



Lúcia Helena Melo Cipriano

**O uso profissional do telefone celular
Como estão a vida e o trabalho após a chegada dessa nova
tecnologia**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da PUC-Rio.

Orientadora: Ana Maria Nicolaci-da-Costa

Rio de Janeiro
Fevereiro de 2007

Lúcia Helena Melo Cipriano

**O uso profissional do telefone celular
Como estão a vida e o trabalho após a chegada dessa nova
tecnologia**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia Clínica do Departamento de Psicologia do Centro de Teologia e Ciências Humanas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Ana Maria Nicolaci-da-Costa
Orientadora
Departamento de Psicologia - PUC-Rio

Andréa Seixas
Departamento de Psicologia - PUC-Rio

Rosane de Albuquerque dos Santos Abreu
UFRJ

Paulo Fernando Carneiro de Andrade
Coordenador Setorial de Pós-Graduação e Pesquisa do Centro de
Teologia e Ciências Humanas – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 06 de fevereiro de 2007

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e do orientador.

Lúcia Helena Melo Cipriano

Graduada em Psicologia pela Universidade Federal Fluminense, pós-graduada em Educação Infantil: Perspectivas de Trabalho em Creches e Pré-Escolas e em Psicologia Clínica pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro e em Administração de Recursos Humanos pela Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro. Desde 1997 atua na área de Recursos Humanos em organizações não-governamentais, educacionais e empresas privadas.

Ficha Catalográfica

Cipriano, Lúcia Helena Melo

O uso profissional do telefone celular: como estão a vida e o trabalho após a chegada dessa nova tecnologia? Lúcia Helena Melo Cipriano; orientador: Ana Maria Nicolaci-da-Costa. – 2007.

95 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado em Psicologia)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

Inclui bibliografia.

1. Psicologia – Teses. 2. Telefone Celular. 3. Subjetividade. 4. Família. 5. Trabalho. 6. Revolução da Informação. I. Nicolaci-da-Costa, Ana Maria. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Psicologia. III. Título.

CDD: 150

Aos meus amores: Joubert e Luca

Agradecimentos

À Ana Maria Nicolaci-da-Costa, por ter se arriscado a trazer para o meio acadêmico alguém que estava imerso no mundo da administração de empresas e só falava na linguagem de negócios, celulares e recursos humanos. Agradeço por sua paciência em me ensinar a pensar e escrever com calma, buscando conduzir o leitor pela mão.

Ao meu marido Joubert que me apoiou em todos os momentos, inclusive quando eu dizia que iria desistir. Agradeço por sua força e por não acreditar em mim.

Ao meu filho Luca, que suportou a minha ausência sem entender o porquê eu ficava trancada no quarto por tantas horas. Foi justamente em um dos meus dias de imersão nos estudos que você alcançou, pela primeira vez, a maçaneta da porta e disse “mamãe, tô qui”.

À minha mãe Aldina que sempre disse que eu só conseguiria o que quisesse da vida através dos estudos e ao meu pai Tarcísio que, apesar de pouco tempo ao meu lado, me ensinou a ver o mundo de forma alegre e curiosa.

À minha irmã querida Aldina e aos meus sobrinhos Izabela e Rodrigo, por fazerem minha família um pouco mais numerosa e agitada.

À minha família de coração: Creusa, Rafael, Rodrigo e Rodolfo, pela força, alegria, carinho e confiança que demonstraram por mim nesses vinte anos de convívio. É maravilhoso ter vocês na minha vida!

À Gilda e à Dinê que dedicaram tempo e carinho ao Luca para eu poder estudar.

Aos meus colegas e Diretores da Claro e da SHV Gas Brasil, Jorge e Angela, pelo apoio, paciência e compreensão. E, em especial à Taís, à Vanessa, à Flávia, à Ana Paula e ao Nilo que, mesmo não estando juntos, formam a mais competente e animada equipe de RH do mundo.

A todos os meus amigos que me incentivaram durante esta jornada, incluindo Adriana, Pedro e Dinea que, ao final desses dois anos, não agüentavam mais me ouvir falar do mestrado.

Às minhas colegas do NETS, que me receberam com carinho, ensinamentos e incentivos constantes. Obrigada Dani, Rosane, Érika, Andréa, Carla, Reivani e Priscila.

À todos os professores e funcionários do Departamento de Psicologia, pelos ensinamentos e pela ajuda.

Aos professores que compõem a banca: Andréa que, mesmo sem me conhecer pessoalmente, me incentivou a começar e a Rosane, pela sobriedade e paciência durante este percurso.

Aos participantes desta pesquisa, pelos ricos depoimentos e pela disponibilidade.

À PUC-Rio, pelos auxílios concedidos, sem os quais este trabalho não poderia ter sido realizado.

Resumo

Melo-Cipriano, Lúcia Helena; Nicolaci-da-Costa, Ana Maria. **O uso profissional do telefone celular: Como estão a vida e o trabalho após a chegada dessa nova tecnologia?** Rio de Janeiro, 2007. 95p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

As revoluções tecnológicas resultaram em grandes transformações no mundo e influenciaram na subjetividade de todos. Esta dissertação busca ouvir profissionais do mercado de trabalho, para entender como estão, no início do século XXI, a vida e o trabalho após a chegada dos celulares. Para tanto, foram entrevistados profissionais com filhos, que possuem telefones celulares concedidos e com contas pagas por suas empresas situadas no Rio de Janeiro. A análise das respostas indica a queda de fronteiras entre o mundo pessoal e profissional. O trabalho entra no cotidiano da família, através do celular, assim como a família consegue penetrar no ambiente de trabalho a qualquer hora. A vida dos participantes da pesquisa passou a ter um ritmo mais acelerado, com agilidade e flexibilidade, já que podem trabalhar ou fazer contato com suas casas e familiares a qualquer hora e em qualquer lugar. Entretanto, esse trabalhador contemporâneo que é contatado facilmente pelo celular, percebe a necessidade de que estejam disponíveis em tempo integral e com respostas rápidas para as demandas constantes do seu dia-a-dia. O celular tornou-se uma ferramenta de trabalho, assim como o computador e o e-mail, e os entrevistados desta pesquisa não conseguem se perceber executando suas atividades sem eles. Na análise das entrevistas pode-se verificar ainda o surgimento de novos hábitos, a partir da utilização constante do celular, tais como a administração da casa e da família à distância e a possibilidade de trabalhar remotamente.

Palavras-chave

Telefone Celular, Subjetividade, Família, Trabalho, Revolução da Informação.

Abstract

Melo-Cipriano, Lúcia Helena; Nicolaci-da-Costa, Ana Maria. **The Professional usage of the cell phone: how are people's life and work after the arrival of this technology?** Rio de Janeiro, 2007. 95p. Master dissertation – Department of Psychology, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Technological revolutions have brought about dramatic changes in the world and in the ways people live, think, behave and feel. The purpose of the present study is to understand how the arrival of cell phones has affected the ways employees in the contemporary labor market live their private and professional lives. For this purpose, professionals who have children and whose cell phone accounts are paid for by their companies were interviewed. All of them lived and worked in Rio de Janeiro. Their answers showed that there is no frontier between their professional and private lives; cell phone use makes their working and professional lives mingle. In addition, the results revealed that the lives of those who took part in the present study have become more agile due to the fact they can both work and contact their homes and family at any time, no matter where they are. However, these professionals, who can also be easily reached by means of their cell phones, feel that they have to be available to their employers all the time in order to quickly solve their daily demands by phone. The cell phone, in the same way as the computer and the e-mail, has become a working tool. The interviewees admitted they could not imagine their daily lives without those tools. The interviews also showed that new habits have been created as a result of the constant use of those tools. Among these new habits are the administration of home and family from any distance and the possibility of work remotely.

Key words

Cell phone, Subjectivity, Family, Work, Information Revolution.

Sumário

1. Introdução	12
2. O cotidiano do homem atual e as tecnologias da informação	16
2.1. A Revolução Industrial	16
2.1.1. O regime de trabalho após a Revolução Industrial	18
2.2. Revolução da Informação	23
2.2.1. O regime de trabalho após a Revolução da Informação: o trabalho flexível	26
2.3. Implicações das inovações tecnológicas na relação espaço e tempo	32
3. Telefonia celular: a transformadora e acessível tecnologia da informação	35
3.1. O celular e suas funcionalidades	35
3.2. As mudanças provocadas pelo celular	37
3.2.1 Relação entre os celulares, o espaço e o tempo	39
3.3. Como o celular afeta a vida pessoal e profissional de todos	40
4. O trabalho e a família se falam: a pesquisa de campo	46
4.1. Objetivos da pesquisa	46
4.2. Metodologia de pesquisa	47
4.2.1. Os sujeitos	47
4.2.1.1 Critérios para a seleção dos sujeitos	48
4.2.1.2. Perfil dos sujeitos recrutados	49

4.2.2. Coleta de dados	50
4.2.3 Análise de dados	52
4.3. Os resultados	53
4.3.1. Recursos mais utilizados no aparelho celular	53
4.3.2. Celular: o contato mais rápido	54
4.3.3. Quando e por que desligar os aparelhos celulares	55
4.3.4. O que é pior: esquecer a carteira ou o celular?	56
4.3.5. Disponibilidade dos entrevistados: quais são os campeões de audiência?	57
4.3.6. Trabalho e família	58
4.3.7. O que os entrevistados mais fazem: falar com o trabalho e sobre trabalho	59
4.3.7.1. Mobilidade para trabalhar	60
4.3.7.2. Práticas das empresas	60
4.3.7.2.1. Concessão do pagamento da conta de celular	60
4.3.7.2.2. Acordos para a utilização do celular	62
4.3.7.2.3. Divulgação dos números dos celulares de seus empregados	62
4.3.7.2.4. Contato nos momentos de descanso e folga	63
4.3.7.2.5. Pagamento das contas de celulares pelas empresas	64
4.3.7.3. A vida profissional antes da chegada do celular	66
4.3.8. Práticas das famílias	67
4.3.8.1. Celular: o caminho mais rápido até os pais	67
4.3.8.2. Famílias fazem contato durante o expediente de trabalho	67
4.3.8.3. A vida familiar após a chegada do celular	68
4.3.9. Papel do celular na vida dos entrevistados	69

4.3.10. A percepção dos entrevistados sobre as mudanças causadas pelo celular	69
5. Impactos provocados pelos celulares: discussão dos resultados da pesquisa	71
5.1. Ausência de limites entre a vida pessoal e a profissional	71
5.1.2. As mudanças provocadas pelos celulares na vida profissional dos entrevistados	72
5.1.2.1. O celular e a Revolução da Informação	73
5.1.2.2. O trabalhador e o celular	75
5.1.2.3. A empresa e o celular	76
5.1.2.4. Quando se desligar do celular e do trabalho	78
5.1.3. As mudanças provocadas pelos celulares na vida das pessoas	79
5.1.3.1. Qualquer hora é hora de estar em contato	80
5.1.3.2. Novos recursos nos celulares = novos hábitos	81
6. Considerações finais	84
7. Referências bibliográficas	90
8. Anexo	93
8.1. Anexo 1	94