

# PERCEPÇÃO DE COLABORADORES E EMPREGADORES SOBRE O USO DE REDES SOCIAIS NO AMBIENTE DE TRABALHO E SEU IMPACTO NO DESEMPENHO PROFISSIONAL\*

Caroline da Silveira\*\*

Solange Zanatta Piva\*\*\*

**Resumo:** A presente pesquisa teve como objetivo geral identificar a percepção dos colaboradores e empregadores sobre o uso de redes sociais no ambiente de trabalho. Trata-se de uma pesquisa exploratória, de abordagem qualitativa, e, para tanto, foi realizada uma entrevista semiestruturada com quatro colaboradores e um empregador de um escritório de contabilidade do sul do estado de Santa Catarina. Os dados coletados foram analisados através da técnica de Análise de Conteúdo. A análise dos resultados indicou que a percepção sobre o uso das redes sociais é ambígua: pode interferir na execução de serviços no ambiente de trabalho, mas também contribui para o desenvolvimento da empresa. Quanto à existência de regras para uso das redes sociais, elas inexistem formalmente.

**Palavras-chave:** Redes Sociais. Desempenho Profissional. Ambiente de trabalho.

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente a tecnologia da informação está muito desenvolvida, os meios de comunicação diversificaram-se, o que permitiu às pessoas o acesso às informações através de celulares, tablets, computadores, entre outros, em qualquer ambiente (SILVA; MENDES FILHO, 2015).

Segundo Fernandes (2013), é inegável que o trabalho ocupa um lugar central na vida de quem o realiza, pois o ser humano percebe seu trabalho como algo que possibilita a realização de uma vida e de seus sonhos. A percepção do trabalho nem sempre foi esta, o sentido a ele atribuído sofreu várias modificações ao longo da história. Na época da escravidão, as pessoas eram obrigadas a trabalhar mais de 12 horas sem descanso, sem alimentação adequada, não recebiam pelos seus serviços e sofriam punições severas quando as regras não eram cumpridas. No Feudalismo, os trabalhadores recebiam terras e proteção

---

\* Artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso de graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Psicologia.

\*\* Acadêmica do curso de Psicologia da Universidade do Sul de Santa Catarina. E-mail: caroline.silveira1@gmail.com

\*\*\* Professora orientadora: Solange Zanatta Piva, Psicóloga, Mestre em Administração, professora do curso de Psicologia da Universidade do Sul de Santa Catarina. E-mail: solange.piva@unisul.br

dos senhores, mas não eram autônomos e pagavam pelo uso da terra entregando uma parte da colheita.

Com base ainda em Fernandes (2013), a partir da Revolução Industrial houve grandes mudanças com a chegada das máquinas, a transformação do modo de produção de artesanal para manufatureiro, a divisão e a massificação do trabalho. Atualmente, os trabalhadores têm mais direitos, como horas de descanso, salário por categoria, leis que protegem seus direitos, jornada de 44 horas semanais, férias, décimo terceiro salário.

Dentre todas as mudanças que ocorreram no mundo do trabalho desde a Revolução Industrial, os autores que embasaram a presente pesquisa são unânimes em mencionar, como a mais impactante, a substituição da eletromecânica pela microeletrônica, o que permitiu o uso da tecnologia nos processos de trabalho.

Para além do uso nos processos de trabalho, hoje a tecnologia propiciou o acesso às redes sociais em qualquer ambiente, inclusive no ambiente de trabalho. O uso das redes sociais no ambiente de trabalho trouxe algumas mudanças que podem afetar ou não o desempenho profissional.

Trabalho, uso de tecnologia, acesso às redes sociais no ambiente de trabalho e desempenho profissional têm sido tema de debates entre empresários. Tal tema despertou o interesse da pesquisadora no Brasil. Algumas pesquisas foram realizadas sobre este assunto, como o estudo intitulado “Internet e redes sociais no ambiente de trabalho: uma análise com funcionários do setor hoteleiro da cidade de Natal (Rio Grande do Norte, Brasil)”, cujo objetivo era “analisar o uso de internet e redes sociais no ambiente de trabalho, na perspectiva dos funcionários”. Foi constatado que os funcionários utilizavam as redes sociais no ambiente de trabalho sem a autorização dos empregadores, e que “a internet já fazia parte da realidade dos funcionários”, podendo prejudicar as atividades laborais ou não (SILVA; MENDES FILHO, 2015, p. 321).

Outra pesquisa foi o “Uso da internet no trabalho: uma análise sobre o impacto das redes sociais no ambiente laboral”, e os resultados apontaram que o uso inadequado das redes sociais no ambiente de trabalho pode causar problemas, chegando, muitas vezes, aos tribunais de justiça (FERNANDES, 2013). Das poucas pesquisas encontradas, nenhuma trata diretamente da verificação se o acesso às redes sociais impacta no desempenho profissional na perspectiva do colaborador e do empregador.

Este estudo poderá contribuir para a Psicologia ter um olhar diferenciado diante do avanço da tecnologia da informação no ambiente de trabalho, investigando se seu uso contribui diretamente para manter a empresa num diferencial de mudanças estratégicas ou,

caso isto não aconteça, e se o desempenho estiver sendo afetado, pensar em ações para minimizar e tornar o uso adequado ao ambiente de trabalho.

Considerando que as redes sociais hoje podem auxiliar no ambiente de trabalho, esta pesquisa pretende verificar a percepção dos empregadores e colaboradores sobre o uso das redes sociais e quanto isso pode interferir no desempenho profissional, tendo em vista a facilidade para o acesso a elas. Os resultados podem levar à criação de políticas de gestão mais adequadas à realidade atual. Para a Psicologia, os resultados auxiliarão na visão dos comportamentos humanos para o aprimoramento dos potenciais ocultos, objetivando a excelência para despertar seus talentos de forma clara, assim como para obter um bom resultado, pois a demanda da empresa necessita não somente de músculos e braços, mas, também, desenvolver mentes e emoções, tendo o comprometimento dos colaboradores nessa construção.

## **2 MARCO TEÓRICO**

### **2.1 REDES SOCIAIS**

A interação humana tem mostrado que “na sociedade atual, as mudanças sociais, políticas, econômicas e culturais são uma constante, influenciadas pelos sucessivos avanços tecnológicos” que mudam o cotidiano das pessoas, visto que elas buscam se comunicar de forma mais rápida usando as redes sociais (SANTOS, 2013, p. 1).

A necessidade de comunicação é inerente à condição humana, tendo destaque em todas as civilizações como um processo social que envolve a participação e a conexão entre os indivíduos. Nesse contexto, a internet representa uma grande mudança e transforma o cotidiano dos indivíduos e das organizações, por possibilitar a superação das fronteiras geográficas, ampliando a visão de mundo e as possibilidades de relação entre os indivíduos (CARVALHO; SILVA; OLIVEIRA, 2012, p. 2).

As redes sociais permitem que os usuários relacionem-se através de perfis, utilizando conversas, fotos, vídeos e, muitas vezes, ao vivo. É uma busca constante pelas inovações, uma vez que é possível “[...] acessar a internet e as redes sociais em qualquer lugar e a qualquer momento através de aparelhos celulares, computadores e diversos equipamentos”, facilitando a interação de todos (SILVA; MENDES FILHO, 2015, p. 323).

Na busca por sempre estarem conectadas às redes sociais em todos os ambientes, muitas pessoas acabam utilizando também o ambiente de trabalho, fato que pode ser visto como um lado positivo ou negativo.

O acesso fácil através de aparelhos como *notebooks*, celulares, *tabletes* etc. faz com que as pessoas estejam conectadas o tempo todo ao mundo virtual, não observando o ambiente, seja em casa, na rua, ou até mesmo no local de trabalho. Com tanta facilidade, o acesso às redes sociais no ambiente de trabalho é uma realidade. Fato este que causa debate entre gestores das empresas e funcionários, quanto ao que seria apropriado com relação ao uso das redes sociais durante o horário de expediente (SILVA; MENDES FILHO, 2015, p. 324).

Quando “se trata do uso de redes sociais pelos funcionários da empresa, existe uma preocupação” sobre a maneira como estas vão ser utilizadas, se vai atrapalhar o desempenho profissional e o que a empresa pode fazer para não gerar problemas (SILVA; MENDES FILHO, 2015, p. 329).

Há dois tipos de redes sociais: as de relacionamentos, que “têm como foco principal a comunicação com amigos e familiares”, que são *Facebook*, *Instagram*, *Snapchat*, *WhatsApp*, *Tinder*, *Twitter*, e a profissional, que “tem o foco nas relações entre profissionais para intercambiar informações relevantes para a carreira profissional de seus membros”, como *LinkedIn*. Existem algumas redes de relacionamentos que são usadas tanto para fins pessoais quanto profissionais, como o *Facebook* e o *WhatsApp* (CARVALHO; SILVA; OLIVEIRA, 2012, p. 10). Em todas as redes sociais citadas acima é possível compartilhar fotos, vídeos, podendo ser em tempo real ou não, facilitando a comunicação entre as pessoas. Algumas eram utilizadas só para relacionamentos pessoais, hoje são usadas para fins profissionais, auxiliando na divulgação do serviço que a empresa presta, vaga de emprego, vendas de mercadorias, comunicação com clientes.

No momento em que as redes sociais foram introduzidas nas empresas, apresentaram grandes vantagens. Abreu, Eisenstein e Estefenon (2013, p. 187) consideram que “a sociedade digital transformou a forma como as pessoas se relacionam para sempre”, contribuindo para uma comunicação sem o contato pessoal de forma rápida para obter respostas desejadas, para a execução de tarefas, podendo alcançar as metas esperadas.

## 2.2 TRABALHO E SUAS TRANSFORMAÇÕES

O trabalho pode ser compreendido de várias maneiras. Em alguns momentos assumiu a característica de ser uma obrigação para que se pudesse receber algo em troca. Aos

poucos, o sentido atribuído ao trabalho foi se modificando. “Tal definição, assim como qualquer outra, pode variar em função da cultura, do grupo social, do olhar epistemológico, da religião e de outros grupos ao qual o sujeito pertença” (OLIVEIRA; NEBRA; ANTLOGA, 2016, p. 191).

A mão de obra escrava foi utilizada por anos, tanto na Europa como no Brasil (FERNANDES, 2013). Os escravos eram tratados como objetos, tinham que cumprir as ordens recebidas de seus senhores e, se as mesmas não fossem executadas, acabavam recebendo severas punições, além de trabalharem por horas sem direito a descanso e alimentação.

Os escravos eram vistos como propriedade de seu senhor, se tratavam daqueles povos vencidos nas batalhas e por isso eram submetidos a esta situação como forma de punição e submissão, eram uma ‘coisa’. Não possuíam qualquer direito, eram obrigados a trabalhar e nada recebiam por isto. Além do mais, havia fortes castigos para aqueles que tentassem fugir ou não cumprissem suas tarefas, um exemplo são as chibatadas (FERNANDES, 2013, p. 14).

A escravidão durou muitos anos. Nessa época, os escravos eram os indígenas, os africanos e os brancos de baixa renda, utilizados para fazer trabalhos pesados por longos períodos. A escravidão mostrou um período de trabalho desigual de forma injusta com os seres humanos, sendo tratados como objetos sem direitos básicos de sobrevivência como alimentação, descanso e higiene.

Já no Feudalismo, inicia-se a servidão, em que os “trabalhadores se tornavam vassallos de um senhor feudal, do qual recebiam um lote de terras e proteção”, pagos com serviços e lealdade, pois através das terras os trabalhadores cultivavam alimentos e na colheita tinham que entregar parte da produção como uma forma de pagamento (FERNANDES, 2013, p. 15).

A Revolução Industrial marca o início da introdução da tecnologia a partir do século XVIII. Antes, as atividades eram manuais e, com a introdução das máquinas, “estas mudanças foram de grande e expressivo impacto no processo produtivo” (FERNANDES, 2013, p. 19).

Além de revolucionar a organização do trabalho, a tecnologia empregada durante a Revolução Industrial fez com que o número necessário de trabalhadores diminuísse, tal fato ensejou muitos protestos. Todavia, a partir do momento em que se conseguiu desenvolver o comércio, voltou a ser necessário maior número de trabalhadores (FERNANDES, 2013, p. 20).

Além disso, a Revolução Industrial teve momentos importantes que contribuíram para o desenvolvimento da tecnologia, conforme as palavras de Fernandes (2013, p. 22):

Fato interessante e de grande repercussão desta época foi o chamado fordismo. Este foi um modelo de produção em massa onde se padronizou e simplificou o processo de produção com a adoção dos princípios de Frederick Taylor. Henry Ford criou o mecanismo de produção por meio da esteira móvel, seu grande sonho era fazer dos automóveis produtos mais acessíveis de modo que todos pudessem comprá-los.

A história demonstra que “os avanços técnicos sempre forçam mudanças no funcionamento das organizações e da sociedade, mas é desde a Revolução Industrial, com a organização do trabalho nas fábricas, que as organizações constituem-se no foco destas mudanças sociais”, aprimorando a forma de trabalhar e contribuindo para o desenvolvimento do colaborador durante o desempenho de sua função (RODRIGUES et al., 1985, p. 7).

A teoria convencional supõe que os padrões e desenhos de trabalho que existem atualmente com suas diferenças profundas na liberdade, autonomia, oportunidades de crescimento individual, realização e diferenças de status foram criados pelos avanços científico-tecnológicos e organizacionais da Revolução Industrial. De acordo com este ponto de vista, esta energia tecnológica e organizacional, que se desenvolveu em resposta ao que era necessário ou apropriado às demandas das condições econômicas que prevaleceram, é por si mesma neutra. Assim, o desenho e arranjo de trabalho que esta tecnologia requer devem ser encarados como respostas inevitáveis às exigências da industrialização; respostas à necessidade constante de aumentar a eficiência e a produtividade, as quais poderiam beneficiar a todos (RODRIGUES et al., 1985, p. 6).

O modo como o trabalho era visto e executado passou por transformações, também quanto aos direitos dos colaboradores e empregadores. E assim o avanço da tecnologia contribui para as grandes mudanças no trabalho, conforme citado por Almeida (1996 apud ALMEIDA, 1998, p. 23):

A tecnologia é gerada porque, em caso contrário, a sociedade entraria em processo de decadência; ajuda a solucionar problemas como a falta de produtividade do solo ou as dificuldades de comunicação; ajuda a superar deficiências físicas como a surdez ou a cegueira; possibilita o aumento do conforto humano; conecta o planeta todo a um custo muito baixo; possibilita aos detentores da tecnologia da informação maior influência sobre massas populacionais; aumenta a produtividade do trabalho humano; melhora a qualidade, o custo, a capacidade e a conveniência de produtos e serviços; proporciona aumentos na lucratividade de organizações; possibilita o aprimoramento nos processos de ensino e aprendizagem; e possibilita o aumento da segurança pessoal.

Com o desenvolvimento, “as organizações têm buscado um uso cada vez mais intenso e amplo de Tecnologia de Informação, considerando-a uma poderosa ferramenta empresarial”, que contribui para a modernização e a evolução da empresa para que obtenha um diferencial diante da concorrência (ALBERTIN, 2001, p. 42).

## 2.3 DESEMPENHO PROFISSIONAL

O desempenho profissional é visto como a “capacidade para executar determinada tarefa laboral” que tenha uma demanda para alcançar o objetivo desejado, sendo produtivo quando chega ao que é esperado (CHABANA, 2015, p. 27).

Desempenho humano é o ato ou efeito de cumprir ou executar determinada missão ou meta previamente traçada. É diretamente proporcional a duas condições do ser humano: o ‘querer fazer’, que explicita o desejo endógeno de realizar (a motivação), e o ‘saber fazer’, isto é, a condição cognitiva e experiencial que possibilita ao indivíduo realizar com eficácia alguma coisa (MARRAS, 2011, p. 165, grifos do autor).

Queirós (2015, p. 29), em seu estudo, cita Campbell et al. (1993) e Sonnentang e Frase (2002 apud BENDASOLLI, 2012), que definem o conceito de desempenho profissional “como uma ação que é realizada pelo indivíduo que contribui para o alcance dos objetivos organizacionais”, que são os valores esperados pela organização no desempenho da função, realizadas no período de tempo que está na organização.

Pode-se verificar que o “desempenho é uma ação de natureza intencional, ainda que a cadeia de ações da qual faz parte possa ser automática” (BENDASSOLLI, 2012, p. 173). Por conseguinte, entender que “o desempenho humano também pode ser percebido como aplicação dos esforços das pessoas em busca de produtividade efetiva, cujo foco é o cliente” possibilita ao trabalhador alcançar os objetivos estabelecidos (SOUZA et al., 2005, p. 23).

Nas empresas, “os funcionários têm seu desempenho constantemente avaliado, formal ou informalmente”, através dos empregadores, para verificar como estão sendo executados os processos dentro do ambiente de trabalho (MUCHINSKI, 2004, p. 207).

A busca por fazer “a avaliação de desempenho, dentro das empresas, tem como meta diagnosticar e analisar o desempenho individual e grupal dos funcionários” (FRANÇA, 2008, p. 116), a fim de gerar o desenvolvimento profissional, melhorando, por conseguinte, o desempenho no ambiente de trabalho, trazendo benefícios para a empresa e para o colaborador.

A avaliação de desempenho fornece à Administração de Recursos Humanos informações importantes, sobre as quais serão tomadas decisões administrativas, tais como nível de salários e bonificação, promoções e demissões, necessidades de treinamento, planejamento de carreira. Toda avaliação de desempenho possui seu retorno, que consiste na divulgação das informações para o funcionário. Os resultados da avaliação de desempenho certamente têm papel determinante na motivação dos funcionários. O objetivo da avaliação é também proporcionar o crescimento e o desenvolvimento da pessoa que fica sabendo como está se saindo na trabalho (FRANÇA, 2008, p. 117).

Diante de uma boa avaliação de desempenho, pode-se verificar como os colaboradores estão na empresa, de que maneira podem contribuir para seu desenvolvimento e aprimoramento, e os benefícios que podem ser oferecidos, gerando motivação em todos os colaboradores.

### **3 MÉTODO**

#### **3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA**

Quanto aos objetivos, a presente pesquisa classificou-se como exploratória, pois as “pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato” (GIL, 2008, p. 27). Com relação aos procedimentos técnicos, categorizou-se como uma pesquisa de campo. Barro (apud CIRIBELLI, 2003, p. 55) explica que na pesquisa de campo é feita uma coleta de dados na vida cotidiana fora do local de estudo, fazendo uma análise de “dados que coleta que podem ser obtidos de diferentes formas, através de Entrevista, Questionários, Consultas, Depoimentos e Registros de Ocorrência de determinados fenômenos”.

Acerca da abordagem, esta pesquisa foi considerada qualitativa, por apresentar métodos que não foram aplicados, somente sugeridos, e que não podem ser quantificados. “Esse tipo de análise trabalha com o universo de significados, valores, crenças e atitudes, correspondendo a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos aos quais não podem ser reduzidos à operacionalização variáveis” (MINAYO, 2001, p. 77).

#### **3.2 PARTICIPANTES DA PESQUISA**

A pesquisa foi realizada em um escritório de contabilidade no sul do estado de Santa Catarina, que possui quatro colaboradores e dois empregadores.

O tipo de amostragem foi por acessibilidade, que é definida como “amostragem não probabilística e consiste em selecionar um subgrupo da população que, com base nas informações disponíveis, possa ser considerado representativo de toda a população” (GIL, 2008, p. 94). O autor complementa afirmando que a pesquisa intencional requer de seu pesquisador conhecimento sobre a população selecionada.

A pesquisa estava prevista para ser realizada com um total de quatro colaboradores e dois empregadores, como já mencionado, porém um dos participantes não pôde comparecer por estar de férias. A faixa etária dos pesquisados está entre 20 e 34 anos

### 3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados deu-se através de entrevista semiestruturada com cada um dos participantes, ocasião em que foi lido o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e exposto o objetivo da pesquisa e dos direitos dos participantes, sendo solicitados a assinatura e os dados dos participantes.

O registro da entrevista foi através de um gravador. Houve um contato prévio com os empregadores para agendamento do dia e hora da aplicação dos instrumentos da pesquisa.

A coleta aconteceu de forma individual, as entrevistas foram gravadas e, posteriormente, transcritas. Os participantes, além do termo de Consentimento Livre e Esclarecido, também assinaram o termo de Autorização para Gravação da entrevista. O espaço destinado para entrevista, apesar de ficar no escritório, foi afastado o suficiente para permitir que a entrevista não fosse ouvida e ou interrompida.

### 3.4 ASPECTOS ÉTICOS

A pesquisa foi desenvolvida observando-se a Resolução nº 466/12 (BRASIL, 2012), do Conselho Nacional da Saúde, que delibera sobre aspectos éticos das pesquisas com seres humanos e foi analisada e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa.

A participação foi voluntária e os participantes puderam optar por participar ou não. A pesquisa foi realizada no horário de expediente dos participantes, em horário estabelecido pela empregadora, para não afetar a execução da função dos participantes.

Como a temática investigada tratou do uso de redes sociais e desempenho, o risco a que os participantes estiveram expostos foi mínimo, ficando restrito a possível desconforto, o que não aconteceu. Caso ocorresse, os participantes estavam orientados que poderiam interromper a entrevista a qualquer momento e isto foi deixado claro desde o princípio. Como o tema tem sido recorrente em discussões tanto acadêmicas quanto em revistas de gestão, os resultados da pesquisa poderão beneficiar o local onde a mesma ocorreu, auxiliando na forma como o assunto será tratado a partir da pesquisa.

### 3.5 PROCEDIMENTO DE ANÁLISE

Os conteúdos das respostas das entrevistas foram analisados com utilização da técnica de Análise de Conteúdo (BARDIN, 1994). As categorias de análise definidas consistiram em responder aos dois objetivos específicos.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa foi constituída por quatro colaboradores e um empregador em um escritório de contabilidade do sul do estado de Santa Catarina: todos os integrantes são do sexo feminino, com formação em Ciências Contábeis e Pedagogia, o tempo em que atuam na empresa varia de 6 meses a 9 anos, e os pesquisados desenvolvem suas atividades nas diversas áreas no escritório. Para manter o sigilo dos participantes da pesquisa, as idades foram omitidas e os participantes serão identificados com a letra E e um número de 1 a 5.

Para a análise dos dados foram elaborados dois quadros. No quadro 1 foram reunidas as perguntas um, quatro e cinco, respondendo ao objetivo 1; e no quadro 2 foram reunidas as perguntas dois e três, respondendo ao objetivo 2.

Os quadros a seguir apresentam a pesquisa da percepção dos empregadores e colaboradores sobre o uso das redes sociais no ambiente de trabalho, mostrando detalhadamente os indicadores respondidos pelos mesmos.

Quadro 1 – Existência de mudanças no desempenho a partir do uso de redes sociais, na percepção dos colaboradores e empregadores

<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
Impossibilita a concentração para executar as atividades	5
Sem as redes sociais o rendimento era melhor	1
Facilita a interação com o cliente	3
Prolonga a finalização da atividade	1
O uso aumenta a possibilidade de erros futuros	1
Auxilia a expansão da empresa	1

Fonte: Pesquisa realizada pela autora, 2017.

Os dados demonstram que os participantes são unânimes em afirmar que o uso das redes sociais prejudica a concentração para a realização das atividades, “tira o foco”, conforme palavras de uma das entrevistadas. Revelaram ainda, como aspecto negativo, o fato de prolongar o tempo de finalização da atividade e a possibilidade de aparecerem erros futuros. Como aspecto positivo, grande parte dos entrevistados relata que o uso das redes sociais contribui para o ambiente de trabalho, pois “facilita em questão de contato com os clientes” (E3). Este aspecto é corroborado por Silva e Mendes Filho (2015, p. 323):

Tais tecnologias possibilitam a modernização de uma empresa, assim a mesma pode operar suas atividades com mais qualidade e oferecer um melhor atendimento ao cliente, além de permitir um sistema de informações, controle e gerenciamento que possa suscitar menos custos.

Com a modernização da tecnologia, o acesso às redes sociais está nas mãos, podendo ser feito em qualquer lugar e a todo momento; o ambiente de trabalho é um deles. Uma participante afirma que “quando não tinha, o rendimento era bem maior das atividades” (E1), relata que antes da modernização das redes sociais e da tecnologia a produtividade era totalmente diferente, e que “a chegada da Internet proporcionou um novo comportamento à sociedade” (SILVA; MENDES FILHO, 2015, p. 323). Os dados confirmam o que aparece na literatura, mostrando que as pessoas mudaram seu comportamento diante da facilidade e da interação mais rápida com outras pessoas, com isso não estabelecendo limites com relação aos momentos em que é adequado o uso das redes sociais (SILVA; MENDES FILHO, 2015).

Uma participante da pesquisa relata: “Se eu estou no celular, claro que eu vou deixá [*sic*] um pouco de lado a atividade e vou levá [*sic*] mais tempo para fazer mais meu serviço” (E4). Outra participante disse que “pode perder o foco do que está fazendo no momento, pode até dá [*sic*] erros futuramente” (E2). Isso demonstra que “o uso indevido da tecnologia no emprego, mais precisamente da internet e das redes sociais, causa conflitos entre empregado e empregador” (FERNANDES, 2013, p. 40).

Em virtude da facilidade que as redes sociais oferecem para divulgar e espalhar uma notícia, os empregadores estão utilizando este meio de comunicação para mostrar seus serviços. Um participante mencionou: “Acredito que seja bom para fazer no caso um levantamento para expandi [*sic*] o local aonde [*sic*] a gente trabalha” (E2).

A internet possibilita uma imensa gama de ações, inclusive na área trabalhista. Com ela é possível se encontrar emprego, é possível se manter, mais facilmente, contato com clientes, aumentar a base de clientes, pesquisar, organizar, fazer cursos profissionalizantes on line e então aperfeiçoar-se, é possível vender on line, trabalhar on line, enfim, atividades que antes eram restritas e mais difíceis de se realizar, hoje se pode concretizar apenas com cliques. No entanto, não se pode negar que no

ambiente de trabalho é preciso que haja concentração, dedicação, produtividade, respeito, e a internet, por sua vez, permite, além de benesses, várias distrações durante o período em que se trabalha (FERNANDES, 2013, p. 46).

Os dados demonstram que na percepção dos pesquisados houve sim mudanças em relação ao desempenho no trabalho a partir do uso das redes sociais no ambiente de trabalho. É possível identificar que os colaboradores têm consciência de que o uso inadequado das redes sociais pode dificultar a execução do serviço, podendo levar mais tempo para finalizar suas atividades, como também levar à perda de foco e de concentração dos empregados. Por outro lado, percebem aspectos positivos, como maior visibilidade, o que pode facilitar a captação de novos clientes. Os dados corroboram o que aparece na literatura, que indica que, se as regras forem claras, o uso trará benefícios.

Quadro 2 – Existência de regras estabelecidas aos colaboradores no ambiente de trabalho sobre o uso de redes sociais

<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
Não tem regras para o uso das redes sociais	5
Bloqueio pelo computador do uso das redes sociais via sistema	3
O empregado deve ter a consciência sobre o uso das redes sociais	3

Fonte: Pesquisa realizada pela autora, 2017.

Todos os entrevistados afirmaram que no local de trabalho pesquisado não existem regras formais para o uso das redes sociais, o que fica claro na fala da entrevistada E3: “Falaram que é bom não mexer muito no celular, mais [sic] regra não, mais [sic] vai da consciência que aquilo ali não é correto para o ambiente de trabalho.” Grande parte dos entrevistados relata que o que tem é bloqueio de acesso a alguns *sites* pelo computador e que a empresa pesquisada conta com a consciência de cada empregado para um uso adequado.

Para Silva e Mendes Filho (2015, p. 328), “como existe uma grande facilidade de acesso à internet, as pessoas se conectam às redes sociais em qualquer lugar e a qualquer momento”. E é neste momento que se pode observar a compreensão e a importância que cada indivíduo demonstra sobre suas responsabilidades no trabalho.

Os participantes citaram que na empresa não existem regras formais para o acesso a redes sociais e, “neste sentido, os gestores de muitas empresas se interrogam e discutem sobre o uso das redes sociais no ambiente de trabalho e, principalmente, em horário de expediente” SILVA; MENDES FILHO, 2015, p. 328), que pode interferir no desempenho

profissional. Cada empresa utiliza algumas medidas como regras formais com documentos assinados sobre a proibição do uso de redes sociais ou de outras formas, como bloqueio de sistema. “O surgimento da internet e o desenvolvimento de programas específicos para cada tipo de setor, fez com que diversas atividades se tornassem mais ágeis e eficientes”, o que contribui para agilizar algumas atividades, com isso muitas empresas acabam utilizando bloqueio via sistema como uma forma de se proteger (SILVA; MENDES FILHO, 2015, p. 325).

Embora os participantes desta pesquisa demonstrassem a importância de ter consciência sobre como utilizar as redes sociais no ambiente de trabalho, algumas empresas tomam medidas de proteção de seus dados e informações como bloqueio via sistema e regras claras de acesso às redes sociais. Em algumas empresas, o não respeito às regras pode ser punido com desligamento da empresa. “Ocorre que muitos empregados utilizam as redes pessoais no horário de seu emprego, fazem publicações pessoais neste período de tempo, o que, quando em grande escala pode causar a queda de produtividade, pode influenciar na imagem da empresa” (FERNANDES, 2013, p. 52).

Ficou claro que, no grupo pesquisado, não existem regras claras de uso das redes sociais, que os empregadores esperam dos colaboradores consciência de uso, algumas redes sociais têm seu acesso bloqueado no computador, mas podem ser acessados via celular. A literatura pesquisada recomenda que o assunto seja discutido claramente e que sejam elaboradas regras de uso das tecnologias e de acesso às redes sociais.

#### **4 CONCLUSÃO**

Esta pesquisa buscou compreender a percepção dos empregadores e colaboradores sobre o uso das redes sociais e quanto isso pode interferir no desempenho profissional, tendo em vista a facilidade para o acesso a elas. Para responder aos objetivos específicos da pesquisa, foi elaborada uma entrevista semiestruturada com cinco profissionais de um escritório de contabilidade do sul do estado de Santa Catarina. Pôde-se observar que os participantes têm consciência sobre o uso inadequado das redes sociais e que o uso adequado, por sua vez, contribui para o desenvolvimento da empresa.

Inicialmente, propôs-se identificar qual a opinião sobre o uso das redes sociais no ambiente de trabalho e se o mesmo interfere no desempenho profissional. Os participantes relataram que, em função da facilidade de acesso às redes sociais, acabam utilizando-as em momentos inadequados, como no ambiente de trabalho, o que tira o foco quando estão

executando alguma atividade, e também prolonga a finalização da mesma. Por outro lado, os entrevistados afirmaram que as redes sociais contribuem para a divulgação da empresa, dos serviços oferecidos e facilitam a comunicação com os clientes, diminuindo o tempo de resposta.

O segundo objetivo foi verificar se existiam regras disciplinadoras quanto ao uso das redes sociais no ambiente de trabalho e de que forma foram passadas. O resultado da pesquisa demonstrou que nunca houve uma regra formal, mas que existia o bloqueio via sistema de alguns *sites*. Verificou-se também que os empregadores pesquisados contam com a consciência dos empregados para uma forma de uso que não interfira no seu desempenho profissional.

Considera-se que esta pesquisa foi relevante por permitir compreender o comportamento das pessoas diante das redes sociais e o quanto isso interfere na sua vida profissional. Ficou claro o quanto as organizações necessitam ter um olhar diferenciado diante deste fenômeno e investir na criação de políticas e normas claras de acesso às redes sociais. Para a Psicologia fica a importância de observar os novos comportamentos dentro das organizações e como ela pode contribuir com as mudanças tanto de postura quanto de desempenho.

## REFERÊNCIAS

ABREU, Cristiano Nabuco de; EISENSTEIN, Evelyn; ESTEFENON, Susana Graciele Bruno. **Vivendo esse mundo digital**: impacto na saúde, na educação e nos comportamentos sociais. Porta Alegre: Artmed, 2013.

ALBERTIN, Alberto Luiz. Valor estratégico dos projetos de tecnologia de informação. **Rev. adm. empres.**, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 42-50, set. 2001. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75902001000300005&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902001000300005&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 29 jun. 2017.

ALMEIDA, Mário de Souza. Cultura organizacional e atitudes contra mudanças. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, ano 1, n. 0, ago. 1998.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1994.

BENDASSOLLI, Pedro. Desempenho no trabalho: Revisão da literatura. **Psicologia Argumento**, Curitiba, v. 30, n. 68, p. 171-182, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012**. Disponível em:

<<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

CARVALHO, Andrea Vasconcelos; SILVA, Diego Maradona Souza da; OLIVEIRA, Marta Raquel Santos de. **Redes Sociais no Ambiente Profissional: fator de produtividade ou de distração?** Comunicação oral apresentada ao GT 5. Rio Grande do Norte. 2012. Disponível em: <file:///C:/Users/Particular/Downloads/2115-6918-1-PB.pdf>. Acesso em: 05 maio 2017.

CHABANA, Augusto Francisco. **Stresse Ocupacional e Desempenho Profissional da Polícia da República de Moçambique**. 2015. 104 f.. Dissertação (Mestrado integrado em Ciências Humanas) - XXVII Curso de Formação de Oficiais de Polícia, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa, 2015.

CIRIBELLI, Marilda Corrêa. **Como elaborar uma dissertação de mestrado através da pesquisa científica**. Rio de Janeiro: Editora 7 Letras, 2003.

FERNADES, Mariana Martins. **Uso da internet no trabalho: uma análise sobre o impacto das redes sociais no ambiente laboral**. 2013. 69 f. Monografia (Curso de Bacharel em Direito) - Faculdade de Direito de Presidente Prudente, Presidente Prudente, 2013.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

MINAYO, Maria Cecília de S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2001.

MUCHINSKY, Paul M. **Psicologia Organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

OLIVEIRA, Mohana Kruger; NEBRA, Amalia Raquel Pérez; ANTLOGA, Carla Sabrina. Relação entre significado do trabalho e rotatividade de serventes de limpeza. **Revista Psicologia, Organizações e Trabalho**, [s.l.], v. 16, n. 2, p.190-202, 2016. Sociedade Brasileira de Psicologia Organizacional e do Trabalho. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2016.2.653>>. Acesso em: 05 maio 2017.

QUEIRÓS, Sílvia Filipa Pereira. **Satisfação laboral e desempenho profissional: um estudo de caso para diagnóstico e intervenção**. 2015. 111 f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) - Faculdade de Letras, Universidade do Porto, Porto, 2015.

RODRIGUES, Suzana Braga et al. Microeletrônica e organização do trabalho no setor de serviços. **Rev. adm. empres.**, São Paulo, v. 25, n. 4, p. 5-19, dez. 1985. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75901985000400001&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75901985000400001&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 29 jun. 2017.

SANTOS, Gabriela Jorge dos. **Fatores antecedentes do uso da internet no local de trabalho**. 2013. 57f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Recursos Humanos) - Instituto Superior de Economia e Gestão, Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa.2013.

SILVA, Elizabete Varela da; MENDES FILHO, Luiz. **Internet e redes sociais no ambiente de trabalho**: uma análise com funcionários do setor hoteleiro da cidade de Natal (Rio Grande do Norte, Brasil). Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Curitiba, v. 8, n. 2, p. 321-341, 2015.

SOUZA, Vera Lúcia de et al. **Gestão de Desempenho**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

### APÊNDICE A – Entrevista semiestruturada



**UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA**  
**Av. José Acácio Moreira, 787 – Bairro Dehon – Cx Postal 370**  
**88704-900 – Tubarão – SC**  
**Fone: (48) 3621-3000**

#### ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA (COM GRAVADOR EM ÁUDIO)

Nome:

Idade:

Sexo:

Profissão:

Formação:

Quanto tempo está na empresa:

1. Qual sua opinião acerca do uso das redes sociais no ambiente de trabalho?
2. Em relação ao uso de redes sociais neste escritório, existem regras disciplinando?
3. Se sim, quais são e como foram repassadas aos colaboradores as regras: de maneira formal ou informal?
4. Na sua percepção, o uso de redes sociais interfere no desempenho profissional?
5. Se sim, de que forma? E se não, por que acha dessa maneira?

