

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO
RELAÇÕES PÚBLICAS**

ISIS BORTOLETTI FERNANDES

**WHATSAPP NA COMUNICAÇÃO: A PERCEPÇÃO DOS TRABALHADORES DE
EMPRESAS PRIVADAS NAS ROTINAS DE TRABALHO**

PORTO ALEGRE

2021

ISIS BORTOLETTI FERNANDES

**WHATSAPP NA COMUNICAÇÃO: A PERCEPÇÃO DOS TRABALHADORES DE
EMPRESAS PRIVADAS NAS ROTINAS DE TRABALHO**

Trabalho de conclusão de curso de graduação
apresentado ao Departamento de Comunicação
Social da Universidade Federal do Rio Grande
do Sul como requisito parcial para obtenção do
grau de Bacharel em Relações Públicas.

Orientador: Prof.^a. Dra. Elisangela Lasta.

PORTO ALEGRE

2021

CIP - Catalogação na Publicação

Fernandes, Isis Bortoletti
WHATSAPP NA COMUNICAÇÃO: A PERCEPÇÃO DOS
TRABALHADORES DE EMPRESAS PRIVADAS NAS ROTINAS DE
TRABALHO / Isis Bortoletti Fernandes. -- 2021.
80 f.
Orientador: Elisangela Lasta.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade
de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de Relações
Públicas, Porto Alegre, BR-RS, 2021.

1. comunicação. 2. mundo do trabalho. 3. tecnologia
no mundo do trabalho. 4. WhatsApp. 5. Empresas
Privadas. I. Lasta, Elisangela, orient. II. Título.

ISIS BORTOLETTI FERNANDES

**WHATSAPP NA COMUNICAÇÃO: A PERCEPÇÃO DOS TRABALHADORES DE
EMPRESAS PRIVADAS NAS ROTINAS DE TRABALHO**

Trabalho de conclusão de curso de graduação
apresentado ao Departamento de Comunicação
Social da Universidade Federal do Rio Grande
do Sul como requisito parcial para obtenção do
grau de Bacharel em Relações Públicas.

Aprovado em: 18 de novembro de 2021.

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Rudimar Baldissera – UFRGS
Examinador

Prof^a. Dr^a. Denise Avancini Alves – UFRGS
Examinadora

Prof.^a. Dr^a. Elisangela Lasta – UFRGS
Orientadora

AGRADECIMENTOS

Ao apoio. Este trabalho foi baseado em uma palavra tão pequena, mas com uma força tão grande. Sem o apoio das pessoas ao meu redor, eu não chegaria aqui: na monografia, em uma universidade pública, sã.

À toda minha família, obrigada por acreditarem em mim e entenderem minhas ausências em alguns momentos. Sem vocês, eu nada seria. À minha mãe Elisete, por tudo e tanto feitos por mim e por meus irmãos ao longo de todos esses anos. Ao meu pai Jeferson, por tanto suporte e dedicação à “gringa” quase formada que agora vos fala. À minha irmã Mariana, pelas conversas reflexivas e participação no meu crescimento. Ao meu irmão Gabriel, pelos momentos de desabafos e alegrias nas finalizações de capítulos. Ao meu namorado Nikolas, por me mimar com “snacks”, escutar meus dramas da vida e me transmitir tanta calma e amor. Aos meus outros familiares, que estiveram presentes e me apoiaram de diversas maneiras, podem ter certeza que cada palavra de apoio fez a diferença.

Aos meus amigos que acompanharam toda minha trajetória e me confortaram, divertiram e fizeram tanto por mim. Amigos de Alvorada, a Isis líder de turma da escola Gentil vai se formar. A vocês: Bruna do Prado, Bruna Silveira, Camila, Guilherme, Kimberly, Melany e Ian, aos anos da nossa amizade que já foram e àqueles muitos que ainda virão. Às minhas amigas RPs que a faculdade me deu de presente. Tão dedicadas, engraçadas e talentosas; sem vocês, Amanda Klen, Amanda Ferreira, Bianca e Carol, não haveria formatura. Aos meus amigos que estão espalhados pelo Brasil. É o WhatsApp que nos mantém conectados, mesmo com milhares de quilômetros de distância. Obrigada por tantas conversas: Arthur, Bia, Duda, Fabi, Fe, May, Raissa e Wali.

Aos amigos da vida, que surgem e não sabemos como, mas que são presentes da sorte. Jeff, te cito aqui, o escorpiano que tenho o prazer de chamar de meu amigo. Também aos meus colegas e amigos de trabalho, que sempre me deram suporte e me enviaram energias positivas. Obrigada a todos vocês por me apoiarem, me ouvirem e aceitarem a minha ausência nesse período intenso.

À minha professora orientadora Elisângela. O início da monografia foi um período de incerteza, eu não tinha segurança que conseguiria terminar. Obrigada pelos momentos de conversa, pela organização e pela inspiração. Também a todos

os professores que participaram da minha jornada, tanto na escola quanto na faculdade. A educação muda as pessoas, as pessoas mudam o mundo. Por um Brasil com direito à educação, sem fome e sem um genocida na presidência.

À Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. À Universidade Federal do Rio Grande do Sul. À educação pública, gratuita e de qualidade.

RESUMO

A presente monografia consistiu no estudo da percepção dos trabalhadores, com vínculo à Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) em empresas privadas e localizadas em Porto Alegre, acerca do uso do WhatsApp nas rotinas de trabalho. Assim, buscou responder a problemática: como os trabalhadores de empresas privadas percebem a apropriação/utilização do WhatsApp na comunicação? Tendo como objetivo geral: a) analisar a apropriação/uso do aplicativo WhatsApp nas rotinas dos trabalhadores de empresas privadas; e como objetivos específicos: b) descrever os hábitos de uso do WhatsApp pelos trabalhadores das empresas privadas; c) levantar para quais rotinas o WhatsApp é indicado nas empresas privadas; d) identificar para quais rotinas o WhatsApp é acionado pelos trabalhadores nas empresas privadas. Para tanto, foi utilizada a metodologia quantitativa (GIL, 2008; RICHARDSON, 2017), operacionalizada através de questionário online, que teve como população 547.281 trabalhadores CLT, contando com uma amostra de 323 respostas válidas, com margem de erro de 4,56% e nível de confiança de 90%. A partir dessa pesquisa podemos concluir que o WhatsApp está fortemente inserido na rotina dos trabalhadores, que o percebem como uma ferramenta muito útil ao trabalho, ligando-o a conceitos como produtividade e agilidade. Contudo, veem-no como um possível invasor de privacidade e de excesso na jornada de trabalho. Essas percepções, entretanto, não levam o trabalhador a desistir ou diminuir o uso do WhatsApp. Por isso, nota-se que o uso intenso do aplicativo parte da empresa, dos colegas e do próprio trabalhador, criando um comportamento naturalizado de responder fora do expediente, por exemplo, extrapolando os limites de vida pessoal, jornada de trabalho e afetando o bem-estar em decorrência de um trabalho mais produtivo.

Palavras-chave: comunicação; mundo do trabalho; tecnologia no mundo do trabalho; WhatsApp; empresas privadas.

ABSTRACT

This undergraduate thesis consists in the study of the perception of workers, linked to the Consolidation of Labor Laws (CLT) in private companies located in Porto Alegre, about the usage of WhatsApp in their work routines. Thus, it sought to answer the problem: how do workers from private companies perceive the appropriation/use of WhatsApp in communication? Its general objective is: a) to analyze the appropriation/use of WhatsApp in the routines of workers in private companies; and its specific objectives are: b) describe workers' WhatsApp usage habits in private companies; c) survey for which routines WhatsApp is suggested; d) identify in which routines WhatsApp is used by workers in private companies. For this purpose, was used the quantitative methodology (GIL, 2008; RICHARDSON, 2017), operated through an online survey, which had 547,281 CLT workers as a population, with a sample of 323 valid responses, with a margin of error of 4.56% and 90% confidence level. Based on this research, we can conclude that WhatsApp is strongly inserted in the workers' routine, who perceive it as a very useful tool at work, linking it to concepts such as productivity and agility. However, they see it as a possible invader of privacy and excess in the workday. These perceptions, however, do not lead the worker to stop or reduce their WhatsApp usage. Therefore, it is noted that the intense use of the application comes from the company, colleagues and the worker, creating a naturalized behavior of responding beyond working hours, for example, extrapolating the limits of personal life, working hours and affecting their well-being as a result of more productive work.

Keywords: communication; work world; technology in the workplace; WhatsApp; private companies.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Formatos de trabalho.....	47
Gráfico 2 – Finalidades de utilização do Whatsapp.....	48
Gráfico 3 – Grupos de trabalho no Whatsapp	49
Gráfico 4 – Meios de comunicação utilizados pelas empresas	50
Gráfico 5 – Meio de comunicação mais usado pelas empresas.....	50
Gráfico 6 – Separação entre vida pessoal e profissional	53
Gráfico 7 – Motivos para a intensificação do Whatsapp.....	54
Gráfico 8 – Organização das demandas de trabalho que eram presenciais	55
Gráfico 9 – Colegas pedem permissão, ou não, para informar o Whatsapp do respondente a outras pessoas	57
Gráfico 10 – Trabalhadores que trocariam, ou não, o Whatsapp por outro meio de comunicação	59
Gráfico 11 – Quem responde mensagens dentro e/ou fora do expediente	62

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Características do Whatsapp relacionadas à experiência de uso	51
--	----

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	O MUNDO DO TRABALHO ATÉ A ATUALIDADE NO CENÁRIO DA COVID-19.....	15
2.1	Os aspectos conceituais e históricos do trabalho	15
2.2	A Pandemia da Covid-19 o mundo do trabalho	22
3	A TECNOLOGIA NO MUNDO DO TRABALHO	27
3.1	Os usos de instrumentos de comunicação na rotina de trabalho: aspectos históricos	27
3.2	O digital na rotina de trabalho	33
4	A PERCEPÇÃO DOS TRABALHADORES DE EMPRESAS PRIVADAS NAS ROTINAS DE TRABALHO: PESQUISA QUANTITATIVA	43
4.1	Procedimentos metodológicos	43
4.2	Resultados	46
4.2.1	Perfil dos trabalhadores	46
4.2.2	Os comportamentos de uso do Whatsapp nas rotinas de trabalho	47
4.2.3	Uso do Whatsapp na Pandemia da Covid-19.....	54
4.2.4	Cruzamento de dados	56
4.2.4.1	Rotinas de utilização do Whatsapp.....	56
4.2.4.2	Trabalhador com celular corporativo	61
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
	REFERÊNCIAS	69
	APÊNDICE A – Questionário da Pesquisa	73

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho de conclusão de curso tem sua **temática delimitada** a percepção dos trabalhadores de empresas privadas no que se refere ao uso do aplicativo WhatsApp nas rotinas de trabalho. Uma vez que a tecnologia perpassa diferentes âmbitos da sociedade e, especificamente, no que se refere à internet no Brasil, encontramos uma média de acesso de dez horas e 8 minutos por dia na internet, de acordo com a We Are Social e Hootsuite (2021). Logo, o brasileiro está constantemente conectado e, nesse contexto, observamos o WhatsApp, aplicativo de mensagens instantâneas e chamadas de voz, tornar-se um fenômeno nacional, pois é onde os brasileiros passam mais tempo¹.

Criado em 2009 por Jan Koum e Brian Acton e, em 2014, comprado pelo Facebook (rede social criada em 2004, por Mark Zuckerberg), o WhatsApp permite enviar mensagens, fazer chamadas de voz e de vídeo, gravar áudios e enviar arquivos, ou seja, há muitas maneiras de usá-lo. E, tendo em vista sua agilidade e possibilidades, ele se insere facilmente nos diferentes âmbitos sociais. Em uma conversa entre amigos ou enquanto meio de comunicação de uma empresa (através do *WhatsApp Business*²), por exemplo, o aplicativo se torna cada vez mais presente no dia a dia. Entre uma forma de comunicação informal ou formal, dentro das organizações se tem o meio-termo: a comunicação informal entre colegas, utilizando o aplicativo, mas com um assunto relacionado ao trabalho.

Independente de classificar o caráter da comunicação, o fato é que, atualmente, o aplicativo faz parte da Comunicação Organizacional. Por isso, é importante considerar a onipresença do aplicativo nos diferentes âmbitos sociais, em específico, no mundo do trabalho. Sendo assim, a percepção do trabalhador é essencial para entendermos esse contexto, pois ele tem conhecimento de causa para falar sobre as transversalidades em seu dia a dia de trabalho. Contudo, o setor da organização também tem influência no uso do aplicativo, considerando os tipos de processos internos: organizações privadas, por exemplo, estão inseridas em um contexto de

¹ Em média, o brasileiro passa 30,3 horas por mês no WhatsApp, número bastante elevado em comparação ao segundo lugar, o Facebook, com 15.6 horas por mês, conforme dados publicados no Relatório Digital 2021, realizado por We Are Social e Hootsuite.

² O *WhatsApp Business* é focado nas empresas que querem se comunicar com os clientes por meio do aplicativo, podendo, dentre outras possibilidades, automatizar as mensagens.

concorrência, ou seja, há cobrança por resultados contínuos de seus trabalhadores. Dessa forma, a rotina de trabalho também é impactada, porque nela consiste relações humanas diárias, como também o uso de recursos tecnológicos para comunicações, portanto o uso do WhatsApp se destaca, tendo em vista sua facilidade e funcionalidades. Por isso, esta monografia deseja responder o seguinte **problema de pesquisa**: como os trabalhadores de empresas privadas percebem a apropriação/utilização do WhatsApp na comunicação?

Para a **justificativa** desta pesquisa, são considerados três aspectos: pessoal, acadêmico e social. Ao longo da graduação, os universitários fazem estágios em sua área de atuação para ganhar experiência e aplicar, na prática, seus conhecimentos teóricos. Além de vivenciar a rotina, observam-se situações interessantes para discussão na academia. Nesse sentido, as experiências dessa pesquisadora nos estágios foram motivadoras para a escolha do tema: percebeu-se a tendência do uso constante do WhatsApp dentro das organizações, mas ainda com um certo conservadorismo, dependendo de qual era o segmento da instituição. Em algumas organizações, o WhatsApp era para casos pessoais ou urgentes; para outras, era em todo momento e para qualquer tipo de informação.

Em função de ter preferência pela comunicação com os funcionários, a presente pesquisa pendeu para o ambiente interno. Portanto, uniu-se o gosto pela comunicação interna com um fato atual das organizações: o uso do aplicativo WhatsApp. Com a vivência dessa rotina e observando o novo recurso disponível para a comunicação organizacional, viu-se uma oportunidade para explorar a área digital nas relações humanas.

Já para a área das Relações Públicas, o tema pode contribuir no sentido de explorar uma das faces da comunicação dentro das organizações, podendo entendê-las em seu contexto. Além disso, a percepção dos trabalhadores em relação ao aplicativo coloca-os enquanto protagonistas, dando voz a uma das partes que constitui a organização.

Esta monografia tem como **objetivo geral** analisar a apropriação/uso do aplicativo WhatsApp nas rotinas dos trabalhadores de empresas privadas.

Como **objetivos específicos**, deseja:

- a) Descrever os hábitos de uso do WhatsApp pelos trabalhadores das empresas privadas;

- b) Verificar para quais rotinas o WhatsApp é indicado nas empresas privadas;
- c) Identificar para quais rotinas o WhatsApp é acionado pelos trabalhadores nas empresas privadas.

Já a **metodologia** segue uma proposta quantitativa por meio do estudo explicativo (RICHARDSON, 2017; GIL, 2008), pois a pesquisa buscou analisar a percepção do trabalhador no que se refere ao uso/apropriação do aplicativo WhatsApp na sua rotina de trabalho. Consequentemente, o foco foi nos trabalhadores de empresas privadas de Porto Alegre, que possuíssem vínculo CLT, que é de uma população de 547.281 pessoas, de acordo com os registros do Ministério do Trabalho e Previdência, e que usassem o aplicativo no seu dia a dia. Sendo assim, a amostragem ficou em 323 trabalhadores, com 90% de nível de confiança e 4,56% de erro amostral. Como instrumento de coleta de dados, optamos pelo questionário, que foi desenvolvido no Google Formulários, contou com 46 questões, foi divulgado através do WhatsApp, Teams, Instagram, LinkedIn e Facebook, compartilhado pela família e amigos, além da própria autora, e ficou disponível entre os dias 15 e 26 de setembro. Findo esse período, totalizamos 455 respostas, as quais foram validadas 323. Já a análise se deu através de tabelas e gráficos, com o cruzamento de dados e posterior articulação teórica.

Esta monografia foi dividida em cinco capítulos. No **primeiro capítulo**, introduzimos a temática, explicando o atual contexto tecnológico e a presença do WhatsApp no dia a dia da população e na comunicação organizacional, além de apresentar o problema de pesquisa, a justificativa, os objetivos geral e específicos, a metodologia e a estrutura desse estudo. O **segundo capítulo** tratou sobre o universo do trabalho a partir de aspectos históricos, como significados da palavra, revoluções industriais e o que o trabalho pode ser considerado hoje. Também foi abordado o trabalho dentro do contexto de pandemia da Covid-19. E para embasar a discussão os autores acionados foram: Antunes (2009), Albornoz (1986) e Arendt (2020) e a pesquisa realizada pela Fundação Instituto de Administração (2020). O **terceiro capítulo** teve como foco a tecnologia no mundo do trabalho, abarcando os aspectos históricos relacionados ao avanço tecnológico do uso de instrumentos de comunicação na rotina de trabalho, as novas rotinas com a pandemia da Covid-19 e direitos humanos no contexto onde tudo e todos estão conectados. Para produzi-lo, foram utilizados os autores: Corrêa (2009), Primo (2008), Figaro (2010), Kunsch

(2003), Dornelas (2002), Silva (2017), Santana (2020), Barichello (2009), Cardoso (2020), Brum (2020), Baldissera (2019) e Mendieta, Martens e Belfort (2014). O **quarto capítulo** trouxe os procedimentos metodológicos da pesquisa quantitativa realizada com os trabalhadores, assim como a análise dos dados obtidos. Para a metodologia quantitativa, foram acionados os teóricos Gil (2008) e Richardson (2017). Para a análise de dados, foram resgatados os seguintes autores: Antunes (2009), Santana (2020), Primo (2008), Corrêa (2009), Figaro (2010), Kunsch (2003), Arendt (2020), Albornoz (1986), Baldissera (2019) e Cardoso (2020). No **quinto capítulo**, concluímos o estudo por meio da retomada dos pontos abordados e resultados obtidos ao longo do estudo para responder os objetivos específicos e geral e a problemática da pesquisa.

2 O MUNDO DO TRABALHO ATÉ A ATUALIDADE NO CENÁRIO DA COVID-19

Neste capítulo, discutiremos sobre a história do trabalho (ALBORNOZ, 1986), desde sua concepção, a partir do significado da palavra e das visões históricas (ANTUNES, 2009), passando pelas revoluções industriais e suas alterações no modo de trabalho até a atualidade, intrínseco ao homem (ARENDDT, 2020). O trabalho inserido no contexto de pandemia da covid-19 (FUNDAÇÃO INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO, 2020) também foi incluído, sendo abordado ao final do capítulo.

2.1 Os aspectos conceituais e históricos do trabalho

Para iniciar a imersão no mundo do trabalho, precisamos entender a origem da palavra: trabalho, que se trata de um termo derivado do latim *tripalium*, era um instrumento utilizado por agricultores para rasgar e esfiapar o trigo e as espigas de milho. Entretanto, algum tempo depois se tornou um instrumento de tortura, sendo, esse último, o significado mais popular da palavra (ALBORNOZ, 1986). Apesar de nascer de uma ferramenta agrícola, “é do uso deste instrumento como meio de tortura que a palavra trabalho significou por muito tempo - ainda conota - algo como padecimento e cativo” (ALBORNOZ, 1986, p. 10).

Nas línguas europeias, de acordo com Albornoz (1986, p.8), trabalhar pode possuir mais de um significado: “O latim distingue entre *laborare*, a ação de labor, e *operare*, o verbo que corresponde a opus, obra”; no português, ao contrário, a mesma ação trabalhar traz ambos aspectos, “a de realizar uma obra que te expresse, que dê reconhecimento social e permaneça além da tua vida; e a de esforço rotineiro e repetitivo, sem liberdade, de resultado consumível e incômodo inevitável” (ALBORNOZ, 1986, p.9).

Para Arendt (2020), o trabalho se refere a algo biológico do corpo humano “cujos crescimento espontâneo, metabolismo e resultante declínio estão ligados às necessidades vitais produzidas e fornecidas ao processo vital pelo trabalho. A condição humana do trabalho é a própria vida” (p.74), sendo intrínseco ao ser humano por ser uma necessidade. Considerando o trabalho algo biológico, poderíamos igualar os humanos a outros animais, às abelhas ou às formigas, por exemplo, pois elas exercem o trabalho em suas colmeias e formigueiros, porém muitas abordagens

trazem justamente esse fato como diferenciação de outros animais, tendo em vista a consciência e intencionalidade dos seres humanos; os animais trabalham por instinto (ALBORNOZ, 1986).

A diferença entre os seres humanos e o restante dos animais não foi o suficiente para que o trabalho fosse tratado de forma positiva em alguns momentos da história. Se antes as atividades eram realizadas pelos próprios proprietários das terras, na Antiguidade (período Helenístico), apenas pessoas consideradas inferiores as realizavam (ALBORNOZ, 1986). Para Arendt (2020, p. 164), a visão dos gregos repousava “na convicção de que o trabalho do nosso corpo, exigido pelas necessidades deste último, é servil”. Por isso, a inversão contra o trabalho vinha com base na “luta pela libertação da necessidade [...] e na abstenção de toda atividade que não fosse política” (ALBORNOZ, 1986, p.164). Os gregos viam o trabalho como algo básico à nível das primeiras necessidades humanas, e, para as pessoas consideradas cidadãs, a atividade válida para ser exercida era do pensar, principalmente na área política. Por isso, “a instituição da escravidão era defendida e justificada. Trabalhar significava ser escravizado pela necessidade, e essa escravização era inerente às condições da vida humana” (ARENDR, 2020, p. 165). Nesse caso, escravizar seres humanos não era uma maneira de terem empregados ou mão de obra barata, mas sim de encaixar as pessoas em seus devidos lugares sociais, baseado em crenças e ideologias.

No judaísmo, o trabalho também era visto de forma negativa, ligada à “labuta penosa, à qual o homem está condenado pelo pecado” (ALBORNOZ, 1986, p. 51), assim como no cristianismo, que o colocava “como punição para pecados” (ALBORNOZ, 1986, p. 51). A igreja, assim como os gregos, também valorizava mais a contemplação do que o trabalho. Contudo, a reforma protestante mudou a visão religiosa anterior: “Para Lutero, o trabalho aparece como base e a chave da vida. [...] Manter-se pelo trabalho é um modo de servir a Deus. A profissão torna-se vocação” (ALBORNOZ, 1986, p. 53).

Com a mudança de cenário no qual o trabalho estava, outros movimentos surgiram e reforçaram a sua prosperidade. O renascentismo traz o trabalho com mais positividade, já que, de acordo com Albornoz (1986, p. 58): “O trabalho seria expressão do homem e expressão da personalidade do indivíduo”, o homem deixando, portanto, “de ser um animal teórico [como era para os gregos] para ser

também sujeito ativo, construtor e criador do mundo” (ALBORNOZ, 1986, p. 59); sendo, o trabalho um motivador para o desenvolvimento humano.

Antes ligado às atividades básicas e agrícolas/extrativistas para subsistência, sem sobras, apenas como um complemento ao trabalho da natureza, com a evolução do trabalho, porém, no plantio, é possível que tenham surgido os conceitos de produção excedente e acumulação de riquezas (ALBORNOZ, 1986). Tendo isso em vista, Albornoz (1986, p. 20) aborda sobre o início do capitalismo, com o surgimento do “comércio, uma vez que há excedentes tanto na agricultura como na criação de animais. E da primitiva troca em espécies passa-se ao comércio mediado pela moeda”. E, além disso, da desigualdade, porque “se o vizinho domina um território mais vasto, e as suas sobras superam as de toda a vizinhança, as nossas trocas se tornam desiguais e geram um novo excedente, de onde nossas relações se instalam na desigualdade” (ALBORNOZ, 1986, p. 18). Logo, no contexto de comércio e do dinheiro, manifesta-se a chamada classe burguesa. Donos dos meios de produção, que também empregavam as pessoas para o seu negócio, surgindo uma relação hierárquica de patrão e empregado baseado no dinheiro (ALBORNOZ, 1986).

Para a teórica (1986), a burguesia tem tanta importância socialmente que ela ainda dita as formas de trabalho atuais, influenciando também nos modos de trabalho. Se antes a natureza era o centro da produção, as invenções e ligações com a ciência, principalmente motivadas pela burguesia, desenvolveram um novo modo de trabalho: “da ação mais mecânica e natural à mais controlado e consciente” (ALBORNOZ, 1986, p. 13) a partir da ideia de “aplicar à produção os conhecimentos sobre a natureza e os fenômenos físicos” (ALBORNOZ, 1986, p. 21). E tudo isso levou a uma das principais consequências que formula a sociedade capitalista hoje: as revoluções industriais. Os feitos tecnológicos marcaram e revolucionaram os modos de trabalho, antes artesanais, com (ALBORNOZ, 1986):

- 1) invenção da máquina a vapor, para produção mecanizada;
- 2) uso da eletricidade, para manufatura em massa;
- 3) automação e invenção do computador.

Os trabalhadores que se encontravam no campo, portanto, começaram a ocupar as fábricas, trocando sua mão de obra por dinheiro. Atualmente, já se fala na

quarta revolução industrial, ligada à evolução tecnológica da inteligência artificial³, ainda em processo de desenvolvimento.

Para Albornoz (1986, p. 23), “O advento da automação coloca a possibilidade de uma humanidade liberta do fardo do trabalho”, entretanto, na era moderna, já não se vê mais o trabalho como um fardo, mas sim como identidade. Ele constrói quem o trabalhador é: “Para Marx a essência do ser humano está no trabalho. O que os homens produzem é o que eles são. O homem é o que ele faz” (MARX, s.d. apud ALBORNOZ, 1986, p. 69). E, para Arendt (2020), inclusive, na era moderna se conseguiu transformar o significado do trabalho para algo positivo e, até mesmo, fundamental, principalmente por elevar o conceito de *animal laborans* acima do *animal rationale*, isto é, o conceito de produtividade no trabalho, baseado em Marx (s.d.), “de que o trabalho (e não Deus) criou o homem, ou de que o trabalho (e não a razão) distingue o homem dos outros animais” (ARENDR, 2020, p. 169). Sendo assim, na contramão dos conceitos da antiguidade, que consideravam o trabalho como algo inferior às atividades do pensar e da contemplação, a produtividade está ligada à força humana, “cujo vigor não se esgota depois que ela produz os meios de sua subsistência e sobrevivência, mas é capaz de produzir um ‘excedente’, isto é, mais que o necessário à sua própria ‘reprodução’” (ARENDR, 2020, p. 172).

No conceito de ser produtivo, na era moderna, é necessário que a ocupação da população seja útil de alguma maneira (ARENDR, 2020), porque, se não se encaixa nessa classificação, não é caracterizado como produtivo e, automaticamente, não é útil ao sistema. O “ser produtivo” se reforça ainda hoje em frases populares como: “Trabalhe enquanto eles dormem”⁴ ou em termos como *Workaholic*. A centralidade do trabalho na vida dos seres humanos é tão intensa que acabou levando até as ocupações intelectuais, tendo seu caráter duvidoso no mundo do trabalho, desejarem ser considerados população produtiva (ARENDR, 2020). Por isso, “O indivíduo moderno encontra dificuldade em dar sentido à sua vida se não for pelo trabalho” (ALBORNOZ, 1986, p. 24), sendo impossível imaginar a vida sem ele, porque “A possibilidade de uma sociedade de trabalhadores sem trabalho não aparece como

³ Informações presentes na notícia “O que é a 4ª revolução industrial - e como ela deve afetar nossas vidas”, veiculada no portal BBC News Brasil, em outubro de 2016. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/geral-37658309>>. Acesso em: 16 ago. 2021.

⁴ Provérbio chinês utilizado frequentemente no mundo do trabalho. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/a-verdade-por-tr%C3%A1s-do-ditado-trabalhe-enquanto-eles-dormem>>. Acesso em: 16 ago.2021.

libertação do mundo da necessidade, mas como uma ameaça inquietante” (ALBORNOZ, 1986, p.24).

Trabalhar também se refere ao consumo: dois conceitos inseparáveis, porque “o trabalho e o consumo são apenas dois estágios do ciclo sempre-recorrente da vida biológica. Esse ciclo precisa ser sustentado pelo consumo, e a atividade que provê os meios de consumo é o trabalho.” (MARX, *s.d.*, p. 201 apud ARENDT, 2020, p. 185). Com isso, Arendt (2020, p. 220) traz uma reflexão acerca da nossa sociedade:

Diz-se frequentemente que vivemos em uma sociedade de consumidores, e uma vez que, como vimos, o trabalho e o consumo são apenas dois estágios do mesmo processo, imposto ao homem pela necessidade da vida, isso é somente outro modo de dizer que vivemos em uma sociedade de trabalhadores.

Fora o trabalho, as pessoas podem ter o momento de lazer: “Do ponto de vista de ‘prover o próprio sustento’, toda atividade não relacionada com o trabalho torna-se um ‘passatempo’” (ARENDT, 2020, p. 221), e que, nesse tempo livre, é onde o trabalhador alcança o reino da liberdade, já que o trabalho é o reino da necessidade (MARX, *s.d.*, apud ALBORNOZ, 1986). Nesse sentido, foi inventado o *hobby*, um termo para designar atividades de lazer que são feitas fora do horário de trabalho (ALBORNOZ, 1986). De certa forma, o lazer também é um momento de consumo: o trabalhador, nas suas horas vagas, sai da produção e vai para o mundo que se encontra em um sistema de consumo; e vice-versa, voltando para a produção. O contexto externo ao trabalho, “o chamado tempo livre, é, em boa medida, um tempo também submetido aos valores do sistema produtor de mercadorias e das suas necessidades de consumo” (ANTUNES, 2009, p.191 apud ANTUNES, 1995; e BERNARDO, 1996, *s.p*). Nesse sentido, muito se fala também em vida profissional (âmbito do trabalho e produto), vida pessoal (o restante, as “horas vagas”) e a separação entre elas⁵, pois, se o trabalho é intrínseco à existência humana, não haveria distinção entre uma vida e outra, as duas estariam envoltas automaticamente.

As pessoas que exercem o trabalho se encaixam em uma classe trabalhadora, chamada, por Antunes (2009, p. 102), de a “classe-que-vive-do-trabalho”, “[que] inclui a totalidade daqueles que vendem sua força de trabalho [...] a totalidade do trabalho

⁵ Conforme matéria veiculada pelo Portal Exame, pessoas que separam vida pessoal e profissional tendem a se sentir em conflito e mais propensas a ter um comportamento antiético. Disponível em: <<https://exame.com/ciencia/quem-separa-demaiss-vida-pessoal-da-profissional-tende-a-ser-menos-honesto/>>. Acesso em: 16 ago. 2021.

coletivo assalariado”, ou seja, aqueles que vendem sua mão de obra por um salário. O autor também inclui nesse grupo o setor de serviços, que surgiu com a expansão do capitalismo contemporâneo, e do proletariado rural. E convergindo com Albornoz (1986) sobre a burguesia, Antunes (2009), reforça que os donos dos meios de produção não fazem parte da classe trabalhadora. Gestores do capital, funcionários com cargos altos de gestão, além de pequenas empresas, fazem parte da burguesia, eles que ditam as regras do trabalho.

Já o perfil do proletariado também se alterou ao longo dos anos. Antes era considerado mais industrial e fabril, “agora surgem outras formas de estrutura produtiva, como o toyotismo, flexibilizações e desconcentração do espaço físico (ANTUNES, 2009, p. 104). Além disso, a atuação da mulher no mercado de trabalho ascende, principalmente nos trabalhos mais precarizados e desregulamentados (ANTUNES, 2009). Albornoz (1986, p. 32) aborda que, em relação às mulheres na indústria, “o sistema busca a mão de obra menos reivindicativa e mais tímida e submissa para manter mais altas as margens de lucro”. De fato, a mulher tem cada vez mais espaço no mercado, tendo pelo quinto ano seguido elevação na quantidade de mulheres trabalhadoras⁶, porém as remunerações continuam baixas⁷ em comparação aos homens.

Além do perfil da “classe-que-vive-do-trabalho”, é importante atentarmos para as tendências atuais do mundo do trabalho para entendermos o todo. A crise estrutural do capital, de acordo com Antunes (2009), afetou o mundo do trabalho na medida em que houve o desmoronamento da URSS, o impacto no movimento operário, modificações na esquerda política e a expansão do neoliberalismo. Este último, principalmente:

[...] passou a ditar o ideário e o programa a serem implementados pelos países capitalistas, inicialmente no centro e logo depois nos países subordinados, contemplando reestruturação produtiva, privatização acelerada, enxugamento do estado, políticas fiscal e monetária sintonizadas com os organismos mundiais de hegemonia do capital. (ANTUNES, 2009, p. 187).

⁶ De acordo com dados do IBGE, de 2019, apresentados em reportagem veiculada pelo portal G1, em março de 2021. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/03/04/participacao-de-mulheres-no-mercado-de-trabalho-tem-5o-ano-de-alta-mas-remuneracao-segue-menor-que-dos-homens-diz-ibge.ghtml>>. Acesso em: 16 ago. 2021.

⁷ Ibidem.

Dessa maneira, dando margem a outros setores, como o de serviços, para burlar, de certa forma, o desemprego. Com a crise, também se avançou, dentre outras questões, o ramo tecnológico e modelos alternativos ao taylorismo/fordismo, principalmente com o modelo toyotista (ANTUNES, 2009). Todos esses fatores afetaram a classe trabalhadora e sua formação, na medida em que o proletariado se viu inserido em um novo contexto e necessitando se adaptar aos novos modos de trabalho do sistema.

Novos projetos e funcionamentos dos modos de trabalho precisam de aliados dentro da “classe-que-vive-do-trabalho” para serem mantidos e perpetuados, pois eles são a força de trabalho da produção. Antunes (2009) utiliza o termo “envolvimento manipulatório”, como sendo “o capital [que] busca o consentimento e a adesão dos trabalhadores no interior das empresas, para viabilizar um projeto que é aquele desenhado e concebido segundo seus fundamentos exclusivos” (p. 188). Nesse sentido, a empresa necessita da adesão dos trabalhadores para comprarem a ideia. O engajamento nas causas e valores da empresa é uma das preocupações das áreas de Recursos Humanos, que realizam, inclusive, pesquisas⁸ para adequarem suas ações internas.

Outras tendências, para Antunes (2009, p. 111), “Tem ocorrido, nas últimas décadas, uma significativa expansão dos assalariados médios e de serviços”, devido ao processo de desindustrialização. Os setores industriais e fabris têm diminuído e dado mais espaço ao setor de serviços, o grande destaque da expansão do capitalismo (ANTUNES, 2009). Além disso, o “terceiro setor” também se tornou alternativa para a população, “especialmente em países capitalistas avançados, como EUA, Inglaterra, entre outros, assumindo uma forma alternativa de ocupação, em empresas de perfil mais comunitário, motivadas predominantemente por formas de trabalho voluntário” (ANTUNES, 2009, p. 111). O terceiro setor nasce da necessidade de suprir o que o Estado não fornece, por isso atua em diversas áreas⁹, como sociais, ambientais e culturais.

⁸ Empresas da área de Recursos Humanos têm indicado o uso de pesquisas de engajamento como um instrumento importante para desenvolver estratégias de gestão de pessoas, conforme artigo publicado no Blog da Solides, em março de 2021. Disponível em: <<https://blog.solides.com.br/pesquisa-de-engajamento/>> Acesso em: 16 ago. 2021.

⁹ Informações apresentadas em reportagem do programa *Como Será?*, veiculada pela emissora Globo, 2019. Disponível em: <<https://g1.globo.com/como-sera/noticia/2019/09/14/terceiro-setor-transforma-a-realidade-das-periferias.ghtml>>. Acesso em 17 ago. 2021.

No contexto das mudanças, o avanço da tecnologia também é uma das influências que altera o cenário do mundo do trabalho, principalmente com a era computadorizada. A telemática “[...] permite relações diretas entre empresas distantes, por meio do vínculo possibilitado pelo computador, bem como a introdução de novas formas de ‘trabalho doméstico’” (ANTUNES, 2009, p. 104), podendo alterar completamente o formato tradicional do funcionamento das fábricas e empresas com trabalhos presenciais.

As ferramentas e instrumentos para a realização do trabalho são fundamentais, pois “Nenhuma obra pode ser produzida sem ferramentas, e o nascimento do *homo faber* e o surgimento de um mundo de coisas feito pelo homem são, na verdade, contemporâneos da descoberta de ferramentas e de instrumentos.” (ARENDR, 2020, p. 214). As ferramentas auxiliam a diminuir o esforço dos seres humanos, reforçando e multiplicando a força do trabalhador, podendo, em alguns casos, até substituí-la (ARENDR, 2020). A eletricidade, as máquinas automatizadas e, atualmente, a inteligência artificial fornecem ao mundo do trabalho a possibilidade de expansão. Para o capitalismo, a evolução da tecnologia é bastante benéfica, tendo em vista que “as ferramentas aumentam a fertilidade natural do *animal laborans* e produzem uma abundância de bens de consumo” (ARENDR, 2020, p. 214).

E na atualidade, o mundo do trabalho está cada vez mais inserido em um cenário digital, com aplicativos, sites e plataformas, que visam melhorar cada vez mais a produtividade, logo a aumentar a lucratividade das organizações. Entretanto, no ano de 2020, com o alastramento da Covid-19, que veio a tornar-se em pandemia, acarretou em uma série de modificações no mundo do trabalho, as quais iremos discorrer no próximo subcapítulo.

2.2 A Pandemia da Covid-19 o mundo do trabalho

O mundo do trabalho já vinha ao longo dos anos sofrendo alterações nos seus modos de operar. Em março de 2020, a pandemia da Covid-19 chegou ao Brasil: um vírus sem cura, altamente transmissível e, até então, sem vacina para prevenção. O país se viu sem políticas públicas e sem auxílio governamental, com recorde de óbitos aumentando a cada dia, chegando a quase 3 mil mortes diárias (até o momento, o

Brasil já totalizou mais de 613 mil mortes¹⁰). A política de isolamento parcial social foi a maneira que os governantes encontraram de manter as pessoas em casa para não haver circulação nas ruas e, automaticamente, contato. Uma série de regras foram impostas para a população, como o uso obrigatório de máscaras em lugares fechados, como estabelecimentos, comércios e transporte público, onde pode haver controle e, no descumprimento, punição com multas; lugares abertos são incluídos. A máscara se tornou obrigatória com o objetivo de diminuir as transmissões pelo vírus.

Inicialmente, universidades e escolas suspenderam suas aulas, levando-as ao ensino remoto; os órgãos públicos e bancos passaram a maioria dos seus serviços para sites e aplicativos, atendimento presencial apenas em casos específicos e com agendamento prévio; para as lojas e comércios considerados não-essenciais, foi decretado o fechamento temporário de suas atividades presenciais, apenas empresas que tinham a possibilidade da modalidade operaram em formato home office. Após os números de contaminados diminuírem apenas um pouco, e com a pressão do comércio, foi decretado a flexibilização do funcionamento (horário estipulado de abertura e fechamento, além de capacidade limitada de pessoas por metro quadrado). Por questões políticas, o governo permitiu que: 1) o empregador reduzisse os salários e, automaticamente, a jornada de trabalho, em até 50%; 2) antecipasse as férias dos trabalhadores; tudo isso para tornar a demissão a última alternativa ao empregador. Nesse cenário, encontrava-se o trabalho e, se antes algumas situações eram tendência, agora viraram realidade. A Fundação Instituto de Administração (FIA), em parceria com o Grupo Cia de Talentos e a Xtrategie, promoveu em abril de 2020, a Pesquisa Gestão de Pessoas na Crise COVID-19 para entender qual era o contexto das equipes de trabalho nas empresas de diversos setores em meio à pandemia.

De acordo com a pesquisa, a área de recursos humanos de fato optou pelas reduções para manter seus funcionários, principalmente por congelar contratações (55%) e utilizar os bancos de horas (62%), além de 67% afirmaram ter a expectativa de manter seu quadro estável ao final da pandemia. A maioria das empresas, inclusive, sofreu com a pandemia, pois não tinha recursos para atender a nova demanda.

¹⁰ Dados obtidos através do *Consórcio de Veículos de Imprensa* a partir de dados das secretarias estaduais de Saúde, divulgados pelo Portal G1, São Paulo. Disponível em: <<https://especiais.g1.globo.com/bemestar/coronavirus/estados-brasil-mortes-casos-media-movel/>> Acesso em: 23 nov. 2021.

No atual contexto, um dos principais pontos discutidos nas empresas é a visibilidade dos formatos de trabalho. Ainda pouco importante anteriormente, Antunes (2009) em sua época já falava sobre trabalho à domicílio, e, agora, vemos que o *home office* ganhou destaque por ser a única solução encontrada em meio à pandemia da Covid-19, já que “Com a introdução da telemática, [e] a expansão das formas de flexibilização (e precarização) do trabalho, [...] o trabalho em domicílio vem presenciando formas de expansão em várias partes do mundo” (ANTUNES, 2009, p. 114).

De 46% dos funcionários que eram elegíveis para exercer o formato *home office*, quase todos adotaram a nova maneira de trabalho à domicílio - algumas áreas não conseguem permitir o formato aos funcionários, que são as produções das fábricas, linhas de frente de hospitais, por exemplo, pois precisam do trabalhador presencialmente (ANTUNES, 2009). Inclusive, na pesquisa da FIA, os serviços hospitalares são onde encontramos a menor taxa de *home office* (19%).

Em geral, as empresas entenderam o *home-office* como um ponto positivo (94%), porém 75% não pretendem continuar com o formato, pelo menos não com 100% dos seus quadros elegíveis. No trabalho artesanal, nos primórdios do sistema de trabalho como conhecemos, Albornoz (1986, p. 38) já falava sobre diferentes formatos de trabalho, que o artesão, por exemplo, trabalhava em casa e podia “[...] interromper sua aplicação ao ofício no momento em que sente carência de descanso [...] sempre que o corpo ou a mente o exigirem”, mas nosso estranhamento se dá porque reconhecemos, tendo em vista o desenvolvimento do mundo do trabalho e a ida às fábricas/locais de trabalho, o lugar de trabalho e o lugar de moradia como ambientes diferentes. Algumas empresas pensam no formato híbrido¹¹ - alguns dias no trabalho presencial, alguns dias no trabalho remoto.

Os contextos sociais dos trabalhadores que são elegíveis ao *home office* podem influenciar na opinião com relação a esse formato. As mulheres, por exemplo, relatam completa exaustão¹². A ilusão de que o público feminino nem sempre trabalhou não é correta porque "As mulheres sempre trabalharam, e não só em

¹¹ O modelo híbrido tem se mostrado uma tendência no mundo do trabalho, conforme informações presentes em artigo publicado pelo blog *Runrun.it*. Disponível em: <<https://blog.runrun.it/trabalho-hibrido/>>. Acesso em: 17 ago. 2021.

¹² Conforme relatos presentes na matéria veiculada pelo portal Extra Economia, em 2020. Disponível em: <<https://extra.globo.com/economia/mulheres-estao-mais-sobrecarregadas-na-pandemia-por-desigualdade-na-divisao-de-tarefas-domesticas-24635711.html>>. Acesso em: 17 ago. 2021.

serviços leves" (ALBORNOZ, 1986, p.31), a diferença, nesse caso, é que a atividade realizada era "dentro de casa, perto do lugar do convívio familiar, com os filhos ou junto deles" (ALBORNOZ, 1986, p. 32). Ao longo dos anos, elas não substituíram as tarefas, mas sim as acumularam. Agora, a jornada doméstica virou uma jornada tripla (trabalho fora de casa, cuidar da casa e criar os filhos), já que "Em grande parte, esses serviços continuam hoje sob responsabilidade das mulheres, mesmo que estas carreguem oito horas de jornada de trabalho nas fábricas, escolas e escritórios." ALBORNOZ, 1986, p.32). No caso do *home office*, não há mais a separação entre o ambiente de trabalho e o de moradia, em que se exerciam as tarefas em momentos diferentes; agora, para as mulheres, todas as tarefas são ao mesmo tempo.

Com a Covid-19, todos fomos obrigados a nos adaptarmos a uma série de mudanças no nosso dia a dia, que dura mais de um ano. Devido à pandemia e aos contextos difíceis que parte dos trabalhadores vive, as empresas têm se preocupado também com o bem-estar de suas equipes: 67% acompanham de alguma forma a saúde física e psicológica, conforme a Fundação Instituto de Administração (2020). Não só pela carga mental de trocar o formato de trabalho, mas também por continuar trabalhando presencialmente e encarar de perto os riscos de contrair o vírus, instabilidade na manutenção de empregos, dentre outros temas relacionados ao remoto e ao presencial.

Antunes (2009) falava sobre o crescimento das instituições do Terceiro Setor como alternativa para os trabalhadores de fora das indústrias e serviços. A pesquisa da Fundação Instituto de Administração (2020) revelou que, no contexto de pandemia, as empresas (65%) participaram de ações sociais promovidas pelo Terceiro Setor, principalmente com as comunidades em que estão inseridas. Nesse sentido, as instituições, ao serem envolvidas pelas empresas, recebem mais visibilidade e reconhecimento com relação ao seu trabalho social e voluntário.

A pandemia trouxe um cenário desafiador também para a comunicação entre empresa e equipes. Se estão online, como uni-los? Para as empresas pesquisadas pela Fundação Instituto de Administração (2020), 49% das respondentes não têm uma rotina para se reunir com a equipe durante o *home office*. Nesse aspecto, podemos pensar também em uma dificuldade de engajar os trabalhadores, no sentido de "envolvimento manipulatório" (ANTUNES, 2009), isto é, sem a comunicação frequente e o "sentimento de pertencimento" para aderir a ideia da empresa e dos projetos, a realização deles e a participação ativa dos trabalhadores podem ser afetadas.

Quando perguntados sobre quais canais eram usados para informações relacionados à Covid-19, dentre várias opções, os mais utilizados foram os de caráter digital: aplicativos de celular e redes sociais internas. A pesquisa não especifica quais os aplicativos, mas podemos notar no mercado o grande aumento dos aplicativos de mensagens instantâneas: uma pesquisa realizada em 2020, pelo Núcleo de Marketing e Consumer Insights (NUMA), da Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM), o WhatsApp foi o aplicativo de celular usado com maior frequência pelos respondentes, com 97% (na frente do Instagram, com 88%, e do Youtube, com 75%)¹³. Já popular entre os brasileiros, o aplicativo se alastrou ainda mais com o remoto em cena.

Por fim, vimos nesse capítulo que a história do trabalho é fundamental para compreendermos como sua origem levou ao que ele é hoje: central e intrínseco. Além disso, cada cenário histórico insere mudanças, como a inclusão da mulher no mercado de trabalho, os novos modos de trabalho e as tecnologias. A Pandemia da Covid-19 potencializou as tendências que já existiam, principalmente na parte de tecnologia, como a possibilidade do home office e o uso de ferramentas e instrumentos nas rotinas de trabalho, que aprofundaremos no próximo capítulo.

¹³ Dados presentes em notícia veiculada pelo portal CNN Brasil, em 2020. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/tecnologia/2020/08/03/estudo-aponta-que-whatsapp-e-o-aplicativo-mais-usado-durante-a-pandemia>> Acesso em: 17 ago. 2021.

3 A TECNOLOGIA NO MUNDO DO TRABALHO

Neste capítulo, discutimos os aspectos históricos do avanço tecnológico, dos seus usos (CORRÊA, 2009; PRIMO, 2008), das interações (FIGARO, 2010; KUNSCH, 2003; DORNELAS, 2002) e da possibilidade de gerenciamento de atividades (SILVA, 2017) por meio de instrumentos e/ou ferramentas tecnológicas. Na segunda parte, tratamos a respeito das ambiências na era digital e as implicações na rotina das pessoas (SANTANA, 2020; MENDIETA; MARTENS; BELFORT, 2014; BARICHELLO, 2009), trazendo aspectos atuais do mercado (BRUM, 2020), dando enfoque também nos *smartphones* (CARDOSO, 2020) e nas novas rotinas com a pandemia da Covid-19, além de abordar a relação dos direitos humanos nesse contexto (BALDISSERA, 2019).

3.1 Os usos de instrumentos de comunicação na rotina de trabalho: aspectos históricos

O mundo do trabalho foi revolucionado de diversas maneiras ao longo dos tempos, e as rotinas dos trabalhadores se alteraram, e continuam se alterando, conforme a inserção das tecnologias e o uso de ferramentas e instrumentos para auxiliá-los em suas tarefas e comunicações, além de ser também uma forma de expressão. Na história, os primeiros registros de expressão humana foram as pinturas nas cavernas e, a partir daí, “vemos um longo processo de esforços do homem para ampliar, acelerar e encurtar os processos de disseminação de suas mensagens, com uma sucessão de rupturas” (CORRÊA, 2009, p. 324). A autora também cita as rupturas, como os marcos de desenvolvimento e mudança de mentalidade:

o uso da força motora animal e mecânica para disseminação de mensagens; a invenção da prensa e a formatação do livro, marcando a reprodução em série e a difusão do conhecimento; a introdução da eletricidade nos meios de comunicação, desencadeando uma infinidade de suportes e instrumentos como o telégrafo, o rádio, o telefone, o cinema e a televisão, entre outros; a ruptura da reprodução e do armazenamento da imagem e do som com os gravadores de áudio, videocassetes, chegando aos CDs e DVDs; a ruptura da massificação das mensagens com a aldeia global preconizada por Marshall McLuhan; até chegarmos aos últimos vinte anos, quando as transformações ocorridas superam todas as rupturas anteriores. (CORRÊA, 2009, p. 324).

Primo (2008), baseado em Lemos (2002), aborda três grandes fases do desenvolvimento tecnológico, unindo tecnologia e práticas sociais, para discutir sobre pontos como conhecimento, economia e educação, argumentando que “elas [as fases] têm efeitos sobre as próprias visões de mundo e dos comportamentos que nelas se inspiram” (PRIMO, 2008, p. 52), ou seja, cada período influencia a si mesmo e o que ainda está por vir.

Chamada de indiferença, a fase 1 era onde "Arte, religião, ciência e mito confundem-se" (PRIMO, 2008, p.53), muito ligada às tradições e ao divino. A oralidade era o meio em que as ideias eram compartilhadas e as notícias disseminadas, limitando-se ao espaço físico em que estava inserida, pois, para propagação, era necessário utilizar os recursos escassos e demorados da época, percorrer trajetos a pé ou a cavalo, por exemplo, e levar dias para chegar ao destino (PRIMO, 2008). Após a escrita se difundir e a imprensa ser criada, foi possível “potencializar a comunicação desvinculada do imperativo da copresença e facilitar a manipulação e leitura de textos. Esta tecnologia permitiu que o registro de fatos e ideias resistisse ao tempo” (PRIMO, 2008, p. 55). Além disso, em relação ao mundo do trabalho, "o tônus muscular é fundamental para a produção de bens e alimentos" (PRIMO, 2008, p. 55), isto é, o instrumento para a produção, na época, era o próprio homem.

A segunda fase, chamada de conforto, é relacionada ao avanço tecnológico ligado à transformação da natureza, racionalismo, retirando a centralidade da religião (PRIMO, 2008). A exploração da natureza tem papel principal, pois "Com a supremacia do racionalismo, defende-se o domínio da natureza para garantir-se o progresso econômico e social" (PRIMO, 2008, p. 57). As máquinas e recursos surgem e transformam a rotina e visão do homem, que tem agora uma produtividade cada vez mais explorada, utilizando-se do auxílio de máquinas e instrumentos (PRIMO, 2008).

E a comunicação também foi influenciada nesse contexto, libertando-se da restrição espacial e temporal: “As interações dialógicas (que dependem de um fluxo informacional de ida e volta) puderam ser mantidas à distância através dos sistemas de correio, telégrafo e telefonia” (PRIMO, 2008, p. 58). O surgimento dos meios de comunicação (jornal, rádio e televisão) em massa se deu com o mesmo sentido das produções em largas escalas, sem estimular a participação e senso crítico: “o fluxo de comunicação dá-se em sentido único, dos produtores para um número indefinido de receptores potenciais” (PRIMO, 2008). Já no final do século XX, a internet ganhou força e popularidade, criando novas formas de trabalhar, estudar e de se expressar.

A ubiquidade, terceira fase do avanço tecnológico (Primo 2008, p. 53), é marcada pelo apagamento de fronteiras, ou seja, “uma ultrapassagem dos limites temporais e geográficos”, principalmente pelo uso das tecnologias digitais e, assim, levando ao surgimento da cibercultura.

Com a miniaturização dos equipamentos (notebooks e palmtops) e com a interligação de diversas redes de comunicação que passam a ser acessíveis dos lugares mais remotos (internet, telefonia celular, WI-FI, etc.), cria-se, [...] um ambiente *always on*. (PELLANDA, 2006, p. 203 apud PRIMO, 2008, p. 60).

Nesse sentido, os instrumentos e ferramentas disponíveis para a população começaram a se tornar digitais e viabilizaram um mundo diferente, tanto de uso quanto de sua própria existência. A rede é o que conecta diferentes pessoas, lugares e possibilidades (Primo, 2008, p. 6), “Dos negócios à interação social, tudo é explicado por aquela imagem [a rede]. Estratégias e serviços nesse modelo: o marketing em rede, as redes de relacionamento [...]”. Com a conexão de tudo e de todos, na pós-modernidade, a colaboração se torna essencial para as relações e conhecimentos e nos grupos passa-se a valorizar a possibilidade de compartilhamento e não mais apenas de satisfação (PRIMO, 2008).

Ao passar nos diferentes momentos da história e trazer diferentes aspectos com relação à tecnologia, Primo (2008) quis abordar como as formas e teorias perpassam o mundo do trabalho e da educação na sociedade. Para Figaro (2010), a tecnologia é relacionada ao contexto, levando em consideração fatores econômicos, sociais e culturais, pois a criação e “as escolhas sobre apropriações e usos baseiam-se em práticas culturais, em processos comunicacionais, em valores sociais e interesses econômicos” (FIGARO, 2010, p. 100). É no dia a dia que se coloca em prática o uso das tecnologias, “visto que um novo artefato¹⁴ não é imediata e indiscriminadamente incorporado pelo sujeito, mas depende a articulação com a atividade concreta desse sujeito. [...] é na prática social que elas se atualizam” (FIGARO, 2010, p. 103).

Dessa maneira, com a revolução industrial e a centralidade do trabalho, os modos de produção também passam a ditar os usos e criações dos instrumentos e meios de comunicação, porque a comunicação no dia a dia também sofre

¹⁴ Para a autora, o artefato e instrumento há diferença: “entre o artefato (ferramenta produzida pela cultura) e o instrumento há a atividade objetiva de cada indivíduo” (FIGARO, 2010, p. 103).

interferências e fica condicionada às alterações (KUNSCH, 2003). No taylorismo-fordismo, o modelo clássico da comunicação se aplica: fonte, codificador, canal, mensagem, decodificador, receptor (KUNSCH, 2003) sem considerar o retorno do entendimento, porque, nesses modos, o humano não tem importância. Assim sendo, “Os meios de comunicação atendem à mesma lógica e são analisados no duplo papel de informar para civilizar (o inculto) e entreter para conformar” (FIGARO, 2010, p. 101), pois são orientados pela “lógica da produção e da distribuição em larga escala, do consumo da mão-de-obra a partir do barateamento de custos e da garantia de lucratividade” (FIGARO, 2010, p. 101).

O modelo mecanicista surge da visão de não-participação, de verticalidade e centralização nas tomadas de decisão, predominante nas décadas de 1960, 1970 e 1980, considerando a comunicação com a ótica funcionalista e ligada à eficácia organizacional (KUNSCH, 2003). O trabalhador, ali, era meramente um ponto na produção, sem relevância ou destaque. Os fins das guerras bélicas, o início da Guerra Fria e a expansão do mercado trouxeram uma nova demanda, “fez da crise econômica, dos anos de 1970, o ponto de virada para a introdução de um novo modelo de organização dos processos produtivos” (FIGARO, 2010, p. 102), como o toyotismo. As mudanças de contexto e mentalidade trouxeram mais fortemente o desenvolvimento de novas tecnologias na produção e organização do trabalho, e com a automação e informatização desses ambientes desenvolveu-se produtos tecnológicos como os computadores e a internet (FIGARO, 2010).

A comunicação, antes mais administrativa¹⁵ e voltada para os processos, muda com os novos processos produtivos e inserção das novas tecnologias. Isso “conduz a um processo de readequação, algo que de tão corriqueiro na existência da função comunicação na esfera das organizações, consagrou a assimilação das mudanças e instituiu a não investigação sistemática desta assimilação” (DORNELAS, 2002, p. 3). Novos canais surgem e os trabalhadores ganham espaço de participação, além de serem incentivados para tal. Para as empresas, “a abertura de canais e a prática da ‘comunicação simétrica’ requerem uma nova filosofia organizacional” (KUNSCH, 2003, p. 73).

¹⁵ “Comunicação Administrativa é aquela que se processa dentro da organização, no âmbito das funções administrativas; é a que permite viabilizar todo o sistema organizacional, por meio de uma confluência de fluxos e redes” (KUNSCH, 2003, p. 152).

Antes, as comunicações eram feitas de forma mais físicas e sem possibilidade de retorno, como meios escritos físicos (cartas, circulares, jornais) ou quando era possível a participação, era limitada, como meios orais (conversas, reuniões) (KUNSCH, 2003). Na pesquisa de Dornelas (2002) com trabalhadores, foi frequente as respostas da comunicação física, inclusive, o serviço de malote¹⁶ era um dos meios mais utilizados por eles. Os meios mais tecnológicos eram o fax, telefone e computador, este último ainda pouco usado. Agora, para serviços administrativos, o computador/notebook é o básico para se trabalhar, os meios telemáticos (intranet, e-mail, celular) (KUNSCH, 2003) fazem parte da rotina dos trabalhadores.

Para Silva (2017), os instrumentos tecnológicos, cada vez mais presentes no mundo do trabalho, fazem surgir “uma série de novas ferramentas para gerenciamento de tarefa de rotina, a fim de auxiliar gestores e times no propósito de otimização das organizações voltados primordialmente para a gestão de atividades de rotina” (p. 25). Nesse sentido, o autor aborda, inclusive, a participação da equipe na construção, porque por meio do *feedback* o gestor pode melhorar as tomadas de decisões com mais sabedoria.

A importância dos instrumentos surge porque eles auxiliam no aumento da produtividade, gerando mais organização e lucro nas empresas: a partir deles, pode-se priorizar os processos, pois “a agilidade nos processos e excelência na atividade desenvolvida são impactos reais da definição de prioridades” (SILVA, 2017, p. 28); além de propiciar uma melhor comunicação com a equipe e o gestor conseguir ter a visão do todo (SILVA, 2017). O papel do gestor fica em delegar “de acordo com um planejamento previamente traçado e com o ciclo de informações oriundas do gerenciamento das atividades” (SILVA, 2017, p. 22) por meio dos instrumentos disponibilizados.

Na pesquisa de Silva (2017), notou-se além dos instrumentos digitais principais utilizados pelos trabalhadores (como o *Infortask*¹⁷) algumas ferramentas com uso periférico, mas com ainda mais intensidade que as oficiais, como WhatsApp. Nesse sentido, “a tecnologia digital não apenas potencializou as formas de comunicação

¹⁶ Serviço de vai-e-vem de documentos físicos dentro das empresas.

¹⁷ Um software que “possibilita que o gestor tenha acesso a todas as atividades realizadas pelos colaboradores em sua organização. [...] seu objetivo é melhorar a comunicação interna, levando ao aumento da produtividade”, conforme artigo publicado no portal MundoCoop, em 2015. Disponível em: <<https://www.mundocoop.com.br/tecnologia/sistema-free-gerencia-atividades-diarias-de-empresas.html>>. Acesso em: 30 ago. 2021.

interpessoal mediadas por computador [...], mas vem também atualizando o que hoje podemos chamar de mídia tradicional” (PRIMO, 2008, p. 65), por oferecer diversos tipos de instrumentos e com isso mais facilidade e agilidade no dia a dia. Em sua pesquisa, Dornelas (2002), por sua vez, citou características mencionadas pelos respondentes associadas ao e-mail, na época a ferramenta mais popular e um dos marcos da onda tecnológica; dentre outras palavras, estavam a democratização, confiabilidade, produtividade, aperfeiçoamento e estímulo.

No contexto das novas tecnologias, as organizações tiveram também que reavaliar o “papel dos sistemas de comunicação e informações operacionais nas organizações” (DORNELAS, 2002, p. 5), já que as mudanças influenciam o funcionamento das relações interpessoais. No mundo do trabalho a comunicação se dá “pelas interações necessárias à atividade de trabalho e às necessidades de gestão de si por si mesmo e de si pelos outros” (SCHWARTZ e DURRIVE, 2008 apud FIGARO, 2010, p. 104), nesse sentido, os instrumentos podem auxiliar na medida em que possibilitam gerir o seu trabalho e, principalmente, comunicar-se com os outros trabalhadores. Alguns autores, inclusive, atribuem à comunicação um papel de protagonista: “a principal forma de mudança em uma rotina de trabalho, advém das mudanças promovidas no processo específico de comunicação para aquele evento” (BERLO, 1985; TORQUATO, 1991 apud DORNELAS, 2002, p. 2).

Claro que, com a rápida evolução da tecnologia digital, os instrumentos são cada vez mais avançados em termos técnicos e de gama de possibilidade, como veremos no próximo subitem:

[...] os sites e serviços da Web passam a ganhar versões específicas para dispositivos móveis, adequados à navegação em pequenas telas. Com conexão móvel em banda larga e com a incorporação de sistemas de localização via GPS, concretiza-se o ambiente *always on*, derrubando definitivamente as barreiras de tempo e espaço. (PRIMO, 2008, p. 65).

Nesse cenário, as opções mais atuais como modelo *home office* de trabalho, ensino à distância (EAD) e canais digitais para comunicação transformam a lógica tradicional de meios de comunicação formais e restritos, de forma que modernize as rotinas (DORNELAS, 2002).

Vemos, portanto, um ambiente mais favorável para a atuação ativa dos trabalhadores, por meio dos instrumentos desenvolvidos até então, tendo uma “quebra das ‘fronteiras’ entre emissores e receptores, reconhecendo-nos todos como

usuários (Scolari, 2008, p. 246) dos ambientes comunicacionais” (SCOLARI, 2008, p. 246 apud FIGARO, 2010, p. 106). A vida dos trabalhadores no ambiente corporativo é alterada na medida em que eles ganham relevância e protagonismo, além de novas formas de comunicação; sendo, essa última, modificada conforme as inovações tecnológicas vindas da informática e cibernética (CÔRREA, 2009).

Figaro (2010), porém alerta sobre a internet ser uma divisora de águas, mas não uma redentora. Ao mesmo tempo que traz diversas possibilidades, “o excesso de informações é outra barreira bastante presente na atualidade. A sobrecarga de informações de toda ordem e nas mais variadas formas [...] tem causado uma espécie de saturação para o receptor” (KUNSCH, 2003, p. 75). Além disso, Côrrea (2009) aborda sobre a quebra dos limites entre a vida profissional e pessoal, “refletindo no campo corporativo a outra simbiose recorrente da sociedade da informação: a diluição o limite entre as esferas pública e privada” (CORRÊA, 2009, p. 318). Logo, os meios de comunicação digitais têm se destacado nas rotinas de trabalho ao longo do tempo e com a pandemia da Covid-19 observamos uma aceleração desse processo, que veremos a seguir.

3.2 O digital na rotina de trabalho

O desenvolvimento tecnológico ao longo da história, com a influência dos contextos sociais e econômicos, trouxe-nos para onde estamos agora: na era digital. Os instrumentos estão cada vez menos físicos e manuais e mais digitais e automatizados. Conceitos como o *always on* trazem à tona uma nova forma de vida, baseada na centralidade que os instrumentos tecnológicos podem ter nas rotinas e nos diferentes âmbitos da vida das pessoas. A presença, quase onipresente, das tecnologias faz com que elas estejam “inseridas em todos os aspectos da experiência humana individual e coletiva e convergem em sistemas em rede altamente integrados, que agem sobre a informação reconfigurando instituições de todas as esferas” (SANTANA, 2020, p. 19), modificando pessoas, organizações e funcionamentos diários e vice-versa.

Para Barichello (2009, p. 338), os “processos sociais interativos [...] passam a ser regidos pela lógica midiática”, isto é, até a forma de sociabilização passa pelo nível tecnológico: “o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação tem transformado as condições de produção e as possibilidades de intercâmbio simbólico

na sociedade atual” (BARICHELLO, 2009, p. 339). Dentro da era digital, expressar a si mesmo e interagir com o outro se alteram para agora existirem nas vias digitais devido às possibilidades: antes, víamos “o autor [do canal de comunicação] como meios de interação reativa, uma vez que nesses ambientes digitais os usuários estavam limitados a ‘apontar e clicar’ [...] a fim de acessar os conteúdos disponíveis” (PRIMO, 2008, p. 58 apud SANTANA, 2020, p. 18); agora a participação é colaborativa, não há mais apenas um emissor e um receptor, ambos se revezam em seus papéis, chamado também por “inteligência colaborativa” (SANTANA, 2020, p. 18).

Esse contexto também está inserido no mundo do trabalho, já que a vida da população é centrada hoje em dia nos dois temas: trabalho e tecnologia. Brum (2020, p.48) relata que, na sua empresa, foi um período de adaptação para entender a forte presença digital:

Até pouco tempo, eu dizia que gostaria de ter uma caixa na recepção da Happy [sua agência] para que as pessoas da nossa equipe depositassem seus celulares antes de começarem a trabalhar e, assim, produzissem mais ao longo do dia. Mas, rapidamente, "deletei" essa intenção, porque o WhatsApp deixou de ser um canal de comunicação pessoal para ser usado, também, na interação com clientes e fornecedores. Da mesma forma, é um canal que migrou para dentro do computador, facilitando a visualização e a resposta. Mas o principal motivo para eu ter "deletado" essa ideia foi a consciência de que as pessoas iriam embora caso eu fizesse essa exigência.

Os instrumentos/ferramentas/meios digitais vieram para ficar e se desenvolver cada vez mais. Brum (2020) também traz pontos positivos das ferramentas digitais no uso dentro das rotinas das organizações, como informar e comunicar em tempo real; criar campanhas online; entregar conteúdos mais extensos com maior facilidade; maior interação; economia (menor custo, já que materiais físicos agora são em menores quantidades). Para o dia a dia, “por sua vez, reforçam que a informação é essencial para as tarefas” (BRANS; BASOLE, 2008, apud MENDIETA; MARTENS; BELFORT, 2014, p.3), isto é, as tarefas dependem de alguma maneira das informações comunicadas; hoje em dia, vemos a tendência das informações serem transmitidas e compartilhadas, em sua maioria, por meios digitais.

O uso diário é tão intenso que surgem discussões a respeito da desconexão dos trabalhadores no Brasil, principalmente com o contexto de teletrabalho¹⁸, em função da pandemia da Covid-19. Sem controle físico, as jornadas de trabalho podem ser expandidas sem cuidado, gerando problemas para área de relações trabalhistas e também para os trabalhadores inseridos nesse contexto. A pesquisa de Cardoso (2020), com servidores públicos, revela um aumento do adoecimento da população tendo em vista o trabalho, muitas vezes ligado ao excesso de demandas e cobranças. Nas respostas dos participantes, “foram frequentes os relatos de estresse, pânico e FOMO - *Fear of Missing Out* (Síndrome do medo de estar perdendo algo)” (CARDOSO 2020, p. 156), a última surgindo, principalmente, no contexto digital: são utilizadas muitas ferramentas e todas ao mesmo tempo, sendo exigido do trabalhador que ele acompanhe as informações em todas elas, o que pode acabar gerando ansiedade, depressão, entre outras doenças.

Focando na utilização dos celulares, fala-se também em orientações para as empresas seguirem boas práticas¹⁹ com relação ao envio de mensagens por WhatsApp, por exemplo, fora do horário de trabalho. A pesquisa de Santana (2020), realizada com secretárias sobre o uso de ferramentas digitais no cenário de *home office*, revelou que alguns respondentes não conseguem centralizar as tarefas e demandas em uma só ferramenta, já que são utilizados diferentes tipos, ou seja, a realidade das rotinas de trabalho é, além do uso intenso, a diversidade dos meios tecnológicos e seus usos simultâneos. Ademais, a mesma pesquisa trouxe também a problemática com relação ao:

[...] aumento da carga horária devido ao maior número de atividades e do fluxo de informação, assim como a dificuldade em fazer com que colegas, gestores e clientes respeitem o horário de trabalho. Ainda é preciso maior concentração, disciplina e autogestão para conciliar as atividades profissionais com as domésticas (SANTANA, 2020, p. 5).

¹⁸ Informações presentes em artigo veiculado pelo portal da Justiça do Trabalho. Disponível em: <<https://www.tst.jus.br/teletrabalho>>. Acesso em: 31 ago. 2021.

¹⁹ Em matéria, publicada pelo portal Exame, em junho de 2021, são enumeradas recomendações sobre como empresas podem melhor utilizar o WhatsApp para se comunicar com os funcionários. Disponível em: <<https://exame.com/pme/recomendacoes-pmes-comunicacao-whatsapp-funcionarios/>>. Acesso em: 30 ago. 2021.

Na rotina de trabalho os celulares e aparelhos sem fio são os grandes destaques: “o avanço das TIMs²⁰ e o uso excessivo de dispositivos móveis pelos indivíduos despertou a necessidade de sua adoção no contexto organizacional” (MENDIETA; MARTENS; BELFORT, 2014, p. 3), podendo-se notar um certo tipo de dependência. Os trabalhadores utilizam essas ferramentas porque é o mais comum nas empresas, mas também as empresas usam porque é a realidade de seus trabalhadores. O uso dos dispositivos, para Mendieta, Martens e Belfort (2014) trazem benefícios na interação com colaboradores, clientes e fornecedores, além de aumentar a produtividade e a eficiência nas tarefas realizadas, podendo essas últimas serem controladas.

Um dos dispositivos móveis mais utilizados por profissionais dos diversos segmentos, em razão do benefício que proporcionam no desenvolvimento de suas atividades, é o *smartphone*. As mensagens rápidas, acesso aos e-mails e aos materiais da empresa, sem limitações físicas, materializam a mentalidade *always on*, inclusive, trazendo a reflexão sobre como a utilização sem pausas afeta a vida pessoal e a vida profissional destes trabalhadores, entrelaçando e alterando-as (PRIMO, 2008; MENDIETA; MARTENS; BELFORT, 2014).

Os *smartphones* nem sempre são adquiridos pelo próprio trabalhador, eles também podem ser cedidos pelas organizações para uso corporativo. De acordo com a pesquisa de Mendieta, Martens e Belfort (2014), os profissionais que recebem o celular corporativo estão ainda mais presentes digitalmente que o restante dos trabalhadores, estando mais tempo conectados, quase que de forma forçada. Para receber um celular corporativo, de acordo com a pesquisa de Cardoso (2020), é necessário fazer parte de um grupo seletivo: “a maior parte das chefias possuem smartphones e pacotes de dados institucionais, cedidos como um meio de ‘valorização’ dos servidores, induzindo-os quase que a uma sujeição voluntária” (CARDOSO, 2020, p. 148). A pandemia da Covid-19 também revelou uma ampliação do caráter de uso dos celulares cedidos pelas organizações, não só focados para

²⁰ Sigla utilizada pelos autores para as Tecnologias de Informação Móveis (MENDIETA; MARTENS; BELFORT, 2014).

assuntos corporativos, mas também para o âmbito pessoal, como a busca de aplicativos de *streaming* e download de jogos²¹.

Fora do contexto de aparelhos corporativos, conforme a mesma pesquisa (CARDOSO, 2020), durante a pandemia da Covid-19, as ferramentas tecnológicas pessoais foram cruciais para a realização do trabalho, pois as instituições não teriam recursos financeiros para ceder equipamentos a todos seus trabalhadores. Já Mendieta, Martens e Belfort (2014) abordam as vantagens e desvantagens do *smartphone*:

- Dentre as vantagens estão o tempo (por possibilitar utilizá-lo a qualquer horário), lugar (em qualquer lugar), interação e uso de diferentes aplicativos, concluindo que “o fato de possuir um aparelho com vários aplicativos e funcionalidades, possibilita maior interação com as pessoas, tanto do trabalho como da vida pessoal, aproximando aqueles que estão distantes” (MENDIETA; MARTENS; BELFORT, 2014, p. 16).
- E entre as desvantagens estão a qualidade da internet, invasão de privacidade, dependência e a situações análogas à escravidão (ligadas ao *always on* e a impossibilidade de sair dessa realidade), porque

mesmo sentindo-se independentes em razão do uso de *smartphone*, se tornam dependentes do dispositivo móvel em razão dessa própria independência, vez que o acesso às informações é realizado por meio do mesmo dispositivo. (MENDIETA; MARTENS; BELFORT, 2014, p.15).

As ferramentas de trabalho se misturam com as ferramentas digitais disponíveis, surgindo novos aplicativos, sites e plataformas para melhorar as rotinas diárias nas organizações. Em 2016, a empresa Facebook lançou o Workplace²², a plataforma que pretende integrar todos os funcionários de uma empresa. Também chamado de “Facebook Corporativo”, o Workplace usa a mesma interface e funcionamento do já conhecido Facebook, permitindo o compartilhamento de

²¹ Informações de estudo divulgado em matéria veiculada no portal Veja Economia, em junho de 2020. Disponível em <<https://veja.abril.com.br/blog/radar/estudo-revela-como-os-celulares-corporativos-sao-usados-na-quarentena/>>. Acesso em 31 ago. 2021.

²² Informações sobre o lançamento da plataforma do Facebook, veiculadas em notícia do portal G1, em outubro de 2016. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2016/10/facebook-lanca-workplace-plataforma-social-para-empresas.html>>. Acesso em: 17 ago. 2021.

informações e processos²³. A plataforma já é utilizada por empresas de grande porte no Brasil, como a Lojas Renner²⁴, e é uma maneira de adaptação da plataforma já conhecida, mas agora com foco nas empresas. Outro tipo de ferramenta que também apresenta interação, atualmente, é a novidade dos *chatbots*, “software que conversa e interage com seres humanos por meio de mensagens de texto com o qual todos, em algum momento, já tivemos oportunidade de interagir” (BRUM, 2020, p.54). Antes, os *chatbots* eram usados para atendimento ao cliente comprador e agora está sendo aplicado também internamente para atender dentro da organização de forma mais ágil e automática.

No caso específico do *smartphone*, seu grande diferencial é a possibilidade de utilizar aplicativos de diferentes temas. Dentre uma infinidade de opções, estão as agendas eletrônicas, bloco de notas, alarmes, digitalizações e redes sociais; tudo isso na palma da mão. Um dos principais aplicativos atualmente é o WhatsApp, que proporciona o envio de mensagens instantâneas, arquivos, fotos, criações de grupos. Para Cardoso (2020), na instituição pesquisada, o WhatsApp foi disseminado pelo hábito de uso já existente previamente, além de oferecer diversas alternativas com “sua agilidade frente às demais ferramentas de comunicação. O fato de possuir diversos recursos, [...] ajudou na consolidação do uso no trabalho. De certo modo, sua produtividade o legitimou” (CARDOSO, 2020, p. 146).

Ao mesmo tempo que é legitimado e aceito, o excesso de uso (muitas mensagens e grupos), acaba criando o sentimento contrário, de saturação (CARDOSO, 2020). Para Santana (2020, p. 39 apud PRIMO, 2020), os aplicativos como o WhatsApp são “uma resposta às necessidades do mundo globalizado, caracterizado pelo ambiente *always on* (PRIMO, 2008), que demanda de seus usuários reações cada vez mais rápidas frente às ações e interações na rede”. De fato, o uso é para respostas rápidas e de conexão a todo o momento, gerando

²³ Informações sobre o funcionamento do Workplace estão especificadas no site da empresa. Disponível em: <<https://pt-br.workplace.com/faq>>. Acesso 17 ago. 2021.

²⁴ A introdução do Workplace nas Lojas Renner foi realizada com o intuito de engajar e fortalecer a comunicação com seus 23 mil colaboradores, conforme notícia publicada pelo portal ComputerWorld, em fevereiro de 2020. Disponível em: <<https://computerworld.com.br/plataformas/lojas-renner-engaja-23-mil-colaboradores-com-workplace-do-facebook/>>. Acesso em: 17 ago. 2021.

discussões sobre o envio/recebimento de mensagens fora do expediente²⁵. Para Cardoso (2020), é uma questão de falta de senso crítico com relação à utilização do aplicativo em sua rotina de trabalho, visto que os trabalhadores invadem a privacidade virtual uns dos outros, além de levar suas demandas também para o momento que deveriam ser de descanso.

Sem aplicações oficiais na instituição pesquisada, assim como em muitas organizações no Brasil, Cardoso (2020) traz o anseio sobre a regularização interna do uso do *WhatsApp*:

[...] verificam-se muitas divergências de opiniões sobre como tornar ou não o WhatsApp parte integrante das opções oficiais de comunicação da instituição, inclusive por existir um risco jurídico a ser avaliado. Há dúvidas sobre se, de fato, a instituição deve emitir qualquer posicionamento a respeito dessa ferramenta, ou, ainda, se isso seria única e exclusivamente um posicionamento de gestão. (CARDOSO, 2020, p. 158).

No cenário da pandemia da Covid-19 houve um aumento do uso das ferramentas digitais nas rotinas de trabalho, tanto dos trabalhadores quanto das organizações, justamente pelo aumento das pessoas em casa e pela necessidade de substituir as comunicações antes feitas presencialmente. Em sua pesquisa, Santana (2020) relata que o contexto da Covid-19 “não só inseriu como também ampliou o emprego das Tecnologias da Informação e Comunicação na rotina das pessoas e das instituições” (SANTANA, 2020, p. 45), descobrindo que, para as secretárias entrevistadas, as maiores dificuldades enfrentadas com a mudança foi aprender a usar as novas ferramentas, a qualidade da internet e a adaptação do formato mais digital. Além disso, a pesquisa revelou que, no contexto remoto, a ferramenta mais usada pelas secretárias foi o WhatsApp, seguido do e-mail e de recursos de chamada de vídeo, como a plataforma Zoom (SANTANA, 2020). Com a tendência de escritórios híbridos²⁶ (união das modalidades presencial e remota) é provável que o uso das ferramentas digitais aumente cada vez mais.

²⁵ Informações veiculadas em reportagem do portal G1 em janeiro de 2020. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2020/01/21/funcionario-tem-que-entrar-em-grupo-de-whatsapp-da-firma-troca-de-mensagens-fora-do-expediente-gera-hora-extra-veja-tira-duvidas.ghtml>>. Acesso em: 31 ago. 2021.

²⁶ Apontados como uma das tendências para mobilidade corporativa em 2021, em artigo publicado no blog Pulsus. Disponível em: <<https://pulsus.mobi/blog/tendencias-mobilidade-corporativa-2021/>>. Acesso em: 31 ago. 2021.

Para Cardoso (2020, p. 39), “os computadores e os smartphones são máquinas que auxiliam no monitoramento das pessoas nas suas atividades e produtividades”, sendo suas aplicações, como *GPS*²⁷, *check-in* em locais na internet e visualização de “visto por último” do WhatsApp recursos que vão apoiar no controle do “outro”. Além disso, com o avanço da tecnologia e a inserção de ferramentas digitais nas rotinas de trabalho, os trabalhadores podem começar a ser cobrados dentro dos parâmetros das ferramentas, no sentido de que “o cidadão fica exposto a um conjunto de técnicas produtivas e virtuais em um mundo marcado pela concorrência e exigência de produtividade” (CARDOSO, 2020, p. 43), portanto, podendo ser forçado a se encaixar para não ocorrer, em caso de empresas privadas, demissões. Nesse sentido, vê-se os movimentos de inclusão devido ao uso da tecnologia (pessoas de outras regiões em uma mesma reunião, por exemplo), mas também se nota a exclusão de pessoas pelo motivo de não conseguirem se adaptar ao formato digital e ágil (CARDOSO, 2020).

Na contramão da visão que privilegia a melhora da agilidade e produtividade, as condições de trabalho para o trabalhador podem estar, de certa maneira, prejudiciais ao seu bem-estar. A relação entre homem e ferramentas digitais, no dia a dia de trabalho, também passa por uma questão de direitos humanos. Para Baldissera (2019), “é no âmbito das experiências cotidianas, na vida ordinária, que o respeito ou não a esses direitos se consuma” (BALDISSERA, 2019, p. 79), principalmente com relação aos processos de comunicação dentro das organizações:

assumindo como pressuposto o fato de que a comunicação é neural para as próprias organizações, condição de sua constituição, reconhecemos sua indispensabilidade na efetivação desses direitos, particularmente quando se pensa nas relações de poder atualizadas entre elas e os sujeitos que nelas labutam, seus empregados e/ou terceirizados. (BALDISSERA, 2019, p. 83).

Em sua pesquisa, Cardoso (2020) traz as relações de poder justamente no uso das ferramentas digitais, no sentido de vigilância, controle e excessos. Além dos exemplos já citados, como os recursos de *gps* e *check-in*, a constante invasão de privacidade incomoda os trabalhadores entrevistados, devido à “normalização da invasão da subjetividade, em que as próprias pessoas retroalimentam as atitudes

²⁷ Sigla para Sistema de Posicionamento Global (Global Positioning System, em inglês), rede de satélites que possibilita a localização da posição geográfica em tempo real. Serve para rastreamentos e, mais usualmente, para indicar ao usuário trajetos a seguir entre uma origem X e um destino Y.

invasivas” (CARDOSO, 2020, p. 154). Isso acontece em decorrência do contexto de “tecnologias da comunicação e informação que permitiram e permitem ampliar as possibilidades de circulação de informações, de exercício da vigilância civil e de realizar denúncias” (THOMPSON, 2008 apud BALDISSERA, 2019, p. 82). Além disso, os mesmos entrevistados relataram que o excesso do WhatsApp os afastou, inclusive, das famílias, causando conflitos no convívio (CARDOSO, 2020).

Os próprios trabalhadores retroalimentam o comportamento de vigilância e excessos porque, conforme Baldissera (2019), as organizações, a partir da comunicação, conseguem internalizar suas verdades nos trabalhadores e, dessa maneira, conquistam o apoio de sua equipe. Isso se dá por meio de condições que elas impõem para o trabalhador permanecer na empresa, como estar alinhado ao seu propósito, ter espírito de “empreendedor” (cuidar de si mesmo; cuidar do outro; fazer de tudo para atingir os objetivos) e “vestir a camisa”, sendo não só um funcionário, mas um verdadeiro colaborador (BALDISSERA, 2019).

O contexto é favorável às organizações pois “a comunicação e os meios foram e são empregados, prioritariamente, para impulsionar a economia e a própria política” (BALDISSERA, 2019, p. 85), ou seja, o novo posicionamento de que o trabalhador participa ativamente das tomadas de decisões pode ser questionado, pois sua opinião, ali, nada mais seria do que as verdades internalizadas pela organização. No uso do WhatsApp, os entrevistados por Cardoso (2020) “entendem o WhatsApp como uma ferramenta que possibilita o engajamento, mas, muitas vezes, sem o posicionamento crítico e o debate reflexivo” (CARDOSO, 2020, p. 152): é um meio de comunicação prático e rápido, porém seu uso diário e na rotina de trabalho traz problemáticas com relação à desvalorização do raciocínio crítico e excesso de discursos vazios.

Além disso, por ser uma ferramenta nova, a legislação ainda está se adaptando aos seus funcionamentos no meio corporativo, uma discussão que também aborda direitos humanos e sensibilidade por parte dos empregadores. Em setembro de 2021, a justiça brasileira determinou que demitir um funcionário por WhatsApp não fere os direitos do trabalhador, portanto, não pode ser usado como argumento para possível indenização²⁸. A falta de empatia do empregador que demite seu funcionário utilizando

²⁸ Conforme a matéria da Valor Econômico (2021), muitos processos trabalhistas estão relacionados a palavras como WhatsApp, danos morais e aplicativos, com um aumento significativo durante o período da pandemia da Covid-19. Disponível em: <<https://valor.globo.com/legislacao/noticia/2021/09/09/justica-valida-demissoes-por-whatsapp-e-nega-indenizacao-a-trabalhadores.ghtml>>. Acesso em: 11 set. 2021.

um aplicativo, que na maioria das vezes não é um canal oficial da empresa, também entra na problemática do mundo do trabalho e ferramentas digitais, pois, nesse caso, vai além da legislação: não há valorização da sua equipe enquanto trabalhadora e muito menos enquanto ser humano.

O avanço tecnológico possibilitou diversas opções de ferramentas e instrumentos que, no dia a dia de trabalho, foram inseridas e adaptadas para as rotinas dos trabalhadores. Agora, é impossível imaginar um mundo corporativo sem computador, por exemplo. O desenvolvimento trouxe novidades e facilidades, assim como o WhatsApp e aplicativos que agilizam a produtividade; em contrapartida, apresentam problemáticas para os trabalhadores e suas rotinas diárias, com discussões relacionadas, inclusive, aos direitos humanos, sendo importante a conscientização das próprias organizações, pois elas têm papel fundamental “na estrutura econômica, no sistema político e, especialmente, pelo seu lugar discursivo” (BALDISSERA, 2019, p. 78).

Ao longo da história, os instrumentos e ferramentas de comunicação foram inseridos conforme a perspectiva do que era trabalho e qual o papel do trabalhador, por isso não se pode negar o fato de que suas presenças transformaram as rotinas e proporcionaram um novo mundo, com benefícios e malefícios. Seu uso incentiva a maior atuação do trabalhador, por exemplo, ao mesmo tempo que o cobra uma maior dedicação, o que pode gerar um aumento nas jornadas e síndromes/doenças a partir da mentalidade de nunca conseguir estar desconectado. Na pandemia, viu-se a intensificação desse cenário, principalmente pelos novos formatos possibilitados, como o *home office*. No próximo capítulo, seguiremos com a pesquisa da monografia sobre a percepção dos trabalhadores sobre o uso de uma das ferramentas de comunicação principais: o WhatsApp.

4 A PERCEPÇÃO DOS TRABALHADORES DE EMPRESAS PRIVADAS NAS ROTINAS DE TRABALHO: PESQUISA QUANTITATIVA

Neste capítulo, abordamos a metodologia utilizada para a realização desta pesquisa, trazendo explicações sobre o método quantitativo, operacionalizado pelo instrumento de coleta de dados - questionário; o universo constituído por trabalhadores com vínculo CLT em empresas privadas e localizadas em Porto Alegre, registrados no Ministério do Trabalho e Previdência, totalizando 547.281 pessoas, o que encaminha para a amostragem de 323 respondentes, com erro amostral de 4,56% e nível de confiança de 90% (GIL, 2008; RICHARDSON, 2017). Após trouxemos os resultados obtidos a partir dos cruzamentos dos dados e sua respectiva análise quantitativa.

4.1 Procedimentos metodológicos

A pesquisa seguirá o estudo explicativo, que para Gil (2008, p. 28), “são aquelas pesquisas que têm como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos”, já que consegue explicar o fato a partir de alguma perspectiva. Um dos métodos para realizá-la, e que será utilizado neste trabalho, é por meio da pesquisa quantitativa, em conjunto com o levantamento de dados respectivos ao tema estudado. Para Richardson (2017, p. 55), o método quantitativo:

[...] é um meio para testar teorias objetivas, examinando a relação entre as variáveis. Tais variáveis, por sua vez, podem ser medidas tipicamente por instrumentos, para que os dados possam ser analisados por procedimentos estatísticos.

Em um levantamento via *survey* (coleta de dados online), as perguntas são feitas diretamente ao público, portanto, conhece-se o comportamento dessas pessoas por elas mesmas e, com o caráter quantitativo, chegam-se a conclusões a partir do cruzamento dos dados reunidos e analisados (GIL, 2008). Abordada como vantagem para Gil (2008), a pesquisa direta com as pessoas que se deseja estudar é uma maneira de obter “[...] conhecimento direto da realidade. À medida que as próprias pessoas informam acerca de seu comportamento” (p. 56).

Para o levantamento dos dados, dentro de uma pesquisa quantitativa, pode-se usar questionários, entrevistas, dentre outros métodos, para conseguir resultados utilizando, inclusive, apenas uma parcela das pessoas que se deseja estudar (BABBIE, 1990 apud RICHARDSON, 2017). Considerando essas informações, para o levantamento de dados desta pesquisa, o público foi limitado a trabalhadores de empresas privadas, que tinham vínculo CLT (sigla para Consolidação das Leis do Trabalho, equivalente a ter a carteira de trabalho assinada) e trabalhavam para empresas localizadas em Porto Alegre. Dessa maneira, incluímos as pessoas que possuem vínculo estável com as organizações e entram nos direitos trabalhistas de remuneração, jornada de trabalho, dentre outros. Para entrar na amostra, também foi necessário que utilizassem o WhatsApp em sua rotina de trabalho, tendo em vista o viés da pesquisa.

A partir dessas considerações foi disponibilizado um questionário online²⁹, via Google Formulários, entre os dias 15 e 26 de setembro de 2021, divulgado por meio de grupos no WhatsApp, Teams, páginas no LinkedIn, Facebook, Instagram, compartilhado pela família e amigos, além da própria autora, ambientes digitais os quais a população de trabalhadores se encontra.

Em relação à amostra, usualmente nas pesquisas não é utilizada a totalidade do público pesquisado, mas sim “seleciona-se [...] uma amostra significativa de todo o universo, que é tomada como objeto de investigação. [...] a partir desta amostra são projetadas para a totalidade do universo” (GIL, 2008, p. 55), já que o universo é, em sua maioria, grandes quantidades, impossibilitando considerá-lo inteiramente. Para isso, é estipulado um erro de medição, chamado de erro amostral, que normalmente fica entre 3 e 5% (GIL, 2008), além de um nível de confiança, que “representa a probabilidade de que o ‘valor verdadeiro’ do universo esteja dentro dos limites calculados” (RICHARDSON, 2017, p. 142). Para Richardson (2017, p. 143),

Podemos resumir que o tamanho da amostra necessário não tem nada a ver com o tamanho do universo, mas depende do nível de confiança desejado, da margem de erro aceito e da variância dos elementos, sendo que a última somente pode ser influenciada pela técnica de amostragem.

Nesta pesquisa, foi considerado a parcela dos trabalhadores CLT em empresas privadas e localizadas em Porto Alegre, registrados no Ministério do Trabalho e

²⁹ Disponível para consulta no Apêndice A – Questionário da Pesquisa, a partir da página 73.

Previdência³⁰, mantendo o erro amostral de 4,56%, com confiabilidade de 90%, totalizando 323 respondentes dentro deste universo.

Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado o questionário online. Uma das principais características desse instrumento, para Richardson, (2017, p. 201), é "coletar informações relacionadas com o comportamento das pessoas". E como a pesquisa pretende compreender a percepção de um grupo de trabalhadores, optamos por esse procedimento, pois ele permite a coleta referente ao comportamento desse público. O questionário é "um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, [...]" (GIL, 2008, p. 121), então, a partir de sua aplicação, é possível captar a percepção dos respondentes com perguntas abertas e/ou fechadas direcionadas aos objetivos desejados. Também o escolhemos por apresentar a vantagem do anonimato, permitindo maior liberdade para o respondente se expressar (GIL, 2008; RICHARDSON, 2017). Além das respostas anônimas, o questionário "permite obter informações de um grande número de pessoas simultaneamente ou em um tempo relativamente curto" (RICHARDSON, 2017, p. 219), ou seja, para atingir o número estipulado pela amostra, o questionário atende ao desejado.

Com essas informações, foi construído um questionário online, por meio do Google Formulários, dividido em: 1) filtros relacionados ao tipo de vínculo empregatício, à localização da organização empregadora à utilização do WhatsApp; 2) perfil do respondente; 3) rotina de uso do WhatsApp para demandas de trabalho; 4) uso do WhatsApp na pandemia da Covid-19. Além disso, continha 46 perguntas fechadas, que de acordo com Richardson (2017, p. 202), "apresentam categorias ou alternativas de respostas fixas e preestabelecidas. O entrevistado deve responder à alternativa que mais se ajusta às suas características". Sendo assim, divulgamos o questionário por meio do WhatsApp, Teams, páginas no LinkedIn, Facebook e Instagram, no período de 15 a 26 de setembro de 2021, totalizando 11 dias de coleta, que resultou em 323 respostas válidas.

³⁰ Público total de 547.281 trabalhadores, segundo dados obtidos no portal do Ministério do Trabalho e Previdência. Principais Dados. Disponível em: <<https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br>>. Acesso em: 14 set. 2021.

4.2 Resultados

Para a análise dos dados nos orientamos a partir de quatro divisões: 1) perfil dos trabalhadores, que tratou dos dados relativos à faixa etária, gênero, cargo, modalidade de trabalho e tempo de empresa; 2) os comportamentos de uso do WhatsApp, que tratou dos dados relativos à rotina do trabalhador, como frequência de uso, dispositivos utilizados e características associadas; 3) o uso do WhatsApp na pandemia da Covid-19, que tratou dos dados relativos às diferenças de uso do WhatsApp em decorrência da Pandemia da Covid-19; 4) cruzamento dos dados com a base teórica, logo, nessa última categoria, foram articulados tabelas dinâmicas (geradoras dos dados e gráficos) com os autores Antunes (2009), Santana (2020), Primo (2008), Corrêa (2009), Figaro (2010), Kunsch (2003), Arendt (2020), Albornoz (1986), Baldissera (2019) e Cardoso (2020).

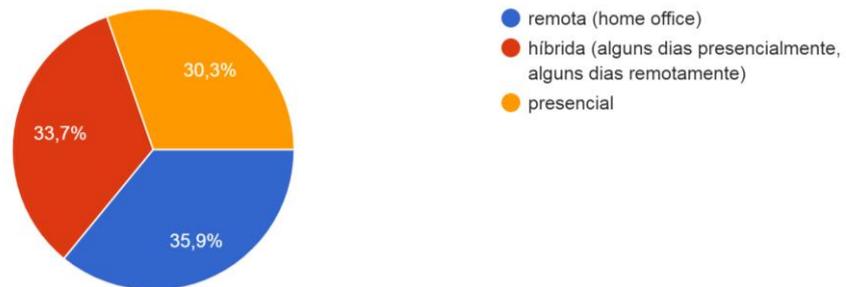
4.2.1 Perfil dos trabalhadores

O início do questionário trouxe perguntas referentes ao perfil do trabalhador, a fim de identificar quem era o público respondente. Foram perguntadas informações sobre faixa etária, gênero, cargo, modalidade de trabalho e tempo de empresa. No qual, descobrimos que os respondentes variavam no que se refere às faixas etárias, com o seguinte cenário: entre 25 e 29 anos (26,6%), seguidos por 20 a 24 anos (22,3%), 35 a 39 anos (16,4%), 30 a 34 anos (13,9%), 40 a 44 anos (10,8%), acima de 50 anos (6,5%), 45 a 49 anos (2,8%) e até 19 anos (0,6%). Ou seja, a amostra pode ser constituída de pluralidade etária. Já no que se refere a identificação de gênero, observamos que, o gênero feminino foi de 71,5%, enquanto que o gênero masculino ficou com 27,2%, os não-binários com 0,6%, prefiro não dizer com 0,3% e outros com 0,3%.

Sobre os cargos que ocupam em suas empresas, visualizamos que: 31,9% eram analistas, 21,4% assistentes, 13% coordenadores, 7,4% gerentes, 5,6% consultores, 5% especialistas, 3,7% líderes e 12,1% outros. E, com relação ao tempo que estão na atual empresa, são trabalhadores que estão: até 1 ano e 11 meses (46,1%), de 2 a 5 anos (32,5%), 6 a 9 anos (10,8%) e acima de 10 anos (10,5%). Isto é, esses dados nos permitem inferir que a amostragem obtida contou com trabalhadores que se encontram em uma variedade de tempo de empresa e de cargo,

esse último dentro dos cargos mais relacionados à gestão. Já os formatos de trabalho em que os respondentes atuam também seguiram essa perspectiva de variação, conforme demonstra o Gráfico 1.

Gráfico 1 – Formatos de trabalho



Fonte: Google Formulários (2021).

A partir do gráfico 1, tem-se que para 35,9% o formato de trabalho se encontra na modalidade remota (*home office*); 33,7% se encontram em trabalho de forma híbrida (com alguns dias presencialmente e outros remotamente) e 30,3% se mantêm totalmente presencial. Isso demonstra que a cultura organizacional sofreu modificações, que podem ser permanentes, pois o formato remoto ainda permanece em destaque neste momento em que a maioria das limitações decorrentes da pandemia já foram minimizadas com o avanço da vacinação da população. Logo, conclui-se que o uso do WhatsApp independe das características pessoais, uma vez que, os perfis dos respondentes se apresentaram diversos, tendo parcelas distribuídas de forma equilibrada dentro de cada categoria. Como também pudemos perceber que o modelo de trabalho *home office* tornou-se tendência.

4.2.2 Os comportamentos de uso do WhatsApp nas rotinas de trabalho

Nesta etapa do questionário, as perguntas eram relacionadas ao comportamento de uso com relação ao WhatsApp dos trabalhadores, a fim de entender como o aplicativo está inserido nas rotinas diárias de trabalho. Foi questionado sobre frequências de uso, dispositivos acessados, características associadas, entre outros, sendo reforçado, em todas as perguntas, que o hábito considerado era referente às demandas de trabalho.

Com as perguntas observamos que: 98,1% já sabiam usar o WhatsApp antes de passar a usar na sua empresa e 1,9% não sabiam. Além disso, 70% usam seus celulares pessoais para acessar o WhatsApp e 30% usam o celular corporativo. Em geral, eles utilizam o aplicativo de forma diária (89,5%); semanalmente (9%), quinzenalmente (0,9%) e mensalmente (0,6%). Ao serem questionados se informam seu WhatsApp para assuntos de trabalho, 65,3% confirmaram, porém 31,6% negaram e 3,1% preferiram não dizer. E, ao serem questionados se as empresas nas quais trabalham têm costume de utilizar o WhatsApp para demandas de trabalho, 86,1% disseram que sim, 13,13% não e 0,6% preferiu não dizer. Outra questão está relacionada aos colegas: 38,4% têm colegas que informam a outras pessoas os seus contatos de WhatsApp sem permissão, já 35,6% informam apenas quando permitido e 26% não informam a outras pessoas. Podemos inferir que o uso do WhatsApp já está incluído na cultura e estrutura das empresas e, por consequência, na vida do trabalhador, principalmente pelo fato desse comportamento ser reforçado da organização para o trabalhador, entre os trabalhadores e do próprio trabalhador consigo mesmo.

Conseqüentemente, esse cenário nos encaminha ao Gráfico 2, no qual podemos visualizar os resultados relacionados às finalidades da utilização do WhatsApp pelos trabalhadores.

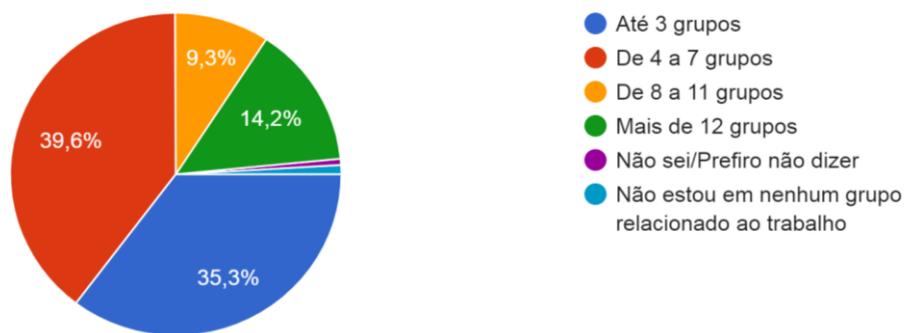
Gráfico 2 – Finalidades de utilização do WhatsApp



Fonte: elaborado pela própria autora (2021).

Aqui observamos que 56% sinalizaram que usam para todas as finalidades citadas, 11,5% para demandas rotineiras, 7,7% para conversas com colegas, 7,4% para demandas rotineiras e comunicados, 6,5% para comunicados e conversas com colegas, 5,9% para demandas rotineiras e conversas com colegas, 2,8% para comunicados e 2,2% para outros. E, no que se refere a manutenção dos contatos por meio do WhatsApp, para 59,1% se dá com as pessoas da empresa e com externas; 14,2% conversam com todas as pessoas da sua empresa; 10,5% apenas pessoas da sua equipe; 9,3% apenas pessoas do meu setor geral; e 6,8% apenas pessoas externas. Além disso, a rotina do trabalhador inclui também a atuação em grupos dentro do aplicativo, conforme vemos no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Grupos de trabalho no WhatsApp



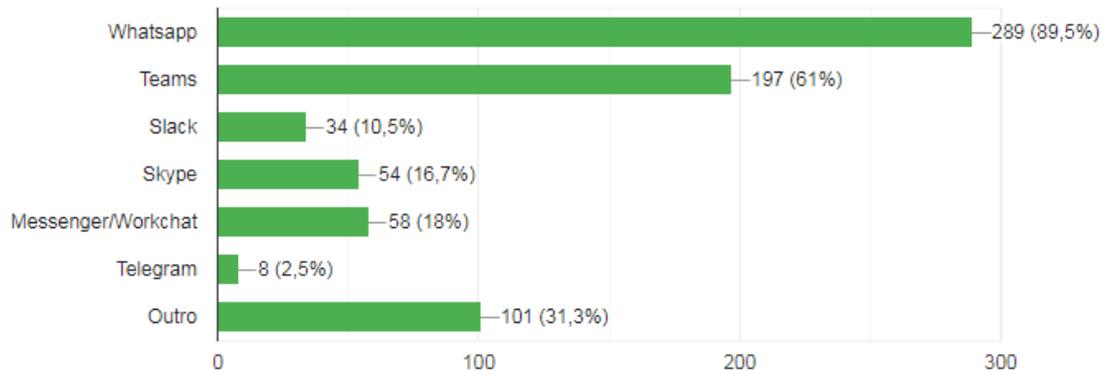
Fonte: Google Formulários (2021).

Dentre os respondentes, 39,6% estão em 4 a 7 grupos, 35,3% em até 3 grupos, 14,2% em mais de 12 grupos e 9,3% em 8 a 11 grupos. Apenas 0,9% não está em nenhum grupo relacionado a trabalho. Dos trabalhadores que participam de grupos, 66,3% disseram que participa ativamente, contra 31,3%, que disseram não participar³¹. Como podemos analisar o uso/apropriação do WhatsApp, tanto na rotina de trabalho como na manutenção das relações e interações, está efetivado na cultura organizacional, pois compõe a rotina do próprio trabalhador consigo mesmo, com os colegas e com a empresa. Por isso, o fato de o WhatsApp estar presente na rotina de

³¹ Aqui, participar significa enviar mensagens ou interagir com stickers/figurinhas/emojis.

trabalho reflete, conseqüentemente, nos resultados a respeito dos meios de comunicação utilizados pela empresa, como podemos ver no Gráfico 4.

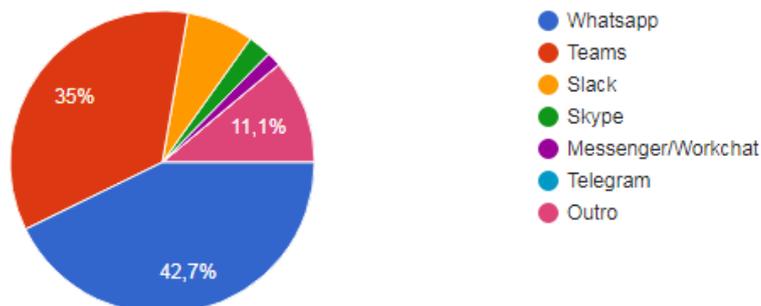
Gráfico 4 – Meios de comunicação utilizados pelas empresas



Fonte: Google Formulários (2021).

Ao serem perguntados sobre quais eram os meios de comunicação utilizados na empresa, podendo escolher mais de uma opção, o WhatsApp obteve 89,5%, seguido do Teams, com 61%, e Outro, com 31,3%. A respeito de qual deles seria o meio de comunicação mais utilizado, podemos ver o Gráfico 5.

Gráfico 5 – Meio de comunicação mais usado pelas empresas



Fonte: Google Formulários (2021).

O WhatsApp ficou com 42,7% das respostas, Teams com 35%, Outro com 11,1% e Slack com 7,1%. Por ser intenso, o uso do WhatsApp também já ultrapassou o formato smartphone: quando perguntados se utilizam o WhatsApp Web, formato do aplicativo para computadores, 78,9% afirmaram e 20,7% negaram. E, mesmo que o WhatsApp esteja presente em vários momentos nas empresas, 63,5% disseram que

o aplicativo ainda é um meio informal na empresa e 34,7% disseram que é um meio oficial. Com isso e com os outros pontos abordados, entende-se que o WhatsApp não é o único meio de comunicação nas empresas, mas é o principal, com destaque para além do uso através do celular, estendendo-o para computadores. Independente de meios concorrentes ou diferentes formatos, o WhatsApp se adapta à rotina do trabalhador de forma intrínseca ao seu trabalho e, por isso, ganha muita relevância.

Sendo assim, adentramos na tabela 1, que buscou averiguar acerca das experiências desses trabalhadores com o aplicativo por meio de algumas características. Na tabela 1, há as notas que os trabalhadores atribuíram às características citadas em relação à experiência do uso do WhatsApp. As notas variavam de 1 a 5, considerando 1 “não auxilia” e 5 “auxilia”.

Tabela 1 – Características do WhatsApp relacionadas à experiência de uso

Característica/Nota	1	2	3	4	5
Agilidade	1,5%	0,9%	4,3%	19,8%	73,4%
Produtividade	8,7%	10,2%	25,7%	16,7%	38,7%
Privacidade	40,2%	18,9%	21,1%	7,4%	12,4%
Liberdade	25,4%	14,9%	25,1%	11,4%	23,2%
Independência	12,1%	9,9%	30,7%	15,5%	31,9%
Praticidade	1,9%	1,2%	8%	19,5%	69,3%
Poder de fala	7,1%	4,6%	26%	20,4%	41,8%

Fonte: Elaborada pela autora (2021).

No que se refere a Agilidade, para 73,4% o uso do WhatsApp auxilia muito (nota 5); na Produtividade, para 38,7% auxilia muito (nota 5); na Privacidade, para 40,2% não auxilia (nota 1); na Liberdade, para 25,4% não auxilia (nota 1), seguido de 25,1% nem auxilia, nem não auxilia (nota 3), e 23,2% auxilia muito (nota 5); na Independência, para 31,9% auxilia muito (nota 5) e 30,7% nem auxilia, nem não auxilia (nota 3); na Praticidade, para 69,3% auxilia muito (nota 5), 19,5% auxilia (nota 4); no

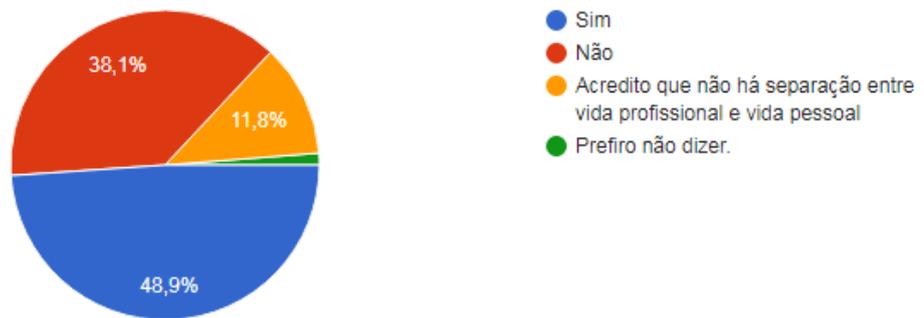
Poder de Fala, para 41,8% auxilia muito (nota 5) e 26% nem auxilia, nem não auxilia (nota 3). Já ao serem perguntados diretamente a respeito da invasão de privacidade e se o WhatsApp permite que ela ocorra de alguma maneira, 63,5% disseram que ele permite a invasão; 33,7% disseram que não e 2,8% preferiram não dizer. Em contrapartida, os trabalhadores veem um cenário favorável quando questionados sobre se o aplicativo possibilita opinar sobre demandas de trabalho ou tomadas de decisão: 78,6% afirmam e 20,1% negam. A partir desses resultados, podemos compreender que o uso do WhatsApp é bem aceito quando acionado para rotinas relacionadas ao trabalho, como agilidade e produtividade, porém é rejeitado quando ligado ao íntimo do trabalhador, tendo em vista as baixas notas para privacidade e liberdade.

Já no que se refere às questões relacionadas ao expediente de trabalho e o uso do WhatsApp, 67,2% disseram responder mensagens tanto dentro como fora do seu horário de trabalho e 32,8% disseram responder apenas dentro do seu expediente. E esse cenário pode estar atrelado ao fato de que 89,5% dizem que já receberam mensagens fora do expediente, em período de férias ou em dias de folga, 10,2% responderam que não receberam e 0,3% preferiram não dizer. Contudo, 63,2% dos trabalhadores não são cobrados para responder as mensagens mais rapidamente nos períodos fora do trabalho, embora 36,2% afirmarem que já foram cobrados e 0,6% preferiram não dizer. Ao serem questionados sobre possíveis cobranças para responderem de forma rápida as mensagens no WhatsApp, 65,3% alegaram que nunca foram cobrados, entretanto para 34,4% isso já ocorreu e 0,3% preferiram não dizer. Isso nos leva a um contexto em que o WhatsApp está tão presente na rotina dos trabalhadores que ele acarreta em confusão no que se refere aos possíveis limites a serem postos entre o profissional e o pessoal, ferindo, inclusive, leis trabalhistas quanto à jornada de trabalho.

Nesse sentido, o conceito de invasão e quebra de limites também surge novamente ao serem interpelados se o uso do aplicativo ajuda ou atrapalha nas suas rotinas de trabalho: para 55,1% dos trabalhadores o uso do aplicativo às vezes ajuda, mas também às vezes atrapalha, 38,1% afirmaram que ele ajuda, 5,9% disseram que atrapalha e 0,9% preferiram não dizer. E, quanto à sua rotina de conversas com famílias e amigos, para 62,8% não atrapalha, 36,2% disseram que atrapalha e 0,9% preferiram não dizer. Entretanto, no que se refere ao desconectar-se dos assuntos de trabalho no WhatsApp, os respondentes ficaram divididos: 51,7% disseram que não

conseguem se desconectar após o horário de expediente e 48% dizem que conseguem. Sendo assim, o gráfico 6 nos auxilia na observação quanto à separação entre vida pessoal e profissional e a influência do WhatsApp.

Gráfico 6 – Separação entre vida pessoal e profissional



Fonte: Google Formulários (2021).

No Gráfico 6, constatamos que 48,9% acreditam que o uso do aplicativo afeta a separação entre vida profissional e vida pessoal, 38,1%, disseram que não afeta, 11,8% acreditam que não há separação entre vida profissional e pessoal e 1,9% preferiram não dizer. E, mesmo trazendo aspectos negativos com relação ao WhatsApp, ao serem perguntados sobre se gostavam de usá-lo em sua rotina de trabalho, 69% responderam que sim, 30,3% disseram que não e 0,6% preferiram não dizer. Além disso, na pergunta em que questionava se o trabalhador trocava o aplicativo por outro meio de comunicação, 54,5% disseram que sim, 43,3% disseram que não e 2,2% preferiram não dizer. A cada resultado observamos o reforço quanto ao uso do WhatsApp já estar devidamente implementado na cultura organizacional, como também que este faz parte ativa na vida dos trabalhadores. Conseqüentemente, o seu uso traz ganhos com relação à rotina de trabalho, mas dificulta a separação entre a vida pessoal e a profissional, mesmo pensando que existem limites entre ambas, eles não são praticados, o que pode levar a um uso prejudicial a vida do trabalhador.

O WhatsApp está inserido completamente na rotina do trabalhador, tanto para atividades rotineiras quanto para conceitos mais profundos, como a possibilidade de opinar nas tomadas de decisão. E isso se dá pela sua utilidade no dia a dia de trabalho, sendo ágil e produtivo ao trabalhador; em contrapartida, a invasão da intimidade e a

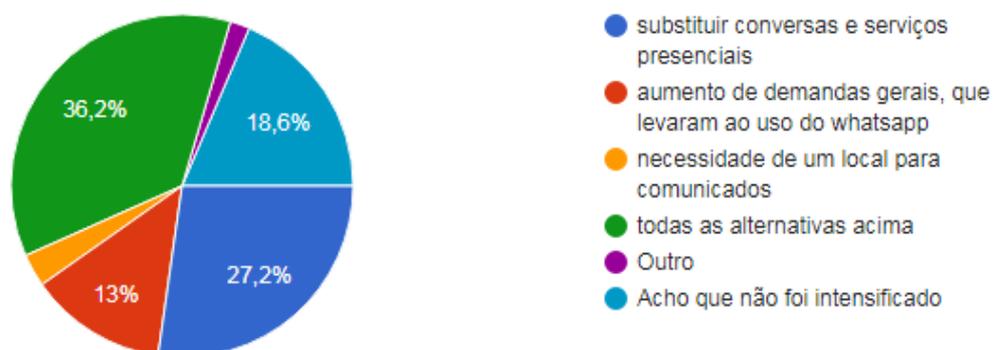
dificuldade de desconexão o incomoda, mas não a ponto de fazê-lo responder que não gosta do aplicativo. Portanto, há uma sobreposição dos interesses do trabalho à vida pessoal do trabalhador, e de forma naturalizada, tendo em vista a presença quase onipresente do uso do WhatsApp nas rotinas do trabalhador.

4.2.3 Uso do WhatsApp na Pandemia da Covid-19

Para identificarmos diferenças de uso do WhatsApp em decorrência da Pandemia da Covid-19, foi criada uma seção específica no questionário de coleta. Foram perguntadas sobre conhecimento do aplicativo prévio à pandemia, intensificação do aplicativo, ajuda nas rotinas antes presenciais e possível aumento de demandas.

No que se refere às pessoas que já utilizavam o WhatsApp para demandas de trabalho antes do período da pandemia, 84,5% disseram que já utilizavam, 14,6%, disseram que não e 0,9% preferiram não responder. Por já estar inserido na rotina, ao serem questionados sobre o aumento de demandas via WhatsApp, 65,9% afirmaram que houve aumento, 32,2% negaram e 1,9% preferiram não dizer. Já quanto à intensificação da utilização, 78,3% afirmaram que o uso do aplicativo foi intensificado na pandemia; 20,1% negaram e 1,5% preferiram não dizer. Isso nos leva ao Gráfico 7, que nos apresenta possíveis motivos que podem ser atribuídos à intensificação de uso.

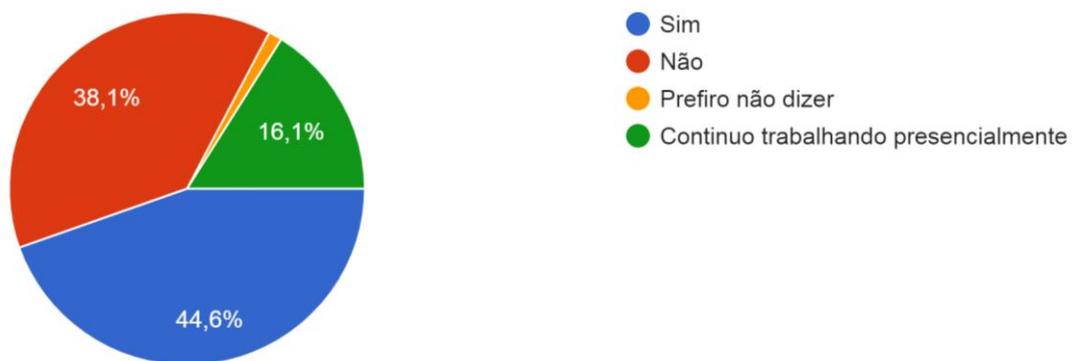
Gráfico 7 – Motivos para a intensificação do WhatsApp



Fonte: Google Formulários (2021).

Ao serem perguntados sobre os motivos de intensificação do WhatsApp, 36,2% responderam que todas as alternativas influenciaram no aumento do uso, 27,2% atribuíram à substituição de conversas e serviços presenciais, 18,6% acreditam que não foi intensificado, 13% atribuíram ao aumento de demandas gerais que levaram ao uso do WhatsApp, 3,1% à necessidade de um local para comunicados e 1,9% preferiram não dizer. Além disso, o WhatsApp, por ser uma ferramenta digital, pode substituir as demandas das conversas presenciais; isso nos leva ao Gráfico 8, que diz respeito à organização das demandas que eram presenciais, tornando-se, no período de pandemia, virtuais através do WhatsApp.

Gráfico 8 – Organização das demandas de trabalho que eram presenciais



Fonte: Google Formulários (2021).

Quando questionados sobre se o WhatsApp ajudou durante período de pandemia para organizar demandas de trabalho que eram presenciais, 44,6% disseram que sim; 38,1% disseram que não, 16,1% dos trabalhadores continuam trabalhando presencialmente, ou seja, ainda podem resolver demandas presenciais, e 1,2% preferiram não dizer. Nesse sentido, percebemos que o WhatsApp se tornou ainda mais relevante na Pandemia da Covid-19, porque se fez presente como ferramenta multifacetada no contexto online, muito necessário no período em que o digital tornou-se a alternativa viável para a manutenção do distanciamento social, pois nos permitia a diminuição das contaminações enquanto não haviam as vacinas. Ao auxiliar na viabilização das demandas, antes presenciais, para o online, o aplicativo possibilitou a criação de um cenário ainda mais favorável para a sua atuação na rotina

dos trabalhadores, tornando-se ainda mais relevante e onipresente na cultura organizacional.

4.2.4 Cruzamento de dados

Ao propormos que os dados da pesquisa conversassem entre si, cruzamos aqueles que tinham resultados mais relevantes ao estudo, com objetivo de explorar ainda mais os usos do WhatsApp no contexto dos trabalhadores. Por isso, alguns grupos específicos foram selecionados e seus comportamentos quanto ao uso do WhatsApp analisados em certas categorias. Para tanto, foram utilizadas duas classificações para as análises, uma baseada no cruzamento de dados em relação às rotinas de utilização do WhatsApp e outra a respeito do uso de celular corporativo. As categorias de idade, gênero e cargo não foram utilizadas, porque não apresentaram resultados relevantes, uma vez que o perfil dos respondentes foi equilibrado e não encontramos diferenças de comportamentos.

4.2.4.1 Rotinas de utilização do WhatsApp

Além de observar a resposta de cada pergunta, a seguir vamos também relacioná-las, a fim de explorar o perfil geral de uso e comportamento dos trabalhadores.

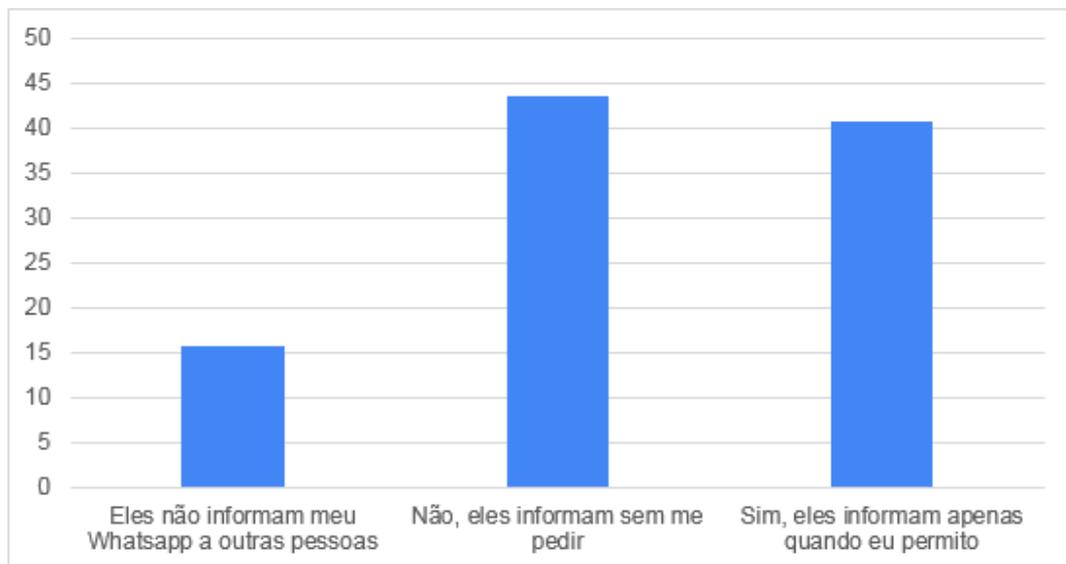
Antunes (2009), ao falar da telemática, abordou a transformação dos formatos de trabalho e das relações a partir da utilização das ferramentas digitais. Com a Pandemia da Covid-19, os formatos remoto e híbrido também fazem parte da rotina de alguns dos trabalhadores respondentes, principalmente quanto à frequência de uso diária. Por isso, é interessante notar que 94,9% dos que trabalham presencialmente também usam o aplicativo de forma diária; 82,05% dos que trabalham remotamente também usam de forma diária (podemos ligar ao fato de que essas pessoas tem mais ferramentas digitais ao seu alcance, como Teams e Slack); e 90% dos que trabalham no formato híbrido também usam diariamente o WhatsApp. Nesse sentido, podemos perceber que, indiferentemente do tipo de formato de trabalho, todos utilizam nas suas rotinas diárias, dando ainda mais relevância ao WhatsApp.

O WhatsApp está tão presente na rotina dos trabalhadores que é importante notarmos os acionamentos tanto dos próprios trabalhadores consigo mesmos, como

com colegas e como os da organização. Dentre as pessoas que não costumam informar o WhatsApp para demandas de trabalho, 74,5% responderam que estão em empresas as quais essas já têm o costume de utilizar o WhatsApp. Além disso, 47,05% disseram que seus colegas não informam, 27,4% afirmaram que têm colegas que informam seu WhatsApp sem pedir e 25,5% têm colegas que informam apenas com sua permissão. Vemos a tendência de, mesmo que o trabalhador não faça parte do público que tem o WhatsApp como o principal meio de comunicação, a empresa e/ou os colegas influenciam seu uso, ainda que de forma menos intensa.

No grupo contrário, aqueles que informam o WhatsApp para demandas de trabalho, 91,9% responderam que estão em empresas que têm costume de utilizar o aplicativo. Na relação com os colegas, o uso intenso do WhatsApp também é reforçado, conforme mostra o Gráfico 9.

Gráfico 9 – Colegas pedem permissão, ou não, para informar o WhatsApp do respondente a outras pessoas



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

São 43,6% dos trabalhadores que possuem colegas que informam seu WhatsApp sem autorização, 40,7% tem colegas que informam apenas quando permitido e 15,6% seus colegas não informam o WhatsApp a outras pessoas. Com isso, podemos perceber que, quando o trabalhador informa seu WhatsApp para demandas de trabalho, o uso é ainda mais intensificado pela empresa e pelos colegas, ou seja, o aplicativo se torna parte da rotina de todas as partes envolvidas e reforçada por elas.

O uso do WhatsApp, por ser forte, leva sua presença também para fora das jornadas de trabalho. Dentre as pessoas que respondem apenas dentro do expediente, 80,1% afirmaram que já receberam mensagens no período de folga, férias ou fora do expediente, além disso, 20,7% responderam que já foram cobradas para responderem mais rapidamente nos períodos fora da empresa. No outro grupo, de quem responde dentro e fora do expediente, as porcentagens aumentam: 94,4% disseram que já receberam mensagem no período fora da empresa; quanto à cobrança para responder as mensagens mais rapidamente, 43,7% afirmaram que já foram cobradas para responderem nos dias *off*.

Nos dois casos, as cobranças foram feitas para trabalhadores que, em grande parte, usam o celular pessoal para acessar o WhatsApp. No conceito de *always on*, abordado por Primo (2008) e Santana (2020), a presença online se torna intrínseca à vida das pessoas e, por consequência, também a seu trabalho. O contexto exige reações com rapidez e agilidade, por isso podem acontecer as cobranças para a conexão permanente. Isso reflete na rotina de trabalho quando se responde às mensagens sobre trabalho fora da sua jornada, algo que não deveria ser realizado. Tampouco o trabalho deveria ser cobrado para a ação, porém se normaliza esse comportamento, principalmente quando é reforçado pelo próprio trabalhador.

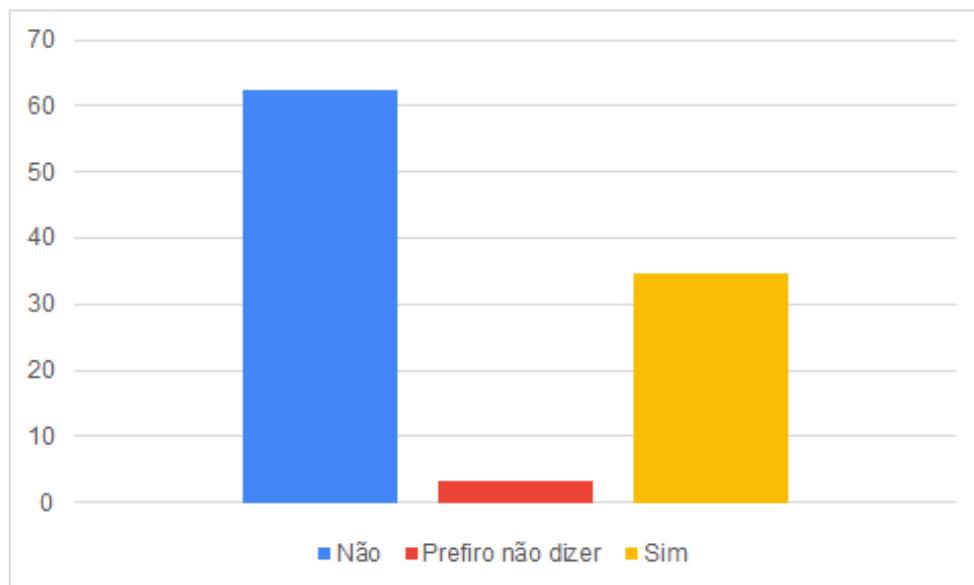
Mesmo com a extensão do aplicativo para momentos como fora da jornada, por exemplo, alguns trabalhadores o veem de forma positiva. Dentre aqueles que acreditam que o uso do WhatsApp não atrapalha suas rotinas pessoais com família e amigos pelo mesmo aplicativo, 54,1% também responderam que seu uso não afeta a separação entre vida profissional e pessoal. Apesar disso, 51,7% disseram sim, quando questionados se o aplicativo permite algum tipo de invasão de privacidade. Dentro do outro grupo, de quem acredita que sim, o WhatsApp atrapalha as rotinas de conversas pessoais, 78,6% afirmaram quando perguntados se o WhatsApp afeta a separação da vida profissional e pessoal. Seguindo o mesmo posicionamento de que o WhatsApp atrapalha rotinas pessoais, 83,7% responderam que o uso do WhatsApp permite algum tipo de invasão de privacidade.

A internet e as ferramentas tecnológicas trazem um tipo de quebra entre vida profissional e pessoal (CORRÊA, 2009), também devido à sobrecarga de informação (FIGARO, 2010; KUNSCH, 2003). O trabalhador é bombardeado por todas as ferramentas que utiliza, principalmente tendo em vista a origem delas: 70% dos respondentes da pesquisa usam o celular pessoal para acessar as demandas de

trabalho pelo WhatsApp. O trabalho é visto como a razão da existência humana (ARENDR, 2020): Arendt (2020), Albornoz (1986) e Antunes (2009) falam em tempo livre e hobbies, em decorrência da caracterização de se estar fora do trabalho, porém, 11,8% dos respondentes da pesquisa já não acreditam que exista separação entre vida profissional e pessoal. Ou seja, a consciência se transforma e as diferenças de atuação entre os diferentes âmbitos se diluem, pela forte presença quase onipresente do uso do WhatsApp no cotidiano do trabalhador.

E mesmo gerando alguns desconfortos na rotina do trabalhador, muitos deles gostam de utilizar o WhatsApp. Dentre aqueles que gostam, eles também foram questionados a respeito se gostariam de trocar o aplicativo por outro meio de comunicação, conforme o Gráfico 10.

Gráfico 10 – Trabalhadores que trocariam, ou não, o WhatsApp por outro meio de comunicação



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Coerentemente ao gostarem de utilizar o WhatsApp, 62,3% não o trocariam por outro meio de comunicação. Apesar disso, 34,5% disseram que, se pudessem, escolheriam trocar, e 3,1% preferiram não dizer. No grupo contrário, dentre aqueles que não gostam de utilizar o WhatsApp, 98,9% trocariam, se pudessem. As ferramentas influenciam no aumento do potencial de produção do trabalhador, sendo isso o importante no sistema capitalista (ARENDR, 2020). Por isso, mesmo reclamando de pontos sobre o aplicativo, como a invasão de privacidade, podemos

notar a tendência de muitos ainda responderem que gostam de utilizá-lo e optar por não trocá-lo por outra opção.

A atuação intensa do trabalhador no WhatsApp é inegável e dentre aqueles que acreditam que o WhatsApp permite opinar sobre demandas de trabalho e tomadas de decisão, quando questionadas sobre se o seu *Poder de Fala* era auxiliado pelo uso do aplicativo, 47,2% disseram que auxilia muito (nota 5); 23,6% disseram que auxilia mais ou menos (nota 3) e 20,8% disseram que auxilia (nota 4). Corrêa (2009) e Figaro (2008) abordam sobre o ambiente digital ser mais favorável à presença do trabalhador enquanto sujeito com voz ativa e, a partir dos resultados, podemos notar que eles sentem que possuem espaço para participar das demandas de decisões de trabalho a partir do uso do WhatsApp. Entretanto, conforme Baldissera (2019), também pode-se questionar se a participação do trabalhador é de fato independente ou se as opiniões possibilitadas pelo WhatsApp não são apenas verdades internalizadas pela organização.

Um dos conceitos perguntados aos trabalhadores foi a respeito da *Produtividade* e se o WhatsApp a auxiliava. Dentre aqueles que disseram que auxilia muito (nota 5), 68% responderam que o WhatsApp ajuda nas rotinas de trabalho, além de 61,6% o utilizar para diferentes finalidades. A produtividade é um ponto importante para os trabalhadores, porque, no sistema capitalista e na era moderna, é necessário ser produtivo para se tornar útil (ARENDR, 2020). O WhatsApp é nota 5 nessa categoria para grande parte dos respondentes, portanto, tendo em vista o contexto do ser produtivo, o uso do aplicativo ganha relevância nas rotinas de trabalho por possibilitar diferentes ações e ter diversas funcionalidades, agilizando o dia a dia do trabalhador.

Pela rotina intensa inserida no uso do WhatsApp, muitos trabalhadores não conseguem se desconectar das demandas de trabalho após seu expediente. Dentre esse grupo, ao serem questionados quanto à quantidade de grupos que fazem parte no aplicativo, 41,3% disseram que estão em 4 a 7 grupos, 26,3% disseram que estão em até 3 grupos e 21,5% estão em mais de 12 grupos. No grupo contrário, referente àqueles que conseguem se desconectar, notamos que participam de menos grupos: 45,1% estão em até 3 grupos e 32,2% estão em 4 a 7 grupos. O ambiente *always on* reflete, principalmente, nos momentos que deveriam ser de desconexão e lazer (PRIMO, 2008). Os trabalhadores estão inseridos em diversos grupos de trabalho e

conseguem acessá-los facilmente, estando sempre em conexão com o dispositivo e os assuntos tratados neles, o que pode estar afetando na rotina de desconexão.

Além disso, a conexão permanente é consciente do trabalhador, que respondeu não conseguir se desligar após sua jornada. A problemática traz temas, inclusive, a respeito da legislação atual referente ao uso das ferramentas digitais e, por consequência, da saúde mental dos trabalhadores inseridos nesse contexto. Cardoso (2020), em sua pesquisa, discutiu sobre as doenças que podem surgir, como ansiedade e estresse, em decorrência da alta carga de trabalho que com o uso das tecnologias se potencializa. Com a Pandemia da Covid-19 e com o aumento das conexões, o tema de bem-estar ganhou destaque dentro das organizações (FUNDAÇÃO INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO, 2020) justamente pelo fato de que o *always on* prejudica o trabalhador de forma física e, principalmente, psicológica.

Na Pandemia da Covid-19, o uso do WhatsApp se viu intensificado pelo contexto forçadamente digital nas rotinas dos trabalhadores. Dentre as pessoas as quais acreditam na intensificação do WhatsApp durante a pandemia, 36,9% responderam estar trabalhando de forma remota, 33,5% de forma híbrida e 29,6% presencialmente. Além disso, alguns trabalhadores disseram que o WhatsApp ajudou com demandas que, antes da pandemia, eram presenciais. Dentre esse grupo, 40,2% responderam que estão na modalidade remota e 38,8% na híbrida. Nesse sentido, podemos inferir que o WhatsApp se destacou para as pessoas que tiveram sua modalidade de trabalho alterada e agora estão remotamente ou de maneira híbrida. Em ambos os casos, a tecnologia se faz ainda mais necessária aos trabalhadores que não contam ou que contam apenas com alguns dias de trabalho em formato presencial.

4.2.4.2 Trabalhador com celular corporativo

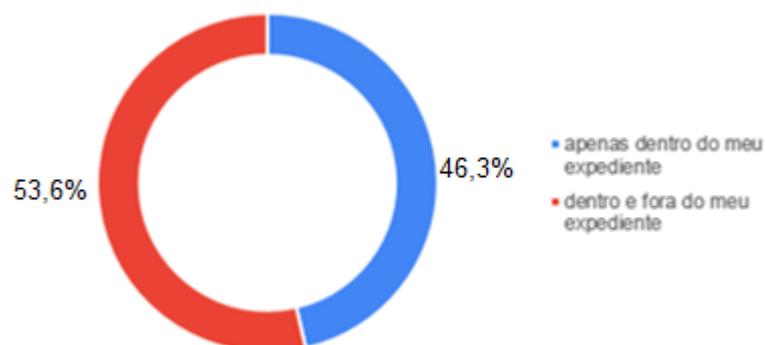
Houve necessidade de discutir brevemente sobre a classificação específica do uso do celular corporativo, que representa 30% dos resultados, tendo em vista o posicionamento quanto ao uso do aplicativo. Quem tem celular corporativo está dentro de todos os cargos citados no questionário, desde assistentes e analistas até cargos de gestão, como gerentes e coordenadores, além de serem trabalhadores que usam de forma diária (97,9%).

Em geral, é um público que vê o uso do WhatsApp de maneira positiva. No que se refere à desconexão dos assuntos de trabalho após seu expediente, são trabalhadores os quais 60,8% responderam que conseguem se desconectar das demandas. A positividade quanto ao uso do aplicativo também aparece nas relações externas ao trabalho: quando perguntados a respeito da separação entre vida pessoal e profissional e a utilização do WhatsApp, 44,3% afirmaram não atrapalhar na separação de ambas; quanto ao uso do WhatsApp e se isso acaba afetando as conversas com família e amigos, 83,4% alegaram que não afeta. Isso reflete na visão do trabalhador quanto ao aplicativo: 87,6% afirmam gostar de utilizá-lo, além de 65,9%, ao serem perguntados sobre se trocariam o WhatsApp por outro meio de comunicação, disseram que não trocariam.

O contexto é positivo também se estende à regularização do aplicativo, pois 55,6% responderam que é um meio oficial em suas empresas. O celular corporativo possibilita um diferente contexto no dia a dia do trabalhador, pois centraliza as demandas em um dispositivo que, em princípio, não se mistura com demandas pessoais, podendo, dessa maneira, desligá-lo após o expediente, por exemplo. Por isso, podemos inferir que o uso do WhatsApp via celular corporativo se cumpre no seu objetivo, que é focado em demandas de trabalho, sendo inclusive regularizado dentro da empresa e possibilitando regras na sua utilização.

Ao mesmo tempo que é um público que vê o WhatsApp positivamente, quando questionados sobre a possível invasão de privacidade que seu uso pode gerar, 53,6% afirmaram a possibilidade. Tendo em vista que esse público não liga o uso do WhatsApp às demandas pessoais, isso pode ser justificado a partir do gráfico 11, referente ao uso dentro e/ou fora do seu expediente.

Gráfico 11 – Quem responde mensagens dentro e/ou fora do expediente



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Quanto aos trabalhadores que utilizam celular corporativo, 53,6% respondem mensagens dentro e fora do expediente e 46,3% respondem apenas dentro do expediente. Apesar disso, ao serem questionados sobre possíveis cobranças para respostas mais rápidas, 60,8% disseram não serem cobrados; nos dias de folga, férias ou fora do expediente, 69% afirmaram também não serem cobrados. Pode-se concluir que o celular corporativo dá limites na rotina do trabalhador e, por isso, sua percepção quanto ao seu uso se dá de forma positiva, mesmo havendo um nível de invasão de privacidade, que pode ser gerado pela extensão para fora do expediente, mas que não chega a ser um problema para o trabalhador. Entretanto, nessa condição, também podemos questionar se os trabalhadores não são cobrados porque a jornada é, de fato, respeitada ou se o comportamento ágil e rápido nas respostas já parte automaticamente por já estar integrado na mentalidade de quem possui o dispositivo.

O contexto tecnológico e a forte presença do WhatsApp na vida do trabalhador são inegáveis ao refletirmos sobre os resultados obtidos. O ambiente *always on* é reforçado pelo comportamento conectado e disponível, mesmo antes de passar a usar o WhatsApp na rotina de trabalho e independente de características pessoais, tais quais idade ou cargo. O WhatsApp é considerado ágil e produtivo, mas também visto como um uma ferramenta que pode afetar alguns aspectos da vida do trabalhador, como a invasão de privacidade. E como o WhatsApp está inserido intensamente na rotina do trabalhador, pois o auxilia no seu dia a dia, acaba por ser acionado pela empresa, pelos colegas e pelo próprio trabalhador, tornando-o essencial na sua rotina. Entretanto, o celular corporativo cria um ambiente diferente do geral obtido, trazendo o aplicativo de maneira positiva nas rotinas de trabalho de quem o possui. Isto é, pode vir a auxiliar o trabalhador a estabelecer melhor os limites para com a vida pessoal, principalmente no atual contexto da pandemia da Covid-19, que forçou e reforçou o seu uso.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Resgatando o que foi abordado ao longo deste estudo, tratamos sobre a percepção dos trabalhadores de empresas privadas no que se refere ao uso do WhatsApp nas rotinas de trabalho. No primeiro capítulo, abordamos o quanto o WhatsApp está presente na vida dos brasileiros e que, para entendê-lo inserido no mundo do trabalho, é essencial a visão daqueles que o utilizam: os próprios trabalhadores.

Para isso, no segundo capítulo, trouxemos o mundo do trabalho, desde seu início até a atualidade, para compreendermos como se forma a ação trabalhar e como surge a figura do trabalhador na maneira que conhecemos hoje: assalariado, com carga horária a cumprir e com o trabalho enquanto figura central em sua vida (ALBORNOZ, 1986; ANTUNES, 2009; ARENDT, 2020). Além disso, o contexto da pandemia da Covid-19 reconfigurou as relações e formatos de trabalho (FUNDAÇÃO INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO, 2020), por isso esses aspectos também foram explorados no capítulo.

No capítulo 3, tratamos sobre a tecnologia no mundo do trabalho, a fim de nos aprofundarmos no estudo sobre os instrumentos e ferramentas inseridos no contexto do trabalhador. Seus usos revolucionaram as maneiras de trabalhar, por isso abordamos o desenvolvimento até o que eles são hoje, com o WhatsApp e ferramentas digitais, além dos direitos humanos e trabalhistas envolvidos nas novas relações (CORRÊA, 2009; PRIMO, 2008; FIGARO, 2010; KUNSCH, 2003; DORNELAS, 2002; SILVA, 2017; SANTANA, 2020; MENDIETA; MARTENS; BELFORT, 2014; BARICHELLO, 2009; BRUM, 2020; CARDOSO, 2020; BALDISSERA, 2019). Aqui, a Pandemia da Covid-19 impulsionou tendências que ainda eram vistas de maneira mais tradicional, como a instauração do home office.

Por meio da construção teórica e posteriormente articulada à análise dos dados coletados, conseguimos responder à problemática e aos objetivos propostos nesta pesquisa. Sendo assim, no primeiro objetivo específico, **descrever os hábitos de uso do WhatsApp pelos trabalhadores das empresas privadas**, por meio da pesquisa realizada, percebemos que os trabalhadores de fato estão *always on* (PRIMO, 2008), e o WhatsApp é o principal meio de comunicação utilizado por eles. Os trabalhadores usam diariamente o aplicativo, além de o atribuir a diversas demandas, como

comunicados, conversas com pessoas internas e externas e pontos rotineiros. A utilização é tão intensa que é um costume informar o WhatsApp para demandas de trabalho e responder as mensagens independente de estarem dentro ou fora do expediente. É comum, em sua rotina, o trabalhador ser cobrado para responder mensagens mais rapidamente ou em período de folga ou férias.

Explorando as funcionalidades do WhatsApp, o trabalhador está presente em diversos grupos de trabalho dentro do aplicativo, e participa ativamente, com mensagens, *emojis* e *stickers*. É costume utilizar o WhatsApp Web, levando o aplicativo também para as telas do computador, estendendo o uso além do *smartphone*. E esses hábitos foram intensificados com a Pandemia da Covid-19, principalmente pela necessidade de substituir demandas anteriormente presenciais. Entretanto, os hábitos dos trabalhadores se diferenciam quando possuem o celular corporativo: não são cobrados para responderem mais rapidamente, tanto em dias normais quanto dias fora da empresa, além de conseguirem se desconectar após o encerramento do expediente. Contudo, a presença online intensa segue igual aos demais trabalhadores, que usam diariamente e respondem mensagens dentro e fora de sua jornada.

No segundo objetivo específico, **verificar para quais rotinas o WhatsApp é indicado nas empresas privadas**, conseguimos mapear a realidade que o WhatsApp já faz parte da rotina das empresas privadas de forma intensa. Elas já têm costume de utilizá-lo em suas demandas de trabalho e, mesmo que o trabalhador não tenha o mesmo costume, ele terá de fazer o seu uso devido a instauração do aplicativo na cultura organizacional. As rotinas incluem as diferentes comunicações dentro das empresas privadas, como demandas rotineiras, comunicados e conversas com colegas e pessoas externas, abrangendo um grande público e um grande fluxo de informação através do aplicativo. Além disso, a troca de mensagens na rotina de trabalho é requerida dentro e fora do expediente, tornando o uso do WhatsApp e o próprio trabalho presentes em todos os momentos da vida do trabalhador, mesmo fora de sua jornada. Nesse contexto, leva-se a uma rotina da impossibilidade de desconexão e da invasão de privacidade gerados pela rotina da empresa.

O uso do WhatsApp também é indicado para opinar sobre demandas de trabalho, no sentido de auxiliar no poder de fala. Tendo isso em vista, o aplicativo requer a atuação do trabalhador na rotina de trabalho, não só para recebimento de mensagens. Entretanto, pode-se questionar sobre a espontaneidade das opiniões e

se de fato são verdadeiras do trabalhador (BALDISSERA, 2019). As empresas privadas o inserem em um contexto que sempre está online e opinar torna-se necessário para seguir a rotina da empresa, não necessariamente que seja um aplicativo que forneça uma maior atuação.

Nas empresas privadas, o WhatsApp já está aderente à rotina como o principal meio de comunicação, porém sem estar regulamentado em boa parte delas. O aplicativo é facilmente integrado nas rotinas de trabalho porque já se tem conhecimento prévio sobre ele (CARDOSO, 2020), além de estimular a produtividade e agilidade (SILVA, 2017), e isso reflete em como as empresas privadas se apropriam e no que é indicado aos trabalhadores. Entretanto, podemos questionar sobre a regulamentação, conforme também já abordava Cardoso (2020): com ela, vem obrigações e legislações a fim de respeitar, dentre outros pontos, as jornadas e expediente dos trabalhadores, portanto, para algumas pode não ser interessante a oficialização.

E no terceiro objetivo específico, **identificar para quais rotinas o WhatsApp é acionado pelos trabalhadores nas empresas privadas**, pode-se notar que os trabalhadores utilizam o aplicativo de forma geral, intensa e diária na sua rotina, acionando, eles mesmos, para as diferentes ações dentro e fora do expediente, porém em convergência com o comportamento da empresa. O contexto digital é realidade (PRIMO, 2008), o WhatsApp já está inserido no dia a dia do trabalhador, mesmo antes de passar a usar na empresa, ou após a pandemia da Covid-19. Durante esse período, o uso foi intensificado, mas não criado em função da mudança.

Mesmo respondendo que o uso do WhatsApp afeta a separação entre vida pessoal e profissional, além de não conseguirem se desconectar após o expediente, os trabalhadores gostam do aplicativo. Isso porque ele é acionado para ajudar com demandas de trabalho, principalmente aquelas que requerem agilidade, produtividade, independência, praticidade e poder de fala, contudo, que não precisam necessariamente de aspectos como a privacidade e liberdade. Além disso, é utilizado também para opinar sobre os assuntos tratados no aplicativo, ou seja, é um meio que necessita da participação do trabalhador.

As inferências dos objetivos específicos permitiram-nos chegar ao objetivo geral, **analisar a apropriação/uso do aplicativo WhatsApp nas rotinas dos trabalhadores de empresas privadas**. O trabalhador usa e se apropria do WhatsApp porque o aplicativo já faz parte do dia a dia pessoal e, conseqüentemente, também da

rotina de trabalho. Já a maneira de usar passa tanto pela cultura do trabalhador em si como da empresa, pelos valores sociais e pelos interesses econômicos (FIGARO, 2010), ou seja, é na rotina de trabalho que se reflete o costume do uso do aplicativo e como ele é percebido.

O comportamento de uso dos trabalhadores pode ser notado como fator determinante para restringir ou expandir os limites de até onde o WhatsApp pode estar inserido nas suas vidas. Os trabalhadores que não costumam informar o seu WhatsApp ou não respondem fora do expediente, por exemplo, fazem parte do grupo que tem menores índices de cobranças ou que mantém relações com os colegas que não o envolvem na decisão de informar seu WhatsApp para terceiros. Aqueles que não tem horário para responder mensagens, além de informar o aplicativo para tratar de demandas de trabalho, sofrem mais com a falta de limites. Logo, o WhatsApp auxilia na agilidade e na produtividade, mas o seu uso também pode extrapolar os limites de jornada de trabalho e privacidade, além do próprio esgotamento mental do trabalhador.

Ademais, o comportamento de uso é reforçado pelo trabalhador, não necessariamente que ele concorde com o funcionamento, mas sim em função da internalização na consciência e nas ideias nos trabalhadores por parte das empresas (BALDISSERA, 2019), inserindo a equipe na rotina de trabalho via WhatsApp já existente. Pode-se considerar um nível de falta de senso crítico quanto ao uso do aplicativo (CARDOSO, 2020), mas também precisamos levar em consideração as cobranças e falta de alternativas que deixam o trabalhador rendido àquela cultura organizacional.

A partir das análises, podemos chegar ao problema de pesquisa **“como os trabalhadores de empresas privadas percebem a apropriação/utilização do WhatsApp na comunicação?”**. O fenômeno da comunicação digital auxiliou no desenvolvimento de um mundo baseado na tecnologia e o trabalhador já não se vê mais separado desse fenômeno (PRIMO, 2008). Além disso, a sociabilização também passa pelo nível tecnológico (BARICHELLO, 2009), isto é, para a comunicação e contato com outras pessoas, tendo em vista os meios atuais, o intermédio é digital. Por isso, eles percebem o uso do WhatsApp de forma positiva no quesito trabalho, pois auxilia nos processos diários, facilitando e agilizando a rotina. Ao mesmo tempo, entendem que o WhatsApp pode afetar quesitos pessoais e de falta de limites, por tornar o trabalho presente em todos os momentos.

Os pontos apresentados, somados à dependência tecnológica e esgotamento mental, não são suficientes para o trabalhador desistir ou pelo menos criticar reflexivamente esses usos do WhatsApp. Isso reflete em como o trabalho está acima do bem-estar e dos momentos pessoais. Assim, o leva a duas opções de posicionamento visualizadas com os dados: ou o trabalhador está totalmente inserido no contexto e age de forma naturalizada ou de fato é um ambiente forçado e sem saídas aos menores hierarquicamente. Contudo, também pudemos observar que os celulares corporativos possibilitam a inserção de limites no uso, permitindo a desconexão após o expediente, além da centralização das demandas de trabalho em um dispositivo que é destinado para isso.

Por fim, para possíveis desdobramentos da pesquisa, o estudo permite que o tema seja expandido para a percepção dos trabalhadores sem vínculo CLT, ou que trabalhem em empresas públicas, a fim de identificar a visão deles sobre o WhatsApp. Outra possibilidade é ampliar a pesquisa para altas lideranças, as quais cobram os trabalhadores, para compreender quais comportamentos e posicionamentos vem dos cargos de gestão com relação ao uso do aplicativo.

REFERÊNCIAS

- ALBORNOZ, S. **O que é trabalho**. 2 ed. São Paulo: Brasiliense, 1986.
- ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009.
- ARENDT, H. **A Condição Humana**. 13. ed. rev. – [Reimpr.] – Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2020.
- BALDISSERA, R. Comunicação organizacional e direitos humanos: tecnologias na conformação de saberes e exercícios de poder nas relações de trabalho. *In*: MARQUES, Ângela; SILVA, Daniel; LIMA, Fábria (Org). **Comunicação e direitos humanos**. Belo Horizonte (MG): PPGCOM UFMG, 2019.
- BARICHELLO, E. M. M. da R. Apontamentos sobre as estratégias de comunicação mediadas por computador nas organizações contemporâneas. *In*: KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org). **Comunicação organizacional: histórico, fundamentos e processos**. Volume 1. São Paulo: Saraiva, 2009.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência. **Principais dados**. 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br>>. Acesso em: 14 set. 2021.
- BRASIL. Planalto Federal. **Consolidação das Leis do Trabalho**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm>. Acesso em: 6 jul. 2021.
- BRUM, A. de M. **A experiência do colaborador: da atração à retenção: como o Endomarketing pode tornar única cada etapa da jornada**. São Paulo: Integrare, 2020.
- CARDOSO, L. Mulheres estão mais sobrecarregadas na pandemia por desigualdade na divisão de tarefas domésticas. **Extra**, Economia, Rio de Janeiro, 13 set. 2020. Disponível em: <<https://extra.globo.com/economia/mulheres-estao-mais-sobrecarregadas-na-pandemia-por-desigualdade-na-divisao-de-tarefas-domesticas-24635711.html>>. Acesso em: 17 ago. 2021.
- CARDOSO, R. E. **Os efeitos de poder resultantes do uso de aplicativos de mensagens instantâneas nas rotinas de trabalho de servidores de uma instituição pública de educação**. 2020. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade do Sul de Santa Catarina. Florianópolis, 2020. 176 p.
- CAVALLINI, M. Funcionário tem que entrar em grupo de WhatsApp da firma? Troca de mensagens fora do expediente gera hora extra? Veja tira dúvidas. **G1**, 21 jan. 2020. Economia. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2020/01/21/funcionario-tem-que-entrar-em-grupo-de-whatsapp-da-firma-troca-de-mensagens-fora-do-expediente-gera-hora-extra-veja-tira-duvidas.ghtml>>. Acesso em: 31 ago. 2021.

CETIB.BR. **TIC Domicílios - 2019 Indivíduos**. Disponível em: <<https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2019/individuos/>>. Acesso em: 7 jul. 2021.

COMO SERÁ. Terceiro setor transforma a realidade das periferias. **G1**, 14 set. 2019. Disponível em: <<https://g1.globo.com/como-sera/noticia/2019/09/14/terceiro-setor-transforma-a-realidade-das-periferias.ghtml>>. Acesso em 17 ago. 2021.

CORRÊA, E. S. Comunicação digital e novas mídias institucionais. *In*: KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org). **Comunicação organizacional: histórico, fundamentos e processos**. Volume 1. São Paulo: Saraiva, 2009.

DORNELAS, J. S. A Reboque de um Mito: a quem uma Rede de Computadores sucede no Processo de Comunicação Organizacional? *In*: **ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS, 2.**, 2002, Recife. Anais... Recife: Observatório da Realidade Organizacional: PROPAD/UFPE: ANPAD, 2002. 1 CD.

EFE. Facebook lança Workplace, plataforma social para empresas. **G1**, 10 out. 2016. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2016/10/facebook-lanca-workplace-plataforma-social-para-empresas.html>>. Acesso em: 17 ago. 2021.

EXAME. 7 recomendações para PMEs que se comunicam com funcionários por WhatsApp. **Exame**, São Paulo, 12 jun. 2021. Disponível em: <<https://exame.com/pme/recomendacoes-pmes-comunicacao-whatsapp-funcionarios/>>. Acesso em: 30 ago. 2021.

FACEBOOK. **Workplace**. Disponível em: <<https://pt-br.workplace.com/faq>>. Acesso 17 ago. 2021.

FIGARO, R. Comunicação e trabalho para mudanças na perspectiva sociotécnica. **Revista USP**, São Paulo, n.86, p. 96-107, jun./ago., 2010.

FIRMINO, J. Por que o trabalho híbrido é o favorito para o pós-pandemia. **Runrun.it**. Blog. Disponível em: <<https://blog.runrun.it/trabalho-hibrido/>>. Acesso em: 17 ago. 2021.

FUNDAÇÃO INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO. **Pesquisa Gestão de Pessoas na Crise da COVID-19: Relatório Final**. São Paulo: FIA, 2020. Disponível em: <<https://jornal.usp.br/wp-content/uploads/2020/11/Pesquisa-Gest%C3%A3o-de-Pessoas-na-Crise-de-Covid-19-ITA.pdf>>. Acesso em: 17 ago. 2021.

G1. Mortes e casos de coronavírus nos estados. **G1**, São Paulo, 2021. Disponível em: <<https://especiais.g1.globo.com/bemestar/coronavirus/estados-brasil-mortes-casos-media-movel/>> Acesso em: 23 nov. 2021.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KELLOGG INSIGHT. Quem separa demais vida pessoal da profissional tende a ser menos honesto. **Exame**, São Paulo, 8 ago. 2020. Disponível em: <<https://exame.com/ciencia/quem-separa-demais-vida-pessoal-da-profissional-tende-a-ser-menos-honesto/>>. Acesso em: 16 ago. 2021.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de Relações Públicas na comunicação integrada**. Ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Summus, 2003.

MENDIETA, A. C.; MARTENS, C. Dai-Prá; BELFORT, A. C. **Paradoxes the use of mobile technology: A study with professional users of smartphone**. 11th International Conference on Information Systems and Technology Management. CONTECSI - São Paulo, 2014. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Ana_Belfort2/publication/269333915_PARADOXES_THE_USE_OF_MOBILE_TECHNOLOGY_A_STUDY_WITH_PROFESSIONAL_USERS_OF_SMARTPHONE/links/548704360cf268d28f06ff3b.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2021.

OLIVEIRA, D. Lojas Renner engaja 23 mil colaboradores com Workplace, do Facebook. **ComputerWorld**, 13 fev. 2020. Blog. Disponível em: <<https://computerworld.com.br/plataformas/lojas-renner-engaja-23-mil-colaboradores-com-workplace-do-facebook/>>. Acesso em: 17 ago. 2021.

PARASSO, V. O que é a 4ª revolução industrial - e como ela deve afetar nossas vidas. **BBC News Brasil**, São Paulo, 22 out. 2016. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/geral-37658309>>. Acesso em: 16 ago. 2021.

PRIMO, A. Fases do desenvolvimento tecnológico e suas implicações nas formas de ser, conhecer, comunicar e produzir em sociedade. *In*: PRETTO, Nelson de Luca; SILVEIRA, Sérgio Amadeu da (org.). **Além das redes de colaboração: internet, diversidade cultural e tecnologias do poder**. Salvador: Edufba, 2008. Cap. 3. p. 51-68. Disponível em: <<http://books.scielo.org/id/22qtc>>. Acesso em: 26 ago. 2021.

ProJuris. **Nova lei trabalhista: entenda as principais mudanças [2021]**. Disponível em: <<https://www.projuris.com.br/nova-lei-trabalhista/>>. Acesso em: 6 jul. 2021.

PULSUS. 5 tendências para a mobilidade corporativa em 2021. **Pulsus**, São Paulo. Blog. Disponível em: <<https://pulsus.mobi/blog/tendencias-mobilidade-corporativa-2021/>>. Acesso em: 31 ago. 2021.

RICHARDSON, J. **Pesquisa Social - Métodos e Técnicas**. 4ª ed. rev., atual. e ampl. – São Paulo: Atlas, 2017. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597013948/>. Acesso em: 2021 set. 12.

ROSA, A.; AGUIAR, A. WhatsApp: Justiça valida demissão de trabalhadores e nega indenização. **Valor Econômico**, São Paulo, 9 set. 2021. Disponível em: <<https://valor.globo.com/legislacao/noticia/2021/09/09/justica-valida-demissoes-por-whatsapp-e-nega-indenizacao-a-trabalhadores.ghtml>>. Acesso em: 11 set. 2021.

ROTA, S. A verdade por trás do ditado “trabalhe enquanto eles dormem”. **Administradores.com**, João Pessoa, 21 jan. 2020. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/a-verdade-por-tr%C3%A1s-do-ditado-trabalhe-enquanto-eles-dormem>>. Acesso em: 16 ago.2021.

SANTANA, J. S. **Uso das tecnologias da informação e comunicação para a assessoria remota: contribuições para atuação do profissional de secretariado executivo**. 2020. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo). Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2020. 70 p.

SCHLINDWEIN, M. Estudo revela como os celulares corporativos são usados na quarentena. **Veja**, São Paulo, 22 jun. 2020. Economia. Disponível em <<https://veja.abril.com.br/blog/radar/estudo-revela-como-os-celulares-corporativos-sao-usados-na-quarentena/>>. Acesso em 31 ago. 2021.

SILVA, V. R. B. **Gestão e Atividades com Uso da tecnologia: análise dos impactos na rotina de trabalho em uma empresa maranhense**. 2017. Monografia (Bacharelado em Administração). Universidade Federal do Maranhão. São Luís, 2017. 58 p.

SILVEIRA, D. Participação de mulheres no mercado de trabalho tem 5º ano de alta, mas remuneração segue menor que dos homens, diz IBGE. **G1**, Rio de Janeiro, 4 mar. 2021. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/03/04/participacao-de-mulheres-no-mercado-de-trabalho-tem-5o-ano-de-alta-mas-remuneracao-segue-menor-que-dos-homens-diz-ibge.ghtml>>. Acesso em: 16 ago. 2021.

SOLIDES. Pesquisa de engajamento: entenda o que é e como fazê-la. **Solides**, Belo Horizonte, 25 mar. 2021. Disponível em: <<https://blog.solides.com.br/pesquisa-de-engajamento/>>. Acesso em: 16 ago. 2021.

WE ARE SOCIAL; HOOTSUITE. **Digital in 2021**. Disponível em: <<https://wearesocial.com/uk/blog/2021/10/social-media-users-pass-the-4-5-billion-mark/>>. Acesso em: 7 jul. 2021.

WHATSAPP. **WhatsApp Business**. Disponível em: <<https://www.whatsapp.com/business/>>. Acesso em: 6 jul. 2019.

JUCÁ, J.; LOPES, L. Estudo aponta que Whatsapp é o aplicativo mais usado durante a pandemia. **CNN Brasil**, São Paulo, 3 out. 2020. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/tecnologia/2020/08/03/estudo-aponta-que-whatsapp-e-o-aplicativo-mais-usado-durante-a-pandemia>> Acesso em: 17 ago. 2021.

MUNDOCOOP. Sistema free gerencia atividades diárias de empresas. **MundoCoop**, 17 nov. 2015. Disponível em: <<https://www.mundocoop.com.br/tecnologia/sistema-free-gerencia-atividades-diarias-de-empresas.html>>. Acesso em: 30 ago. 2021.

TST. Especial Teletrabalho: o trabalho onde você estiver. **Tribunal Superior do Trabalho**. Blog. Disponível em: <<https://www.tst.jus.br/teletrabalho>>. Acesso em: 31 ago. 2021.

APÊNDICE A – Questionário da Pesquisa

Apresentamos, a seguir, as questões que compõem o questionário da pesquisa.

Bloco 1 - Filtro para validar a participação na pesquisa

1. Você tem vínculo empregatício CLT (sigla para Consolidação das Leis Trabalhistas, equivalente à carteira de trabalho assinada) com uma empresa privada?
 Sim
 Não
2. Você trabalha em Porto Alegre ou sua empresa está localizada em Porto Alegre (em caso de trabalho remoto)?
 Sim
 Não
3. Você utiliza o WhatsApp no seu trabalho?
 Sim
 Não

Bloco 2 – Perfil

4. Qual é a sua idade?
 até 19 anos
 de 20 a 24 anos
 de 25 a 29 anos
 de 30 a 34 anos
 de 35 a 39 anos
 de 40 a 44 anos
 de 45 a 49 anos
 acima de 50 anos
5. Com qual gênero você se identifica?
 feminino
 masculino
 não-binário
 outro
 prefiro não dizer

6. Qual é o seu cargo atual?
- assistente
 - analista
 - coordenador
 - líder
 - especialista
 - consultor
 - gerente
 - outro
7. Você trabalha atualmente de forma:
- remota (home office)
 - híbrida (alguns dias presencialmente,alguns dias remotamente)
 - presencial
8. Há quanto tempo você está nesta atual empresa?
- até 1 ano e 11 meses
 - de 2 a 5 anos
 - de 6 a 9 anos
 - acima de 10 anos

Bloco 3 – Sobre o uso do WhatsApp

9. Qual aparelho você usa para acessar o WhatsApp para demandas de trabalho?
- Pessoal
 - Corporativo
10. Com qual frequência você usa o WhatsApp no trabalho?
- diariamente
 - semanalmente
 - quinzenalmente
 - mensalmente
11. Você já sabia utilizar o WhatsApp antes de passar a usar na sua empresa?
- Sim
 - Não
 - Prefiro não dizer

12. Você tem costume de informar seu WhatsApp para assuntos relacionados ao trabalho?
- Sim
 - Não
 - Prefiro não dizer
13. É um costume da sua empresa utilizar o WhatsApp para assuntos relacionados ao trabalho?
- Sim
 - Não
 - prefiro não dizer
14. Para qual finalidade você utiliza o WhatsApp no seu trabalho?
- Demandas rotineiras
 - Comunicados
 - Conversas com colegas
 - Apenas para demandas rotineiras e comunicados
 - Apenas para comunicados e conversas com colegas
 - Apenas para demandas rotineiras e conversas com colegas
 - Todas as alternativas acima
 - Outro
15. Seus colegas costumam pedir sua permissão para informar o seu WhatsApp a outras pessoas?
- Sim, eles informam apenas quando eu permito
 - Não, eles informam sem me pedir
 - Eles não informam meu WhatsApp a outras pessoas
16. Com quem você fala pelo WhatsApp para tratar de demandas de trabalho?
- Apenas pessoas da minha equipe
 - Apenas pessoas do meu setor geral
 - Apenas pessoas externas
 - Todas as pessoas da empresa
 - Todas as pessoas da empresa e pessoas externas
17. Entre uma escala de 1 a 5, considerando 1 “não auxilia” e 5 “auxilia”, classifique as características abaixo a partir da sua experiência de uso do WhatsApp para demandas de trabalho:
- Agilidade

- () Produtividade
 - () Privacidade
 - () Liberdade
 - () Independência
 - () Praticidade
 - () Poder de Fala
18. Você responde mensagens no WhatsApp relacionadas ao trabalho:
- () apenas dentro do meu expediente
 - () dentro e fora do meu expediente
19. Você já foi cobrado para responder o WhatsApp mais rapidamente?
- () Sim
 - () Não
 - () Prefiro não dizer
20. Você já recebeu mensagens pelo WhatsApp relacionadas às demandas de trabalho fora do seu horário de expediente/ou em período de férias/ou em dias de folga?
- () Sim
 - () Não
 - () Prefiro não dizer
21. Você já foi cobrado para responder o WhatsApp fora do seu horário de trabalho/ou em período de férias/ou em dias de folga?
- () Sim
 - () Não
 - () Prefiro não dizer
22. O uso do WhatsApp atrapalha a sua rotina de trabalho?
- () Sim, ele me atrapalha
 - () Não, ele me ajuda.
 - () Às vezes ele me atrapalha e às vezes ele me ajuda
 - () Prefiro não dizer
23. O uso do WhatsApp para demandas de trabalho atrapalha sua rotina de conversas com sua família e amigos pelo mesmo aplicativo?
- () Sim, atrapalha
 - () Não, não atrapalha
 - () Prefiro não dizer

24. Após encerrar seu horário de expediente, você consegue se desconectar dos assuntos relacionados ao trabalho no WhatsApp?
- Sim, consigo
 - Não, não consigo
 - Prefiro não dizer
25. O uso do WhatsApp afeta na separação entre vida pessoal e profissional?
- Sim
 - Não
 - Acredito que não há separação entre vida profissional e vida pessoal
 - Prefiro não dizer
26. O WhatsApp permite algum tipo de invasão de privacidade?
- Sim
 - Não
 - Prefiro não dizer
27. De forma geral, você gosta de utilizar o WhatsApp na sua rotina de trabalho?
- Sim
 - Não
 - Prefiro não dizer
28. Se você pudesse, escolheria outro meio para tratar de demandas rotineiras?
- Sim
 - Não
 - Prefiro não dizer
29. Você está em quanto grupos no WhatsApp relacionados ao trabalho?
- Até 3 grupos
 - De 4 a 7 grupos
 - De 8 a 11 grupos
 - Mais de 12 grupos
 - Não sei/Prefiro não dizer
 - Não estou em nenhum grupo relacionado ao trabalho
30. Você participa ativamente dos grupos relacionados ao trabalho (enviar mensagens ou interagir com stickers/figurinhas/emojis)?
- Sim
 - Não
 - Não participo de nenhum grupo

- () Prefiro não dizer
31. No seu trabalho, você também utiliza o WhatsApp Web (formato para computadores)?
- () Sim
- () Não
- () Prefiro não dizer
32. O WhatsApp te possibilita opinar sobre demandas de trabalho/tomadas de decisão?
- () Sim
- () Não
- () Prefiro não dizer
33. Conforme seu conhecimento, quais meios de comunicação são utilizados pela sua empresa para comunicações em geral? (Você pode assinalar mais de uma alternativa)
- () WhatsApp
- () Teams
- () Slack
- () Skype
- () Messenger/Workchat
- () Telegram
- () Outro
34. Na sua visão, qual é a forma de comunicação mais usada na sua empresa para demandas de trabalho?
- () WhatsApp
- () Teams
- () Slack
- () Skype
- () Messenger/Workchat
- () Telegram
- () Outro
35. De acordo com o seu conhecimento, o WhatsApp é um meio de comunicação oficial/regularizado na sua empresa?
- () Sim, é um canal oficial
- () Não, é um meio informal

Prefiro não dizer

Bloco 4 – WhatsApp e pandemia da covid-19

36. Você já usava o WhatsApp para demandas de trabalho antes da pandemia?

Sim

Não

Prefiro não dizer

37. O uso do WhatsApp para tratar suas demandas de trabalho foi intensificado durante a Pandemia da Covid-19?

Sim

Não

Prefiro não dizer

38. Se você acredita que foi intensificado, quais dos motivos listados abaixo você atribuiria a isso?

substituir conversas e serviços presenciais

aumento de demandas gerais, que levaram ao uso do WhatsApp

necessidade de um local para comunicados

todas as alternativas acima

Outro

Acho que não foi intensificado

39. O WhatsApp te ajudou a organizar demandas que, antes, eram presenciais (caso trabalhe de forma híbrida ou remota)?

Sim

Não

Prefiro não dizer

Continuo trabalhando presencialmente

40. Na sua visão, houve um aumento de demandas de trabalho via WhatsApp?

Sim

Não

Prefiro não dizer