



SOBRECARGA DE INFORMAÇÃO NO USO DE TECNOLOGIAS MÓVEIS: PERCEPÇÕES E DESAFIOS DE PROFISSIONAIS FINANCEIROS

Carla Bonato Marcolin, PPGA/EA/UFRGS

Henrique Freitas, PPGA/UNINOVE

Ariel Behr, DCCA/FCE/UFRGS

Cristina Dai Prá Martens, PPGA/UNINOVE

Resumo

A interação entre as pessoas, tanto no sentido individual quanto profissional, está atualmente impregnada da influência trazida pelas tecnologias móveis. Estas tecnologias por vezes se posicionam como facilitador, mas também apresentam-se como desafios, quase que constantemente. Um desses desafios, no dia a dia do profissional financeiro (alvo de observação neste estudo) é conseguir de alguma forma “navegar” e ser seletivo no mar de informações que se mostra diante de si. Esta profissão se mostra interessante objeto de estudo, posto que se transforma bruscamente com a introdução de tecnologias, e também em função da necessidade conjuntural de novos produtos de investimento, seja em oferta, seja em aconselhamento. Aqui se caracteriza como objeto de estudo a sobrecarga de informação. Este estudo procurou apresentar percepções e desafios quanto à sobrecarga de informação provenientes do uso de tecnologias móveis nas atividades do profissional da área financeira, por meio de um estudo com 11 profissionais do mercado financeiro. Os resultados denotam a percepção de sobrecarga de informação no cotidiano, demonstrando ainda o significativo volume de uso destas tecnologias, por parte dos gestores, não apenas como ferramenta de trabalho, o que acaba por aproximar e misturar a vida pessoal e profissional.

Área-Temática: Inovação dos sistemas de informação repercutindo na competitividade das empresas

Palavras-chave: Tecnologias Móveis; Sobrecarga de Informação; Profissionais Financeiros.

Résumé

L'interaction entre les personnes, soit en ce qui touche la vie personnelle comme pour ce qui est de la vie professionnelle, est actuellement très fortement touchée par les technologies mobiles. Ces ressources sont à la fois un facilitateur tout comme apportent des nouveaux défis, presque tout le temps. Dans cette étude, le but est de mieux comprendre l'effet de ceci sur l'activité du professionnel qui opère sur le marché financier, s'il réussit à 'naviguer' et s'il arrive



à trier les infos appropriées dans la mèr d'info disponibles. Tel rôle est intéressant pour l'investigation une fois qu'une transformation importante se passe à partir de l'adoption des technologies mobiles, et encore plus du fait d'avoir besoin de lancer des nouveaux produits d'investissement, soit comme offre sur le marché, soit comme conseil. L'objet essentiel de cette étude est bien la surcharge d'information, comme cela arrive, et comment la gérer lors de la réalisation des tâches inhérentes à un tel rôle et ce avec telle genre de technologie. L'étude a été menée à partir de l'observation de 11 agents financiers. Les résultats permettent une idée de la réalité de cette surcharge d'information au jour le jour, avec un usage important des technologies mobiles, non seulement comme outil de travail, mais également dans la vie personnelle.

Mots-clés: Technologies mobiles; Surcharge d'information; Professionnels du monde financier.

1. INTRODUÇÃO

A interação usando novas tecnologias sofre uma nova dinâmica, que até mesmo assusta um pouco, tal é o impacto sentido por cada um, indivíduos e empresas. Assim, num sentido recursivo, as tecnologias são moldadas pelos indivíduos e moldam suas interações (ORLIKOWSKI, 2007). A inerente rápida produção e difusão de informação, aliada à conectividade constante das tecnologias móveis, traz ao mesmo tempo diferentes possibilidades e desafios para os profissionais.

Através do advento da Web e, mais recentemente, do Smartphone, as tecnologias móveis transformaram o ambiente organizacional. Novas formas de trabalho (*house office*, escritórios compartilhados, times globais) trouxeram consigo a necessidade de novas formas de conduzir, coordenar, gerenciar e controlar o trabalho. As questões a respeito da tecnologia ultrapassam o gerenciamento de tecnologias móveis em um grupo restrito. Afinal, esta não é mais exclusiva de executivos e altos cargos; está presente por toda a hierarquia da organização, da base ao topo (SORENSEN, 2011).

A informação, por sua vez, apresenta-se de forma cada vez mais acessível, diminuindo, e por vezes até eliminando, a defasagem das notícias ao redor do mundo. As vantagens baseadas em informações privilegiadas não se sustentam por muito tempo, pois a tecnologia, em especial a móvel, espalha e por vezes ecoa muito rapidamente toda e qualquer informação (PÓVOA, 2010), provocando uma intensa integração dos mercados. Isso exige uma readequação de perfil de parte dos profissionais, a exemplo dos da área financeira, o qual precisa atuar em áreas diversas do seu setor de atividade para tentar apresentar à sua clientela uma gama de produtos e de serviços apropriada (IBCP, 2013); dessa forma ele poderá gerenciar os diferentes clientes e se manter atualizado.

Contudo, o conhecimento limitado – não pela sua incapacidade, mas sim porque há uma grande quantidade de informação – e a pressão por tempo fazem com que o profissional encare situações de muito a se fazer, com informação imperfeita e quase nenhum tempo (PORTER, LORSH, NOHRIA, 2004). E diante de tal realidade, o presente artigo tem como objetivo apresentar percepções e desafios quanto à sobrecarga de informação provenientes do uso de tecnologias móveis nas atividades do profissional da área financeira. É neste profissional que foram baseadas as observações presentes neste estudo, de modo a estudar o



fenômeno proposto. A seguir, uma revisão da literatura retoma os principais conceitos, e o método é apresentado na sequência, para então se apresentar os resultados e conclusões.

2. TECNOLOGIAS MÓVEIS E OS GESTORES

Tecnologias móveis carregam diversas funções, uma vez que permitem interação com um ambiente virtual, atuam como ferramentas multimídia, integram diferentes funções como rádio, televisão, jornal e GPS (SCHROEDER, 2010; ZHONG, 2013) e facilitam o acesso a qualquer pessoa, a qualquer hora e em qualquer lugar, provocando uma grande mudança social, podendo modificar inclusive a forma de agir nos ambientes reais (SCHROEDER, 2010; PICA; SORENSEN; ALLEN, 2004).

As possibilidades das tecnologias móveis e a dinâmica do cenário atingem muitos aspectos da realidade, fazendo com que os gestores estejam conectados de forma massiva, de férias em uma praia ou durante o trabalho no escritório, da mesma maneira (SORENSEN, 2011). O conceito do que está próximo e do que está distante se altera, permitindo sobrepor prioridades, tempos e diferentes energias entre o que está presencial e o que está remoto, o que é horário de trabalho e horário de lazer (SANDI; SACCOL, 2010).

Para cultivar o sucesso na interação com as tecnologias móveis, é preciso refletir sobre o contexto de uso: reflexões dessa natureza auxiliam a melhor compreender como as pessoas se relacionam com os dispositivos, dado que a própria tecnologia já se apropriou do ambiente social (SORENSEN, 2010), não sendo muitas vezes possível isolá-la.

2.1 Elementos do Uso de Tecnologia

Discussões sobre o uso de tecnologias e sistemas de informação são relevantes no campo de estudo de SI, sendo que muitos autores estudaram seus antecedentes (VENKATESH *et al*, 2003) seu impacto na performance individual (DOLL; TORKZADEH, 1999; GOODHUE; THOMPSON, 1995), entre outros fatores. Simplesmente medir o tempo de uso pode não captar a sua relação com os resultados esperados (DELONE; MCLEAN, 2003). Alto nível de uso de um *smartphone*, por exemplo, pode ser devido à verificação de e-mails, mensagens para familiares ou atualização de redes sociais. Ou todas essas atividades em paralelo, cada uma com diferentes níveis de energia do usuário.

Para poder estudar a sobrecarga do uso de tecnologia, optou-se por destacar, como elementos de investigação do contexto, o indivíduo/gestor (usuário do sistema), a tecnologia (sendo o sistema inserido no dispositivo e o próprio dispositivo móvel) e a tarefa (executada pelo indivíduo através do dispositivo). Acredita-se que, dada a natureza qualitativa do estudo, e o foco na sobrecarga de tecnologia, é possível trabalhar com os três elementos, uma vez que não se objetiva medi-los quantitativamente, o que seria bastante difícil metodologicamente (BURT-JONES; STRAUB, 2006). Destaca-se a importância da natureza desse uso (DELONE; MCLEAN, 2003) e dos elementos (Gestor, Tarefa e Tecnologia Móvel) que a compõem. Partindo do conceito de uso de tecnologia, a temática da sobrecarga do uso de tecnologia móvel pode ser vista dentro deste olhar integrado da realidade.

O que seria a sobrecarga do uso de tecnologia? Karr-Wisniewski e Lu (2010) propõem um estudo a respeito do dilema do aumento do uso da tecnologia além do nível produtivo - o que provocaria uma queda na curva Tecnologia *versus* Produtividade: de fato, propuseram uma construção teórica composta por três dimensões – sobrecarga de recursos, sobrecarga de informação e sobrecarga de comunicação. O contexto móvel está diretamente relacionado,



uma vez que as novas tecnologias, desenvolvidas para prover acesso rápido e conveniente à informação, potencializam não só disponibilização de conteúdo, como também facilitam a produção e o recebimento da própria informação, seja essa importante ou não, tendo sido solicitada ou não (BAWDEN; ROBINSON, 2009).

2.2 Sobrecarga de informação

O objeto deste artigo (Quadro 1) é pois a **sobrecarga de informação** (*information overload*): apesar de não haver consenso a respeito desse conceito, este termo está comumente relacionado ao fato de receber muita informação (EPPLER; MENGIS, 2004). Muitas vezes os indivíduos se encontram face a uma maior quantidade de informação do que teriam capacidade de processar, fazendo com que a performance das suas tarefas possa decrescer. (BAWDEN; ROBINSON, 2009). Além disso, a sobrecarga de informação está usualmente ligada com um sentimento de perda de controle da situação, uma vez que de toda a quantidade de informação disponível, nem sempre tudo será útil e relevante (BAWDEN; ROBINSON, 2009).

Dimensão	Descrição	Principais Autores
Sobrecarga de Informação	Excesso de <u>Informação</u> durante as interações ou tarefas	Eppler e Mengis (2004); Bittman, Brown e Wacjman (2009); Bawden e Robinson (2009)

Quadro 1 - Dimensão do Estudo
Fonte: Baseado em Karr-Wisniewski e Lu, 2010

O'Reilly (1980) já identificava que a partir de um certo ponto, a adição de informação não participava mais do processo decisório, podendo confundir o indivíduo e afetar sua habilidade de priorização. Em um ambiente com crescente quantidade de dados disponíveis, esta questão cresce de importância, uma vez que encontrar informação relevante se tornou mais difícil, seja para pesquisar na Internet quanto para leitura de relatórios e e-mails (EPPLER; MENGIS, 2004).

Recentes pesquisas também têm abordado esse cenário, utilizando o termo 'Big Data' para referenciar o ambiente atual com grande quantidade de informação (CHEN; CHIANG; STOREY, 2012; MCAFEE; BRYJOLFSSON, 2012; DAVENPORT; PATIL, 2012). Caracterizando a expressão, os autores afirmam que há mais dados na Internet nesse momento do que há 20 anos atrás (MCAFEE; BRYJOLFSSON, 2012), uma vez que estes dados são gerados e acessados de diversas maneiras – inclusive a partir de tecnologias móveis (CHEN; CHIANG; STOREY, 2012).

Há, na literatura, evidências em relação a esta sobrecarga com o recebimento de e-mails, que não são exclusivos das tecnologias móveis (MARULANDA-CARTER; JACKSON, 2012). Eppler e Mengis (2004) porém abordam que as funcionalidades de entrega de informação disponibilizadas pelas novas tecnologias de informação, ao prover acesso conveniente à informação, podem intensificar estas questões, trazendo informação não relevante, ao menos não para aquele momento.

Bawden e Robinson (2009) corroboram com a transformação que os avanços tecnológicos trazem, uma vez que permitem uma disponibilidade de informações muito rica, bem como uma facilidade para produção de conteúdo. Esta sobrecarga torna-se mais relevante



à medida que a comunicação e o compartilhamento de informações tornam-se centrais na vida cotidiana.

3. MÉTODO

Esta pesquisa foi realizada através de exploração em campo, junto a profissionais do mercado financeiro, focando na sobrecarga de informação. Por buscar percepções a respeito do ambiente da problemática exposta, esta pesquisa caracteriza-se, enquanto método, por ser qualitativa (MALHOTRA, 2012). Os dados foram coletados através da realização de observação direta e de entrevistas semiestruturadas em profundidade com os indivíduos. A observação direta auxiliou no entendimento do contexto do fenômeno e de aspectos comportamentais e ambientais disponíveis durante a pesquisa (YIN, 2010). Além disso, permitiu evidenciar os fatos diretamente, sendo a ausência de intermediação uma de suas vantagens (GIL, 2008). As entrevistas permitiram elucidar alguns pontos (YIN, 2010) destacados nas observações, sendo tais entrevistas gravadas e transcritas. Foi também elaborado um diário de campo, a fim de auxiliar no registro dos dados da pesquisa (BÜSCHER; URRY, 2009).

Foi considerada como unidade de análise a figura do profissional do mercado financeiro atuando como gestor/facilitador de potenciais investidores, com papel não somente de analista, mas também de aconselhador (PÓVOA, 2010). Foi usada a listagem de profissionais certificados pelo IBCPF e pela ANBIMA (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais). O critério de seleção dos sujeitos estudados foi, então, o perfil profissional do mesmo, ou seja: verificou-se se o profissional estava atuando da forma descrita em pelo menos uma das certificações, e em locais condizentes com a prática do profissional financeiro. Procurou-se então identificar evidências acerca do uso de tecnologias móveis (tipos, recursos, etc.), buscando compreensão sobre o uso de tecnologias móveis promovido por estes indivíduos.

A observação direta foi realizada de forma sistemática no ambiente do entrevistado, sendo o objetivo da pesquisa exposto previamente, de forma a contextualizá-lo. Os dados sociodemográficos foram anotados ou questionados (profissão, idade, tempo de mercado, empresa, tempo de empresa, atividades, certificação), e foi então solicitado aos participantes a possibilidade de acompanhar-lhes durante um período de tempo (entre meio turno e um turno, ou seja, de 2h a 4h) para observar de que maneira a tecnologia móvel estaria sendo utilizada no seu ambiente de trabalho. A realização da observação direta ocorreu anteriormente à entrevista, permitindo o aprofundamento em pontos selecionados pelos pesquisadores. A observação direta foi realizada a partir de um protocolo de observação, permitindo assim a replicabilidade dos procedimentos adotados.

O roteiro de entrevistas semiestruturadas (Quadro 2) foi validado com três especialistas, e suas perguntas foram realizadas conforme o aspecto que mais se destacava. Dessa forma, ambos aspectos foram abordados pelo entrevistado, ainda que por vezes não na mesma ordem por todos eles.

Dimensão	Aspecto	Questão
<i>Sobrecarga de</i>	Uso de Informação	1. Você utiliza a TI Móvel para busca de informação necessária para suas tarefas? De que forma? [EPPLER; MENGIS, 2004]



<i>Informação</i>		2. Qual a sua opinião sobre volume de informação disponível para realizar as tarefas profissionais? [EPPLER; MENGIS, 2004; BAWDEN; ROBINSON, 2009]
	Consumo de Informação	3. Você aproveita tempos ociosos (esperas, filas, intervalos) para utilizar seu dispositivo móvel? Como você se sente? [BITTMAN; BROWN; WAJCMAN, 2009] 4. Qual a importância do dispositivo para obtenção de informação para suas tarefas profissionais? [EPPLER; MENGIS, 2004; BAWDEN, ROBINSON, 2009].

Quadro 2 - Roteiro das Entrevistas Semiestruturadas

Fonte: Elaborado pelos autores

Ao analisar os dados, procurou-se explorar de forma mais completa possível todo o material coletado, seja fruto das observações ou das entrevistas (FREITAS; MOSCAROLA, 2002). A codificação dos blocos das dimensões permitiu, em relação a cada trecho, identificar sempre a origem do dado (se proveniente de entrevista ou de observação) bem como identificar a qual aspecto da dimensão o participante estava se referindo.

Os dados foram transcritos no editor de texto Microsoft Word, havendo o cuidado de realizar a transcrição perto da data de realização da observação e da entrevista, permitindo, durante esse processo, rememorar e familiarizar-se com os dados. A transcrição foi realizada de forma individual (de acordo com cada profissional observado-entrevistado) resultando em 11 transcrições completas. Ao longo da leitura, utilizaram-se os recursos do próprio editor de texto, como marcação com cores e destaque em determinados trechos, de forma a auxiliar a compor a análise final. A análise iniciou de forma individualizada, e após foram realizadas agregações de cada um dos profissionais entre os diferentes aspectos da sobrecarga estudada. Procurou-se explorar a opinião dos profissionais pesquisados em relação ao acesso, uso e consumo de informação através do dispositivo móvel, por meio dos relatos da observação e da entrevista, respectivamente. As leituras individuais procuraram endereçar as questões de significado, uma vez que cada pessoa atribui sentidos diferentes no seu contexto (LEE, 1991). A transcrição conjunta das observações e entrevistas permitiu uma análise de toda a realidade pesquisada. Nesta dinâmica, foram realizadas rodadas de leituras, tendo sempre o bloco de observação e entrevista de cada um dos 11 participantes de forma conjunta em relação a cada dos aspectos. Diferentes rodadas permitiram refletir e realizar a interpretação que resultou na análise final, expressa no próximo capítulo.

4. RESULTADOS

De forma a apresentar o trabalho aqui elaborado, seguem-se os resultados. A seção 4.1 aborda o perfil dos entrevistados, detalhando os locais visitados e os dados sociodemográficos de cada um conforme procedimentos apresentados previamente. A seção 4.2 aprofunda a discussão a respeito da sobrecarga de informação.

4.1 O Ambiente dos Profissionais do Mercado Financeiro

Os profissionais estudados atuam no mercado financeiro, estando envolvidos com uma ou mais atividades definidas pela ANBIMA para sua certificação. Ainda, utilizam tecnologia móvel para executar suas tarefas. Apenas três dos 11 participantes utilizam tecnologia móvel



fornecida pela empresa, sendo que utilizam-na concomitantemente com seus dispositivos particulares, e portavam ambos aparelhos em todas ocasiões da pesquisa. Os demais oito participantes utilizam tecnologia móvel pessoal para suas tarefas profissionais.

Participaram da pesquisa 11 profissionais, sendo que todos possuem pelo menos uma das certificações consideradas, e sete deles possuem também a certificação do IBCPF (denominada Certificação de Profissional Financeiro, comumente chamada de “CFP”). A certificação do IBCPF permitiu localizar estes profissionais através do site da Instituição, sendo também importante para abordar profissionais que não apenas comercializam os produtos disponíveis, como também atuam como aconselhadores e gestores de patrimônio. Os demais quatro profissionais foram localizados através do site da CVM, da ANBIMA e de contatos profissionais, sempre respeitando o perfil definido a priori.

Foram visitadas duas agências bancárias, uma sede bancária, quatro corretoras de valores mobiliários, um escritório de administração de patrimônio e uma corretora de crédito, totalizando nove organizações. Quanto à alocação dos participantes da pesquisa, dois entrevistados trabalhavam na mesma organização, e um dos entrevistados é consultor independente e portanto não pertence a nenhuma organização específica. A identificação dos entrevistados procedeu-se da seguinte maneira: [BAN] correspondendo às organizações bancárias (agências e sede); [COR] correspondendo às corretoras de valores mobiliários; [ESC] correspondendo ao escritório de gestão de patrimônio familiar; [CCR] correspondendo à corretora de crédito, e [CSI] correspondendo ao consultor independente.

Dos 11 profissionais, apenas duas são mulheres. Grande parte (nove de 11) têm 30 anos ou mais, e dentre eles, três têm mais de 40 anos. Os outros dois participantes têm entre 22 e 29 anos. Quanto ao tempo de atuação no mercado, sete trabalham há nove anos ou mais, e dentre eles cinco trabalham há mais de 10 anos. Pode-se depreender que este grupo é experiente, e presenciou a chegada e crescente inserção das tecnologias móveis no mercado financeiro. Não se percebe porém estabilidade na mesma organização: apenas dois profissionais trabalham há cinco anos ou mais na mesma empresa; os demais, trabalham há dois anos ou menos.

Todos os profissionais possuem uma ou mais certificações da ANBIMA. Quatro participantes possuem também certificações adicionais das relacionadas, sendo que três possuíam certificação da CVM (Comissão de Valores Mobiliários) e um possuía certificação PQQ (Programa de Qualificação Operacional), da Bovespa.

Boa parte dos profissionais participantes (sete de 11) possuem ainda a Certificação de Profissional Financeiro (*Certified Financial Professional* – CFP). A certificação CFP, do IBCPF, não foi critério de seleção para a pesquisa, uma vez que esta não é obrigatoriedade institucional por parte dos órgãos reguladores do mercado financeiro brasileiro (incluindo a própria ANBIMA). Porém, esta certificação, além de ser reconhecida por estes mesmos órgãos, é orientada para formar profissionais de excelência, que trabalhem com gestão de patrimônio de terceiros (seja uma empresa, uma família, ou mesmo um investidor independente). Conforme site do IBCPF:

O profissional CFP® atua como um consultor, que avalia os objetivos, expectativas e necessidades de cada cliente visando desenvolver, apresentar e executar estratégias de planejamento financeiro adequadas ao perfil do cliente. Por ser multiespecialista, este profissional pode atuar como autônomo ou empregado de grupos financeiros,



seguradoras, entidades de previdência complementar e demais áreas do planejamento financeiro pessoal.

Assim, o perfil descrito pela entidade está em consonância à mudança de cenário destacada por Póvoa (2010), que aborda ainda a importância da competência da gestão para estes profissionais. O autor ressalta que não basta apenas conhecer os diversos produtos financeiros existentes ou ser especialista matemático em análise dos riscos; é fundamental conhecer o perfil de cada cliente (seja esse cliente da organização ou direto do próprio profissional), para poder oferecer as opções que mais se adequem ao seu perfil (POVOA, 2010). O IBCPF, ao destacar a característica “multiespecialista”, procura portanto endereçar à mudança no cenário específico desse profissional.

A seção a seguir aborda as reflexões dos aspectos da sobrecarga de informação. O objetivo foi demonstrar como estes aspectos se apresentam, de que forma são percebidos pelos participantes e, caso sejam fonte de qualquer tipo de dificuldade, como estes profissionais lidam com estas questões. O Quadro 3 apresenta a sobrecarga e os seus aspectos trabalhados.

Dimensão	Aspectos
<i>Sobrecarga de Informação</i>	Uso de Informação e Consumo de Informação

Quadro 3 – Aspectos da Sobrecarga de Informação
Fonte: Elaborado pelos autores

A análise em relação aos 11 participantes deu-se de forma homogênea. Assim, cada um dos aspectos é ilustrado pelos dados coletados, sem haver divisão em grupos de qualquer espécie (seja por características de perfil ou da organização na qual atuam). Essa escolha decorreu da unicidade percebida ao longo da análise, demonstrando que apesar de não realizarem especificamente as mesmas tarefas, os profissionais estão inseridos em um mercado em comum, o financeiro, e abordam as questões apresentadas de forma semelhante.

4.2 Sobrecarga de Informação

A percepção de sobrecarga de informação pode ser decorrência de uma sensação negativa em relação às informações disponíveis para realização de qualquer atividade. Ainda que haja conteúdo relevante, a grande quantidade não permite que seja possível navegar de forma produtiva e em um tempo adequado, gerando muitas vezes percepções de inutilidade da informação e impossibilidade de se manter atualizado (BAWDEN; ROBINSON, 2009). A velocidade e a quantidade de informação presente para realização das atividades em um mercado financeiro global denotam este cenário para os profissionais financeiros (PÓVOA, 2010).

Este conceito não é exclusivo de um ambiente com presença de tecnologias móveis, uma vez que os indivíduos não possuem capacidade irrestrita de processamento de diversas informações, independente de estarem disponíveis de forma digital ou impressa, formal ou informal (O'REILLY, 1980). Porém, sendo constante o crescimento de informações disponíveis, em grande parte consequência do desenvolvimento de novas tecnologias, a tarefa de localizar informações que tenham maior relevância, seja para qualquer atividade, se torna mais complicado (EPPLER; MENGIS, 2004; BAWDEN; ROBINSON, 2009).



O dispositivo móvel, por seus recursos, permite ainda que os profissionais estejam constantemente conectados e disponíveis, o que pode intensificar seu uso. Esta intensificação pode ser vista através de realização de atividades em intervalos de tempo que antes não eram possíveis, como no trânsito, em cafés, em aeroportos, entre outros. Desta forma, pode haver um maior volume de consumo de informação, dado a disponibilidade que o dispositivo móvel permite, o que pode trazer a percepção de alto volume de tarefas e de aceleração do ritmo de trabalho (BITTMANN; BROWN; WAJCMAN, 2009).

Em relação a busca de informação, destaca-se um conjunto de aplicativos citados pelos profissionais, denotando alto índice de uso dos mesmos: Whatsapp, Bloomberg, Valor Econômico, Folha de São Paulo e Twitter. Ainda, houve uma unanimidade junto aos entrevistados: todos (11 de 11) afirmaram que há muita informação no seu ambiente:

[ESC] Eu tento ter uma disciplina, por exemplo, de leitura de jornais ou de interfaces digitais diárias, mas já não consigo cumprir todas elas. Por exemplo, o Twitter que seria uma ferramenta boa pra usar, porque basta seguir várias fontes de informações que pra mim são interessantes... eu não tenho esse hábito ainda. Sempre que eu começo a tentar criar ele eu me afogo em outra coisa, então... existe um esforço grande, entendeu.

[COR04] Quantidade de Informações? Excessiva. Acho que essa opinião deve ser unânime, né? [risos]

[COR05] É um excesso de informação que a gente tem hoje. Demais, muito mesmo.

Boa parte dos entrevistados (seis de 11) também relataram que muitas informações disponíveis nem sempre têm qualidade ou relevância, o que pode prejudicar, de certa forma, o fluxo de trabalho:

[CCR] Vamos lá, se a gente quiser dar atenção pra esse tipo de lixo a gente acaba ocupando um espaço muito grande no nosso 'HD', vamos dizer assim, isso prejudica. A pessoa tem que ter muito claro o que que ela precisa, que informação ela precisa, quando ela precisa, pra não se deixar levar pelo fluxo. [...] senão tá sempre olhando as 7 coisas mais importante que você precisa saber que saiu no portal Exame, sabe... isso é difícil. Se tu coloca o teu cérebro no modo automático tu se deixa levar por esse tipo de informação que não te soma nada.

[COR01] Ah, hoje é muita informação desnecessária, conteúdo em excesso e com baixa qualidade. Porque a gente nota né, as tiras estão cada vez mais curtas, assim, as reportagens né, tão muito superficiais, baseadas muito em achismos, não em teoria, então eu acho que tá muito excesso, até por causa de blog, por causa de site, é fácil o cara montar, rede social...

[ESC] Só que o fluxo de informação é muito grande. Mas também muita informação é replicada, parece que não se tem mais notícia mesmo, o cara fica mastigando a mesma coisa.

Corroborando com estas afirmações, observou-se que havia informação em excesso presente no dispositivo móvel. Nove dos 11 entrevistados recebiam seus e-mails em pelo menos dois dispositivos diferentes (ex. computador e *smartphone*), sendo que destes três recebiam através de ainda mais dispositivos (ex. computador, *smartphone* e *tablet*), o que



pode intensificar a percepção de duplicidade da informação. Observou-se também que os profissionais precisam dedicar um tempo exclusivo do seu dia para filtrar as informações recebidas, ao invés de dedicarem-se a outras atividades, percebendo a grande quantidade de informações disponíveis como uma barreira no seu fluxo de trabalho. Durante as observações, dois dos entrevistados, inclusive, solicitaram não receber por e-mail informações acerca de um determinado processo de trabalho, alegando que seria apenas para “lotar a caixa” [BAN02]. Bawden e Robinson (2009) colocam essas questões como cerne do conceito de sobrecarga de informação, abordando que há esta percepção quando as informações recebidas são vistas mais como dificuldades do que como auxílio às tarefas. Ainda que esta informação seja potencialmente útil, seu excesso pode transformá-la, sendo atribuído um aspecto negativo, aos olhos dos profissionais. (BAWDEN; ROBINSON, 2009).

Sobre o aspecto do uso de informação, portanto, há um grande esforço por parte dos indivíduos pesquisados para conseguir acompanhar o mercado financeiro de forma disciplinada e eficiente, sem perder o foco. A grande quantidade de informações e de produtos diferentes, aliada com a necessidade de estar atualizado com os mercados traz diversos desafios para esse profissional (PÓVOA, 2010). Estas questões foram abordadas de forma espontânea por sete dos 11 entrevistados, denotando a complexidade atual do seu ambiente:

[COR01] Tem que saber filtrar, né. Se não filtrar a gente só fica em função de mídia social ou notícia rápida e não trabalha. Então assim, eu acho que tem que usar... fazer o bom uso né. [...] eu acho que o profissional bom é aquele que sabe filtrar, e não ir em informação vazia. Então hoje eu acho que atrapalha muito. Antigamente era só o Valor Econômico, só o Jornal do Comércio, e deu. E eram bons, continuam sendo bons veículos, e hoje soma com o Twitter do Eike Batista, soma com Twitter de não sei quem, com Facebook, aí isso atrapalha na minha opinião.

[COR02] Também se deve a quantidade de produtos, também quanto ao número de atividades né, o dia a dia é bem corrido, então... as vezes tu pode não ter tanto tempo pra conhecer tudo né, então o que a gente faz é conhecer mais a fundo do que tu vai vender [...] Mas mesmo assim, como eu te falei, conhecer tudo tudo tudo as vezes não consegue, é muita informação né. Por exemplo, quem é a holding familiar, dona da instituição, as vezes tu acaba não conhecendo.

[CSI] Agora, acho que o nosso grande desafio é filtrar isso, acho que tem muita coisa que não é tão boa assim, e a gente passa por bastante dificuldade até pra escolher o que ter, o que ler... [...] tem que ter a questão de filtrar, a questão de qualidade. Acho que a Tecnologia Móvel é essencial, e vai ser cada vez mais essencial por essa questão de não ter mais um país, a gente tem tudo globalizado, e o que acontece do outro lado do mundo impacta aqui e não tem como ser diferente.

[COR05] então a maioria das pessoas investem achando ah, eu invisto só em renda fixa e não conhecem, mesmo dentro da renda fixa tu tem diversas modalidades de títulos, tanto em títulos quanto em moedas, digamos assim, taxas. Tu pode investir em uma inflação mais juros, num CDI mais juros, num pré-fixado, num pós.. E como é que tu consegue saber o que que tá mais interessante investir, é através de informação. Então é o que a gente... é o nosso produto, digamos assim. E eu acho que tem realmente um excesso, e... é bastante complicado, acho que esse gerenciamento do tempo é um dos desafios de quem atua no mercado na minha opinião.



As tecnologias móveis, objetivando prover acesso rápido e conveniente à informação, também podem ser fontes de sobrecarga de informação. Eppler e Mengis (2004) discutem que as funcionalidades das novas tecnologias de informação provêm acesso constante à informação, podendo em conjunto trazer informação que não seja tão relevante, ao menos não para aquele momento. A participação das tecnologias móveis como fonte de informações foi intensa durante a realização das observações, especialmente de forma paralela com outras atividades como: enquanto aguardava para ser atendido no telefone fixo ou aguardava chegada de algum colega ou cliente, (cinco de 11); durante uma ligação do telefone fixo para um cliente ou colega (quatro de 11); como auxílio para busca simples de informação enquanto escrevia um e-mail ou preparava um relatório (quatro de 11). Observou-se que este uso paralelo englobava tudo que o dispositivo podia fornecer – desde contato rápido com a equipe para resolução imediata de problemas ao acesso a fotos pessoais para compartilhar com outros colegas, passando por frequentes verificações da tela do dispositivo, ainda que este não tivesse emitido qualquer tipo de alerta. A participação, no geral, das tecnologias móveis, também foi relatada por alguns pesquisados:

[BAN02] Quando eu to parada, eu já entro direto, entro nas redes sociais, não só pra trabalhar, mas fico trocando mensagem, to sempre com ele na mão. Uso tanto pra trabalhar quanto pras minhas coisas pessoais.

[BAN03] Tá no aeroporto você não tem nada pra trabalhar, você fica horas esperando e aqui a coisa tá acontecendo aí o cara tá fazendo uma escala em Brasília o voo atrasa quatro horas, é horário comercial, ou de noite, você acha que as coisas estão acontecendo no banco você não tem computador, não tem telefone fixo, ninguém pode vir te procurar na tua sala, daí fica ansioso, aí você precisa do celular.

[COR02] pro trabalho eu não vejo essa necessidade, porque aí me mandam um e-mail, sai aqui o e-mail, quando eu chego no escritório eu ligo, então, para o trabalho não é uma necessidade. [...] uso mais no caso pessoal.

[ESC] Então, de alguma forma o cara não consegue cobrir tudo e tá sempre meio... Aplicativos que endereçam isso acho que tem grande valor. Tipo, o Flipboard ou outros assim, conseguem... [...] O próprio Twitter, meu intuito era esse, vou deixar só o que eu preciso saber... mas é difícil. Meu caso específico isso acaba sendo mais uma coisa pra lidar. É porque é tudo meio matricial, se cruza, teoricamente se eu perco tempo com o Twitter é um atalho pra outras coisas que eu não preciso perder tempo, mas aí daqui a pouco [...] eu me afogo em outra coisa.

[COR06] Assim, tem que ter um cuidado, principalmente hoje é mania os grupos de whatsapp que ficam trocando um monte de porcaria e eu me excluo desses grupos, os caras convidam e eu saio, porque justamente é ladrão de tempo, né, eu acho que a questão é ser bem seletivo, não deixar... não perder foco.

Apesar de estarem sendo observados em um ambiente de trabalho e serem questionados acerca de informação para realização de suas tarefas profissionais, observou-se um intenso uso do dispositivo para diversas outras finalidades. Bittman, Brown e Wajcman (2009) abordam que a possibilidade de contato constante com outras pessoas, através da tecnologia móvel, faz com que não haja um ‘tempo morto’: a todo momento é possível ser contactado e contatar alguém, seja de cunho pessoal ou profissional. Através do dispositivo,



todo o tempo pode ser produtivo, a qualquer momento pode-se estar consumindo e distribuindo informação, o que caracteriza o aspecto de consumo de informação. Acerca destas questões, sete dos 11 entrevistados não interpretam o uso constante do dispositivo como algo nocivo, porém realizaram reflexões acerca do seu uso constante para consumo de informação:

[COR02] Ah, sim, eu sinto que se eu não estou com o celular, aí pro lado pessoal, eu fico bem desconectado com os meus amigos, com a minha namorada, com a minha família, então... eu com certeza, é um vínculo muito importante para estar utilizando para se comunicar com as pessoas, hoje em dia se tu não tem, tu fica meio de fora, assim...

[CSI] Sempre, o celular na verdade, assim, quando tá sem bateria, eventualmente, ou quando a gente... faz tempo que eu não esqueço agora, mas quando eu eventualmente esqueço parece que tu tá sem um pedaço de ti, né? Eu to sempre mexendo, quando eu viajo de avião é até aquela hora de ser obrigado a desligar, quando pode ligar de novo pego no modo avião ali e leio meus e-mails que já estão carregados, enfim... É, sempre, andando na rua, almoçando, não tem mais como não mexer no celular, pra mim pelo menos. Sempre, 100% conectado. Eu acho que sim, é um pouco de dependência, né? [...] o celular te dá tudo hoje, né? Então, o trânsito, o teu e-mail de trabalho, o teu e-mail pessoal, e aí se tu quer se divertir tem jogo ali, se não tu vai ler sobre o teu time... enfim, tem tudo ali dentro, então eu acho que talvez seja sim dependência, hoje eu não largo o celular nem em casa na prática, porque, mesmo quando eu vou fazer um churrasco eu uso o celular pra tocar música, então.

[COR04] Acho que criou-se essa dependência. Pode ser um sinal de várias coisas, mas... eu acho que é, não sei se é necessário, mas é uma questão de hábito talvez né. Porque hoje em dia muita coisa que se faz tem que esperar, então ah, espera pro horário de alguma coisa, espera pra fazer tal coisa, no deslocamento dá pra ficar também interagindo, seja com pessoas ou seja com informação.

[COR06] Acho que é um exagero de se realmente é uma necessidade assim, sabe? Várias vezes assim, principalmente final de semana, ah, vou sair, e se eu to com a minha esposa, já deixei celular em casa. É pra aproveitar. Até talvez não ficasse com o celular, mas foi assim até pra mostrar que não é uma necessidade, há uma, eu acho que há uma supervalorização assim, de estar sempre conectado e postando um monte de porcaria.

Corroborando com os estudos de Bittman, Brown e Wajcman (2009), foi observado que os profissionais pesquisados utilizam frequentemente o dispositivo, inclusive em intervalos de esperas e descanso, porém não houve percepção de excesso deste uso, sendo relatado que entre “ônus e bônus” [CSI] há mais percepção de benefícios do que de perdas, ainda que com algumas ressalvas ressaltadas. O que pode-se denotar é que o dispositivo carrega consigo uma carga pessoal todo o tempo, fazendo com que intensifique-se o uso, especialmente em momentos de pausas e intervalos. Ainda que o dispositivo móvel possa ter sido desenvolvido com intuito profissional, há um uso intenso voltado para manter contato social com a família e os amigos (BITTMAN; BROWN; WAJCMAN, 2009).



Há na literatura um consenso que a alta quantidade de informação disponível pode afetar negativamente as atividades profissionais dos indivíduos (EPPLER; MENGIS, 2004). Os entrevistados demonstraram esse aspecto, adjetivando a informação disponível para suas tarefas profissionais como “excessiva”, “lixo”, “desnecessária” e “replicada”, abordando o conceito de sobrecarga de informação conforme trazido por Bawden e Robinson (2009), no qual o sentimento de algo que mais atrapalha do que colabora expressa a sobrecarga percebida por estes indivíduos.

Os profissionais pesquisados também expressaram sua dificuldade em trabalhar frente a esse cenário, que adicionalmente conta com uma grande variedade de produtos diferentes para trabalhar (PÓVOA; 2010). A realidade decrescente de rendimento dos mercados de capitais tem causado uma evasão para poupança, fazendo com que este profissional tenha que conhecer os diversos produtos de investimentos, o que demanda consumo constante de informação.

O que se denota é que, apesar da percepção de sobrecarga de informação, os entrevistados vão resolvendo suas questões com a tecnologia à medida que ficam face às diferentes situações, ou seja, todos eles utilizam os seus recursos tecnológicos de forma a procurar minimizar esta sobrecarga. Esse aspecto é corroborado por Bawden e Robinson (2009), ao afirmarem que o uso adequado das tecnologias de informação passa por uma personalização, respeitando o fato que este uso é individual e pertence à um contexto específico: a informação que está em excesso para alguém pode ser vital para outra pessoa.

Além disso, o uso frequente da tecnologia móvel não é exclusivamente profissional, dado as próprias características e possibilidades do dispositivo. Portanto, a percepção de sobrecarga de informação em relação ao dispositivo pode não ter um aspecto tão relevante na percepção dos profissionais justamente porque grande parte das informações consumidas através do dispositivo são por vontade própria, com fins pessoais, sociais, etc. Dado que a sobrecarga de informação passa pelo sentimento de uma informação que está auxiliando em determinado momento (BAWDEN; ROBINSON, 2009) em contraste com um uso significativo do dispositivo móvel para questões de interesse pessoal (BITTMANN; BROWN; WAJCMAN, 2009), pode fazer com que este dispositivo seja interpretado mais como fonte de informação de forma conveniente do que uma fonte de sobrecarga de informação. O Quadro 4 apresenta um resumo sobre esta dimensão.

Aspecto	Palavras-chave	Dados	Literatura
Uso de Informação	O acesso conveniente através das tecnologias móveis pode trazer a percepção de sobrecarga de informação	<i>[CCR] se a gente quiser dar atenção pra esse tipo de lixo a gente acaba ocupando um espaço muito grande no nosso 'HD', vamos dizer assim, isso prejudica. [ESC] É porque é tudo meio matricial, se cruza, teoricamente se eu perco tempo com o Twitter é um atalho pra outras coisas que eu não</i>	Novas tecnologias geram um ambiente com crescente quantidade de informação (BAWDEN; ROBINSON, 2009; EPPLER; MENGIS, 2004).



		<i>preciso perder tempo, mas aí daqui a pouco [...] eu me afogo em outra coisa.</i>	
	Lidar com o excesso de informações no mercado constitui um desafio	<i>[COR01] Antigamente era só o Valor Econômico, só o Jornal do Comércio, e deu. E eram bons, continuam sendo bons veículos, e hoje soma com o Twitter do Eike Batista, soma com Twitter de não sei quem, com Facebook, aí isso atrapalha na minha opinião. [COR05] então a maioria das pessoas investem achando ah, eu invisto só em renda fixa e não conhecem, mesmo dentro da renda fixa tu tem diversas modalidades de títulos.</i>	A quantidade de informações é crescente, dado a globalização dos mercados (PÓVOA, 2010).
Consumo de Informação	A tecnologia móvel intensifica as interações	<i>[CSI] Quando eu viajo de avião é até aquela hora de ser obrigado a desligar, quando pode ligar de novo pego no modo avião ali e leio meus e-mails que já estão carregados. [COR04] no deslocamento dá pra ficar também interagindo, seja com pessoas ou seja com informação.</i>	A conexão constante permite que as tarefas sejam executadas a qualquer momento (BITTMAN; BROWN WAJCMAN, 2009).

Quadro 4 - Aspectos da Sobrecarga de Informação

Fonte: Dados da Pesquisa

A dimensão de sobrecarga de informação abordou o alto volume de informação presente no ambiente, e seu reflexo nas tarefas. O aspecto de uso de informação foi identificado uma vez que as tecnologias móveis facilitam o acesso e a produção de informação, contribuindo para aumentar a quantidade de informações disponíveis, em diferentes canais e em diferentes formatos, e constituindo em um desafio para esses profissionais. O aspecto de consumo de informação, por sua vez, foi relacionado com a intensificação das interações que os profissionais relataram, dado o frequente uso do dispositivo, sempre que possível. Com essa construção, foram demonstradas diferentes percepções dada a inserção de tecnologias móveis na rotina dos profissionais estudados. A utilização de palavras-chave pode também ser ponto de partida para novas reflexões a respeito dos aspectos aqui trabalhados.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo procurou apresentar uma discussão a respeito da sobrecarga do uso de tecnologia à qual profissionais do mercado financeiro estão expostos, trazendo essa discussão para o campo das tecnologias móveis, e focando na dimensão da sobrecarga de informação



que estas tecnologias ajudam a promover. Para tal, participaram da pesquisa 11 profissionais, usuários de tecnologia móvel e envolvidos em tarefas relacionadas à natureza financeira.

O conceito de sobrecarga é um dos diversos aspectos que se pode encontrar na relação entre Gestor, Tecnologia e Tarefa, elementos do uso da tecnologia, de acordo com Burt-Jones e Straub (2006). A dimensão de sobrecarga de informação trabalhou com aspectos relacionados ao alto volume de informações geradas, processo intensificado pela tecnologia móvel, através da conveniência do acesso e produção de informação (BAWDEN; ROBINSON, 2009; EPPLER; MENGIS, 2004). Entre os profissionais aqui abordados, foi especialmente destacado o desafio que é trabalhar em um ambiente com muitas informações (PÓVOA, 2010). Os principais pontos abordados pelos participantes da pesquisa foram as muitas fontes de informação, pouca profundidade e a dificuldade de encontrar bons canais, que tragam uma informação de qualidade, e não meramente uma repetição do que já existe.

O destaque realizado pelos entrevistados para o volume de informação, independente de como essa é acessada, relaciona esse aspecto principalmente a características do Gestor (indivíduo) e das Tarefas que este desempenha (BURT-JONES; STRAUB, 2006). A frequência dos relatos da dificuldade de manter-se atualizado profissionalmente (dado o ambiente com baixa qualidade e alta quantidade de informação) demonstra que esses profissionais são cotidianamente desafiados para executarem suas tarefas nesse cenário, com tecnologias de diferentes naturezas.

No que tange aos limites encontrados pela pesquisa, em relação aos dados coletados, não houve análise que permitisse verificar especificidades sociodemográficas (uma vez que a faixa etária foi homogênea, o gênero foi predominantemente o masculino, o tempo de mercado estava na faixa de 8 anos, entre outros fatores) em relação à sobrecarga aqui estudada. Uma pesquisa com maior quantidade de profissionais poderia permitir a análise de grupos em relação a diferentes características, podendo trazer olhares mais específicos para a temática.

Como sugestão para pesquisas futuras, sugere-se trabalhar com outros mercados além do mercado financeiro aqui especificado. As particularidades de outros setores podem agregar mais elementos de análise. Um exemplo seriam os desenvolvedores de *software*, dada a natureza analítica de suas tarefas, e a exigência de considerável concentração e atenção. Ainda, sendo as temáticas de pesquisa dinâmicas, podem ser agregados outros aspectos para discorrer a respeito da sobrecarga de informação, ao longo do desenvolvimento de outros estudos.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS ENTIDADES DOS MERCADOS FINANCEIRO E DE CAPITAIS (ANBIMA). **Certificação**. Disponível em: <<http://portal.anbima.com.br/produtos-e-servicos/certificacao/Pages/certificacao.aspx>> Acesso em 21 de Novembro de 2013.

BAWDEN, D; ROBINSON, L. The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. **Journal of Information Science**, v. 35 (2), 2009. P. 180-191.

BITTMAN, M.; BROWN, J. E.; WAJCMAN, J. The mobile phone, perpetual contact and time pressure. **Work Employment Society**, v. 23, 2009.



- BURTON-JONES, A.; STRAUB, D.W. Reconceptualizing System Usage: An approach and Empirical Test. **Information Systems Research**, v. 17 (3), 2006. P. 228-246.
- BÜSCHER, M.; URRY, J. Mobile Methods and the Empirical. **European Journal of Social Theory**, v. 12 (1), 2009. P. 99-116.
- CHEN, H.; CHIANG, R. H. L.; STOREY, V. Business Intelligence and Analytic: From Big Data to Big Impact. **Management Information System Quarterly (MISQ)**, v. 36, 2012. P. 1165-1188.
- DAVENPORT, T. H.; PATIL, D. J. Data Scientist: The Sexiest Job of the 21st Century. **Harvard Business Review**, v. 90, 2012. p. 70-76.
- DELONE, W.H.; MCLEAN, E.R. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. **Journal of Management Information Systems** v. 19(4), 2003, P. 9-30.
- EPPLER, M. J; MENGIS, J. The Concept of Information Overload: A Review of Literature from Organization Science, Accounting, Marketing, MIS, and Related Disciplines. **The Information Society**, v. 20, 2004. P. 325-344.
- FREITAS, H.; MOSCAROLA, J. Da observação à decisão: Métodos de pesquisa e de análise quantitativa e qualitativa de dados. **RAE Eletrônica**, v. 1(1), 2002.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 6 ed. 2008.
- GOODHUE, D. L.; THOMPSON, R. L. Task-Technology Fit and Individual Performance. **Management Information System Quarterly (MISQ)**, v. 19, 1995. P. 213-236.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE CERTIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS FINANCEIROS (IBCPF). **O Planejador Financeiro**. Disponível em: <<http://www.ibcpf.org.br/PlanejadorFinanceiro/O-que-e>> Acesso em: 18 de Julho de 2013.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE CERTIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS FINANCEIROS (IBCPF). **O que é o IBCPF?** Disponível em: <<http://www.ibcpf.org.br/PlanejadorFinanceiro/O-que-e-IBCPF>> Acesso em: 10 de Setembro de 2013.
- KARR-WISNIEWSKI, P.; LU, Y. When more is too much: Operationalizing technology overload and exploring its impact on knowledge worker productivity. **Computers in Human Behavior**, v. 26, 2010. P. 1061-1072.
- MALHOTRA, N. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2012, 6 ed.



MARULANDA-CARTER, L.; JACKSON, T. W. Effects of e-mail addiction and interruptions on employees. **Journal of Systems and Information Technology**, v. 14 (1), 2012. P 82-94.

MAZMANIAN, M.; YATES, J.; ORLIKOWSKI, W. Ubiquitous Email: Individual Experiences and Organizational Consequences of Blackberry use. **Academy of Management Proceedings**, 2006.

MCAFEE, A.; BRYJOLFSSON, E. Big Data: The Management Revolution. **Harvard Business Review**, v. 90, 2012. P. 60-68.

ORLIKOWSKI, W. J. Sociomaterial Practices: Exploring Technology at Work. **Organization Studies**, v. 28 (09), 2007. P. 1435 – 1448.

O'REILLY, C. A. Individuals and Information Overload in Organizations: Is more necessarily better? **Academy of Management Journal**, v. 23, 1980. P. 684-696.

PICA, D.; SORENSEN, C.; ALLEN, D. On Mobility and Context of Work: Exploring Mobile Police Work. In: **Thirty-Seventh Hawaii International Conference on System Sciences HICSS-37**, 2004.

PORTER, M. E.; LORSCH, J. W.; NOHRIA, N. Seven Surprises for New CEO. **Harvard Business Review**, v. 82 (10), 2004, P. 62-72.

PÓVOA, A. **Mundo Financeiro: um olhar de um gestor**. Editora Saraiva, São Paulo, 2010.

SANDI, L. B.; SACCOL, A. Z. Sobrecarga de Informações geradas pela Adoção de Tecnologias da Informação Móveis e Sem Fio e suas decorrências para Profissionais de Vendas. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, v. 9 (2), 2010. P. 1-23.

SCHROEDER, R. Mobile phones and the inexorable advance of multimodal connectedness. **New Media Society**, v. 12 (1). 2010. P. 75-90

SORENSEN, C. Cultivating Interaction Ubiquity at Work. **Information Society**, v. 26, 2010. P. 276-287.

SORENSEN, C. Enterprise Mobility: Tiny Technology with Global Impact on Work. Palgrave. **Work and Globalization series**, April, 2011.

TORKZADEH, G.; DOLL, W.J. The Development of a Tool for Measuring the Perceived Impact of Information Technology on Work. **Omega**, v. 27 (3), 1999, P. 327-339.

VENKATESH, V.; MORRIS, M. G.; DAVIS, G. B.; DAVIS, F. D. User acceptance of Information Technology: Toward a Unified Views. **MIS Quarterly**, v. 27 (03), 2003. P. 425 – 478.



YIN, R. K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. Porto Alegre: Bookman, 4 ed. 2010.

ZHONG, B. From smartphones to iPad: Power users' disposition toward mobile media devices. **Computers in Human Behavior**. v. 29 (4), 2013. P. 1742-1748.