



### CONTEXTOS MÓVEIS: HÁBITOS E PRÁTICAS DE USO DE TECNOLOGIAS MÓVEIS DE GESTORES DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

#### MOBILE CONTEXTS: HABITS AND MOBILE TECHNOLOGY USE PRACTICES OF MANAGERS OF A HIGHER EDUCATION INSTITUTION

Kathiane Benedetti Corso<sup>a</sup>; Ariel Behr<sup>b</sup>; Henrique Mello Rodrigues de Freitas<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) - Bagé, RS, Brasil

<sup>b</sup> Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) - Porto Alegre, RS, Brasil

#### Resumo

O presente artigo tem por objetivo analisar a formação de contextos móveis por meio das práticas e hábitos de uso de tecnologias móveis de gestores de uma Instituição de Ensino Superior. O artigo se estrutura por uma pesquisa qualitativa e exploratória, tendo como unidades de análise indivíduos que experienciam o uso de tecnologias móveis, e coletando dados por meio de entrevistas semiestruturadas e observação. Os resultados apontam para realidades temporais subjetivas e para a necessidade de desenvolvimento de políticas de uso de tecnologias por parte das instituições que sejam adequados às necessidades e contextos específicos gerados pelos usuários.

**Palavras-chave:** tecnologia móvel, práticas, contextos móveis, Instituição de Ensino Superior.

#### Abstract

*This article aims to analyze the formation of mobile contexts through habits and mobile technology use practices of managers from a Higher Education Institution. The article is structured by a qualitative exploratory study, as units of analysis individuals who experience the use of mobile technologies, and collecting data through semi-structured interviews and observation. The results indicate subjective temporal realities, and the need to develop policies regarding the use of technology by institutions, which are appropriate to the needs and specific contexts generated by users.*

**Key-words:** mobile technology, practices, mobile contexts, Higher Education Institution.

#### 1. INTRODUÇÃO

O acesso à internet foi alavancado nos últimos anos dadas as melhorias de infraestrutura desse tipo de tecnologia, ampliando assim o seu uso por meio de dispositivos móveis. Em projeções da IDC, o acesso à Internet por meio de computadores deverá cair em 15 milhões ao redor do mundo nos próximos 04 anos, enquanto que o número de usuários de dispositivos móveis deverá aumentar em 91 milhões (CIO, 2012). Quanto ao uso destas tecnologias no contexto organizacional, dados de uma pesquisa realizada pela Wakefield Research com executivos em setembro de 2012 apontam que 61% das empresas usam dispositivos móveis, sendo que no Brasil esse número chega a 73%. O estudo ainda revela que 67% das empresas brasileiras afirmaram que seus funcionários, em sua maioria, usam *smartphones* para tarefas básicas do trabalho, como leitura de e-mails,

documentos da internet e calendário (ADMINISTRADORES.COM, 2012). Segundo previsões do Gartner Group, até 2016, mais de 1,6 bilhão de dispositivos móveis inteligentes serão comprados globalmente, o que significa que dois terços da força de trabalho móvel possuirão um *smartphone*, e 40% da força de trabalho será móvel (COMPUTERWORLD, 2012).

A adoção das tecnologias móveis vem acompanhada de impactos sociais em diversas partes do globo, como ressaltam Castells *et al.* (2004), à medida que as pessoas se apropriam de seus atributos e funcionalidades, e que essas tecnologias passam a fazer cada vez mais parte de seu cotidiano. Assim, a mobilidade passou a integrar a cultura contemporânea nos seus mais diversificados aspectos, nos quais diversas são as esferas da sociedade que são impactadas por essas tecnologias, como o trabalho, o consumo, a educação, a gestão política, as atividades militares e policiais, o lazer e entretenimento. De acordo com Dourish (2004), tais tecnologias permitem novas formas de interação na sociedade, com novos tempos e em novos



contextos, mudando as experiências individuais e o modo de viver em todos os setores. Ou seja, as tecnologias de informação móveis redefinem as dinâmicas sociais por meio do surgimento de novas formas de interação e colaboração (PICA *et al.* KAKIHARA, 2003).

O uso das tecnologias móveis está muito relacionado ao contexto e às interações criadas pelos indivíduos (KAKIHARA *et al.* SORENSEN, 2002a; 2002b). Desse modo, a perspectiva fenomenológica de contexto (DOURISH, 2004; TAMMINEM *et al.*; 2004) evidencia-se como a mais adequada para investigar este tema que foca nas práticas e hábitos do usuário de tecnologia. Tal perspectiva defende que o contexto é definido dinamicamente e vai emergir das atividades executadas pelo indivíduo. Tamminem *et al.* (2004) e Dourish (2004) convergem no sentido de que o contexto é fortemente imbricado com as interpretações internas e sociais dos usuários, em contínua mudança. Logo, entender o contexto implica em levar em conta aspectos de interpretação da interação em diferentes momentos.

Diante deste cenário, e buscando melhor compreender os efeitos deste fenômeno, este artigo busca responder o seguinte problema de pesquisa: *Como os contextos móveis advindos das práticas e hábitos de uso de tecnologia móvel no contexto organizacional são criados pelos usuários?* Em decorrência disso, o objetivo da pesquisa está em analisar a formação de contextos móveis por meio das práticas e hábitos de uso de tecnologias móveis de gestores de uma Instituição de Ensino Superior (IES). Esta IES tem como peculiaridade ser estruturada de forma *multicampi*, isto é, possui dez unidades distribuídas em diferentes cidades, sendo que em cada unidade há um diretor de campus e um coordenador acadêmico na gestão.

Ainda que se encontrem estudos sobre tecnologias móveis e mobilidade em organizações, destaca-se que, com exceção de Saccol *et al.* (2011), não foi possível verificar estudos que abordem o uso de tais tecnologias em contextos organizacionais públicos no Brasil. Este artigo, portanto, diferencia-se dos demais estudos por ter seu campo prático de aplicação em uma instituição pública federal de ensino. Nesse sentido, a importância do estudo dos hábitos e práticas de uso das tecnologias móveis se torna pertinente. Mazmanian *et al.* (2006) asseguram que, apesar de um grande número de estudiosos explorarem as relações entre tecnologia e sociedade, pouco se tem direcionado às micropráticas com que os indivíduos se envolvem quando usam dispositivos de comunicação sem fio. O estudo nessa direção permite entender o efetivo papel que as tecnologias móveis têm no dia a dia profissional dos usuários e sua interação.

## 2. AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO MÓVEIS E A MOBILIDADE

Conforme Kakiyara *et al.* Sorensen (2002), o conceito de mobilidade não deve ser exclusivamente relacionado ao aspecto espacial, isto é, à questão geográfica de deslocamento corporal dos indivíduos que as TIMS oferecem, como comumente é abordado pela literatura. Os argumentos da maioria dos estudos são de que a importância da mobilidade, ou nomadismo, é claramente focada na característica corpórea do movimento humano, libertado das restrições geográficas devido às tecnologias de computação móvel e serviços, tais como telefones celulares e assistentes digitais pessoais (PDA's) (KAKIHARA *et al.* SORENSEN, 2001). Assim, os autores expandem a perspectiva geográfica defendendo que as tecnologias móveis oportunizam novas dimensões à interação entre as pessoas, possibilitando a mobilidade *espacial, temporal e contextual*:

[...] “ser móvel” não é só uma questão das pessoas que viajam, mas, muito mais importante, relacionada à interação que elas desempenham – a maneira pela qual elas interagem umas com as outras em suas vidas sociais (KAKIHARA *et al.* SORENSEN, 2002, p.1).

Dessa forma, tais tecnologias propiciam que os indivíduos exerçam diferentes papéis sociais, a qualquer hora, e em qualquer lugar. Ao permitir ao indivíduo se comunicar a qualquer momento e em qualquer lugar, a mobilidade muda a forma dos seres humanos interagirem, afetando suas relações sociais, familiares, afetivas e profissionais. Conforme Kakiyara *et al.* Sorensen (2002), a mobilidade espacial refere-se não somente ao extenso movimento geográfico das **pessoas**, ela também significa o fluxo global de **objetos, símbolos**, e o **espaço em si**, e como tal evoca padrões complexos de interação humana (KAKIHARA *et al.* SORENSEN, 2002). Para eles a “mobilização da espacialidade na interação humana resulta do fluxo rápido e complexo de todas as entidades que vivem em nosso mundo, incluindo não somente humanos, mas também objetos, símbolos e imagens” (p. 2).

Outro aspecto da mobilidade social de interação entre as pessoas que utilizam as tecnologias de informação móveis está relacionado à temporalidade. A Mobilidade Temporal, segundo Kakiyara *et al.* Sorensen (2002), advém em grande parte dos esforços que se teve para criar novas tecnologias que acelerassem o ritmo de trabalho e para economizar tempo, mas não são as únicas transformações temporais induzidas pelas novas tecnologias. Assim, as mudanças de temporalidade causadas nos locais de trabalho podem ser discutidas em termos do que Orlikowski *et al.* Yates (2002) definem como **tempo objetivo e subjetivo**, isto é, o tempo “do relógio” (linear-quantitativo, que existe independentemente da ação humana), e o tempo socialmente construído (relativo aos significados intersubjetivos compartilhados).



Barley (1988), citado por Kakahara et Sorensen (2002), caracteriza a temporalidade usando a dicotomia monocronicidade e policronicidade, na qual o primeiro refere-se às situações em que as pessoas procuram estruturar suas atividades e planos de eventos alocando específicas faixas de horários para a ocorrência de cada atividade separadamente. O último refere-se às situações nas quais as pessoas dão menos valor sobre, e aceitam a divergência de atributos estruturais e interpretativos de ordem temporal, ou seja, o fato de lidar com várias tarefas simultaneamente. Considerando a recente difusão das TIC's na nossa vida social e as mudanças em nossa noção de tempo, sequência e duração de eventos e ritmos de vida e de trabalho, a tendência é o rápido aumento da policronicidade. Segundo Kakahara et Sorensen (2002), pode-se então assegurar que a "instantaneidade" do tempo na sociedade contemporânea em geral e no ciberespaço aumenta ainda mais a policronicidade das atividades humanas.

Outra importante dimensão da mobilidade facilitada pelo uso das TIMS é a contextualidade, ou seja, as múltiplas interações e mudanças nas relações sociais. A Mobilidade Contextual ou Social remete aos aspectos interacionais, tais como "de que maneira", "em que circunstância particular", e "para que ator (es)" a ação é desempenhada (KAKIHARA et SORENSEN, 2002). Nesse sentido, os autores citam Ljungberg et Sorensen (2000), os quais caracterizam a mobilidade de interação em duas dimensões: **não obstrusivas X obstrusivas**, e **efêmera X persistente**. Assim a interação pode ser mais ou menos intrusiva dependendo do rigor que ela impõe às obrigações para advertir ou reagir. Ao mesmo tempo, a interação pode variar de interação efêmera, que só existe no fluxo de atividades manifestadas em determinado momento, e a interação persistente, que necessita de uma mais aprofundada inspeção e discussão. Um e-mail recebido, por exemplo, que exige urgentemente uma resposta do receptor, pode ser visto como uma interação persistente obstrusiva.

Desse modo, devido às várias aplicações de tecnologias de informação e comunicação, as pessoas podem facilmente interagir umas com as outras relativamente livres de barreiras de espaço, tempo e contexto. Pica et Kakahara (2003) complementam nesse sentido que ser móvel é uma questão de interação, isto é, do modo com que as pessoas interagem umas com as outras em suas vidas sociais.

### 3. O CONTEXTO NO ESTUDO DA INTERAÇÃO ENTRE HUMANO E TECNOLOGIA

No Paradigma da Ubiquidade, a computação ou tecnologia pode ser sensível e responder ao cenário em que está sendo explorada e utilizada. De tal modo, Dourish (2004, p.2) discute o significado de contexto afirmando que "uma preocupação primária da pesquisa em computação

ubíqua é entender a relação potencial entre a computação e o contexto em que esta está incorporada". Quando se fala em sistemas de computação ubíqua, o contexto é utilizado geralmente com dois diferentes significados, podendo ser entendido à luz das perspectivas social e técnica. Dourish (2004) nos mostra então que, para compreender o contexto sob estas duas perspectivas, requer entendê-las dentro de dois *frames* intelectuais que lhes dão significado: o Positivismo para a visão técnica e a Fenomenologia para a visão social.

As teorias Positivistas buscam reduzir os fenômenos sociais observados a essências ou modelos simplificados que capturam os padrões subjacentes (DOURISH, 2004). O autor define o contexto sob a ótica **positivista** como um problema de **representação**, isto é, questiona como o contexto pode ser codificado e representado pelos sistemas. Os conceitos trazidos por Dourish (2004) evidenciam que contexto à luz desta lente de análise diz respeito a tudo aquilo que representa o cenário, o ambiente de uso dos sistemas ubíquos: "local, identidade, ambiente, e tempo" (RYAN et al., 1997); "qualquer informação que pode ser usada para caracterizar a situação das entidades" (DEY et al., 2001); e, ainda, "inclui iluminação, nível de barulho, conectividade de rede, custos de comunicação e a situação social" (SCHILIT et al., 1994).

Por outro lado, o contexto sob a ótica **fenomenológica**, é apresentado pelo autor como um problema de **interpretação**, ou seja, demonstra a preocupação com o que realmente é o contexto e como ele pode ser codificado. No modelo interacional de contexto que Dourish (2004, p. 6) busca propor, "o contexto não é somente algo que descreve um cenário, é alguma coisa que as pessoas fazem. É uma realização, ao invés de uma observação, um resultado ao invés de uma premissa". Discordando das suposições que sustentam a noção de contexto positivista, Dourish (2004) defende que na ótica fenomenológica: (a) *Contextualidade é uma propriedade relacional* mantida entre objetos e atividades, em que algo pode ou não ser contextualmente relevante; (b) *O escopo das características contextuais é definido dinamicamente*, e não delineado e definido antecipadamente; (c) *Contexto é uma propriedade ocasionada*, particular para cada cenário, atividade e instância de ação; e (d) *Contexto surge de uma atividade*, é ativamente produzido, mantido e desempenhado no curso de uma atividade, logo não podem ser separados.

Ao arguir que o contexto é uma característica de **interação**, e que a principal preocupação dos sistemas baseados no contexto é em usar o contexto para elaborar o significado de uma atividade do usuário, Dourish (2004) busca ligar os conceitos de ação e significado ao conceito de "**prática**". O autor cita Wenger (1998) o qual afirma que "Prática [...] é um processo em que nós podemos experienciar o mundo e nosso engajamento com ele é significativo". A prática não



é meramente sobre o que as pessoas fazem, mas sobre o que elas experienciam ao fazer. Portanto, o que é crucial para a visão interacional de contexto é ver a prática como um processo dinâmico, que envolve e adapta (DOURISH, 2004). O contexto emerge nas práticas e significados que os atores dão na sua interação com os sistemas ubíquos. Em outras palavras, o contexto é então o modo em que as ações que executamos têm significado, e tudo aquilo que emerge diante desta experiência, podendo ser novas formas de ação e significado. Dessa forma, a discussão trazida pelo autor conduz a uma reconsideração do papel humano e do agente tecnológico no desenho de sistemas ubíquos e interativos, e demonstra a preocupação em como a tecnologia é utilizada e incorporada nas práticas.

A fim de entender os ambientes urbanos móveis de computação consciente ao contexto, Tamminen *et al.* (2004) realizaram um estudo empírico com abordagem centrada no usuário por meio de uma etnografia com 25 cidadãos de Helsinque na Finlândia. Seu objetivo não foi discutir precisamente o significado de contexto, mas como os diferentes aspectos de contexto móvel são criados e mantidos pelas **ações situadas** na vida cotidiana.

Os autores defendem que “contextos são sempre determinados por situações de uso específico carregados com diferentes recursos de ação: motivos, planos, outras pessoas, computadores móveis, e semelhantes” (TAMMINEN *et al.*, 2004, p. 136), e, assim, dão atenção em especial no estudo à natureza interacional e situada dos contextos móveis. Visto que as atividades móveis requerem mudanças constantes de contexto, ou de navegação. Como os autores descrevem, a preocupação se dá no sentido de entender como as interações dos indivíduos com outras pessoas, com a tecnologia disponível e com o exterior circundante de suas ações criam e acolhem os contextos móveis. De acordo com os autores, o convívio dos mesmos, por meio de observação participante com os indivíduos de variadas profissões em suas atividades cotidianas em área metropolitana, permitiu identificar cinco características dos contextos móveis: situação, espaços pessoais e de grupo, navegação, tensão temporal e multitarefa. Estas podem ser vistas como a soma de diferentes recursos e ações pelas quais os contextos são construídos e apoiados.

A primeira característica, dos **atos situacionais** planejados, diz respeito ao fato de que, geralmente, as pessoas têm um plano mental de como vão navegar de um local para outro – entende-se deslocar-se – e que ações vão desempenhar em determinado plano. Porém, muitas ações são inesperadas durante as jornadas, sendo situações *ad hoc*, momentâneas para aquela situação. Assim, durante a navegação do indivíduo, surgem mudanças de contexto não planejadas que conduzem a atos situacionais não planejados (TAMMINEN *et al.*, 2004).

Os autores elencam a reivindicação por **espaços pessoais e de grupo** como outra característica do contexto móvel, derivada da necessidade natural e universal que as pessoas têm desses espaços. São estes espaços que constituem e indicam a natureza da interação social a ser realizada em dada situação. Dessa forma, as pessoas regulam seu envolvimento nessas interações com diferentes recursos situacionais, como, por exemplo, o afastamento do grupo quando da necessidade de uma conversa em particular. Espaços territoriais, individuais ou de grupo, são necessários e vão delinear o contexto, a interação, e ação e os recursos utilizados.

Tamminen *et al.* (2004) abordam a **navegação em espaços urbanos** como uma dificuldade que os indivíduos encontram devido às distâncias de um lugar ao outro, rotas de difícil acesso, entre outros. Porém, indicam que estes problemas podem ser resolvidos pela interação dos indivíduos que se deslocam, com outras pessoas, estabelecendo formas de canais sociais. Esta interação propiciará, mas também requererá uma renegociação da próxima ação de navegação e da agenda compartilhada, quando outras pessoas estiverem envolvidas naquele plano previamente estabelecido.

As **tensões temporais** são outra característica dos contextos móveis, e remetem às flutuações de tempo e espaço como fatores contextuais. Estas tensões são situações nas quais o tempo torna-se problemático em relação à ação, e em que, ao mesmo tempo, o aspecto temporal da situação é ativamente utilizado para orientar a ação (TAMMINEN *et al.*, 2004). Estas tensões podem se dar em quatro estágios: aceleração, processo normal de antecipação, abrandamento e parada. Assim, as diversas tarefas podem ser desempenhadas mais ou menos simultaneamente, de forma que o indivíduo execute ações em estados de aceleração, pressa, desaceleração, normal ou de espera.

O deslocamento pelos diferentes ambientes requer uma constante atenção com os arredores, mas esta atenção que as pessoas dão aos recursos disponíveis para interagir é limitada. Tamminen *et al.* (2004) apresentam a característica da **multitarefa** remetendo ao fato das pessoas estarem constantemente se posicionando e reposicionando no contexto social de outras pessoas e objetos devido as suas diversas tarefas a desempenhar. Dessa forma, deslocar-se com atenção ao ambiente desenvolvendo multitarefas pode vir a dificultar o plano de navegação e ação.

No presente estudo, o contexto é elemento fundamental para compreender o uso da tecnologia móvel no ambiente organizacional, pois se entende de tal forma, por meio da visão fenomenológica de contexto que as atividades laborais desvinculam-se dos espaços físicos e tempos de trabalho delimitados. Assim o contexto é móvel no sentido das





inúmeras possibilidades de construção a partir dos hábitos e práticas de uso da tecnologia pelos atores sociais, os quais interagem com a própria tecnologia e demais indivíduos. São essas interações que fazem com que os usuários moldem e sejam moldados pelo contexto, criando suas próprias percepções e significados.

#### 4. MÉTODO DE ESTUDO

Para atender a um tema com literatura limitada, e levando em consideração o objetivo deste estudo, optou-se por realizar uma pesquisa exploratória e qualitativa. Assim, foi realizado um estudo de caso em que a unidade de análise são os indivíduos que experienciam o uso de determinada tecnologia. O caso escolhido para este estudo foi uma Universidade Federal do interior do Rio Grande do Sul, a qual possui uma peculiaridade em sua estrutura, que é o fato de estar distribuída em 10 *Campi* situados em 10 cidades diferentes do Estado. Dessa maneira, a escolha da Instituição valorizou a proximidade dos pesquisadores em relação ao cenário da pesquisa, mas principalmente se deu em razão desta ter uma estrutura e composição diferente dos casos que geralmente são estudados na área, nos quais predomina o estudo do uso da tecnologia em organizações privadas.

Em função da característica *multicampi* de suas Unidades bem como Pró-Reitorias, a gestão da Universidade em questão requer o uso intensivo de TIC's para a execução de suas atividades e mediação entre as equipes de trabalho, criando uma intensa rede de comunicação. No presente estudo, definiram-se como unidade de análise os usuários de tecnologia móvel que atuam na atividade de gestão, sendo então os 10 Diretores e os 10 Coordenadores Acadêmicos de cada Campus da Universidade. Os mesmos se configuram como gestores de alto nível, possuindo atribuições em comum, de acordo com as normas estabelecidas no Regimento Geral da Universidade. Especificamente ao cargo de Diretor compete, principalmente, superintender as atividades, atos e serviços dos órgãos administrativos e acadêmicos do Campus. Ao cargo de Coordenador Acadêmico, a normativa assegura que as principais atividades são as de coordenar o planejamento, o desenvolvimento e a avaliação das atividades acadêmicas da unidade.

A coleta de dados foi qualitativa, utilizando mais de uma técnica de coleta: a entrevista semiestruturada e a observação. As mesmas foram realizadas durante 6 meses, de Junho a Dezembro de 2012. As entrevistas foram conduzidas com base no roteiro pré-estabelecido, construído com base em Zheng e Yuan (2007), que abordam as características do usuário de tecnologia móvel, as tecnologias móveis utilizadas, as tarefas móveis, e o contexto móvel. O referencial baseado em Kakahara et Sorensen (2001; 2002a) sobre mobilidade no trabalho também foi abordado nessa etapa. Os 20 gestores

foram convidados para participar da pesquisa, sendo que 19 deles retornaram se disponibilizando a participar (10 Diretores e 9 Coordenadores Acadêmicos). As entrevistas foram realizadas pessoalmente pela pesquisadora, durando em média 40 minutos cada uma.

Para realizar a observação direta, a pesquisadora compareceu em quatro Reuniões Ordinárias mensais do Conselho Superior (CONSUNI) da Universidade, em que Diretores são membros natos, e Coordenadores Acadêmicos se fazem presentes na ausência daqueles. Assim, a pesquisadora buscou, a cada reunião que presenciou, as quais duravam em média nove horas, atentar a todos os detalhes que envolviam o local da reunião e os gestores enquanto usuários de tecnologias móveis e sua interação. Foram feitas anotações como uma espécie de *“diário”*, as quais compreendiam (SAMPLERI *et al.*, 2006): as descrições das conversas e do contexto (observação direta); comentários pessoais sobre os fatos e interpretações do que se percebia (interpretação); ideias, especulações e conclusões preliminares (anotações temáticas); sentimentos e sensações da própria pesquisadora (anotações pessoais).

As entrevistas foram ouvidas e transcritas, e posteriormente, conjuntamente com as notas feitas durante as observações, esses dados foram trabalhados via análise de conteúdo. Categorizou-se a apresentação dos resultados com base nas categorias de contexto móvel de Tamminen *et al.* (2004). Para fins de apresentação dos resultados, ambos os gestores serão agrupados e identificados como “Gestores” seguido de um número, complementado com a inicial D (Diretor) ou CA (Coordenador Acadêmico), as quais identificam seu cargo da seguinte forma: “Gestor 1\_D”, “Gestor 2\_D”, “Gestor 3\_CA” e assim por diante.

#### 5. ANÁLISE DOS RESULTADOS: A CONSTRUÇÃO DO CONTEXTO MÓVEL

Esta seção apresenta os diferentes contextos móveis criados pelos usuários de tecnologia móvel advindos das práticas e hábitos de uso no contexto organizacional. A primeira categoria abordada são os **atos situacionais** planejados, que caracterizam os planos mentais de navegação, ou seja, as ações que os usuários planejam desempenhar e para onde planejam se deslocar. Como mencionado na seção anterior, os gestores costumam levar seus *notebooks* para reuniões, como forma de ter ali relatórios e informações para apoio à tomada de decisão, bem como uma maneira de se atualizarem, quando necessário. E já corroboravam dessa conclusão Failla *et Bagnara* (1992) ao afirmarem que, no nível individual, a tecnologia da informação causa profundas modificações nos padrões da estrutura de tempo da tomada de decisão. Na visão dos autores, a TI ajudaria a simular cenários futuros que modificariam a experiência com o tempo das pessoas.



Na situação das reuniões, o uso do *notebook* é justificado pelos gestores para a leitura de e-mails, dado o longo período de horas que duram as reuniões. De acordo com o Gestor 19\_D : “(...) então eu levo o *note* pra todas as reuniões, e abro às vezes os e-mails né (...) eu olho ali se tem e-mail urgente, mas assim, eu não fico todo tempo lendo e-mail durante as reuniões, eu acompanho a reunião”. Entretanto, verifica-se que existem momentos e situações específicas para o uso e o não uso do *notebook* em reuniões, que variam de acordo com o tipo da reunião, o tamanho do grupo, o foco da reunião, e principalmente a necessidade de conduzir ou não a mesma. Dessa forma, estas diferentes práticas criam diferentes contextos de uso desta tecnologia.

Um dos contextos móveis específicos e bastante destacado pelos gestores é a situação de reunião do Conselho Universitário (CONSUNI). Os pesquisadores presenciaram por algumas vezes e realizaram algumas observações. O que destaca o uso do *notebook* neste contexto específico do CONSUNI é o fato desta reunião em determinados momentos se tornar não produtiva na visão do gestor, o que faz com que ele se envolva em outras atividades por meio do *notebook*: “(...), aí eu aproveito pra fazer outras coisas, né! Ou às vezes se não vai chegar a uma definição que seja tão necessária naquele momento, então desligo um pouquinho e dou uma olhada nos e-mails” (Gestor 14\_D).

Alguns trechos dos relatos das observações das Reuniões do CONSUNI descrevem momentos em que os gestores se ausentam da reunião para realizar outras tarefas ou que durante a mesma se envolvem com outras atividades: “O Gestor D\_7 sai da sala para atender celular” (Relato do CONSUNI de 01/jun./2012, 2012, p. 4); “O Gestor D\_8 acessa MSN, acessa Google, site da Universidade, responde e-mails e, em seguida, acessa o sistema de pesquisa da Universidade” (Relato do CONSUNI de 28/jun./2012, 2012, p. 10), ou ainda “O Gestor D\_7 está com o *note* ligado, *smartphone* conectado ao *note*, e fone de ouvido também” (Relato do CONSUNI de 27/set./2012, 2012, p. 17).

Nota-se que a prática do uso do e-mail nas reuniões do CONSUNI é frequente, e acontece, segundo os entrevistados, em momentos de assuntos gerais da reunião, ou em situações que não requerem sua atenção, não necessitando da interação com os demais membros ali presentes. As falas remetem a uma interação profunda do usuário com a tecnologia móvel, tornando-se natural ele estar ali naquele espaço interagindo com a mesma e, em determinados momentos, se desligar para presenciar e participar da reunião.

Green (2002) aborda o impacto da tecnologia móvel em indivíduos em seu trabalho e em situações domésticas, verificando como essa TI altera as práticas cotidianas de tempo. A autora sugere que o uso da tecnologia móvel na comunicação pode contribuir para uma sensação subjetiva

de velocidade, para a intensificação das tarefas, e para a fragmentação da comunicação. Todavia, como destacam Lee et Whitley (2002), a noção de prazo e escala de tempo varia tremendamente entre pessoas diferentes e, às vezes, entre as mesmas pessoas em diferentes funções, como em alguns projetos desenvolvidos em grupo, sobrepondo ciclos de tempo. Assim, as intenções de “aproveitamento do tempo” dos gestores entrevistados neste estudo podem ser parecidas, todavia seus contextos de uso da tecnologia são diferentes e respeitam os ritmos de cada indivíduo.

As reuniões de Curso também são mencionadas pelos gestores como momentos em que eles carregam consigo o *notebook* e que fazem uso do mesmo: “Porque aí não sou eu que presido a reunião, e eu acho que a diferença tá aí! A diferença tá aí, se tu presides a reunião, então tu usa menos, ou não usa (o *notebook*)” (Gestor 19\_D). Nesta fala o próprio gestor constata que a prática de uso do *notebook* em reuniões se dá de acordo com a especificidade da reunião, e ao fato de estar ou não a dirigindo, fazendo com que o uso seja mais ou menos intenso. Situação diferente ocorre nas reuniões de Conselho de Campus, outro espaço que os gestores criam um contexto móvel particular. Estas reuniões são realizadas por todos os 10 Campi mensalmente, e coordenadas pelo Diretor, ou Coordenador Acadêmico, dada a ausência daquele. Nestes momentos os gestores afirmam usar o *notebook* apenas “como apoio (...) pra ver algum projeto, a pauta, documentação e ir anotando” (Gestor 14\_D).

Em reuniões de Comissões ou equipes específicas, outro contexto móvel é constatado, visando o trabalho colaborativo, como descreve o entrevistado:

“A gente trabalha em planilhas Excel, ou documento Word, então cada um tá ali alimentando seus documentos. [...] A gente vai colocando as ideias durante a reunião, ou no final do dia a gente consegue montar. Cada um trabalha no seu, (...) então daí a gente projeta e vê” (Gestor 9\_D).

Neste relato se verifica a prática de construção coletiva de um documento propiciada pelo fato dos membros da Comissão terem em mãos seus *notebooks* durante a reunião. Esta prática se torna essencial, pois sem ela a reunião não aconteceria, isto é, o contexto móvel pretendido não seria estabelecido, tal a importância da tecnologia para apoio no trabalho colaborativo, neste caso presencial.

Ainda analisando os atos situacionais que formam contextos móveis específicos, constata-se que o uso da tecnologia móvel se torna quase que imprescindível em viagens feitas pelos gestores. Diretores e Coordenadores Acadêmicos alegam viajar a trabalho constantemente, o que traz a necessidade de estarem conectados e terem em mãos suas tecnologias móveis para uso. Para aqueles que possuem, o *smartphone* se torna essencial para acompanhar os e-mails durante as viagens, principalmente pela preocupação que



os gestores têm em perder prazos ou demorar em dar retorno para casos urgentes: “O *smartphone* eu uso só pra ver e-mail, quando dá alguma urgência pra responder e mais pra isso assim (...) ou prazo muito importante que eu não teria tempo de esperar” (Gestor 14\_D).

Todavia, não só as viagens de trabalho são situações de uso das tecnologias móveis, aquelas que ocorrem nos finais de semana, em momentos de descanso e lazer também são. O Gestor 3\_D ressalta que “*mesmo em viagem de final de semana eu carrego sempre o notebook, é como carregar meu óculos e meu celular, porque (...) a gente sabe que as pessoas institucionalmente também mandam e-mails no final de semana*”. Independentemente do tipo de viagem, se a trabalho ou lazer, observa-se que esta prática é realizada em função da sobrecarga de trabalho que os gestores alegam ter. O que se verifica nos relatos é que os gestores têm uma sobrecarga de trabalho, levando-o para os finais de semana e momentos de lazer, principalmente pelo excesso de recebimento de e-mails, o que requer seu tempo e dedicação.

É possível constatar pelas falas dos gestores que o e-mail surge como uma ferramenta de trabalho, vinculada à tecnologia móvel que acaba criando um novo contexto móvel, independentemente se via *notebook* ou *smartphone*. As reuniões, as viagens e os finais de semana são contextos móveis específicos criados a partir de práticas cotidianas de uso, onde cada uma, em determinado momento e situação requer um tipo e intensidade de uso particular, ou seja, um ato situacional específico.

Também ocorre que nem sempre as ações planejadas mentalmente pelos indivíduos são possíveis, gerando mudanças necessárias de contexto, as quais conduzem a atos não planejados e ações inesperadas (TAMMINEM *et al.*, 2004). Nos relatos dos entrevistados, os atos situacionais que mais emergem são advindos da necessidade de conexão à Internet, o que lhes gera uma busca por soluções, criando assim contextos móveis específicos. O Gestor 1\_D relata uma situação vivenciada em uma reunião do CONSUNI, em um Campus onde, no auditório que acontecia a reunião, não havia o acesso à Internet devido às questões de infraestrutura.

Outro ato situacional que cria um contexto móvel é advindo da prática da desconexão da atividade presencial para a atividade virtual, o que se dá em função da notificação de e-mails na tela.

“Todo o tempo que eu tô trabalhando aqui, o e-mail tá ali aberto, ele tem o *notify* (...), ele me avisa quando chegam e-mails, quando ele aparece ali. Dependendo do que eu estou fazendo, eu dou uma espiadinha, não custa nada dar uma olhada (...); eu tô lá trabalhando em projetos de pesquisa, e aí “pipocou” o e-mail, eu olho!” (Gestor 12\_C).

O dispositivo *notify* foi instalado nas máquinas pelos próprios gestores, na tentativa de servir como uma ferramenta de controle de recebimento de e-mails. Este tipo de dispositivo é comum em aparelhos *smartphones*, em que os usuários habilitam ou não a tecnologia *push*, que “empurra” a informação para o usuário, diferente da tecnologia *pull*, em que o usuário precisa buscar a informação. No caso dos gestores, o *notify* se assemelha à tecnologia *push*, que constantemente “empurra” os e-mails para a caixa de entrada do usuário, e o avisa geralmente com um “bip”. Tanto a primeira situação, da busca pela conexão da Internet, como a segunda, da desconexão da atividade presencial para a virtual, indicam atos situacionais não planejados que alteram e recriam o contexto atual. Em ambas as situações os usuários alteram seus contextos, saindo do contexto físico para o virtual. A falta da Internet e a notificação dos e-mails chegando na caixa de entrada fazem com que o gestor crie um novo contexto móvel, no caso o da sincronicidade ou instantaneidade.

A segunda categoria abordada que caracteriza os contextos móveis são os **espaços pessoais e de grupo**, que indicam a natureza da interação social. De acordo com cada tipo de espaço, se delinea a ação, os recursos utilizados, a interação e o contexto. Aqui, por esta se tratar do uso de tecnologias móveis, há que se considerar também os espaços virtuais. Como apresentado na categoria anterior, o espaço das reuniões é tido como um dos principais contextos móveis de uso das tecnologias. Além deste espaço, os gestores afirmam utilizar também “*pela universidade, em hotéis, restaurantes, rodoviárias, aeroportos*” (Gestor 17\_D). Ainda que sejam espaços públicos e onde circula uma grande quantidade de pessoas (com exceção do quarto de hotel), os gestores afirmam que, para atividades rápidas e que não exijam muita concentração, é possível trabalhar com o *notebook* nestes espaços.

As diversas reuniões anteriormente elencadas são também espaços de grupo em que os gestores fazem uso de suas tecnologias móveis, não havendo constrangimento por parte da maioria, pois alegam que “*muitos também estão usando*” (Gestor 12\_C). Outro entrevistado reforça esta prática destacando que ela acontece muito em função da estrutura da Universidade, sendo então uma prática habitual. Outro contexto móvel criado pelos gestores é aquele que emerge da prática do envio de e-mails institucionais, ou seja, em que o usuário separa estes dos e-mails pessoais.

A **navegação em espaços urbanos** é a terceira categoria característica dos contextos móveis, que diz respeito às dificuldades de definir rotas urbanas, mas que podem ser resolvidas pela interação social, criando novos canais. Neste caso o espaço virtual também é considerado como espaço para a execução de práticas. Os gestores relataram que ferramentas de comunicação instantânea como MSN e GTalk são muitas vezes mais práticos e eficientes do que a



comunicação presencial ou via telefone. O Gestor 9\_D ilustra que *“o Gtalk auxilia muito para conversar com as pessoas que me demandam. Às vezes a gente tá em uma conexão com vários diretores, outros coordenadores, é muito bom!”*.

Outra categoria trazida por Tamminem *et al.* (2004) para caracterizar os contextos móveis são as **tensões temporais**, que remetem aos atos situacionais diante das flutuações de tempo e espaço, vindo então a criar novos contextos móveis. A **aceleração** é um dos estágios de tensões temporais, a qual ficou evidente na fala de alguns entrevistados. A justificativa para tornar os processos de trabalhos mais acelerados parece estar na facilidade de estar com o *notebook* sempre em mãos, *“aí tu acaba sempre fazendo alguma coisa, mesmo durante o lazer, ao invés de estar escutando alguma música ou tendo vida social”*, ressalta o Gestor 1\_D. Em muitas situações, os gestores utilizam os momentos de reuniões para fazer atividades que, se ali não fizessem, não dariam conta, e o *notebook* em mãos facilita esta prática. Esta é uma prática que dá um novo significado ao momento das reuniões, em que os gestores buscam tornar o momento assíncrono em síncrono.

Outro estágio de flutuação de tempo e espaço que acaba caracterizando um contexto móvel é o da **antecipação**. É possível constatar que os gestores têm momentos de ansiedade por informação, o que acontece principalmente pela prática de olhar os e-mails com bastante frequência, independentemente de qual tecnologia móvel, do dia, e horário. Como destaca o Gestor 2\_D sobre o ato de olhar os e-mails:

*“A gente tem que estar atento às informações, então eu sempre procuro (...) nos finais de semana, por exemplo, eu tenho que dar uma olhada. Eu procuro não ficar respondendo todos os e-mails, mas eu olho se tem algum importante, daí eu vou responder”*.

A *“olhada rápida”* emana nas falas dos entrevistados como uma necessidade de verificar se há alguma informação importante ou que eles possam antecipar, do final de semana, para a segunda-feira. Antecipar a leitura de um e-mail significa *“não ser pego de surpresa”*, conforme argumenta o Gestor 12\_C, com *“um monte de e-mail emergencial”*. Dessa forma, antecipar a leitura de um e-mail também funciona em momentos como um tranquilizante de que tudo está certo ou estável. Nesse sentido, um entrevistado relata uma situação na qual estava em reunião, sem seu *notebook*, e que pelo seu *smartphone* foi possível que ele acessasse seus e-mails, deixando-o a par do que estava acontecendo:

*“Entre 9h e meio dia, pelo menos umas 8 vezes eu dei uma olhada discreta [no smartphone]. É aquela questão do “vai te salvar”, de medo de (...) (risos). Então eu tenho esse costume: passou uma hora, meia hora que eu não vi meus e-mails eu vou lá e dou uma espiada rápida (...) “ah, tá tranquilo, dá pra seguir” (...)”* (Gestor 14\_D).

Outro contexto de antecipação criado pelos gestores é o de gerar trabalho visando à manutenção do fluxo de trabalho, isto é, usar as tecnologias móveis em reuniões, viagens e outros momentos possibilita *“ganhar tempo”* (Gestor 17\_C), produzir, e assim dar vazão também para o trabalho do outro, ou ainda criar novas demandas para aquele que está do outro lado. Um entrevistado relata uma situação que costuma vivenciar que é a de, em viagens e ausências no Campus, manter-se ao máximo do tempo possível conectado e trabalhando, em um processo síncrono de troca de informação: *“(...) daí eu trabalho com a secretária executiva lá do Campus e ela me manda por ali [MSN]. Eu vou olhando e vou mudando o texto, repassando pra ela (...) então eu trabalho no ônibus quando eu tô viajando, o tempo todo fazendo algo”* (Gestor 8\_D).

É possível verificar que, nos estágios de aceleração e antecipação, os gestores buscam a sincronicidade, ou seja, tornar aquele momento assíncrono, em que a comunicação não acontece em tempo real com a outra pessoa, em síncrono, visando à instantaneidade da comunicação. A busca pela sincronicidade pode estar relacionada ao que Kakiyama *et Sorensen* (2002) expõem como o aumento da policronicidade, isto é, mudanças na noção de tempo que aumentam a sequência e a duração de eventos e ritmos de vida e de trabalho.

O **abrandamento** é outro estágio das tensões temporais que pode caracterizar um contexto móvel. Os momentos em família são os motivos pelos quais vários gestores buscam atenuar suas práticas de uso da tecnologia móvel. Tais vivências são ilustradas pelos gestores, revelando limites quanto ao uso do *notebook* no ambiente familiar, que aparece como um espaço em que os gestores diminuem seu ritmo de trabalho, dado o momento bastante particular que é:

*“Eu uso o notebook mais no meu ambiente de trabalho, e aí carrego ele pra qualquer lugar, em casa um pouco, porque não tem muito sossego com duas crianças pequenas (...) E aí eu vou pra casa, e só lá, depois que os dois dormem, que eu consigo dar uma olhadinha nos e-mails (...) dou uma olhada às vezes pra ver o que está acontecendo e, se é alguma coisa que demanda uma resposta mesmo, eu até me apresso a responder, coisas mais simples eu deixo pro dia seguinte”* (Gestor 12\_C)

Por fim, também é possível encontrar gestores que praticam momentos de **parada** com certa frequência, o qual se confirma no fato de usarem suas tecnologias móveis somente no ambiente de trabalho, evitando o uso em casa. Nesse sentido o Gestor 15\_C menciona que *“em casa basicamente eu não trabalho (...) isso já é um costume que eu adquiri de uns tempos pra cá, dois anos pra cá mais ou menos. Eu achei que estava trabalhando demais em casa (...) e agora eu tenho um filho pequeno de dois anos, e aí isso ajudou também”*.





É possível constatar que estes gestores estabelecem momentos apropriados para o trabalho, que acontece muito por meio da troca de e-mails. A maioria evita abrir suas caixas de e-mails quando estão com a família e amigos, e também finais de semana. Com raras exceções, o Gestor 15\_C assegura que *“Nos finais de semana basicamente eu não tenho lido e-mail (...) eu desligo na sexta e ligo de novo na segunda, aqui no trabalho”*. Assim, os momentos de parada significam para os gestores um momento para se desligar da tecnologia, como forma de valorizar família, amigos e qualidade de vida.

Outro contexto móvel de parada é evidenciado quando os gestores buscam ficar ocultos nas ferramentas de comunicação por mensagem ou voz, tais como os bate-papos MSN, GTalk e Facebook, ou até mesmo evitar a conexão. O Gestor 7\_D exemplifica que *“No MSN eu só fico online pra contatar minha secretária, e o Coordenador Acadêmico, só! Eu não fico de bate papo não! Eu fico até ‘invisível’ pra todo mundo. Com esse mesmo intuito, o Gestor 13\_D declara que deixa o MSN “geralmente desabilitado”, em função da dispersão que esta ferramenta ocasiona.*

A **multitarefa** é a quinta categoria característica dos contextos móveis, que remete ao fato de as pessoas

constantemente estarem se posicionando e reposicionando no contexto social. Novamente as reuniões aparecem como momentos de práticas de uso de tecnologia móvel, desta vez como a possibilidade de usar a mesma como uma ferramenta de apoio a alguma atividade durante a permanência e participação na reunião, sendo então multitarefa. Ao ser questionado sobre a possibilidade de distração ao usar o *notebook* nas reuniões, o Gestor 16\_C assegura que consegue fazer duas coisas *“simultaneamente”*. Por terem a capacidade de fazer várias coisas ao mesmo tempo, e por julgar que em algumas reuniões *“tem momentos em que a pauta da discussão se estende (...) e não evolui”*, é que os gestores costumam carregar e usar seus *notebooks* *“pra responder e-mails que estão pendentes”*, como esclarece o Gestor 7\_D.

As cinco categorias características dos contextos móveis aqui analisadas revelam os diferentes recursos e ações pelas quais os contextos são construídos e apoiados. No Quadro 1, são apresentados os contextos móveis criados pelos gestores e suas respectivas práticas de uso:

CONTEXTOS MÓVEIS	PRÁTICAS DE USO
<b>Atos situacionais</b>	
Reuniões do CONSUNI (gestor não coordena)	Leitura e resposta de e-mails breves Acesso à informação
Reuniões de Comissão de Curso (gestor não coordena)	Leitura e resposta de e-mails breves Acesso à informação
Reuniões do Conselho de Campus (gestor coordena)	Consulta e acesso à informação
Reuniões de Comissões	Trabalho colaborativo em planilhas e documentos
Viagens de trabalho	Leitura e resposta de e-mails
Viagens aos finais de semana	Leitura e resposta de e-mails
Necessidade de Conexão	Comunicação e e-mails urgentes
Desconexão da atividade presencial para a virtual	Leitura de e-mails no momento da notificação de recebimento
<b>Espaços pessoais e de grupo</b>	
Espaços Públicos	Atividades rápidas
Reuniões	Leitura e resposta de e-mails
E-mails institucionais	Identificação
<b>Navegação em espaços urbanos</b>	
Ferramentas instantâneas de comunicação	Interação via MSN, GTalk, entre outros
<b>Tensões temporais</b>	
<b>Aceleração</b>	
Reuniões	Leitura de trabalhos Resolução de problemas
<b>Antecipação</b>	
Ansiedade de informação	Leitura de e-mails com muita frequência
Manutenção do fluxo de trabalho	Leitura e encaminhamento/resposta aos e-mails
<b>Abrandamento</b>	



Momento em família	Limitação do uso do <i>notebook</i>
<b>Parada</b>	
Não uso das tecnologias móveis em casa	Não ligar <i>notebook</i> em casa Não levar <i>notebook</i> para casa
Oculto e sem conexão	Ficar “invisível” nas ferramentas de comunicação online Desabilitar conexão
<b>Multitarefa</b>	
Reuniões	Várias tarefas simultâneas (e-mails, redes sociais, pesquisa, blog, MSN...)

Quadro 1: Resumo dos principais contextos móveis criados e as práticas realizadas

As reflexões apresentadas evidenciam que os gestores têm um grande envolvimento com o e-mail, seja para leitura ou resposta e encaminhamentos. O e-mail surge como a principal ferramenta que dá a dinâmica do uso e da interação entre o usuário e a tecnologia móvel. É a partir da necessidade que o gestor tem que estar em contato com o e-mail que ele adapta ao uso do *notebook* e do *smartphone*, envolvendo-se então com o mesmo em reuniões, viagens, finais de semana e espaços públicos. Tal necessidade é destacada pela sobrecarga de e-mails que os gestores afirmam ter, o que pode ser corroborado pelos achados de Barley *et al.* (2011) em sua investigação sobre a relação entre o e-mail e o estresse no trabalho. Os usuários investigados revelaram temer que, se não derem conta da sobrecarga de e-mails, sentem que irão ficar para trás ou perder informações importantes pelas quais eles seriam responsabilizados.

Verifica-se que, “Quando os usuários escolhem usar uma tecnologia, eles estão também escolhendo como interagir com aquela tecnologia” (ORLIKOWSKI, 2000, p. 408). Assim, por trabalharem em diferentes locais e momentos, o uso do *notebook* e do *smartphone*, principalmente do primeiro, permite que os contextos sejam criados e definidos pelo usuário levando em consideração as pessoas envolvidas, o local físico, o nível de envolvimento na atividade, a motivação ou não para tal, a necessidade de se deslocar ou não, e o tempo que se torna socialmente construído. Este se concretiza nas práticas de uso das tecnologias móveis por se dar em momentos de busca de informação, de ansiedade por realizar alguma tarefa, e de leitura de e-mails com bastante frequência, em que o usuário cria seu “próprio tempo” em função das diferentes situações.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Resgatando o objetivo do presente artigo, de analisar a formação de contextos móveis por meio das práticas e hábitos de uso de tecnologias móveis de gestores de uma Instituição de Ensino Superior, conclui-se que esses contextos móveis são inevitavelmente criados, uma vez que é disseminado o uso de tecnologias móveis entre os gestores, inclusive sendo

essas tecnologias distribuídas pela instituição aos gestores. Em decorrência desse uso, os processos de comunicação e de aceitação da tecnologia necessitam ser revistos no âmbito das atividades da instituição.

A forma como as atividades de trabalho e as atividades pessoais são praticadas no uso de tecnologias móveis não são muito diferentes. São telefonemas, emails, mensagens instantâneas, entre outros. E por isso o rigor e controle dos tempos de trabalho e tempos de atividades pessoais são mais fluidos, permitindo a sobreposição desbalanceada desses tempos. Taurion (2012) destaca essa realidade afirmando que o uso de tecnologias móveis, como *tablets* e *smartphones*, permite o acesso ao Facebook, por exemplo, e essa rede social virtual pode servir para contatar alguém ou buscar informações de cunho pessoal ou profissional.

Green (2002) já afirmava que as tecnologias móveis (no caso, os telefones celulares) encorajam conversas curtas e introduzem novas oportunidades para mais conversa, o que antes não era possível. Isso remete a uma reflexão acerca do valor que é dado à formalidade de uma reunião, onde todos estão idealmente concentrados no foco das discussões e nada os distrai. Nesse tipo de visão, a TI seria um agente que tiraria a atenção do indivíduo do foco da reunião. Porém, existe a necessidade de flexibilizar essa visão, dando espaço à visão da TI enquanto um agente da reunião também. Tem-se um novo prisma para olhar um processo de comunicação e para entender as capacidades de comunicação dos indivíduos, exigindo que se repense a noção subjetiva do que é “permanecer em contato” com outra pessoa, com um grupo, ou com um interesse institucional.

Um exemplo desse repensar de condutas pode ser verificada em Perry *et al.* (2001) ao buscarem entender a natureza do trabalhador móvel, os quais evidenciaram de que modo as tecnologias móveis foram usadas para maximizar a flexibilidade e o acesso à informação no que tange às atividades de trabalho. Portanto, o “tempo morto”, o “tempo de viagem”, o “tempo livre” e o “tempo desperdiçado” foram os momentos qualificados como aqueles em que o indivíduo fica em espera seja de vãos, reuniões, consultas, tráfego, podendo então trabalhar para



não ficar ocioso. Deste modo, em períodos de “tempo morto”, eles buscam gerenciar suas tarefas e utilizar este tempo para algum tipo de atividade.

A pesquisa apresenta contribuições para os âmbitos gerencial e acadêmico. No âmbito gerencial, verificou-se que a Universidade em questão é uma organização “dirigida” pelo email. Essa expressão quer ressaltar o uso intensivo dessa ferramenta e o quanto ela impacta a rotina dos gestores da instituição. Assim, a definição de políticas que favoreçam a manutenção dos diferentes contextos móveis criados pelos usuários por certo dará melhores condições de trabalho aos mesmos. Por exemplo, a orientação de objetividade na comunicação eletrônica, a definição de pausas nas reuniões com previsão de grande duração e a definição de prazos mínimos e máximos para as respostas de consultas comuns são práticas organizacionais que favorecem os diferentes ritmos e práticas de uso da tecnologia móvel dos usuários estudados.

No âmbito acadêmico, entende-se que esta pesquisa pode contribuir com os estudos sobre experiências de uso de tecnologias móveis e também, como sugerem Frezza *et al.* (2009, p.502) nas propostas de estudos futuros, contribuir, por meio de entrevistas semiestruturadas, com a ampliação do “entendimento dos modos de trabalhar e de viver na contemporaneidade [...] ao aprofundar as análises sobre o engendramento ligado à compressão do tempo-espço” nas práticas que relacionam trabalho e Tecnologias de Informação e, no mesmo sentido, explora o que destaca Orlikowski (2000, p.209) ao afirmar que “o uso de tecnologia não é uma escolha entre um conjunto fechado e pré-definido de possibilidades, mas um processo de constituição situado e recursivo”, que envolve aspectos sociais e materiais e que naturalmente são imbricados em suas práticas (BEHR *et al.*, 2012).

Como limitação da pesquisa, destaca-se o aspecto metodológico no sentido em que os pesquisadores tiveram oportunidades de observação somente nas reuniões do Conselho Universitário, possibilitando que, em sua maioria, os Diretores fossem observados e uma minoria de Coordenadores Acadêmicos, os quais só se fazem presentes quando da ausência dos primeiros. Como sugestões de pesquisas futuras, aponta-se para a possibilidade de se investigar o uso de tecnologias móveis sob outros aspectos sociais no cenário organizacional, e o impacto dessas práticas nas atividades-fim da organização.

## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADMINISTRADORES.COM (2012), Cresce o uso de dispositivos móveis no ambiente de trabalho, Disponível em: [http://www.administradores.com.br/informe-se/tecnologia/cresce-o-uso-de-dispositivos-moveis-no-](http://www.administradores.com.br/informe-se/tecnologia/cresce-o-uso-de-dispositivos-moveis-no-ambiente-de-trabalho/65213/)

[ambiente-de-trabalho/65213/](http://www.administradores.com.br/informe-se/tecnologia/cresce-o-uso-de-dispositivos-moveis-no-ambiente-de-trabalho/65213/) (Acesso em: 06 de Janeiro de 2013).

BARLEY, S.; MEYERSON, D.; GRODAL, S. (2011), “E-mail as a source and symbol of stress”, *Organization Science*, vol. 22, n. 4, pp. 887-906.

BEHR, A.; FREITAS, H. M. R.; CORSO, K. B. (2012) “Visões Imbricadas: TempoEspaço e Sociomaterialidade como Perspectivas de um “Território Virtual””, em XV SEMEAD, Seminários em Administração, São Paulo.

CASTELLS, M. et al. (2004), “The Mobile Communication Society: A cross - cultural analysis of available evidence on the social uses of wireless communication technology”, *International Workshop on Wireless Communication Policies and Prospects: A Global Perspective*, 327 p.

CIO (2012), “Gerenciamento de dispositivos móveis: o que você deve saber”, Disponível em: <http://cio.uol.com.br/gestao/2011/12/13/gerenciamento-de-dispositivos-moveis-o-que-voce-deve-saber/> (Acesso em 20 Março de 2012).

COMPUTERWORLD (2012), Com aumento do uso de smartphones e tablets, gestão de dispositivos vai decolar. Disponível em: <http://computerworld.uol.com.br/negocios/2012/10/26/com-aumento-do-uso-de-smartphones-e-tablets-gestao-de-dispositivos-vai-decolar/> (Acesso em: 07 de Janeiro de 2013).

DOURISH, P. (2004), “What we talk about when we talk about context”, *Personal and Ubiquitous Computing*, v.8, pp.19–30.

FAILLA, A.; BAGNARA, S. (1992), “Information technology, decision, time”, *Social Science Information*, v.31, n.4, pp.669-681.

GREEN, N. (2002), “On the Move: Technology, Mobility, and the Mediation of Social Time and Space”, *The Information Society*, v.18, pp. 281-292.

KAKIHARA, M.; SORENSEN, C. (2001), “Expanding the ‘Mobility’ Concept”, *ACM SIGGROUP Bulletin*, N. 22, pp. 33-37.

KAKIHARA, M.; SORENSEN, C. (2002a), “Mobility: an extended perspective”, em: *Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences*, 35, IEEE, Big Island, Hawaii.

KAKIHARA, M.; SORENSEN, C. (2002b) “Fluid interaction in Mobile Work Practices”, em: *First Global Mobile Roundtable*, Institute of Innovation Research, Hitotsubashi University, Tokyo, Japan, May, 1-15.

LEE, H.; WHITLEY, E. A. (2002), “Time and Information Technology: Temporal Impacts on Individuals, Organizations, and Society”, *The Information Society*, v.18, pp. 235-240.




MAZMANIAN, M.; ORLIKOWSKI, W.; YATES, J. (2006), "Crackberrys: exploring the social implications of ubiquitous wireless e-mail devices", *Proceedings of the EGOS*.

ORLIKOWSKI, W. J. (2000), "Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations", *Organization Science*, 11, 4, pp.404–428.

ORLIKOWSKI, W.; YATES, J. (2002), "It's about time: Temporal structuring in organizations", *Organization Science*, pp. 685-695, nov/ dec.

PERRY, M. et al (2001), "Dealing with Mobility: Understanding Access Anytime, Anywhere", *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, v.8, n.4, pp.323-347.

PICA, D.; KAKIHARA, M. (2003), "The Duality of Mobility: Understanding Fluid Organizations and Stable Interaction", em: 11<sup>th</sup> European Conference on Information Systems (ECIS), Naples, Italy, June.

SACCOL, A. I. Z., MANICA, A.; ELALUF-CALDERWOOD, S. (2011), "Innovation and adoption of mobile technology in public organizations: the IBGE case", *RAE*  *Revista de Administração de Empresas*, vol. 51, n. 1.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. (2006), *Metodologia de pesquisa*, 3 ed., Artmed, Porto Alegre.

TAMMINEM, S.; OULASVIRTA, A.; TOISKALLIO, K.; KANKAINEN, A. (2004), "Understanding Mobile Contexts", *Personal and Ubiquitous Computing*, 8, pp.135–143.

TAURION, C. (2012), BYOD: Bring Your Own Device, Blog do Cezar Taurion: Software, Open Source, SOA, Innovation, Open Standards, Trends, Reportagem postada em 18 jun. Disponível em: < [https://www.ibm.com/developerworks/mydeveloperworks/blogs/ctaurion/entry/byod\\_bring\\_your\\_own\\_device?lan%20g=en&lang=en](https://www.ibm.com/developerworks/mydeveloperworks/blogs/ctaurion/entry/byod_bring_your_own_device?lan%20g=en&lang=en) > (Acesso em: 12 fev. 2013).