

**“Smartphone que não desliga” Uso e dependência do celular em gestores de uma grande empresa**

**THYCIANE SANTOS OLIVEIRA PINHEIRO**

FACULDADE DE ENSINO SUPERIOR DE FLORIANO (FAESF)

**EMMANUEL ANGELO LUCENA BARBOSA**

UNIVERSIDADE POTIGUAR (UNP)

**LEONARDO PINHEIRO**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ (UFPI)

# **“Smartphone que não desliga”**

## **Uso e dependência do celular em gestores de uma grande empresa**

### **Resumo**

Considerando que as tecnologias na vida das pessoas podem alterar a forma como os indivíduos trabalham, se relacionam e vivem, o objetivo desse estudo foi analisar o uso e os sintomas associados à utilização excessiva do smartphone em executivos de uma grande empresa. Para isso, foi utilizada uma abordagem qualitativa, com o uso da estratégia de estudo de caso, sendo pesquisados seis executivos de uma grande empresa do nordeste brasileiro. Os dados foram analisados por meio da análise de conteúdo temática, utilizando-se o auxílio do software ATLAS.ti. Constatou-se a existência de quatro paradoxos (controle/caos; liberdade/escravidão; independência/dependência; integração/isolamento), que representaram a forma como o celular pode ser significado na vida pessoal e profissional dos executivos investigados. Do ponto de vista gerencial, os resultados encontrados contribuem para um melhor entendimento e análise acerca da influência do uso em excesso do celular, reforçando a relevância de se utilizar tal tecnologia de forma consciente.

**Palavras-chave:** Dependência do Smartphone. Gestores. Paradoxos Tecnológicos.

### **1 Introdução**

A necessidade, cada vez mais crescente, do uso das tecnologias no cotidiano faz com que diversas características multidimensionais estejam associadas à sua utilização, envolvendo desde aspectos sensoriais até questões relacionadas à informação cognitiva, ambiente físico, fatores sociais, culturais e religiosos. O uso frequente das tecnologias é uma questão complexa e marcada por múltiplas influências, servindo de estímulo para uma série de estudos que procuram compreender melhor os fatores envolvidos e os aspectos determinantes que podem influenciar o comportamento humano.

A constante utilização e inserção de novas ferramentas tecnológicas que possibilitam a comunicação virtual estão provocando mudanças nos hábitos e comportamentos diários dos indivíduos, bem como em suas identidades e nas formas de perceber a realidade (BRAGAZZI; PUENTE, 2014). Esta perspectiva se faz presente não só no âmbito da vida pessoal, mas também no contexto organizacional. Além disso, segundo Giddens (1990), a agilidade e velocidade inerentes às atuais formas de se comunicar também alteram, por meio de novos processos de trabalho, a percepção das pessoas quanto às dimensões de tempo e espaço.

Nesse aspecto, enquanto as empresas procuram inserir tecnologias móveis de comunicação que permitam a maior celeridade e eficiência por meio de dispositivos como, por exemplo, os smartphones, “esses mesmos funcionários, em suas vidas particulares, também adotam ferramentas que lhes permitam se sentir mais conectados e socialmente integrados” (BORGES; JOIA, 2013a, p. 586). Levando-se em consideração as múltiplas funcionalidades proporcionadas pelos smartphones, além da conectividade, estes vão muito além de servir apenas como meio de realizar tarefas, comunicação, informação e entretenimento, podendo também ser uma forma de expressão pessoal das identidades dos usuários (KANG; JUNG, 2014; JARVENPAA; LANG, 2005). A

mobilidade proporcionada possibilita com que as pessoas satisfaçam suas necessidades pessoais e profissionais, garantindo uma maior agilidade, comodidade e interação.

O crescimento do uso desses aparelhos tem provocado discussões acerca de suas vantagens e desvantagens, da mesma forma como tem ocorrido em relação ao uso de outras tecnologias comumente utilizadas, tais como: computadores, internet e jogos eletrônicos. Desse modo, “ao mesmo tempo em que o smartphone passa a ser uma ferramenta cotidiana das pessoas, contribuindo para a agilidade na comunicação, ele também pode provocar dependência, ansiedade e diminuição no tempo livre delas”, conforme destacam Borges e Joia (2013a, p. 599).

Os paradoxos da tecnologia móvel surgem no processo de ação e experiência do seu uso a partir da perspectiva do usuário, levando-se em consideração que tais ações e experiências são dependentes de fatores situacionais e contextuais. Assim, diante dos impactos positivos e negativos que o uso dos smartphones pode provocar, suas ambiguidades são inseparáveis, o que torna as experiências dos usuários paradoxais, como destacam Jarvenpaa e Lang (2005). Segundo Corso, Freitas e Behr (2012), o “contexto social, organizacional, tecnológico e cultural influenciam as motivações e objetivos do indivíduo para usar uma tecnologia móvel”, podendo afetar, reforçar ou modificar esses contextos. Em suma, independentemente da finalidade específica, o uso dos smartphones pode gerar conflitos para o usuário, ou seja, situações paradoxais.

Informações e pesquisas recentes (YILDIRIM; CORREIA, 2015; BRAGAZZI; PUENTE, 2014) passaram a detectar alguns problemas decorrentes do uso frequente dos smartphones como, por exemplo, a nomofobia. Considerado um distúrbio do século XXI, a nomofobia, segundo Yildirim e Correia (2015, p. 136) “pode ser considerada uma fobia situacional evocada pela indisponibilidade de um smartphone ou o pensamento de não tê-lo, não ser capaz de usá-lo ou perdê-lo”.

Apesar do crescente interesse de pesquisas que investigam os problemas causados pelo uso de smartphones, ainda são poucos os estudos que analisam a nomofobia (YILDIRIM; CORREIA, 2015; KRAJEWSKA-KUŁAK *et al.*, 2012; SZPAKOW; STRYZHAK; PROKOPOWICZ, 2011), sendo reduzida a quantidade de publicações sobre o tema, principalmente os que procuram compreender sua influência no contexto organizacional e comunicacional. Grande parte das pesquisas estão concentradas em países da América do Norte, Europa e Ásia, o que leva a crer que este é um campo vasto para pesquisas no Brasil, considerando toda a diversidade cultural, social e geográfica do país.

O conhecimento do impacto dessa tecnologia na vida das pessoas faz-se importante pelo potencial de contribuir para uma melhor abordagem estratégica relacionada ao comportamento nas organizações, especialmente de profissionais que ocupam cargos de gestão, uma vez que utilizam o aparelho como ferramenta cotidiana de trabalho. Assim, considerando os conflitos e dualidades decorrentes do seu uso, torna-se relevante compreender o seu papel no cotidiano de trabalho. Portanto, entendendo que a tecnologia tem alterado a forma como os indivíduos trabalham, se relacionam e vivem, o estudo pretende responder ao seguinte questionamento: como o uso de smartphones influencia e é percebido por gestores organizacionais? Para responder a essa questão, determinou-se como objetivo geral desta pesquisa analisar o uso e os sintomas associados à utilização frequente do celular em executivos de uma grande empresa.

A literatura-base revisada para fundamentação deste trabalho se encontra organizada mediante a exploração de dois aspectos-chaves apresentados a seguir. Inicialmente, é contextualizado os paradoxos tecnológicos, apresentando os diferentes estudos sobre o tema e suas implicações. Em seguida, são abordados os impactos do uso excessivo de smartphones, bem como o conceito de nomofobia e suas consequências na

vida das pessoas. A necessidade de esses conceitos serem trabalhados proporcionam subsídios para a ampliação dos aspectos relacionados ao tema, possibilitando um melhor entendimento das bases teóricas que estudam o assunto.

## **2 Referencial Teórico**

### **2.1 Contextualizando os Paradoxos Tecnológicos**

O surgimento de novas tecnologias marcou o início de uma série de mudanças em nosso cotidiano, promovendo impactos nos mais variados contextos da história da humanidade. A medida que cresce as possibilidades do seu uso, com o surgimento de novas funções e aplicativos, aumenta também a complexidade das relações dos indivíduos com essas ferramentas, fortalecendo uma visão paradoxal de sentidos e significados atribuídos.

Originado desde os filósofos da antiguidade, as discussões a respeito dos paradoxos vêm sendo abordada em diferentes tipos de estudos, principalmente os que procuram as ambiguidades existentes nos modos de pensar, agir e sentir. Compreendido como uma forma de contradição, conflito, ambivalências e oposição entre duas ideias (CORSO; FREITAS; BEHR, 2012), os paradoxos remetem a uma noção de condições opostas e polares que podem coexistir simultaneamente como uma situação, ato ou comportamento de qualidades contraditórias ou inconsistentes (MICK; FOURNIER, 1998; JARVENPAA; LANG, 2005).

Nessa perspectiva, considerando a presença marcante das inovações tecnológicas na vida das pessoas, Corso, Freitas e Behr (2012, p. 2) afirmam que “ao mesmo tempo em que a evolução das tecnologias traz o progresso elas criam paradoxos sociais que desafiam as pessoas nas esferas pessoal e social”. Resgatando o conceito de paradoxo e relacionando ao uso das tecnologias, Mick e Fournier (1998), ao investigarem as perspectivas, significados e experiências dos consumidores em relação a uma série de produtos tecnológicos, propuseram a existência de oito paradoxos tecnológicos, assim como suas influências sobre as reações emocionais e estratégias comportamentais de enfrentamento. Os autores acreditam que alguns paradoxos (controle/caos; liberdade/escravidão; novo/obsoleto; competência/incompetência) acabam sendo mais perceptíveis do que outros, tendo em vista serem muitas vezes experienciados em relação a uma grande quantidade de produtos, que constantemente se quebram ou tornam-se obsoletos.

Mick e Fournier (1998) definem que no paradoxo ‘controle/caos,’ a tecnologia pode facilitar a regulação ou a ordem, mas também pode levar a transtornos ou distúrbios. No paradoxo ‘liberdade/escravidão’, a tecnologia facilita a independência ou possibilita menos restrições, mas também pode levar a outros tipos de dependência e mais restrições. Em relação ao paradoxo ‘novo/obsoleto’ novas tecnologias proporcionam às pessoas os benefícios mais recentemente desenvolvidos, mas também ficam desatualizadas rapidamente à medida que novos itens chegam ao mercado. No paradoxo ‘competência/incompetência’, a tecnologia proporciona maior sentimento de inteligência e eficácia, mas também pode levar a sentimentos de ignorância e insuficiência, enquanto que no paradoxo ‘eficiência/ineficiência’ a tecnologia proporciona menos esforço e tempo gasto em certas atividades, mas também pode demandar maior esforço em outras atividades.

O sexto paradoxo proposto por Mick e Fournier (1998) trata de ‘satisfação/criação de necessidades’, mostrando que a tecnologia pode facilitar a satisfação de necessidades e desejos, mas também pode desenvolver a criação de novas necessidades. No paradoxo

de ‘integração/isolamento’, a tecnologia pode facilitar a convivência humana, mas também pode causar o isolamento entre as pessoas, e por fim, o paradoxo ‘engajamento/desengajamento’ mostra que a tecnologia possibilita maior envolvimento, fluxo ou atividade interpessoal, mas também pode levar à desconexão, perturbação ou passividade.

Jarvenpaa e Lang (2005) estudaram de forma mais específica no uso da tecnologia móvel, os paradoxos tecnológicos presentes em 222 usuários participantes da Finlândia, China, Japão e EUA. Os autores também identificaram oito paradoxos, sendo quatro destes (liberdade/escravidão; competência/incompetência; satisfação/criação de necessidades; engajamento/desengajamento) iguais aos encontrados por Mick e Fournier (1998). Os quatro paradoxos diferentes encontrados por Jarvenpaa e Lang (2005) são: ‘independência/dependência’, mostra que a sensação de liberdade que as pessoas têm devido a conectividade, em qualquer momento e local, sistematicamente causa sensação de sempre depender dessa mesma conectividade para conseguir realizar atividades, tarefas etc.

No paradoxo ‘planejamento/improvisação’ os usuários podem fazer planejamentos com antecedência, através dos benefícios que a tecnologia permite, porém na prática acontece o oposto, tendo em vista que a ferramenta que facilitaria acaba por acomodar o usuário, fazendo com que este improvise as tarefas. Já o paradoxo ‘público/privado’ mostra que mesmo sendo de utilidade pessoal e particular, o aparelho celular/smartphone pode ser manuseado livremente, em qualquer local, e isso pode ocasionar uma certa invasão de privacidade. Por fim, o paradoxo ‘ilusão/desilusão’ mostra que as pessoas acabam por esperar certos benefícios que os smartphones podem proporcionar através dos aplicativos, porém isso pode não ocorrer e criar certas desilusões acerca dessa tecnologia (JARVENPAA; LANG, 2005).

Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006) estudaram as implicações do uso de e-mails por meio dos smartphones em funcionários de uma empresa privada ligada ao setor financeiro. Os autores assinalaram a existência de três diferentes tipos de dualidades (continuidade/assincronicidade; autonomia/vício; engajamento/desengajamento) decorrentes das experiências conflitantes para o trabalho e a vida dos participantes. Em relação ao paradoxo ‘continuidade/assincronicidade’, este se refere à possibilidade do indivíduo permanecer conectado, contemplando um grande fluxo de informações, ao mesmo tempo em que também proporciona certo controle pela pessoa, uma vez que ela decide o tempo de responder as mensagens. Quanto à dualidade ‘autonomia/vício’, estes estão relacionados ao sentimento de independência e autossuficiência, ao passo que também os obriga a manter os smartphones prontamente ligados e disponíveis. O paradoxo ‘engajamento/desengajamento’ foi o mesmo encontrado também nas pesquisas de Mick e Fournier (1998) e Jarvenpaa e Lang (2005).

Sorensen (2011), por sua vez, apresenta três paradoxos (criatividade fluida/criatividade limitada; colaboração fluida/colaboração limitada; controle fluido/controlado limitado) voltados para o desempenho tecnológico e gestão, considerando que mesmo o indivíduo tendo a oportunidade de utilizar a tecnologia de forma planejada, esta contribui com amplas oportunidades de ultrapassar seus limites de forma fluida. O paradoxo ‘criatividade fluida/criatividade limitada’ se refere a utilização da criatividade na resolução de problemas e necessidades por meio do celular, mas o uso dessa criatividade, muitas vezes, requer esforços que não são previstos, podendo ser evitado pelo usuário. Na perspectiva da ‘colaboração fluida/colaboração limitada’, o smartphone tanto pode contribuir para melhorar o trabalho em equipe, de forma interdependente com os demais colegas de trabalho, como pode utilizá-lo de forma especificamente individual, limitada por meio de normas e regras que fazem com que utilize de forma isolada a

tecnologia. O ‘controle fluido/controle limitado’ está relacionado ao suporte que a tecnologia proporciona à gestão do trabalho, supervisionando e gerenciando, ao mesmo tempo em que também pode dificultar o controle.

Com base nos paradoxos apontados anteriormente, Corso, Freitas e Behr (2012) identificaram as dualidades existentes no uso de smartphones por docentes universitários, evidenciando três tipos em específico: ‘liberdade/escravidão’; ‘continuidade/assincronicidade’ e ‘necessidades supridas/criadas’. De acordo com os autores, os professores pesquisados sentiam uma sensação de empoderamento, liberdade, conectividade e comunicação, suprimindo suas demandas diárias de trabalho, ao mesmo tempo em que se sentiam dependentes do aparelho ou até mesmo viciados. Estudo realizado por Borges e Joia (2013a) evidenciou a presença de cinco paradoxos tecnológicos em executivos brasileiros: ‘liberdade/escravidão’; ‘dependência/independência’; ‘planejamento/improvisação’; ‘continuidade/assincronicidade’ e ‘autonomia/vício’. Os gestores entrevistados pelos autores apontaram que, apesar de reconhecerem que o smartphone contribui de forma importante nos seus cotidianos, eles sabem que tal ferramenta causa certa dependência, vício e escravidão à medida que se sentem obrigados, ainda que inconscientemente, a mantê-los sempre ligados e constantemente atualizados.

Na mesma perspectiva, Borges e Joia (2013b) encontraram que a diferença de gênero pode ser um importante fator influenciador na percepção desses paradoxos quanto ao uso de smartphones, uma vez que as mulheres apresentaram maior intensidade na forma de perceber e vivenciar essas ambiguidades. As mulheres executivas entrevistadas demonstraram a existência de seis paradoxos: ‘liberdade/escravidão’; ‘independência/dependência’; ‘planejamento/improvisação’; ‘público/privado’; ‘continuidade/assincronicidade’ e ‘autonomia/vício’, duas a mais do que os executivos homens: ‘liberdade/escravidão’; ‘independência/dependência’; ‘continuidade/assincronicidade’ e ‘autonomia/vício’.

Observa-se que o confronto existente com os paradoxos podem afetar a experiência e o comportamento dos indivíduos como um todo. Dessa maneira, torna-se relevante, de acordo com Corso, Freitas e Behr (2012, p. 2), “compreender o papel efetivo destas tecnologias no cotidiano de trabalho destes usuários, pois as dualidades e conflitos oriundos deste uso merecem ser analisadas a fim de buscar soluções que visem minimizar os aspectos conflitantes associados ao uso destas tecnologias”.

## **2.2 A dependência do celular**

O crescimento da inovação tecnológica demandou uma alteração no comportamento e hábito da sociedade, considerando o ato de “estar conectado” a uma condição fundamental para se incorporar a um mundo cada vez mais interativo, onde a informação é uma significativa moeda de poder e troca (BORGES; JOIA, 2013a). Nesse sentido, computadores, internet e telefones celulares se tornaram indispensáveis no dia a dia das pessoas, proporcionando uma comunicação imediata e ágil para quem busca praticidade e autonomia (KING; NARDI; CARDOSO, 2014).

As tecnologias móveis redefinem as dinâmicas sociais por meio do surgimento de novas formas de interação e colaboração (LYYTINEN; YOO, 2002). Nesse sentido, levando-se em consideração os constantes avanços tecnológicos, os smartphones se tornaram indispensáveis, sendo crescente, segundo Szpakow, Stryzhak e Prokopowicz (2011) e Krajewska-Kułak *et al.* (2012), o aumento do seu uso na última década, especialmente em crianças e adolescentes. Assim, diante das suas inúmeras capacidades, os celulares facilitam a comunicação instantânea, ajudam as pessoas a permanecerem

conectadas em qualquer lugar e a qualquer hora, além de proporcionar constante acesso a informação (PARK *et al.*, 2013).

A introdução de telefones celulares e novas tecnologias tem moldado nossa vida diária, com aspectos positivos e negativos. Não só na vida pessoal e social, mas também no âmbito profissional, o uso de smartphones funcionam como ferramentas facilitadoras e de fundamental importância para a realização das atividades, estando cada vez mais incorporadas ao ambiente de trabalho. Entretanto, apesar dos seus benefícios, o uso em excesso de smartphones pode causar dependência, provocando alterações emocionais, bem como sintomas físicos e psicológicos, tais como: aumento da ansiedade, taquicardia, alterações respiratórias, tremores, transpiração, pânico, medo e depressão (KING *et al.*, 2014).

A dependência do uso de computadores, internet e telefone celular pode ser caracterizada, segundo King *et al.* (2014), como nomofobia, que significa o medo moderno de ser incapaz de se comunicar através do smartphone ou da internet. Nomofobia é, portanto, a angústia ou medo do indivíduo ficar impossibilitado de se comunicar pelas novas tecnologias, ou seja, a fobia de estar sem o telefone celular, computador e/ou internet.

O termo foi utilizado pela primeira vez na Inglaterra em 2008, referente a abreviação das palavras inglesas “*no mobile phone phobia*”, que significa “fobia de ficar sem telefone”. Originado de um estudo que investigava o nível de ansiedade dos usuários de telefone celular, a pesquisa detectou que cerca de 53% dos usuários sofriam de dependência crônica pelo uso do aparelho. O estudo também revelou que os homens eram mais propensos a ter nomofobia do que as mulheres, indicando sentimentos de ansiedade quando não era possível usar o telefone. Não obstante, após quatro anos, um novo estudo realizado no mesmo país identificou que o número de pessoas que sofriam de nomofobia havia aumentado de 53% para 66%. Além disso, ao contrário da pesquisa anterior, o novo estudo descobriu que as mulheres eram mais suscetíveis a nomofobia. Em relação à faixa etária, o estudo constatou que jovens com idades entre 18-24 anos foram mais propensos a nomofobia, seguido por usuários com idade entre 25-34 anos. (BRAGAZZI; PUENTE, 2014; YILDIRIM; CORREIA, 2015).

Caracterizada pela ausência de uma comunicação face-a-face, o uso constante dessas novas tecnologias também pode interferir nas interações sociais, causando comportamentos confusos e sentimentos ruins, o que pode levar ao isolamento social, um certo grau de alienação, problemas econômicos/financeiros e patologias físicas e psicológicas, tais como: danos relacionados à radiação do campo eletromagnético, acidentes de carro e a angústia ligada ao medo de não ser capaz de usar novos dispositivos tecnológicos (BRAGAZZI & Puente, 2014). Esse transtorno ou fobia social é descrito por Bragazzi e Puente (2014) como um transtorno de ansiedade de evolução crônica, marcada pelo auto nível de ansiedade em situações sociais que envolvem o contato interpessoal e interações, que pode causar extrema ansiedade ou grande interferência na vida diária de um indivíduo.

Influenciando profundamente os comportamentos interpessoais e sociais, Bragazzi e Puente (2014) apontam as principais características relacionadas à nomofobia, tais como: usar regularmente o telefone celular e gastar um tempo considerável na sua utilização; sempre levar o carregador consigo devido ao medo de ficar sem bateria; sentir-se ansioso ou nervoso quando o telefone não está próximo ou sem conexão com a internet; manter o celular sempre ligado (24 horas por dia) e dormir com o aparelho próximo a cama; olhar constantemente a tela do aparelho para verificar se mensagens ou chamadas foram recebidas; preferir se comunicar usando as novas tecnologias; e contrair dívidas e grande despesas devido o uso do aparelho. Ademais, Lee *et al.* (2012) acreditam que

devido ao uso repetitivo do punho com a utilização excessiva do celular, lesões no pulso podem ser frequentes, fazendo-se necessário, portanto, precauções no uso. Por sua vez, Krajewska-Kułak *et al.* (2012) também alertam que a utilização exagerada do celular tem sido associada a fatores de risco para o pescoço, ombro e dores lombares em adolescentes, além de problemas relacionados à audição e visão.

O interesse por estudos sobre as consequências do uso das mídias digitais nas pessoas é relativamente recente, constituindo-se num campo multi, inter e transdisciplinar, que desafia os pesquisadores a compreenderem sua complexidade a partir de um enfoque múltiplo. Conectados à rede não só por prazer social, mas também por obrigação de trabalho, profissionais de diferentes áreas se veem cada vez mais dependentes do uso do celular, alegando acessibilidade, agilidade e celeridade em atividades realizadas mesmo fora do horário de trabalho. Não é raro encontrar trabalhadores que relatam problemas de insônia, estresse ou cansaço por acordar de madrugada para responder mensagens, olhar e-mails ou verificar as redes sociais. Nesse sentido, faz-se de fundamental relevância maiores investigações sobre o uso e a dependência dos smartphones no contexto organizacional, uma vez que, cada vez mais, problemas são relacionados à utilização constante desses aparelhos na vida das pessoas.

### **3. Procedimentos Metodológicos**

Tendo como objetivo analisar o uso e os sintomas associados à utilização frequente do aparelho celular em gestores organizacionais, esta pesquisa utilizou-se de uma abordagem qualitativa, pois, diante do caráter interdisciplinar do tema abordado, entende-se que qualquer tentativa de reducionismo pode limitar a relevância e os significados das interpretações. Dentre os diferentes tipos de metodologias qualitativas, a estratégia de estudo de caso foi escolhida por possibilitar a investigação de um fenômeno contemporâneo em seu contexto natural, preservando características gerais e significativas dos acontecimentos da vida real, conforme assinala Yin (2005). A escolha desse método também advém da crença de que o estudo de caso é especialmente indicado em pesquisas cujos temas são recentes, com pouca literatura a respeito, fazendo-se necessário explorar inicialmente o contexto investigado.

De acordo com Patton (2002), casos podem ser compreendidos como sendo constituídos por indivíduos, grupos, culturas, programas, regiões, Estados, organizações, fases na vida do indivíduo e incidentes críticos, ou seja, como qualquer evento que possa ser definido como um sistema delimitado, diferente e específico. Nesta pesquisa, o estudo de caso foi composto levando-se em consideração, conforme Paré (2004), a escolha de que o objeto a ser estudado tenha a intenção de potencializar a aprendizagem na pesquisa. Desse modo, seguindo também os aspectos adotados por Borges e Joia (2013a), utilizou-se para a seleção do caso os seguintes critérios: a) empresa atuante no mercado competitivo, podendo ser de médio ou grande porte, na qual a quantidade de informações e o comprometimento com os resultados fossem constantemente exigidos de seus funcionários e b) organização que possuísse gestores que utilizam frequentemente smartphones no seu dia-a-dia.

Considerando os critérios apontados, a empresa “Alpha” - nome fictício - foi selecionada por se adequar aos parâmetros determinados anteriormente. Caracterizada como uma organização privada, de grande porte, que atua há mais de 16 anos no ramo de distribuição de alimentos, higiene e perfumaria, a empresa está presente em quatro estados do Nordeste brasileiro (Paraíba, Pernambuco, Ceará e Rio Grande do Norte), possuindo atualmente mais de 500 funcionários.



Em relação aos participantes do estudo, optou-se por investigar profissionais que ocupam cargos de gestão na empresa pesquisada, por entender que, em muitas empresas de grande porte, a maioria dos executivos utiliza o smartphone como ferramenta cotidiana de trabalho. Esses sujeitos foram escolhidos por acessibilidade e intencionalmente, sendo pesquisados seis gestores que estão vinculados a posições de liderança e desenvolvimento de equipes. Ao apresentar um padrão de utilização frequente do celular, entende-se que a empresa Alpha é uma escolha significativa e relevante para o aprofundamento dos estudos sobre o uso e a dependência dos smartphones no ambiente organizacional, cumprindo, portanto, os critérios que possibilitam responder à questão de pesquisa.

Para a coleta dos dados, foi encaminhado um questionário eletrônico por meio do *Google Docs*, que continha oito perguntas abertas desenvolvidas a partir da revisão da literatura sobre o tema. O *link* do questionário foi encaminhado por e-mail, juntamente com as informações a respeito da pesquisa. Foram encaminhados dez e-mails para diferentes gestores, mas tendo retornado apenas seis.

O protocolo de perguntas compreendeu, inicialmente, de uma solicitação para o entrevistado “contar” para que fins costuma usar o aparelho celular; sobre como se sentiria se esquecesse o celular em casa e tivesse que passar o dia sem ele; e dizer como se sentiria se não pudesse mais usar o aparelho. Em seguida, era questionado se o participante se considerava uma pessoa dependente do celular e por quê; como era a utilização do aparelho na empresa e na vida pessoal e, por fim, se acreditava que o uso excessivo do smartphone poderia ser prejudicial.

Posteriormente, os dados obtidos foram examinados levando-se em consideração os paradoxos tecnológicos encontrados na literatura. Para isso, realizou-se a análise de conteúdo temática, que, segundo Bardin (2002), visa encontrar “núcleos de sentido” na comunicação, cuja presença é relevante para a análise que está sendo realizada. Para isso, foi utilizado o *software* ATLAS.ti como ferramenta de apoio para o tratamento, manuseio e organização dos dados, auxiliando, assim, o processo de interpretação.

#### **4. Resultados e Discussão**

Os respondentes da pesquisa tinham entre 28 e 52 anos, fazendo parte do estudo 6 pessoas, todos homens, casados e em cargos de gestão. A empresa pesquisada disponibiliza celular e notebook com acesso livre a internet para todos os executivos contratados. Através das respostas dos gestores entrevistados, procurou-se entender as suas relações com o celular, considerando tanto o contexto organizacional como pessoal. Diante do caráter reflexivo que algumas questões despertavam, verificou-se que algumas respostas apresentavam indícios de certa surpresa face aos questionamentos realizados, o que ficava evidente quando ressaltavam a não percepção de como o smartphone havia tomado conta das suas vidas nos últimos anos.

De acordo com o *corpus* textual obtido, foram encontradas áreas temáticas que possibilitaram a criação de algumas categorias. As categorias não serão discutidas de forma isolada, mas sim em conjunto, seguindo a identificação dos paradoxos tecnológicos, com experiências positivas e negativas que a utilização do smartphone pode proporcionar ao indivíduo. Com isso, a seguir, são abordados os principais achados dos relatos apresentados pelos executivos:

##### **4.1 Do controle ao caos**

Aspectos positivos em relação à utilização do smartphone foram identificados, principalmente os ligados à percepção sobre a sua facilitação para o controle das tarefas.

A praticidade para a resolução de problemas pessoais e profissionais, conforme os respondentes, sempre estava voltada para as facilidades que o celular proporcionava no cotidiano desses profissionais, o que permitia um maior ganho de tempo ao realizar diversas atividades simultaneamente. Aspectos negativos do uso do smartphone eram apontados logo após caracterizarem seus benefícios como, por exemplo:

Claro que existem muitos benefícios, muitas coisas se resolvem de maneira muito rápida, mas também as pessoas hoje em dia morrem se não tiverem online, misturam demais e isso muitas vezes atrapalham no lugar de ajudar. (Gestor 3, 47 anos, casado)

Nos tempos de hoje o celular tornou-se uma ferramenta fundamental, apesar de alguns momentos tirar nossa atenção, acabou se tornando indispensável. Ficar sem o celular durante um dia seria suportável, mas não poder mais usá-lo seria complicado, pois, querendo ou não, nos tornamos viciados em praticidade e o celular nos fornece isso de forma ímpar. Eu sentiria preocupação, principalmente pelo fato de como substituir suas funcionalidades. (Gestor 6, 28 anos, casado).

Percepções polarizadas do uso do celular se torna cada vez mais frequente, principalmente quando aspectos físicos e psicológicos são percebidos pelos usuários. Apesar das declarações apresentarem aspectos positivos ligados ao uso do smartphone, exemplificado no quanto o aparelho pode proporcionar praticidade e agilidade no cotidiano, há também a presença de aspectos derivados do lado negativo do uso do celular, sugerindo a perda de atenção e o sentimento de “morte” quanto à impossibilidade de estar conectados. Esse aspecto ambíguo em relação ao uso de produtos tecnológicos é teorizado no paradoxo *controle/caos* defendidos por Mick e Fournier (1998), que ressaltam que o uso dessas tecnologias tanto pode facilitar a ordem e o controle de situações e tarefas, quanto pode ocasionar desordem, inquietação e descontrole.

## 4.2 Da liberdade à escravidão

Ao serem questionados sobre como se sentiriam caso esquecessem ou não pudessem mais usar o celular, alguns gestores relataram, inicialmente, uma sensação de alívio imediato, que logo era substituído pela impressão de estar “desconectado” do mundo. Frustração e retrocesso foram alguns dos principais sentimentos atribuídos pela impossibilidade de uso do smartphone, inviabilizando o fato de ser encontrado e se comunicar com familiares e parceiros do trabalho de forma rápida, a qualquer hora e em todo lugar.

Observo que as pessoas são escravas do celular e muitas vezes acompanhando sites ou acessando redes sociais nos quais o retorno é mínimo. Não sou "chato", mas observo que as pessoas deixam um pouco a vida para ficar no celular. Vejo isso entre meus amigos e familiares e não quero ser assim. (Gestor 6, 28 anos, casado)

Já esqueci algumas vezes e não foi nada constrangedor. Apenas retornei à ligação para uma pessoa que estava em casa para que a mesma atendesse e em caso de urgência, informasse outro número que pudesse me encontrar. (Gestor 4, 52 anos, casado)

Nesse sentido, considerando que o smartphone tanto pode ajudar a independência e diminuir restrições, quanto pode provocar dependência e mais limitação (MICK; FOURNIER, 1998), Borges e Joia (2013a, p. 599) afirmam que esses tipos de profissionais “reconhecem que tal ferramenta causa certa dependência, vício e escravidão à medida que se sentem obrigados, ainda que inconscientemente, a mantê-los sempre ligados e constantemente atualizados”.

A necessidade de comunicação constante passa a ser, portanto, um importante elemento que acarreta uma maior escravização e, conseqüentemente, dependência dos profissionais para o uso do smartphone, tornando-se impreciso a finalidade da sua utilização. Com isso, muitos gestores relataram que o aparelho possibilita resolver problemas de trabalho em casa, da mesma forma como também permite solucionar questões pessoais no ambiente organizacional, fato constantemente exposto pelos executivos.

### **4.3 Entre a independência e a dependência**

A liberdade conquistada pela possibilidade de estar conectado, independentemente do local e do tempo, cria uma nova forma de dependência que, invariavelmente, coexiste com a sensação de independência proporcionada pela tecnologia (JARVENPPA; LANG, 2005). Ser ou não ser dependente? Afinal, pode ser difícil imaginar como algumas atividades do cotidiano de pessoas que usam o celular para ganho de tempo e praticidade seria, caso não mais utilizasse o aparelho. Sobre isso, observa-se os seguintes relatos:

Não me considero uma pessoa dependente do celular, porém o mesmo tem facilitado muito no dia-a-dia, pois até para realizar uma transferência bancária é só pegar o celular no bolso e efetuar. Isso é feito em menos de 5 minutos, tempo ganho, melhor que ir ao banco ou ligar o computador. O celular atualmente na área que atuo, tem facilitado resoluções de situações adversas do dia-a-dia que com uma simples ligação ou envio de whats up resolvemos. (Gestor 3, 34 anos, casado).

Acredito que hoje o celular é um instrumento que facilita e agiliza as soluções que necessitam de urgência. Necessidade de agilidade e rapidez em diversas situações, principalmente, no caso de nossa empresa, que atua com expedientes externos. (Gestor 5, 52 anos, casado).

Permitindo maior facilidade nas tarefas e a realização de atividades simultâneas, o celular se tornou objeto de vital importância na vida pessoal e profissional. A tecnologia possibilita mais rapidez e menos esforço para a realização de tarefas, (JARVENPPA; LANG, 2005). Assim, conforme os relatos dos gestores, a dependência está associada não só a comunicação, mas também aos benefícios percebidos pela utilização do smartphone.

### **4.4 Da integração ao isolamento**

É expressiva a mudança nos hábitos das pessoas com o surgimento e avanço da tecnologia móvel, influenciando nas relações pessoais, sociais e de trabalho (KING; NARDI; CARDOSO, 2014). Contudo, a esse avanço da tecnologia pode-se atribuir uma certa restrição à vida das pessoas devido ao uso inadequado do smartphone. Essa tecnologia pode facilitar a interação entre as pessoas, mas também pode afastá-las, tendo em vista que o uso de smartphones proporciona maior distanciamento entre as pessoas à medida que minimiza contatos pessoais (MICK; FOURNIER, 1998).

Quando questionados se o uso excessivo do celular poderia ser prejudicial, todos os gestores responderam de forma positiva, alegando que tudo em excesso é prejudicial, podendo ocasionar dependência e até comprometer à saúde. Problemas provocados na vida pessoal e profissional também foram evidenciados, conforme observa-se a seguir:

Com certeza, tira a atenção, tira o foco do trabalho e mesmo da vida social, quem depende do celular, não consegue sequer conversar mais em lugar algum. (Gestor 3, 47 anos, casado)

Tudo em excesso tem consequências, o uso excessivo faz com que se desligue das coisas que estão acontecendo ao seu redor, na gestão ou vida pessoal isso é muito prejudicial. (Gestor 2, 34 anos, casado)

Fora o comprometimento à saúde, fato que ainda não foi comprovado cientificamente, mas sempre há algumas "crenças" formadas à respeito. O celular também pode impedir o desenvolvimento das relações entre as pessoas. Aquele "clichê" de aproximar quem está longe e afastar quem está perto. Recordo de algumas reclamações da minha esposa, quando saímos e eu não deixava o celular quieto nos primeiros momentos. Reagi atendendo ao pedido de dar foco nas pessoas. (Gestor 5, 44 anos, casado)

Com base nas respostas obtidas, é possível confirmar o paradoxo da integração e isolamento, apontado por Mick e Fournier (1998). Observa-se que enquanto o uso do smartphone possibilita várias formas de integração e comunicação, ele também proporciona um isolamento entre as pessoas, afetando a forma de convivência e suas relações sociais no cotidiano da vida familiar e do trabalho.

#### **4.5 Redes semânticas do uso do smartphone**

Levando-se em consideração as categorias encontradas, o estudo procurou identificar também as relações evidenciadas quanto à influência, sintomas e o uso em excesso do smartphone. Foi possível identificar nas interações discursivas um elo de encadeamento das opiniões apresentadas, sendo demonstrada na Figura 1.

Destacando-se os elementos e vínculos de significação relacionados ao uso do *smartphone*, o qual é caracterizado tanto de forma positiva como negativa pelos respondentes, denomina-se como “vantagens do celular” os principais aspectos positivos destacados na utilização do aparelho. Esse elo corresponde, portanto, aos pontos relacionados à praticidade, ganho de tempo e facilitação de tarefas, o que possibilita a realização de mais de uma atividade ao mesmo tempo pelos executivos (Figura 1). As vantagens do smartphone possuem uma relação direta com a “vida social” dos gestores, proporcionando tanto sentimentos de integração, mediante o universo de possibilidade de comunicação e contatos (e-mails, mensagens, redes sociais, etc.), como sensação de isolamento, ao perceberem que se afastam cada vez mais do convívio pessoal de outras pessoas, provocando, inclusive, conflitos no ambiente familiar.

Ademais, o sentimento de “liberdade” também foi ligado à vantagem do uso do celular, recebendo um sentido ambíguo que pode ser relacionado tanto à conquista do fato de poder estar conectado ao mundo, independente do local, dia e hora, como ao sentimento de alívio, por não necessitar se sentir escravizado pelo uso do próprio aparelho. Por sua vez, a “ausência do celular” aparece relacionada a expressões ligadas à frustração, retrocesso, desatualização, perda de controle e distanciamento, que estabelecem vínculo forte com o sentimento de “dependência do celular”, visto quase sempre pelos gestores como sendo de forma relativa, mesmo apresentando indícios de uso em excesso do mesmo (Figura 1).

Por fim, ligado à dependência do aparelho, as principais “consequências do uso excessivo do celular” recaem no sentido de problemas já vivenciados pessoalmente, por outras pessoas ou situações de conhecimento comum, estabelecendo-se vínculos relacionados, por exemplo, a problemas de saúde, perda de atenção nas atividades do trabalho, perda de referência/identidade, acidentes e prejuízos financeiros. As interações discursivas encontradas proporcionam “lócus” de mediação que, segundo Silva, Constantino e Premaor (2011), fazem emergir elos que se encontram interligados mediante o processo de significação. Assim, novas relações são melhor visualizadas e identificadas possibilitando um maior aprofundamento em relação à temática investigada.

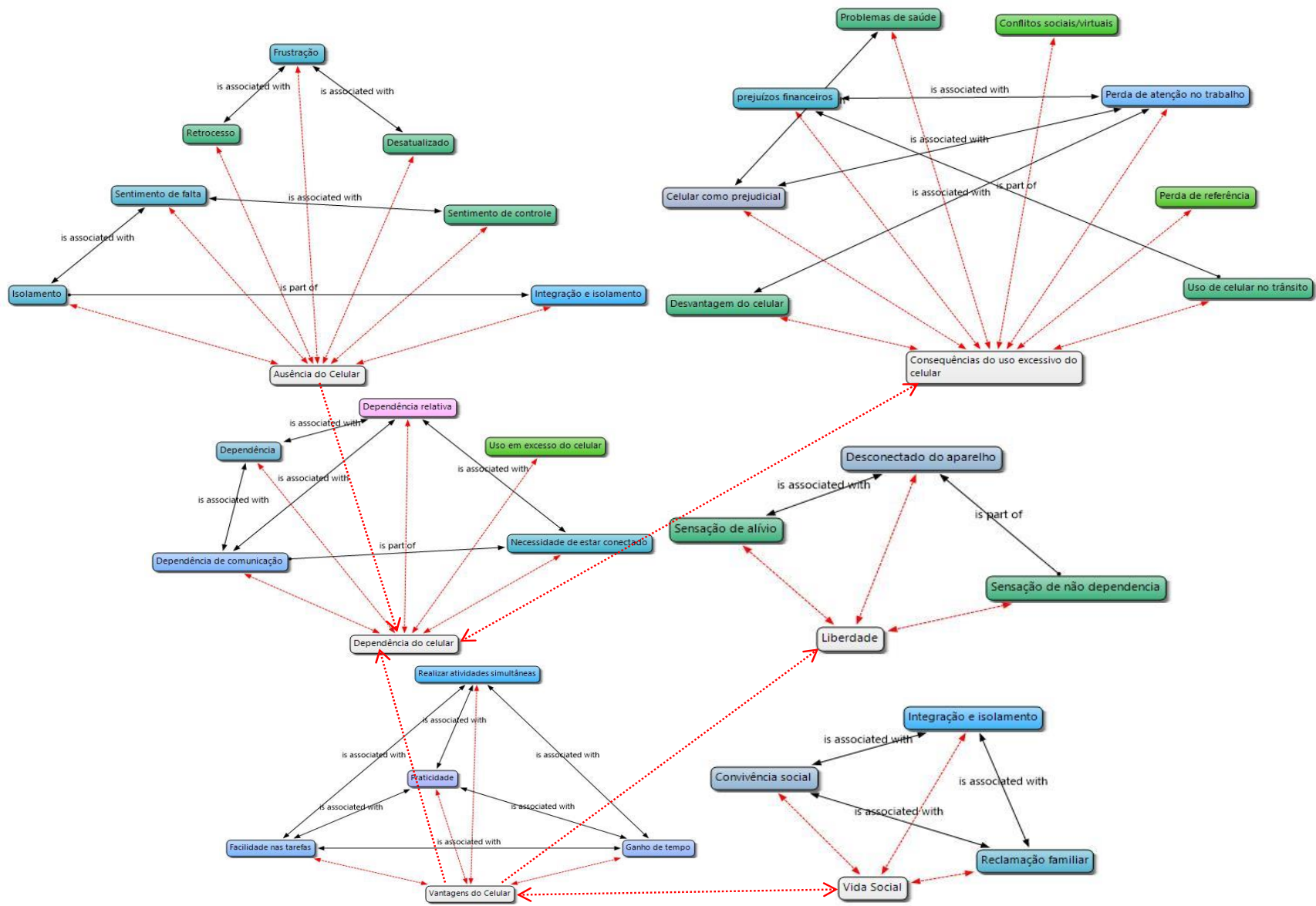


Figura 1: Redes semânticas do uso do smartphone

## 5. Considerações Finais

Não se pode negar os grandes benefícios que os avanços da tecnologia trouxeram para o Brasil e para o mundo, possibilitando uma comunicação e conectividade mais fácil e abrangente. Nesse sentido, levando-se em consideração o ambiente organizacional, algumas empresas incorporaram em suas atividades diárias o uso do telefone celular, tendo em vista os benefícios que podem ser proporcionados como, por exemplo, acesso à internet, *e-mails*, maior facilidade e rapidez na comunicação, dentre outros.

Nessa perspectiva, a presente pesquisa investigou como o uso do *smartphone* influencia e é percebido por gestores de uma organização de grande porte, procurando identificar os principais sintomas associados à utilização frequente do aparelho. O estudo em questão trouxe os efeitos que a utilização demasiada do celular pode causar nas pessoas, não só enquanto profissionais, mas também no aspecto da vida pessoal de cada um.

Os gestores demonstraram ter conhecimento da dependência que o *smartphone* pode causar em suas vidas, mas reforçam a sua necessidade de utilização como ferramenta indispensável para o trabalho, uma vez que possibilita maior praticidade e agilidade nas tarefas organizacionais. Os benefícios associados ao uso do aparelho, no entanto, foram percebidos com maior frequência do que a dependência que este pode causar, denotando, portanto, que reconhecer os problemas do uso em excesso pode ser um desafio a ser enfrentado.

Identificado nesta pesquisa como uma imprecisão do uso, foi possível perceber que alguns dos gestores não sabem distinguir os horários em que utilizam o *smartphone* para fins comerciais e pessoais. Neste caso, o uso excessivo do celular pode colaborar para o desenvolvimento de um padrão *workaholic*, havendo evidências de que a sobrecarga de trabalho, em indivíduos que utilizam o telefone celular como meio de comunicação com clientes e empresa, gera comportamentos mais compulsivos e competitivos no âmbito organizacional.

Os resultados, de forma geral, foram coerentes com a literatura da área, reforçando a relevância de se considerar a temática nos estudos relacionados ao comportamento organizacional e a necessidade de aprofundá-los. Ademais, o estudo também é relevante pelo fato de analisar os fatores investigados de acordo com o comportamento de trabalhadores brasileiros, já que a maioria das pesquisas encontradas é de contextos internacionais.

Faz-se relevante destacar que não somente em cargos de gestão, como analisado nesta pesquisa, mas em diversos outros, o uso contínuo do celular na rotina de trabalho é uma realidade fortemente presente. A dependência desses aparelhos é cada vez mais percebida e alguns profissionais tornam-se “escravos do trabalho” em função de estarem permanentemente *on-line*, como se estivessem sempre de plantão, fazendo hora extra com o celular ligado.

Espera-se que os resultados encontrados permitam um maior entendimento sobre a importância que as consequências do uso em excesso do celular pode acarretar, influenciando, direta e indiretamente, no comportamento dos funcionários. Uma maior conscientização do uso dessas novas tecnologias pode ser estimulada pelas empresas, tendo em vista fortalecer a relevância da utilização moderada desses aparelhos no dia-a-dia. Os resultados permitem, ainda, compreender o comportamento de gestores diante da temática abordada e impulsionar novas discussões sobre o papel das empresas na sua utilização.

O estudo apresenta algumas limitações próprias de uma amostra por conveniência, sendo desenvolvida somente com executivos homens do nordeste brasileiro. Sendo assim,

seus achados não podem ser considerados como representativos de outros gêneros, regiões e empresas. Além disso, é relevante reforçar que este artigo não teve o intuito de generalização, mas sim a exploração de uma realidade no contexto brasileiro. O formato de coleta online dos dados também pode ter limitado as respostas dos participantes, gerando relatos mais resumidos do que se tivesse realizado entrevistas gravadas. Tal formato partiu de uma decisão metodológica, uma vez que a disponibilidade de tempo para as entrevistas era uma dificuldade de muitos gestores.

Para um maior entendimento das evidências encontradas, a utilização de outras técnicas de estudos qualitativas podem ser adotadas em estudos futuros como, por exemplo, a realização de grupo focal. O uso de instrumentos quantitativos com diferentes elementos investigativos também pode ser uma boa perspectiva de pesquisa. Ademais, estudos segregados por regiões, tamanhos de organizações, gênero e cargo possibilitam melhor aprofundamento da temática investigada.

Por fim, a liberdade da utilização do telefone celular, internet e computador deve ser exercida com cautela pelos funcionários e as organizações precisam estar atentas a isso. Correndo o risco de converter-se em motivo para a completa anulação de seus benefícios, tornando-se assim um dispositivo de dependência e novas doenças, como no caso da nomofobia.

## Referências

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2012.

BORGES, A. P; JOIA, L. A. Executivos e smartphones: uma relação ambígua e paradoxal. **Revista O&S**. v.20 - n.67, p. 585-602, 2013a.

\_\_\_\_\_. Executivos, Gênero e Smartphones: Uma investigação quanto aos paradoxos tecnológicos. In: XXXVII ENCONTRO DA ANPAD, 2013, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: EnANPAD, 2013b.

BRAGAZZI, N. L.; PUENTE, G. D. A proposal for including nomophobia in the new DSM-V. **Psychology Research and Behavior Management**. v. 7, p. 155-160, 2014.

CORSO, K. B.; FREITAS, H. M. R.; BEHR, A. Os Paradoxos de Uso da Tecnologia de Informação Móvel: a Percepção de Docentes usuários de Smartphones. In: XXXVI ENCONTRO DA ANPAD, 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: EnANPAD, 2012.

GIDDENS, A. **The consequence of modernity**. Stanford, California: Stanford University Press, 1990.

JARVENPAA, S.; LANG, K. Managing the paradoxes of mobile technology. **Information Systems Management**, v. 22, n. 4, p. 7-23, 2005.

KANG, S.; JUNG, J. Mobile communication for human needs: A comparison of smartphone use between the US and Korea. **Computers in Human Behavior**. v. 35, p. 376-387, 2014.

KING, A.L.S; NARDI, A.E; CARDOSO, A. **Nomofobia: dependência do computador, internet, redes sociais? Dependência do telefone celular?** São Paulo: Atheneu, 2014.

KING, A. L. S.; VALENÇA, A. M.; SILVA, A. C.; SANCASSIANI, F. MACHADO, S.; NARDI, E. “Nomophobia”: Impact of Cell Phone Use Interfering with Symptoms and Emotions of Individuals with Panic Disorder Compared with a Control Group. **Clinical Practice & Epidemiology in Mental Health**. v. 10, p. 28-35, 2014.

KRAJEWSKA-KUŁAK, E.; KULAK, W.; STRYZHAK, A.; SZPAKOW A.; PROKOPOWICZ W.; MARCINKOWSKI, J. T. Problematic mobile phone using among the Polish and Belarusian University students, a comparative study. **Progress in Health Sciences**. v. 2, n.1, p. 45-50, 2012.

LEE, Y. S.; YANG, H. S.; JEONG, C. J.; YOO, Y. D.; JEONG, G. Y.; MOON, J. S.; KANG, M. K.; HONG, S. W. Changes in the Thickness of Median Nerves Due to Excessive Use of Smartphones. **Journal of Physical Therapy Science**. v. 24, p. 1259-1262, 2012.

LYYTINEN, K.; YOO, Y. Issues and challenges in ubiquitous computing. **Communication of the ACM**. v. 45, n. 2, p. 63-65, 2002.

MAZMANIAN, M.; ORLIKOWSKI, W.; YATES, J. Crackberrys: exploring the social implications of ubiquitous wireless email devices. **Proceedings of the EGOS**, 2006.

MICK, D.; FOURNIER, S. Paradoxes of technology: consumer cognizance, emotions and coping strategies. **Journal of Consumer Research**, v. 25, n. 20, p. 123-143, 1998.  
PATTON, M. **Qualitative research and evaluation methods**. 3. ed. Thousand Oaks: Sage, 2002.

PARÉ, G. Investigating information systems with positivist case study research. **Communications of the Association of Information Systems**. v. 13, 2004.

PARK, N.; KIM, Y. C.; SHON, H. Y.; SHIM, H. Factors influencing smartphone use and dependency in South Korea. **Computers in Human Behavior**. v. 29, n. 4, p. 1763–1770, 2013.

SILVA, A. M. T. B.; CONSTANTINO, G. D.; PREMAOR, V. B. A contribuição da teoria das representações sociais para análise de um fórum de discussão virtual. **Temas em Psicologia**, v. 19, n. 1, p. 233-242, 2011.

SORENSEN, C. **Enterprise Mobility: Tiny Technology with Global Impact on Work**. New York: Palgrave Macmillan, 2011.

SZPAKOW, A.; STRYZHAK, A.; PROKOPOWICZ, W. Evaluation of threat of mobile phone – addition among Belarusian University students. **Progress in Health Sciences**. v. 1, n.2, p. 96-101, 2011.

YILDIRIM, C.; CORREIA, A.P. Exploring the dimensions of nomophobia: Development and validation of a self-reported questionnaire. **Computers in Human Behavior**. v. 49, p. 130–137, 2015.

YIN, R. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.