

TELETRABALHO COMPULSÓRIO NA PANDEMIA DO COVID-19: DA RACIONALIDADE INSTRUMENTAL À TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO

MANDATORY TELEWORK DURING COVID-19: FROM INSTRUMENTAL RATIONALITY TO THE THEORY OF COMMUNICATIVE ACTION

TELETRABAJO EN LA PANDEMIA DEL COVID-19: DE LA RACIONALIDAD INSTRUMENTAL A LA TEORÍA DE LA ACCIÓN COMUNICATIVA

Fábio Lucas de Albuquerque Lima¹
Viviane Alfradique Martins de Figueiredo Mendes²

RESUMO: Em março de 2020, de modo repentino, a população mundial passou a trabalhar a partir de casa para enfrentar uma crise sanitária sem precedentes desde a gripe espanhola: a pandemia do Covid-19. O presente ensaio pretende analisar o teletrabalho numa perspectiva do indivíduo, trazendo à discussão a teoria da ação social de Max Weber e a teoria do agir comunicativo de Jürgen Habermas. De fato, a racionalidade instrumental predominou desde a Segunda Revolução Industrial, atingindo seu apogeu no sistema capitalista de produção com o Taylor-fordismo. Não se encontrou na literatura uma abordagem do teletrabalho com enfoque na interação entre indivíduos, cerne da teoria da ação social weberiana. A teoria do agir comunicativo de Habermas, nesta abordagem, é utilizada para enfatizar a importância da linguagem e da comunicação no teletrabalho. Em considerações finais, aponta-se para a relevância do apoio de grupo ou suporte social para manter a produtividade e mitigar os riscos inerentes ao isolamento social.

747

Palavras-chave: Teletrabalho. Home office. Teoria da ação Social. Teoria do Agir Comunicativo. Covid-19.

ABSTRACT: In march 2020, the world population suddenly had to work from home to face an health crisis since the Spanish influenza: the Covid-19 pandemic. This essay aims to analyze telework from an individual perspective, bringing Max Weber's social action theory and Habermas' theory of communicative action into the discussion. Instrumental rationality has prevailed since the Second Industrial Revolution, reaching its peak in the capitalista system of production with Taylor-fordism. There is no Known approach to telework focusing on the interaction between individuals, the core of Weber's theory of social action. Habermas' theory of communicative action, in this approach, is used to emphasize the importance of language and communication in telework. In final considerations, the relevance of group support or social support is pointed out to maintain productivity and mitigate the risks inherent in social isolation.

Keywords: Telework. Telecommuting. Theory do Social Action. Theory of Communicative Action. Covid-19.

¹ Mestre em Administração Pública pela Fundação Getúlio Vargas.

² Mestranda em Administração Pública pela Fundação Getúlio Vargas.

RESUMEN: Em março de 2020, de maneira repentina, la población mundial comenzó a trabajar desde casa para enfrentar una crisis sanitaria sin precedentes desde la gripe española: la pandemia de Covid-19. El presente ensayo tiene como objetivo analizar el teletrabajo desde una perspectiva individual, trayendo a la discusión la teoría de la acción social de Max Weber y la teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas. La racionalidade instrumental há predominado desde la Segunda Revolucion Industrial, alcanzando su apogeo en el sistema capitalista de producción com el taylorismo-fordismo. No se conoce un enfoque del teletrabalho que se centre em la interacción entre individuos, que es el núcleo de la teoría de la acción social de Weber. Em esta aproximación, la teoría de la acción comunicativa de Habermas se utiliza para enfatizar la importância del lenguaje y la comunicación en el teletrabajo. Em las consideraciones finales, se señala la relevância del apoyo de grupo o soporte social para mantener la productividad y mitigar los riesgos inherentes al aislamiento social.

Palabras-clave: Teletrabajo. Telecommuting. Teoría de la acción social. Teoría de la acción comunicativa. Covid-19.

1 INTRODUÇÃO

Era março de 2020 quando todos receberam a notícia de que seu local de trabalho seria fechado sem data para reabrir. Sair de casa passou a exigir cuidados, como o uso de máscaras e andar com álcool gel à disposição. Esse terrível quadro pela qual passou a humanidade pode ter transformado os arranjos e desenhos usualmente aplicáveis à gestão de pessoas.

748

Graças às tecnologias de informação e comunicação (TIC) e ao amplo acesso aos computadores, *tablets* e *smartphones*, a maior parte da população economicamente empregada conseguiu manter a sua atividade laboral. Outra parte, infelizmente, não conseguiu trabalhar com o comércio, a indústria e os serviços públicos fechados.

Nesse ensaio, será analisado como o teletrabalho compulsório interferiu no mecanismo de divisão social do trabalho sob o prisma da racionalidade. Após discorrer sobre as dificuldades de conceituação do teletrabalho, far-se-á um breve histórico dos modelos organizacionais desde os sistemas taylorista e fordista até a teoria do agir comunicativo de Jürgen Habermas, passando pela teoria da ação social de Max Weber. De maneira exploratória, intenta-se compreender como o rearranjo das relações de trabalho se operam em nossa sociedade no curso da pandemia do Covid-19.

Embora o termo *home office* seja amplamente conhecido da população, quando a bem da verdade todas as pessoas devem ter feito teletrabalho ou conhecido alguém que exerceu suas atividades à distância após março de 2020, existem dificuldades para a sua conceituação.

2 PROBLEMÁTICA DA CONCEITUAÇÃO DO TELETRABALHO

Nos últimos anos, com o desenvolvimento das TIC, o número de trabalhadores que não se veem compelidos a se deslocar de suas residências para realizar as atividades laborais cresceu significativamente.

Como discorre Rocha e Amador (2018) *a viabilidade de poder trabalhar em qualquer lugar se tornou uma realidade bastante acessível e, muitas vezes, atrativa* (p. 153).

O termo teletrabalho (também denominado home office, trabalho remoto, trabalho à distância, entre outros termos) se relaciona com a flexibilização de tempo e do espaço na prestação do labor (ROSENFELD; ALVES, 2011).

Na literatura, estas autoras são das que trabalharam bastante a multifacetada variedade de modos de entender essa modalidade de trabalho à distância:

Em sentido restritivo, teletrabalho pode ser definido como trabalho à distância com utilização de TICs. Em sentido extensivo, utilizado pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), o teletrabalho deve ser conceituado quanto a diferentes variáveis:

- a) local/espço de trabalho;
- b) horário/tempo de trabalho (integral ou parcial);
- c) tipo de contrato (trabalho assalariado ou independente);
- d) competências requeridas (conteúdo do trabalho). (p. 216)

749

Entretanto, essas mesmas autoras apontam como a dinamicidade das relações de trabalho moderna, bem como o desenvolvimento contínuo das tecnologias, tornam um assunto já complexo, muito difícil de objetivamente admitir uma conceituação simples.

Em geral, os organismos nacionais e internacionais relacionados ao trabalho definem o teletrabalho como exercido fora do local da organização, pública ou privada, com utilização das TIC. No entanto, durante a pandemia, os trabalhos que exigiam deliberação de muitas pessoas em reuniões, ainda que essas pessoas estivessem na sede da organização, necessitou ser realizado virtualmente de maneira remota, diante de ondas constantes de contaminação na pandemia, ainda que todos estivessem dentro da sede da organização. O que vem corroborar a assertiva de que *o teletrabalho não pode ser conceituado simplesmente como trabalho à distância, mas sim como um elemento das mudanças organizacionais estratégicas que apontam novas formas de trabalho flexível sustentadas por TICs*. (ROSENFELD; ALVES, 2011, p. 217).

Para fins didáticos e menos filosóficos, pode-se afirmar que o termo *telecommuting*, uso com predominância no Estados Unidos da América, define o teletrabalho como a possibilidade de se evitar o deslocamento casa-trabalho (*commuting*). Nilles (1975) foi o autor que cunhou o termo, que ficou mundialmente famoso, sendo interessante ler os primeiros artigos deste autor revolucionário.

Na Europa, por outro lado, sobressai o uso do *telework*, que enfoca basicamente sobre o processo de exercer atividades com tais meios tecnológicos a partir de outro lugar que não o local tradicional de trabalho.

Qualquer que seja o termo utilizado, o trabalho remoto, dentro da organização social do trabalho, sinaliza a tendência moderna de que algumas atividades laborais passaram a ser realizadas com uso de meios telemáticos sem necessidade de deslocamento do trabalhador ao estabelecimento que lhe contrata (ROCHA; AMADOR, 2018).

Por fim, pode-se dizer que no Brasil popularizou-se a expressão *home office*, mas neste ensaio será usada a palavra teletrabalho para trabalhar a modalidade de trabalho flexível que é desempenhada fora da organização, na maior parte das vezes na residência do trabalhador, mas nem sempre ou não necessariamente nela.

750

3 O PREDOMÍNIO DA RACIONALIDADE INSTRUMENTAL

Na primeira Revolução Industrial, já se encontravam estabelecidos a divisão social do trabalho e o controle rígido pela via hierárquica dos patrões sobre os trabalhadores. Como a tecnologia e os meios de energia eram ainda bem incipientes, a racionalidade instrumental do sistema capitalista somente aflorou mais nitidamente na segunda Revolução Industrial (FERREIRA, 2000).

A partir da segunda metade do Século XIX, a Revolução Industrial se expandiu além da Inglaterra, para França, Bélgica, Holanda, Alemanha e Estados Unidos. As máquinas a vapor foram substituídas por motores de combustão e explosão, e novas fontes de energia como a eletricidade e o uso do petróleo. Enquanto a primeira fase da Revolução Industrial tinha como produto principal tecidos, nessa segunda fase ocorre o início de produção em massa de bens como motores, novos materiais com base em ligas metálicas ou em produtos químicos (FERREIRA, 2000).

Na quadra da segunda Revolução Industrial, Frederick Winslow Taylor, se destaca como o principal fundador da moderna administração científica. Observando problemas nas fábricas nas quais trabalhou, estudou e propôs soluções para aprimoramentos técnicos que resultariam em ganhos de produção e de eficiência. Dentre os diversos problemas que analisou estava o dos salários, que no seu entender deveriam ser pagos de modo a estimular a produtividade. Para tentar solucionar a questão, estudou o tempo que um excelente trabalhador levava para produzir determinada peça (tarefa). Na sequência avançou para o estudo dos movimentos. Sua incessante busca visava o atingimento da eficiência dentro da empresa. Após a implementação duas premissas (eficiência e produtividade), Taylor passou a estudar o aperfeiçoamento dos controles, inculcando a responsabilidade a todos, dentro de um sistema tradicional e hierarquizado (MAXIMIANO, 2000).

Desse modo, quando Henry Ford funda sua primeira fábrica em 1914, os princípios já desenvolvidos por Taylor recebem um forte impulsionamento com a aplicação da linha de montagem e do plano inclinado, que permitiram um aumento exponencial da produção em massa de bens. Como resultado da crescente produção em massa de bens, surgiu a necessidade de resolver problemas de qualidade. Já não bastava produzir em grande escala se não houvesse excelência, conformidade, adequação e valor no que se produzia. Diante desses problemas, Feigenbaum criou o conceito de qualidade total, que fincou profundas raízes no Japão do pós-guerra. Influenciado pela escola americana, e, principalmente, nas ideias de Deming, o modelo japonês agregou ao taylorismo e fordismo, a economia dos recursos (evitar desperdícios), com o objetivo claro de produzir sem defeitos. Para isso, a participação dos empregados e o comprometimento a cada etapa do produto foram rigorosamente adotados. De tal forma que a aplicação de tais princípios pela Toyota a alçou ao posto de terceira maior montadora do mundo. Daí o nome dado a aplicação dessas técnicas de administração científica ser *modelo toyotista*.

Outro paradigma importante da administração científica Henry Fayol, com sua teoria das funções administrativas, aponta a função da supervisão como fundamental no funcionamento da máquina administrativa. Todo desenvolvimento que o processo de divisão do trabalho nas fábricas e corporações atingiu, com o teletrabalho integral, mandatório, compulsório diante de uma crise sanitária terrível, foi colocado em questionamento.

Isto tem um fio de história que precisa ser lembrado, sem esse elo, muito provavelmente o isolamento total teria colapsado a indústria e os serviços mais profundamente, se é possível pensar nisso.

A partir de 1970, com a utilização intensiva da informática, da microeletrônica e da biotecnologia, bem como o surgimento de novos materiais e novas fontes de energia, a estrutura racional-instrumental taylorista-fordista sofre mudanças estruturais inafastáveis. A robotização e a aplicação das novas tecnologias minoraram o poder-saber do operário. Do ponto de vista do comando hierárquico, a maior exigência de qualificação do trabalhador, que deve receber e transmitir informações em tempo celer, a tendência deveria ser de um modelo mais horizontalizado na cadeia de comando das decisões, contudo isso não se concretizou na prática.

A lógica do capitalismo continua a imperar: dentro da perspectiva da racionalidade instrumental que visa ao lucro, ou como explica FERREIRA, imperando a racionalidade instrumental capitalista, mantém-se perene a *dualização dos seguintes fenômenos sociais: qualificação/desqualificação; emprego/desemprego; estabilidade contratual/precariedade dos vínculos contratuais; integração social/exclusão social.* (2000, p.106)

Entretanto, o fato de a maioria da população ter sido autorizada a trabalhar longe do chão de fábrica, promoveu uma ruptura na especialização do trabalho como se dava desde a Segunda Revolução Industrial. Até meados do Século XIX era comum o operário trabalhar em seu domicílio. Anteriormente, os artesãos executavam todas as tarefas em seu ateliê e, além disso, detinha os meios de produção.

Com a pandemia e o teletrabalho mandatário, houve um movimento para o trabalho fora da organização. De modo que o contato na cadeia de produção indica para um modelo que pode desconstruir a tradicional divisão do trabalho, atingindo fortemente os mecanismos de controle. A literatura já estudou que o teletrabalho exige formas de controle diferentes, mais sutis, mais fluidas (COSTA, 2007; ROSENFELD; ALVES, 2011).

No entanto, com a pandemia, algo era a exceção, ou a menor parcela da população dos trabalhadores, passou a ser a quase totalidade, seja no setor privado (BATTISTI; ALFIERO; LEONIDOU, 2022; WANG *et al.*, 2021; BRAESEMANN *et al.*, 2022), seja no setor público (LUCAS; SANTOS, 2021).

Com o desenvolvimento exponencial das tecnologias e seus impactos decorrentes da incorporação de seus recursos a interferir na *divisão do trabalho*, não podem as reflexões dos

cientistas sociais se afastar da investigação acerca dos impactos das inovações tecnológicas. Nas relações em que não há mais o vínculo empregatício, a realidade indica uma fragilização do trabalho, como se dá, por exemplo, na modalidade de uberização dos serviços.

4 A TEORIA DA AÇÃO SOCIAL DE WEBER E O AGIR COMUNICATIVO DE HABERMAS

Os mecanismos de controle e supervisão, com certeza não estavam prontos para manter a produtividade e a qualidade nos moldes da racionalidade instrumental dominante.

Como foi possível a manutenção do equilíbrio básico da estrutura social? Poderia ser atribuído à vocação do indivíduo (WEBER, 2020) para o trabalho em sociedade? Essas e outras questões justificam a importância da retomada dos estudos sobre teletrabalho durante a pandemia (WANG *et al.*, 2021).

Baseado na sociologia da religião para fundamentar seus estudos visando compreender o fenômeno do *capitalismo*, Max Weber (2020) analisa em profundidade os indivíduos e suas crenças comparando a crença católica com o cristianismo reformado e as consequências dessas mudanças na teologia das sociedades modernas sobre o desenvolvimento econômico da Europa e dos Estados Unidos, ancorado no sistema capitalista.

753

As origens sociológicas da ética capitalista estudadas por Weber nos remeteram ao *utilitarismo* americano de Benjamin Franklin, citado em O “Espírito” do Capitalismo: *as admoestações morais de Franklin têm uma orientação utilitária: a honestidade é útil porque traz crédito; isso também ocorre com a pontualidade, a dedicação e a moderação, e por isso são virtudes.* (WEBER, 2020, p. 48) Retomando o colocado no capítulo anterior, o esforço de todos os trabalhadores poderia ser atribuído ao que Weber chamou em alemão de *Beruf*? A vocação do teletrabalhador, seja no setor privado, seja no setor público, merece investigação. Ou apenas a racionalidade instrumental foi a categoria que conseguiu manter o mundo econômico em funcionamento?

De fato, o teletrabalho compulsório na pandemia pode ter iniciado um novo modelo, já embrionário desde a década 1970, no sentido de colocar em xeque os modelos gerenciais tradicionais de produzir de maneira altamente compartimentada nas empresas e sem a figura do supervisor de fábrica ou de escritório observando, medindo a produção de modo presencial.

Neste sentido, estudar-se o teletrabalho a partir de um paradigma da teoria da ação social, diante de um novo processo de adaptação na interação social entre trabalhadores pode ser uma alternativa interessante para futuras pesquisas.

A divisão social do trabalho já foi objeto de amplos estudos, desde os positivistas como Durkheim aos materialistas históricos marxistas, inserindo-se numa análise da sociedade como organismo maior, fugindo aos limites deste ensaio teórico, que não almeja discutir a realidade social em sua totalidade, porém uma pequena parcela do que nela acontece: a ação social individual em relação a outro indivíduo (WEBER, 2022). Por isso, justificamos a forte influência da teoria do agir social de Max Weber no estudo do teletrabalho, em que pese Weber não tenha falado do teletrabalho ou mesmo aventado a hipótese de sua existência.

Ao contrário dos paradigmas marxistas e positivistas citados no parágrafo anterior, cujo enfoque predominantemente se dá numa ótica de que o coletivo determina o que ocorre no nível individual, Max Weber idealizava uma metodologia que prestava atenção ao indivíduo e às interações de um indivíduo em relação a outros indivíduos, interação essa que construía o fato social coletivo. A ação social deve ser compreendida, segundo WEBER, como: *aquela em que o sentido intentado pelo agente ou pelos agentes está referido ao comportamento de outros e por ele se orienta no seu decurso* (2022, p. 36).

754

A verdade é que os problemas inerentes às racionalidades teleológicas, tanto para a sociedade quanto para o indivíduo, como ator do organismo social a que pertence, tendem a se acentuar na modernidade, exacerbando-se no período da pandemia do Covid-19, como sói acontecer em períodos de crise.

A classificação das ações sociais de Max Weber (2022) em quatro categorias: a racionalidade funcional (voltada a fins), a racionalidade substantiva (voltada a valores), a racionalidade passional (sentimentos) e a racionalidade tradicional (incutida via costumes) facilita a indicação de que no mundo da produção de bens e serviços predomina a racionalidade estratégica voltada ao atingimento de fins.

Ressaltando que a compreensão dos comportamentos dos indivíduos se tornam mais inteligíveis na medida em que os valores individuais interagem numa medida em que não há um afastamento entre estes, passamos a compreender se o teletrabalho irá colocar em evidência a congruência do agir social ou, ao revés, acentuar a dificuldade de produzir com racionalidade, diante de uma nova realidade em que os processos de trabalho passaram a ser

prestados à distância, por meios telemáticos, numa situação de isolamento social em razão de questão sanitária da pandemia do Covid-19, situação em que elementos de irracionalidade podem aflorar.

Ao estudar a racionalidade do agir social voltado aos fins, denota WEBER que a inteligibilidade e a univocidade na compreensão de dado fenômeno permitem uma facilitação para isolar-se cientificamente a evidência a que determinado fenômeno se refere.

No entanto, nem sempre a ação social se dá sem a interferência de fatores irracionais como medos, pânico, inseguranças, perturbações, afeições, simpatias, constituindo assim “*desvio*” do *decurso esperado num comportamento puramente racional* (WEBER, 2022, p. 39).

Apesar do modelo ideal da racionalidade em univocidade, analisar os efeitos da adoção de teletrabalho em um período de isolamento social, sem compreender a interveniência de fatores irracionais ou subjetivos, para explicar o fenômeno do ponto vista da racionalidade instrumental simplesmente deixará de ter a sua exata ou pelo menos sua melhor compreensão.

Não resta dúvida que o trabalho em casa, acentuou a possibilidade de práticas relacionadas à racionalidade substantiva, merecendo pesquisas empíricas para corroborar a hipótese.

As determinações para aumento de percentual de produção, entretanto, sinalizam claramente para o fato de domínio da racionalidade voltada a fins. As categorias teóricas emancipatórias da vontade do indivíduo podem ser trabalhadas para ajudar o desempenho das ações estratégicas no curso do teletrabalho coletivo. Aqui, uma digressão à teoria do agir comunicativo de Habermas pode ajudar nosso trabalho.

Ao criticar a teoria da ação social de Max Weber, Habermas, apesar de partir dos autores clássicos para formular sua teoria crítica da realidade social, ressalta a importância do trabalho weberiano, influenciado pelo movimento filosófico neokantiano, característico do período romântico da filosofia alemã do século XIX, ambiente em que Weber está contextualizado. De modo que o próprio Habermas o afirma:

Pretendo retomar o conceito de agir comunicativo exposto na introdução e, dando prosseguimento à teoria dos atos da fala, ancorar em fundamentos conceituais os aspectos do agir passíveis de racionalização que tenham sido negligenciados na teoria weberiana da ação, em sua versão oficial” (2019, p. 494)

Como já asseveramos anteriormente, a metodologia weberiana influenciou o modo como desenvolvemos este ensaio. Tal importância de parâmetros metodológicos é

vaticinada por Habermas quando afirma que *o problema da racionalidade apresenta-se ao mesmo tempo em um plano metateórico, um plano metodológico e um plano empírico.* (HABERMAS: 2019, p.30) Embora, o paradigma da flexibilização organizacional (pós-fordismo) tivesse elementos que favorecessem uma ação gerencial dialógica (agir comunicativo), tipo de ação social substanciada pela teoria social de Jürgen Habermas, não há certeza de que isso venha a predominar, ou, ao revés, se o que se prenuncia é uma fragilização das relações de trabalho e a permanência do agravamento da reificação do capital laborativo do empregado ou do servidor.

Sem pretensões de esgotar a análise das teorias críticas sobre a racionalidade instrumental, compendiada na obra de Jürgen Habermas de forma ampla, numa visão holística e transversal, que perpassa fundamentos metateóricos filosóficos, linguísticos, psicológicos, passa-se a discorrer sobre os fundamentos da finalidade comunicativa e emancipatória, baseada no diálogo da teoria com a prática, que é a teoria da ação comunicativa habermasiana.

Habermas inicia sua obra *Teoria do Agir Comunicativo* construindo a interpretação de uma teoria social para, a partir dela, encaixar um novo conceito de racionalidade, a racionalidade *comunicativa*. Assim, deixa claro que: *A teoria do agir comunicativo não é uma metateoria, mas o início de uma teoria social que se empenha por demonstrar seus parâmetros críticos.* (2019, p. 9)

Dissecando, desde Aristóteles, o agir racional teleológico, buscando apoio no desenvolvimento histórico da construção do agir estratégico de Max Weber, introduz o papel da linguagem no conceito da ação social, integrando-a à racionalidade funcionalista. Essa nova teoria Habermas passa a denominar de teoria do agir comunicativo. Habermas distingue que não é tão-somente a fala em si que constitui o agir comunicativo, mas reforça que o papel discursivo, que ocorre entre sujeitos através de mecanismos linguísticos na formação da ação social, é a pedra de toque que qualifica o agir comunicativo.

Fundamentando que a dialética que Hegel estabeleceu entre a razão teórica e a razão prática como marco na filosofia do direito, influenciou Marx por um bifurcamento: *Marx criticou a autossuficiência de uma reflexão filosófica de viés retrospectivo.* (HABERMAS, 2019, p. 276). E que dessa postura metodológica histórica de Marx, nasceria a *mediação entre a teoria e práxis* (idem, p. 276). Entretanto, isso não pode ser interpretada desconsiderando uma matriz de influência kantiana. Ao contrário da ação estratégica weberiana, a ação social

comunicativa de Habermas irá se basear no processo dialógico entre os atores da comunicação, relevando os aspectos *ilocucionário* e *perlocucionário* dos atos de fala. Aqui Habermas faz a dicotomização entre ações orientadas pelo êxito (racionalidade instrumental) e ações orientadas pelo entendimento.

Enumera Habermas situações em que se deve levar em conta o objeto, considerados os atos de fala de forma isolada, a atitude performativa na qual cada participante da fala a conecta com o mundo objetivo, social e subjetivo. A atitude reflexiva e, por fim, o saber individual que engendra as visões individuais de mundo (HABERMAS, 2019, p. 570).

Comparativamente ao agir estratégico, cuja teleologia reside no êxito, a mensagem no agir instrumental pode, ao contrário do processo de entendimento no agir comunicativo, conter de forma inconsciente uma informação *deturpada* ou de forma consciente uma forma de *manipulação*. Ademais, a ação comunicativa pode sofrer diante de um excesso de confiança que produza expectativas de consenso que podem não ser atingidas, bem como pode emular o dissenso, dificultando a desejada coordenação das ações (HABERMAS, 2019, p. 587).

Apesar de a racionalidade substantiva avançar na humanização do trabalho sobre o categórico-imperativo agir instrumental, Habermas aponta para a falibilidade dos modelos tradicionais, muito fulcrado no pensar do cientista ou do filósofo, não sendo correto tentar o resolver o problema com a ênfase na racionalidade subjetiva (TENÓRIO: 1990, p. 8).

Em que pese o desenvolvimento social, econômico e cultural da sociedade globalizada, o novo paradigma de gestão da produção, que preconizava a diferenciação da organização da produção e do trabalho sob a trajetória de inovação tecnológica sem indicar um movimento em direção à democratização das relações sociais na empresa e nas instituições. Citando o marxista inglês Perry Anderson, Tenório (1990) aponta algumas limitações do pensamento de Habermas, de modo que o conceito da racionalidade comunicativa *não esgota a capacidade de seguir a “ilustração” o seu caminho, mesmo porque o paradigma habermasiano ainda não alcançou maturidade suficiente para ser invulnerável.* (p. 9).

O teletrabalho, que é uma realidade nas organizações modernas, não vem trilhando a busca permanente pela igualdade e liberdade, com a inserção do indivíduo no diálogo entre capital e trabalho para atingir o consenso, a harmonia interna, a pacificação, emancipando o homem e a mulher na sociedade moderna.

Na prática, constata-se que o teletrabalho é implantado de forma linear, de cima para baixo, num modelo tipicamente funcionalista, com aumento da carga de trabalho pelo

simples fato de o trabalhador ou servidor exercer suas ações em casa, desconsiderando fatores como o gasto de energia, água, espaço físico, problemas psicossociais de isolamento, que o trabalhador tem que arcar de forma unilateral e exclusiva, subtraindo-lhe renda e bem estar.

A interação entre os trabalhadores de forma telemática traz a necessidade de aprofundamento de estudos relativos ao controle e a supervisão. Não menos importante é estudar a comunicação do teletrabalhadores e a gestão do conhecimento nas organizações.

Neste ponto, dada a importância que os estudos de Habermas dedicam ao problema da comunicação e da linguagem, a abordagem teórica nas pesquisas empíricas sobre o teletrabalho pode trazer achados importantes para o desenho dessa modalidade de gestão de pessoas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse ensaio, abordou-se o teletrabalho do ponto de partida das teorias da ação social de Max Weber e da teoria do agir comunicativo de Habermas. Com argumentos teóricos que questionam as limitações do agir estratégico ou instrumental, foi percorrido brevemente a trajetória do trabalho em casa para as fábricas, principalmente após 1850. Este movimento tomou uma direção reversa com o rápido desenvolvimento das TIC, permitindo a volta para casa no período da pandemia do Covid-19.

A adoção do teletrabalho em larga escala, alavancada com a pandemia do coronavírus, acentuou os problemas da racionalidade instrumental, com o trabalhador permanecendo numa situação de distanciamento da decisão e dos processos organizacionais, ainda não se tendo a medida certa dos efeitos danosos do isolamento virtual a que foi submetido. Apesar de a ciência apontar a importância da linguagem e das interações pessoais para a comunicação e a gestão do conhecimento, não se encontra preocupações sobre essas questões.

A ausência de intenso apoio de grupo ou suporte social para o indivíduo vindo da organização, valorizando-se formas tradicionais de supervisão e controle, perde-se a oportunidade de incrementar a produtividade e mitigar os problemas decorrentes do isolamento em *home office*.

O paradigma da flexibilização organizacional (pós-fordismo) tivesse elementos que sinalizava favorecer a uma ação gerencial dialógica (agir comunicativo), tipo de ação social

substanciada pela teoria social de Jürgen Habermas, não avançou no sentido de uma maior emancipação do indivíduo.

O teletrabalho está longe de superar os entraves da racionalidade instrumental e de trilhar o caminho que a modernidade sob o paradigma da razão comunicativa vislumbrava como forma de ação social mais democrática.

REFERÊNCIAS

ADORNO, T. W. **Indústria Cultural**. São Paulo: Editora Unesp, 2020.

BATTISTI, E; ALFIERO, S; LEONIDOU, E. Remote working and digital transformation during the COVID-19 pandemic: Economic-financial impacts and psychological drivers for employees. **Journal of Business Research**, v. 150: pp. 38-50. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.06.010>.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **A Construção Social da Realidade**. 36ª ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2022.

BRAESEMANN, F; STEPHANY, F, TEUTLOFF, O; KÄSSI, O; GRAHAM, M; LEHDONVIRTA, V. The global polarisation of remote work. **PLoS ONE** v. 17, n. 10: e0274630, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0274630>.

CABRAL, G. O; ALPERSTEDT, G.D. É Hora de Ir para Casa: Reflexões sobre o Ir e Vir sem Sair do Lugar. Chapecó: **Revista Gestão Organizacional**, v. 14, p. 231-247, jan/abr 2021.

COSTA, I. de S. A. Teletrabalho: subjugação e construção de subjetividades. In **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 41, n. 1, p. 105-124, jan/fev 2007.

FERREIRA, J. M. C. Novas Tecnologias e Organização do Trabalho. In **O&S**, v. 7, n. 19, set-dez 2000.

FILARDI, F.; CASTRO, R. M. P.; ZANINI, M. T. F. Vantagens e desvantagens do teletrabalho na administração pública: análise das experiências do Serpro e da Receita Federal. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 1, p. 28-46, Jan/Mar. 2020.

HABERMAS, J. **Teoria do Agir Comunicativo. Racionalidade da ação e racionalização social**. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, v. 1, 2019.

LEITE, A. L.; LEMOS, D. C.; SCHNEIDER, A. W. Teletrabalho: uma Revisão Integrativa da Literatura Internacional. **Contextus – Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, v. 17, n. 3, p. 186-209, 2019.

LEITE, A. L.; LEMOS, D. C. Teletrabalho Durante a Pandemia: a Experiência do Corpo Técnico da Universidade do Estado de Santa Catarina– UDESC. Santa Catarina: **Revista Pensamento & Realidade**, v. 35, n. 3, p. 54-69, set/dez 2020.

LUCAS, A. do C; SANTOS, R. L. O Trabalho Remoto na Administração Pública Brasileira: desafios e perspectivas. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**. São Paulo: v. 7, n. 4, abr/2021.

MENDES, R. A. de O.; OLIVEIRA, L. C. D.; VEIGA, A. G. B. A viabilidade do teletrabalho na administração pública brasileira. **Brazilian Journal of Development**. Curitiba: v. 6, n. 3, p. 12745-12759, mar/2020.

NILLES, J. M. Telecommunications and Organizational Decentralization. **IEEE TRANSACTIONS ON COMMUNICATIONS**, v. COM-23, n. 10, p. 1142-1147, out/1975.

OLIVEIRA, Míriam Aparecida; PANTOJA, Maria Júiaia. Perspectvas e desafios do teatrabalho no setor público. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE DESEMPENHO DO SETOR PÚBLICO, 2., 2018, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: Universidade do Sua de Santa Catarina - UNISUL; Universidade Federaa de Santa Catarina - UFSC; Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC; Fundação Ena Escoa de Governo, p. 1663-1675, 2018.

PEREIRA, J. J.; BARBOSA, J. D.; SARAIVA, C. M. Sobre o tempo livre na era do teletrabalho. **Caderno de Administração**, v. 29, n. 1, p. 114-131, 2021.

ROCHA, C. T. M. da; AMADOR, F. S. O teletrabalho: conceituação e questões para análise. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 16, n. 1, p. 152-162, 2018.

760

ROSENFELD, C. L.; ALVES, D. A. Autonomia e trabalho informacional: o teletrabalho. **Revista de Ciências Sociais**, v. 54, n. 1, p. 207-233, 2011.

SANTOS, A. L. T. dos; REIS, A. da C. O Serviço Público e o Teletrabalho na Administração Pública Federal Brasileira em Tempos de Covid-19. Teresina: **Revista FSA**, v. 18, n. 3, p. 29-48, mar. 2021. <https://doi.org/10.12819/2021.18.03.2>

SOUZA, E. H.; SILVA, S. T.; CHAEBE, G.; LOPES, J. C. de J. Efeitos do teletrabalho em órgãos da administração pública e empresas públicas. **Secretariado Executivo Em Revist@**, v. 15, n.2, p. 229-245, 2021. <https://doi.org/10.5335/ser.v15i2.10354>

TENÓRIO, F. G. *Tem razão a administração?* **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, FGV, v. 24, n. 2, p. 5-9, 1990.

VILARINO, K.P.B.; PASCHOAL, T.; DEMO, G. Teletrabalho na atualidade: quais são os impactos no desempenho profissional, bem-estar e contexto de trabalho? **Revista do Serviço Público**. Brasília, v. 72, n. 1, p. 133-162, jan/mar 2021.

WANG, B; LIU, Y; QIAN, J; PARKER, S. K. Achieving Effective Remote Working During the COVID-19 Pandemic: A Work Design Perspective. **Applied Psychology: An International Review**, v. 70, n. 1, p.16-59, 2021.

WEBER, M. **A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo**. São Paulo: Edipro, 2020.

WEBER, M. **Economia e Sociedade**. Lisboa: Edições 70, 2022.