



EFEITOS DAS TECNOLOGIAS MÓVEIS SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Daniela Ramos Viana

Reginaldo Adriano de Souza

Curso: Administração Período: 8º Área de Pesquisa: Gestão de Recursos Humanos

Resumo: As Tecnologias de Informação Móveis e Sem Fio tem se destacado por estarem cada vez mais presentes no cotidiano das pessoas. Diante das mudanças no cenário da sociedade e no ambiente de trabalho, o presente trabalho buscou analisar quais os efeitos que o uso dessas tecnologias possui sobre a qualidade de vida. Para tanto, foi realizado um estudo de caso qualitativo, utilizando-se de entrevista com 07 colaboradores de uma empresa no município de Ibatiba (ES) como meio de coleta de dados. Alguns dos resultados encontrados na pesquisa apresentaram aspectos positivos da utilização da tecnologia móvel como: a praticidade e o ganho de autonomia. Por outro lado apresentou pontos negativos como a geração de estresse e frustração. Houve uma mudança na relação entre o ambiente profissional e familiar advinda da tecnologia onde se pode destacar o fato de que os telefones celulares estão ultrapassando as barreiras que distinguem a vida profissional da vida pessoal.

Palavras-chave: Tecnologias Móveis, Qualidade de Vida, Modelo de Walton.

1. INTRODUÇÃO

Cada vez mais presente no dia a dia das pessoas e das organizações as tecnologias móveis se destacam pela sua praticidade e sofisticação. Consideradas um marco da contemporaneidade as Tecnologias de Informação Móveis e Sem Fio (TIMS), têm um papel importante na mudança da forma de comunicação das pessoas (JANVERPAA E LANG, 2005).

Como as tecnologias móveis tornaram-se um elemento presente no cotidiano das pessoas, consequentemente este elemento ocupará, também, um lugar relevante dentro das organizações (SACCOL; REINHARD, 2007). Segundo Mendieta (2013), as tecnologias ganharam espaço nas empresas por trazerem um arsenal de possibilidades, tais como flexibilidade, agilidade e produtividade.

Na mesma velocidade estas transformações no cenário organizacional começaram a surgir novas interfaces dentro das empresas. Existe uma preocupação crescente com Qualidade de Vida no Trabalho (QTV), pois bem-estar é um dos fatores mais discutidos pela sociedade, porque cada vez mais as pessoas estão em busca de uma vida saudável, tanto fisicamente quanto psicologicamente (GRZESZCZESZYN; GRZESZCZESZYN, 2009). Segundo Oliveira *et.al.* (2015) a relação entre as tecnologias móveis como *notebooks*, *tabletes*, *Smartphones* e o ambiente organizacional possuem um vínculo paradoxal.

É sob este aspecto, que se insere a problemática deste estudo que visa descobrir: quais são os efeitos que o uso das tecnologias móveis possuem sobre a qualidade de vida dos trabalhadores?

Segundo Oliveira *et.al.* (2015) é comum o uso das TIMS e o aumento da preocupação com QTV. Existe uma relação entre essas questões que faz parte do cotidiano da maioria das organizações, uma vez que um fator acaba por influenciar diretamente o outro. Existem diversas pesquisas realizadas sobre os temas TIMS e QVT, mas que ainda são muito subjetivas por ser uma questão de tendência e muito atual, sendo abordada nos estudos de Jarvenpa e Lang, (2005), Oliveira, *et.al.*, (2015), Tavares *et.al.*, (2014), Mendieta *et.al.* (2013), Tiecher e Diehl (2015) entre outros. Entre os resultados encontrados, está o aumento da flexibilidade e agilidade nas organizações, como também a dependência e ansiedade que as tecnologias podem ocasionar nos funcionários e à interferência a relação trabalho-família.

Como as TIMS estão cada vez mais presentes nas organizações e na vida das pessoas, é relevante analisar quais são os efeitos que estas tecnologias possuem sobre a qualidade de vida, bem como a relação que pode influenciar na produtividade dos funcionários no ambiente organizacional. É também, uma forma de apresentar os pressupostos teóricos acerca do tema e discuti-los no meio acadêmico.

Com base neste cenário, este estudo tem como objetivo identificar os efeitos das tecnologias móveis sobre a qualidade de vida em uma empresa do município de Ibatiba (ES). O estudo de caso foi realizado em uma organização do ramo de corretagem e exportação de café. Para isso, foi analisado o uso das tecnologias móveis sobre a qualidade de vida, baseado no modelo teórico de Walton (1973) nos paradoxos tecnológicos e a ligação destes efeitos com a vida pessoal e a profissional dos funcionários.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho.

O tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) começou a ser estudado na Inglaterra durante a década de 50, Eric Trist e seus colaboradores, realizaram um estudo analisando a importância do bem-estar e a satisfação dos trabalhadores. Este estudo abordava e relacionava três interfaces: o indivíduo, o trabalho e a organização. Esta relação recebeu a denominação de Qualidade de Vida no Trabalho (RODRIGUES, 1998). Segundo o autor, durante a crise econômica no início dos anos 70, o tema QVT foi deixado de lado para que o foco fosse pensar na situação econômica do momento, no entanto, o tema voltou a ganhar relevância na década de 80, quando foram desenvolvidas diversas pesquisas.

Nos anos 90, no Brasil, foi observado um aumento de pesquisas juntamente com uma maior preocupação com a QVT por partes das organizações. Mudanças que estão associadas ao surgimento de uma legislação sobre o assunto, associado à necessidade de se reduzir as perdas por doenças operacionais e acidentes de trabalho (CAÑETE, 2004). Segundo Bagtasos (2011), nas duas últimas décadas, o aumento pelo interesse sobre o tema parece estar relacionado às crescentes demandas do ambiente organizacional e às mudanças na estrutura das famílias.

Com o passar dos anos, o conceito de QVT passou por algumas transformações, porém manteve-se coerente e similar aos conceitos anteriores. Desta forma, é possível definir a QVT como a satisfação do trabalhador e seu bem-estar no ambiente de trabalho (TIECHER; DIEHL, 2015). Segundo as autoras, para que possa bem desempenhar suas funções, os funcionários precisam de condições adequadas para o trabalho, ambiente agradável, clima favorável, estar saudável fisicamente, socialmente, espiritualmente e sentir-se bem tanto na esfera da vida profissional, como na vida pessoal. Um funcionário que tem suas necessidades satisfeitas produz mais e melhor, dedicando sua atenção quase que integralmente ao trabalho.

As características do conceito assumem diferentes formas, de acordo com a época e as preferências dos pesquisadores. Segurança, nível de estresse, equilíbrio trabalho-família, estilo de gestão e supervisão, jornada de trabalho, ambiente físico, aspectos financeiros, grau de autonomia, entre outros, têm sido associados ao tema QVT (BAGTASOS, 2011).

Um dos principais pesquisadores da área, Walton (1973), desenvolveu uma teoria com oito indicadores (QUADRO 1), onde relaciona o ambiente de trabalho com a vida pessoal, fora do ambiente organizacional, sendo este modelo teórico um dos mais conhecidos e estudados quando se fala de QVT, presente em diversos estudos como de Rodrigues (1998), Ferreira e Mendonça (2012), Oliveira (2015), Tiecher e Diehl (2015), entre outros.

Todos os indicadores citados por Walton fazem refletir e entender que a QVT está interligada não somente aos aspectos da execução da tarefa em si, mas a tudo que está ao redor dela, como as condições do trabalho, do ambiente, do convívio social, das oportunidades de crescimento e desenvolvimento, do cumprimento de normas, direitos e deveres, além do equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e aquilo que o trabalho representa perante a comunidade (TIECHER; DIEHL, 2015). Este modelo é considerado o mais adequado para utilização, visto que engloba os mais diversos aspectos da vida profissional e vida pessoal.

Quadro 1: Modelo teórico de Walton.

Modelo teórico de Walton (1973)

- **COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA:** É a relação entre pagamento e condições de trabalho. Qualidade de vida no trabalho levando em conta a remuneração salarial de acordo com o a atividade executada pelo funcionário. Observa-se: a) Remuneração adequada: o salário de acordo com o mercado e padrões aceitáveis pela sociedade. b) Compensação justa: Pagamento deve ser justo de acordo com as atividades executadas por cada cargo, comparando sempre com a média de pagamento de outras empresas.
 - **CONDIÇÕES DE TRABALHO:** Aborda a jornada de trabalho, condições físicas e a segurança do trabalhador em seu ambiente de trabalho. Nesse quesito avalia-se as horas trabalhadas, horas extras, condições de trabalho adequadas evitando riscos de acidentes ou demais fatores que possam prejudicar a atuação do trabalhador.
 - **USO E DESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES:** Essa categoria visa a mensuração da Qualidade de Vida no Trabalho em relação às oportunidades que o empregado tem de aplicar no seu dia a dia, mostrando suas habilidades e conhecimentos. Qualidades que podem ser identificadas através de: autonomia para realização de tarefas, múltipla habilidades, perspectiva e informação, conhecimento do processo de trabalho como um todo, realização de todas as tarefas do início ao fim.
 - **OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA:** Oportunidade de crescimento do profissional dentro da organização, através de uma promoção de cargo, cursos que enriqueçam seu currículo, programa de bonificação, entre outros modelos de reconhecimento profissional.
 - **INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO:** Fator que relaciona os aspectos ligados ao relacionamento pessoal e a autoestima do funcionário em seu local de trabalho. Podendo citar como fatores: a igualdade social, companheirismo, senso comunitário, mobilidade social. Todos tem o intuito de avaliar o grau de integração existente na empresa.
 - **CONSTITUCIONALISMO:** Dentro das empresas existem tomadas de decisões que podem favorecer interesses pessoais e prejudicar o trabalhador. Nessa perspectiva, deve haver o constitucionalismo nas organizações a fim de proteger os trabalhadores de algumas ações arbitrárias. Esses critérios de proteção são: privacidade, liberdade de expressão, equidade e igualdade entre os trabalhadores perante a lei.
 - **TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA:** Esse critério abrange a vivencia dos trabalhadores na empresa e em seu convívio família e social, verificando se os mesmos refletem de forma positiva ou negativa na qualidade de vida de cada colaborador.
 - **RELEVÂNCIA SOCIAL:** Percepção do trabalhador quanto à responsabilidade social praticada pela organização
-

Fonte: Adaptado de Ribeiro e Santana (2015, p.87-88)

2.2 Equilíbrio entre vida profissional e vida pessoal.

O equilíbrio trabalho-família é considerado uma das interfaces do estudo sobre a qualidade de vida no trabalho. Esta dimensão do equilíbrio entre vida pessoal e profissional ganhou força com o aumento da participação das mulheres no mercado de trabalho, o que acabou ocasionado um aumento nos estudos sobre os efeitos tanto positivos, quanto negativos, que estão associados ao desempenho de múltiplos papéis (HALBESLEBEN & ZELLARS, 2007). Segundo Antunes (1999), houve a intensificação da jornada de trabalho, que foi impactada pelas reestruturações organizacionais e pelo surgimento de novos modelos empresariais. Sendo assim, na medida em que há necessidade em se gastar mais tempo e energia realizando uma atividade, menos tempo e energia sobrarão para o desempenho de outras tarefas, como no caso, as realizações de atividades no

ambiente familiar, fator que pode ampliar a probabilidade de acarretar conflitos e dilemas.

O equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional, também denominado de equilíbrio trabalho-família, pode ser definido como um ponto em que a pessoa está igualmente dedicada e satisfeita com seus papéis tanto no ambiente organizacional quanto no ambiente familiar (GREENHAUS, COLLINS& SHAW, 2003). Segundo os autores, essa definição resulta em encontrar um ponto de equilíbrio tanto em termos de dedicação e energia, quanto em termos de satisfação, o que seria o resultado do esforço e tempo que a pessoa dispôs para empregar estes papéis.

Alguns estudos apontam que a ausência de equilíbrio na relação trabalho-família gera um conflito que está associado à insatisfação no trabalho, estresse e a até mesmo uma intenção de se desligar à empresa (OLIVEIRA, *et.al.*, 2015). Também existem outras linhas de pesquisas relacionadas ao tema, que buscam investigar como as políticas organizacionais podem impactar na geração deste ponto de equilíbrio, entre o comportamento dos empregados sobre o desempenho das empresas. Outra interface de pesquisa relacionada sobre o tema é como as tecnologias vem afetando a vida profissional e os outros ambientes do cotidiano das pessoas, tema este que serviu de foco de estudo de diversos autores como Chesley (2005) e Oliveira *et.al.* (2015).

Segundo estudo realizado por Chesley (2005), os telefones celulares estão ultrapassando as barreiras que distinguem a vida pessoal da profissional, gerando certo tipo de angústia e interferência na vida familiar dos funcionários. A falta de distinção entre trabalho e família pode ser observada na pesquisa de Oliveira *et.al.* (2015), onde há relatos de pessoas que não conseguem se desconectar do trabalho, mesmo fora do expediente e até mesmo no período de férias, ocasionado certo tipo de invasão de privacidade.

Desta forma é necessário entender um pouco mais sobre as tecnologias móveis e seus impactos no cotidiano das pessoas, fato este que será apresentado nos tópicos a seguir.

2.3. Tecnologias Móveis e Sem Fio.

No início da década de 90 começaram a ser desenvolvidas as Tecnologias de Informação Móveis e Sem Fio - TIMS, permitindo com que dispositivos, aplicações, serviços e redes tornassem acessíveis para um volume maior de pessoas e para maior quantidade de empresas, em qualquer instante, sem levar em consideração sua localização. Países desenvolvidos como Estados Unidos, Japão e também o continente Europeu, foram os pioneiros na utilização desta tecnologia, sendo assim, nestes locais, o desenvolvimento e produção científica mais intensos e abrangentes (SANTOS, 2011).

Pode-se definir as TIMS como ferramentas que permitem acessar a internet em qualquer lugar através de celulares, *tablets*, *notebooks*, *smathphones*, GPS, entre outros dispositivos. A cada dia, mais pessoas estão interessadas pela praticidade da tecnologia móvel (ALCANTRA; VIEIRA, 2010).

A cada dia, um número maior de pessoas interessadas pela mobilidade, o fácil acesso às informações em qualquer lugar, com alcance amplo a qualquer hora, se conectando de forma fácil e rápida a outros dispositivos móveis, localizando pessoas, produtos e serviços personalizados (ALCANTRA; VIEIRA, 2010, p. 02).

Segundo Saccol e Reinhard (2007) existe certa incerteza na definição do termo tecnologia móvel e sem fio, já que são utilizados muitas vezes sem definição clara sobre seu significado. Diante disso, estes autores as definem como:

- **Tecnologia de informação móvel (*mobile*):** Relacionada à portabilidade de um dispositivo, a capacidade de locomoção que ele oferece, conectado a uma rede sem fio ou não. Aquela que permite ser usada em movimento.
- **Redes Sem Fio (*wireless*):** São dispositivos ligados a uma rede de comunicação sem fio ou a outro aparelho que através de *links* possibilitem essa conexão, como *WiFi* e *Bluetooth* por exemplo.

Santos (2011) define as TIMS como tecnologias de informação, como uma ferramenta que proporciona a comunicação, possuindo natureza portátil que engloba dispositivos e redes ligados por uma conexão sem fio. Segundo o autor, essa grande diversidade tecnológica que está disponível para as organizações permite o surgimento de um novo fenômeno organizacional chamado de *mobile business* ou *m-business*, os negócios móveis. Para Saccol e Reinhard (2007) o *m-business* é um processo de comunicação realizado independente da localização, método que permite a geração de um benefício ou vantagem competitiva para pessoas e organizações.

2.4 Paradoxos das tecnologias Móveis.

Segundo Bento, Martens e Freitas (2013) há uma tendência que as empresas se tornem cada vez mais dependentes das tecnologias móveis e sem fio, visto que a principal utilização das TIMS nas organizações brasileiras é para o aprimoramento de processos organizacionais (SANTOS, 2011). Dessa forma, as empresas estão sempre em busca de ferramentas e meios para melhorar sua eficácia e o crescente aproveitamento dos recursos das TIMS possibilita melhorias na comunicação, agilidade e produtividade de uma empresa (SANTOS, 2011).

Saccol e Camarotto (2013) alegam que as TIMS proporcionam grandes melhorias na comunicação em diversos setores da organização, oferecendo apoio nos processos de venda, comunicações entre os profissionais e a empresa, empresa e o cliente, gerenciamento de informações, logística e *etc*, denominado de mobilidade empresarial. Este fato também é descrito na pesquisa de Santos (2011), nomeado pelo autor de mobilidade corporativa. As TIMS possuem funcionalidades que facilitam a vida das pessoas, funcionalidades estas que os auxiliam nas mais diversas situações sejam elas profissionais ou pessoais (OLIVEIRA, *et.al.*, 2014).

Como em qualquer método ou ferramenta, além de benefícios que a utilização das TIMS pode fornecer as organizações, seu uso também pode acarretar algumas desvantagens, tanto para as organizações quanto para a vida pessoal dos funcionários. Por outro lado, Jarvenpaa e Lang (2005) afirmam que o uso excessivo pode gerar malefícios como dependência, ansiedade e frustração.

Na pesquisa de Oliveira *et.al.* (2015) há um relato sobre os paradoxos tecnológicos, o momento quando as tecnologias se contradizem, porque seus benefícios também possuem malefícios agregados, relatando sobre o impacto dessas tecnologias na vida das pessoas. Neste estudo em questão, os autores apontaram as ambiguidades e anomalias sobre o uso da tecnologia, baseando-se nos trabalhos de Mick e Fournier (1998), que apontaram paradoxos sobre o

crescimento do uso da tecnologia. Jarvenpaa e Lang (2005), que também estudaram o conceito dos paradoxos tecnológicos, mais especificamente no universo da tecnologia móvel.

No estudo, os autores Oliveira *et. al.* (2015) relacionam os paradoxos tecnológicos de Mickle Fournier (1998) e Jarvenpaa e Lang (2005) com as influências que as TIMS podem possuir sobre a qualidade de vida dos trabalhadores. O quadro 2 demonstra esta ligação entre as TIMS e a QVT.

Quadro 2: Paradoxos tecnológicos entre as TIMS e QVT

Paradoxos tecnológicos de Mickle e Fournier (1998) e Jarvenpaa e Lang (2005)

- **Eficiência/Ineficiência:** a tecnologia móvel pode exigir menos esforço ou tempo para o desempenho de uma atividade (eficiência). Por outro lado, pode ser trabalhoso ou demorado aprender a usar e a manusear o dispositivo e seus aplicativos (ineficiência).
- **Necessidades saciadas/Necessidades criadas:** necessidades saciadas são aquelas que satisfazem as demandas dos usuários em relação ao uso de equipamentos móveis; necessidades criadas são geradas pelo uso da tecnologia móvel, tais como serviços de acesso à internet, aplicativos ou acessórios.
- **Liberdade/Escavidão:** a tecnologia móvel dá mais liberdade de tempo e espaço. Ao mesmo tempo, usuários podem se sentir dependentes ou mesmo viciados, transformando-se em escravos de seus aparelhos – quando, por exemplo, se veem obrigados a atender as chamadas de seus chefes em qualquer lugar e a qualquer tempo.
- **Privado/Público:** de posse de seu aparelho, o usuário pode estabelecer uma comunicação privada, independentemente de onde estiver. Contudo, quando faz ou recebe uma ligação em um espaço público, pode ter sua privacidade exposta.
- **Planejamento/Improvisação:** aparelhos móveis são úteis no planejamento de atividades em grupo. Entretanto, a própria natureza do equipamento encoraja o usuário a improvisar. Por exemplo, pessoas podem ser menos pontuais, já que conseguem facilmente entrar em contato e avisar que estão atrasadas.
- **Novo/Obsoleto:** novo significa ter acesso aos benefícios das tecnologias mais avançadas e recentes. Obsoleto quer dizer que em pouco tempo o aparelho comprado já se torna ultrapassado.
- **Engajamento/Desengajamento:** a tecnologia móvel permite ao usuário escolher quando se envolver e quando se desligar de uma conexão. Porém, essa escolha pode ser difícil, como no caso de uma ligação recebida quando outra está em andamento.
- **Aproximação/Isolamento:** a tecnologia permite que as pessoas se aproximem e se comuniquem com mais facilidade. Por outro lado, pode distanciá-las.
- **Controle/Caos:** a tecnologia pode facilitar a regulação e a ordem e, ao mesmo tempo, levar à desordem e ao caos.
- **Competência/Incompetência:** a tecnologia pode criar sentimentos de inteligência e eficácia, mas também fazer usuários sentir-se ignorantes, ineptos ou incapazes.
- **Ilusão/Desilusão:** a aquisição de um novo aparelho móvel tende a criar uma série de expectativas que podem vir a ser frustradas, gerando desapontamento – por exemplo, quando a bateria dura menos do que esperado ou quando não há cobertura ou o sinal é de má qualidade.

Fonte: Adaptado Oliveira *et.al.*, (2014, p. 09).

Castells (1999) aborda em sua obra o surgimento de um novo paradigma da tecnologia da informação, tendo como característica principal o aprimoramento do indivíduo. Sendo esse um pré-requisito básico para a tecnologia continuar

avançando sem prejudicar a qualidade de vida do homem e a segurança da própria humanidade, visto que as ferramentas e as máquinas são inseparáveis da evolução da natureza humana. Segundo o autor, no processo acelerado da informatização da sociedade, o homem está a cada vez mais perdendo o consenso sobre os princípios, valores, tradições, por isso, o maior desafio da sociedade é adaptar-se a este novo paradigma. Ele ainda cita a tecnologia e a informação como os dois grandes agentes de transformação dos homens e das estruturas sociais (CASTELLS, 1999).

3. METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada em uma organização situada no município de Ibatiba (ES). A cidade possui uma população estimada em 22.366 segundo o IBGE (2010), sendo a produção de café a principal fonte de renda da população. A empresa selecionada para o estudo atua no setor de corretagem e exportação de café. A organização conta com 11 pessoas em seu quadro de funcionários.

Para este estudo foi utilizada a pesquisa descritiva, uma vez que tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 1988). Buscou-se com este tipo de pesquisa, descrever quais são os efeitos do uso das tecnologias móveis sobre a qualidade de vida dos funcionários da organização analisada.

A fim de alcançar os objetivos propostos, optou-se pela realização de uma pesquisa de natureza qualitativa, onde se procurou entender os fenômenos, segundo a perspectiva dos participantes (NEVES, 1996), com o objetivo de compreender a influência que as TIMS possuem sobre a qualidade de vida dos funcionários, e como isto pode afetar a relação trabalho-família.

De acordo com Neves (1996), as pesquisas qualitativas geralmente procuram seguir com rigor um plano previamente estabelecido, baseado em hipóteses claramente indicadas e variáveis que são objeto de definição operacional, já que a pesquisa qualitativa não busca enumerar ou medir eventos, e geralmente não emprega instrumental estatístico para análise de dados, seu foco de interesse é amplo e parte de uma perspectiva diferenciada da adotada pelos métodos quantitativos. E segundo o autor, nas pesquisas qualitativas é comum que o pesquisador procure entender os fenômenos segundo a perspectiva dos participantes da situação estudada, e a partir daí, situe sua interpretação dos fenômenos estudados.

Como método de pesquisa, adotou-se o estudo de caso, que é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento (GIL, 1988). Segundo Bertucci (2009), os estudos de caso são de natureza eminentemente qualitativa e valem-se preferencialmente de dados coletados pelo pesquisador por meio de consultas primárias ou secundárias, de entrevistas ou da própria observação do caso.

Já a coleta dos dados, foi realizada por meio do método de entrevistas, que consiste em uma indagação direta, com o objetivo de conhecer a perspectiva do entrevistado sobre o assunto pesquisado, sendo estas, semiestruturadas, que é quando o roteiro de entrevistas é básico, e o pesquisador tem flexibilidade para introduzir ou eliminar questões de acordo como as necessidades identificadas ao longo da pesquisa (BERTUCCI, 2009).

O roteiro de entrevistas baseou-se nas premissas do modelo de Walton (1973) e nos paradoxos tecnológicos de Mick e Fournier (1998) e Jarvenpaa e Lang

(2005), buscando analisar como o uso das tecnologias móveis e sem fio podem interferir na qualidade de vida dos funcionários, analisando as ambiguidades de sua utilização e sua influencia na relação entre a vida pessoal e vida profissional dos funcionários.

Como técnica para a análise dos dados, foi realizada a análise de conteúdo. Para Oliveira (2008) a análise de conteúdo é:

O acesso a diversos conteúdos, explícito ou não, presentes em um texto, sejam eles expressos na axiologia subjacente ao texto analisado; implicação do contexto político nos discursos; exploração da moralidade de dada época; análise das representações sociais sobre determinado objeto; inconsciente coletivo em determinado tema; repertório semântico ou sintático de determinado grupo social ou profissional; análise da comunicação cotidiana seja ela verbal ou escrita, entre outros (OLIVEIRA, 2008 p. 570).

Para a seleção da amostra, utilizou-se o método de saturação dos dados, que segundo Minayo (1999) considera o número de sujeitos suficiente quando for permitida certa reincidência dos dados. Desta forma, foram entrevistados 07 funcionários.

4. DISCUSSÃO DE RESULTADOS

4.1. Perfil dos entrevistados

A coleta de dados foi realizada com os funcionários e com o gerente que é também o proprietário de uma corretora de café localizada no município de Ibatiba no estado do Espírito Santo. Como citado anteriormente na metodologia, para a seleção da amostra foi utilizado o método de saturação de dados. Desta forma, o quadro abaixo contém os dados socioeconômicos dos entrevistados.

Quadro 3: Dados Socioeconômicos dos entrevistados:

Entrevistados	Cargo	Estado Civil	Filhos	Idade	Escolaridade	Tempo de casa
E1	Gerente e corretor de café	Casado	3	62 anos	Ensino Superior	19 anos
E2	Auxiliar de escritório	Casado	2	40 anos	Ensino Médio	19 anos
E3	Auxiliar de escritório	Casada	2	38 anos	Ensino Médio	15 anos
E4	Auxiliar de escritório	Solteira	0	29 anos	Ensino Médio	7 anos
E5	Auxiliar de escritório	Casado	1	32 anos	Ensino Médio	10 anos
E6	Auxiliar de escritório	Solteiro	0	26 anos	Ensino Superior	2 anos
E7	Recepcionista	Solteira	1	30 anos	Ensino Médio	5 anos

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Todos os entrevistados utilizam algum tipo de tecnologia móvel diariamente, tanto no ambiente profissional quanto no ambiente familiar.

4.2. Efeitos das TIMS sobre a qualidade de vida segundo o modelo teórico de Walton.

Presente na maioria dos estudos sobre qualidade de vida, o modelo teórico de Walton contém oito indicadores que relaciona fatores do ambiente organizacional e do ambiente familiar com a qualidade de vida. Segundo Walton (1973) é necessário refletir e entender que a QVT está ligada não somente aos aspectos da execução da tarefa em si, mas a tudo que está ao redor dela, como as condições do trabalho, do ambiente, do convívio social, das oportunidades de crescimento e desenvolvimento, do cumprimento de normas, direitos e deveres, além do equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e aquilo que o trabalho representa perante a comunidade.

No decorrer da entrevista o E1, que está no cargo de gerente da empresa apontou a modalidade e o relacionamento que fazem parte do indicador de integração social da organização. Segundo o entrevistado uma de suas várias funções é de supervisionar todos os funcionários e para realizar esta função de maneira eficaz ele precisa ter um bom relacionamento com os outros dez funcionários da empresa. Por sua função exigir que realize alguns trabalhos externos, ele afirma que com as TIMS ele pode monitorar e se comunicar com seus funcionários, mais facilmente e de longas distâncias, facilitando com que ele transmita e receba informações que às vezes possuem a necessidade de serem transmitidas em tempo real. Ele evidência a comodidade que estas ferramentas proporcionam no trecho abaixo:

Às vezes tenho que ir em outras cidades para conferir preços e visitar alguns clientes. Se acontecer algo no escritório ou eu precisar enviar as informações que levantei para o pessoal já ir acelerando a transação ou montando as planilhas para apresentar para os compradores, eu envio as informações pelo meu Smartphone e eles já vão fazendo o que é necessário, meu celular às vezes me faz ganhar muito tempo, e tempo é dinheiro! (E1).

Para o entrevistado E1 um é possível notar que, neste caso, as TIMS proporcionam um aspecto de qualidade de vida para ele, onde mesmo em longas distâncias ele consegue se relacionar e supervisionar seus funcionários, trazendo mobilidade e agilidade para estes funcionários.

Porém este mesmo fator foi percebido de maneira diferente por outro funcionário, e acabou entrando em outro indicador, o das condições de trabalho, mais especificamente no ponto onde Walton (1973) sobre um ambiente de trabalho saudável. O entrevistado E6 relatou mesmo que esteja habituado a fazer a utilização das TIMS em várias atividades do seu dia a dia, a grande exigência para que estas tarefas do ambiente organizacional sejam realizadas de maneira eficiente em algumas situações podem tornar o ambiente de trabalho estressante para todos os funcionários:

É indispensável para nós estas ferramentas (as TIMS) para pesquisar cotações e preços, por exemplo, mas porém por ser algo tão prático e de fácil acesso, a exigência se torna maior, isto às vezes é muito estressante. É tudo em tempo real, as coisas mudam de uma hora pra outra, e se você não acompanhar acabam gerando problemas para o andamento do serviço. (E6).

Desta forma é possível perceber que a facilidade da tecnologia móvel pode ter diferentes percepções quando relacionadas a qualidade de vida, evidenciando a existência de ambiguidades das TIMS. Este fato foi apresentado nos paradoxos tecnológicos de Mick e Fournier (1998) e Jarvenpaa e Lang (2005), mais especificamente no tópico do Quadro 2, onde os autores falam da liberdade e escravidão. No mesmo tempo em que as tecnologias móveis fornecem facilidades e liberdade, elas também trazem algumas consequências, como no caso relatado pelo entrevistado E6, pois ele se vê obrigado a estar sempre conectado para não perder informações que mudam a todo instante.

Outro tópico de QVT da teoria de Walton que foi identificado durante as entrevistas foi o do Uso e Desenvolvimento de capacidades, o autor relata sobre a autonomia e qualidades múltiplas. A maioria dos entrevistados reconheceu que as tecnologias móveis auxiliam em diversas atividades do dia a dia, simplificando e agilizando em diversos casos. A entrevistada E3, está entre os funcionários que possui mais tempo de casa, relata que com o passar dos anos o avanço das tecnologias móveis proporcionou vários benefícios. Em um trecho da entrevista ela relata: “[...] acessar e coletar alguns dados se tornou muito mais prático, hoje em dia eu consigo facilmente realizar mais tarefas ao mesmo tempo do que anos atrás, como ver cotações e montar as planilhas simultaneamente” (E3).

É notório que as TIMS são capazes de proporcionar um aspecto de QVT, dando mais autonomia aos funcionários, onde se é capaz decidir como realizar as tarefas impostas de maneira que seja simples e acessível para os funcionários acelerando alguns processos. Este aspecto de autonomia que as TIMS proporcionam foi ressaltado na resposta da entrevistada E7, quando questionada sobre qual era o maior benefício que as TIMS a forneciam ela respondeu:

Basicamente meu trabalho é só atender e tirar dúvidas básicas dos clientes do escritório, se me perguntam quanto está a saca do café, só pesquisar na internet em questão de segundos tenho a resposta. Quando compradores querem saber sobre a disponibilidade e quantidade, eu mesma posso olhar nas planilhas e passar a informação, sem precisar consultar o pessoal que fica lá dentro, que em algumas vezes estão ocupados com atividades mais complexas, que mesmo alguma delas não sendo minhas funções, eu tenho independência pra realizar essas pequenas tarefas, que acabam ajudando todo mundo (E7).

É perceptível o quanto as TIMS são capazes de auxiliar pessoas nas mais diferentes tarefas. Nos casos acima analisados percebe-se que essas tecnologias proporcionam alguns aspectos qualidade de vida citados na teoria de Walton (1973) para os funcionários da organização analisada, demonstrando alguns exemplos dos critérios do Modelo Teórico de Walton são mencionadas durante as respostas dos entrevistados.

4.3. Efeitos que as TIMS possuem sobre o equilíbrio entre a vida profissional e vida familiar.

Considerado um dos pontos mais importantes do estudo sobre a qualidade de vida no trabalho, o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal foi analisado durante

a coleta de dados, fazendo uma relação com o uso das Tecnologias Móveis como fator de análise QVT.

Segundo Halbesleben e Zellars (2007), o estudo sobre o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal ganhou força com o aumento da participação das mulheres no mercado de trabalho. Apesar da maioria dos funcionários da organização analisada ser composta pelo gênero masculino, as mulheres que trabalham na empresa foram as que mais possuem reflexos sobre a análise da relação Trabalho X Família dentro da amostra verificada. A entrevistada E3, é casada e tem dois filhos e relatou como as TIMS transformaram a maneira de como ela se divide entre o ambiente familiar e o profissional. Ela relatou que com o primeiro filho teve dificuldades de voltar à rotina de trabalho, pois ficava frustrada durante o expediente por ficar preocupada pensando na condição de como estava o filho pequeno longe da mãe. No trecho abaixo ela relata como as TIMS a ajudaram diminuir está frustração de modo que a deixasse despreocupada com a família enquanto estava no ambiente de trabalho.

Demorei alguns anos para ter outro filho, mas agora com toda essa tecnologia fico bem mais aliviada, porque se acontecer algo vou poder ser avisada imediatamente, e atualmente as vídeos-chamada são a salvação para as mães corujas, porque matam a saudade. Antigamente ligação ajudava, mas não é a mesma coisa de poder ver ao vivo a condição do seu filho, a sensação de alívio é muito maior! (E3).

Neste trecho se identificou o que Oliveira *et.al.* (2015) afirmou em sua pesquisa, que a ausência do ponto de equilíbrio pode alterar o comportamento e afetar o desempenho dos funcionários dentro da organização. No caso da E3, a dificuldade de se concentrar em suas tarefas por ficar apreensiva sobre o que estava acontecendo em seu ambiente familiar. Porém, se é possível constatar que as TIMS mudaram esse cenário e trouxeram um aspecto positivo para a QVT para esta funcionária, a deixando mais aliviada podendo focar mais em suas tarefas organizacionais.

A entrevistada E7 confirmou o que disse a entrevistada E3, que com as tecnologias móveis ela possui um conforto muito maior para poder trabalhar sabendo que pode se comunicar e localizar sua filha a distância e em qualquer hora, e sua filha podendo também entrar em contato com ela caso ocorra necessidade ou algum problema. Ela declarou: “Tenho uma filha, adolescente que fica em casa sozinha pra eu trabalhar. Se não fosse o celular pra me assegurar que ela está bem, acho que não conseguiria trabalhar de tanta preocupação!” (E7).

Nestes dois casos é possível perceber como as TIMS auxiliam as entrevistadas a manterem uma boa relação entre a família e o trabalho, ajudando a realizar as tarefas profissionais sem ficarem apreensivas com o ambiente familiar.

No decorrer da coleta de dados também foi possível identificar outra visão sobre o uso das TIMS em relação ao equilíbrio entre o ambiente profissional e familiar. O entrevistado E1, além de ser o proprietário da empresa também exerce o cargo de gerente, cargo que exige muito mais responsabilidade e comprometimento que qualquer outro na organização. Sendo assim ele relatou por esses fatores que não existe uma divisão entre estes dois ambientes, e por se empenhar tanto na organização o ambiente familiar é afetado. Ele também afirma que com esse novo cenário tecnológico a intromissão de assuntos profissionais no ambiente familiar e em momentos de lazer se tornou muito mais intensa e constante com as tecnologias

móveis, por causa de sua praticidade e fácil acesso, relatado em um dos trechos da entrevista:

Não se pode dizer que tenho férias ou finais de semanas em que deixo os assuntos da empresa de lado. É funcionário que liga no domingo avisando que não vai na segunda, e-mails e mensagens de cliente que não posso deixar de responder por medo de perder uma venda, e nas férias que raramente tiro tenho que comandar a empresa de longe, porque há decisões que somente eu posso tomar. Confesso que me sinto muito estressado e triste por não ter como ter um tempo só dedicado a mim e a minha família (E1).

Neste caso pode-se perceber que as TIMS afetam uns dos indicadores de QVT do Modelo de Walton, o trabalho e o espaço total de vida, onde ele fala sobre o papel balanceado do trabalho e o tempo de lazer da família. No caso do E1, que gerencia uma empresa de pequeno porte, não há quem possa o substituir completamente em sua ausência, e ele ainda completa: “[...] não é fácil, mas tenho que abrir mão de parte da minha vida para a empresa seguir bem”.

4.4 Paradoxos Tecnológicos em relação à Qualidade de Vida no Trabalho

Os paradoxos são ambiguidades, e neste caso procurou-se analisar fatores que o uso das tecnologias móveis possui sobre a qualidade de vida no trabalho dos funcionários da amostra selecionada. Os paradoxos tecnológicos de Micke Fournier (1998) e Jarvenpaa e Lang (2005) evidenciam em suas pesquisas que o uso da tecnologia possui duas faces, relatando que os seus benefícios podem trazer alguns malefícios agregados. Notou-se durante a coleta de dados que as TIMS fazem parte do cotidiano de todos os entrevistados uns de forma mais intensa e outros de forma mais sutil. Desta forma foi possível identificar nas respostas dos entrevistados estes paradoxos que o uso das tecnologias móveis possuem, relacionado estes efeitos sobre a qualidade de vida no trabalho.

O paradoxo tecnológico de Liberdade/Escavidão foi o que mais se mostrou presente ao decorrer da coleta de dados. Esta ambiguidade esteve presente na fala da entrevistada E7, onde ela relata que sem o celular para manter-se em contato com sua filha em casa enquanto está no ambiente de trabalho, e sem este fator ela provavelmente não conseguiria trabalhar. Desta forma, é perceptível que as TIMS oferecem a liberdade de manter-se conectada e acessível a qualquer momento, porém ela também se vê presa a tecnologia por considerá-la indispensável para ter a tranquilidade para trabalhar.

O relato da entrevistada E4 demonstra de forma explícita esta ambiguidade que o uso das TIMS resulta:

Não consigo me imaginar sem, seria tudo bem mais difícil e demorado. Com a internet, mensagens, e-mail, ligações... tudo de se torna mais prático. Não consigo me imaginar fazendo planilhas, cotações, orçamentos e negociações sem isso tudo (computador, internet, celular.. TIMS), com minutos e sem sair da minha mesa, são coisas essenciais no meu trabalho (E4).

Nota-se de forma bem clara os dois lados deste paradoxo, a liberdade de poder realizar tarefas com maior agilidade e sem precisar locomover-se, englobando uns dos indicadores de QVT do Modelo Teórico de Walton (1973) o de uso e desenvolvimento de capacidades, pelo fato das TIMS proporcionam uma maior autonomia aos funcionários da organização. Entretanto, o fato de não conseguir se imaginar realizando suas tarefas organizacionais sem essas tecnologias, evidenciando sua dependência das mesmas.

O entrevistado E2 tocou em um ponto muito interessante sobre as tecnologias móveis, ele trabalha na organização desde seu início, e relatou que as TIMS proporcionam a facilidade de aproximar as pessoas à longa distância: “[...] falar com clientes de outras cidades sem precisar ir até lá, manter contatos com os funcionários mesmo fora da empresa [...]”, porém ele também ressaltou que com toda essa tecnologia a interação humana foi um pouco deixada de lado, evidenciando o paradoxo de Aproximação/Isolamento.

Antigamente, clientes vinham até aqui conversamos, criávamos uma relação próxima com eles, agora na maioria das vezes uma ligação é a escolha. Dentro do escritório mesmo, a interação diminuiu, cada um fica na sua mesa fazendo seu trabalho, antes quando surgia uma dúvida todas se reuniam para poder ajudar, agora uma pesquisa no Google resolve. (E2)

Neste caso é possível identificar que as TIMS afetam um dos indicadores de qualidade de vida de Walton (1973), o de integração social da organização, percebendo que essas ferramentas diminuiriam de certa forma o relacionamento e o senso comunitário da organização.

E por último o paradoxo a ser analisado foi o de Competência/Incompetência, mencionado em um dos relatos do entrevistado E5, que contou que demorou a se familiarizar com as novas tecnologias. Ele tinha o conhecimento que as TIMS proporcionavam todo um arsenal de benefícios para os desempenhos das atividades organizacionais, porém sua demora a se acostumar com essas ferramentas o fez se sentir frustrado e inferior aos demais colegas de trabalho.

Demorar a aprender como usar o computador e as ferramentas me deixava estressado, me sentia muito incompetente por não saber utilizar da maneira correta igual aos outros, e me sentia envergonhado ao ter que pedir ajuda. Mas depois que peguei o jeito e meu trabalho se tornou bem mais fácil e rápido (E5).

Este paradoxo inicialmente afetou o aspecto de qualidade de vida do funcionário E5, onde Walton fala sobre a igualdade entre os funcionários. O fato dele se sentir inferior aos outros por não ser habituado a usar as tecnologias móveis o fez se sentir frustrado, gerando um estresse para ele no local de trabalho. Porém, ao se familiarizar ele pode usufruir e reconhecer os benefícios das TIMS, o que deixa bem claro a ambiguidade sobre o uso das Tecnologias Móveis.

5. CONCLUSÃO

O desenvolvimento do presente estudo ajudou a perceber e identificar quais são os efeitos que o uso da Tecnologia de Informação Móvel e Sem Fio sobre a Qualidade de vida. Com a mudança no cenário tecnológico as empresas e as

peças tiveram que se adaptar a essas mudanças. Desta forma foi possível perceber que as TIMS estão presentes tanto na vida profissional e na vida pessoal das pessoas, sendo assim, como citou Oliveira, *et.al.*, (2015), esta é uma relação que faz parte do cotidiano da maioria das organizações, uma vez que um fator acaba por influenciar diretamente um ao outro, sendo assim buscou-se obter mais informações sobre essa moderna relação.

De modo geral, as TIMS proporcionam vários benefícios aos funcionários da organização analisada. Seu uso proporcionou vários aspectos de qualidade de vida que foram citados no Modelo Teórico de Walton (1973), como a mobilidade, o relacionamento, desenvolvimento de capacidades como qualidades múltiplas, autonomia e agilidade, proporcionando igualdade e um ambiente saudável.

Mas os resultados também mostram que as tecnologias móveis também possuem alguns aspectos que podem afetar a qualidade de vida dos funcionários, como relatado nos estudos de Micke Fournier (1998) e Jarvenpaa e Lang (2005), que trazem os conceitos de Paradoxos Tecnológicos, que foram identificados na amostra, foi possível notar que o uso das TIMS possui dois extremos, benéficos e maléficos.

Ficou perceptível a liberdade que esta ferramenta pode proporcionar, porém as facilidades e seu uso constante podem acabar deixando as pessoas dependentes da tecnologia, o que acaba gerando pressão, estresse e a interferência do trabalho no ambiente familiar.

Se falando de equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, verificou-se que os telefones celulares estão ultrapassando as barreiras que distinguem a vida profissional da vida pessoal. Isto ficou explícito durante a análise de dados, este fato foi percebido quando funcionários relataram que mesmo no ambiente organizacional fazem o uso das TIMS para manter-se conectado com o ambiente familiar, e também de funcionários que não se desligam do trabalho mesmo em ambiente familiar e de lazer, usando as TIMS por causa de sua praticidade e fácil acesso.

Levando em consideração estes aspectos, é relevante que as organizações tenham cautela sobre o uso das tecnologias móveis, por se tratar de um fator presente no cotidiano da maioria das pessoas nos últimos anos. As consequências deste uso constante e acelerado podem acabar afetando a qualidade de vida dos trabalhadores, apesar de que perceber-se que as TIMS também proporcionam facilidades e praticidades que trazem benefícios para as pessoas, tanto no ambiente de trabalho quanto no familiar.

Em virtude do que foi mencionado, o presente trabalho possui relevância para a sociedade, pois o estudo fala sobre as Tecnologias de informações Móveis e sem fio, e veio apresentar novas visões sobre estas ferramentas tão presentes nas últimas décadas e qual a relação este fator com a qualidade de vida.

Nesta pesquisa encontram-se limitações, devido à dificuldade, resistência e receio de alguns dos entrevistados a responder as questões propostas sobre o seu ambiente de trabalho, desta forma, não foi possível analisar todos os preceitos do Modelo Teórico de Walton.

Assim se sugere-se que futuramente sejam realizadas pesquisas que procurem verificar limites a este uso frequente e contínuo das TIMS para que não gere prejuízos a qualidade de vida das pessoas. Busquem meios de encontrar um equilíbrio da influência do uso das tecnologias móveis para que estas duas esferas, a profissional e a familiar não invadam o espaço uma da outra.

6. REFERÊNCIAS

ALCANTRA, C. A. A; VIEIRA, A. L. N. **Tecnologia móvel: Uma tendência, uma realidade.** Juiz de Fora, 2010.

ANTUNES, R. **Os Sentidos do Trabalho:** Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boi tempo Editorial, 1999.

BAGTASOS, M. R. Quality of Work Life: A Review of Literature. **DLSU Business & Economics Review**, 2011.

BENTO, F. O.; MARTENS, C. D. P.; FREITAS, H. M. R. Proposição de elementos decorrentes da adoção de tecnologias móveis em equipes comerciais. In: ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO. 4., 2013. Bento Gonçalves. **Anais...** Bento Gonçalves: ENADI, 2013

BERTUCCI, Janete Lara de Oliveira. **Metodologia básica para elaboração de trabalhos de conclusão de cursos.** São Paulo: Atlas, 2009.

CASTELLS, M. A. **Sociedade em rede.** São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CAÑETE, I. Qualidade de vida no trabalho: muitas definições e inúmeros significados. In C. Bitencourt. (Org.). **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais.** Porto Alegre: Bookman., 2004.

CHESLEY, N. Blurring boundaries? Linking technology use, spillover, individual distress, and family satisfaction. **Journal of Marriage and Family**, v. 67, p. 1237-1248, 2005.

FERREIRA, M. C.; MENDONÇA, H. (Org.). **Saúde e Bem-estar no Trabalho:** dimensões individuais e culturais. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 1988.

GREENHAUS, J. H., COLLINS, K. M., & SHAW, J. D. The relation between work family balance and quality of life. **Journal of Vocational Behavior**, 510-531, 2003.

GRZESZCZESZYN, G; GRZESZCZESZYN, D. C . **Qualidade de vida no trabalho em uma concessionária de veículos de Guarapuava.** Paraná: Seget, 2009.

Disponível em: <

https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos09/384_VFGeversen_Daigma_QVT_SEG_ET2009.pdf> Acesso em : 08 jun. 2017.

HALBESLEBEN, J. R. B., & ZELLARS, K. L. Stress e a interface trabalho-família. In Rossi, A. M.; Perrewé, P. L.; Sauter, S. (Orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais de saúde ocupacional.** São Paulo: Atlas. 2007.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Características gerais da cidade de IBATIBA-ES.** Disponível em:

<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=320245&search=|infogr%E1ficos:-informa%E7%F5es-completas>. Acesso em: 24 abril 2017.

JARVENPAA, S. L., & LANG, K. R. Managing the paradoxes of mobile technology. **Information Systems Management**, 7-23. 2005.

MARQUES, E. V.; JOÃO, B. N. Mobilidade: uma investigação de uso por executivos brasileiros. In: ENANPAD, 27º, 2003, Atibaia. **Anais**. Atibaia: Anpad, 2003.

MENDIETA, A. C.; MARTENS C. D. P.; BENTO, F. O.; LACERDA, F. M. **O uso de tecnologias móveis e a orientação empreendedora**: Estudo em uma organização de capitalização. São Paulo, 2013. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/29189/o-uso-de-tecnologias-moveis-e-a-orientacao-empreendedora--estudo-em-uma-organizacao-de-capitalizacao> . Acesso: 28 ago.2017.

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. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.538.1542&rep=rep1&type=pdf> . Acesso : 25 Jul. 2017.

MINAYO, M. C. S. **O Desafio do Conhecimento - Pesquisa Qualitativa em Saúde**, São Paulo, Rio de Janeiro, HUCITEC-ABRASCO,1999.

NEVES, J. L. Pesquisa Qualitativa – Características, Usos e Possibilidades. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 1, n. 3, 2. Sem. 1996.

OLIVEIRA, D. C., Análise de Conteúdo Temático Categorical: Uma proposta de sistematização. **Rev. Enferm. UERJ**.16(4): 569-576. 2008. Disponível em: <http://www.facenf.uerj.br/v16n4/v16n4a19.pdf> . Acesso em : 28 set. 2017.

OLIVEIRA, L.; COSTA, E. G; BATISTA, E. A. S.; ROCHA, J. T. 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. 2015. Disponível em : <http://revistagt.fpl.edu.br/get/article/view/656/587> Acesso em : 8 ago.2017.

RIBEIRO, L. A ; SANTANA, L. C. Qualidade de vida no trabalho: Fator decisivo para o Sucesso Organizacional. **Revista de Iniciação Científica – RIC** , Cairu, v. 2, n.2, p. 75-96 , Jun. 2015. Disponível em: http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf Acesso em: 15 dez.2017.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 5. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1998.

SACCOL, A. Z.; REINHARD, N. Tecnologias de informação móveis, sem fio e ubíquas: definições, estado-da-arte e oportunidades de pesquisa. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 11, n. 4, p. 175-198, 2007. Disponível em : <http://www.spell.org.br/documentos/ver/18054/tecnologias-de-informacao-moveis--sem-fio-e-ubiquas--definicoes--estado-da-arte-e-oportunidades-de-pesquisa> Acesso: 08 ago.2017 .

SANTOS,A; BARBOSA, R. **Desafios da mobilidade corporativa para a gestão da informação e do conhecimento**, Inf. &Soc.:Est., João Pessoa, v.21, n.2, p. 49-61, maio/ago. 2011.

TAVARES, E.; LUCAS, C. C.; DIALO, M. F.; LEO, P. Y.; MONNOYER, M. C.; PHILIPPE, J. A. Tecnologias Móveis e Inovação em Serviços: um Estudo em Empresas Francesas. **Revista ADM.MADE**, Rio de Janeiro, ano 14, v.18, n.2, p.49-74, maio/agosto, 2014. Disponível em :
<http://revistaadmmade.estacio.br/index.php/admmade/article/viewFile/733/520>
Acesso em : 25 set.2017.

TIECHER, B; DIEHL, L. **Qualidade de vida na percepção dos bancários**. Lajeado, 2015. Disponível em:
<https://www.univates.br/bdu/bitstream/10737/1010/1/2015BrunaTiecher.pdf> Acesso em 22 ago. 2017.

WALTON, R. E. **Quality of working life: what is it?** *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21, 1973.