



FACULDADE DE ECONOMIA E FINANÇAS IBMEC
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM
ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO
PROFISSIONALIZANTE EM ADMINISTRAÇÃO

**EXPLORANDO O COMPORTAMENTO
SOCIAL DOS USUÁRIOS CORPORATIVOS
DE DISPOSITIVOS MÓVEIS**

MARCELO DA SILVA BROLLO

ORIENTADORA: Professora Dr^a. Flávia de Souza Costa Neves
Cavazotte

Rio de Janeiro, 18 de abril de 2008

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

**“EXPLORANDO O COMPORTAMENTO SOCIAL DOS USUÁRIOS
CORPORATIVOS DE DISPOSITIVOS MÓVEIS”**

MARCELO DA SILVA BROLLO

Dissertação apresentada ao curso de
Mestrado Profissionalizante em
Administração como requisito parcial para
obtenção do Grau de Mestre em
Administração.
Área de Concentração: Administração geral

ORIENTADORA: **Professora Dr^a. Flávia de Souza Costa Neves**

Cavazotte

Rio de Janeiro, 18 de abril de 2008.

**“EXPLORANDO O COMPORTAMENTO SOCIAL DOS USUÁRIOS
CORPORATIVOS DE DISPOSITIVOS MÓVEIS”**

MARCELO DA SILVA BROLLO

Dissertação apresentada ao curso de
Mestrado Profissionalizante em
Administração como requisito parcial para
obtenção do Grau de Mestre em
Administração.
Área de Concentração: Administração
Geral

Avaliação:

BANCA EXAMINADORA:

Professora Dr^a. Flávia de Souza Costa Neves Cavazotte (Orientadora)
Instituição: IBMEC - RJ

Professor Dr. Valter de Assis Moreno Jr.
Instituição: IBMEC - RJ

Professora Dr^a. Ana Heloísa Lemos
Instituição: PUC-RJ

Rio de Janeiro, 18 de abril de 2008.

331.79

B863

Brollo, Marcelo da Silva.

Explorando o comportamento social dos usuários corporativos de dispositivos móveis / Marcelo da Silva Brollo. - Rio de Janeiro: Faculdades Ibmecc, 2008.

Dissertação de Mestrado Profissionalizante apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração das Faculdades Ibmecc, como requisito parcial necessário para a obtenção do título de Mestre em Administração.

Área de concentração: Administração Geral.

1. Mobilidade de trabalho. 2. Teletrabalho. 3. Comportamento social – Telefonia móvel

DEDICATÓRIA

O presente trabalho é dedicado a minha família, em especial minha esposa Rita e minha filha Marcela, que abriram mão de muito tempo de convívio para que este trabalho fosse realizado.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha orientadora Flavia, que dedicou seu tempo e esforço para que este trabalho fosse concluído com sucesso.

Agradeço ao professor Valter Moreno pelas importantes dicas para a realização das entrevistas.

Agradeço a todos os colegas de trabalho que gentilmente me receberam para a realização das entrevistas. Sem a colaboração de vocês este trabalho seria muito mais difícil de ser realizado.

RESUMO

O presente trabalho traz uma revisão bibliográfica sobre os aspectos sociais da mobilidade do trabalho por meio de dispositivos sem fio, em especial os telefones inteligentes. Ele analisa como os dispositivos móveis influenciam a vida das pessoas tanto no aspecto profissional como no pessoal. O estudo investiga, de forma exploratória, o comportamento de 42 usuários de telefones inteligentes em uma amostra de profissionais com diversos graus de experiência em um escritório de advocacia localizado no Rio de Janeiro, Brasil.

Palavras-Chave: mobilidade; trabalho móvel; teletrabalho; trabalho flexível; computação ubíqua; estresse e tecnologia, vícios em tecnologia e trabalho.

ABSTRACT

This paper presents a brief literature review on the social aspects of labour mobility through wireless devices, especially the smartphones. It examines how mobile devices can affect the lives of individuals, both in the professional and private aspects. The study empirically explores the behavior of smartphones users in a sample of 42 professionals with varying degrees of experience in a law office located in Rio de Janeiro, Brazil.

Key Words: Mobility; mobile work; teleworking; flexible working; ubiquitous computing; stress and technology, addiction to technology and work

SUMÁRIO

DEDICATÓRIA	V
AGRADECIMENTOS	VI
RESUMO	VII
ABSTRACT	VIII
SUMÁRIO PÁGINAS	IX
LISTA DE FIGURAS PÁGINAS	X
LISTA DE TABELAS PÁGINAS	XI
LISTA DE ABREVIATURAS	XII
1 INTRODUÇÃO	1
2 O PROBLEMA DA PESQUISA	3
2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	3
2.2 PROBLEMA DA PESQUISA	4
2.3 OBJETIVOS	6
2.4 RELEVÂNCIA DO ESTUDO	6
2.5 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO	7
3 REVISÃO DA LITERATURA	8
3.1 MOBILIDADE	8
3.1.1 ESPAÇOS VIRTUAIS	10
3.1.2 TIPOS DE TRABALHADORES MÓVEIS	11
3.1.3 COMPLEXIDADE DO CONTEXTO	12
3.1.4 TELETRABALHO, E-TRABALHO E TRABALHO FLEXÍVEL	15
3.1.5 O TRABALHO FLEXÍVEL NAS ORGANIZAÇÕES MODERNAS	21
3.2 COMPORTAMENTOS E A COMPUTAÇÃO UBÍQUA	22
3.2.1 A COMPUTAÇÃO UBÍQUA	23
3.2.2 PARADOXOS DA TECNOLOGIA MÓVEL	25
3.3 ESTRESSE E VÍCIOS EM TECNOLOGIA E TRABALHO	30
3.3.1 ESTRESSE	30
3.3.2 ESTRESSE E TECNOLOGIA	32
3.3.3 VÍCIOS EM TECNOLOGIA E TRABALHO	36
3.4 PESQUISAS RECENTES	41
4 METODOLOGIA DA PESQUISA	44
4.1 PROCEDIMENTOS	44
4.2 ANÁLISE DOS DADOS	45
4.2.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA	45
4.2.2 DESCRIÇÃO DA AMOSTRA	46
4.3 RESULTADOS E ANÁLISE	48
5 CONCLUSÃO	68
5.1 LIMITAÇÕES DO TRABALHO	70
5.2 PROPOSTAS PARA TRABALHOS FUTUROS	71
6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
APÊNDICE A: ROTEIRO DE PESQUISA	77

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Complexidade do contexto do trabalhador móvel.....	14
Figura 2 – Trabalho móvel dependente de TIC.....	15
Figura 3 – Dimensões do teletrabalho e as TICs.....	17
Figura 4 – Crescimento Qualitativo da Internet.	24

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Variantes do Trabalho flexível.	21
Tabela 2 – Dados Demográficos	46
Tabela 3 - Aquisição do aparelho / Cargo.....	47
Tabela 4 - Domínio de tecnologia x Facilidade de uso dos aparelhos.....	54
Tabela 5 - Melhoria de desempenho x Domínio da tecnologia.....	55
Tabela 6 - Influência dos aparelhos no cotidiano	62
Tabela 7 - Grupos de Utilização x Cargos.	66
Tabela 8 - Grupos de utilização x Mudança de hábitos.	67

LISTA DE ABREVIATURAS

ADP	Assistente Pessoal Digital
ECATT	<i>Eletronic Commerce and Telework Trends</i>
RH	Recursos Humanos
SFI	Síndrome da Fadiga da Informação
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação

1 INTRODUÇÃO

Depois da revolução da internet no final do século XX, a tecnologia móvel torna-se a base da nova revolução tecnológica do século XXI. Além de ser um objeto tecnológico, a tecnologia móvel é um objeto social, ao permitir que um indivíduo consiga se comunicar em qualquer lugar, a qualquer hora, em uma velocidade compatível com as atuais necessidades de comunicação (BROWN, GREEN E HARPER, 2002). A tecnologia e os dispositivos móveis impactam a forma como as pessoas organizam seus dias, como trabalham, como fazem novas amizades. Espaços públicos são utilizados para conversas confidenciais, e-mails interrompem a convivência familiar. Antes da massificação do telefone celular, havia uma fronteira bem distinta entre a vida profissional e pessoal. Não se contatava ninguém fora do expediente de trabalho, salvo raras exceções. Com a popularização do celular, assuntos pessoais e profissionais se misturaram no mesmo meio de comunicação. A acessibilidade aumentou, fazendo com que a fronteira entre o profissional e o pessoal não fosse mais nítida. Assim, a mobilidade revolucionou a forma dos indivíduos se relacionarem, modificando as suas culturas, as suas relações sociais, familiares, afetivas e profissionais (BROWN ET AL, 2002).

Em função da evolução tecnológica, da redução de custos dos dispositivos móveis e da facilidade de desenvolvimento de aplicações em tempo real para estes dispositivos, as organizações têm adotado alternativas ao arranjo em torno da estação de trabalho fixa e de computadores para todos os funcionários. Estas alternativas visam, através da flexibilização

dos horários e locais de trabalho, gerar ganhos de eficiência, que porém ainda não foram comprovados cientificamente.

Esta pesquisa se propõe a estudar o comportamento dos indivíduos inseridos nesta nova relação de trabalho, onde o profissional não precisa estar fisicamente dentro da empresa em que trabalha para ter acesso às informações corporativas, nem precisa estar fisicamente na empresa para ser abordado pelos seus superiores, pares e subordinados. Isto é, um novo modelo de trabalho onde o funcionário está conectado permanentemente a sua empresa e disponível a qualquer hora, em qualquer lugar, como se estivesse fisicamente dentro da organização.

Para alcançar este objetivo, no capítulo dois são apresentados de forma mais detalhada o problema em questão e os objetivos da pesquisa. No capítulo três, é feita uma revisão da literatura sobre mobilidade, comportamentos e computação ubíqua, estresses e vícios em tecnologia e trabalho, e uma breve apresentação das pesquisas recentes. No quarto capítulo, são apresentados os resultados e análises das entrevistas. Finalmente no capítulo cinco, é apresentada a conclusão da pesquisa.

2 O PROBLEMA DA PESQUISA

2.1 Contextualização

Segundo Drucker (1999), a mais importante contribuição da Administração no século XX foi o aumento em cerca de 50 vezes da produtividade do trabalhador manual, e a contribuição atribuída à Administração no século XXI é elevar a produtividade do trabalhador do conhecimento. A necessidade de aumento de produtividade, que as organizações almejam, aliada às novas tecnologias móveis proporciona um novo nível de intensidade de trabalho e um potencial para transformar a vida das pessoas. Estas novas tecnologias móveis associadas à flexibilização do trabalho permitem que se possa trabalhar a qualquer hora, em qualquer lugar e possibilita até mesmo os trabalhos em equipes, mesmo que os componentes destas equipes estejam distantes do local de trabalho (PERRY, O'HARA, SELLEN, BROWN E HARPER, 2001).

Porém, esta nova organização do trabalho não era clara no final do século XX. Brown, Green e Harper (2002) mostram que a previsão do futuro dos negócios é um jogo perigoso. Nos anos 80, a empresa norte-americana AT&T contratou a respeitável consultoria McKinsey para prever o mercado de aparelhos celulares na virada do século XX. A McKinsey confidencialmente emitiu um relatório indicando que o mercado mundial seria de aproximadamente 900.000 celulares. Em uma pesquisa realizada em 2007 pela consultoria

britânica de telecomunicações The Mobile World, o número de usuários de celulares no mundo atingiu a marca dos 3 bilhões no mês de julho de 2007, o equivalente a quase metade da população do planeta. De acordo com o principal analista da The Mobile World, John Tysoe, o primeiro bilhão de assinantes demorou 20 anos para ser alcançado e o segundo, apenas 40 meses. Segundo a consultoria, a cada minuto mais de mil novos clientes assinam serviços de telefonia celular em todo o mundo (TYSOE, 2007).

O exemplo da consultoria Mckinsey comparado com os números da consultoria The Mobile World nos mostra o quanto é difícil prever o futuro dos negócios, mas também o quanto esta previsão é importante para aqueles relacionados à tecnologia. Devido ao expressivo número de pessoas envolvidas neste mercado e o crescente capital investido nas diversas redes de telecomunicações, existe uma enorme variedade de pesquisas na área tecnológica sobre os aspectos técnicos dos dispositivos móveis. No entanto, é surpreendente a escassez de pesquisa sobre os aspectos não técnicos, relacionais e comportamentais das tecnologias móveis (BROWN ET AL, 2002).

2.2 Problema da Pesquisa

No século XXI, novas tecnologias surgiram. Os dispositivos móveis se tornaram menores, melhores e mais baratos, além de oferecerem conectividade em praticamente qualquer lugar civilizado. Concentrando-se na relação de trabalho entre funcionários e empresas, os usuários corporativos são os que sofrem maior influência, uma vez que nos dias atuais as empresas precisam ter acesso a seus funcionários, e os funcionários precisam ter acesso, em tempo real, às aplicações corporativas.

Por definição, um dispositivo móvel permite que um funcionário trabalhe em tempo real quando conecta as pessoas à informação, e permite a captura e o compartilhamento de informações. Além de permanentemente conectado, o funcionário que tem acesso a um dispositivo móvel tem a oportunidade de utilizar a tecnologia para diversas aplicações, entre elas coleta de dados, visualização de dados, acesso aos sistemas corporativos, e principalmente, o correio-eletrônico corporativo.

Nesta nova realidade, as corporações estão diante de inúmeros desafios ao construir sua estratégia de desenvolvimento de aplicações móveis e seus relacionamentos com os seus funcionários, clientes e fornecedores. A questão da mobilidade nas empresas é um dos principais temas discutidos pelas diretorias de tecnologia e cada vez mais requisitados por seus funcionários (VARTIAINEN, 2006). Entre as questões propostas, as mais recorrentes são: Quais são as tecnologias mais promissoras? Como implementar aplicações móveis? Qual a tecnologia mais adequada? Quais dispositivos utilizar? Quais são os custos tangíveis e intangíveis? Quais os benefícios estas tecnologias trazem para a corporação? Que benefícios estas tecnologias trazem para os colaboradores? Que colaboradores devem receber equipamentos móveis? Quais são as vulnerabilidades de segurança? Diante deste cenário, cheio de dúvidas e com uma acelerada evolução tecnológica, as decisões sobre mobilidade ultrapassam o nível puramente tecnológico e são transportadas para um nível estratégico, onde fatores como competitividade, custos e produtividade são considerados.

Estas inovações tecnológicas, que inicialmente foram criadas e adotadas para facilitar a vida das pessoas, parecem aumentar o nível de estresse no ambiente de trabalho (KORAK-KAKABADSE, KOUZMIN E KORAK-KAKABADSE, 2001). Problemas como sobrecarga de informação, perda de privacidade e longas jornadas de trabalho surgem mais frequentemente, impactando diretamente a vida e a saúde das pessoas.

2.3 Objetivos

O objetivo deste trabalho é estudar o comportamento de funcionários de empresas que utilizam telefones inteligentes (smartphones) para se comunicarem com seus pares, superiores, subordinados, clientes e fornecedores.

Em particular, a pesquisa se propõe a estudar as mudanças de hábitos dos funcionários, os novos hábitos adquiridos e a percepção que o funcionário tem de suas relações de trabalho. A pesquisa investigará se este novo modelo de trabalho é percebido como alavanca de produtividade pelo funcionário, se ele tem impacto sobre a jornada de trabalho do funcionário, seus horários de trabalho e os locais onde trabalha. Também serão investigadas possíveis mudanças no comportamento social dos indivíduos, seja na sua vida profissional, seja na sua vida pessoal. Estas observações serão feitas com base em entrevistas com uma amostra de profissionais, usuários de telefones inteligentes, todos empregados em uma organização privada do setor de serviços advocatícios, com sede no Rio de Janeiro, Brasil.

2.4 Relevância do Estudo

A relevância da presente pesquisa reside no fato de que contribui significativamente para o levantamento de dados empíricos sobre um tema extraordinariamente novo, dando início a uma agenda de pesquisa e a novos trabalhos científicos sobre o assunto na realidade brasileira. Espera-se fornecer informações aos gestores de equipes de modo que estes tenham a possibilidade de entender melhor a utilização dos telefones inteligentes como ferramenta gerencial e o impacto dos mesmos sobre a dinâmica de comunicação das equipes. Espera-se,

também, possibilitar uma melhor compreensão sobre o comportamento individual no ambiente de trabalho, suas conseqüências no ambiente privado. Mediante tais informações, os gestores seriam capazes de gerenciar melhor suas equipes e administrar seu desempenho.

2.5 Delimitação do Estudo

Esta pesquisa focalizará o estudo do comportamento individual de empregados, executivos ou sócios que estejam fazendo uso de dispositivos móveis para trabalhar.

Aspectos ligados ao estudo de grupos, gestão de equipes, gestão do conhecimento ou ao estudo de organizações, assim como, aspectos ligados ao lazer, não serão abordados neste estudo e ficam como sugestões para futuras pesquisas.

Dentro do conjunto de dispositivos móveis, a pesquisa exclui qualquer investigação sobre a utilização de celulares convencionais, comumente denominados celulares de segunda geração.

3 REVISÃO DA LITERATURA

3.1 Mobilidade

Todos os dias aparecem novas tecnologias das quais muitas estão ligadas à mobilidade, seja de pessoas, objetos ou informações. A cada passo na evolução das tecnologias móveis elas ficam mais simples, passando a ser utilizadas por um número cada vez maior de pessoas. Por isto é importante pesquisar as conseqüências da mobilidade na sociedade.

Segundo Valentin (2005), a sociedade contemporânea tem uma obsessão pela mobilidade. As cidades estão sofrendo uma reestruturação física, com a instalação de antenas de celulares e pontos de acesso para redes sem fio, a fim de permitir que os usuários consigam se comunicar através de dispositivos sem fio, como celulares, computadores pessoais, telefones inteligentes e assistentes pessoais digitais (ADP). Surge uma sociedade que preza a portabilidade de uma maneira generalizada, no ambiente doméstico, no trabalho e no lazer. Nos deparamos com uma nova era na qual os cidadãos se livram dos dispositivos eletrônicos com cabos e fios e comunicam-se entre si, conectam-se à Internet de qualquer lugar do mundo onde haja cobertura.

Os conceitos: móvel, mobilidade, virtual e trabalho móvel são, muitas vezes, ambíguos dependendo da perspectiva, se dos trabalhadores ou das organizações. Segundo Vartiainen

(2006), móvel e mobilidade são propriedades relacionadas às tecnologias sem fio. Já o trabalho móvel é relativo à possibilidade de um indivíduo executar suas tarefas em locomoção, a qualquer hora e/ou em qualquer lugar com a ajuda das tecnologias com e sem fio. Neste contexto, a mobilidade é a capacidade do indivíduo de se locomover para diversos lugares e poder trabalhar nos mesmos utilizando como ferramentas as tecnologias de telecomunicações e TI.

Alguns conceitos relacionados à mobilidade merecem ser descritos para melhor compreensão do contexto. Marques e João (APUD TURBAN E KING, 2003) descrevem estes conceitos correlatos:

Ubiquidade: refere-se ao atributo do sistema estar disponível em qualquer lugar, a qualquer hora.

Conveniência: Refere-se à possibilidade do usuário acessar sistemas sem fio de modo a obter informações.

Personalização de Localização do Usuário: Saber onde o usuário está fisicamente a qualquer momento (crucial para oferecer serviços relevantes de informação).

3.1.1 ESPAÇOS VIRTUAIS

O termo “virtual” tem origem na palavra latina ‘virtus’ que significa “valor, proficiência”. O termo define a possibilidade de um objeto, que não existe fisicamente, ser alcançado. No contexto eletrônico, está associado à simulação de algo real através de dispositivos eletrônicos e sistemas computacionais (VARTIANINEN, 2006).

As novas tecnologias móveis proporcionam a inter-relação entre o espaço físico e os sistemas computacionais permitindo que objetos, pessoas e veículos possam ser localizados e conectados entre si a qualquer hora e em qualquer lugar do mundo. O conceito de mobilidade pessoal deixou de se referir simplesmente à locomoção física e geográfica, e passou a englobar acessos sem fio, senhas e dispositivos eletrônicos. O ir e vir das pessoas não é mais suficiente, é necessário ir e vir com acesso aos sistemas computacionais.

Nonaka, Toyama e Konno (2000) afirmam que um trabalho é sempre realizado em algum espaço. Porém, como o trabalho móvel se diferencia do trabalho tradicional em diversos aspectos, são avaliados três espaços onde o trabalho móvel pode ser realizado.

- 1) Espaço Físico: é o ambiente físico onde o trabalhador realiza seu trabalho. No escritório, em casa, no trem, no ônibus etc. O lugar físico pode conter diversos atributos como perto, longe e a frequência que o trabalhador utiliza o espaço.

- 2) Espaço virtual: O espaço virtual refere-se ao ambiente de trabalho eletrônico, que pode ser o correio eletrônico, a internet, a intranet ou outras diversas ferramentas de colaboração.

- 3) Espaço Mental: Refere-se aos construtos, pensamentos, crenças, idéias e ideais.

A grande maioria do trabalho realizado nos dias atuais se dá mediante a combinação dos espaços físicos, virtuais e mentais. O exemplo clássico desta combinação é quando o trabalhador interage remotamente com sua equipe através das ferramentas de colaboração.

3.1.2 TIPOS DE TRABALHADORES MÓVEIS

O trabalho móvel é um conceito simples e todos de alguma forma conseguem imaginar algum tipo de trabalho móvel que já tenham realizado. É definido como o trabalho caracterizado pela movimentação entre diferentes localizações geográficas. Lilischkis (2003) sugere cinco tipos de trabalhadores móveis com base somente na alternância de localidades para ajudar nas análises econômicas e nas implicações sociais do trabalho:

“*On-site movers*”. Quando o trabalho requer movimentação ao redor de uma determinada localização. Exemplos deste tipo de trabalhador são gerentes visitando filiais ou fornecedores, médicos de hospitais visitando seus pacientes. Esta é a forma mais básica de mobilidade e pode-se entender que todos os trabalhadores de uma forma ou outra estão inseridos neste grupo.

Io-Ios: Ocasionalmente trabalham fora de sua localização fixa, seu escritório. Muitos empregados precisam deixar seu local de trabalho para reuniões, visitas a clientes e

fornecedores. Exemplos de trabalhadores io-ios são os que fazem viagens de negócios. Muitos trabalhadores também estão inseridos neste grupo.

Pêndulos: alternam o trabalho entre duas diferentes localizações fixas. O exemplo clássico do trabalho pêndulo é o teletrabalho, e trabalhadores que exercem as suas atividades em casa e ocasionalmente vão ao escritório central.

Nômades: Trabalham entre diversas localizações fixas. O número de locais físicos deve ser maior que dois, senão devem ser classificados como nômades ou “*on site mover*”. Um exemplo clássico de nômade é um corretor de seguros que visita diversas localidades e clientes em um único dia.

“*Carriers*”: Trabalham em movimento constante transportando bens ou pessoas sem um local fixo de trabalho. Exemplos destes trabalhadores são os motoristas de caminhão, táxi e ônibus, pilotos de avião, comissários de bordo e marinheiros.

A definição formal do trabalho móvel concentra a atenção em três características distintas: a duração do trabalho, o lugar em que ele é executado e o uso da TIC como ferramenta de trabalho. Segundo Vartiainen (2006), estes três critérios são válidos, porém não são suficientes para cobrir e descrever a riqueza de variedades que hoje existe no trabalho móvel.

3.1.3 COMPLEXIDADE DO CONTEXTO

A vida do trabalhador é a combinação de contextos individuais e coletivos. Nestes contextos estão embutidos os ambientes físicos, virtuais, psicológicos, sociais e culturais. Vartiainen

(2006) apresenta a complexidade do contexto onde os trabalhadores móveis exercem suas atividades em equipes. Ele define estes contextos em seis dimensões:

1) Localização: Classifica se os trabalhadores exercem as suas funções em um mesmo ambiente ou se estão geograficamente distribuídos.

2) Mobilidade: Classifica a forma de deslocamento do trabalhador. Pode-se entender as classificações de Lilischkis, apresentadas na seção anterior, como subclassificações de mobilidade.

3) Tempo: Classifica como o trabalhador se comunica, síncrona ou assincronamente, sequencialmente ou em múltiplas tarefas.

4) Temporariedade: Classifica o tempo de existência do vínculo empregatício, se temporário ou permanente.

5) Diversidade: Classifica as características do trabalhador. Seu sexo, idade, grau de instrução, religião, idioma.

6) Modos de Interação: Classifica a maneira como é feita a comunicação no trabalho, seja fisicamente frente a frente ou via uma mídia de comunicação como telefone ou videoconferência.

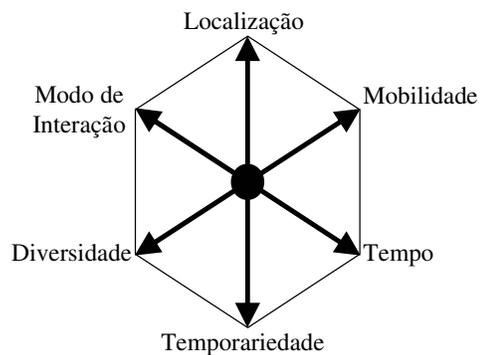


Figura 1 - Complexidade do contexto do trabalhador móvel FONTE: ANDRIESEN E VARTIAINEN (2006)

As dimensões geográficas, localização e mobilidade, e as dimensões de tempo, assincronicidade e temporariedade caracterizam o espaço físico similar ao conceito de espaços apresentado por Nonaka et al (2000). Estas quatro dimensões são iguais para os trabalhadores comuns e para os trabalhadores móveis. A dimensão modo de interação, que indica o uso do espaço virtual, é que diferencia estes trabalhadores.

Como o objetivo deste estudo é verificar o comportamento dos indivíduos que fazem uso dos dispositivos móveis, é importante especificar o contexto do trabalho. As TICs influenciam o trabalho móvel e o trabalho em múltiplas localizações, porém nem todos os tipos de trabalho móvel são influenciados diretamente pelo uso das TICs. O trabalho móvel e o teletrabalho podem ou não ser um trabalho específico dependente de TIC. Alguns trabalhos móveis podem ser feitos sem o auxílio da TIC, como corretagem de imóveis, e alguns teletrabalhos podem ser feitos sem mobilidade. Podemos classificar a população de interesse desta pesquisa na interseção entre os trabalhadores móveis e os trabalhadores dependentes da TIC, e nesta

interseção também estão incluídas algumas formas de teletrabalho (Figura 2). Na seção seguinte, os conceitos de teletrabalho, e-trabalho e trabalho flexível serão definidos esclarecendo este contexto.

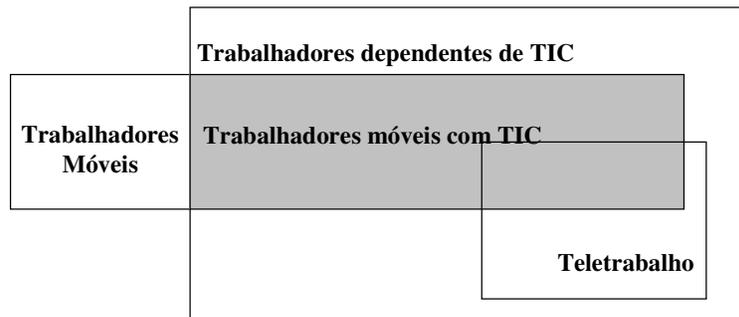


Figura 2 – Trabalho móvel dependente de TIC.FONTE: ADAPTADO DE VARTIAINEN (2006)

3.1.4 TELETRABALHO, E-TRABALHO E TRABALHO FLEXÍVEL.

A história do teletrabalho tem aproximadamente 50 anos. Na década de 50, o conceito de trabalho à distância já aparecia nos trabalhos de Norbert Wiener. Nos anos 60, o trabalho em casa era observado na produção de têxteis. Nos anos 70, em meio à crise do petróleo, o teletrabalho despertou novamente a atenção de alguns pesquisadores devido à necessidade de economia de energia, especialmente com os deslocamentos casa-trabalho. No entanto, não havia então TIC disponível para o teletrabalho como se observa hoje (LENCASTRE, 2006).

Nos anos 90, com o desenvolvimento e massificação dos computadores pessoais e a maior disponibilidade das tecnologias de telecomunicações, algumas corporações instituíram o teletrabalho para dar maior flexibilidade às relações de trabalho. Na última década, várias

definições evoluíram do conceito do teletrabalho, surgindo termos como, e-trabalho e trabalho flexível. Estes termos têm significados distintos e serão definidos a seguir.

Tradicionalmente, o teletrabalho proporciona a possibilidade de o indivíduo trabalhar longe do escritório ou fábrica do seu empregador. No teletrabalho, o trabalhador executa as suas tarefas remotamente, em horário distinto do horário padrão do escritório, utilizando as TICs para interagir com seus colegas de trabalho (HANHIKE E GAREIS, 2004).

O teletrabalho está associado ao trabalho em casa. Algumas vezes, o teletrabalho é confundido com o trabalho móvel, porém trabalhar longe do escritório central não implica em mobilidade. O trabalhador que exerce as suas atividades em casa pode realizar um trabalho sem deslocamentos (VARTIAINEN, 2006). O Projeto ECATT (ELETRONIC COMERCE AND TELEWORK TRENDS, 2000) apresenta os seguintes elementos na definição de teletrabalho: trabalho realizado em casa, em vez de no escritório, por pelo menos um dia completo de trabalho na semana; que envolve o computador, pessoal ou fornecido pelo empregador, para a realização de tarefas; que utiliza a TIC para se comunicar com pares, subordinados e superiores; e que vincula o trabalhador à empresa através de um contrato de trabalho ou um contrato de prestação de serviço.

Assim dimensões: a) a distância que separa o local de trabalho e o local onde o trabalho é entregue; b) o uso de tecnologias e de telecomunicação para a elaboração e entrega do trabalho e finalmente; c) a estruturação da relação de trabalho, isto é, a existência de um vínculo entre o trabalhador e o empregador., pode-se caracterizar o teletrabalho como uma modalidade de trabalho classificada em três



Figura 3 – Dimensões do teletrabalho e as TICs – FONTE: LENCASTRE (2006)

O estudo do ECATT classifica os trabalhadores que dividem seu tempo entre o escritório e suas casas como “teletrabalhadores alternativos”. Aqueles que passam mais de 90% da sua jornada de trabalho em casa são classificados como “teletrabalhadores permanentes”. Aqueles que trabalham menos que um dia inteiro em casa são classificados como “teletrabalhadores ocasionais” para distingui-los dos demais teletrabalhadores.

Os trabalhadores autônomos, ou comumente classificados como pessoas jurídicas, também receberam sua própria classificação pelo ECATT. Apesar de não terem vínculo empregatício, utilizam da TIC para se comunicar com parceiros, clientes e fornecedores.

Os trabalhadores móveis receberam uma classificação diferenciada no ECATT. São os trabalhadores que trabalham pelo menos dez horas por semana fora de casa e/ou longe do seu lugar principal de trabalho, utilizando a TIC para exercerem suas atividades.

O que distingue o trabalhador móvel do teletrabalhador é o uso da tecnologia sem fio enquanto estão em movimento. Acesso aos sistemas corporativos, em especial o correio eletrônico, permite a estes trabalhadores colaborar com as equipes localizadas no escritório central, dando continuidade aos processos de trabalho à distância.

O termo trabalho eletrônico ou e-trabalho é bem mais recente, tendo sido cunhado em 1999 na universidade de Purdue, Indiana para descrever as atividades que necessitam de redes de computadores e TIC para serem realizadas (VENERE, 2004). Gareis e Hanhike (2004) afirmam que o termo e-trabalho não passa de um modismo, tal como outros termos modernos associados à eletrônica, como “e-business” e “e-commerce”. Na maioria dos casos, o termo e-trabalho é utilizado como sinônimo de teletrabalho, pois muitos pesquisadores acreditam que o termo teletrabalho não é mais adequado para descrever a diversidade e variedade de formas de trabalho existentes hoje, as quais são suportadas pela TI. Assim, os autores descrevem e-trabalho como tudo aquilo que se modificou nas organizações do trabalho em função dos avanços tecnológicos das TICs, em especial a Internet. Desta forma, o conceito de teletrabalho foi substituído pelo conceito de e-trabalho de duas formas. Enquanto o foco no teletrabalho tradicional está na mudança do local físico de trabalho, mais precisamente passando a ser feito em casa, o conceito do e-trabalho inclui unidades remotas pertencentes à empresa, como “call-centers” ou filiais. Ainda, a discussão sobre e-trabalho está relacionada tanto aos trabalhadores em seu ambiente tradicional de trabalho, como também às equipes virtuais ou telecolaboradores que podem transpor a fronteira da organização e da localização geográfica.

Segundo Gareis, Lilischkis e Mentrup (2006), a definição de e-trabalho deve compreender qualquer tipo de trabalho remoto realizado através das tecnologias de comunicação, incluindo os seguintes tipos:

- 1) Trabalho individual tendo como referência unicamente o lugar físico.
- 2) O trabalho colaborativo em equipes virtuais, ou o trabalho que é executado no contexto onde temos o relacionamento empregado-empregador.
- 3) Trabalho com relacionamento interorganizacional, isto é, trabalho coordenado além da própria organização como, por exemplo, a interação com cliente e fornecedor.

Uma vez definidos os conceitos de teletrabalho e e-trabalho como modalidades do trabalho flexível, pode-se definir o trabalho flexível como um conceito mais abrangente que envolve todas as práticas que estão além dos modelos tradicionais de trabalho. Segundo Lencastre (2006), a flexibilidade pode ser dividida entre dois campos:

- 1) A mudança na natureza do emprego, onde a flexibilidade está associada aos padrões de trabalho. Esta flexibilidade pode estar relacionada ao empregado no nível pessoal, permitindo organizar o trabalho, vida familiar, esportes e lazer. Pode estar relacionada ao empregado no nível profissional, permitindo organizar o trabalho de forma a ajustar suas capacidades com as demandas do mercado, e finalmente, estar relacionada ao empregador, possibilitando organizar os recursos de mão-de-obra conforme a demanda.
- 2) Mudanças na tecnologia, as quais permitem a realização do trabalho de diferentes maneiras. As TICs têm proporcionado às empresas e aos empregados maior liberdade no trabalho, tanto no aspecto temporal como no aspecto geográfico.

Lencastre (2006) propõe uma classificação alternativa que associa as modalidades de trabalho flexível aos aspectos de incidência da flexibilidade:

- 1) A flexibilidade na localização: os empregados podem trabalhar em casa, em um telecentro, em diferentes localidades pertencentes à empresa, ou podem trabalhar enquanto se deslocam. Empregados de várias empresas podem trabalhar juntos como uma equipe.
- 2) A flexibilidade temporal: as empresas podem introduzir horários flexíveis, banco de horas ou trabalho em tempo parcial. Os colaboradores podem trabalhar fora das horas normais de expediente as quais melhor se ajustam ao empregado e ao empregador inclusive podendo colaborar com outros em fusos horários diferentes.
- 3) A flexibilidade nos contratos: as empresas podem oferecer diferentes tipos de contratos, desde o contrato de trabalho padrão até subcontratações ou terceirizações.
- 4) Flexibilidade nos processos e tarefas: os colaboradores são responsáveis pela forma como o trabalho é conduzido e organizado. O trabalho pode ser conduzido em equipes cujos relacionamentos podem ser físicos ou virtuais. O trabalho é orientado para o projeto, com metas bem definidas, orçamentos e procedimentos.
- 5) Flexibilidade na gestão e nas relações de trabalho: as relações de trabalho são mais complexas, pois o trabalho passa a ser medido somente pelo resultado produzido. Existe a exigência de maior confiança e atitudes maduras devido à ausência de gestão presencial direta.

A Tabela 1 apresenta um resumo da classificação alternativa proposta por Lencastre (2006) com alguns exemplos.

Variantes de Trabalho Flexível

Localização Flexível	<ul style="list-style-type: none"> • Trabalho móvel • Trabalho em casa • Trabalho em centros / telecentros / escritórios satélite (variadamente descrito como trabalho independente da localização, teletrabalho, trabalho em casa, trabalho remoto, trabalho em qualquer tempo e lugar)'
Horas Flexíveis	<ul style="list-style-type: none"> • Horas flexíveis • Trabalho em tempo parcial • Banco de horas
Contratos Flexíveis	<ul style="list-style-type: none"> • Terceirização • Uso de trabalhadores agenciados • Contratos temporários e a termo
Processos e Tarefas Flexíveis	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade pelas tarefas • Trabalho em equipe com interação física ou virtual • Orientado a projeto
Gestão Flexível	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação pela produção • Ausência de gestão presencial

Tabela 1 – Variantes do Trabalho flexível FONTE: ADAPTADO DE LENCASTRE (2006).

3.1.5 O TRABALHO FLEXÍVEL NAS ORGANIZAÇÕES MODERNAS

A nova economia global está acrescentando uma nova e poderosa dimensão às atividades empresariais. À medida que as organizações usam novas tecnologias para realizar suas transações comerciais, também são aplicadas novas formas mais flexíveis de trabalho para alcançar os benefícios e a produtividade desejada. A organização tradicional vai sendo reestruturada de várias maneiras, seja na dispersão física da força de trabalho, na colaboração em equipes virtuais ou na utilização de subcontratação.

Neste contexto, o trabalho flexível usando as TICs não é um objetivo em si mesmo, mas um meio para alcançar uma grande variedade de objetivos. Atualmente, muitas organizações acreditam que o trabalho flexível pode aumentar a produtividade. Na Europa, muitas agências de desenvolvimento usam o trabalho flexível como uma ferramenta de desenvolvimento

sócio-econômico e criação de empregos. No Brasil, este tipo de arranjo é mais raro sendo, eventualmente, adotado em caráter experimental (LENCASTRE, 2006).

De uma maneira geral, muitos indivíduos incorporam o trabalho flexível nas suas vidas diárias a fim de aumentar o seu próprio controle sobre o trabalho e alcançar um melhor ajuste entre trabalho, família e vida pessoal. Assim, o trabalho flexível é mais do que trabalhar em casa alguns dias na semana, como apresenta a visão tradicional do teletrabalho. As TICs podem ser totalmente exploradas para possibilitar novos padrões de trabalho ajustados às necessidades da economia, da organização, do trabalhador e das comunidades. O trabalho flexível aumenta qualitativa e quantitativamente a mão-de-obra potencialmente disponível para as corporações, aumenta o mercado de trabalho para o trabalhador, torna possível a transformação das organizações, e conduz a relações de trabalho mais complexas, baseadas na gestão da confiança (LENCASTRE, 2006).

3.2 COMPORTAMENTOS E A COMPUTAÇÃO UBÍQUA

Segundo McGuigan (2005), o uso dos dispositivos móveis é um fenômeno com grandes significados culturais e sociais. Como disciplina preocupada com a mudança, a sociologia procura dar sentido à modernização. Porém, nossa sociedade está mudando tão rapidamente que a sociologia tem dificuldade de classificar e rotular o atual momento. Termos como “pós-industrialização”, “neoliberalismo”, “globalização” e “era da informação” são cunhados para descrever a transição entre as épocas nas quais já vivemos (MCGUIGAN, 2005).

Uma das mais completas descrições de mudança de época foi apresentada por Manuel Castells, na sua obra “A Era da Informação”. O primeiro volume, denominado “A Sociedade em Rede”, dá grande ênfase ao papel das TICs na sociedade contemporânea. O mais

interessante é que o argumento principal transcende à época atual, dado que segundo este autor a compreensão de uma época qualquer implica observar como os membros de uma dada sociedade se comunicam entre si (CASTELLS APUD MCGUIGAN, 2005).

Assim, o estudo dos telefones móveis e seus sucessores, os dispositivos móveis, parece essencial para compreendermos como estas ferramentas estão redesenhando o trabalho e afetando as inter-relações sociais nele estabelecidas. Conceitos como “computação ubíqua” ou “computação pervasiva” foram cunhados em função do desenvolvimento das tecnologias móveis e da comunicação sem-fio. Os serviços hoje disponíveis proporcionam pela primeira vez na história da sociedade um ambiente de informação que pode ser verdadeiramente definido como nômade.

3.2.1 A COMPUTAÇÃO UBÍQUA

O termo “computação ubíqua” foi usado em 1998, pelo então chefe do centro de pesquisas da Xerox (*Palo Alto Research Center*), Mark Weiser, para descrever a extensão da computação além das tradicionais estações de trabalho, tornando-se pervasiva na nossa vida cotidiana (WEISER, 1991). De uma maneira geral, o estudo da computação ubíqua consiste na pesquisa de como a TI pode ser difundida nos objetos do cotidiano, e como ela pode aumentar as capacidades dos profissionais que fazem uso dela (GALLOWAY, 2003).

Traçando uma linha do tempo, os anos 50/60 marcaram o início das pesquisas sobre redes de computadores e internet. A primeira inovação foi o correio-eletrônico, que afetou a troca de informações de pessoa para pessoa. A segunda inovação veio com a popularização da internet e dos dispositivos móveis que permitiam a troca de informações entre pessoas e máquinas. O

futuro da computação parece estar nos serviços de conexão embutidos, focados na troca de informações de máquina para máquina.

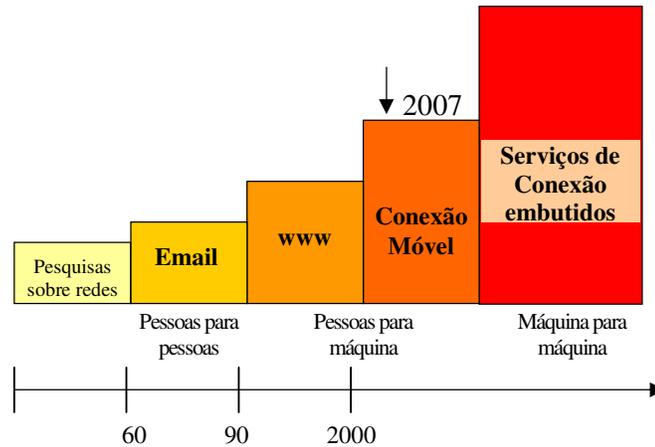


Figura 4 – Crescimento Qualitativo da Internet – FONTE: MATTERN (2001)

A computação ubíqua é resultado da união de diversas tecnologias que proporcionam a mobilidade física e social dos serviços de comunicação e dos serviços computacionais entre os participantes (trabalhadores) e as organizações.

A grande disponibilidade dos serviços móveis e suas infundáveis funções são conseqüências diretas da oferta em larga escala dos serviços de comunicação, da infra-estrutura e da multiplicidade de serviços de informação, também denominada convergência digital. As três tendências tecnológicas: mobilidade, convergência digital e larga escala, direcionam as pesquisas da computação móvel (LYYTINEN E YOO, 2002).

3.2.2 PARADOXOS DA TECNOLOGIA MÓVEL

O gigantesco número de usuários de dispositivos móveis tem implicações que vão além dos elementos tecnológicos da eletrônica e comunicação. Aspectos sociais e pessoais são afetados pela tecnologia. Ao contrário dos computadores fixos ou mesmo de computadores portáteis, os dispositivos móveis como celulares e ADPs estão sempre com seus donos. Estes, muitas vezes, desenvolvem um “relacionamento” com seus dispositivos, que transcende à mera tecnologia, pois através destes aparelhos estes indivíduos também manifestam suas personalidades (LYYTINEN E YOO, 2002).

Jarvenpaa e Lang (2005) observaram que o impacto das tecnologias móveis nos usuários pode ser positivo ou negativo, porém ambos estão presentes simultaneamente. Assim, as experiências com tecnologias são paradoxais. Embora a maioria das pessoas ache que a tecnologia vai melhorar as suas vidas em termos de flexibilidade, conveniência e liberdade de escolhas, muitas vezes as experiências são conflituosas. Isto é, o resultado final da experiência não necessariamente condiz com a expectativa inicial.

Jarvenpaa e Lang (2005) realizaram uma pesquisa com usuários de dispositivos móveis e identificaram oito paradoxos relacionados ao comportamento e as experiências destes usuários.

1) Empoderamento e Escravidão

As possibilidades de escolha de tecnologias, modelos de aparelhos, escolha de operadora de serviço, possibilita praticamente a todos os usuários estarem conectados o tempo todo, ou como se diz no jargão técnico de informática, 24x7, fazendo menção às vinte quatro horas do

dia, sete dias na semana. O contato permanente, ou contato perpétuo como denominam Katz e Aakhus (2002), permite que o trabalho possa ser realizado a qualquer hora, independente do lugar físico em que se está, seja no trabalho, com a família ou com amigos. Esta nova possibilidade definitivamente empodera os usuários, permitindo que eles tenham mais produtividade, mais flexibilidade e mais eficiência coordenando pessoas e tarefas.

Porém, a mesma ferramenta que empodera também escraviza o usuário. Da mesma forma que a ferramenta possibilita a coordenação de pessoas, as pessoas são supervisionadas e monitoradas por ela. Então, dependendo de onde se está na hierarquia das corporações, os usuários podem se sentir pressionados e monitorados.

2) Independência e Dependência

A possibilidade de se trabalhar em qualquer lugar traz uma grande independência para o usuário. A necessidade de se ficar preso ao computador pessoal do escritório é minimizada. Diversas tarefas podem ser feitas a partir dos dispositivos móveis, como acesso à correspondência eletrônica, acesso à Internet e acesso a sistemas corporativos.

Porém uma vez que a pessoa está sempre disponível, surge a sensação de dependência. A possibilidade de receber uma mensagem urgente, de aparecer um negócio novo pode gerar um estado de ansiedade e um estado de dependência do equipamento em uso.

3) Competência e Incompetência

A possibilidade de se fazer quase todas as tarefas do trabalho, em qualquer lugar, a qualquer hora, dá aos usuários um novo conjunto de competências. As TICs permitem que tarefas que

não podiam ser feitas anteriormente, como acessar o correio eletrônico na sala de espera de um consultório, na sala de embarque dos aeroportos, passem a ser feitas com mais eficiência.

Porém, à medida que as pessoas adquirem novas habilidades, novas competências, o sentimento de incompetência pode surgir diante da experiência de se explorar as funcionalidades de um dispositivo novo ou de um serviço novo.

Alguns exemplos clássicos de novas competências que podem afetar habilidades anteriores são, falar ao telefone enquanto se dirige, o que pode fazer com que a pessoa se torne um péssimo motorista, ou a competência de escrever mensagens em dispositivos diminutos, pode comprometer a habilidade de empregar um bom português.

4) Planejamento e Improvisação

Os dispositivos móveis e seus serviços podem ser empregados como ferramentas para um planejamento eficiente, permitindo que seus usuários coordenem melhor suas reuniões, tarefas do trabalho e atividades sociais. A possibilidade de se preparar com antecedência, independente da hora e lugar em que se está, de prover informações adicionais aos participantes das reuniões aumenta as chances de um planejamento bem-sucedido e um melhor gerenciamento do tempo.

Porém, na prática o que acontece é o oposto. As pessoas tendem a confiar demais nas novas tecnologias móveis e gastam menos tempo com o planejamento. A preparação passa a ser feita na base da improvisação. A improvisação por si só não é ruim, o problema é que o excesso de improvisação causa desorganização. Apesar dos dispositivos de informática serem projetados para ajudar no controle, se usados erroneamente podem gerar a falta de

organização. O excesso de comunicação gera grandes distúrbios na vida das pessoas. Um exemplo disso é o envio ou recebimento de grande número de correspondência eletrônica, que gera uma sobrecarga de informação que diversas mensagens acabam sendo ignoradas.

5) Satisfação e Novas necessidades

A tecnologia móvel associada a uma enorme variedade de serviços veio satisfazer diversas necessidades dos usuários corporativos. Equipamentos e serviços que existem hoje, alguns anos atrás eram pura obra de ficção científica.

No entanto, uma vez que alguns problemas foram equacionados, novos problemas que anteriormente não existiam surgiram como a necessidade de baterias mais duradouras, a necessidade de dispositivos mais rápidos e com maior capacidade de armazenamento. Além disso, todos desejam dispositivos móveis, mas também necessitam de mais segurança, seja a segurança dos dados seja a segurança física dos equipamentos, especialmente no Brasil onde existem gangues especializadas em roubo de computadores portáteis.

6) Engajamento e Desengajamento

O uso dos dispositivos móveis permite aos usuários a escolha de se engajarem ou não no trabalho. O desejo de se distanciar de uma ambiente estressante, mas ao mesmo tempo ficar a par dos acontecimentos importantes. Assim, as pessoas têm a possibilidade de trocar informações com seus pares, superiores, subordinados e clientes sem um relacionamento direto, sem precisar falar frente a frente ou mesmo pelo telefone. Através das ferramentas de colaboração, como por exemplo, o correio eletrônico, as pessoas podem ficar a par dos

eventos sem travar um contato direto. Esta forma de comunicação permite que o usuário se comunique conforme sua disponibilidade de tempo.

7) Publico e Privado

Inicialmente com os telefones celulares, a tecnologia móvel era considerada para uso pessoal para conversas particulares. Com o surgimento de novos dispositivos e o fornecimento destes por parte das empresas, este espaço antes privado passou a ser público.

Com os usuários livres das amarras físicas, conversas pessoais passam a ser feitas em ambiente público, assim como tarefas de cunho confidencial podem ocorrer em lugares públicos desde que haja serviço de comunicação sem-fio.

Entretanto, a recíproca é verdadeira. Como os usuários estão disponíveis o tempo todo, telefonemas e mensagens de trabalho alcançam os usuários mesmo quando estão nos seus horários de lazer, com a família e amigos.

8) Ilusão e Desilusão

Quando os usuários adquirem certos dispositivos ou serviços de comunicação, expectativas são criadas com as promessas. Quando estas promessas estão dentro da realidade, as pessoas esperam que seus dispositivos/serviços transformem suas vidas, deixando-as mais “fáceis” ou propiciando a elaboração de tarefas antes impossíveis.

Entretanto, muitas vezes os usuários ficam desapontados quando percebem que as promessas não são concretizadas. Muitos ficam frustrados com a promessa de conexão a qualquer hora

em qualquer lugar. Na realidade, em muitos locais não há cobertura de sinal, ou em “roaming” internacional a sua operadora não tem acordo com a outra operadora local para os serviços de voz e dados, ou só tem acordo para um dos serviços impossibilitando o pleno trabalho.

3.3 ESTRESSE E VÍCIOS EM TECNOLOGIA E TRABALHO

As pessoas freqüentemente sentem-se ansiosas perante uma nova mídia. Foi assim com o rádio, a televisão e o telefone fixo convencional. O telefone convencional foi a primeira mídia elétrica a entrar nos lares, e até então a comunicação entre as pessoas era feita através de cartas, mensagens telegráficas ou face a face. Ansiedades, preocupações e questionamentos aconteceram com o advento do telefone celular e sua massificação (HEDBRING, 2002). Diversos estudos sobre o uso de telefone celular e os seus aspectos sociais e comportamentais foram realizados. Como os dispositivos móveis, especialmente os telefones inteligentes, parecem ter um uso muito similar aos telefones celulares, estes estudos servem como referências para as pesquisas sobre os diversos dispositivos móveis que proliferam nesta primeira década do século XXI.

3.3.1 ESTRESSE

Paralelamente à introdução de novas tecnologias nas empresas, existe uma pressão dos gestores pelo aumento de produtividade e de eficiência. Este aumento de eficiência é esperado quando são introduzidos novos sistemas e equipamentos de informática e o número de funcionários é reduzido (KORAC-KAKABADSE ET AL, 2001).

Estresse é um estado acompanhado por disfunções físicas, psicológicas e sociais que resultam no sentimento de que as pessoas não são capazes de responder às expectativas colocadas nelas, e que as suas habilidades não são suficientes para a execução de suas tarefas (RICHTER, MEYER E SOMMER, 2006). O estresse de acordo com este modelo está relacionado com reclamações e sentimentos de ansiedade e nervosismo. A exposição prolongada ao estresse tem conseqüências na produtividade do indivíduo e pode gerar graves problemas de saúde.

Segundo Richter, Meyer e Sommer (2006), nos últimos vinte anos vários estudos foram realizados e uma base de conhecimento foi consolidada sobre a relação entre o contexto organizacional, as demandas do trabalho e os efeitos de curto prazo da sobrecarga mental sobre a ocorrência de doenças relativas ao trabalho.

No trabalho móvel, a pressão do trabalho mental pode ser caracterizada não apenas pelas inúmeras tarefas, longas jornadas, conflitos pessoais, mas também pela necessidade de maior organização, menos contato com os colegas de trabalho e a necessidade de novas habilidades com os dispositivos tecnológicos (RICHTER ET AL, 2006).

Estes fatores têm conseqüências imediatas no processo de estresse, o qual também é afetado pelas condições preexistentes de cada indivíduo. As conseqüências do estresse podem ser divididas em conseqüências de impacto na saúde e no bem-estar de curto e de longo prazo. Dependendo da saúde mental de cada indivíduo, as conseqüências a curto e longo prazo podem ser positivas, como o aumento da motivação, o fluxo de trabalho mais rápido e o desenvolvimento de novas habilidades. Ou podem ser negativas, como por exemplo, o aumento do cansaço, monotonia, fadiga mental e distúrbios psicológicos (RICHTER ET AL, 2006).

O equilíbrio entre o trabalho e a vida particular tornou-se um assunto importante no contexto do trabalho móvel. Com o desenvolvimento das tecnologias, a promessa de uma vida onde as pessoas escolheriam seu próprio lugar de trabalho e teriam mais tempo para o lazer parecia que finalmente iria se concretizar. O equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal sempre foi um dos principais objetivos. Porém, apesar de todo suporte das TICs, o que parece reger hoje os trabalhadores móveis é o desequilíbrio entre a vida profissional e a pessoal (RICHTER ET AL, 2006).

Além de fatores como idade, sexo, ambição, nível de energia e capacidade de trabalhar sobre pressão, Guest sugere que condições específicas da vida de cada um, como ter filhos pequenos ou pais idosos para cuidar, também são fatores determinantes para o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal (GUEST APUD RICHTER ET AL, 2006). Porém, a impressão é que mesmo havendo a opção de escolha quanto ao local de trabalho, mesmo com todos os dispositivos móveis, as pessoas parecem ter menos tempo fora do trabalho. Aparentemente, as necessidades do trabalho estão dominando a vida particular de cada um (GUEST APUD RICHTER EL AL, 2006) e criando um impacto negativo no equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal. A consequência imediata é a diminuição do tempo disponível para o lazer e para a família.

3.3.2 ESTRESSE E TECNOLOGIA

A literatura sobre Administração, especialmente sobre modelos de trabalho, revela que nos últimos 15 anos a mudança nos modelos e processos de trabalho aumentou a eficiência das corporações (MILLARD APUD KORAC-KAKABADSE ET AL, 2001). Esta reorganização do trabalho também alterou a linha divisória entre profissional e pessoal. Há dois desdobramentos básicos da Tecnologia da Informação (TI) no trabalho: os benefícios que a

tecnologia traz para o indivíduo e os efeitos que a tecnologia tem sobre o indivíduo (GUTEK APUD KORAC-KAKABADSE ET AL, 2001).

Segundo Martin (2005), as dez principais causas de estresse no trabalho são: prazos, demandas dos clientes, conflitos de responsabilidades, limitações de orçamentos, carga horária, sobrecarga de correspondência eletrônica, pouco descanso, pressão dos superiores, reuniões e excesso de expectativas. Porém, as principais causas de estresse que estão relacionadas com a tecnologia indicadas pelo autor são: a sobrecarga de informação, a velocidade do fluxo de informação, a realização de diversas tarefas simultaneamente, o esforço para aquisição de novas habilidades e longas jornadas de trabalho.

Alguns autores discutem as implicações da tecnologia para o bem-estar individual a partir de dois conceitos: a aversão à tecnologia (tecnofobia) e a superidentificação com a tecnologia (tecnofilia) (BROAD APUD KORAC-KAKABADSE ET AL, 2001). A tecnofilia ocorre quando existe uma superdependência da tecnologia, quando o indivíduo começa a acreditar que os dispositivos tecnológicos e seus serviços associados devem estar sempre disponíveis, e são a única forma de se resolver os problemas. Em casos extremos, o indivíduo pode definir até sua personalidade baseado na marca de um aparelho ou no poder de computação de um computador. Alguns indivíduos se viciam tanto em tecnologia que passam a levar uma vida fora do normal ou da realidade presencial. Não sabem o que é relaxar, sair de férias ou tirar um dia de folga (KORAC-KAKABADSE ET AL, 2001).

Um fator de estresse exacerbado pela tecnologia é a sobrecarga de informação, que se refere ao excesso de informação na execução de tarefas e na tomada de decisão, particularmente presente quando a taxa de atualização de um determinado assunto é maior do que a capacidade de absorção (CAREY APUD KORAC-KAKABADSE ET AL, 2001). Um foco de

sobrecarga de informação no ambiente corporativo são as mensagens eletrônicas. Embora existam diversos mecanismos de anti-spam, é literalmente impossível um filtro que funcione perfeitamente. Dependendo da cultura da organização, mensagens eletrônicas são copiadas para diversos funcionários simultaneamente ocasionando um fluxo enorme de informação que pode afetar negativamente a produtividade dos funcionários.

O psicólogo David Lewis cunhou o termo Síndrome da Fadiga da Informação (SFI) para caracterizar a presença de sintomas de estresse quando se tenta acompanhar a enorme quantidade de informação proveniente de livros, fax, telefones, jornais, correio-eletrônico e internet. Os sintomas da SFI são a paralisia da capacidade analítica e a ansiedade, que pode levar indivíduos a tomarem decisões tolas através de análises simplistas (LEWIS, 1996).

Além disso, as redes de comunicações podem permitir que as organizações atendam em tempo real às necessidades de seus clientes, elaborando respostas rápidas e efetivas, porém ao mesmo tempo criam uma expectativa no remetente de que o destinatário irá responder imediatamente. (BOWMAN APUD KORAC-KAKABADSE ET AL, 2001).

Korac-AL e colaboradores (2001) apresentam exemplos de que “*buffers*” foram eliminados dos processos. A TI permite que relatórios sejam confeccionados e entregues minutos antes do prazo, eliminando o antigo processo tradicional de dias de transporte e postagem. Paradoxalmente, há uma falsa aparência de economia, pois o tempo economizado faz com que a organização trate todas as situações como emergências. Quando tudo é emergência, não há mais critério para discernir o que é mais importante, produzindo uma sensação de “urgência perpétua” (MANKIN, BIKSON E GUTTEK, 1982).

A necessidade de produzir mais aliada às ferramentas de TI, que permitem que pessoas trabalhem fazendo diversas tarefas ao mesmo tempo, pode provocar o efeito de multitarefa nos seres humanos. Esta tentativa dos seres humanos trabalharem no mesmo compasso dos computadores, faz com que a informação circule mais rapidamente, gerando uma maior expectativa de eficiência. Porém, a maioria das pessoas é capaz de focar numa única tarefa de cada vez. Alguns estudos indicam que este ritmo de trabalho, tentando acompanhar o compasso das máquinas, pode aumentar o risco do surgimento do estresse. (JENER ET AL APUD KORAC-KAKABADSE ET AL, 2001).

Muitas vezes, um trabalhador tem na sua tela do computador dez, até vinte aplicações abertas simultaneamente, e o mesmo pode receber e enviar centenas de correspondências eletrônicas. Mesmo aqueles que têm a oportunidade de trabalhar em casa, acabam por realizar multitarefas, falando no celular, cozinhando, mandando e recebendo correspondência eletrônica etc. Com os dispositivos eletrônicos móveis, o trabalho em multitarefa chega a um extremo, onde é freqüente se observar usuários mandando e recebendo correspondência eletrônica durante reuniões, em deslocamento, dentro de táxis, trens e ônibus (KORAC-KAKABADSE ET AL, 2001).

Além disso, a enorme velocidade com que as novas tecnologias são desenvolvidas e lançadas no mercado requer que seus usuários adquiram rapidamente novas habilidades. Hoje é comum que uma pessoa não saiba utilizar todas as funcionalidades de um celular, e outros dispositivos como fax, DVD, computadores e secretárias eletrônicas. Raras são as empresas que proporcionam um treinamento formal para capacitar seus funcionários a trabalhar com estas ferramentas no seu dia-a-dia (VERNON APUD KAKABADSE ET AL, 2001). Desta forma, além da jornada normal de trabalho, os novos trabalhadores do conhecimento têm que

dedicar horas extras, remuneradas ou não, para acompanhar as inovações e assim poder realizar seu trabalho integralmente.

Pesquisas feitas por Agervold (AGERVOLD APUD KAKABADSE ET AL, 2001) indicam que a pressão e a complexidade do trabalho são maiores entre aqueles que trabalham com novas tecnologias. O aumento da carga de trabalho geralmente é consequência das mudanças organizacionais, como reengenharia, e afeta as condições normais de trabalho de tal forma, que a qualidade do trabalho pode piorar e a pressão sobre o trabalhador pode aumentar, gerando um ambiente propício para o surgimento do estresse.

3.3.3 VÍCIOS EM TECNOLOGIA E TRABALHO

Considerando diversas variedades de comportamentos, Mule (MULE APUD PORTER E KAKABADSE, 2005) considera que é consensual a definição de *comportamento excessivo* como sendo aquele que é danoso para o indivíduo, danoso para a sociedade ou danoso para os dois. Trabalhar em excesso, jogar compulsivamente, ver muita televisão e praticar exercícios em excesso podem ter diversas consequências para o indivíduo dentre elas a piora generalizada da saúde, a negligência para com a família e a diminuição dos relacionamentos com os amigos.

Existem indivíduos que têm a motivação interna para trabalhar longas horas. Para estas pessoas, as pressões externas são apenas desculpas para a escolha do estilo de vida (ROBINSON APUD PORTER E KAKABADSE, 2005). O problema é que estas pessoas estão acostumadas a longas horas de trabalho e a trabalhar sob tamanha pressão, que elas não enxergam a possibilidade de ter outro tipo de vida. Uma vez que este comportamento está entranhado em seus hábitos, tais indivíduos também esperam tal comportamento dos seus

pares e subordinados, o que pode afetar suas relações interpessoais e resultar em mais estresse no ambiente de trabalho. Porém segundo Porter e Kakabadse (2005), o número de horas trabalhadas não é importante para classificar um viciado em trabalho. A consideração mais importante é se o indivíduo tem a motivação interna de trabalhar muitas horas, mesmo se a pressão externa diminuir ou for eliminada.

Nos anos 80, alguns pesquisadores que estudavam vícios isoladamente começaram a perceber a ocorrência de vícios concorrentes. Observaram que alcoólatras são muitas vezes fumantes compulsivos, fumantes tomam muito café, usuários de cocaína usam outras drogas além do álcool. Assim segundo Miller (MILLER APUD PORTER E KAKABADSE, 2005), um vício frequentemente serve como gatilho para outros vícios. Esta premissa é a base para a ligação entre o excesso de trabalho e a tecnofilia. Com as novas tecnologias, como os celulares, o correio eletrônico, os computadores portáteis e os telefones inteligentes, o trabalhador viciado em trabalho que deseja centralizar sua vida em volta do trabalho, possui ao seu dispor muito mais mecanismos para ficar em constante contato com suas responsabilidades do que tinha há décadas atrás. Por outro lado, os tecnófilos justificam a posse e o uso destes diversos dispositivos com as novas demandas do trabalho. As influências recíprocas dos dois vícios, trabalho e tecnofilia, têm efeitos combinados, porém não há evidências científicas para afirmar qual seria a principal fonte de influência.

A pesquisa realizada por Porter e Kakabadse (2005) com profissionais e gerentes de TI sobre vício e dependências indica que indivíduos em um mesmo ambiente desenvolvem tendências de uso diferentes, alguns não resistem ao vício enquanto outros resistem bravamente ao uso de novas tecnologias. A diversidade de perfis entre indivíduos é o que parece explicar como uns tornam-se dependentes compulsivos enquanto outros utilizam a tecnologia normalmente, e outros ainda simplesmente não utilizam (PORTER E KAKABADSE, 2005).

Alexander e Hadaway (ALEXANDER E HADAWAY APUD PORTER E KAKABADSE, 2005) descrevem este fenômeno através do conceito da *adaptação*. Nesta visão, o termo adaptação se refere a um processo em que a pessoa se adapta a um determinado comportamento que para alguns pode se tornar um vício.

A Figura 5 abaixo mostra o progresso desde a adaptação até o vício.

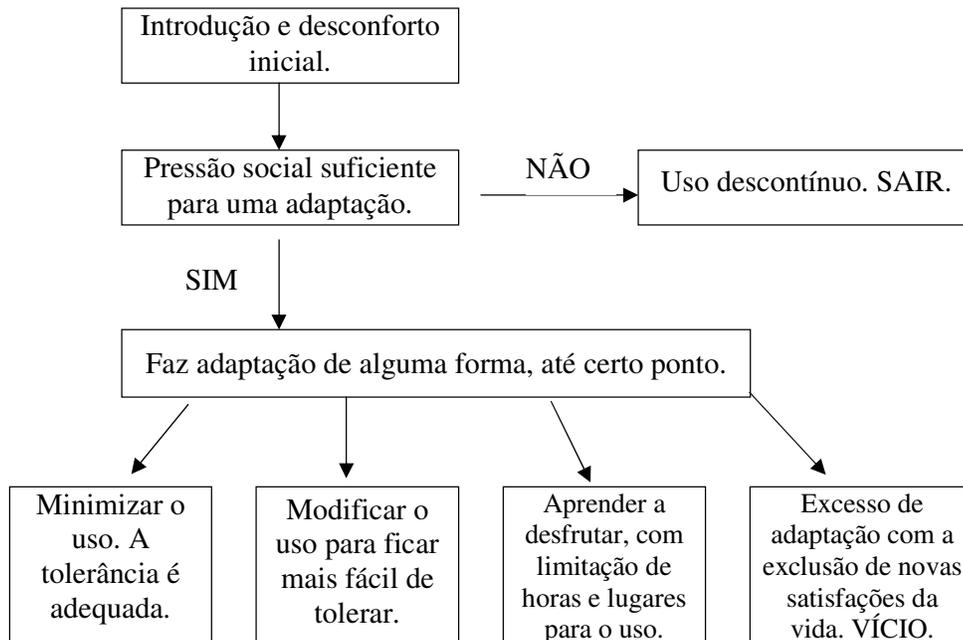


Figura 5 – Progressão da adaptação ao vício - FONTE: ADAPTADO DE PORTER E KAKABADSE (2005)

A introdução dos vícios e o desconforto inicial causado pelos mesmos surgem de uma maneira geral na apresentação de um objeto novo, o que muitas vezes gera resistência ou repulsa, como por exemplo, quando um adolescente traga seu primeiro cigarro. A primeira reação é achar o gosto ruim e tossir. Somente depois de se acostumar com odores e sabores é que a decisão de utilizar ou não o mesmo será tomada.

Analogamente, pode-se aplicar este princípio às relações de trabalho. Quando um gerente pede pela primeira vez a um funcionário para trabalhar no final de semana ou feriado, a primeira reação é de resistência. Uma vez que o funcionário aceita esta solicitação, ele tenderá a reavaliar sua vida ou pelo menos reorganizá-la para atender a estas novas demandas. Neste exemplo, se não houver uma pressão externa nem influência social para a continuidade do evento, esta não passará de uma experiência isolada. Porém, o empregado pode ser intimidado e temer perder seu emprego por não fazer horas extras.

Frente a tais pressões há dois caminhos possíveis: se adaptar a nova situação ou abandonar o emprego. Aqueles que necessitam ou desejam manter seus trabalhos e têm alguma motivação para perseguir seus objetivos adaptam-se às novas situações. Aqueles que não têm motivação acabam por mudar de trabalho. É comum vermos pessoas optando por ganhar menos para trabalhar menos, e deixar carreiras de sucesso para se dedicar à família (PORTER E KAKABADSE, 2005).

Uma vez ultrapassada a primeira experiência, e sucumbindo ao uso das novas tecnologias, há diversas formas possíveis de adaptações entre indivíduos. Não é objeto deste trabalho mostrar como este processo acontece, porém os pesquisadores concluem de uma maneira praticamente unânime que o vício é um fenômeno com múltiplas causas, iniciado e realimentado por causas psicológicas, sociológicas, e fisiológicas, incluindo aspectos culturais e sociais (ALEXANDER E HADAWAY APUD PORTER E KAKABADSE, 2005).

Conforme indicado na Figura 5, a primeira opção para a adaptação é alterar ou minimizar o uso, de forma que o indivíduo possa conviver harmoniosamente com o objeto ou comportamento. Por exemplo, um funcionário que sabendo que fará uma jornada de longas

horas, faz ginástica na hora do almoço ou evita ler diretamente seus e-mails, deixando para sua secretária a filtragem dos mesmos.

O status é uma força que também influencia a adoção de novas tecnologias. Alguns indivíduos são mais susceptíveis a estas necessidades, outros menos. Estes indivíduos que são menos influenciados adotam o mínimo necessário da tecnologia.

O segundo caminho para a adaptação ao novo comportamento é modificar o uso da nova tecnologia para facilitar a mudança. Um exemplo clássico na adaptação à tecnologia é quando as pessoas têm seu primeiro contato com um computador, e normalmente trabalham bem com o teclado, porém têm dificuldades de coordenação motora com o mouse. A utilização de jogos simples ajuda nesta adaptação e normalmente é tolerada nas empresas. Assim, as pessoas estão respondendo às novas demandas, mesmo que alterando o processo para que se sintam mais confortáveis.

A terceira opção de adaptação é quando o indivíduo adota completamente o novo comportamento, mas limita este comportamento a determinadas horas e situações. Esse é o caso dos indivíduos que são extremamente dedicados ao trabalho, porém não deixam de ter seus interesses particulares, seus hobbies; não deixam de fazer esportes e de ter uma vida social. Exemplos desta adaptação são observados na utilização de aparelhos celulares e telefones inteligentes. Muitos fazem uso deles, mas ao chegarem em casa desligam seus aparelhos. Do mesmo modo, os usuários de computadores portáteis que normalmente levam trabalho para casa também limitam o uso do computador a determinadas horas. Estas pessoas não são dependentes da tecnologia nem têm aversão a ela.

A quarta e última opção de adaptação é o vício comportamental propriamente dito. Os indivíduos participantes deste grupo começam a orientar toda a atenção para a dependência, com a exclusão de outras satisfações na vida. Como exemplo, pode-se citar os trabalhadores que passam todas as suas horas disponíveis na frente de um computador, seja no trabalho seja em casa. Além das conseqüências para a saúde, estes comportamentos podem criar dificuldades de relacionamento com familiares, amigos, pares e subordinados.

Como observado no modelo de Porter e Kakabadse (2005), os vícios de comportamento acontecem apenas com um número limitado de pessoas dentre as que foram expostas a um mesmo processo de adaptação. Porém, o importante é reconhecer que os trabalhadores que estão nesta situação são, muitas vezes, incapazes de perceber sua condição, e invariavelmente precisam de ajuda externa, seja dos amigos, da família, do departamento de recursos humanos (RH), ou de um profissional de saúde mental.

3.4 PESQUISAS RECENTES

A adoção de novas tecnologias está mudando a forma como os profissionais se comunicam com seus pares, superiores, equipes, clientes e fornecedores. Dentre estas tecnologias, as que mais se destacam são o correio eletrônico e a Internet. Aliadas a estas duas novas tecnologias, os dispositivos móveis estão proporcionando novas formas de colaboração e interação entre pessoas e equipes. Assim, a possibilidade de acessar a Internet e o correio eletrônico corporativo a qualquer hora e em qualquer lugar pode mudar a forma de se trabalhar e a velocidade do fluxo de informação dentro das organizações.

Há pouca pesquisa na literatura sobre o uso de dispositivos móveis nas organizações, especialmente os telefones inteligentes. Os trabalhos existentes sobre o uso destes dispositivos

sugerem que eles contribuem para a criação de um ambiente social mais complexo. Os usuários destes dispositivos tendem a desenvolver novas rotinas que ao longo do tempo são incorporadas ao cotidiano (MAZMANIAN, ORLIKOWSKI E YATES, 2006).

O assunto é tão recente que apenas uma pesquisa já foi divulgada. Mazmanian, do MIT Sloan School of Management, realizou uma pesquisa sobre o tema em um escritório de investimentos no estado de Minnessota, Estados Unidos (MAZMANIAN ET AL, 2006). A pesquisa se concentrou nos dispositivos móveis Blackberrys, sistema proprietário do fabricante Research in Motion (RIM). Na pesquisa, foram realizadas duas rodadas de entrevistas. A primeira com 28 funcionários do escritório e suas esposas, explorando a adoção e uso dos telefones inteligentes, normas organizacionais, expectativas de uso e novos hábitos associados ao uso destes dispositivos. O objetivo da pesquisa foi entender como, quando e onde os usuários do escritório utilizam os aparelhos e as suas conseqüências. A segunda rodada com 16 funcionários que também haviam participado da primeira rodada de entrevistas teve como objetivo uma coleta de dados sobre as atividades dos usuários com o correio eletrônico, incluindo atividades nos fins de semana e feriados.

A análise da pesquisa concluiu que os comportamentos dos usuários do escritório estudado apresentaram três tipos de conflitos: continuidade e assincronicidade; engajamento e afastamento; e autonomia e vício. Primeiramente, foi identificado um grupo de funcionários que dá uma atenção contínua aos assuntos do escritório escolhendo as horas mais apropriadas para se comunicar através do correio eletrônico. Outro comportamento identificado se refere ao uso constante do Blackberry o qual trouxe um aumento do comprometimento dos funcionários com os assuntos do escritório, porém passaram a trabalhar mais horas fora do escritório mantendo menos contato interpessoal com seus colegas de trabalho. Finalmente, o terceiro comportamento identificado foi o aumento da autonomia dos funcionários com o uso

dos Blackberrys, pois estes possibilitaram uma maior flexibilidade quanto a quando, onde e como se comunicar. Entretanto, também mudaram a expectativa de disponibilidade e de tempo de resposta dos colegas de trabalho e clientes, gerando uma grande dependência de ficar conectado com os assuntos do escritório e causando um comportamento compulsivo, caracterizado pela monitoração constante do fluxo de correspondência eletrônica. A natureza viciante deste comportamento tem dificultado os funcionários a se desligarem dos assuntos de trabalho, mesmo estando fora do escritório.

Esta dissertação também foi influenciada pela pesquisa feita por Jarvenpaa e Lang (2005), que focou nos usuários de telefones celulares com uma abordagem sobre a influência da tecnologia móvel no trabalho, explorando como e porque os profissionais utilizam equipamentos e serviços móveis, qual a influência destes dispositivos na vida pessoal e profissional e quais são os seus benefícios e frustrações.

A necessidade de entender melhor o comportamento dos usuários de telefones inteligentes aliada à vivência do dia-a-dia no suporte técnico a profissionais que fazem uso destes aparelhos inspirou a pesquisa deste trabalho. No Brasil, existem trabalhos estatísticos sobre quantos indivíduos e quem na hierarquia das corporações está utilizando telefones inteligentes, porém não há referência alguma sobre os aspectos comportamentais e relacionais decorrentes da utilização destes equipamentos.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Com relação ao nível da pesquisa, atendendo à classificação apresentada por Cooper e Schindler (2003), a pesquisa proposta pode ser caracterizada como um estudo exploratório. Apesar de não elaborar hipóteses, as pesquisas exploratórias são indicadas quando a área de investigação é tão nova ou tão vaga que o pesquisador precisa fazer um reconhecimento a fim de observar o novo problema. A pesquisa exploratória tem por objetivo fornecer ao pesquisador maior conhecimento sobre o tema. É apropriada para os primeiros estágios da investigação, quando o conhecimento e a compreensão do fenômeno por parte dos pesquisadores são, geralmente, poucos ou inexistentes (COOPER E SCHINDLER, 2003).

4.1 PROCEDIMENTOS

Com o propósito de levantar dados sobre o objeto da pesquisa, foram realizadas entrevistas com 42 funcionários de um escritório de advocacia localizado no Rio de Janeiro, todos usuários de telefones inteligentes corporativos. Para manter em sigilo a identidade da organização, neste trabalho ela recebe o nome fictício Escritório XYZ, e os entrevistados são referenciados através de códigos. As entrevistas foram orientadas por um roteiro (Apêndice A), previamente elaborado, e foram realizadas entre os dias 13 de novembro e 17 de dezembro de 2007. As entrevistas ocorreram dentro do escritório, sendo a grande maioria na sala do próprio profissional e no horário de conveniência do entrevistado. O roteiro da

entrevista foi criado para explorar os temas relacionados ao uso dos telefones inteligentes, dentro e fora do ambiente de trabalho, refletindo os objetivos da pesquisa descritos na seção 2.3. O roteiro foi formulado com perguntas abertas para coletar dados qualitativos e com perguntas fechadas para a coleta de alguns dados objetivos e quantificáveis. Este tipo de roteiro semi-estruturado adequa-se à abordagem qualitativa, permitindo que o pesquisador aborde uma lista específica de assuntos, mas mantenha uma estrutura aberta que dá liberdade para que as opiniões sejam exploradas (COOPER E SCHINDLER, 2003). As entrevistas foram gravadas e transcritas para permitir a análise sistemática dos dados.

Após todos serem entrevistados, foi realizada uma análise de conteúdo, cuja primeira etapa envolveu uma pré-análise do material levantado, com a identificação dos trechos das entrevistas que eram relevantes para cada questão da pesquisa e, depois os textos obtidos para cada pergunta foram analisados comparativamente. Por fim, seguindo o procedimento de análise, alguns dados objetivos e quantificáveis foram tabulados em uma planilha eletrônica e posteriormente em um banco de dados relacional para facilitar a exploração dos dados quantitativos e a confecção das tabelas.

4.2 ANÁLISE DOS DADOS

4.2.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Em dezembro de 2007, 53 funcionários do Escritório XYZ eram usuários de telefones inteligentes. Destes, 42 foram entrevistados. Onze funcionários não participaram da pesquisa por estarem viajando, em licença maternidade ou de férias. Nenhum dos 53 funcionários se recusou a participar da pesquisa.

4.2.2 DESCRIÇÃO DA AMOSTRA

A idade média dos participantes é 38 anos, sendo o mínimo 26 e o máximo 79, em sua maioria homens (74%). O tempo médio de experiência com o aparelho é de 10,6 meses com o máximo de 2 anos e o mínimo de 1 semana. A Tabela 2 abaixo apresenta os dados demográficos segmentados por cargos.

Quanto à escolaridade, 29% dos participantes têm no mínimo curso superior completo, 52% têm pós-graduação ou MBA e 19% têm mestrado completo.

	Total	Homens	Mulheres	Idade Média (min,max) em anos	Tempo como Usuário de Dispositivo móvel Média (min;max) em meses
Diretor	19 (45,2%)	15(35,7%)	4 (9,5%)	45 (25;79)	12 (2;24)
Gerente	4 (9,5%)	3 (7,1%)	1 (2,3%)	38 (30;52)	8,5 (4;12)
Advogado	16 38,0%)	11 (26,1%)	5 (11,9%)	30 (26;40)	9,82 (0,25;18)
Engenheiro	3 (7,1%)	2(4,7%)	1 (2,3%)	34 (32;36)	9 (5;12)

Tabela 2 – Dados Demográficos

Todos os entrevistados têm telefones inteligentes com acesso integral ao correio eletrônico corporativo, internet e telefonia celular. A distribuição por tipo de aparelho nesta amostra foi

de 57% em uso de Blackberry, 36% de Qtek, 5% de Htc e 2% de Motoq. Funcionalmente, os aparelhos são similares, mudando apenas a tecnologia de transmissão de dados. A escolha dos aparelhos fica a critério dos usuários. Usuários que fazem muitas viagens internacionais, na sua maioria, utilizam o Blackberry por ter melhor cobertura internacional.

Quanto à forma de aquisição dos aparelhos, 64% dos entrevistados receberam os mesmos após fazerem uma solicitação junto à empresa, 24% disseram ter recebido através de uma oferta do escritório considerada interessante ou oportuna, e 12% disseram que a utilização do aparelho foi uma imposição do escritório. A Tabela 3 apresenta as formas de aquisição segmentadas por cargos.

Motivo \ Cargo	Solicitaram	Receberam/Oferta	Receberam/Imposição
Diretor	16	3	0
Gerente	4	0	0
Advogado	6	6	4
Engenheiro	1	1	0

Tabela 3 - Aquisição do aparelho / Cargo

4.3 RESULTADOS E ANÁLISE

O objetivo desta seção é apresentar os resultados da pesquisa. A análise dos resultados foi dividida em 7 tópicos obedecendo ao critério de divisão do roteiro de pesquisa.

1. Motivo de Solicitação do aparelho

Os resultados indicam que a ausência freqüente do escritório é o principal motivo de solicitação do aparelho, 55% dos entrevistados fizeram referência à ausência para justificar a solicitação do aparelho. A entrevistada E4 justifica a solicitação do Blackberry: *“Porque eu estou muitas vezes ausente do escritório, viajando e me ajuda muito a agilizar o serviço. Principalmente com relação a responder e-mails para não ficarem acumulados.”*. A entrevistada E5 também exemplifica a solicitação de aparelhos: (Pesquisador) *“Algum motivo especial para solicitar o Blackberry?”* (E5) *“Sim, viagens e porque também eu já tinha feito um investimento na compra de um laptop só que dependendo da viagem aquilo acaba se tornando mais um fardo do que um facilitador. Nos aeroportos, nos controles, você tem que abrir a bolsa tirar aquilo, enfim, atrasa o embarque. O Blackberry na verdade atende a maior parte das minhas necessidades. Que é abertura de e-mail, envio e resposta.”*.

2. Formas e Freqüências de Utilização do Aparelho

O correio eletrônico, com as mensagens externas e internas, cria um enorme fluxo de informação que sobrecarrega demasiadamente o trabalho dos profissionais. Esta enorme

demanda de tempo para leitura e resposta de correspondência eletrônica é o principal motivo de utilização do aparelho. Apesar de ser um aparelho de telefonia celular, 100% dos entrevistados responderam que o principal uso que fazem do equipamento é trabalhar com o correio eletrônico, seja para ler, responder ou redigir novas mensagens. Também aparecem menções à utilização do telefone, da agenda e dos contatos, porém com menor frequência.

Uma nova capacidade mencionada pelos entrevistados foi a habilidade de digitação em teclados diminutos. Como todos os equipamentos possuem teclados mínimos, muitos dos usuários apontam grandes dificuldades para redigir longos textos, embora alguns o façam mesmo nestes aparelhos. Porém, o uso é intenso para a leitura. Assim, para a maioria, os trabalhos que exigem respostas mais elaboradas não são feitos nestes aparelhos. Nesta pesquisa, 98% dos entrevistados responderam que utilizam o aparelho muitas vezes por curtos períodos de tempo, e o que prevalece é a leitura e a redação de respostas curtas.

Assim como a pesquisa de Jarvenpaa e Lang (2005) apontou que a aquisição de novas habilidades pode afetar outras já existentes, a pesquisa indica que alguns usuários utilizam seus dispositivos enquanto dirigem, como observado pela entrevistada E20: *“Utilizo muito no trânsito, muito mesmo.”* (Pesquisador) *“Dirigindo também?”* (E20) *“No sinal, pois me dá um pouco de enjôo quando tá andando. A maioria das vezes é vindo pro escritório ou saindo do escritório. Então eu já consigo adiantar muita coisa, principalmente lendo e-mails, já respondendo inclusive assuntos urgentes.”*. Mesmo sendo proibido por lei, este procedimento faz com que o usuário reduza a atenção no trânsito, tornando-se um motorista perigoso.

O resultado da pesquisa sugere que os usuários acreditam que a tecnologia realmente facilita as rotinas deles, embora com alguns efeitos colaterais. Dos entrevistados, 98% responderam que o equipamento satisfaz às necessidades de trabalho, e apenas 2% responderam que não.

Ao mesmo tempo, novos problemas surgem, problemas que os usuários não tinham antes, ou não percebiam que tinham. O mais evidenciado é a dependência do aparelho, como relata a entrevistada E4 sobre eventuais panes: *“Porque você vai se acostumando a uma facilidade. Então não tem jeito. Antigamente, eu não tinha telefone celular..... Trabalhava, ficava no carro, no trânsito e você não falava com ninguém, hoje em dia... Toda a vez que você tem uma coisa que facilita a sua vida e a sua comunicação você se acostuma a este tipo de procedimento. Então, se você deixar de ter este procedimento quando você já está acostumado no seu dia a dia, você entra em desespero, sem dúvida.”*

Foi questionado qual funcionalidade poderia ser melhorada ou se havia alguma nova funcionalidade necessária, mas ainda inexistente nos aparelhos. Assim como a pesquisa de Jarvenpaa e Lang (2005) apontou que a satisfação das necessidades é acompanhada pelo surgimento de novas necessidades que antes não existiam, entre os usuários entrevistados, 29% indicaram problemas com anexos, especialmente anexos digitalizados, 21% reclamaram da baixa velocidade da internet, 7% relataram dificuldades com a interface, em especial com o tamanho diminuto do teclado, e 38% dos entrevistados não informaram ter uma necessidade específica.

3. Principais tarefas realizadas

Os telefones inteligentes permitem que diversas tarefas do cotidiano de um profissional sejam realizadas remotamente. Dentre as possíveis tarefas, a pesquisa ressaltou 4 atividades:

a) Administração do correio

Assim como sugerido por Korac-Kakabadse et al (2001), os entrevistados indicaram que as mensagens eletrônicas são uma das principais causas da sobrecarga de informação. A pesquisa sugere que os usuários do escritório XYZ recebem um número enorme de mensagens eletrônicas. Porém, as respostas sugerem também que o uso do aparelho ajuda na administração do fluxo de correspondência, mesmo que esta leitura seja feita fora dos horários de trabalho, como relata a entrevistada E8: *“Eu saía de reunião e sempre acabava vindo para cá. O e-mail é um bombardeio. Então eu sempre... Se eu passei a tarde numa reunião externa e eu não for ao escritório hoje, amanhã de manhã o meu dia inteiro será só lendo e-mail, então eu acabava me obrigando a voltar para cá para dar um lida em tudo, dar uma organizada. Hoje em dia não. Vou para casa e fico lá no Blackberry. É muito melhor!”*.

Além da quantidade de e-mails recebidos na atualidade, o tempo de resposta exigido pelos clientes parece ter diminuído como menciona o entrevistado E26: *“não faço nada mais do que responder e-mail. Eu uso muito em viagem, eu fico respondendo aos clientes, conectado ao escritório. Uma coisa que eu senti, o americano se habituou, estive nos EUA ano passado e todo mundo tem. Percebi que eles exigem pelo menos um ok em pouco tempo para saber se recebeu [a mensagem]. Então isto atendeu esta necessidade do cliente, sempre que recebo alguma coisa, eu não demoro mais do que 30min para responder. Isto não acontecia quando eu viajava. Acesso de manhã antes de vir para o trabalho, para não chegar e ter aquela caixa lotada. Acesso antes de dormir também. Como são respostas curtas, nada tão elaborado, eu não perco muito tempo e alivia, eu confesso: no início eu achei que ficaria angustiado com o aparelho, mas não, ele aliviou, ele facilitou a minha vida.”*.

b) Administração das urgências de trabalho

Os telefones inteligentes ajudam os usuários a se manterem conectados ao escritório e darem continuidade ao fluxo de informação, mesmo em viagens ou em reuniões externas, através da comunicação assíncrona do e-mail. Desta forma, eles têm controle de quando, como e onde vão responder às mensagens. Conforme disse a entrevistada E4, *“facilita em eu não ter que vir correndo para cá se eu tenho um assunto urgente e tenho algum outro assunto que eu tenho que resolver fora do escritório e eu saber que posso aproveitar do Blackberry para responder e não ter que estar em dois lugares ao mesmo tempo. Eu acho que ele agiliza muito. Se você está numa reunião fora, você pode revisar um e-mail que tem que sair logo, você não tem que voltar correndo pro escritório para ver.”* O entrevistado E32 observou: *“Se eu estiver vindo pro escritório se eu tiver viajando, onde quer que esteja eu posso saber o que está acontecendo e se tem alguma coisa urgente para ser respondida. Apesar de trazer algum inconveniente durante os finais de semana ou tarde da noite.”*

c) Continuidade de processos de trabalho a distância

Os telefones inteligentes passaram a ajudar os usuários a manterem os processos de trabalho caminhando, mesmo estando ausentes do escritório, como descreve a entrevistada E30: *“como eu faço a gestão desta unidade como um todo, às vezes eu tenho que estar em reuniões fora, até mesmo na minha casa eu tenho uma visibilidade melhor dos meus e-mails, eu consigo atender às solicitações mais rapidamente mesmo estando ausente.”*

d) Supervisão do trabalho de outrem

A pesquisa indica que os telefones inteligentes não parecem ser utilizados para administrar ou monitorar equipes. Porém, 42% dos entrevistados afirmaram que houve alguma mudança no relacionamento com seus pares, superiores e subordinados. Esta mudança é atribuída exclusivamente ao aumento da velocidade do fluxo de informação, como exemplifica o entrevistado E10: *“Sim, ficou muito mais rápido, hoje em dia a troca de informações ela é muito mais rápida, por exemplo, um exemplo muito comum aqui que talvez não aconteça em outros setores é alguém daqui estar num julgamento. Você não pode ficar falando ao telefone no julgamento senão você atrapalha os juízes, o que acontece, com o Blackberry é que as pessoas já vão mandando de lá. Acabou de julgar tal caso, precedente. Então você vai recebendo na mesma hora exatamente o que está acontecendo.”.*

4. Impacto do aparelho sobre o desempenho

Apesar de 45% dos entrevistados se autodeclararem usuários com nível básico em conhecimento de informática, com pouquíssimo vínculo com as novidades tecnológicas, a maioria, 74% dos entrevistados, respondeu que o aparelho é de fácil utilização e 26% respondeu que é extremamente fácil utilizá-los. A Tabela 4 apresenta a relação entre domínio de tecnologia e o grau de facilidade de uso dos aparelhos. A tabela indica que independentemente do nível de domínio da tecnologia, os usuários não têm dificuldades para trabalhar com estes aparelhos.

Domínio de Tecnologia \ Facilidade de Uso	Domínio Básico	Domínio Intermediário	Domínio Avançado
Fácil	16	11	4
Extremamente Fácil	3	3	6
Total	19	13	10

Tabela 4 - Domínio de tecnologia x Facilidade de uso dos aparelhos

Este fácil manejo do aparelho, associado à possibilidade de se trabalhar a qualquer hora e em qualquer lugar, dá aos usuários de dispositivos móveis uma série de novas capacidades, possibilitando que realizem suas tarefas mais eficientemente. Dos entrevistados, 19% responderam que o equipamento melhorou muito o desempenho no trabalho, como afirma a entrevistada E11: *“Eu estava no aeroporto esperando um avião atrasado, estava discutindo com a cliente, revisando minuta de contrato no e-mail. Melhora no sentido da produtividade. São mais horas trabalhando. Não é porque eu tenho ele que vou trabalhar mais, o que eu poderia fazer aqui. Não é isto! Não estou transferindo, estou simplesmente aumentando a minha carga de trabalho.”*. Porém, 80% responderam que o aparelho melhorou pouco ou não mudou sua eficiência e 2% afirmaram que o seu desempenho piorou muito, não culpam o aparelho, como diz o entrevistado E21: *“O desempenho profissional foi afetado, não pelo aparelho, mas pela quantidade de porcaria que a gente recebe de e-mail e que a Informática não consegue colocar um filtro direito para fazer uma limpeza legal. O que entra de porcaria. Você gasta a primeira meia hora do dia de trabalho limpando porcaria. Piorou a produtividade, claro que piorou pelo fluxo de porcaria que a gente recebe o tempo todo e tem*

que ficar eliminando e tem que sempre dar uma olhadinha para ver o que que é. Você tem que olhar, ver o que foi e nisso já perdeu um tempo. Não tem nada a ver com o aparelho.” .

A Tabela 5 apresenta a relação entre melhoria de desempenho e o grau de domínio da tecnologia em geral. Na tabela observamos que quem tem mais domínio sobre a tecnologia parece ter também melhorias no desempenho, talvez pelo maior proveito que faz do aparelho. O aumento de desempenho observado se concentra mais nos grupos que têm domínio intermediário ou avançado onde o percentual de usuários que obtiveram melhoria de desempenho foi, respectivamente, 77% e 60% superior ao grupo com domínio básico.

Desempenho \ Domínio da Tecnologia	Piorou	Não Mudou	Melhorou	% de Melhoria de Desempenho/Domínio
Domínio Básico	0	6	13	46%
Domínio Intermediário	1	2	10	77%
Domínio Avançado	0	4	6	60%

Tabela 5 - Melhoria de desempenho x Domínio da tecnologia

5. Impacto sobre percepções e hábitos de trabalho

a) Redução da comunicação por telefone

Com a maior facilidade de acesso ao correio eletrônico corporativo, muitos dos usuários deixaram de utilizar o telefone como o principal meio de comunicação. Assim indicado nas pesquisas de Jarvenpaa e Lang (2005) e Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006), parece ter havido um desengajamento dos usuários em relação aos seus colegas de trabalho. Os dados da pesquisa indicam que a comunicação assíncrona é mais eficiente e mais rápida, como exemplificado pelo entrevistado E21 ao ser questionado sobre a troca do telefone pelo correio para se comunicar com o escritório: *“Eu respondo de acordo com o meu espaço de tempo. Eu consigo organizar o meu tempo. Numa conversa telefônica, para discutir uma coisa muito específica, demora meia hora, tem os 10 primeiros minutos de papinho e mais 10 minutos de papinho no final, no miolo vai ficar o que interessa.”* e pelo entrevistado E14 ao justificar a preferência pelo correio: *“É mais rápido, você acaba sendo mais objetivo, resolve na hora, a gente é latino, acaba falando um pouquinho a mais no telefone. Uma coisa que você ia resolver em meio minuto você acaba resolvendo em 5 porque você ficou batendo papo no telefone, não completa a ligação. Cai, você está falando e desvia a atenção, blá blá bla. Te ligam, tem mil interrupções. No e-mail você digitou ali e foi.”*. Porém, isto não significa uma consequência direta do aparelho, como menciona o entrevistado E9: *“Na verdade, eu sempre usei o e-mail mais que o telefone. Quando viajo, eu não sou uma pessoa de ficar ligando para o escritório de 5 em 5 minutos. Eu esperava sempre para chegar a noite para mandar os e-mails pelo computador. Agora não, tenho um contato mais imediato. Tem vezes que eu viajo e não ligo nem uma vez para o escritório, porque eu mando e-mail. Minha secretária lê na hora.”*.

b) Registro das Instruções

A importância do registro das instruções passadas para as equipes e aos subordinados foi identificada pelos participantes da pesquisa. O problema de instruções mal interpretadas é minimizado através do registro por escrito do que foi combinado. Este registro está associado com a mudança da mídia, discutida no item anterior. A entrevistada E4 relata: *“Acho que ele é mais prático, tudo que é falado não é registrado. O principal motivo da utilização do qtek é porque aquilo fica registrado, tudo aquilo que você disse. Evita o disse me disse.”* assim como o entrevistado E21 sintetiza: *“Não, eu gosto de falar com as pessoas. Agora, em primeiro lugar, ele [o e-mail] deixa tudo registrado.”*

c) Percepção de que o tempo gasto com o correio eletrônico foi minimizado

O tempo gasto com a administração do e-mail é um percentual considerável do total do tempo de trabalho de um profissional. Apesar de importante, este tempo gasto dá a sensação aos profissionais que nenhum trabalho útil foi realizado. A pesquisa indica que com a utilização dos telefones inteligentes, os entrevistados têm a percepção de que o tempo gasto com a administração do correio eletrônico foi minimizado. Na verdade, minimizado enquanto estão dentro das dependências do escritório, mas muitas vezes a custa de horas trabalhadas fora do expediente de trabalho normal. Porém, isto não é percebido ou parece não incomodar os entrevistados: *“Então com esta ferramenta apesar de ter que estar trabalhando mais tempo me dá uma comodidade maior. Quando eu chego ao escritório, metade dos e-mails eu já dei conta. Então as manhãs que eu ficava só lendo os e-mails que chegavam durante a madrugada dos clientes agora eu já chego com os e-mails lidos, que eu li no café da manhã. Então, o meu trabalho ficou muito mais otimizado dentro do escritório. Trabalho mais, mas de forma mais confortável.”* (E12).

A resposta do entrevistado E2, reforça esta idéia: *“Elimino aquela quantidade de e-mails que eu tenho na segunda-feira, depois de um final de semana. Sexta-feira você saiu mais cedo, ou um feriado, um feriado enorme como teve agora. Eu não tenho o backlog de e-mail que eu tenho ao chegar aqui. Hoje, por exemplo, quarta-feira depois deste feriado enorme eu ia ter 400 e-mails para ler. Eu ia ter que ficar um dia lendo e-mail.”*.

Esta diminuição do tempo gasto com a administração do correio eletrônico dentro do escritório permite aos usuários realizarem tarefas mais nobres, que requeiram mais capacidade intelectual, dando a sensação de um dia de trabalho mais produtivo como sugere o entrevistado E9: *“A sobrecarga de e-mail realmente atrapalha o trabalho mais intelectual, a gente tem que sentar e o trabalho está sempre sendo interrompido. O e-mail faz isto. Tem tanto e-mail que é urgente e outros que nem tanto, e você não sabe o que tem neles. Então você está sempre um pouco preocupado com seu e-mail.”*.

d) Percepção de que o indivíduo ficou mais independente do escritório

A independência dada pela mobilidade foi aclamada pelos participantes do estudo. A possibilidade de acompanhar as rotinas de trabalho e poder intervir de longe, lhes proporciona uma maior tranquilidade para as ausências ou viagens. A entrevistada E5 explica: *“É como se o escritório estivesse junto de mim. É um apêndice do escritório que eu posso levar para qualquer lugar. É uma partícula do escritório que me dá acesso a muita coisa.”* Assim como a entrevistada E11: *“Por causa dos e-mails do escritório, da facilidade que isto criou para agente de responder os e-mails de qualquer lugar que a gente esteja. Isto dá uma mobilidade muito maior e uma tranquilidade muito maior para quando a gente precisa se ausentar do escritório. Trouxe um conforto muito grande, apesar do estresse que causa, pois você cria uma certa dependência.”*. O entrevistado E33 corrobora: *“Ele facilitou a minha comunicação*

com os clientes, com o escritório, possibilitou uma maior dinâmica no meu dia a dia em termos de estar fora do escritório para atender clientes, me mantendo disponível e acessível para contato ainda que eu não estivesse no escritório.”.

6. (Des) Equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.

Assim como a pesquisa de Richter (2006) sugeriu haver um desequilíbrio entre a vida profissional e pessoal dos trabalhadores móveis, observou-se que os usuários dos telefones inteligentes sofrem uma grande interferência nas suas vidas particulares ao se tornarem usuários de *smartphones*. A característica mais marcante observada nesta pesquisa é a invasão indiscriminada da vida pública e do trabalho na vida particular das pessoas. Livres das amarras físicas e temporais, os usuários acabam, conscientemente ou não, utilizando seus horários de lazer, seus fins de semana, e seu tempo com a família para o trabalho. A linha tênue entre o público e o privado é literalmente abolida. Os espaços antigamente sagrados da vida pessoal são derradeiramente invadidos pelo profissional. Esta invasão da vida do trabalho na vida pessoal se dá de maneira tão intensa, que deixa as pessoas confusas sobre quando estão trabalhando ou quando estão em horário de lazer. Elas acabam não conseguindo discernir exatamente quando estão trabalhando, quando uma ação, um procedimento é uma atividade de trabalho. Esta confusão é exemplificada nas respostas à pergunta sobre mudanças nos locais de trabalho. Alguns dos entrevistados responderam imediatamente que o equipamento não mudou o seu local de trabalho, porque só usavam o equipamento para ler e responder correspondência eletrônica. Apesar de estarem fazendo seu trabalho ao usar o correio corporativo, isto é, embora o fato de ler e responder mensagens de natureza profissional caracterize que se está trabalhando, não importando o lugar físico no qual o usuário esteja, muitos entrevistados não consideram estas atividades como trabalho.

Nesta pesquisa, 95% dos participantes responderam que o equipamento provocou mudança no local de trabalho. Apesar de representar uma invasão na vida pessoal e estar associada a um aumento na carga horária de trabalho, esta mudança é muito bem vista pelos entrevistados. O entrevistado E21 respondeu assim à pergunta quanto à mudança no seu local de trabalho: *“Claro, hoje eu trabalho na sala do dentista, trabalho no aeroporto. Outro dia eu estava indo jantar com uns amigos e o pessoal demorou, eles tiveram um problema e se atrasaram. Eu nem percebi que eles tinham se atrasado. Pedi um vinhozinho, pedi uma comidinha, comecei a trabalhar [com o Qtek]. Quando eles chegaram, pediram desculpas, chegamos atrasados. Cara, nem percebi que vocês chegaram atrasados. É totalmente integrado o privado com o trabalho.”*.

Além dos locais de trabalho, 98% responderam que houve mudança também nos horários de trabalho. O entrevistado E2 relata seus problemas com clientes em fusos horários distintos: *“Como nós temos clientes que tratam o período inteiro em fusos horários completamente diferentes, eu consigo tratar de alguns clientes em horas completamente malucas para o trabalho normal, não preciso estar fisicamente aqui. Resolvo as questões possíveis a qualquer hora e isso mudou bastante, entendeu?”* Este trabalho em horários diversos não é uma simples soma de mais horas trabalhadas. “Existe uma compensação explícita como relata o entrevistado E26: *“...você perguntou se mudou o horário do meu trabalho. Sim, mas eu posso chegar um pouco mais tarde. Como eu acessei o meu e-mail as 08h00min, eu posso chegar aqui as 10:00h que as coisas já estão andando. Não quer dizer que eu estou trabalhando mais.”*

Ainda quanto à utilização, 76% responderam que utilizam os aparelhos nos finais de semana e 43% responderam que utilizam nas férias. Diversas justificativas são dadas para esta utilização. O entrevistado E32 afirma: *“Eu acho que esta é uma tendência do trabalho, pelo*

menos de quem trabalha num escritório como o nosso que tem uma demanda muito grande e um cliente que é exigente.”.

Esta forma de uso se reflete nas famílias: 33% dos entrevistados fizeram alguma menção ao fato de a família de alguma forma ser prejudicada e reclamar. O entrevistado E34 relata: “*Ela [minha esposa] diz que tem vontade de jogar pela janela o Blackberry, visto a interação que eu tenho com ele.*”. Esta forma de uso chega a criar situações engraçadas como relata o entrevistado E23: “*A única coisa negativa é que nas férias você acaba levando [o blackberry], nas minhas férias eu ia todo dia de noite escondido da minha esposa ler os e-mails.*”. O entrevistado E22 faz um relato do problema do excesso de trabalho e de utilização do aparelho: “*Minha mulher reclama e é um dos problemas que eu venho tentando contornar. Até porque, um dos meus casamentos já acabou por causa do excesso de trabalho. Então tenho procurado me policiar muito por causa da minha mulher, que reclama sim quando eu estou com ele dentro de casa.*”. Finalmente, a entrevistada E30 faz o relato mais dramático: “*Meu marido às vezes reclama um pouco, principalmente agora que eu tenho um bebê e muitas vezes eu estou fazendo alguma coisa com ele ou para ele, e estou olhando o e-mail. Estou dividindo o tempo. Então meu marido às vezes reclama um pouco, poxa, dá uma atenção para a sua família, hoje é sábado, hoje é domingo, não fique o tempo todo olhando. Ele se sente muito mais escravo do que eu, porque ele diz que eu deixo muito de estar com eles para ficar ali respondendo em horários que seriam deles.*”. Por outro lado, alguns entrevistados estão bastante conscientes desta invasão, como relata o entrevistado E31: “*Como eu estou com 30 anos, minha esposa entende este investimento na carreira que é importante, mas sem dúvida nenhuma o smartphone gera uma dependência.*”.

Esta invasão da vida profissional chega a influenciar, ainda que modestamente, a utilização dos equipamentos pessoais. Dos participantes, 19% afirmaram que desativaram ou desviaram

o seu celular pessoal, passando a utilizar apenas o número corporativo, e 29% afirmaram que fornecem o número do telefone corporativo para amigos e parentes.

A Tabela 6 apresenta a influência dos aparelhos no cotidiano das pessoas, segmentada por gênero.

	Mudança no Local de Trabalho	Mudança nos Horários de Trabalho	Utilização nos finais de semana	Utilização nas férias
Homens	29 (69%)	30 (71,4%)	24 (57,1%)	18 (42,8%)
Mulheres	11 (26,1%)	11 (26,1%)	8 (19,0%)	6 (14,2%)

Tabela 6 - Influência dos aparelhos no cotidiano

7. Percepção e atitudes em relação ao aparelho

A pesquisa indica que a dependência do aparelho para a realização do trabalho é baixa, como exemplifica o entrevistado E34: *“Não dependo do aparelho para realizar o meu trabalho. É igual ao telefone celular que você cria a necessidade, a gente não tinha celular e vivia. Evidentemente que existiam limitações, é um facilitador. O blackberry é exatamente isto, um facilitador.”*. Os entrevistados apontaram um grau de dependência maior quando estão ausentes do escritório, em férias ou viajando.

33% dos entrevistados se autodeclararam viciados nesta tecnologia de telefones inteligentes. Como esta pesquisa não acompanhou o dia a dia dos entrevistados, não se pode afirmar que esta proporção represente de fato a realidade. Alguns usuários não consideram o hábito prejudicial, como indica a opinião do entrevistado E2: (Pesquisador) *“Você tem alguma*

justificativa, uma explicação de como você ficou viciado nisso? É a sua relação com o escritório, com o trabalho?” (E2) *“É a relação com trabalho, é curiosidade do que está chegando de trabalho de perguntas do cliente e eu não resisti em olhar o raio da mensagem que chegou, quando está piscando em vermelho eu tenho que ver o que está acontecendo, o que veio dali. É um pouco de obsessão, é um pouco de maluquice mesmo, mas eu acho que... Eu não acho que seja completamente nocivo, digamos assim.”*. (Pesquisador) *“É um vício limpo?”* (E2) *“É um vício razoavelmente limpo e dá, dá para controlar. Eu posso passar um dia ou um fim de semana com o Blackberry no mesmo lugar em que eu estou, mas sem tocar nele.”*. Ou como relata a entrevistada E4: *“Vai depender de como facilita a sua vida, porque você pode utilizar as coisas em qualquer lugar que você esteja, ao mesmo tempo que você poderia fazer estas outras coisas tendo que estar aqui presente no escritório, ou se o seu laptop funciona fora do escritório você também teria equipamento para fazer, mas a partir do momento que eu tenho alguma coisa que facilita a minha vida, a tendência é você se adaptar muito mais rapidamente ao que facilita do que ao que dificulta. Você voltar atrás, quando você está acostumado é muito difícil. Eu não digo que isto é uma dependência ruim, entendeu? Tem coisas que são ruins.”*.

O entrevistado E10 mostra claramente o problema do estresse e a necessidade de auxílio externo conforme citado na pesquisa de Porter e Kakabadse (2005): (E10) *“Eu acho que o que acontece é o seguinte, eu acho que isto aqui é ... o mundo corporativo ele pressiona todo mundo para cada vez você produzir mais. Você tem um ponto ótimo e se você ultrapassar este ponto você fica doente e começa a afetar a sua vida particular. Enquanto não chega a este ponto e ultrapassa este ponto você vai tentando produzir mais.”*. (Pesquisador) *“As pessoas conseguem distinguir este ponto?”*. (E10) *“Não, acho que quem distingue são os outros ou então seu organismo e você fica doente, entendeu? Você conscientemente não consegue. Quando alguém chega e reclama, seja a família, a namorada a mulher, os filhos, você dá*

uma recuada porque eu acho que a tendência é você assumir cada vez mais coisas e o Blackberry ajuda isso.”.

O comportamento do entrevistado E16 ilustra a associação entre vícios de trabalho e tecnologia apresentado por Porter e Kakabadse (2005), bem como o comportamento compulsivo. Ele enviou o seguinte texto para o Help-Desk do escritório: *“Estou sem receber mensagens há duas horas no Blackberry. Acho que a vida não vale mais a pena sem o Blackberry...”*. Este mesmo entrevistado relata a associação do vício em trabalho com o vício em tecnologia: (Pesquisador) *“Por que você acha que o equipamento o levou a ficar viciado?”* (E27) *“É uma auto-cobrança, mas eu já usava, eu tenho computador em casa e já checava meus e-mails constantemente.”*. (Pesquisador) *“Então antes de você ser um viciado em tecnologia você era um “workholic”?”* (E27) *“Sim, pode-se se dizer que sim. O Blackberry só ajudou ao casamento.”*.

Os dados sugerem que há três grupos distintos de usuários. O primeiro e o mais numeroso, é o grupo de usuários que utiliza com bastante frequência, mas não chega a apresentar características de comportamento compulsivo, ou mesmo vícios de comportamento. Interessante observar que alguns usuários que receberam os equipamentos mais recentemente já estavam precavidos quanto ao problema de vício, como descreve a entrevistada E20: *“A minha idéia era não viciar no blackberry. Esta era a minha maior preocupação. Eu procuro usar durante a semana. No final de semana só uso se tiver algo muito urgente e importante que eu não posso deixar de verificar.”*. Ou como o entrevistado E23: *“Agora a condição para eu receber o aparelho foi que eu não precisasse ligar no final de semana, se for eu devolvo, senão invade a minha vida particular e já começa a complicar.”*.

O segundo grupo são os dependentes, que assumem a condição publicamente. Achrom que o novo mundo corporativo exige estar disposto a trabalhar a qualquer hora e em qualquer lugar, mesmo nos finais de semana e feriados: *“Eu acho que quem quer ser advogado é que nem médico você tem que estar a disposição do cliente 24 horas, final de semana e não tem essa. O cliente tem que saber onde te achar.”*(E12). *“Basicamente são os clientes os meus superiores e eles esperam uma resposta mais rápida. Não sei se é o blackberry, é o e-mail. O e-mail criou esta expectativa de tudo, tudo por mais complicado que seja deve ser feito no máximo em uma semana. No máximo! Por mais complicado que seja o que ele te pediu, e não tem nada na advocacia que seja assim que não dê para fazer em uma semana se você se dedicar ao problema. Agora, quando várias coisas têm que acontecer na mesma semana, você fica numa situação complicada.”* (E14).

O terceiro grupo, o menor deles, é de “ex-dependentes”, pessoas que chegaram a pertencer ao grupo de dependentes, perceberam a situação e modificaram o uso, modificaram seus próprios comportamentos, como explica a entrevistada E36: *“No começo era uma grande novidade e eu ficava ansiosa para ver o que estava entrando [no e-mail]. Depois eu decidi que não. Fim-de-semana sem o Blackberry!”*. E o entrevistado E9: *“No início era viciado, agora não mais. Tanto que de vez em quando eu chego nas reuniões e Ih! , esqueci o Blackberry. Ponho esparadrapo no coração e deixo de lado. Eu acho que o vício já se foi. Para mim, o Blackberry se encaixou na minha vida, ao invés de mudar a minha vida para se encaixar no Blackberry.”*.

A Tabela 7 apresenta estes três grupos de usuários segmentados por cargos.

Grupos Cargo	Normais	Dependentes	Ex-Dependentes	Total
Diretor	12	5	2	19
Gerente	2	2	0	4
Advogado	11	5	0	16
Engenheiro	3	0	0	3

Tabela 7 - Grupos de Utilização x Cargos.

A Tabela 8 apresenta o comportamento dos usuários relacionado às mudanças de hábitos. A tabela apresenta uma coerência em relação aos entrevistados que se autodenominaram dependentes e as mudanças de hábitos. A maioria passou a utilizar o dispositivo fora do horário normal de trabalho, nos finais de semana e nas férias. Porém, a mesma tabela revela uma grande incoerência nas respostas dos entrevistados que dizem utilizar os aparelhos normalmente. Neste grupo, o daqueles que se autoclassificaram como “usuários normais”, há vários entrevistados que, além de terem mudado seus locais e horários de trabalho, também passaram a utilizar os equipamentos nos finais de semana e feriados (linha 3 da Tabela 8). É preciso notar, porém, que a frequência de uso é dissociada entre os dois grupos. Considerando-se que a utilização nas férias ou nos finais de semana pode ser considerada um comportamento compulsivo, a pesquisa sugere que a grande maioria, isto é, 85,7% dos

entrevistados, apresenta algum grau de submissão ao uso dos *smartphones* fora do seu horário regular de trabalho.

<div style="text-align: right; padding-right: 10px;">Grupos</div> Mudança de hábitos	Normais	Dependentes
Mudança somente no local e horário de trabalho	6	0
Mudança no local e horário de trabalho com utilização nos fins-de-semana	9	3
Mudança no local e horário de trabalho com utilização nos fins-de-semana e férias	10	9

Tabela 8 - Grupos de utilização x Mudança de hábitos.

5 CONCLUSÃO

A pesquisa indica que os funcionários entrevistados mudaram alguns de seus hábitos. O mais marcante deles é o constante contato com o escritório. Antes da aquisição dos telefones inteligentes, o contato com o escritório se dava de maneira esporádica, com limitações tecnológicas e com alto custo. A partir da utilização destes dispositivos, o contato passou a ser quase em tempo real, inclusive nos períodos de ausências prolongadas como viagens e férias.

A pesquisa sugere que novos hábitos foram adquiridos pelos funcionários, como a utilização do correio eletrônico como o principal meio de comunicação. Antes da utilização dos telefones inteligentes, o principal meio de comunicação entre os profissionais e seus colegas de trabalho, e entre os profissionais e seus clientes era o telefone fixo ou celular, mas com a utilização dos telefones inteligentes, passou a ser o correio eletrônico.

Os funcionários percebem uma nova relação de trabalho, onde eles estão acessíveis a qualquer hora e em qualquer lugar. Alguns acham que isto é um fato inevitável, algo que faz parte do novo mundo corporativo, outros tentam a muito custo manter uma linha bem distinta entre a vida pessoal e a profissional.

A pesquisa indica que a produtividade (autodeclarada) aumentou. O primeiro fator que levou ao aumento de produtividade foi a aquisição de janelas de tempo que antes eram improdutivas

e que se tornaram úteis com a possibilidade de acesso aos sistemas corporativos, em especial o correio eletrônico. O segundo fator é uma consequência do primeiro. Como os usuários dos dispositivos móveis conseguem adiantar a leitura da correspondência eletrônica antes de chegar ao escritório fisicamente, aumentou o tempo disponível para trabalhos que requerem maior concentração, maior rigor técnico, isto é, requerem maior esforço intelectual destes usuários quando estão fisicamente no trabalho.

A pesquisa indica, ainda que isso não seja diretamente percebido pelos participantes, que a jornada de trabalho aumentou. Apesar de vários entrevistados terem afirmado que a carga de trabalho não aumentou, que não mudaram os seus locais de trabalho, na verdade, toda vez que eles utilizam o equipamento para acessar um sistema ou para verificar a sua caixa postal, eles estão trabalhando. Porém, não foi possível quantificar o aumento da carga de trabalho. A mudança nos horários e locais de trabalho é quase que imediata ao recebimento do aparelho. A maioria esmagadora relatou que, com a utilização do aparelho, começou a trabalhar nos horários os mais diversos possíveis, assim como em qualquer lugar que haja serviço disponível da operadora de telefonia.

A pesquisa não encontrou indícios da utilização dos telefones inteligentes como um instrumento gerencial para controlar e coordenar seus subordinados.

A pesquisa sugere que há um alto grau de comportamento compulsivo entre os usuários desta tecnologia. Conscientemente ou não, os entrevistados declararam que, após receberem o aparelho, passaram a trabalhar fora do expediente, nos finais de semana e até nas férias. Muitas pessoas sentem a necessidade de fazer este esforço extra de trabalho para satisfazerem às novas demandas do escritório. Estas necessidades são provenientes de suas dependências econômicas e do interesse em um plano de carreira a longo prazo. Do ponto de vista

organizacional, os gestores e gerentes devem repensar se é interessante para o escritório pressionar tanto o funcionário até o ponto que ele apresente vícios comportamentais.

Não há indícios, porém, de que este tipo de funcionário seja mais produtivo. Ele acaba trabalhando muitas horas, mas não necessariamente tem uma boa produção. O funcionário ideal talvez seja aquele que consegue lidar com as novas demandas e novas tecnologias, mas também consegue distinguir seu tempo profissional do seu tempo pessoal. Este trabalhador consegue ser produtivo no trabalho e consegue descansar e espairecer de modo que no dia seguinte alcance um excelente ritmo de produção, em vez de sucumbir à constante pressão, tanto a auto-imposta, quanto aquela reforçada pela tecnologia, e às conseqüências das deseconomias do spam.

Finalmente, a pesquisa indicou que a relação que mais foi afetada pela utilização do aparelho foi o equilíbrio entre a vida particular e a vida profissional. Os resultados mostram que uma reorganização e uma renegociação dos horários de trabalho, locais de trabalho e de lazer estão em andamento. Esta reorganização tem várias forças envolvidas, sendo a mais forte e antagônica, a da corporação, que deseja o aumento de produtividade, e da família, que vê seu espaço, antes exclusivo, agora compartilhado com o trabalho. Esta reorganização ainda é muito dinâmica e em algum momento se estabilizará, provavelmente redefinindo o conceito do que é um profissional produtivo, competente e equilibrado.

5.1 LIMITAÇÕES DO TRABALHO

Como esta pesquisa não acompanhou o dia-a-dia dos usuários e a utilização dos aparelhos, principalmente fora do horário de trabalho, a pesquisa ficou limitada em alguns aspectos. O primeiro é em relação à frequência de uso fora do expediente. Não é possível afirmar com

absoluta certeza se o grupo autodefinido “normal” que usa os smartphones fora do expediente tem comportamento similar ao grupo de “viciados”. O segundo aspecto é em relação à mudança de mídia. Não é possível afirmar com certeza, que os usuários dos smartphones estão trocando o uso do telefone pelo uso do e-mail devido ao surgimento do smartphone. Talvez seja uma tendência relacionada ao e-mail, e não necessariamente ao smartphone.

5.2 PROPOSTAS PARA TRABALHOS FUTUROS

O estudo aqui conduzido foi um estudo exploratório feito em um único escritório com suas características e sua cultura própria. Apesar de sua limitação, o estudo oferece dados importantes que poderão ser utilizados em outros contextos.

Como proposta para futuras pesquisas, sugere-se que investigações aprofundem a questão das causas dos vícios e comportamentos compulsivos em relação aos dispositivos móveis. Estas trariam uma grande contribuição aos seus usuários, visto que não só ajudariam a cuidar dos efeitos dos vícios em tecnologia e trabalho, mas também poderiam trazer idéias para combater algumas das suas causas, diminuindo o nível de estresse e suas conseqüências.

Outra proposta para futuras pesquisas consiste em fazer um acompanhamento da utilização do e-mail de usuários de dispositivos móveis por um período de 72 horas, englobando um dia útil e um final de semana, antes destes usuários serem entrevistados. Desta forma, os mesmos poderiam comentar o seu comportamento, descrevendo cada atividade realizada no smartphone. Seria possível uma comparação mais precisa entre os usuários “normais” que utilizam os aparelhos nos finais de semana e os usuários “viciados”.

Finalmente, outra sugestão para futuras pesquisas seria pesquisar sobre a interpretação legal do uso dos smartphones fora dos horários de expediente normal e as possíveis sanções trabalhistas que os empregadores poderiam enfrentar.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGERVOLD, M. **New Technology in the Office: Attitudes and Consequences.** Work and Stress. v. 1, n. 2, p. 143-153, 1987.

ANDRIESSEN, J. H. E.; VARTIAINEN, M. **Mobile Virtual Work, a New Paradigm?** Heidelberg: Springer, 2006.

BROWN, B.; GREEN, N.; HARPER, R. **Wireless World, Social and Interactional Aspects of the Mobile Age.** Londres: Springer, 2002.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de Pesquisa em Administração.** São Paulo: Bookman, 2003.

DRUCKER, P. **Desafios Gerenciais para o Século XXI.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 1999.

ECATT. **Benchmarking Progress on New Ways of Working and New Forms of Business across Europe.** Bonn: Empirica, 2000.

GALLOWAY, A. **Resonances and Everyday life: Ubiquitous Computing and the City.** Disponível em: <http://www.purselipsquarejaw.org/mobile/cult_studies_draft.html>. Acesso em: 08.09.2007.

GAREIS, K.; LILISCHKIS, S.; MENTRUP, A. **Mapping the Mobile eWorkforce in Europe.** Em: ANDRIESSEN, E.; VARTIAINEN, M., Mobile Virtual Work: A New Paradigm? Heidelberg: Springer, 2006.

GREENFIELD, A. **Everywhere. The Dawning Age of Ubiquitous Computing.** Berkeley: New riders, 2006.

HANHIKE, T.;GAREIS, K. **Modeling eWork. Towards a Better Understanding of Information Technology's Impact on Workplaces and Work Locations.** Annual International Labour Process Conference. Amsterdã, 2004.

HEDBRING, S. **Mobile Messaging Usability – Social and Pragmatic Aspects.** Department of Numerical Analysis and Computer Science. Estocolmo: Stockolms University, 2002.

JARVENPAA, S. L.;LANG, K. R. **Managing the Paradoxes of Mobile Technology.** Information Systems Management. v. 22, n. 4, p. 7-23, 2005.

KATZ, J. E.;AAKHUS, M. **Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk, Public Performance.** Cambridge: Cambridge University Press, 2002.

KORAK-KAKABADSE, N.; KOUZMIN, A.;KORAK-KAKABADSE, A. **Emerging Impacts of On-line Over-connectivity.** The 9th European Conference of Information Systems. Eslovênia, 2001.

LENCASTRE, J. G. **Estudo sobre as Modalidades Distribuídas e Flexíveis de Trabalho no Contexto Empresarial Português – O Teletrabalho.** Lisboa: DeltaConsultores Tecnologia e Recursos Integrados, 2006.

LEWIS, D. **An Investigation into the Effects of Information Overload in the USA and Worldwide.** Londres: Reuters Limited, 1996.

LILISCHKIS, S. **More Yo-yos, Pendulums and Nomads: Trends of Mobile and Multi-location Work in the Information Society.** STAR (Socio-economic trends assessment for digital revolution). n. 36, 2003.

LYYTINEN, K., YOO, Y. **The Next Wave of Nomadic Computing: a Research Agenda for Information Systems Research.** Information Systems Research. n. 13, p. 377-389, 2002.

MANKIN, D.;BIKSON, T. K.;GUTEK, B. A. **The Office of Future: Prison or Paradise?** Futurist, n.16, v. 3, p. 333-337, 1982.

MARQUES, E. V., JOÃO, B. N. **Mobilidade: uma Investigação de Uso por Executivos Brasileiros.** ENANPAD, 2003.

MARTIN, C. **Tough Management: The 7 Ways to Make Taught Decisions Easier, Deliver the Numbers, and Grow Business in Good Times.** Nova Iorque: McGraw-Hill, 2005.

- MATTERN, F. **Ubiquitous Computing**. Munique: ETH Zurich, 2001.
- MAZMANIAN, M.;ORLIKOWSKI, W. J.;YATES, J. **Crackberries: Exploring the Social Implications of Ubiquitous Wireless Devices**. Conference Paper for EGOS, 2006.
- McGUIGAN, J. **Towards a Sociology of the Mobile Phone**. Human Technology. v. 1, p. 45-47, Apr. 2005.
- NONAKA, I.;TOYAMA, R.;KONNO, N. **SECI, Ba and Leadership: a Unified Model of Dynamic Knowledge Creation**. Long Range Planning. v. 33, n. 1, p. 5-30, 2000.
- PERRY, M.;O'HARA, K.;SELLEN, A.;BROWN, B.;HARPER, R. **Dealing with Mobility: Understanding Access Anytime, Anywhere**. ACM Transactions on Computer-Human Interaction. v. 8, n. 4, 2001.
- PORTER, G.; KAKABADSE, N. K. **HRM Perspectives on Addiction to Technology and Work**. Journal of Management Development. v. 25, n. 6, p. 535-560, 2005.
- PRASOUPOULOU, P.;POULOU DI, A.;PANTELI, N. **Enacting New Temporal Boundaries: the Role of Mobile Phones**. European Journal of Information Systems. n. 15, p. 227-284, 2006.
- RICHTER, P.;MEYER, J.;SOMMER, F. **Well-being and Stress in Mobile and Virtual Work**. em ANDRIESSEN, E.;VARTIAINEN, M., Mobile Virtual Work: A New Paradigm? Heidelberg: Springer, 2006.
- TYSOE, J. **Número de celulares no mundo deve superar a marca dos 3 bilhões em julho**. Disponível em: <<http://www.tiinside.com.br/Filtro.asp?C=265&ID=75217>>. Acesso em: 27.10.2007.
- VALENTIM, J. **A Mobilidade das Multidões. Comunicação Sem-fio, Smart Mobs e Resistência nas Cibercidades**. XIV COMPÓS, Niterói, 2005.
- VARTIANINEN, M. **Mobile Virtual Work – Concepts, Outcomes and Challenges**. Em: ANDRIESSEN, E.;VARTIAINEN, M., Mobile Virtual Work: A New Paradigm? Heidelberg: Springer, 2006.
- VENERE, E. **Purdue Engineers Define 15 Dimensions of 'E-Work'**. Disponível em <<http://www.purdue.edu/UNS/html4ever/2004/041215.Nof.dimensions.html>> Acesso em: 28.10.2007.

WATSON-MANHEIM, M. B.;CROWSTON, K.;CHUDOBA, K. M. **Discontinuities and Continuities: a New Way to Understand Virtual Work.** Annual Hawaii International Conference on System Sciences. Havaí, 2002.

WEISER, M. **The Computer for the 21st Century.** Scientific American, p. 94-104, Sept.1991; Reeditado em IEEE Pervasive Computing, p. 19-25, Jan-Mar 2002.

APÊNDICE A: ROTEIRO DE PESQUISA

Este roteiro faz parte de uma pesquisa, exclusivamente acadêmica, que tem por objetivo estudar o comportamento dos usuários de dispositivos móveis. Suas informações serão úteis para avançar o conhecimento que hoje temos sobre o assunto. Os poucos estudos realizados nesta área são oriundos de outros países. Assim, participando desta pesquisa você estará contribuindo para nossa compreensão sobre o assunto no nosso país.

A participação na pesquisa é voluntária, porém é muito importante que as respostas sejam sinceras. Este roteiro terá um tratamento confidencial e as informações aqui prestadas serão de uso exclusivo do pesquisador. O pesquisador se compromete a não divulgar nenhum dado individual, inclusive os nomes, garantindo total sigilo aos colaboradores. Nosso interesse está nos dados coletivos.

Obrigado,

Marcelo Brollo

Dados Demográficos:

- 1) Sexo () Masculino () Feminino
- 2) Idade _____
- 3) Qual o cargo que ocupa na empresa ? _____
- 4) Nível de Instrução
 () ensino médio completo () pós-graduado, MBA
 () universitário completo () mestrado ou doutorado
- 5) Qual aparelho você utiliza ? _____
- 6) Há quanto tempo você utiliza o equipamento ? _____
- 7) A utilização do aparelho foi uma imposição da empresa ou foi uma solicitação sua ?

8) Descreva a sua relação com a tecnologia em geral.

9) Como você classifica a facilidade de uso da tecnologia e as funcionalidades do aparelho ?

muito difícil difícil extremamente fácil / amigável fácil

10) Descreva a utilização do aparelho no seu dia-a-dia;

11) O equipamento satisfaz plenamente as suas necessidade de trabalho? Cite alguma funcionalidade que você gostaria e que não existe no aparelho:

12) A tecnologia mudou seu relacionamento com seus pares, superiores e subordinados ?

13) Como você lida com o aparelho nos horários fora do expediente? (Antes do expediente, horário de almoço, depois do expediente, finais de semana, férias).

14) Qual das alternativas abaixo melhor descreve a sua utilização ?

Uso muitas vezes e por longos períodos Uso poucas vezes e por longos períodos

Uso muitas vezes e por curtos períodos Uso poucas vezes e por curtos períodos

15) Qual o seu grau de dependência do aparelho? Para realizar meu trabalho preciso usar (dependo do aparelho)

100% do tempo 50% do tempo 75% do tempo 25% do tempo

16) De alguma maneira o aparelho mudou os locais em que você trabalha? Como ?

17) O aparelho mudou os seus horários de trabalho? Como ? _____

18) Depois que adquiriu o aparelho, como você avalia seu desempenho profissional:

Piorou muito Melhorou pouco

Piorou pouco Melhorou muito Não mudou

19) Você fornece ou já forneceu o número do aparelho corporativo para amigos e parentes ?

SIM NÃO

20) Você utiliza 2 celulares (pessoal e corporativo) ?

COMENTÁRIOS:

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)