Tema: Home office

Grupo: Camila Orencio; Esther Heloyse; Gabriella Lima; Kawane Valadares; Nathalia Serafim

E-mail para retorno: camila.orencio@hotmail.com

**1 Introdução**

O Home Office[[1]](#footnote-1), também conhecido como SOHO (small office and home office), é um método de trabalho utilizado não somente por profissionais autônomos ou que estão iniciando seu próprio negócio, pelo contrário, algumas empresas possuem este sistema de trabalho quando os funcionários não precisam ou não podem trabalhar no escritório e dessa maneira o trabalho profissional é desenvolvido em ambientes diferenciados e que compartilham a infraestrutura do ambiente doméstico, podendo também ser exercido em cafés, hotéis, aeroportos, táxis, lanchonetes, parques e em lugares calmos.

Com o avanço da tecnologia, são poucas pessoas que não tem acesso a internet ou computador domiciliar, algumas profissões necessitam somente disso, por isso o colaborador não precisa estar presente na organização.

Essa prática pode trazer muitos benefícios, mas é necessário muita disciplina e empenho. Para executar esse trabalho é importante a avaliação de diversos fatores, pois há um certo receio nessa prática, devido ainda existir uma necessidade de resolver alguns casos pessoalmente.

Considerando a potencial influência do home office no ambiente de trabalho é necessário considerar a qualidade de vida, além disso, sabe-se que pessoas satisfeitas produzem mais. Estas condições envolvem desde o bem-estar físico, mental, psicológico e emocional, os relacionamentos sociais, como família e amigos, e também a saúde, a educação e outros parâmetros que afetam a vida humana.

Cerca de 36% das empresas no Brasil estão adotando esse modelo de trabalho, devido ao aumento da produtividade, redução de custo e qualidade de vida, assim contribuindo para a criatividade e flexibilidade do colaborador

Os trabalhadores apresentam um alto nível satisfação profissional, como demonstram pesquisas de RH, 80% das empresas que praticam [home office](http://br.blog.trello.com/sindrome-impostor/) no Brasil pertencem aos setores de Serviços e da Indústria de Transformação.

* 1. **Questão Problema**

Quais os prós e contras do home office em uma perspectiva de qualidade de vida?

* 1. **Objetivos**

O objetivo do trabalho é entender como a prática de Home Office está se tornando uma tendência no mercado de trabalho, e como as empresas estão adotando essa prática.

* Avaliar o cenário das organizações que adotam esse modelo
* Reconhecer as dificuldades desse estilo de trabalho
* Identificar os perfis dos profissionais que trabalham com esse modelo
* Apresentar os prós e contras

**1.3. Justificativa**

O Home Office é um tema condicionalmente novo, tanto na prática quanto na literatura administrativa, especialmente no Brasil, e segundo o levantamento de dados do jornal Nacional de 2009, até 2015 cerca de 4,5 milhões de pessoas trabalhariam em casa. E segundo pesquisas de RH da empresa de tecnologia Citrix feita em abril de 2017, até 2020 cerca de 90% das empresas adotarão esse modelo de trabalho.

Por conta de ser um assunto muito complexo e pouco discutido, temos que ter a ciência do assunto, pois é um método novo e uma tendência para o mercado de trabalho devido à alta inovação no mesmo, que visa a melhoria da qualidade de vida tanto física quanto psicológica do colaborador, sendo assim, potencializando a profissionalização.

A crise econômica do país, vem sendo um dos principais fatores para esse tema estar subindo tanto, pois, com ela as empresas estão adotando métodos mais fáceis para reduzir os custos.

**SUMARIO**

**1. INTRODUÇÃO** .

**1.1** Questão problema.............................................................................

**1.2** Objetivo geral ........................................................................................

**1.3** Objetivos específicos.............................................................................

**1.4** Justificativa ..........................................................................................

**2. TRABALHO EM CASA**

**2.1**. História do home office............................................................................

**2.2**. Uso da tecnologia ................................................................................

**2.2.1.** Ferramentas ....................................................................................

**3. VANTAGENS E DESVANTAGENS DO HOME OFFICE**

**3.1.** Sociedade ......................................................................................

**3.1.1.** Meio ambiente ...........................................................................

**3.2.** Em relação Empresas....................................................................

**3.2.1** Planejamento .................................................................................

**3.2.2** Questões econômicas ................................................................

**3.3.** Em relação aos trabalhadores .......................................................

**4. TRABALHADORES**

**4.1.** Perfil ....................................................................................................

**4.2.** Rotina....................................................................................................

**4.3.** Responsabilidade ............................................................................

**4.4.** Jornada de trabalho .................................................................................

**4.5.** Doenças .....................................................................................................

**4.6.** Tempo ......................................................................................................

1. **REFERENCIAL TEÓRICO** 
   1. **Home Office/ Teletrabalho**

Em meados da década de 1950 o termo teletrabalho foi mencionado em trabalhos de Norbert Wiener, considerados por muitos como pai da cibernética. Nas décadas seguintes, o trabalho realizado em casa ganhou destaque e na década de 70, formulou- se o primeiro conceito de teletrabalho*.*

Segundo Hernandez (2011), mesmo que a palavra teletrabalho não conste do dicionário, tanto ela como outras servem para expressar o trabalho à distância. Nos Estados Unidos, empregam-se os termos telework ou telecommuting; na Espanha, teletrabajo; na Itália telelavoro; na França teletravail e, na Alemanha telearbeit.

Para a OIT, Organização Internacional do Trabalho, o teletrabalho define-se da seguinte maneira: “A forma de trabalho efetuada em lugar distante do escritório central e/ou do centro de produção, que permita a separação física e que implique o uso de uma nova tecnologia facilitadora da comunicação. ”

Destacamos aqui que o teletrabalho não se refere somente aquele que é exercido a domicílio. Ele pode se apresentar de diversas formas. Nele estão subjacente a idéia de flexibilidade organizacional, produtiva e contratual. Dentre as suas modalidades podemos citar: teletrabalho no “domicílio” (desenvolvido “em” e a “partir” da casa do trabalhador); “móvel” (desenvolvido conforme a função que desempenha); “deslocalizado” (realizado para várias empresas estrangeiras); “telecentro” (funcionários da mesma ou de várias empresas ocupam um escritório alugado, distante da organização principal) (Araujo e Bento, 2002, p.17 apud Márcia Regina Castro Barroso, Teletrabalho a domicílio e as transformações do trabalho, p.2)

Como define Nilles (apud HARA, 2011), em seu livro (1997): “Fazendo do teletrabalho uma realidade”, onde elabora um conceito para o termo:

Qualquer forma de substituir as viagens relacionadas com o trabalho mediante a utilização de tecnologias da informação como, telecomunicações e computadores; mover trabalho para os trabalhadores ao invés de mover os trabalhos para o trabalho (HARA, 2011, p.3)

Foi criado com objetivo de facilitar o trabalho a distância, mantendo uma boa relação do colaborador com a empresa, assim então abrangendo oportunidades de crescimento.

Da Silva. "Home-office: um surgimento bem-sucedido da profissão pós-fordista, uma alternativa positiva para os centros urbanos." Revista Brasileira de Gestão Urbana 1.1 (2017).

O modelo flexível de gestão em diversas obras sempre contempla a interação constante da evolução dos tempos com a evolução tecnológica. Como define Palmeira e Tenório em seu livro (2002): "Flexibilização Organizacional”, onde observa-se que o pós-fordismo ou modelo flexível de gestão organizacional, caracteriza-se pela diferenciação integrada da organização da produção e do trabalho sobre a trajetória de inovações tecnológicas, em direção à democratização das relações sociais nos sistemas empresa-colaboradores.

Teletrabalho não significa apenas ficar em casa, essa modalidade pode ser usada para executar algumas tarefas, para descentralização do trabalho, usando como uma forma de organização, permitindo-se ficar em casa alguns dias das semanas ou até mesmo meses. Sendo um trabalho descentralizado, sob todos os aspectos legais.

* + 1. **Histórico**

“[...] etimologicamente teletrabalho vem da união das palavras gregas e latinas telou e tripaliare, que querem dizer longe e trabalhar respectivamente. Kugelmass (1996, p.22)

Com base nas informações de Joel Kugelmass[[2]](#footnote-2) há indicadores que o teletrabalhoatualmente conhecido como Home Office, surgiu nos Estados Unidos em 1857, na companhia Estrada de Ferro Penn. Nesta época, a empresa usava o seu sistema privado de telégrafo para gerenciar o pessoal que estava distante do escritório central, ao ser delegado aos funcionários o controle no uso de equipamento e na mão de obra. Em outras palavras, a organização seguia o fio do telégrafo e a empresa acabou por transformar-se num complexo de operações descentralizadas.

A outra experiência descreve que na Inglaterra, em 1962, foi criado por Stephanie Shirley um pequeno negócio chamado Freelance Programmers, para ser gerido por ela em casa, escrevendo programas de computador para empresas. Em 1964 o Freelance Programmers já havia se tornado a F. Internacional, com mais 4 pessoas trabalhando, e em 1988 era o F.I. Group PLC, com mil e cem teletrabalhadores.

Logo, o que realmente é novidade nesta área da organização do trabalho, tanto no setor público quanto no privado, e, independentemente do tamanho da empresa, são as redes de telecomunicações, de custo razoável e com alta performance organizacional, que tornam parceiras constantes e fundamentais na gestão das organizações bem-sucedidas.

A partir do sistema de informação e de comunicação ocupando a distância física entre os funcionários de uma mesma organização e entre funcionários e cliente, verifica-se a necessidade de se identificar novas fronteiras do que se entende por local de trabalho.

No Brasil, o trabalho à distância foi recentemente reconhecido pela Lei nº 12.551/2011, que alterou o artigo 6º da CLT, prevendo a possibilidade de se trabalhar fora do escritório central da empresa, sem que seja descaracterizado o vínculo de emprego. Não havendo, todavia, lei específica normatizando a questão, são aplicáveis, por ora, as normas gerais da CLT.

* + 1. **Ferramentas do Home Office**
    2. **Tecnologia**

O Trabalho com *home office* é qualquer tipo de trabalho que possa ser feito diretamente da sua casa, não precisa necessariamente o uso da tecnologia.

Porém a tecnologia é de uso indispensável, e foi justamente o que permitiu o desenvolvimento de uma nova forma de organização de trabalho.

Silva (2009), Home Office é uma forma de trabalho que engloba a flexibilidade de tempo, espaço e comunicação, sendo assim, é mais que uma questão tecnológica, se mostrando também como uma questão social e organizacional.

Teletrabalho não significa apenas informática. O trabalhador que, em vez de trabalhar no escritório, põe os trabalhos na pasta, leva-os para casa e estuda, executa, para todos os efeitos, um trabalho à distância. Quando sente a exigência ou necessidade de consultar os chefes, colegas, ou a secretaria, pode sempre recorrer ao telefone ou à rede de telecomunicações. Quando é preciso que os trabalhos feitos em casa cheguem ao escritório, basta um e-mail. A telecomunicação é indispensável muitas vezes, não sendo mais um suporte extra a disposição do progresso tecnológico (ESTRADA, 2012).

Estamos vivendo a “Era digital” diz respeito a um período consolidado no fim do século XX e está associado a otimização dos fluxos informacionais no mundo. (Esdras Moreira, 2018). Essa era facilita o trabalho, com diversas plataformas e ferramentas que permitem a otimização do trabalho. São elas:

* E-mails: ou correio eletrônico, é um sistema de comunicação baseado no envio e recebimento de mensagens eletrônicas através de computadores pela Internet.
* Videoconferências: é uma das ferramentas de comunicação mais usadas pelos profissionais que precisam realizar reuniões frequentes sem perder o toque pessoal com quem está do outro lado da tela.
* Redes sociais: uma estrutura social composta por pessoas ou organizações, conectadas por um ou vários tipos de relações, que partilham valores e objetivos comuns.
* Agendas virtuais: recurso utilizado pelas pessoas para administrar suas tarefas cotidianas dentro de um tempo determinado.

Mello, Alvaro Augusto Araujo. O uso do teletrabalho nas empresas de call center[[3]](#footnote-3) e contact center multiclientes[[4]](#footnote-4) atuantes no Brasil: estudo para identificar as forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas. Diss. Universidade de São Paulo, 2011.

O uso do call center e contact center tem sido um método de aprimorar o relacionamento entre clientes e empresas, sendo contratadas por empresas que se importam com o bom atendimento ao cliente e o feeback5.

**No Brasil, os números são igualmente expressivos. Segundo a ABT (Associação Brasileira de Teleserviços), o setor de Call Centers vem crescendo num ritimo de 10% ao ano na última década, movimentando no país, no ano de 2007, 4,5 bilhões de reais. Para efeito ilustrativo dessa magnitude, somente na cidade de São Paulo há cerca de 250 mil empresas de operadoras realizando esse serviço de call center. (ANTUNES e SALVO, 2008).**

Com a aplicação do home office no call center exige muita organização. A empresa que aplica essa metodologia precisa ter um gestor preparado para ser o ponto de ligação entre as características de atendimento aos clientes e os colaboradores. Além disso, serão necessárias ferramentas para administrar os processos e uma equipe qualificada.

Aliás, esse é um dos pontos mais sensíveis dessa mudança: o time do atendimento. É essencial que o diretor ou supervisor confie no trabalho que está sendo executado. Para isso, deve-se focar em colaboradores com experiência no ramo e comprometidos com os resultados da empresa.

No mercado atual, e com o avanço da tecnologia existem uma série de ferramentas disponíveis para ajudar empresas e profissionais de diversas áreas. Dentre elas, estão organizadores de tarefas, agendas digitais, alertas de menção da marca, controladores financeiros e ferramentas de atendimento ao cliente. Porém, para o call center em home office, algumas tecnologias específicas são essenciais, como monitoramento on-line do atendimento, gravação de voz e tela, dentre outras. Algumas delas que podem ser citadas são: Nuvem6, ChatBoot7, Omnichanel8.

O atendimento no modelo home office é cada vez mais comum. Isso ocorre principalmente com a cultura de maior autonomia dos profissionais das novas gerações. Portanto, é fundamental ter atenção e procurar informações de como modernizar os processos.

**3. VANTAGENS E DESVANTAGENS DO HOME OFFICE**

**3.1. Sociedade**

Dentro das vantagens, podemos citar:

* Redução de tráfego: o colaborador não precisa se deslocar de casa ao trabalho e nem vice-versa, causando então, a diminuição quanto a demanda por transportes públicos e transportes particulares utilizados para que o colaborador chegue até o local de trabalho. Além disso, o indivíduo acaba contribuindo na diminuição da emissão de agentes poluentes, melhorando o meio ambiente.
* **Inclusão Social: o home office pode gerar mais empregos para pessoas portadoras de deficiência física, pois eles não precisariam mais se deslocar de casa ao local de trabalho. O que também acaba sendo benéfico para as empresas já que** empresas que atuam com mais de 100 (cem) funcionários, precisam contratar determinado percentual de funcionários com necessidades especiais, conforme determina a Lei 8.213/91 (BRASIL, 1991).

O Centro de Estudos de Teletrabalho e Trabalho Flexível (CETEL), da Business School São Paulo (BSP), fizeram um estudo sobre esse modelo de trabalho, em 2012. Entre as pesquisas deles, conseguiram levantar esses dados a seguir, vendo como uma vantagem o home office para a sociedade e meio ambiente:

“Diminuição do trânsito sobrecarregado das grandes cidades. De acordo com estudo da Secretaria de Estado dos Transportes Metropolitanos, a cidade de São Paulo perde R$ 4,1 bilhões por ano com congestionamentos e o paulistano poderia converter em renda 30% do tempo que perde para se deslocar até o escritório.” (CETEL, da Business School São Paulo)

**Ainda segundo o CETEL, podemos citar:**

* Redução das possibilidades de contaminação por doenças infecto-contagiosas;
* Colaboração para desaceleração do aquecimento global;
* Recuperação e fortalecimento das relações familiares e sociais;
* Fortalecimento do poder aquisitivo do trabalhador;

Sobre as desvantagens, temos:

* Complicações para o Mercado Imobiliário: aos poucos, as empresas vão parar de alugar espaços em geral, pois, não haveria mais tanta necessidade, o que mais pra frente iria trazer um certo prejuízo para o setor de construção e para o mercado imobiliário.
* Exclusão digital por parte da sociedade: que pode não conseguir absorver algumas habilidades necessárias para a execução de funções remotamente
* Falta de compreensão da sociedade: pois, por muitos ainda não terem acesso a essa forma de trabalho, acham que trabalhar em casa não é considerado uma forma de trabalho ou que é bem mais fácil.

**3.1.1. Meio ambiente**

**3.2 Em relação as empresas**

A empresa de pesquisas de Top Employers Institute, constatou que 15% das companhias brasileiras instituíram o home office para os colaboradores, sendo que em 2013 esse índice era de apenas 6%, sendo a media mundial de 77%. Esses índices estão crescendo cada vez mais, porem assim como todo método apresenta seus pros e contra.

Para sua implementação na empresa geram algumas alterações na cultura organizacional, cujo sua transmissão não é feita por escrito mas sim por pequenas interações dos funcionários, que se limita a teleconferências.

“ A ausência de corpo me parece uma metáfora para a falta de materialidade das relações da nossa civilização pós- moderna em que o contato corpo a corpo foi substituído por essa interação virtual. “ afirma Fernanda Mena, jornalista da Folha de São Paulo.

Alem de nao se aproveitar ao maximo o conhecimento dos funcionarios, o que nao esta contido em documentos escritos, a troca de ideias nao ocorre a distancia.

Um estudo feito por pesquisadores da Universida da California, apontam que quem trabalha em casa tem menos chance de ser promovido, ja que o colaborador nao é observado, dificultando a avaliaçao perante ao diretor.

" As tecnologias estao aproximando as pessoas, ao memo tempo em que o transito e os custos de locomoçao dificultam os trajetos das pessoas. Assim as empresas estao encontrando meios de seguirem produzindo, mantendo o colaborador ativo e alinhado a companhia" ( Panaro,Fabiane)

Em relaçao as vantagens podemos citar a economia com empregados e encargos sociais; oferecimento de produtos e serviços melhores, com custos menores- ja que os gastos com agua e luz seram reduzidos, cerca de11 mil dólares por ano, por cada funcionário. E a otimização das atividades, ou seja, com desenvolvimento de técnicas para selecionar as melhores alternativas para se atingir os objetivos determinados.

**3.2.1 Planejamento**

**3.2.2 Questões econômicas**

**3.3. Em relação aos trabalhadores**

Segundo a pesquisa realizada, no Instituto Serzedelo Corrêa (ISC, 2013). No geral, a percepção de qualidade de vida do trabalhador é mais positiva, estando relacionada a vantagens proporcionadas pelo teletrabalho. Dentre elas estão:

* Redução de deslocamentos: Um fator importante na melhoria das condições de trabalho, especialmente nas grandes metrópoles. Dados do Censo 2010 (IBGE, 2012) corroboram esta visão, ao ressaltar que “nas Unidades da Federação com a presença de grandes manchas urbanas contínuas e densamente ocupadas, o tempo de deslocamento para o trabalho superior a uma hora acontecia, principalmente, nos Estados de São Paulo e Rio de Janeiro, atingindo um total de 2,5 milhões e 1,2 milhão trabalhadores, respectivamente. Em termos proporcionais, verifica-se que no Estado do Rio de Janeiro esse número representava 23,1% e, em São Paulo, 16,8% da população que se deslocava para trabalhar”.

A diminuição do tempo de deslocamento e do estresse provocado pelos frequentes congestionamentos e pela falta de comodidade das viagens diárias, o tempo economizado pode ser utilizado por outros afazere, por exemplo seu próprio trabalho que será realizado.

Nilles (1997) alerta sobre a necessidade de mudança de prioridades como uma das questões centrais do gerenciamento do teletrabalho. O foco deixa de ser o número de horas trabalhadas e passa a ser necessário dar maior atenção às questões ligadas ao desempenho percebido através do resultado e da qualidade do trabalho.

* Redução de custos: o fato de um funcionário viver no mesmo local onde ele trabalha lhe permite reduzir os custos gastos com deslocamento até a sua empresa (transportes, combustíveis e ate estacionamento no caso em quem vai ao trabalho com o próprio veiculo). Também passa a economizar com o vestuário e até com alimentação diária.
* Ritmo individual: a possibilidade de gestão individual do tempo de trabalho facilita a diminuição de horas desperdiçadas e dos intervalos no horário de trabalho, pode reduzir o número e a frequência de interrupções e perturbações da sequência do trabalho.

Dessa forma, é possível, por exemplo, trabalhar no seu momento mais produtivo ou lidar com imprevistos do cotidiano sem que atrapalhe o trabalho.

* Harmonia entre a vida familiar e profissional: com tempo ganho na diminuição dos deslocamentos o trabalhador pode conciliar de forma mais harmoniosa a vida profissional e familiar e dispor de mais tempo para o lazer e para a família. Pelo fato do trabalhador poder organizar o ambiente como desejar, seu escritório poderá ser bem mais aconchegante e atrativo no dia a dia.
* Melhor qualidade de vida: a diminuição do estresse por conta do trânsito, a flexibilidade no horário de trabalho e alimentação mais saudável – visto que não seria necessário almoçar diariamente nos restaurantes por quilo, onde geralmente eles fazem as escolhas mais saborosas ao invés de saudáveis – constituem fatores de peso para melhoria de qualidade de vida. Com isso acontece também elevação da satisfação e motivação com o trabalho, pois em alguns casos o profissional passa a contar com uma maior autonomia e flexibilidade no emprego, refletindo no aumento da autoestima e sentimento de autorrealização.

THEORELL (apud NIOSH, 1999), após uma revisão de diversas pesquisas desenvolvidas em diferentes países, descreveu as consequências na saúde e na segurança dos trabalhadores decorrentes das mudanças que ocorrem no mundo do trabalho.

* Aumento das oportunidades de trabalho: uma vez que o trabalhador pode realizar suas tarefas para empresas localizadas em qualquer lugar do mundo, quebrando as barreiras regionais.

Quando se cita as vantagens é importante destacar as desvantagens na pratica também, é preciso citar os inconvenientes que essa prática acarreta.

A forma de dependência das pessoas foi alterada nas atividades, porém continua sendo tão fundamental quanto no início da era industrial. Além disso, o trabalho, nas condições do presente momento histórico, produz novos problemas, como a solidão do teletrabalho, a não-legitimação do trabalho autônomo como forma digna de emprego, e as patologias promovidas pelo forte envolvimento com a lógica binária do contexto criado pelo computado. (MALVEZZI, 2004, p 15)

Devido à ausência ou diminuição do contato presencial com colegas de trabalho, que pode trazer impactos psicológicos, como:

* Depressão ou dificuldades de relacionamento social.
* Stress e problemas físicos em decorrência de alimentação inadequada ou vícios como tabaco e álcool, uma vez que o isolamento pode contribuir para adoção de hábitos menos aceitos em ambientes corporativos.

O estresse no telebalho tem se tornado (e cada vez mais) uma séria carga para a saúde e para a economia dos países desenvolvidos e em desenvolvimento. Inúmeras pesquisas passam a ser desenvolvidas buscando uma maior compreensão do impacto dessas mudanças no adoecimento do trabalhador. Busca-se entender como essas condições contribuem para o estresse e para o surgimento de transtornos mentais e de doenças (AREIAS & COMANDULE, 2004).

Dada a ausência de legislação especifica aplicável a esta modalidade de trabalho, o trabalhador poderá ser prejudicado ou mesmo explorado. Os contratos de trabalho, o trabalhador subordinado ou de prestação de serviços atuais não referem aspectos relacionados com o Home Office e sua cessação, podendo citar:

* Seguro de saúde, remuneração e reembolso de despesas adicionais; fornecimento de equipamentos, higiene e segurança do trabalho.
* Possíveis riscos ergométricos e de segurança no ambiente de trabalho, uma vez que as instalações domésticas podem não estar adequadas no que tange a conforto (temperatura, ventilação, nível de ruídos e iluminação) e eventualmente mobiliário inadequado (estação de trabalho, cadeira e demais acessórios), podendo vir a causar desconforto, fadiga e lesões por esforço repetitivo.
* A falta de contato com outros funcionários pode interferir no desenvolvimento profissional e pessoa com isso acarretando a redução das oportunidades profissionais, uma vez que em alguns ambientes o trabalhador remoto pode ter menor visibilidade que seus colegas presentes na empresa.
* Conflitos familiares, pois muitas vezes os parentes encaram essa modalidade como uma invasão do espaço familiar pelo trabalho ou acabam interrompendo o profissional durante o período de trabalho, impactando inclusive na produtividade;
* Extensão da jornada de trabalho, visto que muitas vezes a economia de tempo em deslocamentos, ao invés de se converter em tempo livre, acaba aumentando a jornada de trabalho.

1. Home Office – escritório em casa [↑](#footnote-ref-1)
2. Kugelmass, Joel – Telecommuting, Lexington Books (1995) [↑](#footnote-ref-2)
3. Central de atendimento entre o cliente e a empresa – praticam apenas contato por telefone. [↑](#footnote-ref-3)
4. Canais de interação com os clientes – emaiil, chat, sms e redes sociais no geral.

   5 **realimentar**ou **dar resposta**a um determinado pedido ou acontecimento. [↑](#footnote-ref-4)