

**EMOTICONS NAS MENSAGENS DIGITAIS E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
EM TEMPOS DA PANDEMIA COVID-19**

LEANDRO LUIZ TAVOLASSI

FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - FEA

ANA CRISTINA LIMONGI-FRANÇA

FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - FEA

LARISSA SILVA

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP)

MIRIAM MARTIN

FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - FEA

RENATA RENDA ROBLES

FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - FEA

EMOTICONS NAS MENSAGENS DIGITAIS E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM TEMPOS DA PANDEMIA COVID-19

INTRODUÇÃO

A Pandemia da COVID-19 mudou aceleradamente a forma de trabalhar da maioria dos ambientes de trabalho e da vida doméstica, entre outros espaços públicos e privados, intensificando especialmente os ambientes de comunicação tecnológica presencial e virtual. Por necessidade e sobrevivência no mercado corporativo, diversas empresas enfrentaram a transformação digital na prática, algumas vezes, em tempo real sem planejamentos prévios elaborados. Os desafios sanitários relacionados à Saúde Pública Local e Mundial levaram os gestores a intensificarem modelos de trabalho móvel, como o teletrabalho, *home-office* e trabalho remoto. Muitas empresas intensificaram a migração de seus profissionais para trabalharem remotamente, embora já praticado há décadas. No início deste milênio, Silva (2004) relata alterações, há quase duas décadas em função da nova realidade proporcionada pela execução remota das atividades profissionais por meio do teletrabalho. Estas alterações mobilizaram o comportamento das pessoas em todas as suas dimensões e podem ser descritas em fatores biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais do ser humano.

A intensificação do teletrabalho, *home-office* ou trabalho móvel estimulou o aumento do uso da Tecnologia de Comunicação e Informação (TIC) especialmente por meio de Mensagens Digitais, criando uma nova rotina de interação entre as pessoas. No campo das Mensagens Digitais, os *Emoticons* (*emotion* + *icons*) são formatos gráficos para expressar emoções dentro de um texto escrito ou em uso exclusivo de *Emoticons* nas mensagens. Novak, Smailović, Sluban, e Mozetič (2015) criaram um ranking de sentimentos para os *emojis* usados em Mensagens Digitais pelo Twitter. Os *Emojis* são considerados uma categoria mais ampla comparado aos *Emoticons*.

A comunicação interpessoal é um dos indicadores que impactam a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho, o estudo busca analisar possíveis relações - no âmbito da análise descritiva e dos fatores estatísticos - do uso de *Emoticons* nas Mensagens Digitais com qualidade de vida na percepção pessoal na perspectiva organizacional da Qualidade de Vida no Trabalho para o cenário da Pandemia da COVID-19.

PROBLEMA DE PESQUISA E OBJETIVO

O trabalho remoto e, conseqüentemente, maior uso da comunicação por meio eletrônico entre colegas de trabalho, clientes e fornecedores no mercado de trabalho tem sido uma realidade devido a Pandemia da COVID-19. Este afastamento social aumentou consideravelmente o número de troca de mensagens escritas digitalmente entre as pessoas. *Emoticons* são expressões com “carinhas estilizadas” utilizadas nas Mensagens Digitais. Apresentam sinais que envolvem emoções e sentimentos. Os *Emoticons* são os precursores dos *Emojis*. Este estudo tem como objetivo conhecer as possíveis relações dos *Emoticons* nas Mensagens Digitais na percepção pessoal, no que se refere à compreensão, sentimento, afeto e atenção, na perspectiva organizacional, especialmente quanto à cultura, valores, práticas e imagens no clima e relacionamento interpessoal da Qualidade de Vida no Trabalho.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Os *Emoticons* e a Tecnologia de Comunicação e Informação (TIC)

A popularização dos computadores na década de oitenta criou um novo desafio para a sociedade, o desafio da comunicação através das Mensagens Digitais. Como se expressar através de frases e palavras no campo digital sem comprometer o processo da comunicação? Como expressar nossos sentimentos? A alternativa surgiu através dos *Emoticons*, na área da TIC conforme relatado por Moro (2016).

A principal função de uso dos *Emoticons* diz respeito à comunicação. Um *Emoticon*, como ;-), é uma abreviação para uma expressão facial que permite o autor expressar sentimentos, humor ou emoções, ele também enriquece uma mensagem escrita com elementos não verbais, melhora a compreensão da mensagem e ajuda a chamar atenção do leitor através da imagem.

Conforme descrito por Pompeu e Sato (2015), os *Emoticons* foram desenvolvidos em plataformas dialógicas em que o texto escrito é a única possibilidade, procurando compensar a ausência da pessoa física no momento do diálogo, adicionando alguma emotividade à conversa – alegria, tristeza, espanto, decepção, cansaço, etc.

O *Emoticon* é a junção das palavras: *emotion* + *icon* = *emoticon* foi usado inicialmente nos anos oitenta. Segundo Moro (2016, p. 60), o *emoticon* foi idealizado pelo professor Scott Fahlman (1982), da Universidade Carnegie Mellon em Pittsburgh nos Estados Unidos, para diferenciar o uso de *e-mails* sérios dos que continham algum tipo de piada. O *e-mail* continha o seguinte conteúdo: “*Proponha a seguinte sequência de caracteres para os marcadores de piada: :-) Leia de lado.*”. Este *e-mail* acabou se espalhando para outras universidades e laboratórios e pouco tempo depois, se tornou bastante conhecido no meio acadêmico, segundo .

Posteriormente, com o crescimento da internet, o *Emoticon* passou a ser adotado em *e-mails*, salas de bate-papo e comunicadores instantâneos, para troca de mensagens. O aumento da frequência de uso do *Emoticon* “:-)” levou a criação de outras formas de *Emoticons*, como o “:-p” que tem a forma com uma língua para fora e o “;-)” que tem a forma de uma piscada, entre outras variações.

Inicialmente, os *Emoticons* surgiram por uma necessidade organizacional e possuíam apenas a representação do próprio texto, mas, com o tempo, os caracteres foram incorporando imagens gráficas em sua representação e se diversificando de várias maneiras. Essas figuras são popularmente conhecidas como *emojis*. A palavra surgiu derivada da junção de dois termos em japonês: “*e*” (que significa “imagem”) + “*moji*” (que significa “letra”). O nome foi dado pelo seu criador, Shigetaka Kurita (1995), decidiu incluí-los em *pages* da companhia que trabalhava, a NTT DoComo, para atrair o público adolescente. O significado em português de *emoji*, não por coincidência, é pictograma.



Figura 1. Pager da NTT DoComo
Fonte: Webjapan (1997)

O *emoji* é um passo evolutivo comparado ao *emoticon*, foi criado com modernas tecnologias de comunicação que facilitam mensagens mais expressivas. Novak *et al.* (2015) definem que os *emojis* não representam apenas expressões faciais, mas também conceitos e ideias, como celebrações, tempo, veículos, construções, comidas, animais e atividades. Os *emojis* tem se tornado extremamente popular. Novak *et al.* (2015) exemplificam que o Instagram, conhecida rede social para compartilhamento *online* de foto e vídeo reportou que em Março de 2015 quase metade dos textos escritos na rede continham *emojis*. É possível perceber a evolução entre *emojis* e *Emoticons*, atualmente tratados como conjunto e subconjunto. Os *Emoticons*, as carinhas amarelas, podem variar seu design de aplicativo para aplicativo, e graças ao padrão de codificação unicode, é possível que ao enviar um *emoticon* de um teclado Apple, por exemplo, para o teclado de um aparelho Android, o design se altere, mas a expressão do *emoticon* permaneça preservada.



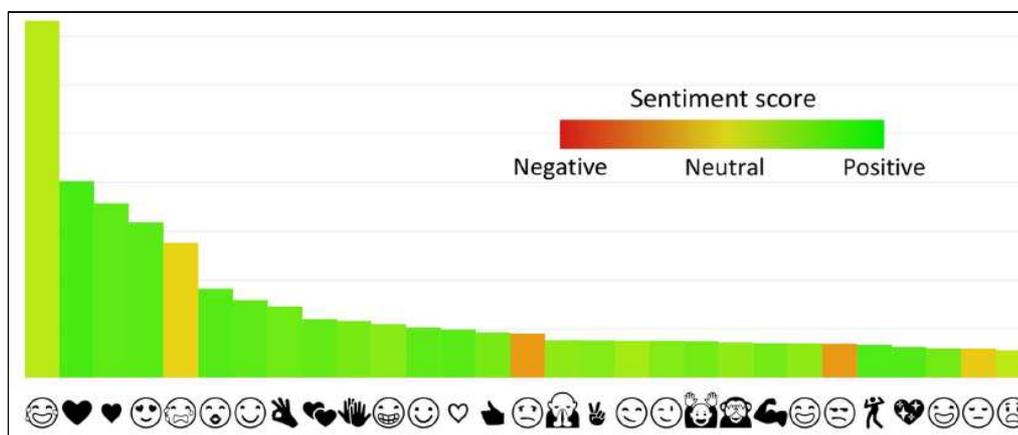
Figura 2. Teclado emoji da apple
Fonte: TudoCelular (2018)

Moro (2016) relata sobre a história de criação, tanto dos *Emoticons* quanto dos *emojis*, os motivadores para ambas as criações foram para funções diferentes, em épocas distintas. Assim, cada época cria uma nova forma de utilização, que aos poucos pode ser transformado e transportado para outras épocas.

O *Emoticon* como Indicador para Qualidade de Vida no Trabalho

A comunicação no meio digital passa a ser mais afetiva e complexa graças ao entendimento das emoções expressas através dos *Emoticons*. Ao analisar pedaços de textos, os *Emoticons* fornecem informações cruciais para a compreensão da mensagem e amplificam o seu entendimento. É possível distinguir uma fala mais ríspida de uma fala mais calma usando apenas as expressões gráficas providas por essa nova forma de linguagem. O estudo de Novak *et al.* (2015) que criou o ranking de sentimentos dos *emojis*, afirma que o campo da análise do sentimento ou opinião através da computação tem crescido muito com a popularização dos aplicativos de mensagens, como WhatsApp, e redes sociais, como Twitter, Facebook, Instagram, entre outros. Tweets, blogs e comentários são analisados para estimar a atitude emocional de grande parte da população para várias questões, e os *Emoticons* são importantes nestas análises como também demonstrado no estudo Hogenboom (2015).

Esta é uma das áreas mais ativas em pesquisa sobre processamento em linguagem natural, e extensivamente estudada em mineração de dados na tecnologia.



A comunicação e interação entre pessoas, inclusive as interações e Mensagens Digitais são expressões intrínsecas ao ser social da natureza humana. Muitos estudos sinalizam a importância da comunicação que traga afeto, emoções e imagens que facilitem a compreensão do que se quer comunicar. Quando a comunicação traz emoções e imagens que gerem impactos afetivos a qualidade desta comunicação é muito melhor absorvida, fortalecida na própria memória cognitiva e afetiva e com frequência, reproduzida e multiplicada. Ferreira (2009) sintetiza de forma contundente as contribuições recentes de pesquisadores brasileiros, aqui transcrito:

“As publicações em QVT têm enfatizado diferentes aspectos: conciliação dos interesses das organizações e dos indivíduos (Fernandes, 1996); saúde, estilo de vida e ambientes de trabalho (Silva & Marchi, 1997); segurança e higiene no trabalho (Signorini, 1999); conflitos decorrentes das relações interpessoais (Bom Sucesso, 2002); escolas de pensamento, indicadores empresariais (biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais) e os fatores críticos de gestão (Limongi-França, 2004); saúde mental, condições, organização e relações de trabalho (Sampaio, 2004).”

Neste estudo, adotou-se a perspectiva de teoria da percepção da Qualidade de Vida no Trabalho especificamente na coleta dos dados primários nas respostas da enquete. A definição apresentada foi: Qualidade de Vida no Trabalho é o conjunto de comportamentos, estilo de vida e recursos que melhoram o bem-estar e reduzem o mal-estar biológico, psicológico, social e organizacional inspirado nos estudos de França (2003).

METODOLOGIA

O estudo de Novak *et al.* (2015) é o ponto de partida para este estudo. Os resultados obtidos pelos autores, que utilizaram 83 anotadores humanos para rotular aproximadamente 1.6 milhões de tweets, mensagens na rede social Twitter, em polaridades do sentimento (negativo, neutro e positivo) para 13 idiomas presentes no continente europeu, despertou o interesse em explorar, nesta pesquisa, as possíveis relações das Mensagens Digitais com *Emoticons* e a percepção na Qualidade de Vida no Trabalho. A organização do estudo foi elaborada através da criação da matriz de amarração de Mazzon (2018), tem por objetivo mostrar como o problema de pesquisa se relaciona com o material teórico revisado e a metodologia aplicada, conforme Figura 4. Matriz de Amarração *Emoticons* e QVT, a seguir:

Modelo Teórico	Problema de Pesquisa	Questões da Pesquisa	Levantamento e Análise de Dados
Teorias de referenciais	Uso dos <i>Emoticons</i> e Qualidade de Vida no Trabalho em tempos da Pandemia COVID-19.	Há impactos nas mensagens digitais com <i>Emoticons</i> e Percepção Pessoal na QVT.	Análise Teórica
Aplicação do Questionário	Possíveis relações dos <i>Emoticons</i> na Percepção de QVT		Questionário de Pesquisa Quantitativa
Coleta e Análise dos dados	Analisar Mensagens Digitais, <i>Emoticons</i> e QVT e suas relações.		Análise Descritiva e Fatorial Exploratória

Figura 4. Matriz de Amarração *Emoticons* e QVT a partir da Metodologia Mazzon (2018)

Fonte: Elaborado pelos Autores

A coleta de dados foi realizada em uma amostra por conveniência, e os dados foram analisados aplicando-se métodos de estatística descritiva e análise multivariada. O estudo é de natureza exploratória de abordagem quantitativa. A pesquisa de estudo exploratório,

segundo Gil (2008), visa consolidar, de maneira mais aprofundada, problemas de pesquisa de forma a “...desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias” (p. 27).

O método de coleta de dados é a metodologia Survey, com instrumentos mensuráveis para coleta de dados único em corte transversal. Os dados foram coletados por meio de um questionário de pesquisa estruturado elaborado pelos pesquisadores. Quanto às questões relacionadas ao tema da pesquisa, foram adicionadas questões específicas, como Ferramentas de comunicação digital onde se utiliza mais *Emoticons* e Aumento da utilização por conta da Pandemia de COVID-19. O desenho do instrumento de pesquisa considerou uma única pergunta objetiva para mensurar a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho percebida pelo respondente, em um contexto de quarentena e isolamento social, conforme Quadro 1, a seguir:

QUESTÕES CONTIDAS NO PROTOCOLO DA ENQUETE	
PERFIL	1. Faixa etária 2. Gênero 3. Escolaridade 4. País em que mora
IMPACTO DOS <i>EMOTICONS</i>	<i>EMOTICONS</i> E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
1. Trabalhando atualmente.	1. Formas de mensagem digital com Emoticon que você mais utiliza no trabalho.
2. Trabalhando em home office.	2. Como utiliza <i>Emoticons</i> em Mensagens Digitais no trabalho.
3. Uso de <i>Emoticons</i> no dia a dia.	3. De que maneira o uso de <i>Emoticons</i> impacta no ambiente de trabalho.
4. Recebimento de Mensagens com <i>Emoticons</i> .	4. Aumento da utilização de <i>Emoticons</i> nas suas mensagens a partir do cenário da Pandemia Covid 19.
5. Utilização de <i>Emoticons</i> para expressar sentimentos, humor ou emoções.	5. Nota geral para a satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho, considerando o ambiente da Pandemia COVID-19.
6. Seleção de 3 <i>Emoticons</i> que mais utiliza.	6. Comentários

Quadro 1. Perguntas do Instrumento de Pesquisa

Fonte: Elaborado pelos Autores

O processo de coleta de dados foi executado em quatro dias consecutivos, de 18 à 21 de julho de 2020, aplicando-se o protocolo construído no google forms. Os respondentes receberam convites a partir das redes sociais, como Facebook e Whatsapp, de forma indireta, e são voluntários de ambos os sexos, com idade à partir de 15 anos independente da escolaridade. A participação na pesquisa foi condicionada à aceitação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). O termo TCLE contém a apresentação do estudo, incluindo título do instrumento, objetivos da pesquisa, benefícios esperados, caráter voluntário da participação, e os pesquisadores responsáveis.

Ao término do período estabelecido foi coletada uma amostra contendo 271 respostas. Os conteúdos das respostas foram analisadas, 33 respostas duplicadas foram removidas. De acordo com Babbie (1999) a amostragem tem grande importância na coleta de dados, de forma geral os surveys são utilizados para, a partir de uma amostra da população, examinar esta como um todo, podendo ser de dois tipos: probabilística ou não probabilística, a mesma autora defende que a primeira é “uma amostra representativa da população da qual foi selecionada se todos os membros da população tiverem oportunidade igual de serem selecionados para a amostra” e a segunda utilizada “quando a amostragem probabilística seria dispendiosa demais e/ou quando a representatividade exata não é necessária.”

A amostra com 238 respondentes foi tratada estatisticamente utilizando o software SPSS versão 27. O método de estatística descritiva foi realizado com o objetivo de identificar e entender características, únicas e comuns, dos respondentes, relacionadas ao uso de *Emoticons* e Qualidade de Vida no Trabalho em ambiente de COVID-19.

O método de análise fatorial exploratória foi selecionado com o objetivo de avaliar as relações entre as variáveis coletadas e identificar se há, dentro entre as variáveis selecionadas, uma estrutura de relações lógicas que apresentem subgrupos independentes, e que auxiliem a execução de estudos futuros segundo Hair, Black, Babin e Anderson (2019). Os detalhes das análises estatísticas efetuadas e seus resultados são relatados na análise de resultados.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise da estatística descritiva foi executada com o objetivo de identificar e descrever as características dos dados coletados e comparar as variáveis das categorias de dados: Impacto de *Emoticons* e *Emoticons* e Qualidade de Vida no Trabalho. A análise dos resultados do SPSS, apresentados na tabela 1A e 1B, descreve o perfil dos respondentes:

- 60,9% dos respondentes são do gênero feminino;
- 51,7% dos respondentes possuem pós-graduação completa;
- 55,9% dos respondentes pertencem às faixas etárias de 30 a 39 e 40 a 49 anos;
- 84,9% dos respondentes estão empregado;
- 79,8% adotaram o teletrabalho total ou parcial durante a Pandemia COVID-19.

Faixa etária			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acum.
15 a 19 anos	1	.4	.4
20 a 29 anos	36	15.1	15.5
30 a 39 anos	74	31.1	46.6
40 a 49 anos	59	24.8	71.4
50 a 59 anos	42	17.6	89.1
60 a 69 anos	22	9.2	98.3
70 a 79 anos	2	.8	99.2
80	2	.8	100.0
Total	238	100.0	
Gênero			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acum.
Feminino	145	60.9	60.9
Masculino	91	38.2	99.2
Prefiro	2	.8	100.0
Total	238	100.0	
Escolaridade			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acum.
Médio completo	14	5.9	5.9
Pós compl.	123	51.7	57.6
Pós incom.	20	8.4	66.0
Superior compl.	64	26.9	92.9
Superior incompl.	17	7.1	100.0
Total	238	100.0	

Tabela 1A. Dados Descritivos do Perfil dos Respondentes

Fonte: Elaborado pelos Autores com os dados extraídos do SPSS

Trabalha Atualmente			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acum.
Não	36	15.1	15.1
Sim	202	84.9	100.0
Total	238	100.0	
Trabalha em home-office durante a Pandemia Covid 19			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acum.
Não	48	20.2	20.2
Sim	190	79.8	100.0
Total	238	100.0	

Tabela 1B. Dados Descritivos do Perfil dos Respondentes

Fonte: Elaborado pelos Autores com os dados extraídos do SPSS

O uso de *Emoticons* nas Mensagens Digitais são apresentados na tabela 2A e 2B e foram analisadas em duas dimensões: dimensão pessoal e no trabalho:

- 89,5% dos respondentes utilizam *Emoticons* nas comunicações do dia a dia;
- 72,3% dos respondentes gostam de receber comunicações com *Emoticons*;
- 89,5% dos respondentes percebem *Emoticons* como uma forma positiva de expressar sentimentos ou emoções nas Mensagens Digitais;
- 82,4% dos respondentes utilizam *Emoticons* no ambiente de trabalho, sendo que 46,2 % utilizam apenas com os colegas mais próximos;
- 65,5% dos respondentes percebem o uso do *Emoticon* como um impacto positivo no ambiente de trabalho. Ressalta-se que as mensagens digitais fazem parte da comunicação interpessoal e é um dos indicadores de Qualidade de vida no Trabalho.

Uso de Emoticons no dia a dia			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acum.
Não	25	10.5	10.5
Sim	213	89.5	100.0
Total	238	100.0	
Gosta de receber mensagens digitais com Emoticons			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acum.
Indiferente	63	26.5	26.5
Não	3	1.3	27.7
Sim	172	72.3	100.0
Total	238	100.0	
Utilização <i>Emoticons</i> para expressar sentimentos, humor ou emoções			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acum.
Negativa	4	1.7	1.7
Neutra	21	8.8	10.5
Positiva	213	89.5	100.0
Total	238	100.0	

Tabela 2 A. Dados Descritivos dos Respondentes

Fonte: Elaborado pelos Autores com os dados extraídos do SPSS

Utilização de <i>Emoticons</i> no ambiente de trabalho			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acum.
Não utilizo	42	17.6	17.6
Uso com colegas	110	46.2	63.9
Uso com equipe	36	15.1	79.0
Uso sempre	50	28.2	100.0
Total	238	100.0	
Impacto do Emoticon no ambiente de trabalho			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acum.
Negativo	5	2.1	2.1
Neutra	77	32.4	34.5
Positivo	156	65.5	100.0
Total	238	100.0	
Usou mais <i>Emoticons</i> na Pandemia COVID-19			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acum.
Não	186	78.2	78.2
Sim	52	21.8	100.0
Total	238	100.0	

Tabela 2B. Dados Descritivos dos Respondentes

Fonte: Elaborado pelos Autores com os dados extraídos do SPSS

A segunda parte da análise descritiva busca comparar conjuntos de dados. Nesta análise, o foco é entender a distribuição das respostas de um conjunto selecionado de perguntas com a escala de respostas para a pergunta Nota geral para a satisfação com a sua Qualidade de Vida no Trabalho, considerando o ambiente de Pandemia COVID-19, na última semana, conforme apresentado na tabela 3. Esta análise foi conduzida utilizando o percentual total de respondentes que selecionaram as notas Boa e Excelente da escala da proposta:

- 60% dos respondentes estão trabalhando;
- 58% dos respondentes precisaram trabalhar de *home-office*;
- 56% dos respondentes utilizam *Emoticons* no dia a dia;
- 45% dos respondentes gostam de receber mensagens com *Emoticons*;
- 58% dos respondentes percebem como positivo o uso de *Emoticons* para expressar sentimentos, humor e emoções;
- 41% dos respondentes utilizam *Emoticons* com suas equipes diretas e colegas mais próximos;
- 44% de respondentes responderam que o impacto do uso dos *Emoticons* é positivo no ambiente de trabalho;
- 49% dos respondentes indicaram que não houve aumento do uso de *Emoticons* durante a Pandemia COVID-19.

		Nota para a satisfação com QVT						
			1 Péssima	2 Ruim	3 Regular	4 Boa	5 Excelente	Total
Impactos dos Emoticons	Trabalha atualmente?	Não	1%	2%	8%	3%	1%	15%
		Sim	1%	3%	21%	45%	15%	85%
	Precisou trabalhar em home office?	Não	1%	1%	10%	6%	2%	20%
		Sim	0%	5%	20%	41%	14%	80%
	Usa Emoticons no dia a dia?	Não	0%	0%	3%	5%	2%	11%
		Sim	1%	5%	26%	42%	14%	89%
	Gosta de receber mensagens digitais com Emoticons?	Indiferente	0%	0%	8%	14%	3%	26%
		Não	0%	0%	0%	0%	0%	1%
		Sim	1%	5%	21%	33%	12%	72%
	Uso de Emoticons para expressar sentimentos, humor ou emoções é:	Negativa	0%	0%	1%	0%	0%	2%
		Neutra	0%	0%	4%	3%	1%	9%
		Positiva	1%	5%	24%	44%	14%	89%
Emoticons e Qualidade de Vida no Trabalho	Uso de Emoticons em suas mensagens digitais no trabalho:	Não utilizo	0%	2%	8%	6%	2%	18%
		Com colegas	1%	3%	12%	24%	6%	46%
		Meu time (equipe)	0%	0%	5%	8%	3%	15%
		Uso sempre	0%	1%	5%	9%	5%	21%
	De que maneira o uso de Emoticons impacta no seu ambiente de trabalho?	Negativa	0%	0%	0%	1%	1%	2%
		Neutra	1%	2%	12%	14%	3%	32%
		Positiva	1%	3%	17%	32%	12%	66%
	Usou mais Emoticons na Pandemia Covid 19?	Não	1%	4%	24%	36%	13%	78%
Sim		0%	1%	5%	11%	3%	22%	

Tabela 3. Comparação de conjuntos de dados e Satisfação de Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Dados da Enquete elaborado pelos Autores

O instrumento de pesquisa permitiu, como parte da coleta de dados, a identificação pelo respondente de seus 3 *Emoticons* preferidos, de um subgrupo de 10 *Emoticons* pré-selecionados pelos autores e da indicação das ferramentas digitais utilizadas para enviar Mensagens Digitais com *Emoticons* mais utilizadas, no ambiente de trabalho. A figura 5. Preferências por *Emoticons* apresenta os resultados da seleção de *Emoticons* preferidos, e os 3 *Emoticons* que representam o total de 60% das preferências, são categorizados como *Emoticons* positivos, conforme estudos Novak *et al.* (2015), A ferramentas digitais mais utilizadas pelos respondentes para enviar as Mensagens Digitais com *Emoticons*, conforme figura 6. Ferramentas Utilizadas para Mensagens Digitais, é o Whatsapp (54%).

análise sem executar o tratamento dos dados. O tamanho da amostra, 238 ocorrências, se mostrou apropriado, para o número de variáveis selecionadas segundo Hair *et al.* (2019).

A análise fatorial exploratória foi executada utilizando o software SPSS versão 27. A primeira execução foi realizada com as 12 variáveis selecionadas e sem rotação e com o método de extração por componentes principais. Outras técnicas são mais apropriadas para análise de fatores exploratória, entretanto a extração por componentes principais também é aplicado para análise de fatores exploratório, como indica Hair *et al.* (2019). Execuções subsequentes foram realizadas, aplicando o método de rotação *oblmin*, removendo as variáveis, uma de cada vez, até produzir o modelo que atendesse aos critérios de correlação acima de 0,30 (40% das correlações estão acima de 0,30), a medida de adequação da amostragem (MSA) acima de 0,60, as comunalidades das variáveis acima de 0,50, e a variância do modelo explicando pelo menos 60% do modelo.

O total de dois fatores foram extraídos, considerando os autovalores acima de 1. Os dois fatores são bem explicados pelas variáveis alocadas aos respectivos fatores, mas somente seis variáveis, das doze variáveis iniciais, atenderam os requisitos do modelo. Conforme Tabachnik e Fidell (2013), variáveis que foram excluídos do modelo e não se encaixaram em nenhum fator apresentam heterogeneidade. Os dois fatores resultantes da análise fatorial exploratória foram nomeados como Trabalho e Mensagens Digitais com *Emoticons* na QVT.

CONCLUSÃO

Os resultados desta pesquisa são importantes por terem demonstrado as possíveis relações positivas entre o uso de mensagens digitais com *Emoticons* e a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho em tempos de Pandemia COVID-19. A análise da estatística descritiva demonstra que os respondentes que selecionaram as notas Boa e Excelente para satisfação geral com QVT também, em sua maioria, utilizam *Emoticons* no dia a dia, gostam de receber e percebem seu uso como fator positivo.

O uso de *Emoticons* nas Mensagens Digitais está incorporado às formas de comunicação da TIC numa parcela significativa dos participantes. Evidencia-se uma relação positiva do uso de *Emoticons* para expressar sentimentos, humor e emoções e uma percepção positiva do uso de *Emoticons* no trabalho. Somente 1,7% dos participantes indicaram uma percepção negativa ao uso de *Emoticons* para expressar sentimentos, humor e emoções. Nota-se que a Pandemia COVID-19 influenciou os hábitos de uso de *Emoticons* em 20% dos participantes. No ambiente de trabalho, *Emoticons* são utilizados, mas há a oportunidade de se aprofundar nas razões que promovem ou inibem o uso de *Emoticons* no ambiente de trabalho para aumentar as relações verticais.

Dentre os 10 *Emoticons* propostos os mais utilizados pelos participantes são positivos expressando alegria, felicidade e carinho. O Whatsapp é a ferramenta mais frequente (54%) de comunicação na utilização de *Emoticons* no trabalho.

Os objetivos foram atingidos mas não podem ser generalizados. Novos estudos estão previstos para confirmar possíveis relações positivas, negativas ou neutras entre as Mensagens Digitais com *Emoticons* e Qualidade de Vida no Trabalho, possivelmente em futuras ações organizacionais. Espera-se com esse estudo estimular o uso de *Emoticons* favorecendo o fortalecimento de vínculo e melhoria da Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho em tempo de Pandemia COVID 19 e de Pós Pandemia.

CONTRIBUIÇÃO

Pode-se demonstrar a presença dos *Emoticons* nas Mensagens Digitais e a aceitação dos mesmos facilitando a troca de informações, especialmente entre pares e times, sinalizando possível impacto positivo na percepção Pessoal da Qualidade de Vida no Trabalho, em tempos da COVID-19. Os *Emoticons* favorecem a percepção de afeto e informalidade, sem prejuízo do conteúdo. No entanto, há grande potencial para fortalecer a credibilidade e a agilidade do uso dos *Emoticons*, especialmente na comunicação vertical, para e durante o trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abbad, G. S., & Legentil, J. (2020). *Novas Demandas de Aprendizagem dos Trabalhadores Face à Pandemia da COVID-19* in: Os impactos da pandemia para o trabalhador e suas relações com o trabalho [recurso eletrônico] / Organizadora, Melissa Machado de Moraes. – Porto Alegre: Artmed ; 2) ISBN 978-65-81335-32-8 Vol págs. 45 a 57.
- Babbie, E. (1999). *Métodos de Pesquisas de Survey*. Tradução Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 519 p.
- Brodsky, A. (2017). *Writing Resonant Emails*. HBR Guide to Emotional Intelligence. Boston: Harvard Business Review Press.
- Ferreira, M. C., Alves, L., & Tostes, N. (2009). *Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais*. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 25(3), 319-327.
<https://doi.org/10.1590/S0102-37722009000300005>
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8º ed). Cengage Learning EMEA.
- Hogenboom, A., Bal, D., Frasincar, F., Bal, M., De Jong, F., & Kaymak, U. (2015). *Exploiting emoticons in polarity classification of text*. *J. Web Eng.*, 14(1&2), 22-40.
- França, A. C. L. (2003). *Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. São Paulo: Atlas.
- Ferreira, Antonio Herbert (2020). *As Competências Essenciais: Pós COVID-19. Gestão de Pessoas/Recursos Humanos*. Captura em 24.jul.2020
<https://comunicarh.com/as-competências-essenciais-pos-covid-19/>
- Mazzon, J. A. (2018). *Using the methodological association matrix in marketing studies*. *Revista Brasileira de Marketing*, 17(5), 747-770.
- Novak, P. K., Smailović, J., Sluban, B., & Mozetič, I. (2015). *Sentiment of emojis*. *PloS one*, 10(12).

- Moro, G. H. M. (2016). *Emoticons, emojis e ícones como modelo de comunicação e linguagem: relações culturais e tecnológicas*. Revista de Estudos da Comunicação, 17(43).
- Pompeu, B., & Sato, S. K. (2015). *Iconoliteracia publicitária: a linguagem complexa dos emojis na propaganda brasileira*. In Anais da Intercom–Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação–Rio de (pp. 1-15).
- Robles, R. R. (2018). *Psicologia Positiva: Avaliação de um Modelo Intraempreendedor de Educação para o Bem-Estar*. (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Economia e Administração. Universidade Estadual de São Paulo, São Paulo.
- Silva, R. T. D. (2004). *O teletrabalho e suas influências na Qualidade de Vida no Trabalho*. (Tese de Doutorado). Faculdade de Economia e Administração. Universidade Estadual de São Paulo, São Paulo.
- Tabachnik, B. G., Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (6° ed). Pearson.
- Telles, R. (2001). *A efetividade da matriz de amarração de Mazzon nas pesquisas em Administração*. Revista de Administração, São Paulo v.36, n.4, p.64-72
- Tudocelular. (2018) Captura em 16.jul.20, de <https://www.tudocelular.com/>
- Webjapan. (1997) Captura em 16. jul.20, de <https://web-japan.org/>