

**A INFLUÊNCIA DA COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA NA VIDA PESSOAL E  
PROFISSIONAL DO SERVIDOR PÚBLICO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO  
PAMPA - CAMPUS SANT'ANA DO LIVRAMENTO**

**Mara Adriana Pacheco Maciel**  
**Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA**

**Ariel Behr**  
**Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA**

**Debora Bobsin**  
**Universidade Federal de Santa Maria - UFSM**

**Resumo**

Devido aos avanços tecnológicos, muitas pessoas modificaram a forma de realizar suas atividades profissionais. Nessa nova realidade, percebe-se uma maior dificuldade do trabalhador em manter a noção da tênue linha que limita seu trabalho de sua vida pessoal. O objetivo deste trabalho é identificar como a comunicação eletrônica influencia a vida pessoal e profissional do servidor público da Universidade Federal do Pampa, no Campus Sant'Ana do Livramento. Para isso, realizou-se uma pesquisa qualitativa e exploratória, que teve entrevistas semi-estruturadas como forma de coleta de dados, numa amostragem de docentes e técnicos administrativos da instituição. Os resultados mostram forte influência da comunicação por meio das TICs na vida do servidor da IFES estudada.

**Palavras-Chave:** Comunicação Eletrônica. Trabalho Remoto. Uso de TICs.

**Abstract**

Due to technological advances, many people changed their way of carrying out their professional activities. In this new reality it is perceived a greater difficulty of the worker to maintain the notion of the fine line which limits his work to his personal life. The objective of this study is to identify how electronic communication influences the personal and professional life of the public servant of Universidade Federal do Pampa in Campus Sant'Ana do Livramento. For that was performed a qualitative and exploratory case study, which was semi-structured interviews as a way of collecting data, in a sample of teachers and administrative staff of the institution. The results show strong influences of communication through ICT in the lives of servers studied.

**Keywords:** Electronic Communication. Remote work. Use of ICTs.

## 1 Introdução

A forma pela qual as pessoas realizam suas atividades profissionais vem mudando em decorrência do avanço tecnológico. A internet disponibiliza ferramentas que são capazes de alterar profundamente o contexto das relações de trabalho e o comportamento do atual trabalhador, uma vez que faz com que seja possível o trabalho remoto, sendo esta uma realidade nas organizações contemporâneas.

A partir deste cenário, que torna possível o trabalho em qualquer lugar e a qualquer hora, muitas vezes, o trabalhador perde a noção da tênue linha que limita seu trabalho de sua vida pessoal. Sendo assim, as atribuições e responsabilidades organizacionais invadem o tempo que seria destinado ao convívio social com a família e os amigos, tomando um espaço que seria para descanso e descontração. Segundo Spector (2006), isso causa um conflito de papel exterior, que ocorre quando o indivíduo é alvo de demandas de trabalho e da vida pessoal ao mesmo tempo.

Sabe-se que a comunicação eletrônica, através das várias ferramentas disponíveis, auxilia no dinamismo das organizações modernas, tornando o processo de comunicação cada vez mais rápido, mesmo com quilômetros de distância entre os participantes. Graças a esse avanço tecnológico, é possível que se realizem várias atividades em tempo real que antes não poderiam ser realizadas. Por exemplo, as videoconferências tornam reuniões importantes, nas organizações, possíveis de serem realizadas, sem o necessário deslocamento de seus participantes, permitindo discussões e agilizando a tomada de decisões.

É fácil perceber que dentro das organizações, especialmente, em uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES), o e-mail e comunicador instantâneo são comumente utilizados em diversas atividades, promovendo assim uma interação contínua entre toda comunidade acadêmica. Esse tipo de tecnologia se torna, cada vez mais, parte do processo de comunicação dentro da Instituição, uma vez que entre discentes e docentes, permite a manutenção de um vínculo, para, por exemplo, sanar alguma dúvida, ou mesmo enviar materiais referentes às aulas. Da mesma forma, essas ferramentas de comunicação eletrônica também se mostram essenciais para a gestão da Instituição, mediando a troca de informações ente coordenadores de cursos, coordenação acadêmica, e outras unidades que estão mais distantes geograficamente.

A IFES escolhida é composta por dez unidades, situadas em cidades diferentes do estado do Rio Grande do Sul, separadas por, pelo menos, 75 quilômetros uma da outra. Esse contexto destaca ainda mais a necessidade de uso das tecnologias, pois essas se mostram como um meio eficaz de interação entre todas as unidades.

Uma prática comum que se verifica na IFES estudada é que a comunicação entre os docentes e discentes da Instituição, através do *e-mail* e do comunicador instantâneo tem se mostrado bastante frequente após o horário em que o docente encerra seu trabalho diário na Instituição. Isto é, o docente segue resolvendo assuntos relacionados às suas atividades de trabalho em seu horário de descanso, enviando materiais, conteúdos relacionados à disciplina que ministra na instituição e sanando dúvidas dos alunos. Esta mesma prática também acontece em setores administrativos da Instituição, evidenciando que atividades profissionais podem estar sendo desenvolvidas em períodos de lazer e de descanso, e vice-versa, dificultando a separação entre a vida pessoal e profissional desses trabalhadores.

Sendo assim, este trabalho tem como objetivo identificar como a comunicação eletrônica influencia a vida pessoal e profissional do servidor público da Universidade Federal do Pampa, no Campus Sant'Ana do Livramento, tendo em vista ser a comunicação através de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) amplamente utilizada nesta IFES. Este estudo visa ainda contribuir para que sejam observadas as mudanças eminentes que a utilização da internet nas organizações tem causado no dia-a-dia do trabalhador.

Este trabalho está estruturado em cinco partes, onde: na primeira parte, está a introdução. Na segunda parte, apresenta-se o referencial teórico, trazendo conceitos a respeito das Tecnologias de Informação e Comunicação, e sobre o trabalho e as influências da tecnologia na vida pessoal e profissional das pessoas. Na terceira parte se tem a descrição do método de pesquisa, instrumento de coleta de dados, bem como da técnica de análise destes. Na quarta parte são apresentados os resultados da pesquisa. E na quinta parte são realizadas considerações finais sobre a pesquisa.

## **2 A internet**

Para Laudon e Laudon (2010) a internet tornou-se uma ferramenta profissional e pessoal indispensável nos dias atuais, utilizada por muitos e fortemente presente no processo de comunicação. A internet é considerada o sistema de comunicação público com maior abrangência, sendo, atualmente, o principal concorrente do sistema telefônico global, no que tange ao alcance e amplitude do serviço.

Através da internet, é possível fazer várias atividades sem que a pessoa necessite deslocar-se de onde está, como por exemplo, compras, cursos, comunicar-se com amigos e familiares, pesquisas e trabalho, pagar contas, realizar transferências, entre outros. Esta comodidade faz com que o número de adeptos ao uso da internet seja cada vez maior, uma vez que o tempo despendido para realização destas atividades virtuais diminui sensivelmente e essa facilidade no acesso às informações do mundo inteiro faz com que as pessoas fiquem mais conectadas e presentes em interações virtuais e menos disponíveis para interações pessoais, abrindo mão da convivência com o seu meio social (GRAEML, VOLPI e GRAEML, 2004).

Em uma breve análise sobre a evolução da internet na vida das pessoas, Tapscott (2010) afirma que de 1997 até os dias atuais, muitas formas de comunicação através da internet surgiram, como por exemplo, os sites de relacionamento e são amplamente utilizadas, fazendo com que seus usuários permaneçam sempre em contato com seu meio virtual.

### **2.1 O processo de comunicação**

Robbins (2009) considera que a comunicação, sem dúvida, é uma das atividades mais presentes no dia-a-dia das pessoas. O autor afirma que nos comunicamos cerca de 70% do tempo em que estamos acordados, através da escrita, leitura, fala e audição. Nessa interação realizada pelos indivíduos é que se estabelece o processo de comunicação, que envolve desde a transferência de informações até a compreensão do significado destas (ROBBINS, 2009).

Oliveira (2010) define comunicação como sendo “um processo interativo em que dados, informações, consultas e orientações são transacionadas entre pessoas, unidades organizacionais e agentes externos à empresa”. Segundo o autor, existem pontos cruciais no processo de comunicação que devem ser observados para que haja eficácia e atenda seus principais objetivos, sendo eles: o que deve ser comunicado, como deve ser comunicado, quando deve ser comunicado, de quem deve vir à informação, pra quem deve ir a informação, por que deve ser comunicado e finalmente quando deve ser comunicado.

Neste mesmo sentido, Robbins (2009) afirma que antes de ser estabelecido o processo de comunicação, é necessário que exista um propósito, expresso em forma de mensagem a qual será o objeto a ser transmitido do emissor a um receptor. Esta mensagem é codificada, isto é, convertida em um formato simbólico e então transmitida por um canal até o receptor, que por sua vez decodifica e interpreta a mensagem inicial. Como decorrência, tem-se então, a comunicação.

Ainda sobre o processo de comunicação, Robbins (2009) tece considerações a respeito dos elementos que a compõe, onde tudo começa a partir do *emissor*, que é aquele que *codifica* o pensamento formulando a *mensagem*. A transmissão da mensagem pode se dar através de fala, gestos, texto escrito ou expressões, sendo esta forma de transmissão fator que constitui a mensagem. O emissor deve selecionar o *canal*, que é a mídia pela qual a mensagem deverá trafegar.

No contexto organizacional, existem dois tipos de canais, os canais formais, que são estabelecidos pela organização e transmitem apenas mensagens relacionadas aos assuntos de trabalho que envolvem seus membros; e os canais informais, que são por onde percorrem mensagens sociais e de cunho pessoal. Nesse canal informal o ambiente é escolhido pelos participantes do processo, de maneira espontânea e por afinidade, sem seguir uma rede de autoridade na organização. Robbins (2009) define o *receptor* como sendo aquele para quem a mensagem se destina. E o final do processo está na tradução dos símbolos, de maneira que o receptor a compreenda, sendo chamada de etapa de *decodificação*.

É comum haver problemas de decodificação ou interferências relacionadas à percepção, diferenças culturais ou ainda mensagens não muito claras. Ainda pode acontecer do conteúdo da mensagem ser sobrecarregado, desconsiderando o sentido principal da mensagem. Para esse tipo de dissonâncias dá-se o nome de *ruído*. Finalmente, como determinante da compreensão da mensagem iniciada pelo emissor, tem-se o *feedback*, que consiste em realizar a verificação do sucesso na transmissão de uma mensagem (ROBBINS, 2009).

O processo de comunicação ganhou como seu maior aliado o meio eletrônico, onde, por meio de diversas ferramentas, comunicar-se se torna uma atividade realizada de forma intensa. Para Robbins (2009), o aprimoramento da comunicação através do meio eletrônico se dá por meio da utilização de mensagens instantâneas, videoconferência, correio eletrônico (*e-mail*), redes intranet e extranet, entre outros. Sendo assim, o autor afirma que o uso de tais ferramentas na comunicação eletrônica tende a otimizar vários processos dentro das organizações, como, por exemplo o uso do email, que pode reduzir o número de documentos emitidos no formato físico (papel) e ainda reduzir o uso de telefonemas e cartas na interação entre seus colaboradores, clientes e fornecedores.

## **2.2 Ferramentas de comunicação síncronas e assíncronas**

Para Fuks, Gerosa e Pimentel (2003), as ferramentas de comunicação eletrônica podem ser classificadas (em relação à dimensão temporal) em síncronas e assíncronas. Na comunicação síncrona, as pessoas envolvidas estão presentes simultaneamente e o processo de comunicação ocorre em tempo real, de modo instantâneo. As ferramentas síncronas utilizadas mais comuns são os comunicadores instantâneos, os chats e vídeo conferência.

Na comunicação assíncrona, os integrantes do processo não necessitam estar presentes no momento em que ela ocorre, podendo interagir no momento em que tiverem tempo disponível para isso. Segundo os autores, as ferramentas assíncronas mais utilizadas no contexto organizacional são o e-mail, e os grupos e fóruns de discussões (FUKS; GEROSA; PIMENTEL, 2003).

O e-mail, segundo Robbins (2009), é uma das ferramentas de comunicação eletrônica mais utilizada, apresentando vários benefícios para seus usuários, como por exemplo, sua fácil edição, armazenagem e encaminhamento de informações em um ou dois cliques. Também tem como vantagem estar sempre disponível para o leitor do lugar que achar mais conveniente, concedendo certa liberdade espacial para se comunicar.

Embora seu uso seja muito útil no processo de comunicação, também se identificam alguns pontos negativos, como por exemplo, a falta de conteúdo emocional, bem como a ausência de elementos não-verbais característicos de interações que são mantidas pessoalmente. Talvez por essas razões, o email, para Robbins (2009), seja rotulado como uma ferramenta de comunicação eletrônica fria e impessoal, mas que atrai usuários por seu baixo custo e por seus resultados rápidos.

Robbins (2009) define os comunicadores instantâneos como “o e-mail em tempo real” e ressalta fortemente as vantagens deste tipo de ferramenta síncrona. Na visão do autor estas vantagens estão refletidas na forma rápida e de baixo custo pela qual os administradores podem estar em contato com seus colaboradores. Comparada ao e-mail, esta ferramenta possui várias vantagens, como por exemplo, o fato de que quase não haver espera do emissor da mensagem para que esta seja respondida. Segundo o autor, a utilização de comunicadores instantâneos também é uma forma dos administradores monitorarem se seus funcionários estão em seus devidos locais de trabalho, sabendo assim se estão disponíveis ou não. Ideal para mensagens curtas, o comunicador instantâneo também é visto dentro das organizações como algo que distrai os funcionários, pois a presença contínua de mensagens na tela é um dos motivos para que seja desviada a atenção, dificultando a concentração no trabalho (ROBBINS, 2009).

## **2.3 A internet nas organizações**

No contexto organizacional, o uso da internet trouxe grande impacto em vários sentidos, uma vez que as fronteiras da organização se expandiram e junto à elas as oportunidades de ampliação de negócios no âmbito global (STAIR, 2011). O uso da internet pelas organizações causou certa preocupação com seu público que antes não era comum, como por exemplo, a possibilidade de estreitamento de relações através de seus *sites*, onde a organização constrói certo vínculo com seu público, preocupando-se com o conteúdo que será disponibilizado, pois através deste meio a empresa será vista e avaliada por seus clientes

(STAIR, 2011). Considera-se ainda que acima de tudo houve um grande impacto na formação do profissional que trabalha nestas organizações, pois a busca do conhecimento tornou-se um diferencial competitivo no mercado de trabalho e a qualificação em função da tecnologia é uma realidade (SCROFERNEKER, 2005).

## 2.4 Jornada de trabalho

Chiavenato (2010) define jornada de trabalho como sendo um determinado quantitativo de horas, que podem ser diárias, semanais ou mensais que o trabalhador deverá cumprir para atender o contrato assinado com a organização. Este contrato cita suas atribuições e seus horários de entrada, saída, intervalos para refeições e seus intervalos para descanso, devendo o trabalhador adaptar-se a este contrato a fim de cumprir o que nele está escrito.

A jornada de trabalho pode variar de acordo com o tipo de organização e com o contrato de trabalho, pois o empregador poderá compor os horários de maneira a suprir as necessidades organizacionais, sempre cumprindo o que consta na CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas) na Seção II, Art. 58, onde é descrito que “a duração normal do trabalho, para empregados em qualquer atividade privada, não excederá 8 horas diárias, desde que não seja fixado expressamente outro limite”.

## 2.5 Trabalho remoto

Segundo Hartley (2001 *apud* Turban *et al.*, 2010), os primeiros trabalhadores remotos eram datilógrafos e contadores que simplesmente utilizavam suas residências como escritórios. Hoje, um número cada vez maior de profissionais realiza boa parte das suas atividades em casa ou em trânsito.

O trabalho remoto é cada vez mais utilizado, não só pelas grandes corporações como também por pequenas empresas. Essa modalidade de trabalho tem crescido graças à utilização da internet como ferramenta de suporte (TURBAN *et al.*, 2010), o que tem tornado possível aos funcionários terem liberdade para trabalhar quando e onde quiserem, sendo este o novo perfil do trabalhador, aquele que utiliza a tecnologia e que prefere não ter um horário de expediente fixo. Sendo assim, certas organizações já perceberam esta realidade e passaram a flexibilizar seus horários de trabalho a fim de atrair este novo perfil de trabalhador (TAPSCOTT, 2010).

Atualmente, as organizações precisam lidar com uma nova realidade, pois a informatização e a internet acabaram gerando um ambiente de trabalho diferente do usual para muitos trabalhadores e gestores. A esse tipo de cenário Robbins (2009) dá a descrição de uma “organização interconectada”. Dentro do contexto organizacional, essa interconexão, permite que as pessoas trabalhem juntas, em grupos e se comuniquem o tempo todo, ou então escolham onde querem trabalhar, se em suas casas ou em algum outro lugar onde se sintam mais à vontade, compartilhando informações e desenvolvendo autonomia, e encontrando empregadores que demandem por seu tipo de serviço e forma de trabalho.

## **2.6 O conflito “vida pessoal X vida profissional” em função do trabalho remoto**

Segundo Chiavenato (2010), muitas são as vantagens que o trabalho remoto traz, tanto para as organizações quanto ao trabalhador. Por exemplo, a redução do tempo desperdiçado no deslocamento até o local de trabalho, a liberdade de o trabalhador usar roupas mais informais, libera a empresa de uma infraestrutura com secretariado e disponibilização de materiais de almoxarifado, telefones, etc. Além disso, a produtividade tende a aumentar em função de haver no trabalhador a sensação de ser seu próprio chefe e de comandar o seu ritmo de trabalho.

Todavia, apesar de existirem tantas vantagens, o trabalho remoto possui algumas disfunções que interferem em vários aspectos da vida do trabalhador, principalmente em sua vida pessoal, muitas vezes acarretando conflitos pessoais e estresse, sendo estes alguns dos aspectos negativos encontrados neste tipo de atividade. Vários são os fatores que contribuíram para que exista certa confusão entre o trabalho e a vida pessoal, entre eles podem ser citados a globalização e o avanço das comunicações em função da tecnologia, fazendo os valores profissionais tomarem mais espaço na vida das pessoas (ROBBINS, 2009, p14).

Para Chiavenato (2010), apesar do lado negativo do trabalho remoto, como o estresse, a sensação de autonomia e independência é muito grande, compensando de certa forma o que há de negativo. O autor descreve como pontos negativos a dificuldade do trabalhador de separar o trabalho da vida pessoal e o tempo dedicado à família, a perda da visibilidade do trabalhador perante seus colegas de trabalho causando isolamento e perda de convívio social.

O conflito trabalho-família é outra desvantagem do trabalho a distância, pois com as atuais exigências organizacionais, o tempo para convivência em família acaba misturando-se com o tempo despendido para as atividades relacionadas ao trabalho, ocasionando tempo insuficiente para dedicação à família (SPECTOR, 2006). Muitas organizações têm demonstrado certa preocupação com esse tipo de conflito, optando por adotar medidas a fim de auxiliar os trabalhadores, tornando mais amena esta situação. Uma das medidas mais utilizadas é a flexibilização de horários, pois assim entendem que “esse tipo de medida possa fazer com que o trabalhador atenda suas demandas pessoais com efetividade” (SPECTOR, 2006, p.445).

## **3 Método**

Por se tratar de uma pesquisa que possui muitas particularidades que ainda não foram exploradas em estudos anteriores, esta pesquisa classifica-se como exploratória, a qual, segundo Sampiere, Collado e Lucio (2006, p. 99), “é realizada para examinar um tema ou problema de pesquisa pouco estudado, do qual se tem muitas dúvidas ou não foi abordado antes”. Para os autores, esse tipo de pesquisa é realizada quando pretende-se ampliar os estudos já existentes em determinados temas ou explorar tais temas sob novas perspectivas. A pesquisa exploratória tende a identificar áreas, contextos e situações que ocorrem em um determinado ambiente, servindo para que o pesquisador familiarize-se com fenômenos relativamente desconhecidos ou de pouco conhecimento, ou ainda de cunho empírico que necessite ser pesquisado para que sirva de fonte para estudos posteriores. Sendo assim, sabendo-se que a percepção a respeito do estudo proposto neste trabalho trata-se de algo sem caráter científico e com poucos estudos a respeito, a pesquisa exploratória apresenta-se como uma alternativa viável para o desenvolvimento desta pesquisa.

Para Hair Jr. *et al* (2005), quando o pesquisador não possui muitas informações a respeito do que pretende pesquisar, a pesquisa exploratória é particularmente útil, uma vez que não tem como objetivo testar hipóteses e sim identificar possíveis pressuposições a respeito de determinado assunto. Segundo o autor, a pesquisa exploratória acompanha a inovação e, sendo assim, aplica-se ao atual estudo, pois a questão da tecnologia e a comunicação eletrônica é algo que inova a cada dia, criando contextos diferentes e influenciando realidades, como a que será estudada neste trabalho.

Quanto ao método, a presente pesquisa classifica-se como qualitativa, pois se trata de um estudo relacionado a influencia da utilização da comunicação eletrônica na jornada de trabalho, o que acaba sendo um objeto de estudo subjetivo, que é característico de pesquisas qualitativas. Para Collis e Hussey (2005, p. 26) “o método qualitativo é subjetivo e envolve examinar e refletir as percepções para obter um entendimento de atividades sociais e humanas.” Considerando-se que a presente pesquisa é de cunho qualitativo e que se faz necessário, além de respostas diretas, percepção sobre o comportamento do grupo de respondentes às questões que surgem no decorrer da coleta, optou-se então, na coleta de dados, a aplicação de entrevistas semi-estruturadas. Neste tipo de técnica, para Hair Jr. *et al* (2005), o pesquisador fica livre para conduzir a entrevista e acompanhar as respostas do respondente, podendo surgir questões que não haviam sido previstas, tornando a coleta de dados mais rica, pois ao surgirem informações esclarecedoras, as descobertas a respeito do tema pesquisado podem ser ainda mais ilustrativas.

Ainda, segundo Hair Jr. *et al* (2005), deve ser elaborado um roteiro a ser seguido, porém é possível inserir questões na medida em que forem surgindo respostas que revelem algo que seja enriquecedor para a pesquisa e que não estava previsto no roteiro. Para Collis e Hussey (2005), a entrevista semi-estruturada pode revelar aspectos novos, de um respondente para o outro, sobre o tema estudado, caracterizando o ponto forte desse tipo de coleta de dados. Acredita-se que ao utilizar este instrumento de coleta na presente pesquisa, é possível visualizar as diferentes formas de influência que a comunicação eletrônica causa na jornada de trabalho e o tipo de influência na vida pessoal do respondente, uma vez que este ficou a vontade para expor observações adicionais às respostas das perguntas.

A presente pesquisa foi realizada na Fundação Universidade Federal do Pampa – Unipampa, no Campus Sant’Ana do Livramento, sendo a amostra selecionada de forma intencional entre docentes e servidores com cargos de gestão. Tendo em vista que as demandas de trabalho dentro da Unipampa variam de acordo com os setores onde os servidores se encontram, a escolha do grupo de respondentes será com amostragem não-probabilística, numa amostra de cinco respondentes de cada categoria, ou seja, cinco servidores com cargos de gestão e cinco docentes.

Hair Jr. *et al* (2005) descrevem que esse tipo de amostragem não necessita ser selecionada estatisticamente, uma vez que o pesquisador poderá optar por escolher a amostra com base em métodos subjetivos, como a experiência pessoal, ou então, a conveniência. Neste estudo, a amostra será selecionada por conveniência, uma vez que Hair Jr. *et al* (2005) expõe este tipo de amostragem como sendo a seleção de elementos de amostra que estejam mais disponíveis para tomar parte no estudo e que podem fornecer as informações necessárias. Este tipo de amostra é descrita pelos autores como sendo utilizada pelos pesquisadores por envolver baixo custo em sua realização e por possibilitarem que o autor possa realizar várias entrevistas em um curto espaço de tempo (HAIR JR. *et al* , 2005). Sampiere, Collado e Lucio

(2006) definem a amostragem por conveniência como sendo uma seleção de indivíduos ou grupo social por possuírem um ou mais atributos que ajudam a desenvolver uma teoria.

Os respondentes foram entrevistados através de um roteiro não-estruturado, aplicada pessoalmente pelo pesquisador. Para este tipo de pesquisa há um roteiro de tópicos relacionados ao problema e o entrevistador possui liberdade para conduzir a situação da forma que considere mais conveniente, podendo assim explorar cada questão de maneira eficaz. Em geral este tipo de entrevista é utilizada em situações que caracterizam mudanças de comportamento (ANDER-EGG, 1978 *apud* LAKATOS; MARCONI, 2009).

Sendo assim, o roteiro de entrevistas desta pesquisa aborda questões sobre a utilização da tecnologia, internet e ferramentas de comunicação eletrônica, bem como questões sobre administração do tempo no contexto profissional e pessoal do entrevistado. As entrevistas foram conduzidas entre março e maio de 2012, de maneira imparcial pelo entrevistador, requisito este que é imprescindível para que as respostas do entrevistado não sejam influenciadas (BRENNER, 1985 *apud* COLLIS; HUSSEY, 2005, p.162).

Os dados coletados foram analisados de acordo com a técnica da análise de conteúdo, extraíndo as informações necessárias à investigação. Sendo assim, os dados foram reduzidos e sintetizados em uma forma de análise que tornou mais focada a extração das informações relevantes, organizando assim os dados coletados de maneira que foi possível chegar a conclusões finais e verificá-las (MILES; HUBERMAN, 1994 *apud* COLLIS; HUSSEY, 2005). Logo após, foram classificados de acordo com uma prévia codificação e analisados, obtendo-se assim os resultados deste estudo, apresentados na seção seguinte.

#### 4 Apresentação e análise dos resultados da pesquisa

Esta seção traz os resultados da pesquisa, onde serão discutidas as respostas obtidas através da aplicação das entrevistas e a análise destas por meio da técnica de análise de conteúdo. O roteiro de entrevistas foi composto por onze questões abertas que abordaram os temas relacionados à utilização da tecnologia da informação, à colisão das jornadas pessoal e profissional e ao trabalho remoto. Os entrevistados foram divididos em dois grupos: os que desempenham funções como docentes na instituição (ED1, ED2, ED3, ED4, ED5) e os com cargos de gestão (EG1, EG2, EG3, EG4, EG5).

Para que se possam contextualizar os entrevistados, segue o Quadro 1, apresentando dados do perfil destes entrevistados.

Entrevistado	Gênero	Idade	Formação
ED1	Feminino	30 anos	Mestrado em Administração
ED2	Masculino	29 anos	Doutorado em Agronegócios
ED3	Masculino	27 anos	Mestrado em Relações Internacionais
ED4	Feminino	32 anos	Doutorado em Administração
ED5	Feminino	29 anos	Mestrado em Administração
EG1	Masculino	29 anos	Ensino Médio Completo
EG2	Feminino	29 anos	Especialista em Gestão Pública
EG3	Masculino	34 anos	Mestrado em Administração
EG4	Feminino	37 anos	Doutorado em Direito
EG5	Masculino	56 anos	Mestrado em Administração

Quadro 1: Perfil dos entrevistados

Fonte: Dados da pesquisa

A apresentação das seções a seguir está baseada no roteiro de entrevistas aplicado, onde os resultados foram agrupados em três blocos, quais sejam: relativo à utilização da tecnologia da informação, relativo à colisão das jornadas pessoal e profissional, e relativo ao trabalho remoto.

#### 4.1 Utilização da tecnologia da informação

Os entrevistados foram questionados sobre a frequência de utilização da internet, bem como de utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação na vida pessoal e profissional. Todos os entrevistados responderam que utilizam a internet com frequência e as TICs mais utilizadas e o uso dado a elas podem ser observados no quadro abaixo. Agrupando os resultados desta seção é apresentado o Quadro 2.

Entrevistado	TICs utilizadas	Uso dado a estas tecnologias
ED1	Internet, Comunicador instantâneo, telefone celular, email, discos virtuais.	Demandas de trabalho e pessoais
ED2	Internet, Email, chat, telefone celular, redes sociais.	
ED3	Internet, Tablet, mensagens de telefone celular, email, redes sociais.	
ED4	Internet, Ferramentas de comunicação englobadas nas redes sociais, email, telefone celular.	
ED5	Smartphone com acesso a Internet, redes sociais, email.	
EG1	Internet, Comunicador instantâneo, Telefone celular, email.	
EG2	Internet, email, redes sociais, Telefone celular	
EG3	Internet, email, redes sociais, Telefone celular.	
EG4	Internet, Email, chat, telefone celular.	
EG5	Internet, Email	

**Quadro 2: Uso das tecnologias**

Fonte: Dados da pesquisa

Analisando este bloco de respostas, pode-se notar o que Laudon e Laudon (2010) afirmam quando consideram a internet como uma ferramenta pessoal e profissional indispensável nos dias atuais. Este fato pode ser comprovado na pesquisa e é ilustrado pela resposta do ED1, ao afirmar:

Utilizo a internet com muita frequência. Todos os dias eu acesso de manhã, tarde e noite com muita frequência. Na Unipampa, se eu não estou ministrando uma aula ou em reunião, estou utilizando a internet, inclusive durante as aulas e orientação, buscando materiais.

No mesmo sentido, têm-se resultados que ilustram as afirmações de Teixeira Filho (2002), onde o autor liga a utilização da internet a algo tão presente na vida das pessoas, que estas não teriam noção de como seria desenvolver suas atividades sem ela. Este fato poder ser observado pela resposta do entrevistado EG2, ao dizer que “quando não há internet o trabalho para, sinto-me totalmente dependente dela para realizar o meu trabalho”.

Ainda analisando os dados deste bloco relativo ao uso das TICs, pode ser observado o cenário descrito por Robbins (2009) quando se refere à nova realidade do ambiente de trabalho diferente do usual, o autor chama este ambiente de “organização interconectada”. Esta interconexão permite que as pessoas trabalhem em grupos sem necessariamente estarem no mesmo lugar. A resposta do entrevistado ED1 a respeito do uso das TICs ilustram esta realidade, ao afirmar que

tenho um grupo de pesquisa com alunos da Universidade e uma professora que está em Santa Maria, então realizamos as reuniões via Skype e os documentos estão no Google Docs, que tem um cronograma de atividades. Os documentos mais pesados, materiais, artigos, teses que nós nos baseamos estão no Dropbox. Eu estou aqui, mas, tenho outras tantas atividades. A professora que não está mais aqui, ainda segue vinculada com o grupo de pesquisa e dois ex-alunos também. Não há como marcar uma reunião formal, não há tempo e nem espaço físico pra isso, então a maioria dos documentos e contatos são online.

Sendo assim, identifica-se nesta seção, o quanto o uso da internet por meio de TICs está presente na vida dos servidores em vários aspectos, colaborando para a agilidade dos processos e na produtividade do trabalhador.

#### 4.2 Colisão das jornadas pessoal e profissional

A maioria dos entrevistados relata que, dependendo do grau de urgência, costumam responder os emails que recebem. Alguns entrevistados afirmam sentir uma necessidade de responder os emails que recebem, pois vêem nisso uma maneira de se organizar e de se planejar. Eles contam que é muito difícil limitar o tempo despendido para assuntos relacionados ao trabalho quando está em casa, e que já abriram mão várias vezes de momentos de lazer por motivos profissionais.

Agrupando os dados desta seção, temos o Quadro 3:

Entrevistado	Pessoal X Profissional	Abre mão do horário de descanso
ED1	Considera muito difícil separar o seu horário de trabalho do horário para os assuntos pessoais.	Muitas vezes, independente do grau de urgência.
ED2	Considera difícil separar o seu horário de trabalho do horário para os assuntos pessoais.	Algumas vezes, dependendo do grau de urgência.
ED3	Não limita o tempo despendido para assuntos relacionados ao trabalho quando está em casa.	Algumas vezes, dependendo do grau de urgência.
ED4	Não limita o tempo despendido para assuntos relacionados ao trabalho quando está em casa.	Muitas vezes, independente do grau de urgência.
ED5	Considera muito difícil separar o seu horário de trabalho do horário para os assuntos pessoais.	Muitas vezes, independente do grau de urgência.
EG1	Considera difícil separar o seu horário de trabalho do horário para os assuntos pessoais.	Algumas vezes, dependendo do grau de urgência.
EG2	Procura separar as demandas de trabalho e pessoal.	Poucas vezes, dependendo do grau de urgência.
EG3	Procura separar as demandas de	Algumas vezes, dependendo do grau de

	trabalho e pessoal.	urgência.
EG4	Considera difícil separar o seu horário de trabalho do horário para os assuntos pessoais.	Poucas vezes, dependendo do grau de urgência.
EG5	Procura separar as demandas de trabalho e pessoal.	Poucas vezes, dependendo do grau de urgência.

**Quadro 3: Conflito das demandas “pessoal X profissional”**

Fonte: Dados da pesquisa

Analisando as questões referentes a este bloco, identifica-se a dificuldade do trabalhador de separar a vida profissional da pessoal, esta situação é o que Chiavenato (2010) menciona como sendo uma consequência negativa do trabalho remoto. Este fato pode ser visualizado através da resposta do entrevistado ED5, quando questionado se costuma enviar e responder email relacionado a assuntos de trabalho em seu horário de descanso, e afirma que sim, mas que tem

tentado neste semestre mudar um pouco isso, mas não tenho conseguido. De segunda a sexta, trabalhar com assuntos da Unipampa e finais de semana fazer as coisas do doutorado e as coisas pessoais, mas não tenho conseguido fazer isso. Eu vejo os e-mails e não gosto de vê-los acumulados, eu tenho que responder pra deixar em dia. As pessoas que se comunicam comigo sabem que eu costumo responder rápido, eu não deixo passar três dias, por exemplo, por mais que eu esteja sobrecarregada eu procuro responder. E tem vezes que eu deixo de fazer coisas de lazer, da minha casa porque eu estou ali, trabalhando em casa.

No mesmo sentido, observa-se a resposta do entrevistado ED2, dizendo que responde muitos emails de trabalho fora do trabalho, ficando

difícil identificar o que é horário de trabalho e o que não é. Minha jornada não é só profissional e pessoal. Se for observar, eu tenho duas jornadas pessoais, fazer um doutorado, eu não encaro como estudo, encaro de uma forma profissional.

Ainda analisando o bloco de questões relativas ao conflito ‘vida pessoal X vida profissional’, é possível identificar o conflito trabalho-família, descrito por Spector (2006) onde o tempo de convivência com a família acaba misturando-se com o tempo despendido para as atividades relacionadas ao trabalho, ocasionando tempo insuficiente para dedicação a família. Tal fato pode ser identificado através da resposta de ED5, mostrada a seguir:

Sábado, eu estava atrasada pra entregar um artigo. Tinha ainda muita coisa pra fazer no sábado, embora eu tivesse passado a semana inteira virando a madrugada por causa disso. Recebi visita de parentes no sábado, e tive que explicar para as visitas que eu tinha que trabalhar no artigo e que só a noite iria terminá-lo, então já tive que adiar este momento de lazer com minha família. Muitas vezes respondo e-mails fim de semana pelo smartphone, que é pior que o computador porque está na mão a qualquer hora.

Os demais entrevistados percebem que de alguma maneira sofrem influencia com o fato de necessitarem trabalhar em horários de descanso, mas que tentam impor limites. Para estes, é uma questão de escolha, ou seja, o trabalhador escolhe se quer ou não quer deixar com que o trabalho influencie em seu horário de descanso.

### 4.3 Trabalho remoto

Quando questionados a respeito das vantagens e desvantagens do trabalho remoto, a maioria dos entrevistados acreditam ser uma vantagem, desde que utilizado com moderação, pois caso contrário trabalha-se mais horas e não se tem uma remuneração relativa a essas horas a mais. Diante desta realidade alguns dos entrevistados sentem-se mais escravizados ao uso da tecnologia. Ainda obteve-se como resposta à questão o fato dos entrevistados entenderem que sua utilização agiliza os resultados das demandas de trabalho, tornando seu desempenho mais eficiente.

Resumindo esta seção, são mostradas no Quadro 4, as principais vantagens e desvantagens do trabalho remoto identificadas pelos respondentes.

Entrevistado	Principal Vantagem	Principal desvantagem
ED1	Possibilidade de poder trabalhar em qualquer lugar.	Estar acessível muito facilmente.
ED2	Possibilidade de poder trabalhar em qualquer lugar.	Relações pessoais estarem se tornando virtuais.
ED3	Não vê vantagem.	Hiperconectividade e o salário não condizente ao total de horas trabalhadas.
ED4	Desenvolver suas atividades em um ambiente que lhe seja mais prazeroso, melhorando sua produtividade.	Não vê desvantagem.
ED5	Agilidade, isso faz com que o trabalho renda mais.	Acaba viciando e tornado o usuário um escravo.
EG1	Responder as demandas e solucionar problemas relacionados ao trabalho em momentos ociosos.	Não vê desvantagem.
EG2	Não há necessidade de estar em um lugar fixo para prestar um serviço.	Tornado o usuário um escravo.
EG3	Vantajoso, porém deve ser utilizado com moderação.	Trabalha-se mais horas e não se tem uma remuneração relativa a essas horas a mais.
EG4	Vantajoso, porém deve ser utilizado com moderação.	Trabalha-se mais horas e não se tem uma remuneração relativa a essas horas a mais.
EG5	Vantajoso, porém deve ser utilizado com moderação.	Trabalha-se mais horas e não se tem uma remuneração relativa a essas horas a mais.

**Quadro 4: Principais vantagens e desvantagens do trabalho remoto.**

**Fonte:** Dados da pesquisa

Avaliando as respostas obtidas neste bloco de perguntas, pode ser percebido o que Turban *et al.* (2010) menciona a respeito da sensação de liberdade para trabalhar onde e como quiser que o trabalho remoto proporciona. Da mesma forma, Chiavenato (2010) salienta que a produtividade do trabalhador tende a aumentar em função de haver nele a sensação de ser seu próprio chefe e de comandar seu ritmo de trabalho. A realidade descrita pelos autores pode ser observada na resposta do entrevistado ED1 afirmando que

a possibilidade de fazer um doutorado e ser professora numa Universidade Federal faz com que essas tecnologias me ajudem, se eu não tivesse essas tecnologias que me proporcionam trabalhar a distância eu não conseguiria. Teria que me deslocar a Porto Alegre toda vez que precisasse falar com o meu orientador e agora eu posso resolver a maioria das coisas por e-mail, por telefone, por esse lado é bom. Como

pesquisador também. Se eu não tivesse essas tecnologias, não poderia ter feito a pesquisa junto com professores da PUC e professores de grandes universidades.

Destacando a percepção dos entrevistados sobre uma das principais vantagens do trabalho remoto, identificou-se claramente o que Robbins (2009) considera como sendo um forte fator, a questão do conforto, que faz com que o trabalhador opte por trabalhar em casa, bem como questões estruturais no ambiente de trabalho, citadas por Chiavenato (2010). Sendo assim, temos as respostas do entrevistado ED2, que quando questionado sobre preferir ou não trabalhar em casa, disse que

em casa eu consigo ter uma concentração maior. Certos trabalhos necessitam de uma capacidade de concentração maior. Como eu não tenho uma carga horária fixa, muitas vezes, saio mais cedo pra trabalhar em casa, geralmente por problemas estruturais do trabalho (internet ruim, lenta, muito barulho no corredor, no verão se não tem ar-condicionado), então muitas questões estruturais fazem trabalhar em casa. Em outros casos eu cumpro as atividades aqui e levo outras pra casa, que são do trabalho.

Da mesma forma, temos a resposta do entrevistado ED4 dizendo que prefere trabalhar de casa

pela comodidade de pode estar em casa, e porque acabo me concentrando mais, pois no trabalho me envolvo com outras atividades e nem sempre consigo preparar as minhas aulas, corrigir os trabalhos dos alunos, etc. Prefiro trabalhar em casa, pois dou muita importância para o conforto, me sinto mais produtivo assim.

Alguns entrevistados citaram o fato de organizar melhor suas atividades, podendo acessar seu conteúdo de trabalho em casa, através da internet. Segundo eles, o imediatismo do dia a dia faz com que as pessoas não esperem pra saber o que precisam fazer amanhã, preferem saber o quanto antes para poderem se planejar. Como relata o entrevistado ED2 “tu podes planejar melhor as atividades e executá-las em menos tempo, é uma questão de saber antes, para planejar melhor as atividades e a vida.” Do mesmo modo o entrevistado ED5 diz que “ajuda a ser mais eficiente e me organizar melhor. Ficar sem internet pra mim, hoje, se torna um problema.”. Diante desta realidade, a maioria dos entrevistados relatam sentir-se de alguma forma escravizados ao uso da tecnologia, o que pode ser constatado neste trabalho, corroborando com Tapscott (2010) e Robbins (2009).

## 5 Considerações finais

Este estudo buscou identificar como a comunicação eletrônica influencia a vida pessoal e profissional do servidor público da Universidade Federal do Pampa, no Campus Sant’Ana do Livramento, entendendo atingir este objetivo com os resultados e análises apresentados na seção correspondente. Existe uma forte influência da comunicação por meio das TICs na vida do servidor da IFES estudada. De uma forma ou de outra todos os entrevistados relataram que fazem uso destas tecnologias em sua rotina de trabalho e em sua rotina pessoal. O quantitativo de horas dedicadas ao trabalho no horário de descanso não conseguiu ser mensurado, pois muitos dos entrevistados relataram trabalhar até terminar determinada tarefa, ou acessar muitas vezes seu conteúdo de trabalho através da internet, sem um controle do tempo dedicado a isso. Relacionado a este fato, identificou-se uma grande dependência do trabalhador ao uso da tecnologia, pois a maioria deles afirma necessitar muito e sempre utilizá-la para desempenhar suas atividades.

O Quadro 2 mostra quais as tecnologias e funcionalidades são mais utilizadas pelos entrevistados. Neste caso, identificou-se que os entrevistados utilizam um mix de ferramentas síncronas e assíncronas, destacando o fato de que as redes sociais virtuais e o email entram no rol das mais utilizadas. Nota-se também o quanto os entrevistados consideram-se mais produtivos podendo trabalhar em qualquer lugar, ressaltando que o tempo gasto no desempenho das atividades relacionadas às demandas de trabalho acaba se tornando um diferencial do trabalhador.

Acredita-se que a principal contribuição desta pesquisa seja servir de alerta para o trabalhador que utiliza as TICs, uma vez que estes, muitas vezes perdem a noção das horas trabalhadas, não recebendo remuneração condizente, abrindo mão do seu horário de lazer e até vivenciando situações de estresse em seu dia a dia. Esta pesquisa encontrou limitações no momento em que não conseguiu mensurar as horas despendidas pelos servidores em atividades de trabalho e pessoais. Por fim, este estudo poderia ser mais aprofundado em pesquisas futuras, buscando classificar também o grupo de respondentes de acordo com o comportamento deles, ou seja, identificar de acordo com o comportamento do trabalhador seu perfil como usuário de TICs, visando saber se fatores como o gênero, a idade, o estado civil e a formação influenciam no grau de utilização das TICs.

## REFERÊNCIAS

BRITO, Pedro Quelhas. **O futuro da Internet: estado da arte e tendências de evolução**, cap. 3, pg. 208. Centro Atlântico, 1999.

COLLINS, Jill. HUSSEY, Roger. **Pesquisa em Administração: Um guia pratico para alunos de graduação e pós-graduação** – 2ed - Porto Alegre : Bookman, 2005.

DECRETO-LEI N.º 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del5452compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452compilado.htm) Acesso em: 28 de outubro de 2011.

FUKS, Hugo. **Projeto de Comunicação em Groupware: Desenvolvimento, Interface e Utilização**. XXII JAI Livro Texto. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2003, v. 2, p. 295-338.

GRAEML, K. S.; VOLPI, J. H. e GRAEML, A. R. "**O impacto do uso (excessivo) da Internet no comportamento social das pessoas**". Revista Psicologia Corporal. Vol. 5, 2004.

HAIR Jr., Joseph F. BABIN, Barry. MONEY, Arthur H.,SAMOUEL, Phillip. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

LAUDON, Kenneth. **Sistemas de informação gerenciais**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. - 4ed. Porto Alegre : Bookman , 2006.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho R. **Sistemas, organização e métodos: Uma abordagem gerencial**. 19. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

REDE NACIONAL DE PESQUISAS. **Popularização da Internet: Introdução ao uso de correio eletrônico e web**. Instituto Tamis, 1997. Disponível em <http://www.rnp.br/arquivo/documentos/ref0186.pdf> , acesso 23 de outubro de 2011.

REIS, Dálcio; EYNG, S. ;SCANDELARI, L. Artigo: **Impactos da internet no cotidiano de acadêmicos**. Disponível em: [http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/IIseminario/organizacoes/organiacoes\\_09.pdf](http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/IIseminario/organizacoes/organiacoes_09.pdf) Acesso em: 24 de outubro de 2011.

ROBBINS, **Stephen Paul. Fundamentos do Comportamento Organizacional**. 8ª Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

SAMPIERI, Roberto H.; COLLADO, Carlos F.; LUCIO, Pilar B. **Metodologia de Pesquisa**. 3. Ed, São Paulo: McGraw Hill, 2006.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. **As organizações na Internet: um estudo comparativo**. Revista Eletrônica - COMPÓS, v. 4, p. 1-21, 2005.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

TAPSCOTT, Don. **A hora da geração digital: como os jovens que cresceram usando a internet estão mudando tudo, das empresas aos governos**. Rio de Janeiro: Agir Negócios, 2010.

TEIXEIRA FILHO, Jayme. **Comunidades virtuais: como as comunidades de práticas na internet estão mudando os negócios**. Rio de Janeiro: SENAC, 2002.

TURBAN, Efraim. LEIDNER, Dorothy. MCLEAN, Ephraim. WETHERBE, James. **Tecnologia da informação para Gestão: Transformando os negócios na economia digital**. Tradução: Edson Furmankiewicz . 6.ed. Porto Alegre : Bookman, 2010.