

SOBRECARGA DO USO DE TECNOLOGIAS MÓVEIS: A VISÃO DOS GESTORES DO MERCADO FINANCEIRO

CARLA BONATO MARCOLIN

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
cbmarcolin@gmail.com

HENRIQUE MELLO RODRIGUES DE FREITAS

UNINOVE – Universidade Nove de Julho
freitas138@gmail.com

ARIEL BEHR

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
behr.ariel@gmail.com

Estudo realizado com apoio do CNPq (PQ e Universal) e da Capes (PROEX e programa Capes-SPU CAF-Argentina 2013-2017), com a participação da Uninove (São Paulo/SP), do PPGA/EA/UFRGS e da FCE/UFRGS (Porto Alegre/RS), Brasil, e também é fruto da sinergia com a UPMF (Grenoble, França) e com a Universidad Nacional del Sur (Bahía Blanca, Argentina).

Área: Tecnologia da Informação
Tema: 3. Sistemas de Informações e Impactos Organizacionais da TI

SOBRECARGA DO USO DE TECNOLOGIAS MÓVEIS: A VISÃO DOS GESTORES DO MERCADO FINANCEIRO

Resumo

Refletir sobre o uso de tecnologias móveis como suporte ao trabalho dos profissionais torna-se cada vez mais importante, dado sua crescente inserção no cenário das organizações. Ao trazer muitas possibilidades, há componentes positivos e negativos, conceitualmente inseparáveis. Este artigo procurou investigar como os gestores lidam com a sobrecarga do uso de tecnologias móveis através de um estudo com 11 profissionais do mercado financeiro, considerando as três dimensões desta sobrecarga: a sobrecarga de recursos, a sobrecarga de informação e a sobrecarga de comunicação. A relevância destes profissionais se dá não apenas pela intensa integração das atividades através das tecnologias móveis, como também pelos desafios que a queda da rentabilidade do mercado de capitais trouxe. Os resultados demonstram que os profissionais utilizam intensamente os dispositivos móveis, percebendo não apenas um excesso de informação derivado de seu uso, como também uma facilidade de interrupção durante as tarefas profissionais, dado que as tecnologias móveis se caracterizam como um ponto de conexão constante.

Abstract

Reflect about the task support provided by the use of mobile technologies may be growing in importance, given its increasing integration into organizations. Bringing many possibilities, positive and negative components appear, conceptually inseparable. This article aims to investigate how managers deal with the mobile technologies use overload through a study of 11 financial market professionals, considering the three dimensions: resources overload, information overload and communication overload. This professional's relevance is given not only by the intense integration of the activities through mobile technologies, but also by the challenges that the drop in profitability of the capital market brought. The results demonstrate that professional intensively use mobile devices, realizing not only an excess of information derived from their use, as well as ease of disruption during professional duties as mobile technologies are characterized as constant connection point.

Palavras-chave: Gestor Financeiro; Tecnologias Móveis; Sobrecarga

1. INTRODUÇÃO

A rápida produção e difusão de informação aliada à conectividade constante das tecnologias móveis trazem ao mesmo tempo diferentes possibilidades e desafios para os profissionais. Estar sempre conectado permite envolvimento com outras pessoas ou com diferentes atividades, em espaços de tempo que antes não eram utilizados; ao mesmo tempo, faz com que os indivíduos estejam sempre disponíveis para serem contatados (BITTMAN; BROWN; WAJCMAN, 2009).

Este cenário modifica a busca e o uso da informação, que acaba por se transformar cada vez mais em *commodity* devido à simetria temporal que as tecnologias móveis, em conjunto com a Internet, acabam trazendo. A possibilidade de buscar e compartilhar informações a qualquer momento intensifica a integração dos mercados. Vantagens baseadas em informações não conseguem se manter por um período considerável de tempo, uma vez que rapidamente todos podem acessá-la, seja esperando um avião, numa refeição, etc. As tecnologias móveis espalham e por vezes ecoam rapidamente qualquer informação (PÓVOA, 2010). Um exemplo são as mudanças características dos preços das ações no mercado de capitais, que em pouco tempo sofrem grande queda ou grande alta.

A partir das tecnologias móveis, as tarefas vão se tornando menos rotineiras e mais diversas, além de serem realizadas em paralelo, aumentando a complexidade do cenário dos gestores. A característica multitarefa dos dispositivos móveis trata não apenas da alta quantidade de recursos entregues pela tecnologia disponíveis na palma da mão: existem diferentes possibilidades, que dependem ou não do usuário, nos dispositivos móveis. É possível interromper uma atividade de maneira ativa ou passiva, com o mesmo dispositivo. A popularidade da categoria "Jogos" dentre os aplicativos instalados em dispositivos móveis, com 33% do total de instalações (IDC, 2012), é um exemplo de como esta tecnologia móvel, difundida no ambiente profissional, mistura elementos diversos. Da mesma maneira, informações (desejáveis ou não) surgem na tela pela via das ferramentas de "push notifications" (EPPLER; MENGIS, 2004; BAWDEN; ROBINSON, 2009).

Evidencia-se um determinado grau de liberdade em relação à postura dos gestores frente a essa tecnologia, ao mesmo tempo, essa tecnologia móvel os pressiona de diferentes maneiras. É o que sugere Sorensen (2010), ao demonstrar que as tecnologias móveis, além de trazerem diversas possibilidades para os indivíduos, são também ponto de partida de muitas interações. Pesquisas sobre essas questões podem auxiliar a compreender melhor como os profissionais percebem e lidam com o intenso uso de tecnologias móveis.

Todas estas questões formam um paradoxo em relação às tecnologias móveis, seja, até que ponto é possível a potencialização da realização de tarefas, e até que ponto estas tecnologias acabam se apresentando de forma massiva e em excesso para os gestores? Esse cenário traz elementos para a discussão da **sobrecarga do uso de tecnologias móveis**, abordada neste artigo.

Conjunturas econômicas diversas têm levado o mercado de capitais a sofrer uma significativa queda no rendimento (ANBIMA, 2015). De forma a conter a evasão de clientes para produtos tradicionais, longe do mercado financeiro, as empresas atuantes precisaram diversificar os produtos ofertados, de forma manter e atrair clientes com perfis diversos, inclusive aqueles com menor propensão ao risco. Atuando neste mercado está o profissional financeiro, foco deste estudo. Sua atuação se concentra em prestar serviços financeiros, de qualquer natureza.

A ampliação do escopo da profissão vem se transformando em diversos lugares. Nos Estados Unidos, a FINRA (*Financial Industry Regulatory Authority*, entidade ligada à NASDAQ) apresenta que a atividade de *financial adviser* (aconselhador financeiro, em uma tradução livre) compreende a prestação de serviços financeiros aos clientes, de acordo com as certificações e o treinamento, sendo que estes podem atuar de diferentes maneiras – em

instituições financeiras, corretoras de valores, ou até mesmo de maneira autônoma (FINRA, 2014). No Reino Unido, o FCA (*Financial Conduct Authority*, órgão ligado ao Parlamento) apresenta o profissional financeiro como aquele que está apto a oferecer todos os produtos e serviços financeiros disponíveis. No Brasil, o IBCPF (Instituto Brasileiro de Certificação de Profissionais Financeiros, ligado à ANBIMA) apresenta que a atividade financeira requer profissionais capazes de avaliar as necessidades de cada cliente, que forneçam as melhores opções para os seus recursos, em relação a todos os produtos existentes no mercado (IBCPF, 2014).

Percebe-se o escopo amplo e complexo da profissão, de forma a conseguir atender para além do mercado de capitais. Aliado com a ampla disponibilização da informação, há diversos desafios enfrentados por esse profissional. Sua vantagem competitiva se concentra na forma de processamento dessas informações e a competência da gestão em si, que engloba, atividades como a construção dos cenários, a definição dos ativos e o controle de risco (PÓVOA, 2010), itens para os quais os profissionais se valem das tecnologias móveis. Ao mesmo tempo, os investidores passaram a requerer canais de investimento mais rápidos, convenientes e elásticos, exigindo informação imediata e acurada (WANG, YANG, 2005), o que torna mais dinâmica a relação do profissional com seus clientes, sendo o suporte das tecnologias móveis importante para atingir expectativas destes.

Assim, na transformação causada pelas tecnologias móveis aliada com a mudança que vive um gestor cada vez mais “*off the desktop*” (DOURISH, 2004), reside a relevância deste artigo, que busca responder *como se dá a relação entre os gestores e suas tecnologias móveis, dada a sobrecarga do seu uso?* Acredita-se que esse cenário permite uma análise a respeito de como a tecnologia móvel se faz presente nesse ambiente, possibilitando aprofundar em elementos sobre a participação da tecnologia na vida de profissionais envolvidos em um contexto em transformação.

O artigo está estruturado da seguinte forma: suportes teóricos em relação aos conceitos de uso de tecnologia móvel e sobrecarga do uso de tecnologia móvel são apresentados na seção 2. A seção 3 descreve o método utilizado, relatando como os profissionais foram escolhidos, de que forma a pesquisa foi conduzida e como os dados foram analisados. A seção 4 apresenta os resultados, sendo seguida da conclusão, na seção 5.

2. REVISÃO DA LITERATURA

É relevante compreender de que forma as tecnologias móveis participam na rotina dos profissionais, dado o aumento da sua inserção no cenário das organizações, visando suportar o trabalho de seus profissionais (PICA; SORENSEN; ALLEN, 2004). Essas tecnologias trazem impactos positivos e negativos (JARVENPAA; LANG, 2005), sendo necessário pois refletir sobre o contexto de uso, para cultivar o sucesso na interação com as tecnologias móveis. Reflexões dessa natureza auxiliam a melhor compreender como as pessoas se relacionam com os dispositivos dado que a própria tecnologia já se apropriou do ambiente social (SORENSEN, 2010), não sendo muitas vezes possível separar-se dela ou isolá-la.

2.1 Uso de tecnologia

O uso de tecnologias e sistemas de informação é uma preocupação do campo de SI em diferentes momentos e com relação a diferentes sistemas e artefatos, de forma que alguns autores estudaram seu impacto na performance individual (DOLL; TORKZADEH, 1998; GOODHUE; THOMPSON, 1995), outros estudaram seus antecedentes (VENKATESH *et al.*, 2003) dentre outros fatores. Porém, a construção do conceito de uso de tecnologia é abordada em poucos estudos, e a falta de consolidação teórica pode ter contribuído para que pesquisas sobre performance individual e o uso de sistemas de informação trouxessem resultados distintos entre si (BURT-JONES; STRAUB, 2006). Goodhue e Thompson (1995) já abordavam que

“utilização” por si só torna-se complexo de abordar de forma mais pontual nas pesquisas por estar relacionado com outros fatores, como hábitos e normas sociais. Petter, DeLone e McLean (2008) corroboram ao afirmar que as múltiplas medidas de uso de sistemas de informação adotadas em diferentes estudos potencialmente levariam a resultados mistos.

De forma a conseguir uma melhor compreensão acerca deste uso, é importante considerar o contexto no qual ocorre, dado que qualquer ação que envolva uso de tecnologia irá envolver, de forma complexa, o indivíduo, um sistema/tecnologia e uma tarefa (BURT-JONES; STRAUB, 2006): cada pesquisa precisa destacar quais destes seriam o foco, permitindo maior validade e replicabilidade, ao considerar as mesmas lentes de desenvolvimento teórico.

A discussão a respeito da sociomaterialidade, trazida por Orlikowski (2007) complementa este aspecto, ao abordar que a construção da realidade acontece através do entrelaçamento do elemento humano com a tecnologia. Assim, o foco explícito apenas no ato do uso, sem a consideração dos demais elementos, pode não permitir sua análise, uma vez que ocorre em conjunto com outros aspectos do ambiente (ORLIKOWSKI, 2007). Nesta construção, portanto, o uso de tecnologia é a medida em que o usuário utiliza a tecnologia para realizar a tarefa (BURT-JONES; STRAUB, 2006).

De forma a estudar a sobrecarga do uso de tecnologia, destacam-se os três elementos apresentados por Burt-Jones e Straub (2006), conforme apresentado na Figura 1. As considerações a respeito das **tarefas** profissionais participam do cerne da questão móvel, uma vez que estes dispositivos, devido a sua portabilidade e disponibilidade, possuem a capacidade de afetar a “experiência de vida” dos indivíduos, permitindo novas formas de agir e interagir, sugerindo estudos que busquem pesquisar como as tecnologias móveis afetam os profissionais e suas tarefas (LADD *et al.*, 2010). Todos estes desafios são acompanhados da transformação do ambiente organizacional causado pelas **tecnologias móveis**.

Ao permitir a interação entre o real e o virtual de forma simultânea, estas tecnologias atuam como ferramentas multimídia, integrando diferentes funções como rádio, televisão, jornal e GPS (SCHROEDER, 2010; ZHONG, 2013) e permitem facilidade de acesso a qualquer pessoa, a qualquer hora e em qualquer lugar, provocando uma grande mudança social, podendo modificar inclusive a forma de agir nos ambientes reais (SCHROEDER, 2010; PICA; SORENSEN; ALLEN, 2004). Todos esses elementos afetam a realidade **dos gestores**, que se apresenta envolta em diferentes complexidades e desafios, dentro do qual o mesmo precisa realizar suas tarefas com eficiência, muitas vezes por meio de tecnologias móveis. Dado que aspectos positivos e negativos confundem-se ao longo da interação com a tecnologia móvel, suas escolhas demonstram como é a sua percepção frente à participação destas tecnologias na sua realidade gerencial, e o uso da mesma tecnologia para realizar a mesma tarefa pode ter diferentes resultados, conforme a postura e percepção dos gestores (MAZMANIAN; YATES; ORLIKOWSKI, 2006; PICA; SORENSEN; ALLEN 2004).

Para esta pesquisa, o conceito de uso de tecnologia, partindo dos três elementos apresentados, forma a moldura na qual se insere, entre outros elementos, as dimensões da sobrecarga do uso de tecnologia. Desta forma, procurou-se destacar aspectos relevantes, porém não exaustivos, desse universo. A temática da Sobrecarga do Uso de Tecnologia está inserida neste olhar integrado da realidade. As três dimensões a seguir propostas – sobrecarga de recursos, sobrecarga de informação e sobrecarga de comunicação – apresentam-se com um dos muitos fatores que relacionam os elementos aqui apresentados.

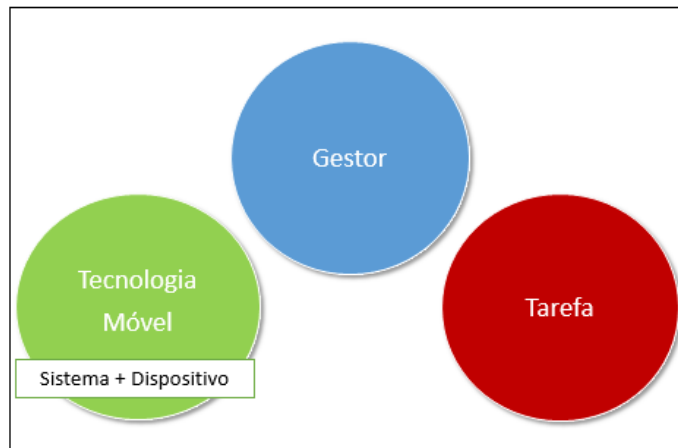


Figura 1 - Elementos do Uso de Tecnologia
Fonte: Adaptado de Burt-Jones; Straub, 2006

2.2 Sobrecarga do Uso de Tecnologia e suas Dimensões

Dado o conceito de uso da tecnologia, o conceito de sobrecarga deste uso se desdobra, a partir do estudo de Karr-Wisniewski e Lu (2010), como o dilema do aumento do uso da tecnologia para além de um nível produtivo, o que provocaria uma queda na curva que relaciona tecnologia e produtividade. O conceito parte de uma pesquisa cujo objetivo principal foi o de analisar a sobrecarga de tecnologia (*technology overload*) à qual os profissionais estão expostos (KARR-WISNIEWSKI; LU, 2010; EPPLER; MENGIS, 2004). Este artigo está alinhado com esse conceito, agregando com demais pesquisas preocupadas com esta sobrecarga, concentrando-se em esclarecer causas, consequências e soluções para situações nas quais há muita informação sendo recebida (EPPLER; MENGIS, 2004) inclusive na “ponta dos dedos” (DAVENPORT; BECK, 2002).

A contribuição deste artigo está em trabalhar com a tecnologia móvel, em especial, uma vez que estas potencializam o acesso, disponibilização e produção de informação de forma exponencial, porém muitas vezes de forma independente do usuário em questão – seja essa informação pertinente ou não, tendo ela sido solicitada ou não (BAWDEN; ROBINSON, 2009). Essa tecnologia pode ser responsável, por exemplo, por reduzir o tempo de recebimento das informações, ao mesmo tempo que aumenta a possibilidade de recebimento de informação não relevante (EPPLER; MENGIS, 2004).

A primeira dimensão consiste na **sobrecarga de recursos**. Para esta dimensão, relaciona-se o cenário de uma tecnologia que é muito complexa, ou em excesso, para uma determinada tarefa, estando além do necessário (KARR-WISNIEWSKI; LU, 2010). Complexidade aqui entendida da mesma forma que em Hodgson (1997), que traz como um exemplo um jogo de xadrez: todas as informações estão ali, porém há uma alta complexidade cognitiva em identificar as possíveis maneiras de chegar à solução (ganhar o jogo).

O modelo *Task-Technology Fit* provê suporte para este cenário. Ao trabalhar os conceitos de *fit* entre tecnologia e tarefa, Goodhue e Thompson (1995) procuram demonstrar que no momento que ambas estão alinhadas, o indivíduo conseguirá cumprir suas demandas com maior performance. Porém, haverá um decréscimo na performance do usuário se a tecnologia não couber, não se ajustar ou não suportar a tarefa (GOODHUE; THOMPSON, 1995). Ou seja, após um determinado ponto, a adição de novos recursos pode levar inclusive à redução da resposta do usuário (HSI; POTTS, 2000 *apud* KARR-WISNIEWSKI; LU, 2010). Os autores sugerem portanto que para haver impacto no desempenho individual, é preciso considerar o uso e também o *fit* da tarefa com a tecnologia. Afinal, uma vez que este impacto é uma função de ambos, nenhum deles sozinho (apenas uso ou apenas *fit*) poderia levar ao mesmo resultado. (GOODHUE; THOMPSON, 1995).

A segunda dimensão traz o conceito de **sobrecarga de informação**. Mesmo sem um consenso a respeito deste conceito, o termo está usualmente relacionado com o recebimento de grande quantidade de informações (EPPLER; MENGIS, 2004). O conceito de sobrecarga traz que, dado essa grande quantidade, nem sempre tudo será útil e relevante, o que pode dificultar o processo de filtragem para encontrar informações importantes para as diferentes tarefas e acabar por gerar um sentimento de perda de controle da situação nos gestores (BAWDEN; ROBINSON, 2009).

Bawden (2001) e Bawden e Robinson (2009) discutem a questão amplamente, trazendo como ponto de partida os avanços tecnológicos que permitem uma disponibilidade de informações muito rica, bem como uma facilidade para produção de conteúdo. Os autores colocam que pesquisas que procurem demonstrar como os problemas acerca da sobrecarga de informação se manifestam, e de que forma as pessoas lidam com estas questões, são importantes para poder gerar reflexões acerca de como lidar com este complexo cenário), que já é uma realidade em grande parte das organizações: esta sobrecarga torna-se mais relevante a medida que a comunicação e o compartilhamento de informações tornam-se centrais na vida cotidiana. Recentes pesquisas têm abordado esse cenário usando o termo 'Big Data' para referenciar o ambiente atual com grande quantidade de informação (CHEN; CHIANG; STOREY, 2012; MCAFEE; BRYJOLFSSON, 2012; DAVENPORT; PATIL, 2012): há mais dados na Internet nesse momento do que há 20 anos atrás (MCAFEE; BRYJOLFSSON, 2012), uma vez que estes dados são gerados e acessados de diversas maneiras – inclusive a partir de tecnologias móveis (CHEN; CHIANG; STOREY, 2012).

Por fim, a terceira dimensão abordada por Karr-Wisniewski e Lu (2010), refere-se à **sobrecarga de comunicação**. A facilidade de encontrar alguém através da tecnologia móvel transforma os espaços de realização das tarefas, trazendo diversas realidades para o mesmo momento, podendo gerar um excesso de comunicação que parte de outrem e interrompendo ou atrapalhando as tarefas. Cohen (1980) já abordava que a interrupção, por parte de outras pessoas, traz distrações, e que estas distrações podem levar a impactos negativos, como a diminuição da produtividade, devido ao esforço cognitivo de retomar a atividade.

A interrupção pode ser potencializada dado a disponibilidade constante que a tecnologia móvel incorpora na rotina dos gestores. A figura de linguagem da porta de um escritório é retratada por Yun, Kettinger e Lee (2012), que ao estar aberta permite que qualquer pessoa entre, uma vez que é entendida como um sinal de disponibilidade para as demais pessoas em um certo espaço profissional. A relação com a tecnologia móvel vem ao demonstrar que este mantém a porta do escritório de qualquer pessoa virtualmente aberta a todo momento, de forma que é possível ser contatado por uma mensagem, uma ligação, um e-mail ou uma notificação, a qualquer momento. É importante destacar que a interrupção pode ter outros pontos de partida, além de uma outra pessoa. Essa discussão pode ser estendida no sentido de trazer elementos da própria tecnologia como influenciadores na relação entre os indivíduos e seu ambiente de trabalho (PICA; SORENSEN, 2004).

As dimensões trabalham com diferentes aspectos do uso das tecnologias. A dimensão de recursos se preocupa com as características da tecnologia em si. A dimensão de informação, por sua vez, está intimamente ligada à uma ação ativa do indivíduo, na qual ele busca a informação. Já a dimensão de comunicação tem relação com uma ação passiva, uma vez que há uma solicitação de terceiros (KARR-WISNIEWSKI; LU, 2010). A Figura 2 resume as dimensões apresentadas.

Dimensão	Descrição	Principais Autores
Sobrecarga de Recursos	Excesso de <u>Recursos</u> para determinada interação ou tarefa	Goodhue e Thompson (1995); Eppler e Mengis (2004); Schroeder (2010)

Sobrecarga de Informação	Excesso de <u>Informação</u> durante as interações ou tarefas	Eppler e Mengis (2004); Bawden e Robinson (2009)
Sobrecarga de Comunicação	Excesso de <u>Comunicação</u> durante as interações ou tarefas	Yun, Kettinger e Lee (2012);

Figura 2 - Dimensões da Pesquisa
Fonte: Baseado em Karr-Wisniewski e Lu, 2010

Os autores aqui apresentados abordam que qualquer pessoa que possua um dispositivo móvel tem a possibilidade de ser envolvido em questões profissionais, independente de função ou hierarquia, a qualquer momento e em qualquer lugar. Acredita-se que as três dimensões da sobrecarga de tecnologia podem auxiliar a ler o ambiente, possibilitando olhares críticos em relação às tecnologias móveis.

3. MÉTODO

A pesquisa foi realizada de forma exploratória, sendo também caracterizada como qualitativa (MALHOTRA, 2012), de forma a atingir os objetivos propostos. Exploratória pois procurou esclarecer e refletir acerca do contexto e dos indivíduos em questão, dado a temática da sobrecarga do uso de tecnologia móvel e qualitativa uma vez que buscou percepções a respeito do problema exposto, de forma a permitir uma análise mais profunda sobre a relação das tecnologias móveis com o gestor dado seu ambiente em transformação.

A unidade de análise deste trabalho é baseada nos profissionais de finanças que trabalham com produtos e serviços financeiros de diferentes naturezas: isso pelo atual ambiente em transformação e pelo intenso uso das tecnologias móveis. Este profissional, enquanto gestor não apenas dos seus recursos mas também de recursos alheios, além dos desafios já debatidos do ambiente, vive um momento de transformação do seu mercado específico (PÓVOA, 2010).

Participaram da pesquisa 11 profissionais, selecionados principalmente através de duas principais fontes: a listagem de profissionais certificados pelo IBCPF e a listagem de organizações listadas no site da CVM (Comissão de Valores Mobiliários) do Governo Federal. Dado a amplitude de atuação no mercado, o perfil para identificar os profissionais foi baseado nas certificações da ANBIMA, uma vez que as diferentes certificações detalham o campo e as principais atividades dentro deste mercado: foi assim possível encontrar um grupo homogêneo em relação a sua atuação, de forma a impedir ruídos por diferentes campos de trabalho dos diferentes profissionais. Após esta primeira etapa, buscou-se evidências acerca do uso de tecnologias móveis, afinal estas são centrais no estudo, e para tal os profissionais precisam utilizá-las durante sua rotina no trabalho.

A coleta dos dados ocorreu através da realização de observação direta e de entrevistas semiestruturadas em profundidade com os indivíduos. O objetivo deste artigo está alinhado à observação direta uma vez que procura analisar a participação das tecnologias móveis na vida gerencial atual, sendo a observação uma forma de melhor compreender tal relação. Büscher e Urry (2009) completam com os benefícios de participar de diferentes maneiras da rotina dos sujeitos da pesquisa, através de métodos como ‘sombra’ (*shadowing*), dado que cada ação das pessoas no seu dia-a-dia pode ser um reflexo de sua crença frente à diferentes situações, como a interação com tecnologia, no caso, móvel. As entrevistas em profundidade, por sua vez, permitiram que o respondente auxilie de tal forma a transformar-se em um informante do fenômeno pesquisado, dando espaço para elucidações, tanto por parte do pesquisador quanto por parte do pesquisado (YIN, 2010). Para envolver e focar o entrevistado, as perguntas foram desenvolvidas à luz da teoria, tornando explícita a percepção implícita que este carrega, em relação ao tema proposto (MALHOTRA, 2012).

Ao trabalhar com mais de uma fonte de dados, a qualidade da coleta aumenta de forma relevante, uma vez que permite convergência de dados diferentes para os mesmos fatos. Assim estabelecem-se conclusões mais precisas, podendo ser analisados diferentes aspectos a partir das informações coletadas (YIN, 2010). Além das entrevistas e das observações diretas, foi mantido um diário de campo, para contribuir no momento da análise dos dados por permitir uma memória da pesquisa (BÜSCHER; URRY, 2009).

A ordem da coleta dos dados foi mantida com todos os profissionais participantes da pesquisa. No primeiro momento, procedeu-se a observação direta, e após foi realizada a entrevista. As observações diretas foram realizadas em momentos anteriores às entrevistas de forma que qualquer questão adicional advinda da observação pudesse ser questionada ou esclarecida durante a entrevista. Para o primeiro momento, solicitou-se que um dos autores acompanhasse os profissionais durante um período de tempo de trabalho (tendo este tempo com a maioria variado entre 2h a 4h). Caso houvesse oportunidade, o profissional era acompanhado pelo máximo de tempo possível. O maior tempo de observação foi de 6h. Todas observações contaram com um protocolo de observação, cuja estrutura seguia a mesma do roteiro de entrevistas, de forma a agrupar as observações conforme as três dimensões pesquisadas (sobrecarga de recursos, sobrecarga de informação e sobrecarga de comunicação).

Além disso, a dinâmica da interação de ambas formas de coleta de dados permitiu a interpretação à medida que a informação está sendo coletada, possibilitando verificar contradições, apoios, afirmações e necessidades de evidências e/ou esclarecimentos adicionais – como um detetive (YIN, 2010). Assim, o protocolo da observação direta continha um espaço para eventuais questões que possam ser aprofundadas a partir das observações realizadas ao longo do período, espaço denominado de “Questões adicionais sobre ocorrências da observação”. Após a observação direta, foram realizadas as entrevistas. Todas as entrevistas foram gravadas e tiveram como objetivo verificar a percepção do entrevistado a respeito das três dimensões propostas de sobrecarga e como estas se manifestam na sua realidade.

Os dados foram analisados pelos blocos de dimensão, através de leitura e navegação pelos textos. Durante a leitura, tomou-se nota de algumas palavras relevantes – por aparecerem de forma frequente ou por relação com o aspecto da dimensão em questão. Com estas anotações, procedeu a navegação lexical (FREITAS; MOSCAROLA, 2002). Assim, foi possível ter uma ideia geral de todos os textos em conjunto, procurando identificar os contextos destas palavras selecionadas. Após, foi realizada a análise de conteúdo dos textos. Por consistir de uma “leitura profunda de cada uma das respostas” (FREITAS; MOSCAROLA, 2002), traz a possibilidade de tomar conhecimento do que foi dito e enriquecer a interpretação. Desta forma, foi possível aprofundar na compreensão da realidade de cada um dos profissionais (LEE, 1991).

A transcrição conjunta das observações e entrevistas permitiu uma análise de toda a realidade pesquisada. Nesta dinâmica, foram realizadas rodadas de leituras, tendo sempre o bloco de observação e entrevista de cada um dos 11 participantes de forma conjunta em relação a cada uma das dimensões (sobrecarga de recursos, de informação e de comunicação). Ainda que subjetivo – como toda leitura – resulta em uma expressão da realidade pesquisada (FREITAS; MOSCAROLA, 2002), e permitiu aprofundar em elementos relativos a cada um dos profissionais. Diferentes rodadas de leitura permitiram refletir e realizar a interpretação que resultou na análise final, expressa no próximo capítulo.

A seção a seguir apresenta os resultados deste estudo. Detalhes sobre os participantes e seu contexto de atuação são detalhados no início.

4. RESULTADOS

Foram observados profissionais do mercado financeiro, envolvidos com uma ou mais atividades definidas pela ANBIMA para sua certificação: este critério permite uma melhor compreensão da realidade. 11 profissionais participaram, cada qual com pelo menos uma das

certificações supracitadas, e 7 deles adicionalmente com a certificação do IBCPF (denominada Certificação de Profissional Financeiro, chamada de “CFP”). Isso permitiu localizar estes profissionais através do site da Instituição, sendo também importante para abordar profissionais que não apenas comercializam os produtos disponíveis, como também atuam como aconselhadores. A Figura 3 resume os profissionais estudados.

Código	Gênero	Faixa Etária	Tempo de Mercado	Tempo de Empresa	Cert. Anbima	IBCPF	Cargo /Atividades Principais
BAN01	Feminino	40 - 49	10 anos	6 anos	CPA20	Não	Gerente de Pessoa Jurídica
BAN02	Feminino	20 – 29	2 anos	1 ano	CPA10	Não	Corretora
BAN03	Masculino	30 – 39	9 anos	5 anos	CPA20	Não	Superintendente
COR01	Masculino	30 – 39	9 anos	3 anos	CPA20	Sim	Analista de Risco
COR02	Masculino	20 – 29	2 anos	2 anos	CPA10	Não	Assessor de Investimentos
CCR	Masculino	30 – 39	6 anos	> 1 ano	CPA20	Sim	Corretor de Crédito
ESC	Masculino	30 – 39	12 anos	2 anos	CPA20	Sim	Gestor de Investimentos
CSI	Masculino	30 – 39	12 anos	1 ano	CEA	Sim	Consultor Independente
COR03	Masculino	40 – 49	11 anos	2 anos	CPA20	Sim	Gestor de Escritório de Investimentos
COR04	Masculino	30 – 39	6 anos	> 1 ano	CEA	Sim	Assessor de Investimentos
COR05	Masculino	40 – 49	12 anos	2 anos	CPA20	Sim	Gerente de Clientes Institucionais

Figura 3 - Perfil dos Profissionais Participantes

Fonte: Dados da Pesquisa

As codificações representam as organizações visitadas, sendo: [BAN] correspondendo às organizações bancárias (duas agências e uma sede) de diferentes instituições; [COR] correspondendo às quatro corretoras de valores mobiliários; [ESC] correspondendo ao escritório de gestão de patrimônio familiar; [CCR] correspondendo à corretora de crédito, e [CSI] correspondendo ao consultor independente. Ao total, 9 organizações tiveram participantes da pesquisa, sendo que dois entrevistados trabalhavam na mesma organização e um dos entrevistados é um consultor independente.

Dos profissionais listados, apenas dois têm entre 22 e 29 anos, nove têm 30 anos ou mais, e dentre estes três têm mais de 40 anos. Este grupo, em grande parte, presenciou a inserção crescente das tecnologias móveis no mercado financeiro. Identifica-se também que apenas duas profissionais são mulheres. Considerando o tempo de atuação no mercado financeiro, em sua maioria são profissionais experientes, sete trabalham há nove anos ou mais. Porém não há reflexão com relação à permanência na mesma organização, já que apenas dois dos profissionais trabalham há cinco anos ou mais no mesmo local.

Pode-se perceber que todos os profissionais possuem uma ou mais certificações da ANBIMA. A Figura 3 apresenta a certificação de maior nível, entre todas as citadas. Quatro participantes possuem também certificações adicionais, sendo três com certificação da CVM (Comissão de Valor Mobiliários) e um com certificação PQO (Programa de Qualificação Operacional), da Bovespa.

Os profissionais foram questionados em relação às suas tarefas, seus cargos e principalmente o uso de tecnologia móvel de forma profissional, uma vez que esse aspecto era fundamental para sua participação na pesquisa. Todos relataram utilizar algum recurso de tecnologia móvel para realização de suas tarefas profissionais. Quanto à origem da tecnologia, a maioria (oito de 11) utilizam tecnologia móvel pessoal para suas tarefas profissionais, e os

três restantes utilizam simultaneamente tecnologia móvel fornecida pela empresa e a pessoal. Os 11 participantes foram analisados como um único grupo, de forma homogênea. Procurou-se manter a transparência da pesquisa apresentando sempre entre parênteses a quantidade de profissionais envolvidos com cada aspecto analisado.

4.1 Sobrecarga de Recursos

As tecnologias móveis encontram-se em estado de expansão de suas funcionalidades, notoriamente, uma vez que abrangem muito mais que apenas ligações telefônicas: possuem um papel de rádio, mensagens, navegação na internet, GPS, entre outros (SCHROEDER, 2010; ZHONG, 2013). Porém, na direção contrária com essa expansão, muitos dispositivos permitem realização de apenas uma tarefa de cada vez, o que exige dos usuário a constante troca entre as tarefas de forma a realizá-las ao mesmo tempo no mesmo dispositivo (LEIVA *et al*, 2012). A dimensão de sobrecarga de recursos procurou abordar essas questões, analisando como a tecnologia móvel, ao entregar diversas funções porém com interação exclusiva (uma de cada vez) se ajusta às tarefas do profissional pesquisado.

Conforme relatado, todos profissionais são usuários de tecnologia móvel para execução de tarefas profissionais, segundo seus relatos. Foi relatado que este uso está associado com o fato de que o perfil de atuação deste profissional mudou: ele não pode mais se ater à um escritório ou mesa de operações. Conforme relato de BAN01, “(...) as coisas não são mais como antes, o banco vai nos clientes hoje, eu não fico aqui o tempo todo”. Essa percepção foi corroborada com outros indivíduos, como COR05, que destacou “tem que ir até o cliente (...) e o celular é uma maneira de ter essa saída”. Denota-se que os profissionais percebem a mudança que o seu mercado está vivenciando, e que a tecnologia móvel se ajustou muito bem com essa nova realidade, estando alinhada e apoiando as novas tarefas que antes não eram necessárias, pois não era preciso ir até o cliente, estando, neste sentido, em consonância com o *task-technology fit* (GOODHUE; THOMPSON, 1995).

Algumas evidências confrontam esta característica. Os principais usos da tecnologia móvel, tanto observados quanto relatados, foram: utilização de e-mail (11 de 11); para buscar informações (10 de 11); para se comunicar com a equipe (nove de 11); para capturar e guardar fotos de documentos ou imagens (sete de 11). Ainda que não exaustivos, estes aspectos mas constituem-se de um conjunto de itens mais frequentemente citados pelos entrevistados, ou observados durante a sua rotina de trabalho.

Todos os aspectos supracitados não são exclusivos da tecnologia móvel, uma vez que já eram realizados sem a mesma. Assim, alguns profissionais (sete de 11) relataram que algumas vezes acabam optando por não utilizar esta tecnologia uma vez que possuem outros recursos para estas mesmas atividades. O profissional CSI relatou que “quando eu estou com o computador, eu prefiro utilizar o computador, questão de tamanho”, sendo acompanhado pelo profissional COR02, ao afirmar que “se tem que levar algo eu realmente levo impresso, para mostrar, tablet nem abro”. Estão aqui tangenciadas questões de interação entre a tecnologia e os seus usuários, uma vez que, apesar das constantes novidades, muitas atividades não são bem adaptadas para tecnologia móvel, uma vez que podem gerar um custo cognitivo que estes profissionais não desejam ter (LEIVA *et al*, 2012).

Essa questão também traz à tona que pode haver mais recursos nessa tecnologia do que aqueles utilizados e necessários para o profissional, havendo portanto um desalinhamento entre as tarefas e os recursos da tecnologia móvel. Percebe-se que o aumento de aplicativos e funcionalidades contrasta com a baixa exploração de novos recursos relatada pelos entrevistados (GOODHUE; THOMPSON, 1995; SCHROEDER, 2010). O profissional BAN02 destacou inclusive que “[o celular] me dá mais uma coisa pra gerenciar, porque eu poderia trabalhar normalmente sem ele”. Já o profissional COR02 reflete que “a gente acaba ficando meio escravo, tu tem um celular bom aí tu começa a baixar uns aplicativos mais legais”, sem

denotar nenhum uso dos mesmos. O profissional BAN03 ainda completa com a crítica que “Falta área de cobertura, bateria, velocidade...”.

Assim, estes profissionais não percebem uma vantagem expressiva por realizar suas tarefas pelo dispositivo móvel, podendo ser por não perceber recursos adequados. Apesar de ser oferecido pela tecnologia móvel muitas possibilidades, com lançamento constante de novos recursos, a utilização e percepção desse valor não pode ser verificada entre sete de 11 profissionais. Há espaço portanto para buscar uma maior compreensão de um conjunto exclusivo de dificuldades enfrentadas não apenas por estes profissionais, mas talvez por outros usuários de tecnologia móvel (LEIVA *et al*, 2012).

4.2 Sobrecarga de Informação

A mesma expansão das funcionalidades das tecnologias móveis (SCHROEDER, 2010; ZHONG, 2013) acaba por permitir também diversas formas de localizar e consumir informação, de forma assíncrona, a partir de qualquer lugar e a qualquer hora, transformando a continuidade das tarefas em algo mais paralelo e sobreposto (EPPLER; MENGIS, 2004).

Foi questionado aos participantes sua percepção em relação à quantidade de informação para realização das tarefas e como eles lidavam com a busca de informações relevantes. Destaca-se um conjunto comum de aplicativos citados pelos profissionais, para busca de informação: Bloomberg, Valor Econômico, Folha de São Paulo e Twitter. O aplicativo Whatsapp foi citado por todos os entrevistados, porém este será mais detalhado posteriormente. Houve também unanimidade junto aos entrevistados: todos afirmaram que há hoje muita informação no seu ambiente. O profissional ESC relatou que “tento ter uma disciplina (...) de leitura de jornais ou de interfaces digitais diárias, mas já não consigo cumprir todas elas”. O profissional COR03 e COR04 também destacaram que “quantidade de informações? Excessiva” e “é um excesso de informação que a gente tem hoje. Demais, muito mesmo”, respectivamente.

Seis dos 11 entrevistados relataram ainda que estas informações nem sempre são de qualidade ou têm alguma relevância. O profissional CCR destacou que “a pessoa tem que ter muito claro o que ela precisa, (...) senão tá sempre olhando as sete coisas mais importantes do portal Exame”. O profissional COR01 contribuiu abordando que o “conteúdo está em excesso e com baixa qualidade, muito por causa de blogs e rede social”. A tecnologia móvel trouxe uma facilidade muito grande no que tange à produção de informação, pois assim como é possível acessar, é possível produzir conteúdos de qualquer lugar, a qualquer hora. Assim, muito do que é percebido como irrelevante e em excesso deriva deste fenômeno. O profissional ESC ainda completa que “parece que não se tem mais notícia mesmo, o cara fica mastigando a mesma coisa”.

Adicionalmente, foi percebido que as tecnologias móveis também acabavam participando de outra forma em relação à grande quantidade de informação. Observou-se que nove dos 11 profissionais recebiam seus e-mails em pelo menos dois dispositivos distintos (ex. computador e celular *smartphone*), sendo que destes três ainda recebiam por mais dispositivos, como computador, celular *smartphone* e *tablet*. Esse fato pode ser intensificador da percepção de repetição e duplicidade de informação. Estas questões estão presentes de forma central na sobrecarga de informação, uma vez que implicam que as informações recebidas são vistas mais como dificuldade do que como algo que poderá auxiliar as tarefas (BAWDEN; ROBINSON, 2009).

Bittman, Brown e Wajcman (2009) trazem que a tecnologia, ao possibilitar estar em contato constante com outros elementos virtualmente distantes, sejam pessoas, seja informação, faz com que não haja um ‘tempo morto’: a todo momento é possível ser contactado e contactar alguém, seja de cunho pessoal ou profissional. Através do dispositivo, todo o tempo pode ser produtivo, a qualquer momento pode-se estar consumindo e distribuindo informação. Conforme

relata o profissional CSI “eu estou sempre mexendo, quando viajo de avião é até aquela hora de ser obrigado a desligar, quando pode ligar de novo pego no modo avião e leio meus e-mails”. O profissional COR03 contribuiu afirmando que “não sei se é necessário, mas é uma questão de hábito, talvez (...) no deslocamento dá pra ficar interagindo, seja com pessoas seja com informação”.

4.3 Sobrecarga de Comunicação

A dimensão de sobrecarga de comunicação procurou compreender como a alta disponibilidade que o dispositivo móvel traz acaba participando nas tarefas dos profissionais do mercado financeiro. Essa dimensão está suportada por estudos que procuram compreender, principalmente: como os indivíduos lidam com uma “porta de escritório permanentemente aberta” (YUN; KETTINGER; LEE 2012) que acaba por provocar interrupções inesperadas e como lidar com a elevada expectativa de resposta criada a partir da tomada de consciência coletiva de que se alguma mensagem foi enviada, independente de que momento, ela pode ser imediatamente respondida, pois há disponibilidade da tecnologia para tal (MAZZMANIAN, YATES, ORLIKOWSKI, 2006; ORLIKOWSKI, 2007).

A figura de linguagem que trata o dispositivo móvel como uma porta de um escritório que está sempre aberta (YUN; KETTINGER; LEE, 2012), seja, a alta disponibilidade, foi relatada por nove dos 11 profissionais. O profissional BAN01 declarou que “toda hora alguém pode vir falar contigo, é como se tu tivesse sempre ali”. O profissional COR03 relatou que “mas acho que isso aí potencializou com que todos tivessem acesso a muita coisa (...) hoje eu consigo manter contato com qualquer pessoa onde quer que ela esteja”. Esse aspecto não foi classificado como radicalmente prejudicial pelos profissionais, mas alguns deles fizeram reflexões, como o BAN02: “eu não acho que me atrapalha, mas eu deixo de fazer muitas coisas em função de estar conectada”. O profissional CCR comenta que “em geral eu acho que as pessoas não têm uma noção clara da necessidade de estar sempre em contato”.

Foram mencionados os aspectos de expectativa de resposta e a percepção do sentimento de urgência decorrente, trazido pela tecnologia móvel, segundo os relatos. O profissional ESC comentou que “passou do e-mail pro ‘ah, liguei não tava’, o cara tá ali metralhando no whatsapp (...) parece que não tem mais dizer que não está disponível”. O profissional CSI relata que “consegue te achar, e tu tem que responder rápido. (...) Ninguém quer esperar. (...) Querem que eu responda porque eu tenho celular pra responder”. Corroborando, o profissional COR03 trouxe que “a tecnologia móvel acabou torando as situações extremamente urgente. Tudo é urgente. Então isso aí as vezes acaba atrapalhando”.

Foram relatados fatores sobre a relação pessoal dos profissionais e a tecnologia móvel, ainda que as questões tenham se focado em aspectos de trabalho. Uma vez que o dispositivo móvel possui recursos diversos e permite conectividade constante, aspectos pessoais e profissionais acabam ficando imbricados não apenas no dispositivo, como também na própria vida dos indivíduos. Um dos aspectos dessa relação difusa é o fato de estar sempre conectado ao trabalho. O profissional BAN02 relatou que “no início eu tava trabalhando em casa, gora já procurei desvincular, porque senão ficava final de semana direto, eu não conseguia descansar”. O profissional COR01 trouxe que “ah não é bom, não é a melhor maneira, mas é o que a gente encontra pra poder responder a demanda, não tem jeito”. O profissional ESC completa “por muito tempo eu não conseguia colocar essa barreira. (...) Era ruim, muito ruim”.

O aspecto da concentração foi relatado através das notificações instantâneas. Os profissionais relataram que “era um mar de notificações” (ESC), que “aqui no escritório todo mundo bloqueia, a gente até já conversou isso em reunião” (COR01) e que “normalmente o celular tá em cima da mesa, mas se eu tenho uma atividade que eu tenho que me concentrar eu boto ele dentro da mochila” (COR04).

Sobre a percepção de excesso de informação, o aplicativo Whatsapp foi uma unanimidade entre todos os entrevistados. Durante não só as entrevistas, mas como também durante as observações, percebeu-se que todos possuíam o aplicativo e que este era utilizado com frequência, seja durante as tarefas, seja em intervalos, seja durante a própria entrevista. O profissional COR04 relatou que “é meu whatsapp fica no mudo, mas fica aparecendo ali, enfim, mesmo assim eu acho que chama a atenção”. O profissional BAN02 foi enfático ao dizer que “essa função de whatsapp chamando toda hora tira a concentração. Eu costumo olhar e responder, não tem como não fazer (...) Mas igual me atrapalha”. Já o profissional COR05 abordou que “eu desligo [notificações], principalmente whatsapp. Com o computador ligado, tá recebendo e-mail, então aquilo que é importante, que é relevante pro trabalho tá chegando por ali né”. O profissional CSI completou com “grupo do whatsapp não para né? 40 notificações em dois minutos. (...)”.

Há pois uma nítida sobrecarga de comunicação: os profissionais consideram acelerada a velocidade de comunicação, sendo que as respostas acabam por ser cobradas em um espaço de tempo cada vez menor. Além disso, apesar de as questões envolverem aspectos profissionais. Os entrevistados acabaram por relatar naturalmente aspectos pessoais, corroborando com Mazmanian, Yates e Orlikowski (2006), quando abordam que o dispositivo dificulta a separação de momentos de trabalho e momentos de lazer, ou sociais.

5. CONCLUSÕES

Os objetivos do estudo foram atingidos: ao detalhar cada dimensão do conceito de sobrecarga, procurou-se, junto aos profissionais que participaram desta pesquisa, explorar a sua percepção, e melhor compreender a relação, sob diferentes óticas, acerca de como o dispositivo móvel se apresenta no cotidiano deles.

As dimensões trouxeram diferentes aspectos de reflexão, com diferentes percepções frente à tecnologia. A dimensão da sobrecarga de recursos explorou como os recursos da tecnologia móvel se apresentam para a realização das tarefas profissionais: o ajuste entre a tarefa e a tecnologia, assim como a multiplicidade de recursos pode ser vista pela quantidade de opções presentes no dispositivo que não são apropriadas em sua totalidade, seja pelo custo cognitivo em realizar determinadas tarefas, seja por traços de personalidade. A dimensão de sobrecarga de informação abordou o alto volume de informação presente no ambiente, e seu reflexo nas tarefas. A dimensão de sobrecarga de comunicação trouxe a discussão sobre como o dispositivo participa dado as interações possíveis iniciadas por outra parte que não o próprio indivíduo. O aspecto de conexão constante ficou evidenciado especialmente nos relatos, dado que os profissionais destacaram o fato de estarem sempre disponíveis, e por vezes o sentimento de urgência que dali decorre.

O conceito de sobrecarga é um dos diversos aspectos que podemos encontrar na relação entre Gestor, Tecnologia e Tarefa, elementos do uso da tecnologia (BURTON-JONES; STRAUB, 2006). A dimensão de sobrecarga de recursos abordou aspectos funcionais dos dispositivos móveis: os profissionais abordaram vantagens em relação ao seu uso, especialmente ligado a aspectos como comunicação e mobilidade (GOODHUE; THOMPSON, 1995). A grande quantidade de recursos acaba sendo prejudicada pelo custo cognitivo que o dispositivo apresenta, sendo algumas tarefas consideradas mais fáceis de serem executadas em outros dispositivos que não aqueles de tecnologia móvel (LEIVA *et al.*, 2012). Esse aspecto é permeado também por traços de personalidade, que afetam a forma como os indivíduos encaram os recursos e a tecnologia em si (EPPLER; MENGIS, 2004; GOODHUE; THOMPSON, 1995). Essa dimensão está principalmente ligada aos aspectos da Tecnologia e da Tarefa, uma vez que o dispositivo se coloca como suporte das tarefas (permitindo a continuação do trabalho para além do escritório) ainda que, apesar das vastas opções de aplicativos, não seja possível executar as tarefas na sua totalidade (seja pelo custo cognitivo ou por aspectos individuais).

É possível perceber elementos da relação entre o Gestor e a Tecnologia dentro dessa dimensão. O gestor se apresenta completo, com aspectos pessoais e profissionais integrados, especialmente através do dispositivo. O alto volume de comunicação é decorrente também da integração que a tecnologia trouxe, deixando cada vez menos visível a linha que separa lazer de trabalho, vida pessoal e vida profissional. Os elementos Gestor, Tecnologia Móvel e Tarefa são elementos do uso de tecnologia. Dado a sobrecarga do uso de tecnologia móvel, esses três elementos formam a moldura na qual se insere este estudo (Figura 4).

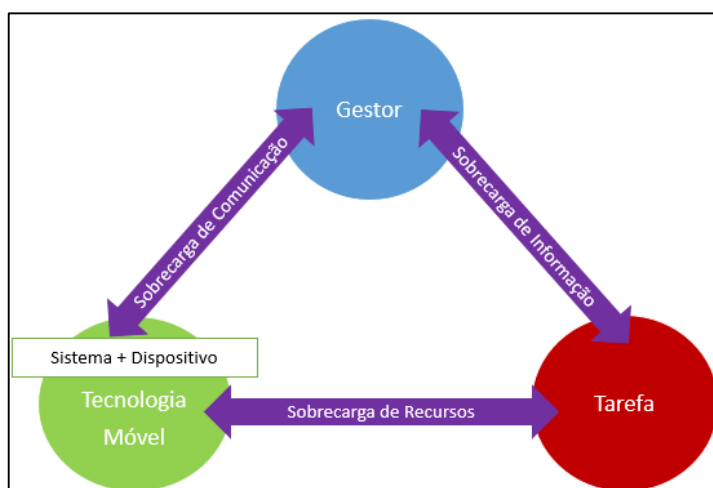


Figura 4 - Sobrecargas do Uso de Tecnologia Móvel
Fonte: Elaborado pelos autores

As relações aqui apresentadas constituem aquelas que se apresentaram com mais relevância ao longo do estudo. Há evidências que poderiam relacionar cada uma das sobrecargas com o terceiro elemento a ela não conectada; porém procurou-se destacar aqueles que emergiram com mais força através das entrevistas e observações realizadas. As relações entre as dimensões de sobrecarga e os elementos do contexto nos quais estas estão inseridas não findam no que foi aqui estabelecido. Todos os elementos apresentados constituem mutuamente uma realidade, de forma entrelaçada e em contínua transformação (ORLIKOWSKI, 2007). O objetivo foi dar a eles um olhar de forma que as reflexões aqui realizadas possam surgir, e assim contribuir para melhor entendimento da participação das tecnologias móveis dado a realidade do gestor e de suas tarefas.

Alguns limites da pesquisa merecem destaque: por limitação de cada participante não foi possível ficar o mesmo espaço de tempo com todos eles, tendo esse intervalo variado entre duas e seis horas; assim, alguns aspectos podem não ter aparecido durante alguma observação em especial. Em relação à análise dos dados, não houve análise que permitisse verificar especificidades sociodemográficas (devido a fatores como faixa etária homogênea, gênero predominantemente masculino, tempo de mercado na faixa de 8 anos, entre outros) em relação às sobrecargas aqui estudadas. Uma pesquisa com maior quantidade de profissionais poderá permitir grupos em relação a diferentes características, podendo trazer olhares mais específicos para a temática. A seleção de um mercado específico (financeiro) pode não evidenciar outros aspectos que eventualmente seriam também relevantes para a melhor compreensão sobre o tema. Pesquisas futuras poderiam evidenciar os mesmos pontos aqui tratados através da ótica de profissionais de outros setores: um exemplo seria o dos desenvolvedores de software, dada a natureza analítica de suas tarefas, e que exige concentração e atenção. Ainda, sendo as temáticas de pesquisa dinâmicas, podem ser agregadas outras perspectivas para discorrer a respeito da sobrecarga do uso de tecnologia móvel, ao longo do desenvolvimento de outros estudos.

REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS ENTIDADES DOS MERCADOS FINANCEIRO E DE CAPITAIS (ANBIMA). **Certificação**. Disponível em: <<http://portal.anbima.com.br/produtos-e-servicos/certificacao/Pages/certificacao.aspx>> Acesso em 27 de Abril de 2015.
- ___ (ANBIMA). **Mercado de capitais: captações seguem em ritmo de desaceleração no trimestre**. Disponível em: <<http://portal.anbima.com.br/anbima/noticias/Pages/2015/04/Mercado-de-capitais-captacoes-seguem-em-ritmo-de-desaceleracao-no-trimestre.aspx>> Acesso em 27 de Abril de 2015.
- BAWDEN, D; ROBINSON, L. The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. **Journal of Information Science**, v. 35 (2), 2009. P. 180-191.
- BITTMAN, M.; BROWN, J. E.; WAJCMAN, J. The mobile phone, perpetual contact and time pressure. **Work Employment Society**, v. 23, 2009.
- BURTON-JONES, A.; STRAUB, D.W. Reconceptualizing System Usage: An approach and Empirical Test. **Information Systems Research**, v. 17 (3), 2006. P. 228-246.
- BÜSCHER, M.; URRY, J. Mobile Methods and the Empirical. **European Journal of Social Theory**, v. 12 (1), 2009. P. 99-116.
- CHEN, H.; CHIANG, R. H. L.; STOREY, V. Business Intelligence and Analytic: From Big Data to Big Impact. **Management Information System Quarterly (MISQ)**, v. 36, 2012. P. 1165-1188.
- COHEN, S. Aftereffects of stress on Human Performance and Social Behavior: A Review of Research and Theory. **Psychological Bulletin**, v. 88 (1), 1980, P. 82-108.
- DAVENPORT, T.H; BECK, JOHN. C. The Attention Economy: Understanding the New Currency of Business. September 2002. **Harvard Business Review**.
- DAVENPORT, T. H.; PATIL, D. J. Data Scientist: The Sexiest Job of the 21st Century. **Harvard Business Review**, v. 90, 2012. p. 70-76.
- DOURISH, P. What we talk about when we talk about context. **Personal and Ubiquitous Computing**, v.8, 2004. P.19-30.
- EPPLER, M. J; MENGIS, J. The Concept of Information Overload: A Review of Literature from Organization Science, Accounting, Marketing, MIS, and Related Disciplines. **The Information Society**, v. 20, 2004. P. 325-344.
- FINANCIAL INDUSTRY REGULATORY AUTHORITY (FINRA). **Selecting Investment Professionals**. Disponível em: <<http://www.finra.org/investors/smartinvesting/gettingstarted/selectinginvestmentprofessional/>> Acesso em: 13 de Outubro de 2014.
- FREITAS, H.; MOSCAROLA, J. Da observação à decisão: Métodos de pesquisa e de análise quantitativa e qualitativa de dados. **RAE Eletrônica**, v. 1(1), 2002.
- GOODHUE, D. L.; THOMPSON, R. L. Task-Technology Fit and Individual Performance. **Management Information System Quarterly (MISQ)**, v. 19, 1995. P. 213-236.
- HODGSON, G. M. The ubiquity of habits and rules. **Cambridge Journal**, v. 21, 1997. P. 663-684.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE CERTIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS FINANCEIROS (IBCPF). **O Planejador Financeiro**. Disponível em: <<http://www.ibcpf.org.br/PlanejadorFinanceiro/O-que-e>> Acesso em: 22 de Abril de 2015.
- ___(IBCPF). **O que é o IBCPF?** Disponível em: <<http://www.ibcpf.org.br/PlanejadorFinanceiro/O-que-e-IBCPF>> Acesso em: 22 de Abril de 2015.

IDC. **What to know about the present and the future of mobile apps.** Disponível em: <<http://www.edudemic.com/2013/07/what-to-know-about-the-present-and-future-of-mobile-apps/>>. Acesso em: 8 de Julho de 2013.

JARVENPAA, S. L.; LANG, K. R. Managing the Paradoxes of mobile technology. **Information System Management**, v. 22, 2005. P. 7-23.

KARR-WISNIEWSKI, P.; LU, Y. When more is too much: Operationalizing technology overload and exploring its impact on knowledge worker productivity. **Computers in Human Behavior**, v. 26, 2010. P. 1061-1072.

LADD, D. A.; DATTA, A.; SARKER, S.; YU, Y. Trends in Mobile Computing within the IS Discipline: A Ten-Year Retrospective. **Communications of the Association for Information Systems**, v. 27, 2010, P. 285 – 306.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada.** Porto Alegre: Bookman, 2012, 6 ed.

MAZMANIAN, M.; YATES, J.; ORLIKOWSKI, W. Ubiquitous Email: Individual Experiences and Organizational Consequences of Blackberry use. **Academy of Management Proceedings**, 2006.

MCAFEE, A.; BRYJOLFSSON, E. Big Data: The Management Revolution. **Harvard Business Review**, v. 90, 2012. P. 60-68.

ORLIKOWSKI, W. J. Sociomaterial Practices: Exploring Technology at Work. **Organization Studies**, v. 28 (09), 2007. P. 1435 – 1448.

PETTER, S.; DELONE, W.; MCLEAN, E. Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. **European Journal of Information Systems**, v. 17, 2008. P. 236 – 263.

PICA, D.; SORENSEN, C.; ALLEN, D. On Mobility and Context of Work: Exploring Mobile Police Work. In: **Thirty-Seventh Hawaii International Conference on System Sciences HICSS-37**, 2004.

PÓVOA, A. **Mundo Financeiro: um olhar de um gestor.** Editora Saraiva, São Paulo, 2010.

SCHROEDER, R. Mobile phones and the inexorable advance of multimodal connectedness. **New Media Society**, v. 12 (1). 2010. P. 75-90

SOERENSEN, C. Cultivating Interaction Ubiquity at Work. **Information Society**, v. 26, 2010. P. 276-287.

TORKZADEH, G.; DOLL, W.J. The Development of a Tool for Measuring the Perceived Impact of Information Technology on Work. **Omega**, v. 27 (3), 1999, P. 327-339.

VENKATESH, V.; MORRIS, M. G.; DAVIS, G. B.; DAVIS, F. D. User acceptance of Information Technology: Toward a Unified Views. **MIS Quarterly**, v. 27 (03), 2003. P. 425 – 478.

WANG, H.; YANG, H. The role of personality traits in utaut model under online stocking. **Contemporary Management Research**, v. 01 (01), 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 (4), 2012. P. 121-151.

YIN, R. K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos.** Porto Alegre: Bookman, 4 ed. 2010.

ZHONG, B. From smartphones to iPad: Power users' disposition toward mobile media devices. **Computers in Human Behavior**. v. 29 (4), 2013. P. 1742-1748.