

### Referência para citação:

CORSO, K. B; CAVEDON, N. R; FREITAS, H. Mobilidade Espacial, Temporal e Contextual: um estudo de inspiração etnográfica sobre o Trabalho Móvel em *Shopping Center*. In: Encontro de Administração da Informação. **Anais do III EnADI**, Porto Alegre/RS, 2011.

---

### Mobilidade Espacial, Temporal e Contextual: um estudo de inspiração etnográfica sobre o Trabalho Móvel em *Shopping Center*

#### Resumo

A disseminação das Tecnologias Móveis e Sem Fio (TIMS) permite novas formas de interação na sociedade. É comum ver pessoas circulando com seus dispositivos portáteis, como notebooks, *smartphones* e celulares no dia-a-dia, trabalhando em aeroportos, ônibus, *shoppings*, no momento do almoço, do jantar, ou em reuniões, nos mais variados lugares. Este artigo busca entender o comportamento dos trabalhadores móveis, usuários de TIMS, em um *Shopping Center* enquanto espaço de trabalho. Os objetivos específicos são: (i) identificar o significado do trabalho móvel em um *Shopping Center*; e (ii) compreender como os trabalhadores móveis lidam com as sobreposições de espaço, tempo e contexto. Por meio de um olhar etnográfico, foi escolhido o Solar *Shopping* como campo de estudo, mais especificamente, um pequeno “cantinho”, onde costuma-se encontrar pessoas trabalhando com seus dispositivos tecnológicos e utilizando Internet. Foram feitas seis inserções em campo, nos meses de Maio e Junho de 2010, sendo aproximadamente uma ida por semana. Realizou-se observação sistemática do local e das pessoas que ali freqüentam, e nove entrevistas semi-estruturadas. A escolha do *Shopping* como local para trabalho, significa a otimização do chamado “tempo morto”, como cunhado por Perry et al. (2001). Os trabalhadores móveis tem no *Shopping* um espaço de “parada estratégica”, um local para poder otimizar uma parcela de tempo do seu dia-a-dia, que estaria “morta”. Ao buscar compreender como os trabalhadores móveis lidam com as sobreposições de espaço, tempo e contexto propiciadas pela mobilidade, referente à mobilidade espacial destacam-se fatores intrínsecos ao *Shopping* como ruídos, conversas e aroma dos alimentos que são elaborados nos restaurantes *fast food*, elementos esses que tendem a dispersar a atenção daqueles que por ali circulam. Assim, muitos usuários dessas tecnologias acabam por desenvolver pequenas estratégias para driblar as distrações mediante a realização de tarefas mais operacionais quando de sua estada no *Shopping* ou até mesmo utilizando-se de abafadores de ouvido. A mobilidade de tempo, na ótica de quem se serve das TIMS, é vista ora como obstáculo em face da inexistência de separação dos tempos de trabalho e lazer, ora como vantagem que a flexibilidade das ferramentas de comunicação oferecem. O e-mail é bastante destacado quando se investiga a mobilidade contextual que as TIMS propiciam. Todavia, este cria uma relação obstrusiva, isto é, ele adentra na vida do indivíduo, de forma um tanto que invasiva, em que vida pessoal e profissional se sobrepõe. Identifica-se o *Shopping Center* como um “não-lugar”, tido por Augé (1993) como um espaço que não pode ser definido como espaço de identidade, não sendo um lócus relacional e histórico. O espaço social do “cantinho” do *Shopping* torna-se um local que não permite o estabelecimento de relações e vínculos, visto que sendo um não-lugar, cada indivíduo ali se instala e permanecendo focado em seu trabalho e com suas tecnologias, isolado dos demais usuários do espaço. Daí a complexidade em se

investigar este tipo de fenômeno posto ser praticamente inviável estabelecer uma relação mais próxima com os informantes.

## 1. Introdução

O novo cenário organizacional, de desempenho de diversos papéis, de longas horas de trabalho, de exigências cada vez maiores por resultados, é apoiado em sua grande parte pelo uso de novas tecnologias de informação e comunicação. Com a evolução destas tecnologias, novos caminhos para o acesso à informação emergiram e vem se expandindo rapidamente desde o surgimento da Internet. Atualmente vive-se a disseminação das Tecnologias Móveis e Sem Fio (TIMS) as quais permitem novas formas de interação em sociedade. É comum vermos pessoas circulando com seus dispositivos portáteis, no dia-a-dia, trabalhando em aeroportos, ônibus, *shoppings*, no momento do almoço, do jantar, ou ainda em reuniões, em suma, nos mais variados lugares.

As Tecnologias Móveis caracterizam-se pela sua portabilidade, ou seja, o usuário pode carregá-la para qualquer lugar. Os dispositivos mais conhecidos são os telefones celulares, *notebooks*, agendas eletrônicas, *smartphones* (telefones inteligentes), e PDA (assistente pessoal digital). As Tecnologias Sem Fio são as que permitem o uso de dispositivos conectados a uma rede ou aparelho de comunicação sem fio, como as redes de telefonia celular, o infravermelho, o RFID (identificação por rádio frequência), *wireless* LAN (rede local sem fio) e *wi-max* (SACCOL e REINHARD, 2007).

O uso das Tecnologias de Informação Móveis e Sem Fio (TIMS) faz parte do cotidiano de muitas empresas, propiciando cada vez mais a mobilidade do indivíduo. Dessa forma, auxiliam nas atividades empresariais pelo rápido acesso aos colaboradores, na tomada de decisões, busca de informações, ações implementadas via telefones e *notebooks* com acesso a Internet, bem como redes sem fio, possibilitando acesso a uma gama imensa de dados e informações em qualquer lugar, a qualquer hora, através dessas múltiplas ferramentas Perry *et al.* (2001, p. 323) afirmam ser necessária a incorporação pelo indivíduo dessa nova forma de atuação profissional:

Os movimentos rápidos e acelerados em direção ao uso de tecnologias móveis tem cada vez mais fornecido pessoas e organizações com a habilidade para trabalhar longe do escritório e se mover. Os novos meios de trabalho proporcionados por estas tecnologias são freqüentemente caracterizados em termos de acesso a informação e as pessoas, a qualquer hora e qualquer lugar.

Apesar de certas restrições quanto ao custo, à disponibilidade, aos padrões universais e à segurança, as Tecnologias de Informação Móveis e Sem Fio se propagam mundialmente e, da mesma forma, no mercado brasileiro (SACCOL e REINHARD, 2007). Estas tecnologias se tornam cada vez mais populares nas mais diversas áreas de atividade, devido à sua simplicidade, funcionalidade, portabilidade e facilidade de utilização (MYERS *et al.*, 2004). Segundo a IDG NOW (2010) a venda de *smartphones* no Brasil no primeiro semestre de 2010 teve um aumento de 170% se comparado a 2009. No que tange ao uso no contexto organizacional, uma pesquisa realizada em 3700 empresas de todo o Brasil com mais de 10 funcionários revelou que o acesso remoto ao sistema de computadores pelos funcionários atingiu 25% das empresas com computadores, o que representa um aumento de dez pontos percentuais em relação ao ano de 2006 (COMPUTER WORLD, 2010).

Diante desses dados, é possível antever uma tendência, cada vez maior, do uso de tecnologias móveis e sem fio, alia-se a essa constatação o número crescente de empresas que vem oferecendo a possibilidade de trabalho móvel aos seus colaboradores. Conforme Brasil Digital@Intel (2010) a quantidade de trabalhadores móveis cresce à taxa de 5,8% ao ano o que significará cerca de 1 bilhão deles, em 2011, ou seja, um em cada 7 habitantes do planeta. Segundo estimativa da Consultoria IDC, até 2013, cerca de 1,2 bilhão dos trabalhadores do mundo realizarão suas atribuições por meio de telefones celulares. A Consultoria estima que

os países emergentes devem se colocar na frente em termos de crescimento na utilização de telefones como terminais móveis para o iniciativas profissionais, e vai mais longe, afirmando que daqui a três anos, esse número representará um terço da força mundial de trabalho. Várias forças motrizes demonstram que este tipo de trabalho está rapidamente ganhando impulso no âmbito profissional, tais como a redução de custos e aumento dos lucros econômicos, e a maior necessidade e preferência dos trabalhadores por este tipo de trabalho. Estas forças entrelaçam-se formando relações, agrupadas em forças sociais como a tecnologia, e escolhas individuais e organizacionais (ANDRIESEN E VARTIAINEN, 2006).

Pode-se afirmar que ainda são poucos os estudos da área de Tecnologia de Informação que se apóiam em estudos de inspiração etnográfica como método de pesquisa e buscam na Antropologia explicações para os fenômenos. Especificamente relacionado ao uso de Tecnologias Móveis e Sem Fio e ao Trabalho Móvel não foram encontrados estudos antropológicos significativos. Cavedon (2003) destaca a importância de um estudo interdisciplinar e ressalta que o conhecimento administrativo se constrói por meio do diálogo com várias disciplinas. Assim, entender um fenômeno ligado ao uso de tecnologia, com inspiração em um método clássico da Antropologia, é relevante para a área de Sistemas de Informações que vem procurando apreender mais sobre a relação e interação “homem versus máquina”.

Nesse contexto, este estudo busca compreender o **comportamento dos trabalhadores móveis, usuários de TIMS, em um Shopping Center enquanto espaço de trabalho**. Como decorrência, os objetivos específicos são: (i) identificar o significado do trabalho móvel em um *Shopping Center*; e (ii) compreender como os trabalhadores móveis lidam com as sobreposições de espaço, tempo e contexto (ao utilizarem as TIMS).

Dessa forma, por meio de um estudo de inspiração etnográfica, foi escolhido o Solar *Shopping* como campo de estudo, mais especificamente, um pequeno “cantinho”, onde é possível encontrar pessoas trabalhando com seus dispositivos tecnológicos e utilizando-se da Internet. As técnicas da observação sistemática e a realização de entrevistas semi-estruturadas permitiram a obtenção dos dados visando a concretização do estudo.

O artigo apresenta-se estruturado da seguinte forma: Na próxima seção (2) encontra-se o referencial teórico que permitirá a análise dos achados de campo, seguido do método de estudo (3) que evidencia o caminho que foi percorrido para que o objetivo da pesquisa fosse alcançado. Posteriormente, na quarta seção (4), o campo é revelado e interpretado, e por fim, são apresentadas as considerações finais (5) da pesquisa.

## **2. O Uso de Tecnologias Móveis e Sem Fio: Trabalho Móvel e Mobilidade**

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) devido à sua rápida evolução, têm propiciado nas últimas décadas novas formas de organização do trabalho (tele-trabalho, trabalho móvel, trabalho misto entre ações presenciais e a distância), novos modos de produção e de consumo (*e-business e o e-commerce*), comunicação, novas relações com a informação, o saber e o conhecimento (*e-learning, m-learning*).

As novas tecnologias que surgiram nos últimos anos, têm em comum a diminuição de tamanho e peso. Esta miniaturização dos equipamentos possibilitou o lançamento de tecnologias móveis, como *notebooks*, PDA (assistente pessoal digital), *smartphones* (conhecidos por telefones inteligentes), telefones celulares, agendas eletrônicas, entre outras. As Tecnologias de Informação Móveis, advindas do termo *mobile*, tem como característica a portabilidade, isto é, a capacidade que um dispositivo de Tecnologia de Informação apresenta de ser levado para qualquer lugar, daí o termo móvel (SACCOL e REINHARD, 2007). Já as Tecnologias de Informação Sem Fio, do inglês *wireless*, conforme Saccol e Reinhard (2007)

são aquelas que envolvem o uso de dispositivos conectados a uma rede ou a outro aparelho via *links* de comunicação sem fio, cujos exemplos são: as redes de telefonia celular ou a transmissão de dados via satélite, assim como o infravermelho, Bluetooth, RFID (identificação por rádio frequência), *wireless* LAN (rede local sem fio), e *wi-max*.

Dessa forma, o rápido progresso no desenvolvimento de tecnologias móveis e sem fio oferece novas possibilidades de melhorar e simplificar a execução dos processos nos negócios organizacionais, reduzindo custos, e ainda, aumentando as possibilidades de comunicação entre os indivíduos. A adoção das tecnologias móveis vêm acompanhada de impactos sociais em diversas partes do globo, como ressaltam Castells *et al.* (2004), à medida que as pessoas se apropriam de seus atributos e funcionalidades, e que essas tecnologias passam a fazer cada vez mais parte de seu cotidiano, gerando para certos usuários dependência. “As mudanças tecnológicas, particularmente os desenvolvimentos em Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) móveis e sem fio, criam possibilidades para trabalhar em qualquer lugar e momento” (ANDRIESSEN E VARTIAINEN, 2006, p. 4), podendo então, o indivíduo acessar, manipular e trocar informações.

O Trabalho Móvel tem dois sentidos, um de senso mais estrito como os documentos e tarefas que se movem fisicamente ou digitalmente, e no senso mais amplo usado para referir-se ao trabalho dos trabalhadores móveis (ANDRIESSEN E VARTIAINEN, 2006). O fato de chamar de móvel esta espécie de trabalho é justamente por ser uma atividade que utiliza tecnologias móveis e sem fio, permitindo não só estar longe, à distância do local tradicional de trabalho, mas em movimento, em qualquer lugar. Dessa forma, o Trabalho Virtual Móvel implica o interesse pelos:

cenários que foram distribuídos fisicamente e pelas pessoas móveis que interagem por meio das infraestruturas digitais e ferramentas móveis para desempenhar suas tarefas em um contexto organizacional que tem uma estrutura e cultura orientada para a mobilidade (ANDRIESSEN E VARTIAINEN, 2006, p. 7).

Para Kornak (2004) mobilidade é a aplicação de dispositivos móveis e tecnologias sem fio que permitem a comunicação, acesso à informação, e transações de negócios de qualquer dispositivo, de qualquer um, de qualquer lugar, a qualquer momento. Na sua definição o autor deixa claro que ‘móvel’ e ‘sem fio’ são conceitos que podem ser usados como entidades não necessariamente separadas, aparecendo juntas na definição de mobilidade.

Entretanto, conforme Kakihara e Sorensen (2002) o conceito de mobilidade não deve ser exclusivamente relacionado ao aspecto espacial, isto é, à questão geográfica de deslocamento corporal dos indivíduos como comumente é abordado pela literatura. Os autores expandem a perspectiva geográfica defendendo que as tecnologias móveis oportunizam novas dimensões à interação entre as pessoas, possibilitando a mobilidade **espacial, temporal e contextual**. Os autores defendem que:

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

Dessa forma, o uso das tecnologias móveis e sem fio propicia que os indivíduos exerçam diferentes papéis sociais de maneira irrestrita independentemente de tempo e espaço. Como resalta Loureiro et al. (2004), este novo paradigma, da mobilidade, vêm mudando a forma como as pessoas trabalham, se comunicam, se divertem, estudam e realizam outras atividades. Na acepção de Kakihara e Sorensen (2002) a Mobilidade Espacial denota o aspecto mais imediato da mobilidade na vida em sociedade e manifesta-se, por exemplo, desde o aumento das viagens de negócios e turismo no século 20. Daí alguns autores (KLEINROCK, 2001;

CHEN E NATH, 2005) cunharemos de “nômades” os indivíduos que se movem geograficamente sendo suportados por diferentes tecnologias, como os celulares, os *smartphones*, e os *notebooks*, por exemplo.

Contudo, a mobilidade espacial refere-se não somente ao extenso movimento geográfico das **peçoas**, ele também significa o fluxo global de **objetos, símbolos, e o espaço em si**, e como tal evoca padrões complexos de interação humana (KAKIHARA E SORENSEN, 2002). Os autores asseveram que analisar a mobilidade apenas sob a perspectiva da circulação de seres humanos, torna incapaz a captura da complexa realidade emergente da mobilidade na vida social, ficando a análise restrita a uma concepção funcionalista. Para os referidos autores, a “mobilização da espacialidade na interação humana resulta do fluxo rápido e complexo de todas as entidades que vivem em nosso mundo, incluindo não somente humanos, mas também objetos, símbolos e imagens” (p. 2).

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

Nesse sentido, Barley (1988) caracteriza a temporalidade usando a dicotomia monocronicidade e policronicidade, onde o primeiro refere-se às situações em que as pessoas procuram estruturar suas atividades e planos de eventos alocando específicas faixas de horários para a ocorrência de cada evento. Já o último refere-se às situações onde as pessoas dão menos valor a essa rigidez e aceitam a divergência de atributos estruturais e interpretativos de ordem temporal.

Considerando a recente difusão das TIC's na vida social, e as decorrentes mudanças na noção de tempo, seqüência e duração de eventos, ritmos de vida e de trabalho, a tendência é o rápido aumento da policronicidade. Segundo Kakiara e Sorensen (2002) é possível assegurar que a “instantaneidade” do tempo na sociedade contemporânea, em geral e no ciberespaço, aumenta ainda mais a policronicidade das atividades humanas. Os autores asseguram que a dimensão temporal da interação humana não pode mais ser explicada sob a perspectiva do tempo linear, o “tempo do relógio”, ela é agora mobilizada de vários modos temporais, com base na perspectiva de cada ator e na interpretação do seu próprio tempo. Assim, tem-se um ambiente social complexo em que a monocronicidade e policronicidade de interação se entrelaçam.

Outra importante dimensão da mobilidade facilitada pelo uso das TIMS é a contextualidade, ou seja, as múltiplas interações e mudanças nas relações sociais. A Mobilidade Contextual ou Social, conforme Kakiara e Sorensen (2002) remete aos aspectos interacionais tais como “de que maneira”, “em que circunstância particular”, e “para que ator (es)” a ação é desempenhada. Nesse sentido, Ljungberg e Sorensen (2000) caracterizam a mobilidade de interação em duas dimensões: **não obstrusivas versus obstrusivas, e efêmera versus persistente**.

Dentro dessa lógica, a interação pode ser mais ou menos obstrusiva dependendo do rigor que ela impõe às obrigações para advertir ou reagir. Ao mesmo tempo, a interação pode variar de interação efêmera, que só existe no fluxo de atividades manifestadas em determinado momento, e a interação persistente, que necessita de uma mais aprofundada

inspeção e discussão. Um e-mail recebido, por exemplo, que exige resposta urgente do receptor pode ser visto como uma interação persistente obstrusiva. Desse modo, devido às várias aplicações de tecnologias de informação e comunicação, as pessoas podem facilmente interagir umas com as outras relativamente livres de tais relações de contexto (KAKIHARA E SORENSEN, 2002).

### **3. Construindo o Campo “Móvel”: o método de estudo**

O campo de estudo escolhido para compreender o fenômeno do trabalho móvel foi o Solar *Shopping*, localizado na cidade de Porto Alegre-RS. Esta escolha apresentou limitações devido ao foco do estudo uma vez que a tônica era a mobilidade. Como observar algo que não possui lugar fixo para a sua consecução? Ou seja, trabalhadores móveis que fazem uso de tecnologias móveis e sem fio podem trabalhar em qualquer lugar. Todavia, com frequência é possível ver pessoas, no Solar *Shopping*, exercendo suas atividades laborais. Daí a escolha recair sobre esse lócus.

Para estudar o fenômeno em questão escolheu-se um estudo de inspiração etnográfica, qualificado como tal em razão do número bastante reduzido de idas a campo. Conforme Cavedon (2003, p. 143) a etnografia é “[...] o levantamento de todos os dados possíveis sobre uma determinada comunidade com a finalidade de melhor conhecer o estilo de vida ou a cultura específica da mesma”. Logo, a escolha deste método para investigar o fenômeno do trabalho móvel se deu em razão da possibilidade de observação dos comportamentos, atitudes, sinais, símbolos, reações e sentimentos dos trabalhadores móveis, usuários de TMS em momentos de atividades profissionais em um local que pode se configurar muitas vezes como de lazer.

Dentre as técnicas de pesquisa utilizadas para a realização desta pesquisa figuram a observação sistemática e a realização entrevistas semi-estruturadas. Foram feitas seis (6) inserções em campo, entre os dias 18 de Maio e 23 de Junho de 2010, sendo aproximadamente uma ida por semana em dias alternados. O horário que pareceu ser o mais apropriado para encontrar os trabalhadores móveis foi no período da tarde, das 16h às 18h30min. Além das observações feitas a cada inserção, totalizando seis diários de campo, foram realizadas nove entrevistas semi-estruturadas com diferentes indivíduos. Registros visuais também foram realizados para melhor capturar e interpretar certos elementos obtidos nas entrevistas e observações. Durante as inserções em campo, as falas dos entrevistados foram gravadas e posteriormente transcritas. Todas as observações foram anotadas ainda em campo em um caderno de campo e posteriormente detalhadas nos diários de campo. Lembrando Malinowski (1978, p. 18):

[...] um trabalho etnográfico só terá valor científico irrefutável se nos permitir distinguir claramente de um lado, os resultados da observação direta e das declarações e interpretações nativas e, de outro, as inferências do autor, baseadas em seu próprio bom-senso e intuição psicológica.

Portanto, a interpretação e escrita dos dados segue esta mesma linha, ou seja, consoante com aquilo que é preconizado pelo fazer etnográfico onde as vozes dos informantes, da pesquisadora e dos teóricos estão em diálogo.

### **4. Na mobilidade do campo**

A entrada no campo se deu de forma tranqüila, visto ser um local público, sem dono, e onde, em princípio, a pesquisadora era apenas mais uma nesse não lugar. Entrei no *Shopping* como se fosse a primeira vez, propondo-me, como em todas as demais inserções, obter o “estranhamento” (VELHO, 1981), e dessa forma, captar todas as informações e percepções, da forma mais abrangente possível. Para mim que não sou freqüentadora assídua desse tipo de

estabelecimento, não foi uma tarefa tão difícil: cada detalhe, movimento, as pessoas, tudo parecia ser novo, principalmente, devido ao fato de estar me direcionando a um local mais estrito, onde pessoas estariam trabalhando.

Como assegura Laplantine (1995, p. 129), no estudo antropológico é necessário estar atento a tudo: “no campo tudo deve ser observado, anotado, vivido, mesmo que não diga respeito diretamente ao assunto que pretendemos estudar”. Assim, a primeira coisa que notei ao chegar no “cantinho” específico, onde encontraria pessoas trabalhando com seus dispositivos e utilizando Internet, foi de que não havia nenhuma identificação dizendo que ali é um espaço com Internet *wireless*, como comumente se costuma ver em locais públicos que permitem tal acesso. Então questionei as pessoas que trabalham em lojas próximas dali sobre a disponibilidade de acesso à Internet e elas confirmaram que aquele era mesmo o local. Enfim, estava definido o campo para este estudo. Cumpre destacar que o nome do *shopping* é fictício

#### **4.1 O “cantinho de trabalho” da Praça de Alimentação do Solar *Shopping*: que lugar é esse?**

O Solar *Shopping*, situado próximo ao centro de Porto Alegre, é um ponto de referência para as mais de 1,4 milhão de pessoas residentes na capital gaúcha e para os milhares de turistas que a visitam anualmente. O empreendimento procura dar espaço para todo o tipo de público, atraindo diversos segmentos de consumidores. O *Shopping* apresenta um mix composto por 186 lojas distribuídas em dois pisos, oferece variedade e qualidade aos exigentes consumidores da região, além de possuir todas as características de um complexo de compras e lazer de sucesso (SOLAR SHOPPING, 2010). A escolha deste *Shopping* para a realização do estudo se deu em função das pessoas comentarem que na entrada da Praça de Alimentação havia um pequeno local onde regularmente indivíduos podem ser encontrados trabalhando com seus *notebooks* e celulares.

O espaço fica localizado sob o ângulo de três pilares em formato de um “L” no segundo piso do *Shopping*. É um “cantinho” aberto, composto por quatro mesas redondas, cada uma com quatro cadeiras, e possui uma espécie de “muro” que o separa da Praça de Alimentação. Ao centro daqueles aparentes 25m<sup>2</sup>, há um mastro de madeira com um guarda-sol verde escuro. Do outro lado do muro há uma bancada com banquetas, onde é possível também alocar algum ferramental de trabalho. Na parte interna, sob o “L” das paredes, encontram-se vasos brancos com folhagens verdes, aparentando dar um “ar de natureza” ao pequeno espaço. Alguns detalhes parecem limitar o trabalho de quem ali permanece: há somente uma tomada disponível para carregar a bateria de *notebooks* ou celulares. Além disso, sob aquela área só há uma lâmpada.

Apesar do espaço não levar identificação como sendo uma área de acesso *wireless*, permitindo assim que trabalhadores móveis exerçam ali suas atividades, observa-se um apelo de marketing sobre a venda de aparelhos celulares muito próximo àquela área. Um *banner* gigantesco, de aproximadamente 6m x 9m, estava suspenso no vão entre as escadas com uma propaganda de uma operadora de telefonia divulgando ofertas de *smartphones*. O *banner* fica bem visível aos olhos dos que estão sentados nas mesinhas trabalhando, como eu mesma pude presenciar no primeiro dia em que ali sentei. Ainda, bem próximo do “cantinho”, no corredor do corredor, há um pequeno painel digital, fixo, com propaganda similar.

Apesar do local não ser identificado como um local para usuários de tecnologias móveis e sem fio, ele é legitimado como tal, dada a frequência com que indivíduos ali se encontram. Isto pode ser confirmado pelo fato de que, no dia em que resolvi ir ao Balcão de Informações do *Shopping* e perguntar aonde era o local do *Shopping* que disponibilizava acesso à Internet *wireless*, e fui informada de que o mesmo não disponibilizava Internet.

Entretanto, quando questionei uma moça que fazia limpeza no “cantinho”, ela confirmou que ali era o local onde tinha disponibilidade de Internet no *Shopping*. Na verdade, apesar de o *Shopping* não ter um *link* de acesso à Internet disponível aos seus frequentadores, as pessoas que vão ao “cantinho”, quando precisam de navegação, acessam Internet por meio de seus próprios aparelhos “3G”, ou buscam alguma rede de Internet das lojas da Praça de Alimentação. Apesar disto, demonstram indignação com o fato do *Shopping* não oferecer Internet, algo tido como essencial, como se observa na fala de um informante: “*Eu acho um absurdo Internet é quase que uma luz*” (Informante 4, 21/05/10).

#### 4.2 Trabalhadores Móveis: quem são, o que fazem e por que fazem

Desde a primeira inserção procurei observar cada detalhe, e nas conversas com os trabalhadores móveis, questioná-los sobre os mais diversos elementos e sensações, a fim de descobrir quem eram, com o que trabalhavam e por que frequentavam aquele local. Também os indaguei sobre os dispositivos que utilizam quando estão móveis, e alguns detalhes sobre este uso.

Buscando conhecer os trabalhadores móveis, apresenta-se o Quadro 1 com um breve perfil quanto ao gênero, profissão, empresa e sua localização e idade. Como é possível observar, a maioria dos que frequentam o “cantinho” para trabalhar com suas tecnologias são homens, adultos na faixa etária dos 24 aos 53 anos. Foi possível identificar dois tipos de trabalhadores móveis: os profissionais liberais, autônomos, e aqueles vinculados a alguma empresa, destacando-se os de telefonia e da área de vendas.

A idade revela uma faixa etária de profissionais em idade laboral ativa. A exceção entre os informantes foi uma senhora de 76 anos, advogada, professora universitária e escritora (Informante 2), que se diz “internauta juramentada”, que demonstrava enorme prazer em estar ali trabalhando. Com exceção da Informante 2 e do Informante 6, um senhor grisalho, com voz serena e olhar tranqüilo, grande parte deles aparentava pressa e concentração no olhar, revelando o compromisso com o trabalho, apesar de estarem fora do local físico da organização. Sempre quando abordados por mim, pediam mais alguns minutos para terminar a tarefa que estavam realizando. Esta velocidade ficou aparente principalmente nos Coordenadores e Promotores de Vendas.

TRABALHADOR MÓVEL	PROFISSÃO	EMPRESA/LOCALIZAÇÃO	IDADE
1 - mulher	Coordenadora de Vendas	Confecções de Lingerie – Guaporé/RS	30
2 - homem	Coordenador de Vendas	Telefonia Empresarial (Claro) – POA/RS	37
3 - homem	Técnico em Copiadoras	Empresa de Novo Hamburgo/RS	28
4 - mulher	Advogada, Profa. Universitária aposentada, Escritora	Profissional Liberal - POA	76
5 - homem	Advogado	Escritório de Advocacia – Florianópolis/SC	32
6 - homem	Engenheiro Elétrico	Empresa – Região Metropolitana	53
7 - homem	Investidor da Bolsa de Valores	Profissional Liberal - POA	37
8 - homem	Fotógrafo	Profissional Liberal - POA	28
9 - homem	Promotor de Vendas	Sony Ericsson – SC	24

Quadro 1: Perfil dos Trabalhadores Móveis do Solar *Shopping*

Um questionamento que me acompanhou desde a escolha do campo, no caso o *Shopping*, era o motivo pelo qual as pessoas saíam de suas casas ou ambientes de trabalho, para trabalhar ali, em um espaço público, onde circulam centenas de pessoas diariamente, sendo o barulho e a agitação constantes. No geral, os informantes não têm uma assiduidade

em frequentar o *Shopping*, tanto que nas seis inserções em campo, nunca aconteceu de reencontrar o mesmo indivíduo.

Conversando com os trabalhadores móveis, observa-se que são dois os principais motivos pelos quais resolvem trabalhar no *Shopping*: ou porque estão em viagem e procuram um local para se estabelecer naquele dia, ou para aproveitar uma “sobra” de tempo do seu dia-dia evitando deslocamentos. Aqueles que estão em viagem relataram estar visitando clientes próximos dali, e o *Shopping* surge como alternativa de permanência até o momento das reuniões, como se constata na fala de um deles:

*Eu passo viajando...é tudo via conexão remota, trabalho todo dia via assim. Trabalho com representantes, tenho reuniões com clientes. Como estou próxima da região que eu tenho que ir para fazer uma reunião, e daí eu vim aqui, para dar um tempinho e abrir meus e-mails (Informante 1, 18/05/10).*

Outros trabalhadores móveis evidenciaram ser o *Shopping* um local para “paradas estratégicas”, ou seja, quando precisam realizar uma tarefa com certa urgência e estão nas proximidades do *Shopping*, nesse caso um possível deslocamento para outro lugar seria inadequado devido ao tempo gasto no trânsito. Em diversos momentos são feitas referências a isto:

*[...]Porque às vezes eu vou num cliente que é perto um do outro e tem um intervalo de uma, duas horas entre uma visita e outra e voltar para o escritório para depois ir no cliente de novo, fica contramão. Então às vezes eu paro pra trabalhar em algum lugar, no Shopping, ou algum lugar perto[...] Hoje, eu tinha que mandar uns e-mails até às 18 horas, tinha que responder umas coisas...não conseguiria chegar em casa, e nem no escritório[...]eu tinha que resolver! (Informante 2, 18/05/10).*

*Eu me desloco muito. Vou até alguns clientes na Grande Porto Alegre. Então, às vezes fica fora de mão eu ir até em casa trabalhar. Eu moro longe...na Zona Sul. Então, às vezes eu chego em casa e surge algum assunto que eu tenho que voltar.... Então, eu faço essas paradas estratégicas. (Informante 6, 01/06/10).*

*Eu tinha algumas coisas pra resolver aqui perto na OAB, né. Aí, eu aproveitei pra vir ao Shopping porque coincidiu com o trabalho, com o horário que eu tinha que acessar a net. [...] A Bolsa de Valores fecha às cinco, né. E a maior quantidade de negócios ocorre na última hora, às 4, às 5...Então, eram 3:30, eu me liberei e até chegar em casa, enfim, não ia dar tempo, né. Então eu vim aqui pro Shopping... assim consigo acessar a Internet e ainda trabalhar... fazer algum negócio (Informante 7, 10/06/10).*

Enfim, seja para evitar deslocamentos e realizar atividades, ou porque estão em viagem em busca de um local para trabalhar, os trabalhadores móveis procuram otimizar o tempo decorrido entre tarefas e/ou reuniões. Nesse sentido, Perry et al. (2001) ao buscarem entender a natureza do trabalhador móvel evidenciaram o modo em que as tecnologias móveis foram usadas para maximizar a flexibilidade e o acesso a informação no que tange às atividades de trabalho. Portanto, o “tempo morto”, o “tempo de viagem”, o “tempo livre” e o “tempo desperdiçado” foram os momentos qualificados como aqueles em que o indivíduo fica em espera seja de vôos, reuniões, consultas, tráfego, podendo então trabalhar para não ficar ocioso. Deste modo, em períodos de “tempo morto”, eles buscam gerenciar suas tarefas e utilizar este tempo para algum tipo de atividade.

Quanto às tecnologias utilizadas para trabalhar de forma móvel, observando o ferramental que utilizavam, foi possível notar que todos portavam *notebook* de tamanho grande, em torno de 13 a 16 polegadas, e alguns aparentemente antigos. Chama a atenção o fato de estarem se locomovendo com tal máquina, de um lugar para o outro. Nenhum deles tinha *netbook*, uma espécie de *notebook* em tamanho menor, em torno de 8 a 11 polegadas,

que é mais leve e pequeno que o tradicional notebook. Os dois Coordenadores de Vendas são os trabalhadores móveis que estavam equipados mais adequadamente com dispositivos móveis e sem fio. Ambos utilizavam notebook, celular e *smartphone*.

A maioria dos trabalhadores móveis utiliza *softwares* básicos do tipo Word, Excel, Power Point, agenda, e *softwares* de controle de rotinas internas. Destaca-se o e-mail como principal ferramenta de comunicação, seja no *notebook* ou no *smartphone*, como se constata nas falas: [...] *por meio do meu celular com Internet acesso meus e-mails a toda hora, e daí vou dando retorno...*(Informante 1, 18/05/10); *A necessidade do e-mail pra mim, envolve receber minhas OS (ordens de serviço)* (Informante 3, 21/05/10), e ainda, *“Troca de e-mail, pesquisas de informações desde notícias até jurisprudências, né [...] comunicação com clientes... com o próprio escritório”* (Informante 5, 01/06/10).

Questionados se sentiam falta de alguma coisa, seja equipamento ou pessoa, quando estavam trabalhando ali, a impressora foi mencionada como a principal carência quando se trabalha dessa forma. Nas palavras de um deles, Coordenador de vendas que está constantemente em visitas a clientes, a impressora faz falta *“para imprimir os contratos”* (Informante 2, 18/05/10). Um informante, que também mencionou esta carência, foi logo apresentando a solução: *“Olha, eu acho que, hoje, com o que a gente têm de tecnologia disponível, no máximo uma impressora. Mas já existe impressora portátil”* (Informante 5, 01/06/10). Depois de responder, passaram-se aproximadamente uns 3 minutos em que ele ficou me esclarecendo sobre o funcionamento desta impressora portátil.

### **4.3 Enfrentando as sobreposições de espaço, tempo e contexto**

Um dos objetivos específicos deste estudo foi o de compreender como os trabalhadores móveis lidam com as sobreposições espaço, tempo e contexto, dimensões da mobilidade propiciadas pelo uso das tecnologias móveis e sem fio (KAKIHARA e SORENSEN, 2002). Assim, busquei observar em todas as idas a campo, como era a relação dos trabalhadores com a tecnologia, com o ambiente, e como reagem perante o espaço, o tempo e o contexto.

#### **4.3.1 O Local: conectados em todo lugar**

Com relação à Mobilidade Espacial oportunizada pelo uso das TIMS, os trabalhadores móveis elencaram diversos outros locais além do *Shopping* que costumam frequentar para trabalhar, como hotéis, ônibus, avião, *“Não tem local bem definido... até em hospital!”* (Informante 2, 18/05/10). Fica evidente que todo lugar é propício ao uso, ao trabalho, como revela o informante: *“Eu me conecto em tudo que eu vou. Em Lisboa, em Madri, onde eu andar, eu to conectada [...] eu uso também na praia”* (Informante 4, 21/05/10); *“Às vezes a gente vai almoçar, às vezes eu vou fazer um lanche, alguma coisa, e to ali ligado nos e-mails”* (Informante 2, 18/05/10).

Sendo que a mobilidade espacial remete não só ao fluxo de pessoas, mas também de objetos e símbolos, a observação e as entrevistas com os usuários permitiu verificar a portabilidade de ferramentas como o *smartphone* como sendo uma maneira deles carregarem a agenda para qualquer lugar, e assim ter acesso aos seus compromissos, como destaca um dos informantes:

*Ah, uma coisa muito boa é a Agenda dele (smartphone), que aí conecta no notebook. Depois de... 15, 18 anos, dá pra dizer que é o primeiro ano que eu não uso agenda no papel. É... isso é uma mudança, né? Bem difícil tu largar. Foi mais de um mês pra me adaptar [...] porque aí eu conecto ele aqui, né? Aí eu digito tudo aqui (no notebook) e já tá ali (no smartphone). Então, se tu não tá com o note ligado tu consegue, em trânsito, acessar ali... a Agenda eu tenho toda aqui. O que me facilita bastante é pra isso* (Informante 7, 10/06/10).

Ainda com relação ao local, indagados os trabalhadores móveis de como se sentem trabalhando em um local que não o tradicional de uma empresa, aqueles que estavam em viagem relataram que não vêem problema em se deslocar e ali trabalhar, como a informante enfatizou: “*Eu gosto, sempre gostei de viajar, então, pra mim é bem fácil trabalhar assim (Informante 1, 18/05/10). Todavia,, alguns obstáculos foram relatados em razão de estarem em atividade em um Shopping Center. A concentração foi destacada como algo que é afetado pelo barulho, pelas pessoas passando e conversando ou até mesmo pelo aroma da comida:*

*É interessante porque é diferente de tá dentro de uma sala de escritório, né. Exige mais concentração porque é gente passando toda hora, tem gente na mesa do lado conversando, então pra não te chamar a atenção sobre o assunto que tá do lado... Às vezes um cheirinho de comida, né... (Informante 5, 01/06/10).*

Diante do ruído que permeia o local, algumas estratégias são articuladas pelos trabalhadores móveis, dentre elas a escolha por se dedicarem a tarefas de baixa complexidade, a exemplo do que é referenciado nas seguintes falas:

*Tem certas atividades, quando é só responder algum e-mail, ou ler alguma coisa, atualizar coisas, é... se consegue. Agora, tem determinadas atividades que você tem que se concentrar um pouco mais. Aí é mais difícil. Aí eu deixo aquele assunto eu deixo pra tratar num outro momento, num ambiente mais calmo (Informante 6, 01/06/10).*

*Mas quando eu tô fazendo alguma coisa, assim, mais complexa, montando uma proposta ou coisa, aí eu faço no escritório geralmente. Ou em casa, de noite. Aqui é mais operacional (Informante 2, 18/05/10).*

A falta de concentração também é contornada por um informante, através do uso de um aparelho protetor de ouvidos, conforme ele explica: “*Eu até tenho um abafador aqui, aquele pequenininho da 3M, tira 80% do som*” (Informante 7, 10/06/10).

A agitação do *Shopping* é destacada por uma trabalhadora móvel, que explica ter uma sensação bastante diferente de quando está trabalhando em outro local como um hotel:

*Então, assim, quando eu estou trabalhando no hotel eu realmente tenho uma sensação mais leve. Eu sou mais suave, é tudo mais tranquilo. No Shopping eu fico agitada. Agitada mesmo. É um negócio assim que eu me sinto até afogueada, porque eu vejo muita gente passando, né? (Informante 4, 21/05/10).*

#### **4.3.2 O Tempo: a busca por limites**

Referente à Mobilidade Temporal, decorrente do uso das TIMS, foi possível identificar duas formas de lidar com o tempo, ou seja, o tempo objetivo e o tempo subjetivo (ORLIKOWSKI e YATES, 2002). Na fala de um trabalhador móvel é possível verificar a corrida contra o tempo “do relógio”, ressaltado por ele quando afirma, em tempo gerúndio, que está fazendo três coisas ao mesmo tempo, ou seja, a policronicidade de atividades, como destacado por Barley (1988): “*Tô almoçando, tô lendo os e-mails, e respondendo*” (Informante 2, 18/05/10). Já o tempo subjetivo foi identificado por um Coordenador de vendas, que ao tomar café, suava as mãos, aparentando não estar dando conta do que fazia, mas que enfatizava: “*Eu faço meu horário... Prefiro assim até*” (Informante 2, 18/05/10). Ele confirmava a monocronicidade de suas atividades, organizando seus horários de visitas aos clientes em específicas faixas de horários, conforme a sua disponibilidade.

Apesar dos trabalhadores móveis afirmarem regredirem-se quanto aos horários que disponibilizam para o trabalho, a fala seguinte revela um descontrole do tempo:

*Esse eu acho que é um ponto negativo dessa tecnologia, que a gente acaba não pondo limite no horário. Então, eu não... realmente eu não tenho horário... Às vezes a gente aproveita um horário que todo mundo tá trabalhando e faz alguma outra*

*coisa que, ou porque precisa ser feito... ou porque bateu um cansaço e tu resolve fazer alguma coisa, fora desse horário, mas daí depois tu acaba compensando e trabalha à noite... Trabalha em feriados, fim-de-semana... Às vezes quando viaja, tá num hotel, aí quando vê tu tá até altas horas trabalhando... respondendo e-mails... (Informante 6, 01/06/10).*

O informante afirma não ter limite de horários estabelecidos, ou seja, trabalha com a policronicidade de atividades, o que de certa forma, no tom se sua fala - serena até então - demonstrou descontentamento e agitação. Por outro lado, ele ressaltou um benefício temporal quando questionado sobre a falta de alguma coisa quando em trabalho móvel:

*É, eu acho que as ferramentas que se tem compensam as faltas né...do contato... Porque, é, a gente acaba se acostumando... assim como a gente responde aos problemas na hora que a gente acha melhor, a nossa hora, na hora que a gente tem a resposta... A gente tem que aceitar que os outros também têm esse prazo pra responder... pra pensar e responder. Quando tu tá cara a cara, assim, e por exemplo, você me pergunta, eu tenho que te dar a resposta agora. Mas com essas ferramentas tu te esconde às vezes... E tu fica pensando numa melhor resposta, num melhor momento (Informante 6, 01/06/10).*

A fala do informante remete ao uso do e-mail como ferramenta que possibilita uma assincronidade, isto é, a possibilidade de resposta em tempos diferentes. Assim, é possível “se esconder” atrás do e-mail e responder no melhor momento, ganhando tempo para pensar.

#### **4.3.3 O Contexto: lidando com mundos diferentes**

Buscando entender como os trabalhadores móveis lidam com a interação de seus diferentes papéis sociais quando estão utilizando as TIMS, foram identificados aqueles usuários que lidam normalmente com a sobreposição da vida pessoal e profissional, e outros que procuram separar estas esferas. Os informantes adeptos a esta “mistura de mundos” são convictos ao darem suas respostas: “*Eu recebo coisas pessoais e profissionais no mesmo e-mail. É um e-mail profissional e pessoal junto. A minha vida profissional é muito pessoal. Digo, não tem porque separar pessoal e profissional*” (Informante 8, 10/06/10).

*Eu acho que ajo como qualquer outra pessoa que tá trabalhando e o celular toca... não vejo problema algum. Os e-mails eu só vejo à noite, os pessoais. Então, assim, eu acho que todo mundo hoje... todo mundo atende seu celular, né.. Pouca gente não tem, é difícil viver sem. Então, todo mundo tem que trabalhar esses dois mundos (Informante 5, 01/06/10).*

Um deles relata que o fato de ter dois filhos morando fora do Brasil, fez com que ele modificasse seu modo de trabalhar e se relacionar:

*Um tá num fuso horário 5 horas à frente, e o outro 4 horas atrás. Então, a qualquer momento, eu tô trabalhando e vem uma mensagenzinha deles. Aí tu acaba atendendo, respondendo. Então, hoje eu tô conseguindo lidar com os dois ou três papéis até. Mas no início, não. No início, eu colocava horários pra, por exemplo, só abrir/receber e-mails de trabalho, né...” (Informante 6, 01/06/10).*

Por outro lado, há aqueles que buscam separar a vida profissional da vida pessoal, e que traçam algumas estratégias para tal, seja não abrindo a ferramenta de comunicação *on-line* como o MSN, não atendendo o celular, separando a caixa de e-mails, e desligando o celular da empresa nos finais de semana:

*É prático ter todas as ferramentas aqui, e-mail, MSN, mas tem que saber... Tudo tem seu momento, né. Olha...quem tá me chamando aqui é a minha advogada, né... mas vou responder depois... O MSN, durante o dia eu uso o mínimo possível” (Informante 7, 10/06/10).*

O Informante 2 pareceu bem decidido com relação ao uso de tecnologias. Quando questionei se ele atendia o celular pessoal enquanto trabalhava, ele prontamente admitiu: “*Difícilmente atendo o celular pessoal quando estou trabalhando. Mantenho o foco só no trabalho, se não eu me perco. Se eu começo a fazer outras coisas ao mesmo tempo eu não rendo*” (Informante 2, 18/05/10). Na fala fica visível a dificuldade em trabalhar nos dois âmbitos ao mesmo tempo, sua atitude revela uma maior linearidade e sistematização dos tempos e contextos.

A estratégia de separar os e-mails foi relatada por dois trabalhadores móveis. A Informante 4, enquanto explicava como fazia, ia me mostrando as suas diversas caixas:

*[...] nesse xxxxx@terra são os e-mails da minha Confraria, meu lazer. Agora, eu tenho diversos alternativos. Nesta caixa do Outlook... daí quando trabalha no trabalho remunerado fico somente nele. Somente nele. Então, o fato de separar me ajuda a manter a concentração... Estou ali e desligo de tudo (Informante 4, 21/05/10).*

*Os e-mails pessoais eles são separados, né. Caixas diferentes, endereços diferentes. Tem o Outlook que eu uso, é só profissional. Então, claro que vem um monte de porcaria junto, né... e a gente acaba lendo pra ver o que é, mas eu consigo separar (Informante 6, 01/06/10).*

Desligar o celular nos finais de semana também é uma forma de evitar que o contexto pessoal seja afetado pelo profissional, como destaca o informante que estava trabalhando com seu *notebook*, e sua esposa o aguardava:

*[...]com certeza atrapalha a vida pessoal. Uma maneira, uma maneira que eu achei pra desligar um pouco é ter um telefone da empresa e um pessoal. Os clientes não têm o meu pessoal. Então, tu chega às 7, 8 da noite, por aí às vezes. O da empresa eu deixo atirado, se a gente vai sair, vai no cinema, alguma coisa. Eu levo só o pessoal, só quem tem são os amigos, família. [...]. Porque tem clientes que é domingo, 10 horas da noite e tão te ligando pra resolver problema, então. Deixo, deixo no vibra ali e fica final de semana atirado ali na... só vou pegar domingo de noite pra dar uma olhada e segunda de manhã. Foi a forma que eu achei, porque se não. Ah, é final de semana tu tá... Não tinha como. Era o tempo todo cliente ligando, aí eu... (Informante 2, 18/05/10).*

## **5. Considerações Finais**

As pessoas costumam ir ao *Shopping* com a finalidade de fazer compras, de passear, de lazer, de encontrar amigos. O hábito de ir ao *Shopping* para trabalhar não é fenômeno recorrente e assíduo, como constatado neste estudo. Aqui, a escolha do *Shopping* como local para trabalho, significa a otimização do chamado “tempo morto”, como cunhado por Perry et al. (2001). Sabendo que possuem um tempo, onde outras atividades não poderiam ser feitas, dado o deslocamento e o trânsito, ou o horário, os trabalhadores móveis tem no *Shopping* um espaço de “parada estratégica”, um local para poder otimizar uma parcela de tempo do seu dia-a-dia, que estaria “morta”.

Ao buscar compreender como os trabalhadores móveis lidam com as sobreposições de tempo, espaço e contexto, propiciadas pela mobilidade, alguns fatos merecem atenção. O fato de os informantes estarem trabalhando de forma móvel com dispositivos tecnológicos, não significa que a mobilidade espacial configura-se como tranqüila, posto que fatores intrínsecos ao *Shopping* como barulho, conversas e cheiro de comida são tidos como pequenos elementos que tendem a desviar a atenção, desconcentrando os indivíduos no exercício de suas atividades. Assim, muitos deles, fazem uso de estratégias, a exemplo da realização de tarefas mais operacionais quando se encontram no *Shopping*, ou até mesmo a utilização de

abafadores de ouvido visando minimizar as influências do ambiente na concentração para o exercício das atividades profissionais.

A mobilidade de tempo é vista ora como difícil de ser administrada pois alguns descrevem situações em que executam diversas atividades ao mesmo tempo, durante todos os dias da semana, ora como uma vantagem dada a flexibilidade que as ferramentas de comunicação propiciam. Este fato é exemplificado quando do recebimento de um e-mail, existe a possibilidade de respondê-lo na hora e no momento em que o usuário achar mais conveniente.

O e-mail é bastante destacado quando se investiga a mobilidade contextual que as TIMS oportunizam. Ao passo que o e-mail cria uma relação obstrusiva (LJUNGBERG E SORENSEN, 2000), isto é, ele adentra a vida do indivíduo, de forma um tanto invasiva, os trabalhadores móveis relatam sobreposições da vida pessoal e profissional. Família e trabalho inter cruzam-se na caixa de e-mail a qualquer momento. Alguns utilizam estratégias para separar estes dois mundos, outros afirmam ser normal e necessário saber lidar com estes dois contextos.

Procurar entender o comportamento do ser humano da sociedade complexa na era da informação, mediante um exercício de inspiração etnográfica revela-se como uma possibilidade de desvendar um olhar mais acurado sobre os usuários da Tecnologia desde uma outra ótica, o “nativo”, no caso, o usuário da tecnologia, sua “aldeia”, das suas “ferramentas”, dos seus hábitos, mostrando o ponto de vista êmico, do outro. Sem esquecer que na realidade trata-se do cotidiano de grande parte daqueles que trabalham nas organizações contemporâneas.

Entretanto, cumpre destacar que o estudo foi realizado em um *Shopping Center* caracterizado como um “não-lugar”. Lugar é entendido por Augé (1993) como lugar de identidade, relacional, histórico. Para o autor certos fenômenos do mundo contemporâneo caracterizam a sobremodernidade, a qual compreende três figuras de excesso: a superabundância de acontecimentos, de espaços e a individualização das referências. Logo, um fenômeno característico da sobremodernidade é o *não-lugar*, isto é, um espaço que não pode se definido como espaço de identidade, e como relacional e histórico (AUGÉ, 1994), tornando-se espaços de anonimato. O espaço social do “cantinho” do *Shopping* não permite o estabelecimento de relações e vínculos, visto que sendo um não-lugar, cada indivíduo, ali se estabelece e permanece focado em seu trabalho e com as suas tecnologias, como se estivesse em uma cápsula, fechado, isolado dos demais. A interação que ele faz é com o “outro lado”, com aqueles que não estão ali presencialmente. Mas é possível dizer que o não lugar é exatamente um reflexo dessa mobilidade que tende a isolar as pessoas no âmbito físico para colocá-las em contato através do meio virtual, a identidade se dá pelos contatos via Internet e não pela construção de laços com aqueles fisicamente ao lado. Não-lugar e TIMS são característicos de um tempo de fluidez, de laços frágeis, de sociedades líquido-modernas, “uma sociedade em que as condições sobre as quais agem seus membros mudam num tempo mais curto do que aquele necessário para a consolidação, em hábitos e rotinas, das formas de agir”. (BAUMAN, 2009, p. 7). Assim, torna-se complexo investigar este tipo de fenômeno neste local, dada a dificuldade de estabelecer uma relação mais próxima com os informantes.

Outra limitação deste estudo foi o fato de que não foi possível acompanhar as mesmas pessoas durante o período de campo, visto que não havia rigor por parte dos trabalhadores móveis na frequência ao *Shopping*. Acredita-se que se as inserções fossem repetidas mais vezes, poderia se encontrar as mesmas pessoas, e assim, identificar possíveis hábitos do trabalho móvel.

Para estudos futuros sugere-se replicar o estudo em outros locais freqüentados por trabalhadores móveis, como aeroportos, a fim de verificar outros comportamentos e estratégias de enfrentamento da sobreposição de local, tempo e contexto. Ainda, não é descartada a possibilidade de estudar um grupo organizacional de trabalhadores móveis e acompanhá-los durante seus deslocamentos a fim de compreender mais profundamente hábitos, comportamentos, sensações e significados de uma modalidade de trabalho que cresce a cada dia.

## Referências

- ANDRIESSEN, E; VARTIAINEN, M. **Emerging Mobile Virtual Work**. In: ANDRIESSEN, E. VARTIAINEN, M (Eds.) *Mobile Virtual Work: A New Paradigm?* Heidelberg: Springer, 2006.
- AUGÉ, M. **Não-Lugares: Introdução a uma antropologia da supermodernidade**. Campinas: Papirus, 1994.
- BARLEY, S. R. On Technology, Time, and Social Order: Technically Induced Change in the Temporal Organization of Radiological Work. In **Making Time: Ethnographies of High-Technology Organizations**. F.A. Dubinskas ed. Philadelphia, PA: Temple University Press, 1988.
- BRASIL DIGITAL@INTEL. **Trabalhadores móveis**. Disponível em: [http://blogs.intel.com/brasildigital/2008/05/trabalhadores\\_moveis.php](http://blogs.intel.com/brasildigital/2008/05/trabalhadores_moveis.php). Acesso em 12 de Junho de 2010.
- BAUMAN, Zygmunt. *Vida Líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2009.
- CASTELLS, M. et al. The Mobile Communication Society: A cross - cultural analysis of available evidence on the social uses of wireless communication technology. **International Workshop on Wireless Communication Policies and Prospects: A Global Perspective**: 327 p., 2004.
- CAVEDON, N. R. **Antropologia para Administradores**. Porto Alegre: UFRGS, 2003.
- CHEN, L.; NATH, R. Nomadic Culture: cultural support for working anytime, anywhere. **Information Systems Management**, v. 22(4), 56–64, 2005.
- CIO. Tecnologia. **IDC: até 2013, 1 bilhão de pessoas terão celular para uso profissional**. Disponível em: <http://cio.uol.com.br/tecnologia/2010/02/19/idc-ate-2013-1-bilhao-de-pessoas-terao-celular-para-uso-profissional/>. Acesso em 01 de Junho de 2010.
- COMPUTER WORLD. **Acesso remoto é utilizado por 25% das empresas no Brasil**. Disponível em: <http://computerworld.uol.com.br/gestao/2010/05/04/acesso-remoto-e-utilizado-por-25-das-empresas-no-brasil/>. Acesso em 01 de Julho de 2010.
- GARTNER. **Gartner Says Worldwide Mobile Phone Sales Grew 17 Per Cent in First Quarter 2010**. Disponível em: <http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=1372013>. Acesso em: 20 de Maio de 2010.
- GODOY, A. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 3, mai.-jun, p. 20-29, 1995.

IDG NOW. **Venda de smartphones no Brasil cresce 170% no primeiro trimestre.**

Disponível em: <http://idgnow.uol.com.br/telecom/2010/05/26/venda-de-smartphones-no-brasil-cresce-170-no-primeiro-trimestre/>. Acesso em: 28 de Junho de 2010.

IT WEB. **Especial smartphones: melhora da economia deve aumentar demanda.**

Disponível em: <http://www.itweb.com.br/noticias/index.asp?cod=69112>. Acesso em: 03 de Julho de 2010.

KAKIHARA, M.; SORENSEN, C. Mobility: an extended perspective. In: **Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences**, 35, Big Island, Hawaii, IEEE, 2002.

KLEINROCK, L. Breaking loose. **Communications of the ACM**, vol. 44 (9), pp. 41–45. 2001.

KORNAK, A. Wireless and Mobility Defined. In: KORNAK, A.; TEUTLOFF, J.; WELINBERGER, M. **Enterprise Guide to Gaining Business Value from Mobile Technologies**. Hoboken, NJ: Wiley Publishing, Inc, 2004.

LAPLANTINE, F. **Aprender antropologia**. São Paulo: Brasiliense, 1995.

LOUREIRO A. A. F. et al. **Comunicação Sem Fio e Computação Móvel: Tecnologias, Desafios e Oportunidades**. In: Mini Curso. Congresso da Sociedade Brasileira de Computação, Campinas/SP, 2004.

LJUNGBERG, F; SORENSEN, C. Overload: From Transaction to Interaction. In **Planet Internet**. K. Braa, C. Sorensen, and B. Dahlbom eds., Lund, Sweden: Studentlitteratur, pp. 113-136, 2000.

MALINOWSKI, B. **Argonautas do Pacífico Ocidental**. São Paulo: Abril Cultural, 1978.

MYERS, A. et al. **Taking Handeld Devices to the Next Level**. IEEE Computer Society, December, p. 36-43, 2004.

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

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

SACCOL, A.; REINHARD, N. Tecnologias de Informação Móveis, Sem Fio e Ubíquas: Definições, Estado-da-Arte e Oportunidades de Pesquisa, **Revista de Administração Contemporânea**, 2007.

VELHO, G. **Individualismo e Cultura: notas para uma antropologia da sociedade contemporânea**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1981.