

## **Benefícios e Inconvenientes do uso da Internet Móvel para o Trabalho**

**MONICA ROMEU LOPES**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE  
monica.r.lopes@hotmail.com

**GUILHERME LERCH LUNARDI**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE  
gllunardi@furg.br

**DÉCIO BITTENCOURT DOLCI**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE  
dbdolci@gmail.com

**FLAVIA CZARNESKI**  
Universidade Federal do Rio Grande - FURG  
flavia.furg@gmail.com

Os autores agradecem às agências financiadoras Fapergs e CNPq pelo apoio dado à pesquisa.

**Área Temática:** Tecnologia da Informação/3. Sistemas de Informações e Impactos Organizacionais da TI

**Título:** Benefícios e Inconvenientes do uso da Internet Móvel para o Trabalho

### **Resumo**

Recentemente, destaca-se o surgimento da Internet Móvel (IM), trazendo implicações significativas para as organizações e indivíduos ao permitir a realização de atividades, independentemente de horário e local. Entretanto, ainda que a IM oportunize benefícios às organizações e seus usuários, surgem, também, inconvenientes do seu uso. Assim, objetivou-se neste estudo analisar os principais benefícios e inconvenientes do uso da Internet Móvel para o trabalho e sua influência no valor percebido pelos usuários. O estudo caracteriza-se como uma pesquisa survey, realizada com 99 profissionais de empresas gaúchas. Foram identificados três grupos de benefícios: **Flexibilidade, Organização do Trabalho e Mobilidade**, e cinco de inconvenientes: **Conflitos Sociais, Disponibilidade para a Empresa, Dependência Tecnológica, Sobrecarga de Trabalho e Complexidade Técnica**. Os resultados apontaram a **Organização do Trabalho** como o principal benefício percebido pelos usuários, seguido pela **Mobilidade e Flexibilidade**. Quanto aos inconvenientes, a **Dependência Tecnológica e a Disponibilidade para a Empresa** surgem como os principais, enquanto os demais inconvenientes foram percebidos com menor intensidade pelos respondentes, sugerindo que tais aspectos pouco prejudicam a vida dos usuários.

**Palavras-chave:** Internet Móvel, benefícios, inconvenientes.

### **Abstract**

Recently, it emerges the term Mobile Internet (MI), proposing significant implications to organizations and individuals that allow them to accomplish different activities, regardless of time and place. Although MI provides benefits to organizations and their users, there are also disadvantages of their use. Thus, we aimed to analyze the main benefits and drawbacks of using Mobile Internet to work and its influence on users' MI perceived value. The study is characterized as a survey research, conducted with 99 professionals from South of Brazil. We identified three benefit groups: **Flexibility, Work Organization and Mobility**, and five drawback groups: **Social Conflicts, Company Availability, Technological Dependence, Work Overload and Technical Complexity**. The results showed **Work Organization** as the main benefit perceived by users, followed by **Mobility and Flexibility**. Regarding to the drawbacks, **Technological Dependence and Company Availability** emerged as the most intense, while the other three groups were perceived with low intensity by the respondents, suggesting these aspects do not harm users' lives.

**Keywords:** Mobile Internet, benefits, drawbacks.

## 1. INTRODUÇÃO

Recentes evoluções nas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) possibilitaram que computadores e outros dispositivos passassem a acessar a Internet sem a necessidade de fios para a conexão e realização de serviços por ela disponibilizados, como: e-mail, mensagens instantâneas, newsgroups, telnet, FTP e World Wide Web (LAUDON; LAUDON, 2010). Deste avanço tecnológico, emergiu a Internet Móvel (do inglês *Mobile Internet*), sendo esta tecnologia referida ao acesso em tempo real à Internet, a partir de dispositivos móveis sem fio, como os PDAs, telefones celulares ou telefones inteligentes (*smartphones*), e até mesmo computadores convencionais, desde que possuindo algum dispositivo integrado ou independente, como um modem USB ou uma placa PCMCIA.

O rápido crescimento da Internet Móvel (IM) tem trazido implicações significativas na forma como as organizações podem fazer seus negócios (TURBAN et al., 2010; LUNARDI; DOLCI; WENDLAND, 2013), sendo o seu uso cada vez mais difundido entre os trabalhadores, proporcionando fundamentalmente ganhos de eficiência (CHEN; NATH, 2008; KIM et al., 2007). Neste cenário, gestores e usuários dessa tecnologia têm buscado vantagens competitivas por meio de aplicações inovadoras que fazem uso da IM, como o suporte às vendas, o gerenciamento de equipes móveis, o uso de GPS para a rápida localização e locomoção e, até mesmo, o monitoramento de dispositivos de segurança. Outros serviços da Internet, populares no acesso tradicional com fio, também são possíveis de se utilizar através da IM, desde o simples envio e recebimento de e-mails, o acesso às redes sociais e aos bancos de dados corporativos, a realização de compras e vendas pela Internet e, ainda, a utilização de softwares de comunicação como MSN, Skype e WhatsApp (TURBAN et al., 2010).

O telefone celular, especificamente, passou por diversas transformações desde os seus primeiros modelos lançados no mercado. Se antes eram vistos apenas como mais um aparelho de telefonia, hoje, no caso dos *smartphones*, desempenham a função de um computador com avançadas ferramentas de multimídia, que incluem conexão à Internet, e-mail e uma diversidade de aplicativos, como editores de texto e planilhas eletrônicas, que permitem ao seu usuário visualizar, editar e até mesmo apresentar documentos com o uso de tais aparelhos. As próprias empresas passaram a disponibilizar aos seus funcionários dispositivos móveis, visando maior mobilidade, produtividade e foco em resultados, fazendo com que a sua força de trabalho esteja melhor habilitada a responder às necessidades dos clientes, colaborar com os colegas, desenvolver atividades, independentemente do local onde estiverem e, de forma geral, permitir que os trabalhadores estejam “conectados” à empresa.

Entretanto, se por um lado a Internet Móvel traz uma série de benefícios às organizações e seus usuários, por outro ocorre uma intensificação do trabalho por parte dos funcionários, que muitas vezes acabam sofrendo com stress, fadiga crônica, *burnout*, conflitos familiares, entre outros (CAVAZOTTE et al., 2014). O uso da tecnologia móvel diluiu as fronteiras entre o tempo de trabalho e o de não trabalho, e diante das possibilidades de trabalhar além das fronteiras organizacionais, acaba-se trabalhando mais em situações e locais pouco convencionais, em que nem sempre os usuários dessas tecnologias reconhecem esse aumento de atividades e de carga horária de trabalho como uma sobrecarga. Os trabalhadores, ao utilizarem os dispositivos móveis, apresentam-se quase que todo tempo à disposição de suas empresas, as quais – em muitos casos – esperam respostas e resoluções de problemas instantaneamente, ainda que o trabalhador esteja em sua hora de descanso, folga ou até mesmo férias. Cabe salientar que, segundo Massoni (2011), não há conceito legal de trabalho à distância no ordenamento jurídico brasileiro, mas a expressão é usada para designar o trabalho que não é realizado no estabelecimento do empregador, e sim fora dele. Neste caso, o uso da IM fora do ambiente de trabalho amplia o processo produtivo.

O retorno em salários, o reconhecimento da chefia ou dos colegas e o absoluto controle de sua agenda, muitas vezes, são percebidos pelos trabalhadores como benefícios gratificantes, disfarçando ou amenizando os impactos negativos do trabalho realizado com a ajuda da IM. As ferramentas disponíveis, hoje, parecem promover nos usuários um senso de maior dinamismo, de maior disponibilidade e visibilidade junto a seus pares e clientes. Essa portabilidade e facilidade de operação também motivam o seu uso, que parece facilitar a rotina e ajudar a lidar melhor com pressões e demandas profissionais, permitindo ao usuário dar continuidade aos seus trabalhos onde quer que estejam (CAVAZOTTE et al., 2014).

A partir deste contexto, nota-se que o valor percebido da IM no trabalho se dá a partir de uma relação entre impactos positivos e negativos do seu uso, sendo estes inseparáveis (SACCOL; REINHARDT, 2005). Assim, objetiva-se neste estudo analisar os principais benefícios e inconvenientes do uso da Internet Móvel no trabalho e sua influência no valor percebido pelos usuários.

## 2. O USO DAS TECNOLOGIAS MÓVEIS E SEM FIO NO TRABALHO

As Tecnologias Sem Fio são aquelas que permitem o uso de dispositivos conectados a uma rede ou aparelho de comunicação sem fio, como as redes de telefonia celular, o infravermelho, o RFID (identificação por rádio frequência), o *wireless* LAN (rede local sem fio) e o *wi-max* (SACCOL; REINHARDT, 2007). Por meio do uso destes aparelhos e serviços, os indivíduos carregam consigo informações e documentos que antes ficavam disponíveis apenas em lugares fixos como o *desktop*, permitindo aos seus usuários não somente acessar informações em qualquer lugar e momento, mas editar, enviar, receber e interagir com outros usuários por meio das mais diferentes ferramentas.

Segundo Albertin (2010), as tecnologias da informação e comunicação estão cada vez mais presentes e disponíveis na sociedade, seja pelas mudanças nas políticas e práticas empresariais, ou pelo seu barateamento e assimilação (GARTNER, 2012; ACCENTURE, 2013). De acordo com um levantamento realizado pela empresa de consultoria Gartner, até 2016, 40% da força de trabalho será móvel e mais de 300 bilhões de *downloads* de aplicativos móveis ocorrerão anualmente (INFORMATION WEEK, 2012). A disseminação das Tecnologias de Informação Móvel e Sem Fio (TIMS) possibilitou à sociedade atual uma grande mudança em suas formas de interação. É comum ver pessoas circulando com seus dispositivos portáteis, como *notebooks*, *smartphones* e celulares no dia a dia, trabalhando em aeroportos, ônibus, shoppings, na hora do almoço, jantar ou em reuniões, nos mais variados lugares (CORSO; CAVEDON; FREITAS, 2011).

Sposito (2008) aponta a forte tendência de crescimento do uso das tecnologias móveis nas organizações, citando, inclusive, o uso de mais de um dispositivo por empresa. Esse cenário é recente; costumeiramente, a adoção de novas tecnologias é sucedida por eventos de resistência ou dificuldade de utilização, o que torna necessária a realização de grandes investimentos, além da aquisição dessas tecnologias, também em treinamento, a fim de qualificar seus funcionários para que melhor utilizem a tecnologia disponível. Hoje, o funcionário já possui uma série de aptidões quanto ao uso de tecnologias que, muitas vezes, ultrapassam as necessárias para utilizar as ferramentas usadas para e na empresa (TEIXEIRA, 2013).

Com a presença cada vez mais frequente de dispositivos móveis disponíveis no mercado (GARTNER, 2012), um novo termo surge no cenário mundial: a “consumerização”, que se refere à tendência de que, cada vez mais, indivíduos que utilizam modernos recursos tecnológicos vão querer sempre estar atualizados com as tecnologias mais recentes e efetuar suas tarefas de maneira mais rápida, estejam elas dentro ou fora da empresa (IDG, 2012). Neste contexto, a mobilidade é claramente um fator-chave na tendência de consumerização (IDC, 2011), ao passo

que recursos pessoais de tecnologia da informação, predominantemente os dispositivos móveis, passam a ser utilizados para o trabalho (NIEHAVES et al., 2012).

Recursos como os *tablets* e as contas de e-mail são cada vez mais utilizados por funcionários como uma ferramenta de melhoria de produtividade (SEN, 2012). Reconhecidamente, a TI afeta o trabalho dos funcionários das organizações de diversas maneiras. Segundo diferentes autores, ela pode gerar influências na produtividade (LAUDON; LAUDON, 2010), na inovação (TORKZADEH; DOLL, 1999), na satisfação dos consumidores (TURBAN et al. 2004), na regulação dos processos de trabalho e no seu desempenho (TORKZADEH; DOLL, 1999), na alteração das responsabilidades, na eliminação de trabalhos redundantes e na aceleração do trabalho necessário (ALTER, 1999). Os executivos percebem que a TI pode ajudar suas organizações a obter e sustentar vantagens competitivas, seja pelo aumento da eficiência ou eficácia (HITT; BRYNJOLFSSON, 1996). De forma resumida, Tapscott (1997) aponta que a TI permite às pessoas executar mais atividades em um menor espaço de tempo.

Segundo Kalakota e Robinson (2002), as aplicações móveis mudaram a maneira de se viver, de se divertir e de se fazer negócios. No contexto mercadológico brasileiro, a adoção de dispositivos móveis nos processos organizacionais para comunicação e acesso aos sistemas de informação empresariais tem sido denominada como “mobilidade corporativa” (MC) – entendida como o processo de equipar as empresas com estrutura de TI que permita aos seus públicos de interesse (empregados, sócios, rede de canais, etc.) comunicação e acesso remoto a sistemas internos ou externos, por meio de dispositivos móveis (MOURA FÉ, 2008).

Dentre os principais benefícios da IM para a organização, pode-se apontar: a mobilidade, bastante atrelada à portabilidade que permite ao usuário ter acesso a informações de forma instantânea em qualquer lugar (KELLER et al., 2000); a flexibilidade do funcionário, relacionada ao fato de o indivíduo poder realizar o seu trabalho da forma que melhor lhe convir; a criatividade, bastante ligada ao fato de haver vários aplicativos em dispositivos móveis que não existem nos PCs convencionais; a agilidade, atrelada ao fato de os usuários poderem compartilhar ideias em tempo real, além de compartilhar a vida pessoal com a profissional; a economia, relacionada à redução da necessidade de comprar e atualizar diferentes equipamentos para os funcionários; o trabalho em equipe, favorecido pela maior comunicação entre os usuários da tecnologia e pela possibilidade de trabalhar ultrapassando os limites da vida pessoal e profissional (GLASS HOUSE, 2013); e a organização do trabalho, ao facilitar o controle e a organização das atividades.

A adoção dessas tecnologias móveis vem acompanhada de diferentes impactos sociais. Castells et al. (2004) ressaltam que à medida que as pessoas se apropriam de seus atributos e funcionalidades, e que essas tecnologias passam a fazer cada vez mais parte de seu cotidiano, acabam gerando para certos usuários dependência. Essa dependência vem, em muitos casos, seguida de um aumento da carga de trabalho e até mesmo disponibilidade para com a empresa. Chesley (2005), por exemplo, destacou em sua pesquisa realizada com mais de 1300 trabalhadores de quatro empresas norte-americanas que aqueles que tinham acesso *on-line* – tanto em casa quanto no escritório – trabalhavam em casa uma média de 5,9 horas a mais por semana. Sorensen (2011, p.1) destaca que as tecnologias móveis tocam uma proporção cada vez maior da nossa existência humana, pois em casa ao deitar, em um feriado na praia, ou no local de trabalho, tem-se conectividade.

Assim, essas tecnologias permitem novas formas de interação na sociedade, com novos tempos e em novos contextos, mudando as experiências individuais e o modo de viver em todos os setores (DOURISH, 2004), pressupondo-se que os impactos positivos e negativos da tecnologia móvel não podem ser separados, como destacado por Saccol e Reinhard (2005).

Cavazotte et al. (2014) investigaram funcionários de uma organização privada prestadora de serviços jurídicos com sede em dois estados brasileiros, identificando que alguns

usuários de *smartphone* percebiam apenas as qualidades e potencialidades que o *smartphone* lhes traziam, como: trabalhar na sala do dentista, no aeroporto, em restaurantes, enquanto esperavam seus amigos; diminuindo, dessa forma, a quantidade de trabalho e de e-mails que seriam respondidos posteriormente. Outros percebiam tanto benefícios quanto inconvenientes do uso do *smartphone*; enquanto alguns indivíduos acabavam percebendo apenas os aspectos negativos, como: o trabalho no período de férias, chegando há quase 4 horas por dia respondendo e-mails, o aumento da carga de trabalho, passando das 8 horas diárias no escritório, mais as horas trabalhadas em casa, no caminho de casa para o trabalho e vice-versa, além dos finais de semana. Havia casos, ainda, em que as chefias solicitavam respostas de seus subordinados a qualquer hora e dia, independentemente de os trabalhadores estarem ou não em seu turno de trabalho. Outro aspecto associado ao uso descomedido da IM seria a sua interferência na eficácia de atividades profissionais presenciais, como por exemplo: reuniões e encontros de trabalho, que ficariam sujeitos a interrupções e à desatenção associada ao uso dos dispositivos.

Turban et al. (2010) também abordam os conflitos sociais como um problema associado ao uso da tecnologia. Segundo os autores, muitas pessoas sentem uma perda de identidade, uma desumanização, por causa da informatização, ou seja, as pessoas se sentem 'apenas mais uma'. Os computadores tendem a reduzir ou eliminar o elemento humano das relações. A Internet, ainda segundo os autores, influencia ainda mais esse aumento do isolamento, mais do que a televisão. Hoje em dia, as pessoas são incentivadas a trabalhar e fazer compras em seus próprios quartos, o que acarreta efeitos psicológicos infelizes, como a depressão e a solidão.

Algumas pessoas tornaram-se tão viciadas pelo uso da Internet que deixaram de lado suas atividades sociais, na escola, trabalho ou em casa, surgindo assim problemas sociais e organizacionais. Nie e Lutz (2002) consideram que a Internet tem gerado uma onda de isolamento social nos Estados Unidos, gerando, portanto, um mundo sem contato humano ou emoções. Para os autores, quanto mais tempo as pessoas permanecem na Internet menos tempo possuem para relacionarem-se com seres humanos de 'carne e osso'.

Conforme Jarvenpaa e Lang (2005), os benefícios e inconvenientes da tecnologia móvel emergem no processo de ação e experiência desta tecnologia a partir da perspectiva do usuário, levando em consideração que tais ações e experiências são dependentes de fatores situacionais e contextuais. Isto é, o contexto social, organizacional, tecnológico e cultural influencia as motivações e objetivos do indivíduo para usar uma tecnologia móvel. De tal modo, as decisões para usar a tecnologia móvel em diferentes situações para diferentes propósitos, como comunicação, coordenação, eficiência, mobilidade e socialização, acabam por afetar, reforçar ou modificar aqueles contextos. Assim, 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. Diante de constantes lançamentos de tecnologias móveis, Jarvenpaa e Lang (2005) reforçam que os impactos positivos e negativos destas tecnologias são conceitualmente inseparáveis.

### **3. METODOLOGIA**

O estudo se caracteriza por uma pesquisa survey que tem por objetivo melhor compreender o valor percebido do uso da Internet Móvel no trabalho, considerando os principais benefícios e inconvenientes do seu uso. O estudo envolveu uma etapa qualitativa, para levantamento e identificação de indicadores relacionados aos benefícios e inconvenientes associados ao uso da IM para o trabalho, e outra de orientação quantitativa, englobando procedimentos de coleta, validação e análise de dados.

Por tratar-se de um tema que ainda necessita de uma evolução e de um aprimoramento da formulação de diferentes medidas propostas, definiu-se esta pesquisa como um estudo de

caráter exploratório-descritivo. O universo do estudo é formado por profissionais que fazem uso da internet móvel para realizar tarefas e atividades associadas ao seu trabalho. A seguir destaca-se o desenvolvimento e a validação do instrumento de pesquisa elaborado.

### **3.1. Etapa qualitativa**

Inicialmente, foi aplicado um questionário a 24 alunos de graduação dos cursos de Administração e Biblioteconomia de uma universidade federal localizada no Rio Grande do Sul, os quais faziam uso da IM para realizar tarefas ou atividades associadas ao seu trabalho. Essa etapa foi realizada por meio da aplicação de um questionário semiestruturado, auto-administrado e composto por três questões abertas, buscando identificar: a) os benefícios percebidos do uso do *smartphone* no desempenho das atividades profissionais do indivíduo, b) os inconvenientes ou desvantagens que o uso do *smartphone* pode proporcionar às pessoas, quando utilizado para fins organizacionais e c) se ao observar as vantagens e desvantagens do uso do *smartphone*, acreditavam que o seu uso no trabalho valia à pena.

Após a coleta desses dados, os mesmos foram analisados qualitativamente, de forma a identificar possíveis questões e indicadores referentes aos benefícios e inconvenientes associados ao uso da IM no trabalho, a serem incluídos no instrumento aplicado na etapa quantitativa.

### **3.2. Etapa quantitativa**

A partir das questões identificadas na etapa qualitativa, elaborou-se um questionário estruturado contendo questões fechadas e operacionalizadas em uma escala tipo Likert de 5 pontos (variando de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”). Além dos indicadores identificados na pesquisa qualitativa, foram utilizadas questões de outras pesquisas realizadas sobre a temática “impacto de TI no trabalho”, publicadas em revistas científicas da área, as quais foram adaptadas para atender a finalidade do estudo.

Ao final dessa etapa, foram propostas 21 questões relacionadas aos benefícios do uso da IM no trabalho e 24 relacionadas aos inconvenientes. Foram incluídos no instrumento um bloco contendo quatro questões avaliando o valor percebido do dispositivo móvel para o usuário, outro bloco contendo informações referentes ao perfil dos respondentes, e uma última seção, com oito questões, buscando identificar as principais aplicações dos dispositivos móveis utilizados para o trabalho e sua intensidade de uso (sendo operacionalizados através de uma escala Likert de 5 pontos, variando de “nunca” a “várias vezes por dia”). Ao final, o instrumento totalizou 57 questões, mais as perguntas de caracterização dos respondentes.

Após a elaboração do instrumento de coleta de dados, realizou-se um pré-teste do questionário estruturado junto a cinco profissionais com perfil semelhante ao selecionado no estudo, objetivando identificar possíveis problemas de formatação e/ou compreensão das questões incluídas no questionário. Esse procedimento não identificou qualquer necessidade de alteração no instrumento proposto. De posse do questionário previamente testado, procedeu-se a sua aplicação em um conjunto de empresas situadas em um município localizado no extremo sul do Rio Grande do Sul, retornando 115 questionários. Destes, 99 foram considerados válidos, sendo utilizados nas análises seguintes. Os questionários eliminados foram descartados por apresentarem falhas no seu preenchimento, como um grande número de questões não respondidas ou respondidas utilizando apenas um ponto da escala Likert. A caracterização da amostra pode ser visualizada na Tabela 1.

Os dados foram analisados através do software estatístico SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versão 20.0. Foram realizadas estatísticas descritivas e testes multivariados. A estatística descritiva possibilitou identificar os principais benefícios e inconvenientes do uso da

IM no trabalho, assim como os principais aplicativos utilizados pelos gestores pesquisados. Já a estatística multivariada foi utilizada no processo de validação do instrumento e na identificação das variáveis que afetam o valor percebido da IM – a qual foi realizada através do uso da análise de regressão múltipla.

**Tabela 1.** Caracterização da Amostra

<b>Setor de Atuação</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Operacional	62	62,6
Supervisão	18	18,2
Coordenação	11	11,1
Gerência	6	6,1
Produção	2	2,0
<b>Sexo</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Feminino	31	31,3
Masculino	67	67,7
<b>Idade</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Menos de 20	1	1,0
20 a 30	49	49,5
31 a 40	36	36,4
41 a 50	5	5,1
Mais de 50	8	8,1
<b>Dispositivo Móvel</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Próprio	64	64,6
Empresarial	12	12,1
Ambos	22	22,2
<b>Nível de Escolaridade</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Ensino Médio	49	49,5
Graduação	32	32,3
Pós-Graduação	18	18,2

### 3.3. Validação dos Instrumentos

Após a coleta de dados, foram realizados os procedimentos de validação do instrumento, separando-se as questões referentes aos benefícios e inconvenientes. Para tal, foram utilizados dois testes estatísticos: (i) a análise fatorial, com o propósito de formar grupos de variáveis associadas entre si, elaborados através das cargas fatoriais identificadas; e (ii) o alfa de Cronbach, de modo a confirmar a fidedignidade das escalas propostas.

A análise fatorial realizada com o grupo de questões referentes aos benefícios do uso da IM para o trabalho apresentou a formação de três fatores (Tabela 2), os quais foram nomeados pelos autores do estudo como: **Flexibilidade, Organização do Trabalho e Mobilidade**. A formação de cada grupo teve como critérios de seleção o grau de associação entre as variáveis e o grau de subjetividade das questões (AAKER; DAY, 1989). Após sucessivas análises, nove itens do instrumento original foram eliminados, restando 12 questões no instrumento. As três dimensões propostas explicam 59,4% da variação das questões originais, o que representa um adequado grau de sintetização dos dados, facilitando seu manuseio e sua interpretação.

O passo seguinte foi analisar a fidedignidade de cada um dos três fatores sugeridos pela análise fatorial, por meio da realização do alfa de Cronbach. O instrumento apresentou valor igual a 0,85, enquanto os coeficientes dos fatores situaram-se entre 0,64 e 0,80, indicando boa consistência interna do instrumento para estudos de natureza exploratória. Cabe lembrar que este coeficiente varia de 0 a 1 e quanto mais próximo de 1, maior é a confiabilidade das escalas.

Com relação aos inconvenientes, a análise fatorial realizada com as questões referentes a este grupo apresentou a formação de cinco fatores (Tabela 3), assim nomeados pelos autores

do estudo: **Conflito Social, Disponibilidade para a empresa, Dependência Tecnológica, Sobrecarga de Trabalho e Complexidade Técnica**, os quais seguiram os mesmos critérios de seleção utilizados nos procedimentos de validação dos benefícios da IM. Após algumas repetições da análise fatorial, quatro itens foram eliminados, restando 20 questões no instrumento. As cinco dimensões propostas explicam 66% da variação das questões originais, o que representa um adequado grau de sintetização dos dados.

**Tabela 2.** Análise Fatorial (rotação varimax) – Benefícios

<b>Benefícios percebidos do Uso da Internet Móvel para o trabalho</b>	<b>Bloco</b>	<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>
<b>Flexibilidade</b>				
q09. Me ajuda a criar novas formas de trabalho	0,775	0,769		
q15. Me coloca diante de ideias inovadoras	0,757	0,745		
q13. Me permite realizar mais atividades do que seria possível sem ele	0,754	0,721		
q10. Aumenta minha flexibilidade	0,712	0,657		
q03. Me permite inovar nas atividades que executo	0,715	0,612		
<b>Organização do Trabalho</b>				
q04. Me permite maior controle da minha agenda	0,786		0,828	
q21. Permite organizar melhor minhas atividades	0,855		0,784	
q06. Me permite ter acesso a informações em tempo real	0,775		0,552	
<b>Mobilidade</b>				
q11. Me permite realizar atividades onde e quando eu quiser	0,797			0,700
q16. Aumenta minha autonomia	0,763			0,657
q05. Me permite trabalhar fora das fronteiras organizacionais	0,608			0,616
q18. Me permite usar melhor meu tempo ocioso	0,628			0,585
Initial eigenvalue		4,65	1,37	1,11
% variância explicada = 59,4%		38,70%	11,40%	9,20%
Alfa de Cronbach = 0,85		0,80	0,72	0,64
KMO medida de adequação da amostra = 0,793				
Teste de Bartlet: qui-quadrado = 391,024				

Para analisar a fidedignidade, também utilizou-se o alfa de Cronbach. O instrumento apresentou valor igual a 0,90, enquanto os coeficientes dos fatores situaram-se entre 0,73 e 0,85, apontando boa consistência interna do instrumento para estudos de natureza exploratória. Os testes realizados sugerem que o instrumento utilizado para avaliar os benefícios do uso da IM para o trabalho e os seus inconvenientes são válidos e confiáveis.

Com relação ao valor percebido da IM para o trabalho, quatro diferentes medidas foram utilizadas: “q46. Comparado com o esforço que precisa ser feito para utilizá-lo, é benéfico para mim”, “q47. Oferece valor para mim”, “q48. Comparado com o tempo que é preciso gastar, vale a pena” e “q49. Concilia os meus interesses com os da empresa”. A análise fatorial evidenciou a presença de um único fator, com as questões apresentando cargas fatoriais entre 0,82 e 0,90. O alfa de Cronbach, por sua vez, apresentou valor 0,87.

**Tabela 3.** Análise Fatorial (rotação varimax) – Inconvenientes

Inconvenientes do Uso da IM para o trabalho	Bloco	F1	F2	F3	F4	F5
<b>Conflito Social</b>						
q38. Interfere nas minhas relações sociais	0,835	<b>0,740</b>				
q45. Atrapalha minhas relações familiares	0,792	<b>0,577</b>				
q39. Diminui minha privacidade	0,773	<b>0,876</b>				
q33. Diminui minha interação com as pessoas	0,768	<b>0,558</b>				
q42. Diminui meu tempo de lazer	0,760	<b>0,569</b>				
<b>Disponibilidade para a empresa</b>						
q44. Aumenta meu compromisso com a empresa	0,857		0,867			
q34. Me faz trabalhar além da jornada de trabalho	0,801		<b>0,677</b>			
q40. Aumenta o controle da empresa sobre mim	0,757		<b>0,618</b>			
q30. Aumenta minha disponibilidade com a empresa	0,653		<b>0,568</b>			
q36. Faz com que eu responda imediatamente as solicitações recebidas	0,653		<b>0,628</b>			
<b>Sobrecarga de Trabalho</b>						
q27. Diminui minha qualidade de vida	0,855			<b>0,738</b>		
q28. Aumenta minha carga de trabalho	0,829			<b>0,721</b>		
q26. Atrapalha algumas de minhas atividades presenciais	0,808			<b>0,583</b>		
q29. Requer mais esforço e tempo para realizar certas atividades	0,754			<b>0,709</b>		
<b>Dependência Tecnológica</b>						
q37. Faz com que eu procure deixar o aparelho sempre ligado e atualizado	0,837				<b>0,780</b>	
q41. Me faz ter necessidade de estar sempre conectado	0,837				<b>0,704</b>	
q31. Me faz verificar constantemente o recebimento de mensagens/emails/chamadas	0,817				<b>0,758</b>	
q25. Me torna dependente da tecnologia	0,633				<b>0,516</b>	
<b>Complexidade Técnica</b>						
q35. É prejudicado porque tenho dificuldade em utilizá-lo	0,877					<b>0,856</b>
q43. Dificulta a realização das atividades, pois custo a me adaptar a novas tecnologias	0,812					<b>0,705</b>
q23. É prejudicado pela minha falta de conhecimento técnico	0,753					<b>0,790</b>
Initial eigenvalue		7,32	2,57	1,56	1,32	1,09
% variância explicada= 66,0%		34,9%	12,3%	7,5%	6,3%	5,2%
Alfa de Cronbach = 0,90		0,85	0,81	0,83	0,79	0,73
KMO medida de adequação da amostra = 0,831						
Teste de Bartlett: qui-quadrado (964,541)						

#### 4. RESULTADOS

A tabela 4 apresenta a análise descritiva referente aos principais benefícios do uso da IM para o trabalho. Pode-se observar que o principal benefício percebido pelos respondentes é a **Organização do Trabalho** (4,31), que proporciona aos profissionais maior organização e controle sobre o desempenho de suas atividades. Nesse sentido, o uso da IM permite aos usuários o acesso a qualquer informação em tempo real, bem como o controle da sua agenda e uma melhor organização das suas atividades. Saccol e Reinhard (2005) destacam a possibilidade de ajustes em programações e agendamento em tempo real através do uso da IM.

Em seguida, aparece a **Mobilidade** (3,99), que está atrelada à possibilidade de o usuário poder realizar as suas atividades em qualquer lugar, independentemente do local onde estiver,

e a **Flexibilidade** (3,78), que avalia o quanto o indivíduo pode realizar o seu trabalho da forma que melhor lhe convir. Quanto à **Mobilidade**, Corso, Cavedon e Freitas (2011) salientam que é cada vez mais comum ver pessoas circulando com seus dispositivos portáteis no dia a dia, trabalhando nos mais variados lugares. Já Saccol e Reinhard (2005) apontam o aproveitamento oportunístico de intervalos e do chamado "tempo morto" como uma decorrência positiva do uso das tecnologias móveis. Nesse sentido, constatou-se que a IM permite aos usuários realizar atividades onde e quando ele desejar, inclusive fora das fronteiras organizacionais.

Já com relação à **Flexibilidade**, a possibilidade de realizar mais atividades do que seria possível sem o seu uso e a flexibilidade quanto à forma de realizar as suas atividades destacam-se como os principais benefícios percebidos no estudo. Segundo Green (2001), as transformações no mundo do trabalho têm aumentado a pressão relativa a prazos, o que tem demandado maior flexibilidade e o desenvolvimento de outras habilidades por parte dos trabalhadores. Nesse sentido, o uso da IM impacta no desempenho dos seus usuários, eliminando trabalhos redundantes e acelerando o trabalho necessário. Tapscott (1997) aponta, ainda, que a TI permite às pessoas executar mais atividades em um menor espaço de tempo, auxiliando tanto os profissionais quanto as suas organizações a obter e sustentar vantagens competitivas, seja pelo aumento da eficiência ou eficácia no trabalho (TORKZADEH; DOLL, 1999; HITT; BRYNJOLFSSON, 1996).

**Tabela 4.** Análise descritiva – Benefícios

Benefícios percebidos do uso da IM	n	Média	Desvio Padrão
<b>Organização do Trabalho</b>	<b>99</b>	<b>4,31</b>	<b>0,70</b>
q06. Me permite ter acesso a informação em tempo real	99	4,68	0,64
q04. Me permite maior controle da minha agenda	99	4,15	0,96
q21. Me permite organizar melhor minhas atividades	99	4,11	0,99
<b>Mobilidade</b>	<b>99</b>	<b>3,99</b>	<b>0,73</b>
q11. Me permite realizar atividades onde e quando eu quiser	98	4,13	0,88
q05. Me permite trabalhar fora das fronteiras organizacionais	99	4,11	1,12
q18. Me permite usar melhor meu tempo ocioso	99	3,94	1,05
q16. Aumenta minha autonomia	99	3,78	1,15
<b>Flexibilidade</b>	<b>99</b>	<b>3,78</b>	<b>0,78</b>
q10. Aumenta minha flexibilidade	99	4,06	0,98
q13. Me permite realizar mais atividades do que seria possível sem ele	98	3,93	1,13
q03. Me permite inovar nas atividades que executo	99	3,69	1,01
q09. Me ajuda a criar novas formas de trabalho	97	3,63	0,97
q15. Me coloca diante de ideias inovadoras	99	3,62	1,18

A tabela 5 apresenta os principais inconvenientes no uso da IM para o trabalho. A **Dependência Tecnológica** (3,75) foi o aspecto negativo que mais se destacou, caracterizado principalmente pela verificação constante do recebimento de mensagens, e-mails e chamadas, além da preocupação do profissional estar com o seu aparelho sempre ligado e atualizado. Castells et al. (2004) ressaltam exatamente isso, destacando que à medida que as tecnologias passam a fazer parte do cotidiano das pessoas, seu uso gera dependência. E essa dependência vem, em muitos casos, seguida de um aumento da carga de trabalho e até mesmo disponibilidade para com a empresa. Cavezotte et al. (2014) constataram que para muitos profissionais o uso do *smartphone* chega a se tornar um vício (seja por utilizá-lo nos finais de semana, nas férias, checar e-mails o tempo todo e, inclusive, dormir com ele).

Outro inconveniente identificado no estudo foi a **Disponibilidade para a empresa** (3,46). Há um sentimento por parte dos profissionais da necessidade de responder a qualquer

solicitação, quase que imediatamente – mesmo que, em muitos casos, não seja uma obrigação responder a e-mails ou mensagens fora do expediente de trabalho. Conforme Chen e Nath (2008), há uma associação do uso do smartphone à intensificação das cobranças por disponibilidade e prontidão às demandas de trabalho por parte dos funcionários, sejam elas dentro ou fora do expediente regular. Também para Porter (2001), os novos dispositivos tecnológicos aumentam a expectativa de que as pessoas estejam disponíveis para serem contatadas a qualquer momento. Segundo este autor, a tecnologia é capaz de melhorar a vida dos indivíduos, mas também carrega efeitos negativos, pois permite às pessoas estarem em contato permanente com o local de trabalho. Nesse contexto, está se tornando prática corrente esperar a disponibilidade dos trabalhadores durante as 24 horas do dia, estando muitas empresas mantendo expectativas abusivas pelo tempo e energia de seus profissionais – o que aumenta bastante o risco de passivos trabalhistas (CAVEZOTTE et al., 2014).

**Tabela 5.** Análise descritiva –Inconvenientes

<b>Benefícios percebidos do uso da IM</b>	<b>n</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
<b>Dependência Tecnológica</b>	<b>99</b>	<b>3,75</b>	<b>1,01</b>
q37. Faz com que eu procure deixar o aparelho sempre ligado e atualizado	98	4,04	1,19
q31. Me faz verificar constantemente o recebimento de mensagens/e-mails/chamada	99	4,03	1,19
q41. Me faz ter necessidade de estar sempre conectado	98	3,46	1,41
q25. Me torna dependente da tecnologia	98	3,43	1,36
<b>Disponibilidade para a empresa</b>	<b>99</b>	<b>3,46</b>	<b>0,96</b>
q36. Faz com que eu responda imediatamente as solicitações recebidas	98	3,92	1,01
q30. Aumenta minha disponibilidade com a empresa	99	3,84	1,19
q34. Me faz trabalhar além da jornada de trabalho	99	3,32	1,43
q44. Aumenta meu compromisso com a empresa	99	3,19	1,41
q40. Aumenta o controle da empresa sobre mim	97	3,01	1,29
<b>Conflitos Sociais</b>	<b>99</b>	<b>2,67</b>	<b>1,02</b>
q39. Diminui a minha privacidade	99	3,03	1,36
q42. Diminui meu tempo de lazer	99	2,71	1,30
q38. Interfere nas minhas relações sociais	99	2,64	1,32
q33. Diminui a minha interação com as pessoas	99	2,63	1,26
q45. Atrapalha as minhas relações familiares	99	2,35	1,24
<b>Sobrecarga de Trabalho</b>	<b>99</b>	<b>2,50</b>	<b>1,05</b>
q28. Aumenta minha carga de trabalho	99	2,90	1,34
q26. Atrapalha algumas das minhas atividades presenciais	99	2,63	1,34
q27. Diminui a minha qualidade de vida	99	2,35	1,30
q29. Requer mais esforço e tempo para realizar certas atividades	99	2,12	1,18
<b>Complexidade Técnica</b>	<b>99</b>	<b>1,75</b>	<b>0,85</b>
q23. É prejudicado pela minha falta de conhecimento técnico	99	2,10	1,26
q35. É prejudicado porque tenho dificuldade em utilizá-lo	99	1,61	0,99
q43. Dificulta a realização das atividades, pois custo a me adaptar a novas tecnologias	99	1,54	0,91

Outras situações que podem ser consideradas inconvenientes do uso da IM para o trabalho, mas que não foram percebidas com grande intensidade pelos respondentes são: os **Conflitos Sociais** (2,67), situações criadas pelo uso da IM onde o indivíduo perde sua privacidade e, por trabalhar em locais pouco convencionais e em horários além do expediente, tem diminuído o seu tempo de lazer e interferido nas relações sociais com outras pessoas, em especial, sua família; e a **Sobrecarga de Trabalho** (2,50), em que o uso da IM acaba aumentando a quantidade de atividades a serem desempenhadas e a carga horária de trabalho do indivíduo, prejudicando, inclusive, algumas das atividades presenciais. O uso da IM para o

trabalho tem feito com que os profissionais trabalhem em períodos não convencionais (como nos finais de semana ou até mesmo nas férias), o que tem aumentado a carga de trabalho no dia a dia. Esse aumento de atividades, com conseqüente aumento de horas trabalhadas, dificulta a recuperação das demandas de trabalho, podendo causar irritabilidade, stress, fadiga e até mesmo conflitos trabalho-família, ocasionando interferência negativa na vida pessoal dos usuários de IM (CAVEZOTTE et al., 2014). Embora possam ser apontados como inconvenientes, tanto os **Conflitos Sociais** quanto a **Sobrecarga de Trabalho** não foram percebidos como algo muito relevante ou preocupante para os usuários de IM.

Um último grupo de inconvenientes, formado pelas questões relativas à **Complexidade Técnica** (1,75) apresentou as menores médias do instrumento, evidenciando que não há dificuldade em utilizar a IM para o trabalho, pois a maior parte das pessoas já possui conhecimento e facilidade no uso dos dispositivos móveis atuais. Essa facilidade de operar o dispositivo móvel, inclusive, pode agir como um forte motivador para o seu uso.

A análise descritiva permitiu identificar, ainda, as principais aplicações dos dispositivos móveis para o trabalho, assim como sua intensidade de uso (Tabela 6). Pode-se perceber que dentre as aplicações analisadas, realizar e receber chamadas é a mais comum entre os indivíduos (utilizada por 98% dos respondentes) e o mais frequentemente usado (4,64). Em seguida, destaca-se o envio e recebimento de mensagens via SMS e via e-mail, a navegação na Internet e o acesso a ferramentas de comunicação. Chama a atenção a baixa utilização de aplicativos que permitam acessar os bancos de dados ou sistemas corporativos, o que evidencia um predomínio no uso de aplicações menos complexas e mais operacionais.

**Tabela 6.** Análise descritiva: Principais Aplicativos Utilizados

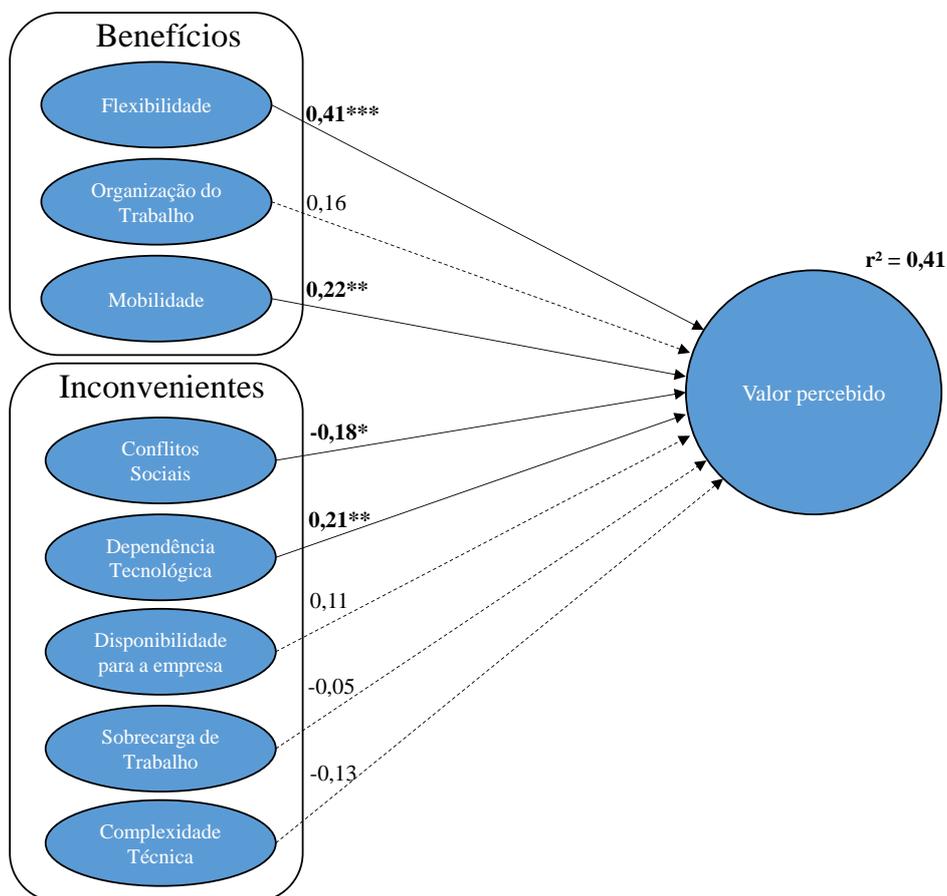
Aplicativos	n	%	Média
1. Realizar e receber chamadas	97	98,0%	4,64
2. Enviar e receber mensagens via SMS	91	91,9%	3,63
3. Enviar e receber e-mails	84	84,8%	3,88
4. Navegar na Internet	84	84,8%	3,73
5. Acessar softwares de comunicação (Whatsapp, Skype, Messenger)	81	81,8%	3,76
6. Usar GPS ou Google Maps	70	70,7%	2,31
7. Acessar redes sociais (Facebook, Twitter...)	62	62,6%	2,78
8. Acessar banco de dados e/ou aplicativos da empresa	61	61,6%	2,71

Finalmente, como forma de analisar a influência dos benefícios e inconvenientes do uso da IM no valor percebido pelo usuário, realizou-se a análise de regressão múltipla, fixando-se os três grupos de benefícios e os cinco de inconvenientes como variáveis independentes. Embora o modelo tenha apresentado um moderado grau de explicação da variável dependente (Valor percebido) ( $r^2 = 0,41$ ;  $p < 0,000$ ), a análise possibilitou visualizar as variáveis que interferem, positiva e negativamente, no valor percebido do uso da IM para o usuário (Figura 1). Das oito variáveis testadas, **Flexibilidade**, **Mobilidade**, **Dependência Tecnológica** e **Conflitos Sociais** apresentaram significância estatística ( $p < 0,05$ ) na definição do valor percebido. Não foi encontrada relação significativa entre as demais variáveis do modelo.

Destaca-se que os benefícios relacionados à **Flexibilidade** são aqueles que mais afetam o valor percebido do uso da IM no trabalho do indivíduo. Assim, quanto mais a IM permitir ao trabalhador realizar mais atividades do que seria possível sem a tecnologia, ou ainda criar meios inovadores quanto à forma de realizar suas atividades, maior será o valor percebido desta tecnologia para o usuário. Já as variáveis **Mobilidade** (benefício) e **Dependência Tecnológica** (inconveniente) aparecem num segundo grupo, em termos de impacto no valor da IM. Estes resultados evidenciam uma associação positiva significativa entre estas variáveis, sugerindo

que quanto mais a IM permitir ao indivíduo realizar suas atividades de forma ágil, dentro ou fora da sua organização, maior valor ele dará ao uso dessa tecnologia. Da mesma forma, quanto mais dependente o indivíduo se sentir quanto ao uso da IM para o trabalho, maior valor ele dará também. A tecnologia móvel propicia certa independência, por possibilitar ao usuário estar conectado, independentemente do local e do tempo, mas cria ao mesmo tempo uma nova forma de dependência, que vem da própria conectividade (CORSO et al., 2012). As experiências de diversos usuários de smartphones sugerem que o uso ubíquo pode estar associado a comportamentos quase compulsivos, onde, nestes casos, o usuário perde a capacidade de controlar seus impulsos quanto à utilização do aparelho, independentemente do local, horário, e contexto social em que se encontra (CAVAZOTTE et al., 2014), sem que perceba essa dependência como um inconveniente.

Já o grupo de **Conflitos Sociais** apresentou uma correlação negativa significativa com o valor percebido da IM para o trabalho. O fato de a IM diminuir a privacidade dos trabalhadores, bem como o seu tempo de lazer e a própria interação com as pessoas – podendo causar até mesmo conflitos conjugais (CHESLEY, 2005) – reflete negativamente no valor atribuído pelos usuários à IM. O uso pervasivo da IM pode ocasionar um grande desequilíbrio entre a vida profissional e a pessoal.



**Figura 1.** Impacto dos benefícios e inconvenientes no valor percebido da IM (usuário)

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa buscou analisar os principais benefícios e inconvenientes do uso da Internet Móvel no trabalho, além de verificar como eles influenciam no seu valor percebido. Como benefícios foram identificadas: a **Organização do Trabalho**, a **Mobilidade** e a **Flexibilidade**, destacando-se a **Organização do Trabalho** como o principal benefício apontado pelos participantes da pesquisa quanto ao uso da IM para o trabalho. Com relação aos inconvenientes, foram identificados: a **Dependência Tecnológica**, a **Disponibilidade para a Empresa**, os **Conflitos Sociais**, a **Sobrecarga de Trabalho** e a **Complexidade Técnica**. Os resultados sugerem que apenas a **Dependência Tecnológica** e a **Disponibilidade para a empresa** constituem-se em inconvenientes do uso da IM; os demais não foram percebidos como algo preocupante ou que prejudique o uso da IM para o trabalho.

Quanto aos aplicativos de IM mais utilizados pelos usuários para o trabalho, apareceram, respectivamente: 1) realizar e receber chamadas, 2) enviar e receber mensagens via SMS, 3) enviar e receber e-mails, 4) navegar na internet e 5) acessar softwares de comunicação (WhatsApp, Skype, Messenger). O uso do GPS ou Google Maps, do acesso a banco de dados e/ou aplicativos da empresa e o acesso às redes sociais (como Facebook e Twitter) ainda podem ser considerados em seu estágio inicial de utilização.

Por fim, analisou-se a relação de influência dos benefícios e inconvenientes no valor percebido do uso da IM para os usuários. Observou-se que a **Flexibilidade** é o fator que mais influencia o valor percebido da IM. Já a **Mobilidade** e a **Dependência Tecnológica** apresentaram uma correlação positiva significativa, embora moderada, indicando que quanto mais dependente do dispositivo móvel e mais possibilidades o indivíduo tiver para realizar suas atividades de forma ágil, dentro e fora da organização, maior valor ele dará ao uso dessa tecnologia. Em sentido oposto aparecem os **Conflitos Sociais**, identificado como um inconveniente que reflete negativamente no valor atribuído pelos usuários à IM.

Pode-se perceber que o uso da IM diminui as fronteiras entre o tempo de trabalho e o de não trabalho, possibilitando a realização de atividades além dos espaços organizacionais. Esse fato acaba refletindo no aumento de trabalho destes indivíduos – seja ele efetivado em períodos ou locais pouco convencionais – mas que nem sempre esse acréscimo no número de atividades realizadas ou da carga horária de trabalho são percebidos e reconhecidos como uma sobrecarga, especialmente em função dos ganhos de eficiência e das novas funcionalidades que se tornam disponíveis aos indivíduos através do uso da IM.

Como principais limitações, aponta-se o tamanho e o perfil da amostra, restrita a um reduzido número de empresas participantes, localizadas em apenas um município. Esse fato exige cuidado quanto a possíveis generalizações. Ainda assim, acredita-se que o referido estudo possa contribuir para as organizações e gestores que utilizam ou que pretendem utilizar a IM como uma importante ferramenta de trabalho de seus profissionais, bem como aos pesquisadores interessados nesta temática.

## REFERÊNCIAS

- ACCENTURE.** The Accenture CIO Mobility Survey 2013: Always On. Always Connected. Keeping Up With Mobility. Disponível em: <http://www.accenture.com/SiteCollectionDocuments/PDF/Accenture-CIO-2013-Mobility-Survey.pdf>. Acesso em: 25 set. 2014.
- AAKER, D.; DAY, G.** **Investigación de Mercados.** México: McGraw-Hill, 2. Ed. 1989.
- ALBERTIN, A.** **Comércio Eletrônico.** Modelo, Aspectos e Contribuições de sua Aplicação. 6. Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

ALTER, S. **Information systems: a management perspective**. 3. Ed. Estados Unidos: Addison Wesley Educational Publishers Inc, 1999.

CASTELLS, M.; FERNANDEZ-ARDEVOL, M.; QIU, J.; SEY, A. **The Mobile Communication Society**. A cross-cultural analysis of available evidence on the social uses of wireless communication technology, Report, University of Southern California. 2004. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.109.3872&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: 17 jul. 2015.

CAVAZOTTE, F.; LEMOS, A.; BROLLO, M. Trabalhando melhor ou Trabalhando mais? Um estudo sobre usuários de smartphones corporativos. **Organizações & Sociedade**, v. 21, n. 68, 2014.

CHEN, L.; NATH, R. A socio-technical perspective of mobile work. **Information Knowledge Systems Management**, v. 7, n. 1-2, 2008, 41-60.

CHESLEY, N. Blurring boundaries? Linking technology use, spillover, individual distress, and family satisfaction. **Journal of Marriage and Family**, v. 67, p. 1237- 1248, 2005.

CORSO, K.; CAVEDON, N.; FREITAS, H. Mobilidade espacial, temporal e contextual: um estudo de inspiração etnográfica sobre o trabalho móvel em shopping center. **Anais do Encontro de Administração da Informação**, 2011.

CORSO, K.; FREITAS, H.; BEHR, A. Os paradoxos de uso da tecnologia de informação móvel: a percepção de docentes usuários de smartphones. **Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração**, 2012.

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

GARTNER. Forecast Alert: IT Spending, Worldwide, 2008-2015, 4Q11 Update, 2012. 2012. Disponível em: <http://my.gartner.com/portal/server.pt?open=512&objID=260&mode=2&PageID=3460702&resId=1886414&ref=AdvSearch&stkw=Predicts> Acesso em: 23 mar. 2013

GLASS HOUSE. Is your BYOD plan exposing you to risk? Top BYOD issues for CIOs to address. 2013. Disponível em: [http://resources.idgenterprise.com/original/AST-0087931\\_Is\\_Your\\_BYOD\\_Plan\\_Exposing\\_You\\_to\\_Risk\\_White\\_Paper-1.pdf](http://resources.idgenterprise.com/original/AST-0087931_Is_Your_BYOD_Plan_Exposing_You_to_Risk_White_Paper-1.pdf) Acesso em: 07 abr. 2014

GREEN, F. It's been a Hard Days's Night: the concentration and intensification of work in late twentieth-century Britain. **British Journal of Industrial Relations**, v. 39, n. 1, p. 53-80, 2001.

HITT, L.; BRYNJOLFSSON, E. Productivity, Business Profitability, and Consumer Surplus: Three Different Measures of. **MIS Quarterly**, v. 20, n. 2, p. 121-143, 1996.

IDC. Consumerization of IT Study: Closing the "Consumerization Gap. 2011. Disponível em: <http://www.unisys.com/unisys/ri/report/detail.jsp?id=1120000970016710178>. Acesso em: 26 mar. 2013.

IDG NOW. Brasileiros lideram acesso a web por dispositivos móveis. 10 out. 2012. Disponível em: <http://idgnow.uol.com.br/mobilidade/2012/10/10/brasileiros-lideram-acesso-a-web-por-dispositivos-moveis-diz-pesquisa/>. Acesso em: 26 mar. 2013.

INFORMATION WEEK, 01 mar. 2012. Disponível em: <http://informationweek.itweb.com.br/7209/mobilidade-como-chave-para-o-crescimento/>. Acesso em: 10 nov. 2012.

JARVENPAA, S.; LANG, K. Managing the Paradoxes of Mobile Technology. **Information Systems Management**, v. 22, n. 4, 7-23, 2005.

KALAKOTA, R.; ROBINSON, M. **M-business Tecnologia Móvel e Estratégia**. Bookman, 2002.

KELLER, P.; MANG, P.; OYON, D.; PIGNEUR, Y. M-commerce and Strategic Innovation, **20th Intl Conference Strategic Management Society**; Vancouver, October 2000. Disponível em: <http://www.hec.unil.ch/yp/Pub/00-sms.pdf> . Acesso em: 15 jun. 2005

KIM, H.; CHAN, H.; GUPTA, S. Value-based adoption of mobile internet: an empirical investigation. **Decision Support Systems**, v. 43, n. 1, p. 111-126, 2007.

LAUDON, K.; LAUDON, P. **Sistemas de informações gerenciais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

LUNARDI, G.; DOLCI, D.; WENDLAND, J. Internet móvel nas organizações: fatores de adoção e impactos sobre o desempenho. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 17, n. 6, p. 679-703, 2013.

MASSONI, T. **Aplicação das leis trabalhistas no teletrabalho**. 2011. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2011-set-01/aplicar-leis-trabalhistas-relacao-teletrabalho>. Acesso em 13 jul. 2015.

MOURA FÉ, A. Tecnologias móveis e vida pessoal. Uma pesquisa sobre o impacto da comunicação sem fio no tempo de trabalho e nas demais esferas da vida social. **Tese (Doutorado em Comunicação)** – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. PUC-SP, São Paulo, 2008

NIE, N.; LUTZ, E. **Internet and society: a preliminary report**. 2002. Disponível em: [http://www.nomads.usp.br/documentos/textos/cultura\\_digital/tics\\_arq\\_urb/internet\\_society%20report.pdf](http://www.nomads.usp.br/documentos/textos/cultura_digital/tics_arq_urb/internet_society%20report.pdf). Acesso em 13 jul. 2015.

NIEHAVES, B.; KÖFFER, S.; ORTBACH, K. IT Consumerization – A Theory and Practice Review. **AMCIS 2012 Proceedings**, n. 18, p. 1-10, 2012.

PORTER, G. Workaholic Tendencies and the high potential for stress among coworkers. **International Journal of Stress Management**, v. 8, n. 2, 2001.

SACCOL, A.; REINHARD, N. Processo de adoção e decorrências da utilização de tecnologias de informação móveis e sem fio no contexto organizacional. **Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração**, Brasília, Brasil, 29, 2005.

SACCOL, A.; REINHARD, N. Tecnologias de informação móveis, sem fio e ubíquas: definições, estado-da-arte e oportunidades de pesquisa. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 11, n. 4, p. 175-198, 2007.

SEN, P. Consumerization of Information Technology: Drivers, Benefits and Challenges for New Zealand Corporates. **Tese (Doutorado)**. Victoria University of Wellington, 2012.

SORENSEN, C. **Enterprise Mobility: Tiny Technology with Global Impact on Work**. New York: Palgrave Macmillan, 2011.

SPOSITO, R. Mobilidade com resultados. **Portal Info Corporate**, 31 jul.2008. Disponível em: <http://info.abril.com.br/corporate/mobilidade/mobilidade-com-resultados.shtml>. Acesso em: 10 fev. 2013.

TAPSCOTT, D. **Economia digital: promessa e perigo na era da inteligência em rede**. São Paulo: Makron Books, 1997.

TEIXEIRA, C. Tecnologias móveis e sem fio pessoais na produtividade dos funcionários. **Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração)** – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. UFRGS-RS, Porto Alegre, 2013.

TORKZADEH, G.; DOLL, W. The development of a tool for measuring the perceived impact of information technology on work. **Omega**, v. 27, n. 3, p. 327-339, 1999.

TURBAN, E.; McLEAN, E.; WETHERBE, J. **Tecnologia da Informação para Gestão: transformando os negócios na economia digital**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

TURBAN, E., LEIDNER, D., McLEAN, E.; WETHERBE, J. **Tecnologia da informação para gestão**. Porto Alegre: Bookman, 2010.