

## O IMPACTO DO USO DOS CELULARES NAS ORGANIZAÇÕES:

### Malefícios e benefícios

AMARO, Odair José.<sup>1</sup>  
RADAELLI, Patrícia Barth.<sup>2</sup>

#### RESUMO

Com o advento das tecnologias móveis, os *smartphones* assumem, cada vez mais, espaço de destaque na sociedade, o que tem acarretado em uma série de discussões sobre os benefícios e os malefícios do uso dos aparelhos principalmente em local de trabalho. O utensílio, considerado peça chave em algumas empresas, em outras, tem sido motivo de derrocada; o fato é que com a dinamização do acesso à comunicação, os celulares são de fundamental importância para o rápido repasse de informações, ajudando empresas a tomarem decisões importantes em questão de minutos. Por outro lado, vê-se que o mal-uso do aparelho pode causar a queda de organizações, sendo divulgando informações sigilosas, como por alguma foto tirada no local do trabalho que possa ser mal interpretada pelas pessoas, ou pela utilização em momentos inadequados. Então, somente com uma boa gestão é possível tirar proveito dessa tecnologia, que cada vez mais ganha lugar nas organizações, principalmente nas mãos dos jovens. Para essas reflexões, esse estudo foi desenvolvido a partir da abordagem exploratória e teve como base metodológica a revisão bibliográfica.

**PALAVRAS-CHAVE:** *Smartphone*, Organizações, Doença, Tecnologia, Gestão.

#### 1. INTRODUÇÃO

O celular é uma ferramenta que vem sendo utilizada cada vez mais em nosso cotidiano, seja em casa, na rua, no shopping center entre tantos outros locais. No entanto, a principal discussão gira em torno do uso desses aparelhos no local de trabalho.

Muito se discute sobre a utilidade do celular nas organizações, afinal se utilizado de uma maneira descontrolada, o funcionário perderá em desempenho e efetividade na realização de suas atividades. Por outro lado, vemos que os colaboradores podem ter muito a ganhar com o uso dos aparelhos, aumentando a dinamicidade da comunicação, fundamental para a resolução rápida e eficaz de problemas, bem como o veloz repasse de informações.

No Brasil, a discussão ganhou tanta força que chegou a virar um projeto de lei para disciplinar os funcionários em relação ao uso de celulares em empresas que não permitem seu uso em horário de serviço, trazendo graves penalidades a quem o fizesse. Então, quais são os impactos do uso dos celulares para as organizações no Brasil? Os impactos podem ser dos mais diversos, como veremos no artigo, afinal, tudo depende de quem usa, como usa e para que usa.

<sup>1</sup>Aluno do Terceiro Período do curso de Administração do Centro Universitário FAG. E-mail: odaamaro@gmail.com

<sup>2</sup> Professora do Centro Universitário FAG, com graduação em Letras, especialização em Literatura e Ensino, Mestrado em Linguagem e Sociedade, Doutorado em Letras pela UNIOESTE. Coordenadora do Núcleo de Atendimento e Apoio ao Estudante do Centro Universitário FAG. E-mail: patriciab@fag.edu.br

Este artigo, com base em revisão bibliográfica, abordagem exploratória, tratará dos malefícios e os benefícios do uso dos famigerados *smartphones* no contexto organizacional, bem como a orientação aos gestores de como utilizar os aparelhos de maneira correta no ambiente de trabalho.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O celular é uma ferramenta que cada vez mais vem ganhando importância, tornando-se peça estratégica de empresas para comunicações cada vez mais dinâmicas entre funcionários e clientes. Porém, a popularização e a facilidade do acesso aos *smartphones* vem gerando polêmicas por seu uso exagerado.

O fato é que, o uso do aparelho está cada vez mais aumentando. Estima-se que, 233,3 milhões de celulares estejam nas mãos dos habitantes do Brasil, sendo 111,34/100 hab. (TELECO, 2018), ou seja há cerca de 11.34% a mais de celulares do que de habitantes no país. Ainda, segundo uma pesquisa realizada pela CGI.br (Comitê gestor da internet no Brasil) (2018, *apud* AMPUDIA, 2018) divulgada em 2018, aponta que 49% dos 120,7 milhões de pessoas que acessaram a internet entre os meses de abril e julho desse mesmo ano, o fizeram pelo celular.

Em outras pesquisas feitas pelo Comitê Gestor da Internet (CGI.br) e o Centro de Estudo sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC.br) (2013, *apud* JANSEN, 2014) mostram que a taxa do número de jovens entre 09 e 17 anos que usam celulares para acessar a internet atingiu a marca de 53% da população desta faixa etária, em 2013. Com essa alta taxa de crianças e adolescentes que cada vez mais adotam tal tecnologia, as empresas terão que se preparar para um novo estilo de gestão, que terá de lidar com questões pertinentes a respeito dessa nova febre, pois os jovens que irão enfrentar o mercado de trabalho futuramente, já estão inseridos no âmbito cultural de tal interação tecnológica.

Contudo, a grande controvérsia é que, cada vez mais as pessoas têm deixado de manter uma relação saudável com seus familiares, amigos, colegas de trabalho, etc. para passarem mais tempo na frente das telinhas. Frequentemente é possível ver nas ruas pessoas caminhando ou dirigindo e de olho no celular, acarretando na facilitação de possíveis roubos e ainda, acidentes de trânsito. Em uma pesquisa feita pelo Kaspersky Lab (*apud* SOUZA, 2016) aponta o celular como redutor de atenção, bem como de desempenho na realização do trabalho nas organizações. De acordo com

Barbosa, “Antes o cidadão chegava em casa depois do trabalho e ligava a TV. Hoje, quando ele chega em sua residência, permanece *on-line*, já que o dia todo ele esteve conectado por meio de dispositivos móveis. Nunca desliga” (BARBOSA, 2016, p.66).

Toda essa obsessão no uso dos aparelhos já é considerada uma doença chamada nomofobia (derivada do inglês, *no-mobile-phone phobia*), palavra criada no Reino Unido para descrever o pânico das pessoas em ficarem sem o seu celular. (CRIPPA, 2017). Tal doença possui tratamento médico, sendo esses acompanhamentos psicológicos e psiquiátricos, em alguns casos com uso de medicação. (DELETE *apud* PRESSE, 2017).

Com base nesses dados, conclui-se que o uso dos *smartphones* é um adereço quase que inevitável no dia a dia, afinal a facilidade com que encontramos os mais diversos aplicativos para atender nossos interesses, assim como a praticidade e dinamicidade da comunicação, além de “estar sempre na moda ter o mais novo modelo do aparelho da sua marca favorita”, tornam o uso do celular quase que uma obrigação moral. Todavia, o uso dessa tecnologia traz alguns riscos como os já citados anteriormente, devendo o usuário então, usar moderadamente esse pequeno aparelho que está cada vez mais em nosso cotidiano.

Nos próximos tópicos, a partir da reflexão sobre esse âmbito social do uso do telefone celular para as empresas, discutir-se-á como o aparelho afeta o funcionamento das organizações.

## 2.1 USO DOS *SMARTPHONES* NAS EMPRESAS: BENEFÍCIOS

Com certeza todos conhecem alguém que usa algum telefone celular dentro da sua empresa, mas qual o benefício desse mesmo uso para as organizações? A resposta para essa pergunta varia muito de empresa para empresa, pois as micro e pequenas organizações talvez não tenham tanta necessidade de possuírem *smartphones* nas mãos dos colaboradores quanto grandes corporações. Mas, o uso do aparelho, independentemente do tamanho da organização, possui alguma importância, seja pequena (p. ex., realizar ligações) ou grande (p. ex., utilizar algum aplicativo da empresa que dinamize o atendimento). Segundo Zanelli (2014), [...] Em diversas organizações, funcionários de certos cargos ou atribuições recebem esses aparelhos da empresa como ferramenta de trabalho, para que possam ser contatados a qualquer momento [...] (ZANELLI et al., 2014, p. 397).

Ou seja, a distribuição de *smartphones* para um determinado grupo de funcionários como: supervisores, gerentes e outros cargos de maior importância na empresa é peça estratégica para muitas organizações, já que estes poderiam ser facilmente contatados em caso de alguma necessidade.

A dinamicidade propiciada pelo uso desse adereço vem ganhando mais força dentro das organizações, o poder da comunicação, alavancada pelo uso dos celulares têm ajudado no processo de aprendizagem organizacional. Segundo Zanelli e Silva, “[...] os processos de comunicação se tornam essenciais à circulação de conhecimentos” (ZANELLI E SILVA, 2012, p.96). Assim sendo, o *smartphone* cumpre bem o seu papel, se tornando um aparelho que facilita o processo comunicativo dentro das empresas, e agiliza o repasse de informações em uma velocidade muito grande quando bem utilizado for. Ainda, facilita a vida de fornecedores, pois os pedidos de matérias – prima, mercadorias ou até a contratação de serviços podem ser em muitos casos realizados via *smartphone* por aplicativos de comunicação, como *whatsapp*, telegram ou algum outro desenvolvido pela empresa fornecedora especialmente para esses fins, evitando que vendedores tenham que se deslocar até a empresa. Os computadores também ajudam e exercem muitas ou até mais funções que os *smatphones*, porém a praticidade do aparelho podendo-o usar em qualquer hora e local, com extrema agilidade, é um grande diferencial que deve ser levado em conta.

Diversas empresas deixam seus colaboradores usufruírem de muitas formas de entretenimento que o aparelho oferece, como ouvir suas músicas favoritas, ou acessar suas redes sociais enquanto trabalha, o que ajuda na satisfação em trabalhar em tal local e conseqüentemente aos funcionários a despenderem mais esforços na realização da tarefa, como ressaltam Zanelli e Silva (2012), “Sabe-se que a pessoa ou os grupos de elevado desempenho precisam experimentar prazer nas atividades de trabalho, para despender tempo e esforço, envolver-se e tomar iniciativas” (ZANELLI E SILVA, 2012, p. 117).

Contudo, a satisfação pelo uso dos aparelhos pode acabar por diminuir a proatividade dos colaboradores, já que estes, em alguns casos, preferem ficar de olho nas telinhas do que realizar alguma iniciativa ou até mesmo não dão a devida atenção para realizar simples atividades, já que, o uso do celular é redutor de atenção e motivo de queda de desempenho no trabalho, como diz o

estudo da Kaspersky Lab tratado anteriormente neste mesmo artigo. Este assunto será tratado com maior profundidade no próximo tópico sobre os malefícios do uso dos celulares nas organizações.

O uso dos celulares nas empresas, com uso moderado pode possuir muitos benefícios, mas quais são os malefícios do uso dos celulares nas organizações? O que há de tal ruim no pequeno aparelho que possa prejudicar fortemente as empresas? Trataremos agora sobre os prejuízos que o uso dos *smartphones* pode trazer as organizações.

## 2.2. USO DOS SMARTPHONES NAS EMPRESAS: MALEFÍCIOS.

O uso dos *smartphones* nas organizações não vive só de benefícios, mas também uma quantidade igual, se não maior de malefícios, o que gera preocupação nos administradores das empresas, afinal estes pequenos aparelhos trazem consigo uma fama de vilões nas organizações. Mas como poderia, uma tecnologia aparentemente tão benéfica, prejudicar as empresas?

O fato é que, como os aparelhos causam distração e queda de desempenho (KASPERSKY LAB *apud* SOUZA, 2016), é de se imaginar aonde está a preocupação dos gestores e como isso pode prejudicar as empresas.

Segundo o Ministério do trabalho (*apud* UNICESUMAR, 2018), mais de 4 milhões de acidentes de trabalho entre 2012 e julho de 2018 foram registrados, fora os casos que não foram notificados. Mesmo sem ter uma estatística exata de quantos desses acidentes ocorreram por uso de *smartphones* em expediente, gestores como os da construção civil demonstraram preocupação pelo uso do aparelho em canteiros de obra, já que é uma área de alto risco.

Os trabalhadores da construção civil junto aos sindicatos, em 2014, resolveram por proibir o uso do celular no local de trabalho, a não ser com autorização prévia, podendo o trabalhador ser demitido por justa causa se descumprida for esta norma. (SANTOS, 2014). E toda esta preocupação não é por menos, graves acidentes podem acontecer por uma pequena distração, causando danos não só à estrutura da empresa, como podendo a pessoa ferir gravemente a si mesma e aos outros, senão causar a morte.

O governo brasileiro tentou dar amparo as empresas a respeito do uso de celulares em horário de serviço como no projeto de lei nº 9066/2017, podendo o colaborador sofrer punições, como suspensões, advertências – verbais e escritas - e até demissão por justa causa (BRASIL, 2017). Porém, o projeto foi retirado em 28/11/2017, em razão dos termos de Regimento Interno da

Câmara dos Deputados (CÂMARA, 2017). Todavia, não é porque este projeto de lei específico recebeu deferimento de retirada, que o empresário está sem respaldo jurídico, o empregado deve estar atento as normas da empresa, devendo-as sempre respeitá-las, caso contrário, estará sujeito a penalidades conforme a lei trabalhista vigente (CARPANEZ, 2017).

Determinadas pessoas podem estar se perguntando: “ Mas como eu não trabalho em setores que tenham risco eminente, qual o problema de usar o celular em serviço? ” A pergunta é na verdade muito simples de se responder; assim como em setores onde há área de riscos físicos, áreas como escritórios e atendimento também necessitam de muito cuidado em relação ao uso de *smartphones*, afinal uma pequena distração na realização de uma operação financeira pode causar de pequenos à grandes prejuízos para a organização, ou ainda, atender um cliente e estar mexendo no celular, o que demonstra desinteresse por parte do atendente, podendo o cliente não retornar mais ao estabelecimento, além de passar a imagem que a empresa se importa mais com alguma notificação do aparelho do que com o consumidor propriamente dito.

Outro problema que traz grande receio aos administradores é o fato que: “Todos são capazes de produzir conteúdo e imediatamente compartilhar dados e informações” (BARBOSA, 2016), então, se algum colaborador por má-fé ou desconhecimento compartilhar alguma foto ou informação da empresa que os gestores não querem que esteja na “rede”, poderá causar graves danos à imagem da organização. Mesmo que o empregador esteja assegurado que terá ressarcimento pelos danos causados a imagem da pessoa jurídica, o estrago pode ser tão grande que o dinheiro ganho pela indenização não será suficiente para restaurar a reputação da companhia.

Então, todo cuidado com relação aos aparelhos é pouco se analisarmos a devastação que uma foto tirada pelo *smartphone* e compartilhada em redes sociais pode causar.

### 3. ORIENTAÇÃO AOS GESTORES

O que devem fazer os gestores em relação do uso dos celulares, liberar ou proibir? A resposta depende de empresa para empresa. O estilo de gestão varia muito e não há uma resposta pronta e generalizada para esse tipo de situação, mas vale alguns cuidados que devem ser tomados independentemente da organização, como: deixar o uso do aparelho somente para funcionário de alta confiança e supervisores, reforçar aos colaboradores por meio de normas e reuniões que o uso deverá ser moderado, rápido e discreto e que jamais deve-se fazer uso do celular ao atender um

cliente na loja e que é expressamente proibido compartilhar fotos do local de trabalho, salvo se for para mostrar alguma falha da empresa aos gestores, e por fim, comunicar a todos as punições cabíveis ao desrespeito das normas internas.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisados todos os dados aqui apresentados, conclui-se que o uso de *smartphones* nas empresas só vai ser bom ou ruim dependendo única e exclusivamente do tipo de empresa, de quem, quanto ou como o utiliza e como a empresa disciplina seus funcionários a respeito do assunto.

Com a crescente onda de tal tecnologia, mais e mais pessoas adquirem não só o aparelho com certa facilidade, mas se viciam rapidamente, tendo que carregar seu *smartphone* como se fosse uma parte de seu corpo, as empresas estão passando por um momento em que tem de ser encarada essa realidade, pois os jovens de hoje, serão os colaboradores do amanhã e esses não vão querer abrir mão de seus *smartphones*.

Não há fórmula mágica para dizer os impactos dos celulares nas organizações, afinal, seus resultados podem ser totalmente aleatórios, fazendo com que as empresas tenham que criar algum método próprio para que algo negativo não aconteça e que o aparelho seja usado da melhor forma possível para trazer benefícios à empresa.

#### REFERÊNCIAS

TELECO. **Estatísticas de Celulares no Brasil**. 2018. Disponível em: < <http://www.teleco.com.br/ncel.asp> >. Acesso em: 13 dez. 2018.

AMPUDIA, Ricardo. **Celular é mais utilizado do que computador para acessar internet no Brasil**. 2018. Disponível em: < <https://www1.folha.uol.com.br/tec/2018/07/celular-e-mais-utilizado-do-que-computador-para-acessar-internet-no-brasil.shtml> >. Acesso em: 13 dez. 2018.

JANSEN, Thiago. **Acesso à internet por celulares mais que dobra entre os jovens brasileiros em 2013**. 2014. Disponível em: < <https://oglobo.globo.com/economia/acesso-internet-por-celulares-mais-que-dobra-entre-os-jovens-brasileiros-em-2013-13508621> >. Acesso em: 14 dez. 2018.

SOUZA, João Gabriel de. **Pesquisa aponta que o uso de celulares diminui a produtividade**. 2016. Disponível em: < <https://www.tecmundo.com.br/pesquisa/110399-pesquisa-aponta-uso-celulares-diminui-productividade.htm> >. Acesso em: 21 dez. 2018.

BARBOSA, Everton Bastazini. **Comunicação estratégica em tempos de crise: Entenda a mídia e tenha sucesso nos negócios**. São Paulo: Ideias & Letras, 2016.

CRIPPA, José Alexandre. **Nomofobia: a dependência do telefone celular. Este é o seu caso?**. 2017. Disponível em: < <https://veja.abril.com.br/blog/letra-de-medico/nomofobia-a-dependencia-do-telefone-celular-este-e-o-seu-caso/> >. Acesso em: 15 dez. 2018.

PRESSE, France. **Saiba o que é a 'nomofobia', quando o uso de tecnologias vira doença**. 2017. Disponível em: < <https://g1.globo.com/bemestar/noticia/saiba-o-que-e-a-nomofobia-quando-o-uso-de-tecnologias-vira-doenca.ghtml> >. Acesso em: 15 dez. 2018.

ZANELLI, José Carlos.; ANDRADE, Jairo Eduardo Borges .; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. - 2. ed. - Porto Alegre: Artmed, 2014.

ZANELLI, José Carlos; SILVA, Narbal. **Interação humana e gestão: a construção psicossocial das organizações de trabalho**. - 3. ed. – São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.

UNICESUMAR – CENTRO UNIVERSITÁRIO DE MARINGÁ. **Estatísticas sobre acidentes de trabalho no Brasil**. 2018. Disponível em: < <https://www.unicesumar.edu.br/blog/acidentes-de-trabalho-no-brasil/> >. Acesso em: 05 jan. 2019.

SANTOS, Altair. **Uso de celular fica proibido em canteiros de obras**. 2014. Disponível em: < <https://www.cimentoitambe.com.br/celular-proibido-em-canteiros-de-obras/> >. Acesso em: 05 jan. 2019

BRASIL. **PROJETO DE LEI Nº 9066, 2017**. Dispõem sobre a proibição do uso de aparelhos eletrônicos portáteis inclusive aparelho celular durante a jornada de trabalho e dá outras providências. Brasília: Câmara dos Deputados, 2017.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **REQ 7718/2017 => PL 9066/2017**. 2017. Disponível em: < <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2162922> >. Acesso em: 06 jan. 2019.

CARPANEZ, Juliana. **Usar celular no trabalho pode provocar a sua demissão?**. 2017. Disponível em: < <https://economia.uol.com.br/empregos-e-carreiras/noticias/redacao/2017/08/07/celular-no-trabalho-pode-gerar-demissao-numero-de-casos-deve-aumentar.htm> >. Acesso em: 06 jan. 2019.