



A influência de redes sociais e *smartphones* no ambiente de trabalho

João Roberto Silva¹
Maísa da Silva Fernandes²
Beatris Ferreira Santos³
Jamson Justi⁴
Edrilene Barbosa Lima Justi⁵
Jadson Justi⁶

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – UFMS
Universidade Federal do Amazonas (UFAM/ICSEZ)

Resumo

O avanço tecnológico proporciona diversos benefícios a sociedade e as empresas. A utilização dos *smartphones* pode ser entendido como um grande avanço, proporcionando facilidades de comunicação e negócios, fazendo valer o conceito de “o mundo na palma da mão”. O estudo tem como objetivo analisar as respostas de gestores dos mais diversos segmentos, na tentativa de responder a seguinte pergunta problema: O uso de redes sociais e *smartphones* comprometem o desempenho dos funcionários? O período de coleta de dados ocorreu entre julho e novembro de 2019, sendo utilizado um questionário elaborado pelos próprios autores. Realizou-se entrevistas com oito gestores da cidade de Nova Andradina/MS. Conclui-se que o uso de *smartphones* e redes sociais comprometem o trabalho, quando utilizado em excesso.

Palavras-chave: Desempenho; Gestão; Redes Sociais; Tecnologia.

¹ Graduando em Administração-Bacharelado. jr.joaoroberto@gmail.com

² Graduanda em Administração-Bacharelado. maisasilvafer@gmail.com

³ Graduanda em Administração-Bacharelado. beatrisf1997@gmail.com

⁴ Graduado em Eng. Mecatrônica. Doutorando em Física Ambiental. jamson.justi@ufms.br

⁵ Graduada em Administração. Doutora em Desenvolvimento Regional. edrilene@gmail.com

⁶ Graduado em Fonoaudiologia. Doutorando em Psicologia. jadsonjusti@hotmail.com



Introdução

Grande parte da população possui a dificuldade de desapegar do *smartphone*. Movidos pela necessidade de interação ou apenas para passar o tempo, alguns não conseguem se desvincular do aparelho nem mesmo em ambientes que possuem determinada restrição de não portar o mesmo.

Enquanto algumas empresas se fecham, pois acreditam que o acesso a redes sociais nos *smartphones* atrapalham no desenvolvimento das atividades laborais, outros acreditam que uma rápida pausa nas atividades rotineiras para uso pessoal nas redes sociais irá energizar o funcionário, para que o mesmo se sinta confortável e motivado no ambiente de trabalho. O referente trabalho busca entender a visão dos gestores na tentativa de confirmar se de fato o uso de redes sociais e *smartphones* comprometem o desempenho dos funcionários. Aborda-se também temas como tecnologia da informação (TI), redes sociais e o acesso das mesmas na organização.

A TI pode ser compreendida como uma poderosa ferramenta habilitadora de mudanças na organização e inova ao proporcionar melhorias nos processos empresariais. Os processos operacionais se tornam mais eficientes, e os processos gerenciais tornam-se mais eficazes. (O'BRIEN, 2002, p.29)

Nesta nova visão, a TI torna-se cada vez mais estratégica para a organização, e passa a ter características de apoio aos diversos processos organizacionais, em cada fase do ciclo de gestão: planejamento, organização, direção e controle. (SILVA, 2011 apud SOARES; SOUZA; SOARES; CUSTÓDIO, 2011, p.10).

O uso correto da TI melhora a competitividade da empresa. Entretanto, o uso incorreto das informações, ou o trabalho com as informações desorganizadas, pode prejudicar a empresa. (BATISTA, 2004)

Compreende-se que redes se constituem por interações que visam à comunicação, troca e ajuda mútua, surgindo a partir dos interesses compartilhados e de situações



vivenciadas no dia-a-dia. No que se refere às redes sociais, que surgiram em meados de 1997, Sluzki (1997, p.42) as define como uma soma de todas as relações que o indivíduo percebe como significativa, ou define como diferenciada da massa anônima da sociedade, podendo ser sistematizado em quatro itens: família, amizade, relações de trabalho ou estudo, e relações comunitárias.

A estes fatos, podemos acrescentar que a sociedade, a interação entre as pessoas e as relações sociais, foram modificadas devido a uma reconfiguração das mídias e dos veículos de informação (MUATIACALE, 2009, p.30), possibilitando a comunicação no ambiente virtual, que se estendeu com o uso da internet, havendo a disseminação das informações de modo rápido e interativo (ARAÚJO; RIOS, 2012, p.3).

Entende-se que as redes sociais são “um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados” (MARTELETO, 2001, p.72), sendo acessadas através de dispositivos eletrônicos ou móveis que estão sempre com os usuários, incentivando o acesso intensivo.

Para Young (2011, p.50) “Na medida em que as corporações dependem dos sistemas de gerenciamento da informação para praticamente todos os aspectos de seu negócio, o abuso no uso da internet por parte dos empregados surge como um problema” sendo necessárias ferramentas de gerenciamento e controle.

Os gestores de grandes empresas reconhecem a importância da comunicação, entretanto, talvez a mesma e os profissionais que a ela se dedicam não recebam a devida atenção e reconhecimento, uma vez que segundo SCHULER (2004, p.11) “a única maneira de haver organização é através da comunicação”.

O presente estudo tem como objetivo analisar as respostas de gestores dos mais diversos segmentos, tais como alimentício, combustíveis e lubrificantes, indústria, varejo e serviços, na tentativa de responder a seguinte pergunta problema: O uso de redes sociais e *smartphones* comprometem o desempenho dos funcionários?



Metodologia

A abordagem metodológica do trabalho consiste em uma pesquisa bibliográfica sobre temas relacionados. O levantamento das referências teóricas será feito a partir da leitura e análise de livros, artigos científicos e páginas sites da *web*.

Qualquer trabalho científico, segundo FONSECA (2002, p.32):

[...] inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem, porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta.

Também foi realizada uma pesquisa de opinião com oito gestores de empresas de diversos segmentos da cidade de Nova Andradina-MS e proximidades, durante o período de julho a novembro de 2019. A pesquisa científica é o resultado de um inquérito ou exame minucioso realizado com o objetivo de resolver um problema, recorrendo a procedimentos científicos (GERHARD; TOLFO, 2009, p.31). O questionário elaborado, que se encontra em anexo ao final do trabalho, foi composto por nove questões fechadas e uma aberta, a fim de coletar dados quantitativos e qualitativos para a análise do trabalho. Seis empresas foram entrevistadas pessoalmente (Alimentício; Combustíveis e lubrificantes e Serviços) e duas (Varejo e Indústria) por meio de telefone.

Resultados e Discussão

Foram coletadas informações de oito empresas dos segmentos: alimentício, combustíveis e lubrificantes, indústria, varejo e serviços. As empresas serão apresentadas no decorrer do trabalho como A, B, C, D, E, F, G e H (Tabela 1), de modo que as informações internas sejam preservadas.

TABELA 1. Setores e suas respectivas letras associadas.

Setor	Empresa (s)
Alimentício	A e H

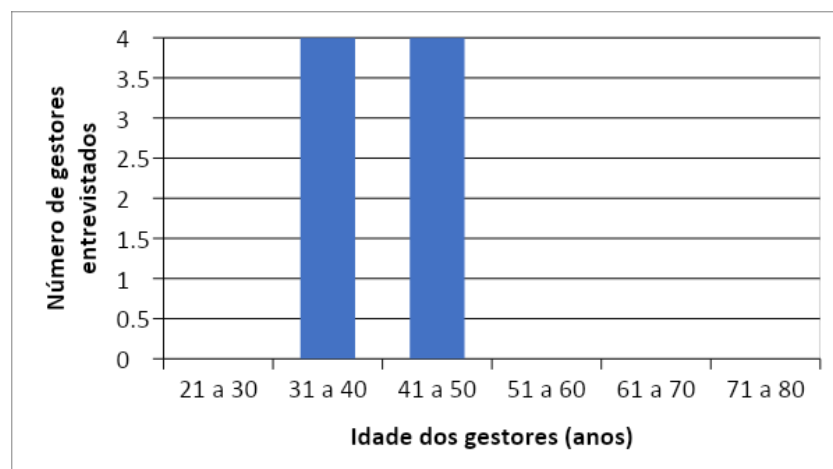


Combustíveis e lubrificantes	G
Indústria	F
Varejo	B, C e D
Serviços	E

Fonte: os autores

A seguir serão apresentados os resultados obtidos com a aplicação dos questionários. Para facilitar a demonstração dos dados, serão utilizados gráficos.

GRÁFICO 1. Idade do gestor.



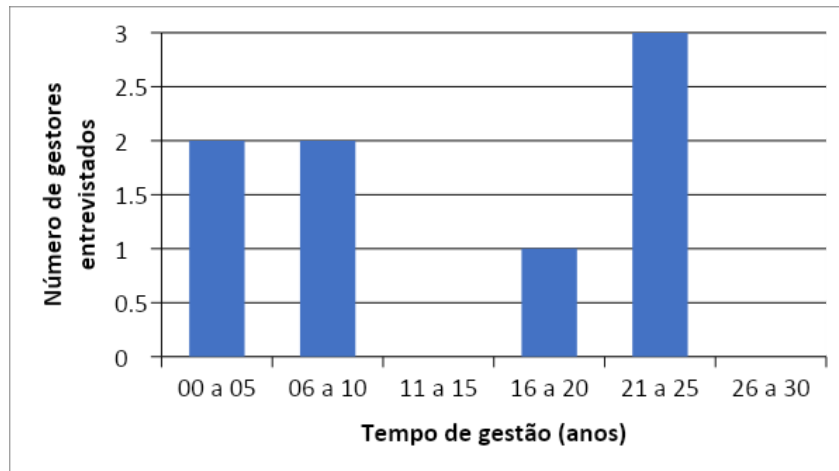
Fonte: os autores

Dos gestores entrevistados, conforme Gráfico 1, 50% (A, B, C e F) possuem idade entre 31 e 40 anos, e os outros 50% (D, E, G e H), estão na faixa de 41 a 50 anos. Ambos fazem uso da tecnologia e conhecem as facilidades que as mesmas proporcionam na vida das pessoas.

Observa-se por meio do Gráfico 2, que os entrevistados possuem variados anos na gestão de uma empresa, tendo em vista que a pergunta abrange o tempo total como gestores e não apenas a função na empresa atual. Do total, 25% possuem de 0 a 5 anos de gestão (B e C), 25% possui de 6 a 10 anos de gestão (A e F), 13% possui entre 16 e 20 anos de gestão (D) e os gestores mais experientes (E, G e H) atuam na função entre 21 e 25 anos, e totalizam 37% das respostas.

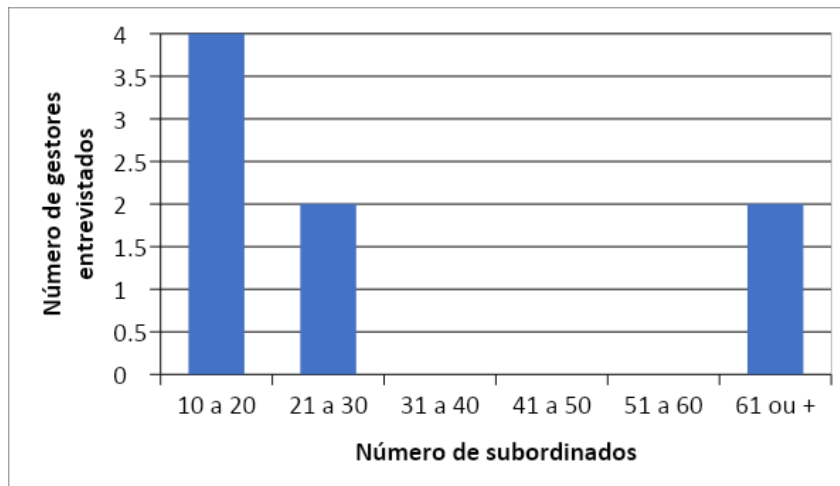


GRÁFICO 2. Tempo de gestão (em anos).



Fonte: os autores

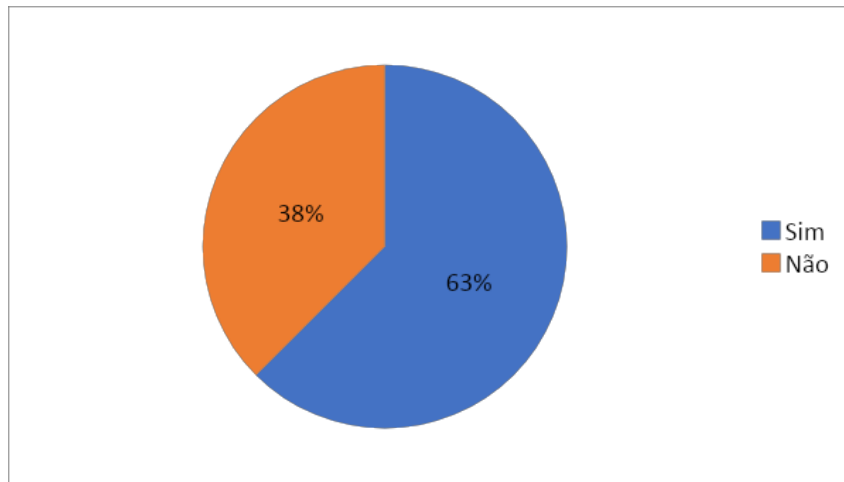
GRÁFICO 3. Número de subordinados.



Fonte: os autores

Os gestores entrevistados, conforme Gráfico 3, possuem em sua maioria (40%) o número entre 10 e 20 subordinados (B, D, E e F). Os gestores das empresas C e G representam 25%, e os das empresas A e H, possuem a mesma porcentagem, entretanto enquanto os primeiros gerem entre 21 e 30, os seguintes gerem acima de 61 funcionários, respectivamente.

GRÁFICO 4. Você permite o uso de redes sociais e *smartphones* no período de trabalho?



Fonte: os autores

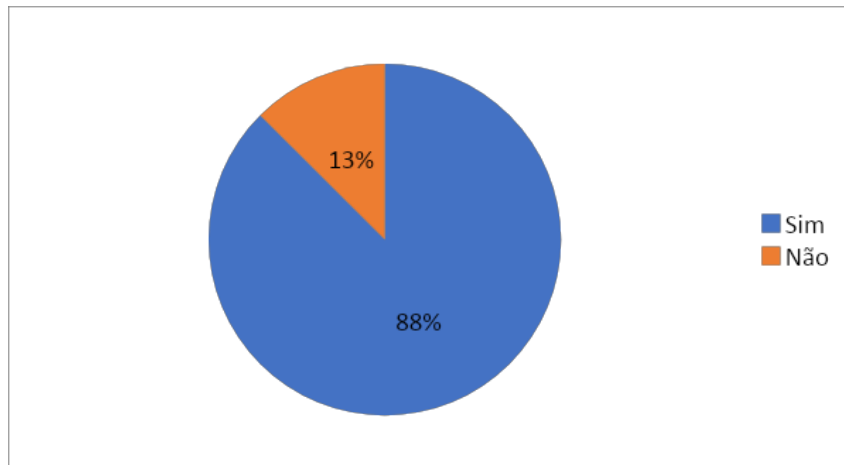
De acordo com o Gráfico 4, 62% dos gestores permitem o acesso a redes sociais e o uso de *smartphones* no ambiente de trabalho (B, C, D, E e G), entretanto alguns dos entrevistados afirmaram que é necessário controle, pois há casos onde o funcionário confunde liberdade com libertinagem, e exageram. Os outros 38% (A, F e H) não permitem que o funcionário porte o *smartphone* no período de trabalho, devendo o mesmo ser guardado no armário do funcionário durante o expediente.

Todos os gestores entrevistados (A, B, C, D, E, F, G e H) concordam que uso de redes sociais e *smartphones* comprometem o desempenho no trabalho. Na maioria dos casos, na área administrativa e na área de combustíveis, onde além de distração, é perigoso.

Segundo o Gráfico 5, 87% dos gestores entrevistados (A, B, C, D, E, F e G) afirmaram que SIM, que a permissão para isso contribuiria para que o funcionário trabalhasse mais motivado, entretanto, devido ao abuso, foram criadas limitações e/ou proibições. Já o gestor H (13%), acredita que a permissão para portar e utilizar o aparelho não influencia no aumento da felicidade.

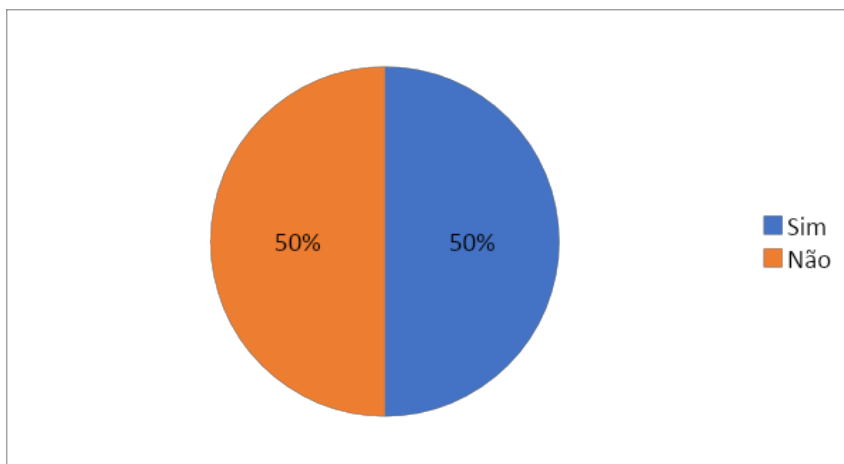


GRÁFICO 5. Você acredita que o funcionário trabalha mais feliz e satisfeito podendo usar redes sociais e *smartphones* no trabalho?



Fonte: os autores

GRÁFICO 6. Existem penalidades por uso abusivo de redes sociais e *smartphones* pelos funcionários?

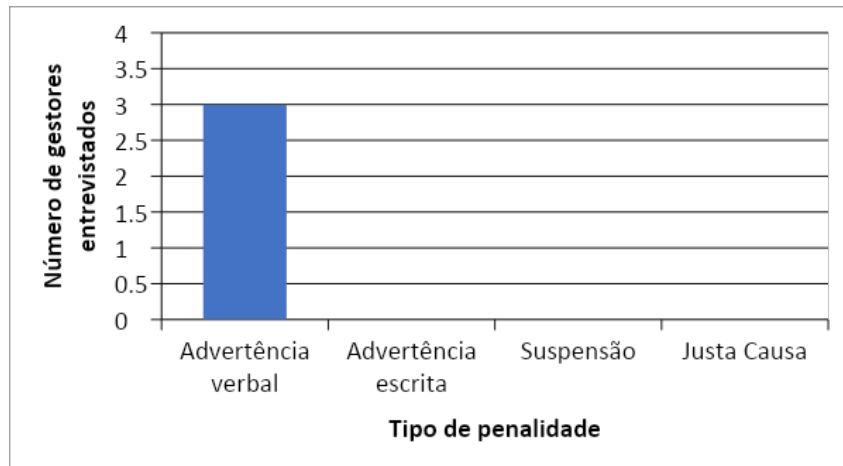


Fonte: os autores

Conforme observado no Gráfico 6, 50% dos gestores entrevistados (B, D, E e G) afirmam que não existem penalidades, pois o acesso aos meios de comunicação é permitido. Entretanto, o gestor da empresa B está estudando a possibilidade de implantar alguma advertência, pois as ocorrências de desatenção por parte dos funcionários estão aumentando. Para A, C, F e H, existem penalidades aplicadas, e estas ocorrem para que seja mantida a disciplina entre os funcionários e uma boa execução das atividades. As penalidades são descritas no Gráfico 7 abaixo.



GRÁFICO 7. Grau da penalidade.



Fonte: os autores

Dos quatro gestores que disseram haver a aplicação de penalidades (Gráfico 7), ambos disseram que a primeira aplicação é a advertência verbal, entretanto, caso não haja conscientização por parte do funcionário, o grau da penalidade aumenta e passa para a advertência escrita, suspensão, e por fim, a demissão por justa causa.

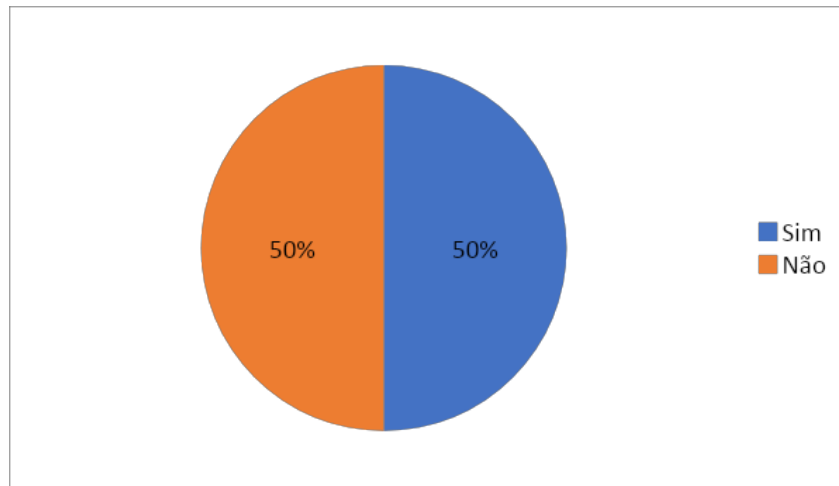
Analisando o Gráfico 8, 50% dos entrevistados que respondiam pela empresa A, F, G e H disseram que fazem o uso de bloqueadores no computador e de Wi-Fi, de modo que o funcionário não consiga acessar sites de redes sociais.

A pergunta aberta pedia a opinião dos gestores sobre as redes sociais e *smartphones* no âmbito profissional e pessoal. As opiniões serão descritas a seguir:

Para uso profissional, o gestor A acredita que *smartphone* e redes sociais ajudam quando o uso é estritamente profissional, porém funcionários se camuflam para uso pessoal. O gestor B acredita que o uso varia, mas no geral, atrapalha. O gestor C afirma que o uso é importante para o contato com clientes e divulgação. Uma proporção de 70/30 (em porcentagem), respectivamente para profissional e pessoal. Esta é a opinião do gestor D.



GRÁFICO 8. Existe na empresa algum tipo de tecnologia para o controle do uso de redes sociais pelos funcionários?



Fonte: os autores

Na visão do gestor E, o uso precisa de monitoramento, e depende muito da filosofia da empresa. O gestor F afirma necessitar de funcionários comprometidos que voltem sua atenção para o trabalho e que o uso do celular não contribui para o segmento em que atuam. Por fim, o gestor G afirma que o uso é aceitável, dentro das práticas permitidas, e o gestor H, vê a tecnologia como algo bom, pois auxilia na divulgação da empresa e das ofertas.

No uso pessoal, redes sociais e smartphone são necessários para contato com pessoas conhecidas, conforme opinião dos gestores A, E e G. O uso em excesso é questionado pelo gestor B, que apresenta o fato de que muitos funcionários deixam a alimentação de lado apenas para usar o celular nos intervalos para lanche. Os gestores C e H demonstraram aversão às pessoas se expõem demais nas redes e esquece o quanto isso é nocivo, opinião que é compartilhada pelo gestor D. Para o gestor F, o uso pessoal segue um código de conduta e ética, sendo oferecida pela empresa uma orientação.

Após a compilação de dados e comparação com o material analisado, observa-se que usuários de redes sociais valorizam muito essa interação proporcionada, dando mais atenção para a vida virtual do que para a vida social real. Sendo assim, é possível dizer



que o *smartphone* virou uma extensão do corpo humano, um novo membro, pois facilita o acesso.

Como foi abordado nas questões abertas, gestores compartilharam que as pessoas deixam de se alimentar para ficar conectados, valorizando a vida virtual em detrimento da socialização daqueles que estão ao redor.

Segundo uma pesquisa analisada realizada pela GlobalWebIndex e divulgada pela BBC News (DUARTE, 2019), o Brasil é o segundo país onde os usuários permanecem mais tempo conectados, ficando somente atrás das Filipinas. É perceptível que nos países desenvolvidos os usuários de redes sociais as usam com moderação, pois a interpretam como uma ferramenta de trabalho, socialização, aproximação e otimização do tempo. O que não acontece nos países subdesenvolvidos, onde as pessoas sentem a necessidade de estar conectadas, compartilhando informações até mesmo com desconhecidos.

Finalizando as análises, sugere-se o seguinte questionamento para novos estudos: será que as questões culturais e educacionais estão diretamente relacionadas para esse uso distorcido das redes sociais?

Considerações Finais

O presente estudo apresentou como pergunta problema: O uso de redes sociais e *smartphones* comprometem o desempenho dos funcionários? Respondendo ao problema, o objetivo geral buscou analisar a opinião e percepção dos gestores.

Após análises dos dados obtidos, conclui-se que os gestores entendem a importância e as contribuições que as redes sociais e *smartphones* trazem para a vida das pessoas. Também se observou que o segmento da empresa influencia na sua utilização para usos profissionais, como no caso do comércio e varejo, onde utilização nesses casos é vista com bons olhos, por que o benefício maior será em prol da empresa.



Entretanto, a permissão para acesso aos *smartphones* e redes sociais nesses setores, esbarra na falta de bom senso dos funcionários, que aproveitam para realizar atividades de cunho pessoal e que não possuem vínculo com a atividade que deveriam estar desenvolvendo no momento. Uma alternativa que os gestores dessas áreas implantaram é a orientação e treinamento.

Já em outras empresas, como no segmento de indústria, o acesso não é permitido, e existem até bloqueadores. São ambientes onde o *smartphone* e redes sociais não contribuiriam para a empresa, e nem com a socialização entre os funcionários.

Conclui-se respondendo ao objetivo, pois após a análise, verificou-se que as redes sociais e *smartphones* comprometem o desempenho do profissional, fazendo que o mesmo tenha uma inversão de valores e bom senso, além da falta da responsabilidade. O uso excessivo também interfere na empresa, pois um colaborador desatento não presta um bom atendimento e não contribui adequadamente as metas estabelecidas.

A visão da gestão sobre a influência e uso de *smartphones* no ambiente de trabalho ainda é uma discussão recente e não houve um consenso entre gestores e segmentos sobre o assunto, pois se percebe que a questão está mais pautada pela ética e o bom senso dos funcionários, cabendo ainda aos gestores o controle e treinamento para evitar excessos, bem como manter as filosofias e normas da empresa, bem como a qualidade do trabalho realizado e segurança da empresa, dos procedimentos, do próprio colaborador e dos demais.

Referências

ARAÚJO, L. P.; RIOS, Riverson. (2012). **A popularização das Redes Sociais e o Fenômeno da Orkutização**. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XIV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, Recife/PE

BATISTA, E. O. **Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2004.

DUARTE, Fernando. **Brasil é 'vice' em tempo gasto em redes em ranking dominado por 'emergentes'**. Disponível



em: <<https://f5.folha.uol.com.br/nerdices/2019/09/brasil-e-2o-em-ranking-de-paises-que-passam-mais-tempo-em-redes-sociais.shtml>>. Acesso em 30/10/2019.

FONSECA, J.J.S. **Metodologia da pesquisa** científica. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GERHARD, Tatiana Engel; TOLFO, Denise. **Métodos de pesquisa** / [organizado por] e Silveira coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

MARTELETO, R. M. (2001). **Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação**. Ciência da Informação. Brasília, 30, (1), 71-81.

MUATIACALE, L. A. S. (2009). **A popularização do celular e as novas práticas sociais**. Rev. Estud. Comun. Curitiba, 10, (21), 29-36.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

PEREIRA, M. J. L. B.; FONSECA, J. G. M. **Faces da decisão: as mudanças de paradigmas e o poder da decisão**. São Paulo: Makron Books, 1997.

SCHULER, Maria. **Comunicação estratégica**, São Paulo: Atlas, 2004.

SOARES, Denis Domingos, SOUZA, Eduardo Ribeiro de, SOARES, Mariana Fernandes e CUSTÓDIO, Everton Rodrigo Salvático. **Tecnologia da informação como ferramenta de gestão**. Universitari@ - Revista Científica do Unisalesiano – Lins – SP, ano 2, n.5, Edição Especial, outubro 2011.

SILVA, E. V. da e MENDES FILHO, L. A. **Internet e redes sociais no ambiente de trabalho: Uma análise com funcionários do setor hoteleiro da cidade de Natal (Rio Grande do Norte, Brasil)**, 2015. Disponível em <https://pdfs.semanticscholar.org/5a75/12f36caa2901d31884c28e16976a6da53c78.pdf>. Acesso em 20 de Outubro de 2019.

SLUZKI, C.E. (1997). **A rede social na prática sistêmica: alternativas terapêuticas**. São Paulo: Casa do Psicólogo.

YOUNG, K.S & ABREU, C.N. (Orgs). (2011). **Dependência de internet: manual e guia de avaliação e tratamento**. Porto Alegre: Artmed; 2011.

ANEXO 1 – Formulário de pesquisa de opinião dos gestores

Nome:

Cargo:

Empresa:

Seguimento:

Numero de funcionários:



1 – Qual sua opinião com relação às redes sociais e *smartphones* no âmbito:

a) Profissional: _____
b) Pessoal: _____

2 – Idade:

- 21 a 30
 31 a 40
 41 a 50
 51 a 60
 61 a 70
 71 a 80

3 – Tempo de gestão (em anos):

- 00 a 05
 06 a 10
 11 a 15
 16 a 20
 21 a 25
 26 a 30

4 – Numero de subordinados:

- 10 a 20
 21 a 30
 31 a 40
 41 a 50
 51 a 60
 61 ou +

5 – Você permite o uso de redes sociais e *smartphones* no período de trabalho?

- Sim Não

6 – O uso de redes social e *smartphones* comprometem no desempenho do trabalho?

- Sim Não

7 – Você acredita que o funcionário trabalha mais feliz e satisfeito podendo usar redes sociais e *smartphones* no trabalho? Sim Não

8 – Existem penalidades por uso abusivo de redes sociais e *smartphones* pelos funcionários? “Art. 482 da CLT, insubordinação e indisciplina”.

- Sim Não

9 – Se a resposta for “sim” no item 8, qual o grau da penalidade?

- Advertência verbal
 Advertência escrita
 Suspensão
 Justa causa



V Congresso Interdisciplinar de
Pesquisa, Iniciação Científica e Extensão Universitária

VIII Semana da responsabilidade social
e extensão universitária

Centro Universitário Metodista
Izabela Hendrix

Ciência e Tecnologia: universidade, sustentabilidade
e desenvolvimento econômico

Belo Horizonte, 21 a 24 de Setembro de 2020

10 – Existe na empresa, algum tipo de tecnologia para o controle do uso de redes sociais pelos funcionários? () Sim () Não