

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

Carla Bonato Marcolin

**Sobrecarga do Uso de Tecnologias Móveis:
Estudo com Profissionais do Mercado Financeiro**

**Porto Alegre
2014**

Carla Bonato Marcolin

**Sobrecarga do Uso de Tecnologias Móveis:
Estudo com Profissionais do Mercado Financeiro**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para obtenção de título de Mestre em Administração.

**Orientador: Prof. Dr. Henrique Mello
Rodrigues de Freitas**

Porto Alegre
Novembro de 2014

CIP - Catalogação na Publicação

Marcolin, Carla Bonato
Sobrecarga do Uso de Tecnologias Móveis: Estudo
com profissionais do mercado financeiro / Carla
Bonato Marcolin. -- 2014.
78 f.

Orientador: Henrique Mello Rodrigues de Freitas.

Dissertação (Mestrado) -- Universidade Federal do
Rio Grande do Sul, Escola de Administração, Programa
de Pós-Graduação em Administração, Porto Alegre, BR-RS,
2014.

1. Tecnologias Móveis. 2. Sobrecarga. 3.
Profissionais Financeiros. I. Freitas, Henrique
Mello Rodrigues de, orient. II. Título.

Carla Bonato Marcolin

**Sobrecarga do Uso de Tecnologias Móveis:
Estudo com Profissionais do Mercado Financeiro**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para obtenção de título de Mestre em Administração.

Conceito Final: Aprovado em 24 de Novembro de 2014

Banca Examinadora:

Prof.^a Dr.^a Amarolinda Zanela Klein.

Prof. Dr. Antônio Carlos Gastaud Maçada.

Prof.^a Dr.^a Cristina Dai Pra Martens.

Prof. Dr. Henrique Mello Rodrigues de Freitas - Orientador

AGRADECIMENTOS

Tive a ajuda de muitas pessoas ao longo desses dois anos. Tanto que tenho certeza que o nome de todas elas deveriam estar aqui, junto com o meu. Primeiro preciso agradecer às minhas amigas de fé, as “gurias”, que nunca deixaram de me convidar pra nada, mesmo sabendo que eu quase nunca iria; por escutarem meus resmungos e comemorarem as minhas vitórias, ainda que não soubessem bem porque eu estava chorando ou vibrando. Também não posso deixar de agradecer ao Véio e a minha mãe. Vocês estiveram comigo o tempo todo, como sei que sempre estarão, e a família que formamos juntos, ainda que não convencional, me enche de orgulho; e eu espero sempre poder devolver na mesma moeda pra vocês. Ao meu noivo, Felipe, devo à ele mais do que posso expressar. Sem a sua paciência, carinho, boa vontade e companheirismo nunca conseguiria sair do chão, quanto mais chegar até aqui. Ele é minha grande fonte de energia e renovação. E porque não agradecer também ao Bentinho, que foi meu grande companheiro em todas as maratonas de estudo.

Quero muito agradecer aos professores que participaram da banca, desde o projeto, pelas importantes contribuições e por me proporcionarem um foco para pesquisa cujo tema me agradou muito, tornando todo o trabalho muito mais prazeroso. Também quero agradecer aos meus colegas do GIANTI, Júlia, Carina e Letícia, pela ajuda ao longo de todo o curso, e por me proporcionarem um convívio do bem no nosso dia-a-dia. Agradeço ao CNPq pelo financiamento e oportunidade de realizar essa pesquisa. Meus especiais agradecimentos ao Ariel, pela dedicação, pela parceria, pelos almoços-terapia e por acreditar no meu trabalho. Por fim, meu agradecimento ao Prof. Henrique, com quem tive a sorte e a alegria de poder trabalhar. Tenho certeza que aprendi muito mais do que esperava aprender, e que tudo que um dia eu conquistarei certamente será reflexo da oportunidade que tive de trabalhar ao lado de um mestre sem igual.

RESUMO

O ambiente organizacional está cada vez mais embebido em tecnologias, que proporcionam novas formas de interação entre indivíduos e entre empresas. As tecnologias móveis, posicionadas nesse ambiente, são tecnologias que transformam o cenário dos gestores, trazendo facilidades e desafios ao mesmo tempo. Analisar a participação destas tecnologias na vida gerencial é relevante para poder perceber como os gestores lidam com elementos emergentes da intensa integração de suas atividades com as tecnologias móveis e todas as suas possibilidades. Neste cenário, os gestores financeiros lidam adicionalmente com uma transformação na sua profissão. A queda da rentabilidade do mercado de capitais fez com que uma série de produtos de investimentos proliferassem, exigindo deste profissional não apenas habilidades de operador, como também de gestor e aconselhador financeiro, para conseguir atrair e guiar seus clientes dentro de tantas novas opções disponíveis. Este estudo procurou compreender a participação das tecnologias móveis nas tarefas destes gestores financeiros, dada a realidade de sobrecarga do seu uso. Através de um estudo com 11 profissionais do mercado financeiro, foram aprofundadas as dimensões da sobrecarga do uso de tecnologia móvel, quais sejam a sobrecarga de recursos, de informação e de comunicação. Quanto a sobrecarga de recursos, os profissionais estudados relataram adequação das tecnologias móveis nas suas tarefas, especialmente no que tange à mobilidade e comunicação. Em relação a sobrecarga de informação, a percepção de grande quantidade de informação foi relatada por todos os participantes, alguns dos quais destacando também a replicação dessa informação e a dificuldade em encontrar fontes confiáveis. Por fim, na sobrecarga de comunicação, o aspecto de notificações instantâneas foi o mais comentado, não apenas no âmbito profissional mas também no âmbito pessoal. Dessa forma foi possível captar as percepções dos profissionais acerca da existência destas três sobrecargas, bem como alguns impactos nas suas tarefas profissionais, formando um conjunto de palavras-chave característicos de cada dimensão.

Palavras-chave: Tecnologias Móveis; Sobrecarga; Profissionais Financeiros.

ABSTRACT

The organizational environment is increasingly embedded in technologies that provide new forms of interaction between individuals and companies. Mobile Technologies, inside this environment, are technologies that transform the managers' scenario, bringing facilities and challenges at the same time. Analyze the participation of these technologies in managerial life is important to realize how managers deal with emerging elements of the intense integration of its activities with mobile technology and all its possibilities. Additionally, in this scenario, financial managers deal with a transformation in their profession scope. The profitability decline of capital markets has caused a number of investment products to proliferate, demanding from him not only professional skills of the operator, as well as manager and financial advisor skills, to attract and guide their clients in so many new options available. This study sought to elucidate the role of mobile technologies in the tasks of these financial managers, given the overload use reality. Through a study of 11 financial market professionals, were deepened the dimensions of the overload of using mobile technology, namely the resources, information and communication overloads. About the resources overload, professionals studied reported adequacy of mobile technologies in their work, regard especially with mobility and communication. In relation to information overload, the perception of a large amount of information was reported by all participants, some of which also highlighting the replication of this information and the difficulty in finding reliable sources. Finally, within the communication overload, the instant notifications aspect was the most talked about, not only in the professional but also on a personal level. It was thus possible to analyze the perceptions of this professionals about the existence of these three overloads as well as some impact on their professional tasks, forming a set of characteristic keywords in each dimension.

Keywords: Mobile Technologies; Overload; Financial Professionals.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Elementos do Uso de Tecnologia	14
Figura 2 - Foco do Estudo	16
Figura 3 - Tecnologia x Produtividade	17
Figura 4 - Desenho de pesquisa Fonte: Elaborado pela autora.....	26
Figura 5 - Dados Sociodemográficos	28
Figura 6 - Elaboração da Análise	33
Figura 7 - Sobrecargas no Uso de Tecnologia Móvel	69

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Dimensões do Estudo	24
Quadro 2- Certificações ANBIMA	27
Quadro 3 - Uso de Tecnologias Móveis	28
Quadro 4 - Protocolo de Observação Direta.....	29
Quadro 5 - Roteiro das Entrevistas Semiestruturadas	30
Quadro 6 - Codificação utilizada para transcrição	32
Quadro 7 - Perfil dos Profissionais Participantes	35
Quadro 8 - Dimensões da Sobrecarga e seus Aspectos	38
Quadro 9 - Aspectos da Sobrecarga de Recursos	44
Quadro 10 - Aspectos da Sobrecarga de Informação	52
Quadro 11 - Aspectos de Sobrecarga de Comunicação.....	64
Quadro 12 - Consolidação das Dimensões	66

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS	8
LISTA DE QUADROS	9
SUMÁRIO.....	10
1. INTRODUÇÃO	6
1.1 Justificativa	7
1.2 Objetivo Geral.....	9
1.3 Objetivos Específicos	10
2. REVISÃO DA LITERATURA.....	11
2.1 O Ambiente dos Gestores: as Tecnologias Móveis	11
2.2 Elementos do Uso de Tecnologia	13
2.3 Sobrecarga do Uso de Tecnologia	16
2.3.1 Sobrecarga de Recursos.....	17
2.3.2 Sobrecarga de Informação	19
2.3.3 Sobrecarga de Comunicação	20
2.4 Dimensões do Estudo.....	23
3. MÉTODO.....	25
3.1 Campo da Pesquisa	26
3.2 Coleta de Dados	28
3.3 Análise dos dados	31
4. RESULTADOS	34
4.1 O Ambiente dos Profissionais do Mercado Financeiro	34
4.2 Sobrecarga de Recursos	39
4.3 Sobrecarga de Informação	45
4.4 Sobrecarga de Comunicação.....	53
4.5 Sobrecarga do Uso de Tecnologia Móvel.....	65
5. CONCLUSÕES.....	67

1. INTRODUÇÃO

Novas tecnologias trazem novas maneiras de comunicar-se e interagir. Computação ubíqua (WEISER, 1991), computação pervasiva (ARK; SELKER, 1999), tecnologias móveis (SACCOL; REINHARD, 2007), são alguns dos conceitos que buscam caracterizar como a dinâmica das relações acontece. Apesar dos diversos nomes, a centralidade da ideia dos 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. A projeção de haver mais dispositivos móveis que pessoas no planeta (FORBES, 2013) indica um forte crescimento do mercado e do uso de tecnologia móvel. Mais conectadas, as pessoas consomem e produzem cada vez mais informação.

Algumas pesquisas em Sistemas de Informação vêm desenvolvendo estudos com o objetivo de explorar os antecedentes e consequentes da integração intensa da tecnologia com o dia-a-dia, em diversos aspectos, procurando compreender a relação entre a computação/tecnologia e o contexto no qual a mesma está inserida (DOURISH, 2004). Essa realidade afeta as organizações e os mercados: todos encontram-se inseridos em uma realidade digital, na qual a tecnologia passa de moldada (pelo negócio) para moldadora (do negócio) (BHARADWAJ et. al, 2013).

Da mesma maneira, as tecnologias são moldadas pelos indivíduos e moldam suas interações. A configuração comunicacional deixa as fronteiras mais difusas, 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.

A atividade de gestão possui elementos que trazem o intenso uso da tecnologia móvel. Primeiramente, seu trabalho envolve produção, processamento e distribuição de informação, características de um profissional do conhecimento (*knowledge worker*), que trabalha com autonomia, toma decisões constantemente e está continuamente aprendendo e ensinando (DRUCKER, 1999). Pelas características do ambiente e das suas atividades específicas, o gestor precisa estar em constante atualização, e portanto a informação deve estar sempre disponível. A mobilidade física muitas vezes não é possível, fazendo-se necessário um conjunto de tecnologias que permitam enviar e receber informações de/para parceiros a qualquer momento. Complementando, a atual

configuração do contexto dinâmico exige respostas rápidas por parte dos gestores, implicando em processos decisórios instantâneos (ANDRIOTTI, 2012), nos quais a mobilidade exerce um importante papel de suporte.

A rápida produção e difusão de informação aliado a conectividade constante das tecnologias móveis trazem ao mesmo tempo diferentes possibilidades e desafios para os profissionais. Estar sempre conectado permite 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). Pesquisas que enderecem a essas diferentes questões podem auxiliar a compreender melhor como os profissionais percebem e lidam com o intenso uso de tecnologias móveis, foco deste estudo.

1.1 Justificativa

Através do advento da Web e, mais recentemente, do Smartphone, as tecnologias móveis transformaram o ambiente organizacional. Novas formas de trabalho (*house office*, escritórios compartilhados, times globais) trouxeram consigo a necessidade de novas formas de conduzir, coordenar, gerenciar e controlar o trabalho. As questões a respeito da tecnologia ultrapassam o gerenciamento de tecnologias móveis em um grupo restrito. Afinal, esta não é mais exclusiva de executivos e altos cargos; está presente por toda a hierarquia da organização, da base ao topo (SORENSEN, 2011).

A informação, dessa maneira, apresenta-se de forma cada vez mais acessível, diminuindo, e por vezes até eliminando, a defasagem das notícias ao redor do mundo. As vantagens baseadas em informações privilegiadas não se sustentam por muito tempo, pois a tecnologia, em especial a móvel, espalha e muitas vezes ecoa rapidamente toda e qualquer informação (PÓVOA, 2010), provocando uma intensa integração dos mercados. Um bom exemplo são as mudanças de patamares de preços de ações, que em questão de minutos podem sofrer uma grande alta, como também uma grande queda.

Dentro deste cenário, o mercado de capitais vem enfrentando uma significativa queda no rendimento (FOLHA DE SÃO PAULO, 2013). Para conter a evasão de clientes dos seus negócios, empresas atuantes no mercado financeiro viram a necessidade de ofertar diferentes produtos, que pudessem atender diferentes perfis de clientes – grandes, pequenos, com maior ou menor propensão ao risco.

Houve assim uma proliferação em novos e complexos produtos de investimento à disposição dos consumidores (HADAR; SOOD; FOX, 2013). Para acompanhar essa transformação, o profissional financeiro tem a necessidade de se adequar. De um perfil reativo a um perfil proativo, este profissional, inserido na realidade de rentabilidade baixa e evasão para poupança, precisa ser multidisciplinar (IBCP, 2013). Além de conhecer profundamente os vários produtos de investimento, precisa também gerenciar os diferentes clientes e manter-se atualizado com um mercado dinâmico.

A ampliação do escopo da profissão vem se transformando em diversos lugares. Nos Estados Unidos, a FINRA (*Financial Industry Regulatory Authority*, entidade ligada ao órgão regulatório da NASDAQ) apresenta que a atividade de *financial adviser/advisor* compreende a prestação de serviços financeiros a clientes, de acordo com as certificações e o treinamento, sendo que estes podem atuar de diferentes maneiras – em instituições financeiras, corretoras de valores, ou até mesmo de maneira autônoma (FINRA, 2013). No Reino Unido, o FCA (*Financial Conduct Authority*, órgão ligado ao Tesouro e ao Parlamento) apresenta o profissional financeiro como aquele que está apto a oferecer todos os produtos e serviços financeiros disponíveis. No Brasil, o IBCPF (Instituto Brasileiro de Certificação de Profissionais Financeiros, ligado à ANBIMA) apresenta que a atividade financeira requer profissionais capazes de avaliar as necessidades de cada cliente, que forneçam as melhores opções para os seus recursos, em relação a todos os produtos existentes no mercado (IBCPF, 2013).

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). Dessa forma, destaca-se como vantagem competitiva a forma de processamento dessas informações e a competência da gestão em si, que engloba, entre outras atividades, a construção dos cenários, a definição dos ativos e o controle de risco (PÓVOA, 2010), itens para os quais os profissionais valem-se das tecnologias móveis. Ao mesmo tempo, os investidores passaram a requerer canais de investimento mais rápidos, convenientes e elásticos, exigindo informação imediata e acurada (WANG, YANG, 2005), o que torna mais dinâmica a relação do profissional com seus clientes, sendo importante o suporte das tecnologias móveis para atingir as suas expectativas.

Este profissional enfrenta, portanto, uma série de desafios para atuação neste contexto que se apresenta. Mais especificamente, o próprio fácil acesso à informação, que traz exigências por resultados positivos, tornando o ambiente mais complexo, com muitas variáveis e possibilidades, mas também mais riscos e maior nível de incerteza (ANDRIOTTI, 2012). O conhecimento limitado – não pela sua incapacidade, mas sim porque há uma grande quantidade de informação – e a pressão por tempo faz com que o profissional encare situações de “muito a se fazer, com informação imperfeita e quase nenhum tempo” (PORTER, LORSH, NOHRIA, 2004). Além disso, destaca-se também a expressiva expansão do escopo do uso de tecnologias móveis, sendo importante compreender mais sobre esse processo (DOURISH, 2004).

De forma a observar esse fenômeno, foi escolhida a temática da sobrecarga do uso de tecnologia (KARR-WISNIEWSKI; LU, 2010), que nesse estudo foi delimitada como tecnologia móvel. Acredita-se ser uma temática pertinente, dado não apenas a alta inserção das tecnologias móveis na vida profissional, como também na quantidade e forma dessa inserção – quantidade no que tange a variedade de dispositivos em uso simultâneo; e forma no que tange a relacionar aspectos pessoas e profissionais. De forma a trabalhar com essa perspectiva, foram desenvolvidas a partir da literatura três dimensões da sobrecarga do uso de tecnologia móvel, quais sejam: sobrecarga de recursos, sobrecarga de informação e sobrecarga de comunicação, detalhadas no próximo capítulo.

Assim, na transformação causada pelas tecnologias móveis aliada com a mudança que vive um gestor cada vez mais *off the desktop* (DOURISH, 2004), reside a relevância deste estudo, que busca responder *como se dá a relação entre os profissionais, as tarefas e suas tecnologias móveis, dada a sobrecarga do seu uso?* Acredita-se que esse cenário permite uma análise a respeito de como a tecnologia móvel se faz presente nesse ambiente, possibilitando aprofundar em elementos de compreensão da participação da tecnologia na vida de profissionais envolvidos em um contexto em transformação.

Os objetivos (geral e específicos) são apresentados abaixo. Após, a revisão da literatura retoma os principais aspectos da pesquisa, finalizando com as dimensões desenvolvidas. O método é apresentado no capítulo seguinte, contendo o desenho de pesquisa, sendo seguido pelos capítulos de resultados e conclusões.

1.2 Objetivo Geral

Procurando seguir na orientação até aqui apresentada, o objetivo geral desta pesquisa é *analisar a participação das tecnologias móveis nas tarefas profissionais sob a perspectiva da sobrecarga do uso de tecnologia móvel*, considerando a relação entre os gestores, suas tarefas e o uso destas tecnologias inseridos num contexto dinâmico.

1.3 Objetivos Específicos

- **Mapear e Compreender**, a partir da literatura, as sobrecargas (*de Recurso, de Informação e de Comunicação*) no contexto apresentado;
- **Explorar** as percepções dos profissionais acerca de cada sobrecarga;
- **Analisar** a participação das tecnologias móveis sob a perspectiva das sobrecargas apresentadas.

2. REVISÃO DA LITERATURA

Com o aumento da inserção de tecnologias móveis no cenário das empresas para suportar o trabalho de seus profissionais, torna-se relevante compreender de que forma estas tecnologias participam na rotina dos profissionais (PICA; SORENSEN, 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. Reflexões dessa natureza auxiliam a melhor compreender como as pessoas se relacionam com os dispositivos dado que a própria tecnologia já se apropriou do ambiente social (SORENSEN, 2010), não sendo muitas vezes possível separar-se dela ou isolá-la.

2.1 O Ambiente dos Gestores: as Tecnologias Móveis

O termo tecnologias móveis refere-se a dispositivos de tecnologia da informação que podem ser levados para qualquer lugar, com características portáteis, criando ambientes virtuais em ambientes reais (SACCOL; REINHARD, 2007; PICA, SORENSEN, 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 (KAKIHARA; SORENSEN, 2001). Permitindo interação com um ambiente virtual, atuam como ferramentas multimídia, integrando diferentes funções como rádio, televisão, jornal e GPS (SCHROEDER, 2010; ZHONG, 2013) e permitem facilidade de acesso a qualquer pessoa, a qualquer hora e em qualquer lugar, provocando uma grande mudança social e podendo modificar inclusive a forma de agir nos ambientes reais (SCHROEDER, 2010; PICA; SORENSEN, 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.

É certo que complexidade e dinamismo do ambiente não são novidades de um contexto envolto pelas Tecnologias Móveis. 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) chamava a atenção que ao gestor poderiam ser atribuídos papéis ligados a três grandes categorias, que agrupariam as suas atividades: relações interpessoais, tratamento de informações e tomada de decisões. Seus estudos demonstraram 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 (MINTZBERG, 1984).

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, as possibilidades das tecnologias móveis e a dinâmica do cenário atingem muitos aspectos da realidade, fazendo com que os gestores estejam conectados de forma massiva, de férias em uma praia ou durante o trabalho no escritório, da mesma maneira (SORENSEN, 2011). O ambiente organizacional, estabilidade e posições claras dão lugar à necessidade de constante renovação pelas rápidas mudanças e alta incerteza do ambiente. Há uma migração de carreira longa com horário fixo para diferentes arranjos organizacionais como times globais, terceirização e contratos por projeto (SORENSEN, 2010). O conceito do que está próximo e do que está distante se altera, permitindo sobrepor prioridades, tempos e diferentes energias entre o que está presencial e o que está remoto, o que é horário de trabalho e horário de lazer (SANDI; SACCOL, 2010)

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.

Corroborando com este cenário, os dispositivos permitem que os gestores posicionem-se cada vez mais multitarefas, misturando os diversos aspectos da vida dos indivíduos. 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. 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 Elementos do Uso de Tecnologia

Discussões sobre o uso de tecnologias e sistemas de informação são relevantes no campo de estudo de SI, sendo que muitos autores estudaram seus antecedentes (VENKATESH *et al*, 2003) seu impacto na performance individual (DOLL; TORKZADEH, 1999; GOODHUE; THOMPSON, 1995), entre outros fatores. Porém, a construção do conceito de uso de tecnologia por vezes não se apresenta amplamente clara e abordada, e a falta de consolidação teórica pode ter contribuído para que os estudos sobre performance individual e o uso de sistemas de informação trouxessem resultados diferentes (BURTON-JONES; STRAUB, 2006). Goodhue e Thompson (1995) já abordavam que “utilização” por si só torna-se complexo de abordar de forma mais pontual nas pesquisas por estar relacionado com outros fatores, como hábitos e normas sociais. Petter, DeLone e McLean (2008) corroboram ao afirmar que as múltiplas medidas de uso de sistemas de informação adotadas em diferentes estudos potencialmente levariam a resultados mistos.

Para melhor compreender o que é este uso, é importante levar em consideração o seu contexto, uma vez que o uso é uma atividade complexa que envolve o indivíduo, um sistema/tecnologia e uma tarefa (BURTON-JONES; STRAUB, 2006). A definição de

uso, para cada pesquisa, precisa destacar qual (ou quais) destes elementos são o foco, permitindo desenvolver melhores formas de analisar este uso no ambiente.

A discussão a respeito da sociomaterialidade, trazida por Orlikowski (2007) complementa este aspecto, ao abordar que a construção da realidade acontece através do entrelaçamento do elemento humano com a tecnologia. Assim, o foco explícito apenas no ato do uso, sem a consideração dos demais elementos, pode não permitir sua análise, uma vez que ocorre em conjunto com outros aspectos do ambiente (ORLIKOWSKI, 2007). Nesta construção, portanto, o uso de tecnologia é a medida em que o usuário utiliza a tecnologia para realizar a tarefa (BURTON-JONES; STRAUB, 2006).

Para poder estudar a sobrecarga do uso de tecnologia, optou-se por destacar o indivíduo/gestor (usuário do sistema), a tecnologia (sendo o sistema inserido no dispositivo e o próprio dispositivo móvel) e a tarefa (executada pelo indivíduo através do dispositivo) como elementos de investigação do contexto (Figura 1). Acredita-se que, dada a natureza qualitativa do estudo, e o foco na sobrecarga de tecnologia, é possível trabalhar com os três elementos, uma vez que não se objetiva medi-los quantitativamente, o que seria bastante difícil metodologicamente (BURTON-JONES; STRAUB, 2006).

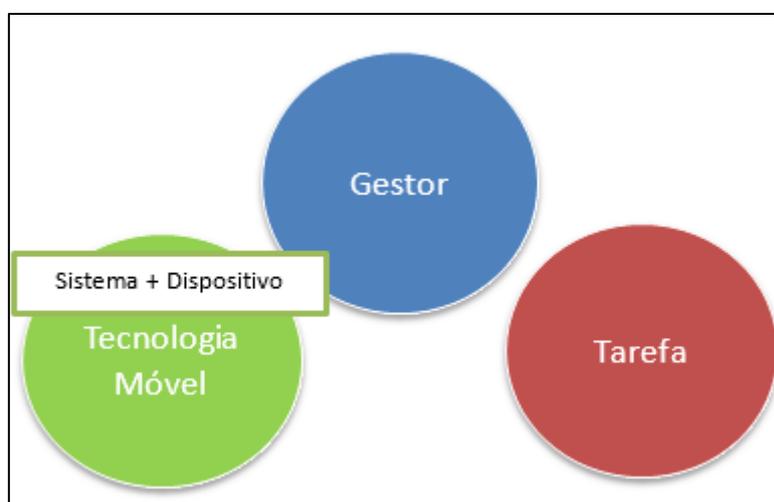


Figura 1 - Elementos do Uso de Tecnologia
Fonte: Adaptado de Burton-Jones e Straub, 2006

As considerações a respeito das **tarefas** profissionais participam do cerne da questão móvel, uma vez que estes dispositivos, devido a sua portabilidade e disponibilidade, possuem a capacidade de afetar a “experiência de vida” dos indivíduos, permitindo novas formas de agir e interagir, sugerindo estudos que busquem pesquisar como as tecnologias móveis afetam os profissionais e suas tarefas (LADD *et al.*, 2010).

Afinal, essa tecnologia pode ser responsável, por exemplo, por reduzir o tempo de recebimento das informações, ao mesmo tempo que aumenta a possibilidade de recebimento de informação não relevante.

A importância de olhar para a tarefa dado uma determinada tecnologia de informação – como por exemplo, a móvel – é destacada também por Eppler e Mengis (2004), de maneira diferenciada ao abordar seus impactos no indivíduo. A partir das tecnologias móveis, as tarefas vão se tornando menos rotineiras e mais diversas, além de serem realizadas em paralelo, aumentando a complexidade do cenário do gestor. Dessa maneira, os autores destacam características da tarefa e da tecnologia como antecedentes de temas ligados ao trabalho em um ambiente dinâmico, no qual a informação multiplica-se facilmente.

Todos estes desafios são acompanhados 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).

Além disso, a compreensão das tecnologias móveis através da perspectiva do **gestor** é um fator de análise importante por permitir explorar como os profissionais interagem com seus dispositivos em um ambiente com sobrecarga de tecnologia. Sandi e Saccol (2010) observam que há uma dialética em relação ao uso das tecnologias móveis: cada vantagem que o dispositivo traz para o usuário gera também a necessidade de gerenciar diferentes conflitos. Ainda, é importante procurar entender as causas e consequências do uso em relação aos fatores de contexto, pois, nesse sentido, o uso – ou mau uso – de tecnologias que auxiliem a lidar com estas questões torna-se um importante aspecto de análise (EPPLER; MENGIS, 2004). Destaca-se portanto a importância da natureza desse uso (DELONE; MCLEAN, 2003) e dos elementos (Gestor, Tarefa e Tecnologia Móvel) que a compõe.

Partindo do conceito de uso de tecnologia, a temática da sobrecarga do uso de tecnologia móvel pode ser vista dentro deste olhar integrado da realidade. A próxima seção objetiva aprofundar os detalhes dos elementos específicos da sobrecarga, foco deste estudo.

2.3 Sobrecarga do Uso de Tecnologia

Para esta pesquisa, o conceito de uso de tecnologia, partindo dos três elementos apresentados, forma a moldura na qual se insere, entre outros elementos, as dimensões da sobrecarga do uso de tecnologia. Desta forma, procurou-se destacar aspectos relevantes, porém não exaustivos, desse universo. A Figura 2 procura demonstrar como essa temática está posicionada na realidade.

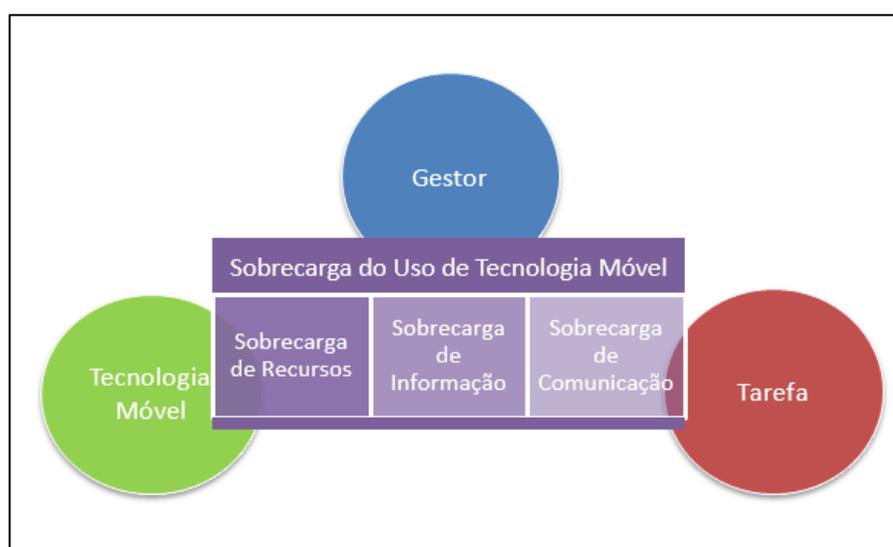


Figura 2 - Foco do Estudo

Fonte: Baseado em Burton-Jones e Straub, 2006; Karr-Wisniewski e Lu, 2010

Mas e o que seria a sobrecarga do uso tecnologia? Karr-Wisniewski e Lu (2010) propõem um estudo a respeito do dilema do aumento do uso da tecnologia além do nível produtivo - o que provocaria uma queda na curva Tecnologia *versus* Produtividade (Figura 3). Realizado abordando o uso da tecnologia dentro das organizações, o objetivo principal foi o de 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 está diretamente relacionado, uma vez que as novas tecnologias, desenvolvidas para prover acesso rápido e conveniente à informação, potencializam não só disponibilização de conteúdo, como também facilitam a produção e o recebimento da própria informação, seja essa importante ou não, tendo sido solicitada ou não (BAWDEN; ROBINSON, 2009).

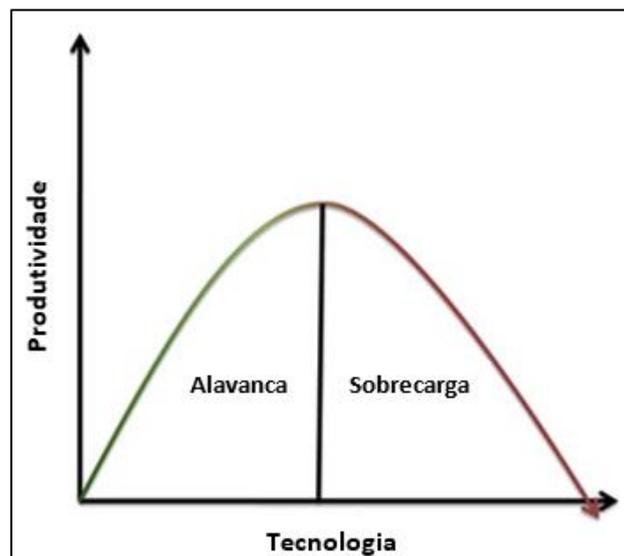


Figura 3 - Tecnologia x Produtividade
Fonte: Karr-Wisniewski e Lu, 2010

As autoras propuseram uma construção teórica composta por três dimensões – sobrecarga de recursos, sobrecarga de informação e sobrecarga de comunicação (KARR-WISNIEWSKI; LU, 2010). A revisita a essas dimensões, dada a tecnologia móvel, pode esclarecer alguns aspectos. Sendo um dos muitos fatores que relacionam os elementos de uso de tecnologia aqui apresentados, as três dimensões a seguir detalhadas podem auxiliar em um olhar mais reflexivo a respeito do papel das tecnologias móveis no contexto dos gestores.

2.3.1 Sobrecarga de Recursos

A primeira dimensão, chamada de sobrecarga de recursos do sistema (*system feature overload*), é estabelecida a partir de uma construção teórica que Karr-Wisniewski e Lu (2010) chamam de Teoria da Carga Cognitiva. Neste estudo, optou-se por trabalhar com esta dimensão nomeando-a **sobrecarga de recursos**, de forma a poder trabalhar não apenas os recursos da tecnologia móvel enquanto sistema, mas também enquanto dispositivo, conforme especificado anteriormente.

Para esta dimensão, relaciona-se o cenário de uma tecnologia que é muito complexa, ou em excesso, para uma determinada tarefa, estando além do necessário (KARR-WISNIEWSKI; LU, 2010). Complexidade aqui entendida da mesma forma que em Hodgson (1997), que traz como um exemplo um jogo de xadrez: todas as informações estão ali, porém há uma alta complexidade cognitiva em identificar as possíveis maneiras de chegar à solução ótima (ganhar o jogo).

O modelo *Task-Technology Fit* provê suporte para este cenário. Os autores propõem que ao olhar para a tarefa e a tecnologia, em relação à como adaptam-se entre si (*fit*), pode-se verificar efeitos na performance individual. Assim, *task-technology fit* corresponde ao grau de assistência de uma tecnologia ao indivíduo, durante a execução de sua(s) tarefa(s) (GOODHUE; THOMPSON, 1995). Seus antecedentes são as características da tarefa e da tecnologia. No contexto móvel, uma tarefa com característica prioritária, por exemplo, muitas vezes necessita de uma tecnologia com característica móvel, uma vez que é possível se posicionar ou resolver qualquer questão de maneira imediata, independentemente de onde o profissional esteja.

Ao trabalhar os conceitos de *fit* entre tecnologia e tarefa, Goodhue e Thompson (1995) procuram demonstrar que no momento que ambas estão alinhadas, o indivíduo conseguirá cumprir suas demandas com maior performance (que pode ser observada através de maior eficiência, maior efetividade, maior qualidade, de maneira isolada ou combinada). Porém, haverá um decréscimo na performance do usuário se a tecnologia não couber, não se ajustar ou não suportar a tarefa (GOODHUE; THOMPSON, 1995). Ou seja, após um determinado ponto, a adição de novos recursos pode levar inclusive à redução da resposta do usuário (HSI; POTTS, 2000 *apud* KARR-WISNIEWSKI; LU, 2010). Os autores sugerem portanto que para haver impacto no desempenho individual, é preciso considerar o uso e também o *fit* da tarefa com a tecnologia. Afinal, uma vez que este impacto é uma função de ambos, nenhum deles sozinho (apenas uso ou apenas *fit*) poderia levar ao mesmo resultado. (GOODHUE; THOMPSON, 1995).

As tecnologias móveis encontram-se em estado de expansão de suas funcionalidades. De ligações e mensagens de texto, os dispositivos hoje podem oferecer navegação na Internet, edição de documentos e imagens, função de GPS e *player* musical, entre outros (SCHROEDER, 2010; ZHONG, 2013). Através de sua multiplicidade de recursos, permitem formas de comunicação assíncrona a partir de qualquer lugar e a qualquer hora, posicionando as tarefas do cotidiano de forma cada

vez mais paralela e sobreposta, ao invés de contínua e subsequente (EPPLER; MENGIS, 2004).

Em contrapartida com a crescente variedade de funções, grande parte dos dispositivos permite a execução de uma tarefa por vez, o que faz com que os usuários tenham que trocar de interface constantemente para apoiar a execução de multitarefas (LEIVA *et al*, 2012). Assim, além de lidar com a multiplicidade de opções disponíveis no dispositivo, os usuários ainda precisam gerenciar um custo cognitivo de interação exclusiva com cada aplicativo disponível (LEIVA *et al*, 2012). Esta questão está relacionada com a sobrecarga de recursos do sistema, corroborada novamente pelo modelo *Task-Technology Fit*, na medida que a tecnologia pode não estar ajustada à execução das tarefas (GOODHUE; THOMPSON, 1995), uma vez que deriva de uma complexidade técnica do dispositivo que entrega muitas possibilidades, porém pode não permitir a fluidez de sua interação.

2.3.2 Sobrecarga de Informação

A segunda dimensão traz o conceito de **sobrecarga de informação** (*information overload*). Apesar de não haver consenso a respeito do seu conceito, este termo está comumente relacionado ao fato de receber muita informação. (EPPLER; MENGIS, 2004). Muitas vezes os indivíduos se encontram face a uma maior quantidade de informação do que ele tem capacidade de processar, fazendo com que a performance das tarefas possa decrescer. (BAWDEN; ROBINSON, 2009). Além disso, a sobrecarga de informação está usualmente ligada com um sentimento de perda de controle da situação, uma vez que de toda a quantidade de informação disponível, nem sempre tudo será útil e relevante (BAWDEN; ROBINSON, 2009).

O'Reilly (1980) já identificava que a partir de um certo ponto, a adição de informação não participava mais do processo decisório, podendo confundir o indivíduo e afetar sua habilidade de priorização. Em um ambiente com crescente quantidade de dados disponíveis, esta questão cresce de importância, uma vez que encontrar informação relevante se tornou mais difícil, seja para pesquisar na Internet quanto para leitura de relatórios e e-mails (EPPLER; MENGIS, 2004).

Recentes pesquisas também têm abordado esse cenário, utilizando o termo 'Big Data' para referenciar o ambiente atual com grande quantidade de informação (CHEN; CHIANG; STOREY, 2012; MCAFEE; BRYJOLFSSON, 2012; DAVENPORT;

PATIL, 2012). Caracterizando a expressão, os autores afirmam que há mais dados na Internet nesse minuto do que há 20 anos atrás (MCAFEE; BRYJOLFSSON, 2012), uma vez que estes dados são gerados e acessados de diversas maneiras – inclusive a partir de tecnologias móveis (CHEN; CHIANG; STOREY, 2012).

Há na literatura evidências em relação à esta sobrecarga com o recebimento de e-mails, que não são exclusivos das tecnologias móveis (MARULANDA-CARTER; JACKSON, 2012). Porém Eppler e Mengis (2004) discutem que as funcionalidades de entrega de informação, disponibilizados pelas novas tecnologias de informação, ao prover acesso conveniente à informação, podem estar trazendo informação não relevante, ao menos não para aquele momento.

Bawden e Robinson (2009) corroboram com a transformação que os avanços tecnológicos trazem, uma vez que permitem uma disponibilidade de informações muito rica, bem como uma facilidade para produção de conteúdo. Também abordam que diversas questões a respeito da sobrecarga de informação estão sendo identificados de forma mais opinativa do que através de estudos sistemáticos, ponto que esta dissertação procura abordar. Afinal, esta sobrecarga torna-se mais relevante a medida que a comunicação e o compartilhamento de informações tornam-se centrais na vida cotidiana. Pesquisas que procurem demonstrar como os problemas acerca da sobrecarga de informação se manifestam, e de que forma as pessoas lidam com estas questões, são importantes para poder gerar reflexões acerca de como lidar com este complexo cenário (BAWDEN, ROBINSON, 2009), que já é uma realidade em grande parte das organizações.

Além disso, a alta disponibilidade que o dispositivo móvel permite faz com que momentos antes de espera ou pausa se transformem em momentos possíveis de realização de atividades, o que acarreta a intensificação deste uso, e pode trazer a percepção de maior carga de tarefas. Ainda, estar sempre disponível também permite que a quantidade de interações ao longo do dia tenha um acréscimo, podendo dificultar o acompanhamento do fluxo de trabalho, trazendo a percepção de sobrecarga de informação (BITTMAN; BROWN; WAJCMAN, 2009).

2.3.3 Sobrecarga de Comunicação

Por fim, a terceira dimensão abordada por Karr-Wisniewski e Lu (2010), refere-se à **sobrecarga de comunicação** (*communication overload*), relatando que o excesso

de comunicação que parte de outrem 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, 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, entregando ao indivíduo a liberdade de mover-se e como uma ponte fazer com o que está distante fique mais presente (PICA; SORENSEN, 2004), traz 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, dentre 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, YATES, ORLIKOWSKI, 2006).

A construção da expectativa da resposta também é um fator importante (ORLIKOWSKI, 2007). 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”) e que muda inclusive a forma de ver os outros (uma vez que deste usuário espera-se sempre uma pronta resposta).

Os autores aqui apresentados abordam que qualquer pessoa que possua um dispositivo móvel tem a possibilidade de ser envolvido em questões profissionais, independente de função ou hierarquia. A partir dessa questão torna-se importante poder abordar como é possível gerenciar esses aspectos na rotina profissional.

2.4 Dimensões do Estudo

Observa-se assim que a realidade dos gestores está envolta em diferentes complexidades e desafios, dentro do qual o mesmo precisa realizar suas tarefas com eficiência, muitas vezes por meio de tecnologias móveis. Dado que aspectos positivos e negativos confundem-se ao longo da interação com a tecnologia móvel, suas escolhas demonstram como é a sua percepção frente à participação destas tecnologias na sua realidade gerencial.

As dimensões trabalham com diferentes aspectos do uso das tecnologias. A dimensão de recursos preocupa-se com as características da tecnologia em si. A dimensão de informação, por sua vez, está intimamente ligada à uma ação ativa do indivíduo, na qual ele busca a informação. Já a dimensão de comunicação tem relação com uma ação passiva, uma vez que há uma solicitação de terceiros (KARR-WISNIEWSKI; LU, 2010).

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. A popularidade da categoria "Jogos" dentre os aplicativos instalados em dispositivos móveis, com 33% do total de instalações (IDC, 2012), é um exemplo de como esta tecnologia móvel, difundida no ambiente profissional, mistura elementos de diferentes situações. Da mesma maneira, as ferramentas de "push notifications" fazem surgir na tela informações, sejam estas desejáveis ou não (EPPLER; MENGIS, 2004; BAWDEN; ROBINSON, 2009). A percepção do usuário em relação as diversas possibilidades dos dispositivos móveis é significativa ao ponto de haver uma proliferação de aplicativos que causam o bloqueio da rede intencionalmente, impedindo por determinado período de tempo a alta conectividade (O GLOBO, 2013). Ou seja, a facilidade de troca entre diferentes atividades em um único dispositivo relaciona-se com

os altos níveis de recurso, de comunicação (passiva) e de informação (ativa) a qual os usuários estão expostos.

Dado um ambiente em transformação e cada vez mais exigente (POVOA, 2010), os profissionais precisam lidar com as diversas questões advindas da tecnologia móvel. Afinal, há um determinado grau de liberdade em relação à sua postura frente a essa tecnologia e, ao mesmo tempo, essa tecnologia móvel pressiona-o de diferentes maneiras.

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 as três dimensões da sobrecarga de tecnologia podem auxiliar a ler o ambiente, possibilitando olhares críticos em relação às tecnologias móveis. O Quadro 1 resume as dimensões apresentadas.

Dimensão	Descrição	Principais Autores
Sobrecarga de Recursos	Excesso de <u>Recursos</u> para determinada interação ou tarefa	Goodhue e Thompson (1995); Eppler e Mengis (2004); Schroeder (2010); Leiva <i>et al.</i> (2012)
Sobrecarga de Informação	Excesso de <u>Informação</u> durante as interações ou tarefas	Eppler e Mengis (2004); Bittman, Brown e Wacjman (2009); Bawden e Robinson (2009)
Sobrecarga de Comunicação	Excesso de <u>Comunicação</u> durante as interações ou tarefas	Orlikowski (2007), Sandi e Saccol (2010), Sorensen (2010)

Quadro 1 - Dimensões do Estudo

Fonte: Baseado em Karr-Wisniewski e Lu, 2010

3. MÉTODO

Para atingir os objetivos propostos, esta pesquisa procurou desenvolver e esclarecer ideias acerca do cenário e dos indivíduos em questão (GIL, 2008), ajudando a compreender o problema exposto pelo pesquisador (MALHOTRA, 2012), sendo realizada através de exploração em campo, junto a profissionais do mercado financeiro. Por ser uma pesquisa que buscou percepções a respeito do ambiente da problemática exposta, esta pesquisa caracteriza-se, enquanto método, por ser qualitativa. Dessa maneira, proporciona melhor compreensão acerca do cenário da temática (MALHOTRA, 2012), permitindo uma análise mais profunda a respeito da relação das tecnologias móveis com o gestor dado o contexto dinâmico.

Os dados foram coletados através da realização de observação direta e de entrevistas semiestruturadas em profundidade com os indivíduos. O ato de observar é o “uso dos sentidos com vistas a adquirir conhecimentos necessários para o cotidiano”, porém pode ser utilizado cientificamente uma vez que serve a um objetivo de pesquisa e é planejado sistematicamente (GIL, 2008). Dessa forma, a observação direta auxilia no entendimento do contexto do fenômeno e de aspectos comportamentais e ambientais disponíveis durante a pesquisa (YIN, 2010). Além disso, permite evidenciar os fatos diretamente, sendo a ausência de intermediação uma de suas vantagens (GIL, 2008). O objetivo deste estudo presta-se à observação direta uma vez que procura analisar a participação das tecnologias móveis na vida gerencial atual, sendo a observação uma forma de melhor compreender tal relação. Büscher e Urry (2009) completam com os benefícios de participar de diferentes maneiras da rotina dos sujeitos da pesquisa, através de métodos como ‘sombra’ (*shadowing*), dado que cada ação das pessoas no seu dia-a-dia pode ser um reflexo de sua crença frente a diferentes situações, interações com outras pessoas, e até mesmo interação com tecnologia, no caso, móvel.

As entrevistas em profundidade, por sua vez, permitiram que o respondente auxilie de tal forma a transformar-se em um informante do fenômeno pesquisado, dando espaço para elucidações, tanto por parte do pesquisador quanto por parte do pesquisado (YIN, 2010). Além disso, permite que sejam revelados crenças, atitudes e motivações sobre o tema da pesquisa (MALHOTRA, 2012). Essa característica é importante pois o entrevistado possui seu conhecimento prévio a respeito da temática da pesquisa. Assim, a utilização de um roteiro semiestruturado permite que os indivíduos pesquisados se expressem de forma espontânea e que complementem suas afirmações de maneira a

revelar suas percepções sobre o assunto. Para envolver e focar o entrevistado, as perguntas foram desenvolvidas à luz da teoria, tornando explícita a percepção implícita que este carrega, em relação ao tema proposto (MALHOTRA, 2012).

A combinação de mais de uma fonte de dados aumenta substancialmente a qualidade da coleta, permitindo a convergência de diferentes dados para análise dos mesmos fatos. Dessa maneira, 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). Acrescentando-se às fontes de dados descritas, foi mantido um diário de campo, auxiliando na memória da pesquisa e podendo contribuir para a análise dos dados coletados (BÜSCHER; URRY, 2009). O desenho de pesquisa (Figura 4) detalha como foi realizada a pesquisa.



Figura 4 - Desenho de pesquisa
Fonte: Elaborado pela autora

3.1 Campo da Pesquisa

A unidade de análise deste trabalho foram os profissionais de finanças, envolvidos com produtos e serviços financeiros de diferentes naturezas. Sua relevância se dá pela transformação do seu ambiente de trabalho, não só pelas tecnologias móveis mas também por características específicas. Ou seja, o profissional financeiro, enquanto gestor não apenas dos seus recursos mais também de recursos alheios, além dos desafios já debatidos do ambiente, vive um momento de transformação do seu mercado específico (PÓVOA, 2010).

Para este estudo, os profissionais foram selecionados a partir de listagem de profissionais certificados pelo IBCPF e pela ANBIMA (Associação Brasileira das

Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais – órgão ligado ao Banco Central e à CVM). Também buscou-se contato com organizações listadas no site da CVM (Comissão de Valores Mobiliários) do Governo Federal e com bancos. A identificação do seu perfil foi baseada nas certificações oferecidas pela ANBIMA, que detalham as diversas atuações e responsabilidades dos profissionais financeiros em diferentes áreas. O perfil, mais do que a certificação, foi considerado critério de inclusão, ou seja: o profissional precisava estar atuando da forma descrita e no local especificado de pelo menos uma das opções. As certificações oferecidas cobrem grande parte das áreas de atuação dos profissionais financeiros, permitindo um panorama do mercado. Além disso, a descrição das certificações possibilita verificar as diferentes competências a partir de atuações em áreas distintas. O resumo encontra-se no Quadro 2.

Certificação	Descrição
Certificação Profissional Série 10 (CPA-10)	Destinado para profissionais que comercializam produtos de investimento com público de agências bancárias.
Certificação Profissional Série 20 (CPA-20)	Destinado para profissionais que comercializam produtos de investimento junto a investidores de alta renda e investidores institucionais. Os profissionais devem ter conhecimento sobre os produtos de investimento e fatores de risco.
Certificação de Gestores (CGA)	Destinado para profissionais que desempenham gestão remunerada de recursos de terceiros, com poderes de decisão de investimento. A atividade pode ser realizada via fundos, clubes ou individualmente através de carteiras administradas.
Certificação Especialista de Investimento (CEA)	Destina-se a profissionais que assessoram investidores ou gerentes de conta em seu planejamento, trabalhando com recomendações de acordo com a análise do perfil do investidor. Podem atuar em agências bancárias ou plataformas de investimento, sem possuir carteira de clientes.

Quadro 2- Certificações ANBIMA
Fonte: ANBIMA, 2013

Após esta primeira etapa, que identifica o contexto de atuação dos diferentes tipos de profissionais, buscou-se evidências acerca do uso de tecnologias móveis, afinal estas são centrais no estudo, e portanto os profissionais precisam utilizá-las durante sua rotina no trabalho. Estas perguntas estão detalhadas no Quadro 3. Além de permitir uma triagem, este bloco procurou auxiliar com elucidações para a pesquisadora, uma vez que as respostas dão espaço para o pesquisado expressar-se (MALHOTRA, 2012), no caso, em relação ao seu uso da tecnologia móvel.

Utilização de Tecnologias Móveis
1. Você utiliza Tecnologias Móveis para realizar as suas tarefas profissionais?
2. Quais?
3. Poderia especificar os recursos? (E-mail, Programas, Aplicativos, etc.)

Quadro 3 - Uso de Tecnologias Móveis

Fonte: Elaborado pela autora

Os dados sociodemográficos são apresentados na Figura 5. Sempre que possível, procurou-se identificar, ao invés de perguntar, as respostas das questões envolvidas neste bloco. Algumas considerações são importantes. A questão Profissão foi inserida para permitir que o próprio entrevistado denomine a sua atividade profissional, uma vez que faz parte da mudança do cenário o surgimento de novos papéis para o gestor que trabalha no mercado financeiro. A Idade e o Tempo de Profissão são pertinentes em relação à vivência daquele indivíduo; sua experiência pode contar com tecnologias móveis desde o início ou não. A questão Certificação procurou obter dados de todas as certificações do profissional, sejam da ANBIMA, seja do IBCPF, ou ainda certificações adicionais.

Dados Sócio Demográficos:
1. Profissão:
2. Idade:
3. Tempo Atuação no Mercado Financeiro:
4. Empresa:
5. Tempo de Empresa:
6. Cargo/Atividades:
7. Certificação:

Figura 5 - Dados Sociodemográficos

Fonte: Elaborado pela autora

3.2 Coleta de Dados

A coleta dos dados procedeu-se através da observação direta, seguida de entrevista. A observação direta foi realizada de forma sistemática no ambiente no entrevistado. O objetivo da pesquisa foi exposto previamente, de forma a contextualizar o pesquisado.

Para a realização da observação direta, foi solicitado aos participantes que a pesquisadora pudesse acompanhá-los durante um período de tempo (entre meio turno e um turno, ou seja, de 2h a 4h) para que se pudesse observar de que maneira a tecnologia

móvel estaria sendo utilizada no seu ambiente de trabalho. Eventuais oportunidades de observação por mais tempo foram aproveitadas sempre que possível.

A realização da observação direta ocorreu anterior à entrevista, permitindo que questões que possam ter sido observadas ao longo do período pudessem ser aprofundadas. A observação direta foi realizada a partir de um protocolo de observação, apresentado no Quadro 4. Dada a natureza do estudo, realizado no ambiente dos pesquisados e portanto sem as possibilidades de controle de determinadas variáveis em laboratório, o desenvolvimento de um protocolo é muito importante. O protocolo auxilia a manter o foco da pesquisa, aumentando a confiabilidade do estudo, e também garantindo que todos os indivíduos serão analisados com as mesmas práticas definidas previamente (YIN, 2010).

Identificação:	Data:
Dimensão	Item Observado
Sobrecarga de Recursos	Ajuste Tarefa-Tecnologia
	Multiplicidade de Recursos
Sobrecarga de Informação	Consumo de Informação
	Uso da Informação
Sobrecarga de Comunicação	Notificações Instantâneas
	Conexão Constante
Questões adicionais sobre ocorrências da observação	Exploração de conteúdo potencial para entrevistas

Quadro 4 - Protocolo de Observação Direta
Fonte: Elaborado pela autora

Após a observação direta, foram realizadas as entrevistas. Todas as entrevistas foram gravadas e tiveram como objetivo verificar a percepção do entrevistado a respeito das três dimensões propostas de sobrecarga (de Recursos, de Informação e de Comunicação) e como estas se manifestam na sua realidade.

O roteiro das entrevistas foi elaborado com base na literatura destacada de cada uma das sobrecargas. Para validação, foi discutido através das interações dentro do grupo de pesquisa, bem como apresentado para três especialistas (um da área de tecnologias móveis e dois da área de finanças, todos com pós-graduação *lato sensu*), tendo sido mantida sua estrutura e alterado algumas expressões na redação das questões.

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. O roteiro está detalhado no Quadro 5.

Dimensão	Aspecto	Questão
<i>Sobrecarga de Recursos</i>	Ajuste Tarefa-Tecnologia	1. Você utiliza aplicativos de TI Móvel para realização de suas tarefas? Qual a sua percepção a respeito destes? [EPPLER; MENGIS, 2004]
	Ajuste Tarefa-Tecnologia	2. Caso você não dispusesse desta tecnologia, quais tarefas seriam dificultadas? E quais seriam facilitadas? [GOODHUE; THOMPSON, 1995]
	Multiplicidade de Recursos	3. Você gostaria de utilizar aplicativos de forma simultânea no seu dispositivo móvel? Por quê? [LEIVA <i>et al</i> , 2012; GOODHUE; THOMPSON, 1995]
	Multiplicidade de Recursos	4. Você acredita que seu dispositivo móvel oferece os recursos adequados, e em quantidade adequada, para realização de suas tarefas profissionais? Poderia detalhar? [EPPLER; MENGIS, 2004; SCHROEDER, 2010]
<i>Sobrecarga de Informação</i>	Uso de Informação	5. Você utiliza a TI Móvel para busca de informação necessária para suas tarefas? De que forma? [EPPLER; MENGIS, 2004]
	Uso de Informação	6. Qual a sua opinião sobre volume de informação disponível para realizar as tarefas profissionais? [EPPLER; MENGIS, 2004; BAWDEN; ROBINSON, 2009]
	Consumo de Informação	7. Você aproveita tempos ociosos (esperas, filas, intervalos) para utilizar seu dispositivo móvel? Como você se sente? [BITTMAN; BROWN; WAJCMAN, 2009]
	Consumo de Informação	8. Qual a importância do dispositivo para obtenção de informação para suas tarefas profissionais? [EPPLER; MENGIS, 2004; BAWDEN; ROBINSON, 2009].
<i>Sobrecarga de Comunicação</i>	Conexão Constante	9. 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	10. Se você ficar sem Internet no seu dispositivo móvel, se sente mais ou menos produtivo? Por quê? [SORENSEN, 2010]
	Notificações Instantâneas	11. 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	12. 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	13. 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]

Quadro 5 - Roteiro das Entrevistas Semiestruturadas
Fonte: Elaborado pela autora

A dinâmica da interação de ambas formas de coleta de dados permite a interpretação à medida que a informação está sendo coletada, permitindo verificar contradições, apoios, afirmações e necessidades de evidências e/ou esclarecimentos adicionais – como um detetive (YIN, 2010).

Para abordar esse ponto, o protocolo da observação direta contou com um espaço para eventuais questões que possam ser aprofundadas a partir das observações realizadas ao longo do período, espaço denominado de “Questões adicionais sobre ocorrências da observação”. Além disso, ao longo da realização das entrevistas, a pesquisadora procurou retomar algumas colocações que os entrevistados faziam, de forma a aprofundar e esclarecer suas posições em relação a cada um dos aspectos trabalhados.

3.3 Análise dos dados

Os dados foram analisados a partir das três dimensões propostas no estudo. A primeira, Sobrecarga de Recursos, tratou da percepção a respeito dos recursos disponíveis para a realização das tarefas através do dispositivo de tecnologia móvel. A segunda, Sobrecarga de Informação, procurou explorar a opinião dos profissionais pesquisados em relação ao acesso, uso e consumo de informação através do dispositivo móvel. Por fim, a terceira, 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 consistiu em 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).

Os relatos da observação direta e as entrevistas foram transcritas através de codificação definida em conjunto com o orientador. Esse código consistia de quatro grandes blocos, conforme Quadro 6:

Bloco	Descrição	Códigos
Bloco 1	Dados do Profissional	Informação Bruta
Bloco 2	Transcrição da Dimensão “Sobrecarga de Recursos”	ENT: Transcrição de Entrevista OBS: Transcrição de Observação ATT: Ajuste Tarefa-Tecnologia MR: Multiplicidade de Recursos
Bloco 2	Transcrição da Dimensão “Sobrecarga de Informação”	ENT: Transcrição de Entrevista OBS: Transcrição de Observação UI: Uso da Informação CI: Consumo de Informação
Bloco 3	Transcrição da Dimensão “Sobrecarga de Comunicação”	ENT: Transcrição de Entrevista OBS: Transcrição de Observação CC: Conexão Constante NI: Notificações Instantâneas

Quadro 6 - Codificação utilizada para transcrição
Fonte: Dados da Pesquisa

A codificação dos blocos das dimensões permitiu, em relação a cada trecho, identificar sempre a origem do dado (se entrevista ou observação) bem como identificar a que aspecto da dimensão estava sendo comentado/observado.

Os dados foram transcritos pela própria pesquisadora 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. É importante observar que com alguns entrevistados algum aspecto de observação pode ter ficado sem informação. Conforme já descrito, a pesquisa não possuía roteiro estruturado, portanto cada observação e entrevista foi única em seu contexto, procurando explorar ao máximo os aspectos descritos.

Os dados foram analisados pelos blocos de dimensão, através de leitura e navegação pelos textos. Durante a leitura, a pesquisadora tomou nota de algumas palavras relevantes – por aparecerem de forma frequente ou por relação com o aspecto da dimensão em questão. Com estas anotações, procedeu a navegação lexical (FREITAS; MOSCAROLA, 2002). Assim, foi possível ter uma ideia geral de todos os textos em conjunto, procurando identificar os contextos destas palavras selecionadas.

Após, foi realizada a análise de conteúdo dos textos. Por se consistir de uma “leitura profunda de cada uma das respostas” (FREITAS; MOSCAROLA, 2002), traz a possibilidade de tomar conhecimento do que foi dito e enriquecer a interpretação. Desta forma, foi possível aprofundar na compreensão da realidade de cada um dos profissionais (LEE, 1991).

Ao longo da leitura, utilizou-se os recursos do próprio editor de texto, como marcação com cores e destaque em determinados trechos, de forma a auxiliar a compor a análise final. A análise iniciou de forma individualizada, e após foram realizadas agregações de cada um dos profissionais entre as diferentes dimensões. O que se procurou observar foi como cada um dos participantes se relacionava e percebia sua relação com a tecnologia móvel em questão, através dos relatos da observação e da entrevista, respectivamente. As leituras individuais procuraram endereçar as questões de significado, uma vez que cada pessoa atribui sentidos diferentes no seu contexto (LEE, 1991). A Figura 6 ilustra esta etapa da pesquisa.

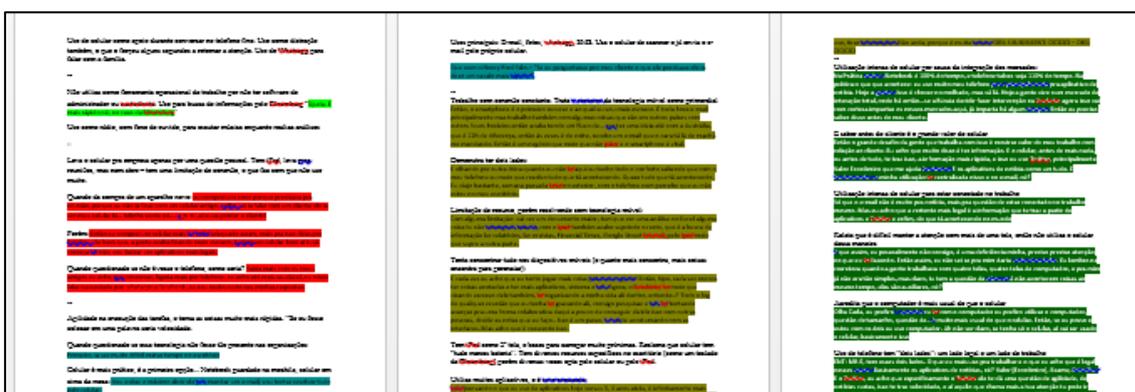


Figura 6 - Elaboração da Análise
Fonte: Dados da Pesquisa

A transcrição conjunta das observações e entrevistas procurou permitir uma análise de toda a realidade pesquisada. Nesta dinâmica, foram realizadas rodadas de leituras, tendo sempre o bloco de observação e entrevista de cada um dos 11 participantes de forma conjunta em relação a cada uma das dimensões (sobrecarga de recursos, de informação e de comunicação). Ainda que subjetivo – como toda leitura – resulta em uma expressão da realidade pesquisada (FREITAS; MOSCAROLA, 2002), e permitiu aprofundar em elementos relativos a cada um dos profissionais. Diferentes rodadas de leitura permitiram refletir e realizar a interpretação que resultou na análise final, expressa no próximo capítulo.

De forma a apresentar o trabalho aqui elaborado, segue-se o capítulo dos resultados. A seção 4.1 aborda o perfil dos entrevistados, detalhando os locais visitados e os dados sociodemográficos de cada um conforme roteiros apresentados previamente. As seções 4.2, 4.3 e 4.4 aprofundam as três dimensões da pesquisa, e a seção 4.5 traz a finalização da discussão.

4. RESULTADOS

Aqui apresentam-se os resultados deste estudo. Primeiramente, são detalhados o ambiente e os profissionais participantes dessa pesquisa, na seção 4.1. Além de detalhar os tipos de organizações visitadas, também descreve-se o perfil dos 11 participantes nessa pesquisa, apresentando elementos de ambiente do mercado financeiro, de forma a contextualizar estes profissionais. Também, são apresentados os critérios de seleção de forma a procurar demonstrar a relevância destes participantes.

As seções 4.2, 4.3 e 4.4 apresentam, respectivamente, os resultados acerca de cada uma das dimensões desta pesquisa, sendo Sobrecarga de Recursos, Sobrecarga de Informação e Sobrecarga de Comunicação, nesta ordem. Cada seção estrutura-se conforme os aspectos analisados de cada sobrecarga, detalhado nos instrumentos de entrevista e observação, apresentados no método. Sobre cada um dos aspectos são retomados a literatura trabalhada, trechos de entrevista ou relato de observação, seguida de conclusão acerca do aspecto. Cada uma dessas seções conta com um bloco de finalização, abordando os aspectos de cada dimensão. A seção 4.5 finaliza a análise dos resultados, trazendo a consolidação dos elementos apresentados até então.

4.1 O Ambiente dos Profissionais do Mercado Financeiro

Os profissionais estudados são profissionais do mercado financeiro, envolvidos com uma ou mais atividades definidas pela ANBIMA para sua certificação. Este critério, especificado na seção anterior, permite uma melhor compreensão da realidade, também facilitando na identificação destes profissionais. Ao total, 11 profissionais participaram da pesquisa, sendo que todos possuem pelo menos uma das certificações supracitadas, e sete deles possuem adicionalmente a certificação do 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 aconselhadores. Os demais quatro profissionais foram localizados através do site da CVM, da ANBIMA e de contatos profissionais, sempre respeitando o perfil definido a priori. O Quadro 7 resume os profissionais estudados.

	Gênero	Faixa Etária	Tempo Mercado	Tempo Empresa	Cert. ANBIMA	Cert. IBCPF	Cargo /Atividades Principais	Tempo Obs. / Entrevista
BAN01	Feminino	40 - 49	10 anos	6 anos	CPA20	Não	Gerente de Pessoa Jurídica	3h / 1h
BAN02	Feminino	20 – 29	2 anos	1 ano	CPA10	Não	Corretora	2h / 1h
BAN03	Masculino	30 – 39	9 anos	5 anos	CPA20	Não	Superintendente	6h / 2h
COR01	Masculino	30 – 39	9 anos	3 anos	CPA20	Sim	Analista de Risco	2h / 1h
COR02	Masculino	20 – 29	2 anos	2 anos	CPA10	Não	Assessor de Investimentos	3h / 1h
CCR	Masculino	30 – 39	6 anos	> 1 ano	CPA20	Sim	Corretor de Crédito	2h / 1h
ESC	Masculino	30 – 39	12 anos	2 anos	CPA20	Sim	Gestor de Investimentos	4h / 2h
CSI	Masculino	30 – 39	12 anos	1 ano	CEA	Sim	Consultor Independente	3h / 1h
COR04	Masculino	40 – 49	11 anos	2 anos	CPA20	Sim	Gestor de Escritório de Investimentos	2h / 1h
COR05	Masculino	30 – 39	6 anos	> 1 ano	CEA	Sim	Assessor de Investimentos	2h / 1h
COR06	Masculino	40 – 49	12 anos	2 anos	CPA20	Sim	Gerente de Clientes Institucionais	2h / 1h

Quadro 7 - Perfil dos Profissionais Participantes
Fonte: Dados da Pesquisa

As organizações visitadas, não necessariamente nesta ordem, foram: duas agências bancárias; uma sede bancária; quatro corretoras de valores mobiliários; um escritório de administração de patrimônio; e uma corretora de crédito, totalizando nove organizações. Dois entrevistados trabalhavam na mesma organização, e um dos entrevistados é consultor independente, portanto não pertence a nenhuma organização específica. A identificação dos entrevistados no Quadro 7, bem como ao longo deste capítulo, foi realizada conforme a sua organização de trabalho, sendo: [BAN] correspondendo às organizações bancárias (agências e sede); [COR] correspondendo às corretoras de valores mobiliários; [ESC] correspondendo ao escritório de gestão de patrimônio familiar; [CCR] correspondendo à corretora de crédito, e [CSI] correspondendo ao consultor independente.

Percebe-se que grande parte dos participantes (nove de 11) têm 30 anos ou mais, sendo que 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.

Em relação ao tempo de atuação do mercado financeiro (Tempo de Mercado), pode-se depreender que os profissionais são em sua maioria experientes, sendo que sete trabalham há nove anos ou mais, e destes cinco trabalham 10 anos ou mais. Apesar disso, não se percebe perenidade na mesma organização (Tempo de Empresa): apenas

dois profissionais trabalham há cinco anos ou mais na mesma organização. Grande parte dos profissionais participantes da pesquisa (oito de 11) trabalham há dois anos ou menos, sendo que dois destes trabalham há menos de um ano na organização na qual encontravam-se à época da coleta dos dados.

O questionamento acerca do cargo gerou, inicialmente, uma inconsistência inesperada. Porém, uma vez que o cenário desse profissional está mudando, e seu escopo de atuação está cada vez maior, compreende-se que a descrição de cada cargo é compreendida de maneira diferente em cada organização, e inclusive por cada profissional. O entrevistado BAN03 relatou essa situação afirmando que “As pessoas não entendem direito, então às vezes é mais fácil falar ‘bancário’ mesmo, o que é, apesar de não ser”.

Diante de algumas não-respostas, procurou-se questionar como esse profissional via suas funções, para além do nome formal do cargo (que muitas vezes não relatava de forma clara sua função dentro de uma hierarquia), e estes relatos estão também sumarizados no Quadro 7. Denota-se que apenas dois dos 11 profissionais informaram ter o mesmo cargo. Assim, procurando eliminar vieses e diferenças de atividades profissionais, a obtenção de determinadas certificações profissionais foi importante.

Desta forma, todos os profissionais possuem uma ou mais certificações da ANBIMA. O Quadro 7 apresenta a certificação de maior nível, entre todas as citadas pelos participantes. Quatro participantes possuem também certificações adicionais das relacionadas, sendo que três possuíam certificação da CVM (Comissão de Valores Mobiliários) e um possuía certificação PQO (Programa de Qualificação Operacional), da Bovespa.

Boa parte dos profissionais participantes (sete de 11) possuem ainda a Certificação de Profissional Financeiro (*Certified Financial Professional* – CFP). A certificação CFP, do IBCPF, não foi critério de seleção para a pesquisa, uma vez que esta não é obrigatoriedade institucional por parte dos órgãos reguladores do mercado financeiro brasileiro (incluindo a própria ANBIMA). Porém, esta certificação, além de ser reconhecida por estes mesmos órgãos, é orientada para formar profissionais de excelência, que trabalhem com gestão de patrimônio de terceiros (seja uma empresa, uma família, ou mesmo um investidor independente). Conforme site do IBCPF:

O profissional CFP® atua como um consultor, que avalia os objetivos, expectativas e necessidades de cada cliente visando desenvolver, apresentar e executar estratégias de planejamento financeiro adequadas ao perfil do

cliente. Por ser multiespecialista, este profissional pode atuar como autônomo ou empregado de grupos financeiros, seguradoras, entidades de previdência complementar e demais áreas do planejamento financeiro pessoal.

Assim, o perfil descrito pela entidade está em consonância à mudança de cenário destacada por Póvoa (2010), que aborda ainda a importância da competência da gestão para estes profissionais. O autor ressalta que não basta apenas conhecer os diversos produtos financeiros existentes ou ser especialista matemático em análise dos riscos; é fundamental conhecer o perfil de cada cliente (seja esse cliente da organização ou direto do próprio profissional), para poder oferecer as opções que mais se adequem ao seu perfil (POVOA, 2010). O IBCPF, ao destacar a característica “multiespecialista”, procura portanto endereçar à mudança no cenário específico desse profissional, já destacada desde a justificativa desta pesquisa.

Diferentemente da ANBIMA, o IBCPF exige que seus profissionais realizem uma determinada carga horária de treinamentos e participem de eventos, de forma frequente, como condição para continuarem sendo certificados. Esta preocupação pode ser compreendida como um esforço para demonstrar a importância de acompanhar a transformação do mercado financeiro, cuja dinâmica vem sendo modificada. Uma das transformações que se destaca nesse ambiente é o uso de tecnologias móveis para a atividade dos profissionais financeiros.

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 profissionais.

Apenas três dos 11 participantes utilizam tecnologia móvel fornecida pela empresa, sendo que estes utilizam-na concomitantemente com seus dispositivos particulares, e portavam ambos aparelhos em todas ocasiões da pesquisa. Os demais oito participantes utilizam tecnologia móvel pessoal para suas tarefas profissionais.

As seções a seguir (da 4.2 a 4.4) irão abordar as reflexões de cada uma das dimensões, em relação a seus respectivos aspectos. O objetivo será demonstrar como estes aspectos se apresentam, de que forma são percebidos pelos participantes e, caso sejam fonte de qualquer tipo de dificuldade, como estes profissionais lidam com estas questões. O Quadro 8 apresenta as sobrecargas e os seus aspectos trabalhados em cada seção.

Seção	Dimensões	Aspectos
4.2	<i>Sobrecarga de Recursos</i>	Ajuste Tarefa-Tecnologia e Multiplicidade de Recursos
4.3	<i>Sobrecarga de Informação</i>	Uso de Informação e Consumo de Informação
4.4	<i>Sobrecarga de Comunicação</i>	Conexão Constante e Notificações Instantâneas

Quadro 8 - Dimensões da Sobrecarga e seus Aspectos
Fonte: Elaborado pela autora

A análise em relação aos 11 participantes deu-se de forma homogênea. Assim, cada um dos aspectos é ilustrado pelos dados coletados, sem haver divisão em grupos de qualquer espécie (seja por características de perfil ou da organização na qual atuam). Essa escolha decorreu da unicidade percebida ao longo da análise, demonstrando que apesar de não realizarem especificamente as mesmas tarefas, os profissionais estão inseridos em um mercado em comum, o financeiro, e abordam as questões apresentadas de forma semelhante.

Poderiam ser destacadas particularidades individuais, porém este não é o principal objetivo do estudo. O que procura-se é como estes participantes, que aqui representam um profissional financeiro inserido em uma realidade de mudança – tanto em relação ao seu escopo e forma de atuação quanto em relação às novas tecnologias presentes, também, no mercado financeiro – endereça às dimensões da sobrecarga do uso de tecnologia móvel destacadas na literatura.

Ao final de cada uma das seções 4.2, 4.3 e 4.4, encontra-se uma reflexão e um quadro com aspectos finais, que procura consolidar a discussão apresentada, trazendo elementos dos dados, da literatura, e de reflexões entre ambos.

4.2 Sobrecarga de Recursos

A dimensão de sobrecarga de recursos trata do cenário no qual uma tecnologia pode estar em excesso para determinada tarefa. O principal suporte é o modelo *Task-Technology Fit*, correspondendo ao grau de assistência de uma tecnologia ao indivíduo. Ao mesmo tempo que pode haver um aumento da performance, haverá um decréscimo se a tecnologia não couber, não se ajustar ou não suportar a tarefa (GOODHUE; THOMPSON, 1995), ou seja, se houver muitos recursos para desempenhar as atividades. Esta questão é corroborada pela expansão de funcionalidades das tecnologias móveis (SCHROEDER, 2010).

Afora a necessidade de gerenciar os diversos recursos presentes nessa tecnologia, há por vezes a necessidade de lidar com um custo cognitivo em relação a esses mesmos recursos (LEIVA *et al*, 2012). Todos esses aspectos podem ainda sofrer influência de traços de personalidade, que podem afetar a percepção de como esses recursos estão atingindo as tarefas realizadas através dos dispositivos móveis (GOODHUE; THOMPSON, 1995; EPPLER; MENGIS, 2004).

Todos os profissionais participantes dessa pesquisa utilizam a tecnologia móvel para realizar suas tarefas profissionais – seja essa tecnologia da empresa ou própria. Essa utilização foi bastante relacionada ao fato de que o profissional do mercado financeiro, atualmente, não pode estar preso a um escritório ou uma mesa de operações; ele precisa se deslocar para poder encontrar o cliente onde quer que este esteja. Dessa forma, o profissional mantém contato com a sua base, continuando as suas atividades, e também consegue estar fisicamente presente em outros locais, muito importantes para o seu trabalho:

[BAN01] Mas as coisas não são mais como eram antes, o banco vai nos clientes hoje, então eu não fico o tempo todo aqui, entende? [...] Não posso deixar as coisas acontecendo aqui e ninguém conseguir me achar

[COR06] [...]e tu tem que ir até o cliente, tu não pode só ficar ali na mesa de operações, tu precisa ter essa saída, esse acesso... e o celular é uma maneira de tu conseguir estar acompanhando né essas movimentações, essas coisas que vão acontecendo principalmente na tua ausência.

Este aspecto também demonstra que os profissionais percebem a mudança presente no seu cenário específico, no qual o profissional do mercado financeiro precisa estar mais ligado ao cliente, de forma a poder oferecer atendimento e soluções cada vez

mais personalizadas (PÓVOA; 2010; IBCPF, 2013). Denota-se assim uma confirmação de que o profissional financeiro precisou se adaptar à nova dinâmica do mercado, uma vez que a demanda retraiu-se com a queda de diversas opções de investimento e pela evasão ocorrida para a poupança, fazendo com que ele posicione-se cada vez mais *off the desktop* (DOURISH, 2004).

Dado o aspecto de ajuste entre tarefa e tecnologia, a tecnologia móvel foi facilmente incorporada, pois ela serve de maneira muito adaptada para os tipos de tarefa mencionados, que exige presença externa (no cliente) e interna (constante conexão com o escritório, ou base). Percebe-se que nesse sentido a tecnologia está alinhada com esse aspecto da tarefa, provendo a assistência necessária (GOODHUE; THOMPSON, 1995).

Essa integração facilitou a inserção dessas tecnologias também dentro dos escritórios, fazendo com que se tornassem presentes no dia-a-dia durante outras tarefas. Os principais usos, relatados e observados, para as tecnologias móveis dentro do ambiente formal de trabalho foram: e-mail (11 de 11); busca de informação (10 de 11); comunicação com equipe de trabalho (nove de 11); uso como segunda tela (oito de 11); para capturar fotos de documentos ou imagens (sete de 11). Estes aspectos não são exaustivos, mas constituem-se de um conjunto de itens mais frequentemente citados pelos entrevistados, ou observados durante a sua rotina de trabalho.

Observou-se que estes itens não são exclusivos de uma capacidade da tecnologia móvel, uma vez que todos eles já eram realizados por outra tecnologia. A busca de informação e comunicação com equipe de trabalho está presente inclusive na literatura que aborda o uso da informação no ambiente profissional (EPPLER; MENGIS, 2004) não se constituindo em novas possibilidades após a inserção das tecnologias móveis, de forma mais intensa, nas rotinas destes profissionais.

Nesse sentido, os profissionais relataram que, quando possível, em determinados momentos optam por não utilizar a tecnologia móvel para realização das tarefas, dado já realizarem estas atividades através de outros recursos:

[CSI] quando eu to com o computador eu prefiro utilizar o computador, questão de tamanho, questão de... é muito mais usual do que o celular. Então, se eu posso e estou com os dois eu uso computador. Ah não ser claro, se tenha só o celular, aí vai ser usado o celular, basicamente isso.

[COR02] Ipad acabo não utilizando não, muito de vez em quando. Se tem que levar algo eu levo realmente impresso, pra mostrar, mas Ipad eu nem abro.

Prefiro até porque na hora de comprar eu acabei não comprando com 3G, aí é só Wi-Fi né, aí também ele me limita um pouco.

[CCR] Acho que pra algumas coisas não se presta, sabe, se tem que *inputa* muita coisa... quer dizer, não se presta, não se presta hoje com o nosso paradigma. Um dia vai ser, mas tem algumas coisas hoje que eu não consigo ver fazendo no celular, uma planilha de Excel... É física a coisa, a planilha tu arrasta tu puxa, e no celular fica mais limitada a coisa. O Excel tu usa ele de forma mais ágil no computador ainda né.

Desta forma, tangencia-se questões de interação entre a tecnologia e os seus usuários, demonstrando que apesar de suas constantes novidades, diversas atividades ainda não são vistas como cabíveis para a tecnologia móvel, por gerar um custo cognitivo que os profissionais não esperam ter (LEIVA *et al*, 2012).

Estas questões também podem demonstrar que há nesta tecnologia mais recursos do que os necessários e utilizados pelo profissional, o que denota um desalinhamento entre as atividades realizadas e os recursos disponíveis da tecnologia (GOODHUE; THOMPSON, 1995). A crescente disponibilidade de aplicativos e funcionalidades constantemente desenvolvidos para as tecnologias móveis (SCHROEDER, 2010) contrasta com a pouca exploração de novos recursos verificada junto aos entrevistados.

Assim, em relação ao aspecto de multiplicidade de recursos, observou-se que os profissionais não exploram todos recursos disponíveis, pois com uma demanda já expressiva de tarefas, não se configura em sua rotina a busca por novas possibilidades de realizar as mesmas tarefas – que já são realizadas, de uma forma ou de outra, por essa tecnologia. Dessa forma, algumas vezes, essa tecnologia pode estar trazendo mais elementos para lidar do que agregando na facilidade e agilidade de execução das tarefas:

[BAN02] É, eu acho que eu conseguiria trabalhar normalmente só com o notebook, mas... No computador eu não entro em sites de redes sociais, é mais no celular, e... Ele me dá mais uma coisa pra gerenciar porque eu poderia trabalhar normalmente só com o notebook.

Outra visão observada é que as diversas possibilidades podem acabar fazendo com que os profissionais aloquem um tempo considerável para descobrir novos aplicativos ou novas funcionalidades, o que foi colocado como um tipo de “escravidão” por alguns entrevistados:

[COR02] Então eu comprei um celular mais é.. mais adequado assim [...] Se bem que, a gente acaba ficando meio escravo, tu tem um celular bom aí tu já começa ah não, vou baixar uns aplicativos mais legais.

[ESC] E cada vez eu acho que eu tento jogar mais coisa pra esse negócio. Então, tipo, cada vez menos ter coisas anotadas e ter mais aplicativos, sistema e tal. Agora, o EverNote, to meio que virando escravo dele também

Especialmente durante as observações, foi possível constatar que há o uso do dispositivo em conjunto com outras ferramentas, principalmente nos momentos de execução de tarefas em paralelo. Conforme nota de campo decorrente do profissional BAN01, a utilização do dispositivo móvel entre uma tarefa e outra é frequente, e por vezes causa alguns minutos de pausa para retomar a atividade anterior. A percepção em relação a como gerenciar esse paralelismo e outras questões observadas pode ser afetada em relação aos traços de personalidade, que podem alterar a forma como o indivíduo encara os recursos disponíveis e a forma de utilizá-los no seu dispositivo móvel (EPPLER; MENGIS, 2004).

Dessa forma, foi possível perceber que haviam diferentes posturas entre os entrevistados: aqueles que acreditam que os recursos auxiliam na realização das tarefas, e aqueles que acreditam que os recursos disponíveis podem não ser adequados para estas mesmas tarefas. Questões como familiaridade com a tecnologia e intensidade de uso do dispositivo podem contribuir para diferentes percepções acerca da experiência com a tecnologia envolvida (GOODHUE; THOMPSON, 1995), no caso, a móvel.

Boa parte dos entrevistados (seis de 11) compreende que o dispositivo tem limitações, porém considera que suas características são importantes em relação à execução de suas tarefas. Um dos aspectos citado foi a mobilidade, que permite, segundo estes entrevistados, novas importantes possibilidades para o seu dia-a-dia:

[BAN01] Precisa ter uma forma das pessoas me acharem, elas me acham sendo conveniente ou não, mas eu acho que isso é normal, sinto que não me atrapalha não.

[COR06] Mobilidade porque, nesse... principalmente quem atua na área comercial precisa, assim, tá em contato com o cliente e tu tem que ir até o cliente.

A facilidade que o dispositivo entrega através dos seus recursos, para a execução das tarefas, também foi destacada:

[BAN02] Como eu trabalho pra várias empresas, várias agências, eu tenho um canal, então eu uso muito o celular [...] Facilita muito meu trabalho. Na verdade meu trabalho é isso aí. Se não tivesse ele, não conseguiria trabalhar.

[CCR] Eu acho que agiliza, torna o tempo de execução de qualquer atividade muito mais rápida. E te coloca em contato com as pessoas que tu precisa falar muito mais rápido.

[ESC] quando eu não to aqui eu tenho todo o conforto sabendo que com o meu telefone eu meio que resolvo tudo que tá acontecendo. Quase tudo que tá acontecendo. Eu viajo bastante, semana passada tava no exterior, com o telefone nem percebe que eu não estou no meu escritório.

Já alguns entrevistados (três de 11) entendem que os recursos do dispositivo não se apresentam de forma conveniente em relação à sua realidade. Seus principais argumentos estão centrados no fato de que o dispositivo pode não estar alinhado as suas necessidades:

[COR04] é e-mail que vai ter acesso toda hora [...] 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.

[BAN03] Não [possui os recursos adequados]. Falta área de cobertura. Bateria, velocidade [...] eu não to sempre conectado porque meu celular é da [operadora X], eu passo mais tempo desconectado do que conectado porque nunca tá funcionando.

[COR05] Mas pra informação, assim, eu acho que não tem um diferencial assim da tecnologia mobile pra filtrar. Não vejo isso. É eu olho o que está ali nos aplicativos, não traz uma vantagem.

Para estes profissionais, apesar dispositivo móvel possuir diversos recursos, e ser utilizado de forma expressiva não só por eles como também por seus colegas, não há uma vantagem expressa em realizar suas tarefas através do dispositivo móvel, seja por falta de recursos adequados (BAN03) seja por não perceber um diferencial (COR04 e COR05). Apesar dos dispositivos móveis oferecerem diversas possibilidades e lançarem novos recursos de forma exponencial, a percepção do valor e a utilização efetiva destes novos recursos não é homogênea entre os indivíduos. Há ainda espaço para estudos que procurem compreender o conjunto por vezes exclusivo de dificuldades enfrentadas pelos usuários de tecnologias móveis (LEIVA *et al.*, 2012).

A presença da tecnologia móvel no dia-a-dia destes profissionais pode ser verificada junto a todos entrevistados. Incorporando diversas funcionalidades e também apresentando novidades a todo o momento, como o lançamento constante de novos aplicativos, por exemplo, esta tecnologia gera diferentes percepções em relação a como

o seu uso, e seus recursos, estão de fato contribuindo para as tarefas destes profissionais. Alguns deles não alcançam o uso de diversos dos recursos oferecidos; outros, ainda, preferem realizar suas tarefas sem o dispositivo, por uma questão da própria tecnologia.

A utilização de recursos de tecnologia por si só é uma atividade complexa, que envolve diversos elementos, nem sempre possíveis de serem capturados em sua totalidade (BURTON-JONES; STRAUB, 2006). Ao serem questionados em relação ao seu uso da tecnologia móvel, os profissionais relataram diferentes posturas, algumas mais positivas do que outras.

Elementos como o local e a forma como a tecnologia móvel está sendo utilizada estão cada vez mais diversos, especialmente pela mobilidade trazida pelo dispositivo (DOURISH, 2004). Através dessa dimensão, buscou-se compreender melhor quais os recursos são mais utilizados e de que forma, procurando enriquecer os olhares de como essa tecnologia está sendo percebida por um determinado grupo de profissionais. O Quadro 9 sumariza os pontos abordados nessa seção:

Aspecto	Palavras-chave	Dados	Literatura
Ajuste Tarefa-Tecnologia	A tecnologia móvel auxilia as tarefas por permitir mobilidade	[BAN01] <i>Mas as coisas não são mais como eram antes, o banco vai nos clientes hoje.</i> [ESC] <i>Eu viajo bastante, semana passada tava no exterior, com o telefone nem percebe que eu não estou no meu escritório.</i>	As características de determinada tarefa podem demandar uma tecnologia específica (GOODHUE; THOMPSON, 1995)
	A tecnologia móvel auxilia as tarefas pela comunicação	[CCR] <i>E te coloca em contato com as pessoas que tu precisa falar muito mais rápido.</i> [BAN02] <i>Como eu trabalho pra várias empresas, várias agências, eu tenho um canal, então eu uso muito o celular.</i>	
Multiplicidade de Recursos	A tecnologia móvel pode trazer um custo cognitivo para algumas tarefas	[CSI] <i>Quando eu to com o computador eu prefiro utilizar o computador, questão de tamanho, questão de.. é muito mais usual do que o celular.</i> [CCR] <i>É física a coisa, a planilha tu arrasta tu puxa, e no celular fica mais limitada a coisa.</i>	Por uma perspectiva de interação, estar móvel pode ter um custo cognitivo (LEIVA et al., 2012)
	A tecnologia móvel pode depender de aspectos individuais	[COR05] <i>Mas pra informação, assim, eu acho que não tem um diferencial assim da tecnologia mobile pra filtrar.</i> [COR02] <i>Se tem que levar algo eu levo realmente impresso, pra mostrar, mas iPad eu nem abro.</i>	A atitude individual frente à tecnologia pode afetar a percepção do seu uso (EPPELR; MENGIS, 2004; GOODHUE; THOMPSON, 1995)

Quadro 9 - Aspectos da Sobrecarga de Recursos
Fonte: Dados da Pesquisa

4.3 Sobrecarga de Informação

A percepção de sobrecarga de informação pode ser decorrência de uma sensação negativa em relação às informações disponíveis para realização de qualquer atividade. Ainda que haja conteúdo relevante, a grande quantidade não permite que seja possível navegar de forma produtiva e em um tempo adequado, gerando muitas vezes percepções de inutilidade da informação e impossibilidade de se manter atualizado (BAWDEN; ROBINSON, 2009). A velocidade e a quantidade de informação presente para realização das atividades em um mercado financeiro global denotam este cenário para os profissionais financeiros (PÓVOA, 2010).

Este conceito não é exclusivo de um ambiente com presença de tecnologias móveis, uma vez que os indivíduos não possuem capacidade irrestrita de processamento de diversas informações, independente de estarem disponíveis de forma digital ou impressa, formal ou informal (O'REILLY, 1980). Porém, sendo constante o crescimento de informações disponíveis, em grande parte consequência do desenvolvimento de novas tecnologias, a tarefa de localizar informações que tenham maior relevância, seja para qualquer atividade, se torna mais complicada (EPPLER; MENGIS, 2004; BAWDEN; ROBINSON, 2009).

O dispositivo móvel, por seus recursos, permite ainda que os profissionais estejam constantemente conectados e disponíveis, o que pode intensificar seu uso. Esta intensificação pode ser vista através de realização de atividades em intervalos de tempo que antes não eram possíveis, como no trânsito, em cafés, em aeroportos, entre outros. Desta forma, pode haver um maior volume de consumo de informação, dado a disponibilidade que o dispositivo móvel permite, o que pode trazer a percepção de alto volume de tarefas e de aceleração do ritmo de trabalho (BITTMANN; BROWN; WAJCMAN, 2009).

Em relação a busca de informação, destaca-se um conjunto de aplicativos citados pelos profissionais, denotando alto índice de uso dos mesmos: Bloomberg, Valor Econômico, Folha de São Paulo e Twitter. O aplicativo Whatsapp foi citado por todos os entrevistados, porém este será mais detalhado na seção 4.4. Ainda, houve uma unanimidade junto aos entrevistados: todos (11 de 11) afirmaram que há muita informação no seu ambiente:

[ESC] Eu tento ter uma disciplina, por exemplo, de leitura de jornais ou de interfaces digitais diárias, mas já não consigo cumprir todas elas. Por exemplo, o Twitter que seria uma ferramenta boa pra usar, porque basta seguir várias fontes de informações que pra mim são interessantes... eu não tenho esse hábito ainda. Sempre que eu começo a tentar criar ele eu me afogo em outra coisa, então... existe um esforço grande, entendeu.

[COR04] Quantidade de Informações? Excessiva. Acho que essa opinião deve ser unânime, né? [risos]

[COR05] É um excesso de informação que a gente tem hoje. Demais, muito mesmo.

Boa parte dos entrevistados (seis de 11) também relataram que muitas informações disponíveis nem sempre têm qualidade ou relevância, o que pode prejudicar, de certa forma, o fluxo de trabalho:

[CCR] Vamos lá, se a gente quiser dar atenção pra esse tipo de lixo a gente acaba ocupando um espaço muito grande no nosso 'HD', vamos dizer assim, isso prejudica. A pessoa tem que ter muito claro o que que ela precisa, que informação ela precisa, quando ela precisa, pra não se deixar levar pelo fluxo. [...] senão tá sempre olhando as 7 coisas mais importante que você precisa saber que saiu no portal Exame, sabe... isso é difícil. Se tu coloca o teu cérebro no modo automático tu se deixa levar por esse tipo de informação que não te soma nada.

[COR01] Ah, hoje é muita informação desnecessária, conteúdo em excesso e com baixa qualidade. Porque a gente nota né, as tiras estão cada vez mais curtas, assim, as reportagens né, tão muito superficiais, baseadas muito em achismos, não em teoria, então eu acho que tá muito excesso, até por causa de blog, por causa de site, é fácil o cara montar, rede social...

[ESC] Só que o fluxo de informação é muito grande. Mas também muita informação é replicada, parece que não se tem mais notícia mesmo, o cara fica mastigando a mesma coisa.

Corroborando com estas afirmações, observou-se que havia informação em excesso presente no dispositivo móvel. Nove dos 11 entrevistados recebiam seus e-mails em pelo menos dois dispositivos diferentes (ex. computador e *smartphone*), sendo que destes três recebiam através de ainda mais dispositivos (ex. computador, *smartphone* e *tablet*), o que pode intensificar a percepção de duplicidade da informação. Observou-se também que os profissionais precisam dedicar um tempo exclusivo do seu dia para filtrar as informações recebidas, ao invés de dedicarem-se a outras atividades, percebendo a grande quantidade de informações disponíveis como uma barreira no seu fluxo de trabalho. Durante as observações, dois dos entrevistados, inclusive, solicitaram

não receber por e-mail informações acerca de um determinado processo de trabalho, alegando que seria apenas para “lotar a caixa” [BAN02]. Bawden e Robinson (2009) colocam essas questões como cerne do conceito de sobrecarga de informação, abordando que há esta percepção quando as informações recebidas são vistas mais como dificuldades do que como auxílio às tarefas. Ainda que esta informação seja potencialmente útil, seu excesso pode transformá-la, sendo atribuído um aspecto negativo, aos olhos dos profissionais. (BAWDEN; ROBINSON, 2009).

Sobre o aspecto do uso de informação, portanto, há um grande esforço por parte dos indivíduos pesquisados para conseguir acompanhar o mercado financeiro de forma disciplinada e eficiente, sem perder o foco. A grande quantidade de informações e de produtos diferentes, aliada com a necessidade de estar atualizado com os mercados traz diversos desafios para esse profissional (PÓVOA, 2010). Estas questões foram abordadas de forma espontânea por sete dos 11 entrevistados, denotando a complexidade atual do seu ambiente:

[COR01] Tem que saber filtrar, né. Se não filtrar a gente só fica em função de mídia social ou notícia rápida e não trabalha. Então assim, eu acho que tem que usar... fazer o bom uso né. [...] eu acho que o profissional bom é aquele que sabe filtrar, e não ir em informação vazia. Então hoje eu acho que atrapalha muito. Antigamente era só o Valor Econômico, só o Jornal do Comércio, e deu. E eram bons, continuam sendo bons veículos, e hoje soma com o Twitter do Eike Batista, soma com Twitter de não sei quem, com Facebook, aí isso atrapalha na minha opinião.

[COR02] Também se deve a quantidade de produtos, também quanto ao número de atividades né, o dia a dia é bem corrido, então... as vezes tu pode não ter tanto tempo pra conhecer tudo né, então o que a gente faz é conhecer mais a fundo do que tu vai vender [...] Mas mesmo assim, como eu te falei, conhecer tudo tudo tudo as vezes não consegue, é muita informação né. Por exemplo, quem é a holding familiar, dona da instituição, as vezes tu acaba não conhecendo.

[CSI] Agora, acho que o nosso grande desafio é filtrar isso, acho que tem muita coisa que não é tão boa assim, e a gente passa por bastante dificuldade até pra escolher o que ter, o que ler... [...] tem que ter a questão de filtrar, a questão de qualidade. Acho que a Tecnologia Móvel é essencial, e vai ser cada vez mais essencial por essa questão de não ter mais um país, a gente tem tudo globalizado, e o que acontece do outro lado do mundo impacta aqui e não tem como ser diferente.

[COR05] então a maioria das pessoas investem achando ah, eu invisto só em renda fixa e não conhecem, mesmo dentro da renda fixa tu tem diversas modalidades de títulos, tanto em títulos quanto em moedas, digamos assim, taxas. Tu pode investir em uma inflação mais juros, num CDI mais juros, num pré-fixado, num pós.. E como é que tu consegue saber o que que tá mais interessante investir, é através de informação. Então é o que a gente... é o nosso produto, digamos assim. E eu acho que tem realmente um excesso, e... é bastante complicado, acho que esse gerenciamento do tempo é um dos desafios de quem atua no mercado na minha opinião.

As tecnologias móveis, objetivando prover acesso rápido e conveniente à informação, também podem ser fontes de sobrecarga de informação. Eppler e Mengis (2004) discutem que as funcionalidades das novas tecnologias de informação provem acesso constante à informação, podendo em conjunto trazer informação que não seja tão relevante, ao menos não para aquele momento. A participação das tecnologias móveis como filtro de informações foi intensa durante a realização das observações, especialmente de forma paralela com outras atividades como: enquanto aguardava para ser atendido no telefone fixo ou aguardava chegada de algum colega ou cliente, (cinco de 11); durante uma ligação do telefone fixo para um cliente ou colega (quatro de 11); como auxílio para busca rápida de informação enquanto escrevia um e-mail ou preparava um relatório (quatro de 11). Observou-se que este uso paralelo englobava tudo que o dispositivo podia fornecer – desde contato rápido com a equipe para resolução imediata de problemas ao acesso a fotos pessoais para compartilhar com outros colegas, passando por frequentes verificações da tela do dispositivo, ainda que este não tivesse emitido qualquer tipo de alerta. A participação, no geral, das tecnologias móveis, também foi relatada por alguns pesquisados:

[BAN02] Quando eu to parada, eu já entro direto, entro nas redes sociais, não só pra trabalhar, mas fico trocando mensagem, to sempre com ele na mão. Uso tanto pra trabalhar quanto pras minhas coisas pessoais.

[BAN03] Tá no aeroporto você não tem nada pra trabalhar, você fica horas esperando e aqui a coisa tá acontecendo aí o cara tá fazendo uma escala em Brasília o voo atrasa quatro horas, é horário comercial, ou de noite, você acha que as coisas estão acontecendo no banco você não tem computador, não tem telefone fixo, ninguém pode vir te procurar na tua sala, daí fica ansioso, aí você precisa do celular.

[COR02] pro trabalho eu não vejo essa necessidade, porque aí me mandam um e-mail, sai aqui o e-mail, quando eu chego no escritório eu ligo, então, para o trabalho não é uma necessidade. [...] uso mais no caso pessoal.

[ESC] Então, de alguma forma o cara não consegue cobrir tudo e tá sempre meio... Aplicativos que endereçam isso acho que tem grande valor. Tipo, o Flipboard ou outros assim, conseguem... [...] O próprio Twitter, meu intuito era esse, vou deixar só o que eu preciso saber... mas é difícil. Meu caso específico isso acaba sendo mais uma coisa pra lidar. É porque é tudo meio matricial, se cruza, teoricamente se eu perco tempo com o Twitter é um atalho pra outras coisas que eu não preciso perder tempo, mas aí daqui a pouco [...] eu me afogo em outra coisa.

[COR06] Assim, tem que ter um cuidado, principalmente hoje é mania os grupos de whatsapp que ficam trocando um monte de porcaria e eu me excluo desses grupos, os caras convidam e eu saio, porque justamente é ladrão de tempo, né, eu acho que a questão é ser bem seletivo, não deixar... não perder foco.

Apesar de estarem sendo observados em um ambiente de trabalho e serem questionados acerca de informação para realização de suas tarefas profissionais, observou-se um intenso uso do dispositivo para diversas outras finalidades. Bittman, Brown e Wajcman (2009) abordam que a possibilidade de contato constante com outras pessoas, através da tecnologia móvel, faz com que não haja um ‘tempo morto’: a todo momento é possível ser contatado e contatar alguém, seja de cunho pessoal ou profissional. Através do dispositivo, todo o tempo pode ser produtivo, a qualquer momento pode-se estar consumindo e distribuindo informação, o que caracteriza o aspecto de consumo de informação. Acerca destas questões, sete dos 11 entrevistados não interpretam o uso constante do dispositivo como algo nocivo, porém realizaram reflexões acerca do uso constante do dispositivo para consumo de informação:

[COR02] Ah, sim, eu sinto que se eu não estou com o celular, aí pro lado pessoal, eu fico bem desconectado com os meus amigos, com a minha namorada, com a minha família, então... eu com certeza, é um vínculo muito importante para estar utilizando para se comunicar com as pessoas, hoje em dia se tu não tem, tu fica meio de fora, assim...

[CSI] Sempre, o celular na verdade, assim, quando tá sem bateria, eventualmente, ou quando a gente... faz tempo que eu não esqueço agora, mas quando eu eventualmente esqueço parece que tu tá sem um pedaço de ti, né? Eu to sempre mexendo, quando eu viajo de avião é até aquela hora de ser

obrigado a desligar, quando pode ligar de novo pego no modo avião ali e leio meus e-mails que já estão carregados, enfim... É, sempre, andando na rua, almoçando, não tem mais como não mexer no celular, pra mim pelo menos. Sempre, 100% conectado. Eu acho que sim, é um pouco de dependência, né? [...] o celular te dá tudo hoje, né? Então, o trânsito, o teu e-mail de trabalho, o teu e-mail pessoal, e aí se tu quer se divertir tem jogo ali, se não tu vai ler sobre o teu time... enfim, tem tudo ali dentro, então eu acho que talvez seja sim dependência, hoje eu não largo o celular nem em casa na prática, porque, mesmo quando eu vou fazer um churrasco eu uso o celular pra tocar música, então.

[COR04] Acho que criou-se essa dependência. Pode ser um sinal de várias coisas, mas... eu acho que é, não sei se é necessário, mas é uma questão de hábito talvez né. Porque hoje em dia muita coisa que se faz tem que esperar, então ah, espera pro horário de alguma coisa, espera pra fazer tal coisa, no deslocamento dá pra ficar também interagindo, seja com pessoas ou seja com informação.

[COR06] Acho que é um exagero de se realmente é uma necessidade assim, sabe? Várias vezes assim, principalmente final de semana, ah, vou sair, e se eu to com a minha esposa, já deixei celular em casa. É pra aproveitar. Até talvez não ficasse com o celular, mas foi assim até pra mostrar que não é uma necessidade, há uma, eu acho que há uma supervalorização assim, de estar sempre conectado e postando um monte de porcaria.

Corroborando com os estudos de Bittman, Brown e Wajcman (2009), foi observado que os profissionais pesquisados utilizam frequentemente o dispositivo, inclusive em intervalos de esperas e descanso, porém não houve percepção de excesso deste uso, sendo relatado que entre “ônus e bônus” [CSI] há mais percepção de benefícios do que de perdas, ainda que com algumas ressalvas ressaltadas. O que pode-se denotar é que o dispositivo carrega consigo uma carga pessoal todo o tempo, fazendo com que intensifique-se o uso, especialmente em momentos de pausas e intervalos. Ainda que o dispositivo móvel possa ter sido desenvolvido com intuito profissional, há um uso intenso voltado para manter contato social com a família e os amigos (BITTMAN; BROWN; WAJCMAN, 2009).

Há na literatura um consenso que a alta quantidade de informação disponível pode afetar negativamente as atividades profissionais dos indivíduos (EPPLER;

MENGIS, 2004). Os entrevistados demonstraram esse aspecto, adjetivando a informação disponível para suas tarefas profissionais como “excessiva”, “lixo”, “desnecessária” e “replicada”, abordando o conceito de sobrecarga de informação conforme trazido por Bawden e Robinson (2009), no qual o sentimento de algo que mais atrapalha do que colabora expressa a sobrecarga percebida por estes indivíduos.

Os profissionais pesquisados também expressaram sua dificuldade em trabalhar frente a esse cenário, que adicionalmente conta com uma grande variedade de produtos diferentes para trabalhar (PÓVOA; 2010). A realidade decrescente de rendimento do mercado de capitais tem causado uma evasão para poupança, fazendo com que este profissional tenha que conhecer os diversos produtos de investimentos para poder melhor oferecê-los, o que demanda consumo constante de informação.

O que se denota é que, apesar da percepção de sobrecarga de informação, os entrevistados vão resolvendo suas questões com a tecnologia a medida que ficam face às diferentes situações, ou seja, todos eles utilizam os seus recursos tecnológicos de forma a procurar minimizar esta sobrecarga. Esse aspecto é corroborado por Bawden e Robinson (2009), ao afirmarem que o uso adequado das tecnologias de informação passa por uma personalização, respeitando o fato que este uso é individual e pertence a um contexto específico: a informação que está em excesso para alguém pode ser vital para outra pessoa.

Além disso, o uso frequente da tecnologia móvel não é exclusivamente profissional, dado as próprias características e possibilidades do dispositivo. Portanto, a percepção de sobrecarga de informação em relação ao dispositivo pode não ter um aspecto tão relevante na percepção dos profissionais justamente porque grande parte das informações consumidas através do dispositivo o são por vontade própria, com fins pessoais, sociais, etc. Dado que a sobrecarga de informação passa pelo sentimento de uma informação que não está auxiliando em determinado momento (BAWDEN; ROBINSON, 2009), em contraste com um uso significativo do dispositivo móvel para questões de interesse pessoal (BITTMANN; BROWN; WAJCMAN, 2009), pode fazer com que este dispositivo seja interpretado mais como fonte de informação de forma conveniente do que uma fonte de sobrecarga de informação. O Quadro 10 apresenta um resumo sobre esta dimensão.

Aspecto	Palavras-chave	Dados	Literatura
Uso de Informação	O acesso conveniente através das tecnologias móveis pode trazer a percepção de sobrecarga de informação	<i>[CCR] se a gente quiser dar atenção pra esse tipo de lixo a gente acaba ocupando um espaço muito grande no nosso 'HD', vamos dizer assim, isso prejudica. [ESC] É porque é tudo meio matricial, se cruza, teoricamente se eu perco tempo com o Twitter é um atalho pra outras coisas que eu não preciso perder tempo, mas aí daqui a pouco [...] eu me afogo em outra coisa.</i>	Novas tecnologias geram um ambiente com crescente quantidade de informação (BAWDEN; ROBINSON, 2009; EPPLER; MENGIS, 2004).
	Lidar com o excesso de informações no mercado constitui um desafio	<i>[COR01] Antigamente era só o Valor Econômico, só o Jornal do Comércio, e deu. E eram bons, continuam sendo bons veículos, e hoje soma com o Twitter do Eike Batista, soma com Twitter de não sei quem, com Facebook, aí isso atrapalha na minha opinião. [COR05] então a maioria das pessoas investem achando ah, eu invisto só em renda fixa e não conhecem, mesmo dentro da renda fixa tu tem diversas modalidades de títulos.</i>	A quantidade de informações é crescente, dado a globalização dos mercados (PÓVOA, 2010).
Consumo de Informação	A tecnologia móvel intensifica as interações	<i>[CSI] Quando eu viajo de avião é até aquela hora de ser obrigado a desligar, quando pode ligar de novo pego no modo avião ali e leio meus e-mails que já estão carregados. [COR04] no deslocamento dá pra ficar também interagindo, seja com pessoas ou seja com informação.</i>	A conexão constante permite que as tarefas sejam executadas a qualquer momento (BITTMAN; BROWN WAJCMAN, 2009).

Quadro 10 - Aspectos da Sobrecarga de Informação

Fonte: Dados da Pesquisa

4.4 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 estes 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 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 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 às 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, demonstrando 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 conseqüentemente 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.

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 percebe-se 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 pela pesquisadora, 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 do dispositivo móvel 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 sim a influência negativa destas notificações durante a realização de suas tarefas profissionais.

Para aprofundar essa questão, foi escolhido o aplicativo Whatsapp. Destacou-se que essa escolha decorreu de sua alta frequência de citação, sendo unanimidade entre os profissionais pesquisados, mas que o objetivo não era o aplicativo específico em si, e sim os efeitos de seus recursos que, em conjunto, são um resultado de diversas possibilidades oferecidas pelos avanços da tecnologia móvel.

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 (SORESEN, 2010). Os entrevistados relataram utilizar estes recursos, e demonstrando que graças a estas possibilidades há sim 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. O Quadro 11 apresenta as questões abordadas nesta dimensão.

Aspecto	Palavras-chave	Dados	Literatura
Conexão Constante	A tecnologia móvel trouxe um maior sentimento de urgência	<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 disponibilidade	<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 adequando</i>	A conexão constante impõe uma disponibilidade também constante (YUN; KETTINGER; LEE, 2012)
Notificações Instantâneas	A tecnologia móvel trouxe aspectos de conflitos 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 assimetria que permitem que o usuário gerencie como melhor lhe convir	<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 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</i>	A tecnologia, como mediadora de comunicação, precisa entregar formas de controle ao usuário (SORENSEN, 2010)

		<i>gerar o meu interesse</i>	
--	--	------------------------------	--

Quadro 11 - Aspectos de Sobrecarga de Comunicação
Fonte: Dados da Pesquisa

4.5 Sobrecarga do Uso de Tecnologia Móvel

As dimensões trouxeram diferentes aspectos de reflexão, com diferentes percepções frente a tecnologia. A dimensão da sobrecarga de recursos explorou como os recursos da tecnologia móvel se apresentam para a realização das tarefas profissionais. O aspecto de ajuste entre a tarefa e a tecnologia pode ser percebido através do destaque dado aos profissionais pelas condições de mobilidade e comunicação que a tecnologia móvel trouxe para sua realidade. Por sua vez, a multiplicidade de recursos pode ser vista pela quantidade de opções presentes no dispositivo que não são apropriadas em sua totalidade, seja pelo custo cognitivo em realizar determinadas tarefas, seja por traços de personalidade.

A dimensão de sobrecarga de informação abordou o alto volume de informação presente no ambiente, e seu reflexo nas tarefas. O aspecto de uso de informação foi identificado na medida que as tecnologias móveis facilitam o acesso e a produção de informação, contribuindo para aumentar a quantidade de informações disponíveis, em diferentes canais e em diferentes formatos, e constituindo em um desafio para esses profissionais. O aspecto de consumo de informação, por sua vez, foi relacionado com a intensificação das interações que os profissionais relataram, dado o frequente uso do dispositivo, sempre que possível.

A dimensão de sobrecarga de comunicação trouxe a discussão sobre como o dispositivo participa dado as interações possíveis iniciadas por outra parte que não o próprio indivíduo. O aspecto de conexão constante ficou evidenciado especialmente nos relatos, dado que os profissionais destacaram o fato de estarem sempre disponíveis, e por vezes o sentimento de urgência que dali decorre. Desta forma, há percepção de uma expectativa de resposta imediata, de forma geral. O aspecto das notificações instantâneas foi abordado principalmente através de um aplicativo específico (Whatsapp), deixando transparecer os conflitos que dele acabam sendo gerados, dado seus atributos que afetavam o profissional durante suas tarefas. Os profissionais, porém, também comentaram acerca das possibilidades que o aplicativo e o próprio dispositivo apresentam, permitindo assimetria e possibilidades de escolha. O Quadro 12 consolida os aspectos aqui apresentados.

Dimensões	Aspectos	Palavras-Chave	Autores
<i>Sobrecarga de Recursos</i>	Ajuste Tarefa-Tecnologia	Mobilidade e Comunicação	Goodhue e Thompson, 1995
	Multiplicidade de Recursos	Custo Cognitivo e Aspectos Individuais	Leiva <i>et al.</i> , 2012; Eppler e Mengis, 2004; Goodhue e Thompson, 1995
<i>Sobrecarga de Informação</i>	Uso de Informação	Percepção de sobrecarga de informação e Desafio	Bawden e Robinson, 2009; Eppler e Mengis, 2004
	Consumo de Informação	Intensificação das interações	Bittman, Brown e Wajcman, 2009
<i>Sobrecarga de Comunicação</i>	Conexão Constante	Disponibilidade e Sentimento de urgência	Yun, Kettinger e Lee, 2012; Mazmanian, Yates e Orlikowski, 2006
	Notificações Instantâneas	Conflitos e Assimetria	Sandi e Saccol, 2010; Sorensen, 2010

Quadro 12 - Consolidação das Dimensões
Fonte: Elaborado pela autora

Ao trabalhar com a relação entre aspectos, palavras-chave e autores, procurou-se demonstrar como estas palavras emergem tanto da literatura quanto das percepções dos próprios profissionais participantes da pesquisa. Mesmo havendo algumas posturas mais e outras menos positivas em relação as três dimensões trabalhadas, percebeu-se um conjunto de atitudes comuns entre os participantes, especialmente no que tange ao alto índice de uso de tecnologia móvel, e da aproximação entre vida profissional e pessoal que a mesma provoca.

Com essa construção, cada uma das dimensões pode demonstrar diferentes percepções e posturas dada a inserção de tecnologias móveis na rotina dos profissionais estudados. A relação entre os aspectos e as palavras-chave procurou ser evidenciada ao longo da apresentação dos resultados, bem como nesta seção, de forma mais breve. A utilização de palavras-chave pode também ser ponto de partida para novas reflexões a respeito dos aspectos aqui trabalhados.

5. CONCLUSÕES

Este estudo procurou apresentar uma discussão a respeito da sobrecarga do uso de tecnologia 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 a natureza financeira de sua atividade.

Os objetivos do estudo puderam ser atingidos. Ao detalhar cada dimensão do conceito de sobrecarga, procurou-se, junto aos profissionais que participaram desta pesquisa, explorar a sua percepção, e melhor compreender a relação, sob diferentes óticas, acerca de como o dispositivo móvel se apresenta no cotidiano deles.

O conceito de sobrecarga é um dos diversos aspectos que podemos encontrar na relação entre Gestor, Tecnologia e Tarefa, elementos do uso da tecnologia (BURTON-JONES; STRAUB, 2006). De forma a realizar uma conclusão do conceito, apresenta-se aqui a relação entre estes elementos e as dimensões discutidas nas seções anteriores.

A dimensão de sobrecarga de recursos abordou aspectos funcionais dos dispositivos móveis. Os profissionais abordaram vantagens em relação ao seu uso, especialmente ligado a aspectos como comunicação e mobilidade (GOODHUE; THOMPSON, 1995). Porém, a grande quantidade de recursos acaba sendo prejudicada, na visão destes profissionais, pelo custo cognitivo que o dispositivo apresenta, sendo algumas tarefas consideradas mais fáceis de serem executadas em outros dispositivos que não aqueles de tecnologia móvel (LEIVA *et al.*, 2012). Esse aspecto é permeado também por traços de personalidade, que afetam a forma como os indivíduos encaram os recursos e a tecnologia em si (EPPLER; MENGIS, 2004; GOODHUE; THOMPSON, 1995).

Essa dimensão está principalmente ligada aos aspectos da Tecnologia e da Tarefa, uma vez que o dispositivo se coloca como suporte das tarefas (permitindo a continuação do trabalho para além do escritório) ainda que, apesar das vastas opções de aplicativos, não seja possível executar as tarefas na sua totalidade (seja pelo custo cognitivo ou por aspectos individuais).

A dimensão de sobrecarga de informação trabalhou com aspectos relacionados ao alto volume de informações geradas, processo intensificado pela tecnologia móvel, através da conveniência do acesso e produção de informação (BAWDEN; ROBINSON,

2009; EPPLER; MENGIS, 2004). Entre os profissionais aqui abordados, foi especialmente destacado o desafio que é trabalhar em um ambiente com muitas informações (PÓVOA, 2010). Muitas fontes, pouca profundidade e a dificuldade de encontrar bons canais, que tragam uma informação de qualidade, e não uma repetição do que já existe, foram os principais pontos abordados.

O destaque realizado pelos entrevistados para o volume de informação, independente de como esta é acessada, relacionam essa dimensão ao Gestor e às Tarefas. A frequência com que os desafios de manter-se atualizado profissionalmente dado o ambiente com baixa qualidade e alta quantidade de informação retratado demonstra que estes profissionais enfrentam dificuldades para executar suas tarefas nesse cenário, com tecnologias de diferentes naturezas.

Por sua vez, a dimensão de 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).

É possível perceber elementos da relação entre o Gestor e a Tecnologia dentro dessa dimensão. O gestor apresenta-se completo, com aspectos pessoais e profissionais integrados, especialmente através do dispositivo. O alto volume de comunicação é decorrente também da integração que a tecnologia trouxe, deixando cada vez menos visível a linha que separa lazer de trabalho, vida pessoal e vida profissional.

Os elementos Gestor, Tecnologia Móvel e Tarefa são elementos do uso de tecnologia. Dado a sobrecarga do uso de tecnologia móvel, estes três elementos formaram a moldura na qual se inseriu este estudo. A Figura 7 procura ilustrar as relações aqui abordadas.

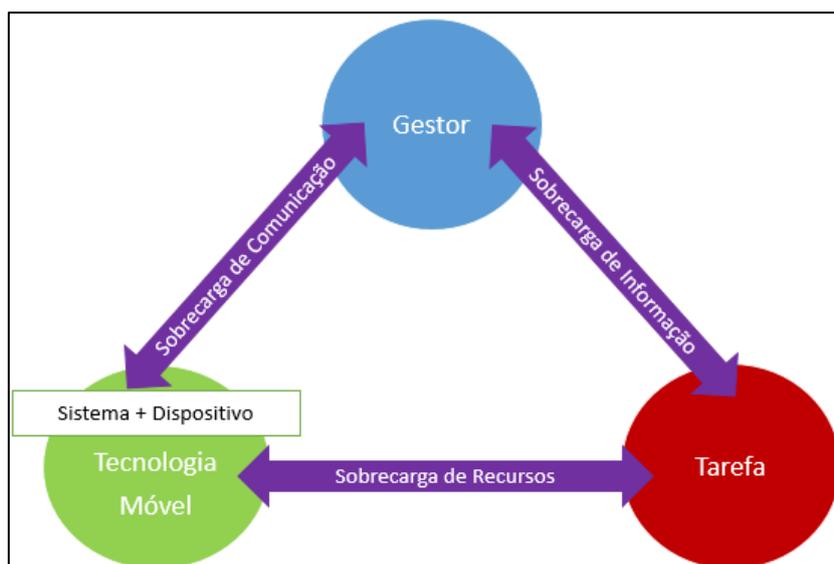


Figura 7 - Sobrecargas do Uso de Tecnologia Móvel
Fonte: Elaborado pela autora

As relações aqui apresentadas constituem aquelas que se apresentaram com mais relevância ao longo do estudo. Há evidências que poderiam relacionar cada uma das sobrecargas com o terceiro elemento à ela não conectada; porém procurou-se destacar aqueles que emergiram com mais força através das entrevistas e observações realizadas.

As relações entre as dimensões de sobrecarga e os elementos do contexto nos quais estas estão inseridas não se findam no que foi aqui estabelecido. Todos os elementos apresentados se constituem mutuamente na realidade, de forma entrelaçada e em contínua transformação (ORLIKOWSKI, 2007). O objetivo foi dar a eles um olhar de forma que as reflexões aqui realizadas possam surgir, e assim contribuir para melhor entendimento da participação das tecnologias móveis dado a realidade do gestor e de suas tarefas.

Alguns aspectos de limites da pesquisa merecem destaque. Por uma limitação de cada participante, não foi possível ficar o mesmo espaço de tempo com todos eles, tendo esse intervalo variado entre duas e seis horas. Desta forma, alguns aspectos podem não ter aparecido durante alguma observação em especial. Em relação à análise dos dados, não houve análise que permitisse verificar especificidades sociodemográficas (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 seria o dos desenvolvedores de software, dada 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 do uso de tecnologia móvel, ao longo do desenvolvimento de outros estudos.

REFERÊNCIAS

ARK, W. S.; SELKER, T. A look at human interaction with pervasive computers. **IBM SYSTEM JOURNAL**, v. 38, 1999.

ANDRIOTTI, F. K. **A Intuição no Processo de Tomada de Decisão instantânea.** (Doutorado em Administração) - Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS ENTIDADES DOS MERCADOS FINANCEIRO E DE CAPITAIS (ANBIMA). **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. The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. **Journal of Information Science**, v. 35 (2), 2009. P. 180-191.

BHARADWAJ, A.; SAWY, O.; PAVLOU, P.; VENKATRAMAN, N. Digital Business Strategy: Toward a Next Generation of Insights. **Management Information System Quarterly (MISQ)**, v. 32 (2) (Special Issue: Digital Business Strategy), 2013. P. 471-482.

BITTMAN, M.; BROWN, J. E.; WAJCMAN, J. The mobile phone, perpetual contact and time pressure. **Work Employment Society**, v. 23, 2009.

BURTON-JONES, A.; STRAUB, D.W. Reconceptualizing System Usage: An approach and Empirical Test. **Information Systems Research**, v. 17 (3), 2006. P. 228-246.

BÜSCHER, M.; URRY, J. Mobile Methods and the Empirical. **European Journal of Social Theory**, v. 12 (1), 2009. P. 99-116.

CHEN, H.; CHIANG, R. H. L.; STOREY, V. Business Intelligence and Analytic: From Big Data to Big Impact. **Management Information System Quarterly (MISQ)**, v. 36, 2012. P. 1165-1188.

COHEN, S. Aftereffects of stress on Human Performance and Social Behavior: A Review of Research and Theory. **Psychological Bulletin**, v. 88 (1), 1980, P. 82-108.

DAVENPORT, T.H; BECK, JOHN. C. The Attention Economy: Understanding the New Currency of Business. September 2002. **Harvard Business Review**.

DAVENPORT, T. H.; PATIL, D. J. Data Scientist: The Sexiest Job of the 21st Century. **Harvard Business Review**, v. 90, 2012. p. 70-76.

DELONE, W.H.; MCLEAN, E.R. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. **Journal of Management Information Systems** v. 19(4), 2003, P. 9-30.

DRUCKER, P. F. **Prática de Administração de Empresas**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 4 ed. Vol. 2, 1970.

DRUCKER, P. F. Knowledge-Worker Productivity: The Biggest Challenge. **California Management Review**, Vol. 41, 1999. P. 79-94.

DOURISH, P. What we talk about when we talk about context. **Personal and Ubiquitous Computing**, v.8, 2004. P.19–30.

EPPLER, M. J; MENGIS, J. The Concept of Information Overload: A Review of Literature from Organization Science, Accounting, Marketing, MIS, and Related Disciplines. **The Information Society**, v. 20, 2004. P. 325-344.

FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY (FCA). **Different types of investment advisers**. Disponível em: <<http://www.fca.org.uk/consumers/financial-services-products/investments/financial-advice/independent-and-restricted-advisers>> Acesso em 10 de Outubro de 2013.

FINANCIAL INDUSTRY REGULATORY AUTHORITY (FINRA). **Selecting Investment Professionals**. Disponível em: <<http://www.finra.org/investors/smartinvesting/gettingstarted/selectinginvestmentprofessional/>> Acesso em: 13 de Outubro de 2013.

FOLHA DE SÃO PAULO. **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>> Acesso em: 09 de Julho de 2013.

FORBES. **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. Da observação à decisão: Métodos de pesquisa e de análise quantitativa e qualitativa de dados. **RAE Eletrônica**, v. 1(1), 2002.

GEBAUER, J.; SHAW, M. J.; GRIBBINS, M. L. Task-technology fit for mobile information systems. **Journal of Information**, v. 25 (3), 2010, P. 259-272.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 6 ed. 2008.

GOODHUE, D. L.; THOMPSON, R. L. Task-Technology Fit and Individual Performance. **Management Information System Quarterly (MISQ)**, v. 19, 1995. P. 213-236.

HADAR, L.; SOOD, S.; FOX, C. Subjective Knowledge in Consumer Financial Decisions. **Journal of Marketing Research**, v. 50, 2013. P. 303-316.

HODGSON, G. M. The ubiquity of habits and rules. **Cambridge Journal**, v. 21, 1997. P. 663-684.

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

IDC. **What to know about the present and the future of mobile apps**. Disponível em: <<http://www.edudemic.com/2013/07/what-to-know-about-the-present-and-future-of-mobile-apps/>>. Acesso em: 8 de Julho de 2013.

JARVENPAA, S. L.; LANG, K. R. Managing the Paradoxes of mobile technology. **Information System Management**, v. 22, 2005. P. 7-23.

KAKIHARA, M.; SORENSEN, C. Expanding the ‘Mobility’ Concept. **SIGGROUP Bulletin**, v. 22, Dezembro, 2001. P. 33-37.

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

LADD, D. A.; DATTA, A.; SARKER, S.; YU, Y. Trends in Mobile Computing within the IS Discipline: A Ten-Year Retrospective. **Communications of the Association for Information Systems**, v. 27, 2010, P. 285 – 306.

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

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

MARULANDA-CARTER, L.; JACKSON, T. W. Effects of e-mail addiction and interruptions on employees. **Journal of Systems and Information Technology**, v. 14 (1), 2012. P 82-94.

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

MAZMANIAN, M.; YATES, J.; ORLIKOWSKI, W. Ubiquitous Email: Individual Experiences and Organizational Consequences of Blackberry use. **Academy of Management Proceedings**, 2006.

MCAFEE, A.; BRYJOLFSSON, E. Big Data: The Management Revolution. **Harvard Business Review**, v. 90, 2012. P. 60-68.

MINTZBERG, H. **Le Manager au Quotidien Les dix rôles du cadre**. Paris: Les Éditions D'Organisation, 1984.

O GLOBO. **Profissionais buscam formas de não cair na tentação da Internet**. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/tecnologia/profissionais-buscam-forma-de-nao-cair-na-tentacao-da-internet-9112012#ixzz2aRABUQmS>>. Acesso em: 30 de Julho de 2013.

ORLIKOWSKI, W. J. Sociomaterial Practices: Exploring Technology at Work. **Organization Studies**, v. 28 (09), 2007. P. 1435 – 1448.

O'REILLY, C. A. Individuals and Information Overload in Organizations: Is more necessarily better? **Academy of Management Journal**, v. 23, 1980. P. 684-696.

PARK, N.; KIM, Y.; SHON, H. Y.; SHIM, H. Factors influencing smartphone use and dependency in South Korea. **Computers in Human Behavior**, v. 29 (4), 2013, P. 1763-1770.

PETTER, S.; DELONE, W.; MCLEAN, E. Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. **European Journal of Information Systems**, v. 17, 2008. P. 236 – 263.

PICA, D.; SORENSEN, C.; ALLEN, D. On Mobility and Context of Work: Exploring Mobile Police Work. In: **Thirty-Seventh Hawaii International Conference on System Sciences HICSS-37**, 2004.

PORTER, M. E.; LORSCH, J. W.; NOHRIA, N. Seven Surprises for New CEO. **Harvard Business Review**, v. 82 (10), 2004, P. 62-72.

PÓVOA, A. **Mundo Financeiro: um olhar de um gestor**. Editora Saraiva, São Paulo, 2010.

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, 2007. P. 175-198.

SANDI, L. B.; SACCOL, A. Z. 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**, v. 9 (2), 2010. P. 1-23.

SCHROEDER, R. Mobile phones and the inexorable advance of multimodal connectedness. **New Media Society**, v. 12 (1). 2010. P. 75-90

SORENSEN, C. Cultivating Interaction Ubiquity at Work. **Information Society**, v. 26, 2010. P. 276-287.

SORENSEN, C. Enterprise Mobility: Tiny Technology with Global Impact on Work. Palgrave. **Work and Globalization series**, April, 2011.

TORKZADEH, G.; DOLL, W.J. The Development of a Tool for Measuring the Perceived Impact of Information Technology on Work. **Omega**, v. 27 (3), 1999, P. 327-339.

VENKATESH, V.; MORRIS, M. G.; DAVIS, G. B.; DAVIS, F. D. User acceptance of Information Technology: Toward a Unified Views. **MIS Quarterly**, v. 27 (03), 2003. P. 425 – 478.

WANG, H.; YANG, H. The role of personality traits in utaut model under online stocking. **Contemporary Management Research**, v. 01 (01), 2005.

WEISER, Mark. The Computer for the Twenty-First Century. **In: Scientific American Ubicomp**, September 1991, P. 94-10.

YUN, H.; KETTINGER, W. J.; LEE, C. C. A New Open Door: The Smartphone's Impact on Work-to-Life Conflict, Stress, and Resistance. **International Journal of Electronic Commerce**, v. 16 (4), 2012. P. 121-151.

YIN, R. K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. Porto Alegre: Bookman, 4 ed. 2010.

ZHONG, B. From smartphones to iPad: Power users' disposition toward mobile media devices. **Computers in Human Behavior**. v. 29 (4), 2013. P. 1742-1748.