

## Relatório Telework 2000 – Londres

Realizou-se de 13 a 15 de Setembro último em Londres a 7ª Conferência sobre Teletrabalho e Novas Formas de Trabalhar, denominada Telework 2000.

Este ano o Telework 2000 contou com a presença, na assistência, de 2 elementos da APDT, Miguel Reynolds Brandão e Jorge Pereira da Silva. Não houve elementos portugueses entre os oradores, ao invés do Telework 99 em Aarhus, Dinamarca, que contou com dois oradores portugueses, entre os quais a Arqª Cristina C. Gomes associada da APDT.

Tal ficou a dever-se também ao regime um pouco fechado em que se realizou o evento, onde as apresentações foram feitas por convite directo aos oradores. Se analisarmos a respectiva lista destacamos imediatamente três grupos distintos:

1. Entidades politicamente relevantes
2. Patrocinadores (e houve bastantes)
3. Alguns técnicos relevantes convidados.

Em simultâneo decorreu uma extensa exposição com inúmeros *stands* de fornecedores com propostas muito interessantes nesta área e obviamente onde marcavam grande presença os patrocinadores do evento. Os domínios cobertos iam desde as soluções de rede, computacionais, *software*, consultores, mobiliário e soluções integradas tanto para profissionais liberais como para grandes empresas fomentando o teletrabalho.

Foi disponibilizada aos congressistas uma enorme quantidade de informação em termos de manuais, resultados de pesquisas e projectos europeus, compilações de legislação, “*White Papers*”, não só sobre trabalho remoto, mas também sobre as novas formas de organizar o trabalho, produzida por múltiplas entidades do sector. Destaco aqui o governo britânico, a TCA com o seu Telework Handbook, a Comissão Europeia e, por último, os sindicatos, atentos a este fenómeno na sociedade britânica. Deve ser, no entanto, acrescentado que a documentação sobre o seminário disponibilizada aos congressistas foi

muito deficiente, não tendo sido produzidas atempadamente as comunicações dos oradores.

O evento teve indiscutivelmente grande relevância em termos políticos, notável pela série de apoios que congregou a nível de governo britânico, já que segue na linha de iniciativas que o executivo de Blair estimula na sociedade, destacando-se pela oportunidade o lançamento nessa semana da iniciativa UK Online do Ministério do Comércio e Indústria, pretendendo pôr os recursos públicos online, pelo primeiro-ministro Tony Blair que enviou uma mensagem alusiva ao congresso.

Um dos principais momentos foi sem dúvida a manhã inaugural que além dos discursos oficiais dos organizadores e do Governo, contou com intervenções por parte da Administração pública britânica e europeia, explicitando como os governos deveriam actuar para promover o número de teletrabalhadores, bem como as vantagens para empresas, indivíduos, e o sistema de transportes.

Sheila McCaffrey, presidente da organização, da TCA, Associação de Teletrabalhadores britânica abriu a conferência, expressando a esperança de que o interesse gerado aumente a notoriedade para as questões do teletrabalho e que encoraje o governo e as empresas a examinar as novas possibilidades de trabalho criadas pelas novas tecnologias em harmonia com os valores familiares. O teletrabalho deixou de ser uma situação marginal para se afirmar como uma tendência na revolução electrónica de hoje.

Will Hutton, presidente da Industrial Society, cujo objectivo é a promoção das condições da vida laboral afirmou que cada vez mais organizações necessitam de ajuda prática e novas formas de pensar sobre como podem aumentar a produtividade atribuindo aos trabalhadores maior flexibilidade e controle sobre o seu horário de trabalho, no que designou “a extensão da soberania do tempo”.

Peter Johnston, responsável pela área de pesquisa e desenvolvimento de novas formas de trabalho na Direcção Geral da Sociedade da informação na Comissão Europeia, abordou a necessidade de trazer mão de obra feminina para o mercado de trabalho em toda a União Europeia, onde se prevê que o crescimento laboral se verifique precisamente neste domínio nos próximos dez anos. Com efeito, a percentagem de crescimento de

mulheres teletrabalhadoras tem sido bastante superior à dos homens, embora ainda se situe, termos de universo, a níveis bastante inferiores.

Apresentou o estudo “Telework in Europe – Status Quo and Potential” elaborado pela iniciativa Electronic Commerce and Telework Trends in Europe (EcaTT) que faz o ponto de situação sobre teletrabalho em dez países na União Europeia, referindo que sob alguma forma o teletrabalho já terá sido adoptado por dois terços das organizações europeias com mais de 500 empregados. A adopção de novas formas de trabalho será primordial para que os negócios europeus possam competir na sociedade da informação global. Referiu também que o número de teletrabalhadores atingirá 10 milhões durante 2000 e alcançará 10,8% da força de trabalho em 2005.

Segundo ele, o maior entusiasmo pelo teletrabalho reside nos trabalhadores (culminando em 90% do mercado laboral na Suécia) e não nas organizações. Os gestores colocam as seguintes objecções: protecção de dados e segurança; produtividade e qualidade do trabalho; sistemas de gestão e supervisão.

Andrew Miller, deputado e vice-presidente da Comissão de Tecnologias de Informação do Parlamento abordou o custo do acesso Internet e a inexistência de flat rates como factores inibidores de trabalho remoto e da Sociedade da Informação em geral. Confirmou a existência de uma tendência de mudança nos padrões da prestação do trabalho em todo o mundo, beneficiando indivíduos e organizações. Com a realização desta conferência, a TCA recebeu um aumento inusitado de pedidos de informação sobre implementação de políticas de teletrabalho para as empresas. Com o apoio da TCA e do Governo a novas formas de trabalho no Reino Unido estimular-se-á o surgimento de grande número de empresas adoptando o teletrabalho como política corrente.

A ministra para as PME e comércio electrónico Patricia Hewitt encerrou a sessão referindo o seu desejo de que à medida que a economia britânica se tornar cada vez mais uma economia do conhecimento, se atinja pelo menos um terço da força de trabalho em regime de teletrabalho parte do tempo. Segundo as estatísticas oficiais, o número de teletrabalhadores britânicos já passou a barreira dos 1,5 milhões, registando um incremento de 20% no último ano. Anunciou as medidas do seu governo facilitadoras da Sociedade da Informação, nomeadamente em termos de infraestruturas tecnológicas, iniciativas de outros ministérios e o portal UK Online. Por

último referiu duas obras publicadas naquele dia: Living at Work da Rowntree Foundation e Working Anywhere, guia do ministério para empregadores e empregados sobre como melhor explorar o teletrabalho.

A manhã prosseguiu com mais exemplos tirados de entidades públicas, nomeadamente por Paul Cohen, o presidente do Surrey County Council que enveredou por um programa de três anos de modo a colocar 3.700 empregados em regime de teletrabalho. Sublinhou o esforço do governo neste sentido e identificou outras áreas possíveis de apoio.

O ministro da Ciência e Tecnologia irlandês apresentou um conjunto de políticas do seu governo de fomento ao teletrabalho (ou *e-work*) de modo a aumentar a qualidade de vida dos irlandeses, mostrando-se convicto de que é uma ferramenta poderosa ao serviço das empresas para manter a competitividade. O governo onde possível, dará o exemplo, de modo a torná-lo uma prática corrente, e fomentar a economia irlandesa. Coim o teletrabalho existe o potencial de produtividade aumentada, de retenção da força de trabalho e de aliviar a pressão no sistema rodoviário.

Na sequência do estabelecimento de um National Advisory Council on Teleworking há dois anos, foram adoptadas muitas das suas recomendações, sobretudo desenvolver uma campanha de notoriedade e mostrar-se um líder na implementação destes novos métodos de trabalho. Assim, comprometeu-se a desenvolver a opção de teletrabalho em todos os organismos principais dos serviços públicos até 2002, bem como para todas as entidades financiadas por dinheiros públicos.

Como parte da campanha de notoriedade o governo produziu guias informativos, uma linha telefónica de apoio, um site web e financiou 12 empresas para experimentarem o *e-work*, em várias áreas de actividade, que não a alta tecnologia, ie no ramo automóvel e alimentar. Em Maio passado foi lançado pelo governo um Código de Práticas sobre Teletrabalho, sobre questões como o direito laboral, como afecta os direitos do empregados e as obrigações dos empregadores, identificação de empregos disponíveis, questões de saúde, segurança e de escritórios em casa.

No mesmo painel, Lennart Forseback, presente em anteriores edições do Telework debruçou-se sobre aspectos como a desmaterialização da economia, com a viabilização da produção de serviços ecologicamente sustentáveis, p.ex. no mesmo sector: a videoconferência, a transmissão de

video online e a fotografia digital. Aflorou exemplos em vários países de como a redução da mobilidade pode ser ecologicamente correcta e novas actividades de substituição produzem o mesmo efeito: call centres, ensino à distância, telemedicina, *shopping online*.

Debruçou-se de seguida sobre a falta de incentivos em impostos que prevêem reduções em caso de mobilidade, mas não da acessibilidade (em casa), sendo esta a tónica da intervenção: passar da lógica básica da mobilidade para uma de acessibilidade, mais correcta. Listou uma série de barreiras à implantação do *e-work*.: legislação, fiscalidade, equipamento ainda inadequado, ligação entre *e-work* e ambiente, imaturidade, exigências de segurança nas comunicações e transacções, adequação de personalidade, espaço físico...Interrogou-se, por último, sobre o papel e a liderança do sector público, das empresas e o papel das organizações laborais.

No mesmo painel, Robert Lobell da Comissão Europeia descreveu os pilares principais da política da CE relativamente à política de emprego europeia no âmbito da organização do trabalho e da Sociedade da Informação, com destaque para o teletrabalho.

Paralelamente Bruno Monteyne descrevia o sucesso da sua empresa, Smarterwork que se assume como um dos primeiros sucessos comerciais no estabelecimento de um entreposto “comercial” entre empresas buscando trabalhadores do conhecimento e *freelancers* remotos. Tem sede em Londres com delegações na Alemanha, Noruega, Suécia, China e EUA seguindo-se França e Espanha. Chris Davis, advogado e presidente da firma de advogados Davis & Co descreveu o inovador modelo de negócio da sua firma que se baseia sobretudo numa estrutura virtual de advogados *freelancers*, possuindo uma interface avançada de comunicação com o mercado e entre si através da Internet, de tal forma que ganhou um prémio de inovação pela BT em 1997 denominado BTWork Smarter Award.

Sir Peter Bonfield, Presidente do Conselho de Administração da BT, um dos grandes patrocinadores do evento e com um grande stand na exposição, fez uma comunicação por videoconferência onde destacou os aspectos sociais do teletrabalho, assinalando não ter só a ver com tecnologia, mas sobretudo com uma ruptura dos paradigmas e assunção de uma nova mentalidade e de uma nova organização do trabalho, e uma

inter-relação construtiva entre as novas tecnologias e as pessoas como um todo.

No mesmo painel, Barry Hartop, Administrador Executivo da Norsk Data, descreveu as práticas inovadoras que implementou na sua empresa em termos de Recursos Humanos, tendo desenvolvido competências em termos de prestação de serviços a utilizadores de computadores no respectivo ambiente de trabalho...deslocalizado, com a criação do revolucionário serviço de apoio a teletrabalhadores Home Team Service, podendo assim dar um contributo a políticas de trabalho flexível que as empresas queiram implementar. Este serviço era apresentado também num *stand* próprio na exposição.

Jim Keane da Steelcase debruçou-se sobre a natureza do trabalho no escritório, nomeadamente para os “trabalhadores do conhecimento”. Em termos do binómio interação vs. autonomia separou a parte analítica, bem percebida, da parte social, crítica, onde residem os processos criativos, etc. indispensáveis na prestação de serviços de hoje. A programação de espaços de escritório actual estará adequada aos processos mecanizados da dita economia tradicional, enquanto que os novos paradigmas exigem o trabalho em rede, pelo que a organização dos espaços devem ser flexíveis e prever lugar para espaços individuais, espaços de grande concentração, bem como espaços apropriados ao trabalho em equipa e à formação das ditas redes, fomentando maiores interações, inclusive com trabalhadores remotos.

Daniel Pink apresentou os conceitos do seu novo livro “Free Agent Nation”, como os novos trabalhadores independentes (free agents) nos Estados Unidos estão a mudar a economia com novos paradigmas organizacionais de trabalho, bem como o modo de vida em geral. Em paralelo Fin O’Hara apresentou alguns serviços de apoio na área do trabalho, nomeadamente Lifeworks uma linha telefónica de apoio a empregados e consultoria na área do equilíbrio da vida laboral.

Willy Buschak apresentou a visão da Confederação europeia ETUC, de que é Secretário Geral no âmbito das questões levantadas pela legislação laboral e direitos dos trabalhadores, inclusão social e igualdade de oportunidades, meio ambiente, saúde e segurança neste domínio do teletrabalho na Sociedade de Informação.

Hermann Weidemann, director da comuna de Naestved na Dinamarca descreveu o projecto “Novos Caminhos” que abriu “data centres”: (centros dispendo de tecnologia como solução para questões sociais, ligando áreas rurais ao conhecimento e ao trabalho) de modo a facilitar o acesso dos cidadãos à Sociedade da Informação, facultando cursos de ensino à distância com prioridade para cidadãos socialmente excluídos: desempregados, pessoas em fase de reabilitação e pessoas em situação de pré-reforma, que através da informação e das tecnologias da comunicação possam obter novas possibilidades de reentrar no mercados de trabalho. Este projecto recebeu um prémio European Telework Award em 1999.

Após a apresentação da próxima conferência Telework 2001 em Helsínquia que possuía igualmente um *stand* alusivo na exposição, Chris Yapp da ICL apresentou uma comunicação sobre os paradigmas da mudança nas organizações e as inter-relações com as Tecnologias da Informação e das Comunicações, de modo a torná-las aptas para enfrentar o futuro. Concluiu que é difícil implementar uma organização que aprende continuamente (*learning organization*); as competências no domínio do conhecimento são vitais; a melhor maneira de conduzir um negócio não é uma competência do âmbito da Informática; a acção do Governo é fundamental para o sucesso; é necessária liderança para introduzir uma visão, em contraponto à gestão simples; e por último, as pessoas vêm sempre primeiro: a tecnologia é secundária.

Seguiram-se apresentações mais ou menos interessantes sobre soluções tecnológicas dos vários fornecedores, sponsors do evento e que montaram *stands* na exposição: Nortel, BT, ICL, Siemens e HP. John Weston da Sulzer apresentou soluções no âmbito do “*Facilities Management*” (gestão de espaços e recursos) em regime de outsourcing para vários tipos de clientes, com vista à implementação de locais de trabalho inteligentes, tecnológicos que possam incorporar os recursos humanos virtuais, remotizados, do futuro.

Noutro painel, Fons Mertens da editora Elsevier debruçou-se sobre o ensino dos teletrabalhadores à distância, bem como da força de trabalho móvel. Para levar à sua integração no seio corporativo descreveu a necessidade de programas de formação integrados sobretudo para grandes empresas, levando à transmissão e partilha dos conceitos de conhecimento organizacional. Riona Carroll, consultora de *e-work*, descreveu algumas iniciativas que levou a cabo na Irlanda, nomeadamente os manuais para empregadores de teletrabalhadores

‘Implementing and Managing Teleworking Policy’ e ‘Developing a Telework Based Business’, tendo em acabamento um guia de práticas de teletrabalho para PMEs, sobre o modo como poderão ser introduzidas e desenvolvidas as políticas de e-trabalho.

No painel da última tarde, falou Neil McLocklin, chefe do Grupo de Consultadoria Workstyle da BT, especializado em ajudar os clientes a desenvolver soluções de trabalho flexível e com uma forte representação na exposição. Este programa desenvolveu-se a partir do Workstyle 2000, lançado em 1993 com o objectivo de mudar os métodos de trabalho dentro da BT. Dentro da empresa desenvolveu-se um projecto piloto “The Freedom To Work” que permitia aos empregados proporem os próprios padrões de trabalho, desde o trabalho em casa ocasional até ao regime pleno de 4 dias completos de trabalho em casa, passando por regimes mistos de dias completos ou parciais de trabalho em casa. Tendo sido o regime de controle mínimo ou nulo, baseou-se na confiança da prestação do trabalho. Após um período de teste bem sucedido, tornou-se política oficial da empresa, abrangendo 4000 trabalhadores em casa e 36000 em regime parcial no escritório, com benefícios a nível de espaço poupado e aumento de produtividade e retenção de quadros.

Jacques Lagorce da France Telecom, gestor da área de teletrabalho e empresas flexíveis falou sobre a política da empresa neste domínio, que incluiu a parceria com a Comissão Europeia para a atribuição dos European Telework Awards. Apresentou resultados de uma investigação pela qual se descobriu que os executivos franceses receiam a opinião dos vizinhos caso deixem de sair de casa todas as manhãs com mala, fato e gravata. Além disso o termo teletrabalho não tem status, pelo que a France Telecom o designou como trabalho “nómada” simbolizado por um camelo em toda a sua promoção relacionada com o teletrabalho, trabalho flexível ou as novas formas de trabalho. A F.T. sugere ainda que esta atitude dos franceses é reflectida nos restantes países da Europa do Sul onde os níveis de penetração de teletrabalhadores estão bastante abaixo da média europeia.

Em paralelo, Patrizio di Nicola que tem mantido presença em eventos anteriores, apresentou os resultados do seu estudo sobre as 200 operadoras da Telecom Italia que efectuem atendimento telefónico em casa, com enfoque nos aspectos sociopsicológicos, focando também o ponto de vista dos gestores.

Num dos painéis finais foi feita uma apresentação por Jacques Babot da DG Sociedade da Informação da Comissão Europeia, sobre um projecto piloto conjunto entre essa DG e a DG Emprego, após uma caracterização da situação europeia no momento. A CE fomenta o teletrabalho activamente, patrocinando diversos projectos neste domínio há vários anos, em múltiplos programas. O piloto decorre de Dezembro de 1998 a dezembro de 2000, tornando-se o programa efectivo a partir de 2001 e abrangeu 122 trabalhadores das duas DGs com perfil de gestores e técnicos superiores. Os resultados foram satisfatórios tendo sido quantificados os custos e os benefícios atingidos, bem como as barreiras à implementação.

De seguida John Sherwin, da DG Emprego descreveu os aspectos psicosociais do piloto, as actividades desenvolvidas e como o sentiram, a produtividade, o impacte nos gestores e nos colegas. Descontando alguns casos de inadequação, os resultados foram muito positivos, tendo surgido alguns problemas iniciais com a tecnologia e as comunicações e resolvidos em tempo útil. Passado este piloto vão passar a ser usadas tecnologias mais sofisticadas e desenvolver-se-á um enquadramento jurídico e laboral interno, em termos legais, de espaço, saúde, seguros, financeiros, extensão e gestão.

Em paralelo, Joanna Turrell da American Express descreveu a política da companhia, desenvolvida por ela, bem como os necessários procedimentos para o estabelecimento de trabalho flexível, após ela própria ter participado num projecto de trabalho remoto, iniciado em 1998, no centro de recursos financeiros. Este piloto tornou-se, pela relevância das conclusões, uma referência para a implementação das políticas de trabalho em casa ou trabalho flexível no Reino Unido. A partir desta experiência a American Express passou a ter um procedimento standard para o estabelecimento de empregados em trabalho remoto, estando toda a informação disponível online para gestores e empregados em geral.

Em paralelo e para encerrar decorreu o painel mais importante, após o inaugural, sobre a temática dos transportes, que foi moderado pelo jornalista Mike Rutherford. Este iniciou introduziu o tema abordando a apresentação do Plano Nacional de Transportes pelo ministro John Prescott a implementar nos próximos 10 anos. Todos os painelistas se debruçaram sobre os efeitos virtuosos do teletrabalho sobre o

congestionamento dos transportes e subseqüentes efeitos no meio ambiente e qualidade de vida.

John Dodgson da consultora NERA e autor do relatório para a Fundação do Royal Automobile Club Motors and Modems de Maio de 2000 que demonstra que no prazo de 5 anos o teletrabalho pode baixar o tráfego nas horas de ponta até 10%. Os actuais 1,5 milhões de teletrabalhadores britânicos poupam cerca de 1 bilhão de libras anualmente em custos associados com carros e fazem decrescer o tráfego de ponta em cerca de 5 bilhões de milhas. Parte das conclusões estão publicadas no site [www.nera.com](http://www.nera.com). Pesquisas complementares por parte da BT e do Transport Research Laboratory indicam que em média cada teletrabalhador poupa cerca de 3500 milhas de tráfego até ao trabalho por ano, representando uma poupança pessoal de 665 libras. Recomendou que o plano governamental previsse o fomento do teletrabalho em adição aos gastos de infraestruturas, que desse o exemplo através dos seus empregados, previsse isenções fiscais de apoio e por último a execução de mais estudos neste domínio de modo a obter modelos de previsão.

John Adams do University College de Londres abordou o tema *hipermobilidade* que liga o uso intensivo de telecomunicações com uma maior necessidade de transportes, teoria que desenvolve em [www.prospect-magazine.co.uk/highlights/hypermobility/index.html](http://www.prospect-magazine.co.uk/highlights/hypermobility/index.html) e traçando 2 cenários: 1. Business as Usual e 2. Transporte Ambientalmente Sustentável traçando conseqüências dramáticas no caso de se prosseguirem as políticas tradicionais do Business as Usual.

Kitty de Bruin do Telewerk Forum da Holanda apresentou a situação do teletrabalho no seu país, nomeadamente os estudos que se estão a fazer no âmbito da implementação de um projecto conducente a encorajar 10000 pessoas a ficarem em casa a trabalhar durante as horas de ponta no triângulo Amsterdam – Haia – Utrecht. Este problema é levado a sério de tal modo que existem centros de coordenação de tráfego na Holanda, incluindo coordenadores em grandes empresas como a Shell, bancos e seguradoras. Descreveu por último o projecto pan-europeu CATPIE de divulgação e desenvolvimento de um modelo de redução de tráfego.

Edna Murphy da consultora New Work Solutions, defendendo o uso do teletrabalho como redutor do tráfego, começou por apresentar uma série de documentos onde se prevê o fomento à prática do trabalho flexível, desde a Comissão Europeia ao Governo e Parlamento britânicos. De

seguida descreveu alguns casos práticos de teletrabalho na Administração Pública britânica, em diversas instituições públicas e privadas britânicas e por último em diversos outros países, terminando com considerações sobre como desligar o crescimento do aumento do transporte, promovendo o uso de tecnologia como *homeshopping* ou encorajando o transporte de forma ambientalmente sustentável.

Após a visita à exposição da BT Millenium Dome no último dia, Bill Cochrane, Director do BTLab apresentou a sua visão sobre o que nos aguarda em termos de futuro não só tecnológico, mas também social no domínio da evolução do ambiente laboral nas empresas do amanhã próximo.