

TELECENTROS VIRTUAIS EM DUAS CIDADES PORTUGUESAS: A CONFIGURAÇÃO TERRITORIAL DO TELETRABALHO EM REDE

Flávio Nunes¹

Resumo

Esta comunicação tem como objectivo central debater as emergentes espacialidades que decorrem dos novos modos flexíveis de organização do trabalho, baseando-se para isso no estudo da configuração espacial que assume a rede de teletrabalhadores actualmente inscritos em dois telecentros virtuais portugueses: um na cidade da Guarda (com 290 teletrabalhadores) e outro na cidade de Queluz (com 163 teletrabalhadores). Para além do tratamento cartográfico do local de residência do universo destes teletrabalhadores (destacando eventuais diferenças entre o telecentro localizado no interior do país e aquele que se localiza na principal formação urbano-metropolitana de Portugal) proceder-se-á também à caracterização detalhada do seu perfil, no que diz respeito ao género, níveis de qualificação e tipologia de serviços predominantemente disponibilizados.

Palavras-chave: tecnologias da informação e comunicação (TIC's); trabalho flexível; teletrabalho; telecentros virtuais.

1. Introdução: o teletrabalho e os telecentros virtuais

O teletrabalho pode ser entendido como uma forma flexível de organização do trabalho que decorre das potencialidades que advêm do uso das redes informáticas de telecomunicações, ao permitirem que o exercício da actividade profissional possa ser desempenhado à distância do empregador, ou, na maioria das vezes, da entidade pagadora de um serviço prestado em regime ocasional. Todavia, desde o seu aparecimento no início da década de 70 do século XX (Bibby, 1995; Shaw, 1996; Bertin e Denbigh, 1998), a realidade tem demonstrado uma complexificação crescente desta nova forma de trabalhar, tornando-se por isso necessária uma clarificação prévia deste conceito. Apresentamos por isso uma tentativa de categorização de modo a enquadrar os 'telecentros virtuais' (também designados como 'telecentros *on-line*') num esforço de sistematização das diferentes situações abrangidas pelo teletrabalho, bem como das suas principais características.

¹ Assistente no Departamento de Geografia da Universidade do Minho (flavionunes@geografia.uminho.pt)

A tipologia mais comum sistematiza três diferentes formas de teletrabalho (Shaw, 1996), ou seja de substituição das deslocações necessárias para o exercício de uma actividade profissional pela utilização regular de serviços de telecomunicações:

- o teletrabalho domiciliário;
- o teletrabalho em grupo;
- o teletrabalho flexível.

O *teletrabalho domiciliário* é o conceito clássico que abrange não só as oportunidades de emprego para cidadãos com necessidades especiais derivadas de restrições de mobilidade, mas também para o trabalhador comum que prefere trabalhar a partir de casa, a tempo inteiro ou parcial, recorrendo para isso às redes telemáticas como forma de manter uma comunicação permanente com a empresa para que presta os seus serviços.

Esta nova forma de organização do trabalho, que permite o seu desempenho fora do espaço “clássico” da organização, envolve não apenas uma mudança do local de trabalho. Na realidade trata-se de uma transformação bem mais complexa que envolve mudanças muito variadas (Bertin e Denbigh, 1998; Delcourt, 1999; Hardill e Green, 2003): nos critérios de recrutamento e selecção; nos conteúdos e equipamentos do posto de trabalho; nos horários; no sistema redistributivo; nos modos de gestão da força de trabalho (de uma gestão presencial a uma gestão por resultados ou por objectivos); no grau de autonomia e responsabilidade do trabalhador; na relação do trabalhador com a entidade patronal e colegas; nos modos de representação sindical, na diferente conciliação entre a vida pessoal no seio familiar e a vida profissional, entre outras.

O *teletrabalho em grupo* corresponde ao conceito tradicional do telecentro de proximidade, ou seja, um escritório satélite capaz de agrupar empregados de uma ou de diversas empresas (ou mesmo da administração pública central ou local) em locais mais próximos das suas áreas de domicílio (Schneider e Rosensohn, 1997; Coope e Pannetier, 1998). Tratam-se por isso de locais onde é possível trabalhar com o recurso às mais modernas tecnologias, como forma de se manterem em ligação telemática com as suas organizações de origem, permitindo assim uma redução substancial do tempo e das despesas associadas às deslocações pendulares quotidianas. Deste modo, os telecentros permitem não uma eliminação (como no caso do teletrabalho domiciliário) mas uma redução do percurso diário para o local de trabalho.

Estes telecentros tradicionais envolvem sempre um agrupamento físico de diversos trabalhadores, independentemente das instalações pertencerem a uma ou várias empresas, ou de se tratar de um telecentro promovido por uma autoridade pública local, ou mesmo por uma entidade privada dedicada ao aluguer de postos de trabalho dotados dos mais recentes equipamentos informáticos de telecomunicações.

Em Portugal uma das primeiras experiências de telecentros surgiu no Taguspark (Varela, 1997), o maior e mais desenvolvido parque de ciência e tecnologia nacional (gerido por uma entidade privada com fins lucrativos, o que lhe confere uma gestão de tipo empresarial). A instalação deste telecentro beneficiou da sua localização em Oeiras, por se tratar de um pólo residencial com bons acessos seja a Lisboa, seja a Cascais/Estoril e Sintra, por outro lado esta opção explica-se também pelo facto do Taguspark estar dotado de uma infraestrutura de telecomunicações de excelência, para além de disponibilizar uma oferta de espaços de escritórios modernos e equipados com uma rede de dados de alto débito.

Neste telecentro disponibilizam-se postos de trabalho devidamente mobilados e integrados em salas com capacidade entre 5 e 10 pessoas, que podem ser utilizados por qualquer empresa que pretenda colocar alguns trabalhadores desta área de residência em regime de teletrabalho. Qualquer empresa pode assim utilizar este telecentro através de marcação/reserva prévia do posto de trabalho. As marcações são aceites por um período mínimo de um dia, podendo também ocorrer a celebração de contratos de utilização por períodos mais longos, por exemplo garantindo a reserva contínua de um dado posto de trabalho para determinados dias da semana.

Por fim, o *teletrabalho flexível*, também designado por teletrabalho móvel ou nómada (Gray, Hodson e Gordon, 1993), corresponde aos trabalhadores que recorrem a equipamentos portáteis e às telecomunicações móveis como forma de alternarem frequentemente o local a partir do qual desempenham a sua actividade profissional (como por exemplo: aeroportos, comboios, quartos de hotel, centros de exposições, bibliotecas, etc.) e de onde comunicam com a entidade com a qual têm um contrato de trabalho, ou para a qual estão simplesmente a prestar um serviço ocasional em regime de consultoria externa.

Segundo Makimoto e Manners (1999) são as alterações estruturais induzidas pelas TIC's na natureza das relações de trabalho que vêm permitir que para um mesmo trabalhador o local de trabalho passe a ser todo aquele que, por se encontrar conectado com as redes telemáticas de informação, permite a participação em novos modos organizacionais de trabalho em rede, estando por isso na génese de novos padrões de organização espacial do trabalho.

"The world's major technology companies are targeting the lifestyle of the 'mobile professional' in developing the tools for leading a nomadic business life. In time these tools will become cheap enough for everyone, and the biggest lifestyle change for 10,000 years – since humans stopped being nomadic and settled down to farm – will be delivered to most people in the developed world. People will therefore be able to ask themselves, 'Am I a nomad or a settler?' For the first time in 10,000 years that choice will become a mainstream life-style option." (Makimoto e Manners, 1999: author's note).

No âmbito do teletrabalho flexível o conceito de local de trabalho passa assim a ser distinto da concepção tradicional, não só porque se dissocia de um lugar geográfico de coordenadas fixas, mas também por que se viabilizam relações de trabalho que geograficamente se estendem muito para além dos limites da bacia territorial abrangida pelas deslocações pendulares quotidianas. É neste contexto que se enquadram os telecentros virtuais, que enquanto estruturas organizacionais flexíveis estruturam redes de consultores especializados (independentemente da sua localização geográfica), constituindo-se assim como serviços de intermediação entre empresas e bolsas de profissionais que se disponibilizam para relações de trabalho não presenciais.

Estes telecentros funcionam essencialmente enquanto estruturas de interface baseadas na Web (soluções integradas com sistemas de multiserviços), que se distinguem por articular as necessidades das empresas ao nível da contratação de prestadores de serviços, com as competências específicas disponibilizadas pelos diferentes teletrabalhadores em carteira (geralmente caracterizados por elevados níveis de qualificação e especialização profissional). Em virtude do recurso permanente às redes globais de informação, especialmente à Internet, o trabalho é executado à distância e por conseguinte a grande maioria das vezes não ocorre qualquer contacto físico entre o teletrabalhador, o telecentro virtual e a empresa.

A relação de trabalho é assim exercida numa lógica de total virtualidade, num contexto a que se pode designar por 'ciberespaço' (Kitchin, 1998), ou seja uma espécie de mundo virtual, não tangível, resultante de lógicas permanentes de interacção entre pessoas, instituições e empresas, possibilitadas pelo uso continuado das tecnologias da comunicação mediada por computadores. Todavia, com os dois estudos de caso que apresentaremos de modo detalhado nesta comunicação, pretendemos demonstrar na prática que estes territórios invisíveis do ciberespaço têm de facto uma geografia, que pode ser percebida e interpretada com a análise espacial de alguns indicadores com os quais se possam estabelecer pontes de ligação entre o ciberespaço e o espaço físico e real.

2. A configuração espacial da rede dos teletrabalhadores inscritos em dois telecentros virtuais portugueses

Actualmente existem dois telecentros virtuais em Portugal, dinamizados por instituições privadas cujas sedes se encontram nas cidades de Queluz e da Guarda, e que em conjunto reuniam no início de 2005 cerca de 450 teletrabalhadores (163 teletrabalhadores inscritos no telecentro de Queluz e 290 no telecentro da Guarda).

O telecentro virtual sediado na principal formação urbano-metropolitana do país (na Área Metropolitana de Lisboa, mais precisamente no concelho de Sintra e na cidade de Queluz) surgiu em 1997 no âmbito de actividade da empresa *InterWork* (Serviços Tecnológicos, Gestão e Telemática, S.A.), cuja missão consiste em “inovar a forma de prestar serviços acrescentando valor através de soluções integradas com sistemas tecnologicamente avançados, conjugando métodos e serviços tradicionais com a tecnologia e capacidades disponibilizadas pela Sociedade de Informação”².

O funcionamento deste telecentro está baseado num sítio da Internet (<http://www.telecentro.pt>), que para além de disponibilizar serviços de *outsourcing* para as empresas interessadas em recorrer às competências oferecidas por uma bolsa de consultores especializados, disponibiliza ainda um conjunto de serviços de apoio complementares, entre os quais é possível encontrar: um fórum de discussão na temática do teletrabalho; um guia do teletrabalhador com informações úteis para quem está a iniciar-se neste novo modo de trabalho; um teste *on-line* para avaliação das aptidões e capacidades individuais no que respeita à adaptação ao teletrabalho; ou ainda a possibilidade de aquisição de equipamento informático ou mesmo de mobiliário adequado para postos de trabalho na área das tecnologias da informação.

O telecentro virtual da Guarda foi inicialmente programado em 1998 enquanto acção a desenvolver no âmbito do projecto-piloto *Guarda Cidade Digital* (Gil *et al.*, 1998), todavia o reduzido financiamento atribuído a esta iniciativa no decorrer do ano de 1999 não foi suficiente para iniciar o seu funcionamento³. A entidade promotora da iniciativa (o estabelecimento de ensino superior particular ISACE - Instituto Superior de Administração, Comunicação e Empresa) procedeu então a uma reformulação do projecto inicial e com base em investimentos próprios colocou o telecentro em funcionamento em Setembro de 2001.

Este telecentro corresponde também a um sítio da internet (<http://www.tele-trabalho.com>) que funciona simplesmente enquanto estrutura de intermediação entre os teletrabalhadores que disponibilizam os seus serviços e as empresas que ocasionalmente demonstram interesse na contratação de um profissional externo para, por exemplo, proceder à execução de trabalhos de tradução, programação informática, design gráfico, entre outros.

Com base na informação de caracterização de cada teletrabalhador foi possível identificar o local de residência de 85% dos profissionais inscritos nestes dois telecentros virtuais⁴. A

² <http://www.interwork.pt> (acedido em 14-05-2005)

³ Na altura considerada apenas como uma primeira tranche de financiamento (utilizada somente para a aquisição de equipamento) mas que na realidade se veio a revelar como a única, devido ao encerramento em 2000 da fase inicial de implementação desta cidade digital.

⁴ Este trabalho de localização foi feito com base na correspondência espacial dos endereços postais, na identificação de números de telefone do serviço fixo de telecomunicações e nas respostas obtidas a *e-mails* enviados, através dos quais se solicitou a indicação do município de residência.

análise desta informação permite a inteligibilidade de novas especialidades em emergência, decorrentes da adopção de novos modelos flexíveis e descentralizados de organização do trabalho, proporcionados pelo uso das TIC's.

Como procuraremos demonstrar, nos telecentros virtuais destas duas cidades portuguesas, as TIC's possibilitam a organização de bacias de emprego numa lógica de rede, por via da agregação de uma bolsa de colaboradores que apesar de espacialmente dispersos se encontram globalmente integrados em torno do que Castells (2002) designa por espaço de fluxos, ou seja uma lógica de relacionamento espacial responsável pela consolidação de sistemas territoriais funcionalmente integrados mas fisicamente descontínuos. Veja-se, por exemplo, que a configuração espacial assumida pela rede de teletrabalhadores cujos serviços estão disponibilizados nestas estruturas de intermediação não se circunscreve às fronteiras de Portugal, nem tão pouco responde a processos de difusão/expansão territorial marcados por lógicas de contiguidade geográfica (Tabela 1).

Tabela 1. Países de residência dos teletrabalhadores inscritos nos dois telecentros virtuais portugueses, em 2005

	Teletrabalhadores inscritos nos dois telecentros virtuais (total=453)	
	N.º	(%)
Portugal	345	90,1%
Brasil	32	8,3%
Espanha	3	0,8%
Uruguai	2	0,5%
Moçambique	1	0,3%

Fontes:

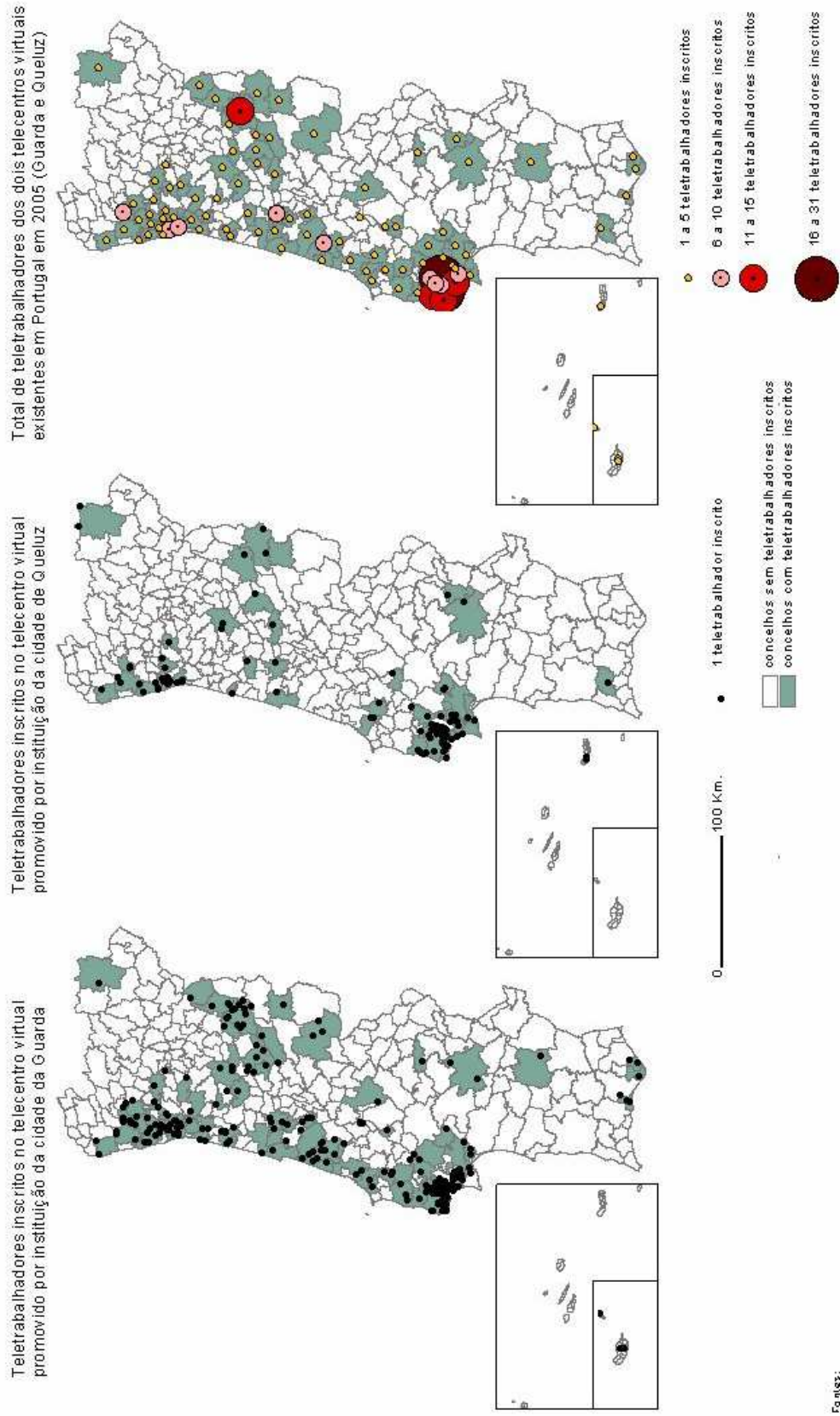
Telecentro virtual promovido pelo ISACE sediado na cidade da Guarda (<http://www.tele-trabalho.com>)

Telecentro virtual promovido pela INTERWORK sedeadada na cidade de Queluz (<http://www.telecentro.pt>)

Se em Espanha residem apenas 3 destes teletrabalhadores (mesmo apesar do facto do telecentro virtual que reúne o maior número de teletrabalhadores estar a ser dinamizado numa importante cidade localizada na fronteira luso-espanhola), por sua vez no Brasil residem mais de 3 dezenas dos profissionais inscritos nestes telecentros, o que nos leva a afirmar que factores de proximidade cultural e sobretudo linguística intervêm de modo mais determinante que a distância quilométrica, na explicação dos contornos que assume a configuração espacial destas novas realidades territoriais em afirmação.

No contexto nacional é também evidente este fenómeno de crescente compressão espaço-temporal (Harvey, 1989), responsável por um processo de dissociação espacial entre os locais de residência dos teletrabalhadores e a localização da entidade responsável pela contratação dos seus serviços (Figura 1).

Figura 1. Repartição espacial por concelho dos teletrabalhadores inscritos em 2005 nos dois telecentros virtuais existentes em Portugal (Guarda e Queluz)



Fontes:
 Telecentro virtual promovido pela ISAC (Instituto Superior de Administração, Comunicação e Empresas) sedado na cidade da Guarda (<http://www.teletrabalho.com>)
 Telecentro virtual promovido pela Interwatt (Serviços Tecnológicos, Gestão e Telekom) S.A. sedado na cidade de Queluz (<http://www.telecentro.pt>)

No caso do telecentro de Queluz a rede de teletrabalhadores dispersa-se por quase 50 municípios, embora os principais concelhos de residência tendam a coincidir com o centro das duas áreas metropolitanas (os concelhos com mais profissionais inscritos são: Lisboa, Oeiras, Sintra e Porto). No caso do telecentro da Guarda, que reúne uma bolsa de teletrabalhadores mais vasta, os teletrabalhadores inscritos estão dispersos por 85 concelhos, detectando-se uma tendência de aglomeração não só em torno das duas áreas metropolitanas mas também dos municípios que estruturam a faixa litoral mais urbanizada e com patamares mais elevados de desenvolvimento sócio-económico (de onde se destacam: Braga, Coimbra e Leiria), bem como nos municípios em torno da cidade da Guarda, onde se localiza a instituição responsável pelo funcionamento deste telecentro.

Este padrão territorial, resultante da acção dos telecentros virtuais num processo de descentralização do trabalho, aponta para um evidente condicionamento da configuração do ciberespaço (ou da geografia virtual suscitada pelas TIC's) por parte das dinâmicas territoriais que tradicionalmente comandam a estruturação do espaço real, mais do que a promoção de novas oportunidades de desenvolvimento para territórios de carácter mais marginal ou periférico. Veja-se que em Portugal, os locais de residência destes teletrabalhadores coincidem não só com os territórios com densidades populacionais mais elevadas, mas sobretudo com as áreas com maiores índices de urbanização, locais onde tradicionalmente se concentram os profissionais com uma maior especialização e qualificação, especialmente no domínio das actividades relacionadas com as tecnologias da informação. Para além disso, tendem a coincidir com os territórios que têm melhores níveis de acessibilidade rodoviária, que como já demonstrámos num estudo anterior (Nunes, 2004) são também aqueles que demonstram uma adesão mais facilitada às redes globais de informação, ou seja aqueles com um serviço de acesso à Internet de melhor qualidade (nomeadamente através dos suportes tecnológicos que permitem o acesso por banda larga).

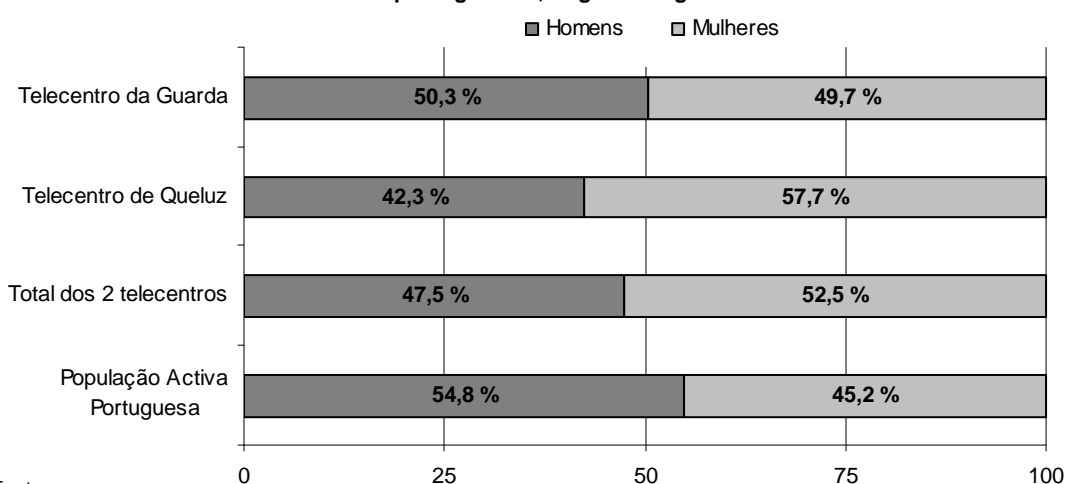
Se como vimos, em termos globais a proximidade física à entidade que faz a gestão do telecentro virtual não interfere na configuração espacial da rede de teletrabalhadores, podemos agora referir a existência de uma primeira área de influência onde este efeito de proximidade tem um papel determinante, sobretudo quando a propagação dos objectivos destas iniciativas ocorre segundo métodos mistos, envolvendo não só a sua divulgação no espaço virtual da Internet, mas também através de contactos pessoais directos em sessões públicas presenciais, na imprensa local e regional ou através da distribuição de panfletos informativos. Foi precisamente o que ocorreu no caso do telecentro localizado no interior do país, onde o efeito de proximidade geográfica em relação à entidade responsável pela sua dinamização, constitui um importante factor explicativo da concentração de uma parte

significativa destes teletrabalhadores na cidade da Guarda e nos seus municípios envolventes.

3. O perfil-tipo do teletrabalhador inscrito nos telecentros virtuais portugueses

Ao nível do género, se no conjunto da população activa portuguesa há um predomínio (55%) do trabalhador do sexo masculino (especialmente devido ao facto de se considerar as domésticas como população sem actividade económica), ao nível dos teletrabalhadores a situação é inversa. A sobre-representação do teletrabalhador feminino (52,5% do total dos 453 teletrabalhadores registados nos dois telecentros), mais evidente sobretudo junto dos teletrabalhadores inscritos no telecentro virtual de Queluz (Figura 2), vem no sentido das conclusões apresentadas recentemente num estudo que realizámos sobre os potenciais teletrabalhadores portugueses (Nunes, 2005), com base numa avaliação dos associados da Associação Portuguesa para o Desenvolvimento do Teletrabalho (53,5% dos quais eram mulheres). Todavia, esta é uma tendência contrária àquela que se regista noutros contextos, por exemplo no Reino Unido (Huws, Jagger e O'Reagan, 1999) onde um inquérito à força de trabalho deste país revelou uma clara sobre-representação dos homens nas actividades de teletrabalho (68% comparativamente com 56% para o total dos trabalhadores).

Figura 2. Teletrabalhadores inscritos em 2005 nos dois telecentros virtuais portugueses, segundo o género



Fontes:

Telecentro virtual promovido pelo ISACE e sediado na cidade da Guarda (<http://www.tele-trabalho.com>)

Telecentro virtual promovido pela INTERWORK e sediado na cidade de Queluz (<http://www.telecentro.pt>)

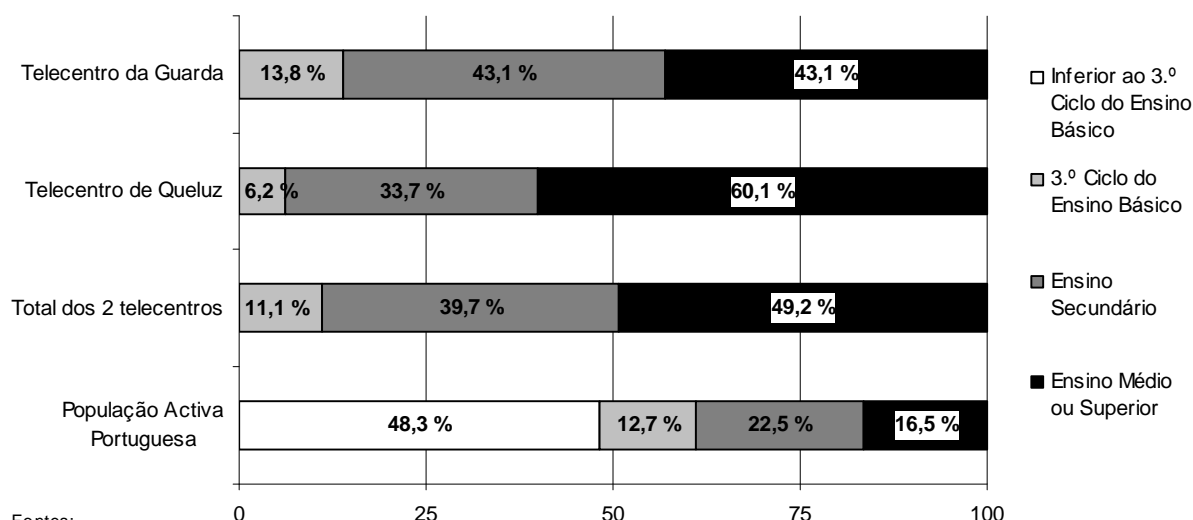
Instituto Nacional de Estatística, 2001

Como demonstraremos de seguida, uma maior apetência das mulheres para o teletrabalho deve-se não tanto ao facto de para estas serem mais valorizadas algumas das suas vantagens (nomeadamente aquela que diz respeito a uma melhor conciliação com as

responsabilidades familiares, resultante de uma maior flexibilização de horários), mas sobretudo ao facto das actividades mais teletrabalháveis serem sobretudo desempenhadas por mão-de-obra feminina.

Se em termos do género dominante há apenas uma ligeira diferenciação face ao conjunto da população activa portuguesa, no que respeita aos níveis de instrução o perfil do teletrabalhador é completamente distinto (Figura 3). Refira-se, por exemplo, que quase metade da população activa portuguesa tem uma escolaridade inferior ao 3.º ciclo do ensino básico, enquanto que nos cerca de 450 teletrabalhadores analisados não existe um único com um nível de escolaridade tão reduzido (ou seja, que não tenha no mínimo os 9 anos de escolaridade obrigatória).

Figura 3. Teletrabalhadores inscritos em 2005 nos dois telecentros virtuais portugueses, segundo o nível de instrução



Fontes:

Telecentro virtual promovido pelo ISACE e sedado na cidade da Guarda (<http://www.tele-trabalho.com>)

Telecentro virtual promovido pela INTERWORK e sedado na cidade de Queluz (<http://www.telecentro.pt>)

Instituto Nacional de Estatística, 2001

Trata-se claramente de um conjunto de trabalhadores com um nível de qualificação muito elevado. Cerca de 90% possui 12 ou mais anos de escolaridade e quase 50% possui um bacharelato, curso superior ou de pós-graduação (no caso do telecentro localizado na Área Metropolitana de Lisboa os níveis de qualificação são ainda mais elevados, 3/5 do total destes teletrabalhadores tem o ensino médio ou superior).

O facto do teletrabalho estar directamente relacionado com altos níveis de instrução, vem demonstrar que a apropriação das TIC's no desempenho profissional está ainda muito limitada, razão pela qual apenas uma pequena fracção da população portuguesa sente a confiança necessária para se propor a desempenhar consultoria externa em regime de teletrabalho.

Uma análise ao tipo de serviço disponibilizado por este conjunto de teletrabalhadores permite referir que, independentemente do telecentro virtual a que estão vinculados, as actividades mais adaptáveis a este novo modo de trabalho estão sobretudo relacionadas com funções diversas de apoio administrativo (processamento de texto, introdução de dados, gestão de mailings, etc.)⁵, a que se segue a execução de trabalhos de tradução, e funções que implicam uma formação especializada em informática, especialmente no domínio de *softwares* específicos para a criação e manutenção de *websites*, programação informática ou design gráfico (Tabela 2).

No conjunto, são sobretudo tarefas que por necessitarem de um menor controlo e supervisão estão mais adaptadas a uma gestão dos recursos humanos por cumprimento de objectivos, para além de poderem ser desempenhadas sem envolver um forte trabalho em equipa, o que viabiliza a sua execução à distância da entidade interessada na contratação externa desses serviços.

Tabela 2. Teletrabalhadores inscritos em 2005 nos dois telecentros virtuais portugueses, segundo o tipo de serviço disponibilizado

	Teletrabalhadores inscritos nos dois telecentros virtuais (total=453)		Teletrabalhadores inscritos no telecentro virtual da Guarda (total=290)		Teletrabalhadores inscritos no telecentro virtual de Queluz (total=163)	
	N.º	(%)	N.º	(%)	N.º	(%)
Apoio administrativo	256	56,5%	200	69,0%	56	34,4%
Traduções	155	34,2%	97	33,4%	58	35,6%
Web design/multimedia	75	16,6%	47	16,2%	28	17,2%
Programação informática	57	12,6%	36	12,4%	21	12,9%
Design gráfico	51	11,3%	34	11,7%	17	10,4%
Formação	39	8,6%	29	10,0%	10	6,1%
Produção e edição de conteúdos	24	5,3%	15	5,2%	9	5,5%
Desenho por computador (AutoCad)	21	4,6%	10	3,4%	11	6,7%
Apoio contabilístico	20	4,4%	16	5,5%	4	2,5%
Apoio jurídico	8	1,8%	3	1,0%	5	3,1%

Fontes:

Telecentro virtual promovido pelo ISACE sediado na cidade da Guarda (<http://www.tele-trabalho.com>)

Telecentro virtual promovido pela INTERWORK sediada na cidade de Queluz (<http://www.telecentro.pt>)

Nota:

Os teletrabalhadores disponibilizam-se para a prestação de serviços diversos, pelo que a soma das percentagens para cada telecentro não corresponde a 100%.

O telecentro virtual localizado na Área Metropolitana de Lisboa agrega um conjunto de profissionais menos interessados na execução de tarefas de apoio administrativo, ou seja aquelas que implicam níveis de especialização não tão exigentes ou qualificados, deste modo responsáveis pela introdução de menor valor acrescentado e por isso menos rentáveis na perspectiva do teletrabalhador.

⁵ O predomínio deste tipo de tarefas como sendo as actividades mais teletrabalháveis coincide com as conclusões de estudos elaborados noutros contextos, refira-se por exemplo o estudo exaustivo realizado aos teletrabalhadores do Québec no Canadá (D'Amours, 2001).

Uma análise cruzada dos principais tipos de serviços disponibilizados com o género dos teletrabalhadores (Tabela 3), permite concluir que se tratam de funções desempenhadas na sua grande maioria por mão-de-obra feminina (65% dos teletrabalhadores que se disponibilizam para apoio administrativo são mulheres, no caso dos trabalhos de tradução este valor é de 70%). Pelo contrário, as funções que exigem uma formação mais especializada em informática (sobretudo em trabalhos de programação ou de *webdesign*) são preferencialmente desempenhadas por teletrabalhadores do sexo masculino.

Tabela 3. Teletrabalhadores segundo o género e o nível de instrução, para os cinco principais tipos de serviços disponibilizados

	Os dois telecentros virtuais portugueses	Telecentro virtual da Guarda	Telecentro virtual de Queluz
(% teletrabalhadores do sexo feminino)			
Apoio administrativo	64,1	57,5	87,5
Traduções	69,7	60,8	84,5
Web design/multimedia	18,7	14,9	25
Programação informática	17,5	25	4,8
Design gráfico	27,5	32,4	17,6
(% teletrabalhadores com curso médio ou superior)			
Apoio administrativo	39,8	38	46,4
Traduções	62,6	49,5	84,5
Web design/multimedia	44,0	38,3	53,6
Programação informática	54,4	52,8	57,1
Design gráfico	45,1	41,2	52,9

Fontes:

Telecentro virtual promovido pelo ISACE sediado na cidade da Guarda (<http://www.tele-trabalho.com>)

Telecentro virtual promovido pela INTERWORK sedeadada na cidade de Queluz (<http://www.telecentro.pt>)

Para finalizar, uma análise cruzada dos principais tipos de serviços disponibilizados com os níveis de instrução dos teletrabalhadores, vem confirmar que são as tarefas de apoio administrativo aquelas que são desempenhadas por profissionais com níveis de instrução mais reduzidos. Por outro lado, a rede de teletrabalhadores do telecentro virtual da Guarda caracteriza-se por uma menor especialização e qualificação quando comparada com a do telecentro de Queluz, bastante evidente sobretudo no que se refere à prestação de serviços de tradução.

4. Conclusão

Os telecentros virtuais surgem como uma nova tendência para a reorganização territorial do trabalho, que deve ser problematizada em torno não só da perspectiva do trabalhador mas também da empresa contratante. Na perspectiva do cidadão teletrabalhador, a sua participação num telecentro virtual pode ser entendida não só enquanto estratégia para a melhoria da sua qualidade de vida e bem-estar (no sentido em que permite uma melhor conciliação da sua vida profissional com uma participação mais efectiva na vida familiar ou

na comunidade em que se enquadra), mas também enquanto estratégia pró-activa para a sua inserção e permanência num mercado de trabalho cada vez mais marcado por situações de instabilidade (na medida em que disponibiliza os seus serviços não só às empresas que estão sedeadas na proximidade do seu local de residência, mas a todas as que, independentemente da sua localização geográfica, decidem recorrer ao papel de intermediação do telecentro virtual como forma de estabelecer contratos ocasionais de prestação de serviços). Por sua vez, em termos empresariais, a decisão de recorrer a um telecentro virtual, enquadra-se nas novas tendências pós-fordistas de gestão dos recursos humanos, assentes em modelos organizacionais flexíveis e versáteis (Giesen, 1999, Mackay, 2001), que passam sempre que possível pela substituição do trabalhador assalariado pelo prestador externo de serviços.

De forma sintética e procurando traçar o perfil-tipo dos teletrabalhadores aqui analisados, pode referir-se que há uma ligeira sobre-representação do sexo feminino, e que em termos de níveis de instrução correspondem a profissionais com um grau de especialização e qualificação muito elevado. Se em termos gerais apenas um sexto da população activa portuguesa tem o ensino médio ou superior, neste grupo de teletrabalhadores quase metade possui um bacharelato ou uma licenciatura. No que respeita ao tipo de actividades que estes profissionais mais se disponibilizam para realizar em regime de teletrabalho, destacam-se sobretudo as funções de apoio administrativo e de tradução, e num segundo patamar funções que implicam uma especialização técnica no domínio de *softwares* específicos para a criação e manutenção de *websites*, programação informática ou design gráfico.

Enquanto factor de descentralização do trabalho, estes telecentros virtuais ao suprirem as distâncias contribuem decisivamente para modificar a relação com o espaço, na medida em que introduzem uma indiferença quanto ao local onde reside o trabalhador, especialmente aquele cujas competências técnicas garantem o bom desempenho da tarefa que a empresa considera poder ser desempenhada no seu exterior. Contudo, a caracterização que aqui efectuámos sobre os teletrabalhadores inscritos nos dois telecentros virtuais portugueses, permite-nos referir que em relação à sugestão de alguns autores quanto à apropriação do teletrabalho como instrumento para o desenvolvimento regional (Schmidt, 1998; Rozenholc *et al.*, 1998), a configuração espacial desta rede de teletrabalhadores aponta para uma relativização deste tipo de influência. Como observámos, do ponto de vista do ordenamento do território o teletrabalho surge essencialmente como um fenómeno urbano. Apesar de se ter constatado a capacidade das TIC's no sentido de gerar redes complexas de trabalho à distância, importa reconhecer que, numa perspectiva de combate às assimetrias espaciais de desenvolvimento, o que se verifica é que no seio das regiões mais desfavorecidas o uso e a apropriação destas tecnologias está ainda pouco generalizado, sendo por isso muito

reduzido o número de trabalhadores suficientemente confiantes e preparados para aderir ao teletrabalho.

Bibliografia

Bertin, I.; Denbigh, A. (1998). *The teleworking handbook*. Warwickshire: Telework, Telecottage and Telecentre Association.

Bibby, A. (1995). *Teleworking. Thirteen journeys to the future of work*. London: Calouste Gulbenkian Foundation.

Castells, M. (2002). *A era da informação: economia, sociedade e cultura*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Coope, L.; Pannetier, G. (1998). *Télétravail et Téléservices*. Paris: Ed. Economica.

D'Amours, L. (dir.) (2001). *Télétravail. Concilier performance et qualité de vie*. Québec : Isabelle Quentin Éditeur.

Delcourt, J. (1999). 'Y aura-t-il bientôt des syndicats de télétravailleurs ?'. In Fusulier, B.; Lannoy, P. (1999). *Les techniques de la distance. Regards sociologiques sur le télétravail et la téléformation*. Paris: L'Harmattan, pp. 37-53.

Giesen, K.-G. (1999). 'Le travail à distance dans l'économie postfordiste internationale'. In Fusulier, B.; Lannoy, P. (1999). *Les techniques de la distance. Regards sociologiques sur le télétravail et la téléformation*. Paris: L'Harmattan, pp. 23-35.

Gil, A. (coord.) (1998). *Guarda Digital. O distrito da Guarda e a sociedade da informação. Projecto piloto 2 – Centro de Teletrabalho*.

[<http://www.domdigital.pt/guarda-digital.piloto2.htm>] (acedido a 29 de Janeiro de 2004)

Gray, M.; Hodson, N.; Gordon, G. (1993). *Teleworking explained*. Chichester: John Wiley & Sons.

Hardill, I.; Green, A. (2003). 'Remote working – altering the spatial contours of work and home in the new economy', *New Technology, Work and Employment*, 18:3, pp. 212-222.

Harvey, D. (1989). *The Condition of Postmodernity*. Oxford: Basil Blackwell.

Huws, U.; Jagger, N.; O'Reagan, S. (1999). *Teleworking and Globalisation*. Brighton: The Institute for Employment Studies.

Kitchin, R. (1998). *Cyberspace. The World in the Wires*. Chichester: John Wiley & Sons.

Mackay, H. (2001). 'The information society: continuity or change?'. In Mackay, Hugh; Maples, Wendy & Reynolds, Paul (2001). *Investigating the Information Society*. London: Routledge / The Open University, pp. 7-19

Makimoto, T.; Manners, D. (1997). *Digital Nomad*. Chichester: John Wiley & Sons.

Nunes, F. (2004). 'The diffusion of ICTs in Portugal: a way to reduce regional disparities or an unexpected contribute to reinforce territorial disintegration tendencies?', comunicação apresentada na conferência '*ICTs and inequalities: the digital divides*'. Paris: Faculté Jean Monnet.

Nunes, F. (2005). Most relevant enablers and constraints influencing the spread of telework in Portugal, *New Technology, Work and Employment*, 20 (2), pp. 133-149.

Rozenholc, A. (coord.) (1998). *Télétravail, téléactivités: outils de valorisation des territoires*. Paris: La Documentation Française.

Schmidt, R. (1998). *Teletravail et aménagement du territoire*, dissertação académica apresentada à Section des Sciences Politiques – Université Libre de Bruxelles.

Schneider, B.; Rosensohn, N. (1997). *Télétravail réalité ou espérance?*. Paris: Presses Universitaires de France.

Shaw, L. (1996). *Telecommute! Go to work without leaving home*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Varela, V. (1997). 'Telecentros nos parques de ciência e tecnologia. O caso do Taguspark', comunicação apresentada na *Conferência Europeia de Parques de Ciência e Tecnologia*. Funchal: Tecnopólo da Madeira.