

Impacto dos smartphones sobre a qualidade de vida no trabalho: um estudo numa empresa de evento.

Taiane Santos Siqueira*

Tema: Prazer e Sofrimento no Trabalho e Processos de Gestão de Pessoas (de acordo com a GPR – Gestão De Pessoas E Relações De Trabalho da ANPAD – Nacional de Pós–Graduação E Pesquisa Em Administração).

Resumo

Este presente estudo teve como objetivo principal averiguar como a qualidade de vida no trabalho se comporta a partir do momento que os colaboradores começam a fazer uso dos telefones inteligentes nas suas tarefas do trabalho. Além de conhecer as vantagens e desvantagens promovidas pelo uso dos smartphones. Por intermédio de pesquisa exploratória, realizada com os gerentes, para coletas de dados quantitativos e qualitativos, observou-se que os mesmos tem consciência do quanto o uso do smartphones é prejudicial a saúde, mas sabem também que o uso do aparelho, com cautela, lhe trás benefícios. Por fim, este presente estudo acarreta consigo a preocupação de alertar os futuros usuários sobre os riscos da telefonia móvel quando não consegue administrar o tempo de uso.

Palavras – chave: Qualidade de vida no trabalho, smartphone e eventos.

- **Introdução**

É percebível que as organizações atualmente estão se preocupando mais em investirem na tecnologia móvel. Fazendo assim rotineira a prática do uso dos telefones inteligentes entre os colaboradores. Os gestores estão optando por essa

ferramenta pelo simples fato de sua desenvoltura no compartilhamento de informação.

Já se tornou corriqueiro o hábito dos colaboradores ficarem está em praça, barzinho, ônibus, shopping ou até mesmo em casa dentre outros lugares, conectados resolvendo suas tarefas ou em contato com os clientes e supervisores.

De acordo o site NeoGest (2013), citado por Moura e Rubenich (2014, p. 01) estamos atualmente vivenciando um ambiente de trabalho que vai além que a sala do escritório, ou seja, vai até onde exista sinal para internet móvel.

Porém o uso dos smartphones corporativos é uma faca de dois gumes, se por um lado ele proporciona uma melhor qualidade de vida por tornar mais acessível a convivência, flexibilidade e conectividade, por outro acaba acarretando doenças tanto psíquicas como físicas, como por exemplo a ansiedade e irritabilidade, que traz consigo a dependência, incompetência e frustrações (Chae & Yeum, 2010; Jarvenpaa & Lang, 2005; Mick & Fournier, 1998) citado por Oliveira et. al. (2015, p.163).

Diante do que foi dito, se vê a necessidade de se aprofundar mais sobre o tema, pois sabemos que o smartphone traz consigo a facilidade, mas se olharmos por outro ângulo será que esse pequeno e inofensivo aparelho pode vir ocasionar algum tipo de dano à saúde dos colaboradores?

O presente artigo teve como objetivo sondar se a qualidade de vida no trabalho está sendo colocada em risco com o uso dos telefones inteligentes. Além

claro de averiguar quais as vantagens e desvantagens do uso da telefonia móvel para a realização do trabalho fora do ambiente da empresa e verificar se com a utilização do smartphone corporativo o tempo dedicado para o lazer foi prejudicado.

2 - fundamentação teórica

É notório que a atenção das organizações para a qualidade de vida no trabalho dos seus funcionários está crescendo cada vez mais, visto que estão se conscientizando e percebendo que a felicidade e o prazer são alguns dos fatores essenciais para que os colaboradores tenham satisfação de na hora de produzir.

Mas se engana aquele que pensa que a qualidade de vida no trabalho é algo recente, desde a Revolução Industrial, que ocorreu em meados dos séculos XVIII e XIX, quando começou a migração do campo para as cidades grandes, onde as mãos de obras não eram qualificadas e eram tratadas com um lixo vivendo em locais sem a menor condição de higiene, começaram também a preocupação com a qualidade de vida dessas pessoas.

É comum encontrar no ambiente do trabalho funcionários que sofrem de insônia, bipolaridade, estresse, mau humor, insegurança, ansiedade, medo, raiva, dentre outros fatores. Com isso surge a seguinte indagação, será que esses fatores, que podem levar a doenças como a depressão, têm ligação com a utilização dos smartphones corporativos?

No entanto, no mundo atual tem se percebido os grandes avanços que a tecnologia está alcançando, esse fenômeno de certo modo é algo positivo para as organizações, pois as mesmas conseguem se manter com facilidade mais antenadas e conseqüentemente atraem mais clientes.

Todavia, para alguns colaboradores esses avanços acabam se tornando ameaças para a sobrevivência dos mesmos dentro da empresa.

2.1 - smartphone, uma ferramenta de trabalho

De acordo com BACHA et. al. (2013, p.03) os celulares são aparelhos vastamente utilizados por toda sociedade, seja pelas crianças ou pelos senhores da melhor idade. Com todas as inovações nos cercando os celulares antiquados vêm sumindo do mercado, dando lugar aos smartphones, celulares os quais não tem apenas a função de ligar e receber ligações, além disso, tem acesso à internet e a diversos aplicativos, pode se dizer que é um computador que cabe na palma da mão.

SILVA NOVO (2012, p.15) conceitua o smartphone com uma palavra de origem inglesa e significa telefone inteligente, ou seja, um celular que possui um sistema operacional e avançadas atribuições. A sua capacidade de se conectar pelo 3G ou wifi, possibilitando assim a disponibilização de inúmeros recursos, é o que os deixa um passo à frente dos seus pioneiros.

“Nos últimos anos, os equipamentos sem fio para internet e serviços moveis como telefonia móvel, cresceram de forma acelerada, tendo em vista o surgimento de novas tecnologias nesta área, de rede sem fio e serviços moveis. Com tendência a tomar um espaço cada vez maiores com o passar do ano devido aos imensos benefícios proporcionados pelos mesmos.” (SILVA NOVO, 2012, p.14)

Os smartphones vêm conquistando seu espaço no mercado, o fato da tecnologia estar em alta faz com que esses tipos de telefone se tornem os queridinhos de todos, como o mundo em si exige tecnologia e esses aparelhos a oferece, nada melhor que tê-los em mãos.

Por ser um aparelho fácil de manusear e que traz facilidade para soluções de tarefas, é comum ver o mesmo sendo utilizado quando se está assistindo TV, lendo o jornal, na hora das refeições, auxiliando nas compras, na busca das localidades, no banheiro, e nas execuções das atividades do trabalho dentre outros.

As organizações atualmente estão empregando a utilização das novas tecnologias de comunicação, que auxiliam os colaboradores na hora de interagir com rapidez e eficiência por meios dos smartphones, os telefones inteligentes, e seus recursos. Quando se fala de telefone corporativo, os colaboradores necessitam ter a capacidade de usufruir todos os recursos que o mesmo tem a oferecer para que assim venham simplificar suas tarefas do dia-a-dia.

Mesmo longe do ambiente do trabalho é possível transformar a mais

complicada missão em algo mais acessível com o auxílio dos aplicativos. “[...] vinculação a sistema de comunicação moderno, deixa os trabalhadores a disposição das empresas, que esperam capacidade de resposta e de soluções dos problemas instantâneos, independente se o trabalhador está em se período de descanso ou não” (MOURA e RUBENICH, 2014, p. 03).

Segundo CAVAZOTTE, LEMOS, e BROLLO (2014, p.773) a utilização da tecnologia que o smartphone possui faz com que dilua a fronteira que existe entre o tempo de trabalho e o tempo de descanso, o que acaba promovendo, de certa forma, atrito entre o espaço profissional e pessoal, dos colaboradores.

De fato, os smartphones têm muita vantagem no que se diz respeito à comunicação e agilidade, mas esses mesmos facilitadores acabam acarretando consigo resultados adversos para os colaboradores. Por viverem, em sua maioria, sobre pressão e na espera de respostas e/ou broncas, vinda do seu chefe ou até mesmo dos clientes, por meio dos telefones corporativos, acabam ficando à mercê dos desgastes físicos e mentais.

2.2 - Qualidade de vida no trabalho

Com o crescimento da sistematização nas tarefas dos trabalhadores, que a Revolução industrial trouxe consigo, se fez necessária uma preocupação maior no que se diz respeito à qualidade de vida dos funcionários, tendo uma visão mais crítica para as condições de trabalho dos mesmos.

“Com a primeira guerra mundial e a revolução industrial ocorridas

nas décadas de 1910 e 1920, contudo, houve uma maior sistematização dos processos de trabalho, demandando assim, mais estudos acerca das condições de trabalho. O objetivo principal à época era tornar as tarefas simples, específicas, de fácil execução e controle, visando ao aumento e à acumulação de capital, por meio do trabalho padronizado e passivo dos empregados.” (SOUZA, DIAS e MARQUES, 2013, p.02).

De acordo com SOUZA, DIAS e MARQUES (2013, p. 03) o movimento das relações humanas, com o decorrer do tempo começou a debater sobre as insatisfações que a exagerada racionalização e o mecanismo do trabalho promoveram.

Esse movimento tinha como intuito a conscientização sobre as necessidades básicas de cada trabalhador, sejam elas materiais, afetivas ou sociais. “A partir de então, outros trabalhos foram desenvolvidos, visando ao entendimento do comportamento humano nas empresas”.(SOUZA, DIAS e MARQUES; 2013; p. 03).

Com o passar do tempo as empresas começam a compreender que os colaboradores são os principais fatores para a permanência da mesma no mercado, até por que quem desenvolve o serviço/produto e tratava diretamente com os clientes são os funcionários. “Contudo, valorizar sua capacidade é o mesmo que investir na organização, pois dessa maneira há um desenvolvimento de ambas as partes.” (SILVA et. al., 2014, p.03)

Segundo SILVIA, OLIVEIRA e SACILOTTI (2011, p.3) um dos motivadores

das divergências e adversidade tanto para o colaborado quanto para a empresa é o aumento da complexidade do trabalho.

Para Mintzberg (2003) citado por SILVIA, OLIVEIRA e SACILOTTI (2011, p.22) “A especialização do trabalho cria vários problemas, justamente por não haver conhecimento de uso apropriado do recurso humano, ameaçando justamente a necessária produtividade, o desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho reflete a ampliação da dinâmica do trabalho, a especialização está intrínseca a essa realidade.”

Desse modo, Costa (2011, p. 16) afirma que quando se tem um ambiente de trabalho favorável acaba propiciando que os colaboradores tenham outro tipo de compromisso, como lazer e família, dentre outros.

Sendo assim, quando quer desenvolver um profissional antes deve se alertar para a qualidade de vida, por que é no ambiente do trabalho que nós, seres humanos, nos esbarramos no fracasso e/ou sucesso.

Atualmente no Brasil tem aumentado gradativamente a dedicação dos gestores quando se trata de qualidade de vida, com intuito de colaborar com a satisfação dos colaboradores e consequentemente o sucesso da empresa, tendo em vista que um depende do outro para ser bem sucedido.

Pode-se perceber que o nível de motivação e satisfação dos colaboradores nas tarefas executadas está estreitamente ligado ao grau de produtividade, ou seja, quanto maior a motivação e satisfação consequentemente maior será sua

produtividade.

4 - Resultados Obtidos

A pesquisa foi elaborada na empresa x, situada em Aracaju/SE, que tem como seguimento a prestação de serviço para eventos, suas principais atividades são a locação de equipamentos e o fornecimento de buffet. Seus serviços, em sua grande maioria, são prestados para empresas públicas.

O questionário foi aplicado com os gerentes de venda, marketing, produção, eventos, operacional e administrativa, pelo fato dos próprios fazerem uso constante o smartphone.

Em uma hora e meia de visita durante quatro semanas foi possível notar que chaga muita demanda pelo telefone, seja dos clientes ou até mesmo do chefe, então é quase impossível que os mesmos consigam trabalhar por um dia sem a utilização da telefonia móvel.

A faixa etária dos gerentes está entre 26 aos 56 anos, onde 4 são casados e 2 solteiros. Quando questionados sobre as vantagens do uso do smartphones responderam o seguinte: “- facilidade de comunicação e resolução de problemas sem necessitar está na empresa”; “- ganhos reais de tempo; correção de planejamento para execução das atividades externas”.

“Economia de combustível e logística, e Monitoramento das atividades e a facilidade do trabalhador discutir com colegas sobre as atividades comuns”; “- facilitando o suporte para o Fechamento de negócios financeiros”.

Já quando indagados sobre as desvantagens se resumiu em “- sempre está com a responsabilidade de atender as ligações ou resolver algum problema. Até mesmo quando estiver em horário de descanso ou férias. O tempo dedicado ao trabalho não é limitado até a porta da empresa e sim depois dela .”

Relataram também que após a utilização do smartphone corporativo o seu tempo de lazer foi afetado assim como as rotinas pessoais, mas que com muita determinação conseguem administrar horários bem específicos para lazer e família. E também tem sido constante o estresse, irritação, ansiedade e falta de tempo, na verdade é uma cadeia onde os mesmo ficam ansiosos na espera de demandas, onde por muitas vezes acabam ficando sem tempo e consequentemente se irritam gerando assim o estresse.

APURAÇÃO DOS RESULTADOS DOS GERENTES						
	Vendas	Marketing	Produção	Operacional	Evento	Administrativo
Vê vantagens na utilização dos smartphones?	sim	sim	sim	sim	sim	sim
Vê desvantagens na utilização do smartphone?	sim	sim	sim	sim	sim	sim
Têm controle do tempo dedicado	sim	não	sim	não	sim	não

a laser, família ou/e amigos?						
Aumento de estresse?	não	sim	sim	sim	não	sim
Aumento de ansiedade?	não	não	não	sim	não	sim
Aumento de irritação?	não	sim	sim	sim	não	sim
Aumento na falta de tempo?	sim	sim	não	sim	não	sim

5 - Conclusão

Portanto, com o fim dessa pesquisa, que tem como principal objetivo analisar se o uso dos telefones inteligentes para desenvolver as atividades no trabalho é capaz de atingir de forma negativa a saúde dos colaboradores. É possível notar que os entrevistados entendem sobre o assunto, qualidade de vida, e sobre o quanto é importante para o mesmo a utilização do telefone inteligente para a concretização das suas tarefas.

A fundamentação teórica ressaltar sobre a relevância da qualidade de vida no trabalho para que os colaboradores tenham um ótimo desempenho no dia-a-dia empresarial. Por outro lado, indica que quando utilizado de forma correta, o

smartphone se torna um grande aliado tanto da empresa quando do colaborador, os colocando a frente da concorrência.

Com os gerentes entrevistados, foi observado que os com mais idade têm um controle maior de tempo, sabendo administrar o tempo para o lazer e para o trabalho, mesmo quando surgem imprevistos, já os mais jovens mostram-se mais preocupados com a finalização de suas tarefas, mesmo que isso acabe afetando seu tempo para o descanso ou família.

Todos os entrevistados dizem não se incomodarem com o uso do smartphone como um grande facilitador na execução das atividades. Foi relatado pelos mesmos que todos recebem uma bonificação monetária pelo uso do equipamento fora do horário de trabalho, motivo que acaba agradando a maior parte dos gerentes.

Portanto, a utilização dos smartphones, na empresa onde a pesquisa foi realizada, é de fundamental importância, já que os colaboradores necessitam dessa ferramenta para atingir seus objetivos diários. Porém, no atual mercado de trabalho, os profissionais devem ter, primeiramente, uma boa saúde, para que assim tenha certa estabilidade no emprego.

Voltando ao caso da empresa, os colaboradores precisam ter um cuidado maior com o uso desse equipamento, já que é fácil notar que o mesmo vem acarretando pequenos problemas, que em longo prazo pode se transformar em algo pior, e prejudicar mais ainda a saúde dos mesmos.

Referencias

BACHA, M. L.; MAHMOUD, M. A. R.; NETO, C. F.; SANTOS, J. Socorro, Os Ícones Sumiram! Smartphone Touchscreen E Usuários Adultos De Idade Avançada. Disponível em:

<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos13/48318554.pdf>. Acessado em: 19 de janeiro de 2016.

BATISTA, G. M.; SANTOS, C. Z.; SILVA, J. D.; SILVA, P. Z.;. Fatores Da Qualidade De Vida No Trabalho E Desempenho Organizacional. Disponível em:

<https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiNnJaT8cDKAhXQsh4KHTzFDlwQFggcMAA&url=http%3A%2F%2Funicampofaculdade.com.br%2Ffojs%2Findex.php%2FRevistaCatarse%2Farticle%2Fdownload%2F301%2F133&usg=AFQjCNHP5jfr9GX3JT2C1DidG5mcG3GocA&sig2=MTGMkUUWklX3urAiqUbuDg&bvm=bv.112454388,d.Y2I>.

Acessado em: 19 de janeiro de 2016.

BAPTISTA, E. A.; COSTA, E. G.; OLIVEIRA, L. B.; ROCHA, J. T. Efeitos da Tecnologia Móvel sobre a Qualidade de Vida no Trabalho. Disponível em:

<http://revistagt.fpl.edu.br/get/article/view/656/587>. Acessado em: 19 de janeiro de 2016.

BROLLO, M. S; CAVAZOTTE, F. S. C. N.; LEMOS, A. H. C. Trabalhando Melhor Ou Trabalhando Mais? Um Estudo Sobre Usuários De Smartphones Corporativos.

Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/osoc/v21n68/a02v21n68.pdf>. Acessado em: 19 de janeiro de 2016.

DIAS, M.A.M.J.; MARQUES, A.L.; SOUZA, E.P. **Qualidade De Vida No Trabalho No Setor Público:** diretrizes para a elaboração de um programa junto a um órgão da administração direta do Estado de Minas Gerais. Disponível em: http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnGPR/engpr_2013/2013_EnGPR102.pdf. Acessado em: 19 de janeiro de 2016.

MOURA, T. S.; RUBENICH, N. V. Tecnologia e Qualidade de Vida: O uso dos Smartphone pela Geração Y. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/mostraucsppga/xvmostrappga/paper/viewFile/4221/1382>.

NOVO, S. T. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NO USO DE SMARTPHONES EM AMBIENTE CORPORATIVO. Disponível em: http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/809/1/CT_TELEINFO_XX_2012_12.pdf.

OLIEVIRA, J. L.; SACILOTTI, A, C; SILVA, O. R. **Qualidade De Vida No Trabalho:** Proposta De Avaliação Para Os Profissionais De Micro E Pequenas Empresas Do Setor Logístico. Disponível em: <http://isindexing.com/isi/papers/1416249042.pdf>. Acessado em: 19 de janeiro de 2016.

COSTA, M. S. Estudo Sobre O Efeito Do Programa De Qualidade De Vida Nos Índices Do Absenteísmo De Uma Agência Bancaria. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/77641/000894533.pdf?sequencia=1>. Acessado em: 19 de janeiro de 2016.

Apêndice:

Questionário Aplicado na Empresa

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO APÓS A UTILIZAÇÃO DO TELEFONE CORPORATIVO

SEXO:

IDADE:

ESTADO CIVIL:

CARGO:

- QUAIS AS VANTAGENS DO USO DA TELEFONIA MOVEL (OS TELEFONES INTELIGENTES) PARA A REALIZAÇÃO DO TRABALHO FORA DO AMBIENTE DA EMPRESA?
- QUAIS AS DESVANTAGENS DO USO DA TELEFONIA MOVEL (OS TELEFONES INTELIGENTES) PARA A REALIZAÇÃO DO TRABALHO FORA DO AMBIENTE DA EMPRESA?
- APÓS O USO DA TELEFONIA MOVEL, PARA REALIZAÇÃO DE TRABALHO FORA DO AMBIENTE DA EMPRESA, O TEMPO QUE VC DEDICA A FAMILIA/AMIGOS FOI AFETADO?
- QUAIS OU QUAL DOS ITENS A SEGUIR VOCÊ PERECBEU TER AUMENTADO COM O USO DA TELEFONIA MOVEL, PARA REALIZAÇÃO DE TRABALHO FORA DO AMBIENTE DA EMPRESA?

-ESTRESSE ()

-ANSIEDADE ()

-IRRITAÇÃO ()

-FALTA DE TEMPO ()