CONIC SEMESP

16° Congresso Nacional de Iniciação Científica

**TÍTULO:** O IMPACTO DO USO DO APLICATIVO DE MENSAGENS WHATSAPP® NAS RELAÇÕES DE TRABALHO EM ORGANIZAÇÕES DO ESTADO DE SÃO PAULO

**CATEGORIA:** EM ANDAMENTO

**ÁREA:** CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

**SUBÁREA:** ADMINISTRAÇÃO

**INSTITUIÇÃO:** FACULDADE DE TECNOLOGIA ZONA LESTE

**AUTOR(ES):** CAMILA DAMAS NUNES DE ALMEIDA

**ORIENTADOR(ES):** CARLOS ALBERTO DI LORENZO

**COLABORADOR(ES):** PATRÍCIA DE SOUZA MARTINS GALVÃO

Realização: SEMESP sindicato das mantenedoras de ensino superior

Apoio: ENIAC ISO 9001 Educação Básica e Superior

**RESUMO**

O uso do aplicativo de mensagens intantâneas WhatsApp® é uma tendência na comunicação dentro das organizações. Dessa forma, é preciso compreender como a utilização desse aplicativo para solicitar atividades de trabalho fora do horário estabelecido em sua contratação está sendo entendida pelos empregados e empregadores. Além de um levantamento bibliográfico, o presente estudo pretende descrever uma pesquisa quantitativa feita com contratados e contratantes, em organizações do estado de São Paulo. A partir dos dados coletados, busca-se analisar de que maneira o uso do aplicativo pode estar contribuindo ou prejudicando os empregados e empregadores.

**INTRODUÇÃO**

As organizações têm, cada vez mais, utilizado ferramentas que facilitam a comunicação interna com o intuito de otimizar tempo e recursos e maximizar resultados (ALMÉRI et al., 2013). Um exemplo de ferramenta de comunicação interna rápida e flexível é o aplicativo WhatsApp®, o qual permite a troca de mensagens pelo telefone celular, além do compartilhamento de arquivos de texto, áudio e vídeo. Esse aplicativo vem sendo amplamente utilizado atualmente, pois não possui custo extra de utilização, ou seja, basta ter acesso a um celular inteligente (*smartphone*) com conexão à Internet (BALDASSO et al., 2015).

Esse novo cenário tem como essência algumas transformações que desafiam as organizações a saber até onde podem recorrer ao aplicativo citado como ferramenta de comunicação interna.

**OBJETIVOS**

A pesquisa em questão almeja compreender, baseando-se em um aporte teórico, como a utilização do WhatsApp® para a solicitação de atividades do trabalho fora do horário estabelecido em sua contratação, está sendo entendida pelos empregados e empregadores.

**METODOLOGIA**

A metodologia utilizada neste trabalho será um levantamento bibliográfico, a partir do registro disponível, decorrentes de pesquisas anteriores, em documentos, impressos como livros, artigos, teses, etc. (SEVERINO, 2007). Além desta, também

será realizado uma pesquisa quantitativa, através de um questionário direto, com o qual pretende-se compreender como o uso do aplicativo WhatsApp® fora do horário de trabalho, para solicitar demandas do labor, está sendo interpretado pelos empregadores e empregados. A pesquisa quantitativa é utilizada quando se quer medir opiniões, hábitos e atitudes de um público, através de uma amostra que o represente. (MANZATO; SANTOS, 2012).

**DESENVOLVIMENTO**

Em qualquer organização, a comunicação é considerada como uma das atividades fundamentais para o processamento das funções administrativas internas e para o relacionamento da empresa com seu público externo. É uma ferramenta estratégica para a compatibilização dos interesses dos empregados e da empresa, através do estímulo ao diálogo, à troca de informações e experiências e à participação em todos os níveis (RHODIA, 1985).

Atualmente, quando prevalecem organizações em rede, com uma equipe multidisciplinar, é importante salientar que os funcionários precisam estar bem informados, comunicar-se adequadamente, de forma a potencializar a força humana da equipe (SANTANA; TIBURCIO, 2014). Diante deste cenário, a utilização de novas ferramentas para facilitar esta comunicação, como por exemplo o aplicativo WhatsApp®, ganha destaque, visto que esse aplicativo já se consolidou praticamente indispensável para a grande maioria dos seus usuários, os quais recorrem a esse aplicativo em diversas áreas de seu cotidiano: em suas relações familiares e de amizades e ainda em suas tarefas profissionais (FERREIRA, 2015).

No âmbito legal, caso o usuário do WhatsApp®, na condição de funcionário, estiver respondendo a assuntos ligados às atividades que desempenha dentro da organização, porém fora do horário de trabalho, pode caracterizar-se como horas extras (FERREIRA, 2015). Este benefício é garantido pelo 6º artigo da CLT (BRASIL, 1943). Assim, é importante verificar a percepção do empregado e do empregador diante dessa nova realidade.

**RESULTADOS PRELIMINARES**

A pesquisa pretende identificar de que forma o uso do WhatsApp®, novo meio de comunicação interna utilizado pelas empresas, está sendo entendido pelos empregados

e empregadores, quando aplicado para solicitar demandas fora do horário do expediente. A pesquisa encontra-se na fase de levantamento de dados.

**FONTES CONSULTADAS**


ALMÉRI,T. M.; LUGLIO, R. G.; MARTINS, L. G.; MENDES, A. C. **A influência das redes sociais nas organizações.** Revista de Administração da FATEA , v. 7, n. 7, p. 132-146, ago./dez., 2013. Disponível em: <http://publicacoes.fatea.br/index.php/raf/article/viewFile/1044/814> Acesso em: 17/07/2016.

BALDASSO, L. et al. **O uso do aplicativo WhatsApp® como recurso de M-learning no ensino e aprendizagem em cursos de administração**. XVIII Semínários em Administração - SEMAD, 2015. Disponível em: <http://sistema.semead.com.br/18semead/resultado/trabalhosPDF/1079.pdf> Acesso em: 11/07/2016.

BRASIL. **Decreto –Lei N.º 5.452 - Consolidação das leis do trabalho, 1943.** Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452.htm>. Acesso em 25/07/2016.

FERREIRA, M. J. F. **Whatsapp e custos desnecessários**, 2015. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/rede-de-blogs/advogado-corporativo/2015/03/10/whatsapp-e-custos-desnecessarios/> Acesso em 25/07/2016.

MANZATO, A. J.; SANTOS, A. B. **A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa.** Departamento de Ciência de Computação e Estatística – Ibilce: Unesp, 2012. Disponível em:< http://www.inf.ufsc.br/~verav/Ensino_2012_1/ELABORACAO_QUESTIONARIOS_PESQUISA_QUANTITATIVA.pdf > Acesso em: 07/07/2016.

RHODIA, S.A. **Plano de Comunicação Social**. São Paulo, 1985.

SANTANA, L. C.; TIBURCIO, J. S. **A comunicação interna como estratégia organizacional. Revista de iniciação cientifica Cairu,** 2014 Disponível em: <http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2_COMUNICACAO_INTERNA_ESTRATEGIA.pdf> Acesso em: 27/07/2016.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.