

# A mobilidade e a sobrecarga de comunicação nos profissionais do mercado financeiro: quanto mais, melhor?

*Mobility and communication overload in financial market professionals: the more the better?*

**Carla Bonato Marcolin**

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

[carla.marcolin@ufrgs.br](mailto:carla.marcolin@ufrgs.br)

**Henrique Freitas**

Universidade Nove de Julho

[freitas138@gmail.com](mailto:freitas138@gmail.com)

**Ariel Behr**

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

[ariel.behr@ufrgs.br](mailto:ariel.behr@ufrgs.br)

**Cristina Dai Prá Martens**

Universidade Nove de Julho

[cristinadm@uninove.br](mailto:cristinadm@uninove.br)

## Resumo

O ambiente organizacional está cada vez mais embebido em tecnologias, e as tecnologias móveis, posicionadas nesse ambiente, são tecnologias que transformam o cenário dos gestores, trazendo facilidades e desafios ao mesmo tempo. A intensa integração de suas atividades com as tecnologias móveis apresenta alta conectividade e disponibilidade. O dispositivo apresenta-se como uma porta aberta, pela qual os profissionais estão sempre disponíveis para contato, queiram ou não. Este estudo procurou

## Abstract

*The organizational environment is increasingly embedded with technologies, and mobile technologies, positioned in this environment, are ones that transform the landscape of managers, bringing facilities and challenges at the same time. The intense integration of their activities with mobile technologies brings high connectivity and availability. The device is presented as an open door through which professionals are always available to contact, regardless of their choice. This study sought to understand the communication overload*

compreender a sobrecarga de comunicação através das tecnologias móveis nas tarefas profissionais. Por meio de um estudo com 11 profissionais do mercado financeiro, foi possível aprofundar em alguns seus aspectos, sendo o aspecto de notificações instantâneas o mais comentado, não apenas no âmbito profissional mas também no âmbito pessoal. Também houve destaque para os impactos do fato de estar sempre conectado, e de que a própria tecnologia entrega formas de gerenciar as questões por ela mesma criadas.

**Palavras-chave:** Tecnologias Móveis; Sobrecarga de Comunicação; Profissionais Financeiros.

*through mobile technologies within the professional's tasks. Through a study with 11 financial market professionals, it was possible to deepen in some aspects, with the instant notifications being the most talked about, not only in the professional but also on a personal level. There was also emphasis on the impacts of the fact about being constantly connected, and that technology ends up to deliver own ways of managing the issues that it has itself raised.*

**Keywords:** Mobile Technologies; Communication Overload; Financial Professional

## 1. Introdução

Apesar dos diversos nomes (computação ubíqua - Weiser, 1991; computação pervasiva - Ark & Selker, 1999; tecnologias móveis - Saccol & Reinhard, 2007), a centralidade da ideia destes conceitos – diferentes, porém com a mesma essência – é evidenciar o fato da tecnologia estar presente de maneira massiva na vida dos indivíduos e das organizações. Já é realidade o fato de que convivemos com mais dispositivos móveis do que pessoas no planeta (Forbes, 2013). Com cada vez mais conectividade, surgem novas possibilidades de comunicar-se e interagir.

Essa configuração comunicacional borra as fronteiras, permitindo uma nova relação com o tempo, com o espaço e com diversos territórios (Lemos, 2010). Os acontecimentos são internacionais, independentemente de onde aconteçam, pois podem ser transmitidos ao vivo de qualquer lugar para um dispositivo que cabe na palma da mão. Novas formas de trabalho individual ou em equipe, propiciadas pela internet e mais ainda pelo dispositivo móvel mudam bastante o ambiente organizacional e sua operação: ao natural, esse recurso tecnológico passa a estar presente em todos os níveis da organização (Sorensen, 2011).

Estar sempre conectado permite também o envolvimento com outras pessoas ou com diferentes atividades, em espaços de tempo que antes não eram utilizados. Ao mesmo

tempo, faz com que os indivíduos estejam sempre disponíveis para serem contatados (Bittman, Brown & Wajcman, 2009). Com isso, é praticamente instantânea a tomada de conhecimento sobre qualquer novidade. A vantagem de deter uma informação é algo muito volátil (Póvoa, 2010): um exemplo é a oscilação ou correção dos preços das ações, afetados pela intensidade de informações que facilmente transitam.

Pesquisar sobre tais temáticas pode agregar na compreensão de como os profissionais da área de finanças enxergam esse fenômeno (alta disponibilidade). Afinal, neste contexto, insere-se a queda de rendimento do mercado de capitais (Folha de São Paulo, 2013) e numa tentativa de reter sua clientela, os operadores do mercado financeiro passaram a oferecer uma mais ampla gama de produtos visando perfis diversos.

O profissional financeiro é, portanto, aquele que presta serviços financeiros, de qualquer natureza. Adicionando-se o aumento da variedade de serviços e, especialmente, produtos diferentes a ofertar (Hadar, Sood & Fox, 2013), é notável o escopo significativamente amplo e crescente da profissão. Além disso, a informação, matéria-prima neste mercado, transforma-se cada vez mais em *commodity* devido a simetria temporal causada pela Internet (Póvoa, 2010). Tudo isso exige que o perfil do profissional atuando nessa área se transforme do reativo ao proativo, precisando também ser multidisciplinar (IBCPF, 2013), pois, além de necessitar conhecer os diversos produtos de investimento, também deverá gerenciar os diferentes perfis de clientes e manter-se atualizado com um mercado dinâmico.

Assim, este profissional enfrenta diversos de desafios para atuação, dado a expressiva expansão do escopo do uso de tecnologias móveis, sendo importante compreender mais sobre esse processo (Dourish, 2004). Sabendo das diversas funcionalidades destas tecnologias, nota-se que as fronteiras entre horário de trabalho e horário de lazer ficam mais estreitas, e imbricadas em uma mesma tela. Sempre conectados, os profissionais podem ser acessados por qualquer pessoa de sua rede de contatos a qualquer momento, independentemente de sua escolha. Assim, o objetivo deste artigo é analisar como os profissionais percebem e lidam com a sobrecarga de comunicação possibilitada através dos dispositivos móveis. Para tal, foram observados e entrevistados 11 profissionais do mercado financeiro.

A revisão da literatura aprofunda os principais aspectos da pesquisa, finalizando com a dimensão de sobrecarga de comunicação desenvolvidas. O método é apresentado na seção seguinte, e finalmente são apresentados os resultados e as conclusões.

## **2. Revisão da literatura**

Devido a intensa adoção dos recursos de tecnologia móvel presente no ambiente organizacional, é importante compreender como estes dispositivos são utilizados e como impactam o dia-a-dia dos profissionais (Pica, Sorensen & Allen, 2004). Afinal, estas mesmas tecnologias, responsáveis por entregar mais possibilidades, trazem impactos positivos e negativos, conceitualmente inseparáveis (Jarvenpaa & Lang, 2005). Dessa maneira, de forma a cultivar o sucesso na interação com as tecnologias móveis, é preciso refletir sobre o contexto de uso.

### **2.1 O Ambiente dos Gestores: as Tecnologias Móveis**

Tecnologias móveis são dispositivos de tecnologia da informação que podem ser levados para qualquer lugar, com características portáteis, criando ambientes virtuais em ambientes reais (Sacco & Reinhard, 2007; Pica, Sorensen & Allen, 2004).

Porém o conceito de mobilidade pode ir além de uma característica da tecnologia e ser discutido de maneira a observar a independência do limite das fronteiras, e não apenas das geográficas. Kakiyama e Sorensen (2001) alegam que o “ser móvel” está ligado de maneira mais relevante com a interação entre as pessoas, sugerindo a expansão do conceito de mobilidade através das dimensões de espaço, tempo e contexto. Afinal, essas dimensões foram fortemente modificadas devido ao uso destas tecnologias (Kakiyama & Sorensen, 2001).

Permitindo interação com um ambiente virtual, os dispositivos móveis trazem embarcados diversos recursos multimídia, podendo atuar como rádio, televisão, jornal e GPS, tudo ao mesmo tempo (Schroeder, 2010; Zhong, 2013). Com isso, trazem maior facilidade de acesso a qualquer pessoa, a qualquer hora e em qualquer lugar, assim ocorrendo mudança social e

modificação na forma de agir (Schroeder, 2010; Pica, Sorensen & Allen, 2004). Portanto, esse olhar a respeito das tecnologias que não apenas se movem, mas transformam por permitirem mobilidade, é o aspecto de interesse desse estudo.

A visão de informação como importante ferramental do “gerente”, juntamente com a colocação do tempo como recurso “perecível e evanescente” já eram destacadas por Drucker (1970). Por sua vez, Mintzberg (1984) demonstrou que os gestores seriam submetidos a pressões cada vez maiores, dado suas diversas responsabilidades (ou papéis), ao mesmo tempo em que seriam expostos a uma complexidade crescente dentro e fora das organizações.

Porém, inovações significativas como a Internet e as Tecnologias Móveis, que vêm modificando a forma como as organizações – e seus gestores – operam, contribuem para o aumento dessa complexidade de forma significativa, uma vez que trazem consigo um conjunto de desafios único e bastante particular (Ladd *et al*, 2010). Permitindo a distribuição de atividades em diferentes locais, e permitindo que os processos possam ser executados e coordenados independente das fronteiras de tempo e distância, a tecnologia não pode mais ser separada da gestão da organização, uma vez que a mesma já está imbricada no ambiente, caracterizando-o como ecossistema de negócios digital (Bharadwaj *et al*, 2013).

Além disso, trazer estas tecnologias como impulsionadoras de um ritmo mais intenso do cotidiano deste gestor pode não ser adequado, mas a possibilidade de uso em espaços paralelos para aproveitamento do tempo em carros, cafés e aeroportos pode aumentar a sensação de falta de tempo (Bittman, Brown & Wajcman, 2009) e de ansiedade pela conexão constante (Mazmanian, Orlikowski & Yates, 2005), por exemplo. Dessa maneira, o gestor, ao mesmo tempo que pode ter a necessidade de uso das tecnologias móveis por serem meios de interação imediata, atendendo à uma demanda de atuação naquele momento, também poderá estar exposto a situações de pressões pela constante conexão e interação entre os seus diversos papéis.

Simplesmente medir o tempo de uso pode não captar a sua relação com os resultados esperados (DeLone & MClean, 2003). Alto nível de uso de um *smartphone*, por exemplo, pode ser devido à verificação de e-mails, mensagens para familiares ou atualização de redes sociais; ou todas essas atividades em paralelo, cada uma com diferentes níveis de energia do

usuário. Assim, os dispositivos permitem que os gestores posicionem-se cada vez mais multitarefas, misturando os diversos aspectos da vida dos indivíduos. De forma a compreender melhor o que significa este *uso*, a próxima seção aprofunda o conceito e detalha como seus elementos serão trabalhados neste estudo.

## 2.2 Sobrecarga do Uso de Tecnologia

Todos estes desafios fazem parte da transformação do ambiente organizacional causado pelas tecnologias móveis. Com o aumento da inserção destas tecnologias no cenário das empresas, de forma a suportar o trabalho de seus profissionais, torna-se relevante compreender de que forma estas tecnologias participam na rotina dos profissionais (Pica, Sorensen & Allen, 2004). Tecnologias estas responsáveis por entregar mais possibilidades, trazendo impactos de diferentes naturezas, que não são possíveis de separar na realidade (Jarvenpaa & Lang, 2005). A possibilidade de estar constantemente conectado gera um ciclo de expectativas que podem tornar-se normas sociais coercitivas, (Mazmanian, Orlikowski & Yates, 2005) podendo inclusive levar a frequentes impulsos e criação de vínculos viciosos com a tecnologia em uso (Jarvenpaa & Lang, 2005).

Para trabalhar com a intensa integração das tecnologias móveis junto aos profissionais, partiu-se do conceito de sobrecarga do uso de tecnologia, de Karr-Wisniewski e Lu (2010). Essa sobrecarga se refere ao aumento do uso da tecnologia além do nível produtivo - o que provocaria uma queda na curva Tecnologia *versus* Produtividade. As autoras realizaram um estudo abordando o uso da tecnologia dentro das organizações, sendo o objetivo principal analisar a sobrecarga de tecnologia (*technology overload*) a qual os profissionais estão expostos (Karr-Wisniewski & Lu, 2010; Eppler & Mengis, 2004).

Pesquisas preocupadas com esta sobrecarga concentram-se em esclarecer causas, consequências e soluções para situações nas quais há muita informação sendo recebida (Eppler & Mengis, 2004) inclusive na “ponta dos dedos” (Davenport & Beck, 2002). O contexto móvel é formado por situações como estas, nas quais as novas tecnologias de informação, ao mesmo tempo que provêm conveniente acesso à informação, facilitam o recebimento da mesma, importante ou não, solicitada ou não (Bawden & Robinson, 2009).

As autoras propuseram uma construção teórica composta por três dimensões – sobrecarga de recursos, sobrecarga de informação e sobrecarga de comunicação (Karr-Wisniewski & Lu, 2010). O objetivo deste artigo é portanto investigar a sobrecarga de comunicação, uma vez que esta trabalha com a alta conectividade e disponibilidade que os profissionais estão expostos, podendo auxiliar em um olhar mais reflexivo a respeito do papel das tecnologias móveis no contexto dos gestores.

### **2.1.1 Sobrecarga de Comunicação**

A sobrecarga de comunicação (*communication overload*), aborda o excesso de comunicação que parte de outrem e que gera interrupção na atividade. Segundo a lei de Yerkes e Dodson (1908 apud Karr-Wisniewski & Lu, 2010) a performance dos indivíduos tende a crescer com distrações por aumentar o foco na primeira tarefa, porém apenas até certo ponto. Cohen (1980) completa relatando que muitas vezes os efeitos na performance conseguem ser verificados apenas após o término do fato provocador – no caso, a interrupção - e que estas distrações podem levar a impactos negativos, como a diminuição da produtividade, devido ao esforço cognitivo de retomar a atividade.

A interrupção pode ter outros pontos de partida, além de uma outra pessoa. Essa discussão pode ser estendida no sentido de trazer elementos da própria tecnologia como influenciadores na relação entre os indivíduos e seu ambiente de trabalho (Pica, Sorensen & Allen, 2004).

Os profissionais, especialmente aqueles que lidam com informação de maneira intensa, estão inseridos em um ambiente de trabalho com diversos meios de comunicação, como e-mail, mensagens instantâneas, comunicação via VOIP, acesso à um computador (desktop ou notebook), além de um dispositivo móvel, com mais tantas outras opções. Com este cenário, há a preocupação de que a proliferação de comunicação possa estar levando a uma rotina de trabalho fragmentada, com interrupções frequentes entre as tarefas (Wajcman & Rose, 2011). Sandi e Saccol (2010) também trazem a discussão a respeito da interrupção. Através de pesquisa com profissionais de vendas, demonstram a sensação destes de frequente dificuldade de retomada da concentração após uma interrupção (como ligações telefônicas e SMS) (Sandi & Saccol, 2010).

A interrupção tem como um dos pontos de partida a constante disponibilidade que o dispositivo móvel propicia. Yun, Kettinger e Lee (2012) retratam esse cenário através da figura de linguagem da porta de um escritório: ao estar aberta, demonstra que há disponibilidade para interação com os demais colegas. O dispositivo móvel, através de seus recursos, fez com que a porta estivesse permanentemente aberta, ou seja, a qualquer momento é possível ser interpelado, seja através de uma ligação, mensagem, e-mail, ou qualquer outra forma de comunicação (Yun, Kettinger & Lee, 2012).

Destaca-se assim um ponto duplo do dispositivo: ao permitir a mobilidade, por entregar ao indivíduo a liberdade de mover-se e como uma ponte e fazer com o que está distante fique mais presente (Pica, Sorensen & Allen, 2004), acaba também trazendo a contrapartida de uma disponibilidade instantânea para qualquer requisição de interação, seja essa oportuna ou não (Sorensen, 2010).

O equilíbrio entre os dois lados desta ponte é dinâmico, por envolver diversos aspectos. Não apenas as motivações de quem quer contatar e de quem é contactado independente de solicitação, mas também pontos da própria tecnologia. Sorensen (2010) aborda que a tecnologia móvel precisa estar dentro dessa análise, pois seus recursos podem permitir maior harmonia na interação de constante disponibilidade. Afinal, é a própria tecnologia que está mediando essas interações. O autor caracteriza essa mediação como *simétrica* e *assimétrica*.

A *simetria* da relação implica que a tecnologia não irá prover nenhum tipo de diferença entre as partes. Assim, uma mensagem do tipo SMS, por exemplo, em condições adequadas de conexão e funcionamento, sempre chegará ao seu destinatário, muitas vezes em fração de segundos. Não será possível informar se aquela mensagem é desejada, oportuna para aquele momento ou qualquer outra forma de interceptação no seu fluxo, por nenhuma das partes. Características de *assimetria*, por sua vez, vão abordar que a tecnologia móvel entregará recursos para que hajam regras que permitam transformar essa interação. Recursos como filtros e listas de contatos com regras específicas podem determinar desde um toque diferente até o bloqueio do recebimento dos contatos. Dessa forma, os indivíduos podem melhor gerir as interações mediadas pela tecnologia móvel (Sorensen, 2010).

Orlikowski (2007) demonstra nos seus estudos que os portadores de BlackBerry de uma empresa de investimentos relataram a necessidade de permanecer sempre a par do que estava acontecendo através de checagem constante de seus e-mails, a qualquer hora do dia ou da noite. Uma vez que, dentro o grupo em questão, todos sabiam que todos possuíam o aparelho, havia uma expectativa de acompanhamento constante, elevando o nível de expectativa de resposta, também de forma constante. Através desse movimento, a ação das pessoas em relação ao aparelho e seu uso transforma-se a partir de sua interação, transformando algo, no caso a leitura dos e-mails, de esporádico para frequente e esperado pelos pares no ambiente de trabalho (Mazmanian, Orlikowski & Yates, 2006).

A construção da expectativa da resposta é portanto um fator importante. Através dela, é possível perceber que uma ação incomum pode passar a ser incorporada de forma natural, e até mesmo torna-se generalizada. Assim, o uso desse artefato, que até então não fazia parte da realidade, passa a ser transformado em um estilo reconhecido (por ex.: "usuário crônico") (Orlikowski, 2007) e que muda inclusive a forma de ver os outros (uma vez que deste usuário espera-se sempre uma pronta resposta).

Assim, diversas questões estão envolvidas neste cenário, quanto ao uso da tecnologia móvel. A característica multitarefa dos dispositivos móveis trata não apenas da alta quantidade de recursos entregues pela tecnologia disponíveis na palma da mão. Existem diferentes possibilidades, que dependem ou não do usuário, nos dispositivos móveis. É possível interromper uma atividade de maneira ativa ou passiva, com o mesmo dispositivo. As ferramentas de "push notifications" fazem surgir na tela informações, sejam estas desejáveis ou não (Eppler & Mengis, 2004; Bawden & Robinson, 2009). Dado um ambiente em transformação e cada vez mais exigente (Póvoa, 2010), os profissionais precisam lidar com as diversas questões advindas da tecnologia móvel.

As diversas possibilidades, e as diferentes reflexões acerca de seus reflexos positivos e negativos, estão relacionadas com o que foi previamente exposto. Acredita-se que estudar a sobrecarga de comunicação podem auxiliar a ler o ambiente, possibilitando olhares críticos em relação às tecnologias móveis.

### 3. Método

Por ser uma pesquisa que buscou percepções a respeito do ambiente da problemática exposta, esta pesquisa se caracteriza, enquanto método, por ser qualitativa. Para atingir o objetivo proposto, os dados foram coletados por meio da realização de observação direta e de entrevistas semiestruturadas em profundidade (Malhotra, 2012; Yin, 2010) junto a profissionais do mercado financeiro certificados pela ANBIMA (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais), constituindo estes nossa unidade de análise. Seguindo o sugerido por Büscher e Urry (2009), para agregar na análise dos dados, foi mantido um diário de campo, auxiliando na memória da pesquisa. As conclusões do estudo podem se estabelecer de maneira mais acurada, possibilitando abordagem de um maior número de aspectos na análise dos dados (Yin, 2010), dado a combinação de mais de uma fonte de dados, o que aumenta substancialmente a qualidade da coleta, permitindo a convergência de diferentes dados para análise dos mesmos fatos.

Ao total, 11 profissionais participaram da pesquisa, sendo que todos possuem pelo menos uma das certificações oferecidas pela ANBIMA, e sete deles possuem adicionalmente a certificação do Instituto Brasileiro de Certificação de Profissionais Financeiros – IBCPF, denominada Certificação de Profissional Financeiro, comumente chamada de “CFP”. A certificação do IBCPF permitiu localizar estes profissionais através do site da Instituição, sendo também importante para abordar profissionais que não apenas comercializam os produtos disponíveis, como também atuam como aconselheiros. Os demais quatro profissionais foram localizados através do site da Comissão de Valores Mobiliários - CVM, da ANBIMA e de contatos profissionais, sempre respeitando o perfil definido a priori.

A coleta dos dados iniciou pelos dados sociodemográficos, seguido do questionamento sobre o uso de tecnologia e pela observação direta. No final, foi realizada a entrevista cujo roteiro semiestruturado encontra-se no Quadro 1.

Em relação aos dados sociodemográficos, sempre que possível, procurou-se identificar, ao invés de perguntar, as respostas das questões. Também procurou-se obter do entrevistado informações acerca do uso de tecnologias móveis, o que era indispensável para participação da pesquisa.

A observação direta seguiu um protocolo previamente definido, e ocorreu antes da entrevista, possibilitando aprofundamento de outros aspectos observados ao longo da sessão. Para observar de que forma a tecnologia móvel estaria sendo utilizada no seu ambiente de trabalho, solicitou-se aos participantes que se pudesse acompanhá-los durante um período de tempo (entre meio turno e um turno, ou seja, de 2h a 4h).

Após a observação direta, foram realizadas as entrevistas. As entrevistas foram gravadas e seu objetivo foi verificar como o entrevistado lida com os aspectos da Sobrecarga de Comunicação e como estas se manifestam na sua realidade. O roteiro das entrevistas foi elaborado com base na literatura destacada. As perguntas foram realizadas conforme o aspecto que mais se destacava, sendo que a pesquisadora procurava estar mais focada em abordar todo o conteúdo do que respeitar a ordem do roteiro elaborado, uma vez que as entrevistas foram semiestruturadas.

**Quadro 1 - Roteiro das Entrevistas Semiestruturadas**

<b>Dimensão</b>	<b>Aspecto</b>	<b>Questão</b>
<b>Sobrecarga de Comunicação</b>	Conexão Constante	Qual a sua opinião sobre a conexão constante (Ex. E-mail sempre disponível) proporcionada pela TI Móvel? [Sorensen, 2010; Yun, Kettinger & Lee, 2012]
	Conexão Constante	Se você ficar sem Internet no seu dispositivo móvel, se sente mais ou menos produtivo? Por quê? [Sorensen, 2010]
	Notificações Instantâneas	Você acredita que é importante, de alguma forma, filtrar a comunicação que recebe através do seu dispositivo móvel (recursos de bloqueio, toques diferentes)? Por quê? [Sorensen, 2010]
	Notificações Instantâneas	Ao receber um alerta, no seu dispositivo móvel, de origem profissional, acredita que é importante responder no mesmo momento? Poderia explicar? [Mazmanian, Yates & Orlikowski; 2006]
	Notificações Instantâneas	Você acredita que as notificações instantâneas no seu dispositivo de TI Móvel são importantes? Como elas afetam a sua concentração? [Sandi & Saccol, 2010; Yun, Kettinger & Lee, 2012]

Fonte: Elaborado pelos autores

Após a realização das entrevistas e observações diretas, os dados foram transcritos por um dos autores no editor de texto Word. Houve o cuidado de realizar a transcrição perto da data de realização da observação e da entrevista, permitindo, durante esse processo, rememorar e familiarizar-se com os dados. A transcrição foi realizada de forma individual (por profissional) resultando no final 11 transcrições completas.

Os dados foram analisados a partir dos aspectos propostos no estudo. No geral, a sobrecarga de comunicação abordou a disponibilidade e conexão constante que o dispositivo móvel traz, sendo o foco aquela comunicação que inicia por um terceiro, e não pelo próprio indivíduo. O objetivo da análise dos dados foi conseguir captar através dos dados que estavam disponíveis (entrevistas e relatos da observação direta) o que realmente foi expressado, mesmo que seja de maneira indireta (Freitas & Moscarola, 2002). Durante a leitura, foram anotadas algumas palavras relevantes – por aparecerem de forma frequente ou por relação com o aspecto da dimensão em questão. Com estas anotações, procedeu-se a navegação lexical, assim, foi possível ter uma ideia geral de todos os textos em conjunto, procurando identificar os contextos destas palavras selecionadas. Esse processo foi seguido da análise de conteúdo dos textos, através de rodadas de leitura cuidadosas de forma a tomar conhecimento do que foi dito e observado e enriquecer a interpretação (Freitas & Moscarola, 2002).

## **4. Resultados**

A seção a seguir apresenta os resultados deste estudo. Primeiramente, são detalhados o ambiente e os profissionais participantes dessa pesquisa, focando nos tipos de organizações visitadas e o perfil dos 11 participantes. Após, são apresentados os resultados acerca da Sobrecarga de Comunicação.

### **4.1 O Ambiente dos Profissionais do Mercado Financeiro**

Onze profissionais do mercado financeiro participaram da pesquisa. As organizações visitadas e a respectiva codificação utilizada foram: duas agências bancárias e uma sede

bancária [BAN], quatro corretoras de valores mobiliários [COR]; um escritório de administração de patrimônio [ESC]; e uma corretora de crédito [CCR], totalizando nove organizações. Um dos entrevistados é consultor independente [CSI], portanto não pertence a nenhuma organização específica.

Grande parte dos participantes (nove de 11) têm 30 anos ou mais, e destes três têm mais de 40 anos, sendo portanto um grupo que presenciou a crescente inserção das tecnologias móveis no mercado financeiro. Os outros dois participantes têm entre 22 e 29 anos. Dos 11 profissionais, apenas duas são mulheres. Pode-se depreender que os profissionais são em sua maioria experientes, pois sete atuam há nove anos ou mais no mercado financeiro, e dentre estes cinco trabalham há 10 anos ou mais. Porém essa experiência não se reflete na estabilidade na mesma organização: grande parte dos profissionais (oito de 11) trabalham há dois anos ou menos, sendo que dois destes trabalham há menos de um ano na organização que se encontravam quando da realização da pesquisa.

Todos os profissionais possuem uma ou mais certificações da ANBIMA. Quatro participantes possuem também certificações adicionais das relacionadas, sendo que três possuíam certificação da CVM e um possuía certificação PQO (Programa de Qualificação Operacional), da Bovespa.

Todos os profissionais foram questionados previamente acerca de suas tarefas profissionais, seus cargos e a respeito do uso de tecnologia móvel, sendo esta última questão determinante para a participação. Desta forma, todos relataram utilizar algum recurso de tecnologia móvel para realização de suas tarefas.

Oito dos 11 participantes utilizam tecnologia móvel pessoal para suas tarefas profissionais. Somente três participantes possuem dispositivo fornecido pela empresa, sendo que utilizam também seus dispositivos particulares.

A análise em relação aos 11 participantes deu-se de forma homogênea. Poderiam ser destacadas particularidades individuais, porém este não é o principal objetivo do estudo. O que se procura é como estes participantes, que aqui representam um profissional financeiro inserido em uma realidade de mudança – especialmente em relação às novas tecnologias presentes, também, no mercado financeiro – percebem e lidam com os desafios da

sobrecarga de comunicação destacadas na literatura. O Quadro 2 resume os aspectos trabalhados.

**Quadro 2 – Aspectos da Sobrecarga de Comunicação**

Sobrecarga	Aspectos
<b>Sobrecarga de Comunicação</b>	Conexão Constante e Notificações Instantâneas

Fonte: Elaborado pelos autores

## 4.2 Sobrecarga de Comunicação

O profissional financeiro trata com informação de maneira intensa, lidando com dispositivos de diversas naturezas ao mesmo tempo. Esta diversificação na forma de comunicação pode estar provocando interrupções e fragmentação do trabalho, o que pode afetar aspectos como a concentração (Sandi & Saccol, 2010; Mazmanian, Yates & Orlikowski, 2006).

Além disso, compreender como os indivíduos lidam com um dispositivo que reúne diferentes aspectos (pessoais e profissionais) vêm ganhando importância para as organizações especialmente pelo potencial de influência, na satisfação com o trabalho, no stress, entre outros aspectos que podem influenciar os profissionais (Yun, Kettinger & Lee 2012).

A sobrecarga de comunicação procurou abordar a reação e percepção dos pesquisados em relação às diversas opções de disponibilidade e comunicação – partindo de outrem – que o dispositivo móvel traz pro seu cotidiano. Um dos aspectos mais comentados (por oito de 11 entrevistados) foram os sentimentos de urgência e a expectativa de resposta rápida que esta tecnologia trouxe:

[ESC] Ninguém tem mais paciência pra esperar o cara responder 10 minutos depois, tem que ser na hora tudo. [...] Os próprios bancos hoje eles entram no meu whatsapp pra me oferecer coisa. Eu tenho até que limitar. Passou do e-mail pra ah, você não tava, liguei não tava, o cara tá ali metralhando no whatsapp. Assim, cara, eu to ocupado, parece que não tem mais o cara dizer que não ta disponível. [...] Esse é um negócio curioso... Eu não sei quem veio primeiro, o ovo ou a galinha, mas as pessoas se dizem vítimas disso mas elas fomentam isso, entendeu?

[CSI] Antigamente se ligava pra casa de uma pessoa, se a pessoa não tá, tá outra hora eu ligo. Hoje se liga e não atende te manda mensagem, whatsapp, viber... inventa qualquer coisa pra te

achar, tem que te achar e tu tem que responder rápido. Isso vale pra vida profissional, pra vida pessoal, tua mulher, teu marido vai te ligar e se tu não responder é porque aconteceu alguma coisa, e aí tu é cobrado, tu tem que responder rápido, se tu sai da sala e esqueceu o celular tu tem que voltar rápido porque já vai ter umas 20 necessidades que chamam. [...] Os caras não querem esperar, não querem saber se é 20h da noite, se já acabou eventualmente o meu horário formal de trabalho [aspas com as mãos]. Os caras querem que meia-noite responda porque eu tenho celular pra responder.

[COR04] Aí claro, tem a questão da urgência, desse sentimento de urgência porque... A tecnologia móvel acabou tornando as situações extremamente... tudo é urgente, tudo dá pra fazer em mobilidade. Então isso aí as vezes acaba atrapalhando, nem tudo é tão urgente assim, as vezes pode ser resolvido no seu momento normal, como se não tivesse a tecnologia móvel. [...] acaba se criando todo um sentimento de ansiedade pra todo mundo, acredito eu, que ah, aquele negócio hoje em dia tudo tem que ser resposta automática, tu já sabe se a pessoa já recebeu, se leu, se não leu, não necessariamente ela leu mas já recebeu, então eu acho que potencializou diversas situações de urgência, de ansiedade, de solução, que as vezes são boas outras vezes nem tanto.

Assim como na pesquisa de Mazmanian, Yates e Orlikowski (2006) com profissionais de um escritório de investimentos, percebe-se que boa parte dos entrevistados (oito de 11) acreditam que há uma grande e crescente expectativa de resposta em relação aos terceiros. Com as diversas formas de contato que o dispositivo oferece, os pesquisados relatam que as pessoas esperam uma resposta, e rápida. O ambiente relatado por esses autores se apresenta aqui também, uma vez que não há regra formal que exija o monitoramento constante: há uma pressão social externa – aqui representada não apenas por fatores profissionais, como também aspectos pessoais – que cria expectativa de resposta imediata através da tecnologia (Mazmanian, Yates & Orlikowski, 2006). E essa questão se faz tão presente que a própria tecnologia apresenta cada vez mais elementos que fazem as pessoas mais acessíveis (Yun, Kettinger & Lee, 2012). Desta forma, em relação ao aspecto de conexão constante, os recursos que permitem saber quando uma mensagem foi recebida, e até mesmo o dia e hora em que ela foi lida, deixam as relações de comunicações transparentes, e influenciam na expectativa alheia de resposta, além de intensificarem este sentimento que foi classificado com de “urgência”, demonstrando que para estas pessoas estar constantemente conectado, através das tecnologias móveis, intensificou as comunicações.

Yun, Kettinger e Lee (2012) trazem ainda uma figura de linguagem para expressar este aspecto: a porta, no escritório, determinava uma disponibilidade - ou seja, demonstrava quando era possível ou não entrar na sala sem precisar ser anunciado ou sem agendamento prévio. Com o dispositivo móvel, esta porta tornou-se permanentemente aberta, permitindo acesso a qualquer hora do dia ou da noite, sem precisar de qualquer aviso prévio, basta “entrar”, através de uma ligação, mensagem de texto ou qualquer outro recurso disponível. Há essa percepção de estar sempre disponível entre os entrevistados (nove de 11):

[BAN01] tipo toda hora alguém pode vir falar contigo, é como se tu tivesse que tá sempre ali entende? E parece as vezes que como eles podem me perguntar e eu respondo eles acabam me perguntando de novo se acontecer de novo. E eu falo “poxa, já falei isso e isso e isso” mas eles vão lá e me fazem praticamente a mesma pergunta. Isso é bem ruim.

[COR04] Mas acho que isso aí potencializou com que todos tivessem acesso a muita coisa, esteja onde estiver [...] necessárias e as vezes desnecessárias, antecipa-se muita coisa que poderia ter seu momento mais adequando. [...] A questão da mobilidade é que a conexão, ela é mais rápida, é aquela questão da urgência, então hoje independente da onde eu estiver, literalmente, a gente consegue manter contato com qualquer pessoa onde quer que ela esteja.

Estes entrevistados (nove de 11) também abordaram essa constante conexão que o dispositivo permite em relação aos efeitos que acaba por provocar:

[BAN02] Eu acho que não me atrapalha, mas eu deixo de fazer muitas coisas em função de estar conectada. De ter esse contato pessoal com as pessoas em função de estar no celular. Porque né tem colegas de trabalho que moram perto da minha casa, então eu deixo de ir conversar com elas pessoalmente e faço isso na minha casa com o telefone.

[CSI] Sobre a conexão constante, eu não acho muito legal, não. Eu não sei, eu acho mais interessante antigamente, quando não tinha celular, era carta lá, andar a cavalo, tinha um romance maior. Hoje sempre ligado aí é meio complicado. Perdeu um pouco aquela obrigação de ter que sair com um amigo pra conversar, ir pra um bar, hoje tu faz isso mas... muitas coisas são puladas por tu tá ali ligado diretamente na pessoa, e com um grupo de amigos né. [...] Hoje é tudo por celular, tudo instantâneo, eu acho que isso aí tirou um pouco, não sei, o relacionamento das pessoas.

[CCR] Eu acho negativo o fato de estar sempre conectado. Em geral eu acho que as pessoas não têm uma noção clara da necessidade que elas realmente têm de estar atualizando o perfil do Facebook ou olhando o que está acontecendo no Instagram ou vendo todas as conversas em todos os grupos do Whatsapp. Eu acho que as pessoas têm dificuldade de abrir mão disso pra

interagir com as pessoas ou passar um final de semana na praia sem olhar o celular. Eu talvez por ser um pouco mais velho, eu consigo deixar o celular num canto o final de semana inteiro se eu quiser. Mas eu vejo pessoas também da minha idade, mais velhas, que não conseguem, e eu acho meio triste, não sei, acho que falta um pouco de visão, de percepção pras pessoas, porque tu tem que conseguir viver off-line, na minha opinião.

[ESC] Eu acho que as pessoas tem que tomar um cuidado social, assim, aquela coisa, tá no restaurante e o cara tá vendo as fotos que o fulano postou. Pô, não é a hora, entendeu? E as pessoas também reclamam que todo mundo faz isso e fomentam isso, e fazem. Se no restaurante, tu olha pra mesa do lado, 3, 4, 5 pessoas ao mesmo tempo mexendo no smartphone. Então... Agora, eu acho que isso vai de cada um, também. Eu acho que é um pouco se ligar nas mensagens que estão ao teu redor, tipo, a pessoa que está ali, falando contigo, tá te olhando e tu tá olhando no celular, acho que é um sinal de falta de respeito, coisa assim, eu acho isso essencial.

Apesar de serem questionados a respeito dos efeitos desta conexão em relação as suas tarefas profissionais, os entrevistados naturalmente relataram sobre a sua relação pessoal com a tecnologia, abordando os efeitos que a mesma trouxe, na sua percepção, em relação aos aspectos sociais. Seus exemplos trazem uma carga forte de percepção negativa sobre o relacionamento social entre as pessoas, demonstrado que a tecnologia móvel para eles inevitavelmente envolve a vida pessoal. Por conter diversas funções intrínsecas, o dispositivo acaba provocando uma mistura entre vida pessoal e vida profissional, sendo difícil encarar essa tecnologia como ferramenta exclusiva de trabalho, ou ferramenta exclusiva de contato social. Mazmanian, Yates e Orlikowski (2006) relatam que o dispositivo não deixa claro quando é hora de trabalho e quando é hora de lazer, fazendo com que cada indivíduo precise gerenciar essa separação, especialmente em profissões com características autônomas, como os profissionais financeiros pesquisados. A “linha” que separa a vida pessoal e a vida profissional fica cada vez mais difusa, a partir das tecnologias móveis, fazendo com que haja interação entre ambas o tempo inteiro. Um dos aspectos dessa relação difusa é o fato de estar sempre conectado ao trabalho, que também foi aspecto de discussão dos entrevistados (sete de 11):

[BAN02] Eu procuro desvincular isso. Senão, como a gente não tem um horário fixo, às vezes... no início, no início eu tava trabalhando em casa, mas agora eu já procurei desvincular porque senão ficava final de semana direto não conseguia descansar, ficava só em função do serviço. Então quando eu chego em casa eu me desvinculo, os e-mails eu deixo pra olhar no outro dia, quando

eu chego no trabalho, eu não olho em casa. Mas ele continua conectado, continua recebendo e-mails, continuo né no aplicativo que a gente tem, fico conversando com as minhas colegas de trabalho, com a minha supervisora, ela manda relatórios pra gente mas eu procuro não olhar, procuro deixar para o outro dia.

[BAN03] Eu acho que as vezes é hábito mesmo. É que o alerta em geral faz um alerta, aí eu olho, né. Se eu to assistindo televisão com o meu filho e aí o telefone acendeu, ele vibrou, eu olho. Às vezes é útil pra lembrar que eu tenho uma reunião no dia seguinte, muitas vezes eu boto o aviso pra noite anterior pra me preparar ou alguma coisa. Agora com relação a dar continuidade depende do que é dar continuidade, teoricamente se o troço é importante você deu continuidade na sua cabeça, porque você continuou pensando naquilo. Com relação a fazer algo, com relação a alertas, as vezes, a reunião no dia seguinte é muito importante o cara tira a noite pra se preparar.

[COR01] A não, sem dúvida, pra responder e-mail dos cotistas é sempre de noite, em geral. Então eu levo pra casa o trabalho. Ah, não é bom, não é a melhor maneira, mas é o que a gente encontra pra poder responder demanda, então não tem jeito. Hoje infelizmente o fax vai pelo e-mail. Então não tem jeito. Mas eu não considero muito bom não, sinceramente.

[ESC] Por muito tempo eu não conseguia colocar essa barreira, e eu era invadido dia e noite. E to falando assim, de ta trocando e-mail 1h da manhã, e o cara responder, e tu falar, putz, eu queria dormir mas eu sei eu mandei um e-mail agora e ele vai responder daqui a 2 minutos e vai pedir outra coisa e eu vou ter que responder de novo... Eram conversas por e-mail que não acabavam. E as vezes até poderia ter feito por telefone, mas não ia, e ficava tudo ali, registrado, e o cara fazia follow-up ah, e aquela coisa que tu me prometeu as 2h da manhã aquele dia, cadê... Era muito ruim pra mim. Muito ruim.

Através de seus recursos e características, o dispositivo móvel faz com que fronteiras que separam os diferentes momentos do dia do profissional fiquem mais estreitas, ou até mesmo não sejam mais percebidas, provocando fusão entre vida pessoal e vida profissional. Yun, Kettinger e Lee (2012) destacam estes aspectos reforçando que os indivíduos podem se deparar com conflitos quando o seu ambiente de trabalho invade seu espaço de vida pessoal, assim como quando elementos pessoais surgem ao longo do dia de trabalho.

Sorensen (2010) aborda que não há garantia de harmonia na utilização de tecnologias móveis como formas de interação, uma vez que há imposições inerentes destas tecnologias. No caso deste estudo, o aspecto de notificações instantâneas pode ser visto como algo que a tecnologia móvel impõe, cabendo ao usuário gerir a harmonia deste uso. Há conflitos

substanciais nesta relação, uma vez que o dispositivo permite a liberdade de estar em qualquer lugar, ao mesmo tempo que prende permitindo disponibilidade para interações imediatas (SORENSEN, 2010). Os profissionais relataram que as notificações instantâneas influenciam nas suas tarefas profissionais, especialmente na sua concentração:

[ESC] Sim, eu comecei a limitar as notificações, era um mar de notificações, basicamente quando a gente baixa um aplicativo não vê que tem notificação, até o dia que aquele aplicativo que não tem nada a ver de fotografia não sei o que te notifica que tem uma promoção ou sei lá o que e tu fala po, que coisa é essa eu nunca pedi isso aqui. Aí eu comecei a limitar as notificações, pra ter as mais relevantes.

[COR01] É, aqui no escritório, todo mundo bloqueia. Até a gente já conversou isso em reunião, celular sempre no silencioso, e notificação de aplicativo a gente bloqueia na central de notificações. Então a gente não fica olhando toda hora. E e-mail também a gente é restrito a olhar duas vezes por dia, pra poder focar.

[COR05] Normalmente o celular tá em cima da mesa, mas se eu tenho alguma atividade que eu tenho que me concentrar mais normalmente eu boto ele dentro da mochila. Porque senão ele pisca ali e tu já se distrai. Acho que é um chamariz. Eu costumo botar, as vezes que eu vejo que eu to usando muito eu costumo botar dentro da mochila. Dai fica mais difícil o acesso. Ou dentro da gaveta [risos].

Os entrevistados relataram que as notificações deste aplicativo atrapalham sua rotina, uma vez que permitem um fácil acesso a qualquer momento, o que corrobora com a pesquisa de Sandi e Saccol (2010), que também identificaram a percepção de dificuldade na retomada de concentração após a interrupção provocada por um dispositivo móvel.

Ainda, neste estudo, o principal elemento abordado pelos entrevistados que retrata esse conflito é o aplicativo Whatsapp. E, por sua unanimidade de citação (todos os profissionais relataram sobre este aplicativo), optou-se por aprofundar a análise a partir deste aplicativo específico.

Antes de explorá-lo, é importante destacar que não se trata do aplicativo em si, mas sim dos recursos que este permite ao usuário. Tendo em mente a ideia de que a tecnologia está em constante evolução e aperfeiçoamento, verifica-se a possibilidade de que, ao longo do tempo, novos recursos e funcionalidades sejam integrados ou agregados e resultem em novos tipos de interações, inclusive interações conflituosas. Na realidade inserida, este aplicativo traz diversos recursos em um só, pois agrega várias funcionalidades inerentes aos

dispositivos móveis, como: mensagens gratuitas diretamente para um determinado telefone celular; confirmação de entrega da mensagem; possibilidade de saber quando o outro está online naquele momento; conversas em grupos; notificações a cada nova mensagem; envio de fotos, vídeos e mensagens de voz de forma instantânea, entre outros.

Um dos profissionais [ESC] conseguiu resumir de forma objetiva este cenário, ao afirmar que “Tu vê, isso é muito dinâmico, a um ano atrás, dois, ninguém tinha grupo de Whatsapp”. Assim, quando mencionado o aplicativo Whatsapp, o leitor precisa perceber que não se trata somente do aplicativo em si, mas sim das possibilidades que este traz para a realidade na qual se insere o estudo.

O aplicativo Whatsapp foi mencionado por todos (11 de 11) entrevistados. Durante as entrevistas e observações também foi possível constatar que todos possuíam o aplicativo e o utilizavam com frequência, durante suas tarefas profissionais e durante as próprias entrevistas. Esse aplicativo carrega uma forte carga pessoal, apesar de também ser utilizado para trabalhar. Durante a realização de tarefas profissionais, é encarado com adjetivos negativos, como “atrapalha” ou “tira a concentração”:

[BAN02] Tira, tira a concentração. Tira redes sociais, essa função de whatsapp toda hora chamando, tira a minha concentração. Ah eu costumo responder, eu costumo olhar, não tem como, não consigo... eu costumo olhar. É, tento lidar com o meu trabalho mais tranquila, eu que vou fazendo os meus horários, consigo, mas igual me atrapalha porque tira a minha atenção. Eu poderia estar fazendo coisas do meu trabalho e eu fico olhando o telefone né. Fico fazendo outras coisas, então eu acho que me atrapalha um pouco.

[COR05] É, o whatsapp meu é no mudo, mas fica aparecendo ali a chamada, enfim. Mas não vibra nem faz barulho. Mas mesmo assim eu acho que chama. Mas... é mais pra uma questão, mais pra um uso pessoal. Não tanto pra uso profissional. Daí por isso mesmo que eu tiro porque o que tá piscando ali não é tão relevante. Atrapalha a minha concentração.

[COR06] A maioria eu desligo, as push né, a maioria ta desligado, principalmente do whatsapp. Ah, porque justamente durante o trabalho começa a ficar apitando, apitando, apitando... não tem como. Desligo e olho depois, assim. Porque aqui na mesa, tu ta com as informações ali, ta com o computador ligado, ta recebendo e-mail, então aquilo que é importante, que é relevante pro trabalho ta chegando por ali né. E ai pra fins profissionais não tem sentido deixar ligado. Tá, ele tá comigo mas assim, aqui na mesa ele fica... ele não fica desligado mas fica no silencioso, assim, e se precisa, se o telefone toca a gente precisa sair da mesa pra atender, não pode atender o telefone na mesa de operações.

Sorensen (2010) descreve que no momento que a tecnologia assume um papel prioritário na interação entre as pessoas, sendo mediadora deste processo, o equilíbrio entre usuário e tecnologia pode ser afetado caso a tecnologia não entregue meios de controle desta comunicação para o usuário. Neste estudo, o aplicativo em questão se mostra intrusivo uma vez que fica “apitando”, conforme relatado acima por um dos entrevistados [COR06], e acaba por chamar a atenção e tirar a concentração em momentos considerados impróprios para tal. Essa interação é classificada como simétrica, uma vez que a solicitação de comunicação partiu de um terceiro e chegou no seu destino independente de priorização (Sorensen, 2010). Ou seja, foi enviada uma mensagem que chegou no profissional mesmo se não era apropriada para aquele momento.

Porém, identifica-se que o próprio aplicativo dispõe de recursos que trazem assimetria, e consequentemente possibilidade de priorização: a parte remetente escolhe quando é melhor entrar em contato, e a parte receptora pode escolher, neste caso, se será ou não notificada a respeito; também podendo escolher quando acessar aquele conteúdo (Sorensen, 2010). Os entrevistados demonstram conhecer essas ferramentas e utilizá-las, o que lhes permite gerenciar essas interações, transparecendo que cabe a cada usuário conhecer e utilizar da melhor forma estes recursos:

[BAN03] (...) mas acho que compete a pessoa desativá-las. Eu não acho que é culpa do dispositivo de novo. Eu acho que ou o cara é muito braço curto e não sabe desativar e aí precisa de uma assistência da empresa pra ajudar ele a mexer ou o cara tem que tomar essa iniciativa. O cara que no trabalho deixa o whatsapp fazendo barulho com um grupo de amigos pra mim é um cara a se cogitar pra ver se ele cabe na empresa. Eu meu whatsapp não me avisa nada de grupo, coisa pessoal, só família e trabalho. Tudo que é pessoal fica no mudo, mudo, mudo, leio quando eu quiser, não me pipoca.

[ESC] Essa coisa de toque também, o whatsapp tem vários grupos, eu comecei a tirar, diferenciar o toque dos grupos pra toque de pessoas, porque geralmente quando é uma pessoa o assunto tende a ser.... não é do grupo, é personalizado, então tende a ser mais importante pra ti, e eu parei com as notificações dos grupos pra cada mensagem que entra. Então quando eu to disponível eu vou lá e vejo ah, tem 80 mensagens desse grupo, beleza, eu vou lá, olho.

[CSI] Na verdade, o que acontece, já misturando o lado pessoal, mas... Todos os meus grupos de whatsapp, e grupo do whatsapp, eu não sei se tu tem algum ou não, não para né? 40 notificações em dois minutos os caras fazem. Esse fica silenciado. Nem aparece na minha área de notificação, ou seja, eu vou ver ao meio-dia, quando eu parar eu vou abrir o grupo pra ver o que eles tem.

Eles não despertam e não vem na área de trabalho, pra não gerar o meu interesse Se alguém mandar diretamente pra mim, porque a gente usa muito o whatsapp pra trabalhar, esse cara vai vir na minha área de trabalho, na minha notificação no celular.

Os profissionais destacaram, portanto, que o aplicativo em questão acabou provocando um ambiente que destoa e incomoda de certa forma, especialmente pelos seus recursos de grupo, que não trazem aspectos relevantes naquele momento imediato. Porém o próprio aplicativo dispõe de recursos que permitem suportar o gerenciamento destas interações, de forma assimétrica (Sorensen, 2010). Assim, foi destacado que cabe ao usuário ter conhecimento e saber gerenciar as diferentes demandas da forma mais adequada não só para ele mesmo como também conforme o seu ambiente de trabalho. O Quadro 3 apresenta as questões abordadas.

### Quadro 3 – **Desenvolvimento dos aspectos de Sobrecarga de Comunicação**

Aspecto	Palavras-chave	Dados	Literatura
Conexão Constante	A tecnologia móvel trouxe um maior <b>sentimento de urgência</b>	<i>[CSI] Hoje se liga e não atende te manda mensagem, whatsapp, viber.. inventa qualquer coisa pra te achar, tem que te achar e tu tem que responder rápido</i> <i>[ESC] Ninguém tem mais paciência pra esperar o cara responder 10 minutos depois, tem que ser na hora tudo</i>	Há uma expectativa de resposta imediata através da tecnologia (Mazmanian, Yates & Orlikowski, 2006)
	A tecnologia móvel faz com que haja uma constante <b>disponibilidade</b>	<i>[BAN01] tipo toda hora alguém pode vir falar contigo, é como se tu tivesse que tá sempre ali entende?</i> <i>[COR04] Mas acho que isso ai potencializou com que todos tivessem acesso a muita coisa, esteja onde estiver [...] necessárias e as vezes desnecessárias, antecipa-se muita coisa que poderia ter seu momento mais adequado</i>	A conexão constante impõe uma disponibilidade também constante (Yun, Kettinger & Lee, 2012)
Notificações Instantâneas	A tecnologia móvel trouxe aspectos de <b>conflitos</b> ao mediar interações	<i>[ESC] Sim, eu comecei a limitar as notificações, era um mar de notificações</i> <i>[BAN02] Tira, tira a concentração. Tira redes sociais, essa função de whatsapp toda hora chamando, tira a minha concentração.</i>	Os usuários podem ter percepções de dificuldades relacionadas com o fluxo de interações (Sorensen, 2010; Sandi & Saccol, 2010)
	A tecnologia móvel provê recursos de <b>assimetria</b> que	<i>[BAN03] (...) mas acho que compete a pessoa desativá-las. Eu não acho que é culpa do dispositivo de novo.</i> <i>[CSI] Nem aparece na minha área de</i>	A tecnologia, como mediadora de comunicação, precisa entregar formas de

	permitem que o <b>usuário gerencie</b>	<i>notificação, ou seja, eu vou ver ao meio-dia, quando eu parar eu vou abrir o grupo pra ver o que eles tem. Eles não despertam e não vem na área de trabalho, pra não gerar o meu interesse</i>	controle ao usuário (Sorensen, 2010)
--	--	---	--------------------------------------

Fonte: Dados da Pesquisa

A seguir são apresentadas as considerações finais do estudo.

## 5. Conclusões

Este estudo procurou apresentar uma discussão a respeito da sobrecarga de comunicação à qual os indivíduos estão expostos, trazendo essa discussão para o campo das tecnologias móveis. Para tal, participaram da pesquisa 11 profissionais do mercado financeiro, usuários de tecnologia móvel e envolvidos em tarefas relacionadas à natureza financeira de sua atividade.

Os objetivos do estudo puderam ser atingidos. Os profissionais pesquisados têm a percepção de que há uma sobrecarga de comunicação. O primeiro ponto abordado foi o sentimento de urgência que a facilidade de comunicação através da tecnologia móvel permite. Os entrevistados acreditam que a velocidade da comunicação está bastante acelerada, o que faz com que as respostas sejam cobradas em um espaço de tempo cada vez menor. Esta questão corrobora com Mazmanian, Yates e Orlikowski (2006), uma vez que os profissionais demonstram perceber uma crescente expectativa de resposta rápida por parte do seu convívio social, tanto profissional quanto pessoal.

A facilidade de comunicação decorre especialmente do fato de os indivíduos estarem constantemente conectados, o que permite que estejam disponíveis para os outros, a qualquer momento (Yun, Kettinger & Lee; 2012). Os profissionais entrevistados demonstraram ter essa percepção de estarem sempre disponíveis, e destacaram pontos negativos advindos desta conexão constante. O principal destaque dado foi em relação a sua percepção do convívio social com as pessoas, que não seria mais o mesmo. Apesar de terem sido questionados acerca das atividades profissionais, os entrevistados acabaram relatando pontos pessoais. Mazmanian, Yates e Orlikowski (2006) abordam que o dispositivo dificulta a

separação de momentos de trabalho e momentos de lazer, ou sociais, o que se percebe por estes relatos. O dispositivo carrega consigo aspectos pessoais e profissionais ao mesmo tempo, portanto os entrevistados acabam por perceber os efeitos desta sobrecarga de comunicação não exclusivamente para o trabalho, mas inevitavelmente também na sua vida como um todo.

Outro ponto abordado foi a questão das notificações instantâneas. Os profissionais relataram perceber a influência deste recurso da tecnologia móvel ao longo do seu dia de trabalho, especialmente em relação à sua concentração nas tarefas. Conforme pode ser observado na pesquisa, os profissionais financeiros estão envolvidos com uma rotina de concentração e estudo de relatórios, observação do comportamento dos mercados, e leitura. E, assim como foi relatado, foi percebido que as notificações que piscam na tela tiram a atenção do profissional naquele momento, o que pode ocasionar perda de concentração na atividade inicial. Este relato corrobora com a pesquisa de Sandi e Saccol (2010), ao verificar que os profissionais pesquisados percebem a influência negativa destas notificações durante a realização de suas tarefas profissionais.

Sorensen (2010) aborda que uma vez que a tecnologia assume papel principal de mediar a comunicação, não se pode garantir a harmonia da relação tecnologia-usuário, justamente por imposições específicas que esta acaba provocando. Os profissionais entrevistados relataram sua percepção de que este aplicativo, permitindo interação especialmente entre mais de uma pessoa ao mesmo tempo (os chamados “Grupos do Whatsapp”) acabam trazendo uma grande quantidade de interação que nem sempre é conveniente naquele momento.

O próprio aplicativo, e o dispositivo móvel, por sua vez, trazem recursos de bloqueio que permitem a priorização e personalização destas notificações, permitindo escolher aquelas que serão ou não mostradas, com ou sem barulho, dentre outros elementos, trazendo assimetria e possibilidade de escolha para estes profissionais (Sorensen, 2010). Os entrevistados relataram utilizar estes recursos, e relataram que graças a estas possibilidades há um convívio com mais equilíbrio, sendo que o aplicativo é utilizado, também durante as atividades profissionais, porém cabendo à ele gerenciar e configurar da forma que melhor lhe convir.

A sobrecarga de comunicação tratou da participação do dispositivo móvel como mediador de comunicação, e todas as implicações que podem ser derivadas. A constante disponibilidade que o dispositivo traz, permitindo com que as pessoas estejam sempre acessíveis, provoca uma sensação de urgência, e traz por vezes a expectativa de resposta imediata, independente de dia ou horário (Mazmanian, Yates & Orlikowski, 2006). Com isso, puderam ser observados conflitos que o dispositivo trouxe, por provocar distração, perda da concentração e ainda um alto volume de comunicação, em nível considerado excessivo na percepção dos profissionais. Porém, foi destacado também que o dispositivo entrega ao usuário formas de gerenciar essas interações, permitindo assimetria e colaborando para uma maior harmonia entre o dispositivo e os profissionais (Sorensen, 2010).

Eis alguns limites da pesquisa: não foi possível ficar o mesmo espaço de tempo com todos os participantes, tendo esse intervalo variado entre duas e seis horas. Em relação à análise dos dados, não houve análise que permitisse verificar especificidades sócio demográficas (devido a fatores como faixa etária homogênea, gênero predominantemente masculino, tempo de mercado na faixa de 8 anos, entre outros) em relação às sobrecargas aqui estudadas. Uma pesquisa com maior quantidade de profissionais poderá permitir grupos em relação a diferentes características, podendo trazer olhares mais específicos para a temática.

A seleção de um mercado específico (financeiro) pode não evidenciar outros aspectos que eventualmente seriam também relevantes para a melhor compreensão sobre o tema. Assim, sugere-se pesquisa futura que possa evidenciar os mesmos pontos aqui tratados através da ótica de profissionais de outros setores, uma vez que suas particularidades podem agregar mais elementos de análise. Um exemplo seriam os desenvolvedores de software, dado a natureza analítica de suas tarefas, e que exige concentração e atenção. Ainda, sendo as temáticas de pesquisa dinâmicas, podem ser agregadas outras perspectivas para discorrer a respeito da sobrecarga de comunicação, ao longo do desenvolvimento de outros estudos.

## 6. Referências Bibliográficas

---

- ARK, W. S. & Selker, T (1999). A look at human interaction with pervasive computers. *IBM System Journal*, 38.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS ENTIDADES DOS MERCADOS FINANCEIRO E DE CAPITAIS – ANBIMA (2013). *Certificação*. Disponível em: <<http://portal.anbima.com.br/produtos-e-servicos/certificacao/Pages/certificacao.aspx>> Acesso em 21 de Novembro de 2013.
- BAWDEN, D & Robinson, L. (2009). The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. *Journal of Information Science*, 35 (2), 180-191.
- BHARADWAJ, A.; Sawy, O.; Pavlou, P.; Venkatraman, N. (2013) Digital Business Strategy: Toward a Next Generation of Insights. *Management Information System Quarterly (MISQ)*, 32 (2) (Special Issue: Digital Business Strategy). 471-482.
- BITTMAN, M.; Brown, J. E.; Wajcman, J. (2009) The mobile phone, perpetual contact and time pressure. *Work Employment Society*, 23.
- BÜSCHER, M.; Urry, J. (2009) Mobile Methods and the Empirical. *European Journal of Social Theory*, 12 (1), 99-116.
- COHEN, S. (1980) Aftereffects of stress on Human Performance and Social Behavior: A Review of Research and Theory. *Psychological Bulletin*, 88 (1), 82-108.
- DAVENPORT, T.H; Beck, John. C. (2002) The Attention Economy: Understanding the New Currency of Business. September. *Harvard Business Review*.
- DELONE, W.H.; Mclean, E.R. (2003) The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems* 19(4), 9-30.
- DRUCKER, P. F. (1970). *Prática de Administração de Empresas*. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 4 ed. Vol. 2.
- DRUCKER, P. F. (1999) Knowledge-Worker Productivity: The Biggest Challenge. *California Management Review*, 41. 79-94.
- DOURISH, P. (2004) What we talk about when we talk about context. *Personal and Ubiquitous Computing*, 8, 19–30.
- EPPLER, M. J; Mengis, J. (2004) The Concept of Information Overload: A Review of Literature from Organization Science, Accounting, Marketing, MIS, and Related Disciplines. *The Information Society*, 20, 325-344.
- FOLHA DE SÃO PAULO.(2013) *Bolsa brasileira fecha em queda de 3% e atinge menor nível desde agosto de 2011*. Disponível em:

<[http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2013/06/1293460-bolsa-brasileira-fecha-em queda-de-3-e-atinge-menor-nivel-desde-agosto-de-2011.shtml](http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2013/06/1293460-bolsa-brasileira-fecha-em_queda-de-3-e-atinge-menor-nivel-desde-agosto-de-2011.shtml)>  
Acesso em: 09 de Julho de 2013.

FORBES.(2013) *Bring Your Own Device: In 2013 there will be more Mobile Devices than People on Earth.* Disponível em:  
<<http://www.forbes.com/sites/tjmccue/2013/04/11/bring-your-own-device-in-2013-there-will-be-more-mobile-devices-than-people-on-earth/>> Acesso em: 22 de Abril de 2013.

FREITAS, H.; Moscarola, J.(2002) Da observação à decisão: Métodos de pesquisa e de análise quantitativa e qualitativa de dados. *RAE Eletrônica*, 1(1).

HADAR, L.; Sood, S.; Fox, C.(2013) Subjective Knowledge in Consumer Financial Decisions. *Journal of Marketing Research*, 50, 303-316.

INSTITUTO BRASILEIRO DE CERTIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS FINANCEIROS – IBCPF. (2013) *O Planejador Financeiro.* Disponível em:  
<<http://www.ibcpf.org.br/PlanejadorFinanceiro/O-que-e>> Acesso em: 18 de Julho de 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE CERTIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS FINANCEIROS – IBCPF. (2013) *O que é o IBCPF?* Disponível em:  
<<http://www.ibcpf.org.br/PlanejadorFinanceiro/O-que-e-IBCPF>> Acesso em: 10 de Setembro de 2013.

JARVENPAA, S. L.; Lang, K. R. Managing the Paradoxes of mobile technology. *Information System Management*, 22, 7-23.

KAKIHARA, M.; Sorensen, C. (2001) Expanding the ‘Mobility’ Concept. *SIGGROUP Bulletin*, 22, Dezembro, 33-37.

KARR-WISNIEWSKI, P.; Lu, Y. (2010) When more is too much: Operationalizing technology overload and exploring its impact on knowledge worker productivity. *Computers in Human Behavior*, 26, 1061-1072.

LADD, D. A.; Datta, A.; Sarker, S.; Yu, Y. (2010) Trends in Mobile Computing within the IS Discipline: A Ten-Year Retrospective. *Communications of the Association for Information Systems*, 27, 285 – 306.

LEMOS, A. (2007) Cidade e mobilidade: Telefones celulares, funções pós-massivas e territórios informacionais. *MATRIZES*, 1, 121-137.

MALHOTRA, N.(2012) *Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada.* Porto Alegre: Bookman, 6 ed.

MAZMANIAN, M. A.; Orlikowski, W. J.; Yates, J.(2005) Crackberries: The social implications of ubiquitous wireless e-mail devices. *Designing ubiquitous information environments: Socio-technical issues and challenges.* New York: Springer.

- MAZMANIAN, M.; Yates, J.; Orlikowski, W.(2006) Ubiquitous Email: Individual Experiences and Organizational Consequences of Blackberry use. *Academy of Management Proceedings*.
- MINTZBERG, H.(1984) *Le Manager au Quotidien Les dix rôles du cadre*. Paris: Les Éditions D'Organisation.
- ORLIKOWSKI, W. J. (2007) Sociomaterial Practices: Exploring Technology at Work. *Organization Studies*, 28 (09), 1435 – 1448.
- PICA, D.; Sorensen, C.; Allen, D. (2004) On Mobility and Context of Work: Exploring Mobile Police Work. In: *Thirty-Seventh Hawaii International Conference on System Sciences HICSS-37*.
- PORTER, M. E.; Lorsch, J. W.; Nohria, N. (2004) Seven Surprises for New CEO. *Harvard Business Review*, 82 (10), 62-72.
- PÓVOA, A. (2010) *Mundo Financeiro: um olhar de um gestor*. Editora Saraiva, São Paulo.
- SACCOL, A. Z.; Reinhard, N. (2007) Tecnologias de Informação Móveis, Sem Fio e Ubíquas: Definições, Estado-da-Arte e Oportunidades de Pesquisa. *Revista de Administração Contemporânea*, 11, 175-198.
- SANDI, L. B.; Saccol, A. Z. (2010) Sobrecarga de Informações geradas pela Adoção de Tecnologias da Informação Móveis e Sem Fio e suas decorrências para Profissionais de Vendas. *Revista Eletrônica de Sistemas de Informação*, 9 (2), 1-23.
- SCHROEDER, R. (2010) Mobile phones and the inexorable advance of multimodal connectedness. *New Media Society*, 12 (1), 75-90
- SORENSEN, C. (2010) Cultivating Interaction Ubiquity at Work. *Information Society*, 26, 276-287.
- WANG, H.; Yang, H. (2005) The role of personality traits in utaut model under online stocking. *Contemporary Management Research*, 01 (01).
- WEISER, M. (1991) The Computer for the Twenty-First Century. In: *Scientific American Ubicomp*, September, 94-10.
- YUN, H.; Kettinger, W. J.; Lee, C. C. (2012) A New Open Door: The Smartphone's Impact on Work-to-Life Conflict, Stress, and Resistance. *International Journal of Electronic Commerce*, 16 (4), 121-151.
- YIN, R. K.(2010) *Estudo de Caso: Planejamento e Métodos*. Porto Alegre: Bookman, 4 ed.
- ZHONG, B. (2013) From smartphones to iPad: Power users' disposition toward mobile media devices. 29 (4), 1742-1748.