



FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - FATECS
CURSO: ADMINISTRAÇÃO
LINHA DE PESQUISA: COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL
ÁREA: GESTÃO DE PESSOAS

GUILHERME SILVA BEZERRA

RA: 2094634-0

**A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES QUANTO A UTILIZAÇÃO E O
IMPACTO DE NOVAS TECNOLOGIAS NO AMBIENTE DE TRABALHO**

BRASÍLIA

2015

GUILHERME SILVA BEZERRA

**A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES QUANTO A UTILIZAÇÃO E O
IMPACTO DE NOVAS TECNOLOGIAS NO AMBIENTE DE TRABALHO**

Trabalho de Curso (TC) apresentado como um dos requisitos para a conclusão do curso de Administração de Empresas do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.
Orientadora: Msc. Tatiane Regina Petrillo Pires de Araújo.

BRASÍLIA

2015

GUILHERME SILVA BEZERRA

**A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES QUANTO A UTILIZAÇÃO E O
IMPACTO DE NOVAS TECNOLOGIAS NO AMBIENTE DE TRABALHO**

Trabalho de Curso (TC) apresentado como um dos requisitos para a conclusão do curso de Administração de Empresas do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.
Orientadora: Msc. Tatiane Regina Petrillo Pires de Araújo.

Brasília, ____ de _____ de 2015.

Banca examinadora

Profa . Tatiane Regina Petrillo Pires de Araújo

Msc. Orientadora

Prof. Examinador (a)

Prof. Examinador (a)

A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES QUANTO A UTILIZAÇÃO E O IMPACTO DE NOVAS TECNOLOGIAS NO AMBIENTE DE TRABALHO

Guilherme Silva Bezerra¹

RESUMO

O presente artigo buscou analisar o impacto que a utilização dos dispositivos móveis no ambiente de trabalho causa no desempenho dos colaboradores de uma autarquia. O referencial teórico se formou com base nos conceitos do comportamento organizacional, as gerações X, Y nas organizações, e por fim, a tecnologia no trabalho e o desempenho dos colaboradores. A metodologia da pesquisa se deu por uma classificação exploratória e método de aplicação quantitativo, por meio de um questionário pré-constituído. O questionário foi aplicado em todos os colaboradores de uma autarquia federal no DF. Com os dados tabulados foi possível identificar a percepção dos colaboradores em relação ao uso dessas novas tecnologias no ambiente de trabalho. Os resultados encontrados apontam que o uso dessas ferramentas na organização é extremamente relevante para a comunicação entre os envolvidos. De acordo com a análise dos resultados, o uso dessas tecnologias não atrapalha no desempenho do funcionário, porém, precisa ser monitorado, pois nem todos os colaboradores utilizam o bom senso para o uso das mesmas, podendo causar um impacto negativo no desempenho do trabalho.

Palavras-Chaves: dispositivos móveis; ambiente organizacional; colaboradores; tecnologias.

¹ Acadêmico do curso de Administração do Centro Universitário de Brasília (UnICEUB). E-mail: guilhermebz@outlook.com

1 INTRODUÇÃO

A utilização das tecnologias vem crescendo consideravelmente. A cada momento surgem novas ferramentas, como correio eletrônico para dispositivos móveis, mensagens de texto a partir de ferramentas conectadas à internet e outros tipos de aplicativos para facilitar a vida do usuário. Contudo, estas ferramentas, que antes eram somente para uso pessoal, estão se inserindo em números crescentes no ambiente de trabalho.

Dentre os mais variados tipos de dispositivos móveis, podem-se citar os *smartphones*, *tablets* e *notebook* que estão cada vez mais presentes no ambiente organizacional. As pessoas vêm usando esses aparelhos para o auxílio a sua Comunicação no ambiente de trabalho, de forma ágil, via *whatsapp*, *facebook*, *facetime*, *skype*, dentre outras soluções disponíveis.

Apesar deste contexto de crescimento, a utilização de tais recursos no cotidiano do trabalhador tem gerado percepções distintas. Algumas empresas têm formalizado a utilização desses recursos e eles são empregados para ampliar as possibilidades de comunicações entre os colaboradores. Por outro lado, algumas empresas têm adotado políticas internas com restrições ao uso da *internet*, visando um melhor desempenho do colaborador.

De fato, esse tipo de controle adotado como política interna por algumas empresas está cada vez mais presente, pois cada colaborador tem seu próprio dispositivo móvel. Não necessariamente o colaborador precisa usar o equipamento disponibilizado pela empresa para navegar nas redes sociais ou comunicar-se com as pessoas no ambiente de trabalho. Basta um *click* no celular e boa parte da população terá todo o acesso à *internet* e suas ferramentas, podendo causar um impacto positivo ou negativo no desempenho do colaborador dentro da empresa.

Pelo lado positivo, o dispositivo móvel tem extrema importância no ambiente de trabalho, por exemplo: o colaborador pode instalar o correio eletrônico da empresa em seu dispositivo móvel (*smartphone*) e ficar conectado, mesmo não estando presente na empresa. Ou seja, o colaborador vai usar esse dispositivo para facilitar o seu trabalho. Este tipo de aplicativo, além de ser eficiente, facilita a comunicação.

Ainda que os dispositivos móveis sejam relevantes dentro da organização, por contribuir para uma melhor comunicação entre os colegas de trabalho, o

colaborador deve utilizar este dispositivo a seu favor, de maneira que não atrapalhe em seu desempenho e comportamento dentro da organização. Esse condicionamento diretamente ligado aos colaboradores e ao contexto empresarial é o que se chama de comportamento organizacional.

O uso das tecnologias está tão presente na vida das pessoas que passou a fazer parte do cotidiano no trabalho, porém, o uso das tecnologias em alguns contextos tem gerado situações que precisam ser observadas com cuidado. O problema da utilização de *smartphones* em canteiros de obra foi objeto de pesquisa do Sinduscon (Sindicato da Indústria da Construção Civil do Distrito Federal), que proibiu o uso de dispositivos móveis no ambiente de trabalho. A decisão foi tomada com o intuito de reduzir os riscos de acidentes dentro do canteiro de obra, pois o uso desses dispositivos estava distraído a concentração dos funcionários. O uso dos aparelhos eletrônicos passou a ser permitido apenas no intervalo das jornadas de trabalho, visando reduzir os acidentes. (ARÊA, 2014)

Esta geração de indivíduos está sempre buscando aperfeiçoar suas tarefas através das novas tecnologias que lhes são oferecidas. Porém, nem sempre a tecnologia esteve presente na vida das pessoas. As gerações foram influenciadas por diversos aspectos culturais e tecnológicos que, com o passar do tempo, foram sendo modificadas a partir da cultura de cada geração.

Segundo Oliveira (2009), as gerações são compostas por indivíduos nascidos na mesma época, que partilham os mesmos valores, e costumam diferenciar-se das gerações anteriores. A década de 60 foi uma época marcada por guerras e de pouco avanço tecnológico, palco onde a geração X se iniciou.

A geração X refere-se àquelas pessoas que nasceram na década de 1960 a 1980. Foi uma geração marcada pela revolução política, guerras e que não presenciou muito bem o avanço da tecnologia. Já a geração Y são aquelas pessoas que nasceram na década de 1980 a 1990. São mais conhecidas como a geração da *internet*, pois as tecnologias vêm desenvolvendo muito rápido e as pessoas estão cada vez mais conectadas, querendo aprender cada vez mais (ARAÚJO, 2015). Já a geração Z refere-se àquelas pessoas que nasceram na década de 1991 a 2009. Esses indivíduos são parecidos com a geração y, porém, se conectavam através dos computadores de mesa, já as novas gerações ficam conectadas através dos dispositivos móveis, fazendo com que o uso seja mais fácil e podendo locomover esses aparelhos para qualquer lugar (SERRANO, 2015).

A justificativa para a realização deste trabalho tem como base os pilares acadêmico, gerencial e social. No âmbito acadêmico, este trabalho justifica-se pela existência de inúmeras pesquisas realizadas, cuja implementação de novas tecnologias no trabalho é um assunto que vem sendo abordado, que significa a ascensão do tema. Levando em consideração o banco de artigo, *Scielo* e *Google Acadêmico*, e outras publicações científicas, verifica-se que, embora o tema apareça regularmente, é um assunto não tão aprofundado no que se refere ao uso de aplicativos antes considerados pessoais como ferramentas de trabalho. Portanto, a pesquisa se justifica no âmbito acadêmico por desenvolver conhecimento, agregar valor ao tema proposto e auxiliar as pesquisas futuras a serem realizadas.

Torna-se relevante no ponto de vista gerencial porque contribui para a análise da utilização e do impacto que as tecnologias causam no ambiente de trabalho, podendo assim mensurar as vantagens e desvantagens do uso dessas ferramentas.

Em relação aos aspectos sociais, este artigo ajudará a fomentar a discussão não só na organização estudada, pois a inclusão da tecnologia nas organizações vem ocorrendo de maneira crescente, diminuindo a burocratização e facilitando a comunicação entre os colaboradores e as pessoas como um todo.

Serão abordadas duas gerações de épocas distintas: a geração X e Y. Será abordada também a mudança no comportamento de cada geração através dos anos, relacionada com a tecnologia que vem sendo inserida na vida das pessoas na empresa. Desta forma, este estudo tem o intuito de responder a seguinte questão: Qual a percepção dos colaboradores sobre a utilização de novas tecnologias e o impacto no desempenho do trabalho?

Este artigo tem como objetivo geral analisar o impacto da utilização das novas tecnologias e o desempenho dos colaboradores no ambiente de trabalho. Conseqüentemente, os objetivos específicos foram identificar o perfil dos colaboradores; analisar o impacto da utilização das novas tecnologias e identificar o desempenho dos colaboradores.

Será abordada primeiramente a conceituação de comportamento organizacional, as novas gerações nas organizações, uso das tecnologias no ambiente de trabalho e o desempenho dos colaboradores com o uso dessas tecnologias. Para alcançar os objetivos, a metodologia aplicada desta pesquisa é de caráter exploratório e método de aplicação da pesquisa quantitativa. O método de

aplicação foi um questionário pré-constituído e respondido por cento e seis colaboradores da organização. Posteriormente será apresentada a análise dos resultados, que foram feitos a partir da tabulação dos dados da pesquisa e a ligação com o referencial teórico.

2 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

Compreender a relação dos funcionários com a tecnologia no ambiente de trabalho requer uma percepção prévia dos quesitos que explicam a forma que as pessoas se comportam nas organizações. Tudo isso está condicionado a componentes ligados aos indivíduos e ao contexto empresarial. Uma das áreas que buscam compreender esta relação é o comportamento organizacional.

Comportamento organizacional é um campo de estudos que investiga o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura organizacional têm sobre o comportamento das pessoas dentro das organizações (ROBBINS, 2010). É o estudo e a aplicação do conhecimento sobre como as pessoas agem dentro do contexto organizacional (DAVIS; NEWSTROM, 1992).

Para uma melhor compreensão do tema, Robbins (2010) propõe uma divisão em três níveis: indivíduo, grupo e estrutura. Gonçalves (1994) segue a mesma linha de raciocínio de Robbins, em relação ao comportamento organizacional, dividindo também nas três fases identificadas por Robbins, como demonstra o Quadro 1 abaixo:

Foco	Impacto
Indivíduo	Temores / Resistência Ajustamento Formação/enquadramento Desempenho Saúde Ocupacional
Grupo	Processos Grupais - Liderança Nível Relação Organização Resistência
Empresa	Organização a estrutura Imagem / Competitividade Administração / Desempenho Qualidade e adequação do produto Investimentos Pessoal (qualificação e número) Aspectos psicológicos

Quadro 1: Mapeamento dos impactos da tecnologia sobre as empresas
Fonte: Adaptado Gonçalves (1994)

No quadro 1, ressalta a importância do indivíduo e a satisfação com o trabalho é de suma importância para a empresa, pois oferece boas condições de trabalho ao funcionário, tendo como eficácia um processo de desempenho produtivo. Robbins (2010) cita que o índice de satisfação com o trabalho dos brasileiros é de 90% ocupando 4ª posição no *ranking* geral.

Seguindo a linha de raciocínio, o grupo é o segundo nível que divide o comportamento organizacional. Para a compreensão da relação do indivíduo em relação ao grupo, precisa-se analisar como eles se relacionam dentro da empresa. Robbins (2010, p. 262) aponta esse aspecto do grupo e a importância do trabalho em equipe. Ainda de acordo com o autor, ressalta que: “grupo é definido como dois ou mais indivíduos, interdependentes e interativos, que se reúnem visando atingir determinado objetivo”. Ressalta ainda que os grupos podem ser classificados como formais ou informais:

Grupos formais são aqueles que são definidos pela estrutura da organização, com atribuições específicas que estabelecem tarefas necessárias para a realização de um trabalho. Ao contrário, os grupos informais não são estruturados formalmente nem determinados por uma organização. Esses grupos são formações naturais dentro do ambiente de trabalho, que surgem em resposta à necessidade de interação social (ROBBINS, 2010, p. 262).

O quadro acima demonstra a importância da comunicação destes grupos dentro da organização. Robbins (2010, p. 325), define o processo da comunicação como “os passos entre uma fonte e um receptor que resultam na transferência e compreensão de um significado”.

Segundo Dines (1986, p. 60), “a comunicação é uma relação estabelecida pela transmissão de estímulos e provocação de respostas. Dela surge à comunicação social, fruto da necessidade dos indivíduos de manterem em contato um com os outros”.

A comunicação no meio organizacional é de extrema relevância, pois obter respostas diretas e objetivas é essencial, para não ter nenhum mau entendimento na hora da execução da tarefa. As pessoas vêm se atualizando com o avanço da tecnologia no ambiente de trabalho. É muito comum encontrar funcionários usando dispositivos móveis no âmbito de trabalho para se comunicar, é muito mais prático, por exemplo: a pessoa não está na mesa, ou ainda não chegou ao trabalho, com esses aparelhos móveis, a comunicação tende a ser mais efetiva.

Quanto à estrutura organizacional da empresa, Robbins (2010, p. 470), define como: “tarefas formalmente distribuídas, agrupadas e coordenadas”. Outra questão é o fato de que os gestores precisam ter em mente seis elementos básicos quando projetam a estrutura da organização: especialização do trabalho; departamentalização; cadeia de comando; amplitude de controle; centralização e descentralização e a formalização.

2.1 Novas Gerações nas Organizações e o Uso de Tecnologias

O mundo vem passando por diversas mudanças, e vivenciaram duas gerações, X e Y, completamente diferentes uma da outra, pois cada uma presenciou um fato histórico diferente. A definição de gerações estabelece uma visão de aproximadamente vinte anos entre uma geração e outra, tendo em vista que as pessoas só começam a colaborar de forma verdadeira na sociedade a partir dos vinte anos de idade (OLIVEIRA, 2009). Barbosa e Cerbasi (2009) ressaltam que:

Existem diversas definições para a idade exata que define uma geração [...]. O que melhor define uma geração, em termos práticos, é um conjunto de vivências históricas compartilhadas, princípios de vida, visão, valores comuns, formas de relacionamento e de lidar com o trabalho e a vida. (BARBOSA; CERBASI, 2009, p. 21)

A geração X representa pessoas nascidas entre 1960 e 1980. Foi uma época marcada por fatos históricos, como a guerra e os movimentos revolucionários. Essas pessoas levavam muito a sério o trabalho e a estabilidade financeira. Essa geração vivenciou filhos de pais separados que trabalhavam fora, e não assistiram o avanço das tecnologias. Segundo Lombardia; Stein e Pin (2008, p.1), "essa geração viveu momentos importantes na política: a Guerra Fria, o ataque dos Estados Unidos à Líbia, a Perestróica precipitando a queda do Muro de Berlim".

Segundo Oliveira (2009, p. 56), as pessoas que vivenciaram esta geração foram totalmente influenciadas pelas televisões, a rotina das pessoas foi transformada em função de programas de TV. As pessoas dessa geração eram totalmente egoístas, e através do trabalho, buscavam a realização tanto dos desejos materiais e profissionais. "Essa geração é marcada pelo pragmatismo e autoconfiança nas escolhas, e busca promover a igualdade de direitos e de justiça em suas decisões" (OLIVEIRA, 2009, p. 63).

A geração Y são as pessoas nascidas entre 1980 e 1990. Época marcada pela prosperidade econômica e a revolução da tecnologia, é mais conhecida como a

geração da *internet*. A influência das novas tecnologias propicia às pessoas estarem cada vez mais conectadas e querendo aprender mais (ARAÚJO, 2015). Essa geração tem um foco muito grande no trabalho e possui uma autoestima elevada. De acordo com Oliveira (2009), teve uma influência muito grande no mundo virtual, presente nos jogos, como mostra o autor:

As milhares de horas gastas em jogos eletrônicos também contribuíram, formando jovens que associam suas realizações diretamente a resultados e apresentam uma atitude de impaciência com qualquer coisa que não atenda ao desejo de satisfação imediata com o próprio desempenho. As expectativas dos jovens da Geração Y são bem diferentes. Eles esperam que lhes digam como estão indo com muito mais frequência. Querem saber se têm possibilidade de alcançar mais resultados, pois caso contrário irá 'abandonar o jogo' e partir para outro desafio (OLIVEIRA, 2009, p. 129).

Diferente da geração antecessora, a geração Y teve grande acesso à tecnologia. São pessoas mais despreocupadas com o ambiente de trabalho, e tendem a misturar a vida pessoal com a vida profissional, pois com o avanço das tecnologias, as pessoas começaram a trabalhar da própria casa, tornando aquele trabalho mais agradável.

A geração Z são aquelas pessoas que nasceram entre 1991 a 2009. Época marcada pela revolução tecnológica dos aparelhos móveis. Assim, pessoas da geração Z acabam trazendo traços de comportamento das gerações anteriores, pois essas duas gerações vivenciaram essa nova era que se chama Geração da Internet. A diferença dessas duas gerações é que a geração Y presenciou essas tecnologias de uma maneira fixa, já a nova geração essas tecnologias são praticamente quase todas portáteis, ou seja, o indivíduo leva pra onde quiser sem qualquer tipo de problema (SERRANO, 2015).

2.2 A Tecnologia no Ambiente de Trabalho

O domínio dos recursos tecnológicos genéricos e específicos da empresa tem sido requisito essencial para que os colaboradores auxiliem no alcance dos resultados empresariais frente à competitividade. Sabe-se, entretanto, que seu mau uso pode ir à direção inversa (FALCHETTI e DI LASCIO, 2003). Com o surgimento das tecnologias no ambiente de trabalho, as empresas precisam estar abertas a novas mudanças. A ideia da tecnologia no ambiente organizacional é ajudar as pessoas a desempenharem suas tarefas de maneira eficaz. Borges ressalta que:

A revolução tecnológica proporciona à sociedade atual o aparecimento de novos recursos a serem utilizados, de forma que a interferência do ser humano sobre o ambiente em que atua se faz de forma mais ágil, cada vez mais instantânea (BORGES 2004, p. 56).

Porém, a evolução da tecnologia, muito embora um instrumento facilitador no processo de comunicação ainda encontra resistências por parte de algumas pessoas que ainda insistem em ficar presas ao passado, querendo fazer tudo do jeito mais difícil, ignorando o uso da tecnologia no ambiente organizacional.

Para Oliveira (2003, p.95), “o surgimento constante de novas tecnologias torna-se conveniente repensar o produto ou o processo de produção e verificar se as necessidades dos clientes podem ser atendidas de uma forma mais plena ou econômica”. As tecnologias estão sempre inovando, e as pessoas precisam acompanhar esses avanços, pois essas ferramentas estão aí para facilitar a vida das pessoas, tanto no pessoal quanto no organizacional.

O consultor de empresas Alves (2011), afirmou que nos tempos atuais já não se pode conceber um ambiente organizacional sem recursos como: computadores, dispositivos eletrônicos e *internet*. Esses, por sua vez, são oferecidos com vistas a aumentar a produtividade e otimizar o tempo. No entanto, quando tais ferramentas são utilizadas para fins particulares, como: checar *e-mails* pessoais, acessar redes sociais, conversar em programas de bate papo, fazer atividades pessoais, pode impactar negativamente no desempenho do colaborador.

2.3 A Tecnologia e o Desempenho no Trabalho

Com as novas tecnologias, as empresas vêm adotando novas ferramentas, visando um melhor desempenho dos seus colaboradores. Com o avanço dessas tecnologias, os funcionários passaram a ser mais cobrados com a quantidade de serviços, acelerando o ritmo de trabalho e aumentando cada vez mais as exigências (NETO, 1999). As pessoas estão ficando cada vez mais reféns destas tecnologias, pois elas vêm se desenvolvendo de uma maneira muito rápida e eficiente. Os colaboradores precisam saber utilizar estas ferramentas dentro da empresa, de maneira que aumente o seu desempenho.

A utilização das novas ferramentas é essencial em qualquer empresa, e a tecnologia é sem dúvidas uma grande inovação no ambiente de trabalho, porém, as pessoas precisam saber aproveitar isso da melhor maneira possível, sempre usando

o bom senso (ALVES, 2011). O mau uso das tecnologias no ambiente de trabalho pode causar problemas ocasionando, em determinados casos, a demissão do colaborador.

As ferramentas oferecidas pelo meio das tecnologias para os colaboradores têm o intuito de ajudar no desempenho profissional no ambiente de trabalho. Porém, o uso dos equipamentos da empresa para fins particulares, como, por exemplo, o *e-mail* pessoal, bate papos, chats, por mais que não haja uma legislação que proíba essas ferramentas no ambiente de trabalho, pode ocasionar uma baixa produtividade. As pessoas precisam usar o bom senso, e moderar o uso dessas ferramentas tecnológicas.

De acordo com Alves (2011), há empresas que estabelecem regras para o uso da *internet*, proibindo os acessos de alguns sites, evitando a demissão do funcionário por mau uso dessas ferramentas.

3 METODOLOGIA

Para este trabalho de conclusão utilizou-se uma pesquisa de caráter exploratório, e tem como foco o método de abordagem do problema quantitativo. De acordo com Gil (2002, p. 41), a pesquisa exploratória tem por objetivo “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”. Por isso é importante quando se quer conhecer melhor uma realidade.

Para realizar este tipo de pesquisa, Gil (2002, p. 42) afirma que é necessário fazer, primeiramente, “um levantamento bibliográfico e em seguida uma pesquisa de campo”, onde o pesquisador entrará em contato com a realidade que deseja estudar e levantar problemas acerca de determinado tema. O pesquisador deve realizar a maior parte do trabalho pessoalmente, devido à importância de se fazer uma experiência direta com a situação de estudo.

Em relação à abordagem, utilizou-se o método quantitativo, a fim de coletar os dados por meio de técnica estatística, através de um questionário aplicado.

O método quantitativo, como o próprio nome indica, caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas (RICHARDSON, 1999, p.70).

Conforme exposto, este tipo de método compreende descrever o problema, explicar e correlacionar as variáveis com as características buscando resultado exato e preciso comprovados pela frequência de ocorrência ou exatidão do fenômeno, porque na análise de dados se utilizam dados numéricos.

3.1 Unidade de Caso

O objeto de estudo deste artigo é uma empresa dotada de personalidade jurídica e federativa, com o intuito de defender a Constituição dos direitos, aplicação de leis e aperfeiçoamento da cultura, promovendo a imagem dos advogados em toda a República Federativa do Brasil.

A empresa não mantém vínculo funcional ou hierárquico com a Administração Pública, sendo uma Autarquia independente, com o propósito de defender os advogados em toda República Federativa do Brasil e os órgãos vinculados a ele.

O órgão supremo encontra-se em Brasília, onde constituem uma diretoria formada por um presidente, vice-presidente, secretário-geral, secretário-adjunto e diretor tesoureiro, tendo em vista que cada um tem uma responsabilidade dentro desta Autarquia Federal.

3.2 Instrumento de Pesquisa

Para este estudo, foi realizado um questionário contendo dez perguntas fechadas para verificar dois aspectos no comportamento dos funcionários. O primeiro seria analisar a percepção dos colaboradores sobre o uso dessas tecnologias no ambiente de trabalho. O segundo seria verificar se o uso dessas tecnologias afetaria no desempenho do funcionário dentro do ambiente de trabalho. Os dados foram coletados através de um questionário aplicado com todos os colaboradores de uma autarquia federal, incluindo os estagiários e os menores aprendizes.

O questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja. Em geral, a palavra *questionário* refere-se a um meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche. Assim, qualquer pessoa que preencheu um pedido de trabalho teve a experiência de responder a um questionário. Ele contém um conjunto de questões, todas logicamente relacionadas com um problema central (CERVO; BERVIAN, 2002, p. 48).

Foram coletadas através do questionário, informações que dizem respeito à opinião de cada pessoa que preencheu o formulário, pois ele visa obter todas as informações necessárias para a realização do estudo, através de questões fechadas. Foi aplicada a partir do questionário para a tabulação dos dados, uma escala *likert*, que mede a satisfação do colaborador de 1 a 5, sendo 1 discordo totalmente e 5 concordo totalmente.

3.3 Participantes

Foi realizado um questionário para todos os colaboradores de uma autarquia federal no DF. Somando um total de 165 colaboradores. Sendo 135 funcionários, 25 estagiários e 5 menores aprendizes. A pesquisa avaliou o comportamento de cada colaborador, visando abranger uma opinião bem diferenciada, pois o questionário foi aplicado em diversas pessoas com níveis hierárquicos diferentes, sendo elas: menores aprendizes, estagiários e funcionários.

3.4 Procedimentos da Escrita e Análise

O questionário foi realizado dentro da organização no dia 10/9/2015. Vale ressaltar que estes formulários foram aplicados e coletados no mesmo dia.

Foi feito um pré-teste com 5 colaboradores, sendo um de cada nível hierárquico, para fazer a validação do questionário. Gil (2002) aborda que o pré-teste tem importância, pois, testa o vocabulário da pesquisa aplicada, assegura que as questões vão responder o que a pesquisa pretende medir. Verificou-se também que o tempo de aplicação do formulário levou aproximadamente em média 3 minutos.

Após a validação do questionário, o mesmo foi encaminhado aos colaboradores por intermédio do correio eletrônico, através do *Outlook*. Pelo fato de alguns menores aprendizes não terem acesso ao computador da empresa, foram disponibilizadas algumas vias do questionário na forma impressa para que eles pudessem responder a pesquisa, assim como os demais colaboradores.

Com o término do processo de coleta de dados, foi realizada uma tabulação no questionário aplicado com o objetivo de analisar o impacto da utilização das novas tecnologias e o desempenho dos colaboradores no ambiente de trabalho. Os dados coletados foram tabulados através da ferramenta *Google docs*, criando assim os gráficos quantitativos da pesquisa, para posterior análise e descrição dos resultados.

4 ANÁLISE DE DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com o término do processo de coleta de dados, foi realizada uma tabulação no questionário aplicado com o objetivo de analisar o impacto da utilização das novas tecnologias e o desempenho dos colaboradores no ambiente de trabalho.

Sabendo-se que o uso de tais ferramentas como *smartphones*, *tablets* e *notebooks* pode trazer benefícios ou malefícios para a empresa. Este trabalho teve o intuito de analisar esses dois aspectos dentro da organização, averiguando o comportamento das pessoas em relação ao uso dessas novas tecnologias e avaliando, através da pesquisa, se atrapalha o desempenho profissional do funcionário.

De acordo com o questionário aplicado aos colaboradores, podemos avaliar algumas respostas relevantes em relação ao questionário aplicado.

4.1 Perfil dos Colaboradores

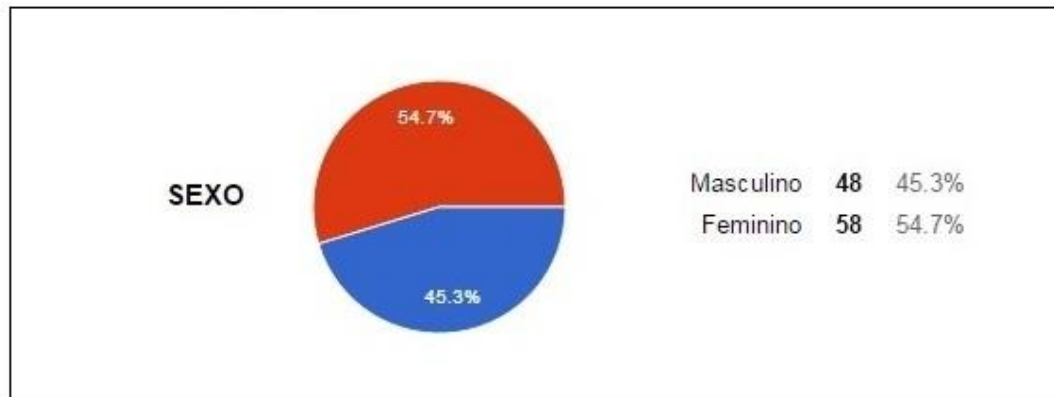


Gráfico 1: Sexo
Fonte: elaborado pelo autor

Como mostra o gráfico 1, a maioria dos colaboradores é do sexo feminino, somando um total de 54.7%. E o sexo masculino contabiliza 45.3% do total dos colaboradores da empresa.



Gráfico 2: Idade
Fonte: elaborado pelo autor

Percebe-se pelos resultados do gráfico 2, a maioria dos colaboradores possuem entre 21 e 30 anos. Conforme visto no referencial teórico, as pessoas que possuem 35 anos ou mais, são consideradas geração X. De acordo com Oliveira (2009, p.63), “essa geração é marcada pelo pragmatismo e autoconfiança nas escolhas, e busca promover a igualdade de direitos e justiça em suas decisões”.

Já a geração Y são aquelas pessoas que nasceram entre 1980 e 1990. Essa geração foi marcada pela revolução tecnológica, onde as pessoas são mais despreocupadas com o ambiente de trabalho e tendem a misturar a vida pessoal com a profissional, pois com o avanço das tecnologias, as pessoas começaram a trabalhar da própria casa, tornando aquele trabalho mais agradável.

Pode-se concluir que 52 pessoas se encaixam na geração Y e 15 pessoas na geração X segundo Oliveira (2009). Outros autores, como Zemke et al. (2008) abordam que as pessoas nascidas entre o ano 1980 a 2000 compõem a geração Y. E isso pode indicar a forma como se relacionam com a tecnologia. É sabido que a geração Y tem mais familiaridade com as novas tecnologias.

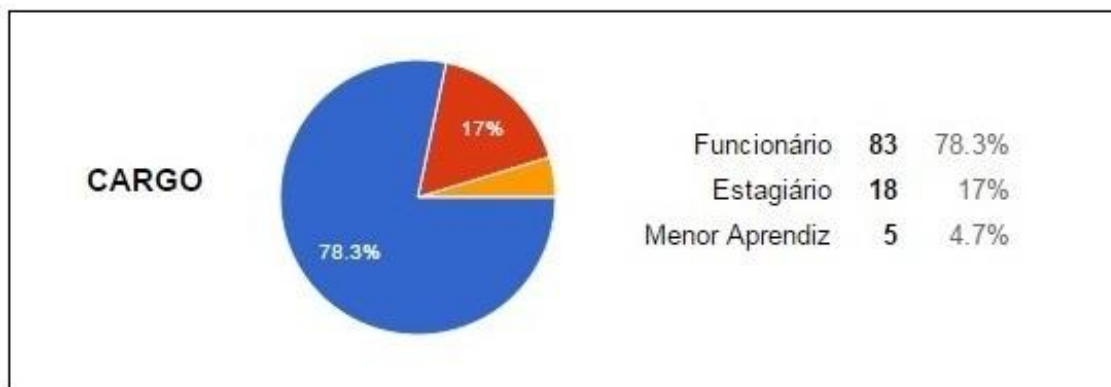


Gráfico 3: Cargo
Fonte: elaborado pelo autor

Conforme mostrado no gráfico 3, a maior parte dos colaboradores são funcionários contratados, seguidos por estagiários e menores aprendizes. Entre os funcionários efetivos, estão os colaboradores do nível operacional, tático e estratégico.

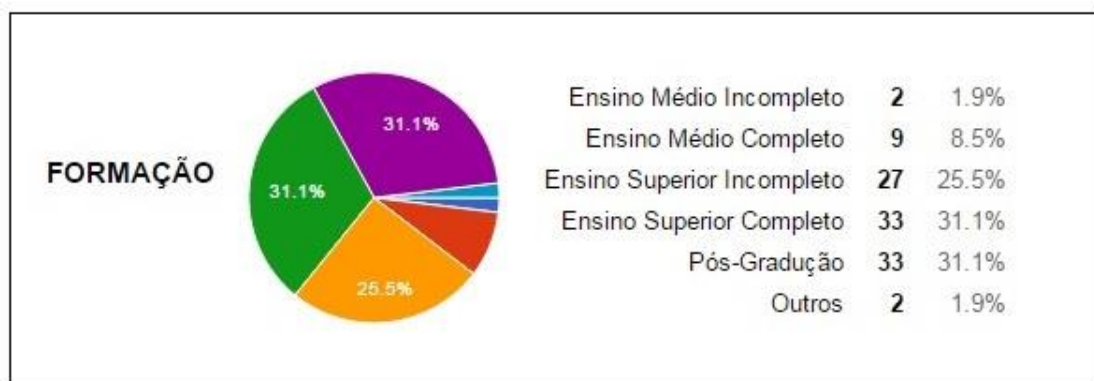


Gráfico 4: Formação
Fonte: elaborado pelo autor

O gráfico 4 apresenta a formação de ensino dos colaboradores da organização. Percebe-se que a maior parte dos funcionários possui ensino superior completo ou pós-graduação. Comparando os cargos e a formação, conclui-se que 79.5% dos funcionários contratados possuem curso superior completo ou título maior.

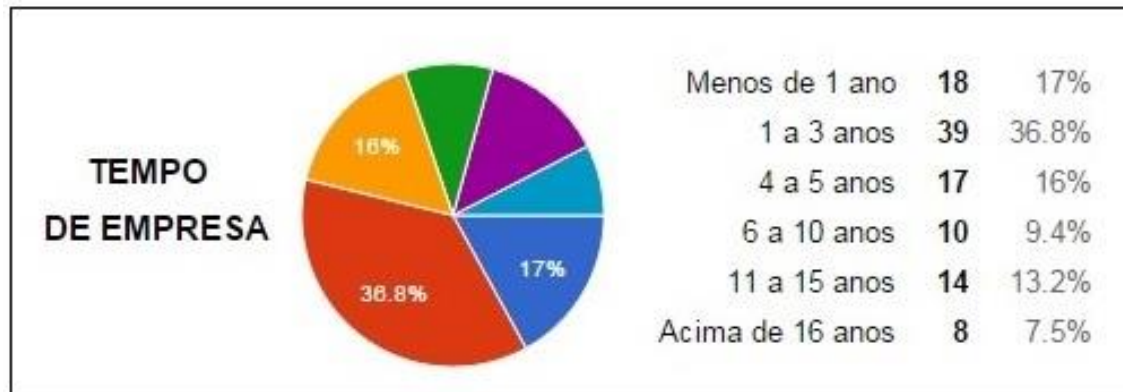


Gráfico 5: Tempo de empresa
Fonte: elaborado pelo autor

Sobre o gráfico 5, os resultados apresentados indicam o tempo que os colaboradores trabalham na empresa. Conclui-se que 49 colaboradores atuam na empresa há mais de 4 anos.

Como a pesquisa englobou todos os cargos e tipos de contrato, o índice de 1 a 3 anos apresentou uma grande porcentagem, devido à rotatividade dos estagiários e menores aprendizes. Em relação aos colaboradores com menos de 1 ano somam um total de 18 pessoas.

Percebe-se no âmbito geral que a empresa não possui muita rotatividade de funcionários, que é um ponto positivo. Portanto, em relação ao perfil do colaborador, pôde-se averiguar que, em sua maioria estão entre 21 e 30 anos, com nível superior, graduação e pós-graduação predominante, e com um a três anos de empresa. Ou seja, jovens em pleno desenvolvimento de suas carreiras.

4.2 O Impacto da utilização das novas Tecnologias na Organização

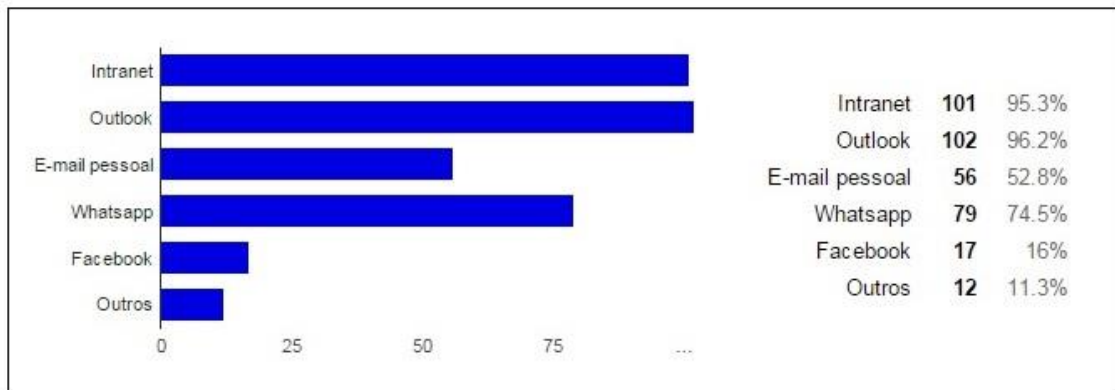


Gráfico 6: Quais tecnologias você utiliza para fins de trabalho.

Fonte: Elaborado pelo autor

De acordo com as respostas obtidas no gráfico 6, os colaboradores poderiam optar por mais de uma alternativa, caso houvesse mais de uma. De acordo com as resposta dos colaboradores 96,2% das pessoas utilizam o *Outlook* em seu ambiente de trabalho. Em segundo lugar, com 95,3% dos entrevistados, avaliaram a *Intranet* como uma das tecnologias mais relevantes. 74,5% dos colaboradores escolheram o *Whatsapp*, ferramenta cuja função tem sido utilizada com mais frequência. Cada vez mais pessoas estão se tornando dependentes desse aplicativo através dos dispositivos móveis. Seguindo, com 52,8%, as pessoas avaliaram o E-mail pessoal, como uma das tecnologias também utilizadas. O uso do *Facebook* para fins de trabalho atingiu apenas 16% das respostas, indicando assim, que não fazem uso desta ferramenta com tanta frequência. Finalizando, apenas 11.3% das pessoas avaliaram o questionário referindo-se às outras tecnologias.

Com a análise dos resultados, pode-se notar que 49% das pessoas utilizam a intranet, 46% a internet, enquanto apenas 5% das pessoas utilizam a ferramenta *facebook*.

Conclui-se que o uso dessas ferramentas digitais está cada vez mais presente no ambiente de trabalho, tratando-se de uma comunicação mais prática, trazendo vários benefícios para o ambiente organizacional. Segundo Sidney Alves (2011), nos tempos atuais já não se pode conceber um ambiente organizacional sem recursos como: computadores, dispositivos eletrônicos e *internet*.

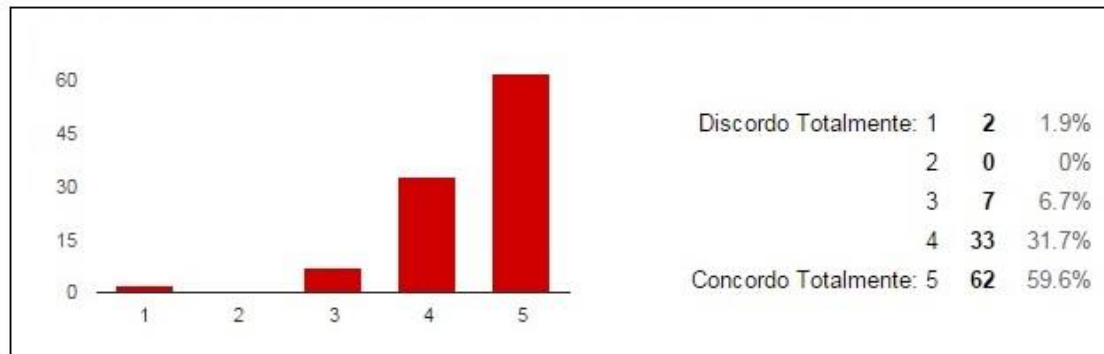


Gráfico 7 - O uso dos dispositivos móveis pode trazer benefícios para a empresa.
Fonte: Elaborado pelo autor

Já em relação ao gráfico 7, a pesquisa mostrou que 59,2% das pessoas concordaram totalmente com os benefícios que os dispositivos móveis podem trazer para a empresa. Apenas 1,9% das pessoas discordaram totalmente do assunto, alegaram que o uso não traria benefícios.

Desta forma, pode-se concluir que segundo a percepção dos participantes da pesquisa, a utilização dos dispositivos móveis no ambiente de trabalho pode facilitar as atividades diárias, ajudando no desempenho profissional e trazendo vários benefícios para a empresa, entretanto, é preciso que seja utilizada de maneira consciente, de forma que colabore positivamente com os objetivos da organização. Alves (2011) reforça o bom senso das pessoas na utilização das ferramentas tecnológicas dentro do ambiente organizacional.

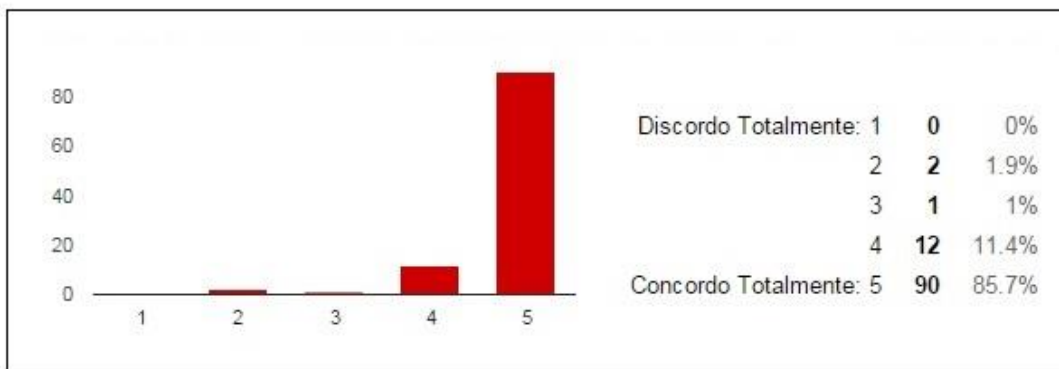


Gráfico 8: A comunicação no ambiente de trabalho é fundamental para um melhor desempenho.
Fonte: elaborado pelo autor

Conforme o gráfico 8 percebe-se como a importância da boa comunicação no ambiente de trabalho influencia o bom desempenho dos colaboradores. De acordo com o gráfico, 97,1% dos participantes concordam ou concordam totalmente que a comunicação influencia para um melhor desempenho.

Segundo Dines (1986, p. 60), “a comunicação é uma relação estabelecida pela transmissão de estímulos e provocação de respostas. Dela surge a comunicação social, fruto da necessidade dos indivíduos de manterem em contato um com os outros”.

A comunicação no meio organizacional é de extrema relevância, pois dar respostas diretas e objetivas é essencial, para não ter nenhuma inconformidade na hora da execução da tarefa. As pessoas vêm se atualizando com o avanço da tecnologia no ambiente de trabalho. É muito comum encontrar funcionários usando dispositivos móveis para se comunicar, pois é um grande facilitador.

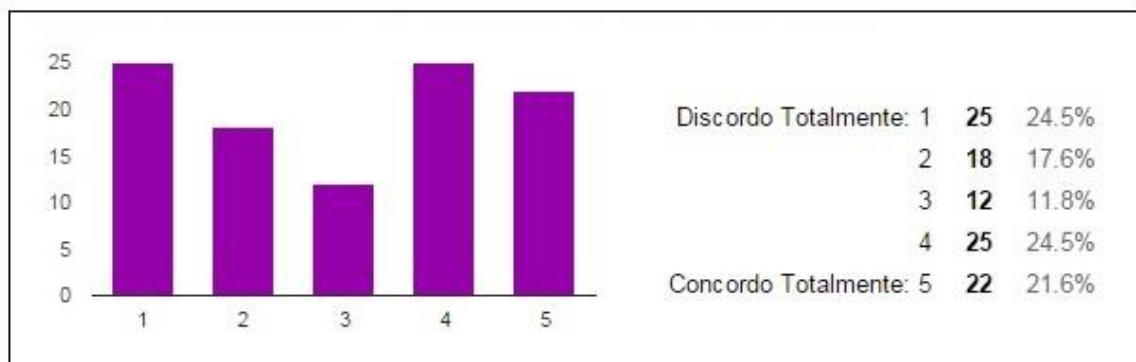


Gráfico 9: Tenho que me controlar em relação ao uso dos dispositivos móveis que possa atrapalhar o meu rendimento.

Fonte: Elaborado pelo autor

Percebe-se pelos resultados do gráfico 9 que aproximadamente 42% dos participantes da pesquisa discordam que precisam se controlar referente à utilização dos dispositivos móveis, porém, 46% concordam que precisam se controlar para não diminuir ao rendimento. Apenas 11,8% não concordam e nem discordam que o uso dos aparelhos diminui seu rendimento no trabalho.

De acordo com os resultados obtidos, constata que quase a metade dos colaboradores acessa muito as ferramentas tecnológicas e os dispositivos móveis. Neto (1999) ressalta que com o avanço das tecnologias, os funcionários estão sendo mais cobrados pelas empresas. O ponto principal é que haja um equilíbrio do uso das ferramentas para que não prejudique a qualidade do trabalho.

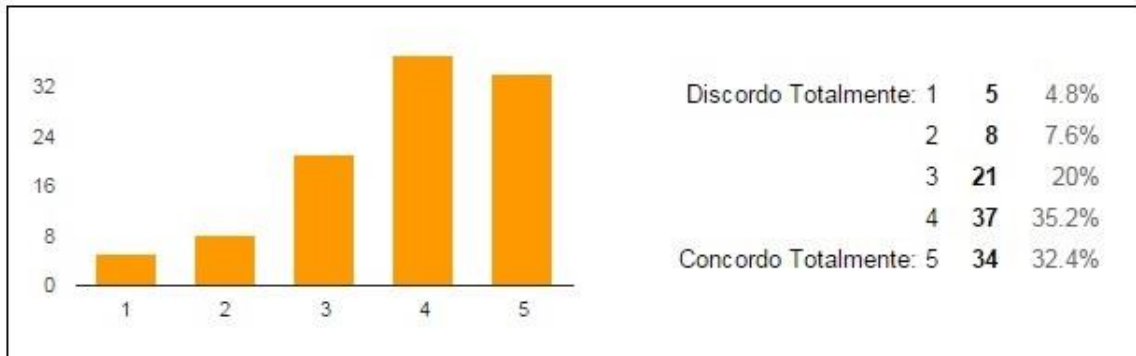


Gráfico 10 – Uso o *whatsapp* para fins de trabalho.
Fonte: Elaborado pelo autor

Em relação ao gráfico 10 que desrespeito ao uso do *whatsapp*, a pesquisa mostra que 34% das pessoas concordam e utilizam essa tecnologia para fins de trabalho, sendo que apenas 5% discordam sobre o uso deste aplicativo em seu dispositivo móvel.

Alves (2011) cita que a utilização das novas tecnologias é essencial para as empresas. E percebe-se com os resultados que esta ferramenta está sendo muito utilizada no ambiente de trabalho, porém, o uso deve ser profissional e não pessoal. O funcionário deve utilizar esta ferramenta a seu favor e não de maneira que atrapalhe o seu desempenho no trabalho.

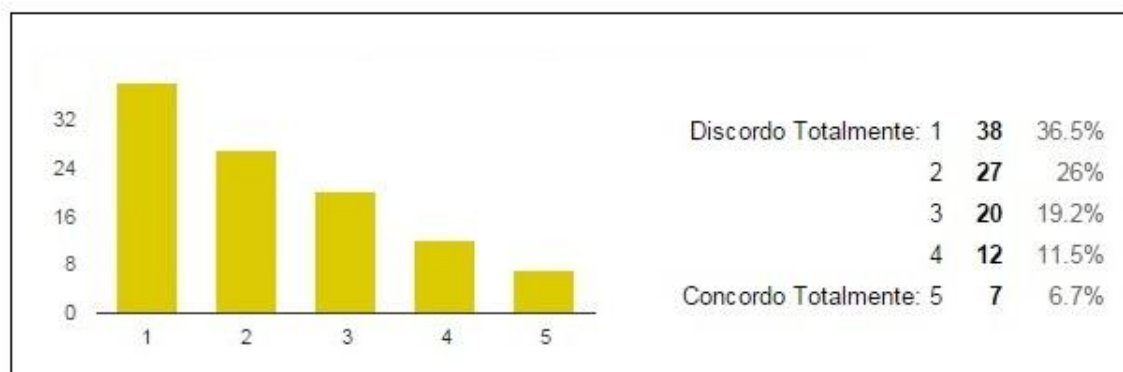


Gráfico 11 - O uso das tecnologias como os dispositivos móveis (celulares, tablets, notebooks) atrapalha meu rendimento no trabalho.
Fonte: Elaborado pelo autor

A pesquisa mostrou que 62,5% das pessoas utilizam algum tipo de dispositivo móvel e afirmam que o uso dessas ferramentas não influencia no desempenho do funcionário. Apenas 7% afirmaram que o uso dessas tecnologias atrapalharia de alguma forma o rendimento do funcionário. Pode-se concluir, de acordo com a pesquisa aplicada, o uso dos dispositivos móveis não atrapalha no rendimento do funcionário, basta usar o bom senso, e utilizar esta ferramenta da

melhor maneira possível. A utilização dessas tecnologias no trabalho vem se tornando cada vez mais comum nas empresas, com o surgimento dessas novas ferramentas, fica cada vez mais fácil e prático o dia a dia das pessoas (ALVES, 2011).

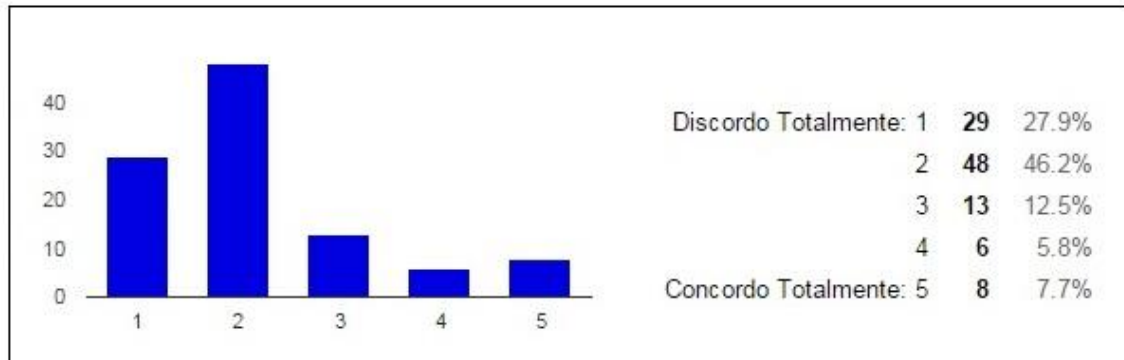


Gráfico 12:

Fonte: Elaborado pelo autor

De acordo com a pesquisa realizada, os funcionários não usam seu dispositivo móvel apenas para fins de trabalho, usam também para fins particulares. Segundo o estudo, 45% das pessoas avaliadas discordam da utilização do uso desta ferramenta apenas para fins de trabalho, enquanto apenas 7% das pessoas concordaram totalmente. Pode-se concluir que o uso dos dispositivos móveis está cada vez mais comum dentro das organizações. Porém, os funcionários têm que usar tal ferramenta para benefício e crescimento do funcionário, e não para ficar utilizando o aparelho celular para acessar as redes sociais, bate papos, dentre outros aplicativos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O uso das novas tecnologias no mercado de trabalho é visto diariamente, porém não existem ainda muitos conceitos definidos sobre o tema. Contudo, existem também as gerações que compõem o mercado de trabalho, que neste artigo foram abordadas as gerações X e Y.

Buscou-se analisar a percepção destas gerações dentro de uma Autarquia Federal do DF referente ao uso das ferramentas tecnológicas e o impacto causado no ambiente de trabalho. Conforme analisado, os colaboradores da geração Y somam um total de 52 entre os participantes da pesquisa. A geração X somam 15 funcionários, enquanto a geração Z soma um total de 14 pessoas. Observa-se também que 45,3% dos funcionários são do sexo feminino e 54,7% do sexo masculino.

Mais informações sobre o perfil dos colaboradores, que também é um objetivo deste artigo, é no contexto geral a organização possui pouca rotatividade de funcionários, e que mais de 70% dos funcionários contratados possuem curso superior ou título maior.

Sobre o impacto no uso dos aplicativos e dispositivos móveis no ambiente de trabalho, pode-se concluir que a maioria dos colaboradores concorda que o uso pode trazer benefícios para a empresa. No entanto, precisa ser utilizado de forma consciente e colaborativa aos objetivos da organização, obtendo assim, um melhor desempenho profissional.

Mais de 90% dos colaboradores concordam que a comunicação no ambiente de trabalho é fundamental para um bom desempenho. Com isso, os novos aplicativos e ferramentas tecnológicas tem sido de grande valia para melhorar a comunicação dentro da empresa. Conclui-se a partir das análises feitas acima que o problema de pesquisa foi respondido e os objetivos foram atendidos.

Em relação à limitação da pesquisa, houve dificuldades em relação à aplicação do questionário, pois as datas pré-estabelecidas não foram atendidas por todos os colaboradores, dificultando a coleta de dados. Por outro lado, pelo fato do tema ser muito atual no âmbito acadêmico, encontraram-se algumas dificuldades em relação ao material pesquisado, pois não há muitos autores, e trabalhos acadêmicos, referentes aos assuntos abordados.

Para agenda futura, sugere-se uma pesquisa qualitativa, aplicando uma entrevista a todos os gerentes de uma autarquia federal, a fim de aprofundar o assunto comparando com a percepção que os colaboradores tiveram sobre o uso das tecnologias dentro do ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Sidney. **Mau uso das tecnologias no trabalho pode causar demissão**. 2011. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/mau-uso-das-tecnologias-no-trabalho-pode-causar-demissao/48854>> Acesso em: 05 ago. 2015.
- ARAUJO, Felipe. **Geração X. 2015**. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/sociedade/geracao-x>> Acesso em: 12 ago. 2015.
- ARÊA, Larita. **Construção Civil proíbe uso de celular nos canteiros de obras**. 2014. Disponível em: <<http://www.sinduscondf.org.br/portal/noticia/61/construcao-civil-proibe-uso-de-celular-nos-canteiros-de-obras>> Acesso em: 05 ago. 2015.
- BARBOSA, Christian; CERBASI, Gustavo. **Mais tempo, mais dinheiro**. Rio de Janeiro. Thomas Nelson Brasil, 2009.
- BORGES, Maria Alice Guimarães. O profissional da informação: somatório de formações, competência e habilidades. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Org.). **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.
- DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho**. São Paulo: Pioneira, 1992.
- DINES, Alberto. **Papel de Jornal**. São Paulo: Summus, 1986.
- FALCHETTI, Shani; DI LASCIO, Raphael Henrique Castanho. **Como a modernização e a tecnologia influenciam nas relações humanas**. 2003. Disponível em: <http://www.psicologia.pt/artigos/ver_artigo_licenciatura.php?codigo=TL0002>. Acesso em: 12 ago. 2015.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GONÇALVES, José Ernesto Lima; GOMES, Cecília de Almeida. **A tecnologia e a realização do trabalho**. 1994. Disponível em: <<<http://www.scielo.br/pdf/rae/v33n1/a10v33n1.pdf>>> Acesso em: 12 ago. 2015.
- LOMBARDIA, Pilar Garcia; STEIN, Guido; PIN, José Ramón. **Quem é a Geração Y**. Revista HSM Management 70, 2008.
- NETO, Luiz Gonzaga Ribeiro. **Os Impactos da Tecnologia de Informação nas Organizações: Uma Visão Política**. 1999. Disponível em: <http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos_e_textos/Ciencia_da_informacao/Impactos_TI_orgs.pdf> Acesso em: 12 ago. 2015.

OLIVEIRA, Carlos A. de. **Inovação da tecnologia, do produto e do processo**. Belo Horizonte: Desenvolvimento Gerencial, 2003.

OLIVEIRA, Sidnei. **Geração Y: Era das Conexões, tempo de Relacionamentos**. São Paulo: Clube de Autores, 2009.

_____. **Gerações e comportamentos – entrevista**. 2012. Disponível em <<http://www.ideiademarketing.com.br/2012/07/10/geracoes-entrevista-com-sidnei-oliveira>> Acesso em: 15 ago. 2015.

RICHARDSON, Roberto P. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge, Filipe Sobral/ Tradução por Rita de Cassia Gomes. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

ZEMKE, Ron; RAINES, Claire; FILIPCZAK, Bob. 2008. **Choque de gerações**. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/15899660/Choque-de-Geracoes#scribd>> Acesso em: 15 ago. 2015.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

As questões apresentadas no presente questionário contribuirão com a coleta de dados, para o estudo “A utilização e o impacto de novas tecnologias no ambiente de trabalho” em uma autarquia federal. Trabalho de conclusão apresentado ao curso de Administração, da faculdade Centro Universitário de Brasília – UniCEUB. **O preenchimento desse questionário é de caráter voluntário, e sua participação é totalmente sigilosa.** Todos os dados colhidos serão apenas para contribuir de forma acadêmica. Desde já, agradeço a sua participação.

<p>SEXO</p> <p><input type="checkbox"/> Masculino</p> <p><input type="checkbox"/> Feminino</p>
<p>IDADE</p> <p><input type="checkbox"/> 15 a 20 anos</p> <p><input type="checkbox"/> 21 a 25 anos</p> <p><input type="checkbox"/> 26 a 30 anos</p> <p><input type="checkbox"/> 30 a 40 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Acima de 41 anos</p>
<p>CARGO</p> <p><input type="checkbox"/> Funcionário</p> <p><input type="checkbox"/> Estagiário</p> <p><input type="checkbox"/> Menor Aprendiz</p>
<p>FORMAÇÃO</p> <p><input type="checkbox"/> Ensino Médio Incompleto</p> <p><input type="checkbox"/> Ensino Médio Completo</p> <p><input type="checkbox"/> Ensino Superior Incompleto</p> <p><input type="checkbox"/> Ensino Superior Completo</p> <p><input type="checkbox"/> Pós Graduação</p> <p><input type="checkbox"/> Outros</p>
<p>TEMPO DE EMPRESA</p> <p><input type="checkbox"/> Menos de 1 ano</p> <p><input type="checkbox"/> 1 a 3 anos</p> <p><input type="checkbox"/> 4 a 5 anos</p> <p><input type="checkbox"/> 6 a 10 anos</p> <p><input type="checkbox"/> 11 a 15 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Acima de 16 anos</p>
<p>QUAIS TECNOLOGIAS VOCÊ USA PARA FINS DE TRABALHO.</p> <p>Assinale as alternativas que correspondem a este uso.</p> <p><input type="checkbox"/> <i>Intranet</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Outlook</i></p> <p><input type="checkbox"/> E-mail pessoal</p> <p><input type="checkbox"/> <i>Whatsapp</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Facebook</i></p> <p><input type="checkbox"/> Outro_____</p>

NAS QUESTÕES ABAIXO, MARQUE DE ACORDO COM O GRAU DE CONCORDÂNCIA DAS AFIRMAÇÕES, SENDO ELAS:				
(1) Discordo Totalmente (2) Discordo (3) Nem discordo, nem concordo (4) Concordo (5) Concordo totalmente				
1. O uso dos dispositivos móveis podem trazer benefícios para a empresa. (1) (2) (3) (4) (5)				
2. O uso das tecnologias como os dispositivos móveis (celulares, <i>tablets</i> , <i>notebooks</i>) atrapalha meu rendimento no trabalho. (1) (2) (3) (4) (5)				
3. Eu utilizo o <i>whatsapp</i> para fins de trabalho. (1) (2) (3) (4) (5)				
4. A empresa me dá total liberdade para usar essas tecnologias (celulares, <i>tablets</i> , <i>notebooks</i>) no trabalho. (1) (2) (3) (4) (5)				
5. Tenho que me controlar em relação ao uso do celular e outros dispositivos móveis que possa atrapalhar meu rendimento. (1) (2) (3) (4) (5)				
6. Uso o meu dispositivo móvel apenas para as tarefas do trabalho (1) (2) (3) (4) (5)				
7. Uso o e-mail da empresa apenas para tratar de assuntos de trabalho. (1) (2) (3) (4) (5)				
8. A comunicação no ambiente de trabalho é fundamental para um melhor desempenho. (1) (2) (3) (4) (5)				
9. A falta de comunicação pode causar problemas na hora da realização do serviço. (1) (2) (3) (4) (5)				
10. A comunicação no ambiente de trabalho é fundamental para um melhor desempenho no trabalho. (1) (2) (3) (4) (5)				

