

Paradoxos da Comunicação Móvel: A relação Smartphone-Docentes de Instituições Federais do Brasil

MARTIELE GONÇALVES MOREIRA

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA - UNIPAMPA (UNIPAMPA)

martiele18moreira@gmail.com

KATHIANE BENEDETTI CORSO

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA - UNIPAMPA (UNIPAMPA)

kathi.corso@gmail.com

MARINA VALIM BANDEIRA

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA - UNIPAMPA (UNIPAMPA)

band.marina@hotmail.com

Paradoxos da Comunicação Móvel: A relação Smartphone-Docentes de Instituições Federais do Brasil

1. INTRODUÇÃO

Diante do novo contexto organizacional, onde se faz necessário atuar em diferentes frentes, com o acúmulo de horas de trabalho e com exigências por desempenho cada vez maiores, tornou-se comum organizações usarem das novas tecnologias de informação e comunicação para apoiar tantos processos. Assim, têm-se uma crescente propagação das Tecnologias Móveis e Sem Fio (TIMS), em que houve uma proliferação organizacional do uso da tecnologia móvel (SORENSEN, 2014). Isto se verifica, quando se vê em diversos locais pessoas fazendo uso de seus dispositivos móveis para desenvolver tarefas laborais, fora do local de trabalho.

Essas ferramentas tecnológicas podem auxiliar os seus usuários tanto na vida pessoal, como em sua rotina profissional. A medida em que os dispositivos móveis foram amplamente adotados pelos indivíduos, as organizações também começaram a adotar esse tipo de tecnologia de diferentes formas (MACHADO; FREITAS, 2007).

Estes novos hábitos dos trabalhadores que dispõem da tecnologia móvel, propicia para a organização diversas vantagens. Segundo Geser (2004), o uso das TIMS facilita a integração de unidades distantes de uma mesma organização e também aproxima os clientes que estão em constante mobilidade. “As estruturas organizacionais podem se tornar ainda mais flexíveis, uma vez que é possível se realizar adaptações rápidas frente a condições situacionais (MANICA et al., 2009).

Porém, sendo uma tecnologia portátil a qual o usuário está incessantemente em contato direto, podendo conectar-se com uma pessoa a qualquer momento, diminuindo o tempo que levaria entre a intenção e a ação, pode vir a causar fortes emoções nos usuários (SORENSEN, 2011). Dessa forma, conforme Gonçalves e Joia (2011), ao mesmo tempo em que essa tecnologia passa a fazer parte do dia a dia das pessoas, trazendo rapidez na comunicação, em contraponto, ela pode causar dependência, ansiedade e diminuição do tempo livre das mesmas. Assim, pode também ocasionar consequências negativas para o usuário e, por conseguinte, para a organização.

Portanto, ao mesmo tempo em que as tecnologias trazem melhorias, elas criam paradoxos sociais que desafiam as pessoas na esfera pessoal e profissional. Estes, podem ser caracterizados como uma situação ou comportamento que parece ter qualidades contraditórias ou inconsistentes, ou seja, quando algo é paradoxal, as condições ambíguas podem mudar constantemente, certamente devido a fatores situacionais, que levam o indivíduo a identificar sentimentos ou opiniões contrárias ao mesmo tempo (MICK; FOURNIER, 1998, JARVENPAA; LANG, 2005).

A presença dos paradoxos do uso da tecnologia móvel se encontra em diferentes dimensões, perpassando as ciências sociais, exatas e naturais (BRUZZI, 2013). Ainda conforme o autor, na Administração, por ser um campo de atuação muito vasto, que apresenta ambiguidades e interesses diversos, a existência de paradoxos pode ser maior. Dessa maneira, torna-se relevante compreender o papel efetivo destas tecnologias no cotidiano de trabalho dos usuários, pois as dualidades e conflitos oriundos do uso merecem ser analisadas a fim de buscar soluções que visem minimizar os aspectos conflitantes associados ao seu uso.

Perante a grande adesão e uso de tecnologias móveis nos últimos anos, pesquisas têm sido realizadas tendo como temática central os impactos das TIMS nas esferas organizacional, econômica e social. Na área dos impactos sociais da tecnologia de informação tem se

verificado um crescente interesse em explorar as tecnologias de informação móveis e ubíquas (SORENSEN, 2011).

No Brasil, os estudos empíricos que discutem a mobilidade no que tange à interação humana-tecnologia vem ganhando espaço nos últimos anos em congressos e periódicos, porém raros são os que têm, até então, trabalhado os paradoxos advindos do uso da tecnologia móvel, como o estudo de Gonçalves e Joia (2011), Corso; Freitas; Behr (2012), Borges e Joia (2013), Corso (2013), Bruzzi (2013) e mais recentemente Oliveira et al., (2015) e Filho e Pitombeira (2016). Diante do cenário exposto, este artigo tem como objetivo identificar os paradoxos existentes no relacionamento entre smartphone-docente das Instituições Federais do Brasil.

Os resultados esperados para esta pesquisa não só dizem respeito às contribuições teóricas para auxiliar em futuras pesquisas, mas também, ao trazer relevantes contribuições práticas que podem ser utilizadas para compreender melhor as relações entre organizações e colaboradores.

O capítulo seguinte, inicia-se com uma discussão dos conceitos sobre as TIMS, seguido de um breve histórico da evolução do uso do smartphone, a fim de demonstrar a importância que vem adquirindo este aparelho na vida das pessoas. Posteriormente, expõe-se os paradoxos do uso dos telefones inteligentes, que se mostram importantes para o entendimento da relação “homem-smartphone”.

2. TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO MÓVEL E SEM FIO: A ASCENSÃO DO SMARTPHONE

As TIMS se propagaram mundialmente (Saccol e Reinhard, 2007), e a partir da evolução dos dispositivos móveis nota-se o crescimento do uso dos mesmos no local do trabalho. Segundo Corso, Cavedon e Freitas (2015), devido às novas tecnologias que surgiram, onde se tem em comum a diminuição do tamanho e do peso dos aparelhos tecnológicos, se percebe que o smartphone vem tomando grande importância na vida corporativa e pessoal das pessoas. As tecnologias de informação e comunicação possibilitam a portabilidade e locomoção do usuário permitindo uma conexão com uma rede sem fio (CLAUDINO, 2014). Dessa forma, “o uso das TIMS, entre outras decorrências, passou nas últimas décadas, cada vez mais a apoiar o chamado trabalho móvel” (SACCOL; CAMAROTTO, 2013, p.14).

As Tecnologias Móveis e Sem Fio caracterizam-se por sua portabilidade e comunicação livre de conexão por fio, podendo ser carregada para qualquer lugar, tendo como exemplos o smartphone, notebooks, tablets e agendas eletrônicas. Santos (2011) descreve as TIMS como tecnologias de informação e comunicação portáteis, que englobam aparelhos e redes interligados por canais sem fio.

Saccol e Reinhard (2007), em suas pesquisas, diferenciam os conceitos de tecnologia de informação Móvel (*mobile*) e a Sem Fio: o termo móvel refere-se à portabilidade, na qual o aparelho pode ser levado para qualquer lugar, porém, não necessariamente é conectável a uma rede sem fio; já a tecnologia de informação sem fio, refere-se aos dispositivos capazes de se conectar a uma rede sem fio, mas que por vezes, pode não ser móvel, por exemplo, um computador de mesa. O smartphone, termo em inglês, que em tradução livre para o português significa “telefone inteligente”, é um aparelho com processador e sistema operacional que se equivale ao de computadores, no entanto, possuem a característica de serem portáteis e que usam de redes sem fios para conectar-se à internet, integrando os dois conceitos de Saccol e Reinhard (2007). Por ser portátil e proporcionar um contato mais rápido, a disseminação do

uso dos smartphones no Brasil e no mundo ocorreu de forma rápida, demonstrando a importância que se tem a tecnologia e o conceito de conectividade criando uma nova forma de comunicação (BORGES; JOIA, 2013).

A portabilidade oferecida pelas TIMS possibilita às pessoas realizar seus trabalhos sem precisar de um lugar específico, isto é, tornam-se trabalhadores nômades. Santos (2009) as descreve como sendo os usuários de tecnologias nômades que podem trabalhar em qualquer lugar, pois são livres para se deslocarem. Kleinrock (2001) corrobora explicando que o trabalhador nômade é aquele funcionário que faz uso de telefones inteligentes para acessar sistemas de informação estando em casa, em trânsito, no trabalho, ou em qualquer outro lugar que se encontre presente.

Assim sendo, mostra-se a importância dos smartphones no cotidiano dos seus usuários, agregando valor ao seu uso devido o fato de serem portáteis e conectáveis a redes sem fios. No próximo tópico, abordam-se os paradoxos que podem ser encontrados em razão do uso do smartphone, já que esta tecnologia pode trazer inúmeros benefícios, porém, muitos deles, podem transformar-se em malefícios percebidos pelo usuário.

2.1 Paradoxos do Uso de Tecnologias Móveis

Quando se pretende estudar as novas tecnologias de informação, se faz necessário resgatar o conceito de paradoxo, termo já conhecido. Paradoxo no senso comum significa uma afirmação que leva à contradição lógica, ou ainda, uma situação que contradiz a intuição comum. Porém, os paradoxos tecnológicos necessitam de explicações mais profundas sobre o seu conceito.

Segundo Borges e Joia (2013, p.2) “no que tange às TIMS, os paradoxos parecem ser conceitualmente inseparáveis e crescem à medida que novos lançamentos tecnológicos surgem”. Devido à vasta variedade de smartphones, que seguidamente, novas versões são lançadas, os indivíduos acabam assimilando suas vantagens e desvantagens em maior tempo do que o necessário para que haja um lançamento, ou atualização. Dessa forma, a relação dos indivíduos com os aparelhos inteligentes se tornam mais complexas, pois por vezes facilita a comunicação, mas também pode provocar reações negativas, até mesmo a dependência do seu uso (BORGES; JOIA, 2013).

Autores como Mick e Fournier (1998) defendem que o conceito de paradoxo está sempre centrado na ideia de que situações contrárias podem simultaneamente existir, ou ao menos serem percebidas na mesma coisa. Em seus estudos Mick e Fournier, constataram, através de uma pesquisa qualitativa a fim de avaliar o sentimento e o comportamento de consumidores de produtos tecnológicos nos EUA, que estes consumidores relataram oito paradoxos advindos deste uso e que serão exibidos, em seguida, na tabela 01.

Para Jarvenpaa e Lang (2005) o paradoxo é uma situação, ação ou uma forma de comportamento que contempla qualidades contraditórias ou inconscientes. Na concepção dos mesmos autores, os paradoxos surgem quando se faz a experimentação da tecnologia a partir da expectativa do usuário, levando em consideração o momento e a situação em que está ocorrendo o seu uso. Assim, dependendo do motivo do uso e das circunstâncias no ato, este uso pode causar situações de conflito, ou seja, situações paradoxais (CORSO, 2013). Em seus estudos sobre paradoxos, Jarvenpaa e Lang, apontaram oito paradoxos dos quais, quatro desses já haviam sido identificados por Mick e Fournier, sendo exibidos, também, na tabela 01.

Na busca por entender o uso da tecnologia, mais especificamente do smartphone, Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006) encontraram três paradoxos, ou dualidades

conflitantes que emergem a partir do uso do smartphone (no estudo em questão, *BlackBerry*), são elas: continuidade/assincronicidade, engajamento/desengajamento e autonomia/vício, como poderão ser vistos na tabela 01.

E, em um dos últimos estudos realizados sobre a temática, elaborado por Sorensen (2011), o qual teve como foco a mobilidade, trouxe três novos paradoxos referentes à gestão e desempenho tecnológico, abordados na tabela 01. O autor acredita que os paradoxos advindos do uso da tecnologia móvel, surgirão a partir do uso conflitante da tecnologia: cultivando os limites (ação programada) ou cultivando a fluidez (ação resultante). Ou seja, o convívio do indivíduo com a tecnologia móvel em seu trabalho, ocorrerá em um ambiente de demandas paradoxais com opiniões e ações divergentes.

Para Sorensen (2011), o indivíduo que faz uso da tecnologia móvel em seu trabalho, tem plenas condições de limitar o seu uso, escolhendo os momentos para fazê-lo (ação programada), entretanto, a tecnologia móvel, devido ao seu alto desempenho, instiga o usuário a ultrapassar seus limites, graças à facilidade que se encontra em seu uso através dos aparelhos inteligentes, que proporcionam infinitas opções de interação fluída.

Percebe-se que os autores citados até então, descrevem inúmeros paradoxos da tecnologia, porém, a partir de Mick e Fournier (1998), os demais autores, encontraram em seus estudos alguns paradoxos que já tinham sido evidenciados pelos autores supracitados. Estes paradoxos registrados em mais de um estudo, são descritos de formas diferentes, porém, conceitualmente, referem-se as mesmas situações vivenciadas pelos usuários. Dessa forma, na tabela 01, elabora-se um compêndio dos paradoxos encontrados pelos autores referidos, na tentativa de integrar os paradoxos encontrados em mais de um estudo.

Tabela 01: Paradoxos da Tecnologia e respectivos conceitos e autores

PARADOXO	CONCEITO	AUTORES
Controle X Caos	A tecnologia pode facilitar a ordem e o controle das tarefas e situações, como pode provocar desordem ou revolta.	Mick e Fournier (1998)
Liberdade/Empoderamento X Escravidão	A tecnologia pode facilitar a independência e reduzir restrições, como pode provocar dependência e mais restrições. A tecnologia móvel permite a permanente conectividade com o trabalho, família e amigos, mas por outro lado, esta mesma conectividade impede o usuário de manter-se distante dos outros.	Mick e Fournier (1998), Jarvenpaa e Lang (2005)
Novo X Obsoleto	A tecnologia pode trazer novos benefícios decorrentes do avanço do conhecimento, como pode estar ultrapassada no momento em que se torna acessível ao consumidor.	Mick e Fournier (1998)
Competência X Incompetência	A tecnologia pode trazer sentido de inteligência ou eficácia, como pode provocar sentimentos de ignorância ou incompetência. A tecnologia móvel propicia que usuários usem suas competências, mas também podem surgir sentimentos de falta de competência para o uso.	Mick e Fournier (1998), Jarvenpaa e Lang (2005)
Eficiência X Ineficiência	A tecnologia possibilita menos esforço ou menos tempo gasto para a realização de certas tarefas, como pode requerer mais esforço e tempo em outras.	Mick e Fournier (1998)
Satisfação X Criação de Necessidades	A tecnologia pode facilitar a satisfação das necessidades ou desejos, como pode tornar conscientes necessidades e desejos ainda não reconhecidos. A tecnologia móvel supre as necessidades e auxilia na resolução de problemas, mas ao mesmo tempo possibilita que sejam criados novos problemas.	Mick e Fournier (1998), Jarvenpaa e Lang (2005)
Integração X Isolamento	A tecnologia pode facilitar a interação entre pessoas, como	Mick e

	pode provocar a separação delas.	Fournier (1998)
Engajamento X Desengajamento	A tecnologia pode facilitar o envolvimento, o fluxo ou atividade das pessoas, como pode provocar desconexão, acomodação, ou passividade. A tecnologia móvel permite manter o engajamento em um ambiente, mas desengajar-se para entrar em uma nova conversa. O uso do smartphone gera um extensivo engajamento das comunicações por e-mail, mas também proporciona um distanciamento das interações pessoais.	Mick e Fournier (1998), Jarvenpaa e Lang (2005), Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006)
Independência X Dependência	A tecnologia móvel propicia a independência, por possibilitar estar conectado, independentemente do local e do tempo, mas cria uma nova forma de dependência, da própria conectividade.	Jarvenpaa e Lang (2005)
Planejamento X Improvisação	A tecnologia móvel pode ser uma ferramenta de planejamento, permitindo melhor coordenação de tarefas, atividades sociais e reuniões. Porém, pode gerar maior improvisação, visto que o usuário tende a gastar menos tempo e esforço organizando suas tarefas.	Jarvenpaa e Lang (2005)
Público X Privado	A tecnologia móvel pode ser utilizada privadamente, mas ao poder ser usada em todo lugar e em todo momento, pode acarretar a invasão do espaço alheio.	Jarvenpaa e Lang (2005)
Ilusão X Desilusão	A tecnologia móvel cria expectativa de novos atributos e possibilidades, mas que se não verificadas geram desapontamento e frustração.	Jarvenpaa e Lang (2005)
Continuidade X Assincronicidade	O smartphone possibilita que os usuários estejam continuamente conectados, mantendo um amplo fluxo de informação, porém, esta continuidade pode ser controlada pelo usuário, à medida que ele decide quando e como vai responder à mensagem.	Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006)
Autonomia X Vício	O uso do smartphone faz com que os usuários sintam o aumento da sua autonomia e flexibilidade de seu trabalho, porém também os obriga a manter seus aparelhos ligados e constantemente atualizados.	Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006)
Criatividade fluida X Criatividade limitada	O usuário da tecnologia móvel usa da criatividade para gerenciar os conflitos de necessidades, os ambientes limitados quanto à conexão, e pressão pelo aumento de trabalho, porém, ser criativo requer esforços para gerenciar consequências até então não previstas.	Sorensen (2011)
Colaboração fluida X Colaboração limitada	A tecnologia móvel possibilita esforços e interações coletivas, porém, o usuário pode seguir regras, normas, padrões, e utilizar a tecnologia móvel isoladamente em suas tarefas.	Sorensen (2011)
Controle fluido X Controle limitado	A tecnologia móvel apoia a gestão do trabalho a fim de controlar, gerenciar e supervisionar as atividades, mas também pode prover oportunidades para aumentar a discricção individual nas ações e decisões, dificultando a prática de coordenação e controle.	Sorensen (2011)

Fonte: elaborado com base em Corso (2013).

A tabela 01 apresenta desde os oito paradoxos encontrados por Mick e Fournier (1998), seguidos por Jarvenpaa e Lang (2005), que encontram, também, oito paradoxos dos quais, quatro já teriam sido observados nos estudos de Mick e Fournier. Seguindo nesta concepção “evolutiva” dos conceitos, Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006), focam

especialmente o smartphone, e Sorensen traz uma visão dos paradoxos através da gestão e desempenho tecnológico.

Estes relacionamentos paradoxais são encontrados em estudos recentes sendo abordados os efeitos advindos do uso da tecnologia. Segundo Oliveira et al. (2015), existem efeitos positivos e negativos relacionados ao uso das tecnologias móveis e que interferem na qualidade de vida no trabalho, estes foram percebidos pelos entrevistados da pesquisa e alguns foram pontuados. São eles: flexibilidade, praticidade, conveniência, facilitação na organização pessoal, agilidade na tomada de decisão e otimização do tempo através do uso da telefonia móvel.

Porém, existem os pontos negativos, que influenciam na vida pessoal e profissional da amostra estudada por Oliveira et al. (2015), que percebem que a tecnologia móvel permite a invasão do trabalho em horas de lazer, visto que a comunicação entre trabalho e funcionário pode ocorrer a qualquer momento. Ansiedade, pressão, vício e sentimento de sobrecarga também foram percebidos por esse grupo, alegando que se sentem pressionados a estar sempre disponíveis para atender as demandas do trabalho.

Corroborando, Bruzzi (2013) estudou a relação entre os profissionais e o smartphone, analisando os paradoxos tecnológicos especialmente quando o uso do smartphone tem fins laborais. Destacou-se no estudo o resultado que confirma que 85% dos participantes da pesquisa vivenciam o paradoxo autonomia X vício, apontado ainda, como um paradoxo de força forte (numa escala de fraco, médio, forte e muito forte). Semelhantes a estes resultados, Cavazotte et al. (2009) identificaram que a adoção da tecnologia móvel implicou aos seus usuários consequências positivas e negativas em relação ao trabalho. Por um lado os usuários agilizaram os processos de trocas de informação através do smartphone, porém, percebeu-se que as horas de trabalhos foram consideravelmente estendidas além do expediente, enfraquecendo a fronteira entre o trabalho e vida pessoal.

Vê-se que o smartphone traz inúmeras contribuições para o indivíduo, mas ainda há consequências negativas que devem ser mais bem exploradas e melhor trabalhadas, para que o usuário não seja prejudicado em sua vida profissional e pessoal. Dessa forma, encerra-se a discussão sobre os paradoxos do uso do smartphone, e prossegue-se com a metodologia adotada para a elaboração do presente estudo.

3. CAMINHO METODOLÓGICO

O estudo caracteriza-se como descritivo, pois objetiva descrever o relacionamento entre docentes e smartphone. Segundo Malhotra (2001), a pesquisa descritiva trata com maior detalhamento os resultados, possibilitando um maior entendimento do desenho da pesquisa. A estratégia adotada para a execução da presente pesquisa foi o *survey*, método que envolve informações de um grupo significativo de pessoas a cerca do problema aqui abordado, para posteriormente realizar análises quantitativas e obter conclusões pertinentes ao assunto (GIL, 2002).

A coleta de dados foi realizada com os docentes das Universidades Federais brasileiras, totalizando 62 universidades. Inicialmente, foi feito um levantamento nacional dos emails institucionais dos docentes, coletados através de visitas em cada site institucional das universidades. Dessa forma, foi possível criar um banco de emails, para então, enviar a pesquisa posteriormente através de uma plataforma *online*. Fez-se uso de uma amostra não-probabilística com amostragem por conveniência (Hair, et al., 2005), uma vez que foram selecionados aqueles docentes que continham email no site institucional da Universidade, e responderam aqueles que tinham disponibilidade.

O questionário foi elaborado com base nos autores Mick e Fournier (1998), Jarvenpaa e Lang (2005), Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006) e Sorensen (2011). A partir do que cada autor elaborou e identificou em seus estudos, estruturou-se o questionário englobando os paradoxos advindos da tecnologia móvel. O mesmo continha 52 questões divididas em 3 blocos, (1) perfil do usuário de tecnologia móvel, (2) comportamento de uso da tecnologia móvel e (3) perfil do docente federal. Ressalta-se que o bloco intitulado comportamento de uso da tecnologia móvel, que buscava especificamente saber se havia a existência de paradoxos ou não, referia-se aos 17 paradoxos aqui estudados, contendo 34 questões que foram divididas em duas questões antagônicas à cada paradoxo. Estas, por sua vez, foram distribuídas de forma que não ficassem juntas ou próximas, para não haver falso julgamento através de comparações do respondente. Os questionários foram enviados por lotes de 25 emails por envio, neste email havia uma breve explicação sobre a pesquisa e criou-se um link de acesso à mesma. Este procedimento ocorreu durante 10 meses. Ao total foram enviados emails para 26.062 docentes, sendo que destes, 525 responderam ao questionário contando com participação de todas as regiões do Brasil.

A análise dos dados descritiva foi utilizada para descrever o perfil sociodemográfico dos respondentes e também o perfil dos mesmos como usuários da tecnologia móvel. Posteriormente, realizou-se o teste t que avalia a significância estatística da diferença entre duas médias amostrais (HAIR, et al., 2005).

4. ANÁLISE DOS DADOS

Esta seção apresenta a discussão dos resultados a partir dos dados estatísticos obtidos com a aplicação do questionário online. Primeiramente, tem-se a análise do perfil dos respondentes, que totalizaram 525 respostas válidas.

4.1 Análise do perfil Sócio Demográfico do Docente Federal

A seguir foi elaborada uma tabela resultante da aplicação do questionário referente ao bloco que pretendia coletar dados pessoais dos docentes.

Tabela 02: Perfil do Usuário de Tecnologia Móvel

PERFIL DO DOCENTE FEDERAL			
Variável	Alternativa	Frequência	Percentual (%)
Sexo	Masculino	274	52,2
	Feminino	251	47,8
Estado Civil	Solteiro (a)	115	21,9
	União estável	90	17,1
	Casado (a)	274	52,2
	Separado (a)	11	2,1
	Divorciado (a)	29	5,5
	Viúvo (a)	6	1,1
Idade	Entre 21 e 30 anos	55	10,5
	Entre 31 e 40 anos	227	43,2
	Entre 41 e 50 anos	117	22,3
	Entre 51 e 60 anos	72	13,7
	Entre 61 a 70 anos	12	2,3
Titulação	Especialista	18	3,4
	Mestre	90	17,1
	Doutor	417	79,5
Tempo na IES	0 a 10 anos	423	80,6

	11 a 20 anos	44	8,4
	21 a 30 anos	36	6,9
	31 a 40 anos	17	3,2
	41 a 50 anos	2	0,4
Região da IES	Norte	8	1,52
	Nordeste	155	29,58
	Sudeste	115	21,95
	Centro Oeste	2	0,38
	Sul	235	44,85
Já atuou em outro órgão público?	Sim	271	51,6
	Não	254	48,4
Tempo de serviço público	0 a 10 anos	362	69,0
	11 a 20 anos	85	16,2
	21 a 30 anos	43	8,2
	31 a 40 anos	24	4,6
	41 a 50 anos	2	0,4
Classe na carreira	Temporário	9	1,7
	Substituto	40	7,6
	Auxiliar	8	1,5
	Assistente	67	12,8
	Adjunto	290	55,2
	Associado	72	13,7
Renda familiar mensal bruta	Até R\$ 2.000,00	1	0,2
	De R\$2.001,00 a R\$ 4.000,00	15	2,9
	De R\$ 4.001,00 a R\$ 6.000,00	40	7,6
	De R\$ 6.001,00 a R\$ 8.000,00	75	14,3
	De R\$ 8.001,00 a R\$ 10.000,00	119	22,7
	Mais de 10.000,00	275	52,4

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Esta amostra foi composta por 525 docentes de todo território nacional, e que fazem uso da tecnologia móvel, no caso deste estudo, o smartphone. A amostra totalizou 52,2% de respondentes homens, e 47,8% de mulheres, configurando-se uma distribuição equilibrada entre os gêneros. A maioria dos docentes é casada (52,2%), seguido dos solteiros (21,9%) e os demais com menores porcentagens. A faixa etária predominante está entre os 31 a 40 anos (43,2%), seguidos da faixa entre os 41 a 50 anos (22,3%), 51 a 60 anos (13,7%), 21 a 30 anos (10,5%) e 61 a 70 anos totalizando apenas (2,3%). Esta variável permite afirmar que o questionário foi respondido por todas as faixas etárias, aptas a trabalhar como docente, verificando-se que a tecnologia móvel abrange todas as idades.

Prevaecem na amostra os docentes doutores (79,5%), ocupando a classe de adjunto na carreira (55,2%), estando no serviço público entre 0 a 10 anos, e trabalhando na instituição atual, também, com até 10 anos de vinculação. Com renda familiar bruta acima dos R\$10.000, sendo que, em um número bastante dividido está aqueles que já trabalharam em outro órgão público, e aqueles que nunca trabalharam em outro ramo na área pública. Localizam-se distribuídos por todas as regiões do país, porém, com maior número de participação se encontra a região sul totalizando 44,85%.

Estes dados revelam que o questionário foi abrangente, totalizando pessoas de diferentes idades, com alguns resultados de variáveis bem próximos, demonstrando que docentes de diversas características foram alcançados através do questionário da pesquisa. Tal fato confere ao estudo expressividade diante dos seus resultados. Assim, prossegue-se com a análise, descrevendo o perfil destes mesmos respondentes, porém, objetivando identificar o perfil de usuário da tecnologia móvel.

4.2 Perfil de Usuário da Tecnologia Móvel

Na tabela a seguir se encontram as informações, resumidamente, obtidas através das respostas dos docentes federais.

Tabela 03: Perfil do Usuário de Tecnologia Móvel

PERFIL DO USUÁRIO DE TECNOLOGIA MÓVEL			
Variável	Alternativa	Frequência	Percentual (%)
Primeiro Smartphone?	Sim	158	30,4
	Não	360	69,2
Número de Smartphones que já possuiu?	Um	167	32,1
	Dois	169	32,5
	Três ou mais	159	30,6
Motivos levados em consideração na hora da compra de um Smartphone	Preço	363	69,3
	Marca	267	51,0
	Sistema operacional	307	58,6
	Recursos Multimídias	211	40,3
	Tendências	33	6,3
	Tamanho	209	39,9
Marca do Smartphone	Nokia	37	7,1
	Apple	132	25,2
	Samsung	207	39,5
	LG	48	9,2
	Sony	36	6,9
	Outro	113	21,6
Tempo que possui Smartphones	Menos de 1 ano	47	9,0
	1 ano	47	9,0
	2 anos	110	21,2
	3 anos	109	21,0
	4 anos	83	16,0
	5 anos ou mais	124	23,8
Quantas horas por dia você utiliza seu Smartphone?	De 1 a 3 horas	258	49,6
	De 4 a 6 horas	100	19,2
	De 7 a 9 horas	63	12,1
	De 9 a 11 horas	26	5,0
	Mais de 12 horas	66	12,7
Quais tipos de atividades você desempenha com ele?	Conversa com amigos	456	87,0
	Jogos	115	21,9
	Ver vídeos	213	40,6
	Redes sociais	362	69,1
	Trocar e-mails	433	82,6
	Outra	168	32,1
Qual(ais) tipo(s) de internet você possui/utiliza?	Wi-fide casa	491	93,7
	Wi-fi do trabalho	396	75,6
	Wi-fi pública	142	27,1
	3G	390	74,4
	Outra	37	7,1
Qual a razão que o levou a adquirir o Smartphone?	Necessidade do trabalho	362	69,1
	Lazer	227	43,3

Impulso	12	2,3
Admirador de tecnologia	148	28,2
Porque é sinônimo de status	4	0,8
Influência de outra pessoa	58	11,1
Outro	119	22,7

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Na tentativa de conhecer melhor a relação do docente com o seu aparelho móvel, realizou-se este segundo bloco de questões mais específico sobre o perfil dos respondentes. A maior parte dos docentes aponta que não estão usando o seu primeiro smartphone, e ainda, declaram já terem possuído, ao menos, dois celulares diferentes e que fazem uso destes, na maioria das vezes há 5 anos ou mais. Alegam considerar inúmeros motivos na hora de realizar a compra de um novo aparelho, sobressaindo-se o preço do aparelho (69,3%) e sistema operacional do smartphone (58,6%), seguidos da marca, recursos multimídias, tamanho e por último as tendências, sendo Samsung a marca mais utilizada (39,5%). Infere-se que os docentes não se valem de forma expressiva da escolha de aparelhos que estão em alta no mercado, e sim, primam por características da funcionalidade do mesmo.

Ao serem questionados dos motivos pelos quais sentiu a necessidade de adquirir um aparelho móvel, a necessidade do trabalho aparece por mais vezes, porém, destaca-se que o segundo motivo mais relevante é o lazer. Conforme os resultados encontrados por Oliveira et al. (2015), ao mesmo tempo que o celular otimiza as atividades do trabalho, acaba por interferir na vida pessoal e no lazer, pois a qualquer momento pode ocorrer demandas do trabalhos através do uso do aparelho inteligente. “Da mesma forma que a mobilidade trouxe avanços quanto à fluidez e rapidez na troca de dados entre indivíduos e organizações, ela pode também ocasionar efeitos negativos para os indivíduos” (SANDI; SACCOL, p.2, 2010). Segundo as autoras, o contato direto com o uso da tecnologia móvel, pode gerar uma sobrecarga de informações ao indivíduo ocasionando momentos de desatenção. Assim, percebe-se que o uso das TIMS traz inúmeros benefícios para o indivíduo e também para a organização, mas é essencial manter um cuidado especial para não incorrer em malefícios para ambos.

A conexão com a internet se dá através do *wifi* de casa, do trabalho, da 3G e até mesmo, pela internet *wifi* pública. Prevalece o uso do celular para conversar com os amigos (87%), trocar emails (82,6%), seguidos do uso das redes sociais (69,1%), corroborando com o resultado, visto acima, referente aos motivos de adquirir um smartphone, trazendo à tona a questão do pessoal *versus* trabalho. Declaram em sua maioria utilizar a internet de 1 a 3 horas por dia (49,6%), mas não desconsidera-se o percentual de 12,7% dos respondentes que declaram utilizar mais de 12 horas por dia.

Em suma, os usuários da tecnologia móvel, já possuíram mais de um celular e os utilizam há 5 anos ou mais. Importam-se primeiramente com o valor do aparelho na hora da compra, e os compram para fins do trabalho e por lazer. Utilizam-no para conversas com amigos, trocar emails e para acessar as redes sociais. Realizada a descrição do perfil do usuário da tecnologia móvel, passa-se para a investigação da existência ou não dos paradoxos.

4.3 Investigando a Existência dos Paradoxos

A seguir, apresenta-se a tabela com o resumo dos resultados para o teste t de *student* para amostras pareadas. Na primeira coluna estão os paradoxos, seguido das questões paradoxais que estavam presentes no questionário, agora unidas para melhor entendimento do

leitor. E na última coluna encontram-se os resultados de significância do teste t *student* para amostras pareadas.

Tabela 04: Resultados Teste T de Student para a Presença dos Paradoxos

Pares-Paradoxos	Questões-Paradoxos		Sig.
	Média - Aspecto Positivo	Média - Aspecto Negativo	
Controle X Caos	3,90	2,10	0,000
Liberdade X Escravidão	3,82	2,73	0,000
Novo X Obsoleto	3,87	2,52	0,000
Competência X Incompetência	3,09	2,15	0,000
Eficiência X Ineficiência	3,51	2,47	0,000
Satisfação das Necessidades X Criação de Necessidades	2,97	2,17	0,000
Integração X Isolamento	3,94	2,44	0,000
Independência X Dependência	3,15	2,71	0,000
Planejamento X Improvisação	3,70	2,85	0,000
Uso X Desilusão	3,31	2,24	0,000
Continuidade X Assincronicidade	4,12	3,77	0,000
Engajamento X Desengajamento	4,00	2,15	0,000
Autonomia X Vício	3,60	3,11	0,000
Público X Privado	2,84	2,25	0,000
Colaboração Fluída X Colaboração Limitada	2,87	2,98	0,089
Controle Fluído X Controle Limitado	2,36	2,24	0,011
Criatividade Fluída X Criatividade Limitada	2,55	2,13	0,000

Fonte: Elaborado pelas autoras com base nos resultados da pesquisa.

Inicialmente, percebe-se que somente um paradoxo obteve sig > 0,05 indicando a existência de paradoxo. O paradoxo Colaboração Fluída X Colaboração Limitada, identificado primeiramente nos estudos de Sorensen (2011), foi o único paradoxo encontrado na amostra de docentes aqui verificados. Sorensen (2011) traz um dos estudos mais atuais até então, focando a mobilidade, com a descoberta de três novos paradoxos relacionados à gestão e desempenho tecnológico. Este autor parte da premissa de que os paradoxos advindos do uso das TIMS surgirão no momento em que houver uso conflitante da tecnologia, assim, o indivíduo sofre com a mobilidade a nível organizacional que transforma o gerenciamento do modo como este irá trabalhar (SORENSEN, 2011). Assim, em alguns momentos o indivíduo consegue programar o uso da tecnologia móvel, porém, por vezes, devido ao alto desempenho dos aparelhos inteligentes, sua facilidade e infinitas opções de interação, o indivíduo pode se sentir induzido a utilizá-lo.

Para Sorensen (2011), a colaboração fluída existe quando o usuário utiliza-se da tecnologia móvel para trabalhar em grupo com os colegas, integrando as atividades interdependentes. Por outro lado, a colaboração limitada ocorre quando este trabalhador segue um padrão de uso da tecnologia móvel, que acaba por limitar a sua colaboração para com o grupo. Sendo assim, percebe-se que os docentes federais aqui estudados, mantém por hora, um comportamento colaborativo envolvendo o uso do aparelho inteligente, mas que, pela existência do paradoxo, em alguns momentos este docente pode, também, estar trabalhando isoladamente não colaborando, através do uso das TIMS, com as atividades interdependentes.

Os demais paradoxos testados na amostra por meio do teste t para as médias, demonstraram valores de sig < 0,05, o que revela a diferença estatística entre as médias, sinalizando que os docentes se posicionam em um dos polos do paradoxo, assim não havendo a existência de paradoxo. Baseando-se apenas nesta amostra, pode-se inferir que somente

existe um paradoxo na relação do docente com o seu smartphone (Colaboração fluida X Colaboração limitada) e que os demais não foram identificados. A seguir tratar-se-á mais especificamente do paradoxo encontrado no estudo (Colaboração fluida X Colaboração limitada), fazendo comparações, através do Teste t para amostras pareadas, com variáveis do perfil sociodemográfico dos docentes federais.

4.4 Investigando o paradoxo e as variáveis de perfil

Visto que houve apenas um paradoxo identificado para esta amostra, a seguir encontra-se o resultado da análise bivariada teste t para amostras pareadas. A tabela 04 compara este paradoxo com algumas variáveis sociodemográficas do perfil dos respondentes, que foram elencadas para dar maior embasamento ao objetivo da pesquisa, a qual visa identificar paradoxos existentes no relacionamento entre o docente e seu smartphone. Dessa forma, entende-se que o perfil do docente pode influenciar diretamente a sua percepção sobre os paradoxos da tecnologia móvel.

Tabela 05: Resultado Teste T de Student para Amostras Pareadas.

Variável		Média		Sig
		Aspecto positivo	Aspecto Negativo	
Sexo	Feminino	3,09	2,94	0,12
	Masculino	2,86	2,79	0,39
Estado Civil	Sozinhos	2,83	2,98	0,23
	Acompanhados	2,89	2,97	0,22
Classe na Carreira*	Temporário e Substituto	3,18	2,86	0,09
	Assistente	2,97	2,77	0,35
	Adjunto	2,97	2,79	0,02
	Associado	2,91	3,01	0,49

Fonte: Elaborado pelas autoras com base nos resultados.

*A classe dos auxiliares foi retirada do teste t, pois não houve expressiva participação.

Nesta tabela 05 optou-se por unir as variáveis do estado civil a fim de compilar dados e possibilitar o melhor uso da estatística do teste t, já que algumas variáveis possuíam poucos participantes. Assim, a variável “sozinhos” compreende os solteiros, separados, divorciados e viúvos. Já a variável “acompanhados” inclui os casados ou em união estável. No mesmo sentido ocorreu a união dos docentes temporários com os substitutos, e por também possuírem tipos de contratos semelhantes onde há um vínculo por tempo limitado de atividades dentro da instituição.

Notadamente identifica-se que os valores de significância se encontram superiores a 0,05, nas variáveis sexo, estado civil e classe na carreira, salvo os adjuntos. Assim verifica-se que estes docentes vivenciam o paradoxo Colaboração Fluída X Colaboração Planejada, porém, destaca-se que dentre a variável classe na carreira, mais especificamente a classe Adjunta, o sig foi de 0,023, ou seja, para esta classe não há a presença do paradoxo, diferentemente dos demais colegas de carreira.

A não presença do paradoxo para os adjuntos permite afirmar que para esta classe não há a percepção de que exista o paradoxo tecnológico nas suas atividades colaborativas vinculadas ao uso do smartphone. Assim pode-se afirmar que estes docentes adjuntos ou realizam suas atividades colaborativas através do smartphone de forma fluída ou estas ações ocorrem de forma planejada e limitada. A colaboração fluída ocorre quando o smartphone auxilia no trabalho em grupo e em tarefas colaborativas, fazendo uso sem planejamento prévio realizando as atividades instantaneamente. Já, a colaboração planejada do uso do

smartphone envolve um prévio planejamento de seu uso, seguindo regras, normas e padrões de uso, limitando a seu uso individual sem colaborar com o grupo (SORENSEN, 2011).

O fato da classe dos adjuntos não perceberem o paradoxo da maneira de colaboração para com o grupo, pode ser justificada, hipoteticamente, pelo tempo reduzido para realizar suas atividades na universidade, por serem responsáveis por outras funções dentro da universidade como diretorias, coordenações, visto que os adjuntos podem exercer um maior número de funções por obterem a titulação de doutores. Docentes com doutorado possuem algumas distinções e maiores possibilidades de participarem de projetos de iniciação científica e concorrem em diversos processos mais elaborados, diferentemente, daqueles que são mestres. Assim, estes adjuntos se envolvem em inúmeras atividades, e por consequência podem vir a usar o smartphone como ferramenta fluída de auxílio às suas atividades em grupo, ou o oposto, pelo tempo corrido, usarem esta tecnologia apenas em momentos planejados. Este resultado pode vir a incitar novas pesquisas na área objetivando estudar mais a fundo a classe dos adjuntos, para encontrar respostas mais detalhadas.

Sendo assim, após relatar os resultados que apontaram a existência de apenas um paradoxo, e que este na análise do perfil sociodemográfico identificou que os docentes adjuntos não percebem a influência do paradoxo sustentado pela pesquisa, chega-se ao término das análises e passa-se para as considerações finais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo foi elaborado a partir do notório avanço tecnológico e o advento do smartphone como meio de comunicação, interação e ferramenta de trabalho no ambiente laboral. O relacionamento entre smartphone e indivíduo pode ocasionar sentimentos paradoxais em relação ao uso do aparelho inteligente, como por exemplo, estar contente com a independência que o smartphone possibilita, porém, ao mesmo tempo, sentir-se dependente de estar sempre conectado. Ao focalizar as instituições públicas e os docentes, objetivou-se estudar uma esfera pouco estudada juntamente como a temática dos paradoxos da comunicação e trazer uma nova visão, colaborando com as pesquisas da área.

O objetivo do trabalho foi alcançado, podendo identificar que os docentes federais do Brasil, apontam a existência de um paradoxo, sendo ele, Colaboração Fluída X Colaboração Limitada. Diferentemente dos estudos de Gonçalves (2012), Borges e Jóia (2013), Bruzzi (2013) e Filho e Pitombeira (2016) que não abordaram os paradoxos descobertos por Sorensen (2011), Corso, Freitas e Behr (2012), abordam os três paradoxos relacionados à gestão e desempenho tecnológico, com foco na mobilidade (SORENSEN, 2011). Este estudo tem como resultado a sustentação de um dos três paradoxos, de Sorensen (2011), sendo ele a Colaboração Fluída X Colaboração Limitada. Ou seja, a pesquisa aqui apresentada, traz a identificação de um paradoxo que até então não tinha sido suportado em outros estudos conceituados da área.

Dessa forma, traz-se a tona um suposto novo cenário, visto que, com a identificação de um paradoxo que envolve a colaboração do indivíduo através do uso do smartphone, pode-se inferir que o aparelho inteligente está totalmente integrado ao dia a dia dos seus usuários. Sendo que estes acabam não percebendo o ato de colaborar em atividades de grupo utilizando de uma ferramenta tecnológica e móvel, fazendo isso de forma espontânea.

Em análise posterior, foi verificado a partir do perfil sociodemográfico dos respondentes, que os docentes da classe dos adjuntos não vivenciam este paradoxo. Ou seja, esta classe da carreira, ou limita suas ações de colaboração com o grupo ou usa do smartphone de forma livre, colaborando com o grupo nas atividades vinculadas ao trabalho. Aqui se dá

um cenário adverso do que se tratava anteriormente, o fato de os adjuntos não perceberem o paradoxo da colaboração está ligado com o seu perfil. E pode se pressupor que esteja ligada com as incumbências do cargo, que exigem destes docentes maior destreza na realização de várias atividades. Assim, este docente adjunto pode limitar o uso do aparelho nas atividades em grupo, adotando esta prática como maneira de trabalhar, ou pode inserir o smartphone de forma fluída em suas atividades, tendo o aparelho como auxiliar na realização das suas tarefas colaborativas.

Os paradoxos da comunicação móvel vêm sendo estudados nos últimos anos de diversas formas, possibilitando a discussão do assunto. Porém, mesmo que ainda haja poucos estudos sobre a temática, pode-se identificar que a adoção das TIMS possibilitou a descoberta de inúmeras oportunidades de interação com o mundo, que até então não existiam. Mas seu uso traz consequências positivas e outras negativas (Oliveira et al., 2015; Cavazotte et al., 2009) que acabam por influenciar na vida pessoal e ou profissional destes indivíduos. Assim, se torna relevante os estudos que busquem identificar os diferentes tipos de paradoxos advindos desse relacionamento, e a partir disto, identificar maneiras de enfrentamento que os indivíduos utilizam para minimizar este sentimento paradoxal, e formas de tratamento das organizações perante a ocorrência dessas situações no ambiente de trabalho.

O estudo aqui proposto chega ao fim alcançando seus objetivos, porém, incorreu de algumas limitações. Tais como, o desinteresse em responder questionários online, o retorno de uma parte considerável dos emails enviados por motivos variados e de certa forma pela indiferença que o tema pode representar para certas áreas de conhecimento, já que esta pesquisa abordou a totalidade das áreas de estudos.

REFERÊNCIAS

BORGES, A.P., JOIA, L.A. (2013). *Executivos, Gênero e Smartphones: Uma investigação quanto aos paradoxos tecnológicos*. In: ENCONTRO DA ANPAD, 38, Rio de Janeiro.

BRUZZI, P. P.(2013). *Smartphones e profissionais: amigos ou inimigos?* Dissertação de Mestrado. Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa, Rio de Janeiro.

CAVAZOTTE, F. S. C. N., BROLLO, M. S., MORENO, V. (2009). Mobilidade computacional no trabalho: um estudo sobre as experiências dos usuários de telefones inteligentes. In: *XXXIII Encontro da ANPAD, 2009, São Paulo/SP. Anais do XXXIII Encontro da Anpad.*

CORSO, K. B., CAVEDON, N. R., FREITAS, H. M. R. (2015). Mobilidade Espacial, Temporal e Contextual: um estudo de inspiração etnográfica sobre o Trabalho Móvel em Shopping Center. *Revista de Administração da UFSM*, v. 8, p. 141-156.

CORSO, K. B., FREITAS, H. M. R., BEHR, A. (2012). *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/RJ. Anais do XXXVI Encontro da ANPAD.

CORSO, K. B. (2013). *Práticas Sócio-Materiais de Gestores: Investigando os paradoxos de uso da tecnologia móvel em uma Instituição de Ensino Superior*. Porto Alegre.

CLAUDINO, T.B.(2014). *Ela Pode Ter Defeito, Mas é Minha Amiga: Os Impactos da Tecnologia de Informação Móvel e Sem Fio (TIMS) na Rotina de Profissionais de Vendas*.

In: XXXVIII Encontro da ANPAD, 2014, Rio de Janeiro/RJ. Anais do XXXVIII Encontro da ANPAD.

FILHO, F. A. P. F., PITOMBEIRA, S. S. R. (2016). *Paradoxos Tecnológicos no uso de Smartphone como ferramenta de trabalho*. In: XL Encontro da ANPAD, 2016, Costa do Saúpe/BA. Anais do XL Encontro da ANPAD.

GIL, A. C. (2002). *Como elaborar Projetos de Pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas.

GESER, H. (2004). *Towards a sociological theory of the mobile phone*. Release 3.0. Disponível em: http://socio.ch/mobile/t_geser1.htm. Acesso em: 15 Set 2015.

GONÇALVES, A. P. B., JOIA, L. A. (2011). *Uma Investigação Acerca dos Paradoxos Presentes na Relação entre Executivos e Smartphones*. In: ENCONTRO DA ANPAD, 35., Rio de Janeiro.

HAIR, J. F., et. al. (2005). *Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração – Tradução Lene Belon Ribeiro – Porto Alegre: Bookman*.

HAIR, J. F., et. al. (2005). *Análise Multivariada de Dados*. Porto Alegre: Bookman.

JARVENPAA, S., LANG, K. (2005). *Managing the Paradoxes os Mobile Technology*. Information Systems Management.

KLEINROCK, L. Breaking Loose. (2001). *Communications of the ACM*. Vol. 44, p. 41-45.

MALHOTRA, N. *Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada*. 3ed. Porto Alegre. Bookman, 2001.

MACHADO, C.B., FREITAS, H. (2007). *Modelo para Planejamento de Iniciativas de Adoção de Tecnologias Móveis na Interação entre Organização e Indivíduo*. In: ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO, 1., Florianópolis.

MANICA, A., AMAROLINDA, I.C., SACCOL, Z. (2009). *Avaliação dos Resultados de Adoção de Tecnologias da Informação Móveis e Sem Fio (TIMS): O Caso IBGE – CENSO 2007*. In: ENCONTRO DA ANPAD, 33., São Paulo.

MAZMANIAN, M., ORLIKOWSKI, W., YATES, J. (2006). Crackberrys: exploring the social implications of ubiquitous wireless e-mail devices. *Proceedings of the EGOS*.

MICK, D., FOURNIER, S. (1998). Paradoxes of Technology: consumer cognizance, emotions and coping strategies. *Journal of Consumer Research*, 25(20), 123-143.

OLIVEIRA, M. R., CORSO, K. B., UBAL, D. C. P. N., STANGHERLIN, I. C. (2015). *Smartphones: Um Estudo sobre o Self Estendido e a Presença de Paradoxos Tecnológicos*. In: XXXIX Encontro da ANPAD, 2015, Belo Horizonte/MG. Anais do XXXIX Encontro da ANPAD.

OLIVEIRA, L. B., COSTA, E. G., BAPTISTA, E. A., ROCHA, J. T. (2015) Efeitos da Tecnologia Móvel sobre a Qualidade de Vida no Trabalho. *Revista Gestão & Tecnologia, Pedro Leopoldo*, v. 15, n. 2, p. 161-185, mai./ago.

SACCOL, A., CAMAROTTO, F. (2013). A adoção de Tecnologias da Informação Móveis e Sem Fio (TIMS) e as competências de profissionais de vendas: dois estudos de caso na indústria farmacêutica de Goiás. *Universitas Gestão e TI*, v. 3, n. 1, p. 11-25, jan./jun.

SACCOL, A., REINHARD, N. (2007). Tecnologias de Informação Móvel, Sem Fio e Ubíquas: Definições, Estado-da-Arte e Oportunidades de Pesquisa, *Revista de Administração Contemporânea*.

SAMPIERI, R. H., COLLADO, C. F., LUCIO, P. B. (2006). *Metodologia de Pesquisa*. 3ed. São Paulo: McGraw-Hill.

SANDI, L. B., SACCOL, A. (2010). Sobrecarga de Informações Geradas pela Adoção de Tecnologias de Informação Móveis e Sem Fio e Suas Decorências para Profissionais de Venda. *Revista Eletrônica de Sistemas de Informação*, v. 9, n. 2.

SANTOS, A. P. (2011). *Impactos da tecnologia móvel e sem fio nos sistemas de informação empresariais sob a perspectiva dos atores sociais* - estudo de caso. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais.

SANTOS, H.M. (2009). *Estudos sobre Mobilidade Espacial no Trabalho: Desafios e Relevância*. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 2., Curitiba.

SORENSEN, C. (2011). *Enterprise Mobility: Tinky Technology with Global Impacto in Work*. New York: Palgrave Macmillan.

SORENSEN, C. (2014). *Enterprise Mobility*.