



**“SMARTPHONE QUE NÃO DESLIGA” - O USO E A DEPENDÊNCIA DO CELULAR POR GESTORES DE UMA GRANDE EMPRESA**

**“SMARTPHONE THAT WON'T TURN OFF” - THE USE AND DEPENDENCE ON CELL PHONES BY MANAGERS OF A LARGE COMPANY**

**“SMARTPHONE QUE NO SE APAGA”: EL USO Y LA DEPENDENCIA DE LOS TELÉFONOS MÓVILES POR PARTE DE LOS DIRECTIVOS DE UNA GRAN EMPRESA**

Cesar Ricardo Maia de Vasconcelos<sup>1</sup>, Walid Abbas El-Aouar<sup>2</sup>

e381829

<https://doi.org/10.47820/recima21.v3i8.1829>

PUBLICADO: 08/2022

**RESUMO**

A influência da tecnologia na vida das pessoas pode alterar a forma como trabalham, se relacionam e vivem. O objetivo deste estudo de caso é o de analisar o uso e os sintomas associados à utilização frequente do *smartphone* em executivos de uma empresa de grande porte. Para tanto, realizou-se uma pesquisa de característica qualitativa, sendo encaminhado por *e-mail* um *link* de acesso aos questionamentos de interesse da investigação. Foram escolhidos intencionalmente e por acessibilidade seis gestores de uma grande empresa que utilizavam o *smartphone* de forma frequente em seus cotidianos. Os resultados constataram a existência de quatro paradoxos (controle/caos; liberdade/escravidão; independência/dependência; integração/isolamento), que representam a forma como o celular pode ser percebido tanto na vida pessoal como profissional dos participantes. Este estudo contribui para o entendimento acerca da influência do uso celular por gestores brasileiros, reforçando a relevância de se considerar a temática nos estudos relacionados ao comportamento organizacional no país.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comportamento organizacional. *Smartphone*. Nomofobia.

**ABSTRACT**

*The influence of technology on people's lives can alter the way they work, relate, and live. The objective of this case study is to analyze the use and symptoms associated with the frequent use of smartphones by executives of a large company. To this end, a qualitative research was carried out, and a link to the questions of interest to the investigation was sent by e-mail. Six managers from a large company who frequently use smartphones in their daily lives were intentionally chosen by accessibility. The results found the existence of four paradoxes (control/cause; freedom/slavery; independence/dependence; integration/isolation), which represent the way the cell phone can be perceived in both the personal and professional lives of the participants. This study contributes to the understanding about the influence of cell phone use by Brazilian managers, reinforcing the relevance of considering the theme in studies related to organizational behavior in the country.*

**KEYWORDS:** Organizational behavior. *Smartphone*. Nomofobia

**RESUMEN**

*La influencia de la tecnología en la vida de las personas puede cambiar su forma de trabajar, relacionarse y vivir. El objetivo de este estudio de caso es analizar el uso y los síntomas asociados al uso frecuente de los smartphones en los ejecutivos de una gran empresa. Para ello, se realizó una investigación cualitativa, enviándose por correo electrónico un enlace para acceder a las preguntas*

<sup>1</sup> Doutor em Administração pela Université Pierre Mendes France – Grenoble II/France; Mestre em Administração pela Université Pierre Mendes France (France); Mestre em Tecnologia de Sistemas de Administração pela Université de Genève (Suisse), opção: Gestão de Sistemas de Informação; Professor permanente dos Programas de Mestrado e Doutorado Acadêmico em Administração (PPGA) - Universidade Potiguar.

<sup>2</sup> Doutor em Administração pela UFRN, pesquisador e professor titular e Coordenador do Programa de Doutorado e Mestrado em Administração da Universidade Potiguar (UnP).



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

"SMARTPHONE QUE NÃO DESLIGA" - O USO E A DEPENDÊNCIA DO CELULAR POR GESTORES DE UMA GRANDE EMPRESA  
Cesar Ricardo Maia de Vasconcelos, Walid Abbas El-Aouar

*de interés para la investigación. Se eligió intencionadamente a seis directivos de una gran empresa que utilizaban con frecuencia los teléfonos inteligentes en su vida diaria por su accesibilidad. Los resultados verificaron la existencia de cuatro paradojas (control/causa; libertad/esclavitud; independencia/dependencia; integración/aislamiento), que representan la forma de percibir el teléfono móvil en la vida personal y profesional de los participantes. Este estudio contribuye a la comprensión de la influencia del uso del teléfono móvil por parte de los directivos brasileños, reforzando la relevancia de considerar el tema en los estudios relacionados con el comportamiento organizacional en el país.*

**PALABRAS CLAVE:** *Comportamiento organizacional. Teléfono inteligente. Nomofobia*

### INTRODUÇÃO

A necessidade, quase que vital, do uso das tecnologias no cotidiano das pessoas faz com que diversas características multidimensionais estejam associadas à sua utilização, envolvendo desde aspectos sensoriais até questões relacionadas à informação cognitiva, ambiente físico, fatores sociais, culturais e religiosos. O uso cada vez mais frequente das tecnologias é, portanto, uma questão complexa e marcada por múltiplas influências, servindo de estímulo para uma série de estudos que procuram compreender melhor os fatores envolvidos e os aspectos determinantes que podem influenciar o comportamento humano.

A crescente utilização e inserção de novos dispositivos tecnológicos que possibilitam a comunicação virtual está provocando mudanças nos hábitos e comportamentos diários dos indivíduos, bem como em suas identidades e nas formas de perceber a realidade (BRAGAZZI; PUENTE, 2014). Esta perspectiva se faz presente não só no âmbito da vida privada dos indivíduos, mas também no contexto organizacional. Além disso, segundo Giddens (1990), a rapidez e instantaneidade inerentes às atuais formas de se comunicar também alteram, por meio de novos processos de trabalho, a percepção das pessoas em relação às dimensões de tempo e espaço.

Nesse aspecto, enquanto as organizações procuram adotar tecnologias móveis de comunicação que permitam a rápida e eficiente comunicação entre seus funcionários por meio de ferramentas como, por exemplo, os *smartphones*, “esses mesmos funcionários, em suas vidas particulares, também adotam ferramentas que lhes permitam se sentir mais conectados e socialmente integrados” (BORGES; JOIA, 2013, p. 586). Assim, levando-se em consideração as múltiplas funcionalidades proporcionadas pelos *smartphones*, Kang e Jung (2014) ressaltam que estes vão muito além de servir apenas como meio de comunicação, informação e entretenimento. A mobilidade proporcionada possibilita com que as pessoas satisfaçam suas necessidades pessoais e profissionais, garantindo uma maior agilidade, comodidade e interação.

O forte crescimento do uso desses aparelhos tem provocado discussões acerca de suas vantagens e desvantagens, assim como tem ocorrido em relação ao celular e outras tecnologias de uso regular, como internet, jogos eletrônicos, aparelhos digitais de músicas e outros artefatos. Desse modo, ao mesmo tempo em que o *smartphone* passa a ser uma ferramenta de uso recorrente das



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

"SMARTPHONE QUE NÃO DESLIGA" - O USO E A DEPENDÊNCIA DO CELULAR POR GESTORES DE UMA GRANDE EMPRESA  
Cesar Ricardo Maia de Vasconcelos, Walid Abbas El-Aouar

peças, contribuindo para a agilidade na comunicação, ele pode também provocar dependência, ansiedade e diminuição no tempo livre desses mesmos indivíduos (BORGES; JOIA, 2013).

Neste sentido, embora se apresentem extensos benefícios proporcionados pelo uso destes aparelhos, pesquisas recentes (YILDIRIM; CORREIA, 2015; BRAGAZZI; PUENTE, 2014) detectaram alguns problemas decorrentes do uso frequente dos *smartphones* como, por exemplo, a nomofobia. Classificado como um distúrbio do século 21, a nomofobia, segundo Yildirim e Correia (2015, p. 136) "pode ser considerada uma fobia situacional evocada pela indisponibilidade de um *smartphone* ou o pensamento de não tê-lo, não ser capaz de usá-lo ou perdê-lo".

Apesar do crescente interesse de pesquisas que investigam os problemas causados pelo uso de *smartphones*, ainda são poucos os estudos que analisam a nomofobia (SZPAKOW; STRYZHAK; PROKOPOWICZ, 2011; KRAJEWSKA-KUŁAK *et al.*, 2012; YILDIRIM; CORREIA, 2015;), sendo reduzida a quantidade de publicações sobre o tema, principalmente os que procuram compreender sua influência no contexto organizacional. Neste sentido, como grande parte das pesquisas estão concentradas em países da América do Norte, Europa e Ásia, entende-se que este seja um campo vasto para pesquisas no Brasil, considerando toda a sua diversidade cultural, social e geográfica.

O impacto dessa tecnologia na vida das pessoas faz-se importante pelo potencial de contribuir para uma melhor abordagem estratégica relacionada ao comportamento nas organizações, especialmente de profissionais que ocupam cargos de gestão, uma vez que o aparelho é utilizado com muita regularidade. Assim, entendendo que a tecnologia tem alterado a forma como os indivíduos trabalham, se relacionam e vivem, o estudo tem por objetivo analisar o uso e os sintomas associados à utilização frequente do celular em executivos de uma grande empresa.

A literatura-base revisada para fundamentação deste trabalho se encontra organizada mediante a exploração de dois aspectos-chaves apresentados a seguir. Inicialmente, é contextualizado o panorama do mercado de telefonia móvel no Brasil, apresentando seu crescimento e suas implicações no cotidiano das organizações. Em seguida, são abordados os impactos do uso excessivo de *smartphones*, bem como o conceito de nomofobia e suas consequências na vida das pessoas. A necessidade de esses conceitos serem trabalhados proporcionam subsídios para a ampliação dos aspectos relacionados ao tema, possibilitando um melhor entendimento das bases teóricas que estudam o assunto.

### 1 REVISÃO TEÓRICA

#### 1.1 O mercado de telefonia móvel no Brasil

Na década de 1950, a telefonia no Brasil resumia-se em telefonia fixa. Eram cerca de 1.000 companhias telefônicas operando por telefonistas, com dificuldades operacionais e de interligação. As concessões eram distribuídas pelo Governo Federal, Estados e Municípios, sem preocupação com critérios técnicos, carecendo o setor de padrões e fiscalização. Em 1962, o Congresso Nacional aprovou a Lei 4.117, instituindo o Código Brasileiro de Telecomunicações, que foi responsável por uma transformação do panorama do setor, dando surgimento a TELEBRAS, que em 1980 seria a



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

“SMARTPHONE QUE NÃO DESLIGA” - O USO E A DEPENDÊNCIA DO CELULAR POR GESTORES DE UMA GRANDE EMPRESA  
Cesar Ricardo Maia de Vasconcelos, Walid Abbas El-Aouar

responsável pela operação de mais de 95% dos terminais telefônicos do Brasil, operando nos estados através das “Teles”, o que perdurou até meados da década de 1990 (TELEBRAS, 2017).

Na segunda metade da década de 1990, com a aprovação da Lei nº 9472/97 de 16/07/97, foi iniciado o processo de privatização das telecomunicações no país, tendo sido criada a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), com a função de fiscalizar a prestação dos serviços de comunicação e desenvolver um plano de privatização e regulamentação do setor. Estas ações deram início a um processo de abertura do mercado, objetivando o aumento do acesso aos serviços básicos de telecomunicação, diversidade, qualidade e cobertura territorial, concorrência entre as empresas do setor e preços razoáveis para os serviços (BOLAÑO, 2003).

Apesar do telefone celular ter sido lançado comercialmente nos Estados Unidos na década de 1980, foi a partir da abertura do mercado brasileiro de telecomunicações que possibilitou a instalação da infraestrutura necessária para a implantação e operação da telefonia móvel no país, que começou a ser comercializada na década de 1990. Desde então, o crescimento do mercado de telefonia móvel se mostrou em curva ascendente. Em 1991, foram comercializados cerca de 700 aparelhos celulares. O número salta para 242,9 milhões em fevereiro de 2017, o que atualmente significa uma densidade de 117,34 aparelhos por habitante, ou seja, há mais de um aparelho celular por brasileiro atualmente (TELECO, 2017).

Dias (2009), afirma que a comunicação por celular rapidamente se expandiu por diversas regiões do país, surgindo, em muitos casos, antes mesmo que fossem supridas as necessidades básicas da população local, como água encanada ou saneamento. O autor reitera ainda que mais do que ter acesso à tecnologia, este advento foi o responsável pela propagação da telecomunicação no Brasil.

Com o surgimento da tecnologia GSM (*Global System for Mobile Communication*) a partir de 1991, os aparelhos celulares, que pesavam entre 3 e 10 quilos na década de 80, transformaram-se em equipamentos realmente portáteis, com qualidade digital de voz, além de passarem a incorporar outras funcionalidades, como o envio e recebimento de mensagens curtas de texto (SMS) e sincronização de *e-mails* (PAMPANELLI, 2004).

Em 2007, a Apple lança o primeiro *i-phone*, trazendo um novo conceito de usabilidade e funcionalidades ao mercado de telefonia celular. Em 2009, foi lançado o primeiro celular usando o sistema Android. Desde então, uma considerável mudança na qualidade e no conjunto de serviços ofertados pelos aparelhos aos usuários finais foi disponibilizada. Estes aparelhos chegam ao mercado agregando funcionalidades que ditariam os padrões para os próximos lançamentos da indústria, como o acesso à internet, gravação e reprodução de áudio e vídeo, recursos de fotografia digital e a possibilidade do desenvolvimento de aplicativos com finalidades específicas para o usuário, aumentando a gama de serviços oferecidas nos equipamentos (OLHAR DIGITAL, 2012).

O surgimento das redes sociais a partir de 2004 e a seguida disponibilização do seu acesso por *smartphones* com conexão à internet trouxeram uma nova forma de relacionamento entre as pessoas. A possibilidade de interação via *smartphone*, também reduziu a receita das operadoras de



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

"SMARTPHONE QUE NÃO DESLIGA" - O USO E A DEPENDÊNCIA DO CELULAR POR GESTORES DE UMA GRANDE EMPRESA  
Cesar Ricardo Maia de Vasconcelos, Walid Abbas El-Aouar

telefonia com o SMS (*Short Message Service*). Dados de uma pesquisa realizada pela *On Device Research* em 2014, ressaltam que o *Whatsapp* lidera a preferência de usuários brasileiros, com 72%, seguido pelo Facebook Messenger, com 49%, e pelo Skype, com 30% (REUTERS BRASIL, 2014).

A abertura do mercado, a redução do custo do produto e o cenário econômico favorável dos últimos 20 anos, propiciaram maior acesso ao consumo de artigos eletrônicos pessoais, os conhecidos *gadgets*. Aliado a isso, a crescente evolução tecnológica do setor propiciou que cada vez mais funcionalidades e recursos fossem inseridos nos aparelhos. Atualmente, de acordo com dados do IBGE, o celular já supera o computador para o acesso à Internet. No Nordeste, 92,5% dos domicílios utilizam o celular para esse fim. Apesar da venda de celulares no Brasil estar em queda pelo segundo ano consecutivo, ano passado foram comercializados 48,8 milhões de aparelhos, um volume 5,2 % menor do que o de 2015. Ainda assim, estes números mantêm o Brasil no 4º lugar do ranking mundial dos países que mais vendem *smartphones* no mundo (IDC BRASIL, 2017).

Outro dado da pesquisa é que até 2014, 94% dos aparelhos vendidos pertenciam as seis marcas globais. Em 2016 este número passou para 80%, o que significa que fabricantes menores estão ganhando uma importante fatia do mercado. O gasto médio por aparelho passou de R\$ 882,00 em 2015 para R\$ 1.050 em 2016. O cenário para este ano é de reposição, de acordo com as previsões do IDC. 21% da população deve migrar para um aparelho mais "inteligente" e deve haver um maior índice de renovação dos aparelhos por aqueles que já possuem *smartphones* (IDC BRASIL, 2017).

### 1.2 Contextualizando os paradoxos tecnológicos

O surgimento de novas tecnologias marcou o início de uma série de mudanças no dia a dia, promovendo impactos nos mais variados contextos da humanidade. À medida que cresce as possibilidades de uso da tecnologia, com o surgimento de novas funções e aplicativos, aumenta também a complexidade das relações dos indivíduos com essas ferramentas, fortalecendo uma visão paradoxal de significados.

Originando-se desde os filósofos da antiguidade, a discussão a respeito dos paradoxos vem tomando conta de diferentes tipos de estudos, principalmente os que procuram as ambiguidades existentes em distintas realidades. Compreendido como uma forma de contradição, conflito, ambivalências e oposição entre duas ideias (CORSO; FREITAS; BEHR, 2012), os paradoxos remetem a uma ideia de condições opostas e polares que podem coexistir simultaneamente como uma situação, ato ou comportamento de qualidades contraditórias ou inconsistentes (MICK; FOURNIER, 1998; JARVENPAA; LANG, 2005). Nessa perspectiva, considerando a presença marcante das inovações tecnológicas na vida das pessoas, Corso; Freitas e Behr (2012, p. 2) afirmam que "ao mesmo tempo em que a evolução das tecnologias traz o progresso elas criam paradoxos sociais que desafiam as pessoas nas esferas pessoal e social".

Assim, resgatando o conceito de paradoxo e relacionando ao uso das tecnologias, Mick e Fournier (1998), ao investigarem as perspectivas, significados e experiências dos consumidores em



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

"SMARTPHONE QUE NÃO DESLIGA" - O USO E A DEPENDÊNCIA DO CELULAR POR GESTORES DE UMA GRANDE EMPRESA  
Cesar Ricardo Maia de Vasconcelos, Walid Abbas El-Aouar

relação a uma série de produtos tecnológicos, propuseram a existência de oito paradoxos tecnológicos, assim como suas influências sobre as reações emocionais e estratégias comportamentais de enfrentamento. Os autores acreditam que alguns paradoxos (controle/caos; liberdade/escravidão; novo/obsoleto; competência/incompetência) acabam sendo mais perceptíveis do que outros, tendo em vista serem muitas vezes experienciados em relação a uma grande quantidade de produtos, que constantemente se quebram ou tornam-se obsoletos. Os paradoxos propostos pelos autores podem ser observados no Quadro 1, a seguir:

**Quadro 1 - Paradoxos Tecnológicos de Mick e Fournier (1998)**

Paradoxo	Definição
Controle/Caos	A tecnologia tanto pode facilitar a ordem e o controle das tarefas e situações, quanto pode provocar desordem, descontrole e revolta.
Liberdade/Escravidão	A tecnologia tanto pode facilitar a independência e reduzir restrições, quanto pode provocar dependência e mais restrições.
Novo/Obsoleto	A tecnologia tanto pode trazer novos benefícios decorrentes do avanço do conhecimento, quanto pode estar ultrapassada no momento em que se torna acessível ao consumidor.
Competência/Incompetência	A tecnologia tanto pode trazer sentido de eficiência e inteligência, quanto pode provocar sentimentos de incompetência e ignorância em decorrência da complexidade e dificuldade de uso.
Eficiência/Ineficiência	A tecnologia tanto possibilita mais rapidez e menos esforço para a realização de certas tarefas, quanto pode requerer mais tempo e mais esforço em outras.
Satisfação/Criação de Necessidades	A tecnologia tanto pode facilitar a satisfação de desejos e necessidades, quanto pode tornar conscientes desejos e necessidades ainda não reconhecidos.
Integração/Isolamento	A tecnologia tanto pode facilitar a interação entre pessoas, quanto pode provocar a separação delas.
Engajamento/Desengajamento	A tecnologia tanto pode facilitar o envolvimento, o fluxo e a ativação das pessoas, quanto pode provocar acomodação, passividade e falta de conexão.

Fonte: Borges e Joia (2013, p. 558).

Por sua vez, Jarvenpaa e Lang (2005) também analisaram, de forma mais específica no uso de tecnologia móvel, os paradoxos tecnológicos presentes em 222 usuários participantes da Finlândia, China, Japão e EUA. Os autores também identificaram oito paradoxos, sendo quatro destes (liberdade/escravidão; competência/incompetência; satisfação/criação de necessidades; engajamento/desengajamento) os mesmos detectados pelo estudo de Mick e Fournier (1998). Com isso, os quatro paradoxos diferentes encontrados por pelos autores são considerados no Quadro 2.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

“SMARTPHONE QUE NÃO DESLIGA” - O USO E A DEPENDÊNCIA DO CELULAR POR GESTORES DE UMA GRANDE EMPRESA  
Cesar Ricardo Maia de Vasconcelos, Walid Abbas El-Aouar

**Quadro 2** - Paradoxos Tecnológicos de Jarvenpaa e Lang (2005)

Paradoxo	Definição
Independência/Dependência	A liberdade conquistada pela possibilidade de estar conectado, independentemente do local e do tempo, cria uma forma de dependência que, invariavelmente, coexiste com a mesma sensação de independência proporcionada pela tecnologia.
Planejamento/Improvisação	As tecnologias móveis podem funcionar como ferramentas de planejamento, permitindo ao usuário uma melhor coordenação de tarefas, compromissos sociais e reuniões. Entretanto, na prática, essas ferramentas acabam gerando maior improvisação à medida que o usuário tende a gastar menos tempo e esforço gerenciando sua agenda e organizando suas tarefas.
Público/Privado	Apesar de serem consideradas de utilização privada e individual, as ferramentas de tecnologia móvel podem ser usadas em todo lugar e em todo momento, o que acaba acarretando a invasão do espaço do outro.
Ilusão/Desilusão	O usuário cria expectativas em torno do novo modelo tecnológico, imaginando que os novos atributos permitirão mais possibilidades de comunicação e interação. Na prática, entretanto, muitos usuários percebem, desapontados, que os novos aplicativos não oferecem os benefícios almejados.

Fonte: Borges e Joia (2013, p. 589).

Observa-se que o confronto com os paradoxos pode afetar a experiência e o comportamento dos indivíduos como um todo. Dessa maneira, torna-se relevante, de acordo com Corso, Freitas e Behr (2012, p. 2), “compreender o papel destas tecnologias na rotina destes usuários, pois as dualidades e conflitos oriundos deste uso merecem ser analisadas a fim de buscar soluções que visem minimizar os aspectos conflitantes associados ao seu uso”.

### 1.3 Contextualizando os paradoxos tecnológicos

O crescimento da inovação tecnológica demandou uma alteração no comportamento e hábito da sociedade, considerando o ato de “estar conectado” a uma condição fundamental para se incorporar em um mundo cada vez mais interativo, no qual a informação é uma significativa moeda de poder e troca (BORGES; JOIA, 2013). Nesse sentido, computadores, internet e telefones celulares se tornaram indispensáveis no dia a dia das pessoas, proporcionando uma comunicação imediata e ágil para quem busca praticidade e autonomia (KING; NARDI; CARDOSO, 2014).

As tecnologias móveis redefinem as dinâmicas sociais por meio do surgimento de novas formas de interação e colaboração (LYYTINEN; YOO, 2002). Nesse sentido, levando-se em consideração os constantes avanços tecnológicos, os *smartphones* se tornaram indispensáveis, sendo crescente, segundo Szpakow, Stryzhak e Prokopowicz (2011) e Krajewska-Kułak *et al.*, (2012), o aumento do seu uso na última década, especialmente em crianças e adolescentes. Assim, diante



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

"SMARTPHONE QUE NÃO DESLIGA" - O USO E A DEPENDÊNCIA DO CELULAR POR GESTORES DE UMA GRANDE EMPRESA  
Cesar Ricardo Maia de Vasconcelos, Walid Abbas El-Aouar

das suas inúmeras capacidades, os celulares facilitam a comunicação instantânea, ajudam as pessoas a permanecerem conectadas em qualquer lugar e a qualquer hora, além de proporcionar constante acesso a informação (PARK *et al.*, 2013).

A introdução de telefones celulares e novas tecnologias têm moldado a vida diária, com aspectos positivos e negativos. Não só na vida pessoal e social, mas também no âmbito profissional, o uso de *smartphones* funciona como ferramenta facilitadora e de fundamental importância para a realização das atividades, estando cada vez mais incorporadas ao ambiente de trabalho. Yun, Kettinger e Lee (2012) alegam que através do uso dos *smartphones*, o gestor passou a trabalhar mais 250 horas por ano, lidando com tarefas simples enquanto viaja ou está ausente do ambiente corporativo. Corroborando com este entendimento, Derks e Bakker (2014) aduzem que este uso intensivo do smartphone está positivamente relacionado com o aumento de ocorrências da síndrome de Burnout entre os profissionais.

No entendimento de King *et al.*, (2014), uma outra consequência do uso em excesso de *smartphones* pode se manifestar através da dependência do aparelho, provocando alterações emocionais, bem como sintomas físicos e psicológicos, tais como: aumento da ansiedade, taquicardia, alterações respiratórias, tremores, transpiração, pânico, medo e depressão.

A dependência do uso de computadores, internet e telefone celular pode ser caracterizada, segundo King *et al.*, (2014), como nomofobia, que significa o medo moderno de ser incapaz de se comunicar através do smartphone ou da internet. Nomofobia é, portando, a angústia ou medo do indivíduo ficar impossibilitado de se comunicar pelas novas tecnologias, ou seja, a fobia de estar sem o telefone celular, computador e/ou internet.

O termo foi utilizado pela primeira vez na Inglaterra em 2008, referente a abreviação das palavras inglesas "*no mobile phone phobia*", que significa "fobia de ficar sem telefone". Originado de um estudo que investigava o nível de ansiedade dos usuários de telefone celular, a pesquisa detectou que cerca de 53% dos usuários sofriam de dependência crônica pelo uso do aparelho. O estudo também revelou que os homens eram mais propensos a ter nomofobia do que as mulheres, indicando sentimentos de ansiedade quando não era possível usar o telefone. Não obstante, após quatro anos, um novo estudo realizado no mesmo país identificou que o número de pessoas que sofriam de nomofobia havia aumentado de 53% para 66%. Além disso, ao contrário da pesquisa anterior, o novo estudo descobriu que as mulheres eram mais suscetíveis a essa síndrome. Em relação à faixa etária, o estudo constatou que jovens com idades entre 18-24 anos foram mais propensos a nomofobia, seguido por usuários com idade entre 25-34 anos. (BRAGAZZI; PUENTE, 2014; YILDIRIM; CORREIA, 2015).

Caracterizada pela ausência de uma comunicação face-a-face, o uso constante dessas novas tecnologias também pode interferir nas interações sociais, causando comportamentos confusos e sentimentos nocivos, o que pode levar ao isolamento social, um certo grau de alienação, problemas econômicos/financeiros e patologias físicas e psicológicas, tais como: danos relacionados à radiação do campo eletromagnético, acidentes de carro e a angústia ligada ao medo de não ser



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

"SMARTPHONE QUE NÃO DESLIGA" - O USO E A DEPENDÊNCIA DO CELULAR POR GESTORES DE UMA GRANDE EMPRESA  
Cesar Ricardo Maia de Vasconcelos, Walid Abbas El-Aouar

capaz de usar novos dispositivos tecnológicos (BRAGAZZI; PUENTE, 2014). Esse transtorno ou fobia social é descrito por Bragazzi e Puente (2014) como um transtorno de ansiedade de evolução crônica, marcada pelo alto nível de ansiedade em situações sociais que envolvem o contato interpessoal e interações, que pode causar extrema ansiedade ou grande interferência na vida diária de um indivíduo.

Influenciando profundamente os comportamentos interpessoais e sociais, Bragazzi e Puente (2014) apontam as principais características relacionadas à nomofobia, tais como: usar regularmente o telefone celular e gastar um tempo considerável na sua utilização; sempre levar o carregador consigo devido ao medo de ficar sem bateria; sentir-se ansioso ou nervoso quando o telefone não está próximo ou sem conexão com a internet; manter o celular sempre ligado (24 horas por dia) e dormir com o aparelho próximo a cama; olhar constantemente a tela do aparelho para verificar se mensagens ou chamadas foram recebidas; preferir se comunicar usando as novas tecnologias; e contrair dívidas e grande despesas devido o uso do aparelho. Ademais, Lee *et al.*, (2012) acreditam que devido ao uso repetitivo do punho com a utilização excessiva do celular, lesões no pulso podem ser frequentes, fazendo-se necessário, portanto, precauções ao usar esses aparelhos. Por sua vez, Krajewska-Kułak *et al.*, (2012) também alertam que o uso exagerado do celular tem sido associado a fatores de risco para o pescoço, ombro e dores lombar em adolescentes, além de problemas relacionados à audição e visão.

O interesse por estudos sobre as consequências do uso das mídias digitais nas pessoas é relativamente recente, constituindo-se num campo multi, inter e transdisciplinar, que desafia os pesquisadores a compreenderem sua complexidade a partir de um enfoque múltiplo. Nesse sentido, conectados à rede não só por prazer social, mas também por obrigação de trabalho, profissionais de diferentes áreas se veem cada vez mais dependentes do uso do celular, alegando acessibilidade, agilidade e celeridade em atividades realizadas mesmo fora do horário de trabalho. Não é raro encontrar trabalhadores que relatam problemas de insônia, estresse ou cansaço por acordar de madrugada para responder mensagens, olhar e-mails ou verificar as redes sociais, tornando-se, portanto, importante, maiores investigações sobre o tema também no contexto organizacional.

## 2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Tendo como objetivo analisar o uso e os sintomas associados à utilização frequente do aparelho celular em gestores organizacionais, esta pesquisa utilizou-se de uma abordagem qualitativa, pois, diante do caráter interdisciplinar do tema abordado, acredita-se que qualquer tentativa de reducionismo pode minimizar a riqueza e os significados das interpretações. Dentre as possibilidades de metodologias qualitativas, a estratégia de estudo de caso foi escolhida por possibilitar, segundo Yin (2005), uma investigação de um fenômeno contemporâneo em seu contexto natural, preservando características holísticas e importantes dos acontecimentos da vida real. A escolha desse método também advém da crença de que o estudo de caso é especialmente indicado



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

“SMARTPHONE QUE NÃO DESLIGA” - O USO E A DEPENDÊNCIA DO CELULAR POR GESTORES DE UMA GRANDE EMPRESA  
Cesar Ricardo Maia de Vasconcelos, Walid Abbas El-Aouar

em pesquisas cujos temas são recentes, com pouca literatura a respeito, fazendo-se necessário explorar inicialmente o contexto investigado.

De acordo com Patton (2002), casos podem ser constituídos por indivíduos, grupos, programas, culturas, organizações, Estados, regiões, incidentes críticos e fases na vida de uma pessoa, ou seja, qualquer evento que possa ser definido como um sistema específico, delimitado e único. Neste estudo, o caso foi constituído levando-se em consideração, conforme Pará (2004), a escolha de que o objeto a ser estudado tenha a intenção de maximizar a aprendizagem na pesquisa. Desse modo, seguindo também os critérios adotados por Borges e Joia (2003), foram utilizados para a seleção do caso os seguintes aspectos: a) empresa de médio ou grande porte que atuasse em mercado competitivo, na qual o fluxo de informações e o comprometimento com os resultados operacionais fossem fortemente exigidos de seus funcionários e b) empresa que possuísse gestores que utilizassem regularmente aparelhos *smartphones* no seu dia a dia.

Considerando os critérios apontados, a empresa “Alpha” (nome fictício) foi escolhida por ser condizente com os parâmetros definidos previamente. Caracterizada como uma organização privada, de grande porte, que atua há mais de 16 anos no ramo de distribuição de alimentos, higiene e perfumaria, a empresa está presente em quatro Estados do nordeste brasileiro (Paraíba, Pernambuco, Ceará e Rio Grande do Norte), possuindo atualmente mais de 500 funcionários.

Com relação aos sujeitos da pesquisa, optou-se por investigar profissionais que ocupam cargos de gestão na empresa pesquisada, por entender que, em muitas empresas de grande porte, a maioria dos executivos utiliza o *smartphone* como ferramenta cotidiana de trabalho. Esses sujeitos foram escolhidos intencionalmente e por acessibilidade, sendo pesquisados seis gestores que estão vinculados a posições de liderança e desenvolvimento de equipes. Por representar, então, um padrão de uso constante do celular, entende-se que a empresa Alpha é uma escolha significativa e relevante para o aprofundamento dos estudos sobre a dependência do uso de tecnologias no ambiente organizacional, atendendo, portanto, aos critérios relacionados à questão de pesquisa.

Os dados foram coletados por meio de um questionário eletrônico (*Google Docs*) através de oito perguntas abertas desenvolvidas a partir da revisão da literatura sobre o tema. O *link* do questionário foi disponibilizado por e-mail, juntamente com as informações a respeito da pesquisa. A coleta dos dados aconteceu durante o período de 22 de março a 13 de abril de 2017, sendo encaminhado dez e-mails para diferentes gestores, apresentando uma taxa de 60% de retorno. O protocolo de perguntas consistiu em uma solicitação para o entrevistado “contar” para que fins costuma usar o aparelho celular; sobre como se sentiria caso esquecesse o celular em casa e tivesse que passar o dia sem ele; e dizer como se sentiria se não pudesse mais usar o aparelho. Em seguida, foi questionado se o participante se considerava uma pessoa dependente do celular e por quê; como era a utilização do aparelho na empresa e na vida pessoal e, por fim, se acreditava que o uso excessivo do *smartphone* poderia ser prejudicial.

Posteriormente, os dados obtidos foram examinados levando-se em consideração os paradoxos tecnológicos propostos por Mick e Fournier (1998) e Jarvenpää e Lang (2005). Para isso,



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

"SMARTPHONE QUE NÃO DESLIGA" - O USO E A DEPENDÊNCIA DO CELULAR POR GESTORES DE UMA GRANDE EMPRESA  
Cesar Ricardo Maia de Vasconcelos, Walid Abbas El-Aouar

realizou-se a análise de conteúdo temática, que, segundo Bardin (2002), visa encontrar "núcleos de sentido" na comunicação, cuja presença é relevante para a análise que está sendo realizada. Foi utilizado o *software* ATLAS.ti como ferramenta de apoio para o tratamento, manuseio e organização dos dados, auxiliando, assim, o processo de interpretação. Esse *software* foi escolhido pelo seu caráter flexível, podendo ser empregado em diferentes tipos de pesquisas, adaptando-se conforme os dados, objetivos e estratégia do estudo (WALTER; BACH, 2015).

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os respondentes da pesquisa tinham entre 28 e 52 anos, fazendo parte do estudo 6 pessoas, todos homens, casados e em cargos de gestão. A empresa pesquisada disponibiliza celular e *notebook* para os gestores contratados, com acesso livre a internet. Através das respostas dos gestores entrevistados, procurou-se entender as suas relações com o celular, considerando tanto o contexto organizacional como pessoal. Diante do caráter reflexivo que algumas questões despertavam, verificou-se que algumas respostas apresentavam indícios de certa surpresa face aos questionamentos realizados, o que ficava evidente quando ressaltavam a não percepção de como o *smartphone* havia tomado conta das suas vidas nos últimos anos.

Dentro das respostas obtidas foram encontradas áreas temáticas que possibilitaram a criação de algumas categorias. As categorias não serão discutidas de forma isolada, mas sim em conjunto, seguindo a identificação dos paradoxos tecnológicos propostos por Borges e Joia (2013), com experiências positivas e negativas que a utilização do *smartphone* pode proporcionar ao indivíduo. Com isso, a seguir, são abordados os principais achados dos relatos apresentados pelos executivos:

#### **Paradoxos no uso do *smartphone* Do controle ao caos**

Aspectos positivos em relação ao uso do *smartphone* foram identificados, principalmente os ligados à percepção sobre a sua facilitação para o controle das tarefas. A praticidade para a resolução de problemas pessoais e profissionais sempre esteve voltada para as facilidades que o celular proporcionava no cotidiano desses profissionais, o que permitia um maior ganho de tempo ao realizar diversas tarefas simultaneamente. Aspectos negativos do uso do *smartphone* sempre eram apontados logo após caracterizarem seus benefícios,

Claro que existem muitos benefícios, muitas coisas se resolvem de maneira muito rápida, mas também as pessoas hoje em dia morrem se não tiverem online, misturam demais e isso muitas vezes atrapalham no lugar de ajudar. (Entrevistado 3, 47 anos, casado)

Nos tempos de hoje o celular tornou-se uma ferramenta fundamental, apesar de alguns momentos tirar nossa atenção, acabou se tornando indispensável. Ficar sem o celular durante um dia seria suportável, mas não poder mais usá-lo seria complicado, pois, querendo ou não, nos tornamos viciados em praticidade e o celular nos fornece isso de forma ímpar. Eu sentiria preocupação, principalmente pelo fato de como substituir suas funcionalidades. (Entrevistado 6, 28 anos, casado)



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

"SMARTPHONE QUE NÃO DESLIGA" - O USO E A DEPENDÊNCIA DO CELULAR POR GESTORES DE UMA GRANDE EMPRESA  
Cesar Ricardo Maia de Vasconcelos, Walid Abbas El-Aouar

Verifica-se que apesar das declarações apresentarem aspectos positivos ligados ao uso do smartphone, exemplificado no quanto o aparelho pode proporcionar praticidade e agilidade no cotidiano, há também a presença de aspectos derivados do lado negativo do celular, sugerindo a perda de atenção e o sentimento de "morte" quanto à impossibilidade de estar conectados. Esse aspecto ambíguo em relação ao uso de produtos tecnológicos é teorizado no paradoxo *controle/caos* de Mick e Fournier (1998). Os autores destacam que o uso dessas tecnologias tanto pode facilitar a ordem e o controle de situações e tarefas, quanto pode ocasionar desordem, revolta e descontrole.

### Da liberdade à escravidão

Ao serem questionados sobre como se sentiriam caso esquecessem ou não pudessem mais utilizar o celular, alguns gestores apontaram, inicialmente, uma sensação de alívio imediato, que logo era substituído pela impressão de estar "desconectado" do mundo. Frustração e retrocesso foram alguns dos principais sentimentos atribuídos pela impossibilidade de uso do smartphone, inviabilizando o fato de ser encontrado e se comunicar com familiares e parceiros do trabalho de forma rápida, a qualquer hora e em todo lugar.

Observo as pessoas são escravas do celular e muitas vezes acompanhando sites ou acessando redes sociais nos quais o retorno é mínimo. Não sou "chato", mas observo que as pessoas deixam um pouco a vida para ficar no celular. Vejo isso entre meus amigos e familiares e não quero ser assim. (Entrevistado 6, 28 anos, casado)

Já esqueci algumas vezes e não foi nada constrangedor. Apenas retornei à ligação para uma pessoa que estava em casa para que a mesma atendesse e em caso de urgência, informasse outro número que pudesse me encontrar. (Entrevistado 4, 52 anos, casado)

Nesse sentido, considerando que a tecnologia tanto pode facilitar a independência e reduzir restrições, quanto pode provocar dependência e mais controles (MICK; FOURNIER, 1998), Borges e Joia (2013, p. 599) afirmam que esses tipos de profissionais "reconhecem que tal ferramenta causa certa dependência, vício e escravidão à medida que se sentem obrigados, ainda que inconscientemente, a mantê-los sempre ligados e constantemente atualizados". A necessidade de comunicação constante passa a ser, portanto, um importante elemento que acarreta uma maior escravização e, conseqüentemente, dependência dos profissionais para o uso do smartphone, tornando-se impreciso a finalidade da sua utilização. Com isso, muitos gestores relataram que o aparelho possibilita resolver problemas de trabalho em casa, da mesma forma como também permite solucionar questões pessoais no ambiente organizacional, fato constantemente exposto.

### Entre a independência e a dependência

A liberdade conquistada pela possibilidade de estar conectado, independentemente do local e do tempo, cria uma forma de dependência que, invariavelmente, coexiste com a sensação de independência proporcionada pela tecnologia (JARVENPPA; LANG, 2005). Ser ou não ser dependente? Afinal, pode ser difícil imaginar como algumas atividades do cotidiano das pessoas que usam o celular para ganho de tempo e praticidade seriam caso não o mais utilizasse.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

"SMARTPHONE QUE NÃO DESLIGA" - O USO E A DEPENDÊNCIA DO CELULAR POR GESTORES DE UMA GRANDE EMPRESA  
Cesar Ricardo Maia de Vasconcelos, Walid Abbas El-Aouar

Não me considero uma pessoa dependente do celular, porém o mesmo tem facilitado muito no dia a dia, pois até para realizar uma transferência bancária é só pegar o celular no bolso e efetuar. Isso é feito em menos de 5 minutos, tempo ganho, melhor que ir ao banco ou ligar o computador. O celular atualmente na área que atuo, tem facilitado resoluções de situações adversas do dia a dia que com uma simples ligação ou envio de *whatsapp* resolvemos. (Entrevistado 3, 34 anos, casado).

Acredito que hoje o celular é um instrumento que facilita e agiliza as soluções que necessitam de urgência. Necessidade de agilidade e rapidez em diversas situações, principalmente, no caso de nossa empresa, que atua com expedientes externos. (Entrevistado 5, 52 anos, casado).

Permitindo maior facilidade nas tarefas e a realização de atividades simultâneas, o celular se tornou objeto de vital importância na vida pessoal e profissional. A tecnologia possibilita mais rapidez e menos esforço para a realização de tarefas, (JARVENPPA; LANG, 2005). A dependência está associada não só a comunicação, mas também aos benefícios possibilitados pela utilização do *smathphone*.

### Da integração ao isolamento

É expressiva a mudança nos hábitos das pessoas com o surgimento e avanço da tecnologia móvel, influenciando nas relações pessoais, sociais e de trabalho (KING; NARDI; CARDOSO, 2014). Contudo, a esse avanço tecnológico pode-se atribuir uma certa restrição à vida das pessoas devido ao uso inadequado do *smartphone*. Essa tecnologia pode sim facilitar a interação entre os seres, mas também pode afastá-las, tendo em vista que o uso de *smartphones* proporciona maior distanciamento entre os indivíduos à medida que minimiza contatos pessoais (MICK; FOURNIER, 1998).

Quando questionados se o uso excessivo do celular poderia ser prejudicial, todos os gestores responderam de forma positiva, alegando que tudo em excesso é nocivo, podendo ocasionar dependência e até comprometer à saúde. Problemas provocados na vida pessoal e profissional também foram evidenciados, conforme observa-se a seguir:

Com certeza, tira a atenção, tira o foco do trabalho e mesmo da vida social, quem depende do celular, não consegue sequer conversar mais em lugar algum. (Entrevistado 3, 47 anos, casado)

Tudo em excesso tem consequências, o uso excessivo faz com que se desligue das coisas que estão acontecendo ao seu redor, na gestão ou vida pessoal isso é muito prejudicial. (Entrevistado 2, 34 anos, casado)

Fora o comprometimento à saúde, fato que ainda não foi comprovado cientificamente, mas sempre há algumas "crenças" formadas a respeito. O celular também pode impedir o desenvolvimento das relações entre as pessoas. Aquele "clichê" de aproximar quem está longe e afastar quem está perto. Recordo de algumas reclamações da minha esposa, quando saímos e eu não deixava o celular quieto nos primeiros momentos. Reagi atendendo ao pedido de dar foco nas pessoas. (Entrevistado 5, 44 anos, casado)

Com base nas respostas obtidas, é possível confirmar o paradoxo da integração e isolamento, apontado por Mick e Fournier (1998). Observa-se que enquanto o uso do *smartphone* possibilita várias formas de integração e comunicação, ele também proporciona um isolamento entre



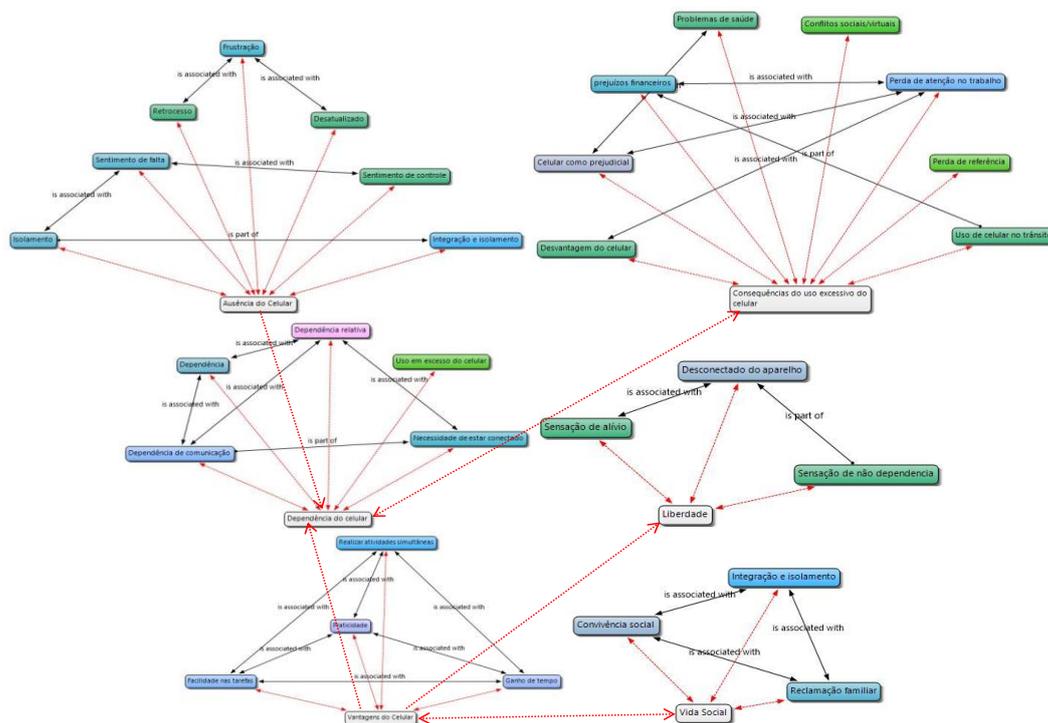
## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

“SMARTPHONE QUE NÃO DESLIGA” - O USO E A DEPENDÊNCIA DO CELULAR POR GESTORES DE UMA GRANDE EMPRESA  
Cesar Ricardo Maia de Vasconcelos, Walid Abbas El-Aouar

as pessoas, afetando a forma de convivência e suas relações sociais no cotidiano da vida familiar e do trabalho.

### Redes semânticas do uso do smartphone

Levando-se em consideração as categorias encontradas, o estudo procurou identificar também as relações evidenciadas quanto à influência, sintomas e o uso em excesso do smartphone. Foi possível identificar nas interações discursivas um elo de encadeamento das opiniões apresentadas, sendo demonstrada na Figura 1, a seguir:



**Figura 1: Redes semânticas do uso do *smartphone***

Destacando-se os elementos e vínculos de significação relacionados ao uso do smartphone, o qual é caracterizado tanto de forma positiva como negativa pelos respondentes, denomina-se como “vantagens do celular” os principais aspectos positivos destacados na utilização do aparelho. Esse elo corresponde, portanto, aos pontos relacionados à praticidade, ganho de tempo e facilitação de tarefas, o que possibilita a realização de mais de uma atividade ao mesmo tempo pelos executivos. As vantagens do smartphone possuem uma relação direta com a “vida social” dos gestores, proporcionando tanto sentimentos de integração, mediante o universo de possibilidade de comunicação e contatos (e-mails, mensagens, redes sociais etc.), como sensação de isolamento, ao perceberem que se afastam cada vez mais do convívio pessoal de outras pessoas, provocando, inclusive, conflitos no ambiente familiar.

Ademais, o sentimento de “liberdade” também foi ligado à vantagem do uso do celular, recebendo um sentido ambíguo que pode ser relacionado tanto à conquista do fato de poder estar



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

"SMARTPHONE QUE NÃO DESLIGA" - O USO E A DEPENDÊNCIA DO CELULAR POR GESTORES DE UMA GRANDE EMPRESA  
Cesar Ricardo Maia de Vasconcelos, Walid Abbas El-Aouar

conectado ao mundo, independente do local, dia e hora, como ao sentimento de alívio, por não necessitar se sentir escravizado pelo uso do próprio aparelho. Por sua vez, a "ausência do celular" aparece relacionada a expressões ligadas à frustração, retrocesso, desatualização, perda de controle e distanciamento, que estabelecem vínculo forte com o sentimento de "dependência do celular", visto quase sempre pelos gestores como sendo de forma relativa, mesmo apresentando indícios de seu uso em excesso.

Por fim, ligado à dependência do aparelho, as principais "consequências do uso excessivo do celular" recaem no sentido de problemas já vivenciados pessoalmente, por outras pessoas ou situações de conhecimento comum, estabelecendo-se vínculos relacionados, por exemplo, a problemas de saúde, perda de atenção nas atividades do trabalho, perda de referência/identidade, acidentes e prejuízos financeiros. As interações discursivas encontradas proporcionam "lócus" de mediação que, segundo Silva, Constantino e Premaor (2011) fazem emergir elos que se encontram interligados mediante o processo de significação. Assim, novas relações são mais bem visualizadas e identificadas possibilitando um maior aprofundamento em relação à temática investigada.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não se pode negar os grandes benefícios que os avanços da tecnologia trouxeram para o Brasil e para o mundo, possibilitando uma comunicação e conectividade mais fácil e abrangente. Neste sentido, levando-se em consideração o ambiente organizacional, algumas empresas incorporaram em suas atividades diárias o uso do telefone celular, haja vista os benefícios que podem ser proporcionados como, por exemplo, acesso à internet, *e-mails*, maior facilidade e rapidez na comunicação, dentre outros (KING; NARDI; CARDOSO, 2014).

Nesta perspectiva, a presente pesquisa investigou como o uso do *smartphone* influencia e é percebido por gestores de uma organização de grande porte, procurando identificar os principais sintomas associados à utilização frequente do aparelho. Os resultados, de forma geral, foram coerentes com a literatura da área, reforçando a relevância de se considerar a temática nos estudos relacionados ao comportamento organizacional. Ademais, o estudo também é relevante pelo fato de analisar os fatores investigados de acordo com o comportamento de trabalhadores brasileiros, já que a maioria das pesquisas encontradas apresentam contextos internacionais.

O estudo em questão trouxe os efeitos que a utilização demasiada do celular pode causar nas pessoas, não só enquanto profissionais, mas também no aspecto da vida pessoal de cada um. Os gestores entrevistados demonstraram ter conhecimento da dependência que o *smartphone* pode causar e suas vidas, mas reforçam a sua necessidade de utilização como ferramenta indispensável para o trabalho, uma vez que possibilita maior praticidade e agilidade nas tarefas organizacionais. Os benefícios associados ao uso do aparelho, no entanto, foram percebidos com maior frequência do que a dependência que este pode causar, denotando, portanto, que reconhecer os problemas do uso em excesso pode ser um desafio a ser enfrentado.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

"SMARTPHONE QUE NÃO DESLIGA" - O USO E A DEPENDÊNCIA DO CELULAR POR GESTORES DE UMA GRANDE EMPRESA  
Cesar Ricardo Maia de Vasconcelos, Walid Abbas El-Aouar

Identificado nesta pesquisa como uma imprecisão do uso, foi possível perceber que alguns dos gestores não sabem distinguir os horários em que utilizam o *smartphone* para fins comerciais e pessoais. King *et al.* (2014) identificam que o uso excessivo do celular pode colaborar para o desenvolvimento de um padrão *workaholic*, apontando que há evidências de que a sobrecarga de trabalho, em indivíduos que utilizam o telefone celular como meio de comunicação com clientes e empresa gera comportamentos mais compulsivos e competitivos no âmbito organizacional.

Faz-se relevante destacar que não somente em cargos de gestão, como analisado nesta pesquisa, mas em diversos outros, o uso contínuo do celular na rotina de trabalho é uma realidade fortemente presente. A dependência desses aparelhos é cada vez mais percebida e alguns profissionais tornam-se "escravos do trabalho" em função de estarem permanentemente *on-line*, como se estivessem sempre de plantão, fazendo hora extra com o celular ligado (KING; NARDI; CARDOSO, 2014).

Espera-se que os resultados encontrados permitam um maior entendimento sobre a importância que as consequências do uso em excesso do celular pode acarretar, influenciando, direta e indiretamente, no comportamento dos funcionários. Uma maior conscientização do uso dessas novas tecnologias pode ser estimulada pelas empresas, considerando-se fortalecer a relevância da utilização moderada desses aparelhos no dia-a-dia. Os resultados permitem, ainda, compreender o comportamento de gestores diante da temática abordada e impulsionar novas discussões sobre o papel das empresas na sua utilização.

Como toda investigação, esta apresenta limites, o que sugere o desenvolvimento de novo estudo através de um número ampliado de gestores decisores de diferentes áreas das organizações de grande porte, ou mesmo de médio porte, por meio da combinação das técnicas quantitativas com as técnicas qualitativas de pesquisa, a fim de saber se o uso sistemático dos *smartphones* é percebido como diferencial competitivo das companhias.

### REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. Celular é principal meio de acesso à internet no Brasil, mostra IBGE. **Agência Brasil**, 2016. Disponível em: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2016-04/celular-e-principal-meio-de-acesso-internet-na-maioria-dos-lares>. Acesso em: 28 mar. 2019.

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações. **Dados**. Brasília: Anatel, 2017. Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/dados/2015-02-04-18-43-59>. Acesso em: 31 mar. 2019.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2012.

BOLAÑO, C. R. S. **Políticas de Comunicação e Economia Política das Telecomunicações no Brasil**. 2. ed. Aracaju: UFSE, 2003.

BORGES, A. P.; JOIA, L. A. Executivos e smartphones: uma relação ambígua e paradoxal. **Revista O&S.**, v. 20, n. 67, p. 585-602, 2013.



**RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR**  
**ISSN 2675-6218**

"SMARTPHONE QUE NÃO DESLIGA" - O USO E A DEPENDÊNCIA DO CELULAR POR GESTORES DE UMA GRANDE EMPRESA  
 Cesar Ricardo Maia de Vasconcelos, Walid Abbas El-Aouar

BRAGAZZI, N. L.; PUENTE, G. D. A proposal for including nomophobia in the new DSM-V. **Psychology Research and Behavior Management**, v. 7, p. 155-160, 2014.

CORSO, K. B.; FREITAS, H. M. R.; BEHR, A. Os Paradoxos de Uso da Tecnologia de Informação Móvel: a Percepção de Docentes usuários de Smartphones. *In*: XXXVI ENCONTRO DA ANPAD, 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: EnANPAD, 2012.

DERKS, D.; BAKKER, A. B. Smartphone use, work-home interference, and burnout: A diary study on the role of recovery. **Applied Psychology**, v. 63, n. 3, p. 411-440, 2014.

DIAS, L. R. **A revolução da mobilidade**: o celular no Brasil, de símbolo de status a instrumento de cidadania. São Paulo: Plano Editorial, 2002.

EXAME. Estatísticas de uso de celular no Brasil. **Exame**, 2016. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/negocios/dino/estatisticas-de-uso-de-celular-no-brasil-dino89091436131/>. Acesso em: 11 abr. 2019.

GIDDENS, A. **The consequence of modernity**. Stanford, California: Stanford University Press, 1990.

IDC BRASIL. Venda de celulares no Brasil cai pelo segundo ano consecutivo, diz IDC. **IDG Now**, 2017. Disponível em: <http://idgnow.com.br/mobilidade/2017/03/24/venda-de-celulares-no-brasil-cai-pelo-segundo-ano-consecutivo-diz-idc/>. Acesso em: 11 abr. 2018.

JARVENPAA, S.; LANG, K. Managing the paradoxes of mobile technology. **Information Systems Management**, v. 22, n. 4, p. 7-23, 2005.

KANG, S.; JUNG, J. Mobile communication for human needs: A comparison of smartphone use between the US and Korea. **Computers in Human Behavior**, v. 35, p. 376-387, 2014.

KING, A. L. S.; NARDI, A. E.; CARDOSO, A. **Nomofobia**: dependência do computador, internet, redes sociais? Dependência do telefone celular? São Paulo: Atheneu, 2014.

KING, A. L. S.; VALENÇA, A. M.; SILVA, A. C.; SANCASSIANI, F. MACHADO, S.; NARDI, E. "Nomophobia": Impact of Cell Phone Use Interfering with Symptoms and Emotions of Individuals with Panic Disorder Compared with a Control Group. **Clinical Practice & Epidemiology in Mental Health**, v. 10, p. 28-35, 2014.

KRAJEWSKA-KUŁAK, E.; KULAK, W.; STRYZHAK, A.; SZPAKOW A.; PROKOPOWICZ W.; MARCINKOWSKI, J. T. Problematic mobile phone using among the Polish and Belarusian University students, a comparative study. **Progress in Health Sciences**, v. 2, n. 1, p. 45-50, 2012.

LEE, Y. S.; YANG, H. S.; JEONG, C. J.; YOO, Y. D.; JEONG, G. Y.; MOON, J. S.; KANG, M. K.; HONG, S. W. Changes in the Thickness of Median Nerves Due to Excessive Use of Smartphones. **Journal of Physical Therapy Science**, v. 24, p. 1259-1262, 2012.

LYYTINEN, K.; YOO, Y. Issues and challenges in ubiquitous computing. **Communication of the ACM**, v. 4/5, n. 2, p. 63-65, 2002.

MICK, D.; FOURNIER, S. Paradoxes of technology: consumer cognizance, emotions and coping strategies. **Journal of Consumer Research**, v. 25, n. 20, p. 123-143, 1998.

OLHAR DIGITAL. Retrospectiva Android: Relembra a história do sistema operacional do Google. **Olhar Digital**, 2012. Disponível em: <https://olhardigital.uol.com.br/video/retrospectiva-android-relembra-a-historia-do-sistema-operacional-do-google/31019>. Acesso em: 28 mar. 2017.



**RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR**  
**ISSN 2675-6218**

"SMARTPHONE QUE NÃO DESLIGA" - O USO E A DEPENDÊNCIA DO CELULAR POR GESTORES DE UMA GRANDE EMPRESA  
 Cesar Ricardo Maia de Vasconcelos, Walid Abbas El-Aouar

PAMPANELLI, G. A. A evolução do telefone e nova forma de sociabilidade: o flash mob. **Razón Y Palabra**, Zaragoza, v. 41, nov. 2004. Disponível em: <http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n41/gazevedo.html>. Acesso em: 11 abr. 2018.

PARÉ, G. Investigating information systems with positivist case study research. **Communications of the Association of Information Systems**, v. 13, 2004.

PARK, N.; KIM, Y. C.; SHON, H. Y.; SHIM, H. Factors influencing smartphone use and dependency in South Korea. **Computers in Human Behavior**, v. 29, n. 4, p. 1763–1770, 2013.

PATTON, M. **Qualitative research and evaluation methods**. 3. ed. Thousand Oaks: Sage, 2002.

REUTERS BRASIL. Ascensão de aplicativos faz operadoras buscarem alternativas para SMS. **Reuters Brasil**, 2014. Disponível em: <http://br.reuters.com/article/internetNews/idBRSPEA0T05Y20140130?pageNumber=2&virtualBrandChannel=0>. Acesso em: 28 mar. 2018.

SILVA, A. M. T. B.; CONSTANTINO, G. D.; PREMAOR, V. B. A contribuição da teoria das representações sociais para análise de um fórum de discussão virtual. **Temas em Psicologia**, v. 19, n. 1, p. 233-242, 2011.

SZPAKOW, A.; STRYZHAK, A.; PROKOPOWICZ, W. Evaluation of threat of mobile phone – addition among Belarusian University students. **Progress in Health Sciences**, v. 1, n. 2, p. 96-101, 2011.

TELEBRAS. Telecomunicações Brasileiras. **Institucional**. Brasília: Telebras, 2017. Disponível em: [http://www.telebras.com.br/inst/?page\\_id=41](http://www.telebras.com.br/inst/?page_id=41). Acesso em: 10 abr. 2019.

TELECO - Inteligência em Telecomunicações. **Estatísticas de celulares no Brasil**. Brasília: Teleco, 2017. Disponível em: <http://www.teleco.com.br/ncel.asp>. Acesso em: 31 mar. 2019.

WALTER, S. A.; BACH, T. M. Adeus papel, marca-textos, tesoura e cola: inovando o processo de análise de conteúdo por meio do ATLAS.ti. **Administração: Ensino e Pesquisa**. v. 16, n. 2, p. 275-308, 2015.

YILDIRIM, C.; CORREIA, A.P. Exploring the dimensions of nomophobia: Development and validation of a self-reported questionnaire. **Computers in Human Behavior**. v. 49, p. 130–137, 2015.

YIN, R. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

YUN, H.; KETTINGER, W. J.; LEE, C. C. A new open door: The smartphone's impact on work-to-life conflict, stress, and resistance. **International Journal of Electronic Commerce**, v. 16, n. 4, p. 121-152, 2012.