



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CAMPUS AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

BRUNA ALINE DA SILVA LIMA SANGUINETE

**O USO DE APLICATIVOS DE MENSAGENS NO COTIDIANO DO
TRABALHO E O IMPACTO NO BEM ESTAR DO TRABALHADOR:**
análise em uma empresa de microcrédito no Agreste de Pernambuco

Caruaru

2024

BRUNA ALINE DA SILVA LIMA SANGUINETE

O USO DE APLICATIVOS DE MENSAGENS NO COTIDIANO DO TRABALHO E O IMPACTO NO BEM ESTAR DO TRABALHADOR: análise em uma empresa de microcrédito no Agreste de Pernambuco

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Administração do Campus Agreste da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, na modalidade de monografia, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel/licenciado em Administração.

Área de concentração: Organizações e Administração Geral

Orientadora: Professora Dra. Aline Fábila Guerra de Moraes

Caruaru
2024

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Sanguinete , Bruna Aline da Silva Lima .

O uso de aplicativos de mensagens no cotidiano do trabalho e o impacto no bem estar do trabalhador: análise em uma empresa de microcrédito no agreste de Pernambuco / Bruna Aline da Silva Lima Sanguinete . - Caruaru, 2024.
66 p.

Orientador(a): Aline Fábila Guerra de Moraes

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, Administração, 2024.

Inclui referências, apêndices.

1. mensagens instantâneas. 2. whatsapp. 3. tecnologia da informação. 4. bem-estar. 5. trabalho. I. Moraes, Aline Fábila Guerra de . (Orientação). II. Título.

000 CDD (22.ed.)

BRUNA ALINE DA SILVA LIMA SANGUINETE

**O USO DE APLICATIVOS DE MENSAGENS NO COTIDIANO DO TRABALHO E O
IMPACTO NO BEM ESTAR DO TRABALHADOR:** análise em uma empresa de
microcrédito no Agreste de Pernambuco

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação do Curso de
Administração do Campus Agreste da
Universidade Federal de Pernambuco –
UFPE, na modalidade de monografia,
como requisito parcial para a obtenção do
grau de bacharel/licenciado em
Administração.

Aprovada em: 18/03/2024

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Aline Fábila Guerra de Moraes (Orientadora)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr^a. Elisabeth Cavalcante dos Santos (Examinadora Interna)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof^a. Dr^a. Myrna Suely Silva Loreto (Examinadora Interna)
Universidade Federal de Pernambuco

Dedico esse trabalho a minha filha, que foi minha força e fonte de motivação para que eu fosse forte e resiliente na construção e conclusão deste.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus que até aqui me sustentou, segurando minha mão e me guiando nos momentos mais difíceis. “ Isto declaro em a respeito do senhor: ele é meu refúgio, meu lugar seguro, ele é meu Deus e nele eu confio. ” (Salmos 91:2)

Agradeço a meus pais (Edvaldo e Severina) por sempre estarem presentes em minha vida ensinando o verdadeiro significado de uma família unida, justa e honesta. Em especial a minha mãe que sempre foi e é a força da nossa família e me fez seguir em frente cuidando da minha filha para que eu pudesse continuar minha jornada sem que para ela faltasse amor e proteção. A minha filha eu agradeço pelo simples fato de sua existência me fazer entender que por nós e principalmente para o bem dela a minha ausência constante seria necessária. Almejo que um dia esse trabalho seja fonte de inspiração e orgulho para ela.

Meus sinceros agradecimentos aos amigos do grupo AMIGOS CAA, Vinícios, Eraldo, Suzianny, Valderlane, Daniele, Gabriel, Katarina e principalmente Larissa e Arquiza, obrigada por todo apoio a essa jovem senhora que em meio a um grupo de jovens às vezes se sentia incapaz e cansada, entretanto vocês nunca soltaram a minha mão.

Não posso deixar de agradecer a todos professores que contribuíram nesse longo período da minha formação. A minha orientadora, a professora Dra. Aline, deixo aqui registrado minha eterna gratidão, por todo apoio, paciência, dedicação, ensinamentos. Muito obrigada Dra. Professora Aline, por não ter desistido de mim.

Por fim agradeço aos meus colegas de trabalho que também estiveram presentes nessa caminhada e foram parte importante na construção desse trabalho.

RESUMO

O uso de aplicativos de comunicação nas organizações aumentou significativamente nos últimos anos. As implicações disto nem sempre são positivas para todos os lados envolvidos. Visando entender estas implicações em um contexto específico, o objetivo geral deste trabalho é identificar quais os efeitos do uso do WhatsApp no cotidiano do trabalho de uma empresa de microcrédito situada no Agreste de Pernambuco. A metodologia adotada neste estudo foi qualitativa, com coleta de dados por meio de um roteiro de entrevista semiestruturado. A análise dos dados foi realizada através da técnica de análise de conteúdo. Conclui-se que o WhatsApp é amplamente utilizado como uma ferramenta de comunicação no ambiente de trabalho e fora dele, tendo os trabalhadores/as recebido e enviado mensagens de trabalho fora do horário laboral. Também se analisou que os entrevistados associaram este fato a sentimentos de invasão e constrangimento, afetando seu descanso. Conclui-se então pela necessidade de imposição de limites no uso da ferramenta abordada pois essa pode afetar diretamente o bem-estar e saúde do trabalhador em razão da superexposição e ausência de descanso.

Palavras-chave: mensagens instantâneas; WhatsApp; tecnologia da informação; bem-estar, trabalho.

ABSTRACT

The use of communication applications in organizations has increased significantly in recent years. The implications of this are not always positive for all sides involved. Aiming to understand these implications in a specific context, the general objective of this work is to identify the effects of using Whatsapp in the daily work of a microcredit company located in Agreste de Pernambuco. The methodology adopted in this study was qualitative, with data collection through a semi-structured interview guide. Data analysis was carried out using the discourse analysis technique. It is concluded that WhatsApp is widely used as a communication tool in the workplace and outside it, with workers receiving and sending work messages outside working hours. It was also analyzed that the interviewees associated this fact with feelings of invasion and embarrassment, affecting their rest. It is therefore concluded that there is a need to impose limits on the use of the tool discussed as this can directly affect the well-being and health of the worker due to overexposure and lack of rest.

Keywords: Instant Messages; Whatsapp; Information Technology; Well-being, Work.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	09
1.1	Objetivo geral.....	11
1.2	Objetivos específicos.....	11
1.3	Justificativa.....	11
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1	Evolução das ferramentas de comunicação da humanidade.....	16
2.2	Impacto da integração da tecnologia da informação nas relações humanas.....	23
2.3	Presença do WhatsApp nos ambientes de trabalho presenciais.....	27
3	METODOLOGIA.....	34
4	ANÁLISE DE DADOS.....	38
4.1	Rotina de trabalho e uso do aplicativo WhatsApp.....	38
4.2	O uso de Whatsapp para o trabalho fora do horário laboral e o descanso do trabalhador.....	42
4.3	Sentimento do trabalhador em relação às mensagens de cunho profissional recebidas fora do horário de trabalho.....	48
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54
	REFERÊNCIAS.....	57
	APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA SOBRE O USO DO WHATSAPP E SUAS IMPLICAÇÕES.....	65
	APÊNDICE B -TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	66

1 INTRODUÇÃO

O WhatsApp, aplicativo de comunicação popularmente utilizado no Brasil, tem mais de dois bilhões de usuários distribuídos em 180 países ao redor do globo. A ferramenta oferece comunicação instantânea e dinâmica, permitindo não somente o envio de mensagens de texto, mas áudios, vídeos e documentos, sendo multifuncional e atendendo a diversas atividades pessoais e profissionais (WHATSAPP, 2023).

Tratando-se do ambiente de negócios, a ferramenta explora especificamente as necessidades do público, desenvolvendo soluções para o mercado de atendimento e comunicação interna, com atualizações contínuas e análise que visam maximizar a eficiência com a proposta de transformar as empresas, gerar resultados e criar um relacionamento duradouro entre cliente e empresa (WHATSAPP, 2023).

No Brasil, o WhatsApp se tornou o principal canal de vendas online. Os dados impressionam pois 76% das empresas usam a ferramenta e em 52% dos casos ele é destinado diretamente para compra e venda (TERRA, 2023). Assim, é possível identificar que o aplicativo não somente está presente na vida pessoal da população, mas também foi anexado aos ambientes de trabalho, em especial aqueles que estão diretamente relacionados ao atendimento ao público, sendo, portanto, uma mudança da forma de comunicação entre as pessoas e consequentemente das relações de trabalho. Grandes empresas do mercado brasileiro, como as gigantes do varejo Netshoes, Magazine Luiza e Casas Bahia já iniciaram o uso da ferramenta e incluíram os chamados '*boots*', que são mecanismos de autoatendimento com uma programação pré-estabelecida que respondem o WhatsApp de forma instantânea e facilitam o processo de atendimento (VEJA, 2017).

Nesse contexto, percebemos que a forma como as pessoas se comunicam entre si e também com as organizações, muda. Estas mudanças na comunicação no mundo contemporâneo têm sua influência direta em diversos aspectos da sociedade, desde o cotidiano das pessoas até o ambiente de trabalho (BARROS; SOUZA; TEIXEIRA, 2020). Com a evolução das tecnologias de comunicação, especialmente o surgimento dos aplicativos de mensagens e das redes sociais, observa-se uma transformação significativa na forma como os indivíduos se relacionam, interagem e acessam informações (SOUZA; QUANDT, 2008).

Entretanto apesar da importância das redes sociais e a forma como elas têm influenciado as relações humanas, existem questões sobre os impactos dessas mudanças na sociedade, incluindo a dependência crescente da tecnologia e a necessidade de compreender e refletir sobre os efeitos dessa comunicação acelerada e instantânea, o que inclui o bem estar no trabalho, pois a ausência de desvinculação das relações de emprego na vida privada não é uma exceção ou caso isolado, o acúmulo indiscriminado de trabalho tem se elevado com o uso frequente e corriqueiro das mídias tecnológicas (GAVIOLLI, 2017).

Dessa forma, o uso de determinadas tecnologias de comunicação no ambiente laboral, além de aumento na carga de trabalho, também aumentou as horas à disposição do empregador, visto que a facilidade de comunicação e solicitação de demandas disfarçadas de meros questionamentos ou favores causam uma sobrecarga na parte mais frágil da relação contratual (SAVIO ET AL., 2021). Nesse sentido, podemos afirmar que essas mudanças tecnológicas têm implicações profundas não apenas na vida pessoal, mas também nas esferas profissionais, principalmente no que se refere ao bem-estar do trabalhador.

Por, em muitos casos, não respeitarem os limites do indivíduo, às novas condições de trabalho com implementação da tecnologia correm o risco de gerar problemas de saúde que além de estresse, ansiedade, depressão pode evidenciar a síndrome de *burnout*. Sobre este último, foi assim nomeado pois é originário do inglês, para definir aquilo que deixou de funcionar por excesso de exaustão, e inicialmente era pesquisado apenas nos setores da área de saúde, mas ao longo dos anos tornou-se objeto de estudo em todos os segmentos profissionais (CARLOTTO; GOBBI, 1999).

Tendo em mente as discussões anteriormente levantadas, voltamo-nos ao trabalho de Queiroz, Santos e Silva (2017), que descrevem como o WhatsApp, o aplicativo de mensagens mais utilizado no Brasil, tornou-se uma ferramenta de comunicação institucional rápida e eficaz. Porém, questionamo-nos sobre **como a utilização deste aplicativo de mensagem para além do ambiente organizacional pode impactar o bem-estar dos trabalhadores/as?**

Para isso, faremos a análise da ferramenta no dia-a-dia de trabalhadores de uma instituição bancária de microcrédito no agreste de Pernambuco. Seguem, então, os objetivos deste trabalho:

1.1 Objetivo geral

Identificar quais os efeitos do uso do WhatsApp no cotidiano do trabalho de uma empresa de microcrédito situada no Agreste de Pernambuco.

1.2 Objetivos específicos

- Identificar o uso de aplicativos na vida pessoal e profissional dos trabalhadores/as estudados;
- Analisar a percepção dos trabalhadores/as sobre o uso do WhatsApp;
- Correlacionar a utilização do WhatsApp no trabalho com a vida pessoal do trabalhador.

1.3 Justificativa

O uso do WhatsApp no ambiente de trabalho tem o poder de alterar a forma como os profissionais se comunicam e interagem influenciando a comunicação, e consequentemente influenciando o bem-estar e a saúde dos trabalhadores/as, pois passa a ter efeitos dentro e fora do horário de trabalho, permeando a vida pessoal e profissional (GAVIOLLI, 2017). Diante disto é fundamental para a área de administração investigar os efeitos desse fenômeno, pois os gestores precisam entender como essa ferramenta afeta a dinâmica interna e como podem gerenciá-la de forma eficaz. E os trabalhadores/as precisam entender os limites do uso dessas ferramentas para sua saúde.

Buscando entender mais sobre o assunto, realizamos pesquisa sobre o tema em banco de dados que indexa artigos científicos e trabalhos acadêmicos realizados na Universidade Federal de Pernambuco, local onde este trabalho tem sua base. Foi possível perceber que existem poucas produções científicas com foco no bem-estar e na saúde do trabalhador submetido ao uso da ferramenta WhatsApp. Por exemplo, a plataforma SPELL- *scientific periodical selectronic library* (em português biblioteca eletrônica de periódicos científicos), que tem foco direto na área de administração, na busca pelas palavras chaves WhatsApp, trabalho e bem-estar nota-se que não existem artigos científicos produzidos correlacionando o tema apenas artigos que evidenciam o uso do whatsapp nas empresas e a adequação do trabalhador a este novo modelo (SPELL, 2023).

Na plataforma Attena, vinculada a Universidade Federal de Pernambuco, ao buscar por artigos com as palavras chaves trabalho e WhatsApp como tema, oito

artigos tiveram a rede social como objeto de estudo entre 2017 e 2021. Desses, quatro apenas analisam a maneira como a ferramenta é usada amplamente hoje em diversos campos na sociedade, os outros quatro artigos se debruçam sobre como Whatsapp foi institucionalizada por empresas, mas, de toda a produção na busca, apenas um artigo trata sobre o uso por trabalhadores/as, entretanto, o faz sob a perspectiva da influência deste uso na produtividade e motivação (ATTENA, 2023).

Assim é possível inferir que ainda não há produção científica suficiente sobre a influência do uso corporativo do WhatsApp no bem-estar dos trabalhadores/as bem como no seu descanso, fazendo com que seja essencial a análise deste tema e a pesquisa aqui apresentada.

A escolha deste tema para pesquisa é relevante para a pesquisadora, uma vez que ela vivencia um ambiente de trabalho similar e observa o impacto do uso indiscriminado do Whatsapp para fins profissionais, notando um aumento nessa prática ao seu redor, sobretudo fora do horário laboral. A constatação dessa prática recorrente e seus efeitos percebidos nas relações de trabalho e no bem-estar dos profissionais ao seu redor fundamentam a relevância e a necessidade de uma análise profunda sobre o tema. Portanto, a pesquisa não apenas responde a uma curiosidade acadêmica, mas também busca contribuir para a compreensão e potencial gestão desse fenômeno, visando melhorar as condições de trabalho e promover ambientes mais saudáveis e equilibrados.

Além dos aspectos específicos para a área de administração, este estudo também possui relevância para a sociedade em geral. O uso excessivo de aplicativos de mensagens fora do horário de trabalho pode prejudicar a qualidade de vida do trabalhador, excedendo as fronteiras do trabalho, gerando problemas de saúde, estresse e influência nas relações familiares (CARDOSO, 2020). Portanto, investigar esse fenômeno e apontar as causas é fundamental para fomentar a reflexão a respeito dos impactos do uso do Whatsapp e que para que se possa, a partir deste ponto, desenvolver estratégias de enfrentamento desses impactos causados pelo uso excessivo na vida do trabalhador.

Esta pesquisa aborda no seu referencial teórico inicialmente a evolução histórica das ferramentas de comunicação da humanidade e brevemente apresentará qual o impacto da integração da tecnologia de informação nas relações humanas até a chegada das redes sociais e consequentemente do Whatsapp, por fim demonstrar o que se pode observar sobre o uso do Whatsapp nos ambientes de

trabalho e o impacto já constatados desse uso. Assim, será apresentado a análise de dados realizada com base em entrevistas feita com trabalhadores/as de uma empresa de microcrédito com apontamentos sobre o uso de WhatsApp para o trabalho fora do horário laboral, o sentimento do trabalhador em relação às mensagens de cunho profissional recebidas fora do horário de trabalho e a Influência das mensagens profissionais fora do horário laboral no descanso do trabalhador.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A expressão "relações humanas" compreende o estabelecimento e/ou a manutenção de contatos entre os seres humanos, sendo esta relação diária e frequente. Esse conjunto de interações mantém os indivíduos no contexto social, tem suas bases fundamentadas em vínculos pessoais formados por ferramentas de comunicação que permitem às pessoas, motivadas por necessidades humanas, alcançar sua satisfação por meio dos grupos sociais com quem interagem (ROSSÉS, 2010).

Pavão, Kernkamp e Barboza (2015) corroboram com essa ideia ao explicar que o homem depende de toda a estrutura social, ou seja, o homem não pode viver sem a sociedade, e que ele é biológico e psicologicamente preparado para viver em grupos. É na sociedade que os indivíduos criam a cultura e vivenciam seus valores, que, conseqüentemente, se tornarão uma força social. É na sociedade, mais uma vez, que ele, o ser humano, tem que viver em conformidade com as normas e diretrizes, ocupando status e categorias e tornando-se por decorrência, membro de grupos.

Para viver e se manter em sociedade, há a necessidade de certo consenso e, ao mesmo tempo, sintonia que muitas vezes compreendem o conceito de solidariedade entre seus membros. Da mesma forma que a sociedade vai se desenvolvendo, se tornando mais complexa, também são alterados o grau de modernidade e tecnologia e conforme Durkheim (2013), o coletivo passa a predominar sobre o comportamento do indivíduo. Tal mecanismo social depende então da comunicação, pois a sociedade está o tempo todo pressionando condutas dos indivíduos, no modo de ser, de pensar, de sentir, agir, comunicar, entre outros.

Assim, diante dessa necessidade de convívio social, sempre houve, desde o início dos tempos, a necessidade de se transmitir emoções, sentimentos, ideias, conhecimento e demais informações entre os indivíduos, ou seja, a comunicação é importante instrumento para a vida em sociedade. Assim, é necessário entender que a comunicação, sempre foi importante para a consolidação das relações entre os seres humanos e as diversas formas de comunicar-se foram surgindo ao longo dos

tempos, evoluindo até os dias de hoje e continuarão a evoluir (BARROS; SOUZA; TEIXEIRA, 2020).

Sobre esta evolução, temos que a Revolução Francesa e a Revolução Industrial foram os dois grandes propulsores das transformações que provocaram a necessidade de compreensão do fenômeno social e as transformações e influências trazidas para relações humanas, para a comunicação e para o trabalho. A Revolução Francesa trazendo à tona os ideais de igualdade, fraternidade e liberdade, tornando as relações humanas mais íntegras, humanizadas e focada em uma comunicação mais direta, já a segunda revolução se embasou nos ideais das lutas trabalhistas e sociais (MALLMANN, 2018).

Sobre essas transformações Bernardi (2007, p.41) comenta:

No último quarto do século XX, novas tecnologias tendem a modificar a maneira pela qual a informação e o conhecimento passam a ser entendidos e apropriados pelos diferentes atores sociais. Esta nova realidade encontra-se fortemente ancorada nas possibilidades informacionais trazidas pelo rápido desenvolvimento tecnológico, ocorrido entre os anos de 1940 e 1960 e resultante de iniciativas militares e da indústria eletrônica, culminando, após 1980, com o desenvolvimento do computador pessoal e da Internet (BERNARDI, 2007, p.41).

Resta muito claro então que existe uma forte correlação entre o avanço tecnológico e a forma com que a humanidade transmite a informação e os movimentos históricos impactam diretamente nessa modificação, embora as relações humanas tenham existido desde os primórdios da vida humana, a preocupação científica com essas relações, no ambiente de trabalho e os meios de comunicação utilizados, é relativamente nova. O ser humano, como ser social necessita de uma atividade laboral, ou seja, de um trabalho, para que sua intenção, a direção dos seus esforços e seus objetivos pessoais pareçam cada vez mais nítidos, estabelecendo ao indivíduo um significado mais ativo de um esforço afirmado e desejado.

Mediante tais fatos, se faz necessário uma breve contextualização histórica da evolução das ferramentas de comunicação da humanidade, os impactos trazidos pela integração dessas ferramentas na formação das relações humanas e como a vivência dessas ferramentas no ambiente laboral saudável acontece conforme a legislação vigente.

2.1 Evolução das ferramentas de comunicação da humanidade

Comunicação é a ação de tornar algo em comum, mas para que essa ação possa ser plenamente exercida é importante que os indivíduos estejam dispostos e abertos a dialogarem (AZEVEDO, 1971). Neste processo de comunicação, algo de extrema importância é a mensagem, pois é ela que leva a informação de um emissor até um receptor, onde se faz importante o meio válido e eficaz que se faça chegar seu conteúdo e o entendimento do que se pretende transmitir para o destinatário final. Ainda sobre essa definição de comunicação, temos Dias (2013, p. 20) colocando que:

A mensagem é qualquer informação transmitida e o seu conteúdo pode ser de qualquer tipo, dependendo do meio por onde será enviada. Ela pode conter letras, números, figuras, áudio, vídeo ou ser de qualquer outro gênero, desde que o meio permita. A mensagem é transmitida em algum tipo de código, uma combinação de signos e símbolos, que são conhecidos tanto pelo emissor quanto pelo receptor, o que permite que a comunicação seja eficaz (DIAS, 2013, p. 20).

Assim o autor demonstra claramente que a forma como a mensagem é transmitida não altera a sua classificação e se for compreendida, por ser seu formato conhecido pelo receptor se mostra então uma comunicação eficaz.

Nesse sentido, a história da humanidade e a própria evolução da sociedade estão ligadas diretamente à evolução das formas de comunicação que foram desenvolvidas e consolidadas ao longo dos tempos. Diversas foram as fases ou os períodos históricos, porém as revoluções tecnológicas trazidas nos dois últimos séculos foram importantes modificações para as formas de comunicação e o surgimento da internet e das tecnologias computacionais, possibilitaram aos indivíduos uma perspectiva da comunicação ainda mais completa (BARROS; SOUZA; TEIXEIRA, 2020). Sobre essa necessidade Bordenave (1985, p.36) comenta:

Sem a comunicação cada pessoa seria um mundo fechado em si mesmo. Pela comunicação as pessoas compartilham experiências, ideias e sentimentos. Ao se relacionarem como seres interdependentes, influenciam-se mutuamente e, juntas, modificam a realidade onde estão inseridas (BORDENAVE, 1985, p.36).

Bordenave (1985) fundamenta seu pensamento sobre o assunto aqui discutido expondo que a comunicação possibilita ao indivíduo o compartilhamento de conhecimentos e satisfaz uma série de funções relacionadas ao ser humano. A própria evolução humana, a melhoria da vida, a estruturação da sociedade e outros aspectos são importantes marcos para o ser humano, além de proporcionar a ele a evolução dos mais diversos meios de comunicação e a própria comunicação como um pilar fundamental para a construção do caráter humano (BARROS; SOUZA; TEIXEIRA, 2020).

Todavia, mesmo falando de revoluções importantes para a história, a primeira grande revolução na comunicação aconteceu quando o homem desenvolveu a linguagem, como tentativa de comunicar-se com seus semelhantes e sucesso na luta pela sobrevivência (RECUERO, 2000). Sobre isto, afirma o autor que:

A linguagem permitiu que a humanidade conseguisse transmitir o conhecimento adquirido, aperfeiçoando a forma de apreender o mundo pelas primeiras comunidades. Alguns séculos mais tarde, a linguagem teve seus sons codificados em símbolos, e posteriormente em alfabetos. Com a criação desta nova convenção, teve início a civilização como a conhecemos hoje (RECUERO, 2000, p.1).

O processo de comunicação através da linguagem é estabelecido para a transmissão de mensagens, ideias, sentimentos e outras expressões humanas, para fazer com que o outro entenda, capture e tome ciência do que se quer repassar. No processo de comunicação há aquele que estará transmitindo, podendo ser chamado de emissor, e quem estará recebendo a mensagem ou informação que se quer transmitir, chamado de receptor, e toda a comunicação deverá fluir por um meio que será utilizado para fazer com que a ideia ou mensagem chegue até o seu destinatário e seja entendida.

Milhomen Santo e Brandão (2012) ainda asseguram que o próprio homem pré-histórico sabia da importância de se comunicar e de transmitir o que sentia, uma prova disso era a utilização de uma linguagem visual através de gestos, ruídos, mímicas e demarcações territoriais, onde esses indivíduos utilizavam para entender e ser entendido.

No Egito, por exemplo, além da comunicação verbal e visual através dos hieróglifos, um outro importante instrumento de comunicação social era as cartas

através de sistema de correios. Os índios da era pré-colombiana utilizavam sinais de fumaça para se comunicarem com outras tribos, além de outros indicativos relevantes de comunicação social, como as pinturas nas paredes. Mas outros meios de comunicação tiveram uma extrema contribuição para o que conhecemos hoje como meios de comunicação modernos e eficazes (DOTTI, 2020).

Outro exemplo de evolução de comunicação é o telégrafo, este equipamento evoluiu desde seu início em 1667, com uma transmissão por um curto fio esticado até 1837 quando, Samuel Morse iniciou um grande marco na história da comunicação mundial, inventando o telégrafo elétrico e conseguindo enviar sinais elétricos através de um cabo de 500 metros de comprimento. Em 1844, houve a inauguração da primeira linha de transmissão do telégrafo, ligando Washington a Baltimore. A mensagem era enviada através de códigos feitos por sinais elétricos, famosa até hoje pelo nome Código Morse (MAURIZ; FURLAN; RESSURREIÇÃO, 2018).

Ao longo dos anos a telefonia sempre procurou formas de superar seus limites e evoluir. Nesse contexto, surgiram, em 1947, os primeiros protótipos do que viria a ser o telefone celular. Propagando sinais sonoros através da emissão de ondas eletromagnéticas, deixando de lado os cabos físicos, esse aparelho portátil ganhou popularidade no mundo principalmente a partir da década de 1990 (DOTTI, 2020).

Bragança (2009) aponta que, na era dos computadores e da informação, marcada a partir de 1994, houve um grande impulso nas comunicações, devido ao desenvolvimento de tecnologias que revolucionaram os processos e a velocidade de transmissão de mensagens na história da humanidade, com tecnologias de transmissão de dados, voz e vídeo com velocidades altíssimas e um encontro do mundo com a realidade virtual.

Em 2015, estimou-se que cerca de 3,1 bilhões de pessoas em todo mundo, o equivalente a cerca de 40% da população mundial, são usuários de internet, seja por meio de computadores ou através de dispositivos móveis, como por exemplo dos aparelhos celulares. No Brasil, o total de usuários atingiu cerca de 107 milhões de pessoas, o que representou 53% da população nacional daquele ano e coloca o país

na quinta posição na lista dos que mais acessam a rede, após China, Estados Unidos, Índia e Japão (CAPPELLOZZA; MORAES; MUNIZ, 2017).

O alastramento a nível global dos aparelhos celulares também foi resultado da intensa competitividade entre os sujeitos desse mercado, tais como fabricantes de aparelhos e operadoras de telefonia. Isso permitiu a redução dos valores de aquisição, do acesso à rede e dos aparelhos telefônicos (CAPPELLOZZA; MORAES; MUNIZ, 2017), com a absorção dos benefícios de economia de escala pelos usuários.

A facilidade de acesso móvel à internet, através dos aplicativos para smartphones, fortifica essa tendência e resultando no aumento da frequência e da duração da utilização desses dispositivos. Desta forma, essas tecnologias tornaram-se indispensáveis no cotidiano de muitos usuários, pelos diversos benefícios que as aplicações lhes proporcionam (CAPPELLOZZA; MORAES; MUNIZ, 2017).

Desse modo, percebemos que a internet revolucionou, atualizou e ampliou as formas de comunicação. Em decorrência dela, surgiram as redes sociais, que são formas virtuais para relacionamento e interação entre pessoas físicas e jurídicas e ao longo do globo. As redes sociais caracterizam autênticos instrumentos acessíveis de comunicação. Segundo Dotti (2020), além de significar um conjunto de relações interpessoais importantes para o convívio e rapidez das relações humanas.

No cotidiano, o principal objetivo das redes sociais é conectar pessoas e com isso propiciar a troca de informações, dados, imagens, vídeos, áudios e mensagens escritas de forma prática e rápida, custando menos esforço e tempo do indivíduo e se adaptando ao aumento de informação disponível e a alta velocidade de processamento de dados, com as mais diversas formas de apresentação.

É importante ressaltar que com essa integração novos horizontes foram abertos e um novo mundo entrou em funcionamento, levando a humanidade para um mundo virtual chamado internet ou ciberespaço, que espelha o mundo real, porém, sustentado por diversas ferramentas tecnológicas e computacionais desenvolvidas. Os chamados metaversos, por exemplo, têm ganhado cada vez mais destaque no mundo virtual (FERNANDES, 2022).

O termo metaverso, em si, foi criado pelo escritor Neal Stephenson no início da década de 90, em um romance pós-moderno, intitulado *Snow Crash*, em português traduzido como: *Samurai: Nome de Código*. O metaverso é, então, uma tecnologia que se constitui no ciberespaço e se materializa abstratamente, por meio da criação de Mundos Digitais Virtuais em 3D – MDV3D, no qual diferentes espaços para o viver, conviver e se relacionar são representados em 3D, propiciando o surgimento dos mundos paralelos contemporâneos (FERNANDES, 2022).

Esse metaverso se caracteriza como sistemas dinâmicos, ou seja, o ambiente modifica-se em tempo real à medida que os usuários vão interagindo com ele. Essa interação pode ocorrer em menor ou maior grau dependendo da interface adotada, visto que os mundos virtuais podem ser povoados, tanto por humanos, conhecidos por e-cidadãos, representados através de avatares, quanto por “humanos virtuais” desenvolvidos e criados pelo próprio metaverso (FERNANDES, 2022).

Em um sentido mais amplo, outras redes sociais, com características menos imersivas possibilitam ao usuário exprimir a um grupo suas ideias, opiniões, valores e interesses em comum e se unir com outros que possuem a mesma visão de mundo. Souza e Quandt (2008) conceituam redes sociais como uma estruturação prática, mas que de certa forma também se torna complexa, já que é constituída por pessoas que se assemelham, seja por valores e diretrizes em comum ou objetivos semelhantes, capaz de proporcionar troca de informações e conhecimento.

Apontam Souza e Quandt (2008) que as redes sociais também têm sido uma das ferramentas mais utilizadas no campo científico, e algumas ciências, como a Psicologia e a Sociologia vem usando as redes sociais como método e campo de pesquisa para esclarecer essas trocas.

A evolução da comunicação humana ao longo dos tempos, a sua importância para a formação e desenvolvimento da sociedade, a disseminação do conhecimento, além da melhoria na qualidade dos processos de ensino e aprendizagem, seguindo com a própria evolução constante dos meios de comunicação com a influência das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), que se reinventam a cada dia poderá trazer novos aspectos e possibilidades para a comunicação humana e disseminação do conhecimento para um mundo globalizado e altamente conectado

no ciberespaço, seguindo em direção a proposta de uma nova Era da comunicação humana, totalmente focado ao mundo digital (SAVIO ET AL., 2021).

Desse modo, é inegável o quanto a internet trouxe comodidade no cotidiano da sociedade, as atividades rotineiras tornaram-se mais eficientes graças a total disponibilização de operadoras telefônicas e aparelhos populares. Com isso o mercado se viu na obrigação de se adequar a essa nova realidade e adquirir meios de introduzir essas mesmas estruturas em suas próprias funções, de modo que permanecesse com dinamismo em suas relações (SAVIO ET AL., 2021).

Com o avanço tecnológico, a globalização tornou os espaços físicos uma questão de mero detalhe, visto que as ferramentas de comunicação fornecem semelhantes maneiras de interação humana, ou seja, a modernidade da tecnologia possibilita labores que antes eram inimagináveis sem que fosse pelos métodos tradicionais. Esse é o grande, senão o maior, benefício da aquisição dos aplicativos e sistemas de mensagens simultânea: a velocidade da interação humana a baixo custo.

Nessa toada, Gaviolli (2017 p.3) completa que:

O espaço se expandiu e eliminou fronteiras físicas reais, favorecendo o acesso a qualquer pessoa inserida nesse espaço globalizado. Neste contexto, o advento da internet colaborou intensamente com uma mudança profunda no comportamento humano e na forma em que nos comunicamos.

O mundo moderno oferta o conhecimento sobre os mais variados assuntos, exigindo dos usuários e administradores o domínio sobre temas atuais, porém passageiros, e requerem em geral um elevado nível de agilidade no seu uso, excluindo aqueles que não acompanham seu desenvolvimento, quase como uma forma de “seleção natural”. Queiroz, Santos e Silva (2017, p. 6) abordam que “as mídias, principalmente através das redes sociais, passaram a influenciar o comportamento e as relações em coletividade.” Resta evidente que o próprio anseio pessoal e personalidade do indivíduo são moldados por essa comunicação intensa e desenfreada.

É interessante analisar como essa celeridade descontrolada no envio e recebimento de informações afeta a vida e o pensamento em massa, isto é, o fácil

acesso às notícias em tempo real causa uma série de desejos pelo imediatismo e pela mudança rápida de opiniões.

Os aplicativos atuais e populares, em especial o WhatsApp, são objeto de diversos estudos, a exemplo dos de Pereira (2019) que, na área de marketing digital, trata do uso do WhatsApp e a relação entre os processos de criação e compartilhamento do conhecimento; do de Gaviolli (2017), que trata dos impactos nas relações de trabalho a partir das interações em grupos e do uso da linguagem dos emojis por meio do WhatsApp e ainda do de Queiroz (2017) que aborda reflexos do WhatsApp na comunicação interna das empresas.

Tais estudos demonstram que os aplicativos de mensagens tiveram grande importância na atual mudança na forma de se comunicar e impressionam pelo número de usuários, sendo introduzidos ao ambiente laboral, com isso Queiroz, Santos e Silva (2017) trazem a análise que “Sendo uma empresa formada por pessoas, se reflete dentro dela o comportamento que a sociedade tem fora” (2017, p. 9) e continuam dizendo que:

Assim, as relações dentro do ambiente de trabalho foram naturalmente afetadas pelo processo de midiatização, que tomou espaços estabelecidos formalmente pela empresa e também os não formais, assumindo a lacuna de organizações que não são transparentes e ágeis em seus comunicados e fazendo com que os funcionários troquem e busquem informações por mídias instaladas em dispositivos móveis e particulares, tendo eles, assim, mais confiança que aquela troca de informação também não será controlada (QUEIROZ; SANTOS; SILVA, 2017, p.9).

Essa análise dos autores demonstra que foi um processo natural a inclusão de demandas privadas no ambiente de trabalho. Atualmente, as vidas privadas e pessoais se confundem e algumas pessoas poderiam afirmar que não se imaginam longe de tecnologias de informação e comunicação entre elas (CAPPELLOZZA; MORAES; MUNIZ, 2015). Essa dependência está recorrente e sendo normalizada sem que haja qualquer problematização dessa prática, mas que futuramente poderá causar danos imensuráveis à sociedade adepta a essa perspectiva.

Portanto, faz-se necessário buscar entender como o uso irrestrito de aparelhos de telecomunicação e aplicativos com conexão à internet estão sendo utilizados no cotidiano da sociedade, pois causarão impactos de dimensões talvez irreversíveis, não somente em âmbito nacional, mas à nível global.

2.2 Impacto da integração da tecnologia da informação nas relações humanas e no trabalho

A internet hoje é, sem dúvidas, como já colocamos até então, um grande canal de comunicação, trazendo interação entre os usuários. Hoje é possível verificar um potencial crescimento de interações humanas que ao mesmo tempo em que sugerem a queda de barreiras, posturas e limites de qualquer gênero e, em decorrência disso, são relações que estão se tornando mais frias, com pouco contato físico e convívio social. Com isso, as relações humanas e o estilo de vida e sociedade vêm passando por um enorme processo de transformação (MOREIRA, 2010).

A facilidade e a comodidade de fazer o que quiser, devido a essa falta de limites impostos, vão desde atividades mais simples como buscar informações sobre um determinado assunto, chegando até aos comentários com carga de ódio e preconceito. Essa nova maneira de viver, traz diversos impactos para as relações humanas. A internet está gerando uma onda de isolamento social, fazendo que o indivíduo não tenha contato humano ou não sinta as emoções das pessoas, visto que no meio online isso ainda não é possível (MOREIRA, 2010).

Nie e Lutz (2000) demonstram em seus estudos, ainda no início do século, sem a existência das redes sociais que conhecemos na atualidade, que o tempo gasto na internet é inversamente proporcional ao tempo gasto com outros seres humanos. O tempo que antes era destinado a outras formas de lazer e ao convívio social está sendo utilizado para relações virtuais trazendo mudanças comportamentais e pessoais ao indivíduo. Ao olharmos a atualidade, o mesmo ainda acontece e, por que não afirmar, ainda mais fortemente.

A comunicação virtual potencializou significativamente a natureza artificial e simulada do processo de comunicação (Nie; Lutz, 2000). Segundo o filósofo e sociólogo francês Baudrillard (1991) a interrupção do processo comunicativo por meio de simulações tem caráter autodestrutivo, neste sentido, pode-se associar a utilização de imagens, *emojis* e figurinhas no diálogo virtual, como a inviabilização a circulação social do sentido, pondo fim à comunicação diversa e profunda quanto a conexão interpessoal (GAVIOLLI, 2017).

As redes sociais, por sua vez, possibilitam ao usuário exprimir para um grupo suas ideias, opiniões, valores e interesses em comum e se unir com outros que possuem a mesma visão de mundo. Souza e Quandt (2008) demonstram que as redes sociais apesar de sua estruturação prática, também se tornam complexas, já que é constituída por pessoas que se assemelham, seja por valores e diretrizes em comum ou objetivos semelhantes, sendo capazes de proporcionar troca de informações e conhecimento.

Para Guedes (2013), as redes sociais são as principais encarregadas por essas modificações nas interações sociais e comportamentais, modificando até mesmo a rotina cotidiana, além de terem um alto grau de influência na formação da opinião.

Guedes (2013) ainda fundamenta que umas das características essenciais das redes sociais, é a flexibilidade e abertura de suas estruturas, facilitando a impunibilidade de crimes cibernéticos, esses com tipificação pena e punição prevista na lei 12.737/2012 (Lei Carolina Dieckmann) bem como na manifestação do discurso de ódio e a política de cancelamento.

Segundo Santos (2021), a cultura do cancelamento nas redes sociais, começou há alguns anos com o pressuposto de chamar atenção para causas relevantes da sociedade, como mudanças climáticas, injustiças, causas sociais, entre outras causas defendidas pelas minorias. A política do cancelamento teria como objetivo apoiar os oprimidos, visto que muitas vezes tinham voz ou eram limitados, em um modo geral almejava a justiça e igualdade, mas não é assim que as coisas acontecem de fato.

O fato relevante é que a discussão sobre a cultura do cancelamento é um assunto em pauta na sociedade atual. O dicionário de inglês australiano Macquarie (2019), elegeu o termo cancelamento como a palavra do ano de 2019. Isso mostra o quão significativo foi esse termo naquele ano.

A política do cancelamento, traz inúmeros prejuízos para o indivíduo cancelado, seja ela uma empresa, uma figura pública ou um simples cidadão, traz prejuízos econômicos e psicológicos, visto que as críticas nada construtivas podem ter tanto um discurso de ódio quanto um discurso pejorativo e hostil. Souza e Souto

(2021), complementam afirmando que as vítimas do cancelamento tendem a ter dificuldades após os julgamentos virtuais sofridos, vivenciando discriminações e preconceitos.

Todos os impactos causados pelas redes sociais nas relações humanas, sejam eles positivos ou negativos, são sentidos também nas relações de trabalho, pois são usadas como ferramentas laborais além de entretenimento. Passam então a permear a vida pessoal e profissional do trabalhador, sobretudo seu descanso e bem-estar, que podem sofrer alterações por essa nova tecnologia de comunicação.

A Constituição Federal do Brasil (BRASIL, 1988) reconhece, desde 1988, que um ambiente de trabalho saudável é um direito fundamental, ou seja, é possível dizer que, o direito a um ambiente de trabalho saudável que não podem ser suprimidos, garantindo uma segurança, e em alguma medida, à proibição do retrocesso das garantias desse direito (SARLET, 2014). O dispositivo constitucional cita:

Art. 200. Ao sistema único de saúde compete, além de outras atribuições, nos termos da lei:

[...]

VIII - colaborar na proteção do meio ambiente, nele compreendido o do trabalho (CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988, Art.200, caput).

O meio ambiente do trabalho, assim, está inserido no ambiente geral (art. 200, VIII, CF/88), na medida em que “não há como se falar em qualidade de vida se não houver qualidade de trabalho, nem se pode atingir o meio ambiente equilibrado e sustentável, ignorando-se o aspecto do meio ambiente do trabalho” (MELO, 2020 p.14). A qualidade de vida do trabalhador é um direito fundamental intrínseco relacionado à qualidade do ambiente de trabalho. Tal coerência exhibe o dever do empregador de observar esses conjuntos de deveres econômicos, sociais, culturais e ambientais relativos à proteção da saúde do trabalhador (OLIVEIRA, 2018).

A preocupação com o ambiente de trabalho saudável e o labor realizado nele não é de agora, mas, quando ligada aos riscos emergentes, tem sido utilizada com uma maior frequência nos últimos anos. É importante destacar que esses riscos não

são novos no ambiente laboral, eles sempre se fizeram presentes, mas apenas há alguns anos têm sido alvo de atenção particular, alguns deles fruto da alteração de alguns paradigmas, mas também devido à era tecnológica em que vivemos e a velocidade de propagação de informação esses conhecimentos se tornam mais acessíveis (FRANZO, 2020).

O advento da modernidade tecnológica, trouxe ao trabalhador uma perspectiva mais apurada, sendo mais difícil de mascarar certas irregularidades no ambiente laboral. Esses profissionais acabam querendo um ambiente de trabalho saudável, com remuneração justa e em decorrência, qualidade de vida, sendo necessário a implementação por parte da empresa, de uma série de ações planejadas nesse sentido (FRANZO, 2020).

A Organização Mundial da Saúde (OMS), em 2010 entendia como ambiente de trabalho saudável tanto o ambiente físico quanto o ambiente mental. É válido lembrar que vivemos em uma sociedade moderna, tecnológica e de certa forma evoluída socialmente e o comportamento dos indivíduos e a influências de aspectos relacionados às redes sociais dentro do ambiente organizacional pode gerar diferentes reações nos demais trabalhadores/as, contribuindo para relações conflituosas, que podem culminar – dentre outras razões - no adoecimento do trabalhador. A hostilidade interpessoal, relacionada ao uso indevido de redes sociais por exemplo, pode ter efeitos sérios na satisfação no trabalho, no bem-estar dos trabalhadores/as e rendimento profissional (PINTO, 2020).

Neste âmbito, e de acordo com a OMS (2010), o bem-estar abrange três aspectos: físico, mental e social, a união desses três aspectos permite ao trabalhador a plenitude do seu bem-estar, isto é, a manutenção da saúde física, a boa adaptação às condições de vida e o entendimento, equilíbrio, tolerância, compreensão dos indivíduos entre si (LOPES ET AL, 2018).

Lopes et al (2018), ainda completam a ideia ao dizer que estudos realizados apontam que o bem-estar, a qualidade do trabalho e a produtividade são frequentemente abalados por fatores estressantes no trabalho e que fatores físicos, químicos, biológicos e ergonômicos desfavoráveis contribuem para o risco de lesões e doenças. A OMS (2010), mais uma vez, defende a adoção de medidas capazes de

eliminar estes fatores prejudiciais e potencializar a melhoria do bem-estar dos trabalhadores/as.

Agapito, Polizzi e Siqueira (2015) apontam que as dimensões de bem-estar no trabalho exercem forte e significativo impacto sobre a intenção de rotatividade dos profissionais. Segundo eles, é essencial que as organizações se preocupem em tornar o ambiente empresarial agradável e estimulante para os trabalhadores/as.

Há também as especificidades ligadas a definição de bem-estar no trabalho, conforme explicam Ferreira e Silva (2013). Enquanto o bem-estar está ligado à perspectiva dos indivíduos da sua qualidade de vida, no âmbito do trabalho este bem-estar está ligado diretamente a percepção do trabalhador de que tem atendido seus desejos e necessidades quando desempenham seu papel na organização em que estão inseridos. Neste sentido há diversas dimensões de bem-estar, que podem ser relevantes a compreensão deste termo e com fins didáticos as autoras explicam:

Essas dimensões podiam ser sistematizadas em um conjunto de oito categorias básicas: salário e benefícios; oportunidades de desenvolvimento e uso das próprias competências; natureza da tarefa; relacionamento interpessoal; condições físicas do ambiente de trabalho; equilíbrio trabalho-família; observância dos princípios constitucionais; imagem da organização junto à sociedade (FERREIRA; SILVA, 2013, p. 332).

É possível notar que dentre as dimensões que influenciam o bem-estar no trabalho estão as relações interpessoais, condições físicas do ambiente de trabalho e equilíbrio entre trabalho e família, diante da demonstração do impacto da internet, redes sociais e aplicativos de mensagens na vida humana, nesses aspectos diretamente ligados ao bem-estar no trabalho faz-se necessário a análise desse fenômeno no ambiente de trabalho.

2.3 Presença WhatsApp nos ambientes de trabalho presenciais

O aumento do interesse pela criação de inovações tecnológicas influenciou de forma positiva o surgimento de diversos aplicativos de comunicação com a finalidade de proporcionar aos seus usuários uma comunicação rápida e eficiente em poucos segundos. Alguns autores retratam a importância dos avanços tecnológicos, como no caso dos autores Alex Tapscott e Don Tapscott (2017) que buscaram mostrar através dos seus conhecimentos a intervenção das tecnologias no cotidiano da sociedade:

Por meio da tecnologia sensorial tem se inserido inteligência em nossas carteiras, roupas, automóveis, prédios, cidades e até na nossa biologia. Elas estão impregnando nosso ambiente tão completamente que, em breve, nós não faremos logins, mas seguiremos em nossos negócios e vida imersos em uma tecnologia difundida por tudo (TAPSCOTT; TAPSCOTT; 2017, p. 33).

Anglano (2014) em seus estudos, afirma que os aparelhos de smartphones fazem com que os usuários tenham a possibilidade de acessar *Instant Message* (mensagem instantânea) sem restrição de local ou horário. Com o crescimento do uso de smartphones, os aplicativos de mídias sociais foram ganhando espaço e permitindo que as pessoas pudessem estar em constante conexão com todo o mundo através dos aplicativos de troca de mensagens.

Seguindo o mesmo entendimento, Katz e Aakhus (2002), mostram em seus estudos que a comunicação móvel através da tecnologia tornou o trabalho das pessoas mais rápido, permitindo versatilidade entre a vida profissional e o pessoal. Cipriano (2007) fundamenta que, as sociedades que fazem uso dos celulares para fins de trabalho tornam-se diferenciadas, pelas experiências que passam a adquirir com o tempo e as adequações que são realizadas para se adaptarem ao mercado de trabalho.

Foi através do crescimento desses meios de comunicação, que o aplicativo WhatsApp foi fundado no ano de 2009, pelos seus criadores Jan Koum e Brian Aton, que apresentaram essa nova plataforma ao mundo e despertaram o interesse de diversas empresas, e mediante essa grande visibilidade e o aumento de usuários aderindo esse novo meio de comunicação, que o aplicativo foi comprado em 2014 pela empresa Meta, onde passou a ser conhecido mundialmente (AGRELA, 2019).

Atualmente o aplicativo WhatsApp, se tornou a rede de comunicação mais utilizada no âmbito pessoal e nos ambientes de trabalho presenciais dos brasileiros, por ofertar um serviço de qualidade, agilidade e comunicabilidade a qualquer momento e em qualquer lugar do mundo, facilitando a conversação entre as empresas, os funcionários e os clientes (PINTO, 2017).

Os meios de comunicação também têm sua relevância no desenvolvimento da sociedade, e com tantas novidades no mercado empresarial e tecnológico, o empresário moderno, precisou se adequar a novas vertentes e novos meios para

prospectar clientes e se manter presente no mercado, e foi por meio dos aplicativos de mídias sociais que conseguiram elevar o seu alcance de público e levar aos seus clientes mais uma opção de prestação de serviço (PEREIRA, 2019).

Por vezes, pode-se ter em mente que a interação por aplicativos de mensagens para assuntos relacionados ao trabalho se dá exclusivamente quando o labor ocorre fora do âmbito físico do estabelecimento, mas essa realidade se modificou de tal forma que a interação entre os próprios colaboradores lado a lado acontece por meio de WhatsApp, exatamente pelo dinamismo proporcionado pelo aplicativo (FRANZO, 2020).

O manuseio das ferramentas deste aplicativo no ambiente de trabalho presencial, se mostra na atualidade indispensável para a comunicação interna e externa de uma empresa, pois favorece a troca de informações operacionais da empresa, permite a criação de grupos entre os colaboradores, o aumento da produtividade, a integração, o compartilhamento de ideias e experiências (PINTO, 2017), auxiliando na divulgação dos produtos e serviços através do marketing digital.

Seguindo o entendimento da indispensabilidade do uso do aplicativo WhatsApp, Gaviolli (2017, p .5) enfatiza que:

O aplicativo viabiliza a troca de mensagens de texto, realiza chamadas de voz e vídeo, suporta envio de áudio, vídeo, fotos, arquivos, geolocalização e contatos da agenda instantaneamente. A plataforma é atraente, pois agrega mobilidade e favorece o agrupamento por conveniências e a propagação rápida de informações e interesses, por meio de várias formas de expressão. Seu uso, na comunicação organizacional informal potencializa a comunicação dialógica multiplataforma entre funcionários e stakeholders da organização superando as barreiras do espaço real e aumentando o tempo de relacionamento entre a organização e seus públicos de interesse. (GAVIOLLI, 2017, p .5)

Dessa forma, compreende-se, que o aplicativo se tornou um grande aliado das empresas, para oferecer aos clientes um serviço completo, abrangendo todas as formas de comunicação e criando um atalho para o sentimento de proximidade com seus clientes e de integração do funcionário, e desse modo, passou-se a criar um leque de opções para melhor satisfazer os clientes e principalmente os colaboradores que fazem parte da empresa.

O marketing digital quando realizado pelos funcionários, por meio do aplicativo WhatsApp, desenvolve um grande papel em uma empresa, considerado que, atua como um facilitador para a interação social da empresa com diferentes públicos, utilizando-se de estratégias diversas, como a divulgação do número de contato para uma comunicação mais cômoda e ágil, envio de catálogos, vendas on-line e a atenção prestada ao cliente dentro e fora da empresa, por meio do WhatsApp Business (PEREIRA, 2019).

O uso do WhatsApp no ambiente de trabalho traz a modernização da sociedade dos dias atuais, com todos os seus avanços e conhecimentos, para que por meio do alcance das redes sociais, possam apresentar a sua empresa ao mundo. Entretanto, o frequente mau uso, pode trazer alguns malefícios, como a divulgação de informações privadas e propagação de conteúdos falsos que podem trazer prejuízo irreparável para as empresas (DHUVAD, DHUVAD, & KSHIRSAGAR, 2015).

Com isso, conclui-se que o WhatsApp, quando usado de forma correta e respeitosa, se transforma em um contribuinte essencial para o crescimento de uma empresa, atuando como facilitador da boa convivência entre os funcionários, pois acrescenta positivamente no âmbito de comunicação, criatividade e divulgação, além de ser um meio de comunicação pessoal e profissional. Porém, é assim que acontece em todos os ambientes laborais?

Apesar dos muitos recursos facilitadores fornecidos pelas inovações tecnológicas, diversos pesquisadores da área alertam para as consequências do uso excessivo das Tecnologias de Informação (TI). A distração causada pelas tecnologias é um problema que aos poucos vem se ampliando, o que deve ser monitorado nos ambientes organizacionais. A estima dos smartphones faz com que tais aparelhos estejam presentes em muitas organizações empresariais. Não obstante, é possível observar também que profissionais que utilizam seus dispositivos móveis fora do expediente de trabalho, com intuíto profissional e de modo abusivo (CAPPELLOZZA; MORAES; MUNIZ, 2017).

Segundo dados da pesquisa realizada pelas agências americanas de mídias digitais, *Hootsuite* e *We Are Social*, em 2021, o Brasil é o segundo país do mundo

no tempo gasto com as redes sociais, sendo em média 10 horas por dia online sendo destas 3 horas 42 minutos em mídias sociais. A problemática trazida pela pesquisa ainda aponta que alguns usuários evitam imaginar uma possível ausência do seu smartphone ou a falta de conexão com a internet em seus negócios ou nas suas vidas privadas, já que o usuário que interrompe uma tarefa no ambiente laboral, gasta no mínimo 62 segundos para voltar ao ponto que havia parado (WE ARE SOCIAL; HOOTSUITE, 2021).

Pesquisadores já entendem que a dependência excessiva de uso da TI pode levar os usuários a apresentar diversas desordens emocionais, a exemplo a monofobia, definida como a ansiedade causada pela ausência de dispositivo que permita uma comunicação virtual com outras pessoas (CAPPELLOZZA; MORAES; MUNIZ, 2017).

A utilização excessiva das tecnologias também pode fazer com que o indivíduo apresente alterações de humor, além de sensações, gerando incômodo quando o acesso à tecnologia é interrompido (CAPPELLOZZA; MORAES; MUNIZ, 2017). Mas o uso além do saudável da tecnologia não apenas afeta as relações pessoais do indivíduo, mas atinge também as relações laborais, sendo inclusive necessário, para estudo desse fenômeno, que fosse cunhado um termo para caracterizar o comportamento, conforme explica Venda (2020)

Graças à utilização das tecnologias da informação e comunicação em contexto profissional e às suas características, como a conectividade constante, os trabalhadores têm uma maior carga de trabalho, o que os leva a trabalhar mais tempo e fora do seu horário laboral, aumentando a velocidade do fluxo de trabalho e as expectativas de produtividade (VENDA, 2020 p.10).

Assim, em razão da própria natureza dinâmica e veloz, associada à possibilidade de envio 24 horas, a comunicação através da tecnologia de informação, em especial o Whatsapp, oferece o risco de causar essa exaustão tecnológica nos trabalhadores que são expostos à ferramenta.

Fica, portanto, clara a necessidade de observar a aplicação dos aplicativos de mensagens instantâneas na resolução de demandas no trabalho e que sejam delimitados claros limites a serem adotados para que não sejam extrapolados do bom senso e legalidade causando efeitos psíquicos nos trabalhadores/as

envolvidos, isto porque, nem toda relação empregatícia se encontra o desejo pela diferenciação entre o vínculo contratual com sua efetiva vida pessoal, isto é, a comunicação diária e em tempo real com os demais funcionários da corporação impactam na sua vida privada do trabalhador, já que a busca incessante pela produtividade pode ocasionar a ausência de freios no uso da tecnologia (GAVIOLLI, 2017).

A ausência de desvinculação das relações de emprego na vida privada não é uma exceção ou caso isolado, o acúmulo indiscriminado de trabalho tem se elevado com o uso frequente e corriqueiro das mídias tecnológicas (GAVIOLLI, 2017). Além de com o aumento na carga de trabalho, também se aumentou também aumentou o tempo em que o trabalhador passa disponível, gerando uma sobrecarga deste (SAVIO ET AL., 2021).

Assim o empregado deve ter seu direito à desconexão garantido, se assim não for, apesar de estar ativo nas suas atividades laborais, poderá ser afetado por problemas de saúde que incluem estresse, ansiedade, depressão e também a síndrome de *burnout* (CARLOTTO; GOBBI, 1999).

Ao entrar em contato com o colaborador em carga horária excedente sobre assuntos que poderiam e deveriam ser tratados dentro do expediente normal, tendo o descanso deste é interrompido, o abuso está configurado. De fato, pode ocorrer situações que fogem à normalidade e exigem a participação do empregado além do habitual, mas são, ou deveriam ser, casos isolados de extrema urgência que mereçam o envio de mensagens no período de descanso (CIPRIANO, 2007).

Existem pesquisas com foco na relação de trabalho com o WhatsApp e a saúde do trabalhador, por exemplo, a pesquisa realizada por Savio et al (2021) que aborda o Uso do WhatsApp por gestores de serviços de saúde e que conclui que é essencial impor limites para manter separação entre vida pessoal e profissional dos trabalhadores/as pois a informalidade produzida pelo aplicativo resulta em direta influência na vida pessoal gerando danos a salubridade do ambiente de trabalho. Também a pesquisa realizada por Cardoso (2020) trata da influência do WhatsApp em trabalhadores/as da educação e demonstra que o uso do WhatsApp intensifica a relação de cobrança entre os subordinados e também com o público externo.

Pode-se perceber, assim, que a velocidade com que a comunicação entre os indivíduos envolvidos pode facilitar a atuação da empresa no mercado em dimensões imensuráveis, mas seu uso indiscriminado pode trazer prejuízos igualmente proporcionais. Por essa razão, pode afetar psicologicamente e atrapalhar o rendimento da empresa e dos trabalhadores/as se não administrado corretamente, cabendo aos gestores saberem ponderar a frequência com que se é utilizado o WhatsApp para assuntos profissionais.

3 METODOLOGIA

A metodologia adotada neste estudo usou uma abordagem qualitativa, a qual, como explica Zanella (2006), não utiliza estatística ou enumera os fatos estudados, porém:

[...] se preocupa com descrever os fenômenos por meio dos significados que o ambiente manifesta. Assim, os resultados são expressos na forma de transcrição de entrevistas, em narrativas, declarações, fotografias, desenhos, documentos, diários pessoais, dentre outras formas de coleta de dados e informações (ZANELLA, 2006, p.100).

Como diz a autora, a pesquisa tem o objetivo de obter uma análise mais detalhada e contextualizada das experiências e perspectivas dos participantes, enriquecendo a compreensão dos fenômenos estudados, sendo este o caso da pesquisa apresentada.

Para a coleta de dados, utilizou-se um roteiro de entrevista semiestruturado, disponível no apêndice A, o qual foi aplicado diretamente pela entrevistadora e que ofereceu flexibilidade, permitindo que os entrevistados expressassem suas opiniões e experiências de forma mais aberta e dinâmica, pois “o uso de perguntas abertas permite obter respostas livres” (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p.53).

A pesquisa foi realizada em uma filial de uma empresa de microcrédito que possui outras filiais e uma ampla atuação direta com clientes. Além disso, a empresa conta com um departamento próprio de Recursos Humanos, responsável pela gestão de pessoal. A organização também é composta por uma equipe de gestão interna e diretores gerais, que desempenham papéis cruciais no funcionamento da empresa, além de assistentes administrativos e uma equipe de atendimento externo. Dessa forma, compõem nossos sujeitos de pesquisa os funcionários desta organização.

Os participantes do presente estudo possuem vínculo empregatício com a empresa. Desse modo, foram entrevistados 13 funcionários, dentre eles: agentes de microcrédito, assistentes administrativos, assistentes de desenvolvimento humano, gerente de negócios e gestor, devidamente individualizados no Quadro 1. Utilizamos a denominação de “Sujeito 1”, “Sujeito 2” e assim sucessivamente, a fim de preservar a identidade dos entrevistados.

Quadro 1: Perfil dos entrevistados

Entrevistado	Idade	Escolaridade	Tipo de trabalho	Descrição	Gênero
Sujeito 1	34	2º Grau completo	Presencial	Agente de microcrédito	F
Sujeito 2	24	2º Grau completo	Presencial	Agente de microcrédito	M
Sujeito 3	35	Pós-graduada	Presencial	Assistente administrativo	F
Sujeito 4	35	Superior incompleto	Presencial	Assistente administrativo	F
Sujeito 5	29	Pós-graduanda	Presencial	Assistente de desenvolvimento humano	F
Sujeito 6	30-40	Pós-graduada	Presencial/teletrabalho	Gestora	F
Sujeito 7	24	Superior incompleto	Presencial	Assistente de desenvolvimento humano	M
Sujeito 8	33	Pós-graduada	Presencial	Gerente de negócios	M
Sujeito 9	32	Superior incompleto	Presencial	Assistente administrativo	M
Sujeito 10	34	Superior completo	Presencial	Assistente administrativo	M
Sujeito 11	32	Superior completo	Presencial	Assistente administrativo	F
Sujeito 12	20	2º Grau completo	Presencial	Agente de microcrédito	M
Sujeito 13	25	Superior completo	Presencial	Agente de microcrédito	M

Fonte: Autoria própria (2023)

Após realizada a leitura do Termo de Consentimento (que pode ser visualizado no Apêndice B) e esclarecido aos entrevistados o objetivo do presente

estudo e sua natureza acadêmica, bem como o roteiro da entrevista, foi realizado o convite para a participação da pesquisa, tendo-lhes sido assegurado a livre adesão e desvinculamento, tal como o sigilo das informações.

A pesquisa foi realizada presencialmente, entre os meses de junho e outubro do ano de 2023, diretamente no local de trabalho dos entrevistados e durante o seu curso não houve desistência, tão pouco mudança na forma em que se deu sua coleta dos dados, apenas um dos entrevistados (Sujeito 6) não se sentiu confortável de responder todas as perguntas da entrevista, preferindo encerrá-la antes do final.

Para as entrevistas semi estruturadas, foi utilizado um roteiro dividido em quesitos que buscam compreender o trabalho desenvolvido pelos entrevistados; a utilização de redes sociais como ferramenta de trabalho, em especial o WhatsApp, durante a jornada de trabalho e após o término do labor, bem como sua influência no descanso dos empregados.

Com o único intuito de otimizar o estudo bem como se manter fiel aos dados coletados, as entrevistas foram gravadas por meio de gravador digital, tendo em média 8 minutos de duração e ao término destas, de imediato, foram integralmente transcritas em 31 páginas e categorizadas, sob a ótica de Bardin (1977), para posterior análise.

No que se refere a análise dos dados, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo que busca compreender como as representações sociais são construídas e compartilhadas através da linguagem. Quanto a esta técnica, Bardin (1977, p. 17-18) a apresenta como um complexo de técnicas de análises das comunicações, assegurando ainda, que qualquer comunicação - desde que emitida verbalmente ou por escrito - pode e deve ser passível de compreensão, conceituando-a da seguinte forma:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimento às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 1977, p.43).

Acerca do procedimento para de análise de conteúdo, Bardin (1977, p. 96 - 102) elucida-se a necessidade de sua organização em três ciclos, sendo eles: a) a

pré-análise, correspondendo a fase de organização, elegendo os materiais a serem analisados, hipóteses de resultados a serem obtidos ao final e suas fundamentações; b) exploração do material, momento em que há a transcrição de todos os dados obtidos e devidamente organizados em atendimento às regras previamente formuladas; c) tratamento dos dados e interpretação, sendo esta a última fase que consiste na interpretação do material angariado, trazendo significado a eles a fim de confirmar ou não as hipóteses formuladas na primeira etapa.

Bardin (1977, p. 118) também fala sobre a necessidade de criar categorias, no qual se constituem em “rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos (unidades de registo, no caso da análise de conteúdo) sob um título genérico, agrupamento esse efetuado em razão dos caracteres comuns destes elementos”. Diante disto, a fim de viabilizar a análise adequada e de forma a extrair fielmente o sentido dos dados a serem obtidos no estudo, destacam-se as seguintes categorias: a) Rotina de trabalho e o uso do aplicativo do WhatsApp b) O uso do *WhatsApp* para trabalho fora do horário laboral e o descanso do trabalhador e c) Sentimento do trabalhador em relação às mensagens de cunho profissional recebidas fora do horário de trabalho.

Por fim, justificamos mais uma vez o uso da pesquisa qualitativa de acordo com Zanella (2006, p.125), quando a autora salienta que a pesquisa qualitativa “busca compreender melhor um discurso, aprofundar suas características gramaticais, fonológicas, cognitivas e ideológicas e extrair os momentos mais importantes”. Assim, com a utilização desta análise foi possível buscar padrões de significado, metáforas e narrativas que surgiram das respostas dos participantes, o que possibilitou explorar as perspectivas e as construções de sentido relacionadas ao objeto de estudo.

4 ANÁLISE DE DADOS

Neste capítulo buscaremos apresentar e analisar os dados coletados com base nas categorias criadas, são elas: a) Rotina de trabalho e o uso do aplicativo do WhatsApp; b) O uso do *WhatsApp* para trabalho fora do horário laboral e o descanso do trabalhador; c) Sentimento do trabalhador em relação às mensagens de cunho profissional recebidas fora do horário de trabalho.

Essa escolha metodológica de categorizar através do método orientado por Bardin (1977, p. 118) permite uma melhor análise e compreensão do conteúdo, entretanto em alguns momentos, em razão da forma como os entrevistados responderam a entrevista e a complexidade do tema, houveram as categorias adentraram umas às outras formando conexões entre os fatos, assim optou-se pela manutenção das categorias mas a flexibilização da análise, permitindo que o assunto fosse analisado em um contexto geral, além do delimitado no subtítulo indicado

4.1 Rotina de trabalho e o uso do aplicativo do WhatsApp

No tocante a rotina dos trabalhadores/as entrevistados a partir das entrevistas compreendemos que esta tem início na sede da empresa, momento em que suas atividades laborais são executadas, no qual há uma mescla entre o atendimento presencial aos clientes que buscam crédito e os realizados *online* através de e-mail e ligações, como também, por intermédio do WhatsApp.

Também são realizadas atendimento a demandas internas (fora do atendimento ao público) em especial para o setor de recursos humanos e para os supervisores, cujas funções estão ligadas ao funcionamento das atividades de atendimento e a busca por orientar a equipe de forma a buscar o máximo de eficiência não estando diretamente ligados no atendimento ao público.

Diante da natureza da atividade desenvolvida pela empresa, que incluem oferta de créditos e orientação de investimentos, os entrevistados estão a todo momento em conexão com os clientes, oferecendo os seus produtos e prestando auxílio aos que já possuem, bem como auxiliando as demais unidades sob sua jurisdição.

A fim de entender as tarefas desenvolvidas pelos entrevistados, compreendendo a similaridade dessas atividades e buscando identificar a dependência daquelas com o WhatsApp, optou-se por destacar a rotina por amostragem, iniciando pelos sujeitos 1, 2, 12 e 13 que exercem a função de agente de microcrédito. Sobre esta rotina, temos a fala do Sujeito 2, que é emblemática na explicação de como ela acontece:

(...) todos os dias eu preciso vir até o banco. Também, faço essa gestão da minha agenda do dia e aí já sigo pra campo. Em campo é onde acontece toda a minha comunicação com esses clientes. Por quê? Porque preciso me comunicar com os que eu estou indo visitar, preciso me comunicar com aqueles dos quais eu estou saindo, mas que ficou alguma pendência, preciso me comunicar com aqueles que a gente precisa fazer o acompanhamento de um certo valor a ser recebido ou coisas do tipo. E em todos esses casos a gente precisa do uso do WhatsApp. Eu acho que hoje é a nossa principal ferramenta, principalmente na comunicação com os clientes (Sujeito 2).

Por conseguinte, tem-se o Sujeito 5 que exerce a função de assistente de desenvolvimento humano e, discorrendo sobre sua rotina de trabalho, informa que:

O meu trabalho, eu sou da parte de desenvolvimento humano, que é a parte de recursos humanos, que também é departamento pessoal. Não é uma área que é dividida entre recursos humanos e departamentos, não. (...) Então, tudo que envolve o colaborador, como folha de pagamento, folha de ponto, benefícios, acertos de trabalho, tudo dessa parte de RH e departamento humano fica com a gente. E o WhatsApp entra exatamente nisso (Sujeito 5).

Este entrevistado informou ainda que este aplicativo se destina a prestação de informações e questionamentos de benefícios.

Avançando nesta análise, destaca-se o sujeito 8 que executa a atividade de gerente de negócios, informando que sua atividade se relaciona à diversas unidades de atendimento, por trabalhar em um regional, sendo de sua responsabilidade “além do acompanhamento, a gente tem que prestar o suporte frequentemente às unidades sobre nossa jurisdição” Já o Sujeito 9, apresenta sua rotina como “eu sou um assistente administrativo. Eu lido muito com questão de sistema, lido com propostas e liberações de crédito”, assim como o Sujeito 11: “Na minha rotina de trabalho, a gente faz abertura de conta, faz toda a parte administrativa, burocrática do empréstimo, o assistente administrativo realiza, tanta abertura de conta, conferência de documentos. Todo esse processo. ”

É possível visualizar que, independente do cargo ocupado, a rotina de trabalho dos entrevistados é sempre muito cheia de atividades, em especial tarefas que envolvem comunicação. Para o cumprimento destas, é essencial o uso de ferramentas que possam facilitar a execução da tarefa, sendo o aplicativo Whatsapp a forma eleita para este fim, tanto no que se refere a comunicação interna com colegas e superiores, quanto externa, com os clientes.

Dessa forma, foi possível perceber que os entrevistados, rotineiramente, usam o WhatsApp na vida profissional. Não se identificou nenhum entrevistado que não fizesse uso da rede social. Sendo visto como uma ferramenta essencial ao desenvolvimento de seu trabalho, como destaca o Sujeito 2: “Eu acho que hoje é a nossa principal ferramenta, principalmente na comunicação com os clientes”, assemelhando-se ao pensamento dos Sujeitos a seguir:

Ele aparece todos os dias no meu horário de trabalho de 8 às 17, em atendimento aos nossos colegas de trabalho, aos superiores, às demandas que são solicitadas via e-mails e muitas vezes a gente responde via WhatsApp e em todas as demandas dos clientes, né? Envios de documentos, recebimento de documentos e também muita informação e esclarecimentos sobre o nosso trabalho (Sujeito 4).

Então, tudo que envolve o colaborador, como folha de pagamento, folha de ponto, benefícios, acertos de trabalho, tudo dessa parte de RH e departamento humano fica com a gente. E o WhatsApp entra exatamente nisso (Sujeito 5).

Então a ferramenta hoje é essencial para o nosso trabalho, pois é o principal meio de comunicação e compartilhamento de arquivos, inclusive tendo sido homologada pela instituição como ferramenta corporativa (Sujeito 8).

WhatsApp está praticamente 90% interligado na questão da rotina. Porque a gente emite muito boleto, envia para cliente, os próprios colaboradores entram em contato também pedindo algumas solicitações e tudo é feito pelo WhatsApp, por ser uma forma mais prática de se resolver (Sujeito 9).

Identificou-se que alguns entrevistados (Sujeitos 2,4,8,10,11 e 12) destacaram a existência de número exclusivo para o trabalho, sendo este corporativo. Durante a entrevista com os mesmos, verificou-se que é ofertado aos trabalhadores/as o equipamento eletrônico (tablet) e cabe a eles adquirirem número próprio com a operadora telefônica. Neste sentido, as informações trazidas por Queiroz, Santos e Silva (2017) que explicam o fenômeno da presença da rede social no ambiente de trabalho, vão de acordo com o que encontramos em campo. Os autores dizem que:

O WhatsApp não caiu de paraquedas dentro das organizações, nem foi adotado por elas por iniciativa própria. Com a popularização do smartphone e o crescimento do número de usuários dessa mídia, o usuário passou a usá-la com intensidade no ambiente de trabalho. A popularização do aplicativo chegou de forma tão veloz que, em muitas organizações, assumiu o lugar de canais oficiais de comunicação pela instantaneidade, em substituição aos e-mails marketing, jornal mural e recados na intranet que são usualmente praticados pelas empresas (QUEIROZ; SANTOS; SILVA, 2017, p.8).

Demonstra ser esse o caso da empresa em que trabalham os entrevistados que, assim como descrevem os autores, adotou a comunicação com Whatsapp como ferramenta institucional não somente para o tratamento de clientes, mas também para a comunicação interna da empresa. Essa assertiva se extrai a partir da fala do sujeito 8, ao afirmar que o WhatsApp “foi homologado como uma ferramenta corporativa”, bem como nas afirmativas dos sujeitos 3, 4, 10, 11, 12 sobre a existência de números corporativos, sendo estes os enviados aos clientes.

Chama a atenção que todos forneçam os números de WhatsApp pessoal ao superior hierárquico e no que tange ao público apenas os sujeitos 5 e 7 não oferecem a clientes, porém, mesmo esses fornecem aos demais colaboradores, sendo a ocupação deles ligada à administração de recursos humanos e apenas o sujeito 9 informou que não oferta mais o número a clientes devido a experiências negativas. O mesmo diz que “Já ofereci, mas hoje não utilizo mais, pois não tive uma experiência positiva” (Sujeito 9).

A partir da fala do Sujeito 9, é possível notar que foi necessário a criação de mecanismo próprio (não fornecer o número) para que houvesse o respeito ao horário limite de trabalho. Esta fala do entrevistado corrobora com o dito por Cardoso (2020) que identifica esse processo de entrega de números corporativos e de institucionalização como uma maneira de normalizar o uso indevido fora do expediente de trabalho. Explica melhor a autora:

Outra maneira de institucionalizar essa forma de comunicação foi cedendo smartphones como um meio de “valorização” dos servidores, os quais se sentem reconhecidos ao receberem um aparelho e números institucionais. Assim, alguns servidores estabelecem quase que uma sujeição voluntária à instituição no modus operandi da hiperconexão. É a hiperconexão uma geradora de receio frente à oficialização da ferramenta, que poderá gerar o trabalho constante, ininterrupto e “invisível”. Dependendo de como os limites forem postos, poderão escancarar o uso do WhatsApp ao invés de criar limites saudáveis para o uso da ferramenta nas atividades de trabalho (CARDOSO 2020, p. 100).

Foi possível usar o citado pela autora pois na empresa em que trabalham os entrevistados há a presença dessa institucionalização, inclusive sendo fornecido o equipamento eletrônico (*tablet*) em que se instala o aplicativo em questão.

É possível estabelecer um padrão e correlação entre o encontrado neste estudo quanto o uso dos números corporativos, indicando o uso rotineiro e institucionalizado, ao encontrado por Cardoso (2020), no sentido de identificar esse uso como uma forma de melhorar a percepção do trabalhador a respeito da sua constante conexão, pois é atrelado a um benefício (receber o aparelho eletrônico), e o defendido por Queiroz, Santos e Silva (2017), que narram o fato de que os funcionários, em um comportamento naturalmente humano, espelham as ações da vida pessoal no trabalho, sendo notável nas entrevistas analisadas os efeitos do aplicativo Whatsapp no ambiente laboral e seus reflexos no horário de descanso do trabalhador.

4.2 O uso do *WhatsApp* para trabalho fora do horário laboral e o descanso do trabalhador

Quanto a categoria relativa ao uso do Whatsapp para trabalho fora do horário laboral foi possível verificar que no tocante a receber e responder mensagens de cunho profissional emitidas por seus superiores e clientes fora do horário laboral, apenas os sujeitos 11, 12 e 13 afirmam não receber mensagens relacionadas ao trabalho, estes também indicam que criam estratégias próprias, sem interferência da empresa para que as mensagens não sejam respondidas, o sujeito 11 deixa o telefone que usa para trabalho no ambiente de trabalho, não podendo acessá-lo de casa e os sujeitos 12 e 13 programam os chamados *Boots*, ou seja mensagens pré programadas, que fora do horário comercial avisam aos clientes que as mensagens serão respondidas dentro do horário comercial.

Os sujeitos 2, 4 e 10 afirmam que recebem mensagens, mas não as respondem, sendo destaque a fala do entrevistado 2, ao informar que recebe por diversas vezes mensagens de conteúdo profissional, mas que tende a limitar a comunicação até certo período de tempo, informando que: “Eu dou um prazo aí, uma média de até às seis [da tarde].” (Sujeito 2, inserções nossas para compreensão da fala). Já no que concerne ao Sujeito 4, este informa que: “Não. Eu tenho o WhatsApp corporativo e deixo na empresa fora do meu horário” (Sujeito 4).

De forma semelhante, o Sujeito 12 afirma não receber mensagens fora de seu horário de trabalho e enviar mensagens pré programadas, no entanto, ao ser indagado se responde estas mensagens respondeu “Às vezes”, demonstrando que de fato recebe estas mensagens, mas que, n tende a não responder, como é possível observar em outra resposta fornecida no curso da entrevista:

Eu só respondo até o meu horário de trabalho. E eu também trabalho com mensagens automáticas. Eu coloco no meu WhatsApp uma mensagem automática. Quando passar das 5 horas, deu 5 horas e um minuto, o WhatsApp já manda mensagem automática, para não estar me ‘aperreando’ lá (Sujeito 12).

Portanto, as respostas dadas pelos sujeitos 2, 4, 10 e 12, são as únicas afirmações neste sentido, pois todos os demais entrevistados afirmam receber e responder as mensagens fora do local de trabalho, apesar de algumas diferenças sobre se respondem ou não as mensagens e se elas lhe afetam negativamente. Isso será abordado mais adiante.

Neste sentido, chama a atenção as seguintes falas, por bem descrever este comportamento: “Tento não, mas acontece sim” (Sujeito 1); “ Busco não responder, mas sempre acontece, a gente tem que responder sempre” (Sujeito 2); “Respondo. Quando vejo, já respondi” (Sujeito 5); “ Sempre” (Sujeito 8) e “Respondo. A depender de quem esteja mandando eu vou responder, se for o meu superior imediato eu respondo, se for de terceiros eu não respondo” (Sujeito 9).

É possível vislumbrar pelas respostas emanadas pelos entrevistados que todos recebem mensagens de trabalho no horário destinado ao descanso, diante da existência de número corporativo fornecido pela empresa. No entanto, também se observa que há uma mudança de comportamento, ao que se refere a reação a esses contatos, visto que se forem emanadas por clientes, os entrevistados tendem a não responder fora do horário laboral, no entanto, se as mensagens são emitidas por seus superiores, há uma maior tendência a desenvolver a conversar, reação esta natural, diante da relação de subordinação existente entre empregado e empregador.

Esta diferenciação entre mensagens, demonstrando que os funcionários tendem a responder as que são classificadas como importantes leva a reflexão sobre quais outras mensagens podem ser respondidas, pois, nestas podem estar

inclusas mensagens de clientes cujo o atendimento é importante para chegar a meta estipulada pela empresa ou do qual depende alguma bonificação do funcionário. Esse fato leva ao questionamento de se seria possível que o funcionário suprima seu horário de descanso para bater uma meta em razão da presença de mensagens de trabalho enquanto ele não está em horário de expediente?

Tais afirmações confirmam a ideia de que o trabalhador apenas normaliza o trabalho fora do expediente. Uma pesquisa sobre o uso de tecnologia nas atividades laborais, realizada por Savio et al (2021), descreve uma possível motivação para esse fenômeno ser o fato da atividade profissional estar ligada ao aparelho celular que o acompanha em casa e no trabalho. Encontra-se, portanto, uma correlação entre o que foi achado por Savio et al (2021) e o encontrado nesta análise pois em ambos os casos, esta correlação está no fato de que uma vez que há a integração dos aparelhos eletrônicos na própria atividade laboral torna-se mais difícil não responder as mensagens de trabalho, mesmo que em horário de descanso.

No que tange a correlação das mensagens laborais fora de horário de trabalho e o descanso do trabalhador pode-se observar que quando questionados sobre se essas mensagens afetam seu descanso as respostas obtidas corroboram com o analisado até aqui, os sujeitos respondem “Quando não organiza, sim. Se deixar, fica bem complicado” (Sujeito 1); “Totalmente” (Sujeito 2); “Sim” (Sujeito 3); “Atrapalha, bastante” (Sujeito 5); “Com frequência” (Sujeito 8); “Dependendo. Às vezes sim, às vezes não” (Sujeito 12); “Um pouco” (Sujeito 13).

Com o objetivo de identificar a real influência que o uso de aplicativos de mensagens utilizadas como ferramentas de trabalho em momentos reservados ao descanso do trabalhador, os entrevistados foram questionados acerca do sentimento que lhes abateu ao ter que responder mensagens de cunho profissional nesses momentos e, as respostas que melhor sintetizam este sentimento, foram:

Depois das seis eu já não respondo mais, porque senão não, não tem quem aguento esse desgaste muito grande (Sujeito 2).

Sentimento de cansaço e sentimento também, de falta de posição, de falta de impor de cumprir com o profissional, com meu horário de trabalho. Mas eu acabo respondendo, mas eu acabo me cansando e gerando cada vez mais estresse e cansaço, por não respeitar o meu limite de trabalho (Sujeito 5).

Na fala do sujeito 5 é possível identificar que há o uso do termo estresse para caracterizar o resultado da sobrecarga de trabalho causada pelo uso excessivo do Whatsapp, o entrevistado associa esse comportamento ao cansaço. Este comentário de associação das mensagens com o estresse é compatível com os dados encontrados por Venda (2020) em seus estudos sobre o impacto da sobrecarga de trabalho e do conflito trabalho-família, relacionados com o uso do WhatsApp, esta análise demonstrou que a sobrecarga de comunicação é uma das consequências do uso do Whatsapp e que conforme define a autora tende a prejudicar intensamente a vida do trabalhador com interrupções ao seu descanso. Os resultados da pesquisa da Autora apontam chegam à seguinte conclusão:

Observou-se uma relação positiva e significativa entre a sobrecarga de trabalho (a) e o conflito trabalho família (b) relacionados com a utilização do WhatsApp com colegas de trabalho e o stress nos indivíduos. Estes resultados estão em linha com estudos anteriores que sugerem que o uso de tecnologias da informação e comunicação no trabalho como o WhatsApp pode levar a uma maior carga de trabalho, ao conflito entre a vida pessoal e ao stress nos trabalhadores (VENDA, 2020 p. 31).

Resta evidente que é isso o que ocorre com o sujeito 5 e em outros momentos em que os trabalhadores/as relatam cansaço e interferência na vida pessoal e no descanso que estão relacionados a responder as mensagens fora do horário de trabalho.

Seguindo esta linha, foi possível observar durante a entrevista que paira sobre os trabalhadores/as um sentimento de “culpa” por não querer ou efetivamente não responder e um “dever” profissional e de cordialidade para desenvolver a comunicação, ainda que isso importe na redução do período destinado ao seu repouso, note-se:

Sim, muitas vezes. A gente quer atender, que é o nosso cliente, mas a gente se sente bem invadido devido ao nosso horário, que é o nosso momento de descanso, mas é a nossa ferramenta de trabalho, o WhatsApp (Sujeito 1).

Na hora eu não, não me senti confortável, mas por ser uma mensagem diretamente do meu gestor eu precisei realmente responder (Sujeito 9).

Nota-se algumas falas dos entrevistados, quando questionados sobre a possibilidade de serem negativamente afetados pelo envio fora do horário de

trabalho: “Quando a gente não organiza, atrapalha sim. Se deixar, fica bem complicado” (Sujeito 1) “Totalmente” (Sujeito 2) “Com frequência” (Sujeito 8) “Um pouco” (Sujeito 12).

Neste mesmo quesito é relevante destacar a fala do Sujeito 4 que, conforme já mencionado, ao ser questionado se responde mensagens fora do horário de trabalho respondeu que não, pois costuma deixar o celular corporativo na empresa, ao ser questionado sobre se o WhatsApp afeta seu horário de trabalho respondeu com a seguinte fala: “Em algumas situações sim, uns 30% acredito” (Sujeito 4).

De forma semelhante, o Sujeito 9 afirma que não mais oferta o seu WhatsApp para clientes, em razão de péssimas experiências, passando a selecionar as mensagens que poderiam ser respondidas fora de sua jornada de trabalho pelos destinatários conforme já apontado este entrevistado afirma que escolhe se vai ou não responder com base na pessoa que enviou a mensagem e se essa é seu superior imediato, sendo possível observar também, a existência de outros sujeitos que se abstém integralmente de responder qualquer tipo de mensagens de cunho profissional, durante seu horário de descanso: “Recebo, mas não respondo (Sujeito 10).

Também é relevante a abordagem que usa o Sujeito 11, que quando questionado se usa em sua vida pessoal o WhatsApp informou o seguinte: “No horário de descanso eu uso pouco” (Sujeito 11). E então justificou o porquê se priva de utilizar a rede social em âmbito pessoal, quando questionado se o WhatsApp atrapalha o seu horário de descanso, o mesmo responde: “Assim, eu procuro usar bem pouco justamente para conseguir descansar”. Merece destaque ainda, o mecanismo adotado pelo por um dos entrevistados já citado, o sujeito 12, que a fim de resguardar o seu período de descanso, se valeu de ferramenta disponibilizada pelo próprio WhatsApp, as mensagens automáticas que são enviadas após o fim do seu expediente.

Essas respostas identificam que os trabalhadores/as entrevistados não somente narram desconforto com as mensagens fora do horário de trabalho como também sentem que seu descanso é afetado pelo Whatsapp tendo inclusive que achar mecanismos para evitar que essa superexposição os prejudiquem, essa

conclusão também foi encontrada por Queiroz, Santos e Silva (2017) nos seus estudos sobre os impactos do uso do aplicativo WhatsApp e perceberam que cada trabalhador tem que desenvolver desculpas para evitar ultrapassar todos os limites do seu horário de trabalho.

Diante destes dados, foi possível conectar a influência negativa do WhatsApp nos momentos reservados para o descanso, diante dessas tentativas de comunicação, ao afirmar que se sente “cansada” e desgastada, demonstrando um nítido incômodo com a situação atual. No entanto, esta problemática vai muito além de meros aborrecimentos, já sendo possível constatar seus efeitos na própria saúde do trabalhador, nos quais vem apresentando crescimento alarmante de sintomas de ansiedade (VENDA, 2020).

Acerca desse assunto, 69,2% dos entrevistados (Sujeitos 1,2,3,4,5,8,9,10,12 e 13) asseguraram que já apresentaram sintomas de ansiedade diante da necessidade de ter que responder mensagens de WhatsApp vinculadas ao trabalho. Destacando-se dentre as respostas às dos Sujeitos 5 e 10, que afirmam, respectivamente, que o WhatsApp se tornou um meio mais de ansiedade do que de convívio e que as demandas de WhatsApp junto às demais de trabalho e vida pessoal tem ocasionado picos de ansiedade, ao ponto de ter que buscar auxílio junto a um profissional da saúde:

Veja, é um sentimento de ansiedade, né? Quando dispara o coração, a gente fica meio apreensivo. Porque, em muitos momentos, a gente não consegue responder de imediato. Geralmente o cliente começa já a fazer ligações via WhatsApp. Aí aquilo dali a gente está no atendimento ao público, não podemos parar o presencial para responder ao WhatsApp. E vai juntando a demanda. Quando você abre o WhatsApp, meu Deus, várias mensagens, várias ligações. E aquilo dali já é o gatilho pra um dia bem ansioso (Sujeito 4).

Principalmente porque o meu WhatsApp acabou saindo do pessoal para o profissional. Era o meu WhatsApp pessoal e ele acabou se transformando profissional por tanto contato profissional que falam comigo no meu WhatsApp pessoal. Então isso acabou gerando em mim uma ansiedade que eu acabo às vezes nem respondendo às pessoas que é do pessoal, por tanta coisa profissional. Virou um meio mais de ansiedade do que de convívio, de partilha (Sujeito 5).

Não, eu acho que não necessariamente trabalho. Eu acho que devido a problemas pessoais, ele só impulsiona o que você já sentiu anteriormente. No meu caso, eu acredito que ele às vezes acelera a questão da ansiedade, principalmente quando você, no final do mês, que é aquela correria e tudo, às vezes para bater a meta, alguma coisa assim desse tipo, acelera sim o sentimento de ansiedade. Já marquei, inclusive, já tenho a data agendada (ajuda psicológica), até porque chega um momento que você não consegue só por si só, por si próprio, tentar reverter e você procura ajuda para tentar entender melhor realmente quais os fatores que fazem que você sint

aquela ansiedade e, às vezes, atrapalhe suas atividades rotineiras, até no seu humor na concentração, ela às vezes atrapalha e até principalmente assim questão de comprometimento da questão de mentalidade... essas coisas, ela atrapalha bastante e por isso eu tenho procurado ajuda para tentar entender e reverter para que isso não seja... todo mundo tem ansiedade, eu acredito, né? Mas existe uma ansiedade que quando ela começa a atrapalhar um pouco a sua rotina, você tem que procurar ajuda, sim (Sujeito 10).

Nos dados recolhidos, 9 dos 13 entrevistados (Sujeitos 1,2,3,4,5,8,11,12 e 13) afirmam que o WhatsApp atrapalha o horário de descanso de alguma forma, e é notável que dentre os que afirmam que não acham que o aplicativo atrapalhar seu descanso, dois deles (Sujeitos 7 e 9) relatam incômodo quando confrontados com a situação de ter que responder à mensagem fora do horário.

4.3 Sentimento do trabalhador em relação às mensagens de cunho profissional recebidas fora do horário de trabalho

Uma vez verificado o uso do aplicativo de mensagens WhatsApp pelos entrevistados e restando clara a existência de frequente recebimento de mensagens de cunho profissional fora do horário de trabalho pela maioria dos entrevistados, faz-se então necessário analisar a percepção do trabalhador quanto a esses fatos observados dentro da categoria que se refere ao sentimento do trabalhador em relação às mensagens de cunho profissional recebidas fora do horário de trabalho.

Quando questionados se já aconteceu alguma situação em que não queriam responder o WhatsApp com mensagem de trabalho e como se sentiram, algumas falas dos entrevistados chamam a atenção, especialmente a do Sujeito 7, que afirma ter se sentido desconfortável, sendo este sentimento compartilhado também na fala do Sujeito 12, que afirma ficar um pouco incomodado com as mensagens de trabalho fora da jornada laboral, “porque ninguém está querendo responder na hora e tem que responder”.

Surge o questionamento: O que leva o trabalhador a percepção de dever responder, ou seja, que faz parte das suas atribuições as respostas fora do seu horário de trabalho? Este fenômeno é apontado por Venda (2020) que define como chamado de *techno-overload* (sobrecarga tecnológica) como possível motivador de fenômenos com esse, encontrado nas falas dos entrevistados:

Graças à utilização das tecnologias da informação e comunicação em contexto profissional e às suas características, como a conectividade constante, os trabalhadores têm uma maior carga de trabalho, o que os leva a trabalhar mais tempo e fora do seu horário laboral, aumentando a velocidade do fluxo de trabalho e as expectativas de produtividade (VENDA 2020, p 20).

Nota-se que, assim como encontrado pela autora, nesta análise também foi possível perceber que os trabalhadores/as se sentem excessivamente responsáveis pois têm que responder as mensagens a fim de garantir a sua produtividade. No entanto, as falas dos Sujeitos 2, 4, 9 e 10, vão além desse sentimento direto e demonstram o surgimento de um constrangimento indireto:

Invasão. Porque aí a gente está num momento em que a gente está no nosso momento de descanso, mas se faz necessário, dá a resposta (Sujeito 2).

Eu me senti um pouco, um pouco constrangida de ter lido a mensagem e não respondi. (...), porque você abre uma mensagem particular e tem outras mensagens. E eu me sentia constrangida de não responder. E quando eu respondia, eu estava errada porque não estava no meu horário comercial (Sujeito 4).

Já precisei. Na hora eu não me senti confortável, mas por ser uma mensagem diretamente do meu gestor eu precisei realmente responder” (Sujeito 9).

Sim, referente aos clientes de estar no horário de descanso e o cliente, principalmente no final de semana, mandar mensagens (...). Seria invasão, privacidade, etc. (Sujeito 10).

É possível observar que existe percepção de constrangimento associado ao sentimento de invasão do espaço privado quando o trabalhador é exposto a mensagens profissionais fora do horário de trabalho. Ao serem questionados sobre a forma como se sentiram após o fato, sentimentos ligados a invasão e constrangimento aparecem em quatro respostas (Sujeitos 1, 2, 3 e 10), enquanto incômodo aparece em dois momentos (Sujeitos 7 e 12), sendo bem interessante a explicação dada para ação, pelo Sujeito 3:

É porque assim, quando as pessoas nos procuram, é pedindo ajuda, né? Só que às vezes eles não levam em consideração o horário, e como você sempre acha que pode ajudar de alguma forma, você atende, mesmo que seja fora do seu horário, seja na hora do seu almoço, você está ali à disposição. Não quer dizer um não, mas isso não significa que você esteja disponível a qualquer momento. É só mais para não dizer um não, ou não ficar por chata porque não respondeu a mensagem (Sujeito 3).

Esse tipo de percepção de desconforto encontrada nesta análise é apontado na pesquisa quantitativa realizada por Galindo (2018) onde, analisando também uma instituição financeira verificou o impacto do uso do Whatsapp na motivação e produtividade dos trabalhadores/as. Nesta pesquisa encontra-se dados relevantes sobre como os trabalhadores/as entendem que o aplicativo melhora a produtividade e capacidade de resposta, entretanto, quando questionados sobre se a ferramenta “interfere na qualidade de vida do trabalho quanto ao seu bem-estar psicológico por aumentar a quantidade de informações a respeito de assuntos corporativos” (GALINDO, 2018, p. 43) a resposta encontrada demonstra-se muito próxima da encontrada na análise aqui realizada. Aponta a autora:

Aproximadamente 51% dos colaboradores indicaram que o volume de informações afeta seu bem-estar psicológico [...] Essa porcentagem alta de funcionários que se sentem sobrecarregados mentalmente pela quantidade de informações geradas pelo aplicativo, pode estar relacionado tanto pela extensão dessas mensagens enviadas fora da jornada de trabalho, acontecendo muitas vezes, em horário não comercial, quanto pela grande quantidade de colaboradores que buscam o reconhecimento e visibilidade por meio desses aplicativos. (GALINDO, 2018 p.43)

Esse apontamento corrobora também com o encontrado por outra pesquisa, realizada por Cardoso (2020) focada em trabalhadores/as da educação, na qual se indicou a percepção negativa dos trabalhadores/as e comenta-se a respeito corroborando a ideia de necessidade de desconexão com o trabalho:

Os depoimentos mostram a falta de orientação, a qual provoca resultados, como: superexposição, falta de traquejo, saturação, comunicações impulsivas, assédios, conflitos interpessoais, retrabalho resultante de uma comunicação ineficiente. Ou seja, todas essas questões acabam por provocar desconfortos e tentativas de evitar a ferramenta, provocando, ainda mais, o isolamento das pessoas (CARDOSO, 2020, p. 151).

Assim, como explica a autora, é possível identificar os efeitos nocivos do uso do WhatsApp de forma indiscriminada. Mesmo que este seja homologado pela empresa e seja fornecido número exclusivo para o uso profissional, isto porque a demanda de trabalho acompanha o funcionário dentro de seus smartphones.

Outra pesquisa que chegou a resultados semelhantes foi a análise quantitativa feita por Oliveira et al (2023 p. 156) que identificou que os trabalhadores/as utilizam o Whatsapp como ferramenta de trabalho necessitam de limite claros em relação ao tempo gasto e as interferências na vida pessoal pois essas podem diretamente gerar desgaste, uma vez que encontrou dados que

demonstram que os trabalhadores/as continuam usando, fora do expediente a ferramenta.

Estes dados são confirmados com a análise realizada aqui, neste sentido as narrativas dos trabalhadores/as sobre o uso do Whatsapp, corroboram com a ideia de que ocorre uma superexposição ultrapassando os limites e gerando uma percepção de desconforto quando recebem as mensagens fora do horário, associado ao fato de que se sentem no dever de dar uma resposta.

Além disso, nesta análise foi possível notar uma discrepância entre as respostas dadas pelos entrevistados que exercem atividades em cargos de gestão, com atribuições que envolvem organizar a equipe e supervisionar atividades e as respostas dadas àqueles entrevistados que não lideram, tendo tarefas de mera execução de atividades, sem gerir a equipe. Quando a entrevista abordou a existência de situação em que não queria responder o WhatsApp com mensagem de trabalho, a resposta do trabalhador em cargo de gestão foi:

Não, porque a nossa responsabilidade vai além do horário de trabalho, então todo momento a gente tem que estar tomando decisões, tem que estar tendo a ciência de algumas situações e elas são cruciais para que a gente esteja recebendo informações e também compartilhando fora do horário de trabalho (Sujeito 6).

O entrevistado normaliza o recebimento de mensagens e envio de informações fora do expediente e compreende essa como parte de sua obrigação, gerando um expediente que vai além do determinado por seu contrato de trabalho. Esse fenômeno foi explicado por Cardoso (2020) que encontrou resultados semelhantes em sua pesquisa. Destaca:

Mesmo não existindo uma lei, qualquer regra, que obrigue o servidor, ocupante de cargo de confiança, a carregar um telefone e manter-se conectado 24 horas por dia, o fenômeno do hábito normalizador se instalou com força. Essa normalização do WhatsApp como fenômeno de hábito é uma das formas de institucionalização abordada pela categoria genealógica de mesmo nome. (CARDOSO, 2020 p.99)

É possível então compreender com base no narrado pela autora que nos cargos de gestão, os impactos negativos da institucionalização do uso do WhatsApp são ainda mais sentidos, pois os trabalhadores/as se sentem mais responsáveis por tudo que acontece. Podemos também afirmar que o mesmo se passa dentro da instituição pesquisada uma vez que pode-se notar que os funcionários que não

estão em cargo de liderança relatam incômodos com as mensagens indevidas mas os trabalhadores/as em cargos de gestão passam a normalizar a situação e não se percebem como sobrecarregados.

É digno de nota que neste momento também continuam as percepções de divergência entre o trabalhador em cargo de gestão e os demais. Nota-se a resposta do Sujeito 6, que exerce a função de gestor, à pergunta sobre como se sente em relação a situações em que não gostaria de responder as mensagens:

Na verdade, em outros momentos eu não iria gostar, mas hoje, de acordo com o desafio e com a responsabilidade que nós temos, enquanto gestores aqui, o trabalho se estende, não é que eu trabalhe fora do horário, mas eu me sinto responsável em estar acompanhando algumas situações específicas, mas são situações assim, esporádicas, que não interferem o meu descanso (Sujeito 6).

Neste sentido, tratando-se de profissional em cargo de gestão, as motivações, como a própria fala define, estão muitas vezes relacionadas ao senso de responsabilidade pelos assuntos da empresa e da necessidade e cobrança de resultados. A autora já citada explica em sua análise a ocorrência dessa prática em ocupantes de cargos de autoridade

Por vezes, aquele que é investido de autoridade e considerado o mais competente é justamente o que mais sofre os efeitos de poder, pois, por ocupar uma posição hierárquica superior, recebe cobranças próprias e pressões exteriores. Então, para se mostrar mais competente e merecedor do cargo de confiança, serve mais docilmente ao *modus operandi* da instituição e, para isso, se apoia nas tecnologias (CARDOSO, 2020 p.110).

Na pesquisa foi possível perceber a diferença de comportamento, ao passo que no cargo de gestão o funcionário narra não mais se incomodar por entender ser parte de sua responsabilidade. Já o Sujeito 9, não estando em cargo de autoridade, filtra as mensagens somente respondendo se for o superior direto. Outro entrevistado, o Sujeito 4, cuja fala já foi citada, relata constrangimento ao não responder a mensagem e como não exerce atividade de gestão, vai ao encontro do comportamento da superior hierárquica, criando formas para evitar o uso excessivo do Whatsapp usando artifício para não responder as mensagens além do horário laboral, neste caso afirma deixar o aparelho que usa no ambiente de trabalho no próprio local, não o levando para casa.

Essa percepção é muito próxima ao que Queiroz, Santos e Silva (2017) encontraram em sua análise, identificando que o trabalhador médio que utiliza o

WhatsApp tende a criar meios não conflitivos para evitar a hiperconexão, e foi o que se notou no decorrer das entrevistas, pois ao passo que o trabalhador não encontra meios de impor seu desejo de não receber a mensagem, tenta evitar a situação pois tem a clareza de que tal conduta afeta diretamente seu ambiente de trabalho e vida pessoal.

Foram identificados durante a entrevista que os sentimentos de desconforto e incômodo estão associados aos trabalhadores/as entrevistados que recebem mensagens fora do horário laboral, além disso, foi exposto que o recebimento provoca a necessidade de responder, ou seja, o senso de que está dentro das atribuições do funcionário a resposta independente do horário de trabalho. Esta normalização do trabalho além do expediente afeta principalmente os trabalhadores/as em cargo de gestão que acabam por entender que faz parte de suas atribuições estar sempre disponível.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O aplicativo Whatsapp têm demonstrado sua relevância para comunicação no ambiente laboral, seja entre clientes e trabalhadores/as ou entre os próprios colaboradores, permitindo, como evolução da comunicação, maior agilidade, dinamismo e assertividade, constatando-se assim, um processo de institucionalização do uso da ferramenta em diversas organizações, tal como foi o caso da instituição pesquisada neste trabalho.

Partindo desta premissa, o objetivo geral deste trabalho foi identificar quais os efeitos do uso do Whatsapp no cotidiano do trabalho de uma empresa de microcrédito situada no Agreste de Pernambuco. Especificamente objetivou-se identificar o uso de aplicativos na vida pessoal e profissional dos profissionais estudados bem como analisar a percepção dos trabalhadores/as sobre o recebimento de mensagens fora do horário e por fim correlacionar a existência de mensagens fora do horário/ambiente de trabalho com os efeitos percebidos no descanso do trabalhador.

Ao analisar o emprego dessas ferramentas no âmbito profissional, foi constatado que o WhatsApp desempenha um papel fundamental no cotidiano dos trabalhadores/as da organização estudada, sendo adotado tanto para a comunicação com clientes quanto para a comunicação interna da empresa. Além disso, foi identificada a prática generalizada de envio e recebimento de mensagens de trabalho fora do horário laboral, o que levanta questões relativas à invasão do espaço pessoal e à superexposição dos colaboradores.

Quanto a percepção dos trabalhadores/as em relação a essas mensagens profissionais enviadas fora do horário de trabalho, a pesquisa revelou que existem na organização estudada sentimentos de desconforto, sensação de invasão e constrangimento, em verdade os trabalhadores/as acabam por responder as mensagens diante de um senso de dever que o acompanha para seu horário de descanso.

Durante a entrevista os trabalhadores/as expressaram a sensação de que o WhatsApp compromete seu descanso, mesmo quando tentam estabelecer mecanismos para evitar a interferência constante do trabalho em suas vidas pessoais. Foram encontradas algumas estratégias como o uso de mensagens pré

programadas e também o afastamento do aparelho deixando-o na empresa após o horário laboral.

Na análise foi possível notar também que funcionários em cargo de gestão tendem a não ter uma percepção negativa sobre responder mensagens fora do horário de trabalho, o que não significa que não recebam tais chamados, levantando-se uma correlação com outras pesquisas que identificam que gestores, ou profissionais em cargo de autoridade acabam por normalizar as mensagens fora do horário laboral pois são mais propensos a entender que essas fazem parte de seu trabalho, ou seja, que se espera deles essa total disponibilidade.

Diante das constatações obtidas, torna-se evidente a necessidade de repensar as práticas de comunicação no ambiente de trabalho e estabelecer limites mais claros para preservar o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal dos trabalhadores/as, além de preservar seu bem-estar, uma vez que há uma direta correlação entre o uso da ferramenta e a invasão de sua vida pessoal.

Os principais desafios encontrados durante a realização desta pesquisa revelaram-se multifacetados. Primeiramente, a complexidade esteve ligada na dificuldade de conciliar as exigências do estudo com a escassez de tempo dos trabalhadores/as participantes, uma vez que estes se encontravam submersos em uma alta demanda de tarefas laborais. A dificuldade em encontrar períodos propícios para a aplicação das entrevistas e questionários foi uma barreira significativa, refletindo a intensidade das atividades profissionais dos participantes.

Além disso, enfrentou-se o desafio adicional de sensibilizar os próprios trabalhadores/as quanto a sua realidade laboral. Muitos mostraram-se inicialmente pouco conscientes ou relutantes em reconhecer e discutir as implicações negativas das demandas de trabalho fora do horário estipulado. Houve, ainda, uma perceptível apreensão por parte dos participantes em compartilhar abertamente como essas exigências afetam negativamente suas vidas, evidenciando a necessidade de uma abordagem sensível e cuidadosa ao explorar esse aspecto crucial da pesquisa.

As implicações do uso indiscriminado do Whatsapp podem afetar não apenas o bem-estar dos colaboradores, mas também a qualidade de vida e a produtividade no trabalho. Portanto, este estudo contribui para uma compreensão mais abrangente do uso da ferramenta e o impacto no bem-estar do trabalhador envolvido. A presente pesquisa, ao revelar a complexidade das demandas laborais e as implicações do uso do WhatsApp fora do horário de trabalho, não apenas contribui para o

entendimento das condições atuais dos trabalhadores/as, mas também abre perspectivas valiosas para investigações futuras.

Nesse sentido, há um espaço promissor para estudos que visem aprimorar as condições de trabalho e o ambiente organizacional, identificando estratégias eficazes para mitigar o impacto negativo das demandas excessivas. Além disso, observou-se uma tendência notável no uso do WhatsApp por trabalhadores/as em cargos de autoridade, indicando uma possível área de pesquisa centrada nos impactos dessa prática, especialmente no equilíbrio entre vida profissional e pessoal desses profissionais.

Adicionalmente, considerando a relevância da temática, há uma lacuna a ser preenchida por pesquisas que busquem formular ações e políticas específicas, estabelecendo limites eficientes no uso do WhatsApp, com o intuito de preservar o bem-estar do trabalhador e promover uma cultura organizacional mais saudável e equilibrada. Essas futuras investigações podem contribuir significativamente para o desenvolvimento de práticas laborais mais sustentáveis e adaptadas às necessidades contemporâneas.

REFERÊNCIAS

- AGAPITO, Paula Rodrigues.; POLIZZI, Angelo Filho; SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. 2015. **Bem estar no trabalho e percepção de sucesso na carreira como antecedentes de intenção de rotatividade**. Revista de Administração Mackenzie, 16, 71-93. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1678-69712015/administracao.v16n6p71-93>> Acesso em: 22 nov. 2022.
- ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho**. São Paulo: Editora e Livraria Brasiliense, 1ª edição ebook (2017), 1986.. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=zmgvDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=o+ser+humano+e+o+trabalho&ots=eaHSjl1MjK&sig=mDZANwflog1_qApH1_jdW_ewwM4#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 21 nov. 2022.
- ANGLANO, C. (2014). **Forensic analysis of whats app messenger on Android smartphones**. Digital Investigation, Vol. 11, No. 3, pp. 201-213, September 2014. Disponível em: <<https://arxiv.org/abs/1507.07739>> Acesso em: 12 de Set de 2023.
- ATTENA - Repositório Digital da UFPE. Busca por "whatsapp". Disponível em: <https://attena.ufpe.br/browse?type=subject&order=ASC&rpp=20&starts_with=whatsapp>. Acesso em: 11 de dezembro de 2023.
- AZEVEDO, Murillo Nunes de. **A reconstrução humana: o outro lado da comunicação de massas**. Rio de Janeiro: Civilização brasileira, 1971. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/document/525060486/O-Outro-Lado-da-Comunicacao-de-Massas-A-Reconstrucao-Humana-Murillo-Nunes-de-Azevedo>>. Acesso em: 24 out. 2022.
- BARROS, Álvaro Gonçalves; SOUZA, Carlos Henrique Medeiros de Souza; TEIXEIRA, Risiberg. **Evolução das comunicações até a internet das coisas: a passagem para uma nova era da comunicação humana**. Rio de Janeiro: Revista Caderno de Educação Básica, 2020. Disponível em: <<https://cp2.g12.br/ojs/index.php/cadernos/article/view/3065/1914>>. Acesso em: 24 out. 2022.
- BAUDRILLARD, Jean. **Simulacros e Simulação**. Lisboa, Relógio D'Água Editores, 1991. Disponível em: <https://monoskop.org/images/c/c4/Baudrillard_Jean_Simulacros_e_simula%C3%A7%C3%A3o_1991.pdf>. Acesso em: 22 nov. 2022.
- BAUMAN, Zygmunt. Modernidade Líquida. Rio de Janeiro: Zahar, 2000.
- BERNARDI, Amarildo José. **Informação, Comunicação, Conhecimento: Evolução e Perspectivas**. Artigo. Revista TransInformação. 2007. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/tinf/a/QvC3jMDTJmDzkBnm9zCBkBg/>>. Acesso em: 24 out. 2022.

BORDENAVE, Juan E. Días. **O que é comunicação**. São Paulo: Brasiliense, 1982. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/doc/26375494/O-que-e-Comunicacao-BORDENAVE-Juan-E-Dias>>. Acesso em: 24 out. 2022.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. **Decreto-lei nº 5.452, de 1 de maio de 1943**. Aprova a consolidação das leis do trabalho. Lex: coletânea de legislação: edição federal, São Paulo, v. 7, 1943.

CAPPELLOZZA, Alexandre; MORAES, Gustavo Hermínio Salati de; MUNIZ, Leonardo Mairene. **Uso Pessoal das Tecnologias no Trabalho: Motivadores e Efeitos à Distração Profissional**. Revista de Administração Contemporânea, v. 21, n. 5, p. 605–626, set. 2017. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rac/a/MB33w3Qc66D6HdHgtfZn9z/#>>. Acesso em: 22 nov. 2022

CARDOSO, Roberta Elpídio. **Os efeitos de poder resultantes do uso de aplicativos de mensagens instantâneas nas rotinas de trabalho de servidores de uma instituição pública de educação**. Florianópolis, 30 de julho de 2020. Dissertação de mestrado - UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA, 2020. Disponível em: <<https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/2939/1/DISSERTA%C3%87%C3%83O%20ROBERTA%20ELP%C3%8dDIO%20CARDOSO.pdf>>. Acesso em: 28 de julho de 2023.

CARLOTTO, Mary Sandra; GOBBI, Maria Dolores. **Síndrome de Burnout: um problema do indivíduo ou do seu contexto de trabalho**. Aletheia, Porto Alegre, n. 10, p. 103-114, 1999. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Mary-Carlotto/publication/285329138_Burnout_Syndrome_an_individual_problem_or_a_job-related_problem/links/63beabfb56d41566df59a4c0/Burnout-Syndrome-an-individual-problem-or-a-job-related-problem.pdf>. Acesso em: 21 out. 2022.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CIPRIANO, Lúcia. **O uso profissional do telefone celular. Como estão a vida e o trabalho após a chegada dessa nova tecnologia**. PUC-Rio Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/9987/9987_1.PDF> acesso em 22 de out 2022.

DE OLIVEIRA, I. D.; CÉSA, E. S.; NOBRE, A. C. dos S.; DE SOUZA NETO, R. A.; DE ANDRADE, C. G. M. **Whatsapp no trabalho e esgotamento profissional: pesquisa com profissionais da indústria têxtil**. Revista de Gestão e Secretariado, [S. l.], v. 14, n. 9, p. 15169–15190, 2023. DOI: 10.7769/gesec.v14i9.2547. Disponível em: <<https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/2547>>. Acesso em: 11 dez. 2023.

DHUVAD, J. M.; DHUVAD, M. M.; KSHIRSAGAR, R. A. **Have Smartphones Contribute in the Clinical Progress of Oral and Maxillofacial Surgery?** Journal of Clinical and Diagnostic Research, v. 9, n. 9, p. 22-24, 2015.

DIAS, Luciana Gomes Ferraz Fernandes. **Proposta de manual com orientações sobre o impacto da cultura organizacional na produtividade e bem-estar do empregado.** Orientador: Mônica de Oliveira Osório. 2018. Tcc (graduação) - curso de psicologia, faculdade pernambucana de saúde, Recife - pe, 2018. Disponível em: <<https://tcc.fps.edu.br/bitstream/fpsrepo/386/1/Proposta%20de%20manual%20com%20orienta%c3%a7%c3%b5es%20sobre%20o%20impacto.pdf>> Acesso em: 22 nov. 2022.

DOTTI, René Ariel. **A evolução da comunicação e sua importância.** Curitiba/PR: Migalhas, 2020. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/337836/a-evolucao-da-comunicacao-e-sua-importancia>> Acesso em: 25 out. 2022.

DURKHEIM, Émile. **Educação e sociologia.** Rio de Janeiro: Editora Vozes, 2013

DURKHEIM, Émile. **"O que é fato social?"** In: As Regras do Método Sociológico. Trad. por Maria Isaura Pereira de Queiroz. 6.a ed. São Paulo, Companhia Editora Nacional, 1972. p. 1-4, 5, 8-11

FEIJÓ, Carmem; REIS, Ricardo. **Uso de redes sociais repercute no ambiente de trabalho.** Tribunal Superior do Trabalho. TST. Brasília\ DF, 2012. Disponível em: <<https://www.tst.jus.br/-/uso-de-redes-sociais-repercute-no-ambiente-de-trabalho>>. Acesso em: 20 out. 2022.

FERNANDES, Afonso Fonseca. **O Que É Metaverso?.** Boletim Informativo Unimotrisaúde em Sociogerontologia, 2022. Disponível em: <<https://periodicos.ufam.edu.br/index.php/BIUS/article/view/10573>>. Acesso em: 21 nov. 2022.

FERREIRA, Maria Cristina; SILVA Cleide Aparecida da. **Dimensões e indicadores da qualidade de vida e do bem-estar no trabalho.** Distrito Federal: Universidade Salgado de Oliveira, 2013 Disponível em <<https://www.scielo.br/j/ptp/a/sQvTWxmcm68d88XjWg8yxMH/?lang=pt#>>. Acesso em 1 de Abril de 2024.

FRANZO, Lucas Pinto. **Teletrabalho: transformações nas relações trabalhistas, avanços tecnológicos e suas perspectivas.** Marília: Centro Universitário Eurípides de Marília – UNIVEM, 2020. Disponível em: <https://aberto.univem.edu.br/bitstream/handle/11077/1957/Dissertac%cc%a7a%cc%83o_Lucas%20Franzo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 25 out. 2022.

GALINDO, Jéssica de Espíndola Queiroz. **Whatsapp: a influência do uso como ferramenta de trabalho na produtividade e motivação dos colaboradores de**

uma instituição financeira de Caruaru-PE. Caruaru: O Autor, 2018. Disponível em <<https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/38131>>. acesso em 19/12/2023

GAVIOLLI, Fabiana Moreira. **Novas formas de expressão e comunicação nas organizações: impactos nas relações de trabalho a partir das interações em grupos e do uso da linguagem dos emojis por meio do whatsapp.** Anais do XI Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas. 2017. Disponível em: <<https://editora.pucrs.br/edipucrs/acessolivre//anais/abrapcorp/assets/edicoes/2017/arquivos/16.pdf>>. acesso em 15 de Maio de 2023.

GUEDES, Taís Morais. **As redes sociais - Facebook e Twitter - e suas influências nos movimentos sociais.** 2013. 159 f., il. Dissertação (Mestrado em Comunicação)—Universidade de Brasília, Brasília, 2013. Disponível em: <<https://repositorio.unb.br/handle/10482/15245>>. Acesso em 22 nov. 2022.

WE ARE SOCIAL; HOOTSUITE. **Digital 2021: Os Mais Recentes Insights sobre o 'Mundo do Digital'.** 2021. Disponível em: <<https://www.amper.ag/post/we-are-social-e-hootsuite-digital-2021-resumo-e-relat%C3%B3rio-completo>>. Acesso em: 12 de set 2023.

JUNIOR, Eloy Pereira Lemos; ALVES, Edmar Warlisson de Souza; FIUZA, César Augusto de Castro. **Uso indevido de redes sociais e aplicativos de mensagens instantâneas no ambiente laboral.** Rev. Bras. Polít. Públicas, Brasília, v. 7, nº 3, 2017 p. 348-365.

KATZ, E.; AAKHUS, M. **Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk, Public Performance.** Cambridge University Press, Cambridge, Reino Unido, 2002. Disponível em: <<https://doi.org/10.1017/CBO9780511489471>>. Acesso em: data de acesso.

LAUTERT, Keli Cristina. SILVA, Sinara Leote. **Construção da profissionalidade de jovens trabalhadores na cultura do imediatismo.** Diálogo, Canoas, n. 35, p. 45-57, ago. 2017. Disponível em: <<https://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/Diálogo/article/view/2913/pdf>>. Acesso em: 22 nov. 2022.

LOPES, R. P. V et al. **Qualidade de vida e bem estar no trabalho: Autopercepção dos servidores de uma universidade federal.** Santa Maria: Holos, 2018. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/329399917_QUALIDADE_DE_VIDA_E_BEM-ESTAR_NO_TRABALHO_AUTOPERCEPCAO_DOS_SERVIDORES_DE_UMA_UNIVERSIDADE_FEDERAL>. Acesso em: 25 out. 2022.

MALLMANN, Ivo Canisio. **O papel do indivíduo para o desenvolvimento da sociedade.** Saber Humano, Edição Especial: Cadernos de Ontopsicologia, 2018. Disponível em: <<https://saberhumano.emnuvens.com.br/sh/article/view/285>>. Acesso em: 25 out. 2022.

MARTINS, Sérgio Pinto. Direito do Trabalho. São Paulo: Saraiva, 2017. Disponível em:
<<https://direitom1universo.files.wordpress.com/2016/08/sc3a9rgio-pinto-martins-direito-do-trabalho.pdf>>. Acesso em: 22 nov. 2022.

MAURIZ, Gabriel Reis; FURLAN, Gustavo; RESSURREIÇÃO, Matheus da. **Dispositivo de comunicação wireless entre equipamentos industriais aplicando o conceito da indústria**. São Paulo: 18º Congresso Nacional de Iniciação Científica - SEMESP, 2018. Disponível em:
<<https://www.conic-semesp.org.br/anais/files/2018/trabalho-1000000188.pdf>>. Acesso em: 24 out. 2022.

MELO, Sandro Nahmias. Meio ambiente do trabalho. In: Enciclopédia jurídica da PUC-SP. Coordenação de Celso Fernandes Campilongo, Alvaro de Azevedo Gonzaga e André Luiz Freire. Coordenação de tomo: Pedro Paulo Teixeira Manus e Suely Gitelman. 1. ed. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017. Disponível em:
<<https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/364/edicao-1/meio-ambiente-do-trabalho>>. Acesso em: 20 out. 2022

MOLINA, André Araújo. **Dano existencial por jornada de trabalho excessiva: critérios objetivos (horizontais e verticais) de configuração**. Revista do Tribunal Superior do Trabalho, Brasília, v. 81, n. 3, p. 107-134, 2015. Disponível em:
<https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2015/5/2015_05_0129_0166.pdf>. Acesso em: 20 out. 2022.

MOREIRA, Paula da Silva. **O impacto da internet nas relações humanas**. Rio de Janeiro: Universidade Cândido Mendes, 2010. Disponível em:
<http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/t206277.pdf>. Acesso em: 24 out. 2022.

NIE, N. H. e LUTZ, E. **Internet and Society: A Preliminary Report**. Stanford Institute for the Quantitative Study of Society, 2000. Disponível em:
<http://www.nomads.usp.br/documentos/textos/cultura_digital/tics_arq_urb/internet_society%20report.pdf>. Acesso em: 22 nov. 2022.

OLIVEIRA, Arthur Virgilius Braga. **A formação do trabalho e as implicações do atual modelo na saúde do trabalhador**. Itapeçeri: VI Seminário CETROS, 2018. Disponível em:
<https://www.uece.br/eventos/seminariocetros/anais/trabalhos_completos/425-51239-03072018-233701.pdf>. Acesso em: 24 out. 2022.

OMS. Organização Mundial da Saúde. **Ambientes de trabalho saudáveis: um modelo para ação: para empregadores, trabalhadores, formuladores de política e profissionais**. Brasília: SESI/DN, 2010. Disponível em:
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44307/9789241599313_por.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Acesso em: 25 out. 2022.

P. F. PANTALEÃO; H. M. S. VEIGA. **Bem-estar no trabalho: revisão sistemática da literatura nacional na última década**. Uberlândia: Holos, 2019. Disponível em: <<https://pdfs.semanticscholar.org/9a98/8ac8b30cd57be4e88fd581ef63857dfc32ec.pdf>> . Acesso em: 25 out. 2022.

PAVÃO, Ana Céli; Kernkamp, Clarice da Luz; Barboza, Sergio de Goes. **Relações Humanas e Sociais**. Londrina: Distribuidora Educacional S.A, 2015. Disponível em: <http://cm-kls-content.s3.amazonaws.com/LIVROS_UNOPAR_AEDU/Rela%C3%A7%C3%B5es%20Humanas%20E%20Sociais.pdf#page=107>. Acesso em: 25 out. 2022.

PEREIRA, K. R.; TENÓRIO, N.; OLIVEIRA, M.; MENEGASSI, C.; BENTO, T. **A gestão do conhecimento no marketing digital: uma investigação no uso do whatsapp e a relação entre os processos de criação e compartilhamento do conhecimento**. Anais do Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação – ciki, v.1, n.1, 2019. Disponível em: <<https://proceeding.ciki.ufsc.br/index.php/ciki/article/view/784>>. Acesso em: 21 out. 2022.

PINTO, Danieli. **Proposta e validação de um instrumento para a investigação dos processos da Gestão do Conhecimento em pequenas e médias empresas da indústria de software**. Maringá-PR: UniCesumar, 2017. Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações. Orientador: Nelson Tenório Junior. Co-orientador: Flávio Bortolozzi

QUEIROZ, Sabrina; SANTOS, Givysson e SILVA, Juliano. **O Impacto do Aplicativo WhatsApp Menssenger nas Relações de Trabalho e os Reflexos na Comunicação Interna das Empresas**. Curitiba. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. 2017. Disponível em: <<https://www.portalintercom.org.br/anais/nacional2017/resumos/R12-2812-1.pdf>>. Acesso em 22 de outubro de 2022.

RECUERO, Raquel. **A Internet e a nova revolução na comunicação mundial**. Ensaio de artigo, 2000. Disponível em: <<http://www.raquelrecuero.com/revolucao.htm>>. Acesso em: 25 out. 2022.

ROSSÉS, Gustavo Fontinelli et al. **Teoria das Relações Humanas e Economia Solidária: o caso do Projeto Esperança/Coesperança**. Rio de Janeiro: VII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2010. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos10/289_Artigo%20Seget%20TO.pdf>. Acesso em: 24 out. 2022.

SANTOS, Adelson Silva dos. **Fundamentos do direito ambiental do trabalho**. São Paulo: LTr, 2010.

SANTOS, Thais Rodrigues dos. **Cultura do cancelamento: o impacto das redes sociais nas relações humanas**. Rondônia: Faculdade De Educação E Meio Ambiente, 2021. Disponível em: <<https://repositorio.unifaema.edu.br/bitstream/123456789/2928/1/90527.1640204579.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2022.

SARLET, Ingo Wolfgang. **O direito fundamental ao meio ambiente do trabalho saudável**. Revista do Tribunal Superior do Trabalho, 2014. Disponível em: <https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/11327/2/O_direito_fundamental_ao_meio_ambiente_do_trabalho_saudavel.pdf> Acesso em: 25 out. 2022.

SAVIO RO, BARRETO MF, PEDRO DR, COSTA RG, ROSSANEIS MA, SILVA LG, et al. **Uso do WhatsApp® por gestores de serviços de saúde**. Acta Paul Enferm. 2021;34:eAPE001695. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ape/a/PgfvFhw9SzL9sHy5rXPMVfx/>>. Acesso em 22 de outubro de 2022.

SILVA, José Antônio Ribeiro de Oliveira. **Flexibilização da jornada de trabalho e a violação do direito à saúde do trabalhador: uma análise comparativa dos sistemas jurídicos brasileiro e espanhol**. São Paulo: LTr, 2013.

SOARES NETO, Raimundo Nonato de Araujo. **Revolução Informal, Novas Tecnologias e Consumo Imediatista**. Universidade Federal de Goiás. Faculdade de Ciências Sociais – Pós-graduação em Sociologia. Goiânia – GO. 2017. Disponível em: <<https://periodicos.fclar.unesp.br/cadernos/article/download/7319/5181/18695>>. Acesso em 22 nov. 2022.

SOUZA, Igor Gonzaga; SOUTO, Gabriela de Oliveira. **Impactos jurídicos e políticos da cultura do cancelamento e linchamento virtual sobre os direitos fundamentais**. 2021. Disponível em: <<https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/14578>>. Acesso em: 22 nov. 2022.

SOUZA, Juliana; ARAÚJO, Daniel; PAULA, Diego. **Mídia Social Whatsapp: Uma Análise Sobre As Interações Sociais**. Revista ALTERJOR, São Paulo, ano 06, volume 01, edição 11, 2015. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/alterjor/article/view/aj11-a05/96617>>. Acesso em: 21 out. 2022.

SOUZA, Q.R. & QUANDT, C O. **Metodologia de Análise de Redes Sociais**. In: F. Duarte; C. Quandt; Q. Souza. (Org.). O Tempo das Redes. São Paulo: Perspectiva, 2008, p. 31-63. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/document/293874508/Souza-Quandt-Metodologia-Livro-Tempo-Das-Redes-2008>>. Acesso em: 22 nov. 2022.

SPELL - Scientific Periodicals Electronic Library. "whatsapp trabalho e bem estar". Disponível em: <<http://www.spell.org.br/>> Acesso em: 11 de dezembro de 2023.

TEÓFILO, Romero Batista; FREITAS, Lucia Santana de. **O uso de tecnologia da informação como ferramenta de gestão**. Associação Educacional Dom Bosco, Campina Grande - PB, 2018. Disponível em <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos07/652_SEGET%20rro.pdf>. Disponível em: 22 nov. 2022.

VEJA. **Isso já é realidade: empresas usam robôs para atender clientes**. Revista Veja, São Paulo, 10 out. 2017. Disponível em:

<https://veja.abril.com.br/economia/isso-ja-e-realidade-empresas-usam-robos-para-atender-clientes>. Acesso em: 04/12/2023

VENDA, Rafaela Rosa Lopes - **O impacto da sobrecarga de trabalho e do conflito trabalho-família, relacionados com o uso do WhatsApp, na insatisfação com o trabalho: o papel mediador do stress**. Lisboa: Iscte, 2020. Dissertação de mestrado. Acesso em 11 de Dezembro de 2023 Disponível em [www:<http://hdl.handle.net/10071/20937>](http://hdl.handle.net/10071/20937).

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia da pesquisa**. Florianópolis: SEaD/UFSC, 2006.

A BÍBLIA. Livro de Josué. São Paulo: Ave Maria Editora,2010.

WHATSAPP. **Sobre o WhatsApp**. 2023. Disponível em: [<https://www.whatsapp.com/about/>](https://www.whatsapp.com/about/) Acesso em 22 de Setembro de 2023

WHATSAPP. Sobre o WhatsApp Business. 2023. Disponível em: [<https://business.whatsapp.com/ >](https://business.whatsapp.com/) Acesso em 22 de Setembro de 2023

BARDIN, L. Análise de Conteúdo. Lisboa Edições 70,1977.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA SOBRE O USO DO WHATSAPP E SUAS IMPLICAÇÕES

1. Informações pessoais:
 - a. Faixa de idade
 - b. Escolaridade:
 - c. Tipo de trabalho: Presencial/ home office
2. Questões específicas:
 - a. O que você faz no trabalho? Poderia descrever como ele é?
 - b. Você utiliza redes sociais na vida pessoal, se sim qual a mais usada?
 - c. Utiliza WhatsApp no horário de trabalho?
 - d. Utiliza WhatsApp no horário de descanso?
 - e. Você oferece seu contato de WhatsApp para clientes?
 - f. Seu chefe ou superior tem seu contato de WhatsApp?
 - g. Recebe mensagens de cunho profissional no horário que não está no trabalho?
 - h. Responde às mensagens de trabalho recebidas fora do horário de trabalho?
 - i. Você diria que o WhatsApp atrapalha seu horário de descanso?
 - j. Já aconteceu alguma situação em que você não queria responder o WhatsApp como mensagem de trabalho?
 - k. Como você se sentiu?

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a), o(a) senhor(a) está convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa:

“O USO DE APLICATIVOS DE MENSAGENS NAS RELAÇÕES DE TRABALHO E O IMPACTO NO BEM ESTAR DO FUNCIONÁRIO E PRODUTIVIDADE DA EMPRESA”, Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em andamento na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), na qual pretendemos discutir acerca o uso do aplicativo de mensagens no ambiente corporativo.

Sua opinião é muito importante para o desenvolvimento da pesquisa em questão, então, após a devida leitura desse documento, compreensão e esclarecimento de dúvidas com a pesquisadora responsável, o presente termo deverá ser assinado, caso concorde em participar de forma voluntária da pesquisa, através da concessão de entrevista. O(A) Sr.(a) terá o esclarecimento sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar, e a qualquer momento poderá retirar seu consentimento sem qualquer prejuízo para si.

Tais entrevistas poderão ser gravadas, mediante autorização e serão armazenadas em local seguro- sob a forma física de *pen drive* e arquivos de áudio em nuvem sob responsabilidade da pesquisadora -, na UFPE (o endereço pode ser encontrado ao final deste termo), por um período de cinco anos. Os riscos envolvidos na pesquisa consistem na exposição de suas opiniões, contudo, não haverá identificação dos respondentes na divulgação dos resultados. Você poderá não se beneficiar diretamente com a participação na pesquisa, mas poderá se beneficiar e beneficiar outros indivíduos indiretamente ao contribuir com sua experiência sobre o Uso de Aplicativos de Mensagens nas Relações de Trabalho e o Impacto no Bem Estar do Funcionário e produtividade da Empresa.

Para participar deste estudo o(a) Sr.(a) não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pelas pesquisadoras responsáveis, e a outra será fornecida ao Sr.(a). Em caso de dúvidas a respeito da pesquisa, os dados da pesquisadora encontram-se abaixo. Serão garantidos o anonimato e o sigilo das informações e os resultados serão utilizados exclusivamente para fins científicos.

Obrigada.

Eu, _____, declaro que fui informado (a) dos objetivos, métodos, riscos e benefícios da pesquisa “O USO DE APLICATIVOS DE MENSAGENS NAS RELAÇÕES DE TRABALHO E O IMPACTO NO BEM ESTAR DO FUNCIONÁRIO E PRODUTIVIDADE DA EMPRESA” e concordo em participar voluntariamente da mesma, desse modo, autorizo o registro das informações fornecidas por mim, através dessa entrevista, para serem utilizadas integralmente ou em partes, sem restrições de prazos ou citações, desde a presente data.

Declaro ainda que recebi uma cópia deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Participante da pesquisa

Nome:	Assinatura
-------	------------

Pesquisadora responsável

Bruna Aline da Silva Lima Sanguinete	Assinatura
--------------------------------------	------------

Bruna Aline da Silva Lima Sanguinete

Av. Marielle Franco, s/n - Km 59 - Nova, PE, 55014-900, Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) – Campus Agreste. Caruaru, PE– Brasil. CEP: 55014-900.

E-mail: bruna.aline@ufpe.br. Tel.: (81) 9 9456-4961.