

O Trabalho Mediado por Tecnologias da Informação e Comunicação: Uso Corporativo do Aplicativo Whatsapp

Autoria

Ana Cristina Batista dos Santos - ana.batista@uece.br

Prog de Pós-Grad em Admin - PPGA/UECE - Universidade Estadual do Ceará

Márcia Carolina Araújo Rodrigues - marcia.admpi@gmail.com

Prog de Pós-Grad em Admin - PPGA/UECE - Universidade Estadual do Ceará

Wendel Carlos Carvalho Melo - wccm.pi@gmail.com

Prog de Pós-Grad em Admin - PPGA/UECE - Universidade Estadual do Ceará

Agradecimentos

Agradecemos ao Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Universidade Estadual do Ceará (UECE) por propiciar o ambiente e os recursos necessários para a realização deste trabalho.

Resumo

A pesquisa buscou identificar mudanças promovidas pelo uso corporativo do Whatsapp no trabalho. O texto revisa a literatura sobre novas relações do homem com o trabalho em tempos de tecnologias da informação e comunicação (TICs). Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa qualitativa que utilizou entrevistas para coleta de dados, realizadas com dez sujeitos utilizadores do aplicativo no trabalho. As narrativas foram analisadas com a técnica da análise temática de conteúdo. Foram identificados os temas: i) qualidade da comunicação; ii) regras de uso; iii) relações de trabalho, hierarquia, empoderamento; iv) relação com clientes; v) relação pessoal com o trabalho e organização do trabalho. Conclui-se que, com o uso do Whatsapp, há mudanças pessoais, interpessoais e organizacionais em curso, relacionadas às dimensões: padrão de comunicação, procedimentos internos, estrutura organizacional, relações de trabalho, organização do trabalho, abrindo espaço para pesquisas interdisciplinares entre as áreas de tecnologia da informação, gestão de pessoas e estudos organizacionais.

O Trabalho Mediado por Tecnologias da Informação e Comunicação: Uso Corporativo do Aplicativo *Whatsapp*

RESUMO

A pesquisa buscou identificar mudanças promovidas pelo uso corporativo do *Whatsapp* no trabalho. O texto revisa a literatura sobre novas relações do homem com o trabalho em tempos de tecnologias da informação e comunicação (TICs). Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa qualitativa que utilizou entrevistas para coleta de dados, realizadas com dez sujeitos utilizadores do aplicativo no trabalho. As narrativas foram analisadas com a técnica da análise temática de conteúdo. Foram identificados os temas: i) qualidade da comunicação; ii) regras de uso; iii) relações de trabalho, hierarquia, empoderamento; iv) relação com clientes; v) relação pessoal com o trabalho e organização do trabalho. Conclui-se que, com o uso do *Whatsapp*, há mudanças pessoais, interpessoais e organizacionais em curso, relacionadas às dimensões: padrão de comunicação, procedimentos internos, estrutura organizacional, relações de trabalho, organização do trabalho, abrindo espaço para pesquisas interdisciplinares entre as áreas de tecnologia da informação, gestão de pessoas e estudos organizacionais.

Palavras-chave: Tecnologias da informação e comunicação. Mudanças no trabalho. *Whatsapp*.

1 O contexto e o objeto: a relação homem-trabalho em tempos de TICs

As relações de trabalho, nos tempos atuais, sofrem constantes influências de diferentes fontes além das tradicionalmente conhecidas. Schaff (1993) e Coutinho *et al* (1995) dizem que o sistema capitalista mundial tem sofrido transformações a partir da revolução tecnológica, acima de tudo na informática e telecomunicações. Seus impactos são identificados nos métodos produtivos, nas organizações das empresas, na política financeira dos governos e nas relações de trabalho (GORENDER, 1997).

Na sociedade contemporânea, as lógicas *on* e *offline* parecem ter se associado em definitivo. As pessoas constantemente consultam o meio *online* para agirem no *off-line*; semelhantemente, suas ações no *offline* impactam no *online*. Tais movimentos terminam por integrar uma teia entre real e virtual. Para Merlo, Traesel e Baierle (2011), atualmente o foco das competências esperadas do trabalhador está na expansão do seu tempo, no constante rompimento de marcos. O trabalho torna-se contínuo, o indivíduo é dominado por uma falsa liberdade de organização da agenda pessoal, imprimindo as suas energias no labor, abrindo, por vezes, mão de sua vida pessoal e permitindo que sua privacidade seja invadida pelas crescentes exigências da ocupação, que transbordam para além dos “muros organizacionais”.

De certo modo, esta teia integrada entre real e virtual permite que os indivíduos encurtem o tempo para tomada de decisões. Contudo, é gerada uma maior demanda por atividades e a elevada quantidade de trabalho, que supostamente poderia gerar maior produtividade para a organização, vem acompanhada de altos níveis de ansiedade, impactando e comprometendo a qualidade do trabalho e das relações interpessoais no ambiente laboral (CARLOTTO, 2014).

Inúmeras ferramentas tecnológicas e aplicações digitais têm surgido sob a justificativa de fornecer maiores recursos para execução de atividades, entre elas, dar maior celeridade e controle nas atividades laborais. Todavia, sob outro ponto de vista, tais instrumentos acabam exigindo contínua atualização por parte dos profissionais envolvidos e acabam trazendo maior cobrança, redução dos prazos e a inevitável realização de multitarefas (CARLOTTO, 2014).

Somando-se a estes aspectos a facilidade que as tecnologias oferecem para o rompimento de barreiras geográficas, o tradicional contexto de trabalho em que o empregado

necessita estar, de um ambiente físico específico, formal e da empresa, deixa de existir. O novo funcionário passa agora a ter a possibilidade de desenvolver suas atividades a partir da residência, ou de qualquer outro lugar, bastando dispor de um dispositivo conectado à internet, aumentando assim o número de horas trabalhadas atreladas às crescentes demandas laborais (POCINHO; GARCIA, 2008), o que não necessariamente tem implicado em comodidade.

No contexto laboral, as mídias sociais encurtam as distâncias para a comunicação. O que antes demandava certo tempo para ser respondido, agora é instantâneo, pelo menos no envio e possibilidade de recebimento. O sujeito contemporâneo tem sido bombardeado de informações e solicitações em diversas frentes. Se antes o telefone, correspondência física e computadores supriam a demanda, hoje, *e-mail*, *intranet*, *chat*, e mídias sociais ou *Social Media Apps* (SMA) parecem ter encontrado sua forma de adentrar o ambiente de trabalho, seja pelo computador, *tablet* ou *smartphone*, tudo *online* e a todo instante.

O *Whatsapp* é um exemplo de aplicativo que tem se destacado quanto à adesão de usuários tanto para uso pessoal quanto para uso profissional. No Brasil, atingiu-se a marca de mais de 100 milhões, no ano de 2015 (Revista VEJA); e o que era pessoal passa a ser profissional rapidamente. Negócios são feitos utilizando as SMAs, que também tornaram-se espaço de relacionamento entre chefia, empregados, clientes e outras empresas (JUSSILA; KÄRKKÄINEN; ARAMO-IMMONEN, 2013); embora identifique-se estudos cujos resultados, em campos específicos, não indicam uma percepção dos pesquisados quanto a um uso frequente de redes sociais durante o trabalho (RINKER; BESSI, 2015).

Por outro lado, a adoção de mídias sociais para desempenhar atividades laborais começa a gerar repercussões nos tribunais trabalhistas. Empregadores alegam uso indevido das ferramentas no local de trabalho e, por sua vez, empregados relatam o aplicativo funcionando como veículo para demandas adicionais além do horário estabelecido no contrato de trabalho. Uma questão primordial a ser observada passa a ser como a utilização do *Whatsapp*, para fins profissionais, modifica o trabalho e as organizações de trabalho.

O cenário atual sobre a jornada de trabalho, com a inclusão das novas tecnologias, tem acarretado efeitos à forma como o trabalhador se relaciona com a sua atividade laboral e já se tem observado o surgimento acentuado de instabilidades nesse sentido. Tomando tal incômodo como ponto de partida, este trabalho objetivou identificar as mudanças promovidas pelo uso corporativo do aplicativo *Whatsapp*, no ambiente de trabalho contemporâneo.

Após essa contextualização do objeto com revisão da literatura, a parte dois apresenta os procedimentos metodológicos da pesquisa, seguida, na terceira parte, dos resultados do trabalho empírico empreendido. A quarta parte socializa as conclusões dos autores.

2 Os procedimentos metodológicos

O trabalho foi desenvolvido numa perspectiva qualitativa, valorizando-se o contexto natural de emergência dos fenômenos e sua compreensão a partir dos sentidos que as pessoas lhes atribuem (FLICK, 2009). Adotou-se uma tipologia de pesquisa exploratória, com a finalidade de explorar um objeto de estudo ainda pouco investigado (GIL, 2008).

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas individuais, que, apesar de utilizarem um roteiro com tópicos previamente elaborados, foi sofrendo adaptações a cada entrevista para melhorar a abordagem e aprofundamento do tema (GASKELL, 2004). As entrevistas cessaram após saturação empírica. O *corpus* empírico foi composto por trabalhadores de perfis diversificados que participam de grupos de trabalho no aplicativo *Whatsapp* para comunicação com chefes, subordinados e clientes (Quadro 1):

Quadro 1 - Caracterização dos sujeitos da pesquisa

Sujeito	Idade	Sexo	Estado civil	Escolaridade	Formação	Cargo e/ou Função	Tempo na empresa
S1	25	F	Solteira	Superior	Turismo	Agente de Intercâmbio	8 meses
S2	46	M	Solteiro	Superior	Administração	Chefe de Recursos Humanos / Empreendedor	1 ano / 8 anos
S3	37	M	Casado	Superior	Administração	Gerente Comercial	14 anos
S4	28	M	Solteiro	Superior	Administração	Administrador	1 ano
S5	46	M	Casado	Superior	Administração	Gerente Executivo	15 anos
S6	50	F	Casada	Superior	Pedagogia	Assessora Pedagógica	3 anos
S7	50	M	Casado	Superior	Administração	Assessor Especial	2 anos
S8	31	F	Solteira	Superior	Jornalismo	Analista de Comunicação	2 anos
S9	27	F	Solteira	Superior	Comunicação Social	Consultora Associada	1 ano
S10	58	M	Divorciado	Ensino Médio	-	Representante Comercial	10 anos

Fonte: elaboração própria

Os dados foram analisados através da técnica análise temática de conteúdo a qual “consiste em descobrir os núcleos de sentido que compõem uma comunicação cuja presença ou frequência signifiquem alguma coisa para o objetivo analítico visado” (MINAYO, 2004, p. 209). Após a transcrição de todas as entrevistas, a categorização foi executada em etapas: i) leitura flutuante e escolha das unidades de contexto mais significativas; ii) codificação dos núcleos de sentido de cada unidade de contexto; iii) tematização dos núcleos de sentido. Utilizou-se o programa de análise de dados qualitativos Atlas TI, na versão 7.5.4.

3 Os resultados do campo empírico

Quando perguntados sobre suas percepções gerais em relação aos diversos tipos de TICs, boa parte dos entrevistados relatou que as tecnologias surgidas nos últimos tempos promovem uma melhor comunicação, facilitando o trabalho remoto e dando velocidade à troca de informações, ao mesmo tempo em que o excesso de velocidade implica numa intensificação do trabalho pela imposição de uma lógica do instantâneo para execução de todo tipo de atividade, no horário de trabalho e fora dele. Destacam a possibilidade positiva das TICs de facilitar o contato entre as pessoas, ao mesmo tempo que cobram o preço de tornar as relações mais impessoais, pela diminuição do contato presencial.

No tocante ao uso específico do aplicativo *Whatsapp*, em seus contextos de trabalho, os temas identificados nas narrativas foram: i) qualidade da comunicação; ii) regras de uso; iii) relações de trabalho, hierarquia e empoderamento; iv) relação com clientes; v) relação pessoal com o trabalho e organização do trabalho.

Qualidade da Comunicação

A visão dos entrevistados acerca da assertividade da comunicação utilizando o aplicativo *Whatsapp* como canal apresentou algumas contradições. Alguns entrevistados afirmaram que a comunicação pela ferramenta é mais clara e objetiva: “a comunicação que ocorre dentro das empresas, com essas ferramentas, elas de certa forma estreitam os laços das pessoas diminuindo às vezes até ruídos na comunicação” (S2); enquanto outros relataram situações nas quais o fluxo de informações recebidas não contribuiu positivamente para a execução da atividade de trabalho: “aí falei pra ela, vamos analisar aqui o que é que aconteceu, só teve uma coisa boa, foi o fato dela ter me ligado, porque todo o resto que ela escreveu foi desnecessário e não foi uma boa comunicação” (S5).

Quanto ao envio/recebimento de mensagens, uma parte dos sujeitos afirmou que a

ferramenta resguarda de forma mais eficiente a entrega do que outros canais, já que permite saber se o destinatário recebeu a mensagem e, em alguns casos, se a leu: “se ela tá com o telefone e o telefone tá carregado e ela tá com acesso à internet, vai receber as mensagens” (S9). Entretanto, o aplicativo nem sempre permite o conhecimento imediato sobre a compreensão do receptor em relação à mensagem, que, por vezes, acaba agindo com base em uma compreensão equivocada do real teor da mensagem, seja por erro de interpretação ou de emissão: “no *Whatsapp* é muito complicado você fazer isso viu, porque as pessoas escrevem de uma forma mais informal né e às vezes só uma letra e aí tem as carinhas, os *emojis*, sei lá, enfim, tem sido um desafio muito grande gerenciar a boa comunicação e ter produtividade das pessoas nesse novo momento” (S5).

Regras de Uso

Quanto às regras para utilização do aplicativo nas organizações, algumas falas citam a inclusão de telefones de funcionários em grupos sem consulta prévia ou esclarecimento dos objetivos do grupo criado: “os telefones foram inseridos sem nenhuma consulta nos grupos né, o telefone que você deu na empresa” (S6); “o pessoal bota. Eles criam os grupos e incluem você e não pedem permissão pra botar, eles colocam” (S5). Tais situações permitem questionar sobre até que ponto as pessoas consideram normal que o amplo uso do aplicativo na esfera pessoal signifique uma correspondente aceitação na esfera profissional.

Outro tipo de preocupação evocada nos discursos sobre regras de uso, ou a falta delas, foi quanto a natureza dos assuntos tratados e os horários em que são postados nos grupos. S4, por exemplo, relatou sobre assuntos pessoais que acabam desnecessariamente sendo tratados em grupos de trabalho: “eu ficava ‘valha-me Deus, o celular tá explodindo de tanta mensagem’, aí eu olhava e era porque a irmã da outra tava grávida. Não acho necessário né?”. Já S5 elabora uma avaliação sobre a causa dessas práticas que considera indevidas: “virou um canal e às vezes o canal prioritário ainda é uma terra de ninguém, tá uma desorganização na disciplina de uso”. As opiniões relacionadas ao horário em que as pessoas são acionadas e ao teor do assunto não são consensuais. A de S7 - “não existe horário estabelecido não, recebo informação a qualquer hora... eu acho que isso é uma coisa que a gente precisa se acostumar” - contrasta, por exemplo, com a de S6: “eu vejo pessoas com a postura como a minha, que acham um absurdo, que respondem se houver realmente uma grande necessidade”.

Uma importante contradição normativa envolvendo o uso do *Whatsapp* foi destacada por S6 em relação aos seus padrões: “eles entendem que nós estamos na era da informação, eles dizem isso pra gente e que tem-se uma ferramenta que é super rápida [...], só que a coisa é contraditória porque existe um documento que quando você entra na escola você assina, que você é proibido de usar o celular dentro da empresa, porque você tá lidando com crianças em sala de aula”. A situação relatada acabou explicitando como a organização estava despreparada para a entrada do *Whatsapp* e que nem todos veem com naturalidade a migração acrítica do uso da ferramenta da esfera pessoal para a profissional, e identificam as contradições gerenciais quanto às regras de uso.

Relações de Trabalho, Hierarquia e Empoderamento

As relações de trabalho, conforme relatos da pesquisa, sofreram modificações. Na tentativa de descrever os sentimentos que o *Whatsapp* desperta, as falas parecem antagônicas, como enunciado pelo sujeito S4: “a ferramenta em si, ok, acho muito legal, muito digna, porque aproxima as pessoas até certo ponto e afasta até certo ponto também”.

No que se refere às relações de trabalho, emerge, nas falas, um aparente remodelamento na forma de interagir, mesclando os ambientes físico e virtual. Uma característica apontada foi a quebra de hierarquia no ambiente virtual, onde todos têm voz e expõem seu ponto de vista e suas cobranças independente de estarem em um nível inferior na

hierarquia organizacional: “as barreiras hierárquicas foram eliminadas. Nesse ambiente, não tem muita barreira hierárquica né? Você cria um grupo e põe né, dá posse a alguém lá no grupo e ele tá nivelado né e assim algumas pessoas sabem fazer bom uso disso, outras nem tanto” (S5). Muitas vezes, as cobranças ocorrem não apenas em mensagens privadas, mas também nos grupos virtuais, com consequente publicização do assunto e envolvidos.

Outro aspecto relacionado à quebra da hierarquia é a horizontalização das relações e empoderamento daqueles que antes precisavam seguir protocolos formais para solicitar ou expor opiniões. No *Whatsapp*, todos são “iguais”, estão virtualmente nivelados, e as tratativas passam a ser diretas entre os interessados, de maneira individual ou coletiva: “as relações com as redes, elas são relações absolutamente horizontais né, existe um princípio de autonomia muito grande dos integrantes, não existe uma relação de mando, nem de poder, é uma relação de cooperação e, portanto, a comunicação ela funciona muito bem” (S7). Para S5, “as pessoas foram empoderadas de alguma maneira, as pessoas dos escalões mais baixos na hierarquia da empresa, elas acabaram ficando um pouco empoderadas. Os gestores, por sua vez, tiveram que ser mais prontos nas tratativas, nas respostas”.

Relação com Clientes

A relação com os clientes também foi alterada a partir do uso do *Whatsapp* no trabalho e tende a ser analisada, pelos entrevistados, de maneira divergente. Há os que veem o aplicativo como uma ferramenta para aumento da eficiência no trabalho por possibilitar uma aproximação na relação com a clientela: “é um meio de comunicação muito viável e muito eficiente nas relações porque estreita a nossa comunicação com os clientes né, que antigamente a gente tinha essa visão de que se a gente mandasse uma mensagem pro cliente poderia ser um pouco invasivo” (S1). Por outro lado, há contextos de trabalho em que as relações com a clientela foram prejudicadas, pois, na visão de S6, por exemplo, a própria empresa virou refém da clientela, ficando os papéis invertidos nos tipos de comunicações que acontecem no aplicativo: “a escola se tornou também refém desses grupos (de “pais-clientes” no *Whatsapp*) e às vezes, grupos que estão oprimindo” (S6).

Sobre a relação virtual com a clientela extra horário de trabalho, parte deles afirmou que a empresa deveria impor regras para impedir ou limitar o acionamento remoto do funcionário fora do horário, enquanto outros acham que o próprio empregado deve controlar seu horário de trabalho, devendo negar as solicitações que julgar abusivas.

Relação pessoal com o trabalho e organização do trabalho

Um último e importante tema trata mais diretamente sobre como os entrevistados sentem as mudanças em si mesmos e no outro com o uso do aplicativo durante o trabalho, percebendo consequências preocupantes em termos de concentração individual: “tá interferindo na minha concentração, porque ela tá todo o tempo capturando a minha atenção, com sinais sonoros, com o sinal luminoso” (S5); e em relação a uma possível desorganização ou desestruturação do trabalho pelo excesso de comandos simultâneos que o aplicativo torna possível àquele que gerencia grupos: “puxa vida eles ficam todo o tempo sendo bombardeados, eu vou pensando numa coisa aqui e vou bombardeando eles né”. Isso desestrutura até a forma do profissional trabalhar né. ‘Poxa eu já tinha programado a coisa toda e o S5 já mandou aqui um monte de *insights* de outras coisas’. Eu acho que nesse aspecto ele é até ruim porque desestrutura essa organização do trabalho, da forma de as pessoas produzirem” (S5). Isso pode impactar negativamente na produtividade individual e grupal.

As perdas pessoais pelo excesso de trabalho tornado possível pelo uso não normatizado do aplicativo, também podem ser de ordem financeira, como salienta S8: “eu não contabilizei na empresa que uma hora da manhã eu trabalhei quinze minutos pra resolver o convite, mas eu não sei se eu devia ter feito isso. [...] Eu acho que precisa de uma

formalização maior, desse contato profissional via *Whatsapp*".

Conclusão

O estudo foi conduzido com a finalidade de identificar as mudanças promovidas pelo uso do *Whatsapp* no trabalho. Realizado com profissionais de perfis diversificados, as convergências e as particularidades das informações coletadas foram esclarecedoras quanto ao objeto em análise. A figura 1 sintetiza os principais tipos de mudanças identificadas:

Figura 1 – Dimensões sintéticas da pesquisa



Fonte: elaboração própria

Tomadas como uma totalidade, as dimensões sintéticas apontam para mudanças significativas em construtos estruturantes da relação pessoal com o trabalho, entre as pessoas, e na estrutura das organizações. O uso intenso do aplicativo, ao mesmo tempo que é valorado positivamente naquilo que oferece de agilidade para contatar pessoas, solucionar problemas e tomar rápidas decisões, também, ou mais expressivamente, foi criticado pelos entrevistados quanto a aspectos não previstos quando da adesão organizacional acrítica ou não planejada, como o da intensificação do trabalho e o da ausência de limites organizacionais claros.

Observa-se que um ponto crítico é o da não normatização do uso. Neste sentido, o aplicativo, desde o ponto de vista das mudanças organizacionais, inseriu-se no cotidiano de trabalho como um novo padrão de comunicação sem, todavia, ser regulado por uma norma institucional. Nenhum dos entrevistados citou qualquer regulamentação das organizações a respeito do uso, e alguns reclamaram do silêncio institucional a este respeito. O real antecedeu a qualquer prescrição e, pode-se inferir, que as formas tradicionais de comunicação podem ter sido "atropeladas" pelo uso indiscriminado da inovação tecnológica. Assim, a falta de procedimentos internos formais se fez sentir, e, na sua ausência, novos procedimentos informais foram "naturalmente", ou extra oficialmente, se instalando, donde a incorporação de um novo *habitus* pode legitimar novas práticas.

Na ausência do formalmente prescrito, um dentre os aspectos informalmente emergentes identificados, foi o da valorização do julgamento individual. Na ausência da norma, cada um que "julgue por si". Desde o ponto de vista do uso pessoal do aplicativo, essa é uma questão relativamente simples, porque, de fato, é de foro íntimo, ou, no máximo, da negociação entre pares, o responder ou não a uma mensagem, ou a que horas responder. Mas, quando colocada no cenário organizacional, sua complexidade se amplifica, pois lança luz sobre questões como linha de autoridade e responsabilidade, hierarquia, poder de decisão etc.

Este ponto é convergente com a emergência de conteúdos ligados à horizontalização da hierarquia e empoderamento das pessoas nos grupos de *Whatsapp*. Tomados em conjunto, esses conteúdos indicam uma clara mudança em curso nas estruturas organizacionais “reais”, aquelas que acontecem no “mundo vivido” do trabalho, em detrimento do que possa constar no organograma oficial das instituições.

Estas mudanças organizacionais estão diretamente relacionadas com as mudanças pessoais e interpessoais que os sujeitos percebem que estão acontecendo com o uso do aplicativo, pois é a partir das mudanças nas relações do homem com o seu trabalho e de uns com os outros no trabalho que as mudanças organizacionais são construídas. Neste sentido, há percepções individuais variadas. Há os que não conseguem mais realizar seus trabalhos da mesma maneira, na rotina em que eram acostumados, por se verem permanentemente estimulados pela ferramenta; há os que atendem clientes na madrugada e não sabem como tratar essa questão com a empresa; há os que arbitram em cada caso e assumem os riscos diante das chefias etc. As percepções em relação à produtividade também são variadas.

Os resultados desta pesquisa apontam para a necessidade de novos estudos numa perspectiva interdisciplinar. Sugere-se um estudo de maior aprofundamento do objeto entre as áreas da Tecnologia da Informação, Gestão de Pessoas e Estudos Organizacionais, na medida em que os resultados aqui expostos estão claramente relacionados às novas formas de gerir pessoas, organizar grupos, lideranças formais e informais, estrutura organizacional, comportamento organizacional, temas próprios às áreas temáticas citadas.

Referências

- CARLOTTO, M. S. Preditores da Adição ao Trabalho em Trabalhadores que Utilizam Tecnologias de Informação e Comunicação. *Temas em Psicologia*. v. 22, n. 2. Ribeirão Preto: 2014.
- COUTINHO, L.; CASSIOLATO, J. E.; SILVA, A. L. G. Telecomunicações, globalização e competitividade. Campinas: Papirus, 1995.
- FLICK, U. **Desenho da Pesquisa Qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- GASKELL, G. Entrevistas Individuais e Grupais. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa Qualitativa com Texto, Imagem e Som: um manual prático**. Petrópolis: Vozes, 2004.
- GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GORENDER, J. Globalização, Tecnologia e Relações de Trabalho. **Estudos Avançados**. v. 11. n. 29, São Paulo: 1997.
- JUSSILA, J. J.; KÄRKKÄINEN, H.; ARAMO-IMMONEN, H. Social Media Utilization in Business to Business Relationships of Technology Industry Firms. **Computers in Human Behavior**, 2013.
- MERLO, A. R. C.; TRAESEL, E. S; BAIERLE, T. C. Trabalho Imaterial e Contemporaneidade: um estudo na perspectiva da psicodinâmica do trabalho. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**. n. 63. p. 94-104. Rio de Janeiro: 2011.
- MINAYO, M. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde** (8a ed.). São Paulo: Hucitec/ Rio de Janeiro: Abrasco. 2004.
- POCINHO, M. D.; GARCIA, J. C. Impacto psicosocial de la tecnología de información y comunicación (tic): tecnoestrés, daños físicos y satisfacción laboral. **Acta colombiana de psicología**. 2008.

RINKER, C.M.R; BESSI, V.G. **A utilização de redes sociais no ambiente de trabalho:** a visão de gestores e usuários. XXXIX Encontro da ANPAD. Belo Horizonte, 2015.

SCHAFF, A. **A Sociedade Informática:** as consequências sociais da segunda revolução industrial. São Paulo: Brasiliense, 1993.

VEJA. MAIS de 100 milhões de brasileiros estão sem *Whatsapp*. **Veja.** Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/tecnologia/mais-de-100-milhoes-de-usuarios-brasileiros-estao-sem-whatsapp/>>. Acesso em: 03 jul. 2016.