

## **TECNOLOGIAS DIGITAIS E A PRODUTIVIDADE DE COLABORADORES**

### *DIGITAL TECHNOLOGIES AND EMPLOYEE PRODUCTIVITY*

**RODRIGO MACIEL DUARTE**  
UNIVERSIDADE FEEVALE

**CRISTIANE FROEHLICH**  
UNIVERSIDADE FEEVALE

Agradecimento à órgão de fomento:  
FAPERGS - FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL.

## **TECNOLOGIAS DIGITAIS E A PRODUTIVIDADE DE COLABORADORES**

### **Objetivo do estudo**

Analisar possíveis interferências que o acesso as tecnologias digitais têm sobre a produtividade dos colaboradores da Distribuidora Morbene da cidade de Novo Hamburgo/RS.

### **Relevância/originalidade**

As tecnologias digitais estão progressivamente mais inseridas nos ambientes das organizações, computadores, smartphones, internet e redes sociais passaram a fazer parte do cotidiano das empresas. O desafio é conseguir conciliar o uso dessas tecnologias sem prejudicar a produtividade.

### **Metodologia/abordagem**

Realizou-se um uma pesquisa descritiva, estudo de caso, qualitativa e quantitativa. Os instrumentos de coleta de dados foram entrevistas, questionários e observação participante.

### **Principais resultados**

Apontam que os colaboradores utilizam as tecnologias digitais no horário de expediente, tanto para realização de alguma atividade profissional, quanto para uso pessoal. Esta utilização, acaba gerando interferências na produtividade.

### **Contribuições teóricas/metodológicas**

Contribui com a apresentação de dados sobre a relação do uso das tecnologias digitais e as influências na produtividade, a partir de um estudo de caso.

### **Contribuições sociais/para a gestão**

Contribui sobre a discussão das tecnologias digitais e a produtividade dos colaboradores, uma vez que progressivamente as organizações estão atentas a questão da produtividade e aos fatores que podem influenciá-la, assim como cada vez mais as tecnologias digitais se fazem presentes.

**Palavras-chave:** Tecnologia Digital, Produtividade, Rede Social, Liderança

## *DIGITAL TECHNOLOGIES AND EMPLOYEE PRODUCTIVITY*

### **Study purpose**

To analyze possible interferences that access to digital technologies has on the productivity of employees at Distribuidora Morbene in the city of Novo Hamburgo/RS.

### **Relevance / originality**

Digital technologies are progressively more embedded in organizational environments, computers, smartphones, the internet and social networks have become part of everyday business. The challenge is to manage to reconcile the use of these technologies without jeopardizing productivity.

### **Methodology / approach**

A descriptive research, case study, qualitative and quantitative was carried out. The data collection instruments were interviews, questionnaires and participant observation.

### **Main results**

They point out that employees use digital technologies during office hours, both to carry out some professional activity and for personal use. This use ends up interfering with productivity.

### **Theoretical / methodological contributions**

It contributes with the presentation of data on the relationship between the use of digital technologies and the influences on productivity, based on a case study.

### **Social / management contributions**

It contributes to the discussion of digital technologies and employee productivity, as organizations are progressively aware of the issue of productivity and the factors that can influence it, as digital technologies are increasingly present.

**Keywords:** Digital Technology, Productivity, Social network, Leadership

## TECNOLOGIAS DIGITAIS E A PRODUTIVIDADE DE COLABORADORES

### 1 Introdução

O surgimento da internet alterou o modo de comunicação, de se fazer negócios, de trabalhar, se divertir e até mesmo o modo de agir das pessoas. O que antes levava dias, semanas, ou até meses, passou a ter celeridade, e com a evolução da internet passou a ser instantâneo. Para Barbosa e Oliveira (2014) o avanço da tecnologia, possibilitou às pessoas a criação dos computadores, assim, permitindo que se comunicassem virtualmente. A evolução da internet exigiu, por exemplo, que os computadores evoluíssem de modo que, com o passar do tempo, eles acabaram perdendo em tamanho e ganhando em performance. Com o advento da internet surgiram as redes sociais que levaram as pessoas para o mundo virtual, proporcionando a comunicação e a interação de umas com as outras.

A disponibilidade à rede de comunicação adquire proporções exorbitantes, ao passo que é possível o compartilhamento de tudo, texto, voz, imagens, vídeos, arquivos, entre outros. Uma mera mensagem em alguns dias pode se tornar um grande fenômeno, com muitas visualizações e diversos compartilhamentos entre vários usuários (Okido, 2021). Para Silva (2021, p. 94) “o surgimento da internet e, mais tarde, das mídias digitais causou profundas mudanças na vida das pessoas e na forma como elas se comunicam”. Do mesmo modo, em que a internet evoluía até chegar ao ponto onde atualmente ela se encontra, os aparelhos que disponibilizam a internet também passaram por transformações. A internet saiu dos computadores e passou por diversos equipamentos até chegar aos *smartphones*.

É perceptível que a cada ano cresce a utilização das redes sociais e aplicativos de troca de mensagens de texto, voz, vídeo e imagens através do uso de aparelhos como o *smartphone*. A pesquisa realizada no ano de 2019, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) através da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD) sobre Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) aponta que no país, 94% dos domicílios possuem telefone móvel (celular) e que 86,7% dos domicílios fazem uso da internet. A pesquisa ainda revela que em 99,5% dos domicílios em que há a utilização da internet, o telefone celular é a ferramenta utilizada para este fim (IBGE, 2019).

Na visão de Rinker e Bessi (2015) o celular, até então utilizado como meio de comunicação, assumiu novas finalidades, adquirindo papel indispensável tanto no acesso às redes sociais como demais aplicativos de entretenimento e diversão, deixando de ser usado apenas para a realização de ligações. Com as pessoas cada vez mais conectadas devido as facilidades de acessos à internet, redes sociais, e aplicativos, essa pesquisa justifica-se pela oportunidade de investigar dados sobre qual o resultado que essa tecnologia digital utilizada através do *smartphone* pode ter sobre a produtividade de profissionais. Nesse sentido, Silva (2017) destaca que assim como no cotidiano das pessoas, as redes sociais também estão presentes cada vez mais no ambiente de trabalho das organizações.

A empresa objeto de estudo deste trabalho é a Distribuidora Morbene, empresa familiar com mais de 35 anos de mercado que opera no ramo atacadista e distribuidor de mercadorias ao varejo. Instalada na cidade de Novo Hamburgo/RS, empresa de médio porte, possui em sua base mais de 9.000 clientes distribuídos em 88 cidades. A empresa possui 73 funcionários.

A pesquisa proposta apresenta-se oportuna para ser realizada na Distribuidora Morbene, uma vez que na empresa há acesso as tecnologias digitais, bem como disponibilidade de acesso à internet e rede sociais por parte de seus colaboradores, e, por não haver controle desses acessos, nem do conteúdo acessado, mostrando-se assim um terreno fértil para prováveis interferências na produtividade dos seus colaboradores. Estas interferências podem ocasionar, por exemplo, desperdício de tempo na separação de carga, separação errônea de mercadorias,

desatenção na conferência da carga por parte da logística e atraso no desempenho de atividades em alguns setores.

Para Rinker e Bessi (2015) o uso das redes sociais e a carência em se manter *online* (conectado), apresenta um aumento no acesso as tecnologias digitais na esfera organizacional. Conforme as autoras, ciente deste fato, as organizações procuram entender como a utilização dessas redes virtuais são capazes de afetar a rotina, o dia a dia de uma empresa, e consequentemente, a produção dos seus colaboradores.

Diante desse contexto, a pergunta norteadora dessa pesquisa é: Como o acesso às tecnologias digitais pode interferir na produtividade dos colaboradores da Distribuidora Morbene da cidade de Novo Hamburgo/RS? O objetivo consiste em analisar possíveis interferências que o acesso as tecnologias digitais têm sobre a produtividade dos colaboradores da Distribuidora.

Em relação a metodologia, a pesquisa se classifica como descritiva, estudo de caso com abordagem qualitativa e quantitativa. Este trabalho visa contribuir sobre a discussão das tecnologias digitais e a produtividade dos colaboradores, uma vez que progressivamente as organizações estão atentas a questão da produtividade e aos fatores que podem influenciá-la, assim como cada vez mais as tecnologias digitais se fazem presentes dentro das organizações.

## 2 Referencial Teórico

De acordo com Okido (2021), ao observar integralmente o progresso da evolução da humanidade, é possível compreender a definição de tecnologia, que assim como a palavra técnica, possui origem na palavra grega *techné* (Okido, 2021). A palavra tecnologia provém “de uma junção do termo tecno, do grego *techné*, que é saber fazer, e *logia*, do grego *logus*, razão. Tecnologia significa a razão do saber fazer, o estudo da técnica. O estudo da própria atividade do modificar, do transformar, do agir” (Okido, 2021, p. 13).

A tecnologia não é algo novo, desse modo, conforme Kenski (2015, p. 15) “as tecnologias são tão antigas quanto a espécie humana”. O fogo, a água, um pedaço de osso, ou até mesmo um pedaço de pedra, já foram tecnologias em certas oportunidades, e quem era habilidoso a ponto de dominar essas tecnologias provavelmente dominava o território onde habitava. Silva (2001, p. 856) destaca que “em cada época histórica cada conjunto significativo de tecnologias condicionou o aparecimento de novas formas de estar e de ser - práticas, atividades, comportamentos etc. -, ou seja, um novo mundo comunicacional”. Kenski (2015) explica que devido a capacidade criativa da humanidade, em seus diversos períodos, que foram criadas as mais variadas tecnologias. Foi a habilidade intelectual do ser humano que assegurou a gradual continuidade da inovação e da tecnologia (Paiva & Alves, 2018).

Para Okido e Barreto (2016) a inovação e o aperfeiçoamento das técnicas, possibilitam que o homem se desenvolva e ande para um próximo estágio, e a cada estágio, se apresentam desafios novos e complicações, que crescem juntos, transformando a vida em sociedade. Conforme Kenski (2015) o desenvolvimento científico expande o conhecimento e gera permanentemente novas tecnologias, progressivamente mais sofisticadas. Paiva e Alves (2018, p. 3) explicam que “é imprescindível reconhecer o valor da tecnologia não apenas para a vida cotidiana e para os aspectos práticos de que fazemos uso diariamente, mas também como um elemento componente da cultura”. Ainda mais para os jovens, que precocemente já aprendem a utilizar as inovações disponíveis, a valorização e o respeito deste aspecto na vivência social são indispensáveis.

Segundo Silva *et al.* (2019, p. 7) “os modos de vida e consumo cultural foram afetados profundamente pelo desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TICs)”. “Formas de capital, estratégias, trajetórias e *habitus* são redistribuídos e reconfigurados no espaço social na mesma medida em que as tecnologias vão se sucedendo e transformando com

rapidez vertiginosa”. Para Silva (2021) tudo o que qualquer pessoa pode dizer, descobrir e saber sobre o mundo é feito com o auxílio da mídia e das TICs. No que se refere sobre tecnologia digital, Kenski (2015) explica que a linguagem digital não é complexa, e se baseia em códigos binários (0 e 1), através dos quais se consegue informar, comunicar, interagir e aprender. Trata-se de uma linguagem resumida, que compreende características da oralidade e da escrita em contextos inovadores.

Paiva e Alves (2018) entendem que as tecnologias digitais apresentam sobreposições de textos, imagens, sons, animações e gráficos, códigos diversos, têm uma expressiva repercussão na comunicação e compreensão de conteúdo dos mais variados. Diante disso, para Okido (2021, p. 11) “o ritmo impresso pelo desenvolvimento tecnológico pode alterar o uso dos sentidos, exigindo que sejamos hipertextuais, exercitemos o pensamento não linear e que façamos tudo ao mesmo tempo”. Kenski (2015) aponta que a concentração das TICs para a formação de uma tecnologia digital, ocasiona transformações radicais. Torna-se viável vincular as mais diversas tecnologias como telefones celulares, computadores, televisores, satélites etc., e através deles, propagar os mais variados tipos de informação. “Também é possível a comunicação em tempo real, ou seja, a comunicação simultânea, entre pessoas que estejam distantes, em outras cidades, em outros países ou mesmo viajando no espaço” (Kenski, 2015, p. 33).

Okido e Barreto (2016) destacam que atualmente é possível assegurar que as inovações geradas pelas tecnologias, com o advento da internet, transformam o mundo em um lugar que ultrapassa a barreira do físico, sendo uma rede automatizada e sem limites de informações, no qual o sujeito segue mostrando, ainda mais, a totalidade da sua competência de criar, recriar e inovar. Para Okido (2021) as gerações atuais, por se mantarem sempre conectadas ao mundo digital, buscam constantemente e anseiam incessantemente por novidades. Muito mais do que viver com a rede por meio de computadores, a conexão com as demais pessoas pode ser realizada também da forma móvel, com a utilização dos *smartphones* (Barros *et al.*, 2021).

A formatação em rede é característica do ser humano, o sujeito se reúne com seus equivalentes e vai criando relações de trabalho, relações de amizade, entre outras relações do seu interesse. Estas relações evoluem e passam por transformações de acordo com a sua trajetória. Desta forma, o indivíduo vai desenvolvendo e aumentando sua rede de acordo com a sua inserção na realidade social (Tomaél *et al.*, 2005). Nesse sentido, conforme Alméri *et al.* (2013, p. 135) “as pessoas têm buscado formas alternativas de comunicação para se manterem integradas ao ambiente social, que se encontra em constante desenvolvimento em um espaço de tempo cada vez mais curto”. Para os autores a função das redes sociais se faz cada vez mais presente na rotina das pessoas, uma vez que a humanidade, tem a necessidade de relacionar-se, de comunicar-se com outros, de compartilhar informações, ideias, gostos e suas preferências para criar vínculos e desta forma manifestando interesses em comuns.

As redes sociais e as suas utilizações exemplificam uma migração da concepção e das comunicações quando substituem métodos e mecanismos habituais na procura por informações, no modo de comunicação e, na forma como se vive (Barros *et al.*, 2021). Vermelho *et al.* (2014, p. 182) destacam que “o termo rede social se tornou sinônimo de tecnologia da informação e comunicação, seu uso transcorreu áreas e destruiu fronteiras sendo apropriado por muitos atores sociais”. Os autores destacam ainda que esta ocupação da expressão rede social, foi ainda mais acentuada no campo da comunicação com o uso de expressões como rede social digital, mídia social, mídia digital, entre outros, para evidenciar o fenômeno em questão.

Para Soares e Rios (2018, p. 7) as redes sociais adquiriram um papel no dia a dia, pois “tudo o que gostamos, comemos, nosso ciclo de amigos, os lugares que mais gostamos de estar, toda a nossa vida está em site que qualquer pessoa de qualquer lugar do mundo pode ter acesso”. Ferreira (2021, p. 23) destaca que “as redes sociais têm um potencial de criação do mundo ideal de cada um, onde só se mostra o que se quer que seja visto e onde nos rodeamos do que

gostamos, pelos nichos de conteúdo encontrados nestas redes”. Ciente das definições do que são redes sociais, do seu papel nas comunicações, da facilidade em aproximar as pessoas e da sua importância para a sociedade, questiona-se quais são as redes sociais mais importantes e as mais utilizadas.

Segundo o Relatório apresentado no site *We Are Social* (2022), levando em consideração que a média de sono diária de uma pessoa está entre 7 e 8 horas, e o usuário de Internet habitual permanece 6 horas e 58 minutos conectado, conclui-se que em média o usuário de internet permanece mais de 40% do seu dia *online*. No relatório pode-se perceber que, dessas 6 horas e 58 minutos diárias que os usuários permanecem conectados na internet, 2 horas e 27 minutos esses usuários utilizam alguma rede social. Dentre as informações que o site *We Are Social* (2022) disponibiliza, observa-se que a população urbana brasileira é composta por 214,7 milhões de pessoas, e que o número de celulares no país, ultrapassa esse número, chegando a marca de 224,9 milhões de aparelhos, ou seja, existe no Brasil, mais de um telefone celular por pessoa. Ainda é possível verificar que 165,3 milhões de pessoas têm acesso à internet, o que corresponde a 77% da população, e que há 171,5 milhões de perfis de usuários nas redes sociais.

Diante disto é possível perceber o quanto o brasileiro, de um modo geral, tem afeição por fazer uso dos recursos que as tecnologias digitais proporcionam, seja a internet, as redes sociais, ou qualquer outro entretenimento que as tecnologias digitais possam proporcionar. A propagação e a crescente utilização das tecnologias digitais pela população de um modo geral, trouxe consigo diversas mudanças nos comportamentos das pessoas e da sociedade. Conforme Lemos *et al.* (2016, p. 126) “a popularização dos elementos tecnológicos, exemplificados pela Internet, jogos eletrônicos e celulares, revolucionou diversos âmbitos do universo humano, sendo um deles a área de telecomunicação” [...]. “Entre os avanços cibernéticos, acreditamos ter sido a Internet o que possibilitou maior impacto cultural, modificando tanto a forma de o homem vivenciar o mundo do trabalho como de realizar compras, conversar, pesquisar e divertir-se”.

No contexto organizacional, a comunicação torna-se cada vez mais dinâmica a partir dos avanços tecnológicos e da necessidade de rápidas respostas. Desta forma, as redes sociais e os sistemas de informação vêm exercendo uma função preponderante na comunicação das empresas, trazendo uma maior agilidade e afinidade com o cliente. Laruccia *et al.* (2013) entendem, quanto as mídias sociais no ambiente de trabalho, que o desenvolvimento de uma organização está diretamente ligado à utilização correta de novas ferramentas disponíveis no mercado. As mídias sociais oferecem diversas maneiras eficazes de promover o crescimento competitivo de uma empresa no mercado.

Uma pesquisa realizada no ano de 2019, pelo IBGE através da PNAD sobre TICs, referente a finalidade do acesso à internet, mostra que o percentual de pessoas que acessam a internet para enviar ou receber mensagens de texto, voz ou imagens por aplicativos diferentes de e-mail é de 95,7%, seguido da segunda finalidade mais frequente, a conversa por chamadas de voz ou vídeo com 91,2% (IBGE, 2019).

Além da utilização da internet para as finalidades citadas no parágrafo acima, o uso de forma errônea dessas tecnologias pode acarretar algo mais preocupante (Lemos *et al.*, 2016). Para os autores, a utilização de forma inapropriada da tecnologia, pode ser caracterizada substancialmente como uma dependência do colaborador à alguma tecnologia digital, seja um jogo, a internet, a rede social ou o celular.

Outro fator a ser levado em conta, é que com o acesso as tecnologias digitais através de dispositivos móveis, as organizações têm passado por dificuldades na intervenção e no controle da utilização das redes sociais por parte dos colaboradores (Bessi *et al.*, 2018). Para Lupianhes (2017) a respeito dos riscos que a utilização das redes sociais pode manifestar nas empresas, a autora destaca que a procrastinação dos colaboradores quando das distrações geradas no uso

das redes sociais para assuntos pessoais, acaba gerando a perda do foco do trabalho culminando para a não realização das suas funções. A autora ressalta que “com as redes sociais disponíveis ou não, esse problema existe nas corporações, pois se trata de gestão de pessoas” (Lupianhes, 2017, p. 17).

Já se tratando da queda de produtividade, as redes sociais são ferramentas que ocasionam baixa na produtividade e na qualidade do trabalho através da perda do foco devido ao seu fluxo contínuo de informações e atualizações (Lupianhes, 2017). Em contrapartida, para Laruccia *et al.* (2013), no ambiente interno das organizações, as redes sociais proporcionam um maior benefício a motivação dos funcionários, permitindo através da utilização dessas redes sociais, que os colaboradores consigam um contato maior entre si, aprimorando consideravelmente o ambiente profissional e, tornando os colaboradores mais produtivos e contribuindo, assim para o alcance de metas. De modo geral, as mídias sociais impactam positivamente de forma significativa na comunicação interna da organização, possibilitando assim, uma melhoria nas operações da empresa, uma vez que para os autores, quanto mais os colaboradores se comunicarem em seu ambiente de trabalho maior serão as conexões entre si (Laruccia *et al.*, 2013).

Baseado nas ideias dos autores discorridos pode-se verificar que as tecnologias digitais têm relação com a produtividade dos colaboradores das organizações, ora positivamente, ora negativamente. Seu impacto negativo está na procrastinação dos colaboradores, em suas distrações, e na perda do foco no trabalho, questões essas, geradas no uso das redes sociais para questões pessoais durante o horário de trabalho. Por outro lado, é possível perceber que quando utilizadas corretamente, as redes sociais impactam positivamente na produtividade dos colaboradores, contribuindo em sua comunicação, no relacionamento entre eles e no atingimento de metas, bem como no crescimento e na evolução geral da organização.

Para Lupianhes (2017) as redes sociais possibilitam a colaboratividade, entretanto, é difícil ter o controle sobre elas, por isso deve-se ter o domínio interno e externo dessas redes no âmbito organizacional. A autora destaca que para que se tenha um controle eficiente sobre o emprego da internet e redes sociais nas organizações, se faz necessário o entendimento dos pontos positivos e negativos que as redes sociais podem proporcionar em um ambiente corporativo. Lupianhes (2017) apresenta em sua pesquisa um levantamento de dados em uma pesquisa realizada com 90 profissionais da região da Avenida Paulista, São Paulo. Os principais resultados apontaram que: (a) quando perguntados se utilizam frequentemente as redes sociais, 91% dos entrevistados responderam que sim; (b) quanto ao tempo médio gasto na utilização de mídias sociais durante 1 dia - até uma hora (34%), de 1 a 3 horas (46%); (c) sobre a restrição do acesso no ambiente de trabalho, 68% responderam que têm acesso irrestrito as redes sociais, enquanto 32% informaram possuir alguma restrição as redes sociais enquanto trabalham. Do total de pessoas que possuem essa limitação de acesso, 59% acham que tal ação realizada pela empresa é positiva a respeito da produtividade, enquanto 41% acham tal ação negativa.

Ainda na pesquisa de Lupianhes (2017), para 74% dos entrevistados as redes sociais se apresentam como uma ferramenta que pode auxiliar na execução dos trabalhos, agindo como um facilitador de *networking*, além de auxiliar no relacionamento com clientes e com os fornecedores. Tratando dos benefícios que a utilização das redes sociais por parte dos colaboradores no meio corporativista pode oferecer a organização, Lupianhes (2017) ressalta que a inovação ainda é uma vantagem competitiva e as mídias sociais podem ser um triunfo favorável para as empresas. A mídia social tem forte colaboração e recursos motivacionais, o que pode trazer benefícios para as organizações. Do mesmo modo, fazem parte da qualidade de vida do colaborador, portanto esses momentos de distração podem ser transformados em ações decisivas para aumentar a produtividade, e a participação ativa na busca por resultados positivos.

Vale ressaltar, segundo Rinker e Bessi (2015), que era possível os gestores terem o controle de tudo que os seus colaboradores acessavam, permitindo, em muitos casos, se assim fosse desejado, o bloqueio de determinados sites por parte dos gestores, por acreditar que esses sites seriam danosos e acabariam afetando diretamente o desempenho do colaborador. Porém, a evolução tecnológica e digital apresentou um impeditivo a esse controle dos gestores para com os colaboradores, os novos meios de usar a internet, com a entrada da conexão sem fio (WIFI/4G/5G), acabou com a restrição da utilização da internet apenas nos computadores das organizações e/ou das residências, possibilitando o acesso a qualquer tempo em qualquer local, a partir de celulares, notebooks, *IPads* e demais dispositivos móveis. Ratificando, Silva (2017, p. 72) explica que “essa facilidade que encontramos hoje deixa as empresas de mãos atadas, pois não tem como monitorar e controlar o acesso a redes sociais”.

Em pesquisa realizada por Silva (2017) na Associação Bahia Central (ABaC), com o objetivo de verificar o impacto das redes sociais no ambiente de trabalho, obteve os seguintes resultados: (a) qual a rede social que os respondentes mais utilizam, *WhatsApp* lidera a utilização com 43 indicações, seguida do *Facebook* com 30 indicações; (b) quanto ao tempo diário de uso das redes sociais, no *WhatsApp*, 68% responderam que passam de 2 horas até mais de 5 horas por dia fazendo uso do aplicativo, já no *Facebook*, 12,8% passam até 2 horas; (c) quanto a relevância da rede social, para 68,8%, dos gestores o *WhatsApp* é muito importante para a organização; (d) 57,4%, da organização considera o aplicativo *WhatsApp* muito importante, 34%, considera importante. Silva (2017) concluiu em sua pesquisa que o *WhatsApp* é a rede social mais utilizada no ambiente pesquisado e que a ferramenta é compreendida tanto pelos colaboradores quanto pelos gestores da empresa como algo positivo para o desenvolvimento das atividades. Silva (2017, p. 80) enfatiza que “os benefícios gerados por seu uso são inúmeros, desde economia, tanto em dinheiro quanto em tempo, até a agilidade que ele traz para o ambiente de trabalho.”

A partir da revisão de literatura verificou-se que a utilização das tecnologias digitais no ambiente de trabalho pode impactar a produtividade nas organizações, depende do tipo de tecnologia utilizada (internet, redes sociais), em qual tipo de aparelho ela está sendo utilizada (computadores da empresa, *smartphone* pessoal do colaborador), para qual finalidade essa tecnologia está sendo utilizada (trabalho, lazer), bem como de que forma ela é utilizada (rede da empresa, redes móveis). De qualquer forma, a observação e o controle por parte dos líderes das organizações, sobre qual forma essas tecnologias digitais estão sendo utilizadas irão estabelecer se essa utilização está gerando resultados positivos ou negativos na produtividade de seus colaboradores.

### 3 Metodologia

A pesquisa classifica-se como descritiva, estudo de caso, qualitativa e quantitativa. A empresa é de médio porte, opera no ramo atacadista e distribuidor de mercadorias ao varejo, com produtos que lhe permite atender diversos segmentos de negócio, desde supermercado, padaria, mercearia, atendendo também ferragem, eletrônica, farmácia, bazar, entre outros. As marcas distribuídas são: Ferrero Rocher, Rayovac, Bic, Fini, Perfetti Van Melle, Condor, Ritter. A empresa possui em sua base mais de 9.000 clientes, abrangendo 88 cidades, distribuídas no Vale do Sinos, Vale do Paranhana, Vale do Caí, Vale dos Vinhedos, Região das Hortênsias, Litoral Norte e Campos de Cima da Serra. A empresa conta com 73 funcionários distribuídos em 7 setores: Administrativo (Faturamento e Financeiro), Comercial, *Merchandising*, Depósito, Logística, Compras e TI.

Fizeram parte da pesquisa as lideranças e os colaboradores que executam atividades internas na organização, ou seja, que cumprem as suas atividades na sede da Distribuidora. Quanto as lideranças, foram entrevistadas 3 do total de 6 líderes, o Diretor Comercial, a Gerente

Financeiro e o Encarregado do Depósito, os outros 3 líderes foram desconsiderados pois realizam trabalhos externos ao ambiente da empresa. Referente aos colaboradores, fizeram parte pesquisa 30, dos 73 colaboradores, sendo esses colaboradores do setor do estoque, da logística, e do administrativo, ambos com disponibilidade e acesso às tecnologias digitais e internet durante o horário do expediente, os demais colaboradores foram desconsiderados por cumprirem suas atividades fora das dependências da empresa.

A figura 1 apresenta-se a síntese da coleta de dados, objetivos, número de participantes, e os principais autores utilizados na construção dos instrumentos.

Técnica de coleta	Objetivos	Participantes	Principais autores
Roteiro de entrevista 11 questões	Descrever os procedimentos da empresa em relação ao uso de tecnologias digitais durante o horário de expediente.	3 líderes (E1, E2, E3)	Silva e Silva (2016), Bessi <i>et al.</i> (2018), Lupianhes (2017), Rinker e Bessi (2015), Toneli, De Mesquita e Ferreira (2018), Silva (2017).
	Identificar o ponto de vista das lideranças da empresa sobre a utilização das tecnologias digitais durante o horário de expediente.		
Questionário 16 questões	Identificar o ponto de vista dos colaboradores da empresa sobre a utilização das tecnologias digitais durante o horário de expediente.	30 colaboradores (R1...R30)	Alméri <i>et al.</i> (2013), Lupianhes (2017), Silva (2017).
Observação participante	Identificar possíveis interferências na produtividade dos colaboradores ocasionadas pela utilização das tecnologias digitais durante o horário de expediente.	Pesquisadores	Baldin <i>et al.</i> (2011), Lupianhes (2017), Rinker e Bessi (2015).

**Figura 1.** Instrumentos de coleta de dados aplicados e a relação com os objetivos propostos  
Fonte: elaborado pelos autores (2022).

As entrevistas foram realizadas no mês de setembro de 2022, de maneira presencial, *in loco*, e foram gravadas. O questionário foi encaminhado via *WhatsApp* para os 30 respondentes no mês de setembro de 2022. A observação participante ocorreu no setor do depósito e nos setores administrativos da empresa, durante o primeiro trimestre de 2022, foram analisados aspectos como a frequência em que o trabalho dos colaboradores é interrompido quando fazem uso de *smartphones* ou até mesmo se fazem uso das redes sociais nos computadores da empresa durante horário de expediente. Os dados coletados foram analisados por meio da análise de conteúdo qualitativa, e para a análise quantitativa descritiva, considerou-se o conteúdo obtido no questionário disponibilizado à 30 colaboradores através do *Google Forms*, estes dados foram transferidos para o *Excel*, com a finalidade de facilitar sua tabulação e organização, por meio de gráficos, para em seguida, desenvolver a análise dos dados.

#### 4 Análise e Discussão dos Resultados

Primeiro fator observado, nas respostas apresentadas pelos líderes entrevistados, foi o fato de acharem importante a utilização de tecnologias digitais como *smartphones*, aplicativos ou redes sociais no ambiente de trabalho. Os Entrevistados 1 e 3, afirmam que, atualmente é praticamente impossível se comunicar sem a utilização de um *smartphone*, já o Entrevistado 2, entende que, além de ser importante para a comunicação, as tecnologias digitais têm ainda um papel fundamental na redução de custos dessa comunicação e na celeridade do processo de se comunicar.

Referente ao questionamento sobre a disponibilidade de acesso à rede de internet na empresa, o motivo ou se existe alguma restrição ao acesso à internet e de qual tipo, Bessi *et al.* (2018) destacam que houve ampliação das conexões de banda larga nas organizações, o que colaborou para o acesso às informações e à comunicação, todos os líderes confirmaram que,

em ambos os setores há acesso à internet disponibilizado pela empresa. O motivo do acesso liberado, para o E1, se dá com a finalidade de facilitar a comunicação com a equipe comercial. Para o E2, o setor financeiro não consegue trabalhar sem internet, uma vez que se precisa de internet para quase todas as atividades do setor, como informação de banco e de órgãos de análise de crédito, por exemplo. O E3, por sua vez, respondeu que também há acesso à internet em seu setor, pois ela é principal comunicação com o externo. Os líderes confirmaram não haver nenhum tipo de restrição ao acesso à internet ou redes sociais em seus setores.

Perguntou-se aos líderes se a empresa utiliza de alguma forma as redes sociais ou aplicativos similares para as atividades, Lupianhes (2017) destaca que as mídias sociais podem ser um triunfo favorável para as empresas. O E1 e E2, responderam que sim, utilizam algum tipo de rede social para suas atividades, principalmente *WhatsApp*. O E3 respondeu que também utiliza, contudo, apenas ele no setor necessita fazer este uso para realizar as atividades, os demais colaboradores não, e os aplicativos utilizados são o rastreador GPS-RS e o *WhatsApp*.

Foi questionado aos líderes se acreditavam que as tecnologias digitais como *smartphones*, aplicativos ou redes sociais poderiam ser um fator influente na produtividade dos colaboradores. Já que para Rinker e Bessi (2015) o uso das redes sociais e a carência em se manter *on-line*, conectado, apresenta um aumento no acesso a esses meios de comunicação digital na esfera organizacional.

A utilização de aplicativos aumenta a produtividade dos colaboradores (E1; E2). Para o E2, “uma vez que os colaboradores desses setores trabalham fazendo uso de *smartphone*, e isso acaba por tornar mais célere as trocas de informações entre os líderes e os seus colaboradores”. No setor do E3, os colaboradores não necessitam fazer uso das tecnologias digitais para realizar as suas atividades, quando utilizam influência negativamente na produtividade dos colaboradores, pois, cada vez que os colaboradores desse setor utilizam essas tecnologias digitais durante o horário de expediente, eles interrompem as suas atividades.

Em relação as vantagens do uso das tecnologias digitais na produtividade, e quais as desvantagens, Lupianhes (2017) destaca que para que se tenha um controle eficiente sobre o emprego da internet e redes sociais nas organizações, se faz necessário o entendimento dos pontos positivos e negativos que as redes sociais podem proporcionar em um ambiente corporativo. Os líderes de setores são unânimes em perceber que a agilidade e a facilidade na comunicação são os pontos positivos da utilização das tecnologias digitais, porque torna a comunicação mais dinâmica e o tempo de resposta mais curto. O E2 cita ainda o baixo custo que a utilização das tecnologias digitais oferece na realização dessa comunicação.

Já as desvantagens apresentadas pelo E2, por exemplo, uma possível ansiedade, dependência que o colaborador pode desenvolver da utilização das tecnologias digitais. As respostas dos Entrevistados 1 e 3 são similares, eles apontam o desvio de finalidade no uso dessas tecnologias digitais para atividades não relacionadas com ao trabalho.

Os entrevistados foram questionados se acreditam que os colaboradores fazem uso de redes sociais, aplicativos, ou de *smartphones* durante o horário de trabalho para fins não relacionados com as suas atividades. Os líderes foram unânimes em responder que acreditam que os colaboradores fazem uso das tecnologias digitais em horário de expediente para fins não relacionados com as suas atividades. Os líderes apontaram também, que as redes sociais como o *WhatsApp*, o *Instagram* e o *Facebook*, são as redes sociais mais utilizadas durante o horário de trabalho para fins não relacionados as atividades dos colaboradores. Nesse sentido, Rinker e Bessi (2015) ressaltam que as diversas redes sociais como *Facebook*, *Twitter* e *WhatsApp* se fazem cada vez mais presentes nas organizações e a facilidade de acesso acrescentadas aos meios tecnológicos a disposição colaboram para o uso de tais redes sociais.

Em seguida foi perguntado aos entrevistados se acreditavam que essa utilização de redes sociais, aplicativos, por parte dos colaboradores durante o horário de trabalho, ocorre através

de computadores da organização ou de *smartphones* pessoais dos colaboradores. Já que conforme Bessi *et al.* (2018) a ampliação da banda larga oportunizou a utilização dos computadores no ambiente organizacional. O E1, entende assim como o E2, que essa utilização ocorre de maneira híbrida, ora os colaboradores acessam as redes sociais através dos computadores da empresa, ora através dos seus *smartphones* pessoais. O E3, por sua vez, acredita que os colaboradores de sua equipe, realizam esse acesso massivamente através de *smartphones* pessoais.

Foi levantado o questionamento sobre se os líderes entendiam que caso houvesse algum controle por parte da organização sobre a utilização de tecnologias digitais como internet, *smartphones*, aplicativos ou redes sociais, os colaboradores seriam mais produtivos. Corroborando com o apresentado por Rinker e Bessi (2015) que comentam que até pouco tempo atrás era possível aos gestores ter o controle do que os colaboradores acessavam, permitindo em muitos casos, se assim fosse desejado, o bloqueio de determinados sites por parte dos gestores.

Para a E1, esse controle não tornaria os colaboradores mais produtivos, pois, sempre há uma maneira de se acessar as redes sociais, (havendo ou não algum controle sobre a internet), como utilizando os dados móveis (4G, 5G) dos *smartphones* pessoais dos colaboradores. O E2 compactua da mesma opinião, contudo para ele, essa questão está vinculada não a controlar, e sim, em educar e orientar os colaboradores sobre o uso correto. O E3, por sua vez, acredita que sim, que um controle tornaria os colaboradores mais produtivos, pois iria diminuir a busca por utilizar o *smartphone* e acessá-lo.

Ainda sobre o controle da utilização das tecnologias digitais dentro da empresa durante o horário de expediente, foi perguntado aos líderes qual deve ser o papel das lideranças no controle do uso dessas tecnologias digitais por parte dos colaboradores no ambiente de trabalho. Já que a para Rinker e Bessi (2015) a evolução tecnológica e digital apresentou um impeditivo ao controle dos gestores para com os colaboradores, com a entrada da conexão sem fio (WIFI/4G/5G), possibilitando o acesso a qualquer tempo e em qualquer local, a partir de celulares, notebooks, *IPads* e demais dispositivos móveis.

Para o E1, o papel da liderança é o de orientar, contudo, “vai da conscientização de cada colaborador tomar as atitudes corretas”. O E2 acredita que o papel da liderança seja o de acompanhar a produtividade dos colaboradores. O E3 disse que realizar um controle após os colaboradores já estarem habituados a fazer o uso das tecnologias digitais seria improdutivo, contudo, ele entende também que poderia haver um controle que direcionasse melhor essa utilização.

Ainda sobre a liderança e sua relação com a produtividade dos colaboradores, foi perguntado aos líderes se eles acreditam que uma liderança atuante no controle do uso das tecnologias digitais no ambiente de trabalho tornaria os colaboradores mais produtivos. Quanto a isto, Toneli *et al.* (2018, p. 75) comentam que “o aumento da competitividade vem promovendo importantes mudanças nas estruturas organizacionais, fazendo com que o nível de produtividade aumente cada vez mais”. E que é possível observar que o papel do líder tem parte fundamental nesse processo de mudança, já que a organização necessita integralmente da produtividade para se manter viva.

O E1 acredita que a cobrança excessiva poderia gerar desconfortos. O E2 entende que, “às vezes, entre uma atividade e outra, sobra um tempo livre, e que nesse espaço de tempo o colaborador pode usar as tecnologias digitais para se comunicar com um familiar ou resolver uma questão pessoal rapidamente”, e “uma liderança mais atuante poderia inibir isso, o que poderia gerar um descontentamento por parte dos colaboradores”. O E3, contudo, percebe que a liderança mais atuante poderia tornar os colaboradores mais produtivos, porém, entende

também, que a cobrança excessiva poderia ocasionar o efeito contrário, “os colaboradores seguiriam fazendo o uso dessas tecnologias, mas, as escondidas”.

A última questão da entrevista com os líderes, referia-se a: quais são os desafios das organizações para o controle da utilização dessas tecnologias no ambiente de trabalho? Já que para Silva (2017) deve-se ressaltar que não há possibilidade de ter o controle do uso de redes sociais nas organizações, uma vez que essas redes sociais podem ser acessadas sem a necessidade da utilização da internet da organização

Segundo o E1, o desafio da organização é “manter o funcionário motivado, seja através de um sistema de recompensas ou algum bônus por produtividade, porque assim o colaborador irá procurar não acessar as tecnologias digitais durante o seu expediente, vislumbrando a recompensa proposta”. Para o E2, o desafio é “manter o funcionário engajado, fazer com que o funcionário se sinta pertencente aquele ambiente, aquela empresa, porque esse sentimento de pertencimento faz com que o colaborador queira ser mais produtivo”. E para o E3, o desafio é “fazer com que os colaboradores entendam que as tecnologias digitais são ferramentas para serem usadas proativamente, e não apenas para lazer e distração”. O E3 entende ainda, que se os colaboradores adquirirem esta percepção, se tornarão mais proativos e produtivos.

Diante do exposto, é possível identificar que: (a) a empresa disponibiliza acesso à internet em todos os setores da organização; (b) não existe nenhum tipo de restrição quanto a sites que podem ou não serem acessados; (c) não existe nenhum tipo de restrição quanto ao acesso a qualquer rede social; (d) não existe qualquer tipo de restrição quanto ao tipo de equipamento utilizado para acessar a internet ou redes sociais; (e) não existe qualquer tipo de restrição quanto ao horário que se pode acessar a internet ou redes sociais.

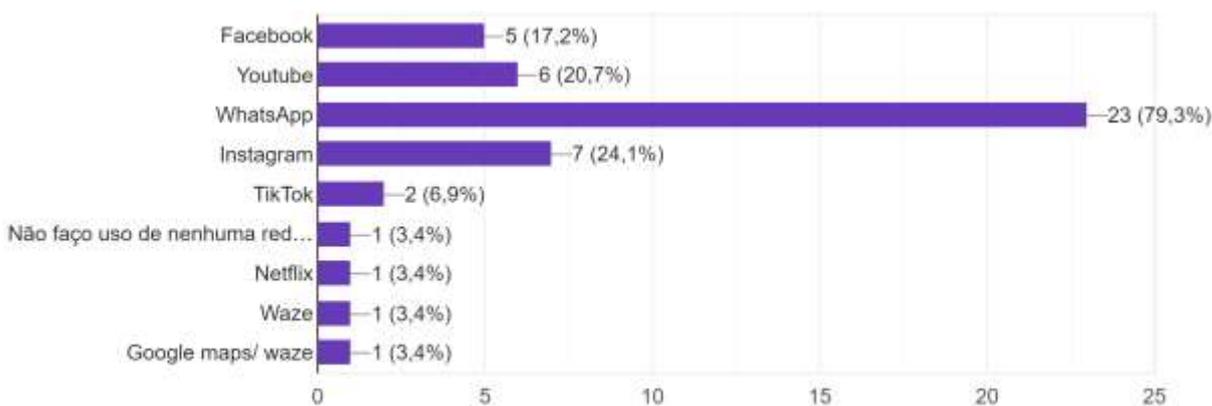
Em síntese, com base nos dados coletadas a partir das entrevistas com os líderes, a empresa não apresenta procedimentos quanto a utilização das tecnologias digitais por parte dos colaboradores durante o horário de expediente, nem algum tipo de impeditivos. E quanto ao ponto de vista dos líderes a respeito da utilização das tecnologias digitais por parte dos colaboradores durante o horário de expediente, os líderes entendem que essa utilização não prejudica a produtividade dos colaboradores, corroborando com o apresentado por Laruccia *et al.* (2013), que comentam que no ambiente interno das organizações, as redes sociais acabam por proporcionar um maior benefício a motivação dos funcionários, facilitando a comunicação entre eles e tornando os colaboradores mais produtivos e contribuindo, assim, no alcance de metas.

Dando continuidade à apresentação dos dados, discorre-se sobre o entendimento dos colaboradores sobre a utilização das tecnologias digitais na empresa. Vale ressaltar que 79,3% dos respondentes são do sexo masculino; 34,5% têm idade entre 21 e 30 anos; 44,8% possuem ensino médio completo. O setor com o maior número de colaboradores respondentes foi o setor de logística, com 48,3%, seguido do setor administrativo e do depósito, ambos com 24,1%. A maioria dos respondentes trabalha na empresa a menos de 2 anos (51,7%).

Perguntou-se se os respondentes possuem *smartphone* e 96,6% sinalizaram positivamente. A respostas dos colaboradores quanto a possuir *smartphones* se assemelha com a informação disponível no relatório do site *We Are Social* (2022) que destaca que a população urbana brasileira é de 214,7 milhões de pessoas, e que o número de celulares no país, ultrapassa esse número, chegando à marca de 224,9 milhões de aparelhos, ou seja, existem no Brasil, mais de um telefone celular por pessoa. Em relação a possuir acesso à internet, por meio de dados móveis como 3G, 4G ou 5G, todos os respondentes responderam que sim. Destas questões apresentadas pode-se perceber que todos os respondentes de uma forma ou outra, têm acesso à algum tipo de tecnologia digital, seja ela um *smartphone*, ou a internet disponível através de dados móveis.

Os respondentes foram questionados sobre o tempo diário de acesso ao *smartphone*. Entre 1 e 2 horas de acesso diário foi a resposta mais frequente (34,5%). Entre 3 e 4 horas, foi a segunda resposta mais recorrente com 20,7%. Entre 2 e 3 horas e mais de 5 horas vieram em seguida, ambas com 5 respondentes cada, ou 17,2%. E apenas 10,3%, afirmam acessar menos de 1 hora por dia o seu *smartphone*. Esses índices apresentados pelos respondentes estão abaixo da média mundial apresentada no Relatório de Visão Geral Global Digital 2022 do site *We Are Social* (2022) de 6 horas e 58 minutos que os usuários globais permanecem conectados na internet, independente de qual dispositivo seja, e mais abaixo ainda, da média do usuário brasileiro que é de 10 horas e 19 minutos.

Outra pergunta efetuada aos colaboradores foi sobre qual a rede social que mais fazem uso, as respostas constam na Figura 2.



**Figura 2.** Rede social mais usada pelos colaboradores

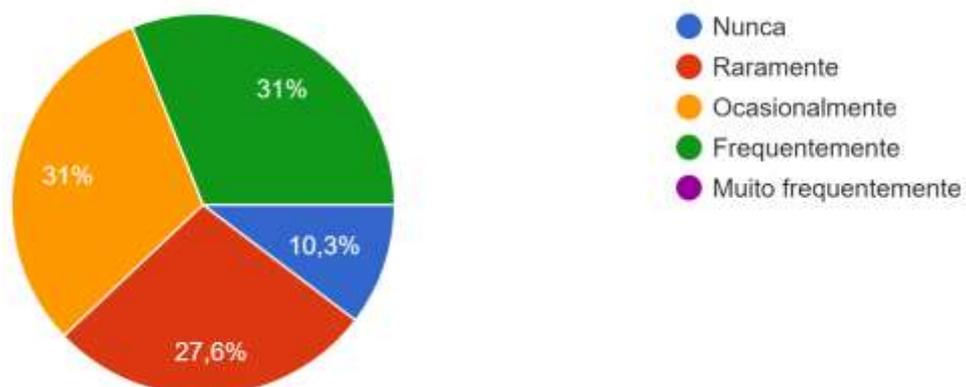
Fonte: elaborado pelos autores (2022).

O *WhatsApp*, apareceu como resposta por 23 vezes, sendo a opção de rede social mais usual para os respondentes. Essa tendência pela escolha do *WhatsApp* como a rede social mais utilizada não ocorre apenas entre os colaboradores respondentes, trata-se de uma tendência mundial, como foi apresentado no estudo realizado pelo site *We Are Social* (2022) que indica que, a rede social preferida dos usuários globais, é o *WhatsApp*.

A análise feita com base nas informações obtidas nas respostas dos colaboradores para as questões apresentadas acima é de que, a maioria dos respondentes passam de 1 até 4 horas acessando o seu *smartphone*, e que a rede social mais utilizada por eles é o *WhatsApp*.

A questão seguinte, referia-se “para realizar as suas atividades os colaboradores necessitariam fazer uso de alguma rede social?”. E novamente o *WhatsApp*, apareceu com a maior incidência de respostas, 20 vezes, corroborando com Silva (2017) que concluiu em sua pesquisa, que o *WhatsApp* é a rede social mais utilizada no ambiente da Associação Bahia Central (ABaC), e que a ferramenta é compreendida tanto pelos colaboradores quanto pelos gestores da empresa como algo positivo para o desenvolvimento das suas atividades.

O *smartphone* é o principal dispositivo utilizado pelos respondentes para realizar as suas atividades, sendo escolhido por 19 vezes. A opção “de não ser necessário utilizar nenhum dispositivo para realizar as suas atividades” foi escolhida 8 vezes. Nas respostas das questões foi demonstrado que alguns colaboradores necessitam fazer uso das tecnologias digitais para realizar as suas atividades, e as tecnologias digitais mais utilizadas são o *WhatsApp* e o *smartphone*. Porém, há também colaboradores que para o exercício de suas atividades não necessitam, e nem fazem o uso de qualquer tecnologia digital. A Figura 3 quantifica se os colaboradores acessam as suas redes sociais durante o horário de expediente.



**Figura 3.** Acesso as redes sociais durante o horário de trabalho  
 Fonte: elaborado pelos autores (2022).

Os dados do gráfico corroboram com o apresentado por Baldin *et al.* (2011), que dizem que as redes sociais vêm ganhando cada vez mais destaques nas empresas e que a sua utilização é amplamente disseminada no interior das organizações.

A pergunta seguinte abordava sobre “se no trabalho o colaborador tem liberdade para utilizar o seu *smartphone* particular durante o horário de expediente”. Para 48,3% não havia certeza se havia a liberdade para utilizar o *smartphone*. Concordaram com a afirmação de haver a liberdade para utilizar o *smartphone*, 31%. O fato de o maior número das respostas estarem entre os que não têm certeza se é permitido ou não o uso do *smartphone* particular durante o horário de expediente, e o segundo maior número de respondentes concordarem de que há essa liberdade, vai de encontro com o apresentado por Alméri *et al.* (2013), que explicam que mesmo que as organizações disponibilizem acessos as redes sociais, alguns colaboradores procuram utilizar os dispositivos móveis para realizar esse acesso.

Foi indagado na questão seguinte, se no trabalho, o colaborador utiliza computador, *smartphone*, *tablet* ou outra tecnologia digital da empresa para acessar a suas redes sociais pessoais. E, 34,5%, afirmaram que discordam, que não fazem uso; 9 respondentes por sua vez, discordaram totalmente. Contudo, 5 respondentes concordaram que fazem o uso dos computadores, *smartphones*, *tablets* ou outras tecnologias digitais da empresa para acessar as redes sociais pessoais; 1 colaborador concorda plenamente, e 4 colaboradores não concordam, nem discordam. Estes resultados corroboram com o que foi exposto por Bessi *et al.* (2018) sobre a facilidade ao acesso às informações e à comunicação nas organizações que promoveram a utilização dos computadores das empresas, para muitos meios não relacionados as suas atividades, dentre os quais se pode incluir o acesso as redes sociais pessoais.

A partir das respostas dos colaboradores para as questões, observou-se que a maioria dos respondentes acessam as suas redes sociais durante o horário de trabalho, seja ocasionalmente, ou frequentemente. Contudo, esse acesso não ocorre majoritariamente através da utilização dos computadores, *smartphones*, *tablets* ou outras tecnologias digitais da empresa. Por fim, apesar de realizarem esse acesso, a maioria dos colaboradores, não tem certeza de que a empresa dá liberdade para que se utilize o seu *smartphone* particular durante o horário de expediente.

Sobre o fato de o respondente acreditar que as tecnologias digitais como *smartphones*, aplicativos ou redes sociais podem ser um fator influente na produtividade dos colaboradores, para 58,6% sim, é um fator influente, 13,8%, concordaram plenamente. O resultado apresentado pelos colaboradores da empresa vai de encontro com o resultado apresentado por Baldin *et al.* (2011) que em sua pesquisa questionaram se a utilização das redes sociais era um fator que

ameaça a produtividade dos funcionários no ambiente de trabalho, e 58% dos entrevistados, que utilizam as redes sociais, concordaram que isto atrapalha o rendimento das suas atividades.

Na questão seguinte: Você acredita que poderia ser mais produtivo no seu trabalho se não tivesse disponibilidade de acesso as tecnologias digitais como *smartphones*, aplicativos ou redes sociais durante o horário do expediente? Discordam da questão 37,9% dos respondentes, 9 colaboradores não concordam nem discordam, e 4 colaboradores discordam totalmente. Entretanto, 4 colaboradores concordam que poderiam ser mais produtivos no seu trabalho se não tivessem disponibilidade de acesso as tecnologias digitais durante o horário do expediente, e 1 colaborador, concorda plenamente com a questão apresentada.

Desse modo, pode-se perceber que a maioria dos respondentes entendem que as tecnologias digitais como *smartphones*, aplicativos ou redes sociais são sim um fator influente na produtividade dos colaboradores. Apesar dessa avaliação, a maioria dos colaboradores entende também, que se por algum motivo eles não tivessem acesso as tecnologias digitais, isso não os tornaria mais produtivos.

A última questão perguntava sobre a opinião quanto ao uso das tecnologias digitais como *smartphones*, aplicativos ou redes sociais no ambiente de trabalho durante o horário do expediente. A maioria dos respondentes entende que a utilização dessas tecnologias digitais no ambiente de trabalho durante o horário do expediente ajuda na produtividade dos colaboradores, desde que usada moderadamente e conscientemente. Em um contexto geral, entende-se que, as tecnologias digitais estão amplamente presentes no cotidiano desses colaboradores, assim como apresentado por Rinker e Bessi (2015), que explicam que na era da informação, pode-se dizer que o uso das TICs deixou de ser simplesmente uma ferramenta usual, passando a ser uma rotina no dia a dia das pessoas.

É possível perceber ainda que alguns dos colaboradores, dependendo do setor em quem trabalham, necessitam fazer uso das tecnologias digitais para exercer algumas de suas atividades, outros colaboradores, entretanto não precisam. O *WhatsApp* é a tecnologia digital mais utilizada pelos colaboradores que necessitam fazer uso para exercer algumas das suas atividades. Por fim, evidenciou-se que a maioria dos respondentes confirmaram que acessam as redes sociais pessoais durante o horário do expediente.

Na observação realizada na empresa verificou-se a utilização das tecnologias digitais durante o horário de expediente ocorre independentemente do setor, tanto administrativo quando no estoque, ou seja, não ocorre especificamente em um único ambiente da empresa. Por fim, percebe-se ainda que o acesso à tecnologia digital por parte dos colaboradores durante o horário de expediente ocorre tanto em dispositivos disponibilizados pela empresa, como principalmente, em dispositivos próprios dos funcionários, como *smartphones*.

## 5 Considerações Finais

As tecnologias digitais estão cada vez mais inseridas nos cotidianos das pessoas. A evolução da internet, acompanhada de outras tecnologias como o *smartphone*, oportunizou que as tecnologias digitais tomassem uma grande proporção na rotina das pessoas. Toda essa transformação proporcionada pela evolução das tecnologias digitais chegou também no ambiente de trabalho, nas organizações.

Disposto disso, o objetivo consistiu em analisar possíveis interferências que o acesso as tecnologias digitais têm sobre a produtividade dos colaboradores da Distribuidora Morbene. Buscou-se descrever os procedimentos da empresa em relação ao uso de tecnologias digitais durante o horário de expediente, e constatou-se que não há na empresa, nenhum procedimento sobre o uso das tecnologias digitais durante o horário de expediente.

Foi possível concluir de acordo com o ponto de vistas dos líderes, que a utilização das tecnologias digitais no ambiente de trabalho durante o horário de expediente, pode tanto ser

benéfica, como não, isso depende de alguns fatores que precisam ser levados em conta, tais como: Para qual finalidade está sendo usada? Há necessidade de ser usada? E, o colaborador necessita fazer uso para desempenhar a sua atividade? Em relação ao ponto de vista dos colaboradores da empresa sobre a utilização das tecnologias digitais durante o horário de expediente, foi possível perceber que as tecnologias digitais são um fator influente na produtividade, e que se por algum motivo, os colaboradores não tivessem acesso a essas tecnologias digitais como *smartphones*, aplicativos ou redes sociais, este fato não os tornaria mais produtivos.

Após as análises realizadas foi possível concluir que a utilização das tecnologias digitais na Distribuidora Morbene durante o horário de expediente ocorre, indiferentemente do setor da empresa, ou do dispositivo utilizado, seja *smartphones* ou computadores, seja o dispositivo disponibilizado pela organização ou particular. Pode-se identificar que há interferência na produtividade dos colaboradores ocasionadas pela utilização das tecnologias digitais durante o horário de expediente. Estas interferências ocorrem, principalmente no setor do estoque, setor esse, onde não se faz necessário a utilização de tecnologias digitais para realização das atividades, o que acarreta a queda de rendimento. Outra interferência observada, se refere a desatenção devido a utilização das tecnológicas digitais, o que acaba ocasionando, a separação errônea de mercadorias, gerando assim o retrabalho da correção desse erro quando percebido.

Esta pesquisa apresenta contribuições gerenciais para organização, tais como: (a) desenvolver e implementar uma política para a utilização das tecnologias digitais, como *smartphones*, internet e rede sociais durante o horário de expediente. Essa política iria servir para nortear as atitudes dos colaboradores atuais e de novos colaboradores, a respeito da utilização das tecnologias digitais; (b) vincular a produtividade dos colaboradores a espécie de algum bônus, alguma premiação, a fim de que isso estimule os colaboradores fazerem menos uso das tecnologias digitais durante o expediente, focando assim, mais em suas atividades; (c) atribuir uma meta de produtividade específica para cada setor, e ao final do período estipulado, se o objetivo for alcançado, premiar.

Como esta pesquisa aplicou-se apenas aos setores internos da Distribuidora, sugere-se a realização de pesquisas que tratem sobre a relação das tecnologias digitais com a produtividade, com os externos da empresa, no caso o comercial, e a aplicação do questionário às outras organizações do mesmo segmento distribuidor, atacadista.

## Referências

- Alméri, T. M. *et al.* (2013). A influência das redes sociais nas organizações. Área temática: Gestão de pessoas. *Revista de Administração da Fatea*, 7(7), 132-146.
- Baldin, L. H., Horst, E. J., & Ito, G. C. (2011). Um estudo de caso sobre a utilização das redes sociais nas organizações. *Ciênc. Empres. UNIPAR*, 12(2), 227-242.
- Barbosa, A. N., & Oliveira, R. R. (2014). A utilização da rede social Facebook no ambiente de trabalho durante o horário de expediente. *Revista de Iniciação Científica da Libertas*, 4(2), 6-26.
- Bessi, V. G., Rinker, C. M. da R., Schreiber, D., & Bohnenberger, M. (2018). Percepções sobre a utilização de redes sociais pessoais no ambiente de trabalho. *Contextus, Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, 16(1), 150-181.
- Barros, Á. G., Souza, C. H. M., & Teixeira, R. (2021). Evolução das comunicações até a internet das coisas: A passagem para uma nova era da comunicação humana. *Cadernos de Educação Básica*, 5(3), 260-280.
- IBGE. (2019). *Pesquisa nacional por amostra de domicílios continuada*. Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal. Instituto Brasileiro de Geografia

- e Estatística (IBGE). Recuperado em: 16 abri. 2021, de: <[https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794_informativo.pdf)>.
- Ferreira, A. R. V. (2021). *O impacto das redes sociais e influenciadores digitais nos negócios atuais*. 118 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Mestrado em Gestão, Universidade Lusíada de Lisboa, 2021.
- Kenski, V. M. (2015). *Educação e tecnologias: O novo ritmo da informação*. Campinas, SP: Papirus.
- Laruccia, M. M. et al. (2013). Discussão sobre mídias sociais nas organizações. *Diálogos Interdisciplinares*, 2(1), 15-36.
- Lemos, I. L., Silva, R. F. N., Silva, M. C. M. D. de M. (2016). Uso inadequado de internet no ambiente de trabalho: uma revisão sistemática. *Gerais. Rev. Interinst. Psicol.*, 9(1), 125-140.
- Lupianhes, K. (2017). A influência das redes sociais na comunicação e no ambiente interno de trabalho. *Revista Fatec Zona Sul*, 3(2), 1-22.
- Okido, J. V. N. (2021). *História da tecnologia no desenvolvimento humano*. Rio de Janeiro: Autografia.
- Okido, J. V. N., & Barreto, K. R. (2017). História da tecnologia no desenvolvimento humano. *Revista Univap*, 22(40), 689-695.
- Paiva, D. C. de, & Alves, H. V. (2018). Evolução tecnológica e as diferentes gerações. *Brazilian Journal of Technology, Communication, and Cognitive Science*, 6(1).
- Rinker, C. M. da R., & Bessi, V. G. (2015). A utilização de redes sociais no ambiente de trabalho: a visão de gestores e usuários. *EnANPAD*, p 1-19.
- Silva, B. (2001). A tecnologia é uma estratégia. In: Dias, P., & Freitas, V. (org.). *Actas da II Conferência Internacional Desafios 2001*. Braga: Centro de Competência da Universidade do Minho do Projecto Nónio, 839-859.
- Silva, F. R. da. (2021). *Comunicação e Tecnologia*. Curitiba: Editora Intersaberes.
- Silva, F. A. B. da, Ziviani, P., & Ghezzi, D. R. (2019). *As Tecnologias Digitais E Seus Usos*. Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea). Recuperado em: 25 set. 2022, de: <<https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/9293>>.
- Silva, P. C. S. (2017). O impacto do uso de redes sociais no ambiente de trabalho. *Revista Formadores - Vivências e Estudos*, 10(5), 71-82.
- Soares, C., & Rios, R. (2018). As Relações Humanas Na Era Digital: O Papel Das Redes Sociais. In: Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, XX. *Anais [...]* Juazeiro BA, Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 05 a 07 jul.
- Tomaél, M. I., Alcará, A. R., & Di Chiara, I. G. (2005). Das redes sociais à inovação. *Ciência da informação*, 34, 93-104.
- Toneli, da S. W., Mesquita, E. O., & Ferreira, S. K. C. (2018). Impactos positivos da liderança no processo produtivo. *Revista de Economia*, 1(2), 74-95.
- Vermelho, S. C. et al. (2014). Refletindo sobre as redes sociais digitais. *Educação & sociedade*, 35, 179-196.
- We are Social. 2022. Recuperado em: 15 out. 2022, de: <<https://wearesocial-com.translate.google.com/blog/2022/01/digital-2022-another-year-of-bumper-growth-2/? x tr sl=en& x tr tl=pt& x tr hl=pt-BR& x tr pto=sc>>.