



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

MARIA ALBETI VIEIRA VITORIANO

**IMPACTOS DA BUSCA DE INFORMAÇÕES NÃO RELEVANTES NA
PRODUTIVIDADE DE PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Brasília
2018

MARIA ALBETI VIEIRA VITORIANO

**IMPACTOS DA BUSCA DE INFORMAÇÕES NÃO RELEVANTES NA
PRODUTIVIDADE DE PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Tese apresentada ao curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como requisito para obtenção do grau de doutora em Ciência da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque

Brasília
2018

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

VV845i Vitoriano, Maria Albeti Vieira
Impactos da busca de informações não relevantes na
produtividade de profissionais de Tecnologia da Informação
/ Maria Albeti Vieira Vitoriano; orientador Kelley
Cristine G. Dias Gasque. -- Brasília, 2019.
244 p.

Tese (Doutorado - Doutorado em Ciência da Informação) --
Universidade de Brasília, 2019.

1. Busca de informação. 2. Cyberloafing. 3. Informação não
relevante. 4. Informação relevante. 5. Profissionais de
Tecnologia da Informação. I. Gasque, Kelley Cristine G.
Dias, orient. II. Título.



FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: "Impactos da busca de informações não relevantes na produtividade de profissionais de Tecnologia da Informação"

Autor (a): Maria Albeti Vieira Vitoriano

Área de concentração: Gestão da Informação

Linha de pesquisa: Comunicação e Mediação da Informação

Tese submetida à Comissão Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do título de **Doutor em Ciência da Informação**.

Tese aprovada em: 27 de março de 2018.

Profª Drª Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque
Presidente (PPGCINF/UnB)

Profª Drª Livia Ferreira de Carvalho
Membro Externo (UFG)

Prof. Dr. Eduardo Amadeu Dutra Moresi
Membro Externo (UCB)

Profª Drª Lillian Maria Araújo de Rezende Alvares
Membro Interno (PPGCINF/UnB)

Prof. Dr. Renato Tarciso Barbosa de Sousa
Suplente (PPGCINF/UnB)

DEDICATÓRIA

Aos meus pais

José Vitoriano Filho

Maria Stela Vieira Vitoriano

(in memoriam)

Ao meu irmão

Às minhas irmãs

Aos meus sobrinhos

AGRADECIMENTO ESPECIAL

Minha imensa gratidão à Profa. Dra. Kelley Cristina Gasque pela orientação desta tese. Gratidão por todo conhecimento transmitido, pelos direcionamentos, pelas interrogações geradas, pelos questionamentos respondidos e, sobretudo, pelo apoio que nunca faltou. Serei eternamente grata!

AGRADECIMENTOS

A Deus pela existência, pela beleza da vida e pela possibilidade de crescer como ser humano.

A todas as pessoas que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste trabalho.

Aos professores e funcionários do curso de Pós-graduação da Faculdade de Ciência da Informação, da UnB. Meus agradecimentos.

Aos colegas de pós-graduação com quem tive a oportunidade de cursar disciplinas, realizar tarefas, partilhar conversas e discussões nas salas de aula. Aprendi muito com todos vocês.

Aos profissionais de TI que responderam ao questionário e participaram das entrevistas, sem os quais este trabalho não seria possível.

À minha família, pelo apoio e pela compreensão, principalmente, nos momentos em que precisei me isolar, deixando de lado preciosos momentos de convivência. Meus sinceros agradecimentos.

Ando devagar
Porque já tive pressa
E levo esse sorriso
Porque já chorei demais
Hoje me sinto mais forte
Mais feliz, quem sabe
Só levo a certeza
De que muito pouco sei
Ou nada sei
[...]
Penso que cumprir a vida
Seja simplesmente
Compreender a marcha
E ir tocando em frente
[...]
Cada um de nós compõe a sua
história
Cada ser em si
Carrega o dom de ser capaz
E ser feliz
(Almir Sater e Renato Teixeira)

RESUMO

Pesquisa de doutorado desenvolvida com profissionais da área de infraestrutura de Tecnologia da Informação, que trabalham no Distrito Federal. Trata do impacto da busca de informações não relevantes, durante o horário de trabalho, por meio do acesso à internet. Informações não relevantes são aquelas que não auxiliam na execução das atividades profissionais, com possibilidade de causar dificuldades ou atraso na realização das tarefas. A pesquisa utiliza metodologia de natureza quanti-qualitativa, com aplicação de questionário e realização de entrevistas individuais, de natureza semiestruturadas. Os resultados mostram que os profissionais de infraestrutura de TI estão conectados a maior parte do tempo durante o trabalho e, em geral, acessam informações sem relevância para o trabalho imediato, fenômeno denominado *cyberloafing*. Os motivos alegados para o acesso são atualização sobre os últimos acontecimentos, redução do nível de estresse e aumento do nível de conhecimento técnico. Há o reconhecimento que o acesso ao celular desvia a atenção, ainda assim, muitos profissionais criticaram as organizações em que trabalham devido à prática de bloqueio de *sites* e dos conteúdos. Os principais impactos no trabalho são pouco aproveitamento do tempo para as tarefas na empresa e desvio da atenção. As organizações precisam se adaptar a essa nova realidade e encontrar soluções de gerenciamento e controle ao invés do uso, exclusivo, de ferramentas de bloqueio do acesso a certos tipos de sites e aplicativos.

Palavras-chave: Busca de informação. *Cyberloafing*. Informação não relevante. Informação relevante. Profissionais de Tecnologia da Informação.

ABSTRACT

Doctoral research developed with professionals from the Information Technology infrastructure area, who work in the Federal District. It deals with the impact of seeking irrelevant information, during working hours, through internet access. Irrelevant information is the one that does not help in the development of professional activities and might cause difficulties or delays in the accomplishment of the tasks. This research uses quantitative-qualitative methodology, with questionnaires application and individual interviews of semi-structured nature. The results show that IT infrastructure professionals are connected most of the time during work and, in general, accessing information that is not relevant to their immediate task, a phenomenon called cyberloafing. The main reasons for the access are updates on the latest events, reduction of stress level and an increase of the levels of technical knowledge. It has been recognized that cell phone access distracts, yet many professionals have criticized their workplace for the practice of blocking websites and contents. The main impacts on the work are little use of the time for the development of the company's tasks and diversion of attention. Organizations need to adapt to this new reality and find management and control solutions rather than opting for the exclusive use of tools to block the access to certain types of sites and applications.

Keywords: Information seeking. Cyberloafing. Irrelevant information. Relevant information. Information Technology Professionals.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

APF	Administração Pública Federal
ASK	<i>Anamolous State of Knowledge</i>
BBTS	Banco do Brasil Tecnologia e Serviços Ltda.
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CI	Ciência da Informação
CO	Ciência Organizacional
DATAPREV	Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social
DF	Distrito Federal
ELIS	<i>Everyday life information seeking</i>
ICSI	<i>International Conference for Scientific Information</i>
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
ODI	<i>Opportunistic discovery of information</i>
OPAI	<i>Opportunistic acquisition of information</i>
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua
RAIS	Relação Anual de Informações Sociais
SERPRO	Serviço Federal de Processamento de Dados
SICOOB	Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil
SSTI	<i>Software e serviços de TI</i>
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UnB	Universidade de Brasília
WILP	<i>Workplace internet leisure browsing</i>
WWW	<i>World Wide Web</i>

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Contexto da pesquisa	23
Figura 2 – Tipologia das necessidades de informação de Taylor	51
Figura 3 – Abordagem da construção de sentido de Dervin	53
Figura 4 – Estrutura modificada da construção de sentido de Dervin	54
Figura 5 – Visão das estratégias do modelo de Ellis	56
Figura 6 – Processo de busca de informação de Kuhlthau	57
Figura 7 – Modelo geral de comportamento informacional	59
Figura 8 – Processo de resolução de problemas de busca e pesquisa de informação	61
Figura 9 – Modelo de comportamento de busca de informação na web	62
Figura 10 – Modelo integrado de busca e pesquisa de informação	64
Figura 11 – Modos de busca de informação	65
Figura 12 – Referencial teórico da pesquisa	90

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Cursos e/ou programas relativos à área de TI	83
Quadro 2 – Objetivos específicos <i>versus</i> perguntas do questionário e roteiro da entrevista	100
Quadro 3 – Escolaridade <i>versus</i> tempo de acesso	115
Quadro 4 – Faixa etária <i>versus</i> tempo de acesso	116
Quadro 5 – Gênero <i>versus</i> tempo de acesso	116
Quadro 6 – Função <i>versus</i> tempo de acesso	116
Quadro 7 – Tipo de organização <i>versus</i> tempo de acesso	117
Quadro 8 – Perfil dos entrevistados	118
Quadro 9 – Cursos de graduação	118
Quadro 10 – Cursos de pós-graduação	119
Quadro 11 – Profissionais entrevistados	142
Quadro 12 – Número de respostas por categorias de informação	145
Quadro 13 – Número de respostas para relevância das informações	149
Quadro 14 – Respostas para resultado do acesso a informações não relevantes	154

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Acesso a informações não relevantes no horário de trabalho	105
Gráfico 2 – Informações sobre lazer e entretenimento	106
Gráfico 3 – Informações sobre oportunidades de trabalho	106
Gráfico 4 – Informações sobre política e economia	107
Gráfico 5 – Informações sobre novidades na área de TI	107
Gráfico 6 – Informações sobre redes sociais	108
Gráfico 7 – Influência do acesso a informações relevantes	108
Gráfico 8 – Informações sobre lazer e entretenimento	109
Gráfico 9 – Informação sobre oportunidades de trabalho	109
Gráfico 10 – Informações sobre política e economia	110
Gráfico 11 – Informações sobre novidades da área de TI	110
Gráfico 12 – Informações relativas ao conteúdo das redes sociais	111
Gráfico 13 – Desvio da atenção pelo acesso a informações não relevantes	111
Gráfico 14 – Auxílio na realização das tarefas	112
Gráfico 15 – Aumento do nível de conhecimento técnico	112
Gráfico 16 – Redução do nível de estresse	113
Gráfico 17 – Atualização sobre os últimos acontecimentos	113
Gráfico 18 – Informações acessadas resultam em interação nas redes sociais	114
Gráfico 19 – Influência do acesso a informações não relevantes no horário de trabalho	114
Gráfico 20 – Tempo médio de acesso à internet no ambiente de trabalho	115
Gráfico 21 – Informações acessadas durante o horário de trabalho	145
Gráfico 22 – Relevância das informações acessadas durante o horário de trabalho	149
Gráfico 23 – Comparação entre acesso de informações e relevância	153
Gráfico 24 – Resultados do acesso a informações não relevantes no trabalho	155
Gráfico 25 – Acesso e influência de informações não relevantes no trabalho	158

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Tipo de organização	103
Tabela 2 – Regime de contratação	103
Tabela 3 – Função que exerce	103
Tabela 4 – Faixa etária	104
Tabela 5 – Gênero	104
Tabela 6 – Escolaridade	104

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	18
INTRODUÇÃO	18
1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA	18
1.2 OBJETIVOS	21
1.2.1 Objetivo geral	21
1.2.2 Objetivos específicos	21
1.3 JUSTIFICATIVA	22
1.4 CONTEXTO DA PESQUISA	23
CAPÍTULO 2	26
REVISÃO DE LITERATURA	26
2.1 INFORMAÇÃO	26
2.1.1 Conceito e importância	27
2.1.2 Relevância da informação	29
2.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL HUMANO.....	38
2.2.1 Conceito e abrangência	38
2.2.2 Origem e evolução dos estudos	40
2.2.3 Conceitos básicos na área de comportamento informacional	42
2.2.3.1 <i>Necessidade de informação</i>	42
2.2.3.2 <i>Busca de informação</i>	44
2.2.3.3 <i>Pesquisa de informação</i>	48
2.2.3.4 <i>Uso da informação</i>	49
2.2.4 Modelos de comportamento informacional	51
2.2.4.1 <i>Valor agregado</i>	51
2.2.4.2 <i>Estado anômalo do conhecimento</i>	53
2.2.4.3 <i>Construção de Sentido</i>	53
2.2.4.4 <i>Estratégias de busca de informação</i>	55
2.2.4.5 <i>Estágios do comportamento de busca da informação</i>	57
2.2.4.6 <i>Modelo de Comportamento Informacional</i>	59
2.2.4.7 <i>Modelo de busca de informação na web</i>	62
2.2.4.8 <i>Modelo integrado de busca e pesquisa de informação</i>	64
2.2.4.9 <i>Modelo de busca de informação</i>	66
2.2.5 Comportamento informacional e práticas da informação	67
2.3 OS IMPACTOS DA INTERNET NA BUSCA DA INFORMAÇÃO	68
2.3.1 Sobrecarga de informação	69
2.3.2 Uso da internet no ambiente de trabalho	75
2.4 PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	82
CAPÍTULO 3	86
REFERENCIAL TEÓRICO	86
3.1 BUSCA DE INFORMAÇÃO	86
3.2 USO DA INTERNET NO AMBIENTE DE TRABALHO	87
3.3 INFORMAÇÕES NÃO RELEVANTES.....	89
3.4 PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	90
CAPÍTULO 4	92
METODOLOGIA	92
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	92
4.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA	93
4.2.1 Universo	94

4.2.2 Fases da Pesquisa	95
4.2.3 Amostragem	96
4.2.4 Instrumentos de coleta de dados	97
4.2.4.1 <i>Questionário</i>	97
4.2.4.2 <i>Entrevistas</i>	99
4.2.4.3 <i>Pré-teste</i>	100
4.2.4.4 <i>Estrutura esquemática das ferramentas versus os objetivos específicos</i>	101
CAPÍTULO 5	103
APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	103
5.1 QUESTIONÁRIOS.....	103
5.2 ENTREVISTAS.....	118
5.2.1 Perfil dos entrevistados	118
5.2.2 Informações coletadas	120
5.2.2.1 <i>Internet no ambiente de trabalho</i>	121
5.2.2.2 <i>Dispositivos usados para acesso à internet</i>	122
5.2.2.3 <i>Mecanismos usados para acesso a informações, na internet</i>	123
5.2.2.4 <i>Tempo e frequência de acesso à internet</i>	123
5.2.2.5 <i>Informações acessadas, durante o horário de trabalho, pela internet</i>	124
5.2.2.6 <i>Motivos para acesso à internet no ambiente de trabalho</i>	127
5.2.2.7 <i>Impactos da busca de informações não relevantes nas atividades</i>	128
5.2.2.8 <i>Compartilhamento de informações adquiridas pela internet</i>	129
5.2.2.9 <i>Dispersão na busca de informação na internet</i>	130
5.2.2.10 <i>Sobrecarga de informação</i>	131
5.2.2.11 <i>Bloqueio do acesso à internet</i>	132
5.2.2.12 <i>Uso do telefone celular</i>	134
5.2.2.13 <i>Informações sobre as equipes</i>	135
CAPÍTULO 6	140
ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	140
6.1 PERFIL DEMOGRÁFICO.....	141
6.1.1 Número de participantes	141
6.1.2 Função que exercem	142
6.1.3 Faixa etária	142
6.1.4 Gênero	143
6.1.5 Nível de escolaridade	143
6.1.6 Síntese do perfil demográfico	144
6.2 INFORMAÇÕES PESQUISADAS PELOS PROFISSIONAIS DE TI.....	144
6.3 RELEVÂNCIA DAS INFORMAÇÕES PESQUISADAS.....	148
6.4 MOTIVOS DO ACESSO A INFORMAÇÕES NÃO RELEVANTES.....	154
6.5 CONSEQUÊNCIAS DO ACESSO A INFORMAÇÕES NÃO RELEVANTES.....	157
6.6 ANÁLISE DE ASSOCIAÇÃO DE VARIÁVEIS.....	161
6.7 COMENTÁRIOS ADICIONAIS.....	163
CAPÍTULO 7	167
CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	167
7.1 PERGUNTA GERADORA E SUPOSIÇÕES BÁSICAS.....	167
7.2 ATENDIMENTO DOS OBJETIVOS PROPOSTOS.....	168
7.3 LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....	171
7.4 RECOMENDAÇÕES E PROPOSIÇÃO DE NOVAS PESQUISAS.....	172
REFERÊNCIAS	174
APÊNDICES	198
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	199

APÊNDICE B – ROTEIRO DAS ENTREVISTAS	203
APÊNDICE C - ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS	204
APÊNDICE D – RESULTADOS DA COMPARAÇÃO ENTRE VARIÁVEIS	219
APÊNDICE E – RESUMO DAS ENTREVISTAS	231

CAPÍTULO 1

INTRODUÇÃO

“O que vale na vida não é o ponto de partida e sim a caminhada.
Caminhando e semeando, no fim terás o que colher”
(Cora Coralina)

Neste capítulo, apresentam-se os objetivos gerais e específicos que direcionaram a realização desta pesquisa. Apresentam-se, também, as justificativas para realização do processo de investigação e o contexto no qual se insere o objeto de estudo.

1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

O uso da rede mundial de computadores (*world wide web* – *www*) tornou-se essencial, nos últimos anos, para o trabalho, para a escola e para a vida social, principalmente, pela facilidade de acesso pelo telefone celular (*smartphone*) (CARR, 2011). Esse avanço permite a disponibilização de inúmeros serviços e aplicativos, para a população em geral, tanto pela iniciativa privada como pelos órgãos governamentais, o que reforça cada vez mais o acesso à internet (FEZILE, 2011; SAWITRI, 2012; KNIGHT, 2014; GONÇALVES, 2017).

Dados coletados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)/ Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD), em relação ao quarto trimestre de 2016, mostram que o acesso à internet alcançou 64,7% da população brasileira, de 10 anos ou mais. No que se refere ao gênero, as mulheres (65,5%) apareceram com utilização da internet um pouco superior aos homens (63,8%). Foi observado, ainda, a diferença entre o percentual de utilização da internet entre pessoas de 60 anos ou mais de idade (24,74%) e o grupo formado por indivíduos, entre 18 ou 19 anos e 20 a 24 anos de idade, que apresentou 85,4% e 85,2%, respectivamente (IBGE, 2018).

A utilização da internet, também, mostrou-se relacionada ao nível de escolaridade, com proporções crescentes entre os mais escolarizados. No grupo de pessoas com nível fundamental incompleto, o percentual de uso da internet foi 43,6%, com ensino superior incompleto 97,1% e 95,7 % com superior completo. De acordo com essa pesquisa, 94,6% das

pessoas, com 10 anos ou mais (109.818 mil pessoas) acessaram a internet, no quarto trimestre de 2016, por meio do telefone celular (IBGE, 2018).

Nesse levantamento, também, foram verificados os principais motivos para acesso à internet. Destacaram-se os seguintes: enviar ou receber mensagens por aplicativos diferentes de *emails*, 94,2%; assistir a vídeos, o que inclui programas, séries e filmes, 76,4%; conversar por chamadas de voz ou vídeo, 73,3%; e enviar ou receber *emails*, 69,3% (IBGE, 2018).

Essa nova realidade proporciona uma série de benefícios, dentre os quais, facilita a comunicação entre as pessoas, permite a disponibilização de informações e, principalmente, está transformando, cada vez mais, a forma como as organizações operam, independentemente, da área de atuação. Em função disso, o indivíduo está exposto a uma quantidade enorme de informações, sem paralelo na história da humanidade, cujo volume se expande a cada instante (BAWDEN; HOLTHAM; COURTNEY, 1999; KNIGHT, 2014; GONÇALVES, 2017).

Nesse cenário, muitas informações encontradas, pelos indivíduos, de forma voluntária ou por acaso, não são relevantes para suas atividades pessoais, profissionais ou para crescimento intelectual. Carr (2011) entende que esse excesso de informação pode causar prejuízo no desempenho pessoal e profissional do indivíduo, tendo em vista que o tempo e a atenção que poderiam estar voltados para informações relevantes são desviados para aquelas que não são.

Para efeito desta pesquisa, considera-se como informação não relevante aquela informação que em determinado momento não tem importância ou tem pouca importância para a realização de certa atividade, por determinado profissional. No entanto, essa mesma informação pode ter sido relevante, ou seja, ter sido importante, em determinado momento ou vir a ser importante no futuro. Portanto, utiliza-se o conceito de relevância como relacionado à natureza dinâmica das necessidades de informação do usuário, conforme explicita Barry (1994).

Tendo em vista a abrangência do tema, decidiu-se delimitar o escopo desta pesquisa à área de Tecnologia da Informação (TI), pela crescente importância dessa atividade para as organizações e para sociedade em geral. De um modo geral, pode-se dividir esse campo de atividade em três grandes segmentos: infraestrutura, desenvolvimento de aplicativos e operações. Oliveira (2009) faz referência, somente, a duas grandes áreas: desenvolvimento de *software* e gestão de TI.

A área de infraestrutura abrange as atividades de instalação e manutenção de equipamentos (computadores, redes e armazenamento de dados), sistemas operacionais, bases de dados, segurança e demais itens responsáveis pelo funcionamento dos centros de

processamento de dados (*data center*) e dos aplicativos. A área de desenvolvimento está direcionada para criação e manutenção de sistemas corporativos e aplicativos para atendimento das necessidades do negócio e dos clientes. E, finalmente, a área de operações que tem como responsabilidade garantir o pleno funcionamento da estrutura de processamento e de telecomunicações em geral, durante 24 horas por dia, todos os dias da semana, usualmente, denominado funcionamento 24 x7.

Dentre esses segmentos, fez-se a opção por colocar o foco nos profissionais das áreas de infraestrutura e operações de TI, que são aqueles responsáveis pela garantia da entrega da informação aos usuários, com disponibilidade, integridade e segurança. Essa escolha está relacionada ao fato de representarem um segmento altamente sensível para a prestação dos serviços de tecnologia da informação dos mais diversos setores da sociedade, principalmente, nas grandes organizações.

Como no Brasil, não há o reconhecimento dessa atividade, como profissão regulamentada, existe uma nomenclatura bastante ampla para designar esses profissionais, bem como uma grande variedade de cursos tanto de nível médio como de nível superior. Assim, neste trabalho, considerou-se como profissional de TI aquele indivíduo que trabalha na área de infraestrutura e operações de TI, independentemente, de formação acadêmica nessas áreas. Esses profissionais podem estar alocados em um setor de TI de uma organização ou em uma organização que tenha como atividade-fim a própria tecnologia da informação. A partir de agora, esses profissionais são referenciados, somente, como profissionais de TI.

Nesta pesquisa, colocou-se as seguintes suposições (S) como objeto de investigação:

S1: os profissionais que trabalham na área de infraestrutura de TI acessam a internet, de forma intensiva, para busca de informações durante o horário de trabalho;

S2: a maior parte dessas informações não é relevante para a realização das atividades em curso;

S3: a busca de informação não relevante, durante o horário de trabalho, causa impactos na realização das atividades desses profissionais de TI.

A partir dessas suposições, coloca-se a seguinte questão: **quais os impactos da busca de informação não relevante, durante o horário de trabalho, por meio da internet, na realização das atividades dos profissionais de TI?**

1.2 OBJETIVOS

Neste item, descreve-se o objetivo geral da pesquisa, bem como os objetivos específicos que orientaram a realização das tarefas necessárias para a obtenção dos resultados esperados.

1.2.1 Objetivo geral

Identificar o impacto da busca de informações não relevantes, pela internet, durante o horário de trabalho, nas atividades dos profissionais de infraestrutura de Tecnologia da Informação, do Distrito Federal.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Elaborar o perfil demográfico dos profissionais de TI, participantes da pesquisa;
- b) Identificar as informações pesquisadas pelos profissionais de TI, durante o horário de trabalho;
- c) Identificar informações não relevantes pesquisadas pelos profissionais de TI durante o horário de trabalho;
- d) Investigar os motivos do acesso a informações não relevantes;
- e) Analisar as consequências do acesso a informações não relevantes no ambiente de trabalho.

1.3 JUSTIFICATIVA

A internet, por meio de diferentes equipamentos e formatos, tem possibilitado aos governos, às empresas e ao cidadão a disponibilização de informações e de serviços para a sociedade em geral e/ou para grupos específicos. Essa oferta de informações e serviços tem como objetivo auxiliar: 1) na melhoria da prestação de serviços; 2) no acesso ao conhecimento de um modo geral; 3) na divulgação de notícias e 4) no acesso a informações de natureza privada (GONÇALVES, 2017).

Ao analisar sob o ângulo da prestação de serviços, deve-se considerar a transformação nos processos de aquisição de bens e serviços, com impacto na estrutura das organizações. Em relação ao conhecimento e à divulgação de conteúdo, a disponibilização de cursos *on-line* possibilita o acesso a um universo de cultura e de saber a partir de qualquer lugar. No que se refere às notícias, nunca em toda história da humanidade, os fatos chegaram de forma tão imediata e abrangente como nos tempos atuais. E finalmente, nos dias atuais, qualquer pessoa pode divulgar suas ideias para um público ilimitado, principalmente, usando as redes sociais, possibilidade sem precedentes na história humana (LE MOS; LÉVY, 2010).

Pijpers (2010) e Carr (2011) destacam que a quantidade de informação disponibilizada gera o fenômeno denominado “sobrecarga de informação”. Esse fenômeno é resultado, não somente, da grande quantidade de informação disponível mas também da qualidade das informações e das diferentes formas através das quais ela é acessada.

Muitas informações incorretas e/ou falsas são apresentadas como se fossem corretas e verdadeiras. Tais informações, de um modo geral, são imediatamente acessadas e, na maioria das vezes, replicadas, e até acrescidas com mais informações, também, sem nenhuma qualidade (WURMAN, 1989; 2001).

Além disso, verificam-se outros efeitos colaterais, tais como, interrupções contínuas e, conseqüente desvio da atenção de atividades, no ambiente privado e profissional, devido ao acesso constante a notícias e a mensagens, principalmente, pelo celular. O indivíduo acessa, permanentemente, informações relevantes ou não para o seu trabalho, para sua vida, simplesmente porque elas estão disponíveis (CARR, 2011; GOLEMAN, 2014).

De acordo com Wurman (1989), a quantidade de informação disponível e acessível tem como conseqüência a “ansiedade de informação”, ou seja, a sensação de que se deve saber tudo. As pessoas estão perdendo a capacidade de distinguir aquelas informações

que realmente importam para sua vida e seu trabalho, bem como identificar que informações atendem a real necessidade de saber.

Trata-se de um tema atual, de extrema relevância, cujos impactos ainda não são totalmente conhecidos e que demanda profundas reflexões sobre a forma como as organizações se estruturam e estabelecem os relacionamentos no contexto do trabalho. Em face da amplitude, precisa ser investigado de forma transdisciplinar, envolvendo diversas áreas do conhecimento, tais como Ciência da Informação (CI), Psicologia, Administração, Ciência da Computação entre outras (BORGES, 2004; CARR, 2011).

Neste caso específico, decidiu-se investigar como os indivíduos, dentro das organizações, convivem com a necessidade de realizar tarefas, cumprir prazos, alcançar bons níveis de produtividade e, ao mesmo tempo, acessarem informações na internet. De forma mais específica, investiga-se o impacto do acesso a informações não relevantes, pelos profissionais de infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI), que trabalham no DF.

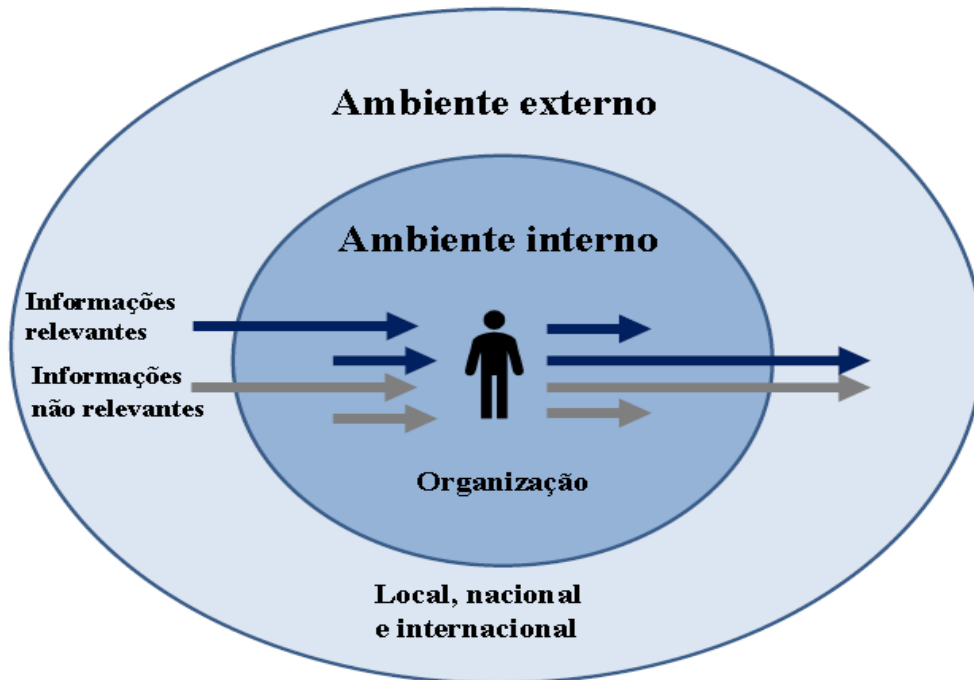
1.4 CONTEXTO DA PESQUISA

Os profissionais de TI que trabalham, na área de infraestrutura e operações, em organizações, públicas e privadas, no DF, constituíram o contexto desta pesquisa. Esses profissionais estão inseridos em um ambiente organizacional que, por sua vez, faz parte de um contexto político, econômico e social que transcende os limites da organização.

Dessa forma, as informações que esses profissionais acessam, no ambiente de trabalho, são provenientes tanto da própria organização como do ambiente externo, local, nacional e/ou internacional. Além disso, eles, também, geram novas informações que são direcionadas tanto para o ambiente interno da organização como para o ambiente externo, independentemente, de localização geográfica e de características culturais.

Durante o período em que eles permanecem dentro da organização, diferentemente do que ocorria em épocas anteriores, continuam conectados ao mundo exterior e podem receber e enviar informações, a qualquer momento, com maior ou menor intensidade, (JAMALUDDIN et al., 2015), conforme mostra a figura 1.

Figura 1 - Contexto da pesquisa



Fonte: A autora (2018).

Esse fluxo de informação pode envolver informações relevantes e/ou não relevantes para as atividades profissionais. Portanto, deve ser uma competência de qualquer profissional, no caso específico do profissional de TI, saber diferenciar informações, que são relevantes, que tem utilidade para o seu trabalho, daquelas que não são relevantes e, portanto, não acrescentam valor para suas atividades e podem, até mesmo, causar prejuízo na realização das tarefas.

Esta pesquisa se fundamenta nos seguintes pilares: a busca de informações pelos profissionais, no ambiente de trabalho, por meio da internet; a relevância, ou não, dessas informações para as atividades profissionais; e o impacto desse fenômeno na produtividade das organizações. A partir desse direcionamento, apresenta-se a revisão de literatura, que engloba esses temas, além de outros, que estão relacionados e que podem auxiliar no entendimento das questões abordadas.

Pode-se supor que diante da facilidade de acesso à internet, durante o horário de trabalho, os profissionais de TI, constantemente, acessam diversos tipos de informações, na maioria sem relevância para as atividades que executam. Esse comportamento, potencialmente, causa sobrecarga de informação no indivíduo, desvio da atenção e redução do tempo destinado à realização das atividades, desde que muitas vezes a busca de informação ocorre sem um objetivo claro por parte do indivíduo (WILSON; WALSH, 1996).

Assim sendo, mostram-se, em primeiro lugar, diferentes perspectivas sobre conceito de informação, visão histórica do fenômeno e o papel da relevância da informação. Em seguida, apresentam-se algumas das pesquisas realizadas, nos últimos 70 anos, voltadas para a compreensão da busca e do uso de informação pelo ser humano, reunidas, sob o rótulo de comportamento informacional.

Dando continuidade, apresenta-se a importância da internet para a configuração da sociedade atual, com destaque para a sobrecarga de informação e o uso da internet para busca de informações durante o horário de trabalho. Finalmente, descreve-se o profissional de TI, objeto central deste estudo, o ambiente de trabalho e as atividades.

CAPÍTULO 2

REVISÃO DE LITERATURA

“Livros não mudam o mundo,
quem muda o mundo são as pessoas.
Os livros só mudam as pessoas”.
(Mario Quintana)

Neste capítulo, apresentam-se algumas perspectivas sobre o que é informação, uma breve descrição histórica desse fenômeno, bem como a importância da informação relevante para a seleção das melhores alternativas de ação e reação. Em seguida, destacam-se a busca e o uso da informação pelo ser humano, sob a denominação abrangente de comportamento informacional.

Destaca-se, também, o papel da internet para a configuração da sociedade e das organizações vigentes, principalmente, no que refere à sobrecarga da informação e ao uso da rede mundial durante o horário de trabalho para acesso a informações não relevantes. Finalmente, apresenta-se o profissional de TI, objeto deste estudo, atividades e ambiente de trabalho.

2.1 INFORMAÇÃO

De acordo com Gleick (2013), a informação está presente em todo o universo, na evolução da matéria, nos eventos da natureza, no desenvolvimento da humanidade. Na ciência, a informação é o elemento comum para verificação de fenômenos, definição ou contestação de teorias. Na sociedade, o uso da informação possibilita organizar e prescrever normas de convivência. A informação sustenta o mundo, possibilita a evolução da ciência e estabelece as bases para a evolução da história do ser humano.

O termo informação é um caso especial de polissemia na comunicação e documentação técnica da informação (WERSIG; NEVELLING, 1975). Pode ser utilizado para designar vários conceitos, de acordo com a formação e o interesse de investigação de cada área de pesquisa (CASE, 2016). A seguir, são apresentadas algumas das diferentes visões sobre o que é informação e relevância para o ser humano.

2.1.1 Conceito e importância

De acordo com Stonier (1990), da mesma forma que a matéria e a energia, a informação é parte do universo físico, portanto, um atributo que não é exclusivo do ser humano. A informação existe, independentemente, de ser percebida, entendida ou interpretada.

McGarry (1999) considera que informação pode ser um sinônimo de ocorrência, material para ampliação do conhecimento existente, matéria-prima em que o conhecimento pode ser extraído ou algo que reduz a incerteza, em determinada situação. De qualquer forma, a informação é uma noção humana fundamental, que define a existência do ser humano e dá significado à vida (SPINK; COLE, 2006).

Morin (2005a) defende que a informação faz a conexão orgânica entre o universo físico, o universo biológico e o universo antropossociológico, de forma a assegurar uma tripla articulação. Sem vida, não existe informação, que é extraída da natureza, cujos elementos e acontecimentos são transformados em signos (MORIN, 2005b). Portanto, não se pode atribuir um sentido intrínseco à própria informação, que só tem significado quando encontra uma mente conhecedora que possa interpretá-la (MILLER, 2002).

Numa tentativa de reduzir essas ambiguidades e auxiliar na compreensão do que é informação, Buckland (1991) cria a seguinte classificação: informação como processo, informação como conhecimento e informação como coisa. “Informação como processo” significa que o conhecimento de alguém se modifica quando nova informação é adquirida. Nesse sentido, informação está relacionada com o ato de informar, de comunicar o conhecimento ou receber uma notícia, sobre algum fato ou ocorrência. Essa definição pode contribuir para o entendimento do processo de transformação dos dados em informação.

No sentido de “informação como conhecimento”, a informação é intangível, não pode ser tocada ou medida, pois se trata de conhecimento, crença, opinião pessoal, aspectos do ser humano que são subjetivos e conceituais. A informação precisa ser expressa, descrita ou representada em algum formato para ser comunicada. A noção de informação como fator de redução da incerteza pode ser vista como um caso especial de informação como conhecimento (BUCKLAND, 1991).

Por fim, Buckland (1991) apresenta a “informação como coisa”, utilizada para designar quaisquer objetos que transmitam ou comuniquem informações. Nesse caso, implica a representação do conhecimento em uma forma tangível, que pode ser sinal, dados, textos, filmes ou qualquer outro objeto, que é a concepção mais comum de informação.

Robredo (2007) defende que a informação não é uma entidade física, um objeto tangível, visível ou audível. Ela precisa ser extraída da mente e codificada pela linguagem natural, ou por meio de outras linguagens criadas pelo homem, para que possa ser registrada, duplicada, transmitida, armazenada, organizada, processada e recuperada.

Por milênios, o ser humano desenvolveu padrões de comportamento informacional para buscar, organizar e usar informações com vistas a resolver problemas e garantir a sobrevivência (SPINK; COLE, 2006). Dessa forma, afirma Gleick (2006), os indivíduos, sempre, usaram algum tipo de tecnologia para produzir e utilizar informações, relacionadas ao pensamento, às crenças e aos rituais. Com a invenção do alfabeto, a escrita possibilitou a guarda dessas informações ao longo do tempo e do espaço. Antes da escrita, a comunicação era temporária e local.

A coleta, o armazenamento, a recuperação e a supressão da informação, de forma sistemática, não são fenômenos recentes. Desde a história antiga, as autoridades da igreja e do Estado, particularmente, no Império Romano e na China, empregaram diferentes formas de uso da informação com o objetivo de exercer controle sobre a população (BURKE, 2003).

A produção e a venda de informações não são um fenômeno restrito às economias mais desenvolvidas da atualidade. A ideia de comercialização do conhecimento aparece nas críticas que Platão faz aos sofistas por realizarem esse tipo de atividade. Na Roma antiga, o termo *plagiarius* usado para designar quem roubava um escravo, passou a ser utilizado para referenciar roubo literário (BURKE, 2003).

Burke (2003) ressalta que, no início da Idade Moderna, teve início o processo de acumulação de informações e o movimento no sentido de organizá-las, com uso de tabelas e de modelos estatísticos. Desde então, tanto o comércio como a indústria passaram a depender, cada vez mais, da busca de informações que lhes faltavam e da proteção das informações que possuíam.

No final do século XX, tem início uma alteração importante no modelo econômico vigente até aquele momento, com a transição da matriz industrial com base em recursos naturais limitados, para uma economia com base na informação, que é um recurso infinito (WURMAN, 1989; McGEE; PRUSAK, 1994). Nessa matriz econômica, a geração de riquezas se baseia, principalmente, nos processos relacionados à gestão da informação, nos mais diversos aspectos, tanto dentro das organizações como entre as organizações e na sociedade em geral (McGEE; PRUSAK, 1994).

Sem qualquer dúvida, a economia que surgiu no final do século XX tem como características fundamentais e diferenciadas sustentar-se numa base informacional, global e

operar em rede. Nessa economia, a produtividade e a competitividade de unidades ou agentes dependem, primordialmente, da capacidade de gerar, processar e aplicar a informação de forma eficiente (CASTELLS, 1999). De acordo com Levitin (2015), na sociedade atual, o indivíduo se depara com uma quantidade imensa de informações, como nunca ocorreu ao longo da história.

Na perspectiva de alguns sociólogos, a humanidade vive em um modelo econômico e social que pode ser denominado como sociedade do conhecimento ou sociedade da informação. Os economistas preferem usar a denominação “economia do conhecimento” ou “economia da informação”, tendo em vista a expansão das ocupações, que produzem e disseminam o conhecimento. No futuro, provavelmente, os historiadores citarão esse período como a “Era da Informação” (BURKE, 2003).

De qualquer forma, priorizar os temas relacionados com a informação, ao invés de selecionar, prioritariamente, a tecnologia a ser utilizada é uma atitude fundamental para a compreensão do papel estratégico da informação. A própria informação constitui o maior potencial de retorno às organizações (McGEE; PRUSAK, 1994).

A informação é um fator estratégico para as organizações, que deve ser usada para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões, como também, auxiliar na melhoria dos processos, produtos e serviços. As empresas criam e utilizam a informação em três áreas fundamentais: interpretação do ambiente interno e externo; criação de novos conhecimentos; e processamento e análise da própria informação (TARAPANOFF, 2006).

Como objeto de estudo na CI, independentemente das múltiplas perspectivas, a informação precisa estar registrada em algum tipo de suporte (LE COADIC, 2004; ROBREDO, 2007). Trata-se de uma área de investigação ampla, em que se destaca como um dos temas importantes a “relevância da informação”, principalmente, no que refere aos processos de recuperação da informação.

2.1.2 Relevância da informação

A introdução do conceito de relevância, na CI, provavelmente, ocorreu na década de 1930, em discussões sobre quais informações seriam relevantes para a investigação de determinados temas. Porém, o tema relevância começa a ter destaque, somente, no final dos

anos 1950, a partir da emergência dos sistemas de recuperação da informação (SARACEVIC, 1975; NOLIN, 2009).

A relevância teve papel fundamental no nascimento da CI e mantém-se, como noção básica, na maioria das teorias e das práticas dessa disciplina, independentemente das transformações que ocorrem em relação aos sistemas, aos usuários e aos contextos (COOPER, 1971; SARACEVIC, 1975; SCHAMBER; EISENBERG, 1988; MIZZARO, 1997; NOLIN, 2009). O reconhecimento oficial da relevância como uma das propriedades mais importantes da informação ocorreu na *International Conference for Scientific Information (ICSI)*, em 1958, na cidade de Washington (SARACEVIC, 1970).

Na década de 1960, muitos pesquisadores questionaram o conceito de relevância, o que deu origem a utilização de termos alternativos, tais como: pertinência, utilidade, adequação e outros similares (SARACEVIC, 1975; NOLIN, 2009). Os termos relevância e pertinência relacionam-se com o processo de recuperação de informação e, muitas vezes, são utilizados de forma intercambiável. Contudo, existe diferença entre essas duas ideias: pertinência refere-se à necessidade de informação do usuário; relevância relaciona-se às informações disponíveis para atender àquela necessidade (SARACEVIC, 1975).

Algumas respostas relevantes, também, são pertinentes; mas pode haver respostas relevantes que não são pertinentes, bem como respostas pertinentes que não são relevantes. O usuário busca respostas pertinentes, contudo os sistemas de recuperação de informação fornecem respostas relevantes, ou seja, apenas respondem às perguntas formuladas. Porém apesar da diferença de conotação, de cada uma dessas palavras, a noção básica de relevância continua existindo, mesmo que de forma implícita (SARACEVIC, 1975).

Foskett (1972) faz a distinção entre esses termos, “relevância” e “pertinência”, a partir da noção do conhecimento. Relevância é parte do conhecimento público ou consenso em um determinado campo; pertinência significa um padrão específico de pensamento na mente do leitor. Na mesma linha de pensamento, Kemp (1974) considera relevância como algo de domínio público, passível de avaliação objetiva, e pertinência de domínio privado e passível de avaliação subjetiva do indivíduo.

O conceito de relevância abrange uma vasta área de conhecimento e, talvez, por causa dessa diversidade, vários estudos concentram-se na interação entre o usuário e o sistema ao tentar estabelecer o que é realmente relevância (COSIJN; INGWERSEN, 2000). De qualquer forma, a relevância não é intrínseca à informação, depende da relação entre a informação e às exigências de alguma tarefa (EASTERBROOK, 1959). A noção e os

juízos humanos sobre o que é relevante envolvem questões e problemas comuns a muitas outras noções e avaliações do ser humano, afirma Saracevic (2017).

Saracevic (2017) sugere três hipóteses em relação à relevância: i) somente o próprio usuário pode julgar a relevância de algum documento; ii) para um mesmo usuário, o julgamento de relevância pode mudar ao longo do tempo; iii) vários tipos de julgamentos de relevância podem existir devido aos diferentes fins, para os quais a informação é necessária. Essas hipóteses estão centradas no usuário e mostram que o julgamento da relevância depende inteiramente da percepção do usuário e da situação, em determinado momento.

Schamber, Eisenberg e Nilan (1990) analisam as concepções tradicionais e não tradicionais de julgamentos de relevância e demonstram mudança de fatores estáticos, para fatores dinâmicos. Em resumo, eles concluem que relevância:

- ✓ é um conceito cognitivo multidimensional cujo significado é, em grande parte, dependente das percepções dos usuários sobre a informação e a própria situação de necessidade de informações;
- ✓ é um conceito dinâmico que depende dos julgamentos dos usuários sobre a qualidade das relações entre informação e necessidade de informação em um determinado momento;
- ✓ é um conceito complexo, mas sistemático e mensurável, se abordado de forma conceitual e operacional a partir da perspectiva de um usuário.

Harter (1992) assinala que o sentido da palavra “relevância” é muito mais complexo do que “um tópico a que se refere uma informação”. Sob o ponto de vista do usuário, o termo relevância pode ter o significado de pertinência e utilidade, a depender do sentimento do indivíduo, em relação à determinada informação. Portanto, defende que as definições existentes sobre relevância se reduzem a duas categorias principais: a relevância objetiva ou baseada no sistema e a relevância subjetiva ou baseada no usuário.

A relevância objetiva está relacionada à correspondência, entre a informação recuperada e a informação solicitada. A relevância objetiva pode ser entendida como a medida da exatidão, ou seja, a associação direta do tema do documento recuperado e a questão definida pelo usuário. A relevância subjetiva refere-se às definições de relevância que levam em conta o julgamento do usuário, que envolve avaliação do conteúdo, interpretações mentais e adequação da informação recuperada (HARTER, 1992).

Harter (1992) explora, ainda, a ideia de relevância psicológica, que incorpora a noção de pertinência, relevância situacional, utilidade percebida, informatividade, benefício e

outros tipos de relevância subjetiva. A relevância pode ser compreendida como uma relação entre uma suposição e um contexto.

Como a relevância é construída na mente de um usuário, o que acontece com um indivíduo é diferente do que ocorre com qualquer outro. O estado mental de cada indivíduo se altera na medida em que cada nova informação relevante é adquirida, o que constitui um processo dinâmico (HARTER, 1992).

A noção de “relevância psicológica”, para Harter (1992), é um conceito subjacente e que unifica modelos de busca de informação, tais como os de Ellis (1989) e Kuhlthau (1991). Além disso, Harter (1992) verifica estreito relacionamento entre esse tipo de relevância e a definição de informação como processo, de Buckland (1991). Portanto, a “relevância psicológica” e a “informação como processo” podem ser consideradas como dois aspectos muito próximos da mesma experiência.

Barry (1994) mostra que vários autores caracterizam os julgamentos de relevância como processos cognitivos, dependentes do conhecimento e da percepção do usuário. Esses processos, por sua vez, estão relacionados com a natureza dinâmica das necessidades de informação do usuário.

Apesar de termos diferentes serem escolhidos para se referir ao processo de julgamento da relevância, Barry (1994) mostra como sendo consenso as seguintes afirmações:

- ✓ o tema ou tópico de um documento não é suficiente para o julgamento da relevância pelo indivíduo que solicita a informação;
- ✓ a relevância da informação somente pode ser avaliada pelo indivíduo que fez a solicitação, pois esse processo está estreitamente associado à experiência, ao estado cognitivo e às percepções de cada pessoa;
- ✓ a avaliação de relevância envolve interações entre vários fatores, que inclui, mas não se limita aos seguintes fatores: situação e objetivos do solicitante; nível de conhecimento e as crenças do solicitante; e a informação que está sendo avaliada.

De acordo com Saracevic (1996; 2017), a relevância pode se manifestar em diferentes níveis, porém, as inferências sobre o que é relevante serão sempre interdependentes. Satisfação, sucesso, realização e sentimentos similares são os critérios pelos quais uma relevância pode ser inferida. Dentro desse direcionamento, o autor distingue as seguintes manifestações de relevância:

- ✓ sistêmica ou algorítmica que é a relação entre uma consulta e a informação recuperada, a partir de um determinado procedimento ou algoritmo;
- ✓ tópica ou subjetiva que é a relação entre o tema expresso, a consulta e o tema coberto pelas informações;
- ✓ cognitiva ou pertinente que é a relação entre o estado do conhecimento do usuário e a informação ou o objeto da informação;
- ✓ situacional ou utilitária que é a relação entre uma situação, uma tarefa ou um problema existente e os objetos de informação e;
- ✓ afetiva que é a relação entre as intenções, metas, emoções e motivações de um usuário e as informações recuperadas.

Mizzaro (1997) divide a história da relevância em três períodos: antes de 1958, de 1959 a 1976 e após 1977. O período anterior a 1958 teve início séculos atrás, nas bibliotecas antigas e na preocupação dos usuários em encontrar informações relevantes. Desse período, quase não existem citações sobre relevância, mas ela está presente de forma implícita nos estudos bibliométricos, nos sistemas de recuperação de informação e em alguns outros trabalhos. Essa fase termina em 1958, a partir da realização da ICSI, quando o conceito de relevância é, explicitamente, reconhecido.

No período entre 1959 e 1976, são publicados artigos que exploram os fundamentos da relevância e apontam a existência de vários tipos de relevância. De 1977 até os dias atuais, vários artigos dão continuidade à discussão sobre esses fundamentos e sobre os diversos tipos de relevância. Além disso, alguns estudos buscam compreender como os juízos de relevância são afetados pelos diferentes tipos de pessoas (MIZZARO, 1997).

Mizzaro (1997) reconhece que as abordagens da CI para relevância tendem a se agrupar em torno de dois direcionamentos: centrado no objeto e centrado no elemento humano. No primeiro grupo estão incluídas três entidades: o documento, a representação de um documento; e as informações que o leitor apreende desse documento. O segundo grupo inclui: o problema enfrentado pelo buscador de informações; a necessidade de informação, que é a representação mental do problema; e o pedido, que é a necessidade expressa em linguagem natural ou em linguagem de sistema que expressa uma necessidade.

Barry e Schamber (1998) consideram que os usuários são participantes ativos no processo de julgamento de relevância e que todos aspectos do comportamento de busca de informação são influenciados por fatores situacionais, que incluem níveis de conhecimento dos usuários, estados cognitivos e percepções do mundo.

Para Greisdorf (2000), três pontos chave destacam-se quanto à natureza da relevância: a relação entre suposição e contexto; a presença de níveis de relevância; e a existência de julgamentos comparativos e julgamentos absolutos. Na verdade, a conceituação de relevância é um processo em curso, de natureza interdisciplinar, que continua a emergir, aperfeiçoar-se e apontar para uma variedade de modelos e estruturas. A relevância, cada vez mais, é reconhecida como importante variável em relação ao comportamento informacional humano.

O julgamento de relevância é dinâmico porque o contexto é dinâmico e porque os pressupostos são dinâmicos. Novos pressupostos podem ser formados com base em suposições antigas ou a partir da transformação de antigas suposições. Na medida em que a transformação ocorre, podem ocorrer mudanças no julgamento da relevância (BUDD, 2004).

Floridi (2009) destaca que a relevância de uma informação pode ser reduzida a dois fatores independentes: o quanto essa informação responde a uma determinada pergunta e a probabilidade de que essa pergunta seja feita. Uma informação é relevante quando responde a uma pergunta do usuário (FISCHER, 2001; FLORIDI, 2009) e atende a necessidade de informação que dá origem ao processo de recuperação da informação (SCHAMBER; EISENBERG; NILAN, 1990).

Pode-se afirmar que a relevância tem duas características principais: relevância multidimensional, que se refere à forma como a relevância pode ser percebida e avaliada, de maneira diferente por diferentes usuários; e relevância dinâmica, que se refere ao fato dessa percepção poder mudar ao longo do tempo, para o mesmo usuário (PICARIELLO; RINALDI, 2007).

A partir do pressuposto de que a cognição humana se orienta pela relevância, os sistemas de percepção, memória e inferência necessitam alocar atenção e recursos de processamento no sentido de maximizar a capacidade de distinguir relevantes. A cognição humana tende a ser dirigida para a maximização da relevância (RAUEN, 2008).

Nos termos da teoria da relevância, qualquer estímulo externo ou representação interna que fornece uma entrada para os processos cognitivos pode ser relevante para um indivíduo em algum momento. Esse novo estímulo se conecta com o conhecimento existente no indivíduo, de modo a produzir conclusões importantes, que podem ser: responder uma questão que existe em mente; aumentar o conhecimento em certo tópico; esclarecer uma dúvida; confirmar uma suspeita; ou corrigir uma impressão equivocada (RAUEN, 2008).

Portanto, faz-se necessário vincular a noção de relevância às experiências do indivíduo. As expectativas de relevância dependem do que se mostrou ser relevante até o momento, de acordo com as experiências de cada ser humano (STRAßHEIM, 2010).

Segundo Pijpers (2010), o significado que alguém coloca ao enviar uma mensagem não tem importância, pois o que importa é a interpretação do receptor para essa mensagem. Assim, o valor da informação não pode ser determinado com antecedência, depende da transformação realizada pelos processos cognitivos do ser humano, para se tornar um valor tangível. Valorizar a informação é uma tarefa difícil devido às características únicas da informação, que a distinguem de outros recursos materiais.

A partir do desenvolvimento da internet e da criação de potentes motores de busca, em meados dos anos 1990, o público torna-se cada vez mais preocupado com a informação em todos aspectos. Milhões de usuários executam incontáveis milhões de buscas a todo o momento, em todo o mundo, em busca de informação relevante (SARACEVIC, 2007).

A *www* tornou-se uma das fontes de informação eletrônica que mais cresce e onde as pessoas se engajam interagindo com mais e diversificadas informações, do que jamais ocorreu na história da humanidade. Assim sendo, a dificuldade de filtragem da informação nesse ambiente é muito mais significativa do que em qualquer outro sistema de informação, especialmente, considerando a taxa de crescimento do número de documentos (RIEH; BELKIN, 1998).

Antes do advento da internet, não existiam dúvidas, por parte dos usuários, sobre a autoridade e a qualidade das informações obtidas por meio dos sistemas tradicionais de recuperação de informação. No ambiente digital, os próprios usuários interagem com as fontes, em busca de informação, e a partir dos resultados encontrados, são levados ou não a procurar outras informações e/ou novas ideias para reformular novas consultas se os resultados encontrados não fornecerem informações relevantes (XIE, 2008).

Na *web*, não existe alguém para rever e aprovar o conteúdo das informações, os próprios usuários devem fazer julgamentos de relevância e, também, sobre a qualidade e autoridade das informações encontradas. Como a recuperação de informação é um processo interativo, a incerteza e a interatividade são as duas principais características desse processo (XIE, 2008).

A eficiência do ser humano depende do que ele faz com a grande quantidade de informações a que tem acesso, o que é ignorado e o que é aceito; como armazena e como utiliza esse acervo para ações futuras em busca de conhecimento e sabedoria. A palavra-chave é relevância, por sua vez, a medida do discernimento é a rejeição do irrelevante (McGARRY, 1999).

Informação não relevante é aquela que não causa qualquer efeito ou facilitação para o alcance de uma meta de aprendizagem (FASS, 1994). A informação irrelevante transforma-se em ruído, um obstáculo que deve ser erradicado; o irrelevante torna-se desinformação (SANTOS, 2005).

Tarapanoff (2006) considera que uma das características mais importantes da informação é a exatidão e a relevância. Portanto, alguns critérios devem ser aplicados para obter a qualidade da informação antes da sua utilização: exatidão, relevância, tempestividade, completeza e precisão. Portanto, informação irrelevante e sem precisão é pior do que nenhuma informação.

Informações irrelevantes detalhadas e extensas podem conduzir o indivíduo a obter resultados falsos (HJELSETH, 2010). As dimensões de um estímulo que não são necessárias para o desempenho de uma tarefa são categorizadas como informações irrelevantes. Portanto, informação irrelevante consiste de estímulos e/ou dimensões de estímulos que não são necessários para o desempenho de alguma tarefa (HODGE, 1973).

Saber fazer distinção entre informações relevantes e irrelevantes é um elemento fundamental para o sucesso na resolução de problemas. Essa capacidade de distinguir entre os dois tipos de informação é uma habilidade essencial (COOK, 2006). Entretanto, muitas vezes, uma informação pode ser considerada irrelevante sem nunca ter tido sua relevância avaliada (STRABHEIM, 2010).

Um dos grandes desafios é saber discernir as informações que tem relevância para a vida pessoal e profissional do indivíduo daquelas que nada acrescentam e que podem ser consideradas como irrelevantes (MCGARRY, 1999). De outro modo, a informação ao invés de auxiliar o indivíduo a melhorar o trabalho, cria ameaças sobre o controle das tarefas a serem realizadas, podendo causar erros, inconsistências e gerar outras informações sem valor (PIJPERS, 2010).

Hodge e Reid (1971) apontam a existência de estudos que buscam avaliar os efeitos da informação irrelevante sobre o desempenho de tarefas complexas. Alguns desses estudos consideram que informações irrelevantes degradam o desempenho. Outras pesquisas não chegaram a essa mesma conclusão e mostram que informação irrelevante produz pouca ou nenhuma diminuição no desempenho do indivíduo.

Kelton (2006) procurou investigar os efeitos de informações irrelevantes no julgamento realizado por 59 estudantes de pós-graduação, a respeito da situação financeira de uma empresa. Foram usados dois tipos de informações: informações relevantes constituídas de demonstrações financeiras auditadas e uma informação irrelevante, constante em uma carta da administração da empresa aos acionistas. Enquanto as demonstrações financeiras mostravam um desempenho financeiro ruim, a carta da administração transmitia um tom otimista com perspectiva positiva para o futuro.

Após a finalização da tarefa, os participantes foram convidados a julgar a relevância de cada informação para a tomada de decisão e qual a influência no julgamento. As demonstrações financeiras foram consideradas relevantes, pelos participantes da pesquisa. Aqueles que receberam as informações relevantes e, também, a carta da administração, com informações irrelevantes, atribuíram peso, relativamente, pequeno para essas informações. No entanto, houve a percepção de que a informação irrelevante diluiu o impacto das informações relevantes, tendo afetado a tomada de decisão (KELTON, 2006).

A base da pesquisa era sobre o efeito de diluição, isto é, o quanto a informação irrelevante dilui a influência da informação relevante (KELTON, 2006). O efeito de diluição ocorre quando as previsões baseadas em uma combinação de informações relevantes e não relevantes são menos consistentes do que as previsões com base apenas em informações relevantes (NISBETT; ZUKIER; LEMLEY, 1981).

Apesar dessas limitações, esse estudo fornece evidências sobre os efeitos de informações irrelevantes sobre a tomada de decisão do indivíduo. Informações irrelevantes estão associadas ao aumento no esforço cognitivo necessário para processar a informação adicional e para determinar a relevância da informação (KELTON, 2006).

Trabalho realizado por Arouck (2011) apresenta 38 atributos da qualidade da informação, dentre os quais se encontram pertinência e relevância. Esses dois atributos estão na categoria uso, que se refere ao nível de eficácia ou influência da informação no comportamento do indivíduo envolvido no processo de transferência de informação, tanto no aspecto individual como de forma coletiva.

Para Saracevic (2017), existem duas relevâncias distintas: relevância do sistema e relevância do usuário. A relevância do sistema é determinada por algoritmos processados por máquinas; a relevância do usuário é resultado do comportamento informacional humano e do contexto existente; a relevância é relativa e gradual. Algumas informações são mais relevantes do que outras, algumas deixaram de ser relevantes e outras poderão se tornar relevantes, depende do que o indivíduo conhece e sabe executar (SARACEVIC, 1975).

De acordo com Schamber, Eisenberg e Nilan (1990), a busca de uma definição para relevância é um dos desafios mais empolgantes e centrais na CI. Relevância é uma parte necessária para a compreensão do comportamento informacional humano. Portanto, são duas áreas da CI que devem ser investigadas, de forma integrada (SARACEVIC, 2017).

2.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL HUMANO

O comportamento informacional é um aspecto constitutivo do comportamento global do ser humano ao longo do processo evolutivo (SPINK; COLE, 2004; 2006; 2007). Vários autores investigam esse tema, que assume uma importância considerável nos tempos atuais, em que a informação constitui a base do processo social e econômico.

Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) afirmam que essa expressão foi utilizada, a partir da década de 1990, com o objetivo de reunir diversos estudos desenvolvidos, nos últimos 70 anos, sobre a necessidade de informação e o comportamento de busca e uso da informação pelo ser humano. Wilson (1981) foi pioneiro na utilização desse termo, criticado inicialmente, sob o argumento de que seria insuficiente para designar um campo de pesquisa de tal amplitude.

Outras críticas baseiam-se na possibilidade da palavra “comportamento” associar essa área de estudo ao paradigma behaviorista da psicologia. Alguns consideram, também, que do ponto de vista semântico, ficaria implícita a ideia de que informação teria algum tipo de comportamento, ao invés de realçar o papel do ser humano. Entretanto, apesar desses argumentos, a expressão comportamento informacional passou a ter uma aceitação geral, sendo utilizada em artigos científicos e no ambiente acadêmico em geral (PETTIGREW; FIDEL; BRUCE, 2001).

2.2.1 Conceito e abrangência

Comportamento informacional é a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e aos canais de informação, que inclui a busca de informação ativa e passiva e o uso da informação. Abrange a comunicação face a face, bem como a recepção passiva de informações, mesmo quando não existe a intenção de agir com base nas informações fornecidas (WILSON, 2000).

Em sentido mais amplo, Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) e Fisher e Julien (2009) definem comportamento informacional como um campo de estudo que abrange a forma como os indivíduos necessitam, buscam, disponibilizam e usam a informação em diversos contextos, que incluem a vida cotidiana e o ambiente de trabalho.

Trata-se de processo complexo, que envolve elementos internos, tais como sentimentos, percepções e estados mentais, assim como elementos externos, ambientais, demográficos, econômicos e sociais (PETTIGREW; FIDEL; BRUCE, 2001). Todd (2003) afirma que comportamento informacional é a integração entre o indivíduo e a informação nos mais diversos contextos.

De acordo com Spink e Cole (2004), o comportamento informacional surge a partir de algum problema ou necessidade que determina uma situação de incerteza. Com base nessa incerteza, aparece a energia que move o indivíduo ao longo de um processo contínuo que envolve informação, conhecimento e sabedoria. O ser humano busca informações de forma constante e, muitas vezes, sem razão aparente ou até mesmo sem consciência do que realmente procura; parece ser a busca da informação pela informação.

Portanto, o comportamento informacional engloba as diversas maneiras pelas quais o indivíduo percebe, busca, entende e usa informação nos vários contextos da vida. Investigações mais recentes colocam o foco do comportamento informacional, prioritariamente, no indivíduo que busca a informação e no contexto onde se encontra a informação, em detrimento das fontes e dos canais utilizados. O contexto refere-se ao indivíduo e à situação onde ocorre determinada investigação (CASE, 2016).

O comportamento informacional desempenha papel fundamental na capacidade do ser humano de constatar mudanças no ambiente físico e social. Ao longo da evolução, serviu para atender a propósitos imediatos e não imediatos, que no contexto dos ancestrais possibilitou a adaptação a novas situações e, por conseguinte, a sobrevivência da espécie humana de um modo geral e, particularmente, no cotidiano dos indivíduos (SPINK; COLE, 2004; 2006; 2007).

A investigação do comportamento informacional humano refere-se a diversos conceitos tais como: contexto informacional; necessidade de informação; comportamento de busca da informação; modelos de acesso à informação; recuperação e disseminação da informação; e processamento e uso da informação. O desenvolvimento desses estudos se baseia na crença de que a informação é indispensável, para as atividades e para a interação dos indivíduos, grupos sociais, organizações e sociedades. Além disso, é determinante para o aprimoramento da qualidade de vida do ser humano. É fundamental a crença de que a informação tem potencial para modificar o que as pessoas sabem e para modelar suas decisões e ações (TODD, 2003).

2.2.2 Origem e evolução dos estudos

Ao final da Segunda Guerra Mundial, houve um aumento considerável na literatura científica a respeito de usuários de bibliotecas e de leitores em geral. Tratava-se de novas publicações e de trabalhos realizados, mas sem divulgação, devido às restrições existentes no período da guerra. O ponto alto desse movimento foi a *Royal Society Scientific Information Conference*, em 1948, na cidade de Londres, que marcou o início dos estudos modernos sobre o comportamento humano de busca de informação (WILSON, 2000).

Dez anos depois, em 1958, quando da realização da ICSI, em Washington, D.C., novamente, foram apresentados diversos trabalhos sobre o tema comportamento de busca de informação. Entretanto, esses estudos ainda não estavam direcionados para os aspectos humanos do uso da informação, mas, basicamente, para o uso de fontes e sistemas de informação no âmbito dos cientistas (WILSON, 1994; 2000).

Em revisão de literatura sobre os trabalhos realizados a partir de 1978, Dervin e Nilan (1986) confirmam que as necessidades dos usuários são tratadas do ponto de vista dos sistemas de informação, na maioria das publicações. Existe pouco destaque para o usuário, como o centro da demanda por informação.

No início, esses trabalhos são denominados "estudos de uso", "estudos de busca e coleta de informações" ou "estudos sobre necessidades e usos de informação". Gradualmente, utiliza-se o termo "busca de informação" para designar as pesquisas sobre a interação humana com a informação (BATES, 2010).

Essa situação permanece até a década de 1970, com a maioria dos trabalhos focada nos sistemas de informação e não no comportamento do usuário (WILSON, 2000). O progresso, em relação ao conceito de necessidade de informação, ocorre muito lentamente. Na década de 1990, Wilson (1981) utiliza a expressão "comportamento informacional" para designar a área de pesquisa que abrange os estudos desenvolvidos nos últimos setenta anos, sobre necessidade de informação e busca e uso da informação pelo ser humano.

Dervin e Nilan (1986) reconhecem a evolução das pesquisas realizadas e destacam a presença de três abordagens com uma postura diferenciada, em relação à natureza da informação, o papel do usuário em relação aos sistemas de informação e à utilização de métodos qualitativos. Essas abordagens são: estado anômalo do conhecimento (*anomalous states-of-knowledge* – ASK), de Belkin (1980); valor agregado (*value-added*), de Taylor (1982); e construção de sentido (*sense-making*), de Dervin (1983).

Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) conseguiram observar avanço considerável em relação a essas novas abordagens, principalmente na teoria da construção de sentido, de Dervin (1983) e no processo de busca de informação, de Kuhlthau (1991). Esse movimento vai ao encontro das demandas por informação, que começam a surgir para atender à população em geral, e não somente à comunidade científica, tornando-se imprescindível definir necessidade de informação (WILSON, 1981, 1994, 2000).

Fidel et al. (2004) referem-se a abordagens relacionadas ao comportamento informacional: psicológica, social e multidimensional. Segundo os autores, a maior parte das pesquisas sobre comportamento informacional humano concentra-se em uma única dimensão – psicológica ou social – muito embora, alguns pesquisadores considerem essas dimensões em um único estudo.

A abordagem psicológica é focada, principalmente, em fatores cognitivos, e em menor grau, em fatores afetivos e perceptivos. Centra-se, principalmente, na investigação de estados e processos psicológicos em relação ao comportamento da informação. A principal função dessa abordagem psicológica é investigar como a cognição afeta o comportamento informacional. O conceito de necessidade de informação é central para essa abordagem (FIDEL et al., 2004).

A abordagem social está direcionada para os efeitos do contexto social sobre o comportamento informacional do indivíduo, independentemente, dos atributos psicológicos (FIDEL et al., 2004). Para Chatman (2000), a abordagem social não considera o conceito de necessidade de informação, como central, para a compreensão do comportamento da informação. O estudo do comportamento informacional deve se concentrar nas condições e no contexto social, nas interações e no discurso através dos quais ocorre a interação humana com a informação. Essa abordagem considera que o indivíduo vive e atua, em determinado contexto, portanto, não é um usuário de sistemas e serviços de informação.

A abordagem multidimensional defende a necessidade de explicar a complexidade da interação do homem com a informação no mundo real. Ao contrário das outras abordagens, que estão concentradas somente em uma dimensão, o pressuposto subjacente dessa abordagem é que, quanto melhor essa complexidade for compreendida e analisada, mais relevantes serão os resultados da pesquisa em projetos de sistemas e serviços de informação. Torna-se preponderante que sejam conhecidas as razões e as motivações que levam os indivíduos a interagir com a informação (FIDEL et al., 2004).

No item que se segue, são abordados diversos conceitos relacionados ao comportamento informacional humano, com destaque para a busca de informação, tendo em vista ser a área em que se concentra o maior número de pesquisas.

2.2.3 Conceitos básicos na área de comportamento informacional

Os estudos sobre comportamento informacional se desenvolveram e se expandiram com ênfase na busca de informação, em fontes formais. As pesquisas iniciais foram direcionadas para determinados grupos de pessoas e na forma como esses indivíduos buscam informação em bibliotecas e em bases de dados (FORD, 2015).

Na perspectiva de Ford (2015), com o passar dos anos, essa área de estudo se desenvolveu para abarcar um campo mais vasto e mais complexo de interação entre a informação, as pessoas e as organizações, bem como diferenciar, mais claramente, os diferentes elementos que constituem o comportamento informacional.

Os principais elementos constituintes dessa área de pesquisa são descritos nos itens que se seguem: necessidade de informação, busca de informação, pesquisa de informação e uso da informação.

2.2.3.1 Necessidade de informação

Necessidade de informação é um estado psicológico, portanto, não possível de observação direta, pois não é um objeto visível ou um complexo de símbolos perceptíveis (COOPER, 1971). Wilson (1981) observa que as necessidades informacionais surgem a partir de demandas da vida de cada pessoa, das atividades relacionadas ao trabalho, bem como do ambiente político, econômico, tecnológico, em que a vida ou o trabalho de cada pessoa se desenvolve. O autor sugere, ainda, que esses contextos dão origem às necessidades de informação, e, também, são os responsáveis pelas barreiras que impedem a busca de informações.

De outra forma, Derr (1983) considera necessidade de informação como uma condição objetiva, uma relação existente entre a informação e a finalidade dessa informação

para o indivíduo. A necessidade informacional surge a partir de uma condição observável, de que determinada informação contribui para atender a um propósito ou a uma razão.

Ainda de acordo com Derr (1983), a falta de informação ou a vontade de tê-la, de forma isolada, não se configura, obrigatoriamente, como uma necessidade de informação. A existência de uma necessidade de informação implica na presença de dois requisitos: a presença de uma finalidade para a informação e como essa informação contribui para atingir essa finalidade.

O conceito de necessidade de informação encontra-se presente, de alguma forma, no estado anômalo do conhecimento proposto por Belkin (1980). Está associado, também, à construção de sentido (*sense-making*), de Dervin (1983), quando se refere à lacuna gerada pela ausência de sentido.

Os indivíduos buscam preencher lacunas informacionais de várias maneiras, por meio do estudo, da pesquisa e da conversa com outras pessoas. A satisfação das necessidades informacionais acrescenta degraus na experiência adquirida pelo indivíduo. Esses degraus são configurados por meio de estratégias cognitivas para obtenção de respostas, que depende do indivíduo e da situação e não é algo trivial. O indivíduo necessita de esforço para se perceber e perceber o meio ambiente, de forma a efetuar os devidos ajustes (DERVIN, 1996).

Para Harter (1992), o indivíduo busca informações que são avaliadas em relação à necessidade original. Dessa forma, a natureza dinâmica da necessidade de informação deve ser compreendida, como resultado do contexto inicial, mas dependente da influência do próprio comportamento de busca de informação.

Algumas variáveis podem determinar ou dimensionar a necessidade de informação, tais, como: elementos demográficos (idade, profissão, localização geográfica, estágio da carreira); contexto (de natureza interna ou externa); frequência (necessidade comum ou recente); necessidade (antecipada ou inesperada); importância (grau de urgência); e complexidade (de fácil ou difícil solução) (LECKIE; PETTIGREW; SYLVAIN, 1996).

Esses autores entendem que as necessidades informacionais, em geral, têm origem em situações relacionadas às atividades profissionais de um indivíduo, não permanentes e que sofrem a influência de vários fatores. Os papéis e as tarefas que profissionais exercem, no trabalho diário, geram necessidades de informação e dão origem ao comportamento de busca. Portanto, as características das necessidades de informação, variam de acordo com a profissão, a especialização e a carreira do indivíduo.

Wilson (1997) defende que necessidade de informação é uma experiência subjetiva, que ocorre no indivíduo, sem possibilidade de ser acessada por outra pessoa. A

necessidade, somente, pode ser conhecida pela dedução do comportamento ou pelo relato pessoal do indivíduo, e está na base do comportamento de busca de informação.

As necessidades informacionais são estabelecidas pela compreensão de lacunas no conhecimento existente e pela possibilidade de criação de sentido para o indivíduo, na realização de tarefas ou na resolução de problemas. Além disso, as necessidades de informação sofrem influência de: fatores emocionais característicos da incerteza, nível de estresse e dificuldades quando da percepção dessas lacunas (CHOO; DETLOR; TURNBULL, 1998; 2000).

O relacionamento entre necessidade de informação e comportamento de busca da informação tem como fatores, determinantes, aspectos ambientais, tais como: clima econômico, sistema político e ambiente físico. A informação se organiza com base nas estruturas mentais preexistentes do indivíduo. Essas estruturas, por sua vez, estão relacionadas ao mundo social e organizacional no qual o usuário está inserido e que lhe dá condições para a construção de significados (WILSON, 1981, 2000; NIEDŹWIEDZKA, 2003).

Enfim, uma necessidade surge por influência do contexto, que pode ser interno do indivíduo e do papel que ele desempenha no trabalho, na vida cotidiana ou no ambiente social, político, econômico, tecnológico (WILSON; WALSH, 1996). Spink e Cole (2004) destacam que os estudos da psicologia evolutiva mostram que a necessidade de informação é fundamental para adaptação e sobrevivência do ser humano e não uma necessidade secundária.

O reconhecimento de alguma necessidade de informação induz o indivíduo a buscar informação e, dessa forma, satisfazer determinado objetivo (WILSON, 1981, 2000; INGWERSEN; JÄRVELIN, 2005). Para tanto, o indivíduo pode interagir com sistemas, manuais, de informação, sistemas baseados em computador (WILSON, 2000) ou, até mesmo, trocar informação com outras pessoas (WILSON; WALSH, 1996).

2.2.3.2 Busca de informação

A busca de informação tem origem em alguma necessidade de informação percebida pelo usuário (WILSON, 1999). Nesse momento, são adotados critérios e estratégias para decidir qual material deve ser consultado e ocorre o julgamento da relevância dos dados ou das informações recuperadas, que envolve também, atos mentais (WILSON, 2000).

De acordo com Ingwersen e Järvelin (2005), a busca de informação é uma forma de comportamento humano que envolve análise ativa das fontes de informação ou sistemas de recuperação de informação, para satisfazer uma necessidade percebida ou para resolver um problema. Existem oito variáveis que intervêm no processo de busca de informação: pessoais; emocionais; educacionais; demográficas; sociais ou interpessoais; de meio ambiente; econômicas; e relacionadas a fontes, que envolvem acesso, credibilidade e canais de comunicação (WILSON; WALSH, 1996).

Esse processo abrange as diversas formas de interação do indivíduo com as fontes de informação, a partir do reconhecimento de necessidades de informação. Envolve planejamento, definição de estratégias e motivação para o alcance dos objetivos. Para tanto, há necessidade de conhecimento das potenciais fontes e canais de informação e competência para seleção e uso das ferramentas mais adequadas (GASQUE, 2008).

Os estudos da psicologia evolutiva contribuem para alargar o foco tradicional das investigações a respeito da busca de informação e resolução de problemas (SPINK; COLE, 2004). Conforme Spink e Cole (2006), a ideia da busca de informação para solucionar problemas é abordagem dominante na CI, mas existem outras abordagens de caráter interdisciplinar.

Entre essas abordagens, destaca-se a busca de informação para a vida cotidiana (*Everyday Life Information Seeking – ELIS*), de Savolainen (1995) e a busca de informação como alimento (*Information Foraging*), de Pirolli e Card (1999). Na abordagem de busca de informação para a vida cotidiana, o usuário é visto como construtor da informação, com base nos valores do mundo restrito que habita e como membro da sociedade em geral. Essa abordagem baseia-se na teoria da construção de sentido de Dervin (1983).

O conceito de informação como alimento está associado à forma como os animais buscam alimento; é adotada para explicar a busca de informação pelo ser humano. Nessa abordagem, Pirolli e Card (1999) defendem que o ser humano usa a percepção para sentir a presença da informação e avaliar os possíveis ganhos de uma determinada fonte, em relação a outras fontes potenciais. Caso nenhuma pista de informação seja percebida, o indivíduo inicia uma busca aleatória e adapta, constantemente, o direcionamento, em relação a novas fontes, se necessário.

Nas pesquisas relacionadas à vida real, os usuários podem começar uma busca de informação a partir de um tópico amplo ou com uma referência relevante e, em seguida, movimentar-se através de diversas fontes. Cada nova informação que encontra oferece

novas ideias e orientações e, conseqüentemente, nova concepção da consulta que pode levar a modificação dos termos de pesquisa. Portanto, a própria consulta e os termos de pesquisa utilizados estão, continuamente, sendo modificados, em parte ou na totalidade (BATES, 1989).

Conforme Bates (1989), trata-se de recuperação de informação realizada pouco a pouco, a cada instante (*bit-at-a-time*), denominada como *berrypicking*. Esse termo é usado por analogia à coleta de frutas silvestres, que estão espalhadas nos arbustos e devem ser colhidas uma a uma.

Esse modelo de pesquisa chamado *berrypicking* foi proposto, por Bates (1989), para contrastar com o modelo clássico de recuperação de informação. Nesse caso, as consultas não são estáticas, mas em constante evolução; os pesquisadores coletam informações em partes, ao invés da recuperação de um grande conjunto de informação.

Williamson (1998), Erdelez (1999) e Toms (2000) chamam a atenção para a aquisição oportunística de informação (*Opportunistic Acquisition Of Information – OAI*), comportamento comum no ambiente moderno saturado de informações e de tecnologias de processamento e acesso (ERDELEZ, 2005). Savolainen (1995), também, ressalta que nem toda informação é recebida através de busca sistemática, mas uma parte significativa pode ser adquirida de forma acidental.

De acordo com Toms (2000), esse tipo de recuperação de informação, que ocorre por acaso, é largamente ignorado pelas pessoas e pelas organizações. No entanto, deve ser compreendido como complemento importante na consulta e na navegação¹, pois fornece uma abordagem ampla e integrada para a aquisição de informação. Existem fortes evidências de que as pessoas, também, adquirem informações que não foram buscadas e, sobre as quais o indivíduo, provavelmente, não tem qualquer predisposição.

Em geral, considera-se a aquisição de informação como resultado de uma ação, deliberada, de pesquisa ou consulta de informação ou do mecanismo de navegação em determinado espaço de informação. Porém, o indivíduo, também, encontra informação por meio de buscas acidentais ou descobertas incidentais, que podem estar combinadas com outros eventos de aquisição de informações (TOMS, 2000).

O papel da informação adquirida acidentalmente tem sido negligenciado no estudo do comportamento de busca de informação. As expressões “aquisição de informação incidental”, “descoberta de informações acidentais” e “encontro de informação” (*information encountering*), que têm significado semelhante, sugerem encontro de informação, de forma

¹ Navegar, conforme HOUAISS (2009), em sentido figurado significa “consultar sequencialmente diversos hipertextos, acionando os *links* neles contidos para passar de um para outro” (p.1345)

inesperada, enquanto o indivíduo participa de outras atividades (WILLIAMSON, 1998; ERDELEZ, 1999).

Foster e Ellis (2014), também, utilizam a denominação aquisição oportunística de informação e acrescentam outros tipos de busca de informação: serendipidade, monitoramento não direcionado, busca por meio de intermediário ou atenção passiva. Porém, Million et al. (2013) ressaltam que o encontro de informação ocorre, exclusivamente, durante a pesquisa ativa, enquanto a descoberta oportunística de informação (*Opportunistic Discovery Of Information – ODI*), que é um fenômeno mais amplo, ocorre durante qualquer tipo de comportamento. Na visão de Pálsdóttir (2011), todos esses termos têm em comum a referência ao mesmo tipo de comportamento de busca de informações, ou seja, as pessoas, às vezes, encontram informações por acaso em lugares inesperados.

Normalmente, os modelos de comportamento de busca de informação estão relacionados às necessidades de informação, porém o fenômeno de encontro de informação mostra que o comportamento informacional dos usuários na vida real é um fenômeno mais complexo. Encontro de informação não é um novo modelo de comportamento, mas um tipo específico de atividade de aquisição de informações, que pode aparecer no contexto de outros tipos reconhecidos de aquisição de informações, como busca e navegação (ERDELEZ, 1999).

Erdelez (1999) destaca que existem evidências de que usuários, frequentemente, encontram informações interessantes e úteis de forma oportunística, sem aplicação intencional de habilidades e estratégias de busca de informações. A acessibilidade da informação, através de múltiplos dispositivos, aumenta o potencial para a fadiga da informação, mas também cria oportunidades para a descoberta por serendipidade ou encontro de informações (MILLION et al., 2013).

Existe, também, forte interesse pela elaboração teórica dos fatores afetivos na busca e uso da informação. Supõe-se que os fatores afetivos podem motivar, significativamente, as formas de acesso, busca e uso de fontes de informação, em contextos diversos, com vistas à aprendizagem de novos conteúdos e ao desempenho nas tarefas do trabalho (SAVOLAINEN, 2014).

Novos temas, relacionados ao comportamento de busca da informação, surgiram nos últimos anos, tais como a busca colaborativa de informação, o papel do comportamento de busca de informações em equipes e a procura de informações na internet. Esses novos contextos, nos quais o comportamento informacional está sendo investigado, possibilitam a expansão das investigações, muito além da preocupação em atender, somente, às necessidades de cientistas (WILSON, 1999).

2.2.3.3 Pesquisa de informação

O comportamento de pesquisa de informação é o nível micro do comportamento do usuário, no relacionamento com sistemas de informação de todos tipos. Portanto, abrange quaisquer interações efetuadas pelo indivíduo, no que se refere à informação, por meio do uso do computador ou no nível intelectual (WILSON, 2000).

No modelo criado por Wilson e Walsh (1996), no campo relativo à busca de informação, os autores destacam quatro modos de pesquisa de informação: atenção passiva, pesquisa passiva, pesquisa ativa e pesquisa contínua. O primeiro modo refere-se à absorção passiva das informações disponíveis no ambiente, não existe intenção do indivíduo pesquisar a informação, mas pode ocorrer aquisição de informação. Apesar de ser passiva, essa é uma forma, importante, de assimilar informação.

O segundo modo se aplica às ocasiões em que um determinado tipo de comportamento resulta na aquisição de informações, que passam a ser relevantes para o indivíduo. No terceiro modo, que é a pesquisa ativa, o indivíduo procura informação de forma ativa. E, finalmente, a quarta possibilidade, a pesquisa contínua, trata-se da atividade, constante, de pesquisa com a finalidade de atualizar ou expandir uma área de informação (WILSON; WALSH, 1996).

Niedźwiedzka (2003) contesta a atenção passiva como uma atividade de comportamento informacional, tendo em vista que a aquisição de informação de forma acidental contraria a intencionalidade, presente no conceito de comportamento de busca da informação de Wilson (1999). Na interpretação de Niedźwiedzka (2003), se essa forma de aquisição de informação for considerada como deveras importante, deve ser incluída no espectro do comportamento informacional, mas fora do comportamento intencional de busca de informação.

De acordo com Greifeneder (2014), a visão de Wilson (1999), sobre comportamento de pesquisa de informação, pode ser considerada como recuperação de informação ou recuperação interativa de informação. Nessa perspectiva, a pesquisa de informação ocorre em banco de dados, enquanto a busca de informação pode ter lugar em qualquer outro lugar.

O surgimento da *web* significa a era dos usuários finais, pois, na história da recuperação de informação, é a primeira vez que milhões de usuários conseguem pesquisar informações *on-line* sem a ajuda de intermediários. Os mecanismos de busca na internet

representam um tipo de sistema de recuperação de informação, por meio dos quais os usuários interagem efetuando pesquisa (*searching*), navegação (*browsing*) e monitoramento (*monitoring*) (XIE, 2008).

A partir dos trabalhos apresentados na *Second Information Seeking in Context Conference*, de 1998, tem início o direcionamento para uma associação mais estreita entre comportamento de busca de informação e comportamento de pesquisa da informação. Os trabalhos relacionados ao comportamento de pesquisa da informação, antes, estavam associados, principalmente, à área de recuperação da informação (WILSON, 2000).

2.2.3.4 *Uso da informação*

O uso da informação abrange atos físicos e mentais envolvidos na incorporação da informação na base de conhecimento existente no indivíduo. Entre os atos físicos, encontra-se a seleção de partes de um texto, que visam destacar a importância ou o significado; nos atos mentais ocorre a comparação de novas informações, com o conhecimento acumulado (WILSON, 2000).

Considera-se uso da informação aquilo que o indivíduo faz com as informações adquiridas, por acaso ou por meio de processo consciente de busca, para atender metas individuais ou relativas ao contexto profissional e social (CASE, 2016). De acordo com Choo (2003), o uso da informação altera o estado de conhecimento do indivíduo ou a capacidade de ação. Trata-se de um processo relacionado à seleção e ao processamento de informação, que pode responder a uma pergunta, solucionar um problema, auxiliar na tomada de decisão ou entender uma situação.

Do ponto de vista da psicologia evolutiva, o uso da informação é visto como o processo pelo qual os dados coletados são usados para transformar a perspectiva do indivíduo e permitir a adaptação do comportamento às necessidades do ambiente (SPINK; COLE, 2006). Na percepção de Choo (2003), o uso da informação ocorre quando o indivíduo seleciona e processa uma informação que gera alteração na capacidade de viver, agir e reagir de acordo com os novos conhecimentos adquiridos.

O uso da informação implica na seleção e no processamento da informação que produz novos conhecimentos e ações. Envolve estruturas cognitivas e aspectos emocionais do

indivíduo, bem como, condições do meio profissional e social onde o indivíduo atua e, conseqüentemente, faz uso da informação (CHOO, 2003).

Choo (2003) afirma que o processo de busca e uso da informação é dinâmico. Além disso, relaciona-se ao caráter de relevância cognitiva e emocional e aos atributos objetivos que determinam a pertinência da informação para a resolução de uma determinada situação problema.

O indivíduo que busca informação, certamente, tem em mente qual uso fará da informação solicitada. Essa intenção pode ser focada, quando o tipo de uso é mais especificado ou desfocado, quando o uso é menos especificado (SARACEVIC et al., 1988).

Wilson (1999) reconhece que o uso da informação tem recebido pouca atenção dentro da CI; os cientistas não têm se preocupado, tanto, com os aspectos humanos do uso da informação (WILSON, 2000). A partir dessa constatação, esse aspecto é destacado no modelo de comportamento informacional apresentado em Wilson e Walsh (1996).

A necessidade e o uso da informação devem ser estudados a partir de uma visão transdisciplinar, tendo em vista que envolve áreas como a psicologia cognitiva, comunicação, inovação, economia, armazenamento de informação, teoria organizacional e antropologia social. De acordo com as perspectivas de busca de informação construídas por Taylor (1982), Dervin (1983) e Kuhlthau (1991), a informação é construída nos pensamentos e sentimentos dos usuários e fica disponível para utilização conforme as condições determinadas pela vida cotidiana e pelo ambiente de trabalho (CHOO, 2003).

Whittaker (2011) entende que os estudos desenvolvidos por Belkin (1980), Ellis (1989), Kuhlthau (1991) e Wilson (1999) discutem como a informação é encontrada, mas ignoram o que ocorre quando ela é localizada, sendo necessário introduzir o conceito de curadoria pessoal da informação.

Curadoria envolve atividades relacionadas com a seleção, manutenção e gerenciamento da informação que possibilitam o consumo posterior dessas informações. As investigações sobre busca de informação constituem uma visão parcial e não representativa do que as pessoas usualmente fazem com a informação (WHITTAKER, 2011).

2.2.4 Modelos de comportamento informacional

Um modelo pode ser descrito como uma estrutura para refletir sobre um problema e pode evoluir para demonstrar as relações entre diferentes proposições teóricas. Os modelos relativos ao comportamento informacional, de um modo geral, são estruturas, muitas vezes, sob a forma de diagramas. Tentam descrever a atividade de busca de informações, as causas e as consequências dessa atividade e as relações entre os diversos estágios do comportamento de busca da informação (WILSON, 1999).

Esses modelos podem ter caráter mais abrangente ou serem direcionados ao comportamento de busca e de pesquisa da informação. Entretanto, todos se fundamentam na perspectiva do usuário e consideram como aspecto principal do comportamento informacional o conceito de necessidade de informação e o contexto ou a situação em que ela tem origem (WILSON, 1981).

Inicialmente, são apresentados os seguintes estudos: valor agregado (TAYLOR, 1982); estado anômalo do conhecimento (BELKIN, 1980; BELKIN; ODDY; BROOKS, 1982); construção de sentido (DERVIN, 1983); estratégias de busca de informação (ELLIS, 1989); estágios do comportamento de busca da informação (KUHLTHAU, 1991) e modelo de comportamento informacional (WILSON; WALSH, 1996), que constituem os fundamentos dos estudos sobre comportamento informacional humano.

Além dessas abordagens, são apresentados: modelo de busca de informação na *web*, de Choo, Detlor e Turnbull (1998), modelo integrado de busca e pesquisa de informação, de Bates (2002); e modos de busca de informação, de Savolainen (2016). Esses trabalhos representam a tendência de integração dos estudos sobre busca e pesquisa de informação, bem como, tratam da busca de informação por meio da internet e na vida cotidiana do ser humano.

2.2.4.1 Valor agregado

Essa abordagem destaca o papel da percepção do usuário na agregação de valor aos sistemas de informação. O foco da pesquisa deve ser colocado nas necessidades do indivíduo, que podem estar relacionadas a diferentes tipos de problemas e, portanto, precisam de diferentes categorias de informação (TAYLOR, 1984).

Taylor (1968) faz a primeira tentativa sistemática de descobrir a complexidade envolvida nesse fenômeno. Ele estabelece um modelo que descreve quatro níveis no desenvolvimento de uma necessidade de informação: visceral, consciente, formalizada e comprometida.

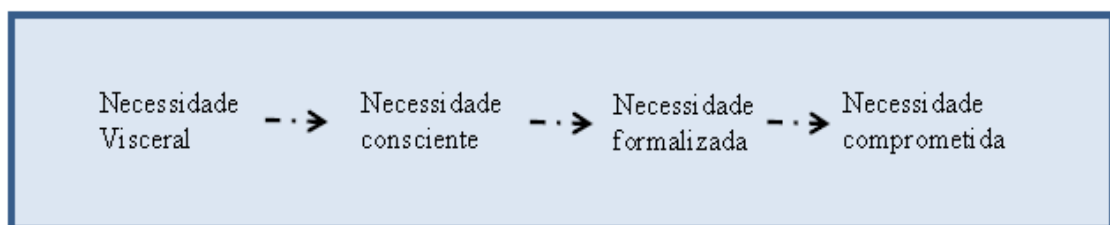
No primeiro nível, residem necessidades de informação inconscientes, viscerais, que podem ser uma vaga insatisfação, impossível de ser expressa linguisticamente. Podem se manifestar sob a forma de mal-estar, com potencial de se transformar em ação, na medida em que mais informações se tornam disponíveis (TAYLOR, 1968).

No segundo nível, Taylor (1968) destaca a existência de necessidades conscientes, mas ambíguas e desconexas, que podem levar o indivíduo a consultar outra pessoa. A necessidade consciente é expressa, porém de forma bastante vaga e indecisa. Ao comunicar a necessidade, espera-se que a clareza possa ser alcançada. Nesse caso, podem ocorrer duas situações, a pessoa consultada poderá entender e auxiliar no entendimento da questão ou a dúvida desaparecer ao longo do diálogo.

No terceiro nível, o usuário consegue formular uma questão qualificada e racional, descrevendo a área de dúvidas em termos concretos. Nessa situação, ele pode analisar e avaliar o contexto e as limitações do sistema sobre o qual ele quer informações (TAYLOR, 1968).

No quarto nível, conforme Taylor (1968), o usuário consegue reformular a questão de pesquisa na expectativa de que os sistemas possam lhe entregar uma solução. A necessidade formulada representa a questão, eventualmente, colocada em um sistema de informação. Com base nas ideias de Taylor (1982), Case (2016) traça uma tipologia das necessidades de informação, conforme mostrado na figura 2.

Figura 2 – Tipologia das necessidades de informação de Taylor



Fonte: Case (2016).

Os trabalhos realizados, dentro dessa perspectiva, são basicamente conceituais, mas direcionam a realização de pesquisas posteriores. As ideias básicas dessa teoria englobam dois tipos de compreensão: importância dos problemas ou critérios cognitivos que os usuários

trazem para o sistema; e as diferentes características de informações que possibilitam aos usuários encontrarem respostas para suas necessidades (DERVIN; NILAN, 1986).

2.2.4.2 Estado anômalo do conhecimento

O estado anômalo do conhecimento considera que a necessidade de informação tem origem no reconhecimento da existência de inadequação ou incoerência, no conhecimento do indivíduo, sobre um tópico ou uma situação. Esse modelo considera que as inadequações surgem de diversas formas, tais como, lacunas, incertezas ou incoerências (BELKIN, 1980; BELKIN; ODDY; BROOKS, 1982).

Conforme Belkin (1980), a necessidade de informação serve para satisfazer alguma necessidade mais básica, que é a resolução de algum problema, portanto não é necessidade em si mesma. Do ponto de vista cognitivo, as interações dos seres humanos com o outro, com o mundo físico e com eles mesmos são sempre mediadas pelo estado de conhecimento sobre si e sobre com o que ou com quem interagem (BELKIN; ODDY; BROOKS, 1982).

2.2.4.3 Construção de Sentido

De acordo com a abordagem da construção de sentido, a realidade não é completa nem constante, mas repleta de discontinuidades e lacunas fundamentais. Informação não é algo externo, nem independente do indivíduo, mas o produto da observação humana, que pode resultar da observação direta da realidade ou da observação de observações feitas por outras pessoas (DERVIN, 1983).

No entanto, a realidade nunca é observada de forma direta, porque a observação é mediada pela mente humana. E as mentes humanas guiam a seleção do que observar, como observar e como interpretar o produto da observação, de forma a construir imagens da realidade, que são usadas para orientar o comportamento do indivíduo, afirma Dervin (1983).

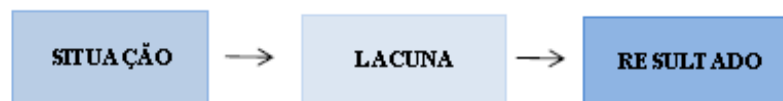
Conforme essa autora, o comportamento do ser humano, tanto interno (cognitivo) quanto externo (processual), visa construir e projetar o movimento do indivíduo, através do

tempo e do espaço. Nesse movimento, os comportamentos de busca e de uso da informação são fundamentais para a construção de sentido como também é um elemento central para o processo de comunicação.

Dervin (1983) destaca que a produção de informação é guiada internamente e que a observação humana é limitada, portanto, a construção de sentido assume que a informação é subjetiva. Nessa abordagem, a busca e a utilização de informações são atividades que possibilitam a criação pessoal de sentido. Na visão tradicional, essas atividades são vistas, somente, como um processo de transmissão.

A abordagem da construção de sentido tem os seguintes componentes: situação, lacuna e resultado. A situação refere-se ao contexto, no tempo e no espaço, em que ocorre a construção de sentido. A lacuna está relacionada à necessidade de informação ou às perguntas que são feitas pelo indivíduo e que possibilitam a construção de uma ponte através do tempo e do espaço, entre a situação e a lacuna. O resultado é o uso que o indivíduo faz do novo sentido, conforme mostrado na figura 3 (DERVIN 1983, 1999).

Figura 3 – Abordagem da construção de sentido de Dervin



Fonte: Dervin (1983; 1999).

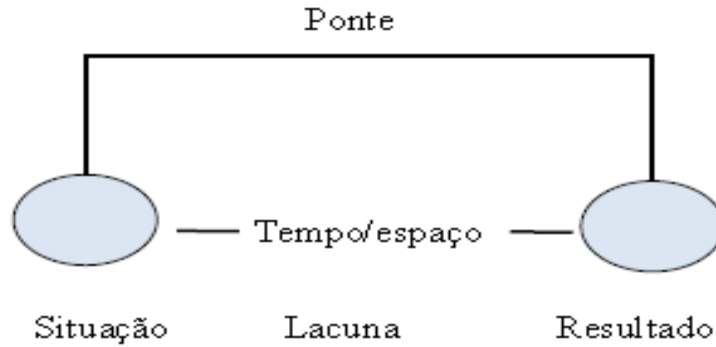
A construção de sentido fundamenta-se em conceitos, relacionados ao tempo, ao espaço, ao movimento e a lacunas, associados a padrões de flexibilidade do ser humano. Tais características são responsáveis pelos movimentos do ser humano que oscilam entre centralizado e descentralizado; ordenado e caótico; cognitivo, físico, espiritual e emocional (DERVIN, 1983, 1999). Essa abordagem, além de ser modelo e método, apresenta-se como um conjunto de suposições, uma visão teórica, uma abordagem metodológica, um conjunto de métodos de pesquisa e de possibilidades práticas (DERVIN, 1983; WILSON, 1999; PREEZ, 2008).

A adoção da abordagem da construção de sentido, para estudar o comportamento informacional, capacita os pesquisadores a descobrir estratégias, expectativas, atitudes e ansiedade das pessoas, na vida e nas situações de trabalho. A teoria da construção de sentido está centrada tanto no indivíduo como também no ambiente social, onde os indivíduos atuam e interagem influenciando uns aos outros (SOLOMON, 1997; INGWERSEN, JÄRVELIN, 2005).

Wilson (1999) considera que a abordagem de construção de sentido é constituída por quatro elementos: situação, lacuna, resultado e ponte. A situação define o contexto no qual os problemas de informação surgem; a lacuna identifica a diferença entre a situação

existente e a situação desejada ou incerta; o resultado refere-se às consequências do processo e, finalmente, a ponte que, de alguma maneira, encerra a lacuna entre a situação e o resultado, conforme mostra a figura 4.

Figura 4 – Estrutura modificada da construção de sentido de Dervin



Fonte: Wilson (1999).

2.2.4.4 Estratégias de busca de informação

A construção desse modelo, que teve início em pesquisa realizada com cientistas sociais, da Universidade de *Sheffield*, apresenta recomendações para um projeto de sistema de recuperação da informação (ELLIS, 1989; ELLIS, HAUGAN, 1997). Nesse trabalho, foram identificadas seis estratégias básicas na busca de informação: levantamento, encadeamento, navegação, diferenciação, monitoração e extração. Com a extensão da pesquisa para outros grupos, foi possível constatar a presença de mais duas estratégias: seleção e conclusão. Essas estratégias estão descritas nos próximos parágrafos.

De acordo com Ellis (1989) e Ellis e Haugan (1997), levantamento refere-se às primeiras atividades de busca de informação, que possibilitam uma visão geral do assunto a ser estudado. Envolve identificar o material preliminar, selecionar pontos de partida para a busca de informação e possibilitar uma visão geral do assunto a ser estudado.

Encadeamento está relacionado às atividades realizadas para identificar fontes de informação, seguindo conexões referenciais entre os diversos materiais consultados. Essas conexões apresentam dois aspectos básicos: encadeamento para trás em relação ao tempo, com a finalidade de encontrar material para leitura, a partir das referências encontradas; e

encadeamento para frente, no tempo, para identificar material, a partir dos índices de citações (ELLIS, 1989; ELLIS; HAUGAN, 1997).

Monitoração, conforme Ellis (1989) e Ellis e Haugan (1997), tem o objetivo de fazer o acompanhamento de determinadas fontes, de acordo, com os interesses e as necessidades do pesquisador. A monitoração, também, envolve a troca de informação, através do contato com fornecedores, incluindo a participação em conferências e outros fóruns internacionais.

Navegação refere-se às atividades de busca semidirigida, em áreas de interesse potencial, com vistas a encontrar algo de interesse particular. É uma forma de pesquisa sem objetividade, mas pode servir como atividade de controle. Os principais tipos de informações recuperadas são: listas de autores, de periódicos, de anais de eventos e de trabalhos citados (ELLIS, 1989; ELLIS; HAUGAN, 1997).

Na diferenciação, ocorrem as atividades voltadas para verificar divergências entre fontes, analisar material, realizar comparações e classificar as fontes e as informações, com base na relevância e no valor para a necessidade de informação do pesquisador. Os três principais critérios para diferenciar o material são: tópico principal; acesso ou perspectiva; e nível, qualidade ou tipo de tratamento (ELLIS, 1989; ELLIS; HAUGAN, 1997).

A seleção, para Ellis (1989) e Ellis e Haugan (1997), se caracteriza pelo uso de critérios ou mecanismos na busca de informação, de forma a torná-la tão relevante e precisa quanto possível. Os critérios de seleção, mais frequentes, para restringir as pesquisas são: palavras-chave como critério primário e período de tempo fixo como critério secundário. De forma não sistemática, o filtro pode ser feito por colegas, da mesma área, que transmitem informações consideradas interessantes.

Na extração, ocorrem atividades relacionadas à seleção de critérios ou aos mecanismos para tornar a informação tão relevante e precisa quanto possível, principalmente, por meio de pesquisas informatizadas. Implica identificação seletiva de material em uma fonte de informação e representa uma das principais características do padrão de busca de informação de muitos pesquisadores. Finalmente, a conclusão compreende a resolução de todas pendências existentes e a integração entre as diversas informações coletadas por meio de uma pesquisa definitiva (ELLIS, 1989; ELLIS; HAUGAN, 1997).

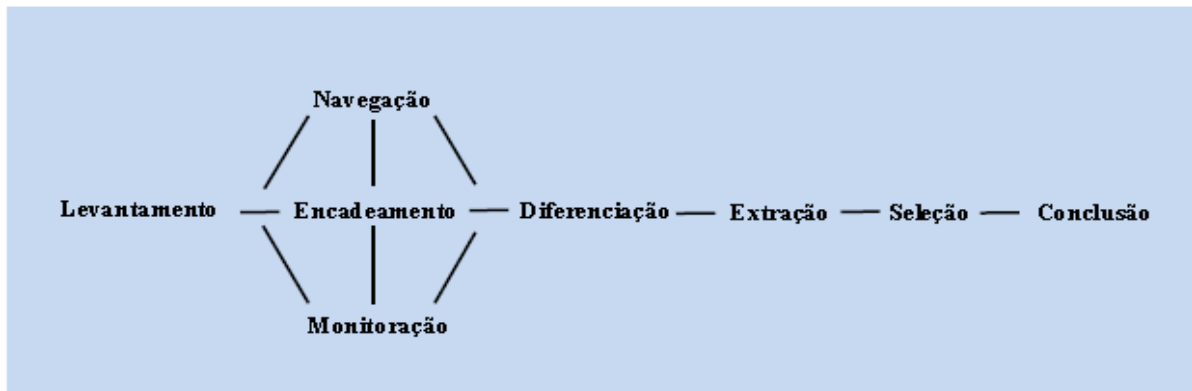
As diferentes estratégias envolvidas nesse processo não são definidas em diagrama, pois esse comportamento é visto como um único estágio, que envolve diversas estratégias. Cada uma das estratégias pode ser utilizada a qualquer momento, conforme a

vontade do usuário, que, também, pode saltar algumas atividades sem ter que, necessariamente, passar por todas estratégias descritas no modelo (ELLIS; HAUGAN, 1997).

De acordo com Wilson (1999), as atividades de levantamento e conclusão estão, obrigatoriamente, no começo e no fim do processo. Porém, as demais atividades não ocorrem, necessariamente, em uma ordem específica, podem ser iniciadas em sequência e momentos diferentes, dentro do processo geral de pesquisa. Portanto, somente, as estratégias de navegação, encadeamento e monitoração são, efetivamente, relacionadas ao comportamento de busca de informação.

A proposta de Ellis (1989) parece estar entre a microanálise do comportamento de busca (levantamento, encadeamento, extração, seleção e conclusão) e a macroanálise do comportamento geral de busca de informações (navegação, monitoração e diferenciação). Na figura 5, apresenta-se o diagrama sugerido por Wilson (1999) para o modelo de Ellis e Haugan (1997).

Figura 5 – Visão das estratégias do modelo de Ellis



Fonte: Wilson (1999)

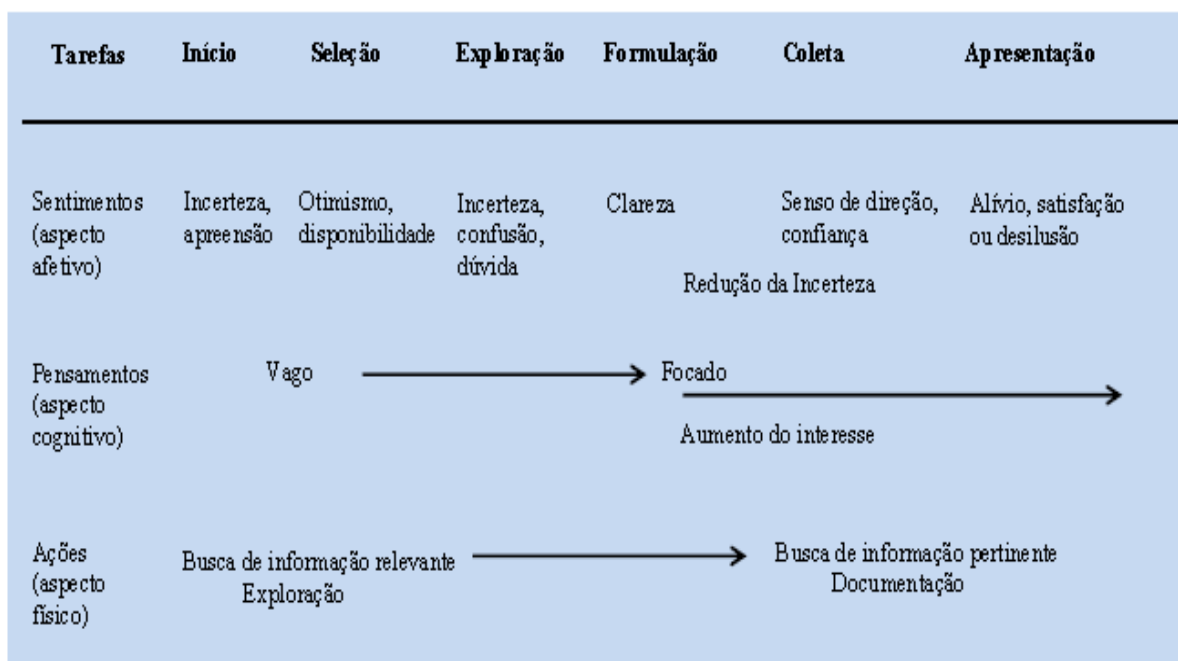
2.2.4.5 Estágios do comportamento de busca da informação

A criação do modelo de estágios do comportamento de busca da informação teve início, em 1983, a partir de um estudo qualitativo, com alunos de graduação, que realizavam pesquisas para elaboração de monografias. O desenvolvimento da estrutura conceitual foi resultado de duas décadas de pesquisas, nas quais o modelo foi verificado e refinado, com utilização de métodos quantitativos e longitudinais (KUHLETHAU, 1991; 2004).

Conforme Kuhlthau (1991, 2004), a busca de informação é uma atividade construída pelo indivíduo, dentro de determinado tempo e espaço, com vistas a atender uma necessidade informacional. O indivíduo procura encontrar significado a partir das informações coletadas, de forma a aumentar o estado do conhecimento sobre algum tópico ou problema.

O modelo desenvolvido por Kuhlthau (1991, 2004) abrange seis estágios: início, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação. Cada um desses estágios está relacionado a sentimentos (aspecto afetivo), pensamentos (aspecto cognitivo) e ações (aspecto físico), conforme mostra a figura 6.

Figura 6 – Processo de busca de informação de Kuhlthau



Fonte: Kuhlthau (2004).

No início da tarefa, quando o indivíduo toma consciência de uma necessidade de informação, surge o sentimento de incerteza e apreensão. No estágio de seleção, o usuário procura identificar e selecionar tópicos gerais, que devem ser investigados, ou descobrir uma forma de consegui-los. O usuário experimenta uma breve sensação de otimismo e uma prontidão para iniciar a pesquisa. No estágio de exploração, o indivíduo consegue direcionar a pesquisa, buscar informações relevantes e estruturar o problema que precisa ser resolvido. Nessa fase, ocorre a redução da incerteza e o aumento do sentimento de confiança (KUHALTHAU, 1991; 2004).

Ainda de acordo com Kuhlthau (1991; 2004), na etapa de coleta, o usuário consegue bom direcionamento nas pesquisas e recolhe as informações pertinentes para o tema pesquisado. A incerteza diminui, na medida em que o interesse e o envolvimento do usuário

se aprofundam em relação ao projeto. Nesse momento, ocorre maior interação do usuário com os sistemas de informação, do que em qualquer das fases anteriores do processo. Finalmente, no estágio de apresentação ocorre o encerramento da pesquisa e os resultados podem ser disponibilizados para uso e/ou divulgação. Nesse estágio, aparecem sentimentos de alívio, satisfação ou descontentamento em relação às informações coletadas durante o processo.

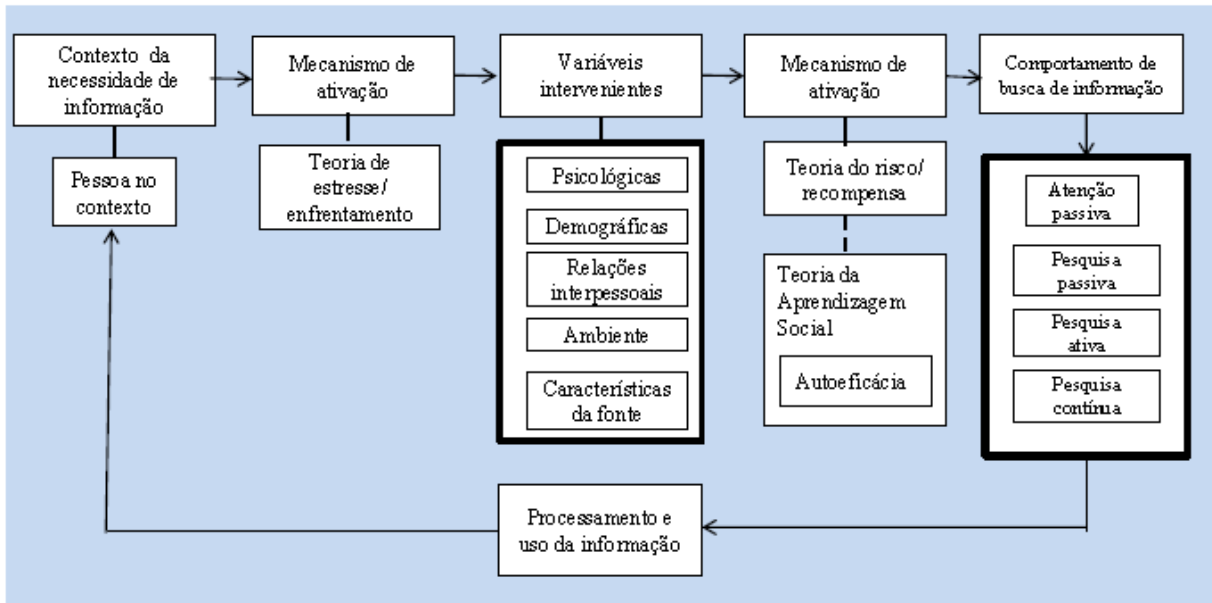
De acordo com Pettigrew, Fidel e Bruce (2001), o modelo de Kuhlthau (1991, 2004) é uma referência no estudo de busca de informação, pois define um cenário para pesquisadores considerando a estrutura cognitiva. Kuhlthau (1991; 2004) faz a incorporação da teoria da construção da personalidade, de Kelly (1963), os níveis de necessidades, de Taylor (1982) e a teoria dos estados anômalos, de Belkin (1980). A teoria da personalidade, de Kelly (1963), baseia-se na suposição de que os indivíduos constroem a realidade, a partir de experiências anteriores, que possibilitam antecipar consequências do comportamento, em contextos similares.

Para Wilson (1999), o trabalho de Kuhlthau (1991; 2004) complementa o modelo de Ellis e Haugan (1997), ao associar sentimentos às tarefas de busca de informação. A força desses modelos é que eles se baseiam em pesquisas empíricas e na realização de diversos estudos subsequentes.

2.2.4.6 Modelo de Comportamento Informacional

O primeiro modelo de comportamento informacional proposto por Wilson (1981) foi analisado e revisado, posteriormente, por Wilson e Walsh (1996). Na oportunidade, foi feita ampla revisão de literatura que abarcou diversas áreas do conhecimento e análise de outros modelos de busca de informação, principalmente, os modelos de Dervin (1983), de Ellis (1989) e de Kuhlthau (1991), vide figura 7. Conforme Todd (2003), o modelo de Wilson e Walsh (1996) é o mais citado entre os modelos de comportamento informacional.

Figura 7 – Modelo geral de comportamento informacional



Fonte: Wilson; Walsh (1996); Wilson (1997).

Esse modelo pode ser descrito como um macro modelo ou um modelo do comportamento de busca de informação genérico que, também, inclui as necessidades de informação, bem como as barreiras que podem impedir a busca efetiva de informações (WILSON, 1999). Nessa proposta, Wilson e Walsh (1996) mantêm a estrutura básica de Wilson (1981), mas colocam uma variedade de outros campos de pesquisa além da CI. O modelo mostra o ciclo de atividades de informação, a partir do momento em que surge a necessidade da informação, até a fase em que esta é utilizada.

Wilson e Walsh (1996) apresentam três ideias teóricas importantes: teoria do estresse/enfrentamento; teoria do risco/recompensa; e teoria da aprendizagem social para explicar mecanismos de ativação do comportamento de usuário. Os mecanismos de ativação alertam o usuário para prosseguir, ou não, no processo de busca de informação e podem explicar porque algumas necessidades informacionais não se convertem em processo de busca de informação (WILSON, 1999).

Wilson e Walsh (1996), também, colocam algumas variáveis intervenientes quais sejam: psicológicas, demográficas, inter-relações interpessoais, ambiente e características da fonte, como barreiras que interferem no processo de busca de informação. No quinto grupo de conceitos, estão identificadas quatro formas de busca de informação: atenção passiva, pesquisa passiva, pesquisa ativa e pesquisa contínua. Finalmente, o modelo inclui o processamento e o uso da informação, estágios além da busca de informação, que fazem o retorno à situação de origem da necessidade de informação.

Os postulados básicos do modelo de comportamento informacional de Wilson e Walsh (1996) abrangem: as pessoas em seu contexto; três categorias de variáveis intervenientes, individual, social e ambiental; a natureza cíclica do comportamento humano; e a abordagem multidisciplinar na explicação do comportamento informacional (WILSON, 1981, 2000; NIEDŹWIEDZKA, 2003). O modelo mostra a importância de realização de pesquisas além da área da CI, que poderão trazer mais subsídios aos modelos de comportamento informacional (SONNENWALD, 1999).

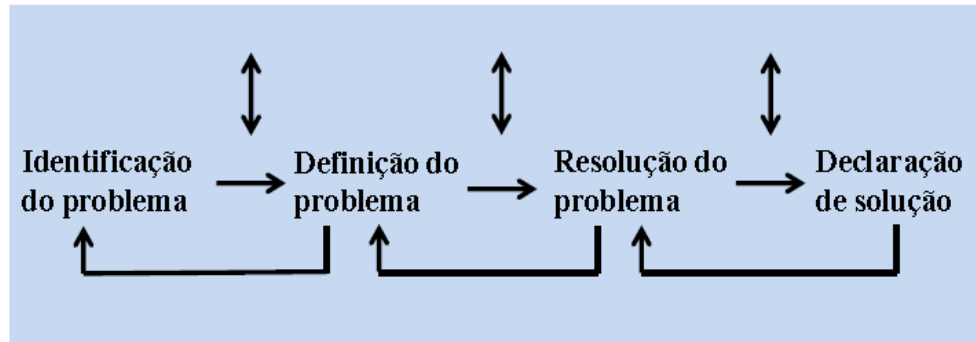
No entanto, Wilson (1999) considera que esse modelo contém a fragilidade de se fundamentar em hipóteses implícitas, desde que nenhuma delas foi demonstrada. Além disso, não existe indicação de como o contexto exerce influência sobre o usuário, nem sobre os fatores que possibilitam a percepção de barreiras. O modelo, também, não mostra as possíveis influências das barreiras sobre a motivação dos indivíduos. No entanto, essas deficiências não devem ser vistas como obstáculos, mas como elementos que podem estimular a reflexão sobre os elementos que devem ser incluídos em um modelo mais completo.

Wilson e Walsh (1996) propõem que a lacuna de Dervin (1983), entre situação e uso, seja preenchida pela inserção do conceito de mecanismo de ativação, que está incluído no seu modelo atualizado. Embora todos conceitos acima sejam conceitos úteis, eles ignoram o fato de que as pessoas frequentemente descobrem informações enquanto monitoram seu mundo na tentativa de manter seus modelos internos atualizados (WILSON, 1997).

De qualquer forma, todos esses modelos focam em microprocessos cotidianos, dentro de determinados contextos e situações sociais que podem, potencialmente, influenciar o comportamento do indivíduo. A abordagem da construção de sentido, de Dervin (1983), estuda a forma como os indivíduos percebem e preenchem lacunas cognitivas para dar sentido ao seu mundo. Os modelos desenvolvidos por Ellis (1989) e Kuhlthau (1991; 2004) focam nas diferentes atividades envolvidas no processo de busca de informação (PREEZ, 2008).

A fim de fornecer uma integração entre várias abordagens, Wilson (1999) propõe um modelo de resolução de problemas por meio do processo de busca e pesquisa de informação. Esse modelo explora a incerteza que pode levar a uma maior atividade de comunicação na forma de busca e troca de informações, conforme mostra a figura 8.

Figura 8 – Processo de resolução de problemas de busca e pesquisa de informação



Fonte: Wilson (1999).

Identificação do problema refere-se à descoberta de um problema; a definição do problema está relacionada à descrição deste; resolução de problema significa identificar as respostas para o que foi identificado; e, finalmente, a declaração da solução significa apresentar respostas para o que está em pauta. Nesse modelo, Wilson (1999) mostra que, em cada etapa, é possível retornar à situação anterior, até que não existam mais incertezas e o problema seja resolvido.

2.2.4.7 Modelo de busca de informação na web

Com base no modelo de exploração ambiental de Aguillar (1967) e no modelo de busca de informação de Ellis (1989) e Ellis e Haugan (1997), os pesquisadores Choo, Detlor e Turnbull (1998, 2000) criaram um modelo de comportamento informacional direcionado para pesquisa de informação na internet. Esse modelo combina elementos da CI e da Ciência Organizacional (CO).

O modo de exploração ambiental de Aguillar (1967) volta-se para as organizações, principalmente, a forma como a alta administração consegue obter informações relevantes, que podem orientar a estratégia da organização. O modelo de Ellis e Haugan (1997), conforme explicitado anteriormente, refere-se a estratégias de busca de informação.

O modelo de busca de informação na internet abrange quatro tipos de procedimentos: visualização não direcionada, visualização condicionada, pesquisa informal e pesquisa formal. Os testes preliminares foram feitos com gerentes e especialistas em TI, que utilizavam a internet para buscar informações externas, no contexto das tarefas desenvolvidas no trabalho cotidiano. Cada atividade de busca de informação de Choo, Detlor e Turnbull

(1998, 2000) está associada a alguma das estratégias de busca de informação descritas por Ellis (1989) e Ellis e Haugan (1997), conforme mostra-se na figura 9.

Figura 9 – Modelo de comportamento de busca de informação na web

	Levantamento	Encadeamento	Navegação	Diferenciação	Monitoração	Extração
Visualização não direcionada	X	X				
Visualização condicionada			X	X	X	
Pesquisa informal				X	X	X
Pesquisa formal					X	X

Fonte: Choo; Detlor; Turnbull (1998, 2000).

Choo, Detlor e Turnbull (1998; 2000) explicam que, no modo de visualização não direcionada, existem grandes áreas de interesse, mas não existe uma necessidade de informação específica, que possa ser articulada de forma explícita ou formal. Essa fase tem o objetivo de perceber temas significativos, que possam gerar novas necessidades de informação, e envolve a visualização de uma diversidade de fontes. Nesse momento, as estratégias utilizadas são: levantamento e encadeamento que foram identificadas por Ellis (1989) e Ellis e Haugan (1997).

Na visualização condicionada, o indivíduo direciona a pesquisa para alguns tópicos selecionados ou para certos tipos de informação. Tendo em vista que algumas áreas, de potencial interesse, podem ser selecionadas a partir da visualização não direcionada, o indivíduo consegue avaliar, de modo geral, o significado das informações encontradas. As estratégias utilizadas envolvem navegação, diferenciação e monitoração do modelo de Ellis e Haugan (1997).

De acordo com Ellis e Haugan (1997), a pesquisa informal ocorre quando o indivíduo consegue formular uma consulta para obter mais informações sobre uma questão específica. É considerada pesquisa informal por envolver um esforço relativamente limitado e não estruturado, mas já existem conhecimento e consciência suficientes a respeito de determinado tópico. O objetivo dessa forma de pesquisa é aprender mais sobre determinado assunto para identificar a conveniência de uma ação ou qualquer tipo de resposta. Nos movimentos executados na internet, podem ser identificadas as estratégias: diferenciação, monitoração e extração.

Durante a pesquisa formal, o usuário investe tempo e esforço consideráveis para reunir informações, que possibilitem a tomada de decisão. Essa forma de pesquisa é considerada formal porque, em geral, segue alguma rotina ou método pré-estabelecido. Além disso, existe uma consulta detalhada, a partir do conhecimento adquirido na visualização condicionada e na busca informal (ELLIS; HAUGAN, 1997).

Nesse momento, de acordo com Choo, Detlor e Turnbull (2000), ocorrem estratégias de extração, com alguma atividade de monitoração. A pesquisa formal faz uso de motores de pesquisa da internet, de abrangência considerável, que fornecem um vasto conjunto de recursos de pesquisa que permitem a recuperação da informação.

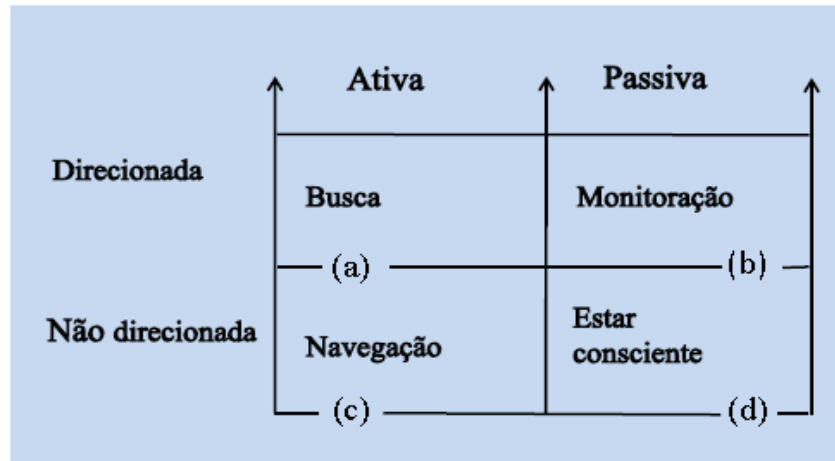
Esse modelo e os modos de exploração de Aguillar (1967) têm características semelhantes. A principal diferença entre eles reside no fato de que o modelo de Choo, Detlor e Turnbull (1998, 2000) contribui para a pesquisa sobre o comportamento de busca de informações na internet, enquanto o modelo de Aguillar (1967) centra-se no comportamento de busca de informação dos gestores dentro de uma organização (PREEZ, 2008).

2.2.4.8 Modelo integrado de busca e pesquisa de informação

O modelo integrado de busca e pesquisa de informação defende que qualquer modelo de busca de informação para ser completo precisa incluir aspectos biológicos e antropológicos do ser humano e não, somente, aspectos sociais e individuais. Portanto, deve-se considerar que tal comportamento abrange todas as informações que o ser humano acessa durante a vida e não, apenas, naqueles momentos em que está fazendo uma busca ativa de informações. O ser humano obtém 80% do conhecimento que possui, simplesmente, por existir e estar consciente em um ambiente físico, biológico, social, emocional e espiritual (BATES, 2002).

Com base nesses pressupostos, Bates (2002) cria um modelo, figura 10, que incorpora busca de informação, em geral, e atos de pesquisa de informação, de forma integrada. São utilizadas duas variáveis: i) busca ativa *versus* passiva e ii) busca direcionada *versus* não direcionada.

Figura 10 – Modelo integrado de busca e pesquisa de informação



Fonte: Bates (2002).

A primeira variável indica se o indivíduo faz alguma ação, de forma ativa, para buscar informação ou se mantém uma postura passiva, apenas disponível para absorver a informação, mesmo sem estar procurando. A segunda variável refere-se à forma como o indivíduo busca informação, se de forma direcionada ou de forma aleatória, sem um objetivo definido antecipadamente (BATES, 2002).

De acordo com Bates (2002), estar consciente (célula d) é o comportamento passivo e não direcionado por meio do qual o ser humano recebe informação, sendo necessário apenas estar consciente. Monitoração (célula b) e navegação (célula c) são modos de busca complementares. A monitoração é direcionada e passiva, enquanto a navegação é um modo de busca não direcionado e ativo. Na monitoração, o indivíduo mantém vigilância, em segundo plano, para os fatos que lhe interessam e para possíveis respostas a perguntas existentes.

No caso da monitoração não existe uma necessidade imediata, que demanda esforço ativo para reunir informações, o indivíduo se contenta com aquela informação que aparece. Como também, pode existir uma pergunta pendente, para a qual o indivíduo não faz qualquer ação para encontrar resposta, mas percebe quando surge a informação que é relevante para essa questão que está sem resposta (BATES, 2002).

Bates (2002) esclarece que o oposto da monitoração é a navegação. Não existe nenhuma necessidade ou interesse especial de informação, mas o indivíduo se expõe ativamente na busca de novas informações (célula c).

A busca direcionada (célula a) refere-se às tentativas, realizadas de maneira ativa, com o objetivo de responder perguntas ou desenvolver a compreensão em torno de tópicos ou uma área de conhecimento. Enquanto estar consciente proporciona 80% do que o ser humano

sabe, a busca direcionada possibilita apenas 1%, sendo, o restante, responsabilidade da navegação e monitoração (BATES, 2002).

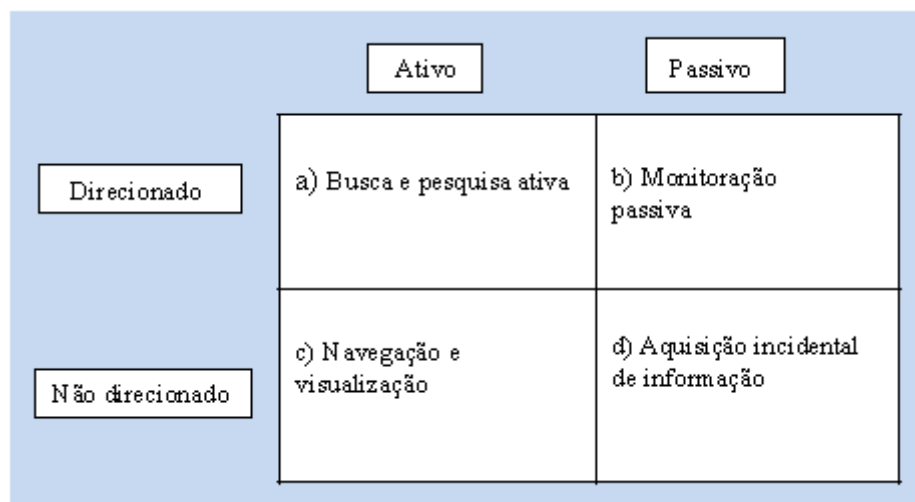
Monitoração (célula c) e busca direcionada (célula a) são modos de busca da informação em que o indivíduo sabe que precisa saber. Navegação (célula c) e estar consciente (célula d) são modos de buscar informação em que o indivíduo não sabe que está necessitando saber.

Conforme Bates (2002), diversos estudos mostram que as pessoas usam o princípio do menor esforço na busca de informações, até o ponto em que é possível aceitar aquelas de qualidade inferior, menos confiáveis, mas que estão mais disponíveis e que são mais fáceis de usar. De qualquer forma, a busca da informação abrange todas maneiras por meio das quais a informação chega às pessoas, incluindo tudo que é absorvido de forma passiva.

2.2.4.9 Modelo de busca de informação

A partir do modelo integrado de busca e pesquisa de informação de Bates (2002), Savolainen (2016) apresenta estrutura conceitual, também, com quatro modos típicos de busca de informação. Essa estrutura usa nomenclatura semelhante àquela utilizada por Bates (2002), com algumas alterações: busca e pesquisa ativa; monitoração passiva; navegação e exploração; e aquisição incidental de informação, conforme mostra a figura 11.

Figura 11 – Modos de busca de informação



Fonte: Savolainen (2016).

Busca e pesquisa ativa de informação (célula a), bem como monitoração passiva (célula b) são formas de encontrar informações para atender necessidades que são reconhecidas e que ainda não foram satisfeitas. Essas formas de busca e pesquisa envolvem quatro componentes principais: identificação de fontes potencialmente relevantes, seleção de fontes mais promissoras, localização das fontes e, finalmente, acesso para usar o conteúdo informativo. A busca e a pesquisa ativa se assemelham ao modo de pesquisa ativa; e a monitoração passiva relaciona-se à busca passiva, ambas, especificadas por Wilson (1997) e Wilson e Walsh (1996) (SAVOLAINEN, 2016).

Navegação e exploração (célula c) e aquisição incidental de informação (célula d) são formas não direcionadas de encontrar informação. O indivíduo somente toma consciência disso, quando acessa alguma informação que lhe desperta interesse (SAVOLAINEN, 2016).

Savolainen (2016) mostra que fazer a caracterização e diferenciação, de forma exata, da busca de informação em relação às atividades de pesquisa e aquisição de informações, é tarefa difícil, pois depende de diferentes interpretações. Em geral, esses três verbos: buscar, pesquisar e adquirir (*seek, search e acquire*) estão, intimamente, relacionados. “Buscar” e “pesquisar” se referem às tentativas de encontrar ou de obter alguma coisa, que pode resultar em sucesso ou fracasso. “Adquirir” está relacionado com algo que é procurado e que pode ser capturado ou recebido.

De qualquer forma, no âmago dessas abordagens, existe o reconhecimento de que, potencialmente, a necessidade de informação é que dá início ao comportamento de busca de informação (WILSON, 1981, 1994, 2000). Porém, Greifeneder (2014) ressalta que, nessa concepção, os pesquisadores não consideram fatores contextuais, que são as variáveis intervenientes do modelo de Wilson e Walsh (1996).

2.2.5 Comportamento informacional e práticas da informação

Comportamento informacional e práticas da informação são dois conceitos importantes que indicam formas gerais de lidar com a informação. Comportamento informacional é, atualmente, o conceito dominante, enquanto a prática da informação é uma alternativa crítica. Comportamento informacional baseia-se, principalmente, no ponto de vista cognitivo; prática da informação se inspira, basicamente, nas ideias do construcionismo social (SAVOLAINEN, 2007).

Para Savolainen (2007), o conceito de práticas de informação abrange uma série de atividades, tais como a busca de informação, pesquisa e utilização. Além disso, inclui a comunicação formal e a comunicação informal que eliminam as fronteiras entre busca e comunicação da informação, consideradas como um ponto forte dessa abordagem.

Em comparação com a abordagem do comportamento informacional, a prática da informação destaca como papel central o desenvolvimento social e cultural. O conceito de prática da informação permanece um tanto ambíguo e os pesquisadores encontram dificuldades em traçar limites claros e conceitos relacionados. Os pesquisadores adeptos dessa visão tentam desafiar o discurso dominante sobre o comportamento da informação e propõem um ponto de vista alternativo (SAVOLAINEN, 2007).

De qualquer forma, os principais conceitos de comportamento informacional e de práticas da informação tratam dos mesmos fenômenos, ou seja, abordam as formas através das quais as pessoas lidam com a informação (SAVOLAINEN, 2007). Portanto, prática informacional “emerge como um possível conceito-chave de uma nova abordagem para os estudos de usuários, capaz de integrar os avanços realizados nas discussões contemporâneas” (ARAÚJO, 2017, p. 229).

2.3 OS IMPACTOS DA INTERNET NA BUSCA DA INFORMAÇÃO

As tecnologias da internet mudam o comportamento informacional dos indivíduos (YADAMSUREN: ERDELEZ, 2010). Tais tecnologias, disponíveis por meio de computadores, *tablets* e celulares, fazem parte do cotidiano e podem ser utilizadas em, praticamente, todos lugares, nas organizações, nas residências e nos locais públicos. Por conseguinte, elas possuem potencial para aumentar a eficiência e a eficácia no local de trabalho, desde que usadas com propósitos definidos (ARABACI, 2017).

Essas tecnologias possibilitam o aumento da produtividade, o controle das atividades e o crescimento de oportunidades de desenvolvimento profissional. Em contrapartida, essa configuração favorece o uso da internet, para fins pessoais, com inúmeros reflexos negativos para as organizações, principalmente, prejuízo nas atividades profissionais (FEZILE, 2011; SAWITRI, 2012).

Diante dessa nova realidade, as organizações precisam mudar, constantemente, a maneira de conduzir suas atividades, de forma a usufruir de benefícios, tais como: agilidade

na comunicação; melhoria no acesso e na distribuição de informações; redução de custos e do prazo de entrega de produtos e serviços (HENLE; BLANCHARD, 2008; SAWITRI, 2012).

A introdução de dispositivos pessoais de internet móvel, como *smartphones*, *tablets* e banda larga móvel, expande, ainda mais, as possibilidades de conexão à internet a qualquer momento e em qualquer lugar. Dessa forma, os empregados têm oportunidade de usarem dispositivos pessoais para desviar parte do seu tempo e, em consequência, da sua produtividade, para atividades não relacionadas ao trabalho (JAMALUDDIN et al., 2015).

O desenvolvimento de novas tecnologias de informação e comunicação tem permitido e impulsionado a geração, a distribuição e o compartilhamento de informação em âmbito global. Por outro lado, gera o fenômeno denominado sobrecarga de informação, que tem causado inúmeros problemas devido à pressão que exerce sobre o cotidiano das pessoas e das organizações.

2.3.1 Sobrecarga de informação

O termo “sobrecarga de informação” caracteriza a situação em que o indivíduo perde eficiência diante da quantidade de informação, potencialmente, útil que se encontra disponível. Nesse caso, a informação torna-se obstáculo, ao invés de auxiliar na execução das tarefas, podendo, também, causar descontrole sobre as atividades, sentimento de opressão e possíveis danos à saúde do indivíduo (BAWDEN; HOLTHAM; COURTNEY, 1999).

A sobrecarga de informação, portanto, resulta da disponibilização de quantidade de informação maior do que a capacidade de absorção do indivíduo, o que demanda gasto excessivo de tempo e de energia para assimilação de informação (WILSON, 1995; BAWDEN; HOLTHAM; COURTNEY, 1999; FARHOOMAND; DRURY, 2002; MENGIS, 2004).

Esse fenômeno ocorre quando o indivíduo recebe mais informações do que pode absorver em um determinado período (FARHOOMAND; DRURY, 2002) ou quando sente dificuldade de selecionar informações relevantes dentro de uma grande quantidade de informações, sendo parte delas irrelevantes (EDMUNDS; MORRIS, 2000).

A noção de que existe muita informação a ser mantida, agravada pela existência de múltiplos formatos e canais disponíveis para sua comunicação, deu origem ao conceito de sobrecarga de informação, talvez a mais conhecida das patologias da informação. Esse termo,

geralmente, representa a situação em que, a eficiência do indivíduo é dificultada pela quantidade de informações disponíveis e, potencialmente, relevantes (BAWDEN; ROBINSON, 2009).

A sobrecarga de informação pode gerar consequências negativas na vida profissional do indivíduo, tais como: perda de tempo, diminuição da produtividade e redução da eficiência no trabalho. De igual forma, pode ocasionar problemas na vida pessoal, quais sejam: pressão, estresse e ansiedade. Esses fatores podem comprometer a qualidade do trabalho e ocasionar problemas de saúde, desde dor de cabeça até problemas de depressão (FARHOOMAND; DRURY, 2002).

O ser humano é confrontado, de forma permanente, com a necessidade de escolher entre inúmeras informações, de fontes diversificadas, nos mais diversos formatos e, cada vez mais, de forma não filtrada (BUNDY, 2004). O volume de informações que precisa ser absorvido, diariamente, dificulta a capacidade de percepção e aumenta a possibilidade de interpretação equivocada das informações recebidas. Em consequência, quanto mais tempo se utiliza para acessar notícias de forma isolada menos espaço resta para compreensão das razões e dos objetivos que se encontram na base desses eventos e do contexto atual da sociedade (WURMAN, 1989).

Os usuários procuram a informação que melhor atende às necessidades, mas se existe tanta informação e não é possível usá-la efetivamente, ocorre o fenômeno da sobrecarga de informação. A informação tem valor somente quando o destinatário tem alguma necessidade e tem a capacidade de processá-la (PIJPERS, 2010).

Diversos pesquisadores afirmam que a correlação positiva do desempenho do indivíduo com a quantidade de informação que ele recebe existe, somente, até certo nível (EPPLER, MENGIS, 2004). A partir de determinado ponto, parte da informação recebida será ignorada, esquecida, distorcida ou, simplesmente, perdida (HEYLIGHEN, 2002).

A partir da década de 1990, existe cada vez mais uma quantidade excessiva de informação, principalmente, como resultado do desenvolvimento de novas tecnologias de informação e comunicação. Quantidades crescentes de informações começam a sufocar o ser humano, por meio de mensagens de correio eletrônico, relatórios internos, chamadas de telefone, jornais, revistas, (BAWDEN; HOLTHAM; COURTNEY, 1999), que podem ser acessadas, em poucos segundos, por meio da internet (HEYLIGHEN, 2002).

Wurman (1989) argumenta que o ser humano está cercado por informações que atuam em diferentes níveis da vida. Essas informações podem ser classificadas, de forma resumida, em cinco anéis, que vão desde a informação mais pessoal, que é determinante para

a sobrevivência física, até a forma mais abstrata de informação, que abrange mitos, cultura e vida em sociedade.

O primeiro anel abrange as informações internas que governam os sistemas internos e possibilitam o funcionamento do corpo. O segundo anel refere-se à informação conversacional, trocas formais e informais, e às conversas que são mantidas com outras pessoas. O terceiro anel contém as informações de referência, responsáveis pela operação dos sistemas que compõem o mundo. Pode ser um manual de física quântica ou até mesmo uma lista telefônica ou um dicionário (WURMAN, 1989).

O quarto anel, afirma Wurman (1989), refere-se às informações recebidas por meio dos órgãos de comunicação a respeito de pessoas, lugares e acontecimentos que, muitas vezes, não afetam diretamente a vida do indivíduo, mas podem influenciar na visão de mundo. E o quinto anel está relacionado com as informações culturais, que abrange história, filosofia, artes ou qualquer outra expressão que visa à compreensão do desenvolvimento da civilização.

A sobrecarga de informação, também, pode ser compreendida como uma estrutura formada por três componentes: equivocidade, quantidade e variedade. Equivocidade refere-se à existência de múltiplas interpretações sobre a mesma informação; quantidade refere-se ao volume e à disponibilidade da informação; enquanto variedade está relacionada com as diferentes fontes de informação (BETTIS-OUTLAND, 2012).

Rauen (2008) destaca que, na atualidade, as informações disponíveis superam a capacidade de atenção do ser humano. O grande desafio é conseguir escolher, de forma consciente ou automática, em quais informações prestar atenção, em que contexto processá-las e quando parar de coletá-las.

Na maior parte da história da humanidade, a informação foi um recurso escasso, de alto valor, restrita a uma pequena elite que tinha condições de acessá-la. Esforços enormes eram necessários para copiar e transferir a pouca quantidade de dados disponíveis. Essas cópias eram feitas de forma manual pelos monges, que dedicavam anos para reproduzir os poucos livros disponíveis, a serem distribuídos por mensageiros de uma região para outra (HEYLIGHEN, 2002).

A criação da imprensa, em meados de 1400, substituiu a cópia manuscrita e possibilitou a divulgação de informações com maior rapidez, o que despertou inúmeras críticas, sob o argumento de que a vida intelectual estaria ameaçada. Essa situação permaneceu até o final dos anos 1600 e deu origem a diversas advertências sobre o perigo das pessoas ficarem isoladas, apenas dedicadas a livros repletos de ideias vagas e inúteis (LEVITIN, 2015). Burke

(2003, p. 97) registra que, em 1550, o escritor italiano, Antonfrancesco Doni reclamava que “há tantos livros que nem temos tempo de ler seus títulos”.

No século XIX, com a grande expansão de publicações profissionais, acadêmicas e de cunho generalista, começou a surgir a forma moderna de sobrecarga de informação, expressa no sentimento de que não seria mais possível acompanhar a literatura da própria área de atuação (BAWDEN; ROBINSON, 2009). No entanto, a produção de informação cresceu de forma lenta, afirma Wurman (1989).

Somente a partir da década de 1950, teve início o aumento excessivo tanto da geração como do consumo de informação. Isso ocorreu pela maior quantidade de pessoas envolvidas na produção e no processamento de dados, bem como pela redução dos custos de coleta e de distribuição de informação (WURMAN, 1989). Na década de 1990, a partir da expansão da informação digital, principalmente, na internet, os provedores de serviços de informação passam a se preocupar com a filtragem e seleção da informação (BAWDEN; ROBINSON, 2009).

As inovações em tecnologia da informação trouxeram queixas sobre a impossibilidade de manter a quantidade de informações disponíveis, que aumentaram constantemente ao longo do tempo. No final da década de 1950 e início dos anos 1960, a sobrecarga de informações foi geralmente aceita como um problema. O fenômeno começou a ser referenciado como um grande problema, na década de 1990, no mundo dos negócios, na academia e nas profissões, principalmente, com a influência das novas tecnologias, particularmente correio eletrônico e internet (BAWDEN; ROBINSON, 2009).

As críticas sobre a qualidade das informações disponíveis na *web* se assemelham às daquelas de cinco séculos atrás, pois continuam existindo perguntas sobre quem produziu determinada informação e sobre a real identidade das fontes. Portanto, os problemas e patologias da informação não são fenômenos recentes, provocados pela influência da internet, são problemas perenes, identificáveis há muitos anos, apesar de terem sido potencializados pelos recentes desenvolvimentos das tecnologias. Esses problemas estão associados aos critérios fundamentais de gerenciamento de informação: a quantidade e a qualidade das informações fornecidas (BAWDEN; ROBINSON, 2009).

O uso de tecnologias de filtragem de informação tem como objetivo entregar informações relevantes, utilizando uma série de tecnologias e métodos de forma a tentar reduzir a sobrecarga de informações sobre os indivíduos. A maioria dos estudos indica que a filtragem de informações é uma ferramenta indispensável para sobreviver à explosão da informação. O uso generalizado da *web* e a disponibilidade de tecnologias de filtragem de

sistemas motivam a integração e a hibridização de sistemas, serviços e técnicas (HANANI; SHAPIRA; SHOVAL, 2001).

O fenômeno da sobrecarga de informação gera preocupação cada vez maior com a aparente incapacidade do indivíduo de tratar, entender, manipular e compreender esse conjunto de informações que se amplia a cada minuto. O excesso de informação pode ocasionar consequências disfuncionais, como o estresse, a ansiedade e a diminuição da qualidade de decisão (HEYLIGHEN, 2002). Wurman (1989) acrescenta, também, que pode ocorrer dificuldade em memorizar e relembrar, redução na capacidade de atenção, insatisfação no trabalho e problemas na relação entre os indivíduos no trabalho.

Wurman (1989) destaca a ansiedade de informação como consequência importante da sobrecarga de informação, que tem origem na distância crescente entre o que se compreende e o que se acredita que deveria compreender. Diversas situações provocam ansiedade, tais como: não compreender a informação; sentir-se sobrecarregado pelo volume de informação; não saber se certa informação existe; não saber onde encontrá-la; e, talvez a mais frustrante, saber exatamente onde encontrá-la, mas não ter como acessá-la. Na realidade, a causa raiz dessa ansiedade é a sensação de que se deve saber tudo.

Como uma forma de controlar o anseio de consumo de informação, o indivíduo precisa conhecer sua identidade, que tipo de informação necessita para a vida e para o trabalho. Informações não pertinentes à vida de cada um aumentam a desconfortante distância entre quem a pessoa é e quem ela acha que deveria ser (WURMAN, 1989).

O consumo indiscriminado de informação para atender algum desejo de aperfeiçoamento impreciso, possivelmente terminará sem resultado, tanto pelo tamanho da tarefa como pela quantidade de informação disponível. O entendimento da diferença entre dados brutos e aqueles que podem auxiliar na compreensão do contexto e aumentar o conhecimento, como também, saber compreender o significado da informação faz do indivíduo um processador de informação mais competente (WURMAN, 1989). Existe amplo consenso de que a sobrecarga de informação pode afetar o desempenho de um indivíduo de forma negativa, se medido em termos de precisão ou velocidade, na realização das tarefas (EPPLER; MENGIS, 2004).

Um comportamento responsável implica, entre outras coisas, aprender a expressar de forma clara e concisa as informações que se pretende compartilhar. Além disso, devem ser utilizados, na medida do possível, dados confiáveis, com direcionamento de mensagens apenas para quem precisa e pode utilizá-las. Dessa forma, a sobrecarga de informação poderá começar a ser reduzida (HEYLIGHEN, 2002).

A abundância de informação e o desenvolvimento de tecnologias para acessá-las não são suficientes para tornar os cidadãos mais bem informados, sem a compreensão eficaz da informação e a capacidade de utilizá-la (BUNDY, 2004). Portanto, existem dúvidas quanto à capacidade de as tecnologias da informação e da comunicação, sozinhas, fornecerem informação profissional relevante (HJELSETH, 2010).

Le Coadic (2004) defende que o indivíduo precisa aprender tanto a pesquisar, como a usar a informação, que é a característica chave da sociedade pós-industrial do século XXI. Gasque (2008) considera fundamental o desenvolvimento das competências de busca e uso da informação para que o indivíduo possa obter informação pertinente e relevante.

O excesso de informação, além de superar a capacidade de processamento do ser humano, cria uma conexão muito frágil de grande parte da informação acessada com os significados relevantes para o indivíduo. Assim, torna-se um desafio para o ser humano aprender a ignorar o que é irrelevante, e dar atenção ao que é importante, de forma que possa reagrupar as informações relevantes para cada contexto (LAZARTE, 2000).

Os avanços tecnológicos criaram um ambiente de informação muito rico e complexo, com grande quantidade de informações disponíveis, em uma imensa variedade de formatos e tipos de recursos de informação que podem ser acessados por meio de uma grande diversidade de meios e canais de comunicação. Comunicação e compartilhamento de informações tornaram-se central para a vida cotidiana, ao invés de se restringir aos domínios acadêmico e profissional (BAWDEN; ROBINSON, 2009).

Grande parte de informações profissionais e acadêmicas importantes estão disponíveis em formato digital e não impresso. Essa tendência foi exacerbada, a partir da década de 1970, pelo aumento do uso da internet e da *www*, na década de 1990 e, finalmente, pelo advento das ferramentas de rede social da *web 2.0*, ressaltam Bawden e Robinson (2009).

A informação deve ter algum valor potencial e deve ser acessível, caso contrário, a sobrecarga será potencial e não real. O sentimento de sobrecarga, em geral, está associado a uma perda de controle sobre a situação, e às vezes com sentimentos de estar sobrecarregado. No extremo, isso pode trazer danos à saúde. A sobrecarga de informação ocorre quando as informações recebidas se tornam um obstáculo e não uma ajuda, mesmo que a informação seja potencialmente útil (BAWDEN; ROBINSON, 2009).

Bawden e Robinson (2009) consideram que o aumento da diversidade de informações, também, pode levar à sobrecarga, pelo aumento do volume de informações sobre um determinado tópico, a partir de diferentes perspectivas, como também em face da dificuldade intelectual em ajustar essa quantidade de informação dentro de um quadro

cognitivo apropriado para ser utilizado. A diversidade pode ocorrer tanto em relação à natureza da informação, quanto em relação ao formato em que aparece (BAWDEN; ROBINSON, 2009).

Além da quantidade e diversidade de informações, outra causa importante para sobrecarga de informação são as mudanças constantes no ambiente de informação denominado como *web 2.0*. A natureza mutável da informação da *web 2.0*, em maior intensidade do que na *web* mais antiga, leva a problemas de impermanência de informação (BAWDEN; ROBINSON, 2009).

As transformações causadas pelas tecnologias da informação na sociedade atual, provavelmente, terão efeitos de mesma intensidade que a invenção da escrita. Os meios de comunicação atuais possibilitam aos diversos grupos humanos compartilhar o raciocínio e construir novos conhecimentos. Surgem novas perspectivas de educação que contemplam a democratização do acesso à informação, novos estilos de aprendizagem, com aumento do potencial da inteligência coletiva (LÉVY, 1993).

De acordo com Barreto (1994, p.6):

Grandes estoques crescentes de informação, que se acumulam em um tempo sem limites, degeneram a vivência cotidiana em que o conhecimento se realiza no indivíduo. A sintonia do sujeito consciente se dispersa em um mundo de informações irrelevantes, imprecisas e ultrapassadas e em uma distribuição inadequada.

A abundância de informações ao invés de permitir que o indivíduo execute o trabalho, ameaça submergi-lo e diminuir o controle sobre a situação. Entretanto como o problema da sobrecarga de informações, obviamente, não vai recuar, soluções precisam ser encontradas para permitir que as pessoas reduzam a quantidade de sobrecarga de informações que experimentam. (EDMUNDS; MORRIS, 2000). A internet é tanto um ambiente rico em informações quanto um ambiente rico em interrupções (CARR, 2011).

O acesso à internet no horário de trabalho, nas organizações, para atividades não relacionadas ao trabalho e com possíveis consequências para produtividade das organizações e na segurança do ambiente é tratado no próximo tópico.

2.3.2 Uso da internet no ambiente de trabalho

A introdução da internet nas organizações fortalece e catalisa os processos de produção. Por outro lado, possibilita nova categoria de comportamento, o uso indevido da

internet pelos empregados no local de trabalho, quando deveriam estar realizando tarefas relacionadas às atividades da organização (LARA, 2006).

O envolvimento de profissionais em atividades não relacionadas ao trabalho, por meio do acesso à internet, recebe diversas denominações: abuso do uso da internet; computação não relacionada ao trabalho; *cyberbludging*; *cyberdeviance*; *cyberloafing*; *cyberslacking*²; dependência da internet; desvio da internet no local de trabalho; *loafing on-line*; uso pessoal da internet; uso problemático de internet; e vício em internet (LEE, Y.; LEE, Z.; KIM, 2007; BYRNE, 2011; KIM; KWON, 2015; ARABACI, 2017).

Kim e Byrne (2011) admitem que esses termos são utilizados na literatura sem distinções claras, não sendo possível saber se descrevem um fenômeno único, vários fenômenos ou fenômenos distintos. Esses autores defendem que a expressão uso pessoal da internet é o conceito mais apropriado, para esse fenômeno, desde que proporcione maior abrangência e pode ter diferentes interpretações.

De qualquer forma, todas essas denominações tratam do desvio do uso da internet no local de trabalho, que constitui problema frequente e dispendioso para as organizações (LARA, 2006). Lim e Chen (2012) utilizam o termo *cyberloafing* para designar esse comportamento, que pode causar prejuízo na realização das tarefas dos profissionais, redução na produtividade, com possíveis perdas financeiras para a organização. Mais recentemente, o *cyberloafing* é, melhor, definido como o uso de computadores e dispositivos móveis inteligentes para atividades não relacionadas ao trabalho, por funcionários não trabalhando remotamente (JAMALUDDIN et al., 2015).

O *cyberloafing* pode causar prejuízos no desempenho das atividades profissionais e até mesmo criar problemas relacionados à segurança da informação corporativa (KHANSA et al., 2017). Portanto, é um comportamento censurável, que deve ser monitorado e controlado pelas organizações através de políticas de acesso à internet. Deve ser considerado como parte do conjunto mais amplo de comportamento desviante dentro das organizações (BLAU; YANG; WARD-COOK, 2006).

Diversas atividades podem ser incluídas no *cyberloafing* tais como: navegar na internet, participar de jogos *on-line* ou, simplesmente, acessar *emails* pessoais (HENLE; BLANCHARD, 2008; KHANSA et al., 2017), que são comportamentos generalizados nos dias atuais (LEE, Y.; LEE, Y.; KIM, 2007). Certos tipos de *cyberloafing* são aceitos se

² Os termos *cyberbludging*, *cyberdeviance*, *cyberloafing*, *cyberslacking* e *loafing* foram mantidos no idioma original por não ter sido encontrada uma tradução adequada.

estiverem dentro das normas da organização, porém, se violarem essas normas, são considerados comportamentos desviantes (KIM; BYRNE, 2011).

De acordo com Baturay (2015), atualmente, é impossível imaginar um local de trabalho sem computadores e sem internet e todos benefícios deles decorrentes, mas muitas vezes, o uso indevido torna-se excessivo. Blanchard e Henle (2008) ressaltam que os empregados utilizam conexões de internet, grande parte do tempo, para realizar tarefas relacionadas ao trabalho. Entretanto, muitas vezes eles podem usar essa tecnologia para atividades não relacionadas ao trabalho, em uma quantidade de tempo que vem aumentando gradativamente nos últimos anos. Portanto, não se pode ignorar o lado problemático do uso da internet no trabalho (BLANCHARD; HENLE, 2008). Henle, Kohut e Booth (2009) ressaltam que a revolução causada pela internet traz aspectos positivos e negativos para o ambiente de trabalho.

Blanchard e Henle (2008), Case e Young (2002) e Lim (2002) distinguem dois tipos básicos desse comportamento: *cyberloafing* menor e *cyberloafing* sério. O *cyberloafing* menor abrange o uso de correio eletrônico pessoal, visualização de notícias e realização de compras *on-line*. O *cyberloafing* sério inclui acesso a *sites* de jogos de azar, leitura de *blogs*, *download* musical, acesso a *sites* de pornografia e salas de bate-papo.

Conforme Blanchard e Henle (2008), os profissionais que se envolvem no *cyberloafing* menor não acreditam que estejam envolvidos em comportamentos inadequados ou desviantes. Lim, Teo e Loo (2002) descobriram que quase metade dos entrevistados acreditava que seu uso era justificado de alguma forma. Os profissionais que praticam *cyberloafing* sério sabem que esse comportamento é desviante e não tolerado no trabalho.

Anandarajan et al. (2006) relatam três conjuntos distintos de *cyberloafing*: disruptivo que inclui acesso a *sites* restritos aos adultos e jogos *on-line*; recreacional relativo ao acesso a *sites* de compras e navegação sem propósito; e de aprendizagem pessoal, que se refere à visita a grupos profissionais e pesquisa de notícias relacionadas à organização.

Em algumas situações, esse comportamento pode ser considerado como positivo, tendo em vista que pode reduzir o estresse, agregar diversidade às rotinas diárias (LIM; CHEN, 2012) e servir como uma forma necessária de intervalo periódico, para os profissionais recarregarem o nível de energia e aumentar o desempenho no trabalho (LIM; CHEN, 2012; KHANSA et al., 2017). O *cyberloafing* não deve ser considerado, necessariamente, ruim ou mesmo inadequado, tendo em vista que pode levar à criatividade, flexibilidade, camaradagem e promover um ambiente de aprendizagem (BLANCHARD; HENLE, 2008).

Entretanto, a maioria das organizações empresariais acredita que o uso de internet, pelos funcionários, para atividades não relacionadas ao trabalho é improdutivo, sendo necessária a adoção de medidas para evitar esse tipo de acesso (COKER, 2011). Uma percepção generalizada, entre os empregadores é que a implementação e a aplicação da mitigação do *cyberloafing* pela tecnologia da informação e métodos de dissuasão técnica são formas mais eficientes de atenuar esse tipo de comportamento entre os funcionários (SHERIFF; RAVISHANKAR, 2012).

De um modo geral, as organizações utilizam políticas para regulamentar o uso da internet e usam mecanismos técnicos para monitorar e controlar o uso de tecnologia pelos empregados (GLASSMAN; PROSCH; SHAO, 2015; KHANSA et al., 2017). No entanto, apesar da adoção e implantação de políticas e de mecanismos técnicos, o *cyberloafing* persiste nas organizações (GLASSMAN; PROSCH; SHAO, 2015). Além disso, medidas de contenção do uso da internet podem causar descontentamento entre os profissionais, com repercussão no comportamento laboral, inclusive, possíveis atitudes de retaliação (KHANSA et al., 2017).

Coker (2011) contesta a crença de que navegar na internet por motivos pessoais durante o horário de trabalho não é produtivo. O autor defende os efeitos positivos da navegação, no local de trabalho como uma forma de lazer (*Workplace Internet Leisure Browsing – WILP*) com efeitos positivos sobre a produtividade dos profissionais. Dessa forma, argumenta que esse comportamento, de forma moderada, não é necessariamente ruim e pode estar positivamente relacionado à produtividade dos empregados.

A análise do *cyberloafing* deve ser feita com base nas interações humanas, do ponto de vista de recursos investidos em relação aos resultados que retornam ou recompensas que recebem. Se os empregados percebem que são tratados de forma injusta, podem ficar aborrecidos e motivados para a prática de comportamentos *cyberloafing* (BLAU; YANG; WARD-COOK, 2006).

De acordo com Blau, Yang e Ward-Cook (2006), existem três tipos de justiça organizacional: justiça distributiva relacionada à equidade de alocação de resultados; justiça processual referente à equidade percebida nos procedimentos para determinar alocações de resultados; e justiça interacional percebida no tratamento interpessoal. Esses três tipos de justiça aglutinados criam uma medida geral de justiça organizacional.

Lim (2002), também, destaca que esses três tipos de justiça estão igualmente relacionados de forma negativa com a ocorrência geral de *cyberloafing*. Os funcionários são mais propensos a legitimar o ato de *cyberloafing* quando percebem práticas de injustiça percebidas na organização. Portanto, tolerância zero ou políticas excessivamente agressivas,

em relação ao uso da internet no trabalho, podem alienar os funcionários, diminuir a satisfação com o trabalho e prejudicar a criatividade. As organizações devem adaptar suas políticas às diferentes formas de *cyberloafing* (BLANCHARD; HENLE, 2008).

Blanchard e Henle (2008) argumentam que alguns gestores são ciberburocratas, defendem que os profissionais nunca devem se envolver no uso pessoal da internet, no ambiente de trabalho; e outros são ciber-humanistas que acreditam que o uso pessoal da internet pode ajudar a equilibrar a vida dos empregados.

Seymour e Nadasen (2007) apontam que níveis mais altos de acesso à internet, no local de trabalho, estão correlacionados com maior acesso à informação e melhor nível de letramento informacional. Anandarajan et al. (2006) argumentam que profissionais que demonstram atitude positiva em relação ao uso pessoal da internet, no local de trabalho, devem ser incentivados a manter esse uso apropriado e benéfico, ao invés de terem restrição total do uso. A posição desses autores é consistente com teorias de motivação, que apoiam a ideia de que a navegação na internet, no local de trabalho, como forma de lazer pode ter efeito positivo sobre o desempenho do trabalhador.

De acordo com Deci, Connell e Ryan (1989), o grau de autonomia dado aos profissionais, no ambiente de trabalho, para realização de tarefas e o incentivo a iniciativas propostas gera maior nível de satisfação e de lealdade nas organizações, ao invés do estabelecimento de controle. Esses autores, também, defendem a autonomia no local de trabalho, para uso da internet, que pode ter efeito positivo no comportamento do trabalhador. Baard, Deci e Ryan (2004) sugerem que tentativas de restrição ou monitoramento do acesso podem ter efeito deletério na motivação dos profissionais.

Coker (2011) aponta que a incongruência entre a posição dos empregadores e dos empregados, em relação à navegação no local de trabalho como forma de lazer, gera conflito de interesse no local de trabalho. Enquanto os trabalhadores acreditam que devem ser autorizados a usar a internet, a administração acredita que não deve permitir. O esforço das organizações para controlar o uso indevido da internet, nessas situações, resulta em ressentimento e sentimento de excesso de controle por parte dos empregados. Muitos funcionários acreditam que o acesso à internet como forma de lazer deve ser um comportamento aceitável.

As tentativas de bloquear ou controlar esse tipo de acesso podem prejudicar sentimentos de autonomia, prejudicando a satisfação no trabalho, a lealdade e a motivação para a realização das tarefas. Nem toda pausa, intrusão, distração ou divergência no local de trabalho tem, necessariamente, efeitos negativos sobre a pessoa que foi interrompida. O

acesso à internet, em intervalos curtos e espaçados, durante a jornada de trabalho tem efeito mais positivo na produtividade dos funcionários do que uma ou duas interrupções, relativamente, mais longas (COKER, 2011)

Atualmente, não se conhece muito sobre os fatores que influenciam as atitudes e o uso da internet para fins pessoais, no ambiente de trabalho (BATURAY, 2015). No entanto, pesquisa realizada por Lim (2002), com 188 trabalhadores adultos em Cingapura, encontrou dois grupos de fatores responsáveis pelo *cyberloafing*.

No primeiro grupo, estão as atividades de navegação relacionadas a *sites* de esportes, de investimentos, de notícias gerais e de temas voltados para adultos, como sexo explícito. No segundo grupo, estão as atividades de verificar, enviar e receber *emails* não relacionados ao trabalho.

Nos estudos realizados por Blau, Yang e Ward-Cook (2006) foram identificados três grupos distintos de *cyberloafing*: relativos à navegação; *emails* não relacionados ao trabalho; e interativo. Sheikh, Atashgah, Adibzadegan (2015) levaram a diferenciação do *cyberloafing* um passo adiante quando verificaram três níveis desse comportamento: correio eletrônico e atividades de navegação; atividades *on-line* interativas; e atividades de redes sociais *online*.

Richards (2011) considera que o controle do acesso à internet, no horário de trabalho, é uma tarefa difícil pelo potencial das tecnologias de comunicação, que permitem o acesso sem precedentes e, potencialmente, ilimitado ao mundo fora do ambiente de trabalho. Essa situação torna-se mais crítica pela possibilidade do acesso à internet por meio de telefones celulares, que se tornaram mais do que um meio de comunicação entre os indivíduos (KIM; BYRNE, 2011; LEE et al., 2014).

As possibilidades de acesso à internet, por meio de tecnologias móveis, exigem a ampliação de estratégias nas organizações para mitigar os efeitos desses acessos sobre o desempenho dos funcionários. Os dispositivos móveis possibilitam a conectividade dos empregados, durante o horário de trabalho (AKU, 2017; GONÇALVES, 2017), inclusive, para assuntos não relacionados às tarefas profissionais (JAMALUDDIN et al., 2015)

Dery, Kolb e Maccormick (2014) argumentam que o uso de telefones celulares cria ambiguidade quanto aos limites do uso da internet para assuntos relacionados e não relacionados ao trabalho. O uso dos *smartphones* está se tornando um problema generalizado tendo em vista que causa interrupções nas rotinas normais, de trabalho, dos profissionais.

A maioria das pesquisas que examinam o *cyberloafing* tem foco nas atividades realizadas na internet tradicional e, raramente, em atividades na *web 2.0*, como exibição de

vídeos *online*, interação com *blogs*; uso de *sites* de redes sociais (VITAK; CROSE; LAROSE, 2011) e uso de dispositivos móveis, tais como *tablets* e, principalmente, telefones celulares. As pesquisas apresentadas, a seguir, não fazem referência ao uso de dispositivos móveis, por isso, deduz-se que se referem a microcomputadores convencionais.

Pesquisa realizada no Reino Unido, por um escritório de advocacia trabalhista, demonstra que os trabalhadores ingleses gastam 40% do tempo navegando na internet, em *sites* não relacionados às atividades profissionais e/ou acessando o correio eletrônico pessoal. O levantamento envolveu 3.245 trabalhadores, de 750 empresas, dos quais 97% admitiram usar a internet para uso pessoal em média três horas por dia (*MANAGEMENT ISSUES NEWS*, 2004).

Examinando por outro ângulo, pesquisa feita pela *American Management Association*, mostra que 47% dos empregadores verificam o conteúdo do *email* e 63% monitoram o uso da internet dos empregados. Além disso, mais de 50% já haviam empregado alguma sanção coercitiva ou demitido pelo menos um empregado pelo uso indevido do correio eletrônico ou da internet e 38% utilizam *software* que impede o acesso a *sites* inapropriados (LARA, 2006).

Estudo realizado por Kwon (2015), com 198 pessoas, da Universidade de Otago (Nova Zelândia) encontrou os seguintes resultados: 42% dos respondentes acessaram alguma rede social entre uma a quatro vezes por dia; 52% nunca acessaram redes sociais e, uma minoria, 1% fez algum tipo de pesquisa mais do que 20 vezes por dia. Nessa pesquisa, foi percebida diferença no uso da internet para fins pessoais entre a equipe acadêmica e os demais profissionais.

Em relação ao Brasil, Gonçalves (2017) apresenta uma pesquisa realizada com gestores organizacionais públicos e privados, em um total de 212 respondentes. Alguns resultados merecem ser destacados, como por exemplo, 53,6% dos respondentes admitem que os empregados priorizam a comunicação pessoal (*Facebook*, *WhatsApp*, correio eletrônico) em detrimento do trabalho. No entanto, somente, 29,8% afirmam que existe preocupação nas organizações com o uso crescente de dispositivos pessoais de tecnologia da comunicação, durante o horário de trabalho. Além disso, somente, 36,4% admitem que os resultados da organização são prejudicados pelo uso pessoal, abusivo e indiscriminado das tecnologias da comunicação. E finalmente, 76,8% concordam que medidas de restrição ao uso da internet nas organizações desestabilizam os profissionais.

De acordo com Gonçalves (2017), essa pesquisa sobre o fenômeno que ele denomina como dependência digital é inédita, no Brasil, principalmente, em relação às organizações. Verifica-se, portanto, que ainda existe um campo bastante vasto para ser

investigado no que se refere ao uso da internet no trabalho para fins pessoais. Tanto no que se refere ao tempo despendido nessa atividade como em relação à relevância ou não das informações acessadas, como também em relação às medidas adotadas pelas organizações e os impactos no comportamento dos profissionais.

2.4 PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A expressão “tecnologia da informação”, em geral, designa o conjunto de equipamentos (computadores, dispositivos de armazenamento de dados e de comunicação), aplicativos e serviços utilizados pelas organizações para fornecer dados, informações e conhecimento (LUFTMAN, LEWIS, OLDACH, 1993). No entanto, essa expressão deveria incluir desde antigas placas de argila, rolos de papiro e pergaminho, livros e, também, sistemas de comunicação de todos tipos, tais como, jornais, sinais de rua e qualquer artefato usado para fins educacionais (HAIGH, 2011).

De acordo com Haigh (2011), a expressão foi usada pela primeira vez em um artigo da revista *Harvard Business Review*, em 1958, com o objetivo de apresentar uma visão tecnocrata do gerenciamento dos negócios. Essa utilização inicial visava fazer a conjunção de computadores, métodos de pesquisa e técnicas de simulação.

A partir da década de 1980, o termo tecnologia da informação passou a ser usado em substituição às expressões “informática” e “processamento de dados”. Essa atividade passou a desempenhar importante papel na estratégia de negócios de muitas empresas e na prestação de serviços nas diversas áreas da atividade humana (LAURINDO, 2008).

A expressão “tecnologia da informação”, atualmente, abrange a convergência das indústrias de computação, mídia e telecomunicações no contexto mais amplo relacionado à revolução gerada pelo computador. Assim como outras expressões, tais como, sociedade pós-industrial, sociedade da informação, traduz a crença de que as novas tecnologias eletrônicas causam profunda ruptura com o passado (HAIGH, 2011).

De acordo com Laurindo (2008), a expressão Tecnologia da Informação contempla o uso de telecomunicações, portanto não faz sentido utilizar a expressão Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC). Haigh (2011) entende que só faria sentido se houvesse a pressuposição de que uma tecnologia possa informar sem comunicar.

Tecnologia da informação, portanto, é o conjunto de métodos e ferramentas que tem como objetivo garantir a qualidade e a pontualidade das informações dentro das organizações (FOINA, 2001) e está presente nas mais diversas atividades dos indivíduos, tanto no trabalho (ALBERTIN; MOURA, 2004) como na vida privada. Abrange as diversas tecnologias envolvidas no processamento e na transmissão de informações, que incluem computação, telecomunicações e microeletrônica (CAMPOS; MUSTARO, 2010; REZENDE; ABREU, 2010; SANTOS; TURBAN et al., 2010; BOTHA, 2014).

Dentro da área de TI, existem diferentes necessidades de especialização em relação aos profissionais que nela trabalham. Uma divisão, amplamente aceita no mercado, é feita entre profissionais de desenvolvimento de *software* e profissionais de gestão de TI, que tem necessidades de especializações diferentes. O profissional de gestão de TI gere a infraestrutura da tecnologia da informação, que engloba, principalmente, sistemas, redes e suporte (OLIVEIRA, 2009).

A gestão de infraestrutura de TI abrange:

- elaboração da arquitetura para a construção da infraestrutura tecnológica;
- planejamento, mensuração, aquisição e instalação dos componentes de infraestrutura tecnológica;
- instalação e disponibilização dos componentes da infraestrutura tecnológica;
- operação da infraestrutura tecnológica, com desempenho adequado;
- resolução de qualquer anormalidade no funcionamento dos componentes da infraestrutura de TI;
- geração de informações para dimensionamento de futuras ampliações.

Em resumo, essa área é responsável por disponibilizar a infraestrutura tecnológica necessária para a coleta, a análise e a divulgação da informação (MAGALHÃES; BRITO, 2007). De acordo com sinopse estatística da educação superior do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP) (2016), no Brasil, existem 18 cursos e/ou programas relacionados à formação em TI, nas seguintes áreas: Ciência da Computação; Processamento de Informação; Uso do Computador; e Eletrônica e Automação (quadro 1).

Quadro 1 – Cursos e/ou programas relativos à área de TI

Áreas	Cursos e/ou programas
Ciência da computação	Administração de Redes
	Banco de dados
	Ciência da Computação
	Informática (Ciência da Computação)
	Tecnologia da Informação
	Tecnologia em Desenvolvimento de <i>Softwares</i>
Processamento da informação	Análise de Sistemas
	Análise e Desenvolvimento de Sistemas (Tecnólogo)
	Segurança da Informação
	Sistemas de Informação
Uso do computador	Uso da Internet
Eletrônica e automação	Engenharia de Computação
	Engenharia de Redes de Comunicação
	Engenharia de Telecomunicações
	Tecnologia Digital
	Telecomunicações
	Telemática
	Tecnologia em gestão de telecomunicações

Fonte: INEP (2016).

O profissional de TI é o indivíduo que atua, de forma remunerada, em postos relacionados à análise de sistemas, suporte técnico, suporte operacional, programação de computador, implantação de sistemas, testes de sistemas, levantamento de requisitos, bem como gerência de projetos, de equipes e de recursos (MOURA JUNIOR; HELAL, 2013). Santos, Campos e Mustaro (2010) acrescentam, também, como atividade desses profissionais, desenvolvimento de *software*, gestão de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), consultoria de sistemas de gestão empresarial, governança, qualidade e gestão de serviços de TI.

Para Salanova, Peiró e Schaufeli (2010), muitos profissionais de TI têm alto nível de confiança para lidar com as demandas que envolvem essa área, mas são impedidos de usar essas competências, porque não dispõem da necessária autonomia. Nessas situações, esses profissionais sofrem sérios níveis de estresse e esgotamento, com tendência a desistirem das tarefas sob sua responsabilidade e, até mesmo, demonstrarem certo cinismo.

Os profissionais de TI, em geral, buscam programas de certificação para aumentar o nível de conhecimento profissional. Além disso, na maioria das empresas de TI, esse tipo de certificação é considerado pré-requisito para a atuação em determinadas áreas e, também, um complemento da formação acadêmica de nível superior. Tendo em vista que a tecnologia da informação está mudando de forma muito rápida, o profissional de TI precisa se aperfeiçoar, constantemente, para não perder a capacidade de concorrência no mercado de trabalho (QUINTÃO; SEGRE; RAPKIEWICZ, 2001).

Pesquisa realizada por Ohtoshi (2013) analisa o comportamento informacional de um grupo de profissionais de TI, especialistas em segurança da informação. Esse trabalho tem o objetivo de identificar as fontes de informação mais utilizadas por esses profissionais e os fatores que influenciam a busca de informação.

O autor se baseia na hipótese de que compreender o comportamento informacional desse grupo de profissionais pode contribuir para aprimorar os processos envolvidos na tomada de decisão quanto às atividades desenvolvidas pelos profissionais e para a melhoria dos processos de busca e uso da informação.

De acordo com o autor supracitado, o comportamento informacional dos especialistas em segurança da informação e criptografia está relacionado, diretamente, com a realização das tarefas. Os profissionais que atuam no suporte técnico de rede buscam informação de forma constante e regular ao longo do tempo. No caso de desenvolvimento de projetos, a busca de informação é mais intensa no início do projeto, com tendência a declinar no desenvolvimento das fases posteriores.

A busca de informação é realizada em fontes externas, como *sites* de busca, *emails* e, também, fontes internas, tais como, registros pessoais e consulta a colegas. A consulta a colegas de trabalho é considerada uma fonte muito relevante, mas não existe uniformidade nem unanimidade sobre qual dessas fontes é mais importante (OHTOSHI, 2013).

Esse estudo tem relevância porque analisa o comportamento informacional de um grupo de profissionais em segurança da informação, uma área de conhecimento que tem recebido cada vez mais atenção, dada sua crescente importância e seu valor estratégico para as organizações. Além disso, Ohtoshi (2013) acrescenta que existe carência de pesquisas sobre o comportamento informacional de profissionais, que lidam com a segurança da informação.

CAPÍTULO 3

REFERENCIAL TEÓRICO

"Perder tempo em aprender coisas
que não interessam, priva-nos de
descobrir coisas interessantes."

(Carlos Drummond de Andrade)

Referencial teórico refere-se aos princípios que norteiam o desenvolvimento da pesquisa, portanto, constitui o marco para interpretação do problema em análise (GASQUE, 2008). O referencial teórico tem como objetivo guiar o pensamento do pesquisador por determinadas formulações conceituais que constituem as teorias (TRIVIÑOS, 2010).

Esta pesquisa se fundamentou nos seguintes tópicos: busca de informação; uso da internet no ambiente de trabalho (*cyberloafing*); informações não relevantes; e profissionais de infraestrutura de TI.

3.1 BUSCA DE INFORMAÇÃO

A busca de informação surge a partir de alguma necessidade de informação percebida pelo usuário (WILSON, 1999). Envolve procurar e extrair informações para um propósito específico (WILSON. WALSH, 1996). Case (2016) reforça e complementa essa visão ao afirmar que a busca de informação é um esforço consciente para adquirir informação com vistas a atender necessidade ou lacuna no conhecimento A informação, também, surge de serendipidade, de encontros fortuitos ou do compartilhamento com outras pessoas.

Para Wilson (1999), o comportamento de busca de informação faz parte do comportamento informacional humano e tem como subcampo a pesquisa de informação. Bates (2002) e Savolainen (2016) entendem que essas duas atividades humanas ocorrem de forma integrada, portanto se complementam.

Os estudos realizados por Bates (2002) e Savolainen (2016) representam a evolução de conceitos e interpretações de modelos anteriores. Portanto, atendem melhor aos

objetivos desta pesquisa, tendo em vista que tratam da busca de informação na internet e no cotidiano dos indivíduos.

No modelo de Savolainen (2016) ocorre integração entre os comportamentos de busca e de pesquisa de informação. São feitas referências aos modos de pesquisa propostos por Wilson e Walsh (1996): atenção passiva, busca passiva, busca ativa e pesquisa contínua.

A monitoração passiva e a aquisição incidental de informação (SAVOLAINEN, 2016) são comportamentos de pesquisa de informação relacionados com formas de acesso, muito comum nos dias atuais. Esse tipo de acesso à informação, por meio de mensagens recebidas, assemelha-se a uma das etapas descritas por Wilson e Walsh (1996), denominada atenção passiva.

A abordagem de Savolainen (1995) baseia-se no entendimento de que os indivíduos buscam informação para atender às necessidades que surgem a partir do mundo em que habitam. Ressalta, também, que grande parte da informação recebida pode ser adquirida de forma acidental e não somente a partir de uma ação deliberada de busca de informação. Nessa visão, está presente a ideia de construção de sentido, de Dervin (1983).

Esse tipo de busca de informação se assemelha à forma como as pessoas, nos dias atuais, acessam a internet e adquirem todo tipo de informação, de forma intencional ou acidental, muitas vezes, em locais inesperados, sem qualquer direcionamento prévio (ERDELEZ, 1999; WILLIAMSON, 1998). Existe o reconhecimento de que a diversidade de mecanismo para acessar informações potencializa situações de cansaço e estresse, mas por outro lado cria oportunidades para a descoberta de informação por acaso (MILLION et al., 2013).

Savolainen (2014) destaca, também, a importância dos fatores afetivos na motivação da busca e do uso de fontes de informação, nos diferentes contextos, com o objetivo de aprender novos conteúdos e melhorar o desempenho nas tarefas do trabalho. Percebe-se, nessa abordagem, a influência dos trabalhos realizados por Kuhlthau (1991) sobre a importância dos fatores emocionais no desempenho da busca de informação.

3.2 USO DA INTERNET NO AMBIENTE DE TRABALHO

As tecnologias com base na internet estão disponíveis e podem ser utilizadas pela sociedade em geral e, em particular, pelas organizações, independentemente, do tamanho, do

ramo de atividade e da natureza jurídica (pública ou privada). Essa é uma constatação, uma realidade irreversível (BATURAY, 2015).

Em decorrência desse fato, as organizações se deparam com o uso da internet pelos empregados, muitas vezes, de forma indevida (LARA, 2006). Esse comportamento recebe variadas denominações, entre todas, destaca-se como muito utilizada a palavra *cyberloafing*, cunhado por Lim (2002). Esse comportamento tem potencial para causar prejuízo na realização das tarefas, com conseqüente redução da produtividade dos profissionais (JAMALUDDIN, 2015).

O *cyberloafing* pode abranger: navegar na internet, sem qualquer finalidade definida; acessar correio eletrônico pessoal; entrar em *sites* de conteúdo impróprio, verificar redes sociais, entre outros acessos (HENLE; BLANCHARD, 2008; KHANSA et al., 2017). Pode ser considerado um comportamento indevido, que deve ser monitorado e controlado pelas organizações (BLAU; YANG; WARD-COOK, 2006).

De um modo geral, as organizações utilizam soluções com base tecnológica para impedir e monitorar esse tipo de atividade (GLASSMAN; PROSCH; SHAO, 2015; KHANSA et al., 2017; SHERIFF, RAVISHANKAR, 2012), que nem sempre produzem resultados desejados e podem causar insatisfação entre os profissionais, com repercussão no comportamento laboral (KHANSA et al., 2017).

Alguns autores consideram que o *cyberloafing* tem um aspecto positivo, pode estimular a criatividade, reduzir estresse e promover um ambiente mais flexível e amigável nas organizações (ANANDARAJAN et al., 2006; BLANCHARD; HENLE, 2008). Esse comportamento de forma moderada pode ter resultados positivos na produtividade dos funcionários (COKER, 2011).

Blau, Yang e Ward-Cook (2006) entendem que o comportamento *cyberloafing* pode estar fortemente relacionado com a percepção de justiça, no tratamento interpessoal nas organizações. Os empregados tendem a praticar *cyberloafing*, quando percebem situações de injustiça na organização (LIM, 2002).

Existe um conflito latente entre empregadores e empregados em relação ao uso da internet para fins pessoais. Por um lado, os trabalhadores consideram que é um comportamento aceitável, por sua vez, os empregadores discordam e preferem impedir ou bloquear certos acessos (COKER, 2011). Essa situação torna-se mais problemática pela presença em massa de telefones celulares, com capacidade de acesso à internet sem limitação. O empregado possui o próprio aparelho, por meio do qual pode fazer acesso à internet a qualquer momento (RICHARDS, 2011).

As organizações precisam repensar as estratégias para reduzir os efeitos desses dispositivos sobre o desempenho dos funcionários (AKU, 2017; GONÇAVES, 2017). Dery, Kolb e Maccormick (2014) admitem que o uso dos telefones celulares cria ambiguidade em relação ao uso da internet para assuntos relacionados ao trabalho e para assuntos pessoais.

3.3 INFORMAÇÕES NÃO RELEVANTES

De acordo com Fass (1994), informação não relevante é aquela que não agrega valor, nem auxilia no alcance dos objetivos, em determinada situação. Portanto, na maioria das vezes, esse tipo de informação cria dificuldades que precisam ser solucionadas, pois do contrário cria dificuldades na identificação das informações que realmente são úteis para o indivíduo e/ou para a organização (SANTOS, 2005).

No julgamento da relevância ou não relevância da informação, está presente a teoria da construção de sentido, de Dervin (1983), segundo a qual uma informação pode ser relevante em determinado momento e não relevante em outra situação e vice-versa. A mudança no julgamento depende do contexto externo, mas principalmente, da estrutura cognitiva do indivíduo, que constrói sentido para preencher lacunas mentais que surgem diante de algumas necessidades de informação (SARACEVIC, 1975).

De acordo com Saracevic (2017), somente o usuário pode julgar a relevância de uma informação; e este julgamento pode mudar ao longo do tempo; e podem existir diversos tipos de relevância de acordo com os fins para os quais a informação é usada. Conclui-se, portanto, que o julgamento da relevância depende inteiramente da percepção do usuário e da situação, em determinado momento.

Nesse cenário, considera-se, principalmente, o caráter subjetivo da relevância, relacionado às experiências de cada indivíduo e ao contexto profissional. A interpretação de sentimentos associados com a pesquisa de informações não relevantes e eventuais prejuízos no desenvolvimento das tarefas, por parte dos profissionais de TI, são realizados de acordo com o modelo de Kuhlthau (1991), como também a interpretação de Savolainen (2014).

De forma mais específica, pode-se entender informação relevante como a informação que tem valor e/ou utilidade para a realização das atividades, em um determinado momento. Por sua vez, a informação não relevante é a informação que não tem valor e/ou utilidade para a realização das atividades, em um determinado momento.

Confirmando o pensamento de Fass (1994), a informação não relevante não gera nenhum resultado útil que facilita o atendimento de um objetivo ou de um processo de aprendizagem. Portanto, a informação não relevante pode causar mais prejuízo do que a falta de informação, desde que pode levar a resultados indesejáveis (TARAPANOFF, 2006).

Informações não relevantes podem causar erros, inconsistências e gerar outras informações, também, não relevantes. Assim, ao invés de auxiliar na execução de tarefas, podem criar dificuldades e ameaças para o melhor desempenho pessoal e profissional (PIJPERS, 2010). Kelton (2006) destaca que informações irrelevantes estão associadas ao aumento do esforço cognitivo necessário para processar a informação adicional e para determinar a relevância da informação.

3.4 PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Os profissionais de infraestrutura de TI são responsáveis pela instalação, manutenção e operação dos equipamentos (*hardware*) e dos sistemas operacionais básicos (*software*) que compõem um centro de processamento de dados. Além disso, esses profissionais desenvolvem projetos com vistas a implantação de novas soluções a partir de tecnologias que são disponibilizadas no mercado (OLIVEIRA, 2009).

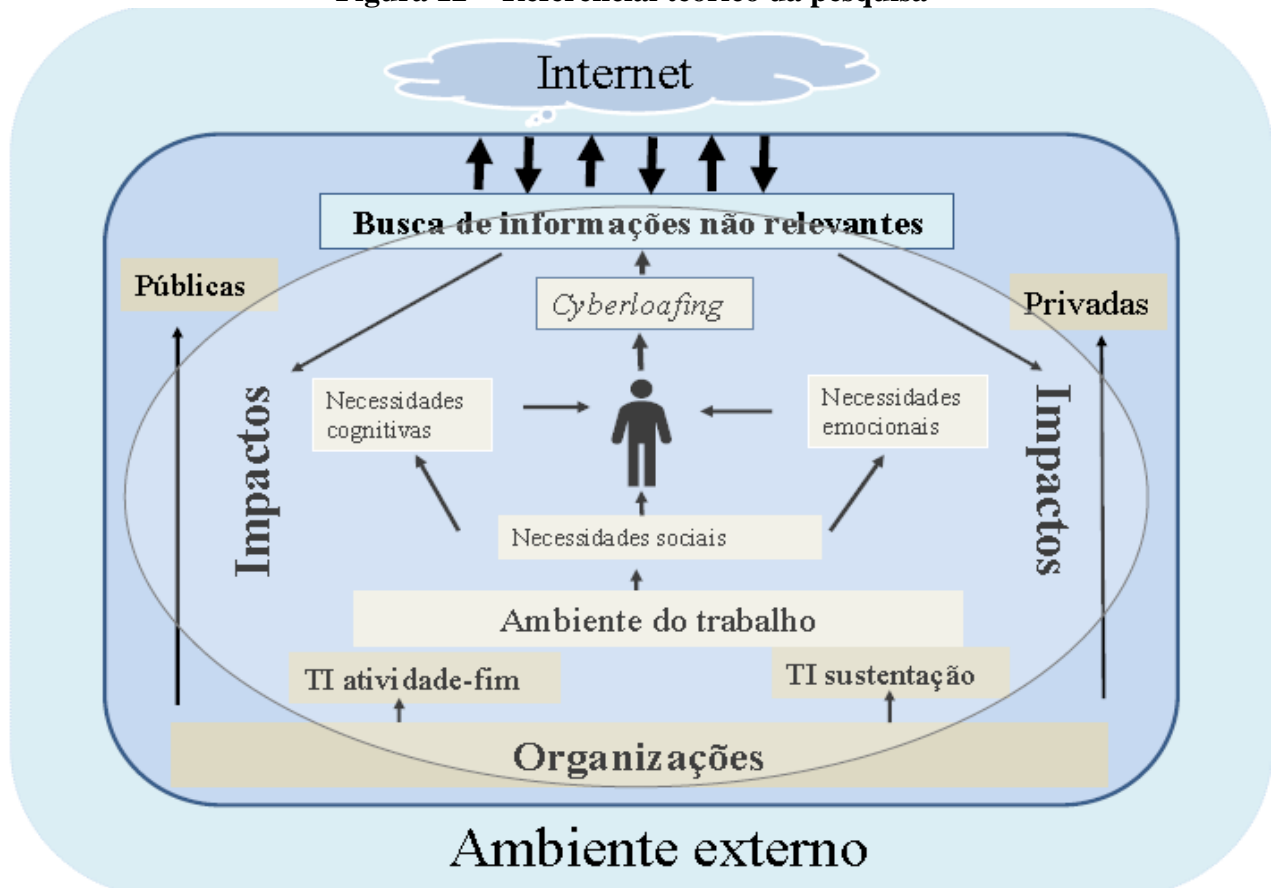
Os profissionais que participaram desta pesquisa trabalham em empresas localizadas no Distrito Federal na área de infraestrutura de TI. Nessa área, estão incluídos serviços relacionados à infraestrutura, operações, arquitetura de centro de processamento de dados (*data centers*) e segurança da informação.

Algumas dessas empresas têm como atividade-fim serviços e produtos relacionados à TI e outras utilizam a TI para sustentação da atividade principal da organização. Além disso, muitas das organizações localizadas no DF pertencem à administração pública e outras são organizações de natureza privada.

Assim sendo, entre os profissionais que responderam ao questionário estão profissionais de TI que trabalham em organizações públicas e outros que trabalham em empresas privadas; profissionais que estão alocados em empresas que tem a TI como atividade-fim e outros que trabalham em organizações em que a TI compõe a estrutura da organização. Nas entrevistas, participaram profissionais de três organizações, duas delas públicas e uma da iniciativa privada. Dessas, somente uma, tem a TI como atividade-fim.

Na figura 12, mostram-se as referências que apoiaram esta pesquisa. Apresentam-se o profissional de TI, no ambiente de trabalho, e as necessidades de informação, que podem ser de natureza cognitiva, emocional e/ou social. Necessidades que levam, muitas vezes, ao uso indevido da internet (*cyberloafing*) para busca de informações não relevantes no que se refere às atividades em curso. Esse comportamento pode gerar impactos na produtividade do profissional e, em consequência, no desempenho das organizações.

Figura 12 – Referencial teórico da pesquisa



Fonte: A autora (2018).

CAPÍTULO 4

METODOLOGIA

“A resposta certa, não importa nada:
o essencial é que as perguntas estejam certas”.
(Mário Quintana)

Neste capítulo, demonstram-se as características, o planejamento, o universo e a amostragem da pesquisa, bem como os instrumentos e os procedimentos utilizados durante o processo de coleta dos dados.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa não se enquadra, de forma exclusiva, nas características de pesquisa quantitativa, nem qualitativa, mas na combinação de técnicas e procedimentos referentes a cada uma dessas modalidades. Portanto, este trabalho caracteriza-se como quanti-qualitativo (FLICK, 2009), de natureza descritiva, em que não existem hipóteses a serem comprovadas, mas a busca de dados, informações, padrões, ideias ou suposições a respeito de um tema (BRAGA, 2007).

A pesquisa quantitativa se caracteriza por medir fenômenos, utilizar estatística, testar hipóteses e realizar análise de causa-efeito. Para tanto, utiliza um processo sequencial, dedutivo e comprobatório para fazer a análise objetiva da realidade. Em consequência, possibilita generalizar resultados, controlar e replicar fenômenos, bem como prever ocorrências futuras (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013).

Os pressupostos teóricos desse tipo de pesquisa estão ancorados, basicamente, na concepção pós-positivista, que defende a necessidade de identificar e avaliar as causas que influenciam os resultados. Nesse tipo de investigação, o pesquisador inicia a investigação com uma teoria e a coleta dos dados, que apoiam ou refutam a visão inicial, fazem-se as revisões necessárias e, se preciso, realizam-se testes adicionais para, finalmente, alcançar as conclusões finais (CRESWELL, 2010).

No caso da pesquisa qualitativa, Sampieri, Collado e Lucio (2013) mostram que se trata de um processo de investigação indutivo, recorrente, sem uma sequência linear de

procedimentos e voltada para análise de múltiplas realidades subjetivas. Dessa forma, pretende explorar fenômenos em profundidade, em geral, no ambiente onde eles ocorrem. Os significados são extraídos dos dados, não se fundamentam em análises estatísticas.

A pesquisa qualitativa, também, pode ser denominada interpretativa, construtivista, pós-modernista de acordo com as características de cada projeto qualitativo (CRESWELL, 2014). Nesse tipo de pesquisa, é possível desenvolver suposições e perguntas antes, durante e depois da coleta e análise dos dados (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013).

Na visão de Greene, Caracelli e Graham (1989) qualquer pesquisa que utiliza pelo menos um método quantitativo e um método qualitativo pode ser considerada como um projeto de métodos mistos. Esse tipo de pesquisa permite mais evidências para a investigação de um problema do que a pesquisa qualitativa ou quantitativa isoladamente. O pesquisador tem liberdade de escolher entre as ferramentas de coleta de dados disponíveis, não se restringindo àquelas associadas a qualquer um desses tipos de pesquisas (CRESWELL, 2014).

Nesta pesquisa, a integração ocorre em relação ao universo da pesquisa, à seleção da amostra, nas técnicas de coleta de dados, bem como na análise dos dados e nas conclusões finais.

4.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Conforme indicado em Objetivos, item 1.2, nesta pesquisa, pretende-se verificar o impacto da busca de informações não relevantes, pela internet, durante o horário de trabalho. Para tanto, foi escolhido como público-alvo profissionais de infraestrutura de TI, que trabalham no Distrito Federal.

Entretanto, como esses profissionais pertencem a uma categoria não regulamentada, não possuem órgão de representação, nem obrigatoriedade de formação específica para o exercício da profissão, torna-se muito difícil conhecer a quantidade real de profissionais que trabalham nessa área, particularmente, na infraestrutura de TI. Existe um sindicato da categoria (Sindicato dos Empregados de Empresas de Processamento de Dados – SINDPD) que não congrega todos profissionais da área, tendo em vista que nas empresas cuja atividade principal não é TI, os trabalhadores dessa área são associados ao sindicato referente à atividade de maior abrangência da organização.

Outra fonte de informação poderia ser os dados do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) obtidos a partir da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS). Esse documento contém a relação dos empregados com suas respectivas atividades de acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) (2010).

Porém, não há garantia de que as empresas, cuja atividade principal não seja a tecnologia da informação, utilize as ocupações dessa tabela em relação aos profissionais que trabalham na área de TI. Deve-se ressaltar que a maioria desses profissionais trabalha em empresas de outros setores econômicos, tais como bancos; serviços de telecomunicações; estabelecimentos comerciais e industriais; e na agropecuária (DUARTE, 2016a).

No momento, tramita no Senado Federal o Projeto de Lei (PLS) 420/2016 que visa regulamentar as profissões relacionadas à informática, processamento de dados e áreas correlatas. Esse projeto pretende assegurar “[...] o exercício das atividades, independentemente de diploma de curso superior, comprovação de educação formal, formação técnica ou registro em conselhos de profissão (BRASIL, 2016, p. 1). De acordo com Neto (2016), o debate sobre regulamentação da profissão de TI existe há 40 anos, desde pelo menos 1978.

Outro aspecto que foi considerado, é que os contatos para realização das entrevistas deveriam ser feitos diretamente com os profissionais, sem participação das organizações, por se tratar de pesquisa sobre o comportamento no ambiente de trabalho e durante o exercício das atividades. Essa medida buscou possibilitar uma postura mais realista dos entrevistados, como também, evitar qualquer eventual retaliação por parte da administração de alguma das organizações.

Após a avaliação dessas limitações, definiu-se o universo, as fases e a amostragem da pesquisa, bem como, os instrumentos de coleta e as formas de análise dos dados.

4.2.1 Universo

O universo ou população de uma pesquisa é o total de indivíduos ou conjunto de casos que possuem as mesmas características (TIBONI, 2010; SAMPIERI; COLLADO, LÚCIO, 2013). De acordo com essa definição, o universo desta pesquisa é formado pelos profissionais de infraestrutura de TI, que trabalham no Distrito Federal.

Com base nos dados do MTE/RAIS, em 2016, existiam 15.913³ profissionais de TI no DF (MTE, 2016). A maioria desses profissionais trabalha no setor de *software* e serviços de TI (SSTI) ou em outros setores não SSTI, tais como bancos, serviços de telecomunicações, estabelecimentos comerciais e industriais e na agropecuária (DUARTE, 2016a).

Conforme apresentado, anteriormente, não há certeza de que as empresas não SSTI declaram os profissionais de TI em uma das categorias relacionadas a essa atividade, de acordo com a CBO (2010). Dessa forma, não se pode afirmar que esse número de profissionais de TI, no DF, em 2015, representa a realidade.

4.2.2 Fases da Pesquisa

A pesquisa foi dividida em duas fases, na primeira fase utilizou-se um questionário para conhecer a opinião dos profissionais de TI. Na segunda fase, foram realizadas entrevistas semiestruturadas.

A distribuição do questionário foi feita no estilo “bola de neve”, em que uma pessoa passa para outra, que passa adiante, por meio de redes de relacionamentos (FLICK, 2009). No primeiro momento, o formulário foi enviado, por correio eletrônico (*email*), para um grupo de profissionais de TI, oportunidade em que eram solicitados endereços eletrônicos de outros profissionais que pudessem responder à pesquisa.

Em paralelo, foi disponibilizado o endereço de acesso (*link*) em dois grupos de profissionais de TI, no *Facebook*. Esses grupos tinham, na época, um total de 10.118 membros, sendo 1.174 no grupo Associação dos Profissionais de TI de Brasília (APTIB) e 8.944 no TI de Brasília.

Essas duas estratégias não surtiram os efeitos esperados, poucos questionários foram respondidos. Adotou-se, então, outra forma de disponibilização do questionário, por meio do *WhatsApp*, para conseguir alcançar maior número de profissionais. Essa estratégia

³ Foram consideradas as seguintes ocupações: administrador de banco de dados; administrador de redes; administrador de sistemas operacionais; administrador em segurança da informação; analista de redes e de comunicação de dados; analista de suporte computacional; diretor de operações de serviços de telecomunicações; diretor de TI; gerente de infraestrutura de TI; gerente produção de TI; gerente de projetos de TI; gerente de segurança de TI; gerente de suporte técnico de TI; operador de centro de processamento dados; operador de rede de teleprocessamento; técnico de apoio ao usuário de informática; e tecnólogo em gestão da TI.

deu bons resultados, pois em oito dias o número de questionários respondidos aumentou de 100 para 212.

Na fase seguinte, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com profissionais que haviam respondido o questionário e, portanto, conheciam o tema da pesquisa. Os profissionais que participaram desta fase pertencem a três organizações, sendo duas delas da administração pública e uma da iniciativa privada. Dessas, somente, uma tem como finalidade a prestação de serviços em tecnologia da informação, as outras duas possuem área de TI interna, que atendem a atividade principal de atuação.

4.2.3 Amostragem

Na primeira fase, foi usada amostra não probabilística ou por julgamento, em que a escolha dos elementos não depende de probabilidade, mas das características da pesquisa. Assim, não é possível calcular com precisão o erro padrão e a confiança da amostra, como também, o pesquisador não visa generalizar os resultados da investigação para uma população mais ampla (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013).

Nesse tipo de pesquisa, de acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2013), a quantidade de pessoas não tem importância do ponto de vista probabilístico. O interesse do pesquisador é compreender o fenômeno em estudo e responder às perguntas da pesquisa. O tamanho da amostra não deve ser fixado antecipadamente, a amostra final só será conhecida quando não forem mais adicionados novos dados. Dessa forma, a amostra desta pesquisa constituiu-se de profissionais que responderam ao questionário e daqueles que foram entrevistados.

Na segunda fase, foi utilizada a estratégia de amostra intencional, caracterizada pela escolha de participantes com experiência a respeito do fenômeno estudado. Esse tipo de amostragem é usado em pesquisa qualitativa e significa que o pesquisador seleciona indivíduos que podem intencionalmente colaborar para a compreensão do problema de pesquisa e que são fáceis de serem acessados em determinadas condições. Nesse tipo de amostra, a intenção da pesquisa não é generalizar informações, mas entender o específico, o particular. O processo de coleta de informações envolve, principalmente, entrevistas em profundidade (CRESWELL, 2014).

Essa fase tem características de pesquisa qualitativa, em que o número de indivíduos participantes, dificilmente, pode ser determinado antecipadamente, pois depende da qualidade das informações obtidas durante as investigações (DUARTE, 2002).

4.2.4 Instrumentos de coleta de dados

Os instrumentos de coleta de dados possibilitam a obtenção de informações sobre determinados aspectos da realidade, que abrangem dados de natureza objetiva e/ou subjetiva (BONI; QUARESMA, 2005). A opção por dois instrumentos para coleta dos dados se baseou na visão de que nenhum instrumento deles, de forma isolada, permitiria a mesma compreensão dos resultados da pesquisa, conforme assinalam Borges e Pinheiro (2002).

Os dados desta pesquisa foram coletados, em duas fases distintas, por meio de questionários e entrevistas semiestruturadas. Na primeira fase, foi utilizado questionário e na segunda fase, entrevistas semiestruturadas. As entrevistas foram realizadas com alguns profissionais que haviam respondido o questionário, de forma a aprofundar alguns pontos que foram destacados no levantamento.

4.2.4.1 Questionário

O questionário foi criado e gerenciado por meio do aplicativo *Survey Monkey* e ficou disponível no período de 18/07/2017 a 13/10/2017. Continha 15 perguntas, sendo que três delas ofereciam cinco possibilidades de respostas.

A primeira pergunta tinha o objetivo de selecionar, somente, os profissionais que trabalham no DF. Caso o profissional respondesse que trabalhava em outra unidade da federação, automaticamente a pesquisa seria encerrada. Essa pergunta foi necessária pelo fato do endereço de acesso ao questionário ter sido disponibilizado, também, pelo *Facebook*.

As perguntas seguintes, de 2 a 6, identificavam o perfil demográfico dos respondentes quanto ao tipo de organização e a área em que trabalhavam; função que exerciam; faixa etária; gênero e nível de escolaridade. As perguntas eram fechadas e permitiam um único tipo de resposta.

Em seguida, as perguntas de 7 a 14, objetivavam identificar a opinião dos profissionais de TI em relação aos seguintes itens: acesso a informações não relevantes, pela internet, no horário de trabalho; categorias de informação, não relevantes, acessadas; e os efeitos dessas informações sobre o desempenho das atividades profissionais.

As opções de resposta tiveram como base a escala Likert, um dos métodos mais conhecidos para mensurar variáveis formadas por atitudes (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013) e, neste caso, para identificar a opinião dos respondentes. Foi usada uma escala de cinco pontos com as opções: sempre, frequentemente, indeciso (a), raramente e nunca.

De acordo com Preston e Coleman (2000), apesar de décadas de pesquisa, a questão do número ótimo de categorias de resposta nas escalas de classificação ainda não foi resolvida. As escalas de cinco e sete pontos são muito semelhantes em termos de resultados médios e devem apresentar, de forma clara, um contínuo de direção.

A utilização do ponto neutro objetivava deixar o respondente mais à vontade para expressar a opinião. O uso de âncoras verbais permitia que as opções de escolha ficassem mais claras para os respondentes (VIEIRA; DALMORO, 2008). Existia, ainda, a possibilidade de colocação de outra resposta e/ou algum comentário em um campo aberto.

As opções “sempre” e “nunca” foram colocadas nos extremos da escala. De acordo com Houaiss (2009, p. 1727), sempre significa “na totalidade do tempo” e nunca “em nenhum tempo; jamais” (p. 1368). Para mensurar posições moderadas, em relação aos extremos, foram usadas as palavras frequentemente e raramente.

O advérbio frequentemente deriva de frequente, que significa “que se repete seguidamente” (p. 929) e tem como oposto a palavra raramente com significado de “pouca frequência” (p. 1612). Essas opções permitiram aos respondentes selecionar uma resposta dentro de uma graduação.

As opções “sempre” e “frequentemente” indicam concordância em relação à pergunta colocada, apenas se diferenciando em relação à intensidade dessa concordância. As opções “raramente” e “nunca” indicam pouca ou nenhuma concordância em relação à questão colocada.

Assim sendo, na análise dos dados, as respostas que indicaram concordância, em relação à pergunta, (“sempre” e “frequentemente”) estão agrupadas sob um único percentual. Aquelas respostas, que indicaram pouca ou nenhuma concordância (“raramente” e “nulo”), também, estão agrupadas de forma percentual. Os respondentes que assinalaram a opção “indeciso (a)” foram excluídos, bem como, aqueles que não responderam à pergunta e/ou ao tópico em análise.

Para cada uma das perguntas, foram verificadas as possíveis diferenças e correlações entre os dados demográficos dos respondentes e as respostas obtidas nos questionários, com a utilização de dois tipos de testes estatísticos: não paramétrico de Mann Whitney (U) e coeficiente de correlação de Spearman⁴.

No primeiro teste, foi verificada a existência, ou não, de diferenças significativas entre as respostas obtidas e os aspectos relacionados a gênero, idade, função e organização dos respondentes. No segundo teste, foi verificada a presença de correlação entre cada pergunta e as faixas etárias dos respondentes. Os detalhes desses testes encontram-se nos Apêndices C e D.

Finalmente, a pergunta 15, no final do questionário, indagava sobre o intervalo de tempo de utilização da internet. O questionário completo encontra-se no Apêndice A.

4.2.4.2 Entrevistas

As entrevistas realizadas foram de natureza semiestruturada, com um roteiro pré-estabelecido, mas seguindo a evolução da conversa estabelecida pelo entrevistado. A entrevista semiestruturada permite que o pesquisador perceba outras perspectivas e interpretação no conhecimento e análise do problema, normalmente, tem início a partir de certos questionamentos e, em seguida, oferece diversas possibilidades de interrogação (TRIVIÑOS, 2010).

Quivy e Campenhoudt (2005) entendem que entrevistas exploratórias devem ser usadas para possibilitar novos caminhos de reflexão. Isto é, alargar e definir horizontes de leitura, tomar consciência das dimensões e dos aspectos de um determinado problema. O roteiro das entrevistas, que se encontra no Apêndice B, foi criado após a recepção de um número considerável de respostas dos questionários.

Foram realizadas 28 entrevistas, no período de 31/08/2017 e 13/10/2017. Participaram profissionais de três organizações, escolhidos por critério de conveniência. Critério de conveniência é um tipo de amostragem intencional, em que se selecionam os casos mais acessíveis, perante determinadas situações (FLICK, 2009).

⁴ As análises estatísticas foram feitas em parceria com a ESTAT Consultoria – Empresa Júnior de Consultoria em Estatística, da UnB.

Duas dessas organizações pertencem à administração pública. Uma delas possui área de TI interna, para viabilização do negócio principal da organização e a outra tem a TI como atividade-fim. Na empresa privada, a TI compõe uma área importante para sustentar o negócio da organização.

Os entrevistados foram contatados previamente, com marcação do dia, horário e local para realização das entrevistas. As entrevistas foram realizadas individualmente, fora do local de trabalho, de forma a criar ambiente restrito e seguro para o profissional falar sobre o comportamento de busca de informação durante o horário de trabalho.

No início de cada entrevista, fazia-se a contextualização quanto ao tema da pesquisa, anonimato e confidencialidade dos dados. Além disso, solicitava-se autorização para gravar.

4.2.4.3 Pré-teste

Foram realizadas três seções de pré-teste, com relação ao questionário, visando a melhoria das perguntas e coleta de sugestões. O primeiro pré-teste foi realizado no dia 10/04/2017, com três profissionais de TI, que trabalham em uma organização privada. O segundo pré-teste foi realizado no dia 13/04/2017 com uma doutoranda e servidora pública. E, finalmente, o terceiro foi realizado com um estudante de estatística da Universidade de Brasília (UnB). O tempo médio, necessário para responder todas perguntas, foi 11 min, sendo o menor tempo 9 min e o mais longo 15 min.

A partir das experiências, foram feitas diversas alterações, quanto à redação e ao número de perguntas. Inicialmente, foram 60 perguntas, das quais seis relacionadas ao perfil demográfico e 54 sobre o acesso à informação durante o horário de trabalho.

Os respondentes dos testes afirmaram ser de extrema importância a redução do número de questões, para que os respondentes não considerassem o questionário enfadonho e passassem a responder de qualquer forma, apenas para atender ao pedido. Em geral, as pessoas não gostam de responder questionários longos.

Em relação ao perfil demográfico foi sugerida a retirada das perguntas sobre a área em que o profissional trabalha e o nível de escolaridade, mas foram mantidas pela pesquisadora por entender que completaria o perfil dos respondentes. Outra observação importante foi sobre a utilização da expressão “pesquisa de informação” nas perguntas sobre o acesso a informações na internet. Essa expressão, apesar de correta do ponto de vista

acadêmico, poderia induzir o respondente a julgar que se referia, somente, às aquelas informações que ele, de forma deliberada, procurasse na internet.

Nesse caso, ficariam fora do levantamento as informações que são disponibilizadas pela internet e que chegam ao indivíduo por meio de notificações diversas. Assim sendo, a expressão “pesquisa de informação” foi substituída por acesso à informação, que no escopo deste trabalho abrangerá todas formas de busca e pesquisa de informação, identificadas por Savolainen (2016), tais como; busca e pesquisa ativa; monitoração passiva; navegação e exploração; e aquisição incidental de informação. O questionário aplicado reflete a maior parte das sugestões, principalmente, em relação ao número de perguntas que foram reduzidas a 15.

Com referência ao roteiro da entrevista, foi feito um pré-teste com profissional da área de TI, de uma empresa privada, que pela riqueza dos dados coletados, teve o conteúdo incorporado às demais entrevistas.

4.2.4.4 Estrutura esquemática das ferramentas versus os objetivos específicos

No quadro 2, mostra-se a relação entre os objetivos específicos da pesquisa e os temas que foram explorados no questionário e nas entrevistas. Em relação ao questionário, está colocado nesse quadro o tema de cada pergunta, com a numeração correspondente à redação completa, que se encontra no Apêndice A. O roteiro de entrevista não foi executado, necessariamente, na ordem em que se apresenta no quadro, exceto quanto à contextualização.

Quadro 2 – Objetivos específicos versus perguntas do questionário e roteiro da entrevista

(continua)

Objetivos específicos	Questionário (perguntas)	Entrevista (roteiro)
a) Elaborar o perfil demográfico dos profissionais de TI, participantes da pesquisa.	1. UF; 2. Organização; 3. Área em que trabalha; 4. Função; 5. Faixa etária; 6. Gênero; 7. Nível de escolaridade.	• Contextualização; • Tópicos (idade, função, gênero e escolaridade).

Quadro 2 – Objetivos específicos *versus* perguntas do questionário e roteiro da entrevista

(conclusão)

Objetivos específicos	Questionário (perguntas)	Entrevista (roteiro)
b) Identificar as informações pesquisadas pelos profissionais de TI, durante as atividades profissionais.	8. Tipo de informação acessada durante o horário de trabalho: a) lazer e entretenimento; b) oportunidades de trabalho; c) política e economia; d) novidades da área de TI; e) conteúdo das redes sociais.	<ul style="list-style-type: none"> • Formas de acesso às informações, no horário de trabalho (micro ou celular); • Mecanismos e/ou aplicativos usados para acessar informações no ambiente de trabalho;
c) Identificar informações não relevantes pesquisadas pelos profissionais de TI durante o horário de trabalho.	9 Acesso a informações não relevantes pela internet, durante o horário de trabalho. 11. Relevância das informações acessadas para realização das atividades profissionais: a) lazer e entretenimento; b) oportunidades de trabalho; c) política e economia; d) novidades da área de TI; e) conteúdo das redes sociais	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de informação que acessa durante o horário de trabalho.
d) Investigar os motivos do acesso a informações não relevantes.	13. Resultados do acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho: a) auxílio na realização das tarefas; b) aumento do nível de conhecimento técnico; c) redução do nível de estresse; d) atualização sobre os últimos acontecimentos; e) interação nas redes sociais.	<ul style="list-style-type: none"> • Principais razões para acessar a internet. • Motivos para acessar informações não relevantes, no horário de trabalho.
e) Analisar as consequências do acesso a informações irrelevantes ambiente de trabalho.	10. Influência do acesso a informações não relevantes nas atividades profissionais. 12. Desvio da atenção em função do acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho. 14. Influência do acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, nas atividades profissionais. 15. Tempo médio de acesso a informações não relevantes no horário de trabalho.	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo e frequência do acesso à internet; • Consequências do acesso constante à internet; • Impactos na realização das atividades.

Fonte: A autora (2018).

CAPÍTULO 5

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

"Muitas coisas se dizem, que não deviam ser ditas;
muitas outras se calam, que não mereciam calar-se".
(Carlos Drummond de Andrade)

Apresentam-se, neste item, os dados coletados por meio dos questionários e das entrevistas realizadas com profissionais de TI, que trabalham no DF. Inicialmente, são demonstrados os resultados de cada pergunta do questionário e, em seguida, os resultados obtidos com as entrevistas de acordo com os temas que foram tratados.

No questionário, havia a opção “indeciso (a)” e, também, a possibilidade de não selecionar determinada pergunta e/ou item de uma pergunta. Dessa forma, nem todas as perguntas e/ou itens obtiveram 142 respostas, quantidade de profissionais selecionados a partir dos requisitos básicos: trabalhar no DF e ser da área de infraestrutura de TI. A quantidade de respostas variou de 142, o número máximo, até 121, o número mínimo.

No que se refere às entrevistas, apresenta-se o perfil dos profissionais que participaram do processo e uma síntese dos temas que foram tratados e que são relevantes para confirmação, complementação ou divergência dos dados obtidos pelos questionários. Como ilustração, para cada tema transcrevem-se alguns trechos das entrevistas.

5.1 QUESTIONÁRIOS

A coleta de dados, por meio dos questionários, foi realizada entre o período de 18/07/2017 a 13/10/2017, utilizando o *software Survey Monkey*. A pergunta inicial do levantamento foi respondida por 256 profissionais, dos quais 14 declararam não trabalhar no Distrito Federal, restando 242 participantes.

Desse número, somente, 142 responderam trabalhar na área de infraestrutura de TI ou segurança da informação, áreas que, a partir de agora serão designadas, como área de infraestrutura de TI e os respondentes como profissionais de infraestrutura de TI.

O perfil demográfico desses 142 profissionais consta nas tabelas que seguem. Na tabela 1, percebe-se que a maioria dos profissionais que respondeu a pesquisa trabalha na administração pública, 67,6% (n=96).

Tabela 1 – Tipo de organização

Categoria	N	%
Administração pública	96	67,6
Empresa privada	45	31,7
Profissional autônomo	1	0,7
Total	142	100,0

Fonte: A autora (2018).

Em relação aos profissionais terceirizados, a maior parte encontra-se na iniciativa privada, 8,5% (n=12), conforme tabela 2.

Tabela 2 – Regime de contratação

Categoria	N	%
Administração pública (quadro próprio)	91	64,1
Administração pública (terceirizado)	05	3,5
Empresa privada (quadro próprio)	33	23,2
Empresa privada (terceirizado)	12	8,5
Autônomo	01	0,7
Total	142	100,0

Fonte: A autora (2018).

Com referência à função, 58,5% (n=83) declararam exercer cargo técnico e 36,6% (n=52) afirmaram ter função gerencial. Cinco profissionais declararam exercer outra função e dois não informaram, de acordo com a tabela 3.

Tabela 3 – Função que exerce

Categoria	N	%
Gerencial	52	36,6
Técnica	83	58,5
Outra função (especifique)	5	3,5
Não informou	2	1,4
Total	142	100,0

Fonte: A autora (2018).

Conforme demonstra a tabela 4, a maior parte dos profissionais, que respondeu à pesquisa, situa-se na faixa de 31 a 40 anos, 47,9%, (n=68). Em seguida, aparecem os

profissionais entre 41 e 50 anos, 24,6 % (n=35). Poucos profissionais, na faixa de 20 a 25 anos, responderam ao questionário, 4,2% (n=6).

Tabela 4 – Faixa etária

Categoria	N	%
De 20 a 25 anos	6	4,2
De 26 a 30 anos	17	12,0
De 31 a 40 anos	68	47,9
De 41 a 50 anos	35	24,6
Não informou	16	11,3
Total	142	100,0

Fonte: A autora (2018).

Quanto ao gênero, o maior percentual de respondentes é do sexo masculino, 81,7% (n=116), contra 16,9% (n=24) de mulheres. Dois profissionais não informaram o gênero (tabela 5).

Tabela 5 – Gênero

Categoria	N	%
Feminino	24	16,9
Masculino	116	81,7
Não informou	2	1,4
Total	142	100,0

Fonte: A autora (2018).

Na tabela 6, verifica-se que mais da metade, 54,9% (n=78), tem especialização. Esse número agregado àquele informado de ter mestrado, 9,9% (n=14) representa 64,8% de profissionais com pós-graduação. Apenas dois profissionais declararam ter nível médio e um não informou a escolaridade.

Tabela 6 – Escolaridade

Categoria	N	%
Ensino Médio	2	1,4
Graduação	47	33,1
Especialização	78	54,9
Mestrado	14	9,9
Doutorado	1	0,7
Total	142	100,0

Fonte: A autora (2018).

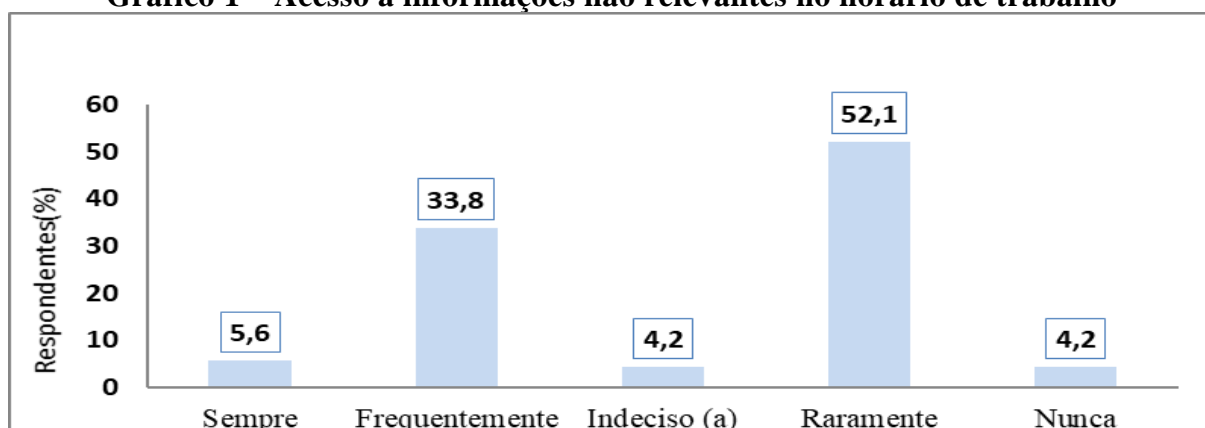
As perguntas de número 8 a 14 possibilitavam respostas dentro da escala: sempre, frequentemente, indeciso (a), raramente e nunca. O próximo gráfico mostra as

respostas à pergunta nº 8, (Você acessa informações não relevantes pela internet, durante o horário de trabalho?).

Nesta pergunta, para orientar os participantes em relação ao conceito de “informação não relevante” usado na pesquisa, foi colocada a seguinte explicação: “no escopo desta pesquisa, informação não relevante é aquela informação que não tem utilidade ou valor para o desempenho das suas atividades profissionais em determinado momento”.

No gráfico 1, apresentam-se os resultados obtidos. A maioria, 52,1% (n=74), respondeu acessar “raramente” a internet para buscar informações não relevantes, durante o horário de trabalho. Em segunda posição, com 33,8% (n=48), tem-se a opção “frequentemente”.

Gráfico 1 – Acesso a informações não relevantes no horário de trabalho

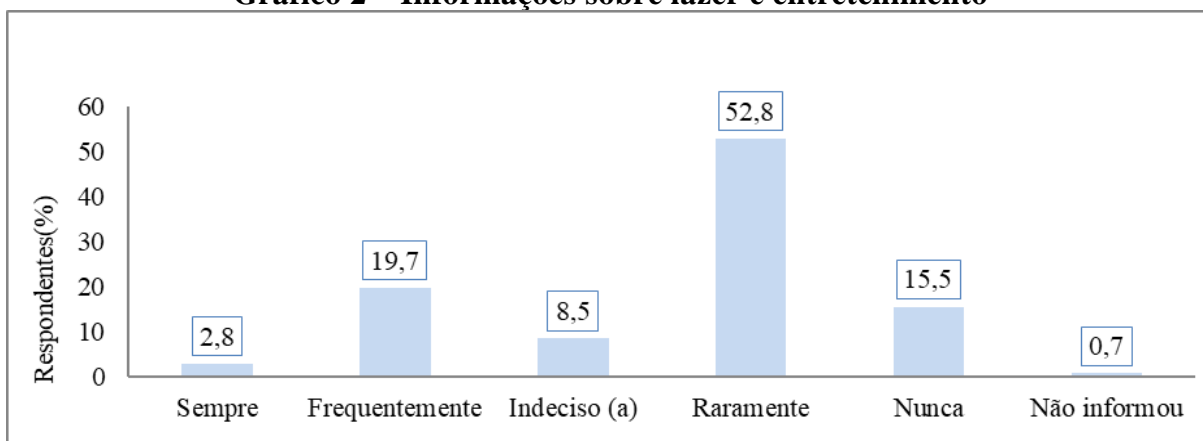


Fonte: A autora (2018).

A pergunta nº 9 (Você acessa este tipo de informação durante o horário de trabalho?) tinha como objetivo averiguar, entre algumas categorias de informação, aquelas mais acessadas durante o horário de trabalho. Para tanto, foram colocadas as seguintes categorias: lazer e entretenimento; oportunidades de trabalho; política e economia; novidades da área de TI; e conteúdo das redes sociais. Nos gráficos a seguir, são apresentados os resultados, por categoria.

Na categoria lazer e entretenimento, 52,8% (n=75) admitiram acessar raramente, esse tipo de informações, em seguida tem-se o percentual de 19,7% (n=28) que afirmaram acessar frequentemente (gráfico 2).

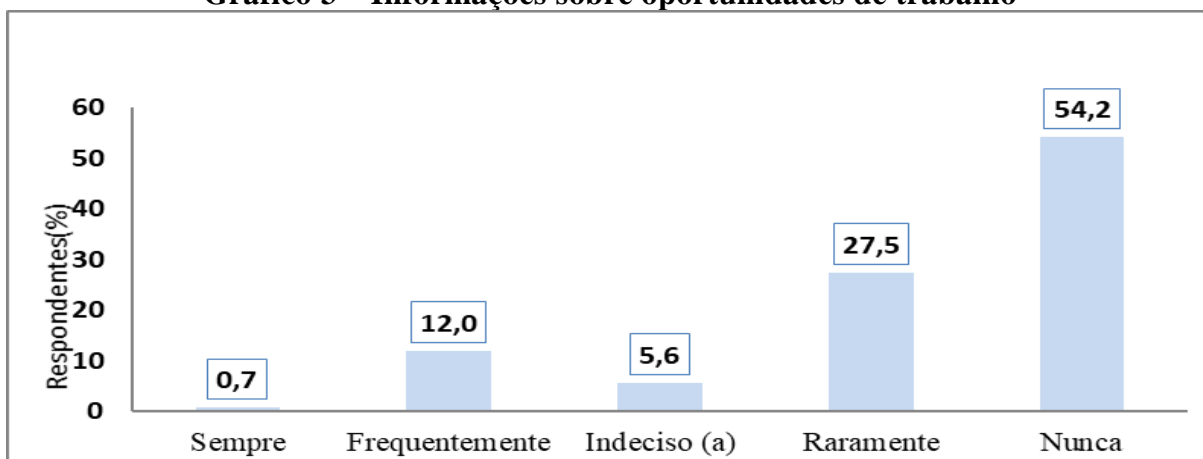
Gráfico 2 – Informações sobre lazer e entretenimento



Fonte: A autora (2018).

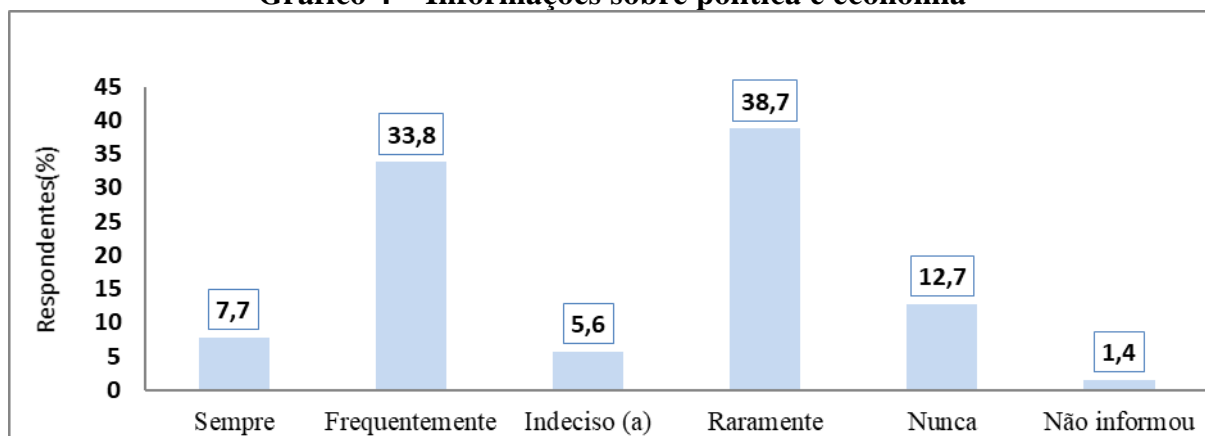
No gráfico 3, mostra-se o resultado da categoria informações sobre oportunidades de trabalho. O maior percentual, 54,2% (n=77), declarou nunca acessar esse tipo de informação durante o horário de trabalho. Na sequência, observa-se que 27,5% (n=39) declararam que raramente acessam e 12% (n=17) que acessam frequentemente.

Gráfico 3 – Informações sobre oportunidades de trabalho



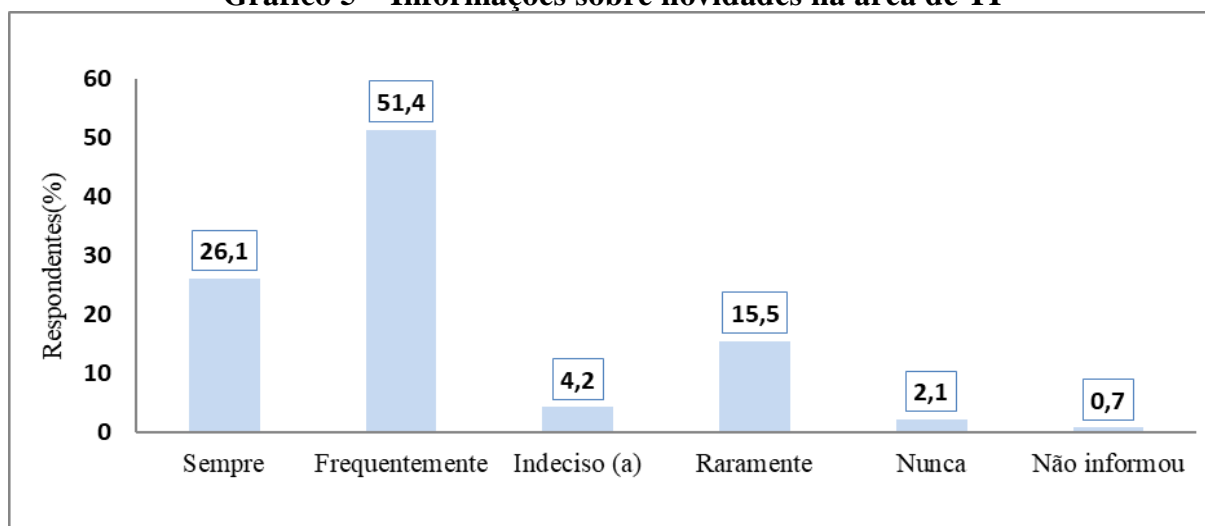
Fonte: A autora (2018)

O gráfico 4 se refere ao acesso a informações sobre “política e economia”, durante o horário de trabalho. O maior percentual, 38,7% (n=55) representa os que declararam “raramente” acessar esse tipo de informações durante o horário de trabalho. Na sequência, observa-se que 33,8% (n=48) declararam “frequentemente” acessar esse tipo de informação.

Gráfico 4 – Informações sobre política e economia

Fonte: A autora (2018)

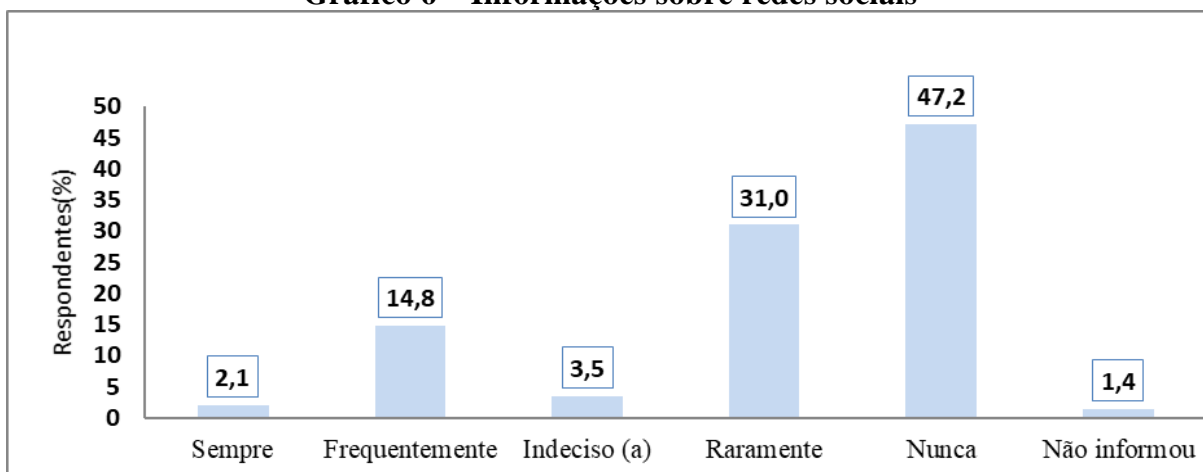
Em relação às informações sobre novidades na área de TI, 51,4% (n=73) afirmaram acessar “frequentemente”, em seguida, 26,1% (n=37) admitiram acessar “sempre”. A opção “nunca” foi selecionada por, apenas, 2,1% (n=3), conforme demonstra o gráfico 5.

Gráfico 5 – Informações sobre novidades na área de TI

Fonte: A autora (2018).

No que se refere às informações sobre redes sociais, destaca-se a opção “nunca”, com 47,2% (n=67), em seguida, tem-se a opção “raramente”, escolhida por 31% (n=44), conforme mostra o gráfico 6.

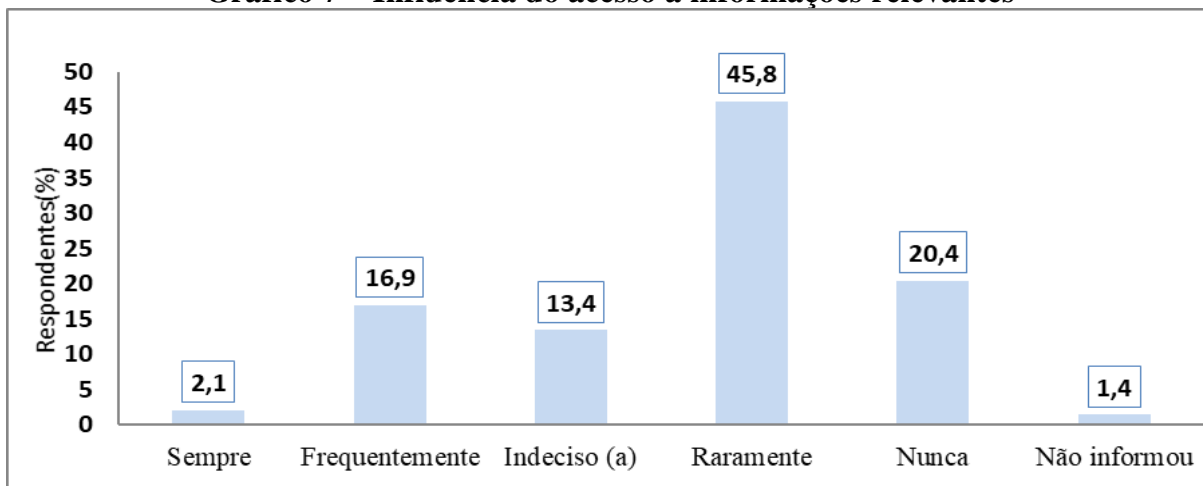
Na opção outros assuntos, cinco respondentes acrescentaram: música; notícias e esportes; notícias; médicos e endereços; e *email* pessoal e internet *banking*.

Gráfico 6 – Informações sobre redes sociais

Fonte: A autora (2018)

A pergunta 10 (O acesso a informações não relevantes tem influência nas suas atividades profissionais?) pretendia conhecer a opinião dos profissionais sobre a influência do acesso a informações não relevantes, em geral, no desempenho profissional.

O gráfico 7 mostra os resultados obtidos na pergunta. Observa-se que 45,8% (n=65) admitem que raramente as informações não relevantes acessadas têm influência sobre as atividades profissionais. Na sequência, tem-se 20,4% (n=29) que afirmam nunca ter influência.

Gráfico 7 – Influência do acesso a informações relevantes

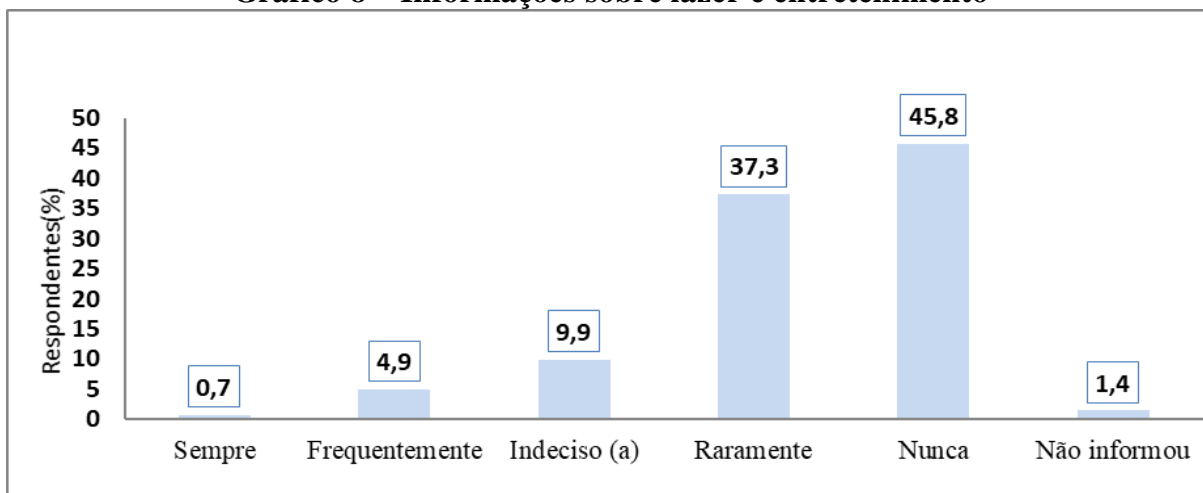
Fonte: A autora (2018).

Na pergunta 11 (Este tipo de informação é relevante para a realização das suas atividades profissionais?), retornou-se às categorias de informação colocadas na pergunta 9. Perguntava-se, então, a opinião dos profissionais sobre a relevância daquelas informações para o desempenho das atividades no ambiente de trabalho. Nos gráficos a seguir, apresentam-se os resultados por categoria.

Na categoria informação sobre lazer e entretenimento, 45,8% (n=65) consideraram que esse tipo de informação “nunca” tem relevância para o desempenho das

atividades profissionais. Em segunda posição, com 37,3% (n=53), encontra-se a opção “raramente” (gráfico 8).

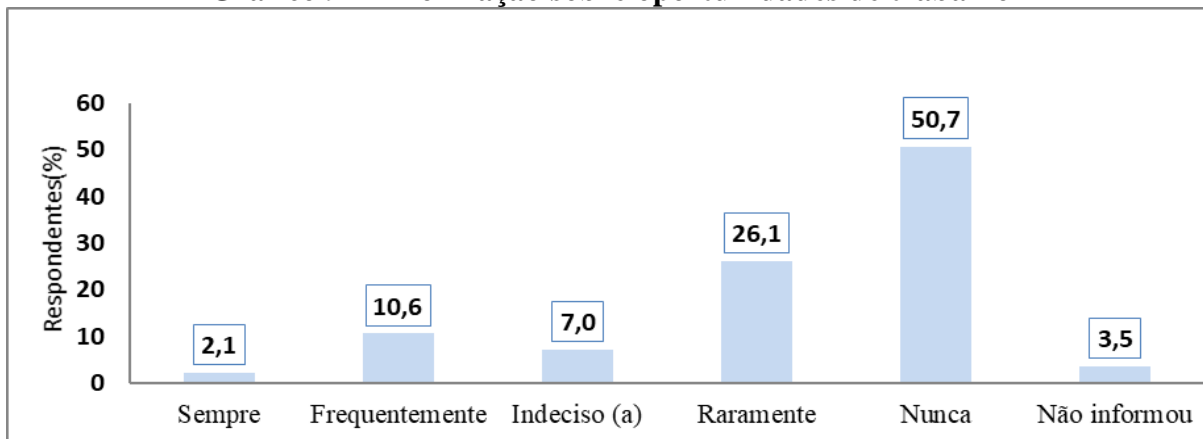
Gráfico 8 – Informações sobre lazer e entretenimento



Fonte: A autora (2018).

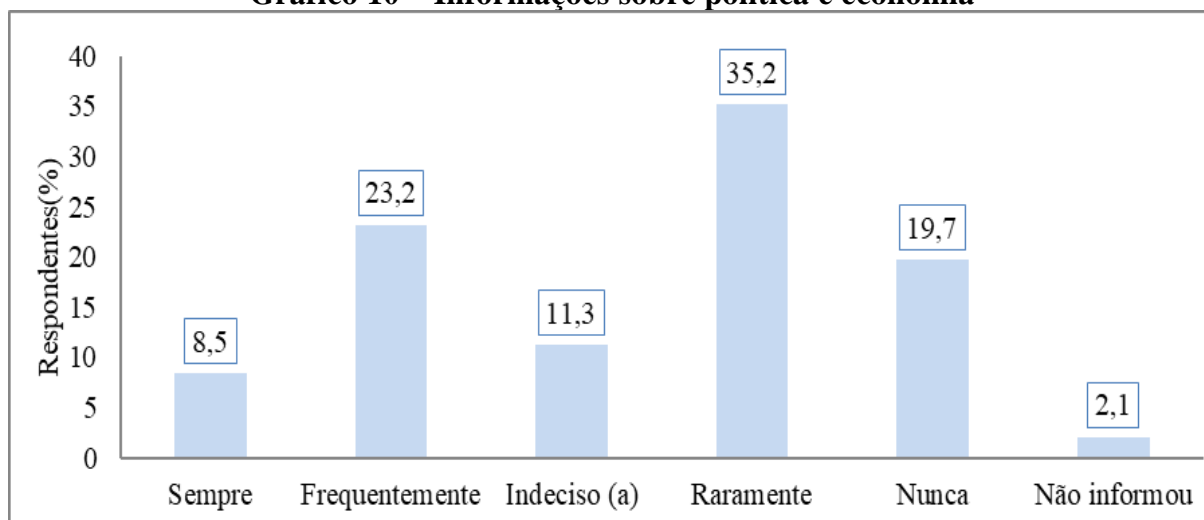
Na categoria informações sobre oportunidades de trabalho, o maior percentual de respondentes, 50,7% (n=72) escolheu a opção “nunca”. Em seguida, a opção selecionada, com 26,1% (n=37) foi “raramente”, conforme demonstra o gráfico 9.

Gráfico 9 – Informação sobre oportunidades de trabalho



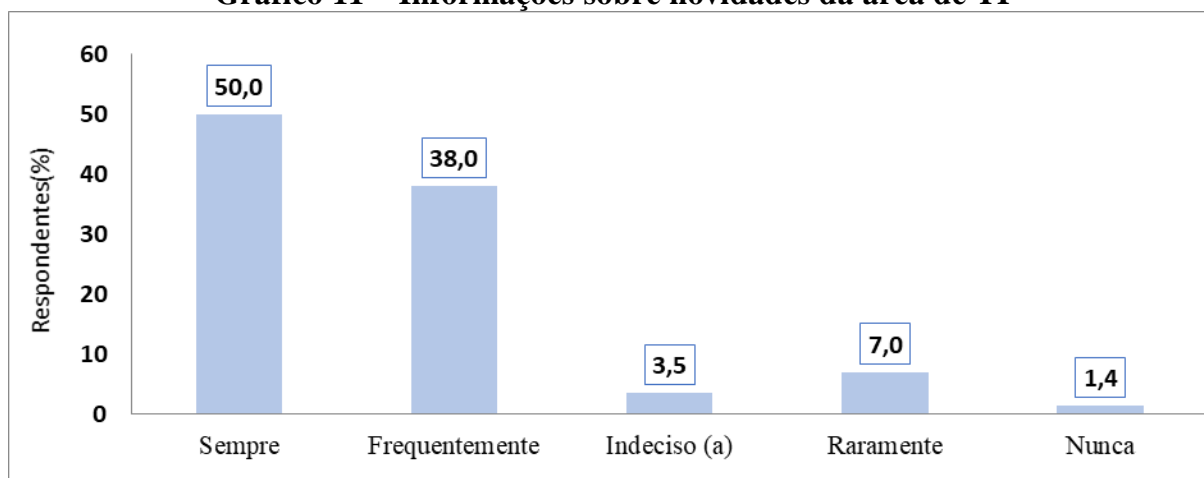
Fonte: A autora (2018).

As informações sobre política e economia foram consideradas sem relevância, para a realização das atividades profissionais, por 35,2% (n=50) que escolheram a opção “raramente” e, em segundo lugar, foi selecionada a opção “frequentemente”, com 23,2%, (n=33), de acordo com o gráfico 10.

Gráfico 10 – Informações sobre política e economia

Fonte: A autora (2018).

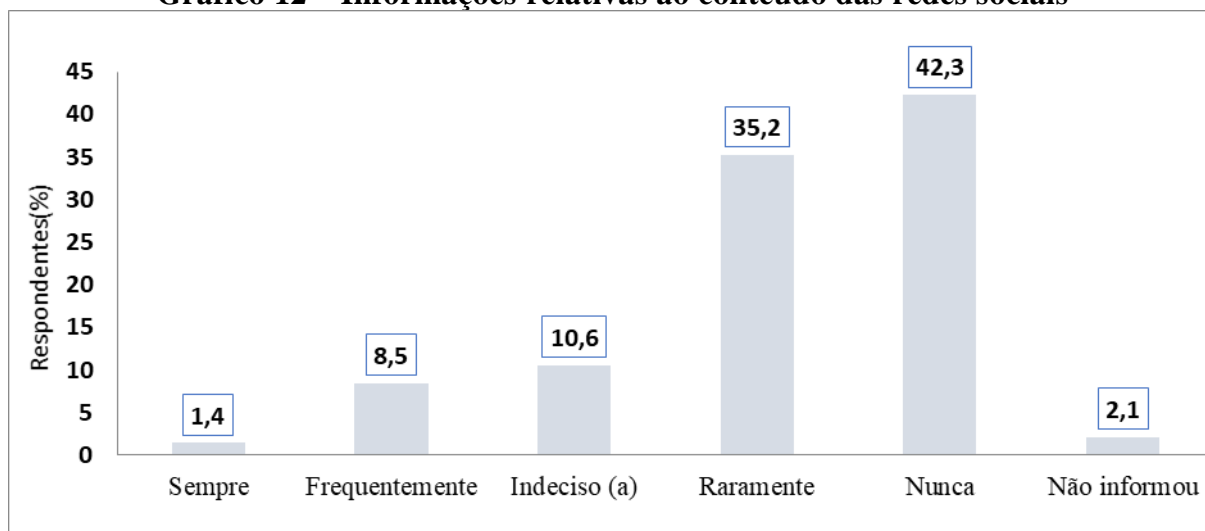
O gráfico 11 mostra a opinião dos respondentes, a respeito da relevância das informações sobre novidades de TI. A opção “sempre” obteve o maior percentual, 50% (n=71), seguida pela opção “frequentemente”, 38% (n=54) de respondentes.

Gráfico 11 – Informações sobre novidades da área de TI

Fonte: A autora (2018).

Em relação ao conteúdo das redes sociais, os resultados estão destacados no gráfico 12. Pode-se ver que, 42,3% (n=60) opinaram que esse tipo de informação “nunca” tem relevância para as atividades profissionais. Em seguida, 35,2% (n=50) acreditam que essas informações “raramente” têm relevância.

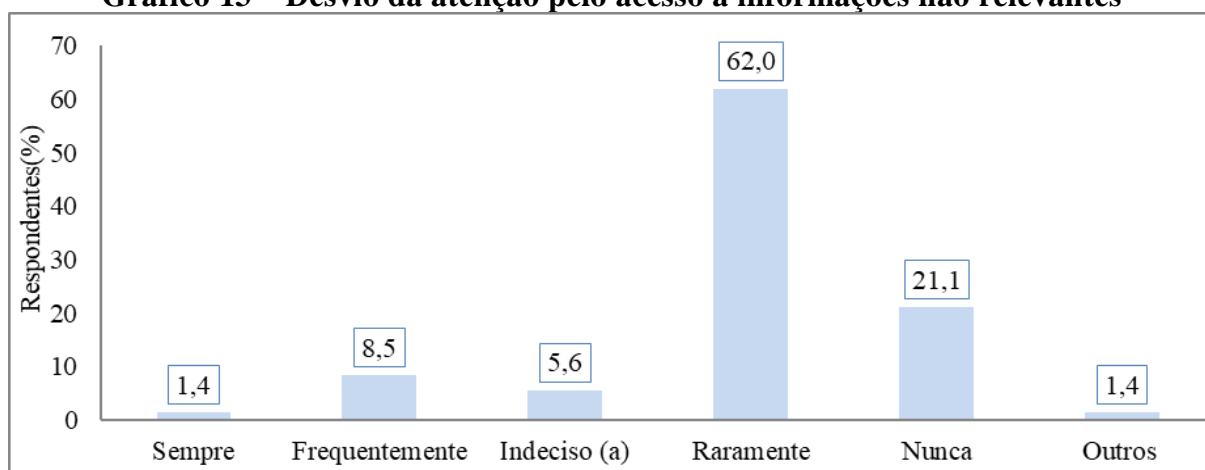
Nessa pergunta, dois respondentes adicionaram os seguintes comentários: ter lazer e cuidar da saúde implica diretamente no bom desempenho profissional (*sic*) e redes sociais de grupos de trabalho da empresa.

Gráfico 12 – Informações relativas ao conteúdo das redes sociais

Fonte: A autora (2018).

Seguindo, na pergunta 12 (O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, desvia sua atenção das atividades profissionais?), procurou-se saber a respeito do desvio da atenção do profissional, em relação às atividades, quando do acesso a informações não relevantes.

Conforme mostra o gráfico 13, 62% (n=88) escolheram a opção “raramente” para opinar que não ocorre desvio de atenção das atividades, quando acessam informações não relevantes. O segundo maior percentual, 21,1% (n=30) selecionou a opção “nunca”. Foram adicionadas duas observações pelos respondentes: são acessadas no intervalo das atividades; e não acesso informações não relevantes no trabalho.

Gráfico 13 – Desvio da atenção pelo acesso a informações não relevantes

Fonte: A autora (2018).

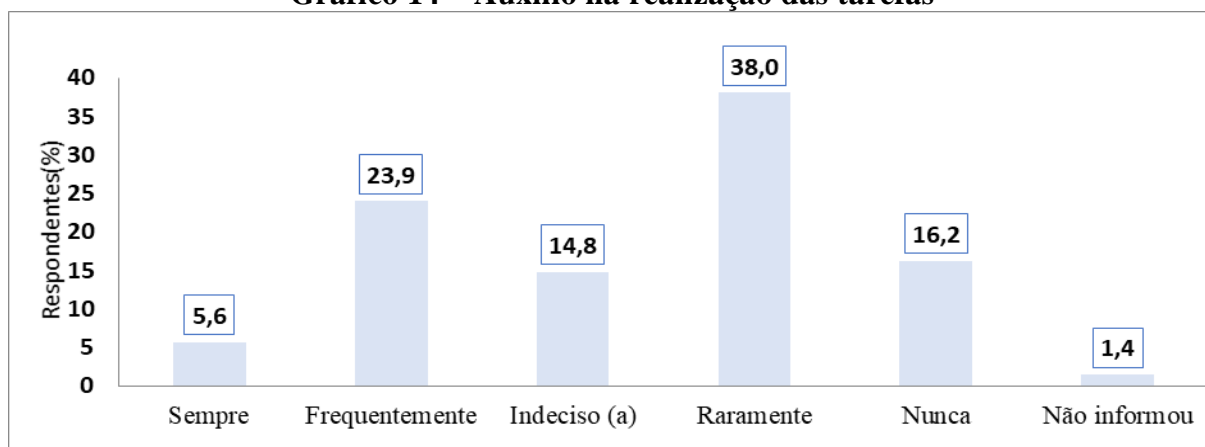
A pergunta 13 (Que resultados você consegue ao acessar informações não relevantes, durante o horário de trabalho?) tinha o objetivo de verificar a opinião dos

respondentes, sobre quais resultados seriam obtidos com o acesso a informações não relevantes, no ambiente do trabalho.

Essa pergunta, também, sugere algumas opções: auxílio na realização das tarefas; aumento do nível de conhecimento técnico; redução do nível de estresse; atualização sobre os últimos acontecimentos; e interação nas redes sociais. Além dessas sugestões, existia a possibilidade de indicação de alguma outra opção.

Nos gráficos a seguir, estão demonstrados os resultados de cada uma das opções.

Gráfico 14 – Auxílio na realização das tarefas

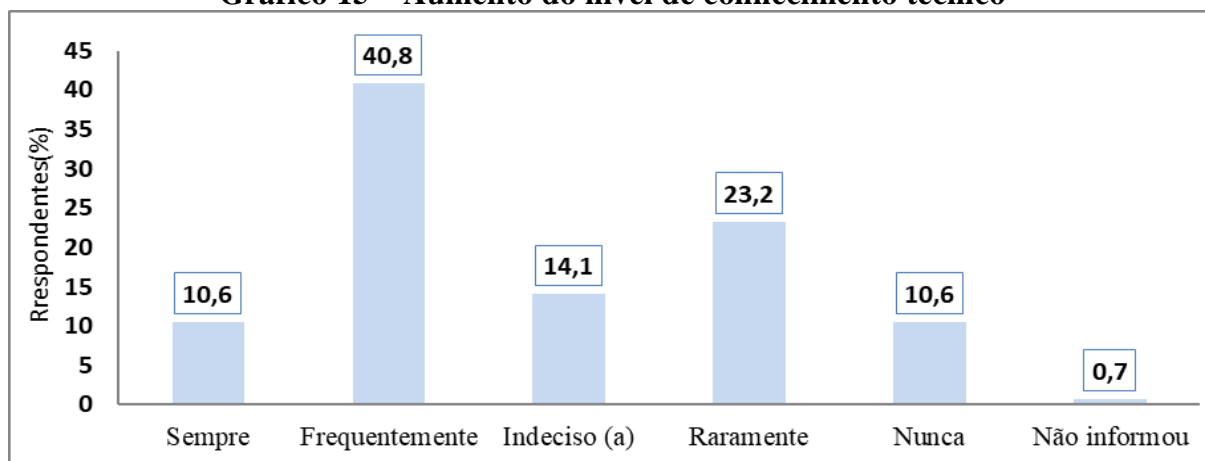


Fonte: A autora (2018).

De acordo com o gráfico 14, 38% (n=54) opinaram que raramente essas informações auxiliam na realização das tarefas profissionais. Em seguida, tem-se o percentual de 23,9% (n=34) afirmando que essas informações frequentemente auxiliam na execução das atividades.

No gráfico 15, observa-se o resultado das opiniões sobre o papel das informações não relevantes no aumento do conhecimento técnico. Tem-se que 40,8% (n=58) afirmaram que frequentemente essas informações aumentam o nível de conhecimento técnico. Em segunda opção, aparece a resposta “raramente” com 23,2% (n= 33).

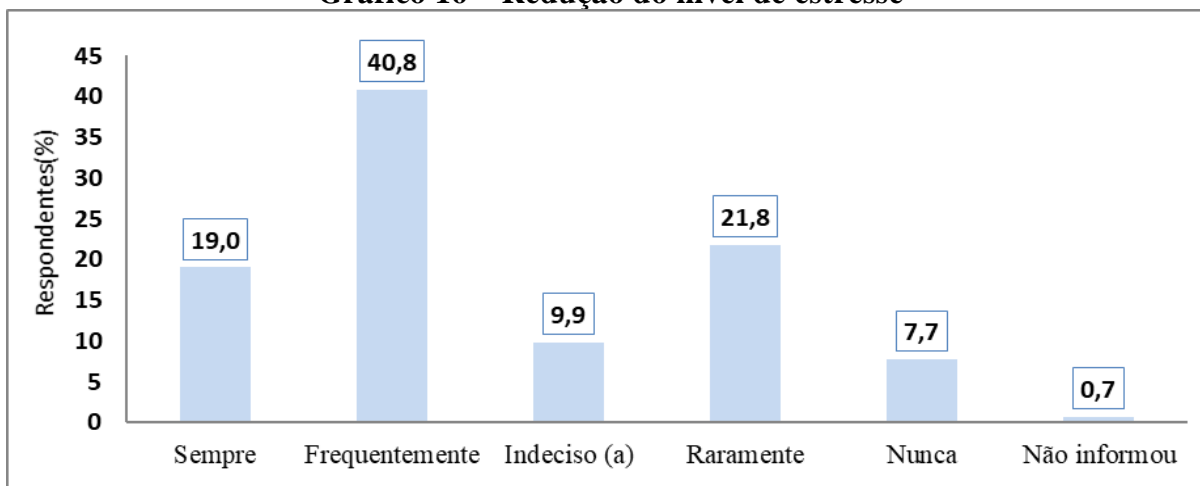
Gráfico 15 – Aumento do nível de conhecimento técnico



Fonte: A autora (2018).

O gráfico 16 apresenta a opinião dos respondentes, no que se refere ao acesso a informações não relevantes e a redução do nível de estresse. A opção “frequentemente” apresenta o maior percentual, 40,8% (n=58), em segundo lugar encontra-se a opção “raramente”, com 21,8% (n=31), seguida de perto pela opção sempre, com 19% (n= 27).

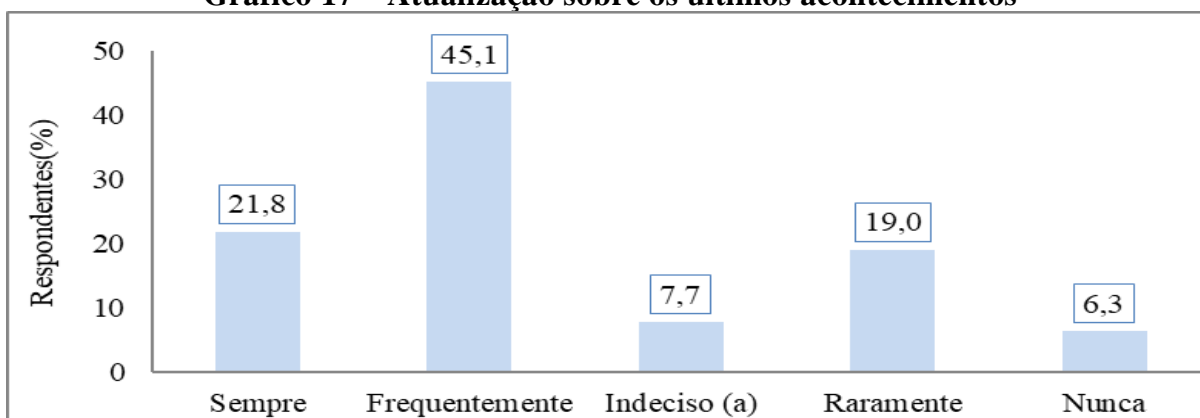
Gráfico 16 – Redução do nível de estresse



Fonte: A autora (2018).

Verifica-se no gráfico 17 o resultado da pergunta sobre informações não relevantes, em relação à atualização sobre os últimos acontecimentos. O maior percentual de respostas, 45,1% (n=64), aparece na opção “frequentemente” e, em segunda posição, com 21,8% (n=11) tem-se a opção “sempre”.

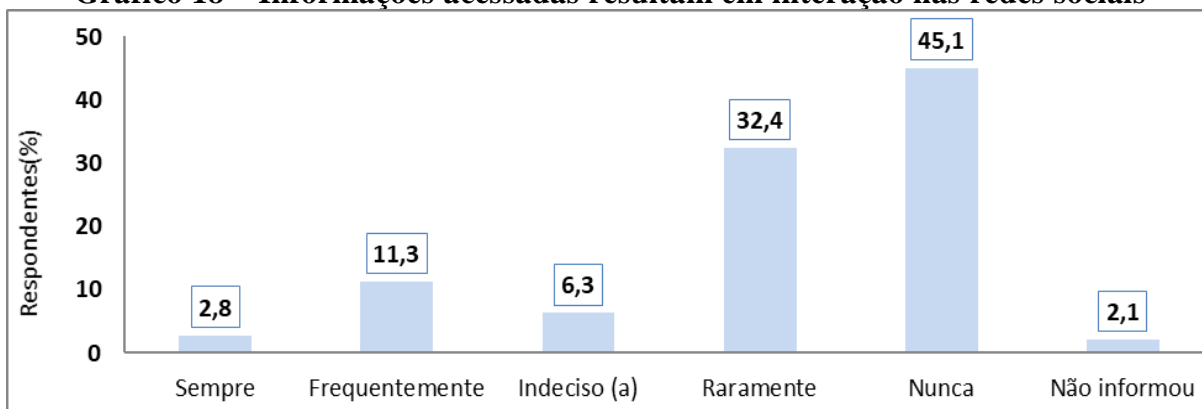
Gráfico 17 – Atualização sobre os últimos acontecimentos



Fonte: A autora (2018).

No que se refere a informações não relevantes acessadas e a interação nas redes sociais, conforme mostra o gráfico 18, a resposta “nunca” teve o maior percentual, 45,1% (n=64) e, em segundo lugar, aparece a opção “raramente”, com 32,4% (n=46). Um dos respondentes anotou o comentário: não acesso informações não relevantes no trabalho.

Gráfico 18 – Informações acessadas resultam em interação nas redes sociais

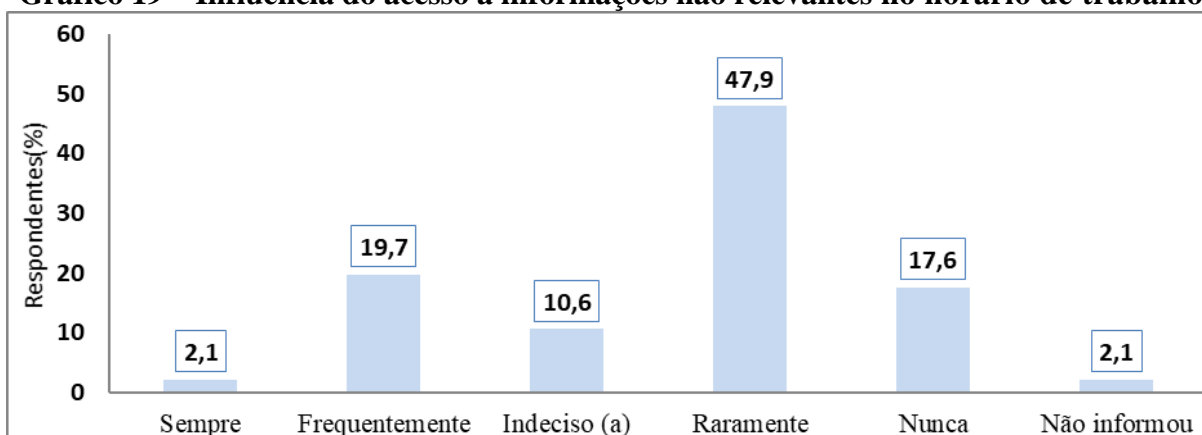


Fonte: A autora (2018).

Na pergunta 14, (O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, tem influência sobre suas atividades profissionais?) pretendia-se saber se o acesso a informações não relevantes, especificamente, no horário de trabalho, tem influência sobre as atividades dos profissionais.

No gráfico 19, pode-se ver que a opção “raramente” foi a mais selecionada, 47,9% (n=68) e, em seguida, aparece à opção “frequentemente”.

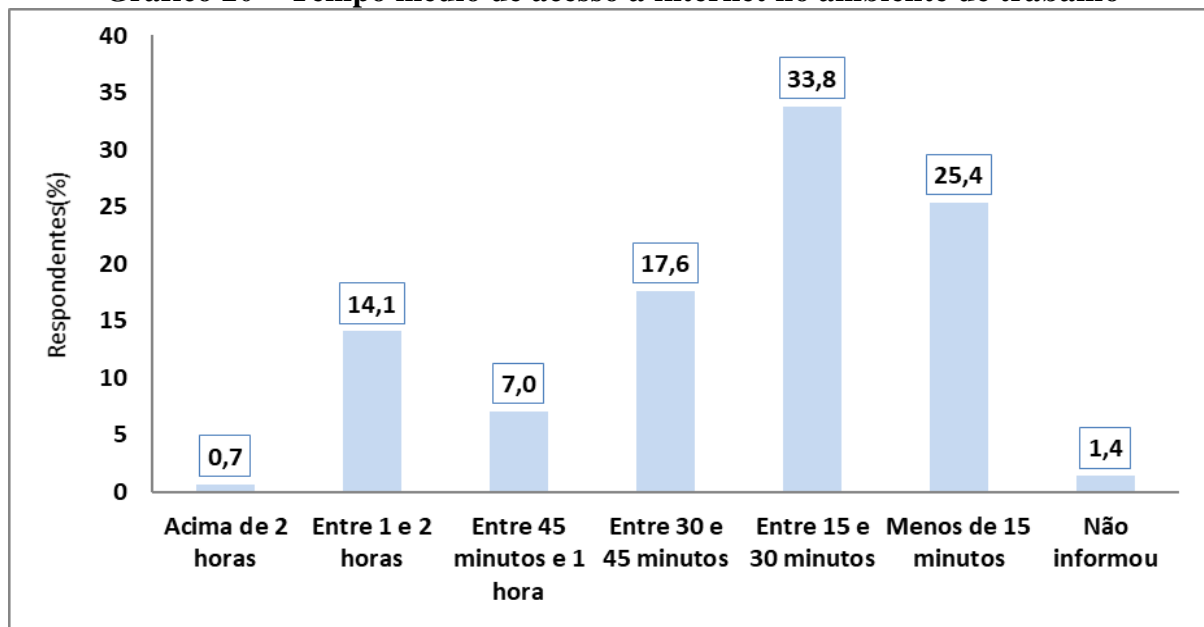
Gráfico 19 – Influência do acesso a informações não relevantes no horário de trabalho



Fonte: A autora (2018).

Finalmente, o resultado da pergunta 15 (Em média, quanto tempo você fica acessando informações não relevantes durante o horário de trabalho?) está representado no gráfico 20 e nos quadros de 3 a 7.

Gráfico 20 – Tempo médio de acesso à internet no ambiente de trabalho



Fonte: A autora (2018).

O percentual de 33,8% (n=48) dos profissionais acessa a internet entre 15 e 30 min, por dia. Em segundo lugar, 25,4% (n=36) dos profissionais informaram acessar menos de 15 min. A seguir, esses tempos de acesso estão demonstrados em relação ao perfil demográfico dos respondentes.

Pode-se observar que na faixa, entre 15 e 30 min, está a maior concentração de tempo de acesso à internet para informações não relevantes, nos níveis de escolaridade: graduação, especialização e mestrado (quadro 3).

Quadro 3 – Escolaridade versus tempo de acesso

Escolaridade	Menos de 15 min	Entre 15 e 30 min	Entre 30 e 45 min	Entre 45 min e 1 hora	Entre 1 e 2 horas	Acima de 2 horas
Ensino Médio	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Graduação	19,1%	27,7%	25,5%	10,6%	17,1%	0,0%
Especialização	31,1%	35,1%	13,1%	5,2%	15,5%	0,0%
Mestrado	23,1%	53,9%	15,4%	0,0%	0,0%	7,6%
Doutorado	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%

Fonte: A autora (2018).

Em relação à faixa etária, também, existe concentração, no tempo de acesso, entre 15 e 30 min, nas faixas de idade entre 31-40, 41-50 e acima de 50 anos. Na faixa

etária entre 20 e 25 alguns ficaram na faixa de menos de 15 min e outros entre 1 e 2 horas (quadro 4).

Quadro 4 – Faixa etária *versus* tempo de acesso

Faixa Etária	Menos de 15 min	Entre 15 e 30 min	Entre 30 e 45 min	Entre 45 min e 1 hora	Entre 1 e 2 horas	Acima de 2 horas
De 20 a 25	33,3%	16,7%	16,7%	0,00%	33,3%	0,0%
De 26 a 30	17,7%	23,5%	23,5%	17,7%	17,6%	0,0%
De 31 a 40	23,5%	30,9%	23,5%	7,4%	14,7%	0,0%
De 41 a 50	32,4%	41,2%	8,8%	3,0%	11,8%	2,8%
Acima de 50	26,7%	53,3%	6,7%	6,7%	6,6%	0,0%

Fonte: A autora (2018).

No que se refere ao gênero, em geral, ocorre o mesmo comportamento em relação ao tempo de acesso. Ocorre concentração no período entre 15 e 20 min, entretanto, merece destacar algumas peculiaridades.

As mulheres acessam a internet mais do que os homens na faixa de menos de 15 min, entre 15 e 30 min e entre 45 min e 1 hora (quadro 5).

Quadro 5 – Gênero *versus* tempo de acesso

Gênero	Menos de 15 min	Entre 15 e 30 min	Entre 30 e 45 min	Entre 45 min e 1 hora	Entre 1 e 2 horas	Acima de 2 horas
Masculino	23,7%	34,2%	18,4%	7,0%	15,8%	0,9%
Feminino	29,2%	37,5%	16,7%	8,3%	8,3%	0,0%

Fonte: A autora (2018).

Quanto à função, o tempo de acesso dos que exercem cargo gerencial está concentrado nas faixas de menos de 15min e entre 15 e 30 minutos (quadro 6).

Quadro 6 – Função *versus* tempo de acesso

Função que exerce	Menos de 15 min	Entre 15 e 30 min	Entre 30 e 45 min	Entre 45 min e 1 hora	Entre 1 e 2 horas	Acima de 2 horas
	Técnica	17,3%	32,1%	22,2%	9,9%	17,3%
Gerencial	38,5%	38,5%	9,6%	3,9%	9,5%	0,0%
Outros	28,6%	28,6%	28,6%	0,0%	14,2%	0,0%

Fonte: A autora (2018).

Quanto ao tipo de organização, o maior percentual de acesso, dos profissionais de empresas privadas, ocorre entre 30 e 45min. Nas organizações públicas, o pico de acesso aparece na faixa de menos de 15min, permanecendo superior em todos demais períodos, exceto na faixa entre 30 e 45 minutos (quadro 7).

Quadro 7 – Tipo de organização versus tempo de acesso

Função que exerce						
	Menos de 15 min	Entre 15 e 30 min	Entre 30 e 45 min	Entre 45 min e 1 hora	Entre 1 e 2 horas	Acima de 2 horas
Pública	26,6%	38,3%	9,6%	7,5%	17,0%	1,0%
Privada	23,9%	26,1%	34,8%	6,5%	8,7%	0,0%

Fonte: A autora (2018).

5.2 ENTREVISTAS

Foram realizadas 28 entrevistas, no período de 31/08/2017 a 13/10/2017, com profissionais de três organizações, escolhidos pelo critério de conveniência. As entrevistas ocorreram de acordo com a disponibilidade dos profissionais independentemente do tipo de organização. A partir da 12^a entrevista percebeu-se que não havia mais informações adicionais, fenômeno que Glaser e Strauss (1967) denominam saturação teórica. Porém, decidiu-se continuar as entrevistas para conseguir maior participação de profissionais de organizações públicas, o que ao final enriqueceu o processo.

Neste trabalho, qualquer acesso à internet é considerado como busca e pesquisa de informação, tais como: busca e pesquisa ativa; monitoração passiva; navegação e exploração; e aquisição incidental de informação, de acordo com a proposta de Savolainen (2016). Os itens, a seguir, apresentam o perfil dos entrevistados e as principais informações coletadas nas entrevistas.

5.2.1 Perfil dos entrevistados

Durante as entrevistas, levantaram-se informações em relação à idade, à escolaridade, ao vínculo empregatício e à função de cada entrevistado. Esses temas foram tratados no início ou no final da conversação, conforme o clima estabelecido com o entrevistado. O tipo de organização e o gênero dos entrevistados foram mapeados previamente, quando da elaboração da agenda de entrevistas. As informações sobre os entrevistados estão no quadro 8.

Quadro 8 – Perfil dos entrevistados

Características		Quantidade
Tipo de organização	Privada	18
	Pública	10
Gênero	Masculino	19
	Feminino	09
Idade	20 a 25 anos	03
	26 a 30 anos	04
	31 a 40 anos	16
	41 a 50 anos	04
	Acima de 50 anos	01
Escolaridade	Graduação	04
	Pós-graduação	21
Graduação	Área de TI	22
	Fora da área de TI	06
Vínculo empregatício	Quadro próprio	20
	Terceiro	08
Função	Gerencial	07
	Técnica	21

Fonte: A autora (2018).

Em relação à graduação, existe formação acadêmica em diversas áreas, algumas delas em assuntos fora da TI (quadro 9). Conforme relatado anteriormente, para o exercício de funções na área de TI, apesar de desejável, não é obrigatória a graduação em cursos relacionados com o tema.

O nome dos cursos de graduação foi informado pelos entrevistados. Alguns desses cursos: administração de sistemas de informação; processamento de dados; e rede de computadores não constam no quadro 1 – Cursos e/ou programas relativos à área de TI.

Quadro 9 – Cursos de graduação

Cursos / Graduação	Quantidade
Administração de Empresas	02
Administração de sistema de informações	01
Análise de sistemas	02
Análise e desenvolvimento de sistemas	02
Biblioteconomia	01
Ciência da computação	03
Ciências contábeis	01
Engenharia da Computação	01
Engenharia Elétrica	01
Processamento de Dados	02
Rede de Computadores	02
Sistemas de informação	08
Segurança da informação	01
Teologia	01

Fonte: A autora (2018).

No que se refere à especialização, dos 28 entrevistados, somente três não concluíram pós-graduação, mas estão cursando ou pretendem fazer em breve. Quatro fizeram duas pós-graduação.

No quadro 10 constam os cursos realizados, com a denominação informada pelos entrevistados, apesar de alguns tratarem dos mesmos temas. A maioria dos cursos é relacionada, diretamente, com a área de TI, exceto: Controladoria e Finanças; Empreendedorismo; e *Marketing* de serviços com formação em negócio.

Quadro 10 – Cursos de pós-graduação

Área	Cursos
Gestão de TI	Administração estratégica
	Administração estratégica de TI
	<i>Business leadership</i>
	Governança de TI
	Gestão Estratégica de TI
Desenvolvimento de sistemas	Administração de sistemas de informações
	Qualidade de <i>software</i>
	Sistemas distribuídos em <i>web</i>
Gerenciamento de Projetos	Gerência de projetos
	Gestão de projetos de infraestrutura
Infraestrutura de TI	Banco de dados
	Tecnologia da informação, com ênfase em <i>mainframe</i> IBM
Rede de comunicação	Engenharia de redes
	Gestão de internet e redes
	Rede de computadores
Segurança	Redes com ênfase em segurança
	Segurança da informação
Outras áreas	Controladoria e finanças
	Empreendedorismo
	Gestão de negócios
	<i>Marketing</i> de serviços com formação em negócio

Fonte: A autora (2018).

As entrevistas foram gravadas e, posteriormente, degravadas. Para análise do conteúdo, foi feita a redução do texto fonte, por meio da omissão de enunciados sobrepostos, condensação de ideias similares e resumo de trechos muito extensos (FLICK, 2009). O conteúdo organizado de acordo com os principais temas tratados consta do próximo item e está resumido no Apêndice E.

5.2.2 Informações coletadas

Neste item, são apresentadas as principais informações coletadas nas entrevistas, na seguinte ordem:

- internet no ambiente de trabalho;
- dispositivos usados para acesso à internet;

- mecanismos usados para acesso a informações na internet;
- tempo e frequência de acesso à internet;
- informações acessadas, durante o horário de trabalho, pela internet;
- motivos para acesso à internet, no ambiente de trabalho;
- impactos da busca de informações, não relevantes, nas atividades profissionais;
- compartilhamento de informações adquiridas pelo acesso à internet;
- falta de objetividade na busca de informação na internet;
- sobrecarga de informação;
- bloqueio do acesso à internet; e
- uso do telefone celular.

Foram entrevistados gestores da empresa privada e de uma empresa pública. A opinião desses profissionais sobre as equipes e os reflexos da internet no papel dos gestores, encontra-se destacada no final deste item.

Os tópicos são descritos de acordo com os resultados predominantes, com a apresentação das citações mais representativas. Os entrevistados são referenciados como ENTR#, seguido dos números de 01 a 28, de acordo com a sequência de realização das entrevistas. Essa medida visa garantir o anonimato dos participantes. Coloca-se, também, o cargo do profissional, se gestor ou técnico, e o tipo de organização, onde o entrevistado trabalha, se pública ou privada. As empresas públicas estão identificadas como pública#1 e pública#2.

5.2.2.1 Internet no ambiente de trabalho

Os entrevistados afirmaram que a internet é ferramenta indispensável no ambiente de trabalho. Porém, alguns destacaram que as organizações ainda não sabem como lidar com essa tecnologia, de forma eficiente. Outros, também, preocupam-se com os efeitos do uso dessa ferramenta sem os devidos cuidados. Destacam-se algumas citações sobre esse tema.

“[...] no geral, o uso da internet é muito importante no trabalho. É muito importante, mas eu acho, também, que falta um pouco de políticas dentro do trabalho pra utilização da internet, de uma maneira responsável, de uma

maneira um pouco mais voltada pra [...] os resultados que a empresa deseja”.

(ENTR#08 – cargo técnico – empresa privada)

“Existe [...] acho que um pouco de falta de conhecimento de como aliar a necessidade que você tem hoje em dia, cada vez maior, de pesquisar coisa na internet, com a tentativa de coibir [...] desvio de trabalho, vamos falar assim. Evitar que você fique navegando à toa e isso dá (*sic*) um erro”.

(ENTR#01 – cargo técnico – empresa privada)

“[...] eu acho que essa questão da internet, dentro do horário de trabalho, realmente é [...] inevitável, óbvio, ninguém pode tirar, barrar a internet, todo mundo precisa, inclusive pra consultar informações que sejam técnicas, do trabalho, mesmo do dia a dia. Mas assim, ao mesmo tempo ela é perigosa e ela é abusiva, eu acho que, na maior parte das vezes, ela é extremamente abusiva”.

(ENTR#06 – cargo técnico – empresa privada)

5.2.2.2 Dispositivos usados para acesso à internet

Os entrevistados usam tanto o microcomputador da organização como o celular particular para acesso à internet. Os gestores, nas duas organizações, possuem dois telefones celulares o próprio e outro da organização. Este último, é utilizado para comunicação sobre assuntos profissionais.

“[...] antes, eu usava mais pelo micro, mas atualmente, tem (*sic*) migrado pra o uso mais pelo celular, [...] quando é uma pesquisa mais completa eu faço pelo computador, não faço pelo celular não”.

(ENTR#04 – cargo de gestor – empresa privada)

“Eu estou usando, no caso, o meu celular é corporativo, então eu tô (*sic*) usando a rede do celular, que é de dados, que é pago (pela empresa)”.

(ENTR#04 – cargo de gestor – empresa privada)

“[...] no micro, eu acesso mais a internet pra coisas do trabalho [...] quando eu tenho um tempinho mais livre, aí eu acesso um *site* de notícias e o celular é de mensagem mesmo, mais isso”.

(ENTR#15 – cargo técnico – empresa pública#1)

5.2.2.3 Mecanismos usados para acesso a informações, na internet

No microcomputador, são utilizados navegadores (*browsers*) e ferramentas de busca. Nos celulares, também, são usadas ferramentas de busca, mas em pequena escala. Predomina, nesses aparelhos, o uso de aplicativos de rede social (*Facebook* e *Instagram*) e o *WhatsApp* para troca de mensagens. Alguns usam, também, o *Telegram*, pelo celular e o *Linkedin*, pelo computador ou pelo celular. Seguem alguns trechos das entrevistas.

“Cada tipo eu uso pra alguma coisa [...] notícias de tecnologia, notícias em geral [...] alguma coisa assim, eu acho que eu uso mais no computador. Mas rede social, *email* particular ou não, *Facebook*, *Linkedin*, essas coisas, *WhatsApp* mais no celular, embora se (*sic*) consiga acessar no computador também”.

(ENTR#01 – cargo técnico – empresa privada)

“Aqui dentro, só pelo celular. Eu uso o *Instagram* e o *Facebook* [...] eu uso mais (o micro) pra pesquisar coisas de trabalho e notícias. Redes sociais, eu nem costumo utilizar no navegador, então eu não uso, eu uso mais só no celular mesmo”.

(ENTR#09 – cargo técnico – empresa privada)

“[...] como hoje tem aquela possibilidade de acessar o *WhatsApp*, via computador, via o *desktop* [...] fica lá na minha tela, lá meus *emails*, outras ferramentas que eu trabalho e tem uma janela do *WhatsApp* lá”.

(ENTR#07 – empresa privada – cargo de gestor)

5.2.2.4 Tempo e frequência de acesso à internet

Os acessos à internet, por meio do celular, são frequentes, mas de um modo geral, por curtos períodos. Na maioria das vezes, são direcionados a redes sociais e impulsionados por avisos, sonoros e/ou luminosos, de chegada de alguma mensagem.

O maior número de acesso ao celular é ocasionado pelas mensagens de *WhatsApp*, que podem ser de interesse particular ou do trabalho. Os acessos aos aplicativos do celular ocorrem, também, nos pequenos intervalos do trabalho, tais como: ida ao banheiro, à copa para tomar água ou café ou algum outro tipo de intervalo.

Os acessos a *sites* de notícias sobre política, economia, esportes, na maioria das vezes, são feitos por meio do microcomputador e, em geral, mais demorados e em períodos pré-determinados. Esses acessos ocorrem, normalmente, no começo e no final do expediente e antes do horário do almoço.

Além desses acessos, de certa forma programados, existem aqueles eventuais na medida em que surge algum fato novo, alguma curiosidade sobre determinado assunto ou para realização de compras; operação em instituições financeiras; e outros itens de uso privado. Somente dois profissionais, que são gestores, admitiram que não acessam a internet, com frequência, durante o horário de trabalho.

O tempo de acesso à internet informado, pelos entrevistados, variou entre 20min e 1h30min, por dia, na maioria das vezes, numa frequência de 15 em 15 minutos. Esse comportamento de acesso em intervalos de tempo está relacionado àqueles que deixam a tela do celular fora do alcance da visão. Os que recebem avisos sonoros ou luminosos acessam na medida em que recebem aviso da chegada de alguma mensagem. A seguir, alguns trechos das entrevistas, mostram essa realidade.

“Se eu pudesse classificar, sei lá, uns 30 minutos, 40 minutos, entre 8 horas e 9 horas, primeiro horário, dar uma pausa eu diria [...] eu diria que o tempo todo, você não fica o tempo inteiro naquilo, mas numa frequência muito pequena, num intervalo muito pequeno você dá uma consultada”.

(ENTR#01 – cargo técnico – empresa privada)

“[...] aí eu já me policio pra fazer isso nos meus horários, nos meus pequenos intervalos que eu faço, na hora que eu tô (*sic*) caminhando até o banheiro, caminhando até a copa pra poder tomar um café”.

(ENTR#14 – cargo técnico – empresa pública#1)

“eu acho que, que as interrupções constantes, elas, são piores do que você, por exemplo, acessar durante um período, informações que não são relacionados ao trabalho”.

(ENTR#08 – cargo técnico - empresa privada)

5.2.2.5 *Informações acessadas, durante o horário de trabalho, pela internet*

Os entrevistados utilizam a internet para buscar informações, durante o horário de trabalho, sejam elas relevantes ou não relevantes, em maior ou menor intensidade. As informações relevantes, em geral, são buscadas por meio do microcomputador, com o

objetivo de auxiliar na realização de alguma tarefa. Verifica-se esse comportamento nos trechos de algumas entrevistas.

“Normalmente, é quando eu tenho uma demanda [...] quando eu estou escrevendo um documento, aí eu gosto de usar muito o dicionário de sinônimos pra não tá (*sic*) repetindo palavras”.

(ENTR#13 – cargo técnico – empresa privada)

“[...] eu trabalho fazendo algumas topologias, desenvolvendo alguns projetos e, geralmente, eu preciso buscar alguma informação, como funciona um equipamento de rede”.

(ENTR#11 – cargo técnico – empresa privada)

“Se eu tiver algum problema, [...] eu vou procurar um lugar, pra ver se eu consigo resolver esse problema, utilizando a internet como ferramenta”.

(ENTR#10 – cargo técnico – empresa privada)

Existe exceção em relação a vídeos, do *YouTube*, e *blogs*, pois mesmo aqueles relacionados ao trabalho são acessados pelo celular, devido ao bloqueio existente na rede corporativa.

“[...] tem alguns *sites* que são bloqueados, quando a gente vai, *blog*, por exemplo, que pode ajudar num erro, não é. Aí tem um *blog* aí, já não abre também. Então assim, tem algumas coisas bloqueadas, mas que poderiam ajudar também, não é, então eu acho que é muito importante acessar informação na internet no trabalho”.

(ENTR#15 – cargo técnico – empresa pública#1)

“[...] o de vídeo, esse faz falta porque quando você vai fazer uma pesquisa ele (*sic*) tem um texto e aí tem alguém comentando né, explicando melhor ou mostrando alguma situação né, então isso aí, se não tiver o vídeo a gente não tem, de repente, um exemplo mostrado assim na hora, só tem a teoria só”.

(ENTR#27 – cargo técnico – empresa pública#2)

No entanto, a maioria das informações acessadas não tem relevância, para as atividades profissionais correntes. De um modo geral, essas informações não relevantes tratam sobre: tecnologia da informação; política nacional e internacional; economia; esportes; e sobre pessoas consideradas celebridades.

“Ou então, você tá (*sic*) navegando na internet, parou pra dar aquela olhadinha, [...] vi um projeto, uma ferramenta, ou uma tecnologia, de uma coisa que você tá (*sic*) prospectando. Eu vou interromper aquele trabalho que deveria, que é pontual e vou parar pra ler aquela coisa, porque eu fico naquela, em algum momento eu vou precisar disso. E aí acaba virando diria uma navegação que não é produtiva pra aquele momento. Não era a intenção, ela me tirou do foco, é, e me consumiu aquele tempo, não é pra passar o tempo, mas não é produtivo”.

(ENTR#01 – cargo técnico - empresa privada)

“Costumo acessar, além de assuntos de tecnologia, da minha área de atuação, de interesse, eu costumo acessar também informações sobre a economia, mercado de investimento, né, mercado de especulação financeira [...] e assuntos sobre política também”.

(ENTR#21 – cargo técnico - empresa privada)

“[...] notícia, assim, um pouco de política, eu gosto muito de viajar. Então eu olho um pouco de coisas de viagem. É, mais coisas de política pra ver o que está acontecendo no momento [...] eu dou uma olhadinha pra ver como é que tá (*sic*) o cenário político, essas coisas, o cenário econômico, essas coisas assim”.

(ENTR#25 – cargo técnico - empresa pública#2)

“[...] obviamente, assim pontualmente, eu acesso à internet pra resolver alguma coisa pessoal, tipo, pagar alguma conta, consultar alguma coisa rápida, tipo, vou num restaurante [...] Mas assim, normalmente, rotineiramente, é pra esse tipo de coisa, muito pontual, uma entrada para uma consulta”.

(ENTR#06 – cargo técnico - empresa privada)

Algumas dessas informações são acessadas pelo microcomputador, por meio de motores de busca, porém, a maior quantidade ocorre pelo telefone celular. Nesse dispositivo, são usadas ferramentas de busca, mas, principalmente, as redes sociais, *Facebook e Instagram*, e, predominantemente, o aplicativo de mensagem *WhatsApp*.

“[...] virou muito uma questão de hábito, em alguns momentos puxar o celular e abrir o *Facebook*, mesmo que não tenha sido cutucado”.

(ENTR#01 – cargo técnico – empresa privada)

“Às vezes no momento que eu tô (*sic*) ouvindo alguma música lá, às vezes eu posso parar e ver um clipe de uma música que eu nunca tinha visto. Aí eu vou perder ali, uns quatro, cinco minutos vendo aquele clipe, aí, isso acaba atrapalhando e tirando o foco de algumas coisas que eu tava (*sic*) fazendo”.

(ENTR#09 – cargo técnico – empresa privada)

Deve-se destacar o uso do *WhatsApp*, pois o maior fluxo de informações, relevantes e não relevantes, ocorre por meio desse aplicativo. Grande parte das informações refere-se à troca de mensagens com família e amigos, de forma privada, porém, existe um fluxo, grande e constante, de mensagens relativas ao trabalho. Nas três organizações, esse aplicativo é utilizado, extraoficialmente, como ferramenta de comunicação no trabalho.

“[...] não uso muito o celular pra trabalhar, no caso, no meu celular, por exemplo, só fica *on-line* mesmo o *WhatsApp* pra conversar com as pessoas e pronto”.

(ENTR#10 – cargo técnico – empresa privada)

“*WhatsApp* virou uma ferramenta de trabalho. [...] é tanta mensagem de trabalho, que eu não tenho conseguido mais ver minhas mensagens pessoais”.

(ENTR#04 – cargo de gestão - empresa privada)

Houve poucas vozes discordantes, que afirmaram não acessar a internet para busca de informações não relevantes.

“[...] dentro do ambiente de trabalho, eu me polio pra acessar, justamente, algo que está relacionado com a minha atuação, o que não tá (*sic*), eu deixo de lado”.

“No ambiente de trabalho, se não for um assunto relacionado a trabalho, eu praticamente não uso. A não ser que, realmente alguma coisa bem específica, que eu tenha uma certa necessidade de fazer no trabalho, mas eu evito ao máximo”.

(ENTR#07 – cargo técnico – empresa privada)

“[...] eu pessoalmente, eu realmente, não acesso internet, até por questões de ética também, eu acho que eu tô (*sic*) no ambiente de trabalho, eu não devo ficar em redes sociais, em coisas que não diz respeito ao meu trabalho, eu realmente não acesso”.

(ENTR#10 – cargo técnico – empresa privada)

5.2.2.6 Motivos para acesso à internet no ambiente de trabalho

Diante do questionamento sobre quais os motivos para o acesso constante à internet, para busca de informações não relevantes, surgiram as seguintes respostas: manter-se atualizado sobre novas tecnologias, política, economia, esportes; saber sobre as notícias das redes sociais, principalmente, sobre celebridades; e, também, resolver assuntos pessoais.

Além disso, foram citados os seguintes motivos: redução do estresse, oportunidade de descanso e quebra da rotina e, até mesmo, hábito de estar sempre conectado. Os trechos, a seguir, mostram essa realidade.

“tentar se manter atualizado e isso acaba virando, não vou dizer um *hobby*, mas uma coisa que te desliga um pouco, às vezes, daquele problema diria assim”.

“[...] se manter atualizado e usar como um pouco de distração numa hora de maior tensão ou de um espaço de tempo que não tá (*sic*) muito associado ao trabalho”.

(ENTR#01 – cargo técnico – empresa privada)

“[...] pra ficar mais focada no que está acontecendo no momento. Acho que é mais pra ver fofocas, né, como é que tá (*sic*) na rede social, né, *Instagram* e *Facebook*, é mais pra você ver o que as pessoas estão realmente fazendo, né?”.

(ENTR#12 – cargo técnico - empresa privada)

“Eu uso as redes sociais, por exemplo, o *Facebook* pra me atualizar. [...] a rede social, hoje, por exemplo, o *Facebook*, pra mim, ele é um dos lugares aonde (*sic*) a notícia se espalha e acontece muito mais rápido do que você entrar num portal pra poder ver dentro daquele mar de informações, de todos tipos. Além disso, eu tenho usado o celular, a internet, muito pra comunicação no *WhatsApp*, dentro da empresa”.

(ENTR#14 – cargo técnico - empresa pública#1)

“[...] não sei se pra fugir do estresse ou pra se atentar ao mundo, [...] mas eu acho que é saber dos acontecimentos que estão ao redor mesmo”.

(ENTR#20 – cargo técnico - empresa privada)

5.2.2.7 Impactos da busca de informações não relevantes nas atividades

Houve opiniões discordantes quanto aos efeitos da busca de informações não relevantes, na produtividade, dentro das organizações. Alguns acreditam que existem impactos na realização das atividades, outros não concordam.

Na opinião de alguns entrevistados, o acesso a informações, mesmo que não relevantes, serve para mantê-los atualizados. Houve, também, duas citações a respeito do papel dessas informações não relevantes na redução do estresse e como forma de descanso das atividades.

No entanto, outros citaram alguns cuidados que devem ser tomados, para que essas informações não causem prejuízos nas atividades profissionais. Destacaram a necessidade de aplicação de filtros nas informações acessadas.

Dois dos entrevistados afirmaram que essas informações são úteis para apontar caminhos de pesquisa mais profunda e detalhada, que pode ser feita em outros *sites* e/ou livros especializados. Entretanto, todos concordaram que é uma realidade, sobre a qual as empresas precisam encontrar novas soluções. Os trechos transcritos, de algumas entrevistas, traduzem esse cenário.

“[...] como tudo na vida tem um lado positivo e um lado negativo, né, o lado positivo é a facilidade, realmente, de acesso à informação, [...] possibilita a democratização da informação, a popularização. Então, eu acho positivo,

porém, tem a questão da produtividade também, muitas vezes é difícil vai da disciplina de cada um, é difícil à pessoa se conter né?”

(ENTR#13 – cargo técnico - empresa privada)

“Eu acho, particularmente, que a produtividade deve ter caído muito, em função do *smartphone*. [...] a minha caiu, a de muita gente caiu. [...] chegou num ponto aonde (*sic*) a produtividade vinha bem e tal, legal, descobrindo muita coisa, acesso à informação, só que eu acho que agora entrou numa curva descendente”.

(ENTR#03 – cargo técnico - empresa privada)

“A gente tem que filtrar, tem que filtrar mesmo. Então, assim, se a gente não conseguir filtrar, ela começa a atrapalhar”.

(ENTR#14 – cargo técnico - empresa pública#1)

Três dos entrevistados apontaram para *overdose* de informação, que desvia a atenção das atividades e, também, resulta em um conhecimento limitado e superficial. Outros complementaram, destacando que essas informações são voláteis, representam consumo de informações sem utilidade e demandam muito tempo para serem filtradas.

As informações não relevantes, segundo alguns, podem causar estresse, ansiedade e perda de tempo, particularmente, o celular que causa muitas interrupções. Seguem mais alguns trechos selecionados.

“E aí principalmente com eu diria *WhatsApp*, *Telegram* coisa do tipo que é onde eu acho que as coisas bombam mais, a interrupção é maior [...]. Você é constantemente interrompido pelas notificações, as que importam e as que não importam, isso tira muito o foco, sim. e pela *overdose* de informação”.

(ENTR#01 – cargo técnico - empresa privada)

“[...] em relação ao celular, por exemplo, eu até tirei as notificações, que era uma coisa que me atrapalhava. [...]. É um ladrão de tempo, né?”

(ENTR#03 – cargo técnico - empresa privada)

“[...] eu tenho isso, se tiver informação demais eu prefiro ignorar, porque eu não consigo lidar bem com essa quantidade de informação que a gente tem hoje, nem navegando na internet, nem com *email*, nem com *WhatsApp*, nem com nada disso. Isso me estressa, me gera uma ansiedade, não me faz bem”.

(ENTR#06 – cargo técnico - empresa privada)

5.2.2.8 Compartilhamento de informações adquiridas pela internet

Alguns entrevistados citaram o fato de que as buscas de informação na internet, mesmo que relevantes, na maioria das vezes, não geram benefícios para a organização.

Essas informações podem resolver problemas imediatos, mas, em geral, não são compartilhadas de forma efetiva. Com o acesso fácil a conteúdos, pela internet, os profissionais deixam de documentar procedimentos utilizados para solução de problemas, ou mesmo para realização de algumas atividades.

Dessa forma, os profissionais precisam recorrer, constantemente, à internet para encontrar soluções que, muitas vezes, foram utilizadas anteriormente e que poderiam ter sido integradas aos procedimentos da organização. Caso essas informações fossem internalizadas, a resolução de alguns problemas poderia se tornar mais ágil, bem como evitaria a alocação de pessoal e tempo para fazer novas buscas.

Algumas informações são registradas, em locais de acesso privado, restrito, somente, ao profissional que encontrou e usou a solução. Os casos em que ocorre o compartilhamento e/ou documentação de acesso comum são muito raros.

Existe o reconhecimento da importância da internet no processo de democratização e enriquecimento do ambiente informacional da organização, mas também existe a crença de que a falta de documentação e compartilhamento empobrece o processo de geração de conhecimento dentro da organização. Alguns trechos sobre esse aspecto são transcritos a seguir.

“eu tenho um problema, vou no (*sic*) *Google*, dou uma pesquisada, encontro uma resposta mais fácil, isso me dá um prejuízo, [...] porque aquela informação e aquele conhecimento, diria assim, não é mais gerado”.

(ENTR#01 – cargo técnico - empresa privada)

“[...] nós não temos, assim, um repositório interno de informações, é preciso pesquisar um erro, alguma coisa, a gente vai na (*sic*) internet”.

(ENTR#10 – cargo técnico - empresa privada)

“a gente documenta na *Wiki* e, assim, ajuda à equipe como um todo, né, porque se eu já sei do problema, eu documento esse problema pra quando eu precisar da resposta do problema vai ter documentado na nossa *Wiki* interna”.

(ENTR#27 – cargo técnico - empresa pública 2)

5.2.2.9 Dispersão na busca de informação na internet

A dispersão na busca de informação na internet foi outro tema que surgiu, durante as entrevistas. Muitas vezes, o indivíduo inicia uma busca de informações

relevantes que, facilmente, é desviada para outras informações, que não têm relevância, naquele momento.

Esse comportamento, na maioria das vezes, causa um desvio da finalidade original, com efeitos sobre os resultados esperados. Pode-se constatar a partir de alguns trechos transcritos.

“[...] eu faço assim, se eu achar que é relevante o *hyperlink*, eu abro uma nova aba e deixo ele lá, termino de ler aquele contexto, pra não me perder. Depois vou ler aquela aba, que eu guardei, então eu termino ali pra não me perder naquele texto, naquele contexto e depois vou pra outro”.

(ENTR#15 – cargo técnico - empresa pública#1)

“[...] você entra no *Google*, pra procurar uma coisa num *site* e tá (*sic*) lá uma notícia aqui, outra ali embaixo, uma propaganda, então eles já têm [...] a metodologia de apresentar né, o *site* já tem esse intuito né, de te prender [...] Então, acaba que a gente, acaba vendo outras coisas que a gente não entrou pra ver”.

(ENTR#26 – cargo técnico - empresa pública#2)

“[...] é muito difícil, assim, eu entrar na internet pra pesquisar alguma coisa pessoal ou perder o foco ali no meio da pesquisa. É bem raro mesmo isso acontecer”.

(ENTR#10 – cargo técnico - empresa privada)

5.2.2.10 Sobrecarga de informação

Em relação à sobrecarga de informação, muitos entrevistados informaram que está relacionada à forma como você filtra as informações. O importante, segundo alguns dos entrevistados, é saber como pesquisar, mas é uma tarefa que exige esforço e consome tempo.

Foram relatados, também, alguns sentimentos relacionados às informações que são disponibilizadas, pela internet, no que se refere tanto à quantidade como à qualidade.

A seguir, constam alguns trechos das entrevistas que revelam essa situação.

“Eu tava (*sic*) lendo um texto [...] no primeiro parágrafo [...] tinha uma palavra que eu fiquei curioso sobre ela, [...] fui pesquisar no *Google* e [...] já mudei o foco[...]. Você não consegue, eu não li realmente o texto inteiro e analisei aquele texto. Não, comecei a lê (*sic*), passei para o outro, li mais um pedaço, voltei pro outro, onde eu falei que você acaba tendo um excesso de informação, aí você vai fazendo uma colcha de retalhos”.

(ENTR#04 – cargo de gestor - empresa privada)

“[...] tem muita informação e você tem que filtrar e esse trabalho de filtrar, também, ele é um trabalho, de certa forma, assim, cansativo. Às vezes você perde mais tempo filtrando um assunto do que, de certa forma, indo profundamente nele”.

(ENTR#04 – cargo de gestor - empresa privada)

“(sente ansiedade) de querer saber tudo no momento, de querer ter a resposta imediata, eu acho que é algo desse tipo mesmo”.

(ENTR#04 – cargo de gestor - empresa privada)

“Frustração [...] por querer ler tudo, por querer ter todo aquele conhecimento e não dar tempo para isso, geralmente”.

(ENTR#11 – cargo técnico - empresa privada)

Destaque-se que alguns dos entrevistados disseram acessar pouco ou não acessar informações sem relevância pela internet durante o horário de trabalho, mas indicaram que outras pessoas têm esse tipo de comportamento. Como exemplo,

“[...] eu costumo acessar a internet pra olhar um *site* de notícias, por exemplo, num momento de tranquilidade. Não tenho nenhuma regularidade quando eu chego “eu preciso, não”. Eu não tenho esse comportamento embora eu sei (*sic*) que alguns tenham, (*sic*) eu não tenho”.

(ENTR#19 – cargo de gestão - empresa pública#1)

“[...] eu já vi várias vezes, pessoas acessam (internet) pra assistir filme, é, sei lá, aí, eu acho que é uma coisa, assim, totalmente abusiva e antiética”.

(ENTR#06 – cargo técnico - empresa privada)

“[...] em relação ao meu setor eu vejo muita gente o tempo inteiro no celular, então assim, eu procuro evitar até por uma questão da imagem mesmo”.

(ENTR#18 – cargo técnico - empresa privada)

5.2.2.11 Bloqueio do acesso à internet

Esse tema foi bastante referenciado nas entrevistas, tendo em vista que nas organizações, onde os entrevistados trabalham, existem bloqueios no acesso a determinados *sites* e conteúdos. Esses bloqueios são feitos por meio de *firewalls*, filtros de conteúdo e mecanismos de detecção de intrusão.

Essas medidas visam proibir o acesso a alguns *sites* e aplicativos, principalmente, conteúdos pornográficos e/ou potencialmente danosos à segurança dos dados e dos serviços da organização. Houve unanimidade sobre a necessidade de bloqueio

ao acesso desse tipo de *sites* e de conteúdos que podem comprometer a segurança das informações corporativas e do próprio negócio da organização.

Entretanto, a maioria admitiu que as organizações precisam repensar essa medida, em relação a *sites* e aplicativos que não representam qualquer perigo para as atividades e/ou dados da empresa e dos clientes. Argumentam, ainda, que o acesso a diversos *sites* e/ou aplicativos são bloqueados, mas os profissionais possuem telefone celular por meio dos quais podem acessar qualquer conteúdo a qualquer momento. Segundo eles, essa não é a melhor solução para as organizações enfrentarem essa nova realidade, portanto, uma visão ultrapassada.

Além disso, alegaram que, muitas vezes, há necessidade de algum tipo de informação, de cunho profissional, que implica em acesso a vídeos, no *YouTube*, ou a *blogs* que são bloqueados. Nesses casos, acessam via celular ou deixam de acessar informações que poderiam ser úteis para resolução de algum problema.

Podem ocorrer ainda, segundo os entrevistados, efeitos colaterais. Na medida em que os profissionais usam o celular para buscar alguma informação, de interesse profissional, abre-se a oportunidade de consultar outras informações que não são relevantes.

Defenderam, ainda, que o controle seja feito de outras formas, por meio de histórico de acesso, pela produtividade ou por meio de alguma outra medida. Acreditam, inclusive, que se os profissionais tivessem mais acessos liberados, utilizariam menos o celular e ficaria mais fácil o controle por parte da organização. Pode-se ver pelos trechos selecionados, a opinião de alguns dos entrevistados.

“[...] você tá limitando os seus funcionários de ter informação de último nível de qualidade [...]. Então, acaba matando todo tipo de informação que poderia ser benéfico à empresa, matando o conteúdo de vídeo dos funcionários”.

(ENTR#08 – cargo técnico - empresa privada)

“Há proibição de acesso à internet, mas tá (*sic*) todo mundo no celular, no *Facebook*, diversas redes sociais. A tecnologia é muito forte. [...] você pode monitorar de outra forma [...] deixando a pessoa usar, você, eventualmente, pode ver no final do mês quanto que aquela pessoa usou de *Facebook*, por exemplo, [...] se você deixar ela usar pelo *desktop*, é capaz que ela vai usar mais pelo *desktop* (redes sociais)”.

(ENTR#08 – cargo técnico - empresa privada)

[...] eu acho que a produtividade da pessoa, principalmente na área de TI, de pesquisa de infraestrutura ela não é diretamente proporcional às horas que ela trabalha naquilo. Acabou aquela ideia de manufatura, de revolução

industrial quanto mais o cara dá teclada ali mais o cara é produtivo, não, não é isso”.

(ENTR#24 – cargo técnico - empresa pública#1)

Houve uma referência sobre a política de uso da internet.

“Tem uma política, mas ela não [...] vai dizer a categoria de *sites* que são bloqueados, [...] vai falar jogos, pornografia ela é bem assim genérica, ela vai falar alguma coisa que não é relacionado ao trabalho. Então, dá pra ver que o que não for relacionado ao trabalho tá proibido”.

(ENTR#27 – cargo técnico - empresa pública#2)

5.2.2.12 *Uso do telefone celular*

O telefone celular é uma ferramenta utilizada constantemente, seja para acesso a *sites*, via ferramentas de busca, para consulta a redes sociais, mas, principalmente, para troca de mensagens via *WhatsApp*. Na organização privada, *WhatsApp*, *Telegram* e *LinkedIn* podem ser usados pelo microcomputador, mas existem bloqueios para o *Facebook* e o *Instagram*. Porém, somente dois profissionais afirmaram acessar o *WhatsApp* e o *Telegram* pelo computador. Nas empresas públicas, esses aplicativos são bloqueados para acesso pela rede corporativa.

Portanto, a maioria, nas três organizações, usa os aplicativos de rede social, de mensagens e *email* particular, pelo celular. O celular, em geral, fica ao alcance da visão, com algum tipo de mecanismo de alerta, em geral por sinal luminoso, para avisar que alguma nova mensagem foi recebida e que, na maior parte das vezes, é consultada.

Nas organizações, o número de mensagens, de grupos relacionados ao trabalho, acontece em grande quantidade. O *WhatsApp* transformou-se, extraoficialmente, em uma forma de comunicação interna. Alguns trechos estão reproduzidos, a seguir.

“(o celular) Normalmente virado, pra eu nem (*sic*), não faz som, não vibra, não faz nada, mas de vez quando eu viro pra ver se tem mensagem [...] no máximo cinco minutos, sei lá, não sei tô (*sic*) chutando”.

(ENTR#06 – cargo técnico - empresa privada)

“(WhatsApp) virou uma ferramenta de trabalho. [...] Extremamente efetivo. Na, minha opinião, extremamente efetivo”.

(ENTR#24 – cargo técnico - empresa pública 1)

“Eu acho que eu sou muito mais interrompido por colegas de trabalho... do que pelo celular em si”.

(ENTR#08 – cargo técnico - empresa privada)

“Eu sou mais interrompido pelas pessoas do trabalho do que pela internet”

(ENTR#09 – cargo técnico - empresa privada)

O uso do celular nas reuniões, também, foi um tema abordado nas entrevistas.

“Eu não toco no celular quando eu estou numa reunião, geralmente eu coloco ele de cabeça pra baixo, se alguém liga e o meu celular vibra, eu na hora, eu já cancelo, eu já peço pra ele parar de vibrar e não mexo”.

(ENTR#18 – cargo técnico - empresa privada)

“[...] eu sou mal-educado sim, eu uso ele (o celular) inclusive durante as reuniões”

(ENTR#19 – cargo de gestor - empresa pública#1)

5.2.2.13 Informações sobre as equipes

Alguns dos entrevistados são gestores de equipe, que opinaram sobre o uso da internet pela equipe para acesso a informações não relevantes. Houve divergências de opinião em alguns pontos, mas também houve convergência em alguns outros.

- Sobre a busca de informação não relevante na internet

Um dos gestores afirmou que não vê problema, desde que as tarefas da organização sejam realizadas. Destaca-se que esse gestor trabalha numa área operacional.

“Se estiver tudo muito bem, eu não me incomodo, se a equipe não tiver falhando eu não me incomodo, se eu tô (*sic*) num momento de tranquilidade total e as pessoas estão monitorando, estão acompanhando, eu não me incomodo nem um pouco que as pessoas acessem internet leiam notícias, conversem, porque ler uma notícia na internet é mais ou menos como duas pessoas conversando”.

(ENTR#19- empresa pública#1)

Outro gestor, também, de uma área operacional, revelou outra posição.

“[...] eu vejo de forma, de forma descabida [...]. Eu acho que, eu vejo que os profissionais deveriam se preocupar mais em filtrar e olhar a internet, justamente, para os assuntos voltados ao trabalho”.

(ENTR#07 – empresa privada)

Apresenta-se, agora, a visão de gestores de áreas não operacionais. Percebe-se que existem algumas diferenças de opinião. Um deles comentou que há excesso de busca na internet, pelo microcomputador e, provavelmente, pelo celular, mas defendeu que o mais importante é a entrega das tarefas. Outro gestor reforçou essa mesma ideia, ao afirmar que o importante é a produtividade do profissional, se há entrega do que foi combinado, não vê problema no acesso a informações não relevantes. Inclusive, destacou que no futuro muitos profissionais trabalharão em casa, na modalidade *home office*.

“[...] geralmente quando os funcionários estão olhando outras coisas é *site* de compras, *Amazon* ou é *site* de passagem ou é *site* de compra de carro de... sabe assim outras coisas. Mas é aquilo que eu te falei, é esporádico, o uso tá impactando a produtividade? Ah tá, impactando! Quantas vezes, impactou em seis meses de avaliação?”

(ENTR#23 – empresa pública#1)

“[...] a gente vai ter que categorizar a equipe em duas, as pessoas que realmente usam a internet pra aumentar o seu conhecimento, pra fazer pesquisa, pra resolver problema, pra coisas mesmo do serviço. Agora, tem pessoas que realmente usam pra ver hotel, pra ver viagem, pra resolver coisas pessoais, mesmo no ambiente de trabalho [...]. Vai muito do perfil de comprometimento de cada analista”.

(ENTR#22 – empresa pública#1)

“[...] se o cara tá me entregando, sabe dentro do prazo, o que foi acordado, da forma como foi acordada, eu não vejo isso um problema. [...] acho que a função do gestor é essa, também, de trazer pro (*sic*) foco”.

(ENTR#05 – empresa privada)

Outro gestor afirmou que a busca de informações na internet, mesmo que não sejam relevantes para aquele momento, podem ser úteis para a formação da equipe e para desenvolvimento de projetos futuros.

“(...) eu incentivo muito a equipe a tá (*sic*) sempre estudando e dou valor pra quem consegue parar o seu, pegar um tempo do seu dia, uma hora, duas horas do seu dia, considerando que nossa área não é uma área só operacional, é uma área de prospecção, também”.

(ENTR#04 -- empresa privada)

Mas, admite que, há necessidade de gerenciar esse tipo de comportamento:

“Eu geralmente [...] fico olhando pra ver o que é que o pessoal tá (*sic*) assistindo assim, sempre que ele tá (*sic*) assistindo alguma coisa, pra ver se é alguma coisa ligada pessoal ou ligada a trabalho”.

(ENTR#04 -- empresa privada)

- Em relação ao uso do celular

Os gerentes admitiram existir exagero no uso do celular para acesso à internet, bem como a dificuldade em gerenciar esse tipo de situação.

“Na minha visão eu acho que usa mais do que devia, assim pro (*sic*) trabalho, usa muito pra consulta, pra reportagem [...]. Pelo celular não dá pra ver muito com clareza, mas pelo que eu vejo é pelo micro”.

(ENTR#16 – empresa privada)

“O celular já é quase impossível, o controle, né? eu vejo que eles se distraem muito, todos eles, se distraem muito, muito por causa do celular. Mesmo que sejam assuntos ligados a trabalho, porque aí eu não consigo garantir, até acontece. É, mas acredito que grande parte tá (*sic*) vendo coisas pessoais, respondendo grupos de amigos ou grupos de família, alguma coisa do tipo. Isso aí eu vejo realmente o tanto que atrapalha”.

(ENTR#04 – empresa privada)

“[...] realmente, as pessoas perdem o foco do trabalho ou perdem oportunidade de agregar mais valor ao seu trabalho por conta do celular”.

(ENTR#07 – empresa privada)

Os gestores, também, opinaram sobre o uso do celular em reuniões.

“[...] a gente perde um pouco da produtividade, porque a pessoa tava (*sic*) no celular e a gente vai ter que repetir o que foi definido”.

(ENTR#07 – empresa privada)

“E se você vai pra uma reunião, [...] com 10 pessoas de áreas diferentes, você vai ver que pelo menos uns quatro ou cinco estão conectados no celular o tempo todo [...] Tem algumas que não estão concentradas no assunto e elas poderiam de certa forma contribuir, pode não ser a praia dela, mas alguma contribuição ela poderia dar. Então, é você tá perdendo esse capital intelectual”.

(ENTR#04 – empresa privada)

“[...] não tenho problemas em relação a isso, como eu te falei assim, eu tenho uma equipe madura, uma equipe que responde e falar que não se usa, usa. Mas o próprio funcionário ele se incomoda, ele percebe e se incomoda”.

(ENTR#23 – empresa pública #1)

- Faixa etária

Em relação à faixa etária, somente, três gestores fizeram comentários a esse respeito. Um deles citou que na equipe que ele gerencia existem pessoas de várias faixas de idade e que tem mais problemas com as pessoas de faixa etária mais alta.

Outro destacou que os profissionais mais jovens conseguem lidar melhor com a realização de tarefas em paralelo com o acesso às redes sociais. Um terceiro gestor que, também, gerencia uma equipe com pessoas nas faixas etárias de 25 a 40 anos, disse não verificar um padrão de comportamento relacionado com a idade. Alguns trechos estão destacados a seguir.

“Isso é um desafio, [...] porque a equipe é composta por pessoas de várias idades. Tem pessoas mais novas que são pessoas até com um pouco mais de cabeça do que os mais velhos. Os mais velhos são pessoas até, em alguns momentos, imaturos”.

(ENTR#07 – empresa privada)

“[...] eu tenho na minha equipe gente que [...] nasceu [...] dentro desse universo. [...] eles conseguem lidar, ou seja, fazer o trabalho deles, tendo no meio do caminho essas interrupções e, digamos, toda essa... essa interconectividade que existe”.

(ENTR#05 – empresa privada)

- Tempo de uso da internet

Os gestores comentaram, ainda, sobre o tempo médio gasto pela equipe na busca de informações que não são relevantes.

“[...] se eu fosse estimar alguma coisa eu falaria que pelo menos 1 hora por dia, pelo menos 1 hora por dia, por pessoa, essas pessoas não estão produzindo para a empresa. Elas tão (*sic*) fazendo alguma coisa, alguma coisa ligada ao pessoal ou vendo informação que não são ligadas ao ambiente de trabalho. Mas é difícil de falar, eu acredito que até algumas superem essa 1 hora, mas vamos falar uma média”.

(ENTR#04 – empresa privada)

“(...) eu acredito que, acho que uns 30% a gente perde”.

(ENTR#07 – empresa privada)

- Bloqueio do acesso à internet

Apesar de considerar que existe uso excessivo da internet, um dos gestores criticou a política de bloqueio de acessos:

“É claro que tem coisas que tem que ser bloqueadas mesmo, porque senão as pessoas exageram”.

(ENTR#16 – empresa privada)

No entanto, fez ressalva em relação ao *YouTube*,

“Como o *YouTube*, às vezes (*sic*) quer pegar uma informação que a gente sabe que tem no *YouTube*, mas não pode acessar porque não está liberado. (...) eu acho que a empresa que corta isso como um todo, ela tá regredindo”.

(ENTR#16 – empresa privada)

“(...) a partir do momento que a empresa define uma política pra bloquear esses acessos por meio do computador do trabalho, o cara tem o celular. Então, assim, me bloqueia à vontade, que eu vou pegar o meu celular e vou ver aquilo que eu quiser, meu celular é liberado e tudo”.

(ENTR#07 – empresa privada)

- Reflexos da internet no papel dos gestores

Os gestores, também, opinaram sobre a falta de tempo, a quantidade e qualidade das informações e a necessidade de atender às demandas da administração e das equipes. Foram feitos, também, comentários sobre a necessidade de revisão do modelo de organização e de gestão das empresas.

“Eu sinto necessidade de ler mais assuntos da internet, se eu tivesse mais tempo eu leria com certeza mais, por essa questão de tecnologias, novas demandas. É, eu me sinto frustrado e eu acho que isso está fazendo falta pra mim, uma atualização melhor”.

(ENTR#16 – empresa privada)

“No ambiente de trabalho (...) o acesso à internet é muito pouco, pelo tempo mesmo, a escassez de não conseguir e a necessidade, também, que muitas vezes não há, o *browser* quando ele é aberto é pra intranet. Então, até o portal da conta eu não tenho acessado (...) eu tenho acessado em casa ou no celular”.

(ENTR#23 – empresa pública#1)

“O trabalho hoje não pede pra você fazer uma, duas coisas por vez, pede pra fazer 20 coisas por vez. Você não consegue fazer 20 coisas por vez, sendo, é lendo um relatório de 200 páginas. Então, você tem que trabalhar, digamos... você tem que cada vez trabalhar mais e com menos informação. É perigoso isso, que você acaba, talvez, não tendo uma análise completa, não tendo uma qualidade do jeito que você queira ter”.

(ENTR#04 – empresa privada)

“Mas eu acho realmente que a gente, [...] gestor, empresa vai ter que repensar o modelo, se reinventar. Vai ter que chegar um momento, acredito eu, que vai, terminantemente, criar regras e controles pra isso, do (*sic*) tempo que você passa às vezes conectado. A empresa vai começar a pensar nisso, porque hoje se perde muito tempo, com o celular”.

(ENTR#05 – empresa privada)

No próximo item, são analisados e discutidos os pontos principais, a partir das informações coletadas, pelos questionários e por meio das entrevistas. Os resultados são interpretados por meio da literatura da área.

CAPÍTULO 6

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

“E é como se então de repente eu chegasse
Ao fundo do fim
De volta ao começo”
(Gonzaguinha)

Neste item, as informações coletadas, por meio dos questionários e das entrevistas, são analisadas e discutidas, de forma conjunta. Inicialmente, apresentam-se as respostas relacionadas ao perfil demográfico dos participantes e, em seguida, demonstram-se as respostas relativas às opiniões, coletadas por meio dos questionários e das entrevistas.

As respostas dos questionários, para efeito de análise, estão agrupadas em duas categorias: “frequente”, que inclui as opções “sempre” e “frequentemente”; e “raro/nunca” que se refere às opções “raramente” e “nunca”. Foram excluídos, os que não escolheram nenhuma opção e aqueles que se declararam “indeciso (a)”. Assim sendo, nem sempre as respostas coletadas, por todas perguntas, refletem a opinião dos 142 profissionais, que atenderam aos requisitos iniciais: trabalhar no DF e na área de infraestrutura de TI.

A análise e a discussão seguem a ordem dos objetivos específicos, apresentados no item 1.2.2, quais sejam:

- a) Elaborar o perfil demográfico dos profissionais de TI, participantes da pesquisa;
- b) Identificar o tipo de informação pesquisada pelos profissionais de TI, durante o horário de trabalho;
- c) Identificar informações não relevantes pesquisadas pelos profissionais de TI durante o horário de trabalho;
- d) Identificar os motivos do acesso a informações não relevantes;
- e) Identificar as consequências do acesso a informações não relevantes no ambiente de trabalho.

6.1 PERFIL DEMOGRÁFICO

Nesta pesquisa, perfil demográfico refere-se a descrição das características básicas de um grupo populacional, sob perspectiva quantitativa. O grupo populacional, em questão, compõe-se dos profissionais, que trabalham na área de infraestrutura de TI, no DF, e que participaram da pesquisa. Assim sendo, são apresentados, a seguir, os aspectos relacionados ao número de participantes; função que exercem; faixa etária; gênero; e nível de escolaridade (Questões 1 a 7).

6.1.1 Número de participantes

Do total de 142 profissionais, que responderam ao questionário, 67,6% (n=96) trabalham na administração pública, em organizações que pertencem ao setor SSTI, como também, em organizações não SSTI. Os demais, 31,7% (n=45) trabalham em empresas privadas e um informou ser profissional autônomo, 0,7%.

No DF, entre as empresas públicas, que tem a TI como atividade-fim, portanto pertencem ao setor SSTI, destacam-se: Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO); Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev); e Banco do Brasil Tecnologia e Serviços Ltda. (BBTS). Além dessas, outras grandes organizações públicas, que utilizam a TI para sustentar as atividades empresariais, portanto não SSTI, têm sede no DF: Banco do Brasil S.A, Caixa Econômica Federal, Correios, Banco Central e toda Administração Pública Federal (APF).

Na iniciativa privada, destaca-se a área de TI do Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (SICOOB). Esse sistema atende ao Banco Cooperativo do Brasil (BANCOOB), 420 cooperativas e 2.204 pontos de atendimento, em todos estados da federação e no DF.

Nas entrevistas, houve participação de 28 profissionais, dos quais a maior parte trabalha em uma empresa privada, conforme mostra o quadro 11. Esses profissionais foram selecionados pelo critério de conveniência.

Quadro 11 – Profissionais entrevistados

Organização	Profissionais (n)	Percentual (%)
Pública	10	36
Privada	18	64
Total	28	100

Fonte: A autora (2018).

6.1.2 Função que exercem

Dos que responderam a essa pergunta (n=140), 59,3% (n=83) declararam exercer função técnica, os demais ocupam função de gestão, 37,1% (n=52). Entre os gestores, 24 são mulheres, 17 trabalham na Administração Pública e 11 exercem cargo de gestão. Na iniciativa privada, cinco mulheres responderam e, apenas, uma exerce esse tipo de função.

Nas entrevistas, dos 28 participantes, 7 pessoas exercem cargo de gestão, 25% do total. Dos entrevistados, 2 são mulheres, que trabalham em uma organização pública. Esses números, em relação à presença das mulheres, em cargo de gestão, retratam o que ocorre no mercado de trabalho no Brasil.

De acordo com Almeida (2017) as mulheres respondem por 43,8% de todos trabalhadores brasileiros, mas representam, somente, 37% dos cargos de gestão. Em se tratando de comitês executivos de grandes empresas, as mulheres ocupam, apenas, 10% dos cargos. Essa situação ocorre tanto no setor público, como no setor privado.

6.1.3 Faixa etária

Dos respondentes, 11,3% (n=16) não indicaram a faixa de idade, restando 126 respostas válidas. O maior percentual, 54% (n=68) está na faixa entre 31 a 40 anos. Esse número, somado aos que estão na faixa de 20 a 25 (n=6) e 26 a 30 anos (n=17), alcança o percentual de 72,2% (n=91).

Nas entrevistas, também, houve maior concentração de profissionais na faixa etária de 31 a 40 anos. Somando esses indivíduos com os das faixas etárias de 20 a 25 e de 26 a 30 anos, obtém-se o percentual de 82,1% (n=23). Portanto, a maioria dos profissionais que participaram da pesquisa faz parte da geração milênio ou nativos digitais, que nasceram a partir de década de 1980 (MILLION et al., 2013). Essa geração tem contato com a internet desde a adolescência e/ou infância.

De acordo com Lipkin e Perrymore (2010), os nativos digitais, também, podem ser chamados de geração Y, geração da internet ou *igeração* e correspondem aos nascidos entre 1980 e o ano 2000. Na faixa etária de 41 a 50 anos, 27,8% (n=35), estão os imigrantes digitais, que se adaptaram a essa nova realidade (PRENSKY, 2001).

6.1.4 Gênero

Em relação ao gênero, 140 profissionais responderam, dos quais 82,9% (n=116) pertencem ao sexo masculino. Nas entrevistas, também, houve maior participação do gênero masculino, 67,9% (n=19).

Confirma-se, com esses dados, a maior presença masculina no mercado de TI, principalmente, na área de infraestrutura. De acordo com Duarte (2016b), o crescimento médio do número de profissionais de TI que atua no mercado, entre 2007 e 2015, foi 7,2% ao ano. O número de profissionais homens aumentou 7,8%, em média, e a quantidade de mulheres cresceu, somente, 5,3%.

No setor que compreende as empresas cuja atividade-fim não é TI, a participação feminina caiu 3,2% pontos percentuais, no período entre 2007 e 2015. Em oito anos, o percentual passou de 23,6% para 20,4%, uma queda de 3,2 pontos percentuais.

6.1.5 Nível de escolaridade

Responderam sobre o nível de escolaridade 141 participantes. Desses, 51,3% (n=78) tem especialização e 9,9% (n=14) fizeram mestrado. Entre os entrevistados, 75% (n=21) tem especialização.

Os dados mostram a necessidade de atualização constante desses profissionais em relação às novas tecnologias e ferramentas. A formação de um profissional de TI não se restringe à graduação, além dos cursos de extensão e pós-graduação, as empresas precisam investir, também, nessa capacitação (PIMENTEL, 2017).

6.1.6 Síntese do perfil demográfico

Em relação ao questionário, a maioria dos 142 participantes tem o seguinte perfil: homens; trabalha na administração pública; exerce função técnica; situa-se na faixa etária entre 31 e 40 anos e tem pós-graduação (especialização).

Quanto às entrevistas, repete-se o mesmo perfil em relação ao gênero, função, faixa etária e escolaridade. Existe diferença, em relação ao tipo de organização de origem, nesse caso a maior parte trabalha em empresa privada. No próximo item, faz-se a análise do atendimento ao objetivo “identificar as informações pesquisadas pelos profissionais de TI, durante o horário de trabalho”.

6.2 INFORMAÇÕES PESQUISADAS PELOS PROFISSIONAIS DE TI

Para atender a este objetivo, solicitou-se na pergunta 9 do questionário a opinião dos respondentes sobre o acesso, no horário de trabalho, a cinco categorias de informação: **a.** lazer e entretenimento; **b.** oportunidades de trabalho; **c.** política e economia; **d.** novidades da área de TI; **e.** conteúdo das redes sociais. Além disso, foram utilizados dois tópicos do roteiro da entrevista: formas de acesso às informações; e mecanismos e/ou aplicativos usados para acessar as informações.

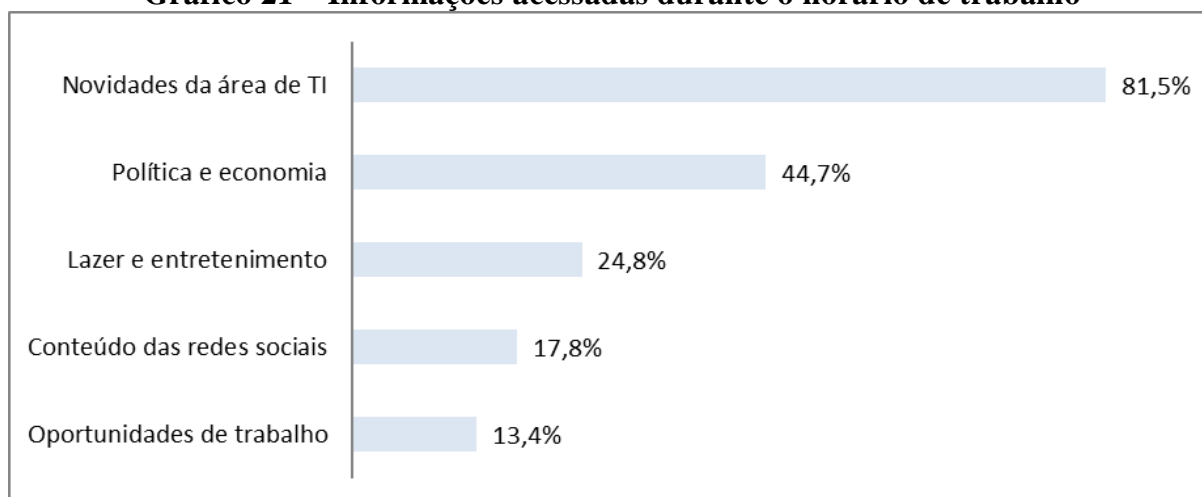
Conforme comentado, anteriormente, nem todas as perguntas e/ou itens de algumas perguntas do questionário foram respondidos pelos 142 profissionais. No quadro 12, mostra-se o número de respondentes em cada uma das categorias.

Quadro 12 – Número de respostas por categorias de informação

Categoria	Respostas (n)
Lazer e entretenimento	129
Oportunidades de trabalho	134
Política e economia	132
Novidades da área de TI	135
Conteúdo das redes sociais	135

Fonte: A autora (2018).

Os resultados obtidos estão no gráfico 21 em ordem decrescente. A análise de cada categoria segue essa ordem de classificação.

Gráfico 21 – Informações acessadas durante o horário de trabalho

Fonte: A autora (2018).

A categoria de informação “novidades da área de TI” recebeu 135 respostas, das quais 81,5% (n=110) admitiram acessar, com “frequência”, esse tipo de informação. Em seguida, tem-se a categoria “política e economia”, com 132 respostas e um percentual de 44,7 (n=59) de “frequência” de acesso. Em última posição, encontra-se categoria de informação “oportunidades de trabalho”.

Alguns respondentes incluíram outros tipos de informação: *email* pessoal; internet *banking*; médicos; endereços; música; notícias; e esporte. Algumas dessas informações podem ser agregadas à categoria “lazer e entretenimento”, tais como “música e esporte”. Para as informações médicos, internet *banking* e *email* incluiu-se a categoria “assuntos pessoais”. Em relação ao item “notícias”, por ser genérico, não demanda a inclusão de nenhuma nova categoria.

As respostas coletadas nas entrevistas, também, indicaram que informações sobre tecnologia da informação; e sobre política e economia são muito acessadas, durante

o horário de trabalho. Esses acessos, em geral, são feitos pelo microcomputador, usando a rede corporativa da organização. Nesse caso, são utilizados navegadores (*browsers*) e ferramentas de busca.

O acesso a informações sobre tecnologia da informação, em geral, ocorre em *sites* de fabricantes de equipamentos; fornecedores de soluções; consultorias de TI, por exemplo – *Gartner Group, Forrester e International Data Corporation (IDC)*; participação em fóruns de discussão; consultas a *blogs* e troca de mensagens em aplicativos, com destaque para os grupos de discussão do *Telegram*. Essas informações visam à capacitação pessoal e, também, ao desenvolvimento de projetos futuros.

Com referência ao acesso a informações sobre “política e economia”, foram citados *sites* relacionados à Rede Globo, Terra, UOL, revista Exame e Correio Braziliense, onde, também, são buscadas informações sobre esportes e outros assuntos. Muitos desses acessos são impulsionados por mensagens na linha do tempo (*Timeline*) do *Facebook* e/ou mensagens recebidas pelo *WhatsApp* e *email*.

Quanto às informações relacionadas a “lazer e entretenimento”, de 129 respondentes, 24,8% indicaram que, com frequência, acessam esse tipo de informação. Os entrevistados fizeram referências a informações sobre esporte, passagens aéreas, música e vídeos.

Com referência ao “conteúdo das redes sociais”, dos 135 respondentes, 17,8% informaram que acessam esse tipo de informação. As informações coletadas, nas entrevistas, apontam para um nível de acesso a redes sociais, superior a esse percentual.

Uma explicação possível é que a expressão “conteúdo das redes sociais”, colocada nos questionários, tenha levado os entrevistados a não considerarem os acessos feitos por meio do *WhatsApp*. Trata-se, por definição, de um aplicativo de mensagens, que pode ser considerado, também, como rede social.

Outra possibilidade, é que os respondentes tenham considerado o acesso à internet, no ambiente do trabalho, somente aquele feito pelo microcomputador, com uso da rede corporativa da organização. Essa interpretação, por certo, não decorre de falta de conhecimento, mas, talvez, pelo fato do celular ser um dispositivo de propriedade particular. Nas entrevistas, sempre, havia o esclarecimento, de que se tratava de acessos pelo microcomputador e pelo celular, o que não ocorria nos questionários.

Percebeu-se, nas entrevistas, que os acessos ao *Facebook* e ao *Instagram* são constantes e dois entrevistados admitiram usar, também, o *LinkedIn*, para assuntos de

caráter profissional. Em relação aos aplicativos de mensagens, os entrevistados usam o *WhatsApp* e, em quantidade menor, o *Telegram*.

O *WhatsApp* é muito utilizado pelos entrevistados para troca de mensagens, sobre assuntos pessoais e tarefas do trabalho, basicamente, por meio do telefone celular. Apenas um entrevistado afirmou usar o *WhatsApp* pelo microcomputador. O *Telegram* é utilizado, normalmente, para troca de mensagens com grupos externos à organização, sobre novas soluções tecnológicas.

Quanto a “oportunidades de trabalho”, de 134 respondentes, 13,4% informaram, que acessam essa categoria de informação. Nas entrevistas, houve apenas uma citação sobre o assunto. Em relação à categoria “assuntos pessoais”, incluída para atender aos comentários colocados nos questionários, verificou-se que é um tipo de informação bastante acessado. Entretanto, desde que não seja de uso excessivo, entende-se como necessário para atendimento das demandas de caráter privado.

De qualquer forma, feitas as ressalvas em relação ao “conteúdo das redes sociais”, pode-se inferir que as categorias de informação mais acessadas no horário de trabalho são: “novidades da área de TI”, “política e economia” e “lazer e entretenimento”. Os dados obtidos nos questionários e, principalmente, nas entrevistas mostram que, a maior parte dos profissionais quer estar sempre conectado e em busca das últimas informações.

Wurman (1989) usa a expressão ansiedade de informação para designar o sentimento que existe, no indivíduo, decorrente da distância entre o que ele é capaz de compreender e o que ele acha que deve compreender. O autor complementa que o segredo é limitar o campo de informação ao que é relevante para a vida e para o trabalho de cada um. Pois assim, as opções de busca de informação são reduzidas e, em consequência, a ansiedade em relação às informações que devem ser selecionadas.

De acordo com Saracevic (2007), milhões de pessoas executam milhões de transações a todo o momento, em busca de informações relevantes. No entanto, McGarry (1999) destaca que a eficiência do indivíduo não depende da quantidade de informações que acessa, mas do que ele é capaz de fazer com as informações, o que utiliza, descarta e/ou armazena para ações futuras.

Nas entrevistas, percebeu-se que a busca e a pesquisa de informação ocorrem de forma integrada, muitas vezes sem objetivos definidos e em locais inesperados, o que remete às ideias de Williamson (1998) e Erdelez (1999). As informações podem ser obtidas de forma intencional e, também, acidentalmente na medida em que os indivíduos

navegam através dos diversos *hyperlinks* encontrados em uma pesquisa inicial, o que ratifica Savolainen (2016).

Na pesquisa, identificou-se que as informações mais acessadas pertencem às seguintes categorias: “novidades da área de TI”; “política e economia”; e “lazer e entretenimento”. Dessas três categorias, informações sobre “novidades da área de TI” podem ser relevantes para a realização das tarefas inerentes ao cargo.

Entretanto, as outras duas categorias de informação, pelo percentual de acesso indicado – “política e economia” (44,7%) e “lazer e entretenimento” (24,8%) –, possivelmente, desviam o tempo e a atenção do trabalho. Destaca-se que nenhum desses conteúdos está relacionado, diretamente, com as atividades dos profissionais de TI.

No próximo item, verifica-se a opinião dos respondentes e entrevistados quanto à relevância dessas categorias de informação para as atividades profissionais. Trata-se do objetivo “identificar informações não relevantes, pesquisadas pelos profissionais de TI, durante o horário de trabalho”.

6.3 RELEVÂNCIA DAS INFORMAÇÕES PESQUISADAS

Para atender a este objetivo utilizaram-se as questões 8 e 11 do questionário. Na questão 11, constavam as mesmas categorias de informação utilizadas na pergunta 9: **a.** lazer e entretenimento; **b.** oportunidades de trabalho; **c.** política e economia; **d.** novidades da área de TI; **e.** conteúdo das redes sociais. Solicitou-se, então, a opinião sobre a relevância dessas informações para as atividades profissionais. Em relação às entrevistas, a conversação ocorreu sobre o tópico informações que são acessadas durante o horário de trabalho.

No questionário, nem todos respondentes opinaram em todas as categorias. O quadro 13 apresenta a quantidade de respostas obtidas, em cada uma delas.

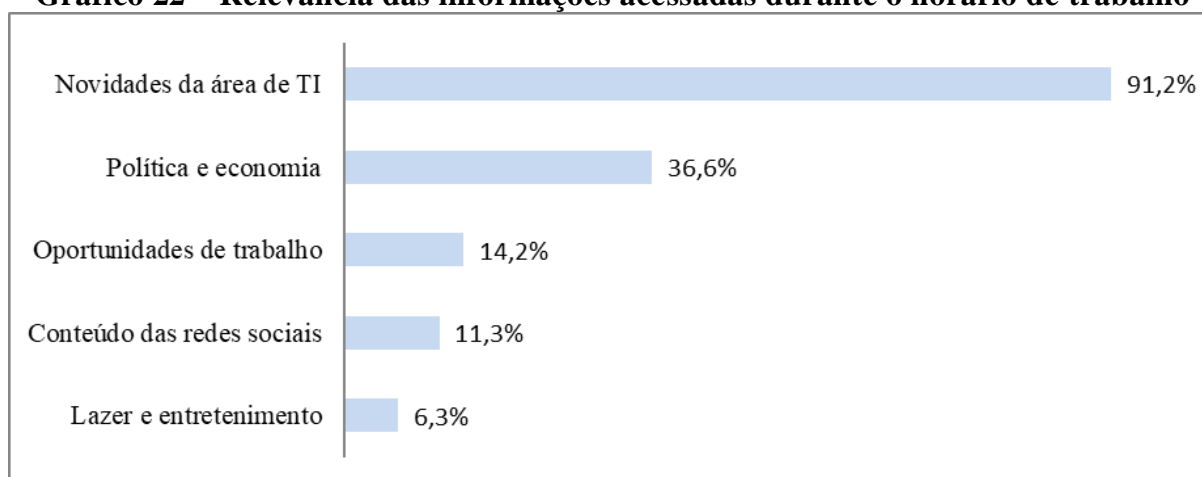
Quadro 13 – Número de respostas para relevância das informações

Categoria	Respostas (n)
Novidades da área de TI	137
Política e economia	123
Lazer e entretenimento	126
Conteúdo das redes sociais	124
Oportunidade de trabalho	127

Fonte: A autora (2018).

No gráfico 22, estão as respostas, por ordem decrescente. Nessa mesma ordem, faz-se a avaliação de cada uma das categorias, que inclui a comparação com os percentuais de acesso, apresentados no item 6.2.

Gráfico 22 – Relevância das informações acessadas durante o horário de trabalho



Fonte: A autora (2018).

Na categoria de informação, “novidades da área de TI”, 91,2% (n=125) de 137 respondentes opinaram que esse tipo de informação é relevante para as atividades profissionais. No item 6.2, verificou-se que 81,5% dos respondentes acessam esse tipo de informação no horário de trabalho.

Dessa forma, pode-se inferir que, do ponto de vista dos respondentes, o acesso a esse tipo de informação não gera prejuízos para as atividades profissionais. Trata-se de profissionais de TI para os quais “novidades da área de TI” podem ser relevantes para o desempenho profissional, como também, produzir benefícios para a organização.

Esses profissionais podem estar alocados em áreas operacionais e de suporte, como também, em áreas de planejamento e construção de soluções tecnológicas. Portanto,

informações que, em determinado momento, não são relevantes para as atividades em execução, poderão vir a ser no futuro.

O julgamento da relevância da informação não é objetivo, nem estático, varia de acordo com o ambiente, o contexto e as circunstâncias (EASTERBROOK, 1959; SARACEVIC, 1970; 2017; SCHAMBER; EISENBERG; NILAN, 1990), portanto, deve-se considerar a relevância dessas informações a partir do ponto de vista dos profissionais de TI.

Dessa forma, o conceito inicial da pesquisa de que “informação não relevante é aquela que não tem utilidade ou valor para o desempenho das atividades profissionais em determinado momento”, precisa ser interpretado de forma mais ampla. Deve-se alargar a expressão “determinado momento” para abranger não, somente, atividades atuais, mas também, atividades futuras, que demandam buscas de informações, no momento presente, para a construção de um conhecimento a ser utilizado no futuro.

Nas entrevistas, confirmou-se a existência do acesso frequente a esse tipo de informação. Alguns declararam se tratar de informações úteis para o momento ou para o desenvolvimento de novas soluções.

Outros afirmaram que se trata de mera curiosidade, visam a atualização sobre tendências e tecnologias de última geração, independentemente, de utilidade atual ou futura para a organização. Admitiram, também, que a busca por esse tipo de informação resulta em perda de tempo e desvio da atenção no que se refere às atividades em curso.

Verifica-se que, independentemente, do caráter de relevância das informações acessadas para as atividades desses profissionais, deve-se considerar os aspectos relacionados com o desvio do tempo e do foco das atividades. Muitas vezes, essas informações podem não ser prioritárias para a organização, naquele momento nem em projetos futuros.

Além disso, tanto a perda de tempo, como o desvio do foco pode ser agravado pelo comportamento de dispersão, que é frequente, nas pesquisas realizadas pela internet. Nesse ambiente, a mente humana precisa separar o que é importante do que é irrelevante, um processo que demanda esforço cognitivo para direcionar a atenção em direção a determinado foco (GOLEMAN, 2014).

Em relação à categoria de informação “política e economia” dos 130 respondentes, 36,6% (n=45) indicaram como relevante para as atividades profissionais. No item 6.2, 44,7%, disseram acessar, com “frequência”, esse tipo de informação. Essa diferença sinaliza para possíveis prejuízos no que se refere ao exercício das atividades.

Profissionais utilizam o horário de trabalho para acessar informações que sabem não ser relevantes, de imediato ou no futuro para as tarefas relativas ao cargo que ocupam.

O acesso a esse tipo de informação é saudável para atualização do indivíduo em relação ao contexto em que ele e a organização estão inseridos. Porém, em excesso, pode influenciar a produtividade dos profissionais de forma negativa, com efeitos prejudiciais para as organizações.

Durante as entrevistas, também, verificou-se que existem muitos acessos a informações relacionadas à política, economia e esportes. Em geral, os acessos ocorrem no início do horário de trabalho, antes do almoço e no final da tarde, quando são consultados, em geral, dois a três *sites*. Nos outros horários, normalmente, os acessos são impulsionados por dúvidas e/ou curiosidades, decorrentes de conversas no ambiente de trabalho e/ou impulsionados por alertas provenientes, principalmente, do *Facebook* e/ou do *WhatsApp*. Na verdade, no tempo que o indivíduo permanece dentro da organização, ele continua conectado com o mundo exterior e pode receber e enviar informações, a qualquer momento, com maior ou menor frequência (JAMALUDDIN et al.; 2015).

Com referência às informações sobre “oportunidades de trabalho”, 14,2% (n=18), dos 128 respondentes, opinaram ser um tipo de informação relevante para o trabalho. No item 6.2, 13,4% afirmaram acessar esse tipo de informação, durante o horário de trabalho. Há certa coerência entre o percentual de acesso e o percentual de classificação como relevante.

Contudo, deve-se salientar que a relevância desse tipo de informação é de caráter privado, não traz benefícios para a organização. Ao contrário, pode sinalizar insatisfação com as condições de trabalho, que aliada ao tempo dispendido na internet, indica possíveis impactos na produtividade.

Em relação a informações sobre “conteúdo das redes sociais”, dos 130 respondentes, 11,3% (n=14) afirmaram que esse tipo de informação é relevante para o trabalho. Entretanto, de acordo com o item 6.2, o percentual, 17,8%, dos que acessam esse tipo de informação no horário de trabalho é 6,5% superior aos que consideram esse tipo de informação relevante para as atividades profissionais. Essa categoria, também, deve gerar prejuízo para as atividades profissionais, pois são acessadas informações que, na maioria das vezes, são consideradas irrelevantes pelos próprios profissionais.

Todavia, no que se refere ao celular, o aplicativo *WhatsApp* é muito utilizado para comunicação interna, no nível operacional, bem como no nível estratégico. Essa, portanto, é uma das razões alegadas para as constantes consultas ao celular, de forma

programada ou na medida em que as mensagens vão chegando, o que é mais comum. Possivelmente, esses eventos incentivam o acesso a outros aplicativos e/ou *browsers* para consulta a redes sociais e outros tipos de informação alheios ao trabalho.

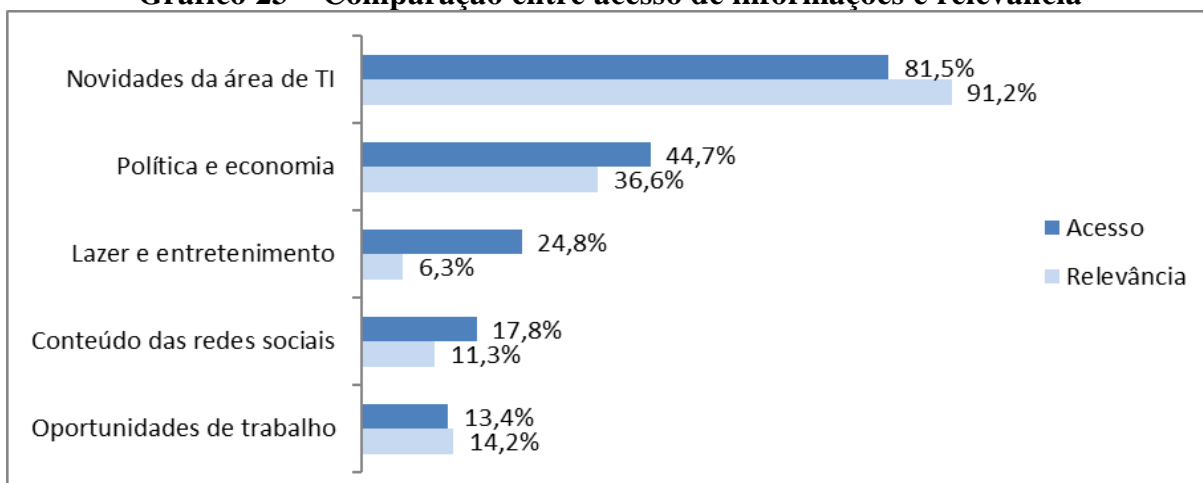
Em relação à categoria de informação “lazer e entretenimento”, 6,3% (n=8) consideraram esse tipo de informação relevante para o trabalho. Porém, 24,8% (n=97) admitiram acessar essas informações durante o horário de trabalho.

Nessa categoria de informação encontra-se a maior diferença entre o acesso a informação e a avaliação sobre a importância para as atividades relativas ao trabalho. Há forte evidência de que os profissionais têm consciência da não relevância das informações, porém continuam acessando no horário de trabalho. Possivelmente, tal comportamento causa bastante impacto na realização das tarefas profissionais.

O acesso a esse tipo de informação pode trazer alguns benefícios para o indivíduo e para a organização. Coker (2011) acredita nos efeitos positivos da navegação na internet como forma de lazer, no ambiente profissional. Argumenta que esse comportamento, de forma moderado, pode estar positivamente correlacionada com a produtividade dos funcionários.

No entanto, o uso em excesso da internet, para busca desse tipo de informação, pode trazer resultados negativos para a produtividade do indivíduo, com reflexos no ambiente do trabalho. Nas entrevistas, alguns profissionais se mostraram incomodados com o uso abusivo da internet pelos seus pares. De acordo com Blau, Yang e Ward-Cook (2006) nessas situações surge o sentimento de justiça interacional, que se refere ao desejo de tratamento igualitário entre os indivíduos no ambiente de trabalho.

No gráfico 23, mostra-se a diferença entre o percentual de acesso de cada tipo de informação e o percentual relacionado à relevância dessas informações. Os percentuais refletem a opinião dos respondentes em relação a cada uma das categorias de informação.

Gráfico 23 – Comparação entre acesso de informações e relevância

Fonte: A autora (2018).

Na pergunta 8, sobre o acesso a informações não relevantes durante o horário de trabalho 136 respondentes, 41,2% (n=56) disseram que, com frequência, acessam esse tipo de informação no horário de trabalho. Ao comparar esses resultados com aqueles apresentados no item 6.2, percebe-se que existe coerência, pois está próximo aos 44,7% de respondentes que indicaram acessar informações sobre “política e economia”.

Essa categoria de informação, do ponto de vista dos respondentes, é a categoria de informação não relevante mais acessada. A categoria “novidades da área de TI” que aparece como maior percentual foi considerada relevante por 91,2% dos respondentes.

es. Dessa forma, as informações não relevantes mais acessadas, do ponto de vista dos respondentes, referem-se à “política e economia”.

Nas entrevistas, somente dois dos 28 entrevistados admitiram não acessar informações sem relevância no horário de trabalho. Os demais acessam, em maior ou menor intensidade, por meio do microcomputador da organização e, principalmente, pelo telefone celular.

A relevância da informação tem caráter subjetivo, vincula-se às experiências do indivíduo, ao que se mostrou importante em outras situações (STRABHEIM, 2010). Porém, um dos grandes desafios da atualidade é saber distinguir as informações que tem relevância para a vida pessoal e profissional (McGARRY, 1999).

Neste caso, os profissionais precisam saber fazer essa distinção, sob a perspectiva dos interesses da organização e em relação às competências adequadas ao seu papel na organização. Dessas categorias, somente “notícias da área de TI”, desde que no

momento oportuno, está relacionada às atividades desses profissionais. As demais deveriam apresentar percentuais menos significativos.

No próximo item, examinam-se os dados coletados referentes ao objetivo “identificar os motivos do acesso a informações não relevantes”, a partir das respostas sobre os resultados que podem ser alcançados com o acesso a informações não relevantes.

6.4 MOTIVOS DO ACESSO A INFORMAÇÕES NÃO RELEVANTES

Buscou-se identificar os motivos que levam os profissionais a acessar informações não relevantes no horário de trabalho por meio da pergunta nº 13, com cinco, possíveis, resultados: **a.** auxílio na realização das tarefas; **b.** aumento do nível de conhecimento técnico; **c.** redução do nível de estresse; **d.** atualização sobre os últimos acontecimentos; **e.** interação nas redes sociais. Nas entrevistas utilizou-se dos seguintes tópicos: principais razões para acessar a internet; e motivos para acessar informações não relevantes no horário de trabalho.

Nem todas as opções do questionário foram respondidas e alguns indivíduos se declararam “indeciso (a)”. Com a exclusão dos que se omitiram ou se declararam indecisos, tem-se o número de respostas que foram obtidas. Vide quadro 14.

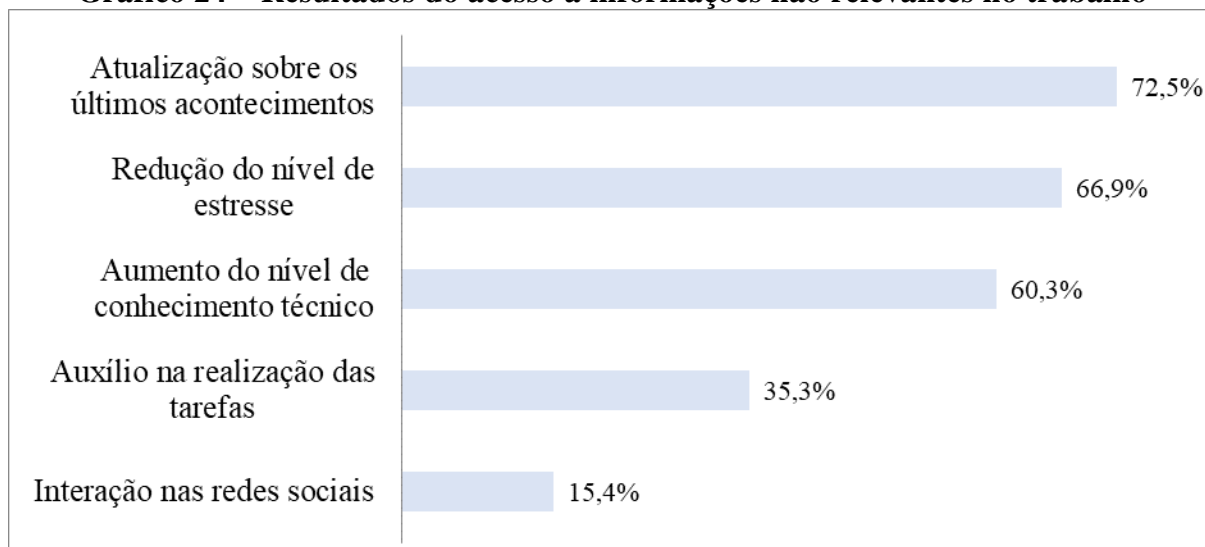
Quadro 14 – Respostas para resultado do acesso a informações não relevantes

Categorias	Respostas (n)
Auxílio na realização das tarefas	119
Aumento do nível de conhecimento técnico	121
Redução do nível de estresse	127
Atualização sobre os últimos acontecimentos	131
Interação nas redes sociais.	130

Fonte: A autora (2018).

No gráfico 24, estão os dados obtidos em relação a cada categoria, em ordem decrescente. Em seguida, apresenta-se a análise nessa mesma ordem de classificação.

Gráfico 24 – Resultados do acesso a informações não relevantes no trabalho



Fonte: A autora (2018).

Dos 131 respondentes, 72,5% (n=95) informaram que o acesso a informações não relevantes, com “frequência”, resulta na “atualização sobre os últimos acontecimentos”. Nas entrevistas, também, houve a mesma avaliação. Os profissionais demonstraram que precisam saber o que está ocorrendo na cidade, no país e no mundo.

Os problemas políticos e econômicos pelos quais o país passa têm aguçado a busca de informações. Um dos entrevistados comentou que, normalmente, não procurava esse tipo de informação. Porém, nos últimos dois anos, sempre que consulta a linha do tempo do *Facebook* e aparece alguma novidade sobre esses temas, pesquisa a informação.

A segunda categoria mais escolhida pelos 127 respondentes foi “redução do nível de estresse” para 66,9% (n=85). Essa percepção ocorreu, também, nas entrevistas. Alguns profissionais destacaram que as “informações não relevantes” ajudam na redução do estresse, servem como distração, descansam a mente e diminuem a tensão do ambiente de trabalho.

Por outro lado, uma entrevistada destacou que sente ansiedade e fica estressada quando se depara com muitas informações. Assim, prefere ignorá-las, mesmo correndo o risco de perder informações relevantes. De qualquer forma, o percentual obtido nos questionários confirma informações coletadas nas entrevistas.

Em relação ao “aumento do nível de conhecimento técnico”, os dados obtidos por meio dos questionários mostram que 60,3% (n=73) dos 121 respondentes consideraram que as “informações não relevantes” contribuem para aumentar o nível do

conhecimento. Essa opinião, também, foi identificada nas entrevistas. De acordo, com alguns entrevistados, mesmo que determinada informação não tenha utilidade naquele momento, pode trazer *insights* e auxiliar na criação de soluções futuras.

No que se refere ao “auxílio na realização das tarefas”, 35,3% (n=42) dos 119 respondentes afirmaram que as “informações não relevantes” auxiliam na execução das tarefas. Nas entrevistas, verificou-se que são realizados constantes acessos à internet para auxílio na realização de algumas atividades e/ou resolução de problemas. Nesse caso, essas informações não podem ser rotuladas como não relevantes.

Porém, na visão de alguns entrevistados, apesar de a busca dessas informações, de imediato, trazer resultados significativos, pode gerar consequências para a criação do conhecimento organizacional. Pela facilidade de encontrar informações, na internet, existe deficiência na documentação de soluções e redução na troca de experiências entre os profissionais. Muitas informações ficam perdidas no correio eletrônico pessoal, na lista de favoritos ou, apenas, compartilhadas verbalmente.

Dessa forma, o conhecimento, dentro da organização, fica mais superficial e reduzido. Outro entrevistado ressaltou que, se sair da empresa, levará com ele todo conhecimento adquirido. Talvez, segundo um dos entrevistados, esse seja um dos motivos de tantos acessos à internet, durante o horário de trabalho.

Deve-se ressaltar que o “aumento do nível de conhecimento técnico” e “auxílio na realização das tarefas”, resultados que deveriam estar relacionados “a novidades da área de TI”, aparecem na terceira e quarta posição, respectivamente. Destaca-se que essa categoria de informação foi indicada como a mais acessada e de maior relevância para as atividades profissionais.

A diferença entre a percepção da relevância das informações sobre “novidades da área de TI” e os resultados decorrentes dos acessos realizados mostra certa incoerência. Portanto, os acessos a esse tipo de informação podem, em grande parte, estar alheios às atividades inerentes à função, portanto, com prejuízo para o trabalho.

Finalmente, foi solicitada a opinião dos respondentes sobre os resultados advindos, de informações não relevantes, para a “interação nas redes sociais”. Do total de 130 respondentes, 15,4% (n=20) opinaram que, com frequência, as informações não relevantes resultam na interação das redes sociais.

Nas entrevistas, não houve referência explícita a esse tipo de resultado. De qualquer forma, percebeu-se que a troca de mensagens, pelo *WhatsApp*, serve como forma de comunicação com família e amigos. De acordo com Lipkin e Perrymore (2010), para a

geração Y, o contato com os amigos é tão essencial, que não adianta a organização tentar evitar que isso ocorra no horário de trabalho.

Nas organizações em que os entrevistados trabalham, o *WhatsApp* é muito utilizado, principalmente, porque se tornou ferramenta de comunicação interna. Todos reportaram a grande quantidade de mensagens que são trocadas por meio do aplicativo. De acordo com os entrevistados, se por um lado, a ferramenta proporciona comunicação eficiente, por outro, traz prejuízos pelas interrupções constantes, que causam nas atividades e, muitas vezes, na elaboração de um raciocínio.

Enfim, os dados mostram que os motivos predominantes para acesso a “informações não relevantes” foram: atualização sobre os últimos acontecimentos; redução do nível de estresse e aumentos do nível de conhecimento técnico. As entrevistas corroboram esses achados.

Gonçalves (2017) comenta que a TI desfez as fronteiras entre o trabalho, a vida privada e o lazer, tornando os seres humanos dependentes 24 horas por dia das mídias eletrônicas, alguns até mesmo enquanto dormem. Em complemento, recorre-se ao pensamento de Lipkin e Perrymore (2010) sobre os avanços tecnológicos que permitem qualquer um entrar em contato com quem quiser, em questão de segundos. Dessa forma, a distinção entre horário de trabalho e horário pessoal se desfez.

No próximo item, apresentam-se as informações que atendem ao objetivo “identificar as consequências do acesso a informações não relevantes no ambiente de trabalho”. Faz-se a análise dos resultados de algumas questões do questionário e de tópicos tratados nas entrevistas.

6.5 CONSEQUÊNCIAS DO ACESSO A INFORMAÇÕES NÃO RELEVANTES

Procurou-se atender a este objetivo por meio das perguntas 10, 12, 14 e 15 do questionário e dos seguintes tópicos das entrevistas: tempo e frequência do acesso à internet; consequências do acesso constante à internet; e impactos na realização das atividades. Nesse item, faz-se a análise dos dados coletados e, em seguida, algumas inferências.

A pergunta 10 do questionário é genérica sobre a influência do acesso a informações não relevantes nas atividades profissionais. Na pergunta 14, repetiu-se a mesma indagação, porém, com referência, específica, ao ambiente de trabalho.

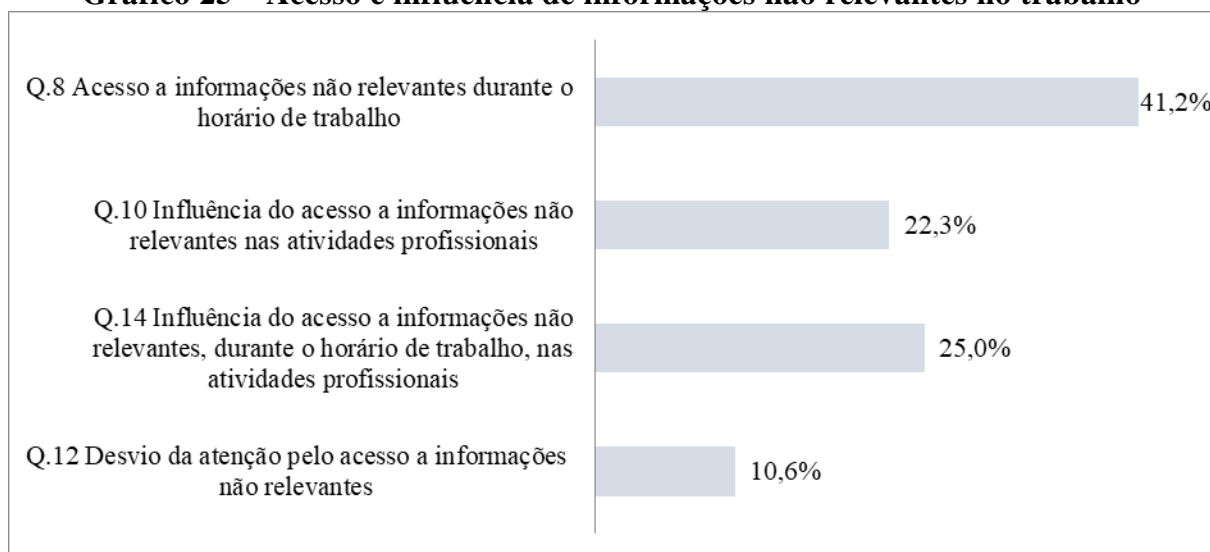
Na pergunta nº 10, dos 121 respondentes, 22,3% (n=27) informaram que, com “frequência”, o acesso a “informações não relevantes” tem influência sobre as atividades profissionais. Na pergunta nº 14, entre 124 respostas, 25% (n=31) concordaram que o acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, com “frequência”, tem influência sobre as atividades profissionais. Entre essas duas questões, encontra-se certa coerência, pois a diferença percentual é, somente, 2,7% (n=4).

No entanto, em relação ao desvio da atenção, em virtude do acesso a “informações não relevantes”, durante o horário de trabalho (Questão 12), tem-se um resultado divergente. Somente, 10,6% (n=14) dos 132 respondentes concordaram que a atenção é desviada pelo acesso a esse tipo de informação no ambiente de trabalho.

Ao comparar com os resultados analisados no item 6.3, verifica-se que 41,2% (n=56) dos respondentes admitiram acessar informações não relevantes durante o horário de trabalho. Porém, na pergunta 10 somente 22,3% admitiram que esse tipo de informação tem influência nas atividades profissionais.

E ainda, apenas 25% indicaram que as informações acessadas durante o horário têm reflexo nas atividades. Por fim, só 10% admitiram que o acesso a “informações não relevantes”, causa o desvio da atenção. Esses resultados estão no gráfico 25.

Gráfico 25 – Acesso e influência de informações não relevantes no trabalho



Fonte: A autora (2018).

Nas entrevistas, percebeu-se outra realidade, principalmente, em relação ao celular. Os respondentes relataram que o celular desvia a atenção, principalmente, devido ao uso do *WhatsApp*. Para minimizar, a maioria deixa o celular silencioso, apenas com sinal de luz.

Alguns, inclusive, colocam o celular virado para evitar o desvio da atenção. Nesse caso, de tempos em tempos, eles verificam se chegou alguma mensagem. Alguns fazem isso de cinco em cinco minutos, outros de 30 em 30 min e alguns a qualquer momento. Essa diferença entre os dados obtidos nos questionários, mais uma vez reforça a visão de que nos questionários, as pessoas se limitaram, provavelmente, ao uso do microcomputador.

No que se refere ao celular, outro ponto destacado nas entrevistas é o uso durante as reuniões. Tornou-se um comportamento comum usá-lo, durante discussões e/ou apresentações, para responder mensagens e, também, para consultar algumas redes sociais.

Exceto um dos gestores, os demais relataram que o comportamento traz prejuízos para o entendimento dos temas tratados e para a condução de tarefas posteriores. Porém, esse comportamento é, também, reflexo da atitude dos próprios gestores que induzem os profissionais a ficarem sempre alerta em relação ao recebimento de alguma solicitação. A maioria dos gestores tem esse comportamento.

Percebeu-se, principalmente nas entrevistas, a situação descrita em Carr (2011, p.23), “A mente linear, calma, focada, sem distrações, está sendo expulsa por um novo tipo de mente que quer e precisa tomar e aquinhoar informação em surtos curtos desconexos”.

No encerramento do questionário, por meio da pergunta 15, buscou-se identificar o tempo gasto pelos profissionais, no acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho. Para uniformizar os resultados, foram colocados, como opções de respostas, os seguintes períodos: menos de 15min; entre 15 e 30min; entre 30 e 45min; entre 45min e 1h; acima 1h e 2h; e acima de 2h.

A pergunta foi respondida por 140 profissionais. O maior percentual de respondentes, 34,3% (n=48) indicou que acessa a internet entre 15 e 30 minutos e, em segundo lugar, 25,7% (n=36) acessam menos de 15 minutos. Destacam-se, a seguir, a análise dos períodos de acesso à internet em relação ao nível de escolaridade, à faixa etária, ao gênero, à função e ao tipo de organização.

Em relação ao nível de escolaridade, concentra-se entre 15 e 30 min a concentração de tempo de acesso à internet para informações não relevantes, nos níveis de

escolaridade: graduação, especialização e mestrado. Quanto ao nível doutorado, aparece com 100% entre 45 min e 1 hora, porém trata-se de um único respondente; em relação ao nível médio, 50% entre 15 e 30 min e 50% entre 30 e 45 min, refere-se a dois respondentes.

Com relação à idade, na faixa etária entre 20-25 anos, os maiores percentuais de acesso à internet (33,3%) referem-se a períodos menores que 15min e entre 1 e 2 horas. Na faixa etária seguinte, entre 26-30 anos, também, ocorrem percentuais idênticos (23,5%) em relação aos períodos entre 15 e 30 min e entre 30 e 45 minutos. Nas faixas etárias entre 31 a 40 anos, 41 a 50 anos e acima de 50 anos, o maior percentual de acesso à internet, para busca de informações não relevantes, concentra-se no período entre 15 e 30 minutos.

Em relação ao gênero, o maior percentual de acesso entre os homens (34,2%) e entre as mulheres (37,5%) concentra-se entre 15 e 30 minutos. A maior diferença entre os dois gêneros ocorre no período entre 1 e 2h, quando ocorre o acesso de 15,8% dos homens e, somente, 8,3% das mulheres.

Quanto à função, o acesso dos gestores concentra-se nos períodos: menos de 15 minutos e entre 15 e 30 minutos. O acesso dos profissionais de cargo técnico apresenta um pico, na faixa entre 15 e 30 min, decréscimo nas faixas entre 45min e 1 hora; e acima de 2 horas. Nos demais horários, permanecem percentuais aproximados

No que se refere ao tipo de organização, o maior percentual de acesso dos profissionais de empresas privadas ocorre entre 30 e 45 minutos. Nas organizações públicas, o pico de acesso aparece na faixa de menos de 15 minutos, permanecendo superior em todos demais períodos, exceto na faixa entre 30 e 45 minutos.

Em todas variáveis examinadas existe concentração de tempo de uso, da internet, para busca de informações não relevantes, entre 15 e 30 minutos. Porém, existem diversos casos que ultrapassam 1 hora e alguns poucos que ultrapassam 2 horas.

De qualquer forma, pode-se supor que esses períodos de acesso à internet, para busca de informações não relevantes, coletados por meio dos questionários, não traduzem a realidade. O uso do celular pode não estar incluído, o que provavelmente elevaria o tempo de acesso, principalmente, em relação às redes sociais.

Nas entrevistas foram citados diferentes períodos de acesso à internet para busca de “informações não relevantes”. Foram citados os seguintes períodos: 15 a 20 min; 20 a 30 min; 30 a 60 min; 40 a 50 min; e 60 a 90 min. Um entrevistado fez referência a

períodos entre 40% e 50% do horário de trabalho, o que corresponde entre 3 e 4h, considerando um expediente de trabalho, de 8 horas. Além desses números, conforme citado anteriormente, os entrevistados reportaram as constantes interrupções causadas pelo telefone celular, principalmente, em função do *WhatsApp*.

Apesar dos baixos percentuais obtidos nos questionários, não se pode concluir que os acessos a “informações não relevantes” causem pouco impacto no desempenho dos profissionais de TI. O impacto pode acontecer, tanto pela própria ausência de relevância das informações pesquisadas, mas também pela dispersão da atenção e pelo tempo dispendido na realização das buscas.

Deve-se destacar, novamente, que é possível que o tempo, as interrupções e as dispersões causadas pelos telefones celulares não estejam incluídos nesses tempos que foram apontados. Nas entrevistas, essa situação fica bem mais clara. De acordo, com os entrevistados, em menor ou maior grau, existe impacto nas atividades.

6.6 ANÁLISE DE ASSOCIAÇÃO DE VARIÁVEIS

Foram utilizados os testes estatísticos de Mann-Whitney e Spearman para verificar possíveis associações entre o perfil demográfico dos respondentes e as respostas obtidas nos questionários. As questões de número 8 até número 14 foram analisadas com utilização do teste Mann-Whitney, em relação às variáveis: gênero, função e tipo de organização. Utilizou-se o teste de Spearman para analisar as mesmas questões, porém, em relação às faixas etárias.

Na análise do acesso a categorias de informação, em relação ao gênero, identificou-se que os homens acessam mais informações relacionadas a “lazer e entretenimento” e “oportunidades de trabalho”, do que as mulheres. Neste caso, pode existir alguma relação com a maior permanência dos homens nos acessos à internet, conforme consta no item anterior.

Conforme dados coletados no levantamento realizado no quarto trimestre de 2016, o percentual de mulheres (65,5%) que utiliza a internet é quase igual ao percentual dos homens (63,8%) (IBGE, 2018). Esses dados se referem ao comportamento de acesso à internet em geral, mas de qualquer forma, mostram que existe uma equivalência, no tempo de acesso à internet, entre homens e mulheres.

Devem existir outros fatores que expliquem essa diferença de comportamento no ambiente de trabalho, que merecem ser investigados, mas que não se aplica ao escopo desta pesquisa. Essa é a única diferença percebida no comportamento, entre os gêneros.

Em relação às funções exercidas, observou-se que o comportamento dos técnicos se diferencia do comportamento dos gestores em relação ao maior acesso a informações relacionadas à “política e economia”; a considerarem “conteúdo das redes sociais” relevantes para as atividades profissionais e entenderem que as “informações não relevantes” acessadas, durante o horário de trabalho, resultam na “atualização sobre os últimos acontecimentos”.

Gestores, em geral, têm como tarefa básica direcionar a atenção da equipe para os objetivos estratégicos definidos pela organização (GONÇALVES, 2017). Pesquisa realizada por Melo, Cassini e Lopes (2011) mostra que os gerentes da área de TI, estão sujeitos às pressões e ao estresse, provenientes da cobrança pelo cumprimento de metas, que são inerentes ao papel de qualquer gestor. Porém, existem, também, as pressões decorrentes da necessidade constante de atualização a respeito das novas tecnologias. Nas entrevistas, verificou-se que gestores, em geral, têm menos disponibilidade de tempo para acessar informações pela internet no horário de trabalho.

No que se refere ao tipo de organização, os profissionais das empresas privadas, acessam mais informações sobre “oportunidades de trabalho” do que os profissionais que trabalham na administração pública. Por conseguinte, eles, também, tendem a considerar esse tipo de informação mais relevante, dos que os profissionais da administração pública.

De acordo com SEBRAE/DF (2016), uma das dificuldades enfrentadas pelo segmento de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), do DF, é a retenção de profissionais, principalmente, pela concorrência do serviço público. Existe a cultura do “servidor público” que é uma ameaça constante para as empresas de TIC em geral. Pode-se deduzir, portanto, que o acesso, mais frequente, a informações sobre “oportunidades de trabalho”, pelos profissionais de empresa privada corrobora aquela afirmação. Além disso, eles tendem a considerar essas informações como relevantes mais do que os profissionais das organizações públicas.

De acordo com o coeficiente de correlação de Spearman, verificou-se as possíveis correlações entre as respostas obtidas e as diversas faixas etárias. Obteve-se uma correlação negativa entre o acesso a informações não relevantes e as diversas faixas etárias. Assim sendo, quanto maior a faixa etária do profissional, menor o acesso a

informações não relevantes, no horário de trabalho. Significa que os profissionais na faixa etária acima de 51 anos são os que menos acessam informações não relevantes. Entre os profissionais entrevistados havia somente um, com idade acima de 50 anos, e esse declarou não acessar informação sem relevância.

No que se refere ao acesso à categoria de informação “novidades da área de TI” quanto maior a faixa etária do respondente mais ocorre o acesso a esse tipo de informação, bem como eles tendem a considerar essas informações como relevante para as atividades profissionais. Em relação ao “conteúdo das redes sociais”, também, aumenta o acesso a esse tipo de informação e a avaliação de que são informações relevantes, na medida em que aumenta a faixa etária.

Esse maior acesso ao “conteúdo das redes sociais”, bem como a tendência de considerá-los como relevante, pode estar relacionado aos motivos pelos quais acessa informações não relevantes, ou seja, “redução do nível de estresse” e “interação nas redes sociais”, que, também, aumenta em relação direta com a faixa etária dos profissionais.

De qualquer forma, em relação às redes sociais, podem existir algumas interpretações ligadas ao nível de motivação do profissional, condições de trabalho, o tempo de permanência na organização, falta de perspectiva, mas todos esses são tópicos que precisam ser pesquisados. Além disso, alguns profissionais usam as redes sociais, principalmente *Facebook* e *Telegram* para acessarem, também notícias sobre novas tecnologias.

No que se refere a informações sobre “novidades da área de TI”, nem sempre esse comportamento pode ser considerado como desviante. Conforme confirmado nas entrevistas, muitas vezes essas informações serão úteis em projetos futuros. Ressalte-se ainda, que 91,2% dos respondentes consideraram esse tipo de informação relevante para as atividades profissionais.

6.7 COMENTÁRIOS ADICIONAIS

Considerando os resultados obtidos por meio dos questionários e das entrevistas, observa-se que pontos importantes da revisão de literatura são confirmados. Como afirma Levitin (2015), o indivíduo, na atualidade, depara-se com uma quantidade imensa de informação, tema que foi bastante citado nas entrevistas.

Esse fenômeno é potencializado, cada vez mais, pelas tecnologias relacionadas à internet e que estão disponíveis em microcomputadores e, principalmente, pelos telefones celulares (AKU, 2017; GONÇALVES, 2017). Nas entrevistas essa realidade ficou bastante evidente, o acesso a informações não relevantes, pela internet, no ambiente de trabalho, ocorre basicamente pelo celular.

Pesquisa realizada por Gonçalves (2017), com 212 gestores em organizações públicas e privadas, mostra que 53,6% dos respondentes admitem que os empregados priorizam a comunicação pessoal (*Facebook, WhatsApp, email* e outros) em detrimento do trabalho. No entanto, somente, 29,8% afirmam que existe preocupação nas organizações com o uso crescente de dispositivos pessoais de tecnologia da comunicação, durante o horário de trabalho.

Além disso, somente, 36,4% admitem que os resultados da organização são prejudicados pelo uso pessoal, abusivo e indiscriminado das tecnologias da comunicação. E finalmente, 76,8% concordam que medidas de restrição ao uso da internet nas organizações desestabilizam os profissionais.

Em relação ao julgamento da relevância da informação, diversos autores afirmam não ser algo objetivo e estático, pois depende do ambiente, do contexto e das circunstâncias em que se encontra cada indivíduo (EASTERBROOK, 1959; SARACEVIC, 1970; 2017; SCHAMBER; EISENBERG; NILAN, 1990). Dessa forma, torna-se difícil uma constatação definitiva sobre quais informações são, realmente, relevantes para um conjunto de profissionais. Podem ser verificados indícios, opiniões que estão sujeitos às flutuações do ambiente externo e de diferentes estruturas cognitivas e emocionais dos indivíduos.

Essa relevância está intimamente relacionada com a necessidade de informação, que impulsiona o comportamento de busca, por meio de diferentes possibilidades. Nesta pesquisa, percebeu-se que a busca de informação, na maioria das vezes, não segue um padrão sistemático. Verificou-se pelas entrevistas que, confirmando Bates (1989) e Savolainen (1995), em geral, uma busca inicial leva a outra busca que modifica os próprios termos da pesquisa, em partes ou na totalidade, resultando na aquisição significativa de informações de forma acidental.

Outro aspecto abordado por Wurman (1989), que foi detectado nas entrevistas é o sentimento de ansiedade gerado pela imensa quantidade de informação, tanto para a vida pessoal como em relação ao aspecto profissional. Alguns entrevistados demonstraram se sentirem incapazes de acompanhar as novas informações que, rapidamente se tornam obsoletas. A hiperconectividade foi destacada, por um dos entrevistados, como um

fenômeno causador de estresse. Os aspectos emocionais relacionados à busca da informação já estavam nos trabalhos de Dervin (1983, 1996) e Kuhlthau (1991), porém em pesquisas de caráter mais sistemático.

Verificou-se que os profissionais que participaram desta pesquisa buscam, predominantemente, informações sobre as novidades relacionadas à área de TI, muitas delas não relevantes para as tarefas realizadas. Esse comportamento confirma Quintão, Segre e Rapkiewicz (2001), quando afirmam que os profissionais da área precisam se aperfeiçoar constantemente para não perder a concorrência no mercado de trabalho e até mesmo dentro da própria organização.

Coker (2011), Khansa et al. (2017) e Lim e Chen (2012) destacam outro aspecto importante, e que foi constatado nas entrevistas, sobre o uso da internet no trabalho. Esses autores apontam que, nem sempre, o *cyberloafing* é prejudicial, desde que possa auxiliar na redução do estresse, gerar um intervalo no trabalho, agregar diversidade ao ambiente de trabalho e servir como uma forma de lazer necessária. Muitos dos entrevistados afirmaram que, muitas vezes, conseguem encontrar a solução para um problema ou construir um raciocínio mais elaborado após uma pausa no trabalho para acessar alguma informação na internet.

O bloqueio de acesso à internet, usando algum tipo de solução técnica, é outro tema destacado por alguns autores, entre eles, Blau, Yang e Ward-Cook (2006), Coker (2011) e Lim (2002) como um aspecto crítico a ser trabalhado nas organizações. Esses autores acreditam que medidas dessa natureza não geram os resultados esperados e, muitas vezes, causam efeitos adversos. Na visão desses autores, esse comportamento dos profissionais deve ser tratado do ponto de vista da gestão de pessoas e do clima de trabalho da organização.

Quase todos entrevistados criticaram a prática de bloquear acessos pela rede corporativa, salvo aqueles *sites* que podem gerar problemas de segurança e aspectos éticos. De acordo com os entrevistados, os bloqueios existentes levam os profissionais a usarem mais os telefones celulares para acessar à internet e impossibilitam qualquer controle pela organização.

Pode-se concluir que as organizações precisam repensar a forma de convivência e de gerenciamento nesse cenário, passando a avaliar resultados que são entregues, quando se tratar de projetos, e/ou produtividade quando se referir a tarefas mais operacionais. Conforme um entrevistado ressaltou, as organizações precisam se atualizar diante dessa nova realidade.

Projeções do IBGE apontam que, em 2018, 3,42 milhões de jovens no Brasil alcançam a maioridade, 1,737 milhão de homens e 1,682 milhão de mulheres. Esses jovens, potencialmente, vão entrar no mercado de trabalho (GOMES et al., 2018) com novas demandas e, também, com novas soluções. O desafio para as organizações é criar novos arranjos organizações,

no que se refere à estrutura organizacional, poder decisório e processo de comunicação interno que contemple as novas gerações formadas em cultura totalmente digital, com problemas, mas também com muitas possibilidades.

Ressalte-se que nas entrevistas, dois profissionais na faixa etária abaixo de 30 anos, disseram não ter problema em conviver com as redes sociais e o trabalho. Conseguem dividir bem o tempo e a atenção entre as diversas demandas e, também, não se sentem sobrecarregados de informação.

Um gerente entrevistado fez a mesma observação em relação à diferença de comportamento entre profissionais na faixa etária acima de 30 anos e aqueles com idade inferior a essa faixa. Percebe-se que os mais novos, que conviveram com a tecnologia digital mais cedo, conseguem lidar melhor no trabalho com as demandas e interrupções provenientes, principalmente, do telefone celular. Essas constatações podem ser casos muito particulares, mas podem mostrar uma tendência comportamental das gerações futuras.

CAPÍTULO 7

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

[...] me sinto mais forte
Mais feliz, quem sabe
Só levo a certeza
De que muito pouco sei
Ou nada sei.
(Almir Sater/Renato Teixeira)

Nesse capítulo, estruturado em quatro seções, são discutidos a pergunta geradora e as suposições iniciais; o atendimento do objetivo proposto; as limitações do trabalho; e recomendações para trabalhos futuros.

7.1 PERGUNTA GERADORA E SUPOSIÇÕES BÁSICAS

A pergunta geradora da pesquisa foi: **quais os impactos da busca de informação não relevante, durante o horário de trabalho, por meio da internet, na realização das atividades dos profissionais de infraestrutura de TI?**

O problema da pesquisa parte de três suposições (S):

S1: os profissionais que trabalham na área infraestrutura de TI acessam a internet, de forma intensiva para busca de informações durante o horário de trabalho.

Somente se essa suposição fosse verificada poderia ser estabelecida a segunda suposição,

S2: a maior parte das informações acessadas, pelos profissionais de TI, não é relevante para a realização das atividades em curso.

Considerando que profissionais da área de infraestrutura de TI acessam a internet, de forma intensiva para busca de informações, durante o horário de trabalho (S1) poderia ser colocada a suposição de que grande parte dessas informações não é relevante para a realização das atividades profissionais (S2) e finalmente, a suposição final (S3) que norteou a pesquisa:

S3: a busca de informação não relevante, durante o horário de trabalho, traz impactos para a realização das atividades desses profissionais de TI.

Tendo em vista que a pesquisa realizada apresenta evidências de que essas três suposições são verdadeiras, então a pergunta geradora tem sentido e foi estabelecida como meta para ser respondida.

7.2 ATENDIMENTO DOS OBJETIVOS PROPOSTOS

O objetivo geral estabelecido foi: **verificar o impacto da busca de informações não relevantes, realizadas durante o horário de trabalho e utilizando a internet, nas atividades de profissionais de TI, que trabalham no Distrito Federal.**

O alcance desse objetivo foi ancorado nos objetivos específicos que deram origem às perguntas efetuadas pelo questionário e pelas entrevistas semiestruturadas. A seguir, apresenta-se cada um desses objetivos e os resultados alcançados.

Objetivo específico (a) **elaborar o perfil demográfico dos profissionais de TI, participantes da pesquisa.** Os dados foram coletados por meio de dois instrumentos: questionário e entrevista. Os questionários foram respondidos por 256 indivíduos, dos quais foram selecionados 142 profissionais, que atendiam aos objetivos da pesquisa, trabalhar na infraestrutura de TI, no DF.

Desses 142 profissionais, 67,6% (n=96) trabalham na administração pública; 58,5% (n=83) exercem função técnica; 81,7% (n=116) pertencem ao gênero masculino; 54,9% (n=78) têm especialização; e 47,9% (n=68) estão na faixa etária entre 31 a 40 anos.

As entrevistas foram realizadas com 28 profissionais, selecionados pelo critério de conveniência. A maioria, 64% (n=18) trabalha em uma empresa privada; 64% (n=57) estão na faixa etária, entre 31 e 40 anos; 68% (n=19) pertencem ao gênero masculino; 25% (n=7) exercem cargo de gestão; e 75% (n=21) têm especialização.

Resumindo, o perfil predominante dos participantes da pesquisa tem as seguintes características: homens, trabalham na administração pública, exercem função técnica, situam-se na faixa etária entre 31 e 40 anos e têm pós-graduação.

Em relação ao objetivo específico (b) **identificar o tipo de informação pesquisada pelos profissionais de TI, durante as atividades profissionais.** Foram apresentadas, no questionário, cinco categorias de informação: lazer e entretenimento; oportunidades de trabalho; política e economia; novidades da área de TI; e conteúdo das redes sociais. Os respondentes

escolheram, como de acesso mais “frequente”, as categorias: novidades da área de TI (81,5%); política e economia (44,7%); e lazer e entretenimento (24,8).

Nas entrevistas, esses dados foram confirmados. Assim sendo, para efeitos desta pesquisa as informações mais acessadas, pelos profissionais de TI, durante o horário de trabalho, são: novidades da área de TI; política e economia; e lazer e entretenimento. De acordo com os participantes da pesquisa, “novidades da área de TI” não constitui uma categoria de informações não relevante para as atividades profissionais.

Com referência ao objetivo específico (c) **identificar informações não relevantes pesquisadas pelos profissionais de TI, durante as atividades profissionais**. Em relação às informações que os profissionais indicaram como de acesso frequente, pode-se fazer algumas inferências. Existe coerência entre a indicação de que informações sobre novidades de TI foram as mais acessadas e consideradas como as mais relevantes para as atividades cotidianas.

Dessa forma, o acesso a esse tipo de informação não deveria ser considerado como prejudicial ao desenvolvimento das atividades. No entanto, nas entrevistas alguns profissionais que informaram acessar frequentemente esse tipo de informação, admitiram que, muitas delas, não estão relacionadas ao projeto e/ou atividades correntes.

Assim sendo, a depender da área de atuação do profissional, se mais ligada em desenvolvimento de novos projetos ou em realização de atividades mais corriqueiras, elas podem ser não relevantes para aquele momento, para aquela atividade, em maior ou menor intensidade. Três dos gestores entrevistados, também, consideram que essas informações são relevantes para a formação do profissional.

A segunda categoria de informações mais acessada refere-se a política e economia. Essas informações, também, foram colocadas em segundo lugar, em relação ao julgamento da relevância. Nas entrevistas, também, esse tipo de informação foi indicado como de acesso constante. Entretanto, em nenhum momento, houve qualquer referência à relevância dessas informações para as atividades profissionais.

Nesse tipo de informação, pode estar o maior desperdício de tempo entre os profissionais. Nesse bloco, também, podem ser incluídas outras informações, como por exemplo, esportes, mercadorias em oferta, compra de passagens, indicações de médicos, endereços de restaurantes, informações sobre planos de saúde, previdência privada, etc., todas informações citadas nas entrevistas.

Além disso, esse tipo de acesso não está bloqueado em muitas organizações e, particularmente, naquelas onde os entrevistados trabalhavam. Portanto, o acesso pode ser feito pelo microcomputador, usando a rede corporativa da organização.

Deve-se assinalar que a categoria informação sobre oportunidades de trabalho, que apesar de ter apresentado um percentual moderado, concentra-se nos profissionais das organizações privadas. Esse tema não foi tratado de forma direta nas entrevistas, mas pode-se inferir que entre esses profissionais existe maior desejo de mobilidade entre organizações e/ou áreas de TI.

Em relação ao objetivo específico **(d) Identificar os motivos do acesso a informações não relevantes**. Buscou-se identificar os motivos do acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, indagando sobre os resultados que os profissionais esperavam alcançar com esses acessos.

O resultado que obteve maior percentual de respostas foi “atualização sobre os últimos acontecimentos” que, pode-se depreender estar relacionado com informações sobre política e economia; e informações sobre lazer e entretenimento. O acesso a informações sobre política e economia ficou em segundo lugar na indicação de informações mais acessadas (pergunta 9) e, também, na mesma posição sobre informações que são relevantes na pergunta 11. Quanto a informações sobre lazer e entretenimento ficou em terceira posição, com 24,8%, na classificação de informações mais acessada e na última posição em relação à relevância para as atividades profissionais.

Finalmente, quanto ao objetivo específico **(e) identificar as consequências do acesso a informações não relevantes no ambiente de trabalho**, obteve-se os seguintes resultados: quase metade (41,2%) dos respondentes admitiu acessar informações não relevantes, durante o horário de trabalho, e um quarto dos profissionais consideraram que essas informações têm influência sobre as atividades profissionais. Na pergunta específica sobre o desvio da atenção causado pelas informações não relevantes, somente 10,6% admitiram como verdadeiro.

De acordo com todos os dados coletados, é possível deduzir que existe prejuízo para o desempenho desses profissionais, principalmente, considerando o conteúdo das entrevistas em que foram citadas, entre outros problemas: falta de foco, desvio da atenção, quebra do raciocínio pelas constantes interrupções. Todos esses problemas causados por informações que não tem relevância para o trabalho que, na maior parte das vezes, chegam por meio dos celulares e, principalmente, pelo *WhatsApp*.

Outro aspecto a considerar, quando se analisa as consequências desse tipo de comportamento, é o fator tempo. Mais de um terço dos entrevistados admitiram o uso da internet, entre 15 e 30 minutos, para acessar informações não relevantes.

No entanto, existe a possibilidade de que nesse tempo esteja computado, somente, os acessos feitos por microcomputador. Porém, os acessos por telefone celular são os mais comuns e frequentes e, praticamente, todos são direcionados a busca de informações não relevantes. De qualquer forma, chamou a atenção o percentual de 14,3% de profissionais que admitiram usar a internet entre uma e duas horas, para acessarem informações não relevantes.

Portanto, pode-se concluir que a busca de informações não relevantes, durante o horário de trabalho, por meio da internet, causa impactos, tanto positivos como negativos, nas atividades dos profissionais de TI.

- Como impactos negativos, destacam-se:
 - quebra do raciocínio, perda de foco, desvio da atenção e uso do tempo, de forma não apropriada. Fatores que interferem negativamente no resultado das atividades;
 - restrição do acesso a informações que podem ser relevantes para o desenvolvimento das atividades, devido à adoção, pelas organizações, de mecanismos para bloqueio de *sites* e/ou dos conteúdos.
- Em relação aos impactos positivos, verificou-se:
 - possibilidade de redução do estresse;
 - encontro de informações úteis de forma acidental.

Considera-se, dessa forma, que o objetivo geral proposto foi alcançado apesar das limitações existentes que são comentadas no próximo item.

7.3 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Esta pesquisa se deparou com uma série de limitações, que dificultaram a obtenção de resultados mais conclusivos e que podem ter causado alguns desvios nos resultados alcançados. Uma das primeiras restrições a serem mencionadas, que é comum em

todo trabalho desta natureza, é a dificuldade em conseguir indivíduos que se disponham a participar de uma pesquisa acadêmica.

No caso específico, por se tratar de uma pesquisa relacionada ao comportamento de profissionais, no ambiente de trabalho, não poderia ter nenhuma vinculação com qualquer organização. Assim sendo tornou-se mais difícil o levantamento de dados, tanto no questionário como, e principalmente, nas entrevistas.

Outra limitação foi a dificuldade de mapear a quantidade e o perfil dos profissionais de TI, que trabalham no DF, tendo em vista não ser uma profissão regulamentada e não ter um órgão representativo da categoria.

7.4 RECOMENDAÇÕES E PROPOSIÇÃO DE NOVAS PESQUISAS

Este tema é bastante atual e crítico para as organizações, portanto, merece que outros estudos sejam desenvolvidos. O comportamento, em relação ao acesso à internet, deve ser investigado em outras profissões e organizações, principalmente, quanto ao acesso de informações não relevantes para o trabalho, usando o telefone celular.

Muitas organizações limitam e controlam o acesso a alguns tipos de *sites*, correio eletrônico e redes sociais por meio de tecnologias que bloqueiam o acesso via rede corporativa. No entanto, as medidas não são efetivas, na medida em que todos acessos podem ser efetuados pelos telefones celulares, de propriedade dos indivíduos e sobre os quais as organizações não têm controle. Em consequência, perde-se o foco e desperdiça-se o tempo.

Portanto, as organizações precisam repensar novas formas de lidar com essa realidade, que vão além do uso de ferramental tecnológico e/ou, eventuais, medidas de caráter disciplinar. Novos modelos de gestão precisam ser aplicados, diferentes do modelo tradicional, de comando e controle. As estruturas e processos organizacionais da sociedade, que cada vez mais se organizam em redes de base tecnológica, precisam acompanhar esse direcionamento, no qual se inclui a convivência com a internet e tudo que ela representa.

Vale destacar que alguns *sites* e aplicativos devem ter o acesso bloqueado, tais como *sites* de pornografia, jogos eletrônicos e alguns outros que possam causar problemas de segurança para os serviços e produtos das organizações. No entanto, o acesso a outros tipos de *sites* e de aplicativos poderiam ser melhor gerenciado, *a posteriori*, com o uso de relatórios gerenciais e estratégia de acompanhamento da produtividade dos profissionais.

Cabe, portanto, que o tema seja mais investigado, com profundidade e abrangência tendo em vista que a tecnologia da internet, a enorme quantidade de informações disponível e os diversos meios de acesso, notadamente o celular, são fenômenos irreversíveis. Porém, são recursos que podem ser muito bem utilizados no ambiente de trabalho desde que devidamente gerenciados.

REFERÊNCIAS

AGUILLAR, Francis J. **Scanning the business environment**. New York: MacMillan, 1967.

AKU, Anizizo. **Role of Middle Managers in Mitigating Employee Cyberloafing in the Workplace**. 2017. Disponível em: <<http://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5070&context=dissertations>>. Acesso em: 03 dez. 2017.

ALBERTIN, Alberto L.; MOURA, Rosa Maria de (Org.). **Tecnologia da informação**. São Paulo: Atlas, 2004.

ALMEIDA, Cassia. Mulheres estão em apenas 37% dos cargos de chefia nas empresas. **O Globo**. 2017. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/mulheres-estao-em-apenas-37-dos-cargos-de-chefia-nas-empresas-21013908#ixzz56dQ2xxX1>>. Acesso em: 09 fev. 2018.

ANANDARAJAN, Murugan et al. Perceptions of personal web usage in the workplace: a Q-methodology approach. **Cyberpsychology & Behavior**, v. 9, n. 3, 2006. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/7004218_Perceptions_of_Personal_Web_Usage_in_the_Workplace_AQ-Methodology_Approach>. Acesso em: 08 jan. 2018.

ARABACI, İ. Bakır. Investigation Faculty of Education Students' cyberloafing behaviors in terms of various variables. **TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology**, v. 16, n.1, jan. 2017. Disponível em: <<http://www.tojet.net/articles/v16i1/1617.pdf>>. Acesso em: 03 dez. 2017.

ARAÚJO, Carlos A. Ávila. Práticas informacionais: novo conceito para o estudo dos usuários da informação. In: GÓMEZ, Maria N. González de; RABELLO, Rodrigo (Org.). **Informação: agentes e intermediação**. Brasília: IBICT, 2017.

AROUCK, Osmar. **Atributos de qualidade da informação**. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) - Universidade de Brasília, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, 2011.

BAARD, Paul P.; DECI, Edward L.; RYAN, Richard M. Intrinsic need satisfaction: a motivational basis of performance and well-being in two work settings. **Journal of Applied Social Psychology**, v. 34, n.10, 2004. Disponível em: <http://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2004_BaardDeciRyan.pdf>. Acesso em: 09 jan. 2018

BARRETO, Aldo de A. A questão da informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**, Fundação Seade, v. 8, n. 4, 1994. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/BARRETO%20A%20Questao%20da%20Informacao.pdf>>. Acesso: 13 nov. 2017.

BARRY, Carol L. User-defined relevance criteria: an exploratory study. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 45, n. 3, abr. 1994. Disponível em: <[http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199404\)45:3%3C149::AID-ASIS%3E3.0.CO;2-J/abstract](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1097-4571(199404)45:3%3C149::AID-ASIS%3E3.0.CO;2-J/abstract)>. Acesso em: 12 maio 2017.

_____; SCHAMBER, Linda. Users' criteria for relevance evaluation: a cross-situational comparison. **Information Processing & Management**, v. 34, n. 2/3, 1998. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com.ez54.periodicos.capes.gov.br/science/article/pii/S0306457397000782>>. Acesso em: 13 nov. 2017.

BATES, Marcia. The design of browsing and berrypicking techniques for the online search interface. **Online Review**, v.13, n. 5, 1989. Disponível em: <<https://www.ischool.utexas.edu/~i385df04/readings/Bates-berrypicking.html>>. Acesso em: 14 nov. 2017.

_____. Toward an integrated model of information seeking and searching. **New Review of Information Behaviour Research**, v. 3, 2002. Disponível em: <https://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/info_SeekSearch-i-030329.html>. Acesso em: 24 abr. 2017.

_____. Information Behavior. In: **Encyclopedia of Library and Information Sciences**, 3rd. 2010. Disponível em: <<https://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information-behavior.html>>. Acesso em: 03 fev. 2018.

BATURAY, Meltem Huri; SACIP, Toker. An investigation of the impact of demographics on cyberloafing from an educational setting angle. **Computers in Human Behavior**, v.50, 2015. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563215002824>>. Acesso em: 03 dez. 2017.

BAWDEN, David; HOLTHAM, Clive; COURTNEY, Nigel. Perspectives on information overload. **Aslib Proceedings**, v. 51, n. 8, p. 249-255, set. 1999. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/EUM0000000006984?journalCode=ap>>. Acesso em: 27 abr. 2017.

_____; ROBINSON, Lyn. The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. **Journal of Information Science**, v.35, n. 2, 2009. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0165551508095781>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

BELKIN, Nicholas J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **The Canadian Journal of Information Science**, v. 5, maio 1980. Disponível em: <<http://tefkos.comminfo.rutgers.edu/Courses/612/Articles/BelkinAnomolous.pdf>>. Acesso em: 3 maio 2017.

_____; ODDY, R. N.; BROOKS, H. M. Ask for information retrieval: part I: background and theory. **Journal of Documentation**, v. 38, n. 2, jun. 1982. Disponível em: <<http://www-emeraldinsight-com.ez54.periodicos.capes.gov.br/doi/pdfplus/10.1108/eb026722>>. Acesso em: 3 maio 2017.

BETTIS-OUTLAND, Harriette. Decision-making's impact on organizational learning and information overload. **Journal of Business Research**, v. 65, 2012. Disponível em: <<http://www-sciencedirect-com.ez54.periodicos.capes.gov.br/science/article/pii/S0148296310002845>>. Acesso em: 3 maio 2017.

BLANCHARD, Anita L.; HENLE, Christine A. Correlates of different forms of cyberloafing: the role of norms and external locus of control. **Computers in Human Behavior**, v.24, n.3, 2008. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563207000805>>. Acesso em: 03 dez. 2017.

BLAU, Gary; YANG, Yang; WARD-COOK, Kory. Testing a measure of cyberloafing. **Journal of allied health**, v. 35, n. 1, 2006. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/7165535_Testing_a_measure_of_cyberloafing>. Acesso em: 13 nov. 2017.

BONI, Valdete; QUARESMA, Silvia J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, v. 2, n.1 (3), 2005. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/view/18027/16976>>. Acesso em: 16 jan. 2018.

BORGES, Mônica E. Nassif et al. **A Ciência da Informação discutida à luz das teorias cognitivas**: estudos atuais e perspectivas para a área. Cadernos BAD, n.2, 2004. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/28807466_A_ciencia_da_informacao_discutida_a_luz_das_teorias_cognitivas_estudos_atuais_e_perspectivas_para_a_area>. Acesso em: 04 jan. 2018.

BORGES, Livia de O.; PINHEIRO, José Q. Estratégias de coleta de dados com trabalhadores de baixa escolaridade. **Estudos de Psicologia**, v. 7, n. 99, 2002. Disponível em: <http://www.redalyc.org/html/261/26170907/>. Acesso em: 18 jan. 2018.

BOTHA, David Petrus. **Bridging the Information Technology (IT) gap in South Africa through a step by step approach to IT governance**. Presented in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master of Commerce (Computer Auditing), Faculty of Economic and Management Sciences, 2014. Disponível em: <<http://scholar.sun.ac.za/handle/10019.1/86464>>. Acesso em: 22 mar. 2017.

BRAGA, Kátia S. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MUELLER, Suzana P. M. (Org.). **Métodos para pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

BRASIL. Senado Federal. **Projeto de Lei n. 420**. Regulamenta as profissões das áreas de Informática, de Processamento de Dados e de correlatas à Informática, e dá outras providências. 2016. Disponível em: <<http://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/127571>>. Acesso em: 24 nov. 2017.

BUCKLAND, Michael. Information as thing. **Journal of the American Society of Information Science**, v. 42, n. 5, jun. 1991. Disponível em: <[http://skat.ihmc.us/rid=1KR7VC4CQ-SLX5RG-5T39/BUCKLAND\(1991\)-informationasthing.pdf](http://skat.ihmc.us/rid=1KR7VC4CQ-SLX5RG-5T39/BUCKLAND(1991)-informationasthing.pdf)>. Acesso em: 3 maio 2017.

BUDD, John M. Relevance: language, semantics, philosophy. **Library trends**, v. 52, n. 3, 2004. Disponível em: <<https://www.thefreelibrary.com/Relevance%3a+language%2c+semantics%2c+philosophy.-a0118236060>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

BUNDY, Alan. (Ed.) **Australian and New Zealand Information Literacy Framework: principles, standards and practice**. 2. ed. Australian and New Zealand: Institute for Information Literacy, 2004. Disponível em: <<http://www.caul.edu.au/content/upload/files/info-literacy/InfoLiteracyFramework.pdf>>. Acesso em: 24 abr. 2017.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento - I: de Gutenberg a Diderot**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CARR, Nicholas. **A geração superficial: o que a internet está fazendo com os nossos cérebros**. Rio de Janeiro: Agir, 2011.

CASE, Donald O. **Looking for Information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior**. 4. ed. Edição Kindle. United Kingdom: Emerald, 2016.

CASE, Carl J.; YOUNG, Kimberly S. Employee internet management: current business practices and outcomes. **Cyberpsychology & Behavior**, v. 5, n. 4, 2002. Disponível em: <<http://online.liebertpub.com/doi/abs/10.1089/109493102760275608?journalCode=cpb>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CBO. CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES. Ministério do Trabalho e Emprego. 2010. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/downloads.jsf>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

CHATMAN, Elfreda A. Framing social life and theory and research. **The New Review of Information Behaviour Research**, v. 1, jan. 2000. Disponível em: <<https://dl.acm.org/citation.cfm?id=568023>>. Acesso em: 05 dez. 017

CHOO, Chun W. **A Organização do Conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: SENAC, 2003.

_____.; DETLOR, Brian; TURNBULL, Don. A behavioural model of information seeking on the Web: preliminary results of a study of how managers and IT specialist use the web. In: **ASIS Annual Meeting**, 1998. Disponível em: <<http://choo.fis.utoronto.ca/fis/respub/asis98/>>. Acesso em: 29 out. 2016.

_____. Information seeking on the Web: an integrated model of browsing and searching. **First Monday**, v. 5, n. 2, fev. 2000. Disponível em: <<http://firstmonday.org/article/view/729/638>>. Acesso em: 19 mar. 2017.

COKER, Brent L.S. Freedom to surf: the positive effects of workplace internet leisure browsing. **New Technology, Work and Employment**, v. 26, n. 3, nov. 2011. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1468-005X.2011.00272.x/abstract>>. Acesso em: 03 dez. 2017.

COOK, Joan L. College students and algebra story problems: strategies for identifying relevant information. **Reading Psychology**, v. 27, 2006. Disponível em: <<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02702710600640198?journalCode=urpy20>>. Acesso em: 27 abr. 2017.

COOPER, W. S. A definition of relevance for information retrieval. **Information Storage and Retrieval**. v.7, jun. 1971. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0020027171900246>>. Acesso em: 27 abr. 2017.

COSIJN, Erica; INGWERSEN, Peter. Dimensions of relevance. **Information Processing and Management**, v. 36, 2000. Disponível em:
<<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0306457399000722>>.
Acesso em: 12 nov. 2017.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

_____. **Investigação qualitativa & projeto de pesquisa: escolhendo entre cinco abordagens**. Porto Alegre: Penso, 2014.

DECI, Edward L.; CONNELL, James E.; RYAN, Richard M. Self-determination in a work organization. **Journal of Applied Psychology**, v. 74, n. 4, 1989. Disponível em:
<http://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/1989_DeciConnellRyan.pdf>.
Acesso em: 09 jan. 2018.

DERR, Richard L. A conceptual analysis of information need. **Information Processing and Management**, v. 19, n. 5, 1983. Disponível em:
<<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0306457383900018>>.
Acesso em: 3 maio 2017.

DERVIN, Brenda. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. **International Communications Association Annual Meeting**, Dallas, Texas, 1983. Disponível em:
<<http://faculty.washington.edu/wpratt/MEBI598/Methods/An%20Overview%20of%20Sense-Making%20Research%201983a.htm>>. Acesso em: 2 maio 2017.

_____. Chaos order and sense-making: a proposed theory for information design. **Information design**. Chambridge, MA: MIT Press, 1996. Disponível em:
<<https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/2279/dervindraft.htm>>. Acesso em: 30 abr. 2017.

_____. On studying information seeking methodologically: the implications of connecting metatheory to method. **Information Processing and Management**, v. 35, n. 6, 1999. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0306457399000230>>.
Acesso em: 1 maio 2017.

_____; NILAN, Michael. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)**, v. 25, 1986. Disponível em:
<<http://cat.inist.fr/?aModele=afficheN&cpsidt=7430935>>. Acesso em: 03 maio 2017.

DERY, Kristine; KOLB, Darl; MACCORMICK, Judith. Working with connective flow: how smartphone use is evolving in practice. **European Journal of Information Systems**, v. 23, n.5, 2014. Disponível em: <<https://link.springer.com/article/10.1057/ejis.2014.13>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

DUARTE, Rosália. Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. **Cadernos de Pesquisa**, n. 115, p. 139-154, mar. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cp/n115/a05n115.pdf>>. Acesso em: 21 nov. 2017.

DUARTE, Virginia. Profissionais de TI no setor de software e serviços de TI (SSTI): quantos são e o que fazem. **TIC em foco**. 2016a. Disponível em: <<http://ticemfoco.com.br/profissionais-de-ti-no-setor-de-software-e-servicos-de-ti-ssti-quantos-sao-e-o-que-fazem/>>. Acesso em: 16 nov. 2017.

_____. Presença feminina em outros setores econômicos exceto software e serviços de TI (N-SSTI). **TIC em Foco**. 2016b. Disponível em: <<http://ticemfoco.com.br/presenca-feminina-em-outros-setores-economicos-exceto-software-e-servicos-de-ti-n-ssti/>>. Acesso em: 26 nov. 2017.

EASTERBROOK, J. A. The effect of emotion on cue utilization and the organization of behavior. **Psychological Review**, v. 66, n. 3, 1959. Disponível em: <<http://psycnet-apa-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/journals/rev/66/3/183/>>. Acesso em: 3 maio 2017.

EDMUNDS, Angela; MORRIS, Anne. The problem of information overload in business organisations: a review of the literature. **International Journal of Information Management**, v. 20, n. 1, fev. 2000. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401299000511>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

ELLIS, David. A behavioural approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, v. 45, n. 3, 1989. Disponível em: <<http://www-emeraldinsight-com.ez54.periodicos.capes.gov.br/doi/pdfplus/10.1108/eb026843>>. Acesso em: 3 maio 2017.

_____; HAUGAN, Merete. Modelling the information seeking patterns of engineers and research scientists in an industrial environment. **Journal of Documentation**, v. 53, n. 4, 1997. Disponível em: <<http://www-emeraldinsight-com.ez54.periodicos.capes.gov.br/doi/pdfplus/10.1108/EUM0000000007204>>. Acesso em: 3 maio 2017.

EPPLER, Martin J.; MENGIS, Jeanne. The Concept of Information Overload: a review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines. **The information society: an international journal**, v. 20, v.5, 2004. Disponível em: <https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-8349-9772-2_15>. Acesso em: 19 mar. 2017.

ERDELEZ, Sanda. Information encountering its more than just bumping into information. **Bulletin of the American Society for Information Science**, v. 25, n. 3, fev. /mar. 1999. Disponível em: <<http://www.asis.org/Bulletin/Feb-99/erdelez.html>>. Acesso em: 26 maio 2017.

_____. Information encountering. In: FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sanda; MCKECHNIE, Lynne (E.F). **Theories of Information Behaviour**. Information Today Inc., Medford, NJ, p. 179-184, 2005.

FARHOOMAND, Ali F.; DRURY, Don H. Managerial information overload. **Communications of the ACM**, v. 45, n. 10, out. 2002. Disponível em: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?doid=570907.570909>>. Acesso em: 27 abr. 2017.

FASS, Leona F. Learning from Relevant and Irrelevant Information. **AAAI Technical Report FS-94-02**, 1994. Disponível em: <<http://www.aaai.org/Papers/Symposia/Fall/1994/FS-94-02/FS94-02-019.pdf>>. Acesso em: 19 mar. 2017.

FEZILE, Ozdamli. Are teachers candidates problematic internet users? **Procedia – Social and Behavioral Sciences**, v. 30, 2011. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042811022828?via%3Dihub>>. Acesso em: 26 out. 2017.

FIDEL et al. A multidimensional approach to the study of human-information interaction: a case study of collaborative information retrieval. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 55, n. 11, set. 2004. Disponível em: <<https://dl.acm.org/citation.cfm?id=1044406.1044408>>. Acesso em: 19 nov. 2017.

FISCHER, Gerhard. Articulating the task at hand and making information relevant to It. **Human-computer interaction**, v.16, 2001. Disponível em: <<http://l3d.cs.colorado.edu/~gerhard/papers/hci2001.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2017.

FISHER, Karen E.; JULIEN, Heidi. Information Behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 43, n. 1, cap. 7, 2009. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/aris.2009.1440430114/abstract>>. Acesso em: 19 mar. 2017.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FLORIDI, Luciano. **Philosophical Conceptions of Information**. 2009. Disponível em: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1533426>>. Acesso em: 19 abr. 2017.

FOINA, Paulo R. **Tecnologia de informação: planejamento e gestão**. São Paulo: Atlas, 2001.

FORD, Nigel. **Introduction to information behaviour**. London: Facet Publishing, 2015.

FOSKETT, D.J. A note on the concept of relevance. **Information Storage and Retrieval**, v. 8, 1972. Disponível em: <<https://eric.ed.gov/?id=EJ054895>>. Acesso em: 9 abr. 2017.

FOSTER, Allen F; ELLIS, David. Serendipity and its study. **Journal of Documentation**, v. 70, n. 6, 2014. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1108/JD-03-2014-0053>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **O pensamento reflexivo na busca e no uso da informação na comunicação científica**. 2008. 242 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2008. Disponível em: <http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=3564>. Acesso em: 14 abr. 2017.

GLASER, Barney G.; STRAUSS, Anselm L. The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research. Edição Kindle. New Jersey: Aldine Transaction, 2012.

GLASSMAN, Jeremy; PROSCH, Marilyn; SHAO, Benjamin B. M. To monitor or not to monitor: effectiveness of a cyberloafing countermeasure. **Information & Management**, v. 52, n.2, 2015. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720614000986>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

GLEICK, James. **A informação: uma história, uma teoria, uma enxurrada**. São Paulo: Companhia das Letras, 2013.

GOLEMAN, Daniel. Foco: a atenção e seu papel fundamental para o sucesso. Rio de Janeiro: Objetiva, 2014.

GONÇALVES, Lucio L. Dependência Digital: tecnologias transformando pessoas, relacionamentos e organizações. Rio de Janeiro: Barra Livros, 2017.

GOMES, Marlene; et al. Jovens nascidos em 2000 chegam aos 18 anos com dificuldade de relacionar. **Correio Braziliense**. 2018. Disponível em: <http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/brasil/2018/02/04/internas_polbraeco,657694/nascidos-em-2000-chegam-aos-18-anos-com-dificuldade-de-se-relacionar.shtml>. Acesso em: 05 fev. 2018.

GREENE, Jennifer C.; CARACELLI, Valerie J.; GRAHAM, Wendy F. Toward a Conceptual Framework for Mixed-Method Evaluation Designs. **Educational Evaluation and Policy Analysis**, v. 11, n. 3, 1989. Disponível em: <http://www.jstor.org/stable/1163620?seq=1#page_scan_tab_contents>. Acesso em: 10 jan. 2018.

GREIFENEDER, Elke. Trends in information behaviour research. In: ISIC, the Information Behaviour Conference, Leeds, 2-5 September 2014: Part 1. **Proceedings...** Leeds, 2014. Disponível em: <<http://www.informationr.net/ir/19-4/isic/isic13.html#.WQzaMNIrLIW>>. Acesso em: 5 maio 2017.

GREISDORF. Relevance: an interdisciplinary and information science perspective. **Informing Science: the International Journal of an Emerging Transdiscipline**, v. 3, n. 2, 2000. Disponível em: <<http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p67-72.pdf>>. Acesso em: 13 maio 2017.

HAIGH, Thomas. The history of information technology. In: CRONIN, Blaise (editor). **Annual review of information science and technology**, v. 45. New Jersey: Medford, 2011.

HANANI, Uri; SHAPIRA, Bracha; SHOVAL, Peretz. Information Filtering: Overview of Issues, Research and Systems. **User Modeling and User-Adapted Interaction (UMUAI)**, v. 11, n. 3, 2001. Disponível em: <<https://link.springer.com/article/10.1023/A:1011196000674>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

HARTER, S. P. Psychological relevance and information science. **Journal of American Society for Information Science**, v. 43, n.9, 1992. Disponível em: <[http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199210\)43:9%3C602::AID-ASI3%3E3.0.CO;2-Q/abstract](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1097-4571(199210)43:9%3C602::AID-ASI3%3E3.0.CO;2-Q/abstract)>. Acesso em: 24 abr. 2017.

HENLE, Christine A.; BLANCHARD, Anita L. The interaction of work stressors and organizational sanctions on cyberloafing. **Journal of Managerial Issues**, v. 20, n. 3, 2008. Disponível em: <<https://www.questia.com/library/journal/1G1-188064188/the-interaction-of-work-stressors-and-organizational>>. Acesso em: 26 out. 2017.

_____; KOHUT, Gary; BOOTH, Rosemary. Designing electronic use policies to enhance employee perceptions of fairness and to reduce cyberloafing: an empirical test of justice theory. **Computers in Human Behavior**, v. 25, n.4, 2009. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563209000387>>. Acesso em: 03 dez. 2017.

HEYLIGHEN, Francis. **Complexity and Information Overload in Society: why increasing efficiency leads to decreasing control** (Draft paper). 2002. Disponível em: <<https://issuu.com/gfbertini/docs/complexity-and-information-overload-in-society---w>>. Acesso em: 03 nov. 2016.

HJELSETH, Eilif. Exchange of relevant information in BIM objects defined by the role- and life-cycle information model. **Architectural engineering and design management**, v. 6, 2010. Disponível em: <<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.3763/aedm.2010.IDDS5?src=recsys>>. Acesso em: 19 abr. 2017.

HODGE, Milton H. Competing responses and the processing of irrelevant information. **Memory & Cognition**, v. 1, n. 2, 1973. Disponível em: <<http://paperity.org/p/17495361/competing-responses-and-the-processing-of-irrelevant-information>>. Acesso em: 3 maio 2017.

_____; REID, L. Starling. The influence of similarity between relevant and irrelevant information. **Perceptions & Psychophysics**, v. 10, n. 4A, 1971. Disponível em: <<https://link.springer.com/article/10.3758/BF03212803>>. Acesso em: 19 mar. 2017.

HOUAISS, Antonio; VILAR, M. de Salles. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2016**. Rio de Janeiro: IBGE, 2018. Disponível em? <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/c62c9d551093e4b8e9d9810a6d3bafff.pdf> Acesso em: 29 mar. 2018

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **Sinopse Estatística da Educação Superior 2016**, Brasília: INEP, 2017. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior>>. Acesso em: 17 dez. 2017.

INGWERSEN, Peter; JÄRVELIN, Kalervo. **The turn: integration of information seeking and retrieval in context**. Edição Kindle. Dordrecht: Springer, 2005.

JAMALUDDIN, Hasmida et al. Personal internet use: The use of personal mobile devices at the workplace. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, v. 172, 2015. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815004280>>. Acesso em: 04 dez. 2017.

KELLY, George A. **A Theory of Personality: the psychology of personal constructs**. Edição Kindle. New York: Norton, 1963.

KELTON, Andrea S. **Internet financial reporting: the effects of hyperlinks and irrelevant information on investor judgments**. 2006. PhD diss., University of Tennessee. Disponível em: <https://mgt.ncsu.edu/pdfs/accounting/kelton_dissertation_1-19-06.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2017.

KEMP, D. A. Relevance, pertinence and information system development. **Information Storage and Retrieval**, v.10, 1974. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0020027174900023>>. Acesso em: 18 abr. 2017.

KHANSA, Lara et al. Cyberloafing in the workplace: mitigation tactics and their impact on individuals' behavior. **Information Technology and Management**, set. 2017. Disponível em: <<https://link.springer.com/article/10.1007/s10799-017-0280-1>>. Acesso em: 04 out. 2017.

KIM, Sunny Jung; BYRNE, Sahara. Conceptualizing personal web usage in work contexts: A preliminary framework. **Computers in Human Behavior**, v. 27, n.6, 2011. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563211001440>>. Acesso em: 04 dez. 2017.

KNIGHT, Peter T. **A internet no Brasil: origens, estratégia, desenvolvimento e governança**. Bloomington: AuthorHouse, 2014.

KUHLTHAU, Carol C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, 1991. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/kuhlthau.pdf>>. Acesso em: 03 maio 2017.

_____. **Seeking meaning: a process approach to library and information services**. 2. ed. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2004.

KWON, Kean F. **Implications of internet usage policy on personal web usage from the perspective of senior management and other staff members**. 2015. Tese (Master of Science) - University of Otago, Dunedin, New Zealand. July 2015. Disponível em: <<https://ourarchive.otago.ac.nz/bitstream/handle/10523/5821/KwonKF2015MSc.pdf;sequence=1>>. Acesso em: 04 out. 2017.

LARA, Pablo Z. Manrique de. Fear in organizations: does intimidation by formal punishment mediate the relationship between interactional justice and workplace internet deviance? **Journal of Managerial Psychology**, v. 21, n. 6, 2006. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/toc/jmp/21/6>>. Acesso em: 25 set. 2017.

LAURINDO, Fernando J. B. **Tecnologia da informação: planejamento e gestão de estratégias**. São Paulo: Atlas, 2008.

LAZARTE, Leonardo. Ecologia cognitiva na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, v. 29, n. 2, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a06v29n2.pdf>>. Acesso em: 16 set. 2015.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LECKIE, Gloria J.; PETTIGREW, Karen E.; SYLVAIN, Christian. Modeling the information seeking of professional: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. **Library Quarterly**, v. 66, n. 2, 1996. Disponível em: <<http://www.journals.uchicago.edu/doi/10.1086/602864>>. Acesso em: 3 maio 2017.

LEE, Younghwa; LEE, Zoonky; KIM, Yongbeom. Understanding Personal Web Usage in Organizations. **Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce**, v. 17, n. 1, 2007. Disponível em: <<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10919390701291067?journalCode=hoce20>>. Acesso em: 13 nov. 2017.

LEE, Yu-Kang et al. The dark side of smartphone usage: psychological traits, compulsive behavior and technostress. **Computers in Human Behavior**, v. 31, 2014. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S074756321300397X>. Acesso em: 10 jan. 2018.

LEMOS, André; LÉVY, Pierre. **O futuro da internet: em direção a uma ciberdemocracia planetária**. São Paulo: Paulus, 2010.

LEVITIN, Daniel J. **A mente organizada: como pensar com clareza na era da sobrecarga de informação**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2015.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

LIM, Vivien K. G. The IT way of loafing on the job: cyberloafing, neutralizing and organizational justice. **Journal of Organizational Behavior**, v. 23, n 5, aug. 2002. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.161/abstract>>. Acesso em: 26 out. 2017.

_____; CHEN, Don J. Q. Cyberloafing at the workplace: gain or drain on work? **Behaviour & Information Technology**, v.31, n.4, 2012. Disponível em: <<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01449290903353054>>. Acesso em: 09 jan. 2018.

_____; TEO, Thompson S. H; LOO, Geok Leng. How do I loaf here? Let me count the ways. **Communications of the ACM**, v. 45, n.1, 2002. Disponível em: <<https://dl.acm.org/citation.cfm?id=502269.502300>>. Acesso em: 09 jan. 2018.

LIPKIN, Nicole; PERRYMORE, April. **A geração Y no trabalho: como lidar com a força de trabalho que influenciará definitivamente a cultura da sua empresa**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

LUFTMAN, J.N.; LEWIS, P. R.; OLDACH, S. H. Transforming the enterprise: the alignment of business and information technology strategies. **IBM Systems Journal**, v. 32, n.1, 1993. Disponível em: <<http://domino.research.ibm.com/tchjr/journalindex.nsf/9fe6a820aae67ad785256547004d8af0/f6b62aa747e7b56485256bfa00685caa!OpenDocument>>. Acesso em: 05 dez. 2017.

MAGALHÃES, Ivan L.; BRITO, Walfrido. **Gerenciamento de serviços de TI na prática: uma abordagem com base na ITIL**. São Paulo: Novatec, 2007.

MANAGEMENT ISSUES NEWS. **Does cyberloafing undermining productivity?** 2004. Disponível em: <<http://www.management-issues.com/news/1417/does-cyberloafing-undermining-productivity/>>. Acesso em: 24 set. 2017.

McGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

McGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MELO, Marlene C. de O. Lopes; CASSINI, Meire R. de O. Loureiro; LOPES, Ana L. Magri. Do estresse e mal-estar gerencial ao surgimento da síndrome de Estocolmo gerencial. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 11, n.2, jul-dez, 2011. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/22784>>. Acesso em: 24 jan. 2017.

MILLER, F. I=0 (information has no intrinsic meaning). **Information Research**, v. 8, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://www.informationr.net/ir/8-1/paper140.html>>. Acesso em: 19 mar. 2017.

MILLION A.J. et al. Opportunistic discovery of information and millennials: an exploratory survey. **Proceedings of the American Society for Information Science and Technology**, v. 50, n. 1, jan. 2013. Disponível em: <<https://www.deepdyve.com/lp/wiley/opportunistic-discovery-of-information-and-millennials-an-exploratory-tOdRuXZeO0>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

MIZZARO, Stefano. Relevance: the whole history. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 48, n. 9, 1997. Disponível em: <[http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199709\)48:9%3C810::AID-ASI6%3E3.0.CO;2-U/abstract](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1097-4571(199709)48:9%3C810::AID-ASI6%3E3.0.CO;2-U/abstract)>. Acesso em: 3 maio 2017.

MORIN, Edgar. **O método: a natureza da natureza**. Porto Alegre: Sulina, 2005a.

_____. **Introdução ao pensamento complexo**. Porto Alegre: Sulina, 2005b.

MOURA JUNIOR, Pedro J.; HELAL, Diogo H. **Profissionais e Profissionalização em Tecnologia da Informação: Indicativos de uma “Metamorfose Ambulante”**. In: IV Encontro de Administração da Informação. Bento Gonçalves (RS), 19 a 21. maio 2013. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EnADI61.pdf>>. Acesso em: 13 abr. 2017.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO (MTE). Bases Estatísticas RAIS e CAGED. 2016. Disponível em: <<http://bi.mte.gov.br/bgcaged/inicial.php>>. Acesso em: 04 abr.2018.

NETO, Antônio. **Os benefícios da regulamentação da profissão de TI, segundo o SINDPD**. 2016. Disponível em: <<http://computerworld.com.br/os-beneficios-da-regulamentacao-da-profissao-de-ti-segundo-o-sindpd>>. Acesso em: 24 nov. 2017.

NIEDŹWIEDZKA, Barbara. A proposed general model of information behaviour. **Information Research**, v. 9, n. 1, 2003. Disponível em: <<http://www.informationr.net/ir/9-1/paper164.html>>. Acesso em: 19 mar. 2017.

NISBETT, Richard. E.; ZUKIER, Henry; LEMLEY, Ronald E. The dilution effect: nondiagnostic information weakens the implications of diagnostic information. **Cognitive Psychology**, v. 13, 1981. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0010028581900104>>. Acesso em: 15 abr. 2017.

NOLIN, Jan. Relevance as a boundary concept: reconsidering early information retrieval. **Journal of Documentation**, v. 65, n.5, 2009. Disponível em: <http://www.academia.edu/1954334/_Relevance_as_a_boundary_concept_Reconsidering_early_information_retrieval>. Acesso em: 18 abr. 2017.

OHTOSHI, Paulo Hido. **O comportamento informacional**: estudo com especialistas em segurança da informação e criptografia integrantes da RENASIC/COMSIC. 2013. Dissertação (mestrado). Faculdade de Ciência da Informação. Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, 2013. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/14394/1/2013_PauloHideoOhtoshi.pdf>. Acesso em: 3 maio 2017.

OLIVEIRA, Fátima B, de. **Tecnologia da informação e da comunicação**: articulando processos, métodos e aplicações. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2009.

PÁLSDÓTTIR, Ágústa. Opportunistic discovery of information by elderly icelanders and their relatives. **Information research**, v. 16, n. 3, 2011. Disponível em: <<http://www.informationr.net/ir/16-3/paper485.html#authors>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

PETTIGREW, K. E.; FIDEL, R.; BRUCE, H. Conceptual framework in information behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 35, 2001. Disponível em: <<http://faculty.washington.edu/fidelr/RayaPubs/ConceptualFrameworks.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2017.

PICARIELLO, Antonio; RINALDI, Antonio M. User Relevance Feedback in Semantic Information Retrieval. **International Journal of Intelligent Information Technologies**, v.3, n.2, 2007. Disponível em: <<https://www.igi-global.com/article/user-relevance-feedback-semantic-information/2417>>. Acesso em: 2 nov. 2017.

PIJPERS, Guus. **Information Overload**: a system for better managing everyday data. Nova Jersey: Wiley, 2010.

PIMENTEL, Maurício. **A formação em TI**: o papel da universidade e do mercado. 2017. Disponível em: <http://brasscom.org.br/a-formacao-em-ti-o-papel-da-universidade-e-do-mercado/>. Acesso em: 26 nov. 2017.

PIROLI, Peter; CARD, Stuart. Information Foraging. **Psychological Review**, v. 106, n. 4, 1999. Disponível em: <<http://www.romanpoet.org/223/pirolli.card.info.foraging.pdf>>. Acesso em: 11 dez. 2017.

PREEZ, Madely du. **Information needs and information-seeking behaviour of consulting engineers: a qualitative investigation**. Master of information science, University of South Africa. 2008. Disponível em: <<http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/1941/dissertation.pdf;sequence=1>>. Acesso em: 3 maio 2017.

PRENSKY, Marc. Digital natives, digital immigrants part 1. **On the Horizon**, v.9, n. 5, 2001. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/10748120110424816>>. Acesso em: 12 jan. 2018.

PRESTON, Carolyn C. e COLEMAN, Andrew M. Optimal number of response categories in rating scales: reliability, validity, discriminating power, and respondent preferences. **Acta Psychologica**. n. 104, 2000. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001691899000505>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

QUINTÃO, Patrícia L.; SEGRE, Lidia M.; RAPKIEWICZ, Clevis. **Atualização de profissionais de tecnologia da informação: educação continuada e novos métodos**, 2001. Disponível em: <<http://www.lbd.dcc.ufmg.br/colecoes/wei/2001/001.pdf>>. Acesso em: 13 abr. 2017.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc V. **Manual de investigação em Ciências Sociais**. 4. ed. Gradiva: Lisboa, 2005.

RAUEN, Fábio J. Sobre relevância e irrelevâncias. In: CAMPOS, Jorge; RAUEN, Fábio J. (Org). **Tópicos em teoria da relevância**. Porto Alegre: ediPUCRS, 2008.

REZENDE, Denis A.; ABREU, Aline F. de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

RICHARDS, James. What has the internet ever done for employees? A review, map and research agenda. **Employee Relations**, v. 34, n. 1, 2011. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1108/01425451211183246>>. Acesso em: 04 dez. 2017.

RIEH, Soo Young; BELKIN, Nicholas J. Understanding judgment of information quality and cognitive authority in the WWW. In: ASIS Annual Meeting, 61. 1998, Pittsburgh, PA. **Proceedings...**v. 35, 1998. Disponível em: <<http://rieh.people.si.umich.edu/~rieh/papers/asis98.pdf>>. Acesso em: 7 maio 2017.

ROBREDO, Jaime. Filosofia da ciência da informação ou Ciência da informação e filosofia? In: TOUTAIN, Lídia M. B. Brandão (Org.). **Para entender a ciência da informação**. Salvador: EDUFBA, 2007. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/145/1/Para%20entender%20a%20ciencia%20da%20informacao.pdf>>. Acesso em: 2 dez. 2017

SALANOVA, Marisa; PEIRÓ, José M.; SCHAUFELI, Wilmar B. Self-efficacy specificity and burnout among information technology workers: an extension of the job demand-control model. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, v. 11, n.1, 2010. Disponível em: <<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13594320143000735>>. Acesso em: 3 maio 2017.

SAMPIERI, R. Hernández; COLLADO, C. Fernández; LUCIO, M. del P. Baptista. **Metodologia de pesquisa**. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANTOS, B. de Sousa. Os tribunais e as novas tecnologias de comunicação e de informação. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 7, n. 13, jan./jun. 2005. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/sociologias/article/view/550>>. Acesso em: 3 maio 2017.

SANTOS, Gilmar S.; CAMPOS, Fernando C. de; MUSTARO, Pollyana N. Ambiente de aprendizagem virtual em serviços de TI uma perspectiva dos atores envolvidos e da análise do retorno de investimento. In: **VI Congresso Nacional de Excelência em Gestão: Energia, Inovação, Tecnologia e Complexidade para a Gestão Sustentável**, Niterói, RJ, Brasil, 5 a 7, ago. 2010. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/266607229_AMBIENTE_DE_APRENDIZAGEM_VIRTUAL_EM_SERVICOS_DE_TI_UMA_PERSPECTIVA_DOS_ATORES_ENVOLVIDOS_E_DA_ANALISE_DO_RETORNO_DE_INVESTIMENTO>. Acesso em: 13 abr. 2017.

SARACEVIC, Tefko. The concept of “relevance” in information science: a historical review. In: SARACEVIC. **Introduction to information science**, cap. 3. New York & London: R. R. Bowker Company, 1970.

_____. Relevance: a review of and a framework for the thinking on the notion in information science. **Journal of the American Society for Information Science**, nov./dez. 1975. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.4630260604/full>>. Acesso em: 19 abr. 2017.

_____. Relevance reconsidered. In: Information science: integration in perspectives. The Second Conference on Conceptions of Library and Information Science. **Proceedings...** out. 1996. Disponível em: <<http://www.citeulike.org/user/IBTheory/article/1341776>>. Acesso em: 3 maio 2017.

_____. Relevance: A review of the literature and a framework for thinking on the notion in Information Science. Part III: Behavior and effects of relevance. **Journal of the american society for information science and technology**, v. 58, n. 13, 2007. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.20681/abstract>>. Acesso em: 28 abr. 2017.

_____. **The notion of relevance in information science:** everybody knows what relevance is. But what is it really? Nova Carolina: Gary Marchionin, 2017.

_____ et al. A study of information seeking and retrieving. I. Background and methodology. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 39, n. 3, 1988. Disponível em: <[http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(198805\)39:3%3C161::AID-ASI2%3E3.0.CO;2-0/abstract](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1097-4571(198805)39:3%3C161::AID-ASI2%3E3.0.CO;2-0/abstract)>. Acesso em: 3 maio 2017.

SAVOLAINEN, Reijo. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of “way of life”. **Library & Information Science Research**. v. 17, n.3, 1995. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0740818895900489>>. Acesso em: 11 dez. 2017.

_____. Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of Information-Seeking Studies. **The Library Quarterly**, v. 77, n. 2, abr. 2007. Disponível em: <<http://www.jstor.org/stable/10.1086/517840>>. Acesso em: 14 nov. 2017.

_____. Emotions as motivators for information seeking: a conceptual analysis. **Library & Information Science Research**, v. 36, n. 1, 2014. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818814000085>>. Acesso em: 14 jun. 2017.

_____. Elaborating the conceptual space of information-seeking phenomena. **Information research**, v. 21, n. 3, set. 2016. Disponível em: <<http://www.informationr.net/ir/21-3/paper720.html#.WP4C8dLyvIU>>. Acesso em: 24 abr. 2017.

SAWITRI, Hunik S.R. Role of internet experience in moderating influence of work stressor on cyberloafing. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, v. 57, out. 2012. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281204654X?via%3Dihub>>. Acesso em: 26 out. 2017.

SCHAMBER, L.; EISENBERG, M. Relevance: the search for a definition. Annual Meeting of the American Society for Information Science, 51, 1988. **Proceedings...** Atlanta, 1988. Disponível em: <<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED304158.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2017.

_____; NILAN, Michael S. A re-examination of relevance: toward a dynamic, situational definition. **Information Processing and Management**, v. 26, n. 6, 1990. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/030645739090050C>>. Acesso em: 19 abr. 2017.

SEBRAE/DF. **Tecnologia da Informação e Comunicação no DF**: mapa setorial. Brasília: Sebrae/DF, 2016.

SEYMOUR, L. NADASEN, K. Web access for IT staff: a developing world perspective on web abuse. **The Electronic Library**, v. 25, n. 5, 2007. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02640470710829532>. Acesso em: 10 jan. 2018.

SHEIKH, Alireza; ATASHGAH, M. Sharifi; ADIBZADEGAN, Mahdi. The antecedents of cyberloafing: A case study in an Iranian copper industry. **Computers in Human Behavior**, v.51, part A, 2015. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563215003374>>. Acesso em: 10 jan. 2017.

SHERIFF, Aisha M.; RAVISHANKAR, Geetha. The techniques and rationale of e-surveillance practices in organizations. **Journal of Multidisciplinary Research**, v. 2, n. 2, fev. 2002. Disponível em: <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2480083>. Acesso em: 10 jan. 2018.

SOLOMON, P. Discovering information behavior in sense making. I. Time and timing. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 48, n. 2, 1997. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1011.9496&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em: 3 maio 2017.

SONNENWALD, Diane H. Evolving perspectives of human information behavior: contexts, situations, social networks and information horizons. In: Exploring the Contexts of Information Behavior: **Proceedings** of the Second International Conference in Information Needs. Taylor Graham, 1999. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/7971/1/isic98%2Bpaper.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2017

SPINK, Amanda; COLE, Charles. A human information behavior approach to a philosophy of information. **Library trends**, v. 52, n.3, 2004. Disponível em: <<https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/1690/Spink617628.pdf?sequence=2>>. Acesso em: 24 abr. 2017.

SPINK, Amanda; COLE, Charles. Human information behavior: integrating diverse foraging use. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v.57, n.1, 2006. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.20249/abstract>>. Acesso em: 22 abr. 2017.

_____. Information Behavior: a socio-cognitive ability. **Evolutionary Psychology**, v. 5, n. 2, 2007. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com.ez54.periodicos.capes.gov.br/doi/abs/10.1177/147470490700500201>>. Acesso em: 3 maio 2017.

STONIER, T. **Information and the internal structure of universe: an exploration into information physics**. New York: Springer - Verlag, 1990.

STRAßHEIM, Jan. Relevance theories of communication Alfred Schutz in dialogue with Sperber and Wilson. **Journal of Pragmatics**, v. 42, 2010. Disponível em: <http://www.academia.edu/1314867/Relevance_theories_of_communication_Alfred_Schutz_in_dialogue_with_Sperber_and_Wilson>. Acesso em: 22 abr. 2017.

TARAPANOFF, Kira. Informação, conhecimento e inteligência em corporações: relações e complementaridade. In: TARAPANOFF, Kira (Org.), **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT, 2006.

TAYLOR, Roberts S. Question-Negotiation and information seeking in libraries. **College and Research Libraries**, v. 29, n. 03, maio 1968. Disponível em: <<http://crl.acrl.org/content/29/3/178.full.pdf+html>>. Acesso em: 10 fev. 2017.

_____. Value-Added processes in the information life cycle. **Journal of the American Society for Information Science**, abr. 1982. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.4630330517/full>>. Acesso em: 11 fev. 2017.

_____. Value-added processes in document-based systems: abstracting and indexing services. **Information Services and Use**, v. 4, n. 3, jun. 1984. Disponível em: <<http://content.iospress.com/articles/information-services-and-use/isu4-3-02>>. Acesso em: 3 maio 2017.

TIBONI, Conceição G. R. **Estatística básica**: para os cursos de administração, ciências contábeis, tecnológicos e de gestão. São Paulo: Atlas, 2010.

TODD, Ross J. Adolescents of the information age: patterns of information seeking and use, and implications for information professionals. **School Libraries Worldwide**, v. 9, n. 2, 2003. Disponível em: <<http://search.proquest.ez54.periodicos.capes.gov.br/docview/217753049?pq-origsite=gscholar>>. Acesso em: 9 abr. 2017.

TOMS, Elaine G. Serendipitous Information Retrieval. In: Proceedings of the First DELOS Network of Excellence Workshop on Information Seeking, **Proceedings... Searching and Querying in Digital Libraries**, 2000. Disponível em: <https://www.ercim.eu/publication/ws-proceedings/DelNoe01/3_Toms.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2017.

TRIVIÑOS, Augusto N.S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 2010.

TURBAN, Efraim *et al.* **Tecnologia da informação para gestão**: transformando os negócios na economia digital. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

VIEIRA, Kelmara M.; DALMORO, Marlon. Dilemas na Construção de Escalas Tipo Likert: o Número de Itens e a Disposição Influenciam nos Resultados? XXXII Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro, 6 a 10 de dezembro de 2008. **Anais...** Rio de Janeiro, 2008.

VITAK, Jessica; CROSE, Julia; LAROSE, Robert. **Personal internet use at work: understanding cyberslacking**. Computers in Human Behavior, v. 27, n. 5, 2011. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563211000604>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

WERSIG, Gernot; NEVELLING, Ulrich. The phenomena of interest to information science. **Information Scientist**, v.9, n. 4, dez. 1975. Disponível em: <<https://pdfs.semanticscholar.org/bc52/766117dcae45979915be0ed63542a11e08c8.pdf>>. Acesso em: 5 maio 2017.

WHITTAKER, Steve. Personal information management: from information consumption to curation. **Annual Review of Information Science and Technology**, v.45, n.1, 2011. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/aris.2011.1440450108/abstract>>. Acesso em: 2018.

WILLIAMSON, Kirsty. Discovered by Chance: The Role of Incidental Information Acquisition in an Ecological Model of Information Use. **Library & Information Science Research**, v. 20, n.1, 1998. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818898900044>>. Acesso em: 20 maio 2017.

WILSON, Patrick. Unused Relevant Information in Research and Development. **Journal of the Association for Information Science and Technology**, v. 46, n. 1, 1995. Disponível em: <[http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199501\)46:1%3C45::AID-ASI5%3E3.0.CO;2-X/abstract](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1097-4571(199501)46:1%3C45::AID-ASI5%3E3.0.CO;2-X/abstract)>. Acesso em: 10 jan. 2018.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 37 n. 1, 1981. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Tom_Wilson25/publication/249364883_On_User_Studies_and_Information_Needs/links/575086fd08ae1f765f93bc30.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2017.

WILSON, T.D. Information needs and uses: fifty years of progress. In: B.C. Vickery, (Ed.). **Fifty years of information progress: a Journal of Documentation review**. London: Aslib. 1994. Disponível em: <<http://www.informationr.net/tdw/publ/papers/1994FiftyYears.html>>. Acesso em: 19 mar. 2017.

_____. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Processing and Management**, v. 33, n.4, 1997. Disponível em: <<http://www-sciencedirect-com.ez54.periodicos.capes.gov.br/science/article/pii/S0306457397000289>>. Acesso em: 4 abr. 2017.

_____. Models in information behavior research. **Journal of Documentation**, London, v.55, n.3, jun. 1999. Disponível em: <<http://www-emeraldinsight-com.ez54.periodicos.capes.gov.br/doi/pdfplus/10.1108/EUM0000000007145>>. Acesso em: 24 abr. 2017.

_____. Human information behavior. **Informing Science Research**. v. 3, n. 2, 2000. Disponível em: <<https://pdfs.semanticscholar.org/f393/bbfdac03c71f567887513c0e2687df8cd412.pdf>>. Acesso em: 30 mar. 2017.

_____.; WALSH, C. Information behaviour: an inter-disciplinary perspective. **British Library Research and Innovation Report**, n. 10, 1996. Disponível em: <<http://www.informationr.net/tdw/publ/infbehav/cont.html>>. Acesso em: 15 fev. 2017.

WURMAN, Richard S. **Ansiedade de Inform@ção**: como transformar informação em compreensão. São Paulo: Cultura, 1989.

_____. **Information Anxiety 2**. Indianapolis: Que, 2001.

XIE, Iris. **Interactive information retrieval in digital environments**. Hershey (PA): IGI, 2008.

YADAMSUREN, Borchuluun; ERDELEZ, Sanda. Incidental exposure to online news. **Proceedings** of the Association for Information Science and Technology, v. 47, n. 1. nov./dez. 2010. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/meet.14504701237/full>>. Acesso em: 12 nov. 017.

APÊNDICES

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Bem-vindo ao meu questionário

Este questionário refere-se à pesquisa de Doutorado, em Ciência da Informação, da Universidade de Brasília, sob a coordenação da Profa. Dra. Kelley Gasque. O objetivo é investigar o acesso a informações na internet, pelos profissionais da área de infraestrutura de TI, durante o horário de trabalho. São poucas perguntas que podem ser respondidas em, mais ou menos, oito minutos.

Agradeço sua contribuição que é muito importante para o sucesso deste trabalho, assegurando que sua identidade será mantida em sigilo.

1. Você trabalha no/em:

- Distrito Federal
- Outra Unidade da Federação

2. Organização em que trabalha

- Administração pública (direta ou indireta) – quadro próprio
- Administração pública (direta ou indireta) – terceirizado
- Empresa privada – quadro próprio
- Empresa privada – terceirizado
- Profissional autônomo

3. Área em que trabalha

- Infraestrutura de TI
- Desenvolvimento de aplicativos
- Segurança da Informação
- Gestão de Projetos de TI
- Outra área (especifique)

4. Função que exerce

- Gerencial
- Técnica
- Outra função (especifique)

5. Faixa etária

- Abaixo de 20 anos De 31 a 40 anos
 De 20 a 25 anos De 41 a 50 anos
 De 26 a 30 anos Acima de 50 anos

6. Gênero

- Masculino
 Feminino

7. Último nível de escolaridade

- Doutorado Graduação
 Mestrado Ensino Médio
 Especialização

8. Você acessa informações não relevantes pela internet, durante o horário de trabalho?

(No escopo desta pesquisa, **informação não relevante** é aquela informação que não tem utilidade ou valor para o desempenho das suas atividades profissionais em determinado momento).

- Sempre Raramente
 Frequentemente Nunca
 Indeciso (a)

9. Você acessa este tipo de informação durante o horário de trabalho?

	Sempre	Frequentemente	Indeciso(a)	Raramente	Nunca
a. Lazer e entretenimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Oportunidades de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Política e economia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Novidades da área de TI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Conteúdo das redes sociais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outros assuntos (especifique)					

10. O acesso a informações não relevantes tem influência nas suas atividades profissionais?

- Sempre Raramente
 Frequentemente Nunca
 Indeciso (a)

11. Este tipo de informação é relevante para a realização das suas atividades profissionais?

	Sempre	Frequentemente	Indeciso (a)	Raramente	Nunca
a. Lazer e entretenimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Oportunidades de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Política e economia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Novidades da área de TI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Conteúdo das redes sociais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outros assuntos (especifique)					

12. O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, desvia sua atenção das atividades profissionais?

- Sempre Raramente
 Frequentemente Nunca
 Indeciso (a)

13. Que resultados você consegue ao acessar informações não relevantes, durante o horário de trabalho?

	Sempre	Frequentemente	Indeciso (a)	Raramente	Nunca
a. Auxílio na realização das tarefas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Aumento do nível de conhecimento técnico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Redução do nível de estresse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Atualização sobre os últimos acontecimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Interação nas redes sociais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outros resultados (especifique)					

14. O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, tem influência sobre suas atividades profissionais?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Sempre | <input type="radio"/> Raramente |
| <input type="radio"/> Frequentemente | <input type="radio"/> Nunca |
| <input type="radio"/> Indeciso (a) | |

15. Em média, quanto tempo você fica acessando informações não relevantes durante o horário de trabalho?

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> menos de 15 minutos | <input type="radio"/> entre 45min e 1h |
| <input type="radio"/> entre 15 e 30min | <input type="radio"/> entre 1 e 2h |
| <input type="radio"/> entre 30 e 45min | <input type="radio"/> acima de 2h |

APÊNDICE B – ROTEIRO DAS ENTREVISTAS

- Contextualização
- Informação sobre o tema da entrevista
- Pedido de autorização para gravar a entrevista.
- Principais tópicos tratados:
 - ✓ Perfil demográfico (idade; função; gênero, vínculo empregatício; e escolaridade);
 - ✓ Formas de acesso a informações pela internet, no horário de trabalho;
 - ✓ Mecanismos e/ou aplicativos usados para acesso a informações;
 - ✓ Tipo de informações acessadas, na internet, durante o horário de trabalho;
 - ✓ Tempo e frequência de acesso à internet, no horário de trabalho;
 - ✓ Principais razões para acessar à internet no horário de trabalho;
 - ✓ Motivos para acessar informações não relevantes no horário de trabalho;
 - ✓ Impactos na realização das atividades.

APÊNDICE C – ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS

1 Gênero, função e tipo de organização

Com o objetivo de comparar os resultados obtidos, em relação às variáveis: gênero, função e tipo de organização foi utilizado o teste de Mann Whitney que analisa amostras independentes, retiradas de populações com médias iguais. O primeiro passo, para realização do teste, é a formulação das hipóteses; a hipótese nula indica igualdade entre as medidas feitas entre as variáveis. Neste caso, o comportamento não varia em relação ao sexo e à função.

Nessa comparação foram usados, somente, as respostas das opções “sempre” e “frequentemente”, agrupadas sob a classificação de “frequente” e das opções “raramente” e “nunca” agrupadas sob a classificação “raro/nulo”. Foram excluídas as respostas à opção “indeciso (a)” e aqueles que não responderam.

As hipóteses formuladas foram as seguintes:

$$\begin{cases} H_0: \text{Não existe diferença significativa entre os grupos} \\ H_1: \text{Existe diferença significativa entre os grupos} \end{cases}$$

Em seguida, as observações dos dois grupos são colocadas juntas e ordenadas de maneira crescente, atribuindo a média para os postos que possuem observações empatadas.

- $n_1 =$ Número de casos no Grupo 1;
- $n_2 =$ Número de casos no Grupo 2;
- $R_1 =$ Soma dos postos do Grupo 1;
- $R_2 =$ Soma dos postos do Grupo 2.

Para realizar o cálculo da estatística de Mann Whitney (U), utiliza-se a seguinte fórmula:

$$U = n_1 n_2 + \frac{n_1(n_1 + 1)}{2} - R_1$$

ou

$$U = n_1 n_2 + \frac{n_2(n_2 + 1)}{2} - R_2$$

Escolhe-se o menor valor de U, caso $n < 20$ utilize a tabela dos valores críticos de U, caso contrário deverá ser utilizado o cálculo de Z a seguir:

$$Z = \frac{U - \alpha_R}{\sigma_R}$$

em que:

$$\alpha_R = \frac{n_1 n_2}{2} \quad \sigma_R = \sqrt{\frac{n_1 n_2 (n_1 + n_2 + 1)}{12}}$$

Foi usado o nível de significância de 0,05, isto é, existia a probabilidade de 5 em 100 de que a hipótese H_o fosse rejeitada e 95% de chance de que fosse aceita.

1.1 Variável Gênero

As hipóteses formuladas foram as seguintes:

$$\begin{cases} H_o: \text{Não existe diferença significativa entre os sexos} \\ H_1: \text{Existe diferença significativa entre os sexos} \end{cases}$$

Foram obtidos os seguintes resultados, de acordo com o quadro 1.

Quadro 1 – Comparação entre gêneros

(continua)

Pergunta	U de Mann-Whitney	Z	P-valor	Resultado a um nível de 5%
Q8 - Você acessa informações não relevantes pela internet, durante o horário de trabalho?	1050,000	-1,834	0,067	Não há diferença significativa
Q9 - Você acessa este tipo de informação durante o horário de trabalho?				
Q9a - Lazer e entretenimento	1046,500	-2,089	0,037	Diferença significativa.
Q9b - Oportunidades de trabalho	887,500	-3,319	0,001	Diferença significativa.
Q9c - Política e economia	942,000	-1,886	0,059	Não há diferença significativa
Q9d - Novidades da área de TI	968,000	-1,927	0,054	Não há diferença significativa
Q9e - Conteúdo das redes sociais	1286,000	-0,193	0,847	Não há diferença significativa
Q10 - O acesso a informações não relevantes tem influência nas suas atividades profissionais?	1019,000	-0,459	0,646	Não há diferença significativa

Quadro 1 – Comparação entre gêneros

(conclusão)

Pergunta	U de Mann-Whitney	Z	P-valor	Resultado a um nível de 5%
Q11 - Este tipo de informação é relevante para a realização das suas atividades profissionais?				
Q11a - Lazer e entretenimento	997,500	-1,315	0,188	Não há diferença significativa
Q11b - Oportunidades de trabalho	1091,000	-0,859	0,390	Não há diferença significativa
Q11c- Política e economia	1089,000	0,000	1,000	Não há diferença significativa
Q11d - Novidades da área de TI	1273,500	-0,683	0,495	Não há diferença significativa
Q11e - Conteúdo das redes sociais	1012,000	-0,104	0,918	Não há diferença significativa
Q12 - O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, desvia sua atenção das atividades profissionais?	1234,000	-0,425	0,671	Não há diferença significativa
Q13 - Que resultados você consegue ao acessar informações não relevantes, durante o horário de trabalho?				
Q13a - Auxílio nas realizações das tarefas	1108,000	-0,162	0,871	Não há diferença significativa
Q13b - Aumento do nível de conhecimento técnico	815,500	-1,459	0,144	Não há diferença significativa
Q13c - Redução do nível de estresse	1127,500	-0,354	0,723	Não há diferença significativa
Q13d - Atualização sobre os últimos acontecimentos	1168,000	-0,073	0,942	Não há diferença significativa
Q13e - Interação nas redes sociais	1117,500	-0,888	0,374	Não há diferença significativa
Q14 - O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, tem influência sobre suas atividades profissionais?	964,000	-0,519	0,604	Não há diferença significativa

Verifica-se no quadro 1, que só existe diferença significativa em dois itens: lazer e entretenimento; e oportunidades de trabalho, constantes da Questão 9 – Você acessa este tipo de informação durante o horário de trabalho?

Nessas duas situações homens e mulheres possuem comportamentos distintos. Ao consultar o Apêndice D, quadro 1, constata-se que os homens acessam mais esse tipo de informação do que as mulheres, durante o horário de trabalho.

1.2 Variável Função

Para verificar se o comportamento de acesso a informações não relevantes em horário de trabalho se diferencia em relação à função de gestão e à função técnica, foram formuladas as seguintes hipóteses:

$$\begin{cases} H_0: \text{Não existe diferença significativa de acordo com a função} \\ H_1: \text{Existe diferença significativa de acordo com a função} \end{cases}$$

Obteve-se os resultados demonstrados no quadro 2.

Quadro 2 – Comparação entre funções

(continua)

Perguntas	U de Mann-Whitney	Z	p-valor	Resultado a um nível de 5%
Q8 - Você acessa informações não relevantes pela internet, durante o horário de trabalho?	1682,000	-1,662	0,096	Não há diferença significativa
Q9 - Você acessa este tipo de informação durante o horário de trabalho?				
Q9a - Lazer e entretenimento	1966,000	-0,068	0,946	Não há diferença significativa
Q9b - Oportunidades de trabalho	1553,500	-1,740	0,082	Não há diferença significativa
Q9c - Política e economia	1552,000	-2,772	0,006	Diferença significativa.
Q9d - Novidades da área de TI	1756,000	-1,574	0,116	Não há diferença significativa
Q9e - Conteúdo das redes sociais	1782,000	-0,752	0,452	Não há diferença significativa
Q10 - O acesso a informações não relevantes tem influência nas suas atividades profissionais?	1570,000	-0,313	0,755	Não há diferença significativa
Q11 - Este tipo de informação é relevante para a realização das suas atividades profissionais?				
Q11a - Lazer e entretenimento	1639,000	-0,186	0,852	Não há diferença significativa
Q11b - Oportunidades de trabalho	1601,500	-1,532	0,125	Não há diferença significativa
Q11c - Política e economia	1910,000	-0,859	0,390	Não há diferença significativa
Q11d - Novidades da área de TI	1655,000	-1,229	0,219	Não há diferença significativa
Q11e - Conteúdo das redes sociais	1300,000	-2,102	0,036	Diferença significativa.

Quadro 2 – Comparação entre funções

(conclusão)

Perguntas	U de Mann-Whitney	Z	p-valor	Resultado a um nível de 5%
Q12 - O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, desvia sua atenção das atividades profissionais?	1847,500	-0,005	0,996	Não há diferença significativa
Q13 - Que resultados você consegue ao acessar informações não relevantes, durante o horário de trabalho?				
Q13a - Auxílio nas realizações das tarefas	1687,500	-1,215	0,224	Não há diferença significativa
Q13b - Aumento do nível de conhecimento técnico	1365,500	-1,627	0,104	Não há diferença significativa
Q13c - Redução do nível de estresse	1794,500	-0,270	0,788	Não há diferença significativa
Q13d - Atualização sobre os últimos acontecimentos	1179,000	-2,393	0,017	Diferença significativa.
Q13e - Interação nas redes sociais	1656,000	-0,467	0,641	Não há diferença significativa
Q14 - O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, tem influência sobre suas atividades profissionais?	1435,500	-1,698	0,089	Não há diferença significativa

Em conformidade com o quadro 2, existe diferença no tipo de informação não relevante durante o horário de trabalho, segundo a função ocupada pelo profissional, de acordo com as perguntas a seguir.

Pergunta 9 – Você acessa este tipo de informação durante o horário de trabalho?

- Item 9c: política e economia.

Os profissionais que ocupam cargos técnicos acessam mais esse tipo de informação do que aqueles de nível gerencial.

Pergunta 11 – Este tipo de informação é relevante para a realização das suas atividades profissionais?

- Item 11e: conteúdo das redes sociais

Os profissionais que ocupam cargos técnicos consideram que esse tipo de informação pode ser relevante para a realização das atividades profissionais, mais do que os profissionais em cargo de gestão.

Pergunta 13 – Que resultados você consegue ao acessar informações não relevantes, durante o horário de trabalho?

- Item 13d: atualização sobre os últimos acontecimentos

Em comparação com os profissionais que ocupam cargo de gestão, aqueles que ocupam cargos técnicos acreditam, com frequência, que se atualizam acessando a informações não relevantes.

As tabelas comparativas encontram-se no quadro 2, do Apêndice D.

1.3 Variável: tipo de organização

Em relação ao tipo de organização, foi feito o teste para verificar se existe diferença no acesso a informações não relevantes dentro do horário de trabalho, em relação aos profissionais que trabalham na administração pública e nas empresas privadas. Dessa forma, foram formuladas as seguintes hipóteses:

$$\begin{cases} H_0: \text{Não existe diferença significativa entre Administração Pública e Privada} \\ H_1: \text{Existe diferença significativa entre Administração Pública e Privada} \end{cases}$$

No quadro 3, verifica-se em quais perguntas foram encontradas diferenças significativas entre o tipo de organização em que os profissionais trabalham.

Quadro 3 – Comparação entre tipo de organização

(continua)

Perguntas	U de Mann-Whitney	Z	p-valor	Resultado a um nível de 5%
Q8 - Você acessa informações não relevantes pela internet, durante o horário de trabalho?	1964,000	-0,3274	0,7434	Não há diferença significativa
Q9 - Você acessa este tipo de informação durante o horário de trabalho?				
Q9a - Lazer e entretenimento	1793,000	-0,0744	0,9407	Não há diferença significativa
Q9b - Oportunidades de trabalho	1639,000	-2,7353	0,0062	Diferença significativa.
Q9c - Política e economia	1892,000	-0,2466	0,8052	Não há diferença significativa
Q9d - Novidades da área de TI	1722,000	-1,9536	0,0508	Não há diferença significativa
Q9e - Conteúdo das redes sociais	1819,000	-1,1339	0,2568	Não há diferença significativa
Q10 - O acesso a informações não relevantes tem influência nas suas atividades profissionais?	1399,500	-1,5342	0,1250	Não há diferença significativa

Quadro 3 – Comparação entre tipo de organização

(conclusão)

Q11 - Este tipo de informação é relevante para a realização das suas atividades profissionais?				
Perguntas	U de Mann-Whitney	Z	p-valor	Resultado a um nível de 5%
Q11a - Lazer e entretenimento	1666,500	-0,3748	0,7078	Não há diferença significativa
Q11b - Oportunidades de trabalho	1432,000	-2,4570	0,0140	Diferença significativa.
Q11c- Política e economia	1494,000	-1,3233	0,1857	Não há diferença significativa
Q11d - Novidades da área de TI	2022,500	-0,6562	0,5117	Não há diferença significativa
Q11e - Conteúdo das redes sociais	1554,000	-0,7910	0,4289	Não há diferença significativa
Q12 - O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, desvia sua atenção das atividades profissionais?	1876,500	-0,3368	0,7362	Não há diferença significativa
Q13 - Que resultados você consegue ao acessar informações não relevantes, durante o horário de trabalho?				
Q13a - Auxílio nas realizações das tarefas	1504,000	-0,2410	0,8095	Não há diferença significativa
Q13b - Aumento do nível de conhecimento técnico	1572,500	-0,0297	0,9763	Não há diferença significativa
Q13c - Redução do nível de estresse	1792,000	-0,0875	0,9303	Não há diferença significativa
Q13d - Atualização sobre os últimos acontecimentos	1797,000	-0,3081	0,7580	Não há diferença significativa
Q13e - Interação nas redes sociais	1779,500	-0,3608	0,7183	Não há diferença significativa
Q14 - O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, tem influência sobre suas atividades profissionais?	1556,000	-0,8837	0,3769	Não há diferença significativa

Existe diferença em relação aos itens abaixo:

Pergunta 9 – Você acessa este tipo de informação durante o horário de trabalho?

- Item 9b: oportunidades de trabalho

Os profissionais das empresas privadas acessam mais esse tipo de informação.

Pergunta 11 – Este tipo de informação é relevante para a realização das suas atividades profissionais?

- Item 11b: oportunidades de trabalho

Os profissionais das empresas privadas consideram que esse tipo de informação é relevante para suas atividades profissionais, mais do que os profissionais da administração pública.

No quadro 3, do Apêndice D, encontram-se as diferenças percentuais.

2 Faixas de idade

Para medir a correlação entre duas variáveis quantitativas é comum o uso de coeficientes de correlação. O coeficiente de correlação de Spearman é calculado com base nos postos que as observações de X e Y assumem. Ele é dado pelas fórmulas abaixo:

✓ Na ausência de empates

$$r_{\text{Spearman}} = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n^3 - n}$$

✓ Com empates

$$r_{\text{Spearman}} = \frac{\sum_{i=1}^n (R_{xi} - \bar{R}_x)(R_{yi} - \bar{R}_y)}{\sqrt{\sum_{i=1}^n R_{xi}^2 - n\bar{R}_x^2} \times \sqrt{\sum_{i=1}^n R_{yi}^2 - n\bar{R}_y^2}}$$

Onde:

R_{xi} = posto do i – ésimo valor da variável x

R_{yi} = posto i – ésimo valor da variável y

\bar{R}_x = média dos postos dos valores da variável x

\bar{R}_y = média dos postos dos valores da variável y

n = número total de observações

d_i = diferença dos postos da variável X e Y para a observação i

O coeficiente de Spearman está definido no intervalo $[-1,1]$. Se o coeficiente for positivo existe uma associação positiva entre as variáveis. Ou seja, um aumento na variável X acarreta um aumento na variável Y; e uma diminuição da variável X acarreta uma diminuição na variável Y.

Se o coeficiente for negativo, há uma associação negativa entre as variáveis. Isso implica dizer que um aumento na variável X acarreta na redução da variável Y e vice-versa.

Embora o coeficiente citado acima possa medir a associação entre duas variáveis, não é estatisticamente suficiente para inferir a existência de correlação entre os

objetos de estudo. Para tanto, é necessário realizar um teste que proporcione essa aferição. O teste adequado para esse tipo de situação é o Teste de hipóteses. Esse teste indica se existem evidências estatisticamente suficientes para comprovar a correlação entre uma variável X e outra variável Y. As hipóteses desse teste são as seguintes:

$$\begin{cases} H_0: \text{Não há correlação significativa entre as variáveis } X \text{ e } Y (r_{Spearman} = 0) \\ H_1: \text{Há correlação significativa entre as variáveis } X \text{ e } Y (r_{Spearman} \neq 0) \end{cases}$$

Tem-se que a estatística do teste é dada por:

$$t_{Spearman} = \frac{r_{Spearman} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{Spearman}^2}} \sim t_{(n-2)}$$

Na qual,

$$t_{(n-2)} = \text{Distribuição } t \text{ de Student com } n - 2 \text{ graus de liberdade}$$

Rejeita-se H_0 se o p-valor encontrado for menor que o nível de significância (α) adotado.

Para isso assumiu-se as seguintes hipóteses:

$$\begin{cases} H_0: \text{Não há correlação significativa entre Idade e Frequência de acesso} \\ H_1: \text{Há correlação significativa entre Idade e Frequência de acesso} \end{cases}$$

Quadro 4 – Comparação entre faixas etárias

(continua)

Perguntas	Estatística	Correlação	p-valor	Resultado a um nível de 5%
Q8 - Você acessa informações não relevantes pela internet, durante o horário de trabalho?	491220	-0,172	0,04559	Correlação Negativa
Q9 - Você acessa este tipo de informação durante o horário de trabalho?				
Q9a - Lazer e entretenimento	289960	0,087	0,3341	Não há correlação
Q9b - Oportunidades de trabalho	299080	0,164	0,06327	Não há correlação
Q9c - Política e economia	313880	0,102	0,2522	Não há correlação
Q9d - Novidades da área de TI	303040	0,172	0,04989	Correlação Positiva
Q9e - Conteúdo das redes sociais	299100	0,183	0,03704	Correlação Positiva
Q10 - O acesso a informações não relevantes tem influência nas suas atividades profissionais?	292410	-0,068	0,4651	Não há correlação

Quadro 4 – Comparação entre faixas etárias

(conclusão)

Q11 - Este tipo de informação é relevante para a realização das suas atividades profissionais?				
Q11a - Lazer e entretenimento	324650	-0,1	0,277	Não há correlação
Q11b - Oportunidades de trabalho	292410	-0,068	0,4651	Não há correlação
Perguntas	Estatística	Correlação	p-valor	Resultado a um nível de 5%
Q11c- Política e economia	274500	-0,002	0,9788	Não há correlação
Q11d - Novidades da área de TI	291290	0,223	0,01063	Correlação Positiva
Q11e - Conteúdo das redes sociais	240620	0,185	0,04222	Correlação Positiva
Q12 - O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, desvia sua atenção das atividades profissionais?	309330	0,072	0,4221	Não há correlação
Q13 - Que resultados você consegue ao acessar informações não relevantes, durante o horário de trabalho?				
Q13a - Auxílio nas realizações das tarefas	236650	0,09	0,3352	Não há correlação
Q13b - Aumento do nível de conhecimento técnico	218250	0,161	0,08423	Não há correlação
Q13c - Redução do nível de estresse	248480	0,199	0,02751	Correlação Positiva
Q13d - Atualização sobre os últimos acontecimentos	292700	0,122	0,1735	Não há correlação
Q13e - Interação nas redes sociais	251000	0,21	0,01919	Correlação Positiva
Q14 - O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, tem influência sobre suas atividades profissionais?	313190	-0,088	0,3416	Não há correlação

No quadro 4, verifica-se que houve indícios para rejeitar a hipótese nula (H_0) em sete perguntas. Nas demais ocorrem correlação negativa ou positiva entre as variáveis comparadas.

Na **pergunta 8**, “Você acessa informações não relevantes pela internet, durante o horário de trabalho?”, obteve-se uma correlação negativa, o que significa que quanto maior a faixa etária do funcionário, menos ele acessa esse tipo de informação no horário de trabalho.

Nas questões a seguir, houve correlação positiva:

Pergunta 9 – Você acessa este tipo de informação durante o horário de trabalho?

- Item 9d: novidades da área de TI;

- Item 9e: conteúdo das redes sociais.

Pergunta 11 – Este tipo de informação é relevante para a realização das suas atividades profissionais?

- Item 11d – novidades da área de TI;
- Item 11e – conteúdo das redes sociais

Pergunta 13 – Que resultados você consegue ao acessar informações não relevantes, durante o horário de trabalho?

- Item 13c – redução do nível de estresse;
- Item 13e – Interação nas redes sociais

Todos esses itens apresentam correlação linear fraca em relação à faixa etária, o que indica a tendência de quanto maior a faixa etária maior o acesso a esses dois tipos de informação.

No Apêndice D, quadro 4, encontram-se informações complementares.

3 Tempos de acesso a informações não relevantes

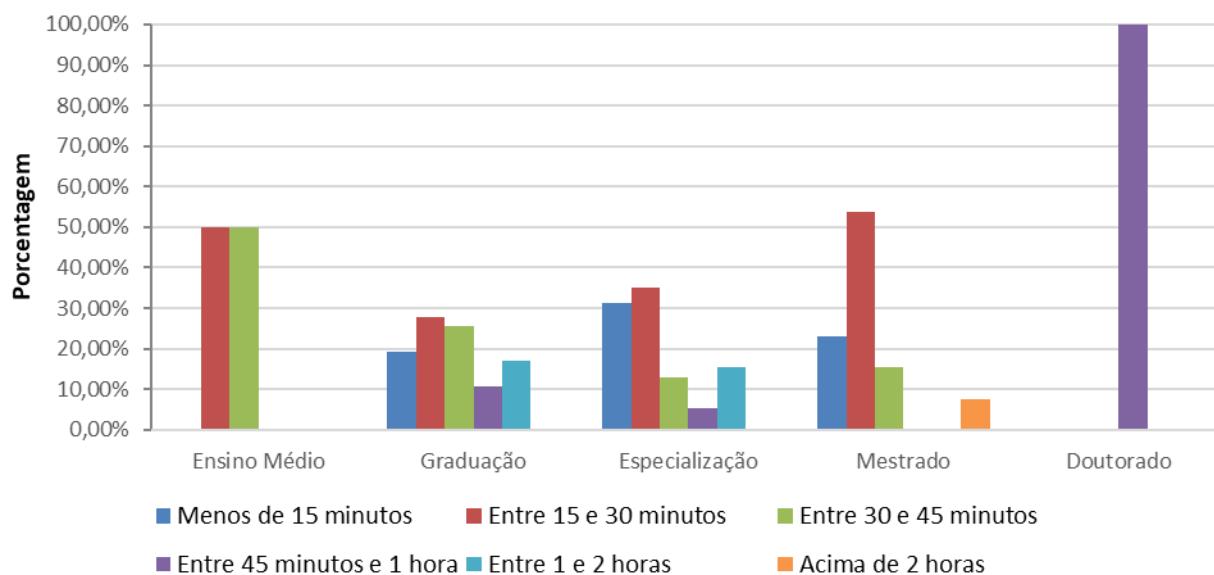
Foram feitas análises de frequência do tempo de uso da internet em relação aos seguintes aspectos: escolaridade.

3.1 Tempo de acesso *versus* escolaridade

Apresenta-se, a seguir, o grau de relação entre as variáveis: tempo médio que uma pessoa fica acessando informações não relevantes; e o último nível de escolaridade.

Quadro 5 – Escolaridade *versus* tempo de acesso

Escolaridade	Menos de 15 minutos	Entre 15 e 30 minutos	Entre 30 e 45 minutos	Entre 45 minutos e 1 hora	Entre 1 e 2 horas	Acima de 2 horas
Ensino Médio	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,00%	0,0%
Graduação	19,1%	27,7%	25,5%	10,6%	17,1%	0,0%
Especialização	31,1%	35,1%	13,1%	5,2%	15,5%	0,0%
Mestrado	23,1%	53,9%	15,4%	0,0%	0,0%	7,6%
Doutorado	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 1 – Escolaridade *versus* tempo de acesso

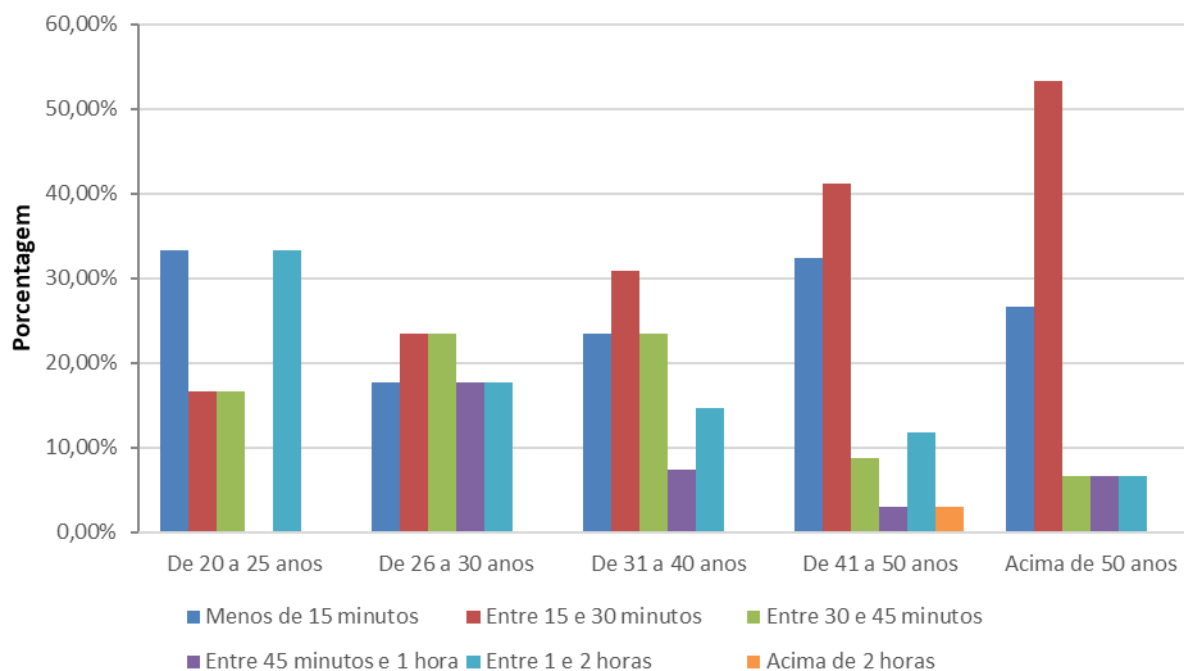
3.2 Tempo de acesso *versus* faixa etária

A faixa etária dos trabalhadores pode apresentar associação com o fato de eles ficarem certo tempo acessando a informações não relevantes durante o horário de trabalho.

Pergunta 15 – Em média, quanto tempo você fica acessando informações não relevantes durante o horário de trabalho.

Quadro 6 – Faixa etária *versus* tempo de acesso

Faixa Etária	Menos de 15 minutos	Entre 15 e 30 minutos	Entre 30 e 45 minutos	Entre 45 minutos e 1 hora	Entre 1 e 2 horas	Acima de 2 horas
De 20 a 25 anos	33,3%	16,7%	16,7%	0,0%	33,3%	0,0%
De 26 a 30 anos	17,7%	23,5%	23,5%	17,7%	17,6%	0,0%
De 31 a 40 anos	23,5%	30,9%	23,5%	7,4%	14,7%	0,0%
De 41 a 50 anos	32,4%	41,2%	8,8%	3,0%	11,8%	2,8%
Acima de 50 anos	26,7%	53,3%	6,7%	6,7%	6,6%	0,0%

Gráfico 2 – Faixa etária *versus* tempo de acesso

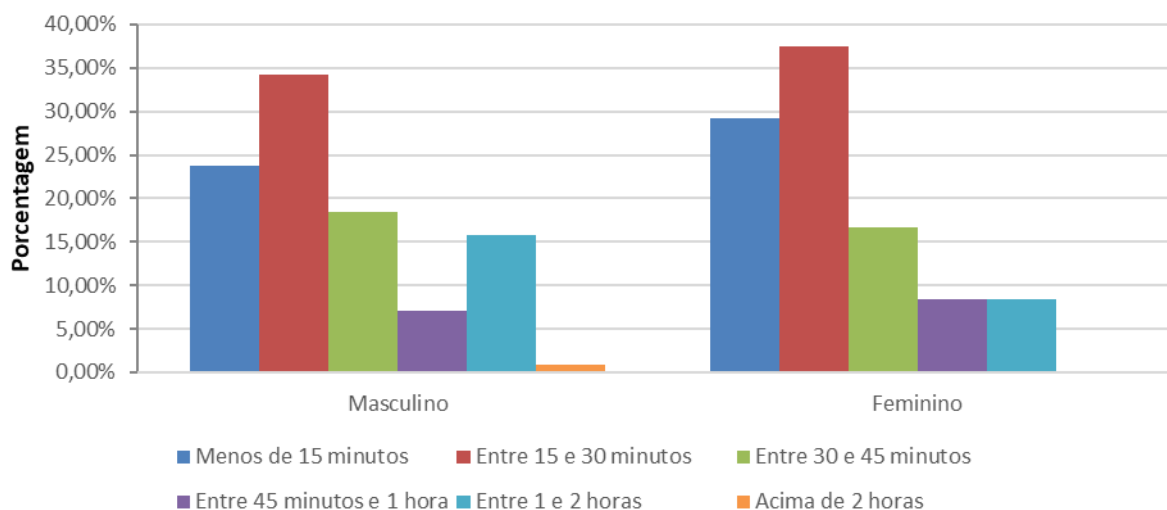
3.3 Gênero *versus* tempo de acesso

O gênero do trabalhador pode ter relação com o tempo que ela gasta acessando informações não relevantes. E isso é o que será testado nesse tópico.

Pergunta 15 – Em média, quanto tempo você fica acessando informações não relevantes durante o horário de trabalho.

Quadro 7 – Gênero *versus* tempo de acesso

Gênero	Menos de 15 minutos	Entre 15 e 30 minutos	Entre 30 e 45 minutos	Entre 45 minutos e 1 hora	Entre 1 e 2 horas	Acima de 2 horas
Masculino	23,7%	34,2%	18,4%	7,0%	15,8%	0,9%
Feminino	29,2%	37,5%	16,7%	8,3%	8,3%	0,0%

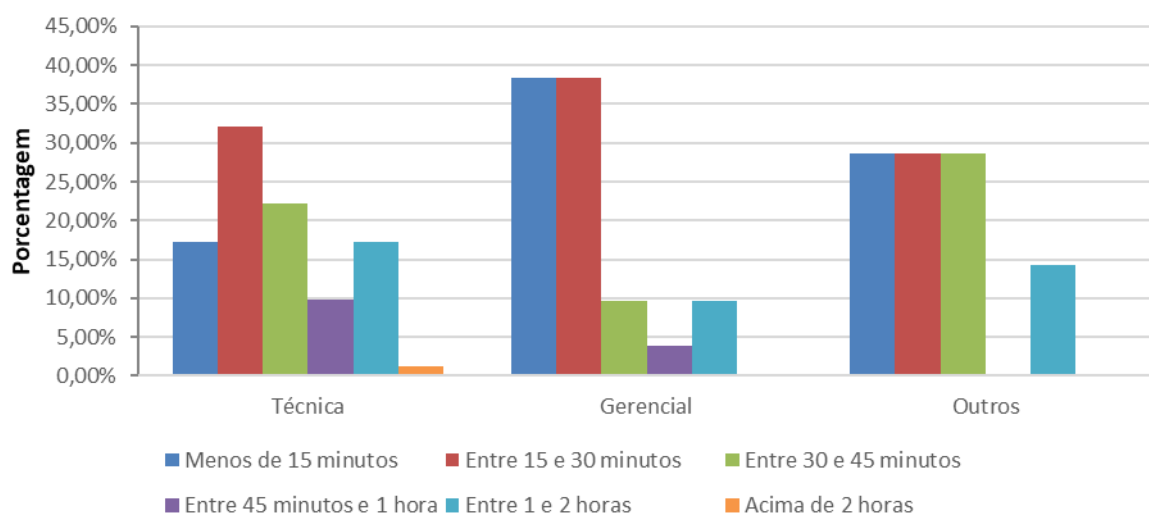
Gráfico 3 – Gênero versus tempo de acesso

3.4 Função versus tempo de acesso

O tempo médio que cada trabalhador passa acessando informações não relevantes varia de acordo com cada função que exerce, mas o que será analisado é se é significativo a essa alteração, ou seja, se pessoas em certos cargos tendem a passar mais tempo ou não acessando informações não relevantes durante o trabalho.

Quadro 8 – Função versus tempo de acesso

Função que exerce	Menos de 15 minutos	Entre 15 e 30 minutos	Entre 30 e 45 minutos	Entre 45 minutos e 1 hora	Entre 1 e 2 horas	Acima de 2 horas
Técnica	17,3%	32,1%	22,2%	9,9%	17,3%	1,2%
Gerencial	38,5%	38,5%	9,6%	3,9%	9,5%	0,0%
Outros	28,6%	28,6%	28,6%	0,0%	14,2%	0,0%

Gráfico 4 – Função versus tempo de acesso

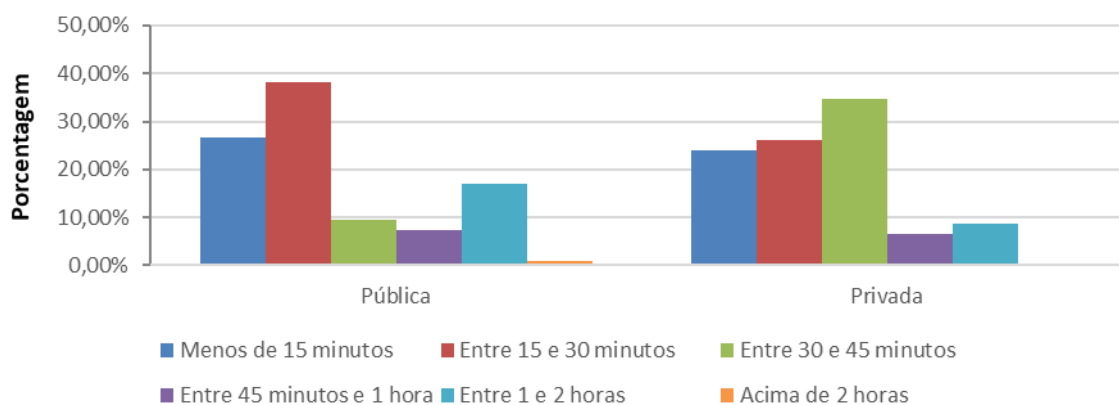
3.5 Tipo de organização *versus* tempo de acesso

As empresas que apresentam administração pública e privada foram analisadas através do tempo que os seus trabalhadores passavam acessando a informações não relevantes durante o trabalho. Será analisada, nesse tópico, a associação entre essas variáveis.

Quadro 9 – Tipo de organização *versus* tempo de acesso

Função que exerce	Menos de 15 minutos	Entre 15 e 30 minutos	Entre 30 e 45 minutos	Entre 45 minutos e 1 hora	Entre 1 e 2 horas	Acima de 2 horas
Pública	26,6%	38,3%	9,6%	7,5%	17,0%	1,0%
Privada	23,9%	26,1%	34,8%	6,5%	8,7%	0,0%

Gráfico 5 – Tipo de organização *versus* tempo de acesso



APÊNDICE D – RESULTADOS DA COMPARAÇÃO ENTRE VARIÁVEIS

Quadro 1 – Comparação entre gêneros

(continua)

Perguntas	Q6 - Gênero							
	Masculino				Feminino			
	Raro/Nulo		Frequente		Raro/Nulo		Frequente	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Q8 - Você acessa informações não relevantes pela internet, durante o horário de trabalho?	60	54,5%	50	45,5%	18	75,0%	6	25,0%
Q9 - Você acessa este tipo de informação durante o horário de trabalho?								
a. Lazer e entretenimento	76	71,7%	30	28,3%	20	90,9%	2	9,1%
b. Oportunidades de trabalho	91	83,5%	18	16,5%	23	100,0%	0	0,0%
c. Política e economia	56	51,9%	52	48,1%	17	73,9%	6	26,1%
d. Novidades da área de TI	15	13,6%	95	86,4%	10	43,5%	13	56,5%
e. Conteúdo das redes sociais	89	81,7%	20	18,3%	20	83,3%	4	16,7%
Q10 - O acesso a informações não relevantes tem influência nas suas atividades profissionais?	75	77,3%	22	22,7%	18	81,8%	4	18,2%
Q11 - Este tipo de informação é relevante para a realização das suas atividades profissionais?								
a. Lazer e entretenimento	95	92,2%	8	7,8%	21	100,0%	0	0,0%
b. Oportunidades de trabalho	86	84,3%	16	15,7%	21	91,3%	2	8,7%
c. Política e economia	63	63,6%	36	36,4%	14	63,6%	8	36,4%
d. Novidades da área de TI	9	8,1%	102	91,9%	3	12,5%	21	87,5%
e. Conteúdo das redes sociais	91	89,2%	11	10,8%	18	90,0%	2	10,0%

Quadro 1 – Comparação entre gêneros

(conclusão)

Perguntas	Q6 - Gênero							
	Masculino				Feminino			
	Raro/Nulo		Frequente		Raro/Nulo		Frequente	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Q12 - O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, desvia sua atenção das atividades profissionais?	94	88,7%	12	11,3%	22	91,7%	2	8,3%
Q13 - Que resultados você consegue ao acessar informações não relevantes, durante o horário de trabalho?								
a. Auxílio nas realizações das tarefas	61	64,9%	33	35,1%	16	66,7%	8	33,3%
b. Aumento do nível de conhecimento técnico	37	37,4%	62	62,6%	11	55,0%	9	45,0%
c. Redução do nível de estresse	35	34,3%	67	65,7%	7	30,4%	16	69,6%
d. Atualização sobre os últimos acontecimentos	30	28,0%	77	72,0%	6	27,3%	16	72,7%
e. Interação nas redes sociais	90	85,7%	15	14,3%	18	78,3%	5	21,7%
Q14 - O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, tem influência sobre suas atividades profissionais?	76	74,5%	26	25,5%	16	80,0%	4	20,0%

Quadro 2 – Comparação entre funções

(continua)

Perguntas	Q4 - Função que exerce											
	Técnica				Gerencial				Outros			
	Raro/Nulo		Frequente		Raro/Nulo		Frequente		Raro/Nulo		Frequente	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Q8 - Você acessa informações não relevantes pela internet, durante o horário de trabalho?	42	53,2%	37	46,8%	34	68,0%	16	32,0%	4	57,1%	3	42,9%
Q9 - Você acessa este tipo de informação durante o horário de trabalho?												
a. Lazer e entretenimento	53	68,8%	24	31,2%	39	83,0%	8	17,0%	5	100,0%	0	0,0%
b. Oportunidades de trabalho	64	82,1%	14	17,9%	46	92,0%	4	8,0%	6	100,0%	0	0,0%
c. Política e economia	39	52,0%	36	48,0%	30	58,8%	21	41,2%	4	66,7%	2	33,3%
d. Novidades da área de TI	8	10,0%	72	90,0%	14	29,2%	34	70,8%	3	42,9%	4	57,1%
e. Conteúdo das redes sociais	66	83,5%	13	16,5%	42	84,0%	8	16,0%	3	50,0%	3	50,0%
Q10 - O acesso a informações não relevantes tem influência nas suas atividades profissionais?	55	78,6%	15	21,4%	35	76,1%	11	23,9%	4	80,0%	1	20,0%
Q11 - Este tipo de informação é relevante para a realização das suas atividades profissionais?												
a. Lazer e entretenimento	68	90,7%	7	9,3%	45	97,8%	1	2,2%	5	100,0%	0	0,0%
b. Oportunidades de trabalho	59	81,9%	13	18,1%	45	90,0%	5	10,0%	5	100,0%	0	0,0%
c. Política e economia	50	71,4%	20	28,6%	24	52,2%	22	47,8%	4	57,1%	3	42,9%
d. Novidades da área de TI	6	7,5%	74	92,5%	6	12,0%	44	88,0%	0	0,0%	7	100,0%
e. Conteúdo das redes sociais	65	90,3%	7	9,7%	42	91,3%	4	8,7%	3	50,0%	3	50,0%
Q12 - O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, desvia sua atenção das atividades profissionais?	69	89,6%	8	10,4%	43	89,6%	5	10,4%	6	85,7%	1	14,3%

Quadro 2 – Comparação entre funções

(conclusão)

Perguntas	Q4 - Função que exerce											
	Técnica				Gerencial				Outros			
	Raro/Nulo		Frequente		Raro/Nulo		Frequente		Raro/Nulo		Frequente	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Q13 - Que resultados você consegue ao acessar informações não relevantes, durante o horário de trabalho?												
a. Auxílio nas realizações das tarefas	39	58,2%	28	41,8%	36	80,0%	9	20,0%	2	28,6%	5	71,4%
b. Aumento do nível de conhecimento técnico	22	32,8%	45	67,2%	23	47,9%	25	52,1%	3	50,0%	3	50,0%
c. Redução do nível de estresse	24	33,3%	48	66,7%	18	37,5%	30	62,5%	0	0,0%	7	100,0%
d. Atualização sobre os últimos acontecimentos	18	24,0%	57	76,0%	17	34,0%	33	66,0%	1	16,7%	5	83,3%
e. Interação nas redes sociais	64	87,7%	9	12,3%	43	86,0%	7	14,0%	3	42,9%	4	57,1%
Q14 - O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, tem influência sobre suas atividades profissionais?	49	69,0%	22	31,0%	39	83,0%	8	17,0%	5	83,3%	1	16,7%

Quadro 3 – Comparação entre tipo de organização

(continua)

Perguntas	Q2 - Organização em que trabalha							
	Privada				Pública			
	Raro/Nulo		Frequente		Raro/Nulo		Frequente	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Q8 - Você acessa informações não relevantes pela internet, durante o horário de trabalho?	25	56,8%	19	43,2%	55	59,8%	37	40,2%
Q9 - Você acessa este tipo de informação durante o horário de trabalho?								
a. Lazer e entretenimento	30	76,9%	9	23,1%	63	74,1%	22	25,9%
b. Oportunidades de trabalho	32	74,4%	11	25,6%	79	91,9%	7	8,1%
c. Política e economia	24	55,8%	19	44,2%	47	55,3%	38	44,7%
d. Novidades da área de TI	4	9,3%	39	90,7%	20	23,0%	67	77,0%
e. Conteúdo das redes sociais	32	78,0%	9	22,0%	75	84,3%	14	15,7%
Q10 - O acesso a informações não relevantes tem influência nas suas atividades profissionais?	26	68,4%	12	31,6%	65	81,3%	15	18,8%
Q11 - Este tipo de informação é relevante para a realização das suas atividades profissionais?								
a. Lazer e entretenimento	36	97,3%	1	2,7%	78	92,9%	6	7,1%
b. Oportunidades de trabalho	27	73,0%	10	27,0%	77	90,6%	8	9,4%
c. Política e economia	28	70,0%	12	30,0%	46	59,0%	32	41,0%
d. Novidades da área de TI	3	6,8%	41	93,2%	9	10,3%	78	89,7%
e. Conteúdo das redes sociais	33	91,7%	3	8,3%	74	87,1%	11	12,9%
Q12 - O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, desvia sua atenção das atividades profissionais?	37	90,2%	4	9,8%	76	89,4%	9	10,6%

Quadro 3 – Comparação entre tipo de organização

(conclusão)

Perguntas	Q2 - Organização em que trabalha							
	Privada				Privada			
	Raro/Nulo		Raro/Nulo		Raro/Nulo		Raro/Nulo	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Q13 - Que resultados você consegue ao acessar informações não relevantes, durante o horário de trabalho?								
a. Auxílio nas realizações das tarefas	23	62,2%	14	37,8%	51	64,6%	28	35,4%
b. Aumento do nível de conhecimento técnico	15	40,5%	22	59,5%	33	41,8%	46	58,2%
c. Redução do nível de estresse	13	31,7%	28	68,3%	28	34,1%	54	65,9%
d. Atualização sobre os últimos acontecimentos	12	30,8%	27	69,2%	24	27,6%	63	72,4%
e. Interação nas redes sociais	32	82,1%	7	17,9%	73	85,9%	12	14,1%
Q14 - O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, tem influência sobre suas atividades profissionais?	26	68,4%	12	31,6%	63	76,8%	19	23,2%

Quadro 4 – Comparação entre faixas de idade

(continua)

Perguntas	Q5 - Faixa Etária																			
	De 20 a 25 anos				De 26 a 30 anos				De 31 a 40 anos				De 41 a 50 anos				Acima de 50 anos			
	Frequente		Raro/Nulo		Frequente		Raro/Nulo		Frequente		Frequente		Raro/Nulo		Frequente		Raro/Nulo		Frequente	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Q8 - Você acessa informações não relevantes pela internet, durante o horário de trabalho?	3	60,0%	2	40,0%	5	31,3%	11	68,8%	38	59,4%	26	40,6%	23	65,7%	12	34,3%	11	68,8%	5	31,3%
Q9 - Você acessa este tipo de informação durante o horário de trabalho?																				
Lazer e entretenimento	3	60,0%	2	40,0%	7	58,3%	5	41,7%	45	75,0%	15	25,0%	26	81,3%	6	18,8%	12	80,0%	3	20,0%
Oportunidades de trabalho	4	100,0%	0	0,0%	9	64,3%	5	35,7%	54	87,1%	8	12,9%	30	90,9%	3	9,1%	14	87,5%	2	12,5%
Política e economia	3	60,0%	2	40,0%	5	38,5%	8	61,5%	33	55,0%	27	45,0%	21	60,0%	14	40,0%	4	26,7%	11	73,3%
Novidades da área de TI	1	20,0%	4	80,0%	1	6,3%	15	93,8%	9	14,8%	52	85,2%	9	27,3%	24	72,7%	4	26,7%	11	73,3%
Conteúdo das redes sociais	4	80,0%	1	20,0%	10	66,7%	5	33,3%	49	80,3%	12	19,7%	29	85,3%	5	14,7%	15	100,0%	0	0,0%
Q10 - O acesso a informações não relevantes tem influência nas suas atividades profissionais?	3	60,0%	2	40,0%	11	78,6%	3	21,4%	41	77,4%	12	22,6%	27	87,1%	4	12,9%	9	60,0%	6	40,0%

Quadro 4 – Comparação entre faixas de idade

(continuação)

Perguntas	Q5 - Faixa Etária																			
	De 20 a 25 anos				De 26 a 30 anos				De 31 a 40 anos				De 41 a 50 anos				Acima de 50 anos			
	Frequente		Raro/Nulo		Frequente		Raro/Nulo		Frequente		Frequente		Raro/Nulo		Frequente		Raro/Nulo		Frequente	
	N	%	N	%	N	N	%	N	%	N	N	%	N	%	N	N	%	N	%	N
Q11 - Este tipo de informação é relevante para a realização das suas atividades profissionais?																				
Lazer e entretenimento	3	60,0%	2	40,0%	12	92,3%	1	7,7%	52	96,3%	2	3,7%	33	97,1%	1	2,9%	14	93,3%	1	6,7%
Oportunidades de trabalho	5	100,0%	0	0,0%	9	69,2%	4	30,8%	51	85,0%	9	15,0%	29	90,6%	3	9,4%	10	83,3%	2	16,7%
Política e economia	3	60,0%	2	40,0%	8	61,5%	5	38,5%	35	62,5%	21	37,5%	20	66,7%	10	33,3%	8	57,1%	6	42,9%
Novidades da área de TI	1	20,0%	4	80,0%	0	0,0%	15	100,0%	3	4,9%	58	95,1%	5	14,7%	29	85,3%	3	18,8%	13	81,3%
Conteúdo das redes sociais	4	80,0%	1	20,0%	10	71,4%	4	28,6%	49	87,5%	7	12,5%	30	93,8%	2	6,3%	14	100,0%	0	0,0%
Q12 - O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, desvia sua atenção das atividades profissionais?																				
	4	80,0%	1	20,0%	13	86,7%	2	13,3%	53	88,3%	7	11,7%	28	90,3%	3	9,7%	15	100,0%	0	0,0%

Quadro 4 – Comparação entre faixas de idade

(conclusão)

Perguntas	Q5 - Faixa Etária																			
	De 20 a 25 anos				De 26 a 30 anos				De 31 a 40 anos				De 41 a 50 anos				Acima de 50 anos			
	Frequente		Raro/Nulo		Frequente		Raro/Nulo		Frequente		Frequente		Raro/Nulo		Frequente		Raro/Nulo		Frequente	
	N	%	N	%	N	N	%	N	%	N	N	%	N	%	N	N	%	N	%	N
Q13 - Que resultados você consegue ao acessar informações não relevantes, durante o horário de trabalho?																				
Auxílio nas realizações das tarefas	2	40,0%	3	60,0%	8	57,1%	6	42,9%	32	59,3%	22	40,7%	25	75,8%	8	24,2%	7	70,0%	3	30,0%
Aumento do nível de conhecimento técnico	2	50,0%	2	50,0%	3	27,3%	8	72,7%	19	34,5%	36	65,5%	19	57,6%	14	42,4%	5	38,5%	8	61,5%
Redução do nível de estresse	3	60,0%	2	40,0%	3	20,0%	12	80,0%	16	27,6%	42	72,4%	13	41,9%	18	58,1%	6	42,9%	8	57,1%
Atualização sobre os últimos acontecimentos	1	33,3%	2	66,7%	2	14,3%	12	85,7%	17	27,9%	44	72,1%	10	30,3%	23	69,7%	6	40,0%	9	60,0%
Interação nas redes sociais	4	80,0%	1	20,0%	10	66,7%	5	33,3%	48	82,8%	10	17,2%	27	90,0%	3	10,0%	16	100,0%	0	0,0%
Q14 - O acesso a informações não relevantes, durante o horário de trabalho, tem influência sobre suas atividades profissionais?	2	50,0%	2	50,0%	10	71,4%	4	28,6%	43	76,8%	13	23,2%	28	84,8%	5	15,2%	6	46,2%	7	53,8%

Quadro 5 – Escolaridade versus tempo de acesso

Escolaridade	Tempo médio em que fica acessando informações não relevantes durante o horário de trabalho						Total
	Menos de 15 minutos	Entre 15 e 30 minutos	Entre 30 e 45 minutos	Entre 45 minutos e 1 hora	Entre 1 e 2 horas	Acima de 2 horas	
Ensino Médio	0	1	1	0	0	0	2
Graduação	9	13	12	5	8	0	47
Especialização	24	27	10	4	12	0	77
Mestrado	3	7	2	0	0	1	13
Doutorado	0	0	0	1	0	0	1
Total	36	48	25	10	20	1	140

Quadro 6 – Faixa etária e tempo de acesso

Faixa Etária	Tempo médio em que fica acessando informações não relevantes durante o horário de trabalho						Total
	Menos de 15 minutos	Entre 15 e 30 minutos	Entre 30 e 45 minutos	Entre 45 minutos e 1 hora	Entre 1 e 2 horas	Acima de 2 horas	
De 20 a 25 anos	2	1	1	0	2	0	6
De 26 a 30 anos	3	4	4	3	3	0	17
De 31 a 40 anos	16	21	16	5	10	0	68
De 41 a 50 anos	11	14	3	1	4	1	34
Acima de 50 anos	4	8	1	1	1	0	15
Total	36	48	25	10	20	1	140

Quadro 7 – Gênero e tempo de acesso

Gênero	Q15 - Em média, quanto tempo você fica acessando informações não relevantes durante o horário de trabalho?						Total
	Menos de 15 minutos	Entre 15 e 30 minutos	Entre 30 e 45 minutos	Entre 45 minutos e 1 hora	Entre 1 e 2 horas	Acima de 2 horas	
Masculino	27	39	21	8	18	1	114
Feminino	7	9	4	2	2	0	24
Total	34	48	25	10	20	1	138

Quadro 8 – Função e tempo de acesso

Função que exerce	Qual o tempo médio que você fica acessando informações não relevantes durante o horário de trabalho?						Total
	Menos de 15 minutos	Entre 15 e 30 minutos	Entre 30 e 45 minutos	Entre 45 minutos e 1 hora	Entre 1 e 2 horas	Acima de 2 horas	
Técnica	14	26	18	8	14	1	81
Gerencial	20	20	5	2	5	0	52
Outros	2	2	2	0	1	0	7
Total	36	48	25	10	20	1	140

Quadro 9 – Tipo de organização e tempo de acesso

Tipo de organização	Qual o tempo médio que você fica acessando informações não relevantes durante o horário de trabalho?						Total
	Menos de 15 minutos	Entre 15 e 30 minutos	Entre 30 e 45 minutos	Entre 45 minutos e 1 hora	Entre 1 e 2 horas	Acima de 2 horas	
Pública	25	36	9	7	16	1	94
Privada	11	12	16	3	4	0	46
Total	36	48	25	10	20	1	140

APÊNDICE E – RESUMO DAS ENTREVISTAS

	Formas de acesso	Aplicativos	Tipo de informação	Tempo/acesso diário	Problemas	Benefícios	Motivos acesso	Bloqueio
Entr#01 Idade: 39 Cargo: T	Micro	Notícias de tecnologia, em geral. <i>Linkedin</i>	Tecnologia (mas às vezes sem vinculação com as tarefas)	30-40 min. Início da manhã, antes do almoço e fim de tarde. <i>WhatsApp, Telegram, a interrupção é maior.</i>	Desvio da atenção; <i>overdose</i> de informação. Conhecimento mais superficial e reduzido	Mantém atualizado	Interesse profissional, manter-se atualizado e desligar-se de problemas	Muitas organizações ainda não aprenderam como lidar com esse assunto. Provoca um efeito inverso, vou para o celular ou vou pra algum outro mecanismo que vai permitir acessar isso.
	+ Celular	<i>Email, Facebook, WhatsApp</i>						
<p>Tá acontecendo um, outro mundo aqui fora, é mais ou menos isso. A maioria das informações que acessa nem sempre é relevante para o trabalho ou nem sempre naquele momento. A gente, na área tecnologia, tem um problema, que é tentar sempre se manter atualizado, isso é muito bom e muito ruim porque às vezes tá na hora errada. Notícias sobre política: acontece, até por conta do momento, esses últimos anos.</p>								
Entr#02 Idade: 35 Cargo: T	+Micro	Trabalho (<i>Cloud</i>)	Lazer, informações novas, cursos. 60% que eu tô fazendo no momento, os outros 40% é prospecção.		Perdia muito tempo. Excesso de informação atrapalha um pouco. Isola as pessoas.	Informação chega mais rápido, facilita a vida das pessoas.	O trabalho e busca de conhecimento.	
	Celular	Redes Sociais (<i>WhatsApp, Instagram</i>)						

	Formas de acesso	Aplicativos	Tipo de informação	Tempo/acesso diário	Problemas	Benefícios	Motivos acesso	Bloqueio
Entr#03 Idade:39 Cargo: T	+Micro facilita a leitura	<i>Browsers</i> (assuntos de trabalho, particulares, notícia)	Assuntos particulares (notícias gerais e de tecnologia) e de trabalho	40/50% do tempo	Informação mais volátil, a gente tá dispersando muito mais, consumindo muita (<i>sic</i>) mais informação que não é útil.	Sem internet, muito difícil trabalhar. Facilita mais do que prejudica, se houver bom senso.	Curiosidade, novas tecnologias, novos assuntos	Com restrição é muito difícil. Causa problema/ dificuldades
	Celular	<i>WhatsApp</i>						
O que a gente recebe no <i>WhatsApp</i> não tem importância. Aí, eu falei: “bom, isso está me atrapalhando a minha produtividade”. É um ladrão de tempo. Como as empresas vão lidar com a perda de produtividade do funcionário em função disso aqui? Isso é aqui é meu, eh, eu pago meu plano de acesso, o aparelho é meu. A produtividade deve ter caído muito, em função do <i>smartphone</i> .								
Entr#04 Idade:33 Cargo: G	Micro (pesquisa mais completa ler um texto)		Coisas do trabalho, notícias do país (novidades)	Uma/duas vezes por dia. Vou, pesquiso alguma coisa, até para o trabalho. Acesso quando surge uma ideia.	Desvia o foco, a atenção. Muita informação, às vezes não é verdadeira. Informação superficial	Você ter acesso à informação, ter muita informação, eu acho que é bom.	Curiosidade, novas tecnologias, novos assuntos.	
	+Celular	<i>WhatsApp</i> (mais do serviço)						
Entro pra saber o que está acontecendo no Brasil, dar uma passada de olho rápido, ficar por dentro das notícias. É tanta coisa que você tá lendo, daqui a pouco você está jogando coisa boa fora, também. Você trabalha com menos informação. É perigoso isso, você acaba talvez não tendo uma análise completa, não tendo uma qualidade do jeito que você queria ter.								

	Formas de acesso	Aplicativos	Tipo de informação	Tempo/acesso diário	Problemas	Benefícios	Motivos acesso	Bloqueio
Entr#05 Idade:45 Cargo: G	=Micro	Particular (<i>podcasts</i> , informação genérica). Trabalho (artigos, tirar dúvidas)	Processos, ferramentas		Tira a concentração., foco. Sobrecarga de informação Perda de tempo pra filtrar informação.	Indica algum caminho, por ex. um livro.	Pesquisar processos, ferramental, uma série de coisa. Sempre pra buscar <i>insights</i> .	
	=Celular	<i>WhatsApp</i>						
Muitas vezes, escapa coisas que são importantes, às vezes, confundindo a sua cabeça, sobre um determinado assunto.								
Entr#06 Idade: 41 Cargo: T	Micro	<i>Browser, Ebook, Kindle</i>	<i>WhatsApp</i> (trabalho e pessoal)	Acesso frequente, mas por pouco tempo. <i>Facebook, Instagram</i> entro nos intervalos.	Perda de foco. Muita informação, desnecessária, precisa filtrar. Gera estresse, ansiedade, uma coisa ruim.			Internet no horário de trabalho é inevitável, todo mundo precisa, inclusive pra consultar informações do trabalho. Mas, ela é perigosa, na maioria das vezes o uso é abusivo. É um assunto delicado.
	+Celular	<i>WhatsApp, Redes sociais (Facebook, Instagram)</i>	Pessoal: pagar conta, ler livros, acessos rápidos					
Se tiver informação demais eu prefiro ignorar, não consigo lidar bem com essa quantidade de informação. Algumas pessoas acessam pra assistir filme, eu acho que é uma coisa, assim, totalmente abusiva e antiética.								
Entr#07 Idade: 34 Cargo: G	+Micro	<i>Browser, WhatsApp, do trabalho</i>	O que está relacionado com minha atuação	Muito pouco	(Celular) incomoda, porque desvia a atenção.	Bacana, mas precisa filtrar informações.	Assuntos do trabalho	No micro não é possível, mas tem o celular
	Celular	<i>WhatsApp</i> pessoal						

	Formas de acesso	Aplicativos	Tipo de informação	Tempo/acesso diário	Problemas	Benefícios	Motivos acesso	Bloqueio
Entr#08 Idade: 33 Cargo: T	+Micro	Trabalho, notícias	Pessoal, às vezes, tecnologias que não são do dia a dia		Desvio da atenção. Precisa ter uma análise crítica sobre a informação que tá lendo, que tá visualizando. Celular interrompe	Conteúdo, informação útil para o trabalho	Importante no dia a dia. Às vezes, resolvo problemas pessoais. Quando está cansado, vai tomar café e olha o celular. Curiosidade.	Falta políticas pra utilização da internet, no trabalho, de forma responsável, voltada pra resultados. Proibição de Redes Sociais/ alguns conteúdos (vídeos) limita o acesso a informação de qualidade, que poderia ser benéfico à empresa. Precisa de cultura voltada pra busca de informações relevantes na internet.
	Celular	Redes sociais (<i>WhatsApp</i>)						
Muitas vezes pesquiso sobre tecnologia que não é trabalho daquele momento. Às vezes, usa informação que não é importante em detrimento de outra importante, pela quantidade de informação. Há proibição de acesso à internet, mas tá todo mundo no celular, no <i>Facebook</i> , diversas redes sociais. A tecnologia é muito forte. Você pode monitorar de outra forma. Se deixar usar pelo <i>desktop</i> , é capaz que vai usar mais pelo <i>desktop</i> .								
Entr#09 Idade: 28 Cargo: T	Micro	<i>Browser</i>	Micro: problemas do trabalho, notícias (política, economia), clipe de uma música. Celular: redes sociais	Micro: 20 min, vídeo: 5 min Cada meia hora dá uma olhada no celular.			Busca de conteúdo do trabalho	
	Celular	<i>Instagram, Facebook</i>						
Não sente sobrecarga ou excesso de informação. Não sente interrupção pela internet.								

	Formas de acesso	Aplicativos	Tipo de informação	Tempo/acesso diário	Problemas	Benefícios	Motivos acesso	Bloqueio
Entr#10 Idade: 23 Cargo: T	+Micro	<i>Browser</i>	Assuntos do trabalho. <i>WhatsApp</i> , pra conversar com as pessoas e pronto		<i>WhatsApp</i> (desvia a atenção), interrompe raciocínio. Sobrecarga de informação, atrapalha a pesquisa.	Ferramenta poderosa pra auxiliar qualquer ramo empresarial	Para fins de trabalho	
	Celular	<i>WhatsApp</i>						
Muito difícil, pesquisar alguma coisa pessoal, até por questões de ética, tô no ambiente de trabalho, não devo ficar em Redes Sociais, em coisas que não são do meu trabalho. O ideal é filtrar e tentar absorver o que é bom. A qualquer momento eu posso sair e levar todo conhecimento que eu adquiri aqui dentro.								
Entr#11 Idade: 26 Cargo: T	+Micro	Trabalho	Notícias pra uso pessoal, cursos <i>on-line</i> .	Umás três vezes p/semana (15 min)	Grande quantidade de informações, pode desviar o foco.			Bloqueado
	Celular	<i>WhatsApp</i> Redes sociais		Todos dias hora do lanche, do almoço				
Geralmente, frustração, por querer ler tudo, por querer ter todo aquele conhecimento e não dar tempo para isso, Tento fazer um filtro.								

	Formas de acesso	Aplicativos	Tipo de informação	Tempo/acesso diário	Problemas	Benefícios	Motivos acesso	Bloqueio
Entr#12 Idade: 34 Cargo: T	+Micro	<i>Browsers</i>	G1, compras, notícia, informação, tirar dúvida.	15-20 min	Desconcentra	Tira o estresse	Tirar dúvidas	Rede quase toda bloqueada
	Celular	<i>WhatsApp Facebook, Instagram</i>	Ver fofocas					
No trabalho, a grande utiliza. Acessa umas coisas que não leva a nada, mas tira estresse. Reportagens, mesmo que não sejam tão técnicas, podem acrescentar no conhecimento do dia a dia, a informação. Às vezes eu falo “Meu Deus, tô um pouco perdida, não tô por dentro do que tá acontecendo”								
Entr#13 Idade: 42 Cargo: T	+Micro	<i>Browser</i>	Consultas pontuais, projeto novo.		Desvia a atenção, interrompe o raciocínio. Precisa selecionar fontes. Informações superficiais.	Importante, pra consulta direcionada. Facilidade realmente de acesso à informação. Democratiza informação.		Acessos permitidos, mas precisa controlar o uso <i>versus</i> produtividade.
	Celular	<i>WhatsApp</i>						
Vejo que o pessoal acessa muito globo.com, né Correio, não costumo usar pra isso daí. Eu não estou nas Redes Sociais, pra evitar que a produtividade seja prejudicada								

	Formas de acesso	Aplicativos	Tipo de informação	Tempo/acesso diário	Problemas	Benefícios	Motivos acesso	Bloqueio
Entr#14 Idade: 38 Cargo: T	Micro	Redes sociais,	<i>Sites</i> que falam sobre tecnologia, <i>startups</i> , <i>fintechs</i>	5 min quando vai tomar água, café, vê <i>timeline</i> , pra ver se tem algo interessante.	Desvia a atenção, distrai. Tem que filtrar, se não começa a atrapalhar. Tem sobrecarga de informação.		Atualização	Pra acessar Redes Sociais tem que pedir acesso para o gerente, com o motivo. Tem um trabalho a ser feito, para as pessoas entenderem e saberem usar.
	+Celular	Redes sociais <i>WhatsApp</i> (trabalho)						
A internet poderia ser usada de uma forma mais produtiva, inclusive, pro trabalho								
Entr#15 Idade: 34 Cargo: T	+Micro		Trabalho, raramente, pessoal e notícias.	Duas horas, em períodos de 30 min (trabalho e particular)				Alguns <i>sites</i> que são bloqueados poderiam ajudar num erro. Acho que é importante acessar informação na internet, no trabalho.
	Celular	<i>WhatsApp</i> , música	Conversar com as pessoas, música (no trabalho e fora)					
Às vezes algumas informações irrelevantes podem atrapalhar, podem deixar a pessoa ansiosa, por não concordar ou por estar errada a informação. A informação pode ser superficial se você quiser parar ali, mas se você quiser ir mais a fundo eu acho que você consegue.								
Entr#16 Idade: 52 Cargo: G	Micro	<i>Browsers</i>	Pesquisa de alguma tecnologia. Informações relevantes	Normalmente não acessa	Tem muitas coisas boas para serem acessadas e tem muito lixo.	Novas tecnologias	Pesquisa de novas tecnologias	<i>Youtube</i> e <i>Facebook</i> são bloqueados sim. <i>Email</i> particular também
Eu me sinto frustrado e acho que isso está fazendo falta pra mim, uma atualização melhor. (Conhecimento superficial) depende de quem acessa, mas no geral tende a isso.								

	Formas de acesso	Aplicativos	Tipo de informação	Tempo/acesso diário	Problemas	Benefícios	Motivos acesso	Bloqueio
Entr#17 Idade: 24 Cargo: T	Micro	<i>Sites</i>	Trabalho e pessoal (notícias)	Pela manhã, quando chega e na hora do almoço (40/45 min) Celular, no café, intervalos, são tempos inexpressivos			Hábito de estar conectado, ouvir <i>podcasts</i> .	
	+Celular	<i>Facebook, WhatsApp, Instagram</i>	Notícias, esporte. Uns 15%, 15% a 20% são relevantes t					
quando você esquece o celular você acaba ficando meio desorientado, sem saber o que fazer. (O acesso à informação pela internet no horário de trabalho) acho que atrapalha bastante, na minha experiência eu acho que chega a ser prejudicial à produtividade de um funcionário								
Entr#18 Idade: 25 Cargo: T	Micro		Coisas pessoais, diminuir estresse.	45 min.	Tem que pesquisar bastante até achar o que você quer. A informação fica um pouco superficial. Celular divide a atenção.			
	Celular	<i>WhatsApp</i>						
Você vai perdendo um pouco o foco, você fica tanto tempo pesquisando sobre determinado assunto que você não encontra diretamente porque hoje a internet te dá várias opções. Às vezes abre mão de procurar aquela informação pela dificuldade que é achar realmente o que você está querendo. A gente tem que ter muito cuidado é uma questão muito delicada porque pode sim atrapalhar								

	Formas de acesso	Aplicativos	Tipo de informação	Tempo/acesso diário	Problemas	Benefícios	Motivos acesso	Bloqueio
Entr#19 Idade: 47 Cargo: G	+Micro	<i>Browsers</i>	Previdência privada, plano de saúde, informações importantes. Compras, notícias s/ política e economia	30-60 min			Curiosidade saber o que está acontecendo. Dá uma quebrada no ciclo	
	Celular	<i>WhatsApp</i>	Pertence a 18/19 grupos, alguns de trabalho					
Eu uso todo dia várias vezes por dia, mas se eu for te dizer que olhando alguns comportamentos não é muito. Não tenho nenhuma regularidade quando eu chego. Eu não tenho esse comportamento embora eu sei que alguns tenham								
Entr#20 Idade: 33 Cargo: T	Micro			Esporádico	Interrompe a atenção		Fugir do estresse, pra se atentar com o mundo, o que tá acontecendo ao redor	
	+Celular	<i>WhatsApp, email, sites</i>	<i>Email, sites de notícias</i>					

	Formas de acesso	Aplicativos	Tipo de informação	Tempo/acesso diário	Problemas	Benefícios	Motivos acesso	Bloqueio
Entr#21 Idade: 30 Cargo: T	Micro	<i>Browsers</i>	Notícias, novas oportunidades, assuntos de tecnologia, economia, investimentos	30/40 min.	(Celular) Desvia um pouco a atenção. Saturação de informações superficiais			Tem bloqueio para certos <i>sites</i> (<i>Youtube</i>)
	+ Celular							
Raras as vezes que elas (informações) são importantes para o trabalho,								
Entr#22 Idade: 37 Cargo: G	+Micro			Às vezes 5-10% (de 8 horas) Olha quando vai ao banheiro ou à copa.	Perda de foco, de concentração Sobrecarga, estresse.	Informações relevantes (meio a meio)		Acesso restrito, todos acessam p/celular
	Celular	<i>WhatsApp</i> (pessoal e trabalho), <i>Instagram</i>						
Porque é muita coisa, só o tempo que você gasta pra filtrar e às vezes tem muita informação, muitas coisas que não são profundas, às vezes você tem o interesse em ler aquilo e outras vezes quando é mais profunda eu acabo também perdendo o interesse. (Importância das informações que acessa no trabalho) tem umas que sim tem outras que não tem nada a ver com o trabalho, meio a meio.								
Entr#23 Idade: 36 Cargo: G	Micro (não usa muito)	<i>Browser</i>	Compra de alguma coisa (passagem)		Volume muito grande informação			
	+Celular	Pesquisa. <i>WhatsApp e email</i> (do trabalho) <i>WhatsApp</i> (pessoal)						
Demanda gestão do tempo. Precisa usar com parcimônia no ambiente de trabalho pra não impactar as entregas.								

	Formas de acesso	Aplicativos	Tipo de informação	Tempo/ acesso diário	Problema	Benefícios	Motivos acesso	Bloqueio
Entr#24 Idade: 32 Cargo: T	=Micro	<i>Browser</i>	Particular (novas tecnologias, passagens aéreas).	20% do tempo (não passa mais de meia hora sem olhar o celular)	Informação útil, é mais difícil, aí você perde bastante informações relevantes.		Descansar	Alguns <i>sites</i> são bloqueados. Tudo tem que ser liberado. As empresas acham que as pessoas que pesquisam outras coisas não têm produtividade.
	=Celular	<i>Blogs, WhatsApp</i>	Criptomoeda redes sociais					
Entr#25 Idade: 34 Cargo: T	+ Micro	Pouco uso pessoal	Notícias em geral, política, economia, viagens	Antes do trabalho, por volta de 10h, na hora do almoço (20/30min)	Às vezes, quebra o raciocínio	Descansa.	Manter-se informado, dúvidas técnicas e alguns cursos. Quebra rotina	Concorda com o bloqueio, são <i>sites</i> de redes sociais, pornográficos e outros por segurança pra evitar vírus ou alguma outra coisa
	Celular	<i>WhatsApp, Facebook</i>						
Às vezes o problema tá ali na sua frente e você não tá enxergando aí quando cê desvia um pouco à atenção e volta você dá uma checada de novo e consegue enxergar o problema.								
Entr#26 Idade: 31 Cargo: T	=Micro	<i>Browser</i>	Pesquisas do Trabalho e particular (médico, passagens, restaurantes, etc.	Acessa quando chega no trabalho, horário de almoço e final da tarde.	Interrompe o raciocínio.			Prejudica o desempenho do serviço. Precisa mudar a cultura, precisa trabalhar as pessoas.
	=Celular	<i>Browser, Aplicativos financeiros</i>	Algo sigiloso, transações bancárias,					

	Formas de acesso	Aplicativos	Tipo de informação	Tempo/acesso diário	Problemas	Benefícios	Motivos acesso	Bloqueio
Entr#27 Idade: 37 Cargo: T	Micro	<i>Browser</i>	Notícias (particular). Soluções (trabalho)	1h/1h30	Se tiver interrupção de raciocínio é muito pouco.		Manter-se atualizado. Procurar soluções para projetos novos	Tudo é bloqueado, Redes Sociais, <i>Youtube</i> , <i>sites</i> de vídeo, de rádio. <i>Sites</i> de vídeo fazem falta, pois explica mostrando alguma situação
	Celular	<i>Browser</i> <i>WhatsApp</i>	Alguma informação, com vídeo					
Então tem o jeito que é por curiosidade mesmo eu correndo atrás								
Entr#28 Idade: 29 Cargo: T	+Micro	Uso pessoal, <i>email</i> , pagar contas		1h (quando está ocioso)				<i>Drives</i> de nuvens e Redes Sociais que não sejam da empresa. Visão ultrapassada
	Celular	Redes Sociais, <i>WhatsApp</i>						

Visão dos gestores sobre as equipes

(continua)

<p>Entr#04 Idade:33 Cargo: G</p>	<p>Eu cobro que sempre que conectem, sempre que estejam conectados estejam fazendo alguma coisa pra estudo, mas é difícil garantir isso, você não consegue garantir.</p> <p>Se não está ligado ao assunto do trabalho, mas ele está estudando alguma coisa nova, porque ele precisa prospectar, pensar e ver como aquilo pode encaixar aqui.</p> <p>Tem diversos tipos de pessoas, tem pessoa na hora que você vê, passa lá um tempão vendo um vídeo que não tem nada a ver com o trabalho e nem a ver com inovação e tecnologia ou mesmo lendo documentos ou fazendo coisas pessoais o dia inteiro. Na minha área, as pessoas têm que acessar internet pra estudar. Sempre que eu vejo alguém que não está estudando, tento chamar a atenção, reclamar, porque acaba sendo um desperdício de tempo. Eu dou uma liberdade controlada.</p> <p>Quanto ao celular, é quase impossível, o controle. Vejo que eles se distraem muito, todos eles, se distraem muito, muito por causa do celular.</p> <p>Se eu fosse estimar, falaria que pelo menos 1 hora por dia por pessoa, essas pessoas não estão produzindo para a empresa. eu acredito que até algumas superem essa 1 hora.</p>
<p>Entr#05 Idade:45 Cargo: G</p>	<p>O grupo mais operacional acessa pouco a internet. No outro grupo, às vezes alguns acessam notícias de futebol, mas alguns tão realmente entrando num <i>site</i>, num fórum, descobrindo umas ferramentas.</p> <p>Se o cara tá me entregando, dentro do prazo, o que foi acordado, da forma como foi acordada, não vejo isso como problema. Se ele estivesse na casa dele, num <i>home office</i>, eu não saberia como estaria organizando esse trabalho. Às vezes, eu tenho que dar uma arrojada um pouco maior.</p> <p>Ponto positivo, eu não preciso estar fisicamente na equipe de suporte pra poder tratar com eles, me mandam mensagem e na mesma hora eu respondo. Você manda um recado e aquilo atinge todo mundo, naquele mesmo tempo e tem efeito. Essa questão da comunicação, é muito boa, também dentro da equipe.</p> <p>A geração mais nova, que já nasceu dentro desse universo, está mais adaptada a esse universo do que os demais. Vejo que eles conseguem fazer o trabalho deles, com essas interrupções e toda essa interconectividade. O cara tem <i>Snapchat</i>, <i>Instagram</i>, <i>Facebook</i>, todas essas Redes Sociais, posta no meio do trabalho e tá entregando da mesma forma. Agora, se ele postou e não tem entrega, então é hora de fazer ajustes.</p>
<p>Entr#07 Idade: 34 Cargo: G</p>	<p>(Uso da internet) Eu vejo de forma descabida. Vejo que os profissionais deveriam se preocupar mais em filtrar e olhar a internet, justamente, para os assuntos voltados ao trabalho.</p> <p>A equipe é composta por pessoas de várias idades. Tem pessoas mais novas com um pouco mais de cabeça do que os mais velhos. Os mais velhos são pessoas até, em alguns momentos, imaturos.</p> <p>Toda oportunidade, toda reunião ou <i>feedback</i> que eu faço individual, eu friso isso que eles estão no ambiente de trabalho para trabalhar. Então, não gastem tempo olhando outras coisas que não estão relacionadas ao seu trabalho. Gastem tempo pesquisando coisas relacionadas ao trabalho que vão enriquecer mais profissionalmente.</p> <p>A empresa define uma política pra bloquear esses acessos por meio do computador do trabalho, o cara tem o celular. Então, assim, me bloqueia à vontade, que eu vou pegar o meu celular e vou ver aquilo que eu quiser, meu celular é liberado e tudo. as pessoas perdem o foco do trabalho ou perdem oportunidade de agregar mais valor ao seu trabalho por conta do celular. Deve haver uma perda de 30% do tempo (3 h mais ou menos)</p> <p>A equipe é incentivada a fazer cursos <i>on-line</i>, usando a internet, após concluir as atividades.</p>

Visão dos gestores sobre as equipes

(conclusão)

<p>Entr#16 Idade: 52 Cargo: G</p>	<p>Na minha visão eu acho que usa mais do que devia (pelo micro) Pelo celular, não é possível saber com clareza. Eu não importo desde que (a demanda) seja entregue. E tem hora que tem que dar uma relaxada. Não vejo relação com a faixa de idade. Uma empresa desse nível não pode tá assim totalmente bloqueada. É claro que tem coisas que tem que ser bloqueadas mesmo, porque senão as pessoas exageram. Tem que ter o acesso à informação no trabalho, para o trabalho. A empresa que corta isso como um todo ela tá regredindo. O bloqueio tem mais racional.</p>
<p>Entr#19 Idade: 47 Cargo: G</p>	<p>Se estiver tudo muito bem eu não me incomodo, se a equipe não tiver falhando eu não me incomodo, se eu tô num momento de tranquilidade total e as pessoas estão monitorando, estão acompanhando, eu não me incomodo nem um pouco que as pessoas acessem internet leiam notícias, conversem, porque ler uma notícia na internet é mais ou menos como duas pessoas conversando. Vejo isso como uma questão importante pra pessoa sair um pouco da rigidez que o trabalho de monitoração exige, porém, mesmo em momentos de calma, eu vejo que tem abusos e eu procuro sempre tratar esses abusos, tanto no uso da internet quanto em relação ao tempo no café pra mim é a mesma situação. Eles procuram esporte e notícias. Acessam pelo micro.</p>
<p>Entr#22 Idade: 37 Cargo: G</p>	<p>A gente tem que categorizar a equipe em duas, as pessoas que realmente usam a internet pra aumentar o seu conhecimento, pra fazer pesquisa, pra resolver problema, pra coisas mesmo do serviço, agora tem pessoas que realmente usam pra ver hotel pra ver viagem pra resolver coisas pessoais. Esses usam a rede da organização. Deixam a desejar em termos de serviço. (Quanto ao uso do celular) o que menos tá preocupado com trabalho, é o que resolve às vezes coisas pessoais dentro do horário de expediente.</p>
<p>Entr#23 Idade: 36 Cargo: G</p>	<p>Nenhuma consideração importante.</p>