



Tecnologia e Qualidade de Vida: O uso dos *Smartphone* pela Geração Y

Tatiele Silva De Moura, Nilson Varella Rübenich

RESUMO

Este estudo se direciona a preocupação que vem surgindo com a qualidade de vida de profissionais da geração Y, que possuem o hábito de utilizar seu *smartphone* para resolução de demandas relacionadas ao trabalho dentro e fora do horário de labor. Embasado em conceitos apontados na literatura, o presente artigo tem como objetivo analisar até que ponto o uso dos *smartphones* por profissionais da geração Y impacta na qualidade de vida dos mesmos. Buscou-se analisar o quanto esses trabalhadores possuem consciência da dedicação ao trabalho e possíveis impactos em suas vidas pessoais. Por meio de entrevistas exploratórias qualitativas junto a jovens da geração Y, usuários de *smartphone*, verificou-se que estes possuem consciência quanto a importância da qualidade de vida, e também demonstram consciência quanto as consequências que a dedicação total ao trabalho pode lhes trazer a longo prazo. Observou-se alta competitividade entre esses profissionais e medo em perder o emprego ou posição. Como reflexão, este estudo alerta para o papel da gestão de pessoas quanto à responsabilidade de mostrar aos jovens o equilíbrio, disciplinando-os para o correto uso de seu aparelho *smartphone*, otimizando as funções dessa ferramenta sem prejudicar o bem-estar do trabalhador.

1 INTRODUÇÃO

Segundo Zuboff (1994, p. ?), já na época da Administração Científica de Taylor, era percebido o futuro que as organizações teriam: “o trabalho humano substituído pela força da máquina, de modo a aumentar o volume de produção”. Com a evolução das máquinas, as empresas contam atualmente com a mais alta tecnologia para resolução de seus problemas e aumento de sua produtividade. Surge o conceito de trabalho a qualquer hora e em qualquer lugar, o teletrabalho. Mello (1999, p. ?), afirma que o “teletrabalho consubstancia o ato de exercer atividades que podem ser realizadas em um domicílio ou local intermediário, visando à competitividade e flexibilidade nos negócios”.

No ambiente corporativo, nota-se um crescente investimento, por parte das empresas, em tecnologias móveis. Com isso tem-se a inserção do uso de smartphones na rotina dos indivíduos. De acordo com pesquisa divulgada pelo Mundo do Marketing (2014), mais de 41 milhões de brasileiros usariam smartphones no ano da pesquisa. Calcula-se, com base na confirmação da expectativa, um crescimento anual de 36% no uso do dispositivo no Brasil. Com isso aumenta também o tempo gasto pelas pessoas diante dessa nova ferramenta. Brasileiros passam 149 minutos diários ao celular. A agilidade para troca de informações tem feito com que cada vez mais pessoas se adaptem ao uso do equipamento também para o trabalho.

Está cada vez mais comum encontrar profissionais trabalhando com *tablets*, *smartphones*, em restaurantes, bares, praças, transporte coletivo ou qualquer outro lugar que permita conexão rápida com seu chefe ou sócio. De acordo com o site NeoGest (2013), o mundo está vivendo o conceito de “não lugar”, que define o ambiente de trabalho como uma sala que não se limita mais “as paredes do escritório” e sim ao sinal da internet móvel. Informações do Sistema FIEPA (2011), destacam que os profissionais que mais fazem uso dessa tecnologia são os classificados na Geração Y, “a geração da internet”. São os profissionais que cresceram executando múltiplas atividades e lutam por salários ambiciosos desde o início da carreira. Como ponto positivo tem-se a diversidade de informações que esse profissional consome, em contrapartida, surge à preocupação dos profissionais de RH, com a qualidade de vida desse indivíduo.



Perante a grande adesão e uso dessa tecnologia e as diversas abordagens dos autores quanto à preocupação com qualidade de vida por parte da Geração Y, surge à questão: até que ponto o uso dos *smartphones* como ferramenta de trabalho interfere na qualidade de vida de trabalhadores da geração Y?

Diante deste questionamento, o objetivo desta pesquisa foi de investigar a interferência do uso de *smartphones* como ferramenta de trabalho na qualidade de vida de profissionais da geração Y. Os objetivos específicos foram definidos como a) identificar com que frequência e por quais razões os dispositivos móveis são utilizados para questões profissionais fora do horário de trabalho; b) analisar como os usuários da geração Y percebem o uso dessa ferramenta de trabalho; c) investigar como a geração Y define qualidade de vida; e d) compreender as relações estabelecidas pelos profissionais da geração Y entre vida pessoal e trabalho.

Entre as variáveis que afetam o ambiente corporativo, a preocupação da área de gestão de pessoas com a qualidade de vida do trabalhador vem ganhando importante destaque, frente à relevância que esse fator tem para a qualidade dos serviços prestados. A cada dia novas tecnologias são inseridas no meio de trabalho e com isso o trabalhador encontra-se conectado a organização em qualquer lugar e momento. O *smartphone* tornou-se presente na rotina dos indivíduos. Barros (2011) define *smartphone* como sendo a tradução literal de “telefone inteligente”. São híbridos entre celulares e computadores. Englobam algumas das principais tecnologias de comunicação como: GPS, *e-mail*, SMS, *internet*. Assim, se torna relevante entender o papel das tecnologias no cotidiano de trabalho de profissionais da Geração Y, usuários de *smartphones*.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este estudo terá como base referências teóricas consideradas relevantes para melhor entendimento da proposta. Primeiro abrangerá o conceito de teletrabalho, o trabalho e a tecnologia e o conceito de *smartphone*. Após será discutido sobre gerações, destacando a geração Y, objeto deste estudo. Dando prosseguimento a base teórica: a qualidade de vida, e como se dá o surgimento de um *workaholic*.

2.1 Teletrabalho

De acordo com Almeida (2005) desde os primórdios da existência humana, o trabalho sempre fez parte do cotidiano do homem, até mesmo em razão de sua própria subsistência. No decorrer do tempo, os meios para o trabalho foram evoluindo, desenvolvidos e aprimorados. Nesse período, já existia o trabalho em domicílio, sendo considerada uma das formas mais antigas de trabalho. Com o passar dos anos, muitas transformações ocorreram em consequência da Revolução Industrial, que trouxe o avanço da tecnologia e a mudança no paradigma do trabalho. A partir da industrialização, com a indústria automobilística, responsável por marcar as Eras Tayloristas, Fordistas e Toyotista, observou-se encolhimento do trabalho em domicílio, visto a exigência da presença do trabalhador no local de trabalho. Assim, a concentração dos trabalhadores no chão das fábricas, tornou a realização do trabalho fora do ambiente empresarial sem sentido. Ao final do século XX, a produção em massa deixou de ser suficiente, provocando a reengenharia produtiva, onde o trabalho continuava a ser executado no chão das fábricas, porém com a introdução da tecnologia. Segundo a autora, no final do século XX, o trabalho em domicílio tem um retorno crescente, provocando preocupação quanto a sua regulamentação.

Almeida (2005) reforça que repensar o trabalho, significou repensar e organizar toda a vida. Cabe destacar que o mundo passou por uma reorganização do trabalho, por meio da informática, surgindo assim o denominado teletrabalho, que trouxe de volta o trabalho para os



lares. O retorno do trabalho em domicílio ou à distância, após sinais da crise econômica, exigiu adequação tanto das organizações quanto dos colaboradores às novas exigências do mercado, utilizando-se da tecnologia disponível para alcance dos resultados e metas traçadas.

Já Rodrigues (2010) traz o teletrabalho como uma inovação tecnológica que vem sendo adotada por empresas e trabalhadores. Para a autora, o teletrabalho possibilita o trabalho a distância por meio do uso de equipamentos tecnológicos. Destaca que não é necessariamente um trabalho em domicílio, apesar de ser quase sempre realizado na casa do prestador do serviço.

Para Garrett e Danziger (2007) apontam três tipos principais de teletrabalhadores, sendo eles: os que trabalham a maior parte do tempo em casa ou em escritórios satélites, na modalidade *fixe-site telework*; os que atuam em combinação de ambientes diversos, dentre eles a casa, o escritório da empresa e o trabalho de campo, denominado *flexiwork* e por último os que atuam a maior parte do tempo realizando trabalho de campo em local diverso, chamados *mobile telework*. Para a Organização Internacional do Trabalho – OIT (2013), o teletrabalho é definido uma forma de trabalho efetuada em lugar distante do escritório central e/ou do centro de produção, que permite separação física e é realizado com o uso de tecnologia facilitadora da comunicação.

Em complemento, Niles (1997) afirma que teletrabalho é o processo de levar o trabalho aos funcionários, em vez de levar estes ao trabalho. De acordo com levantamento realizado pela Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades - SOBRATT (2014), qualquer atividade administrativa em uma empresa levanta, analisa e manipula informações utilizando equipamentos tais como *smartphones*, *tablets*. Então, dependendo da forma como for interpretado, o teletrabalho abrange um maior número de pessoas. No caso dos smartphones, são considerados equipamentos móveis, de fácil manuseio e baixo custo, que possibilitam a execução de multitarefas com apenas alguns toques.

2.1.1 Trabalho e uso da Tecnologia

As inserções de novas tecnologias afetaram os trabalhadores e as organizações. Corso, Freitas e Behr (2012), afirmam que por meio do uso de aparelhos e serviços tecnológicos, os indivíduos carregam consigo informações e documentos que antes ficavam “presos” a lugares fixos como o desktop, o que lhes permite não somente acessar informações a qualquer lugar e momento, mas editar, enviar, receber e interagir com outros usuários por meio das mais diferentes ferramentas. Em casa ao deitar, em feriados, na praia ou no local de trabalho, os indivíduos estão conectados.

Os autores Cavazotte, Lemos e Brollo (2014) enfatizam em seu estudo sobre tecnologia e trabalho contemporâneo que, no que diz respeito à literatura sobre o tema, a vinculação a sistemas de comunicação modernos, deixam os trabalhadores a disposição das empresas, que esperam capacidade de resposta e de resolução dos problemas instantâneos, independente se o trabalhador está em seu período de descanso ou não. Para eles, o uso desses equipamentos dilui a fronteira entre o tempo de trabalho e não trabalho, gerando conflitos entre demandas pessoais e profissionais.

Apoiados pela expansão da disponibilidade e uso de tecnologias móveis, Santos e Tonelli (2013) sugerem que o trabalho perdeu sua identificação com um lugar específico e estamos diante da possibilidade de trabalharmos “a qualquer hora e qualquer lugar”. Assim sendo, surge a preocupação quanto à separação do trabalho da vida pessoal, visto que ambos encontram-se ocupando o mesmo espaço físico.

Dentre as ferramentas tecnológicas usuais nos dias de hoje, um grande destaque é dado ao smartphone. Em meio a essa disseminação de novas tecnologias de informação e



comunicação, e acesso à internet móvel, o *smartphone* tem se destacado como um dos aparelhos mais vendidos.

Para Cavazotte, Lemos e Brollo (2014), os usuários desses dispositivos móveis como ferramentas de trabalho os veem como ferramentas que facilitam sua rotina e os auxiliam a lidar melhor com pressões e demandas profissionais, possibilitam continuidade a tarefas profissionais mesmo fora do ambiente organizacional. Permitem senso de dinamismo e maior disponibilidade e visibilidade junto à organização. Afirmam que o correio eletrônico e mensagens do escritório criavam um grande fluxo de informação que requeriam atenção dos funcionários por longos períodos de tempo. Com isso, o gerenciador de correio eletrônico tornou-se um dos principais aplicativos usados nos telefones inteligentes. Santos e Tonelli (2013) concluem que os indivíduos estão adotando cada vez mais os telefones inteligentes, pela facilidade de uso. Podem ser levados no bolso e podem ser acessados mesmo em pé. O uso é mais ágil, embora exija objetividade na comunicação.

2.2 Gerações

O termo gerações é comumente utilizado, mas tem sentidos e tipificações múltiplas. Para Forquin (2003) o termo gerações no sentido de classe e/ou categoria de idade característica, destacando a geração jovem, a geração adulta e a velha e/ou antiga geração. O conceito de geração na concepção histórica e sociológica determina um conjunto de pessoas que nasceram em uma mesma época e com isso possuem experiência histórica idêntica ou semelhante ou proximidade cultural. O autor também menciona que em alguns casos, o conceito de geração não está atrelado apenas a época de nascimento das pessoas. Agrega aquelas pessoas que foram modeladas em uma determinada época, por um mesmo tipo de influência educativa, política e cultural.

A presença de diferentes gerações em um mesmo ambiente de trabalho vem sendo um desafio para a área de gestão de pessoas nas organizações. Na literatura não há um consenso sobre a época exata que delimita cada geração, porém é comum encontrarmos fatos comuns a uma mesma geração.

2.2.1 Geração Y

Os profissionais nascidos a partir de 1979 fazem parte da geração Y, eles tiveram seus pais muito mais dedicados à profissão do que à sua criação. Nasceram em meio à globalização e à cultura de diversidade. Geração que esteve sempre em contato com as informações da internet e o avanço tecnológico. Uma geração que, por força das circunstâncias e da evolução dos tempos, acelerou o desenvolvimento intelectual, o que a tornou mais exigente quanto ao seu trabalho e à sua qualidade de vida (LADEIRA; COSTA; COSTA, 2013).

Como um outro olhar, Linhares (2011) define Geração Y como a geração da internet. O autor traz que indivíduo dessa geração possui fama de ser relapso, de não se importar muito com trabalhos em longo prazo e por conseguir conciliar lazer e trabalho. É uma geração detentora de grande capacidade cognitiva. Para Lombardia (2008), por terem vivido praticamente somente a fase econômica e política do Brasil, estáveis, os jovens da Geração Y não passaram por período de rupturas, como ocorrido em lutas contra ditadura. Dessa forma, estes apresentam maior confiança em suas tomadas de decisão e rapidez em suas ações.

Geração Y compreende a parcela da população que nasceu na década de 1980. Tapscott (2008) define esses indivíduos como “os filhos da tecnologia”, por fazerem parte da primeira geração imersa na interatividade, hiperestimulação e ambiente digital. Dessa forma, mudanças rápidas e constantes nos mais variados meios de comunicação não assustam essa geração.



Como principais características dessa geração Lombardia (2008) traz: a) grande habilidade e conhecimento quanto ao uso de tecnologias; b) fluência em mais de um idioma; c) solteiros em sua grande maioria; os que são casados possuem poucos filhos ou ainda não os possuem; d) grande facilidade de relacionamento (networking – amigos pelo mundo); e) maior grau de instrução, possuindo graduação, pós graduação, MBA completos ou em andamento; f) mobilidade urbana; g) possuem iniciativa e capacidade para resolução de problemas; h) buscam equilíbrio entre vida profissional e pessoal; i) valorizam a diversidade; e j) motivados a buscar sempre o melhor.

O estímulo dos pais em querer que os filhos vivam diversas experiências, segundo Macedo (2012), criou cidadãos marcados pela multitarefa, com facilidade para realizar várias tarefas ao mesmo tempo. Gostam de buscar o risco, e com isso passam a imagem de pretensão, todavia a autoconfiança e otimismo desses profissionais são resultado de competências adquiridas durante toda a vida. O autor ainda menciona que são jovens com facilidade de trabalho em equipe. O convívio dos jovens em redes sociais, possibilitando contato com diversas pessoas simultaneamente, incluindo pessoas de outras nacionalidades, permite o desenvolvimento de uma geração diversa e inclusiva.

Talvez como consequência, Maciel (2011) denomina a geração Y como a “Geração do Imediatismo”, a qual convive com o senso de rapidez e de tudo “para agora”. Usa como exemplo o uso dos livros, enfatizando que a nova geração não tem o hábito de folhear livros ou ir a bibliotecas. Eles acessam a internet no mesmo instante em que precisam da informação, pela maior facilidade de busca. Costumam escutar músicas enquanto assistem à televisão, escrevem em blogs, mandam mensagens em seus celulares, e conversam com diversos amigos ao mesmo tempo em salas de bate papo.

Outra característica comum a essa geração é a flexibilidade que buscam nas empresas e em suas vidas. Flexibilidade de horários e tarefas, *home office*, são diferenciais considerados atrativos para os profissionais dessas geração, sendo que possibilitam maior equilíbrio com a vida pessoal. Maciel (2011) cita que ao contrário de seus pais, os jovens dessa geração não estão dispostos a passar 30 anos em uma mesma organização. Por terem passado pela experiência de conviver com seus pais dedicados intensamente as empresas, deixando em segundo plano a família e alguns acompanharam o descarte dos pais, por parte das organizações, quando estes já não atendiam as expectativas do novo mercado, os jovens tornaram-se questionadores. Questionam se os valores da empresa coincidem com seus valores pessoais. Ladeira, Costa e Costa (2013) informam que não raros são os casos de jovens da geração Y que já exercem cargos de liderança, devido à vontade de aprender e de ascender na carreira, característico dessa geração.

Nas organizações, Karpinski e Stefano (2008) destacam que cada vez mais estão buscando pessoas criativas e inovadoras, com capacidade de manter alto desempenho e solucionar problemas, mesmo convivendo em um ambiente de constantes mudanças e crescentes turbulências. Procuram colaboradores capazes de manter alto desempenho e, ao mesmo tempo, um grau elevado de equilíbrio e saúde. Em contrapartida os profissionais procuram empresas capazes de lhe oferecer um ambiente saudável, com incentivo, respeito, valorização, oportunidades de desenvolvimento e realização do seu propósito e plano de vida. Os jovens da geração Y trocariam de empresa por conta de um melhor ambiente de trabalho, priorizando qualidade de vida.

Para compor este estudo, visto não haver um consenso na literatura quanto à exata época que define geração Y, serão considerados profissionais desta geração os indivíduos nascidos a partir dos anos 80.



2.3 Qualidade de Vida

Organização Mundial de Saúde (OMS) define qualidade de vida como a percepção do indivíduo sobre a sua posição na vida, dentro do contexto dos sistemas de cultura e valores nos quais está inserido e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. Refere-se ao bem-estar físico, psíquico e social de uma pessoa. Bem-estar está relacionado com reflexos de cada pessoa com ela mesma, com os outros e o ambiente onde esta inserida.

A qualidade de vida, não possui uma definição única. Almeida, Gutierrez e Marques (2012), definem qualidade de vida como um conceito em “construção”. Para eles, o termo é percebido facilmente no dia a dia da sociedade contemporânea, possuindo várias formas de conotação. De acordo com o senso-comum, tornou-se um termo que resume melhorias ou alto padrão de bem estar na vida, sejam elas de ordem econômica, social ou emocional. Ora identificam-na em relação à saúde, ora à moradia, ao lazer, aos hábitos de alimentação, ao trabalho. Independente da definição, o uso do termo leva a uma conotação positiva, remetendo a bem-estar e satisfação.

Diversos modelos conceituais são apontados por Machado (2003) para definir qualidade de vida, dentre eles: a) definição das condições de vida de uma pessoa; b) condições de saúde; c) combinação dos componentes objetivos e subjetivos relacionados ao dia a dia de uma pessoa; e d) satisfação pessoal, medida por uma escala de valores, aspirações e expectativas. Para o autor, o conceito de qualidade de vida possui um princípio organizador que pode ser aplicado para melhorar a sociedade constantemente submetida a transformações políticas, sociais, tecnológicas e econômicas. O conceito de qualidade de vida pode ser usado para avaliar as necessidades do indivíduo e seus níveis de satisfação.

Neste mesmo sentido, Sadir, Bignotto e Lip (2010) definem qualidade de vida como um estado de bem-estar físico, mental e social e não somente a ausência de doenças. As pessoas acreditam atingir a felicidade ao alcançar sucesso nas áreas social, afetiva, saúde e profissional. O pouco tempo dedicado à família em função do alto investimento no trabalho pode acarretar a falta de suporte e apoio quando necessários.

2.3.1 Qualidade de vida no trabalho

A QVT ou Qualidade de vida no trabalho envolve critérios intrínsecos e extrínsecos ao cargo exercido. Esse movimento afeta atitudes pessoais e comportamentos relevantes para produtividade individual e de grupo (CHIAVENATO, 2004). Chiavenatto (2004) afirma que se faz necessária a manutenção do equilíbrio entre o trabalho e a qualidade de vida dos trabalhadores. Os indivíduos não são mais considerados meros recurso, hoje são parceiros no negócio. Para o autor, o movimento de QVT, procura humanizar as relações de trabalho, de maneira a trazer bem-estar, satisfação e produtividade para toda a organização.

Para Nascimento, Pereira e Pereira (2013) qualidade de vida no trabalho (QVT) é um assunto de grande relevância nos dias de hoje, porém ainda não é tratado e aplicado de maneira adequada. É notável que em consequência da globalização e da crescente disputa de mercado, as empresas estão exigindo cada vez mais de seus funcionários, proclamando uma qualidade de vida no trabalho distante da prática.

Segundo Carvalho et al. (2013) a QVT é um tema principiante em no Brasil. Segundo estes autores a garantia da qualidade de vida no trabalho por parte da organização é atrelada a preocupação com os aspectos psicológicos e físicos dos funcionários e não somente com o ambiente físico da organização. O principal objetivo de programas de qualidade de vida deve ser a reestruturação do setor produtivo de modo a atender as necessidades humanas básicas dos trabalhadores e também maior eficácia e produtividade por parte desses.

Contudo, cada vez mais proliferam-se o fenômeno dos *workaholics*. Este termo em inglês significa vício em trabalho, ou seja, denomina um trabalhador compulsivo e



dependente do trabalho. “*Workaholic* é um fenômeno comportamental que está cada vez mais crescente nas organizações, tendo maior incidência em organizações que possuem uma cultura extremamente competitiva” (STEFANICZEN; STEFANO; MACHADO, 2010, pág. 4). Os autores tratam o tema como de grande relevância, visto que as organizações estão cada vez mais competitivas e preocupadas com o alcance dos resultados. Sugerem que algumas dessas organizações encaram como positivo o fato de possuírem funcionários totalmente dedicados ao trabalho. Isso significa que acreditam que o profissional *workaholic* é benéfico para a empresa, pois provoca aumento nos lucros e produtividade. Em contrapartida, para o trabalhador, dedicar-se ao trabalho sem imposição de limites sem manter um equilíbrio entre trabalho e vida pessoal é um risco para sua saúde, pois aumenta o grau de estresse, casos de depressão ou outros problemas devido ao excesso de trabalho.

3 CAMINHOS METODOLÓGICOS

Esta seção tem por finalidade compreender o entendimento sobre o método a ser utilizado para que os objetivos possam ser atingidos. Segundo Roesch (2005), o método objetiva descrever como a pesquisa foi realizada, bem como pretende atingir o que foi proposto.

Para alcançar o objetivo proposto, foi conduzida uma pesquisa de caráter exploratório e qualitativa. Conforme Gil (1991) trata-se de uma pesquisa com menor rigidez, que tem como foco desenvolver, esclarecer e modificar conceitos, com vistas à formulação de problemas ou hipóteses pesquisáveis. No caso deste estudo, trata-se de um assunto contemporâneo, sobre o qual ainda há pouco estudo e a literatura sobre o assunto é limitada. Sendo assim, torna-se justificável, segundo Gil (1991), o uso de pesquisa exploratória.

O presente estudo buscou compreender como os dispositivos móveis influenciam o trabalho nos dias atuais. Dessa forma, foi realizada uma coleta de dados com base em entrevistas semiestruturadas presenciais, orientadas por um roteiro de perguntas abertas, criado a partir de pesquisa teórica realizada previamente e apresentada na seção de referencial teórico deste artigo. Entende-se que assim foi possível explorar a vivência dos usuários, sem direcioná-los. Com prévia autorização do entrevistado, as respostas foram gravadas e depois transcritas, para que os resultados pudessem ser posteriormente transcritos e analisados.

O público-alvo para entrevistas foram profissionais pertencentes à Geração Y e usuários de *smartphone* como ferramenta de trabalho. Estes foram selecionados por conveniência, obedecendo alguns critérios pré-estabelecidos: a) ter *smartphone* com acesso a internet; b) usar o *smartphone* há pelo menos 6 meses; c) estar ativo no mercado de trabalho; e d) enquadrar-se nos critérios de definição para geração Y.

A análise dos dados foi realizada por análise de conteúdo, seguindo o preconizado por Bardin (2006). Segundo a autora a análise de conteúdo prevê três fases fundamentais: 1) a pré-análise, 2) a exploração do material e 3) o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

Antes da realização das entrevistas, um planejamento foi feito a fim de criar um piloto para a entrevista. Após a verificação de que as perguntas planejadas supririam aos objetivos do estudo, foram realizadas 12 entrevistas, no período de 13/05/2015 a 29/05/2015. Para a realização destas se fez necessário a criação de situações de contatos que fossem ao mesmo tempo formais e informais, objetivando que o entrevistado se sentisse aberto a falar sobre o assunto, disponibilizando informações de forma clara e que fossem satisfatórias aos objetivos da pesquisa. Primeiro foi explicado a cada entrevistado os objetivos da pesquisa e os motivos pelos quais ele foi escolhido a participar. Mediante sua concordância em participar a entrevista seguiu seu roteiro.



4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A presente seção apresenta os dados obtidos nas entrevistas. Em seguida são feitas análises destes dados, que foram confrontados com o referencial teórico apresentado previamente.

4.1 Resultados das entrevistas

Nesta seção são apresentadas as principais ideias obtidas nas entrevistas. São expostas informações sobre o modo como cada um dos entrevistados percebe a realidade apresentada e como descrevem sua participação na problemática em questão.

A primeira pergunta realizada aos entrevistados questionava se a empresa disponibilizava ou não o equipamento para uso do profissional nas atividades por ela exigidas. Identificou-se que por questões de economia, a maioria das empresas em questão não disponibiliza esse equipamento. As que ainda mantêm o benefício aos empregados, o fazem somente para cargos de gestão ou funções que por interesse da empresa, esta julgue ser necessário a disponibilização.

Dentre os entrevistados, 4 apontaram que “se disponibilizam” o equipamento, pois são gestores de empresa própria e/ou familiar, porém, é o mesmo equipamento utilizado para fins pessoais. Somente um dos entrevistados apontou que o aparelho *smartphone* não é disponibilizado por uma visão da empresa. Segundo o entrevistado, são oferecidas aos colaboradores outras ferramentas, mais úteis para execução das atividades. Para os casos em que a empresa opta por não disponibilizar o equipamento aos empregados, a seguinte pergunta foi feita aos entrevistados: “Caso a empresa não disponibilize, o que você acha de usar seu aparelho *smartphone* particular para executar e/ou resolver questões do trabalho?”. Nenhum dos entrevistados apontou o uso do aparelho particular como negativo: “Não vejo mal algum em utilizar meu próprio aparelho (smartphone) para o trabalho, desde que não “obriguem” que eu tenha “tal” modelo” (Entrevistado 12).

Quando questionados sobre as vantagens percebidas pelo uso do *smartphone* como ferramenta de trabalho a maioria dos entrevistados apontou agilidade e facilidade para comunicação como maiores benefícios. Já como desvantagens, a maior parcela dos entrevistados respondeu que a perda do foco nas atividades profissionais é o maior problema relacionando ao uso dessa tecnologia. Segundo eles, pausas durante as atividades para responder mensagens pessoais e/ou verificar redes sociais são hábitos comuns. O uso do equipamento para os entrevistados diminui barreiras entre vida pessoal e profissional. Um único entrevistado apresentou um ponto de vista diferente com relação às vantagens e desvantagens. Conforme depoimento, esse entrevistado vê que o uso do *smartphone* favorece a organização e vê como ponto negativo o horário de trabalho extraordinário que o colaborador acaba fazendo ao resolver assuntos relacionados à sua atividade profissional fora do horário de expediente. Cabe destacar que para o entrevistado, o uso do *smartphone* para resolução de questões profissionais seria válido somente se exercesse cargo de maior nível hierárquico, recebendo maiores recompensas financeiras para adoção de tal postura.

Quanto à frequência do uso do *smartphone* como ferramenta de trabalho interpelou-se os entrevistados de modo, a saber, com qual frequência costumam resolver assuntos do trabalho fora do horário de expediente, explicitando os horários antes do início e após o término da jornada de trabalho, o horário de almoço e os finais de semana. Além disso, procurou-se saber quais as razões dos entrevistados para esse tipo de comportamento. Somente um dos entrevistados afirmou não adotar essa prática, ou seja, não fazer uso do *smartphone* pessoal para realizar suas atividades profissionais. E como argumento, diz ter uma jornada de trabalho suficiente para as demandas do dia a dia. Como complemento



informa que em emprego anterior já fez uso de seu horário de descanso para trabalhar. Dentre os demais entrevistados, quatro afirmam que mesmo com pouca frequência ou frequência moderada operam ou operaram seus smartphones fora do horário de expediente para resolver questões de trabalho. Nesses casos, ambos corroboram que não seria possível resolver os problemas destes momentos dentro do horário laboral. Sete dos entrevistados afirmaram utilizar frequentemente pelo menos um dos seus horários de descanso para resolução de atividades exigidas pela empresa. Apontam como principais razões para essa atitude o fato de a considerarem um diferencial de competitividade ou de sua função/cargo ou de seu produto.

Dentre as razões apresentadas para adentrar horários fora do expediente para solucionar questões do trabalho com o uso do smartphone, os entrevistados foram indagados objetivando saber se havia concordância com os motivos apresentados. Diversas foram as respostas obtidas. Um dos entrevistados que faz pouco uso, destaca que se faz necessário separar a vida profissional da vida pessoal. A maioria dos entrevistados concorda com os motivos apresentados para a não resolução das demandas de trabalho no horário estipulado pela empresa e afirmam que não é possível resolver todas as questões durante a jornada de trabalho. Trazem os mais diversos argumentos para adoção dessa postura profissional. Segundo eles, existem casos pontuais e a maioria, justifica que sua função ou cargo exige que seja realizado esse *plus*, como citado por um dos entrevistados.

O entrevistado 2, trouxe argumentos relacionados a competitividade e demonstra preocupação com o mercado de trabalho. Relata que tem consciência que esse é um comportamento que futuramente pode tornar-se prejudicial, mas em contrapartida, alega que acha que assim poderá ter uma melhor colocação profissional.

Perguntou-se aos entrevistados se em algum momento eles foram surpreendidos por amigo ou familiar apresentando reclamações quanto a sua ausência por estar conectado ao trabalho. Foi solicitado que em caso de resposta positiva, o entrevistado apresentasse um relato da situação descrevendo o que sentiu com a abordagem. Três entrevistados afirmaram que isso nunca aconteceu, por essas razões – estar conectado ao trabalho. Dentre os demais entrevistados, pelo menos uma vez já foram surpreendidos por familiares, questionando-os sobre a conectividade com o trabalho, considerada por estes, como além dos limites. As respostas, motivos e reações apresentadas foram diversos.

No tocante a qualidade de vida, buscou-se saber se na opinião dos entrevistados se o uso dos *smartphone* para o trabalho interfere na qualidade de vida dos indivíduos que cultivam esse hábito. Destacou-se que a pergunta se refere à percepção dos trabalhadores tanto para o horário de expediente como para o horário de lazer. Todos os entrevistados responderam que sim, que no ponto de vista deles, o uso do *smartphone* prejudica sim a qualidade de vida.

4.2 Discussão dos Resultados

Todo o estudo foi realizado com foco em profissionais da geração Y. Analisando as respostas obtidas durante as entrevistas é possível identificar pontos comuns entre os entrevistados, as quais a literatura reforça. Lombardia (2008) caracteriza os profissionais da geração Y como: solteiros em sua grande maioria, os que são casados possuem poucos filhos ou ainda nem os possuem; possuem grande habilidade e conhecimento quanto ao uso de tecnologias; motivados a buscar sempre o melhor e buscam equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Dentre os 12 profissionais entrevistados, somente 3 possuem filhos, 5 são casados e os solteiros ainda moram com seus pais e irmãos. Apenas um dos entrevistados trabalha a mais de 10 anos no mesmo emprego. Os demais estão no emprego a um tempo que varia de 6 anos a 10 meses, dependendo do profissional. Maciel (2011) corrobora esse tipo de comportamento com a ideia de que essa é uma geração que não está disposta a passar 30 anos



em uma mesma organização e/ou função, pois passaram pela experiência de conviver com seus pais dedicados intensamente as empresas, deixando em segundo plano a família. Sete dos profissionais entrevistados atuam em cargo de liderança. Para Ladeira, Costa e Costa (2013), fato esse se deve a vontade de aprender e ascender, característico da geração Y.

Para responder a questão problema deste estudo: - Até que ponto o uso dos smartphones como ferramenta de trabalho interfere na qualidade de vida de trabalhadores da geração Y? – foi traçado um objetivo, segmentado em quatro objetivos específicos que serão analisados abaixo.

Identificar com que frequência e por quais razões os dispositivos móveis são utilizados para questões profissionais fora do horário de trabalho, foi o primeiro objetivo perseguido. A hipótese inicial com que se trabalhou era de que a empresa disponibilizasse esse tipo de equipamento aos seus funcionários e exigisse o uso. Conforme Goulart (2010), a criação de novas tecnologias e modalidades de trabalho surge para melhorar os custos da empresa e proporcionar melhor qualidade de vida aos seus talentos. Mello (1999) confirma a redução dos custos por parte da empresa, bem como o aumento da produtividade e satisfação pessoal. No entanto, com base nas respostas obtidas, raras são as empresas que oferecessem esse benefício ao empregado, e as que o fazem, aplicam somente aos cargos de maior nível hierárquico e/ou cargos de gestão. Os trabalhadores questionados apontam a economia como principal justificativa para que a organização, que tenha interesse no uso do smartphone, não o disponibilize a todos os seus colaboradores. Essas têm conhecimento de que os funcionários fazem uso de seus smartphones pessoais, caso sintam necessidade durante a execução de suas atividades.

Percebe-se que os trabalhadores não apresentam oposição quanto ao uso de *smartphone* particular para realização de suas atividades laborais, mesmo fora do horário de trabalho. Assim, podemos caracterizar esse comportamento como uma espécie de teletrabalho, mesmo que ele não seja assim tratado pela empresa ou empregado. De acordo com Rodrigues (2010) o teletrabalho é uma inovação tecnológica que vem sendo adotada por empresas e trabalhadores e possibilita o trabalho a distância por meio do uso de equipamentos tecnológicos. Destaca que não é necessariamente um trabalho em domicílio, apesar de ser quase sempre realizado na casa do prestador do serviço. Aqui cabe trazer dados apontados pelos entrevistados, que afirmam responder e/ou resolver questões do trabalho em diversos lugares e horários, como por exemplo, durante intervalo de almoço e/ou durante o trajeto para casa ou trabalho.

A OIT (2013) reforça este conceito de teletrabalho, com forma de trabalho efetuada em lugar distante, que permita a separação física com uso de tecnologia facilitadora da comunicação. Traz então o *smartphone* como a tecnologia facilitadora da comunicação. Niles (1997), afirma que teletrabalho é o processo de levar o trabalho aos funcionários, em vez de levar estes ao trabalho. Garrett e Danzinger (2007) caracterizam essa modalidade de teletrabalho como *flexiwork*, envolvendo casa, escritório e trabalho de campo, visto que o profissional trabalha independente do lugar em que se encontra.

Baseado em levantamento realizado pela SOBRATT (2014), tem-se a informação de que os smartphones são considerados equipamentos móveis, de fácil manuseio e baixo custo, que possibilitam a execução de multitarefas com apenas alguns toques. As razões apresentadas pelos entrevistados para o uso desse equipamento reforçam esse dado, visto que foram apontadas como vantagens por parte dos trabalhadores, a facilidade de comunicação, a agilidade para troca de informações e o fato de ser um equipamento que lhes proporciona uma boa relação custo x benefício.

Com todas as facilidades possíveis com o uso do smartphone, surgem preocupações com a qualidade de vida dos colaboradores. Cavazotte, Lemos e Brollo (2014) afirmam que



essa tecnologia deixa os trabalhadores a disposição das empresas, que esperam capacidade de resposta e resolução de problemas instantâneos, desconsiderando se o trabalhador está em período de descanso ou não. Um dos entrevistados para o estudo apresenta ponto de vista semelhante aos autores. Possui consciência de que com o uso do *smartphone*, muitas das vantagens são para a empresa, pois esta pode encontrar o funcionário a qualquer hora, sendo que o indivíduo encontra-se conectado a todo o momento. O entrevistado afirma que esse tipo de comportamento só é justificável, caso o cargo exercido seja de chefia, já que assim, os rendimentos financeiros serão maiores.

Ainda no tocante a qualidade de vida dos usuários de *smartphone* da geração Y, os entrevistados demonstraram consciência ao afirmar que a maior desvantagem ao fazer uso dessa ferramenta é a diminuição da barreira entre vida pessoal e profissional. Para Santos e Tonelli (2013), o trabalho perdeu sua identificação de local específico e com isso cresce a preocupação quanto à separação do trabalho da vida pessoal, sendo que ambos estão ocupando o mesmo espaço físico.

O segundo objetivo da pesquisa foi analisar como os usuários da geração Y percebem o uso da ferramenta (*smartphone*) para o trabalho. Assim, os entrevistados foram instigados a falar sobre os motivos que os levam a utilizar seu *smartphone* para trabalhar fora do seu horário de trabalho. Cavazotte, Lemos e Brollo (2104), descrevem que os usuários desses dispositivos móveis os veem como ferramentas que facilitam sua rotina e os auxiliam a lidar melhor com as pressões e demandas profissionais, possibilitando a continuidade de tarefas profissionais mesmo fora do ambiente organizacional.

Nos depoimentos obtidos durante as entrevistas é possível identificar grande preocupação por parte dos entrevistados com a concorrência. É visível que os profissionais que mais fazem uso do *smartphone* para o trabalho são empreendedores, donos de suas próprias empresas e/ou estão ou buscam alcançar cargos de maior nível hierárquico. E sim, contrariando a teoria e a ideia de Karpinski e Stefano (2008) - que afirma que os jovens da geração Y trocariam de empresa por conta de um melhor ambiente de trabalho, priorizando a qualidade de vida - os profissionais entrevistados demonstram medo de perder seu emprego. Entende-se que esses indivíduos, mesmo pertencendo à geração Y, foram moldados por outras gerações, sendo bem comum encontrar confusões entre as gerações. Forquin (2003) justifica que em alguns casos o conceito de geração vai além da data de nascimento. Agrega aquelas pessoas que foram moldadas em uma mesma época, por uma mesma influência educativa, política ou cultural.

No tocante a qualidade de vida, o objetivo traçado foi investigar como geração Y define qualidade de vida. Na literatura não foi encontrado um conceito único para qualidade de vida. Várias são as abordagens e várias as ênfases dadas pelos mais diversos autores. De um modo geral, alia à qualidade de vida dos profissionais da geração Y a qualidade de vida no trabalho. Machado (2003) salienta a definição das condições de vida de uma pessoa, as condições de saúde, a combinação dos componentes objetivos e subjetivos relacionados à rotina da pessoa e a satisfação pessoal, como fatores cruciais para caracterizar qualidade de vida. Sadir, Bignotto e Lip (2010) apontam qualidade de vida como um estado de bem-estar físico, mental e social e não somente ausência de doenças. Chiavenatto (2004), definindo QVT afirma ser necessária a manutenção do equilíbrio entre o trabalho e a qualidade de vida dos trabalhadores.

O último objetivo buscou compreender as relações estabelecidas pelos profissionais da geração Y entre vida pessoal e trabalho. Aferindo as respostas obtidas ao longo da entrevista, depreende-se que por mais que os entrevistados possuam conhecimento e valorize a questão qualidade de vida, os mesmos são seres competitivos. São profissionais que buscam reconhecimento, melhor colocação profissional e melhores salários.



Quando questionados se já foram surpreendidos por familiares, reclamando sobre o excesso de tempo despendido para o trabalho, somente 3 dos entrevistados informaram que isso nunca ocorreu. Analisando as respostas dos demais entrevistados, remonta-se a ideia de Barreto (2007), que alerta que é preciso pensar quais as condições são necessárias para aliar a produtividade a condições de vida saudáveis. Corso, Freitas e Behr (2012) ressaltam que ao mesmo tempo em que a tecnologia traz o progresso, ela cria paradoxos sociais que desafiam as pessoas nas esferas sociais e pessoais. Linhares (2011) traz como características da geração Y o ritmo acelerado e a necessidade de mudança e também as aponta como necessidades das organizações que se deparam diariamente com a competitividade do mercado. Para o autor, essa geração é uma estratégia de mercado, por possuir visão diferenciada, agilidade, concentração para multitarefas e grande interesse por tecnologia.

No entanto, mesmo apresentando todas essas características, é uma geração consciente, mas que nem sempre coloca em prática suas idéias, contrariando Ladeira, Costa e Costa (2013) os quais defendem que a geração Y se tornou mais exigente quanto ao trabalho e a sua qualidade de vida. Durante as entrevistas, inferiu-se que muitos entrevistados tiveram problemas em sua vida pessoal em decorrência do trabalho. Um deles inclusive relata um rompimento de relacionamento por não abrir mão do trabalho. Falta de pessoal, vontade de mostrar trabalho, medo da concorrência, conquista de clientes, conquista de mercado, busca por ascensão e reconhecimento na empresa, enfim, várias são as causas apontadas para o excesso de trabalho. Foi apontado pelos entrevistados que falta disciplina para conseguir conciliar trabalho e vida pessoal.

Em geral, não é feita essa separação, e assim os trabalhadores saem prejudicados, pois perdem tempos valiosos com famílias e amigos, no tempo que deveria ser dedicado a estes. Esses aspectos substanciam a ideia de Mello (1999) de que no Brasil há dificuldade na implantação do teletrabalho em função da cultura e do hábito do funcionário em ser tratado de forma paternalista, enfrentando dificuldades para administrar seu tempo. Essa dificuldade acarreta diversos malefícios ao trabalhador, entre elas a perda da qualidade de vida. Nascimento, Pereira e Pereira (2013) relatam que em um mercado competitivo as empresas buscam resultados a todo custo e exigem cada vez mais de seus funcionários, proclamando uma qualidade de vida distante da prática.

Como podem ser visualizados nas respostas dos entrevistados, esses por sua vez, na busca constante por benefícios que nem sempre os recompensam de verdade, tornam-se viciados no trabalho. Stecfaniczen, Stefano e Machado (2010), ressaltam que algumas organizações vêm como benéfico ter um funcionário totalmente dedicado ao trabalho, o chamado *workaholic*. Porém para o trabalhador esse comportamento é um risco, pois este fica mais suscetível a doenças como estresse e depressão, além de outros problemas devido ao excesso de trabalho. Chama a atenção ao examinar as respostas dadas pelos entrevistados, que a maioria deles já passou por alguma situação em que foi necessário parar e refletir sobre o trabalho, sobre suas atitudes para com o trabalho. Todos apontaram que o excesso de trabalho impacta negativamente na qualidade de vida e também houve consenso quando mencionado que se faz necessária disciplina para não misturar trabalho e vida pessoal. Cada coisa deve ser feita no seu tempo, porém na prática não funciona dessa forma.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final deste estudo que tinha como propósito analisar até que ponto o uso dos smartphones como ferramenta de trabalho interfere na qualidade de vida de trabalhadores da geração Y, averiguou-se que os entrevistados possuem grande consciência quanto a seu papel no mercado de trabalho e quanto ao alto nível de competitividade existente nas empresas, interna e externamente. Todos os entrevistados apresentaram clareza quanto ao conceito de



qualidade de vida e também demonstraram um bom entendimento quanto ao uso da tecnologia para execução de suas atividades.

A base teórica utilizada enfatiza a importância da qualidade de vida para o bom desenvolvimento do profissional em suas atividades diárias. Sabe-se que um profissional sobrecarregado, com dedicação total para o trabalho terá mais cedo ou mais tarde sua trajetória profissional interrompida por questões relacionadas ao estresse ou outros fatores que podem acarretar desgastes psicológicos. Assim como aponta, que se abordado da maneira correta, o uso da tecnologia, no caso os smartphones, pode ajudar a empresa a manter-se competitiva no mercado.

Por meio de entrevistas exploratórias, qualitativas, é possível identificar que a definição de geração Y encontrada na literatura não pode ser aplicada de forma fiel aos profissionais brasileiros enquadrados na faixa etária definida para essa geração, pelo fato de que estes apresentam um comportamento influenciado pela cultura da geração anterior. Alguns pontos em comum são encontrados, porém os jovens inseridos no mercado de trabalho almejam crescimento na organização, mesmo que para isso tenham que sacrificar momentos de lazer e/ou descanso, informação divergente da literatura, que por sua vez afirma que o profissional da geração Y abriria mão do emprego e de melhores salários em prol da sua qualidade de vida. Os jovens buscam um futuro financeiramente estável, e demonstram medo em perder o emprego. Na teoria, pertencem a geração Y, porém o comportamento desses profissionais sofre grande influência da cultura e meio onde foram criados. Através dessa pesquisa, tornou-se possível elaborar algumas considerações que poderão auxiliar as organizações, ou a área de gestão de pessoas a fim de que o uso de *smartphone* se torne um aliado aos resultados da empresa, sem prejudicar a qualidade de vida do profissional. Foi possível identificar que dentre os profissionais entrevistados, os mais jovens, apresentam maior discernimento quanto a questão qualidade de vida. Mesmo adotando práticas contrárias ao seu bem-estar, trabalhando em horário de descanso e se mantendo conectado ao trabalho em tempo integral, demonstraram clareza em relação as consequências que poderão sofrer no futuro, devido a adoção desse comportamento.

Quanto ao uso do *smartphone* para realização das atividades profissionais, as informações obtidas sugerem que os entrevistados adotam esse tipo de conduta e não identificam problemas em curto prazo, que sejam considerados relevantes por assim se comportar. A maioria dos entrevistados afirmou não se importar, inclusive, em usar equipamento particular para trabalhar. Para eles, essa conduta é considerada um diferencial por parte da empresa. Destarte entende-se que muitas das organizações se “aproveitam” desse costume e creem que por isso o profissional deve estar à disposição da organização em tempo integral. Sobrevém um hábito como esse, trará grandes consequências para a empresa no futuro, sejam elas por alguma patologia que provocará a diminuição do rendimento do colaborador e/ou afastamento das atividades por ele desenvolvidas ou até mesmo por causas trabalhistas, sendo que o profissional poderá cobrar em valores financeiros as horas extras trabalhadas respondendo e-mails ou mensagens recebidas através do *smartphone*. Tal fato sugere uma necessidade de melhoria por parte da área de gestão de pessoas, de maneira que a empresa melhore seu relacionamento com o cliente interno, conscientizando-o dos problemas que esse excesso pode originar.

Um profissional *workaholic* tende a ser considerado por algumas organizações um excelente talento, um profissional dedicado, que busca uma melhor colocação, porém trabalhar mais não significa trabalhar melhor. Mais vale um profissional que atue estritamente dentro de sua carga horária e otimize o tempo para realização de suas atividades a um profissional que realize diversas interrupções durante a jornada por motivos diversos ao trabalho que deve executar em sua função ou cargo e com isso, para cumprir os prazos, tenha



que trabalhar nos períodos de descanso. No caso dos profissionais que são gestores de suas próprias empresas ou de empresas familiares, esses necessitam manter um bom relacionamento com os clientes de seus produtos ou serviços, a fim de deixar claro que também necessitam de momentos de lazer.

Faz-se necessária muita disciplina por parte de ambos os profissionais. Uma nova cultura precisa ser disseminada, objetivando além da conscientização dos profissionais quanto à importância da qualidade de vida, que estes adotem comportamentos que priorize seu bem-estar e a qualidade no seu ambiente de trabalho. No atual cenário econômico brasileiro, os profissionais para manter seus empregos, antes de tudo, necessitam serem saudáveis, ou seja, apresentar-se em ótimas condições psicológicas.

Não foram encontradas dificuldades para execução da pesquisa durante o seu andamento. Os entrevistados foram receptivos aos questionamentos, mostrando disposição e interesse quanto ao tema proposto. A informalidade durante a realização das perguntas fez com que os entrevistados se sentissem à vontade para expressar sua opinião, o que tornou a entrevista proveitosa e esclarecedora. Com a finalização do trabalho, abre-se um campo para possíveis pesquisas futuras, sendo necessário aperfeiçoar o estudo com base nas informações e conclusões obtidas até aqui.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, L. D' A. L. (2005). **Trabalho em Domicílio: Histórico e Perspectivas – o Teletrabalho**. Disponível em <http://aplicacao.tst.jus.br/dspace/bitstream/handle/1939/3753/004_almeida.pdf?sequence=7>. Acesso em 23/04/2015.
- ALMEIDA, M. A. B. de; GUTIERREZ, G. L.; MARQUES, R.. **Qualidade de Vida: Definição, conceitos e interfaces com outras áreas de pesquisa**. USP. Escola de Artes, Ciências e Humanidades. São Paulo, 2012.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo** (L. de A. Rego & A. Pinheiro, Trans.). Lisboa, 2006.
- BARRETO. **Qualidade de vida no trabalho x produtividade**. Universidade Candido Mendes. Pós Graduação “Lato Sensu”. Rio de Janeiro, 2007.
- BARROS, T.. O que é smartphone e para que serve? 2011. Disponível em <<http://www.techtudo.com.br/artigos/noticia/2011/12/o-que-e-smartphone-e-para-que-serve.html>>. Acesso em 17/11/2015.
- CORSO, K. B.; FREITAS, H. M. R.; BEHR, A. **Os paradoxos de uso da tecnologia de informação móvel: a percepção de docentes usuários de Smartphones**. XXXVI Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro, 2012.
- CARVALHO, J. F. de. *et al.* **Qualidade de Vida no Trabalho e Fatores Motivacionais dos Colaboradores nas Organizações**. Revista Educação em Foco, Edição nº: 07. UNISEPE, 2013.
- CAVAZOTTE, F. de S. C. N.; LEMOS, A. H. da C.; BROLLO, M. da S.. **Trabalhando melhor ou Trabalhando mais?** Um estudo sobre usuários de smartphones corporativos. Revista O&S, UFBA, v.21 - n.68, p. 769-788. Salvador/BA, Janeiro/Março, 2014.
- CHIAVENATO, I.. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Elsevier. Rio de Janeiro, 2004.



- FORQUIN, J.C. **Relações entre gerações e processos educativos**: transmissões e transformações. Congresso Internacional Co-Educação de Gerações. São Paulo. Outubro, 2003.
- GARRETT, R. K.; DANZINGER, J. N. **Which telework?** Defining and testing a taxonomy of technology mediated work at a distance. *Social Science Computer Review*. Vol. 25 no. 1 27-47. Spring, 2007.
- GIL, A. C.. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.
- GOULART, V. M.; MERHI, D. Q.; SILVA, A. R. L.; VASCONCELOS, K. C. A.. **A Geração Y e suas Âncoras de Carreira**. *Revista Eletrônica de Gestão Organizacional*. Mai/Ago 2010.
- KARPINSKI, D.; STEFANO, S. R.. **Qualidade de vida no trabalho e satisfação**: um estudo de caso no setor atacadista de beneficiamento de cereais. *Revista Lato Sensu nº1, Ciências Sociais Unicentro*, São Paulo, ano 2008.
- LADEIRA, L. B.; COSTA, D. V. F.; COSTA, M. P. C.. **O Conflito de Gerações e o Impacto no ambiente de trabalho**. *Anais do IX Congresso Nacional de Excelência em Gestão*. 2013. Disponível em <http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg9/anais/T13_0574_3783.pdf>. Acesso em 26/04/2015.
- LINHARES, M. R.. **Geração Y: Os novos desafios para a liderança**. Universidade Candido Mendes. Pós Graduação “Lato Sensu”. Niterói, 2011.
- LOMBARDIA, P. G.. **Quem é a Geração Y?**. HSM Management, n ° 70. São Paulo, 2008.
- MACEDO, K. C.. **Valores profissionais da Geração Y**: Um estudo sobre a Geração Y e os princípios orientadores em sua vida no trabalho. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Administração. Porto Alegre, 2012.
- MACHADO, S. S.. **Qualidade de Vida e Stress de Adultos e Jovens na Sociedade Contemporânea**. Dissertação de Doutorado em Psicologia. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2003.
- MACIEL, N. B.. **Valores que influenciam a retenção dos profissionais da Geração Y nas organizações**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Administração. Porto Alegre, 2011.
- Macmillan, 2005.
- MELLO, A.. **Teletrabalho (Telework)**: O trabalho em qualquer lugar e a qualquer hora. São Paulo: Beca e-Work, 1999.
- MUNDO DO MARKETING (2014). **Mais de 41 milhões de brasileiros devem usar smartphones em 2014**. Disponível em <<http://www.mundodomarketing.com.br/ultimas-noticias/30673/mais-de-41-milhoes-de-brasileiros-devem-usar-smartphones-em-2014.html>>. Acesso em 12/05/2014.
- NASCIMENTO, V.; PEREIRA, M. F.; PEREIRA, J.. **Qualidade de Vida no Trabalho**: origem, evolução e conceitos – uma revisão bibliográfica. Coleção Gestão da Saúde Pública – Volume 13. São Paulo, 2013.
- NEOGEST (2013). **O “não lugar” como ferramenta de trabalho e produtividade**. Disponível em <<http://www.neogest.com.br/artigos/o-nao-lugar-como-ferramenta-de-trabalho-e-productividade/>>. Acesso em 12/05/2014.



- NILLES, J. **Fazendo do teletrabalho uma realidade**. São Paulo: Futura, 1997.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **Definição de qualidade de vida**. Disponível em <http://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=885&Itemid=672>. Acesso em 10/05/2014.
- OIT. Organização Mundial do Trabalho. **Vantagens do trabalho a distância**. 2013. Disponível em <<http://www.oit.org.br/content/vantagens-do-trabalho-distancia>>. Acesso em 17/11/2015.
- RODRIGUES, A. C. B.. **Teletrabalho: a tecnologia transformando as relações de trabalho**. Dissertação de mestrado em Direito. Universidade de São Paulo. São Paulo, 2011.
- ROESCH, S. M. A.. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração: Guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- SADIR, M. A.; BIGNOTTO, M. M.; LIPP, M. E. N. **Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais**. Pontifícia Universidade Católica de Campinas. São Paulo, 2010.
- SANTOS, H. M. S.; TONELLI, M. J. **Tecnologias de Informação e Trabalho Móvel**. IV Encontro de Administração da Informação. Bento Gonçalves, 2013.
- SISTEMA FIEPA (2011). **Geração Y e o mercado de trabalho**. Disponível em <<http://www.fiepa.org.br/pt/sala-de-imprensa/ultimas-noticias/39-financiamento/213-geracao-y-e-o-mercado-de-trabalho-.html>>; Acesso em 18/05/2014.
- SOBRATT. Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades. **Entrevista – os benefícios do teletrabalho para as cidades do futuro**. Disponível em: <<http://www.sobratt.org.br/index.php/26082015-the-cityfix-brasil-entrevista-os-beneficios-do-teletrabalho-para-as-cidades-do-futuro/>>. Acesso em 17/11/2015.
- STEFANICZEN, J.; STEFANO, R.; MACHADO, R. **Workaholic: um novo modelo de comportamento nas organizações**. Área: Gestão de Pessoas. XIII SemAD, Seminário de Administração. ISSN 2177 – 3866 - setembro, 2010.
- TAPSCOOT, D. **Geração Y vai dominar a força de trabalho**. 2008. Disponível em <<http://www.itforum365.com.br/noticias/detalhe/2960/geracao-y-vai-dominar-forca-de-trabalho>>. Acesso em 20/05/2014.
- ZUBOFF, S.. **Automatizar/Informatizar: as duas faces da tecnologia inteligente**. Revista de Administração de Empresas. V. 34, n.6. São Paulo, 1994.