitividade: como factor produtivo para todo o sector industrial e como serviço fornecido aos consumidores finais, as tecnologias da informação e da comunicação influenciam todos os níveis da economia". (p. 97) A introdução das TIC's mostra os seguintes efeitos económicos positivos: em média, uma situação de emprego mais favorável nas empresas que introduziram as TIC's; crescimento da produtividade; aumento do PIB; redução da inflação. Como lados menos positivos das TIC's, apontam-se as seguintes possibilidades: risco de exclusão cultural (sociedade a duas velocidades); reforço do isolamento individual; intrusão no espaço e na vida privada; problemas de ética e de moral. (p. 98)

Com a missão de estabelecer prioridades e definir modalidades de acção e o respectivo calendário, o Livro Branco propõe a criação de uma "task force", a um "nível muito elevado", para as Infra-Estruturas Europeias

da Informação, a funcionar sob mandato do Conselho Europeu. (p. 105)

Do trabalho dessa "task force" viria a resultar o Relatório BANGEMMAN, que constitui outra peça fundamental na definição europeia da sociedade da informação.

Baseando-se em muitas das formulações do Livro Branco, que evitaremos repetir, o RELATÓRIO BANGEMMAN propõe, entre outras, as seguintes recomendações fundamentais:

A União Europeia deve confiar nos mecanismos do mercado, como força motriz, devendo as iniciativas implicar a parceria entre os sectores público e privado, liberalizando o sector das telecomunicações e acabando com os monopólios. (pp. 4 e 12)

As vantagens esperadas são: a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos europeus, da eficiência da sua organização social e económica e o reforço da coesão. (p. 6)

Merecem ser promovidas as seguintes aplicações das TIC's: teleconferência, telecomércio, transferência electrónica de dados (EDI), sistemas de pagamento electrónico, redes de ligação das PME's aos mercados, a outras empresas, a universidades, a institutos de investigação e a laboratórios, telebanco, telecompras, entretenimento a pedido (por exemplo o VOD), etc. (pp. 9-10)

Constituem elementos fundamentais da sociedade da informação os seguintes: as Redes (telefónicas, de satélites, de cabos), para transporte das informações; os Serviços Básicos (correio electrónico, vídeo interativo), para utilização das redes; e as Aplicações (ensino à distância, teletrabalho), que oferecem soluções especializadas para certos grupos de utilizadores. (p. 21)

Em matéria de Redes, o Relatório aponta a necessidade de olhar a existência da RDIS



(Rede Digital com Integração de Serviços) europeia, iniciada em 1993, como apenas o primeiro passo do processo que permite a comunicação directa, PC a PC, de voz, dados e imagens em movimento; o próximo passo deverão ser as comunicações multimedia em banda larga (conjugando todos os meios de comunicação), que deverá constituir a "coluna dorsal" da sociedade da informação europeia. (p. 21)

Quanto às Aplicações, propõem-se dez, "para lançar a sociedade da informação": 1. Teletrabalho; 2. Ensino à distância; 3. Uma rede para universidades e centros de investigação; 4. Serviços telemáticos para as PME's; 5. Gestão do tráfego rodoviário; 6. Controlo do tráfego aéreo; 7. Redes para os cuidados de saúde; 8. Informatização dos concursos públicos; 9. Rede transeuropeia de administrações públicas; 10. Autoestradas de informação nas cidades. (pp. 23-29)

Sobre o Teletrabalho (apresentado com o subtítulo "Mais empregos, novos empregos para uma sociedade das comunicações móveis"), o Relatório vai colocando uma série de questões, a que vai dando a respectiva resposta, como a seguir se indica:

- O que deve ser feito: deve promover-se o teletrabalho em casa e em escritórios externos, a fim de evitar aos trabalhadores o percurso de longas distâncias casa-trabalho e vice-versa;
- Quem o fará: as empresas do sector privado, se as condições do teletrabalho se revelarem vantajosas;
- Quem ganha: as empresas e a administração pública poderão ganhar em termos de maior produtividade, maior

flexibilidade e economia de custos; o grande público poderá ganhar na redução dos níveis de poluição, do congestionamento do tráfego e do consumo de energia; os trabalhadores poderão ganhar a nível do aumento da flexibilidade dos contratos de trabalho (para os que tiverem de trabalhar em casa) e da redução das distâncias (para os que trabalhem fora de casa);

- Questões a ter em conta: o teletrabalho pode levantar problemas relativamente à diminuição das oportunidades de contacto e promoção social; além disso, desconhece-se o seu impacto na legislação laboral e na segurança social;
- Meta a atingir: criar centros-piloto de teletrabalho em 20 cidades, envolvendo o mínimo de 20 000 trabalhadores, até ao final de 1995; transformar 2% dos trabalhadores dos serviços em trabalhadores à distância, até 1996, e 10 milhões de postos de trabalho à distância até ao ano 2000. (p. 25)

Curiosamente, nem o Livro Branco nem o Relatório Bangemann, que tanto se referem ao teletrabalho, propõem uma definição desse conceito... (HUWS, 1995, p. 5)

## 4 O Teletrabalho

*"It is possible to imagine the total telezombie in his or her telehouse hooked obsessively into the virtual world. The real world, with direct and emotional contact and so much imperfection, could be kept at bay. Telework could pay for telegames or teleplay. Screen shopping could replace window shopping, teleshopping the trip to*

*the takeaway, grocer or travel agent. Spending could be directly networked, possibly using a smart or debit card. Chat lines and electronic forums could providing new undemanding friends. At the end of the day, the latest teledisaster or telewar could be switched off, with the zombie going to bed and - help, call in the telepsychiatrist - the more or less real world of dreams."*

Judy Hillman, *Telelifestyles and the Flexicity: The Impact of the Electronic Home*, p. 4

#### 4.1 Análise histórica

Ao contrário do que acontecia até há alguns anos atrás, hoje em dia já acontece com alguma frequência folharmos um Jornal ou uma Revista portuguesas e encontrarmos um artigo ou uma notícia sobre as problemáticas da sociedade da informação e do teletrabalho (para exemplificação ver, nos "Anexos" a este trabalho, os Documentos 2, 3, 4, 7, 8, 9 e 10). O que mostra que, apesar de serem relativamente recentes, entre nós, elas têm vindo a ganhar importância crescente, mesmo a nível do grande público.

No que se refere à cena internacional, o teletrabalho faz parte, há já bastante tempo, das preocupações da Comissão Europeia, dos Governos e das grandes Empresas de todo o mundo desenvolvido.

Segundo Lemesle e Marot (cuja exposição seguiremos, nesta breve análise histórica), o conceito de "trabalho à distância" (com que muitas vezes se identifica o teletrabalho) aparece pela primeira vez nos anos 50, com os trabalhos de Norbert Wiener sobre a Cibernetica. Wiener dá o exemplo hipotético de um arquitecto que, vivendo na Europa, poderia supervisionar, à distância, a cons-

trução de um prédio nos EUA, utilizando a comunicação por fac-simile. Assim, segundo Wiener, podemos distinguir dois tipos de comunicação, permutáveis entre si: como transporte físico e como transporte de informação.

Por outro lado, nos anos 60 reaparece em força, na sociedade europeia, algo que estava quase extinto desde os finais do século XIX: o trabalho em casa (domicílio). Incidindo inicialmente na produção de vestuário, têxteis e calçado, ele estende-se, na década de 70, a sectores como a embalagem e montagem de artigos eléctricos e electrónicos, a alimentação industrial, as bebidas, os detergentes, os plásticos, os cosméticos, etc.

Da convergência das noções de "trabalho à distância" e "trabalho em casa" surge o primeiro conceito de "teletrabalho", nos anos 70. Este conceito está perfeitamente ilustrado em Alvin Toffler que, no seu livro *A Terceira Vaga*, de 1980, citado pelos Autores, anuncia a probabilidade de, num futuro próximo, milhões de pessoas se deslocarem dos escritórios e fábricas para os seus domicílios, dando origem a "uma indústria familiar dum tipo superior, fundada sobre a electrónica e, concomitantemente, uma nova polarização sobre o lar, tornado o centro da sociedade." (LEMESLE e MAROT, 1994, p. 4)

O interesse pelo teletrabalho, nos anos 70, resulta da conjugação de vários factores, de que se destacam: a crise energética (nomeadamente, a petrolífera), as ideias "localistas" resultantes do Maio de 68, a diminuição dos preços das TIC's (e especialmente, dos computadores), o aparecimento da "telemática" (neologismo criado, em 1978, por S. Nora e A. Minc, para designar o "casamento" entre as tecnologias da informação e as telecomunicações). O grande objectivo

deste tipo de teletrabalho é reduzir o "commuting"(deslocações casa-trabalho, e vice-versa, a que os franceses chamam "pendulaire") por aquilo a que o americano Jack Nilles, em 1973, chama "telecommuting", assente na substituição do transporte (físico) do trabalhador pela telecomunicação (da informação). É dentro desta concepção que, nos fins dos anos 70 e nos anos 80 surgem várias experiências de teletrabalho. (LEMESLE e MAROT, 1994, pp. 3-6)

Este teletrabalho dos anos 70/80 é concebido segundo o que Lemesle e Marot chamam o "paradigma da deslocalização"(ou da "substituição"), assente nos seguintes pressupostos:

a) Desconcentração da actividade assalariada: na formulação de Jack Nilles, citada pelos Autores, trata-se de levar o trabalho ao trabalhador, e não o inverso, substituindo o "commuting" pelo "telecommuting", como atrás referimos;

b) Acção paliativa e correctiva: o teletrabalho como solução para problemas como o congestionamento do tráfego urbano, a poluição atmosférica, o "atraso" de zonas mais desfavorecidas (nomeadamente, as rurais), a "depressão" económica e social dos subúrbios, etc.;

c) Dinâmica exógena de desenvolvimento de micro-realizações: o teletrabalho como medida coerciva ou incitadora para levar as empresas a deslocalizarem postos de trabalho, a fim de evitar a concentração geográfica e urbana, reduzir o congestionamento do tráfego e a poluição atmosférica (estas foram as razões fundamentais que levaram ao lançamento de muitas das experiências de teletrabalho nos EUA, nomeadamente no Estado da Califórnia);

d) Redução dos custos: o teletrabalho

como forma de reduzir custos de deslocação, de instalações, de mão de obra, etc.

e) Motivação social: o teletrabalho como solução para pessoas incapacitadas, idosas, donas de casa, portadoras de deficiência, etc. poderem aceder ao mercado de trabalho, contribuindo assim para evitar a sua exclusão social;

f) Simplicidade da fórmula de emergência: o teletrabalho visto como assentando na seguinte equação "desenvolvimento tecnológico + política de ordenamento = capacidade de desenvolver uma nova organização espacial da empresa". (LEMESLE e MAROT, pp. 16-18)

Por outro lado, o facto de nesta época (anos 80) o teletrabalho ser frequentemente concebido(e praticado) como "trabalho em casa", faz surgir opiniões fortemente críticas sobre ele, acusando-o de conduzir ao isolamento social, à atomização do trabalho e à exploração do trabalhador, predominantemente feminino. (HORNER e DAY, 1995, p. 334)

Na opinião de Lemesle e Marot, as experiências fundadas neste tipo de paradigma - muitas vezes promovidas e financiadas pelos poderes públicos - falharam, na maior parte dos casos. O seu falhanço mostra que, nos anos 90 - que viram ressurgir o interesse pelo teletrabalho - ele deve ser visto no contexto de um outro paradigma, a que os autores chamam o "paradigma económico"(ou da "diferenciação"), implicando os seguintes pressupostos:

a) o teletrabalho como fonte de valor acrescentado e, como tal, com interesse económico para as empresas; o que implica

b) substituir a noção "clássica" de teletrabalho pela de "tele-serviço"(telegestão, teletradução, teleformação, telesecretariado, te-

lecontabilidade, etc.); o que implica, por sua vez

c) criar as estruturas que permitam organizar o mercado desses tele-serviços.

Uma das formas ilustrativas deste paradigma é, segundo os Autores, a "corretagem em teletrabalho- envolvendo organismos que funcionam como "interface"entre os clientes que procuram um determinado tipo de serviço à distância e os trabalhadores independentes ou empresas susceptíveis de fornecerem esse serviço - que surge em França por volta de 1990. (Os Autores expõem e analisam um Caso que, pelo interesse que nos parece ter, em termos de ilustração dos dois diferentes paradigmas de teletrabalho, reproduzimos nos "Anexos" a este Trabalho, como Documento 6). (LEMESLE e MAROT, pp. 100-101 e 117)

## 4.2 Conceito e modalidades de Teletrabalho

A breve análise histórica do conceito de teletrabalho, que acabámos de fazer, permite-nos constatar, desde logo, que não há um, mas (poderá haver) vários conceitos de teletrabalho - conceitos que não têm, necessariamente, de ser contraditórios, e podem mesmo ser complementares.

Etimologicamente (e habitualmente), teletrabalho significa "trabalho à distância". Mas, por demasiado ampla (o delegado de informação médica que, trabalhando para uma empresa farmacêutica sediada em Lisboa, vende medicamentos no Porto, "teletrabalha"?), esta definição é insuficiente. As três definições de teletrabalho que apresentamos a seguir mostram, de forma clara, tal insuficiência:

i) Definição 1: "Since telework means

work at distance, anyone who operates away from a central point but remains in contact by telephone is in a sense a teleworker. (...) More usually however the word "teleworker" is used to describe individuals whose work also involves at least some sort of computer with screen display, a telephone, a fax and possibly online text and data connection, whether direct or through a modem."(HILMAN, 1993, p. 10)

ii) Definição 2: "(Le télétravail est) activité professionnelle exercée à distance grâce à l'utilisation interactive des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Il concerne le travail salarié ou le travail indépendant et interesse toutes les tâches consistant à manier, traiter, analyser ou produire de l'information."(RUBINSTEIN, 1993, p. 57)

iii) Definição 3: "Le terme "télétravail" désigne des activités exercées loin du siège de l'entreprise (on l'appelle aussi parfois travail à distance) par la communication différée ou directe au moyen des techniques nouvelles."(TATE, 1995, p.63)

Qualquer destas definições de teletrabalho acentua dois aspectos essenciais do mesmo: por um lado, o facto de se exercer à distância; mas, por outro lado (e isto é decisivo para o conceito de teletrabalho), o facto de ele implicar a utilização das novas tecnologias de informação e telecomunicação. (Veja-se, nos "Anexos" a este trabalho, o Documento 1, com a representação do conceito de teletrabalho).

Há ainda Autores que consideram que, sendo o teletrabalho uma realidade multiforme, será mesmo impossível aceitar qualquer definição essencial do mesmo que não seja unilateral, optando por uma definição do tipo descritivo, que se concentra em identifi-

car e descrever as várias formas ou modalidades do teletrabalho. (LEMESLE e MARROT, 1994, pp. 7-10)

Seguindo esta via descritiva, um estudo da OIT (Organização Internacional do Trabalho), sobre o teletrabalho, publicado em 1990, distinguia quatro grandes modalidades ou formas de exercer esta actividade: o trabalho, com computador, em casa; o trabalho nos centros-satélites; o trabalho nos centros de vizinhança (também chamados "centros de teletrabalho" ou "de recursos"); o trabalho móvel.

A literatura consultada, seguindo em geral esta posição da OIT, distingue as seguintes modalidades ou formas de teletrabalho:

a) Quanto ao local de trabalho (a flexibilidade do local de trabalho é um dos aspectos fundamentais e uma das apregoadas vantagens do teletrabalho):

– Em casa: o trabalhador está em casa, ligado a um escritório central ou sede. Esta é a modalidade em que se pensa habitualmente, quando se fala em teletrabalho, talvez por ser a que mais cedo foi teorizada e iniciada; ela liga-se a um outro conceito ("utopia"?) importante na teorização da sociedade da informação, e ainda por realizar: o de "domótica", "casa electrónica" ou "casa inteligente".

Segundo HUWS (1995, p. 10), esta modalidade de teletrabalho admite ainda as três possibilidades seguintes: a) teletrabalho a tempo parcial (sendo o resto do tempo passado no local de trabalho); b) teletrabalho a tempo inteiro, para um empregador exclusivo; c) teletrabalho "free-lance", para vários clientes ou empregadores.

– Num centro-satélite ou escritório-satélite ("satellite broad office"): que é pertença de uma empresa, mas está situado em local diferente da sede, normalmente pró-

ximo da residência do trabalhador. Este tipo de solução existe por exemplo na Califórnia e na Suíça (para citar um caso: o Crédit Suisse, com sede em Zurique, tinha em 1993 oito escritórios-satélites, de onde cerca de 100 trabalhadores podiam trabalhar em ligação com a sede).

– Num centro de teletrabalho ou centro de recursos (partilhados): os equipamentos, dos próprios ou alugados, são partilhados por utilizadores pertencentes a várias empresas ou independentes. Situa-se geralmente perto do local da residência dos utilizadores (há quem lhe chame também "centro de vizinhança") e pode também ser utilizado para telefonemas, telecompras, lazer, etc. (são deste género as "telecottage" ou telecabanas, de que falaremos adiante, com a diferença de estarem implantadas no meio rural).

– O teletrabalho móvel, nómada ou itinerante: assenta no conceito de "escritório móvel" ou "portátil", e pode ser feito a partir do hotel, da estação de serviço, do automóvel, do avião, etc. Há quem afirme mesmo que, com a crescente oferta de produtos nas áreas dos computadores portáteis e das telecomunicações móveis, talvez o futuro do teletrabalho passe mais pela "motótica" do que pela "domótica"... (RUBINSTEIN, 1993, p. 73); HUWS (1995, p. 24) refere que a sociedade nova-ior-quina de estudos de mercado Link Resources estimava, em 1994, em 7 milhões o número de trabalhadores móveis nos EUA, e previa que esse número atingisse os 20 milhões no ano 2000!

– O tele-serviço, fornecido por empresas de trabalho à distância: o que está à distância são os clientes ou os utilizadores do serviço, podendo o trabalhador estar na empresa ou em outro (ou outros) dos locais acima assinalados.

No que respeita às modalidades de escritório-satélite e tele-serviço, cabe aqui referir que, actualmente, algumas empresas europeias e americanas instalam os seus escritórios-satélites em ou subcontratam empresas de tele-serviços de outras zonas do globo (nomeadamente o Sudoeste Asiático), pondo em prática o chamado teletrabalho "off-shore". Tarefas como a programação e a análise de sistemas, a dactilografia, a fotocomposição, a impressão, a construção de bancos de dados, a elaboração de catálogos, para citar alguns dos casos mais correntes, são feitas em países como a Índia, a China, as Filipinas, a Jamaica, a Malásia, etc., em que os custos são muito inferiores e a mão-de-obra é tão qualificada como a ocidental. (LEMESLE e MAROT, pp. 29-34)

Para concluir a caracterização destas modalidades de teletrabalho assinala-se que, sendo o local de trabalho flexível, o teletrabalhador poderá utilizar uma ou simultaneamente várias das soluções que acabámos de enumerar. Por exemplo: dois dias em casa, dois dias no escritório-satélite, ocasionalmente no carro ou no hotel, um dia da semana no escritório central...

b) Quanto ao horário de trabalho (a flexibilidade do horário de trabalho é outra das características fundamentais do teletrabalho):

– A tempo inteiro: podendo o trabalhador gerir o seu tempo da forma que entender, trabalhando num ou em vários locais;

– A tempo parcial.

c) Quanto à situação sócio-profissional:

– Trabalho assalariado;

– Trabalho independente.

Combinando todas estas possibilidades (em termos de local, de horário e de situação sócio-profissional) facilmente vemos a grande quantidade de modalidades ou for-

mas que o teletrabalho pode, pelo menos teoricamente, assumir. O que justifica, plenamente, a qualificação de "flexível", que se costuma aplicar ao teletrabalho, e que constitui um dos grandes motivos do interesse actual em relação ao mesmo. (HILLMAN, 1993, p. 5 ; HORNER e DAY, 1995, p. 333; ver, no Documento 5 dos "Anexos" a este trabalho, alguns exemplos reais das várias possibilidades de teletrabalho)

Pelo interesse que poderão ter, para Portugal em geral e para a Beira Interior em particular, analisaremos mais detidamente duas das modalidades do teletrabalho que acabámos de referir.

#### 4.2.1 O trabalho em casa

Como dissemos anteriormente, segundo HUWS (1995, pp. 10-23), o teletrabalho em casa pode admitir três possibilidades diferentes, que passamos a analisar:

a) Teletrabalho a tempo parcial: os teletrabalhadores implicados são, em geral, altamente qualificados (gestores, quadros, técnicos, vendedores, etc.), parecendo ser esta a forma de teletrabalho que mais apreciam.

b) Teletrabalho a tempo inteiro, para um empregador exclusivo: envolve trabalhadores em geral pouco qualificados, da área do secretariado (dactilografia, televendas, telesecretariado, tarefas administrativas, etc.). A maior parte destes trabalhadores são mulheres, não têm grande segurança de emprego, são muitas vezes remunerados em função da sua produtividade, ganham geralmente menos que os seus colegas não teletrabalhadores...

Uma das experiências mais famosas e bem sucedidas (pelo menos de acordo com os seus promotores), no campo desta forma de

teletrabalho, foi a levada a efeito pela British Telecom, com a participação da Union of Communication Workers, no decorrer de 1992/93 (terminou em Junho de 1993), em Inverness, na Escócia, envolvendo 12 operadores telefónicos. Em cada uma das casas foi escolhido um espaço próprio (apenas destinado ao efeito ou sendo parte da sala de jantar), que foi equipado com uma estação de trabalho. Os operadores deviam aprender a usar o correio electrónico, "bulletin boards" e formulários electrónicos. Apesar de os trabalhadores poderem ir ao escritório e serem visitados regularmente pelos gestores, foram instalados "vision phones" para, quando o desejassem, falarem com os seus supervisores e colegas. Os trabalhadores continuavam a ganhar o mesmo salário e a usufruir do mesmo tipo de regalias que tinham anteriormente, a que se juntavam condições como o reforço da iluminação e o pagamento dos gastos do aquecimento e luz. (HILLMAN, 1993, p. 14)

Segundo a British Telecom, a experiência teria mostrado que os operadores "were less stressed, took less sick leave and were more productive." (citado em HORNER e DAY, 1995, p. 338)

c) Teletrabalho "free-lance": envolve profissionais independentes, de áreas como o jornalismo, a tradução, a edição, a consultoria, etc. Recobre, em parte, a forma de trabalho a que alguns autores chamam "tele-serviço".

OLSON defendeu, em 1981 (e a maior parte das pesquisas americanas posteriores tê-lo-ão confirmado), que o trabalho em casa deve, para ter sucesso, obedecer às seguintes condições:

1. Limitar (simplificar) ao máximo os

equipamentos (exemplo: computador e telefone);

2. Dar ao indivíduo os meios de controlar o seu ritmo de trabalho;
3. Fazer com que os resultados da actividade sejam facilmente mensuráveis;
4. Preferir as actividades que necessitem de concentração intelectual;
5. Definir planos de trabalho, quando necessário;
6. A actividade não deve consumir demasiadas comunicações de longa distância.

(LEMESLE e MAROT, 1993, pp. 82-8)

#### 4.2.2 Os Centros de Teletrabalho

Para evitar uma das desvantagens que é normalmente atribuída ao teletrabalho em casa - o isolamento social do trabalhador, com todas as consequências daí decorrentes - foram criados os centros de teletrabalho, referidos atrás.

O "antepassado" directo desse tipo de centros é a chamada "tele-cabana" (telecot-tage) ou "centro comunitário de tele-serviço", surgida na Escandinávia por volta de 1985, com o objectivo de minorar as desvantagens das áreas rurais, propiciando-lhes condições e recursos existentes apenas nas cidades, de forma a criar emprego e promover o desenvolvimento. Desde o seu aparecimento, o seu número não parou de crescer: em 1990 já havia cerca de 50 na Dinamarca, Finlândia, Noruega e Suécia; em 1993 o seu número atingia as 100 unidades. Na Grã-Bretanha,

onde a ideia também foi lançada, já havia 45 no final de 1992 (HILLMAN, 1993, p. 15-16); e, em Junho de 1994, a "Tellocottage Association" contava com mais de uma centena de membros. (HUWS, 1995, p. 31)

Algumas das "tele-cabanas" não utilizam edifícios próprios, instalando-se em Escolas e Bibliotecas. Podem facultar serviços de informação local e regional, económica e comercial, serviços educativos, serviços de apoio a pequenos negócios, formação profissional, serviços de tele-compras, acesso a bases de dados nacionais e internacionais, serviços de telecomunicações, actividades de lazer (TV por cabo, por exemplo), salas para reuniões, etc. (HILLMAN, 1993, p. 15-16); onde é possível, oferece também facilidades de "telecommuting". A sua gestão corrente está a cargo de um especialista em tecnologias da informação, que ajuda os utilizadores (público em geral, profissionais, comerciantes...). O interesse deste tipo de solução, para Portugal, está bem patente num documento da Comunidade Europeia, de 1988, em que se diz que as autoridades dinamarquesas "have recently provided the Spanish, Greek and Portuguese authorities with relevant information." (COM (88) 371 final, p.55; para esta descrição das "tele-cabanas", ver pp. 54-55)

## 4.3 A realidade sócio-profissional do Teletrabalho

### 4.3.1 Profissões e sectores de actividade

Em princípio, o teletrabalho pode aplicar-se em todas as profissões e actividades que não se refiram à produção e distribuição de bens materiais (ver, nos "Anexos" a este trabalho, os Documentos 2 a 8). Essas profissões e ac-

tividades, por vezes chamadas "informacionais" ou "de escritório", são classificadas por Lemesle e Marot da seguinte forma:

- produção da informação: profissões científicas e técnicas, recolha de informação, consultoria, etc.
- tratamento da informação: dactilografia, secretariado, tratamento de texto e edição electrónica, corretagem, programação, comunicação de gestão, realização de relatórios, controle e supervisão, etc.
- distribuição da informação: educação, formação, espectáculos, "media", publicidades, vendas, marketing, etc.
- exploração e manutenção dos sistemas de informação: "hot line" informática, exploração e manutenção das telecomunicações, etc. (LEMESLE e MAROT, 1994, p. 25; LENCASTRE, 1995, p. 29)

Quanto aos sectores de actividade, o teletrabalho já abrange, com sucesso, sectores muito importantes das sociedades, de que se destacam os seguintes:

- Administração Pública: o teletrabalho já existe, sobretudo a partir de 1985, e revela tendência para aumentar, na administração central e regional de países como os EUA (particularmente no Estado da Califórnia), a Grã-Bretanha, a Suécia, a Alemanha, a Holanda, etc. Optou-se, normalmente, pelo trabalho em casa ou em escritórios-satélites, conjugando teletrabalho com trabalho tradicional no escritório.



- Ensino e formação: existem estruturas de ensino e formação à distância em países como os EUA, o Canadá, a Grã-Bretanha, a Holanda, a França, etc., fornecendo o seu serviço ao domicílio, em centros próprios ou no local de trabalho (em empresas como a France-Télécom, a Telecom Argentina, a Hewlett-Packard, a Bull...). O Programa europeu DELTA (Developing European Learning through Technological Advance), lançado em 1988, é um bom exemplo desta tendência.
- Companhias de Seguros e Bancos: recorrem ao teletrabalho Bancos como o Crédit Suisse, o Chase Manhattan Bank, o Midland Bank e Companhias de Seguros como as Mutuelles Unies, a AXA, a MACIF, a New York Life, a Massachusetts Life, a Tavelers Insurance, etc.
- Venda por correspondência e "telemarketing": empresas como La Redoute, Trois Suisses, Otto desenvolveram formas diversas de teletrabalho.
- Sector da Informática: as principais empresas deste sector, como a Rank Xerox, a ICL, IBM, a Control Data Equipment, a Hewlett-Packard, a Fujitsu, a Digital, a Integrata, desenvolvem aplicações do teletrabalho.
- Sector das telecomunicações: encontram-se aplicações de teletrabalho na maior parte das empresas mundiais de telecomunicações, como a US West, a Pacific Bell, a ATT, a British Telecom, a France-Télécom.

São de referir ainda os seguintes sectores: sociedades especializadas no tratamento do texto; serviços de tradução; a imprensa e a edição; a indústria aeronáutica; sociedades de consultoria; sociedades de inquéritos por sondagem... (LEMESLE e MAROT, 1994, pp. 21-28; LENCASTRE, 1995, p. 29)

#### **4.3.2 O Teletrabalho em números**

Aquilo em que a literatura concorda, acerca dos números referentes ao teletrabalho, pode sintetizar-se em dois pontos essenciais:

1. As estimativas feitas, acerca do teletrabalho, nos fins dos anos 70 e princípios dos anos 80 pecaram (algumas delas estrondosamente) por excesso;
2. Não há, mesmo actualmente, números fiáveis sobre o teletrabalho, mas apenas estimativas.

Assim, segundo o Compuserve Magazine (referido em LENCASTRE, 1995, p. 28), nos EUA haveria, em 1995, 12 milhões de pessoas que trabalhavam em casa, a tempo inteiro e outros 12 milhões a tempo parcial, num número total de 24 milhões de trabalhadores. Na Europa, uma em cada oito pessoas trabalharia a partir de casa, como empresário ou telecommuter.

O LIVRO BRANCO, que atrás analisámos, referia que, na altura (1993), haveria cerca de 6 milhões de teletrabalhadores nos EUA.

Comparando este número com os anteriores, referentes a 1995, é de concluir que, efectivamente, o teletrabalho parece ser uma tendência irreversível das nossas sociedades.

Quanto à incidência do teletrabalho nos vários países europeus, TATE (1995, p. 66) refere que o Reino Unido e a França serão, logo a seguir aos Estados Unidos, os países com maior número de teletrabalhadores em casa a nível mundial.

#### **4.4 Vantagens e desvantagens do Teletrabalho**

Como qualquer realidade social, o teletrabalho envolve implicações (económicas, sociais, psicológicas, etc.) susceptíveis de serem valorizadas positiva ou negativamente - às vezes pelas mesmas razões - por diferentes actores e grupos sociais. Por isso a literatura consultada (HILLMAN, 1993, p. 12 e segs; HORNER e DAY, 1995, pp. 333-338; HUWS, 1995, pp. 3-4 e 10-38; LEMESLE e MAROT, pp. 61 e segs; LENCASTRE, 1995, pp. 28 e 31; RUBINSTEIN, 1993, pp. 58, 61-62 e 64;) fala em termos de "vantagens" e /ou "desvantagens" (potenciais) do teletrabalho para os trabalhadores, para as empresas, para a sociedade em geral. Por uma questão de sistematização, seguiremos essa ordem de análise - ainda que, por vezes não seja fácil decidir em que categorias enquadrar determinados aspectos.

Por outro lado, há que dizer que as vantagens e as desvantagens devem ser entendidas como potenciais, dependendo a sua existência efectiva das reais condições, oferecidas pela empresa e pela sociedade global, em que se efectua o teletrabalho (características dos locais, do equipamento, salários, férias e outras licenças, saúde, segurança social, etc.).

##### **4.4.1 Vantagens**

###### **Para o trabalhador**

- possibilidade de reduzir ou mesmo eliminar o tempo gasto na deslocação casa-trabalho
- economia no gasto de combustíveis
- flexibilização do horário de trabalho, permitindo conciliar vida profissional e familiar
- flexibilização do local de trabalho
- autonomia relativa, com a diminuição dos constrangimentos hierárquicos
- clima de trabalho mais confortável

###### **Para as empresas**

- redução de custos (imobiliários, de transportes, de pessoal, etc.)
- aumento da produtividade
- maior facilidade de recrutamento de pessoal (independentemente do seu local de residência)

###### **Para a sociedade**

- preservação do espaço rural
- desenvolvimento de áreas menos favorecidas (nomeadamente rurais)
- "desconcentração" do centro das cidades
- participação na divisão internacional do trabalho, com o trabalho "off-shore"
- criação de empregos

- aumento da produtividade
- descongestionamento do tráfego urbano
- economia em combustíveis
- redução da poluição
- revitalização dos subúrbios
- redução dos investimentos em infraestruturas de transportes
- integração, no mercado de trabalho - combatendo a exclusão social - de pessoas que não podem sair de casa (idosos, portadores de deficiência, donas de casa, etc.)
- maiores possibilidades de conflitos familiares no alojamento (quando o teletrabalho aí é feito)
- maior dificuldade de defesa dos seus interesses laborais e profissionais (o contrato de trabalho tende a ser individual, dificultando ou impedindo as reivindicações colectivas)
- parcelarização do trabalho
- aumento do trabalho a tempo parcial
- controle invisível e omnipresente pelo computador central
- menos oportunidades de promoção

#### 4.4.2 Desvantagens (potenciais)

##### Para o trabalhador

- isolamento social (quando o trabalho é feito em casa a tempo inteiro)
- redução dos contactos com os colegas de trabalho e a hierarquia
- possível tendência para a feminilização do teletrabalho
- desenvolvimento da precaridade de emprego
- déficite de protecção jurídica
- possibilidade de condições de emprego menos favoráveis, em termos de regalias económico-sociais
- degradação da vida familiar, devida à intrusão do trabalho no lar
- apagamento da diferenciação entre trabalho e lazer

##### Para as empresas

- impossibilidade de assegurar o controle da presença e a disponibilidade imediata do trabalhador no local de trabalho (para evitar esta desvantagem, a empresa deve medir o trabalho em termos de resultados ou tarefas)
- aumento de custos em equipamentos extra, energia e telecomunicações
- destruição da unidade da empresa e do colectivo de trabalho
- aumento dos custos de formação do trabalhador

##### Para a sociedade

- efeitos negativos na integração social do trabalhador na comunidade (de trabalho e residencial)

- vulnerabilidade crescente face ao teletrabalho "off-shore"(com as possíveis consequências em termos de desemprego)
- desaparecimento das formas colectivas de trabalho e dispersão da mão de obra
- exploração de trabalhadores em situação mais vulnerável (mulheres, crianças, pessoas com deficiência, membros de minorias étnicas, etc.)
- aumento da polarização entre uma elite de trabalhadores bem pagos e com posição estável (masculinos, brancos, altamente qualificados e sem deficiências) e uma maioria de trabalhadores mal pagos e com posição instável (mulheres, membros de minorias étnicas ou outras)
- erosão das estruturas tradicionais de educação e formação profissional
- transferência, para as zonas menos desenvolvidas, apenas dos empregos pouco qualificados e mal pagos, agravando assim as assimetrias

É de notar que muitas das desvantagens apontadas ao teletrabalho em geral se referem, na realidade, ao teletrabalho feito em casa, a tempo inteiro (normalmente pouco qualificado, para um empregador exclusivo, em condições contratuais ambíguas ou claramente desfavoráveis para o trabalhador). Ora, esta forma de teletrabalho não representa, na actualidade, nem a única nem a forma mais importante de teletrabalho (nem sequer representa, como vimos atrás, a única possibilidade de trabalho em casa).

## 4.5 Os parceiros sociais e o Teletrabalho

Para ter sucesso, o teletrabalho exige todo um conjunto de condições (tecnológicas, económicas, sociais, espaciais, etc.). Nesse conjunto de condições assume especial importância a posição (positiva ou negativa, decidida ou reticente) dos seus principais intervenientes: trabalhadores (e respectivos sindicatos) e empresários.

### 4.5.1 Os sindicatos

Nos anos 80, as principais centrais sindicais, tanto europeias como americanas manifestam, em geral, uma posição de rejeição e resistência em relação ao teletrabalho. A título de exemplo: uma resolução da central sindical americana AFL-CIO reclamava, em 1983, a abolição do teletrabalho informático em casa. O teletrabalho é encarado, por esta central sindical, como um retrocesso ao trabalho doméstico do século XIX, mal pago, precário, pouco qualificado, sem regalias sociais; e, como tal, reforçando o trabalho a tempo parcial e o isolamento social dos trabalhadores, contrariando ao mesmo tempo a possibilidade de estes se organizarem na defesa dos seus interesses. Posições semelhantes são tomadas, em 1985, pelos sindicatos na Dinamarca, na RFA e no Reino Unido.

Note-se que, como já referimos atrás, as grandes críticas feitas ao teletrabalho, pelos Sindicatos, são-no sobretudo ao teletrabalho em casa, e parecem ter algum fundamento. TATE (1995, p. 8), por exemplo, refere haver casos conhecidos que mostram que a situação dos teletrabalhadores ao domicílio é pior do que a dos trabalhadores tradicionais,

em termos de remunerações, situação na profissão e segurança de emprego.

À posição geralmente crítica dos Sindicatos também não será alheio o facto de, para além de colocar problemas aos trabalhadores, o teletrabalho colocar problemas aos próprios sindicatos, enquanto organizações: a força de trabalho fragmenta-se e dispersa-se, perde a capacidade de organização colectiva, quebra a sua ligação aos sindicatos, diminui o número de trabalhadores sindicalizados, os contratos individuais substituem a contratação colectiva - logo, os sindicatos perdem poder e influência. (HORNER e DAY, 1995, p. 335)

Referindo-se ao Reino Unido, os Autores acabados de citar distinguem três tipos de posições dos sindicatos ingleses, nos anos 70 e 80, em relação à "revolução tecnológica" em geral e ao teletrabalho em particular:

a) Receptiva: é a posição de sindicatos sobretudo ligados às telecomunicações, que vêem o teletrabalho como um meio de incrementar a flexibilidade e a autonomia, desenvolver as competências profissionais e melhorar as condições de vida do trabalhador; assim sendo, defendem que ele deve ser promovido.

b) Defensiva: é a posição dominante da TUC (Trades Union Congress), influenciada sobretudo pelos sindicatos dos "colarinhos-brancos", e vê o teletrabalho como uma realidade inevitável mas, ao mesmo tempo, problemática. Para estes sindicatos o teletrabalho pode ser positivo, se se conseguirem evitar os potenciais problemas que a ele podem estar associados (isolamento, exploração, etc.) e forem garantidas, aos teletrabalhadores, todas as regalias comuns aos outros trabalhadores.

c) Oposta: é a posição de sindicatos predominantemente do sector das indústrias da impressão e radiodifusão. É uma posição muito proteccionista, preocupada em defender as competências tradicionais dos trabalhadores e o seu controlo sobre o produto do trabalho. A BIFU (Banking, Insurance and Finance Union) ilustra bem esta posição, ao encarar o teletrabalho como oposto aos interesses dos seus membros e do próprio sindicato, assinalando em relação ao mesmo as seguintes desvantagens: em relação aos trabalhadores - o potencial isolamento social, os problemas psicológicos de motivação, o potencial perigo de pôr um "espião"(electrónico) em casa, o aumento dos custos domésticos, os problemas derivados do cuidar dos filhos, etc.; em relação ao sindicato - dificuldades no recrutamento de filiados, problemas de organização colectiva (reuniões no local de trabalho, comunicação entre o sindicato e os trabalhadores, etc.).

A existência destas posições contraditórias mostra que:

i) não há, da parte dos sindicatos, uma estratégia comum e coerente, permanecendo estes, na sua maioria, encerrados no seu papel tradicional de reivindicação (sobretudo) salarial.

ii) se torna cada vez mais urgente que os sindicatos, sob pena de serem completamente ultrapassados pela situação, promovam e aprofundem o debate sobre a problemática do teletrabalho.

#### **4.5.2 Os empresários**

Mostram, em geral, uma posição reticente sobre o teletrabalho ; a reflexão sobre o mesmo situa-se sobretudo a nível dos diri-

gentes das grandes empresas. (LEMESLE e MAROT, 1994, p. 72)

As suas reticências parecem derivar, sobretudo, do facto de muitos deles continuarem presos a um modelo de gestão que já vem do século XIX e que, como atrás referimos, exige o contacto directo e a disponibilidade imediata do trabalhador, quando necessários, e a possibilidade de controlo permanente do seu trabalho. (HILLMAN, pp. 33-35)

Ora, os estudos levados a efeito sobre as experiências de teletrabalho mostram que o seu sucesso, nas Empresas, depende de factores como a familiaridade já existente na aplicação das TIC's, a sua vontade de inovar nos planos técnico e organizacional e a sua capacidade de gestão por objectivos. (LEMESLE e MAROT, p. 85)

Encarar o teletrabalho como uma mera estratégia para redução de custos, nomeadamente de salários, é condená-lo ao fracasso (na medida em que não pode competir com o teletrabalho "off-shore", que envolve salários muito mais baixos, mais horas de trabalho e menores encargos sociais); há que encará-lo no contexto de uma estratégia centrada na inovação, capaz de conquistar novos mercados, oferecer melhor qualidade e, assim, acabar por efectivamente reduzir os custos. (STROETMAN e KUBITSCHKE, p. 71)

## 5 A situação portuguesa (algumas pistas)

Em Portugal, os temas da sociedade da informação e do teletrabalho estão na agenda de instituições e organizações como as Universidades (o IST, a UBI, a Universidade de

Aveiro, etc.), os Institutos de Investigação (o INETI, por exemplo, a cujo quadro pertencem as Prof<sup>as</sup> Doutoras Ana Maria R. Correia e Maria Joaquina Barrulas), o Instituto de Emprego e Formação Profissional, os Organismos de desenvolvimento local (o CI-EBI, por exemplo), as Empresas de telecomunicações...

A nível da Imprensa, a Bibliografia e os Anexos deste trabalho referem e/ou reproduzem, a título de exemplo, elementos retirados de alguns Jornais e Revistas acessíveis ao grande público, nomeadamente:

- **Jornal Público:** publica, com relativa frequência, notícias e artigos de opinião sobre os diversos temas da sociedade da informação (por exemplo: teletrabalho, tele-ensino, pirataria informática, avanços nas telecomunicações, Internet, etc.); e, às segundas-feiras, um Suplemento intitulado "Computadores";
- **Jornal Expresso:** publica, com relativa frequência, notícias e artigos de opinião sobre os temas da sociedade da informação, no seu Suplemento de Economia;
- **Revista Exame:** esta revista, cujo público-alvo é predominantemente constituído por empresários e gestores, publica frequentemente notícias e artigos de opinião sobre os temas da sociedade da informação (e especificamente sobre o teletrabalho); em Maio/Junho de 1995, dedicou mesmo toda uma edição especial, aos diversos aspectos (tecnológicos, económicos, sociais...) da sociedade da informação (ver Bibliografia).

Também em conversas dos dia a dia (e permita-se-nos utilizar, aqui, a nossa experiência pessoal), começam a estar presentes as problemáticas da sociedade da informação e do teteletrabalho. Citaremos, a este propósito, dois exemplos:

Exemplo 1. Há poucos dias, um amigo, conhecedor do nosso interesse por estes temas, perguntou-nos se tínhamos visto, na TV2, um programa dedicado aos sistemas de vigilância electrónica (evocando o perigo do que alguns chamam a "sociedade da vigilância"); e passou, em seguida, a descrever toda uma série de situações, ilustradas no programa, que considerava mais ou menos "aterroradoras".

Exemplo 2. Um amigo nosso tem um irmão arquitecto que, há alguns anos, decidiu montar o seu próprio Gabinete de Arquitectura, no Porto, equipando-o com o que de mais moderno havia, na altura, em matéria de informática e telecomunicações - de forma a poder trabalhar a partir de casa. Na época, os colegas apelidaram-no de "maluco" e "megalómano"; hoje, os mesmos colegas reconhecem que teve razão antes do tempo (deles), ao ser pioneiro nesta forma de teletrabalho.

Em Portugal, tanto quanto nos apercebemos como cidadão comum, os temas da sociedade da informação e do teletrabalho não estão na agenda da generalidade dos políticos, dirigentes empresariais e dirigentes sindicais...

Quanto à Escola e à Cultura dita "geral", decidimos fazer uma experiência. Fomos à Biblioteca de uma Escola Secundária da Cidade e consultámos a Enciclopédia Luso-Brasileira de Cultura (Editorial Verbo) e a POLIS - Enciclopédia Verbo da Sociedade e do Estado. Os resultados foram os seguintes:

1) Enciclopédia Luso-Brasileira de Cultura: no seu 17º volume, publicado em 1975, não constam entradas sobre "Sociedade da informação" e "Teletrabalho"; no seu III Suplemento, publicado em 1991, também não constam entradas sobre "Sociedade da Informação" e "Teletrabalho" - consta uma entrada sobre "Sociedade pós-industrial", a páginas 849/850, em que se refere (sem explicitar) duas vezes a expressão "sociedade da informação"; na entrada sobre "Trabalho", que também lemos, nada consta sobre teletrabalho.

2) POLIS - Enciclopédia Verbo da Sociedade e do Estado: nos seus 3º volume (publicado em 1985) e 5º volume (publicado em 1987), não constam entradas sobre "Sociedade da informação" e "Teletrabalho"; consta uma entrada sobre "Sociedade pós-industrial", em que a expressão "sociedade da informação" é referida (sem a explicitar) duas vezes, a páginas 940 e 941; na entrada sobre "Trabalho", também lida por nós, não há qualquer referência ao teletrabalho.

Este panorama, algo contraditório, desperta-nos o interesse (não satisfeito neste trabalho, como referimos na Introdução) em conhecer mais de perto a realidade portuguesa, bem como a tentar avaliar as possibilidades e as condições de implantação de um sistema de teletrabalho a nível da administração corrente de uma Escola.

## 6 Conclusões (e alguns problemas...)

*"People need people."*

*"Regardless of technology, people are human beings. (...) Except for the obsessed,*

*technology is a tool, an enabler, not the purpose of life."*

Judy Hillman, *Telelifestyles and the frxicity: The Impact of the Electronic Home*, p. 32

De forma semelhante ao que aconteceu em relação à Revolução Industrial (e ao "Novo Mundo" que ela iria realizar), também o "Mundo Novo" da sociedade da informação tem os seus profetas e os seus críticos... ou, se quisermos, os seus optimistas e os seus pessimistas.

Tomem-se por exemplo os textos representativos da posição da Comunidade Europeia (de que consideramos o Livro Branco como "a pedra de toque"). Neles, o desenvolvimento da sociedade da informação (nos seus aspectos tecnológicos, económicos e sociais) e das suas aplicações, nas quais se inclui o teletrabalho, é encarado como a única via para a Europa combater o desemprego e competir com sociedades como o Japão e os Estados Unidos. O tom é, em geral, optimista e voluntarioso, fazendo por vezes lembrar alguns dos textos utópicos (por exemplo de Saint-Simon, de Comte) sobre a Revolução Industrial... E, no entanto, a realidade, de 1993 para cá, parece obstinar-se em não dar razão a tal tipo de posições: o crescimento económico estagna, o desemprego não pára de aumentar (mesmo em países super-desenvolvidos, como o Japão e a Alemanha, em que esses problemas eram desconhecidos), assiste-se à falência do "Estado Social", cresce a despesa pública, etc. O que nos pode levar a pensar que, se as TIC's eram a solução do problema (do desemprego, da falta de competitividade), elas parecem ter-se tornado, agora, o problema da solução...

Há, por outro lado, um conjunto de posições (de David Lyon, Tom Forester, Tony Benn, Frank Webster, Kevin Robbins, Timothy Luke, Stephen White, muitos Sindicatos...), pelas quais perpassa um olhar bastante crítico da sociedade da informação e do teletrabalho. Para alguns, tais realidades representam uma forma de o sistema - esgotada a sua solução industrial, por problemas como a escassez de recursos energéticos, as diversas formas de poluição, a impossibilidade de satisfazer as crescentes exigências de bens para consumo - fazer uma viragem no sentido de uma economia mais volátil e menos poluente... Não será assim por acaso que os defensores mais entusiastas da sociedade da informação e do teletrabalho sejam empresas das áreas das telecomunicações, da informática... dos produtos da informação em geral. Para outros, a sociedade da informação não é mais do que uma estratégia para o Estado aumentar a eficiência da produção e do controlo sobre os cidadãos, numa linha que já vem do Taylorismo e é retomada pelo Fordismo... Outros, ainda, vêem a sociedade da informação como o culminar do domínio das elites científicas e tecnocráticas (detendo o monopólio do saber e do discurso) sobre o cidadão em geral.

Qualquer destas visões nos parece, no entanto, unilateral. Se é verdade que a sociedade da informação em geral, e o teletrabalho em particular, nos trazem problemas novos, não é menos verdade que também comportam potencialidades que devemos ter em conta e tentar explorar.

Quanto aos problemas colocados pelo teletrabalho, gostaríamos de salientar apenas os seguintes:

1. De ordem económica: o teletrabalho "off-shore" mostra que o conceito de tele-



trabalho encerra uma ambiguidade fundamental. Promovido, pelos países desenvolvidos (nomeadamente europeus), como uma forma de trabalho flexível e inovadora, possibilitando a criação de emprego e aumentando a produtividade, ele pode vir a tornar-se gerador de desemprego (criando empregos, sim, mas no local "errado")... Porque, se é verdade que a desmaterialização e a globalização da economia, características da sociedade da informação, podem trazer novas oportunidades em termos de mercados e negócios, não é menos verdade que também poderão ter os seus efeitos perversos.

2. De ordem sociológica: o teletrabalho insere-se na tendência crescente, observável desde o advento da "Galáxia Marconi"(McLuhan), para substituir as relações humanas pessoais e directas (a que os sociólogos chamam "face to face") por tele-relações, isto é, relações à distância, mediadas pelas tecnologias de informação e comunicação (a pessoa substituída pela sua "imagem" textual, sonora ou visual, na máquina). Esta tendência traz consigo o perigo de levar as pessoas a pensar (e a pôr em prática) o contrário do que afirma a citação de Judy Hillman ("as pessoas precisam de pessoas"); e, assim, minar a própria noção de sociedade (de grupo, de comunidade, de empresa, etc.), enquanto conjunto de interacções reais e directas entre seres humanos. Por outro lado, o teletrabalho pode tender a esbater as tradicionais distinções entre o público (o social) e o privado (o lar), o trabalho e o lazer, levando o indivíduo a tornar-se uma espécie de "escravo" dos imperativos colectivos da produtividade "informacional"...

3. De ordem psicológica: a sociedade de informação em geral (logo, também o teletrabalho) introduz um novo conceito de

realidade: o de "realidade virtual". Pode defender-se que, em certa medida, toda a realidade comporta sempre algo de "virtual"(no sentido de imaginário). Mas, até ao aparecimento da sociedade da informação, essa realidade virtual existia apenas na imaginação humana (mesmo que traduzida em romances e outras obras de ficção, estas nada seriam sem a imaginação do leitor). Agora, a "realidade virtual" está presente aos nossos sentidos: vê-se, ouve-se, toca-se.... e transforma a "realidade real" em mera imaginação. O que é "real": as imagens da guerra no Ruanda que eu vejo na máquina ou a situação no terreno, que eu tenho de conceber a partir delas? Correremos o risco de - para utilizarmos a metáfora de Judy Hillman, atrás citada - nos transformarmos todos em "telezombies", encerrados na carapaça da nossa "realidade-zinha virtual", sempre mais cómoda e menos problemática?

Quanto às virtualidades do teletrabalho, gostaríamos de chamar a atenção para as seguintes:

1. A grande vantagem do teletrabalho reside no facto de ser uma forma de trabalho "flexível"(em termos de local e de horário de trabalho). Se for entendido (e posto em prática) em condições económica e socialmente vantajosas, ele representará, para o trabalhador, uma forma de trabalhar mais motivadora, mais cómoda e mais eficiente, permitindo conciliar vida pessoal/familiar e vida profissional, administrar melhor o tempo de trabalho e de lazer, ter um maior espaço de liberdade e autonomia...

2. O teletrabalho, no contexto da sociedade da informação, é uma maneira mais ecológica (menos poluente) de o homem se relacionar com a natureza, não produzindo resíduos poluentes, reduzindo custos

de energia, poupando a nível dos recursos, promovendo a contenção no consumo dos bens materiais...

3. Nos países mais desenvolvidos observa-se, desde a década de 70, uma tendência crescente para a dispersão urbana e a suburbanização (para fugirem aos problemas das grandes cidades e aumentarem a sua "qualidade de vida", cada vez mais pessoas procuram as vilas e as pequenas cidades para viverem). O teletrabalho pode representar um meio muito importante para sustentar e reforçar esta tendência, que achamos (por razões económicas e sociais) altamente positiva.

Parece-nos, assim, que a redução (ou mesmo eliminação) das desvantagens e problemas do teletrabalho, com a correspondente potenciação das suas virtualidades e vantagens, deverá implicar uma discussão que:

1. Envolver a sociedade no seu conjunto (sindicatos, empresários, agentes políticos, cidadãos em geral);

2. Encare o teletrabalho não apenas nos seus aspectos económicos (o que levará a uma visão economicista/reducionista), mas também sociológicos, jurídicos, políticos, psicológicos, etc., promovendo uma visão globalizante e integrada do problema;

3. Tenha, na base, a consideração da pessoa como valor ou fim fundamental a promover, encarando sempre a tecnologia e a organização social como meios para os atingir.

## 7 Bibliografia

AGGER, Ben, 1988, "The Dialectic of De-industrialization: An Essay on Advanced Capitalism", in Forester, John (ed.),

*Critical Theory and Public Life*, Cambridge: The Mit Press, pp. 3-21.

BANGEMMAN, Martin, et al., 1994, *A Europa e a Sociedade Global de Informação: Recomendações ao Conselho Europeu*, Bruxelas.

BATES, Peter, et al., 1995, *Telematics for Flexible and Distance Learning (Delta): Final Report*, European Commission, DG XIII.

BENN, Tony, 1995, "Information and Democracy", *The Electronic Library*, February 1995, vol. 13, no 1, p. 57-62.

COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, 1995, *Green Paper: Copyright and Relative Rights in the Information Society (presented by the Commission)*, Brussels: COM (95) 382 final.

COMUNIDADES EUROPEIAS. COMISSÃO, 1993, *Crescimento, Competitividade, Emprego: os desafios e as pistas para entrar no século XXI* (Livro Branco), Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, Publicado no Boletim das Comunidades Europeias, Suplemento 6/93.

CORREIA, Ana Maria R., BARRULAS, Maria Joaquina, 1995, Mestrado em Ciências da Comunicação: *Gestão de Informação*, Covilhã: Universidade da Beira Interior.

DE BRUINE, R. F., 1995, "Multimedia Initiatives of the European Union", in *EU Information Day Multimedia*

- Content for the Information Society*, Linz/Austria, 26 Sept. 1995, Luxembourg: European Commission, DG XIII, pp. 19-31.
- EUROPEAN COMMUNITIES. COMMISSION, 1988, *The Future of Rural Society, COM (88) 371 final, Bulletin of the European Communities*, Supplement 4/88, pp. 53-58. Commission Communication transmitted to the Council and to the European Parliament on July 1988.
- EUROPEAN COMMUNITIES. COMMISSION, 1994, *Europe's Way to the Information Society: an Action Plan*, COM (94) 347 final, Brussels: CEC. Communication to the Council and the European Parliament and to the Economic and Social Committee and the Committee of Regions.
- FORESTER, Tom, 1992, "Megatrends or Megamistakes? What Ever Happened to the Information Society?", *The Information Society*, V. 8, pp. 133-146.
- GONÇALVES, António, 1995, "Trabalhe por controle remoto", *Revista Exame*, Novembro de 1995, pp. 132-134.
- HILL, Michael W., 1995, "Information policies: premonitions and prospects", *Journal of Information Science*, 21 (4) 1995, pp. 273-282.
- HILLMAN, Judy, 1993, *Teletifestyles and the Flexicity: The Impact of the Electronic Home*, Dublin: European Foundation for the improvement of living and working conditions.
- HORNER, David, DAY, Peter, 1995, "Labour and the information society: trade union policies for teleworking", *Journal of Information Science*, 21 (5) 1995, pp. 333-341.
- HUWS, Ursula, 1995, "Le Télétravail (Rapport à la Task Force Emploi, DG V, de la Commission Européenne)", *Europe Sociale*, Supplément 3/95, pp. 1-69, Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés Européennes
- LEMESLE, Raymond-Marin, MAROT, Jean-Claude, 1994, *Le Télétravail*, Paris: PUF, Collection Que sais - Je?.
- LENCASTRE, José Garcez , 1995, "O teletrabalho", *Dirigir - Revista para Chefias*, N° 36, Março/Abril de 1995, Instituto de Emprego e Formação Profissional, pp. 27-32.
- LUKE, Timothy W., WHITE, Stephen, 1988, "Critical Theory, the Information Revolution, and an Ecological Path to Modernity", in Forester, John (ed.), *Critical Theory and Public Life*, Cambridge: The Mit Press, pp. 22-53.
- LYON, David, 1994, *The Electronic Eye*, Cambridge: Polity Press, Prefácio e Capítulo 10.
- MARTIN, William J., 1988, "The information society - idea or entity?", *Aslib Proceedings*, 1988, vol. 40, no 11/12, pp. 303-309.
- PRIESTLEY, John, 1995, "Using the information superhighways", *Information services and uses*, V. 15, pp. 25-29.

ROBINS, Kevin, WEBSTER, Frank, 1987, "Information as capital: a critique of Daniel Bell", in Slack, J., Freges, F. (eds.), *The Ideology of the Information Age*, Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation.

ROBBINS, Kevin, WEBSTER, Frank, 1989, "Plan and control: towards a cultural history of the Information Society", in *Theory and Society*, Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, pp. 323-351

RUBINSTEIN, Michel, 1993, *L'Impact de la Domotique sur les Fonctions Urbaines*, Dublin: Fondation Européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail.

STROETMAN, Karl A., KUBITSCHKE, Lutz, 1995, "Teleco-operation case study: improving competitiveness", in *Information culture and business performance*, University of Hertfordshire Press.

TATE, Jane, 1995, "Le travail à domicile dans l'Union Européenne (Rapport du Groupe de Travail ad hoc)", *Europe Sociale*, Supplément 2/95, Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés Européennes

VÁRIOS, Revista *Exame* (Edição Especial: "Guia das Tecnologias da Informação"), Maio/Junho de 1995.