

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
CAMPUS SANTANA DO LIVRAMENTO  
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**FERNANDA DA CUNHA ORTEGA**

**DEPENDÊNCIA DE SMARTPHONE:**

Investigando a realidade do Sistema “S” em Sant’Ana do Livramento

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**Sant’Ana do Livramento**

**2016**

FERNANDA DA CUNHA ORTEGA

**DEPENDÊNCIA DE SMARTPHONE:**

Investigando a realidade do Sistema “S” em Sant’Ana do Livramento

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em administração pela Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA.

Orientador: Prof(a). Kathiane Benedetti Corso

**Sant’Ana do Livramento**

**2016**

FERNANDA DA CUNHA ORTEGA

**DEPENDÊNCIA DE SMARTPHONE:**

Investigando a realidade do Sistema “S” em Sant’Ana do Livramento

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em administração pela Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA.

Área de Concentração: Sistemas de Informação.

Trabalho de Conclusão de Curso defendido e aprovado em: 21 de Novembro de 2016.  
Banca examinadora

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Kathiane Benedetti Corso  
Administração – UNIPAMPA

---

Prof.<sup>a</sup> Me. Laura Alves Scherer  
Administração – UNIPAMPA

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Carolina Freddo Fleck  
Administração - UNIPAMPA

Dedico a minha família que é meu combustível diário, são os que sempre estiveram presentes em todos os momentos de minha vida, me apoiando e incentivando quando foi preciso.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela oportunidade que tive de cursar minha graduação em uma Universidade Federal, pela chance de ter conhecido mestres que dividiram comigo e demais colegas todo o seu conhecimento e que muito colaboraram para meu crescimento pessoal e profissional.

A minha família, namorado e amigos pela compreensão nos momentos em que me fiz ausente e pelo apoio quando se fez necessário.

As grandes amigas que ganhei durante a minha vida acadêmica, Juliana Zago, Marieli Rodrigues, Jackeline Chaves e Carla Zuchetto, e que sem dúvida levarei para a vida toda, mesmo que trilhemos caminhos distintos.

Aos colegas de turma pelos momentos que dividimos e que serão lembrados para sempre.

A minha orientadora Kathiane Benedetti Corso, pelas infinitas contribuições, pela atenção, dedicação e paciência.

A todos aqueles que colaboraram para a conclusão desta pesquisa, principalmente aos que participaram diretamente dela.

Enfim, a todos aqueles que de certa forma contribuíram para a realização deste **sonho**.

“Cada sonho que você deixa para trás, é um pedaço do seu futuro que deixou de existir.”

Steve Jobs

## RESUMO

Este estudo tem como foco principal a dependência de *smartphone* e os impactos causados por ela nos colaboradores do Sistema “S” em Santana do Livramento. A pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso, de caráter descritivo realizado em duas etapas. A primeira etapa, que foi quantitativa, buscou delinear o perfil e comportamento dos 37 indivíduos pesquisados através de questionário; na segunda etapa, que foi qualitativa, foram entrevistados três colaboradores que apresentaram nível leve de dependência na primeira etapa, com base em um roteiro de entrevista estruturado que foi elaborado a partir do referencial teórico deste estudo e buscou verificar mais especificamente os impactos da dependência nos respondentes. Quanto aos resultados, o perfil dos pesquisados foi de indivíduos predominantemente do sexo feminino, com idade média de 34 anos e com nível de escolaridade alto. São indivíduos que utilizam o *smartphone* no trabalho, porém em um maior período, utilizam em suas casas. A presença de colaboradores com dependência de *smartphone* leve foi constatado através do instrumento SAS, desenvolvido por Kwon et al. (2013b), porém a maioria foi classificada como “Normal”, visto que apenas 35,13% apresentou a dependência. Quanto aos impactos do uso do *smartphone* na vida dos colaboradores entrevistados, foram observados danos físicos, como dor nos pulsos, atrás do pescoço e na cabeça e psicológicos, como ansiedade em momentos em que não é possível utilizar o aparelho e falta de concentração durante execução de tarefas.

Palavras-chave: Dependência de *smartphone*, impactos, colaboradores.

## RESUMEN

El principal foco de este estudio es la dependencia de *smartphone* y el impacto de la misma sobre los empleados del Sistema "S" en Santana do Livramento. La investigación se caracteriza como un estudio de caso, descriptivo realizado en dos etapas. La primera etapa, que fue cuantitativa, tratada de definir el perfil y comportamiento de los 37 individuos estudiados mediante un cuestionario; en la segunda etapa, que fue cualitativa, que se entrevistó a tres empleados que tenían nivel de dependencia leve en la primera etapa, sobre la base de una entrevista estructurada que fue desarrollado a partir de la referencia de estudio teórico y trató de verificar más específicamente el impacto de la dependencia de los encuestados. En cuanto a los resultados, el perfil de los encuestados era predominantemente individuos de sexo femenino, con una edad media de 34 años y con alto nivel de educación. Son las personas que utilizan sus *smartphones* en el trabajo, pero en un período más largo, utilizan en sus hogares. La presencia de los empleados con la dependencia de *smartphone* leve, se ha encontrado a través del instrumento SAS, desarrollado por Kwon et al. (2013b), pero la mayoría fueron clasificados como "normal", ya que sólo 35,13% presenta dependencia. En cuanto al impacto del uso de *smartphones* en la vida de los empleados entrevistados se observaron daños físicos, tales como dolor en las muñecas, parte posterior del cuello y la cabeza y psicológicos, como la ansiedad en momentos en los que no se puede utilizar el dispositivo y la falta de concentración durante la ejecución tareas.

Palavras clave: Dependencia de *smartphone*, impactos, emprealdos.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 1</b> - <i>Internet Addiction Diagnostic Questionnaire</i> (IADQ).....	28
<b>Gráfico 1</b> - Proporção de domicílios com acesso à <i>internet</i> .....	24
<b>Gráfico 2</b> - Sexo dos respondentes .....	46
<b>Gráfico 3</b> - Estado civil.....	47
<b>Gráfico 4</b> - Quantidade de pessoas que residem com o respondente.....	47
<b>Gráfico 5</b> - Nível de escolaridade dos respondentes.....	48
<b>Gráfico 6</b> - Valor da renda mensal do respondente .....	49
<b>Gráfico 7</b> - Horas de uso do smartphone para trabalho .....	50
<b>Gráfico 8</b> - Horas de uso do smartphone para lazer.....	51
<b>Gráfico 9</b> - Prioridades de acesso do respondente no smartphone .....	51
<b>Gráfico 10</b> - Percentual dos níveis de dependência.....	57
<b>Quadro 1</b> - Instrumento e Conceito definido.....	35
<b>Quadro 2</b> - Impactos da Dependência de Smartphone .....	38
<b>Quadro 3</b> - Setor em que trabalha na empresa .....	48
<b>Quadro 4</b> - Variáveis do SAS e frequência .....	52

## **LISTA DE SIGLAS**

WWW – World Wide Web

ARPA – Advanced Research Agency

WI-FI – Wireless Fidelity

WI-MAX – Worldwide Interoperability for Microwave Access

WLAN – Wireless Local Area Network

SMS – Short Message Service

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
1.1 PROBLEMÁTICA .....	14
1.2 OBJETIVOS .....	16
1.2.1 Objetivo Geral .....	16
1.2.2 Objetivos Específicos .....	16
1.3 JUSTIFICATIVA .....	16
1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO .....	17
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
2.1 INTERNET .....	19
2.1.1 Internet Móvel .....	21
2.1.2 Uso da Internet na Telefonia Móvel .....	23
2.2 DEPENDÊNCIA DIGITAL .....	25
2.2.1 Dependência da Internet .....	27
2.2.2 Dependência de Smartphone .....	30
2.2.2.1 Impactos da dependência de smartphone .....	36
<b>3 MÉTODO .....</b>	<b>41</b>
3.1 TIPO DE PESQUISA .....	41
3.2 MÉTODO DE PESQUISA .....	42
3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS .....	42
3.3.1 Universo da pesquisa .....	44
3.3.2 Aplicação do instrumento de coleta de dados .....	45
3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DOS DADOS .....	45
<b>4 RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
4.1 Caracterização dos respondentes obtida na aplicação dos questionários .....	46
4.2 Análise do nível de dependência de smartphone a partir do instrumento SAS .....	52
4.3 Análise dos resultados das entrevistas com dependentes de nível leve .....	57

<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>64</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>66</b>
<b>APÊNDICE A – Tradução e Adaptação do Smartphone Addiction Scale (SAS) (KWON et al., 2013b) (Traduzido e adaptado pela autora com base em Kwon et al. 2013b) .....</b>	<b>73</b>
<b>APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO .....</b>	<b>75</b>
<b>APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA .....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXO A – Smartphone Addiction Scale (SAS) (KWON et al., 2013b) .....</b>	<b>80</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Os *smartphones*, modernos telefones móveis, na atualidade são aparelhos multifuncionais, que disponibilizam infinitas opções de serviços, aplicativos e possibilidades de tornar a vida de quem os utiliza mais prática, entretanto, nem sempre foram assim. De acordo com o site TecMundo (2009) o primeiro histórico que se tem conhecimento do telefone móvel ocorreu em 1973, quando foi realizada como teste uma ligação de um telefone móvel para um fixo. O primeiro modelo de telefone móvel foi comercializado nos Estados Unidos da América (EUA) pela marca Motorola em 1983, passados 10 anos do primeiro experimento. A partir dos anos 1990, os fabricantes atribuíram novas funções aos aparelhos móveis e tamanhos menores. Castells (2007) cita que podemos definir como apogeu da telefonia móvel em âmbito mundial, meados dos anos 1990, quando houve o crescimento de forma mais acentuada em comparação à telefonia fixa.

Com o avanço da tecnologia móvel, e pode-se destacar o avanço da *internet* paralelamente, os telefones móveis ganharam muitas outras novas funções e principalmente novos conceitos. Conforme sua evolução foi ocorrendo, os celulares passaram a agrupar as funções de vários outros aparelhos. Hoje não se fala mais em celulares, adotou-se o termo *smartphone*, que ainda segundo o site Tecmundo (2009) foi aplicado por possibilitar o uso de um sistema operacional nos aparelhos celulares.

Os *smartphones* dispõem de muitas funções que simplificam o acesso a recursos no dia-a-dia dos usuários. De forma imediata e sem limite de distância, facilita e oferece a possibilidade de utilizar inúmeras formas de comunicação: mensagens de texto, ligações, redes sociais e aplicativos para bate-papo. É possível fazer compras *online*, realizar transações bancárias, organizar agenda, jogar, tirar fotos, verificar e-mails e inclusive trabalhar utilizando os recursos disponíveis, pois hoje existem inúmeros aplicativos para *smartphones* que permitem ter o mesmo subsídio que se tem em *Desktops*. Lemos (2004) usa o termo “teletudo” para definir esses novos aparelhos que expressam, energicamente, a convergência digital para a gestão móvel e tecnológica do dia a dia.

O *smartphone* ganhou muito espaço na vida de todos, e hoje aumenta constantemente o número de pessoas que possui esse aparelho, pois a facilidade através da *internet* móvel de ter acesso a informações do mundo inteiro na palma da mão com apenas alguns toques, é muito atraente.

Segundo o *International Data Corporation* (IDC) (2015), o Brasil vendeu aproximadamente 54,5 milhões de *smartphones* no ano de 2014, cerca de 104 aparelhos por minuto, o que levou o Brasil a ocupar o 4º lugar dentre os grandes mercados do mundo, logo atrás da China, Estados Unidos e Índia. De acordo com a Embratel (2015), 36% das pessoas que utilizam *smartphone* optam pelo acesso a *internet* através do aparelho quando estão em casa a acessar pelo *Notebook* ou *Desktop*, comprovando que o celular tornou-se o mais utilizado para se conectar.

Para Gonçalves (2012), hoje se percebe uma grande necessidade de se conectar, algo indispensável para se sentir incluído em um mundo que cada vez mais se torna digital e interativo. O *smartphone* não está mais somente inserido na esfera profissional, nas organizações, mas está cada vez mais presente na vida pessoal, de forma que faz os usuários se sentirem mais integrados com a sociedade como um todo. O aumento da popularidade dos *smartphones* e das redes sociais comprova o quanto vem se tornando importante a tecnologia e a conexão em si.

Considerando a enorme popularização do *smartphone* e o uso constante e por vezes abusivo desse aparelho, estudos vêm sendo realizados acerca dessa nova cultura digital. Para Sebastião e Lampkowski (2009), a *internet* pode diminuir sentimentos negativos, mas se ela for utilizada de forma abusiva pode comprometer as relações interpessoais, e levar o indivíduo a se tornar dependente.

Mark, Gudith e Klocke (2008) afirmam que a interrupção da concentração do trabalho desenvolve uma habilidade quanto ao seu modo de executá-lo, se torna mais ágil, para dessa forma compensar o tempo que será perdido quando interrompido. No entanto a carga de trabalho nessas condições de interrupção contínua aumenta, e aumenta também o nível de estresse, frustração e a pressão em relação ao tempo entregue e o esforço empenhado na atividade. Nesse sentido, o uso abusivo do *smartphone* tende a comprometer a concentração e desempenho dos usuários no âmbito profissional. Deste modo, viu-se a necessidade de analisar os impactos desses dispositivos na vida de quem os utiliza.

## **1.1 Problemática**

Na atualidade mais de 100 milhões de usuários, a nível mundial, possuem *smartphone* e com o crescimento intenso da popularização desse aparelho as discussões abordando seus

benefícios e desvantagens tem sido pauta constante. De acordo com Borges e Joia (2013), assim como o *smartphone* se torna uma ferramenta diária das pessoas, facilitando a comunicação, também pode ocasionar dependência, inquietação e minimizar o tempo livre dos usuários.

Cada vez é mais comum a adoção de tecnologias móveis no cotidiano profissional por parte de organizações. Esse fato é percebido como um meio de facilitar o projeto e a administração de serviços, também como significativo meio de conexão e comunicação. Porém sabe-se que a adesão de tecnologias móveis pode resultar em efeito contraditório (GONÇALVES, 2012).

Dentre os prejuízos dos dispositivos móveis destaca-se o possível vício em aplicativos, jogos e outras funções relacionadas, ocasionando perda de produtividade e aproveitamento nos usuários (RIBEIRO e SILVA, 2015). Em resultado de pesquisa, Cheever (2014) constatou que o uso abusivo de *smartphones* quando se está sem o aparelho durante algum tempo, pode desenvolver certa ansiedade em usuários que utilizam o dispositivo mais severamente e que o aparelho ajuda a distrair e minimizar o sentimento de ansiedade.

Para Ribeiro e Silva (2015), o fato de que as pessoas que utilizam *smartphones* podem checar *e-mail*, redes sociais, mensagens, *sites* de notícias e se manter informado sobre tudo com apenas alguns toques é de fato algo positivo, entretanto, esse universo leva a um ambiente propício ao uso abusivo e possivelmente a uma dependência.

Visto que na atualidade as empresas necessitam cada vez mais dos recursos que o *smartphone* dispõe e que ele tem sido uma ferramenta facilitadora para comunicação nas organizações, é imprescindível o estudo do tema dependência de *smartphone*. Dentre as várias organizações que incorporam o *smartphone* no dia a dia dos colaboradores, o Sistema “S” pode ser citado.

Sistema “S” é a expressão que determina o conjunto de entidades corporativas focadas para a capacitação profissional, consultoria, assistência social, assistência técnica e pesquisa, que possuem nome começado com a letra S, têm origens comuns e propriedades organizacionais parecidas. Em Sant’Ana do Livramento, das entidades que compõe o Sistema “S”, estão presentes as unidades do Sesc (Serviço Social do Comércio), Senac (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial) e Sebrae (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas).

Diante deste cenário, devido à relevância do assunto abordado e a escassez de pesquisas sobre o tema dependência de *smartphone* no Brasil, viu-se a necessidade de acercar-se dessa questão e procurar verificar fatores que geram tal problemática. Logo este projeto busca sanar o seguinte questionamento: **De que forma o uso excessivo de *smartphone* pode impactar na vida profissional e pessoal dos colaboradores do Sistema “S” em Sant’Ana do Livramento?**

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo Geral

Verificar de que forma o uso excessivo de *smartphone* pode impactar na vida profissional e pessoal dos colaboradores do Sistema “S” em Sant’Ana do Livramento.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar o perfil dos colaboradores do Sistema “S” em Sant’Ana do Livramento quanto às práticas de uso de *smartphone*;
- b) Investigar se existem dependentes de *smartphone* dentre os colaboradores do Sistema “S” em Sant’Ana do Livramento;
- c) Analisar os impactos causados pela dependência de *smartphone* nos colaboradores do Sistema “S” em Sant’Ana do Livramento.

## 1.3 Justificativa

Esta pesquisa destina-se a contribuir com a academia e principalmente com as organizações. Academicamente, visa expor reflexões sobre o tema abordado, buscando trazer uma maior compreensão, já que no Brasil o tema ainda é pouco publicado (BORGES e JOIA, 2013; FORTIM, 2013; PICON et al., 2015). Para as organizações, contribuirá buscando a percepção do impacto no comportamento e o perfil dos usuários de *smartphones* na esfera empresarial, pois tem se tornado muito comum os usuários dessa tecnologia apresentarem sinais de dependência.

Observa-se nos últimos anos uma intensificação na compra e na utilização de *smartphones* por todos os públicos, em que todos buscam se adaptar a essa nova ferramenta de comunicação que veio decididamente para ficar. A comunicação através desse aparelho tornou-se indispensável, uma forma de a sociedade e as organizações se relacionarem.

Em 2013, no primeiro semestre, o número de pessoas que passaram a utilizar *smartphones* cresceu 42%, representando 15% da população. Os jovens, cerca de 71%, usam o celular para se conectar a *internet* várias vezes por dia, grande parte acessa o aparelho no momento em que acorda ou até mesmo no banheiro (IBOPE, 2013; 2014). O progresso da tecnologia da informação mudou significativamente os costumes da sociedade (LIRA et al. 2008).

Pesquisa divulgada pela Galileu (2011), apresentou um estudo realizado pela *Harmon.ie*, empresa americana, que relacionou os impactos no rendimento do trabalho com as frequentes distrações digitais. Grande parte dos trabalhadores entrevistados confessou que utiliza *smartphones* ou *Laptops* durante reuniões para verificar e-mails, mandar mensagens ou até mesmo atualizar redes sociais.

Outra pesquisa divulgada pela Gazeta do Povo (2014), com base em estudo da empresa de consultoria *Flurry Analytics*, afirma que de 2013 a 2014 o número a nível mundial de usuários de *smartphone* viciados aumentou em 123%, definindo como viciado a pessoa que verifica aplicativos acima de 60 vezes por dia.

Diante da notável popularização dos *Smartphones*, da relevância comprovada do tema, dos fatos demonstrados em pesquisas anteriormente realizadas, viu-se a necessidade de uma maior e mais profunda compreensão de mudanças comportamentais quando relacionadas ao uso deste *mobile*. Portanto, o resultado deste estudo pode colaborar para as organizações de maneira que sejam notadas e ponderadas alterações de comportamento e o impacto na vida dos profissionais que utilizam *smartphones* no ambiente de trabalho e que possam estar relacionadas com o uso do aparelho.

#### **1.4 Estrutura do trabalho**

O presente trabalho está dividido em cinco capítulos, no primeiro capítulo inicia-se a introdução apresentando o tema que será abordado, o problema de pesquisa e os objetivos geral e específico. O segundo capítulo apresenta o referencial teórico, que foi estruturado da

seguinte forma: 2.1 Internet, 2.1.1 Internet Móvel, 2.1.2 Uso da Internet na Telefonia móvel, 2.2 Dependência Digital, 2.2.1 Dependência da Internet, 2.2.2 Dependência de *smartphone*, 2.2.2.1 Impactos da Dependência de *smartphone*. No terceiro capítulo serão citados os métodos utilizados para esta pesquisa, abordando os itens: Tipo de pesquisa, método escolhido, técnica de coleta de dados e técnica de análise dos dados. No quarto capítulo são apresentados os resultados deste estudo, logo após, no quinto capítulo apresentam-se as considerações finais da pesquisa, seguidas das referências bibliográficas, apêndices e anexo.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo serão abordados os conceitos e discussões relacionados ao tema proposto neste projeto, dependência de *smartphone*, abordando os seguintes assuntos: *Internet* e sua evolução, *smartphone*, perfil de usuários dependentes de *smartphone*, os impactos no comportamento de dependentes e as dualidades quanto ao uso de *smartphone*. Desta forma busca-se uma melhor compreensão do assunto, a fim de responder o problema de pesquisa de forma clara e objetiva, confrontando vários pontos de vista teóricos.

### 2.1 INTERNET

O surgimento da *internet* pode ser definido como o momento da criação da Arpanet, uma rede de computadores preparada pela *Advanced Research Agency* (ARPA) no ano de 1969, criada com a intenção de instigar a pesquisa em computação interativa, com a justificativa de que seria possível a conexão de centros de computadores com a possibilidade de compartilhar dados *online*. Com a tecnologia revolucionária de transmissão de telecomunicação, a comutação por pacote, o Departamento de Defesa obteve a construção de um sistema militar de comunicação que não seria suscetível a ataques nucleares (CASTELLS, 2003). Por muito tempo somente utilizado e empregado pelos militares para cálculos científicos, o uso dos computadores por civis somente ocorreu durante os anos 60, porém a informática ainda servia aos cálculos científicos, as estatísticas dos Estados e de Empresas ou a trabalhos de gerenciamento, como folhas de pagamento (LEVY, 1999).

A sociedade conheceu a informática na década de 70, iniciando pelas cidades ocidentais mais desenvolvidas (LEMOS, 2004). O avanço e a venda de microprocessadores desengatilharam vários processos econômicos e sociais de grande magnitude. Então aos poucos, a procura ordenada de ganhos de produtividade através de várias maneiras de uso de aparelhos eletrônicos, computadores e redes de comunicação de dados lentamente foi tomando conta do conjunto das atividades econômicas (LEVY, 1999). No ano de 1984 a *National Science Foundation* (NSF) criou sua rede de comunicação entre computadores e em 1988 passou a usar a ARPA-INTERNET como seu *Backbone* (CASTELL, 2003). Inicia-se uma nova fase da sociedade, a da informação, que se estabelece com a popularização da *internet* nos anos 80 (LEMOS 2004).

No final dos anos 80 se originou um movimento sócio-cultural a partir de jovens trabalhadores metropolitanos e das universidades americanas que conectaram as redes formadas desde os anos 70, então a quantidade de usuários e computadores ligados à inter-rede aumentou de maneira exponencial. A tecnologia digital se tornou uma infraestrutura do ciberespaço, um espaço novo de comunicação, de sociabilidade e um novo mercado de conhecimento e informação (LEVY, 1999). Nesse momento o pensamento é de que os computadores sem conexão são máquinas subaproveitadas e que, na verdade, o real computador é a grande rede (LEMOS,2004).

No início dos anos 90 a ARPANET foi retirada de operação e o governo dos EUA passou o comando da *internet* para a NSF, que não o fez por muito tempo, logo tratou de conduzir a privatização do serviço. Em 1995 a NSFNET foi abolida, dando caminho para a operação particular da *internet*. Inúmeros provedores de serviços de *internet* organizaram suas redes e instituíram suas próprias portas de comunicação em baseamentos comerciais (CASTELLS, 2003). De forma mundial a *internet* tornou-se um meio de comunicação de fácil acesso ao público na década de 90, com o desenvolvimento dos *browsers*, possibilitando a aproximação das pessoas através do *World Wide Web* (WWW) (COLE, 2005).

Berners-Lee com a criação do WWW permitiu através desse *software* obter e acrescentar informações de e para quaisquer computadores ligados por meio da *internet*. Surgiram diversas versões modificadas da WWW, mas em 1995 a *Microsoft* lançou a *Internet Explorer*, foi quando a *internet* nasceu mais popularmente para a maioria das pessoas (CASTELLS, 2003). Nesse mesmo ano iniciou a era dos buscadores, sistema aperfeiçoado a partir da ideia do estudante Alam Emitage que criou um sistema de busca em 1990 e que oito anos depois gerou o tão popular *Google* criado por Larry Page e Sergey Brin (TECMUNDO, 2011).

A *internet* se popularizou e hoje faz parte da vida de milhares de pessoas, constitui um dos grandes meios de comunicação da vida moderna. Antes quase exclusividade de pessoas de alta renda, devido aos custos altos por utilizar linha discada, o barateamento que a banda larga proporcionou paralelamente ao baixo custo dos computadores aumentou exponencialmente o número de usuários (FORTIM, 2013). A partir do ano 2000, houve uma intensificação da presença da *internet* na casa e no trabalho das pessoas, desde então surgiram infinidades de serviços. Surgiu o *Fotolog*, que se resumia a um serviço de publicações de fotos seguidas de ideias e o *Friendster*, o primeiro serviço a receber status de rede social. As

redes sociais caíram no gosto dos usuários e 2004 considera-se o ano de auge de sua popularização. Surgiram *Flicker* e *Orkut*, que durante anos foi a mais utilizada pelos internautas. Em 2011 o Orkut foi desbancado pelo *Facebook*, desenvolvido por Mark Zuckerberg (TECMUNDO, 2012). A *internet* através de seus inúmeros serviços promoveu uma revolução na forma de comunicação, tanto socialmente como também economicamente (GEHRKE, 2002).

### 2.1.1 Internet Móvel

Após a popularização da *internet* e ampliação da computação sem fio, houve o surgimento e disseminação da *internet* sem fio, *Wi-fi* e *Wi-max*. Trata-se do alargamento das conexões entre usuários e usuários, computadores e usuários, e computadores e computadores movidos pelo avanço constante da tecnologia e da cultura moderna e pelo avanço da computação onipresente e da computação difusa (LEMOS, 2004).

O *Wi-Fi* foi primeiramente concebido como uma opção sem fios para unir computadores em curta distância na mesma residência ou escritório. Viu-se então, a possibilidade do *Wi-Fi* poder também ser utilizado para alargar o alcance de redes de computadores em locais públicos. Com hardware adequado e um pensamento mais visionário poder-se-ia constituir ligações de ponto a ponto em distâncias muito maiores. Os padrões *WLAN* tem conquistado uma grande aceitação devido ao nível de penetração em inúmeros dispositivos, dos PCs até os telefones móveis. (BAR e GALPERIN, 2005).

As novas formas de comunicação sem fios, desde os *SMS*, possíveis a partir de Telefones moveis, o *Wi-Fi* e o *WiMax*, fazem com que a sociabilidade cresça fortemente, principalmente entre os jovens da população. A sociedade em rede é hipersocial, não de isolamento. As pessoas associaram as tecnologias as suas vidas, atrelando a realidade virtual com a virtualidade real, habituando-se a diversas formas tecnológicas de comunicação, utilizando-as de maneira tal as suas necessidades (MITCHELL, 2005).

O avanço da computação móvel e tecnologias sem fio, institui, no início do século XXI, a transição do acesso por *internet* fixa através de cabos ao ambiente generalizado de conexão, cita-se a *internet* móvel sem fio, *bluetooth* e aparelhos celulares que submergem o usuário, em inteira mobilidade. As cidades informatizadas da cibercultura são hoje lugares de acesso individual e móvel à informação de forma geral, compondo uma região informacional.

Várias cidades pelo mundo estão colocando em prática os territórios informacionais e as várias formas de conexão como as redes de *internet* sem fio *Wireless Fidelity (Wi-Fi)* e *Worldwide Interoperability for Microwave Access (Wi-Max)* e redes de telefonia celular (LEMOS, 2007).

São aproximadamente 60 milhões de aparelhos *Wi-Fi* que operam atualmente no planeta e dentre os vários fatores que justificam o sucesso do *Wi-Fi*, ressaltam-se três. Primeiramente, o *Wi-Fi* permite a transmissão de dados em abrangente largura de banda sem a necessidade de instalação de sistema de cabeamento. O segundo fator se justifica dada a vasta indústria de fabricantes de equipamento no mundo. Em decorrência desse fato, os preços dos equipamentos baixaram velozmente e os usuários podem desfrutar da compatibilidade entre os aparelhos *Wi-Fi* e os pontos de acesso fabricados por diversas marcas. O terceiro fato para o grande lance desta tecnologia se justifica na carência de medidas reguladoras (BAR E GALPERIN, 2005).

O progresso planejado da *internet* sem fio expande as oportunidades de interconexão personalizada para um grande conjunto de situações sociais, possibilitando as pessoas maior capacidade de restaurar formas de sociabilidade (CASTELLS, 2003).

Atualmente, a maioria das redes *Wi-Fi* é desenvolvida para substituir os cabos da *Ethernet* nas residências e nos escritórios, com o simples objetivo de permitir a mobilidade dos utilizadores num determinado ambiente eletrônico ou num espaço físico. É semelhante ao que aconteceu com os telefones sem fios, que permitem uma mobilidade limitada pelo raio de alcance de um telefone fixo ligado a uma central telefônica. No entanto, como não existe uma diferença significativa entre o ponto de acesso *Wi-Fi* e os clientes, todos os dispositivos *Wi-Fi* podem ser programados para detectar outros dispositivos num determinado raio de alcance e criar ligações *ad hoc* (BAR e GALPERIN, 2005, p. 293).

Há uma tendência de os terminais móveis em uso serem renovados, com isso alargando a capacidade de suportar mais serviços, em média a cada quatro anos. Na América Latina se percebe que apesar da baixa renda, essa média se conserva ou até mesmo é ultrapassada, pois existe certo encanto por novidade (TELECO, 2015).

A maior desvantagem do *Wi-Fi* é o sinal de baixa abrangência. Mesmo com instalações ponto por ponto ligadas por vários quilômetros, em geral, as redes *Wi-Fi* desdobram-se por alguns longos metros no máximo. Nesse sentido essa tecnologia se torna ineficaz na transmissão de longo alcance (BAR e GALPERIN, 2005).

### 2.1.2 Uso da Internet na Telefonia Móvel

Na cibercidade moderna se vê uma relação estreita entre meios de comunicação social com funções massivas desde os clássicos como a impressão, rádio e TV até as chamadas pós-massivas como a *internet* e as diversas funções que oferece entre *blogs*, *wikis*, *softwares* sociais e aparelhos celulares móveis com suas inúmeras funções (LEMOS, 2007).

Para Cypriano e Santos (2014) as pessoas que usam tecnologias móveis têm a oportunidade de se conectar em redes sociais a partir de onde estiver a qualquer tempo e durante o andamento de qualquer atividade. A conectividade constante e difundida entre sujeitos dispersos por largas distâncias acondiciona uma área de interação ubíqua, que se podem comparar a uma película penetrável entre ambientes particulares e inumeráveis outros ambientes.

Os aparelhos celulares e seu uso estão bastante disseminados em várias funções. É normal vermos pelas ruas usuários que não utilizam o aparelho apenas para telefonar, sua função fundamental, mas também utilizam para acesso à *internet*, utilizam os serviços móveis disponíveis ou divertem-se com a variedade de aplicativos que os pequenos aparelhos dispõem. A disponibilidade dos aparelhos celulares de se manterem continuamente conectados a rede de dados, a *internet*, mesmo quando utilizados em movimento, tem possibilitado o uso, de modo contínuo, de redes sociais (*Twitter*, *Facebook* e outras), e-mails, aplicativos de localização, acesso a páginas na *internet*, entre outras funções (SENA, 2012).

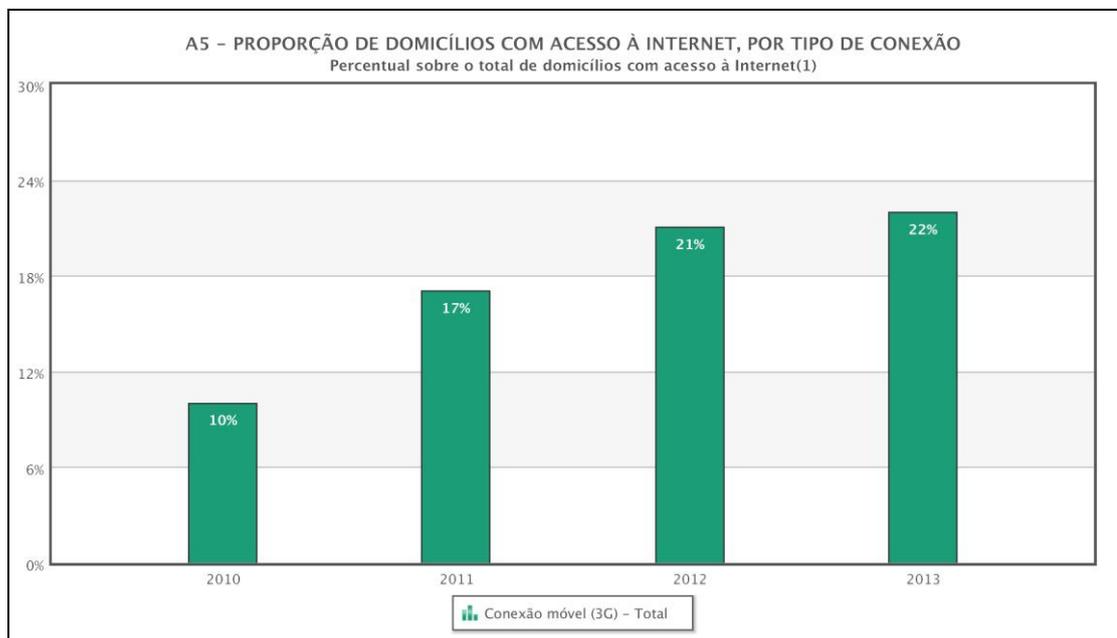
De acordo com Moura (2009) as pessoas de gerações mais atuais sentem um forte fascínio pelas tecnologias móveis, as utilizam frequentemente com grande desenvoltura como forma de comunicação e para formar redes sociais. Com o surgimento dos celulares 3G, esses aparelhos transformaram-se em autênticos computadores manuais, possibilitando a comunicação multimídia e pela rede sem fio com muita qualidade. A telefonia móvel está mudando a forma de comunicação, e afetando as identidades e as formas de se relacionar. Tem atingido também a evolução dos esqueletos sociais e atividades econômicas e está influenciando notavelmente na compreensão que os usuários têm sobre o mundo e sobre si mesmos.

Segundo Lemos (2007) as mudanças da vida urbana através das tecnologias informacionais são inúmeras. Através de aparelhos celulares e *laptops*, faz-se desde pagamentos *online*, até a consulta ao cardápio de um restaurante. As cibercidades compõem-

se gradativamente por atividades provenientes dessa mutabilidade informacional digital como os trabalhadores nômades. Lemos (2007) aborda esse modo móvel de se conectar como nomadismo por conexão *wireless* e tecnologias móveis, um acontecimento que vêm sendo conhecido como Beduínos *high-tech*, fazendo menção aos Beduínos que peregrinam pela África do norte. Os Beduínos *high-tech* estão sempre conectados através de *wireless* e em uma constante troca de local, equipados de dispositivos sem fio como *notebooks* e *smartphones*, unem mutabilidade física com a facilidade de movimentarem-se pelo ciberespaço.

Nesse contexto, Pellanda (2009) ressalta que o mundo vem sofrendo uma transformação profunda através da comunicação sem fio, tanto economicamente quanto socialmente. Vários serviços na economia não formal surgiram da oportunidade de adaptar-se à nova tecnologia, como trabalhadores *freelancers* que podem mudar seu “escritório” todos os dias. A tecnologia 3G, que possibilita uma conexão em banda larga por meio de aparelhos móveis, representa um grande elemento de inserção dos cidadãos ao meio digital, pois abarca áreas onde a banda larga não alcançava. A proporção de domicílios que possuem acesso à *internet* através do aparelho celular por meio de conexão 3G pode ser observada no Gráfico 1.

**Gráfico 1 - Proporção de domicílios com acesso à internet**



Fonte: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto (2014).

Um levantamento feito pela CGI divulgado pelo Ministério das Comunicações (2015) comprova que metade das casas brasileiras estão conectadas e 55% dos brasileiros acessam a *internet*, contabilizando 94,2 milhões de usuários. O aparelho celular é o preferido como ferramenta usada para se conectar, representando 76% do total. Pesquisa divulgada pelo Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (2015) aponta que a operação mais executada pelos usuários de *internet* é o envio de mensagens, por exemplo, através do *Facebook*, *Skype* ou *WhatsApp*, representando 83%. A utilização de redes sociais aparece entre as atividades mais mencionadas, com 76%. Assistir filmes e vídeos representa 58% das atividades mais comuns dos usuários brasileiros.

## 2.2 DEPENDÊNCIA DIGITAL

Com o crescimento do uso da *internet*, os usuários passaram a desenvolver características de dependência em relação a aparelhos que permitem se conectar. Fala-se que aproximadamente 4% dos brasileiros possuam dependência digital, e segundo o Hospital das Clínicas de São Paulo, no qual dispõem de um grupo para prestar assistência aos usuários de tecnologias que não conseguem ficar sem acessar a *internet*, afirma que no País hoje temos cerca de 8 milhões de viciados na *internet*. No grupo de pessoas que utiliza computador, calcula-se que 10% são viciados e dos usuários de *smartphone*, 20% deles desenvolvem uma dependência do dispositivo (ROCHA, et al., 2015).

Para Barreto (2014a) a dependência da *internet* faz parte do dia a dia dos jovens de uma maneira que passa a parecer normal o longo tempo em que ficam conectados à *internet* nos seus aparelhos celulares móveis, até mesmo quando estão em aula. A facilidade de se comunicar e a distração que as redes sociais proporcionam com as ações de “curtir”, compartilhar, assistir vídeos e publicar imagens de si próprio retornam para a afirmação do ego do participante da rede virtual. Jogos de *videogames*, ouvir e compartilhar músicas e assistir vídeos são as ações que mais atraem os adolescentes e o estimulam no prolongamento da conexão. Há riscos com relação à maneira de se comportarem individualmente que é resultado do afastamento do convívio social com o mundo real quando majorada a assiduidade na *web* (BARRETO, 2014b).

Estudiosos no tema dizem que qualquer comportamento normal pode tornar-se patológico conforme a intensidade, frequência ou quantidade de tempo e de recursos

gastos, além do grau de interferência nas relações familiares e sociais. “O problema não é a ferramenta, mas a forma como ela é utilizada”, ressalta a psicóloga do Hospital Sírio-Libanês, Daniela Achete. “O sinal de alerta é quando se entra em uma situação de aprisionamento e de restrição por causa dessa relação” (HOSPITAL SÍRIO LIBANES, 2013, p. 7).

Picon (2015) diz que, assim como a descoberta da luz elétrica foi um grande salto em várias áreas da vida das pessoas, com o advento da *internet* outro avanço vem se destacando, algo que passou a fazer parte do cotidiano de todos. O relacionamento com a tecnologia deve ser observado, e deve-se pensar de que maneira se relacionar com ela, pois o excesso de sua utilização, conhecido como dependência de tecnologia, vem se destacando entre os usuários. Relaciona-se a uma perturbação qualificada pela incapacidade de dominar o uso de *internet*, jogos eletrônicos, *smartphones*, mesmo quando percebido como causa de afetar negativamente campos da vida pessoal do usuário. É um fato que atinge a humanidade de forma global e a dependência digital está comumente ligada a outras perturbações psiquiátricas.

De acordo com Azevedo, Nascimento e Souza (2014) na visão da neuropatologia, a causa que induz o indivíduo a fazer uso da tecnologia não é a proposição a ser analisada, e sim o fato de ele estar exposto ou não. Dessa forma, o uso da tecnologia, seja para qual for à atividade a ser empregada, se para trabalho, estudo ou diversão, não seria o problema a ser investigado, e sim, as decorrências do uso a respeito da conduta e a estrutura psicológica e biológica do indivíduo.

Os autores destacam que as atmosferas profissionais e acadêmicas sujeitam à exposição do indivíduo a tecnologia por maior período, propiciando o surgimento de doenças como as compulsões associadas ao trabalho exagerado (*Workaholic*) e o uso excessivo de tecnologia (Tecnomania). Com o aumento de pessoas que possuem tecnologias digitais permitindo uma maior mobilidade e acesso a *internet* na vida profissional e privada, igualmente houve um crescente desenvolvimento de doenças relacionadas ao comportamento compulsivo, ainda acentuando patologias já existentes, como a fobia social (AZEVEDO, NASCIMENTO e SOUZA, 2014).

### 2.2.1 Dependência da *Internet*

O tema dependência de *internet* possui conceitos e terminologias diversas, e atualmente é abordado por vários autores. Abreu (2008) cita que são várias as nomenclaturas empregadas para determinar o uso abusivo da *Internet* na bibliografia: *Pathological Internet Use*, *Internet Addiction*, *Compulsive Internet Use*, *Internet Addiction Disorder*, *Computer Mediated Communications Addicts*, *Computer Junkies* e *Internet Dependency*. Tal variação de termos ocorre, principalmente, devido aos distintos campos em que atuam os pesquisadores que procuram entendê-la. A nomenclatura *Internet Addiction* é considerada uma das primeiras, logo após *Problematic Internet Use*, comumente utilizado, contudo embora não empregado unanimemente.

A primeira estudiosa acerca de dependência de *internet* foi a Dra. Kimberly Young em 1996, quando demonstrou suas teorias a respeito de 600 pessoas que atendiam uma versão alterada dos critérios do *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (DSM) para patologia de jogos de azar. Apesar de no começo causar contradições, com os acadêmicos discutindo o tema, desse momento em diante os estudos sem caráter científico a respeito de dependência de *internet* multiplicam-se sensivelmente (YOUNG, 2011).

Young (2011) defende que ao contrário da dependência de drogas, a *internet* proporciona múltiplas vantagens, já que versa em um progresso na esfera digital para as pessoas e não em algo a ser recriminado como viciante. Com tantas áreas do cotidiano na qual se emprega o uso da *internet*, os indícios de dependência naturalmente podem ser disfarçados ou relevados. Os indivíduos primeiramente expõem sintomas de depressão, ansiedade, transtorno bipolares, ou disposições à obsessão-compulsiva, e somente em um exame futuro, o especialista verifica a presença de sinais de excesso de *internet*.

Diante desse contexto, no ano de 1996, Kimberly Young desenvolveu um questionário para diagnóstico de dependência de *internet*, utilizando como base os critérios do DSM. O *Internet Addiction Diagnostic Questionnaire* (IADQ) foi o primeiro instrumento criado, uma medida pioneira de qualificação para diagnóstico. O questionário era constituído por 8 afirmativas que mediam a utilização da *internet* quando não fosse relacionada ao trabalho ou estudo. As pessoas eram avaliadas como dependentes quando afirmavam positivamente a cinco ou mais das questões no prazo de seis meses. Após um período o método criado por Young foi ajustado, e passou a conter 20 itens organizados em uma escala Likert de cinco

pontos, o *Internet Addiction Test* (IAT), que foi o primeiro instrumento validado que avalia a dependência de *internet* (YOUNG, 2011). A Figura 1 contextualiza os oito critérios para o transtorno:

**Figura 1 - *Internet Addiction Diagnostic Questionnaire* (IADQ)**

1. Você se preocupa com a internet (pensa sobre atividades virtuais anteriores ou fica antecipando quando ocorrerá a próxima conexão)?
2. Você sente necessidade de usar a internet por períodos de tempo cada vez maiores para se sentir satisfeito?
3. Você se esforçou repetidas vezes para controlar, diminuir ou parar de usar a internet, mas fracassou?
4. Você fica quieto, mal-humorado, deprimido ou irritável quando tenta diminuir ou parar de usar a internet?
5. Você fica online mais tempo do que pretendia originalmente?
6. Você já prejudicou ou correu risco de perder um relacionamento significativo, emprego ou oportunidade educacional ou profissional por causa de internet?
7. Você já mentiu para familiares, terapeutas ou outras pessoas para esconder a extensão do seu envolvimento com a internet?
8. Você usa a internet como uma maneira de fugir de problemas ou de aliviar um humor disfórico (por exemplo, sentimentos de impotência, culpa, ansiedade, depressão)?

Fonte: YOUNG (2011).

O estudo sobre a dependência de *internet* se estendeu à Europa através de Griffiths (2000). O autor definiu os componentes da dependência da *internet* com base nos critérios do DSM-IV assinalando os seguintes itens: Saliência (quando a atividade se torna a coisa mais importante na vida da pessoa), mudança de humor (alteração de humor influenciada pela atividade), tolerância (o processo de precisar cada vez mais tempo na atividade para obter a sensação inicial), sintomas de abstinência (sintomas e sentimentos ruins ao término da atividade), conflito (conflito normalmente com pessoas mais próximas), recaída e reinstalação (a tendência a voltar a ter o comportamento, mesmo após fases de relativo controle).

Griffiths (2016), no artigo “*The evolution of Internet addiction: A global perspective*” diz que as raízes da pesquisa em IA começaram com a publicação de um livro de sua autoria, na Europa, sobre vícios tecnológicos e logo após, sobre vícios *online*. O autor refere-se à

*internet* como um meio de acesso a outros vícios, como o vício em jogos, e que um viciado em jogos não é viciado em *internet* em si, mas simplesmente a usa como um meio para o comportamento escolhido. Existe uma diferença entre vício na *internet* e vício da *internet*, e isso se justifica, por exemplo, com indivíduos que utilizam as salas de bate papo na *internet*, algo que somente pode ser acessado nela. Dessa forma a *internet* é apenas uma plataforma para acesso ao vício.

A dependência da *internet*, conforme nova classificação distingue-se como uma incapacidade que o indivíduo tem para conter e dominar investidas para acessar a *internet*, gerando sentimentos negativos e sensação de culpa (AZEVEDO, NASCIMENTO E SOUZA, 2014). Oliveira e Pasqualini (2014) dizem que a dependência de *internet* é uma consideração que se tornou aceita como sendo a patologia da última década, da qual os indícios podem ser disfarçados ou justificados, por versar sobre um progresso tecnológico. Embora essa dependência não origine dano estrutural, a gravidade da perturbação se relaciona com a intranquilidade de vida que ocasiona aos sujeitos atingidos. O autor destaca que a *internet* engloba inúmeras redes de comunicações mundialmente, servindo infinitos usuários no mundo inteiro. Essa tecnologia permite, dentre os inúmeros empregos, a troca e o acesso a informações. Contudo, poucos cliques são capazes de inundar nossas mentes com uma imensidão de conteúdos, plurifacetados, encantadores e sedutores.

No grau em que as tecnologias envolvem gradativamente os hábitos do dia a dia, o uso de mesmas cada vez mais passa a ser um fato comum e, por esse motivo, a quantidade de atividades realizadas através da *internet* cresce de forma expressiva. A quantidade de acessos e tempo calculado de conexão para os brasileiros, no Brasil vem se destacando e ocupa o primeiro lugar no mundo em relação à conexão doméstica, à frente dos Japoneses e Americanos (ABREU, 2008).

Os "dependentes" de Internet buscam a Internet, sem um objetivo definido, com preferência pelos "chats" e grupos de bate-papo, enquanto, que os usuários não-dependentes utilizam a Internet com um objetivo mais definido, e em geral em busca de uma informação seja ela técnica ou de uso pessoal e em geral, nos sites da web. (...) os indivíduos com dependência por Internet utilizam este instrumento não pelo seu principal recurso (informação), mas para estabelecer contatos virtuais que se tornam prioritários e às vezes exclusivos em relação aos seus relacionamentos reais (RAZZOUK, 1998, s.n.).

Picon (2015) menciona que em relação às Redes Sociais, a forma de operação é pensada de maneira que diversas ações incitam o permanente retorno a elas. A constatação de

“curtidas” no *Facebook* e *Instagram*, a quantidade de notificações no *WhatsApp*, os comentários recebidos e mensagens causa no usuário uma constante vontade de conferir o que está acontecendo em seus perfis. Pesquisas comprovam que quanto mais curtidas recebe-se no *Facebook* resulta em elevações na sensação de bem-estar cerebral, através do circuito de recompensa, semelhantes ao que acontece com outros provocadores de prazer.

Para Greenfield (2011) a *internet* não é de um todo novidade, por não ser a primeira atividade de fácil acesso, baixo custo, com a capacidade de alterar o tempo, que proporciona interação, inominada e agradável em que tivemos contato. Novidade, contudo é a magnitude, abertura e disponibilidade que esses atributos são empregados nas tecnologias permitidas pela *internet*. Boa parte das atividades e elementos que desencadeiam resultados prazerosos, em geral, a tendência é que voltem a ser executadas novamente. A *internet* modifica os papéis e percepções do sujeito e o seu ponto de vista do mundo, e esse novo gênero de oriundos digitais que surgiram a partir do universo da *internet* não sabem as modificações que sofrerão no futuro (DAL CIN, 2013).

### **2.2.2 Dependência de Smartphone**

Diante da dependência de *internet* já comprovada e com a modernização dos aparelhos celulares, percebeu-se que o *smartphone* agregado ao fato da facilidade de conexão móvel, poderia também causar dependência. Picon (2015) assegura que a utilização de *smartphones* oferece uma peculiaridade quando comparado a outros aparelhos similares, pois tem a particularidade de ser tão móvel ao ponto de sempre estar ao alcance do usuário, independente de onde esteja. Os *smartphones* são, indiscutivelmente, computadores pessoais, tornando-os muito atraentes a determinados usuários por oferecer certo sentimento de influência em relação a algumas sensações desagradáveis, como solidão, frustração e tédio. Esses benefícios trouxeram grande conveniência para a sociedade moderna, porém, ponderando que os *smartphones* compartilham a maior parte das características da *internet*, a dependência de *smartphones* é fortemente passível de desencadear problemas físicos e psicológicos, assim como a dependência da *internet* (KWON et al., 2013a).

Kwon et al. (2013a) citam que decorrências adversas causadas pelo uso abusivo de *smartphones* podem ser apontadas facilmente nas pessoas de hoje. É muito comum assistir vídeos no *smartphone* enquanto se atravessa a rua, sem nem mesmo conferir o sinal de

trânsito; pessoas distraídas com um *smartphone* enquanto estão ao volante podem provocar acidentes de trânsito; e as crianças em idade escolar são muito vulneráveis a se tornarem viciadas em jogos de *smartphone*, assim como a jogos na *internet*.

O Hospital Sírio Libanês (2013), em publicação periódica, aponta 6 sinais que podem ser determinados como os sinais de dependência de *smartphone* mais frequentes. Em situação de dependência o usuário tem seus pensamentos e comportamentos dominados; a pessoa sente uma sensação de prazer ao utilizar o aparelho, certa euforia ou alívio durante o período em que utiliza; sente a necessidade de utilizar cada vez mais o aparelho para alcançar a sensação de prazer em que obtinha no início; sente desconforto em quanto não pode utilizar o celular, semelhante a sintomas de abstinência; o celular passa a gerar conflitos com as pessoas próximas, normalmente com cônjuge ou familiares mais próximos; o usuário tenta diminuir a frequência de uso, porém não obtém êxito e normalmente volta a utilizar o aparelho ainda de forma mais acentuada.

Rocha et al. (2015) afirmaram que há, até mesmo, um grupo de síndromes modernas pautadas pela psicologia que delineiam certas implicações negativas causadas pelo uso abusivo de *internet*, e destaca a nomofobia (o medo absurdo de sair sem celular), e a *Fear Of Missing Out* (FOMO), traduzida como medo de perder alguma coisa, que consiste no medo de estar desinformado de determinado fato ou notícia veiculada virtualmente (ROCHA et al., 2015).

Kwon et al. (2013a) destacam a constatação de desvio de comportamento causado pelo uso excessivo de *smartphone*. A constatação adveio de uma pesquisa realizada pela Universidade de Stanford em 2010, onde foi verificado que 200 alunos possuíam o *smartphone Iphone* e que poderia ser bastante viciante para os usuários. Houve relatos, entre os pesquisados, de que seria mais fácil esquecer a carteira do que seu *smartphone*, ou até mesmo que o aparelho era um estímulo de vida. Diante do cenário foi desenvolvido o projeto "*Development of a Korean Smartphone Addiction Proneness Scale*" (Desenvolvimento de uma Escala Vício Propensão do *Smartphone* Coreano) feito pela Agência de Sociedade de Informação Nacional com a intenção de tornar mais claro o conceito e a constatação do vício do *smartphone* (KNOW et al., 2013a). A pesquisa desenvolvida na Universidade de Stanford em 2010 apenas diferenciava a dependência e o abuso baseado no diagnóstico psiquiátrico.

Foi então verificado que o vício em *smartphone* tem várias características semelhantes ao vício de *internet*, que já vem sendo muito pesquisado. A partir da escala de dependência de

*internet*, já validada de Young (2011), foi desenvolvido na Coreia a K-escala, através da colaboração e esforço da Agência Coreana por Oportunidades Digitais e Universidade Nacional de Seoul, para mensurar a dependência de *smartphone*. A K-escala foi revisada e de 20 questões que compunham o IAT, passou a conter 40 itens em uma escala de 4 pontos (KNOW et al., 2013a).

Assim, em 2013 Know (2013a) e outros pesquisadores deram início a um estudo com a finalidade de desenvolver uma escala de auto-diagnóstico a fim de poder identificar dependentes de *smartphone*. A escala desenvolvida se baseou no K-escala e incluiu características do *smartphone*, e então se chegou à primeira *Smartphone Addiction Scale* (SAS). O termo "*Internet*" do K-escala foi mudado para "*smartphone*", dois itens foram cortados e um modificado para se adequar a adultos. Ainda, foram incluídas 10 questões, que delinearão os atributos móveis e ubíquos do *smartphone*. Os 48 componentes foram agrupados em sete subescalas: perturbação da vida cotidiana, perturbação do teste de realidade, expectativa positiva, retirada, relação orientada no ciberespaço, uso excessivo e tolerância. Cada item teve atribuição de 1 – 6 pontos. A pontuação das seis subescalas é calculada para resultar em um escore geral de SAS com um intervalo entre 48-288, em que uma pontuação mais elevada sugere vício mais grave de *smartphone*. O resultado do teste de consistência interna (alfa de Cronbach) foi 0,97, evidenciando a consistência da escala (KWON et al., 2013a).

Para averiguar a validade do SAS inicial, a Y-escala foi acrescentada, formada por 20 itens baseada em uma escala de 5 pontos, que comprovou ter consistência interna forte de medição resultando em 0,95 (alfa de Cronbach). Assim como foi com o primeiro SAS, o termo "*Internet*" na escala Y foi alterado para "*smartphone*". Foi também verificada a validade utilizando uma base de onze questões desenvolvidas a partir da DSM-IV, para medir as particularidades da dependência de *smartphone*. Enfim, a SAS (ANEXO A) foi alterada e validada como contendo 33 itens divididos em 6 fatores (KWON et al., 2013a).

O SAS resultou em escala que consiste de 6 fatores (Perturbação da vida diária, antecipação positiva, a retirada, a relação orientada para o ciberespaço, uso excessivo, e tolerância) e 33 itens com uma escala Likert de seis pontos, onde 1 é "discordo totalmente" e 6 é "concordo totalmente", com base no auto-relato. O valor de ponto de corte não foi definido para verificar o nível de dependência (KWON et al., 2013b).

No mesmo ano em que a primeira pesquisa foi iniciada na Coreia, Won-Jun (2013) iniciou sua pesquisa para desenvolver seu instrumento de mensuração. O autor abordou que entre os diversos vícios de tecnologia móvel, a dependência por *smartphones* é o mais citado e mais grave atualmente, visto que os *smartphones* mudam a maneira de vivermos. O estudo de Won-Jun (2013) se baseou em pesquisas anteriores sobre dependência de *internet* de Griffiths (1996) e Young (1996), de forma a ordenar seu instrumento. Para o autor a *Smartphone Addiction* (SA) pode ser determinada como uma condição de estar escravizado pelo *smartphone* e suas funções relacionadas. A SA é vista como transtorno, e pode ser definida como incontrolável e prejudicial.

O estudo de Won-Jun (2013) resultou em um instrumento para estimar a SA, o *Smartphone Addictive Use Scale* (SAUS), com base no IAT de Young (2011). O IAT foi traduzido para o idioma coreano e adaptado para a verificação de SA. Os itens foram classificados em uma escala de Likert de cinco pontos ancorada por "1 = discordo" a "5 = concordo totalmente". A validade e a confiabilidade das medidas foram testadas em duas etapas principais: análise de confiabilidade geral e análise fatorial. Como um resultado, 6 fatores foram extraídos. As variáveis do SAUS foram definidas sendo seis principais: Negligência no trabalho, Fuga da realidade, Falta de controle, Uso excessivo, Negligência de vida Social e Comportamento Saliente.

Também no ano de 2013, Kwon et al. (2013b) iniciaram uma nova pesquisa para aplicação do questionário em adolescentes. Como foi verificado que o SAS não era eficiente nesse grupo, o questionário foi ajustado, dividido por sexo e foram determinadas notas corte de 31 para meninos e 33 para meninas, baseando-se em métodos estatísticos, resultando na versão curta do SAS, o *Smartphone Addiction Scale-Short Version* (SAS-SV). Foi solicitado a um grupo de especialistas, entre eles médicos, psiquiatras e enfermeiros, a revisão de todas as questões com a intenção de chegar ao número final. Os especialistas avaliaram cada questão através de uma escala de 4 pontos (1: "um item irrelevante", 2: ". Incapaz de avaliar a relevância, " 3: "relevante, mas precisa menor alteração ", e 4:" um item extremamente relevante "), chegando ao conjunto de 10 questões que compuseram o questionário curto.

Após a validação da versão inicial do SAS de 33 questões, o instrumento passou a ser traduzido e utilizado em outros países. Demirci et al. (2014), utilizaram a SAS de Kwon et al. (2013b), a *Turkish version of the Smartphone Addiction Scale* (TSAS), primeira adaptação em outro idioma, para mensurar a dependência de *smartphones* entre os participantes do estudo,

estudantes da Universidade Demirel Suleyman Escola de Medicina. O estudo resultou em maiores problemas com uso do *smartphone* em mulheres do que em homens, diferentemente do resultado apresentado durante a pesquisa realizada na Coreia, validação original do questionário. Na escala original, as pontuações SAS média encontrada foi 104,5 em homens e 112,7 em mulheres, enquanto no estudo realizado na Turquia verificou-se pontuação de 72,2 em homens e 78,7 em mulheres.

Outro pesquisador da Coreia, Mok et al. (2014), utilizou a mesma base de estudos de Kwon (2013a), o instrumento já validado para diagnóstico de dependência de *smartphone*. Porém a pesquisa de Mok et al. (2014) teve como objetivo qualificar distintos subgrupos de pessoas que usam tanto o *smartphone*, como a *internet*, baseando-se em níveis de gravidade do vício. Também, foi analisado como os grupos qualificados se diferenciam em termos de sexo e traços psicossociais. O autor utilizou o *Latent Class Analysis* (LCA) para a divisão das classes e chegou ao resultado de três classes para cada sexo (LC1- Baixa; LC2- Moderada; LC3- Alta).

Diante da falta de indicadores de diagnósticos e padrões de corte validados para o vício em *internet* e *smartphone*, Mok et al. (2014) visaram contribuir para a literatura, explorando a relação do vício em *internet* e *smartphone* e as características de usuários viciados. De acordo com os autores, o uso abusivo de *smartphones* pode acarretar problemas de comportamento tais como, dificuldade adaptativa assim como em distúrbios de comando de impulsos em jogos de azar em geral ou distúrbio patológicos; pode influenciar no desempenho escolar ou no trabalho; dificuldade na convivência social na vida real; alterar o desempenho acadêmico, ocasionar dificuldades de relacionamento, e resultar em problemas de saúde física, abrangendo visão nebulosa e dor nos pulsos ou atrás do pescoço.

Outros estudiosos como Lin et al. (2014) desenvolveram nova escala baseando-se em propriedades de dependência da *internet* e de *smartphone*, com a intenção de verificar dependência em *smartphones* nos usuários. O vício em *smartphone* possui vários aspectos que são similares aos de dependência em *internet* e dependência de substâncias, como a tolerância, a retirada, comportamento compulsivo, e função perturbação da vida diária. O *Smartphone Addiction Inventory* (SPAI) é esboçado com base no *Addiction Scale Internet Chen* (CIAS), de 26 itens, organizadas em 4 fatores (Comportamento compulsivo, Prejuízo funcional, Abstinência e Tolerância).

Lin et al. (2014) fazem comparações com o SAS (Kwon et al. 2013a) e asseguram que o SPAI demonstra maior consistência. Primeiramente, os autores citaram o fato da utilização de uma amostra de indivíduos do sexo masculino, que é em sua concepção, onde existe maior risco de dependência. O segundo ponto evidenciado foi a estrutura de 4 fatores, mais consistente do que variantes do vício em *internet* compartilhadas. E finalmente, justificou que utilizou as definições padrão de tolerância e retirada do DSM, ao invés de simplesmente resumir a descrição de todos os itens dentro do mesmo fator.

Haug et al. (2015) optaram por utilizar o SAS-SV, em uma versão traduzida para o alemão, para mensurar a dependência de jovens na Suíça. Visto que o SAS- SV pode fornecer um instrumento adequado para avaliar a dependência de *smartphones* em jovens, através do instrumento, constatou-se nesse estudo que a dependência de *smartphones* apresentou maior prevalência em adolescentes, na faixa de 15 e 16 anos, quando comparado com jovens de 19 anos ou mais. A maior prevalência de dependência de *smartphone* indica o uso das redes sociais. Diante dos diversos instrumentos e conceitos vistos, o Quadro 1 busca fazer uma síntese da abordagem dos autores em seus estudos.

**Quadro 1 - Instrumento e Conceito definido**

Autor	Termo/Conceito utilizado	Instrumento desenvolvido/Utilizado
<b>Kwon et al. (2013a, 2013b)</b>	SAS: Escala de 33 questões, organizada em 6 fatores (Perturbação da vida diária, Antecipação positiva, Retirada, Relação orientada para o ciberespaço, Uso excessivo e Tolerância), com uma escala Likert de 6 pontos, com base no auto-relato. Não foi definido ponto de corte e níveis de dependência de <i>smartphone</i> . SAS-SV: Versão curta, adaptada do SAS, composta de 10 questões selecionadas a partir de análise de especialistas, para aplicação em adolescentes.	SAS e SAS-SV
<b>Won-Jun (2013)</b>	Baseado em IAT de Young (2011). Traduzido e adaptado para verificação de SA. Os itens são classificados em uma escala Likert de 5 pontos e contém 6 fatores (Negligência no trabalho, Fuga da realidade, Falta de controle, Uso excessivo, Negligência da vida social e Comportamento saliente).	SAUS
<b>Demirci et al. (2014)</b>	Primeira tradução do SAS de Kwon et al. (2013a), o instrumento foi traduzido para a versão Turca.	TSAS
<b>Mok et al. (2014)</b>	Utilizando o SAS de Kwon et al. (2013a), o autor teve a intenção de qualificar grupos de pessoas que usam <i>smartphone</i> , em níveis de gravidade do vício. Definiu 3 classes de dependência de acordo com o sexo: Baixa (LC1), Moderada (LC2) e Alta (LC3).	SAS

<b>Lin et al. (2014)</b>	Delineado com base no <i>Addiction Scale Internet Chen</i> (CIAS), contém 26 itens, organizados em 4 fatores (Comportamento compulsivo, Prejuízo funcional, Abstinência e Tolerância).	SPAI
<b>Haug et al. (2015)</b>	Optaram pelo instrumento de Kwon et al. (2013b) em uma versão traduzida para o alemão, por julgarem ser adequado para mensurar a dependência de jovens na Suíça.	SAS-SV

Fonte: Elaborado pela autora com base em KWON et al., 2013a; KWON et al., 2013b; WON-JUN, 2013; DEMIRCI et al., 2014; MOK et al., 2014; LIN et al., 2014; HAUG et al., 2015.

A dependência de *smartphone* vem sendo pesquisada recentemente em campo internacional, na busca de desenvolver um instrumento ideal para o diagnóstico dessa síndrome. Essa patologia vem aos poucos chamando a atenção e de certa forma preocupando os pesquisadores, pois é notável a crescente da utilização dos *smartphones*. Nesse sentido observam-se os diferentes pontos de vista em relação a cada autor e os vários instrumentos desenvolvidos ou adaptados para mensurar uma mesma síndrome, o que de certa forma acaba por tornar mais difícil um consenso de qual instrumento seria o mais eficaz para o diagnóstico.

### 2.2.2.1 Impactos da dependência de *smartphone*

Em decorrência do fato de que *smartphones* hoje são indispensáveis e que existem usuários que o utilizam de forma abusiva, a dependência vem se tornando cada vez mais presente. Por esse motivo há a necessidade de apontar alguns impactos negativos da prática. Fortim (2013) ressalta que consequências negativas em relação à dependência de *smartphone* podem decorrer em prejuízos no trabalho, bem como faltas, mau rendimento, apresentar atitudes que coloquem em risco de demissão ou em circunstâncias embaraçosas pela incapacidade de controlar o uso. Para o autor, também são estimados danos financeiros, às vezes pela aquisição de itens virtuais; outras vezes, a dependência é a própria compra via *internet*. Além disso, entre as decorrências negativas, são expostas brigas familiares. O uso exagerado faz com que o usuário negligencie o relacionamento com familiares, a relação com cônjuge, relação entre pais e filhos, com amigos que não são os virtuais. Podem ser frequentes os conflitos devido ao uso abusivo, uma vez que as relações virtuais se tornam muito mais consideradas do que as da vida real.

Estudos apresentados por Picon (2015) demonstram que pessoas que utilizam *smartphone* de forma excessiva apresentam sintomas e danos parecidos aos apresentados por

indivíduos com outras formas de dependência, tanto químicas quanto de comportamento. Para o autor a dependência de *smartphone* também é chamada de “nomofobia” (proveniente da expressão em inglês “*no mobile phobia*”), e faz referência à ansiedade, ao desconforto ou ao estresse causado ao usuário quando está longe de seu aparelho *smartphone*. Os sintomas fundamentais da nomofobia se parecem aos de outras dependências, tais como abstinência, tolerância e saliência. Outro risco muito expressivo relacionado ao uso dos *smartphones* é o de causa de acidentes, desde quedas até acidentes de trânsito graves, em decorrência do desvio de atenção.

O Hospital Sírio Libanes (2013) ressaltou que a sobrecarga de informações prejudica a concentração, cita o fato do uso de *smartphones* em sala de aula, que está cada vez mais comum entre alunos. Toda vez que o aparelho remete algum sinal para advertir alguma postagem em rede social ou entrada de e-mail, a intervenção mental ordenada para que a captação de conhecimento mais profundo possa acontecer é interrompido, afetando esse processo. Quando se excede no número de informações que recebe, o que é apreendido “entorna” e, assim, não fica armazenado.

Ainda o Hospital Sírio Libanes (2013) fala a respeito da exposição à luminosidade de uma tela de computador ou de um *smartphone*. Quando a exposição à luz é superior a 40 minutos, pode abreviar em até 20% a geração do hormônio que provoca o sono, chamado melatonina. Isso desencadeia problemas de insônia, e a deficiência do sono pode prejudicar o desempenho em atividades do dia a dia e gerar exaustão.

Em relação a danos físicos, que podem também ocorrer, o Hospital Sírio Libanes (2013) adverte que teclar no *smartphone* por extensos períodos e de forma continuada pode ocasionar a “texting tendinitis”, que é a inflamação nos tendões, como decorrência da reprodução repetida, que provoca uma sobrecarga, principalmente no dedo polegar, o mais utilizado nesse modelo de celular. Quando executada por longos períodos pode provocar o desenvolvimento de Tendinites. Outra adversidade ligada ao uso frequente do celular é a dor lombar, decorrente da má postura.

Buscando demonstrar de uma forma mais clara alguns dos impactos da dependência de *smartphone*, destacados pelos autores, construiu-se o Quadro 2 que aborda o julgamento do principal pesquisador do tema no tocante dos malefícios dessa patologia, Kwon et al. (2013a) e autores como Fortim (2013), Mok et al. (2014), Picon (2015) que também destacam os principais impactos.

**Quadro 2 - Impactos da Dependência de *Smartphone***

Impactos	Autor
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Malefícios à saúde mental (Influências em relação sentimentos desagradáveis, como solidão, frustração e tédio);</li> <li>• Desvio de Comportamento (O indivíduo passa a dar muita importância ao <i>Smartphone</i>);</li> <li>• Prejuízos à vida universitária;</li> <li>• Dificuldade nas relações interpessoais;</li> <li>• Dificuldade de autocontrole;</li> <li>• Estresse.</li> </ul>	Kwon et al. (2013a)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prejuízos no trabalho (Baixo rendimento, o indivíduo toma atitudes que o colocam em risco de demissão);</li> <li>• Danos financeiros;</li> <li>• Prejuízo nos relacionamentos (Brigas familiares).</li> </ul>	Fortim (2013)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificuldade adaptativa;</li> <li>• Distúrbio de comando de impulsos em jogos de azar;</li> <li>• Prejuízos no desempenho escolar ou no trabalho;</li> <li>• Dificuldade na convivência social na vida real;</li> <li>• Problemas de saúde física (Visão nebulosa, dores nos pulsos, dores atrás do pescoço);</li> </ul>	Mok et al. (2014)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Danos físicos (Causa de acidentes, desde quedas até acidentes de trânsito graves em decorrência do desvio de atenção);</li> <li>• Danos psicológicos (Ansiedade, estresse, desconforto quando está longe do aparelho).</li> </ul>	Picon (2015)

Fonte: Elaborado pela autora com base em KWON et al., 2013a; FORTIM, 2013; MOK et al., 2014; PICON, 2015.

Nesse sentido, sabendo das implicações causadas pelo *smartphone* na vida dos usuários, verifica-se a incidência dessa patologia em diferentes perfis. Segundo Kwon et al. (2013b) a dependência de *smartphone* apresenta maior prevalência em adolescentes e jovens de até vinte anos do que naqueles indivíduos na faixa dos trinta a quarenta anos. Pesquisas realizadas por universitários da Coreia do Sul têm confirmado a relação de dependência de *smartphones* com os malefícios à saúde mental, a vida universitária, relações interpessoais, autocontrole e estresse. A Coreia mostrou que os adolescentes podem apresentar maior probabilidade de desenvolver problemas com o uso de *smartphones* do que os adultos pela forma de uso, por utilizarem os *smartphones* como uma alternativa para acessar a *internet*.

Em julho de 2014, psicólogos da Universidade de Gênova, na Itália, solicitaram formalmente que a Nomofobia (Dependência de *smartphone*) passasse a pertencer ao grupo de patologias no manual de DSM-V devido ao grande crescimento de pessoas que tem apresentado a doença. Calcula-se que 20% da população mundial sofram da doença, a maior parte, jovens entre 18 e 24 anos (CENTRO UNIVERSITÁRIO METODISTA, 2014).

Para Ribeiro e Silva (2015), as gerações mais novas tendem a utilizar mais frequentemente tecnologias como *smartphones* e *tablets*, contrariando a geração de mais idade, onde um percentual pequeno possui. Mais comumente utilizam celulares simples, apenas com recursos para envio de *Short Message Service* (SMS) ou para efetuar ligações, sem aplicativos ou acesso à *internet*. Contrapondo-se às gerações mais novas, poucos não possuem celulares capazes de suportar aplicativos.

Entretanto, pesquisa realizada por Borges e Joia (2013), verificou que a dependência de *smartphone* também pode ser frequente em profissionais. Por meio da análise das ações realizadas a partir dos *smartphones* dos pesquisados, viu-se a prática frequente de envio e/ou respostas de *e-mails* de assuntos profissionais aos fins de semana. Esses dados confirmam que, mesmo o *smartphone* proporcionando independência ao usuário, também resulta em certa dependência, pois o usuário passa a utilizar o aparelho demasiadamente.

Com base em resultados de pesquisa de Corso (2013) podemos reafirmar o fato de que o *smartphone* desperta um sentimento ambíguo, de independência e dependência ao mesmo tempo. Dentre o grupo de pesquisados, gestores de uma organização, a autora destaca que apenas um evidenciou sentimento único de independência, justificando pelo fato da necessidade do uso de tecnologias móveis para facilitar a conexão a qualquer momento. Nos demais respondentes percebeu-se a presença de dependência quando, em sua maioria, declararam que sentem falta da utilização de tecnologias móveis em momentos em que não é possível estabelecer uma conexão, como por exemplo, durante deslocamentos para reuniões.

Picon (2015) cita que mulheres também são alvos preocupantes, pois há uma prevalência de usuários de *smartphones* do sexo feminino. O autor ainda destaca que o perigo de dependência está relacionado com certas propriedades específicas, como o uso excessivo de redes sociais e a quantidade de mensagens de texto encaminhadas, elevados níveis de tédio e com baixa autoestima. Sentimentos de isolamento, busca por aceitação e neuroticismo<sup>1</sup> são classificados como fatores de risco. Ainda, o uso abusivo de *smartphones* pode ser associado a altos níveis de ansiedade, depressão e alexitimia<sup>2</sup>.

Diante desse cenário, verificou-se que são numerosos os impactos negativos do uso de *smartphones* na vida dos indivíduos, apesar de o mesmo facilitar em inúmeras tarefas e trazer tanta praticidade ao cotidiano. A dependência de *smartphone*, também não está restrita a

---

<sup>1</sup> Ação de quem se comporta de maneira nervosa.

<sup>2</sup> Dificuldade em verbalizar emoções e descrever sentimentos.

nenhum grupo específico de usuários, não está ligado à idade, sexo ou outras particularidades, todos são passíveis de desenvolver tal síndrome.

### 3 MÉTODO

Este capítulo apresenta as etapas e métodos que foram realizados durante a aplicação da pesquisa, são eles: Tipo de pesquisa, método de pesquisa, técnica de coleta de dados e técnica de análise de dados.

#### 3.1 Tipo de pesquisa

O tipo de pesquisa adotada neste trabalho é a descritiva, pois busca verificar características presentes, em relação ao uso de *smartphone*, no grupo pesquisado. Para Gil (2010), a pesquisa descritiva refere-se à definição de um determinado grupo, ou seja, objetiva analisar as propriedades de uma determinada população quanto à presença de relações entre variáveis. Segundo Barros e Lehfeld (2007), na pesquisa descritiva não existem influências do pesquisador, ele expõe o elemento de pesquisa. Busca verificar com que constância o acontecimento incide, seu caráter, particularidades, de onde se origina semelhanças e atrelamentos com distintos fatos. De acordo com Cervo, Bervian e Silva (2007) a pesquisa descritiva analisa, registra, avalia e relaciona eventos ou fatos sem alterá-los. Procura descobrir de forma precisa a frequência de acontecimento de um fenômeno, sua relação com outros, origem e características.

Quanto à abordagem, ela foi dividida em dois momentos. Primeiramente versou em uma etapa quantitativa, a fim de realizar o levantamento de dados necessário para posteriormente classificá-los. Para Prodanov e Freitas (2013), a abordagem quantitativa refere-se a dados quantificáveis, de forma que se traduzam em números opiniões e informações, a fim de categorizá-los e analisá-los. Para a etapa quantitativa utilizou-se um questionário como instrumento de coleta de dados. Posteriormente a pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, por meio da elaboração e aplicação de um roteiro de entrevista com perguntas abertas, que na ótica de Prodanov e Freitas (2013, p. 70), “considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números”. Na pesquisa qualitativa a interpretação e atribuição de significados aos fenômenos são básicas no processo.

### 3.2 Método de pesquisa

O método de pesquisa adotado para esta investigação foi o misto explanatório sequencial, através da divisão da pesquisa em duas etapas (quantitativa e qualitativa). O método misto é um procedimento que emprega os pontos fortes de pesquisas qualitativa e quantitativa, agrupando tanto a necessidade de explorar quanto a de explicar. Creswell (2007) cita que existem várias tipologias para classificação desse método, uma delas é a explanatória sequencial.

Creswell (2007) define o método misto explanatório sequencial como uma metodologia caracterizada pela coleta e análise de dados quantitativos, quando na primeira fase de uma pesquisa, seguido de coleta e análise de dados qualitativos em um segundo momento de uma investigação, esse é desenvolvido sobre os resultados quantitativos iniciais. Há uma consideração maior que é caracteristicamente conferida aos dados quantitativos, e a ligação dos dados acontece quando os resultados quantitativos iniciais acarretam a coleta de dados qualitativos na etapa secundária. Desse modo, os dados das duas formas estão isolados, porém conectados.

O autor explica que em uma pesquisa com método explanatório sequencial é normalmente realizada para elucidar e interpretar os resultados quantitativos através de coleta e da análise de acompanhamento dos dados qualitativos. O método pode ser principalmente útil quando decorrências inesperadas aparecem de uma circunstância quantitativa (MORSE, 1991 apud CRESWELL, 2007). Creswell (2007) ainda diz que o levantamento de dados qualitativos que segue pode ser empregado para se analisar mais minuciosamente esses resultados inesperados. Com isso, visou-se aprofundar o tema dependência de *smartphone* junto ao grupo pesquisado, colaboradores do Sistema “S” em Sant’Ana do Livramento, diante da constatação de que esse utiliza o aparelho em seu dia-a-dia.

### 3.3 Técnica de coleta de dados

Para a etapa quantitativa, foi aplicado o SAS (Kwon et al., 2013b), questionário de mensuração de dependência de *smartphone* validado originalmente pelo autor na língua inglesa, no qual foi traduzido para o português e adaptado pela autora desta pesquisa e encontra-se no APÊNDICE A deste trabalho. Quanto às adaptações realizadas no questionário

original, essas estão relacionadas a ajustes em 3 questões. Primeiramente, quanto ao contexto, que originalmente na questão número 2, abordava o meio escolar. Dessa forma, ajustou-se a questão, para o universo organizacional. Nas questões 24 e 25, incluiu-se o aplicativo *WhatsApp*, que na versão original não foi abordado e julgou-se pertinente citá-lo, diante da grande popularidade do aplicativo na atualidade. A versão traduzida do questionário, antes de sua aplicação, foi enviada para análise e correção da tradução por dois especialistas da língua inglesa, bem como foi realizado um pré-teste. O questionário é composto por 33 questões com pontuação individual de 1 a 6, onde 1 equivale a “discordo totalmente” e 6 equivale a “concordo totalmente”. A finalidade do instrumento é medir, através da contagem de pontos, o nível de dependência do indivíduo respondente, podendo ele ser enquadrado em um dos quatro graus possíveis (Normal, Leve, Moderada e Grave).

Para Marconi e Lakatos (2009), questionário é um instrumento de coleta de dados, composto por uma coleção de perguntas organizadas, que são respondidas sem a necessidade da presença do entrevistador, podendo ser enviado para o respondente por um portador ou de outra forma, como por exemplo, via correio. Após o preenchimento, o respondente devolve o questionário da mesma maneira.

Severino (2007) cita que as questões que compõem o questionário devem ser objetivas, de forma a levantar respostas também objetivas, evitando causar confusões, imprecisões e dúvidas. Barros e Lehfeld (2007) ressaltam que o questionário deve ser elaborado de forma a não se tornar cansativo, para que não desestimule o respondente. O instrumento pode conter perguntas fechadas ou abertas, ou ainda os dois tipos. Cervo, Bervian e Silva (2007) dizem que se o questionário for respondido sem a presença do pesquisador, necessitará ser acompanhado de instruções detalhadas e específicas.

Na etapa qualitativa, foram feitas entrevistas com três colaboradores do Sistema “S” em Sant’Ana do Livramento, os quais foram selecionados observando o nível de pontuação resultante do questionário (APÊNDICE A). Para tal, foi elaborado um roteiro de entrevista estruturado (APÊNDICE C), com base no referencial teórico deste trabalho.

De acordo com Severino (2007) a entrevista é uma técnica de coleta de dados sobre um determinado tema que acontece de forma direta, entre o entrevistado e o entrevistador. O entrevistador tem como objetivo averiguar o que os indivíduos pensam, fazem, sabem e argumentam sobre o assunto em questão. Dentre os tipos de classificação dessa técnica,

aponta-se a entrevista estruturada, que o autor define como aquelas em que as questões são orientadas e antecipadamente determinadas.

Para Marconi e Lakatos (2009) a entrevista é um encontro entre dois indivíduos, com a intenção de que uma das partes obtenha informações sobre um determinado tema, por meio de uma conversa de cunho profissional. A entrevista estruturada segue um roteiro elaborado e é realizada com pessoas escolhidas de acordo com um plano.

Cervo, Bervian e Silva (2007) afirmam que a entrevista não se trata de uma simples conversa, e sim orientada para um determinado objetivo, angariar, através de perguntas realizadas pelo entrevistador, dados da pesquisa.

### **3.3.1 Universo da pesquisa**

Para Barros e Lehfeld (2007), universo da pesquisa pode ser definido como o conjunto de elementos que possuem certas propriedades definidas para uma observação. Cada componente do universo define-se como elemento. Segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 98):

População (ou universo da pesquisa) é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo. A definição da população-alvo tem uma influência direta sobre a generalização dos resultados. Portanto, o pesquisador deve se preocupar com o tamanho e a qualidade da amostra, entendida como “um subconjunto de indivíduos da população-alvo”, sobre o qual o estudo será efetuado.

Dessa forma, a população desta pesquisa foi composta por 37 dos 60 colaboradores que compõem o Sistema “S” em Sant’Ana do Livramento. As entidades que fazem parte do Sistema “S” são: Senac, que promove a educação profissional para trabalhadores do setor de comércio e serviços; Sesc, que tem como objetivo a promoção da qualidade de vida dos trabalhadores do setor de comércio e serviços; e Sebrae, que é um agente de capacitação e de promoção do desenvolvimento, criado para dar apoio aos pequenos negócios de todo o país (SEBRAE, 2016; SESC, 2016; SENAC, 2016).

### **3.3.2 Aplicação do instrumento de coleta de dados**

Na etapa quantitativa, os questionários impressos foram entregues aos respondentes, diretamente nas unidades de cada instituição, e após o prazo de uma semana acertado para o preenchimento, foi feita a primeira tentativa de recolhimento. Retornou-se as unidades durante três semanas, para o recolhimento de todos os questionários. Fizeram parte do universo da pesquisa 37 indivíduos dos 60 que o compõe, pois os demais possíveis respondentes não devolveram os questionários respondidos. Ressalta-se que foram feitas duas tentativas de aplicação do questionário, primeiramente foram entregues impressos aos respondentes, como especificado anteriormente, e em uma segunda tentativa foram enviados por e-mail. Na etapa qualitativa foram entrevistados 3 colaboradores que apresentaram grau de dependência de *smartphone* leve, e que ainda na etapa de coleta de dados se dispuseram a participar da entrevista. Com prévia autorização dos responsáveis das unidades que compõem o Sistema “S” em Sant’Ana do Livramento, as entrevistas foram agendadas com os pesquisados e aplicadas pessoalmente pela pesquisadora. As entrevistas foram gravadas e transcritas, de modo que o resultado não fosse prejudicado pela perda de informações não registradas.

### **3.4 Técnica de análise dos dados**

Na etapa quantitativa os dados extraídos a partir do questionário de Kwon et al. (2013a), foram analisados através de estatística descritiva com o auxílio de planilhas eletrônicas e software estatístico SPSS. Na etapa qualitativa foi aplicada a técnica de análise de conteúdo que para Richardson (2012) pode ser definida como sendo uma compreensão a ser feita de um discurso, de ir a fundo a suas propriedades e retirar os momentos mais relevantes. Bardin (2011) define análise interpretativa como um conjugado de métodos de análise das comunicações, caracterizado por uma grande diversidade de formas e amoldável a um campo de aproveitamento muito amplo.

## 4 RESULTADOS

Este capítulo irá discorrer sobre os resultados coletados a partir dos instrumentos de pesquisa. Inicialmente será apresentada e caracterizada a população, logo após será analisado o resultado da pesquisa de acordo com o tema e referencial e finalmente serão expostas as considerações sobre o estudo.

### 4.1 Caracterização dos respondentes obtida na aplicação dos questionários

Participaram da pesquisa 37 colaboradores das empresas Sesc, Senac e Sebrae, que compõem o Sistema “S” em Santana do Livramento, onde o sexo predominante foi o feminino, que representou um percentual maior em relação ao total de respondentes, conforme Gráfico 2. Quanto à idade dos pesquisados, essa variou entre 20 a 53 anos, porém observou-se uma média de idade igual a 34,24 anos.

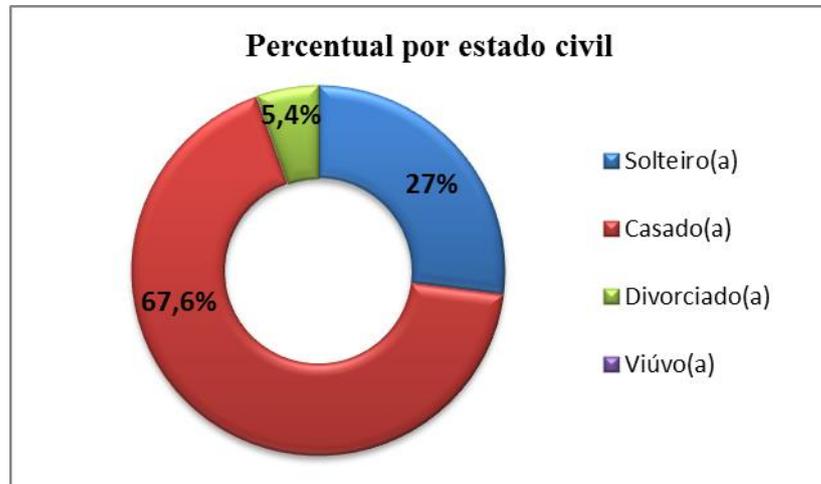
Gráfico 2 – Sexo dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa.

A naturalidade dos respondentes é predominantemente Santanense, que representa 67,6% do total pesquisado. Os demais respondentes, grupo no qual corresponde à parcela de 32,4%, são oriundos de outras cidades do estado do Rio Grande do Sul e dos estados do Rio de Janeiro e São Paulo. Relativo ao estado civil do grupo pesquisado, do total de respondentes, verificou-se que 10 são solteiros, 25 são casados e 2 são divorciados, conforme Gráfico 3.

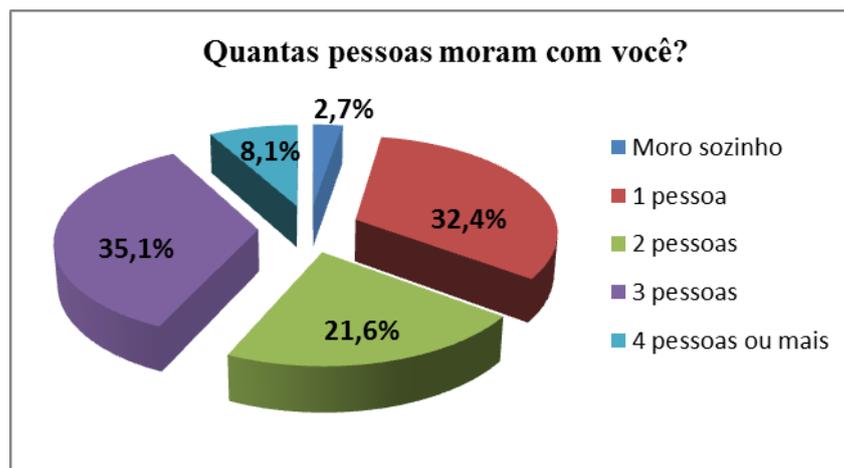
Gráfico 3 – Estado civil



Fonte: Dados da pesquisa.

Quando investigados em relação à quantidade de filhos, aferiu-se que 35,1% não tem, 27% tem 1 filho, 35,1% tem 2 filhos e 2,7% tem 3 filhos. Quando perguntado: “Quantas pessoas moram com você?”, apurou-se que apenas 1 indivíduo mora sozinho, os demais moram com no mínimo uma pessoa, o que ratifica o Gráfico 4. O fato de que apenas 1 respondente declarou morar sozinho, se justifica pela predominância de respondentes casados.

Gráfico 4 – Quantidade de pessoas que residem com o respondente

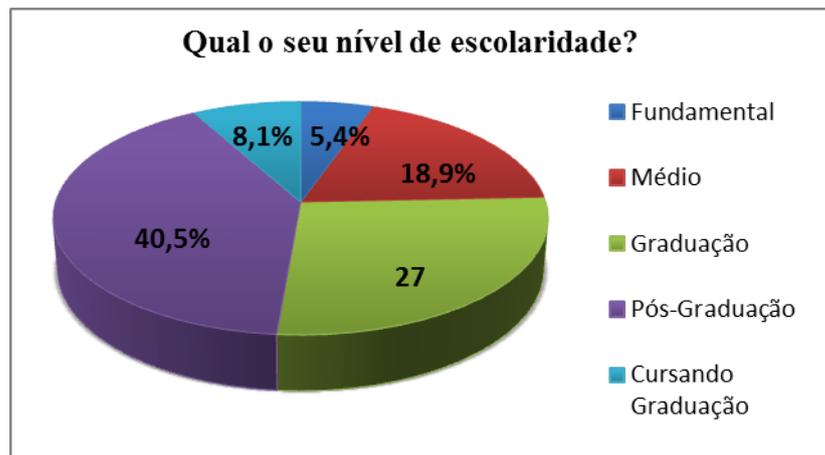


Fonte: Dados da pesquisa.

Em se tratando da escolaridade dos pesquisados, verificou-se que o nível dos colaboradores do Sistema “S” é elevado, visto que 67,5% possuem no mínimo graduação

completa. Dos respondentes, 15 indivíduos possuem pós-graduação, 10 possuem graduação completa, 7 possuem ensino médio completo, 3 estão cursando graduação e 2 possuem ensino fundamental, em concordância com o que demonstra o Gráfico 5.

**Gráfico 5 - Nível de escolaridade dos respondentes**



Fonte: Dados da pesquisa.

Os respondentes também foram questionados quanto ao setor em que trabalham na empresa. As opções apresentadas aos pesquisados abrangeram três grandes áreas, a área administrativa, área financeira e área comercial/vendas. Foi aberto um campo nominado “outro”, para que aqueles que não atuassem nas áreas citadas, mencionassem o setor em que trabalham. Do total de respondentes, 11 pessoas trabalham na área administrativa, 1 pessoa trabalha na área financeira, 9 pessoas trabalham na área comercial/vendas e 16 pessoas trabalham em outras áreas. Essas assinalaram a opção “outro”, que será mais bem demonstrada no Quadro 3.

**Quadro 3 – Setor em que trabalha na empresa**

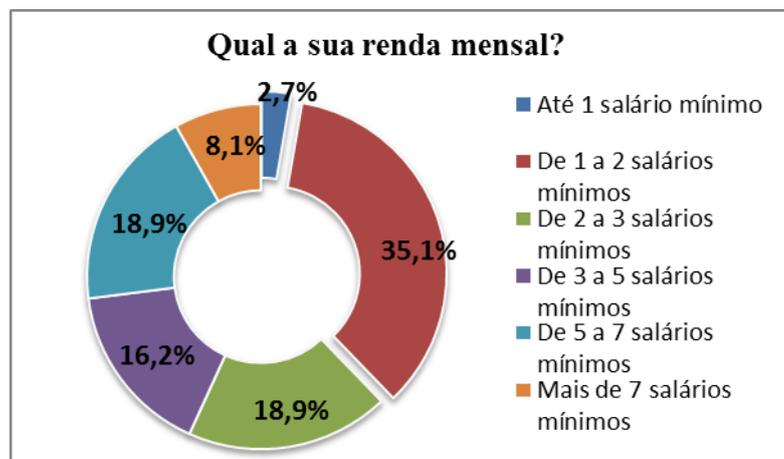
Setor/Empresa	Frequência	Percentual
Área Administrativa	11	29,7%
Área Financeira	1	2,7%
Área Comercial/Vendas	9	24,3%
Docência	1	2,7%
Gestão de Projetos	2	5,4%
Odontológica	1	2,7%
Operacional	5	13,5%
Pedagógico	5	13,5%
Área da Saúde Assistencial	1	2,7%
Área Técnica	1	2,7%

Fonte: Dados da pesquisa.

No que concerne ao cargo dos indivíduos pesquisados, no questionário, foram apresentadas as opções de Diretor(a), Gerente(a), Auxiliar(a), Técnico(a) e a opção nominada “outro”, para que dessa forma o respondente pudesse especificar mais precisamente o nome de sua função. Foram citados 17 outros cargos, os quais se podem destacar: Agente de Atendimento ao Cliente, Professor(a), Porteiro, Auxiliar de Serviços Gerais, Subgerente, e outros.

No que diz respeito à renda mensal, foi questionado aos respondentes quantos salários mínimos vigentes sua renda se enquadrava, considerando o valor do salário mínimo de R\$ 880,00. A média salarial dos colaboradores é alta, visto que apenas 1 indivíduo disse receber até um salário mínimo mensal. Houve uma maior frequência na opção “recebo de 1 a 2 salários mínimos”, essa foi assinalada por 13 respondentes. Os demais respondentes, representado por 23 sujeitos, disseram receber acima de 2 salários, ver o Gráfico 6.

**Gráfico 6 - Valor da renda mensal do respondente**



Fonte: Dados da pesquisa.

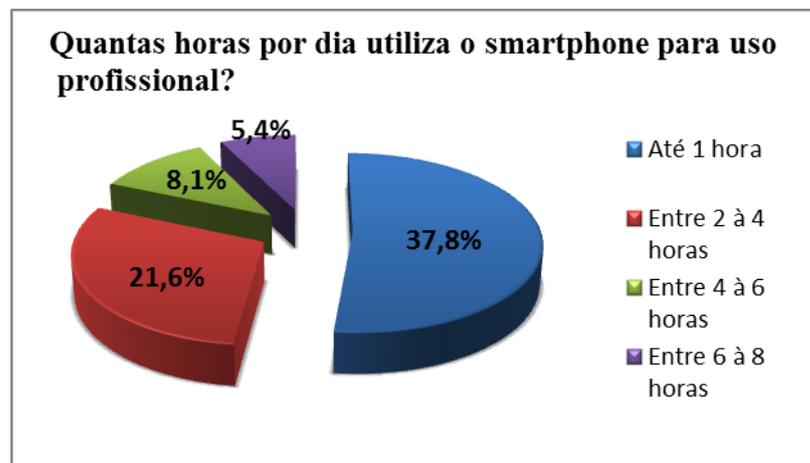
Os respondentes foram questionados se utilizam *smartphone* em seu trabalho, apenas 10 dos 37 respondentes disseram não utilizar, os que utilizam, representam 73% da população. Nesse sentido, a circunstância confirma que hoje o aparelho tornou-se muito presente em meios corporativos, por vezes ferramenta quase indispensável para execução de tarefas no ambiente de trabalho.

Questionados, os colaboradores do Sistema “S”, sobre em que locais mais utilizavam o *smartphone*, dentre as opções indicadas, “em casa”, “no trabalho”, “em restaurantes” e “em

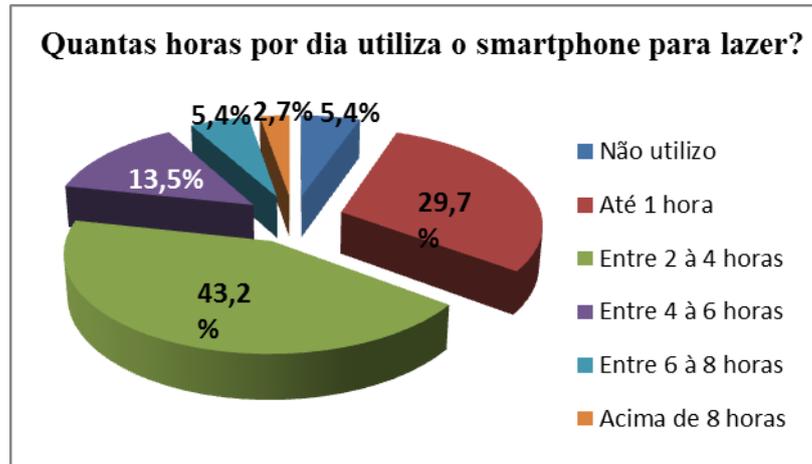
meio de transporte”, os respondentes apontaram a opção “em casa”, como sendo o lugar onde mais utilizam o *smartphone*. A opção foi apontada por 30 indivíduos, representando 81,2% da população, seguido de “no trabalho” apontada por 9 indivíduos, representando 24,3% da população. As demais opções sugeridas não foram selecionadas por nenhum dos colaboradores. Nessa questão os respondentes poderiam selecionar mais de um local como preferência.

Em se tratando de usos mais prolongados do *smartphone* para trabalho, apenas 2 respondentes disseram utilizar entre 6 à 8 horas por dia, 14 indivíduos disseram que utilizam o *smartphone* até 1 hora por dia para uso profissional. Do total de respondentes, 22 deles compõem um grupo de pessoas que utiliza no máximo até 4 horas por dia durante o trabalho, o que leva a crer que os colaboradores do Sistema “S” tem controle quanto ao uso do aparelho, fato que se confirma também quando analisa-se os resultados de uso para lazer. Quando questionados quanto tempo utilizam o *smartphone* para lazer, 16 respondentes disseram utilizar entre 2 à 4 horas por dia, apenas 2 respondentes disseram não utilizar e 1 respondente disse que utiliza o *smartphone* para lazer mais de 8 horas por dia, de acordo com os Gráfico 7 e 8.

**Gráfico 7 – Horas de uso do *smartphone* para trabalho**

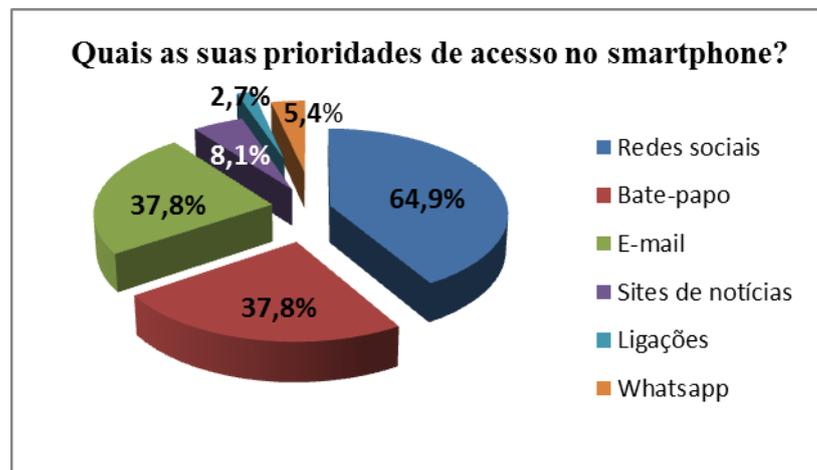


Fonte: Dados da pesquisa.

Gráfico 8 - Horas de uso do *smartphone* para lazer

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto a prioridades de acesso no *smartphone*, rede social foi a opção com maior frequência, 24 respondentes a citaram. Outras duas prioridades, bate-papo (pode-se incluir Whatsapp, citado por 2 pessoas) e e-mail foram citadas por 14 indivíduos. Apenas 10,8% dos respondentes disseram utilizar o *smartphone* para efetuar ligações ou acessar sites de notícias, sendo esse percentual composto por apenas 1 indivíduo que citou “ligações” como prioridade, segundo Gráfico 9. Percebe-se que efetuar ligações do *smartphone* não é mais a primeira opção como meio de comunicação para essa população, e que os indivíduos fazem uso de outras ferramentas como meio de contato, tanto para uso profissional como pessoal.

Gráfico 9 – Prioridades de acesso do respondente no *smartphone*

Fonte: Dados da pesquisa.

O perfil da população, portanto, é de indivíduos com idade média de 34 anos, o nível de escolaridade alto, são casados, moram com até 3 pessoas e a renda predominante é de 2 salários mínimos vigentes. Os colaboradores disseram que utilizam seus *smartphones* no trabalho, porém disseram usá-lo por um período maior em suas casas, para acessar principalmente redes sociais.

#### 4.2 Análise do nível de dependência de *smartphone* a partir do instrumento SAS

Nesta seção serão realizadas as análises das questões que compõem o instrumento de mensuração de dependência de *smartphone*. As perguntas estão organizadas através de uma escala intervalar de 6 pontos, no qual o respondente expõem seu grau de concordância, sendo: 1= “Discordo totalmente” e 6= “Concordo totalmente”. Este instrumento buscou verificar a existência de indivíduos dependentes do aparelho entre a população pesquisada, assim como o nível de dependência presente em cada sujeito. Os resultados obtidos podem ser observados no Quadro 4 e ressalta-se que a maior frequência de respostas em cada questão está destacada.

Quadro 4 – Variáveis do SAS e frequência

Questões		Frequência/Percentual					
		Discordo Totalmente	Discordo	Discordo Parcialmente	Concordo Parcialmente	Concordo	Concordo Totalmente
1	Deixei de fazer trabalho planejado por causa do uso do <i>smartphone</i> .	24	8	4	0	1	0
		64,9%	21,6%	10,8%	0,0%	2,7%	0,0%
2	Tenho dificuldade de concentração no meu trabalho, enquanto faço tarefas, devido ao uso do <i>smartphone</i> .	25	9	1	2	0	0
		67,6%	24,3%	2,7%	5,4%	0,0%	0,0%
3	Sinto tontura ou visão turva devido ao uso excessivo de <i>smartphone</i> .	21	13	1	1	1	0
		56,8%	35,1%	2,7%	2,7%	2,7%	0,0%
4	Sinto dor nos pulsos ou na parte de trás do pescoço enquanto estou usando o <i>smartphone</i> .	20	9	4	1	3	0
		54,1%	24,3%	10,8%	2,7%	8,1%	0,0%
5	Sinto-me cansado e com falta de sono adequado, devido ao uso excessivo de <i>smartphone</i> .	21	15	0	0	0	1
		56,8%	40,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%
6	Sinto-me calmo ou confortável usando o <i>smartphone</i> .	4	10	1	10	11	1
		10,8%	27,0%	2,7%	27,0%	29,7%	2,7%
7	Sinto-me bem ou animado enquanto estou usando o <i>smartphone</i> .	3	7	1	12	13	1
		8,1%	18,9%	2,7%	32,4%	35,1%	2,7%
8	Sinto-me confiante ao usar o <i>smartphone</i> .	3	10	4	10	8	2
		8,1%	27,0%	10,8%	27,0%	21,6%	5,4%

9	Sou capaz de me livrar do estresse com o <i>smartphone</i> .	4	<b>16</b>	5	5	5	2
		10,8%	<b>43,2%</b>	13,5%	13,5%	13,5%	5,4%
10	Não há nada mais divertido do que usar meu <i>smartphone</i> .	<b>16</b>	15	2	3	0	1
		<b>43,2%</b>	40,5%	5,4%	8,1%	0,0%	2,7%
11	Minha vida seria vazia sem meu <i>smartphone</i> .	<b>21</b>	14	2	0	0	0
		<b>56,8%</b>	37,8%	5,4%	5,4%	0,0%	0,0%
12	Sinto-me mais aberto a novidades enquanto uso o <i>smartphone</i> .	5	<b>11</b>	5	10	6	0
		13,5%	<b>29,7%</b>	13,5%	27,0%	16,2%	0,0%
13	Usar o <i>smartphone</i> é a coisa mais divertida para fazer.	<b>17</b>	15	5	0	0	0
		<b>45,9%</b>	40,5%	13,5%	0,0%	0,0%	0,0%
14	Não sou capaz de suportar não ter um <i>smartphone</i> .	<b>23</b>	11	3	0	0	0
		<b>62,2%</b>	29,7%	8,1%	0,0%	0,0%	0,0%
15	Sinto-me impaciente e irritável quando não estou segurando meu <i>smartphone</i> .	<b>23</b>	11	2	1	0	0
		<b>62,2%</b>	29,7%	5,4%	2,7%	0,0%	0,0%
16	Tenho meu <i>smartphone</i> em minha mente mesmo quando não o estou usando.	<b>23</b>	11	1	1	1	0
		<b>62,2%</b>	29,7%	2,7%	2,7%	2,7%	0,0%
17	Eu nunca vou deixar de usar meu <i>smartphone</i> mesmo quando minha vida diária já estiver muito afetada.	<b>25</b>	7	2	3	0	0
		<b>67,6%</b>	18,9%	5,4%	8,1%	0,0%	0,0%
18	Fico irritado se interrompido enquanto estou usando meu <i>smartphone</i> .	16	<b>18</b>	1	2	0	0
		43,2%	<b>48,6%</b>	2,7%	5,4%	0,0%	0,0%
19	Levo meu <i>smartphone</i> para o banheiro, mesmo quando estou com pressa em chegar lá.	<b>16</b>	11	3	5	2	0
		<b>43,2%</b>	29,7%	8,1%	13,5%	5,4%	0,0%
20	Sinto-me ótimo conhecendo mais pessoas através do uso de <i>smartphone</i> .	7	9	3	<b>14</b>	4	0
		18,9%	24,3%	8,1%	<b>37,8%</b>	10,8%	0,0%
21	Sinto que meu relacionamento com meus amigos do <i>smartphone</i> é mais íntimo do que minhas relações com meus amigos da vida real.	<b>21</b>	8	3	5	0	0
		<b>56,8%</b>	21,6%	8,1%	13,5%	0,0%	0,0%
22	Não poder usar meu <i>smartphone</i> é tão doloroso quanto perder um amigo.	<b>31</b>	6	0	0	0	0
		<b>83,8%</b>	16,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
23	Sinto que meus amigos do <i>smartphone</i> me compreendem melhor do que meus amigos da vida real.	<b>26</b>	9	2	0	0	0
		<b>70,3%</b>	24,3%	5,4%	0,0%	0,0%	0,0%
24	Constantemente verifico meu <i>smartphone</i> de forma a não perder conversas entre outras pessoas no <i>WhatsApp</i> ou <i>Facebook</i> .	<b>11</b>	<b>11</b>	5	6	4	0
		<b>29,7%</b>	<b>29,7%</b>	13,5%	16,2%	10,8%	0,0%
25	Verifico redes sociais, como <i>WhatsApp</i> , <i>Facebook</i> ou <i>Instagram</i> , logo após acordar.	7	4	3	8	<b>13</b>	2
		18,9%	10,8%	8,1%	21,6%	<b>35,1%</b>	5,4%
26	Prefiro falar com meus amigos no <i>smartphone</i> do que sair com meus amigos na vida real ou com os outros membros da minha família.	<b>22</b>	10	2	2	0	1
		<b>59,5%</b>	27,0%	5,4%	5,4%	0,0%	2,7%
27	Prefiro pesquisar em meu <i>smartphone</i> que perguntar a outras pessoas.	10	6	<b>11</b>	6	4	0
		27,0%	16,2%	<b>29,7%</b>	16,2%	10,8%	0,0%
28	Minha bateria totalmente carregada não dura todo o dia.	<b>9</b>	<b>9</b>	5	5	8	1
		<b>24,3%</b>	<b>24,3%</b>	13,5%	13,5%	21,6%	2,7%
29	Uso meu <i>smartphone</i> mais do que eu tinha intenção.	9	<b>16</b>	3	6	3	0
		24,3%	<b>43,2%</b>	8,1%	16,2%	8,1%	0,0%

<b>30</b>	Sinto enorme desejo de usar meu <i>smartphone</i> novamente logo depois que eu parei de usá-lo.	14	<b>17</b>	3	2	1	0
		37,8%	<b>45,9%</b>	8,1%	5,4%	2,7%	0,0%
<b>31</b>	Tenho tentado diminuir o tempo de uso de meu <i>smartphone</i> várias vezes, mas sempre falho.	14	<b>15</b>	4	1	3	0
		37,8%	<b>40,5%</b>	10,8%	2,7%	8,1%	0,0%
<b>32</b>	Sempre penso que devo diminuir o tempo de uso de meu <i>smartphone</i> .	11	<b>14</b>	3	4	4	1
		29,7%	<b>37,8%</b>	8,1%	10,8%	10,8%	2,7%
<b>33</b>	As pessoas ao meu redor me dizem que eu uso demais meu <i>smartphone</i> .	<b>18</b>	9	5	5	0	0
		<b>48,6%</b>	24,3%	13,5%	13,5%	0,0%	0,0%

Fonte: Dados da pesquisa.

Observando as frequências de respostas das questões de 1 a 5, que estão relacionadas a concentração no trabalho e danos físicos ocasionados pelo uso do *smartphone*, como tontura, visão turva, dor nos pulsos, dor na parte trás do pescoço, cansaço e falta de sono adequado, verifica-se que uma porcentagem maior dos respondentes alcançaram pontuação igual a 1. Logo, a maioria dos sujeitos “discorda totalmente”, o que significa que não sentem os impactos físicos e conseguem administrar o uso do *smartphone* de modo a não prejudicar o trabalho, citados por Fortim (2013) e Mok et al. (2014). Os autores mencionam que a dependência de *smartphone* pode causar prejuízos no trabalho e problemas de saúde física, como dores nos pulsos e atrás do pescoço.

As questões 6, 7 e 8 abordam sentimentos do usuário de *smartphone* enquanto o está utilizando, questiona se o sujeito se sente animado, calmo, confortável e confiante. As respostas dos sujeitos apresentaram frequência significativa nas pontuações 2 e 4 para as questões mencionadas, porém houve um maior grupo que obteve pontuações acima de 4. A pontuação 5 nas questões 6 e 7, em que o sujeito afirma concordar com a sentença, foi a frequência que predominou. A pontuação 5, na questão 6 representou 29,7% dos respondentes e na questão 7 representou 35,1%. Nesse sentido o resultado obtido nas questões vai ao encontro com o que diz Picon (2015). O autor cita que os *smartphones* são muito atraentes aos usuários por influenciar algumas sensações desagradáveis, como frustração e tédio.

A questão 9 sugere que o indivíduo é capaz de se livrar do estresse quando está utilizando o *smartphone*, 16 respondentes dos 37 pesquisados discordaram da sentença, representando 43,2% que alcançaram 2 pontos. Nas questões 10 e 11 que mediam o grau de concordância dos indivíduos sobre não existir nada mais divertido do que usar o *smartphone* e de que a vida seria vazia sem ele, os respondentes apresentaram maior frequência na pontuação 1, “discordo totalmente”, assim como nas questões 13, 14, 15, 16 e 17. Essa

sequencia de questões sugeria por exemplo que para o usuário a coisa mais divertida para se fazer é utilizar o *smartphone* ou que não é capaz de suportar não ter o aparelho, ou ainda, que tem o *smartphone* em mente mesmo quando não o está usando. A discordância dos respondentes com as questões mostra que para a população pesquisada, o aparelho está em segundo plano, e pode-se concluir que eles não tem problema quanto a concentração em outras atividades por exemplo, ela não é prejudicada em função do *smartphone*, pelo desejo de utilizá-lo. Picon (2015) alega que os dependentes de *smartphone* sentem ansiedade, desconforto ou estresse quando estão longe de seu aparelho, o que não acontece com a população desta pesquisa.

A questão de número 18 questiona os respondentes da seguinte situação: se interrompido enquanto estiver utilizando seu *smartphone* fica irritado. A grande maioria dos indivíduos, sendo 48,6% do total, disseram discordar da afirmativa. O mesmo ocorreu com a sentença “levo meu *smartphone* para o banheiro, mesmo quando estou com pressa em chegar lá”. Nesse caso, a pontuação alcançada por um maior grupo, de 16 indivíduos, foi 1, onde o sujeito diz discordar totalmente da frase. A questão 20 sugere que o indivíduo sente-se ótimo conhecendo mais pessoas através do uso do *smartphone*, a maior frequência de pontuação foi 4 (concordo parcialmente), 37,8% dos respondentes pontuaram.

As assertivas 21 a 24 abordam o relacionamento na vida real e através do *smartphone*, questiona por exemplo se o respondente acha que a relação com os amigos através do aparelho é mais íntimo do que na vida real, ou que não poder usar o *smartphone* é tão doloroso quanto perder um amigo, ou ainda que os amigos do *smartphone* o compreendem melhor. Em todas as questões mencionadas um grupo maior de 20 indivíduos disse no mínimo discordar, na questão 22 por exemplo, 83,8% disseram discordar totalmente da afirmativa. A afirmativa número 25 aborda a questão das redes sociais e o hábito de verificá-las logo após acordar. Houve maior frequência na pontuação 5, onde 35,1% dos sujeitos disseram concordar, o que vai ao encontro com o que diz Picon (2015). O autor menciona que a forma de operação das redes sociais estimulam o permanente retorno do usuário a elas e que as “curtidas” no *Facebook* e *Instagram*, da mesma forma que as notificações no *Whatsapp*, causam uma constante vontade de conferir o que acontece em seus perfis.

Os respondentes afirmaram também discordar totalmente com a alegação da questão 26 que diz: “Prefiro falar com meus amigos no *smartphone* do que sair com meus amigos na vida real ou com outros membros da minha família”. Nessa questão, 59,5% pontuaram 1. Em

realção a duração da bateria de seus aparelhos *smartphones*, 48,6% dos respondentes pontuaram 1 e 2 na questão 28, o que quer dizer que discordam totalmente ou apenas discordam que ela não dure todo dia quando está totalmente carregada, o que afirma a frase.

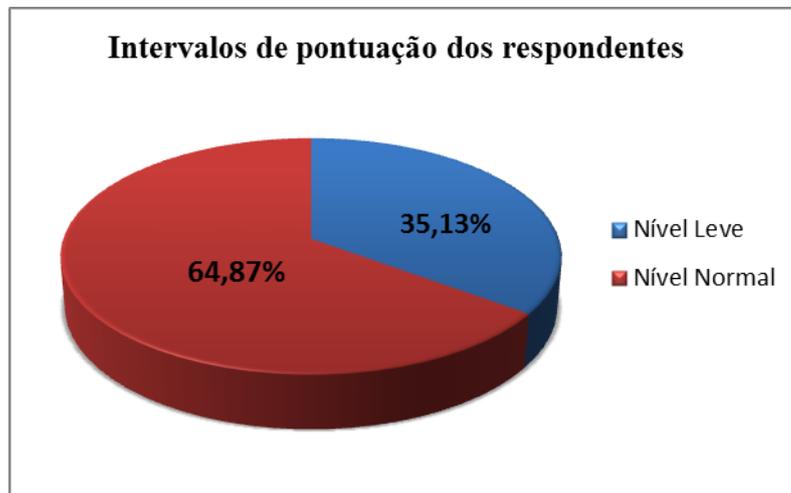
Quanto ao tempo de uso do *smartphone*, que é o assunto de que tratam as questões de número 29 a 33, os respondentes pontuaram em uma maior frequência 1 e 2. Em todas essas afirmativas o número de pessoas que no mínimo discordou da a sentença, foi acima de 25. Pode-se destacar a questão 30, que diz: “Sinto enorme desejo de usar meu *smartphone* novamente logo depois que eu parei de usá-lo”, essa apresentou uma porcentagem expressiva nas pontuações citadas, 83,7% dos sujeitos não concordam. O mesmo ocorreu com o resultado obtido na questão 31, “Tenho tentado diminuir o tempo de uso do meu *smartphone* várias vezes, mas sempre falho”, 78,3% pontuaram entre 1 e 2. O Hospital Sírio Libanes (2013) apontou como um dos sinais de dependência de *smartphone* a necessidade do usuário em utilizar cada vez mais o aparelho para alcançar a sensação de prazer que obtinha no início e que ele tenta diminuir o tempo de uso, porém não obtém sucesso. Verifica-se diante do resultado das questões, que a população pesquisada não apresenta tais distúrbios.

Foi definido pela autora que do somatório de pontuação resultante do questionário SAS, que em sua versão original não apresenta intervalo de pontuação, o usuário pode enquadrar-se em 4 grupos: Normal, de 33 a 75 pontos; Leve, de 76 a 116 pontos; Moderada, de 117 a 157 pontos e Grave, de 158 a 198 pontos. O critério para tal divisão foi baseado no IAT (YOUNG, 2011), que possui também quatro intervalos nominados dessa mesma forma, porém com pontuações distintas, já que o número de questões não é compatível com o SAS.

Assim, dos 37 respondentes, 13 deles alcançaram pontuação entre 76 e 116, com média igual a 89,54 pontos, que na escala em questão, representa grau leve de dependência, os demais 26 respondentes fizeram até 75 pontos. Dentre os respondentes que apresentaram nível leve para dependência, 5 são do sexo masculino e 8 são do sexo feminino. Desses, apenas três não desempenham funções que exijam o uso do *smartphone*, os demais utilizam o aparelho profissionalmente (ver Gráfico 10). Os pesquisados, em sua maioria, estão sabendo gerir o uso do *smartphone*, percebe-se que eles não abdicam de suas vidas sociais, do relacionamento com amigos na vida real ou do relacionamento com a família frente ao uso do aparelho. Para essa população o *smartphone* não é prioridade, os indivíduos utilizam o aparelho de maneira controlada. Os impactos físicos, sentidos por sujeitos que usam com maior frequência o

*smartphone*, não são sentidos pela maioria dos respondentes. Há cautela no uso durante o trabalho, no tempo em que utilizam, de forma que não prejudique a execução de tarefas.

**Gráfico 10 – Percentual dos níveis de dependência**



Fonte: Dados da pesquisa.

Desse modo pode-se relacionar aos sujeitos que apresentaram nível leve de dependência, o uso do *smartphone* para trabalho, para a execução de seus afazeres, agregado ao uso para lazer, principalmente para acesso a redes sociais e bate-papo, possíveis prioritariamente por meio do aparelho, visto que a maioria disse utilizar o *smartphone* mais de 2 horas por dia para os dois momentos. Nesse sentido, o nível leve de dependência detectado pode ser interpretado não de forma negativa e sim tolerável frente a infinidade de recursos disponíveis no *smartphone* que são utilizados em diversas situações. Pode-se comparar as características dos dependentes de nível leve, identificados entre a população pesquisada, com o que determina a literatura de Mok et al. (2014) para a LC1, classe definida por ele como de baixos riscos quanto a dependência de *smartphone*. Para o autor, os usuários dessa classe são menos propensos a dependência e a influência benéfica do uso do aparelho, suprime possíveis traços problemáticos relacionados ao uso.

#### **4.3 Análise dos resultados das entrevistas com dependentes de nível leve**

O texto a seguir é baseado nas entrevistas realizadas com três colaboradores do Sistema “S” que se dispuseram a participar desta etapa, caso houvesse a necessidade, já

durante a aplicação do questionário. Ao final do questionário foi solicitado aos pesquisados que deixassem seu contato de e-mail para o agendamento da entrevista. A seleção dos participantes desta etapa foi realizada de forma aleatória, visto que todos os 8 sujeitos que se disponibilizaram, foram contatados através de seus e-mails e aqueles que retornaram foram entrevistados. Enfim, o grupo de entrevistados foi composto por 3 mulheres que apresentaram grau leve de dependência, com idades entre 23 e 40 anos e que pode-se afirmar, com base nos dados coletados na etapa quantitativa, que são indivíduos que utilizam o *smartphone* tanto para trabalho, como para lazer.

O roteiro de entrevista foi composto por sete questões, que foram elaboradas com base no referencial teórico deste estudo, onde buscou-se verificar de forma mais aprofundada o que leva as entrevistadas a apresentarem dependência leve de *smartphone* e de que forma conduzem o seu dia-a-dia para que tenham alcançado tal pontuação. As respondentes serão identificadas como R1, R2 e R3, seguido de suas idades. As entrevistadas alcançaram, no questionário, pontuações iguais a 105, 76 e 90 de um total de 116 pontos possíveis para categoria leve, necessariamente na mesma ordem em que foram citadas.

A primeira questão abordada na entrevista procurou averiguar em que momento do dia a respondente começa a utilizar o *smartphone*, para qual fim ela utiliza e por que utiliza. A respondente 1, que apresentou dentre as três, maior pontuação no questionário, disse que utiliza o *smartphone* desde o primeiro momento do seu dia para acessar redes sociais e bate-papo. Já a respondente 2, diz que não costuma utilizar o aparelho na parte da manhã, somente se necessário, mas também disse que acessa redes sociais e bate papo no horário em que costuma utilizar o aparelho. A respondente 3 disse utilizar desde manhã, inclusive citou o fato de utilizar redes sociais e bate-papo, assim como as demais respondentes. Nesse sentido, pode-se constatar, consoante com o que diz Picon (2015), que o grande atrativo dos *smartphones* são os aplicativos de comunicação, devido a sua forma de operação, que gera no usuário o desejo de voltar constantemente a eles.

“Eu começo a utilizar o *smartphone* já à primeira hora da manhã (...) pra ver se tem alguma mensagem no *Whatsapp* ou se tem alguma mensagem na rede social, alguma notícia importante (...) assim que eu acordo, a primeira coisa que eu faço é pegar o celular e dar uma olhadinha.” \*risos”. (R1, 25 anos)

“Eu não costumo usar o meu celular no primeiro horário da manhã (...) só se eu preciso resolver algum problema ou

resolver alguma situação (...) sempre ao meio-dia eu uso ele, normalmente pra entrar em rede social, *Whatsapp*, “*Face*”, *Instagram*, esse tipo de coisa, nada muito importante.” (R2, 23 anos)

“Começo utilizando como despertador pela manhã, tenho medo de não me despertar, \*risos. Depois eu conecto o *wi-fi* e dou uma olhada nas mensagens que recebi no *Whatsapp*, dou uma olhada no *Facebook*, acho que basicamente isso.” (R3, 40 anos)

Quanto ao uso do *smartphone* nas tarefas profissionais as respondentes citaram a necessidade do aparelho para comunicação com os colegas, com clientes, para responder e-mails e para uso do *Whatsapp*, pois utilizam o aplicativo constantemente para comunicação no trabalho.

“Eu uso bastante pra ter contato com os clientes (...) a gente utiliza bastante grupos pra mandar notícia de alguma agenda, de alguma oficina, de alguma palestra que vai ter (...) e também pelo *Whatsapp* (...) a gente manda mensagem o tempo inteiro avisando o que vai acontecer no dia, se vai ter algum evento, alguma viagem.” (R1, 25 anos)

No mesmo sentido outra respondente diz: “*Eu utilizo meu smartphone pra muitas finalidades, uso pra trabalho, porque na empresa a gente se comunica muito pelo Whatsapp (...) Sempre “tô” com o celular conectado na internet, principalmente em função do trabalho mesmo, da necessidade de “tá” disponível*” (R3, 40 anos).

Percebe-se nas narrações que existe a necessidade, devido às funções que desempenham que estejam conectadas com seus *smartphones*. Para Gonçalves (2012) é cada vez mais comum a adoção de tecnologias móveis no cotidiano profissional por parte das organizações, pois facilita a administração de tarefas e a comunicação. Além do uso profissional as respondentes disseram usar para fins particulares: “(...) *também uso pra fins pessoais, tipo pra olhar minhas mensagens, pra ver se “tá” tudo ok, se tem alguma coisa diferente ou não*” (R1, 25 anos). “(...) *uso também pra conversar com amigos (...)*” (R3, 40 anos).

As respondentes, quando questionadas se o uso do *smartphone* já as prejudicou no trabalho, relataram que por vezes o uso do aparelho afeta na concentração em realizar tarefas, o que conseqüentemente pode prejudicar, ou atrasar na entrega do trabalho realizado. Mark,

Gudith e Klocke (2008), já citavam que a interrupção da concentração do trabalho, faz com que o profissional desenvolva uma habilidade de executar as tarefas de forma mais ágil, no sentido de compensar o tempo perdido quando interrompido. Isso faz com que a carga de trabalho aumente o que leva o sujeito a subir seus níveis de estresse e pressão em relação ao tempo entregue e esforço empenhado na atividade.

“(...) O que mais me prejudica é a questão do tempo mesmo. Se tem alguma coisa pra realizar e tem que ser imediato (...) acaba que tu pega o celular, dá uma olhada e aquilo acaba te prejudicando, te atrasando um pouquinho no que tu tinhas que realizar durante o dia, mas não que tenha me prejudicado assim a ponto de alguma coisa mais séria ou de eu ter deixado algum trabalho atrasar muito ou de não ter entregado alguma coisa (...)” (R1, 25 anos).

“Acredito que às vezes me atrapalha nos momentos que eu preciso de concentração, mas nunca de causar alguma consequência grave no trabalho, isso não” (R3, 40 anos).

Em relação a problemas de relacionamento com pessoas próximas, causados pelo uso do *smartphone*, a entrevistada com pontuação mais alta no instrumento de verificação de dependência, confessou que por vezes ela dá mais atenção para o aparelho que para as pessoas que estão a sua volta, mas ressaltou que isso nunca gerou nenhum problema grave. As demais disseram que não passaram por situações nesse sentido, uma delas, inclusive, enfatizou que fica irritada se presencia esse tipo de atitude. Essa atitude, de ignorar alguém em detrimento do uso do *smartphone*, é denominada *phubbing*, uma terminação que foi criada por Alex Haigh e vem da união das palavras *phone* (telefone) e *snnubing* (esnober) (SCHIFFL e SANTOS, 2012). Os relatos, quando comparados com o que diz Fortim (2013), explicam mais uma vez o resultado leve para dependência, atingido pelas entrevistadas. O autor cita que dentre as decorrências negativas, o uso abusivo de *smartphone* pode inclusive causar brigas familiares, pois o usuário acaba por negligenciar o relacionamento com cônjuge, pais ou filhos, com amigos, as relações virtuais se tornam muito mais consideradas do que as relações da vida real.

“Sim já causou problemas no relacionamento sim, às vezes tu sai pra tomar uma cerveja com as tuas amigas ou com as tuas irmãs ou com amigos e acaba que tu pega o celular e fica o tempo inteiro no celular, não presta a atenção no assunto que a pessoa tá falando (...) acaba te desconectando daquele momento né, que tu tá vivendo ali, pra “tá” no celular (...). Já houve um problema nesse sentido, mas nada que tenha sido

uma coisa séria também, foi só mais uma cobrança mesmo, tipo: “olha pra mim, “tô” conversando contigo”. \*risos, nesse sentido” (R1, 25 anos).

“Que eu me lembre, nunca tive problema de relacionamento com o uso do celular, eu só realmente acabo ficando um pouco irritada quando a pessoa “tá” usando bastante o celular enquanto eu “tô” com ela. Eu gosto de quando eu “tô” com a pessoa não ficar no celular, eu acho isso falta de respeito” (R2, 23 anos).

“Não houve esses tipos de casos, não chega a esse ponto” (R3, 40 anos).

Questionadas sobre o controle no uso, se percebem quando o *smartphone* atrapalha em algum momento e qual atitude tomam em relação a isso as entrevistadas disseram ter total domínio, que sabem o momento em que devem usar e o momento em que não: “*Não, nunca me atrapalhou assim em nenhuma situação, eu sei controlar bem o uso, eu sei a hora que eu devo pegar ele e utilizar e a hora que não. Se eu “tô” realizando algum trabalho e tem que ser algo imediato, que eu tenho que ter uma resposta rápida (...) eu sei controlar o uso*” (R1, 25 anos). A fala da respondente 3, deixa bem clara a sua atitude quando o *smartphone* a atrapalha durante o trabalho: “*Com certeza eu percebo se está me atrapalhando, por exemplo nos casos que falei de quando eu preciso concentração no trabalho, se “tá” me atrapalhando muito eu desligo o celular.*” (R3, 40 anos). Nesses relatos verifica-se que existe um domínio na forma e tempo de uso do *smartphone*, as entrevistadas conseguem abdicar do uso do aparelho, o que não ocorreria se a dependência apresentada fosse mais grave, de nível superior ao apresentado por elas, uma vez que conforme Fortim (2013), prejuízos no trabalho é uma das decorrências negativas do uso abusivo, ou seja, descontrolado.

Quanto aos sentimentos apontados pelas respondentes quando por algum motivo não conseguem utilizar o *smartphone* ou se conectar a *internet* através dele, pode-se destacar a ansiedade e nervosismo. As respondentes disseram sentir necessidade da conexão, de estarem “conectadas com o mundo”, em consonância com o que Corso (2013) verificou em sua pesquisa. Os usuários de tecnologias móveis sentem falta da utilização em momentos que não é possível estabelecer uma conexão. Para Won- Jun (2013) a dependência de *smartphone* pode ser determinada como uma condição de estar escravizado pelo aparelho e suas funções relacionadas, e isso justifica o sentimento percebido pelas entrevistadas em seus relatos.

“Se eu chego num lugar e quero utilizar o celular e não consigo conectar a *internet* por algum motivo, ou porque está sem rede,

alguma coisa assim (...) eu sinto assim, uma ansiedade, eu sinto um pouco de ansiedade e fico com aquela coisa, aí porque que eu não consigo conectar? Tento mexer na configuração do celular, tento ver se o problema é com a *internet*, atualizar, ligo modem, desligo modem, faço esse tipo de coisa pra ver se eu consigo conectar, mas se eu não consigo aí tudo bem (...) sinto necessidade de ter aquela *internet*, de “tá” conectada” (R1, 25 anos).

“Se eu não consigo utilizar ele, se eu “tô” sem *internet*, a gente acaba ficando um pouquinho curiosa, um pouco nervosa, porque a gente já “tá” acostumada a utilizar né, e eu no meu caso como eu utilizo ele pra acessar *e-mail* do trabalho, pra resolver problema de trabalho, eu fico assim preocupada, mas nada que me afete muito assim” (R2, 23 anos).

“Me dá um pouco de nervosismo, ansiedade sabe?! Eu sinto uma sensação de que eu não “tô” conectada ao resto do mundo sabe?! \*risos\*” (R3, 40 anos).

Finalmente, quanto aos sintomas físicos apresentados devido ao uso do *smartphone*, apenas uma delas disse não se recordar de ter sentido, acha que não utiliza tempo suficiente para que isso aconteça: “*Nunca senti que eu me lembre, eu acho que eu não utilizo períodos tão longos pra sentir dores por usar o celular*” (R3, 40 anos). Todavia pode ocorrer de o usuário não relacionar a dor sentida ao uso, não perceber a sua origem. As demais entrevistadas relataram sentir dores nos pulsos, na cabeça e nas costas: “*Já senti sim dor nos pulsos ou atrás do pescoço devido ao uso, de “tá” mexendo o tempo inteiro no celular, ou pegando o celular pra verificar alguma coisa ou outra. Já senti sim, até confesso que sinto dor no pescoço diariamente \*risos*” (R1, 25 anos). A respondente 2 também destaca sintomas físicos que percebe ao usar demasiadamente o aparelho: “*Sim muitas vezes eu fico com dor de cabeça, até porque eu trabalho o dia inteiro na frente do computador, chego em casa e mexo no celular, as vezes deitada na cama mexendo no celular . Sim eu sinto dor de cabeça, quando eu vejo que a dor “tá” forte eu paro de mexer e também dor nas costas porque a posição que a gente fica mexendo no celular normalmente não é a mais confortável né*”. Mok et al. (2014) mencionam que o uso frequente do *smartphone* pode causar problemas de saúde física, como dores nos pulsos, dores atrás do pescoço, exatamente como citaram as entrevistadas.

É possível verificar nas falas das entrevistadas que o celular já faz parte de suas rotinas, que o uso é algo feito de forma costumeira quando se referindo a lazer, momento em que disseram acessar, sobretudo suas redes sociais, e isso não é um fato isolado, os indivíduos

na atualidade, em geral, agem dessa forma e isso pode ser observado a todo o momento a nossa volta. O aparelho também é um instrumento indispensável profissionalmente para as respondentes, visto que nas empresas onde trabalham a ferramenta é utilizada como meio de comunicação, inclusive através do *Whatsapp* ou para acesso a *e-mails*, o que não dá a elas opção de escolha entre usar ou não o *smartphone* enquanto trabalham.

Mesmo o uso do *smartphone* sendo tão frequente no dia-a-dia das respondentes, elas demonstraram em seus relatos, ter controle e consciência dos danos que o uso abusivo pode acarretar na vida pessoal e profissional, visto que quando percebem que o aparelho as está prejudicando de alguma forma, adotam estratégias como as de desligá-lo ou desconectá-lo. As entrevistadas descreveram que sentem falta do aparelho ou da conexão a *internet* possível através dele. Disseram sentir principalmente, quando não podem usá-lo, sentimento de ansiedade, sintoma parecido com o apresentado por indivíduos com outras formas de dependência, segundo Picon (2015), porém elas ressaltaram que não conseguiram utilizar, não as afeta de forma severa. Disseram também sentir danos físicos, dores de cabeças, nas costas, nos pulsos, mas reconhecem que isso se dá por conta do uso por períodos mais longos. Verifica-se que o *smartphone* está inserido na vida das entrevistadas de tal forma que para elas é inevitável o uso diário do aparelho, porém elas possuem grande controle sobre o uso, nesse sentido é totalmente justificável que apresentem dependência leve de *smartphone*.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde o lançamento do primeiro *smartphone* até o atual momento, o uso desses aparelhos vem crescendo significativamente e isso se deve pelo fato da diversidade de aplicativos disponíveis, que podem e são empregados para várias funções, tanto pessoais quanto profissionais. Estar conectado a todo o momento e em qualquer lugar é o que definitivamente atrai os usuários dessa tecnologia. No entanto deve-se controlar o tempo de uso, pois em excesso acaba por desencadear a dependência de *smartphone* por vezes grave, trazendo impactos negativos ao indivíduo. Para Ribeiro e Silva (2015), o fato de que as pessoas podem verificar e-mail, redes sociais, ver notícias online, enfim, manterem-se informadas de tudo com apenas poucos toques no *smartphone* é algo positivo, porém esse universo leva a um ambiente favorável ao uso abusivo e a consequente dependência do aparelho.

Este estudo abordou a dependência de *smartphone* de forma descritiva, aprofundando o tema quando verificados os impactos causados pelo uso abusivo de tal tecnologia nos colaboradores do Sistema “S” de Santana do Livramento, o qual abrange as empresas Sesc, Senac e Sebrae. Dessa forma os objetivos da pesquisa puderam ser atingidos, visto que foi possível (a) identificar o perfil desses colaboradores quanto ao uso do *smartphone*, verificando um perfil em que a grande maioria são mulheres, nível de escolaridade alto, de idade média de 34 anos, casados e que utilizam o aparelho para trabalho e lazer, preponderantemente as redes sociais, bate-papo e e-mail.

Pôde-se também (b) identificar a existência de colaboradores dependentes do *smartphone* de nível leve, que da população que participou desta pesquisa, 37 sujeitos, são 13 os que compõem o grupo. Mesmo não tendo sido possível a verificação do total da população que compõem o Sistema “S” devido a dificuldades enfrentadas durante a pesquisa, a constatação não pode ser desprezada, visto que a parcela pesquisada é parte representativa do todo.

Quanto aos (c) impactos causados pela dependência de *smartphone* nos colaboradores do Sistema “S” em Santana do Livramento, verificou-se que os entrevistados com grau de dependência leve apresentaram tal nível em função do uso inevitável do aparelho em suas rotinas de trabalho, agregado ao uso para lazer. Foi constatado que os entrevistados, apresentam sintomas físicos negativos devido ao uso, porém que eles têm consciência de que

os malefícios são gerados devido a períodos longos de uso. Pôde-se observar também que eles afirmam ter grande controle quanto ao tempo de uso, sabem quando devem diminuí-lo, de maneira a não prejudicar seus resultados em âmbito profissional e também suas relações com pessoas próximas.

Quanto às contribuições desta pesquisa, pode-se destacar o trabalho de tradução do questionário SAS para o português e validação da mesma por dois especialistas da língua inglesa, uma vez que originalmente o questionário está disponível apenas em uma versão em inglês. Também, a estrutura deste estudo, visto que os objetivos foram alcançados, poderá ser utilizada como embasamento para pesquisas futuras na temática em questão, sejam elas em meio acadêmico ou empresarial. No entanto, deve-se destacar que houve limitações nesta pesquisa quanto ao número de indivíduos participantes. O número de colaboradores que fizeram parte deste estudo não representa a realidade da população que compõem o Sistema “S” em sua totalidade, uma vez que não houve plena disponibilidade dos pesquisados em participar.

Por se tratar de um tema atual a nível nacional, não foi possível encontrar muitas publicações brasileiras para embasar o referencial teórico, estando à teoria limitada a pesquisas publicadas internacionalmente. Dessa forma fomenta-se o desenvolvimento de outras pesquisas sobre este mesmo tema e sugere-se que seja realizado estudo com população mais jovem, a fim de verificar se a incidência da dependência de *smartphone* nessa população tende a ser mais frequente e severa.

## REFERÊNCIAS

ABREU, C. N. de et al. Dependência de internet e jogos eletrônicos: Uma revisão. **Revista Brasileira de Psiquiatria**, V. 30, n. 2, p. 156-167, 2008.

AZEVEDO, J. C; NASCIMENTO, G. do; SOUZA, C. H. M. de. Ciberdependência: O papel das emoções na dependência de tecnologias digitais. **Revista Texto Livre**, V. 7, n. 2, 2014.

BAR F; GALPERIN H. Geeks, Burocratas e Cowboys: Criando uma infra-estrutura Internet, de modo Wireless. In: CASTELLS, M; CASRDOSO, G. (org.). **A sociedade em Rede: do conhecimento à ação política**. Belém: Imprensa Nacional – Casa da Moeda, 2005.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Ed. 70, 2011.

BARRETO, R. P. Cidadania e Webletramento: Do prazer à dependência digital. **Revista Educação, Cultura e Sociedade**, V. 4, n. 2, p. 51-56, 2014.

BARRETO, R. P. Dispositivos móveis conectados à internet: Usos, aprendizagens e dependências da web. **Revista Digital da CVA**, V. 8, n. 31, 2014.

BARROS, A. J. S. da; LEHFELD, N. A. S de. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Ed. Pearson Prentice Hall, 2007.

BORGES, A. P; JOIA, L. A. Executivos e Smartphones: Uma relação ambígua e paradoxal. **Revista Organizações e Sociedade**, V.20, n.67, p.585-602, 2013.

CASTELLS, M. **A galáxia da internet: Reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Ed. Zahar, 2003.

CASTELLS, M. et al. **Comunicación móvil y sociedad: una perspectiva global**. Barcelona: Ed. Ariel/Fundación Telefónica, 2007.

CENTRO UNIVERSITÁRIO METODISTA. **Inbox**. Porto Alegre: Ed. Engenho de ideias, 2014-. Semestral.

CERVO, A. L; BERVIAN, P. A; SILVA, R. da. **Metodologia Científica**. São Paulo: Ed. Pearson Prentice Hall, 2007.

CHEEVER, N.A et al. Out of sight is not out of mind: The impact of restricting wireless mobile device use on anxiety levels among low, moderate and high users. **Computers in Human Behavior. Journals Elsevier**, V. 37, p. 290-297, 2014.

COLE, J. Internet e Sociedade numa perspectiva global: lições de cinco anos de análise de campo. In: CASTELLS, M; CARDOSO, G. (org.). **A Sociedade em Rede: do conhecimento à ação política**. Belém: Imprensa Nacional – Casa da Moeda, 2005.

CORSO, K. B. **Práticas Sócio-Materiais de gestores: Investigando os paradoxos de uso da tecnologia móvel em uma instituição de ensino superior**. 2013. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Ed. Artmed, 2007.

CYPRIANO, C. P; SANTOS, F. C. dos. A posse de um Smartphone e os traços de uma subjetividade conectada. In: VII ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDOS DO CONSUMO, 2014, Rio de Janeiro. **Anais...**Rio de Janeiro: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 2014.

DAL CIN, I. C. T. P; MELO, M. C. O. L. de. Um estudo com profissionais e estudantes da área de TI em Belo Horizonte. In: XXXVII ENCONTRO DA ANPAD, 2013, Rio de Janeiro. **Anais...**Rio de Janeiro: EnANPAD, 2013.

DELA COLETA, A. S. M. dos; DELA COLETA, M. F; GUIMARÃES J. M. O amor pode ser virtual? O relacionamento amoroso pela internet. **Revista Psicologia em Estudo**, V. 13, n. 2, p. 277-285, 2008.

EMBRATEL. **Internet Móvel**. 2015. Disponível em: < <http://convergecom.com.br/embratel-pense-inovacao/mobilidade/smartphone-desbanca-pc-e-notebook-no-acesso-web-em-casa-diz-estudo/> > Acesso em: 11 abr. 2016.

FORTIM, I. **Aspectos psicológicos do uso patológico de internet**. 2013. Tese (Doutorado em Psicologia Clínica) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2013.

GALILEU. **Uso intenso de internet no trabalho diminui a produtividade.** 2011. Disponível em: < <http://revistagalileu.globo.com/Revista/Common/0,,EMI264709-17770,00-USO+INTENSO+DE+INTERNET+NO+TRABALHO+DIMINUI+A+PRODUTIVIDADE.html>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

GAZETA DO POVO. **Número de “viciados em Smartphones” aumenta 123% e chega a 176 milhões de pessoas no mundo.** 2014. Disponível em: < <http://www.gazetadopovo.com.br/tecnologia/numero-de-viciados-em-smartphones-aumenta-123-e-chega-a-176-milhoes-de-pessoas-no-mundo-earau6z91zzqycbbequui13ri>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

GEHRKE, M. E. **Rotinas digitais de comunicação pessoal:** Internet e sociabilidade contemporânea. 2002. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Ed. Atlas S.A, 2010.

GONÇALVES, A. P. B. **Executivos, gênero e smartphones:** uma exploração quanto aos paradoxos tecnológicos e às copying strategies. 2012. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) – Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2012.

GREENFIELD, D. Psicoterapia, tratamento e prevenção. 2011. In: YOUNG, K. S; ABREU, C.N. (Org.); **Dependência de Internet:** Manual e guia de avaliação e tratamento. São Paulo: Ed. Artmed, 2011.

GRIFFITHS, M. Dependência virtual de role-playing games. 2011. In: YOUNG, K. S; ABREU, C.N. (Org.); **Dependência de Internet:** Manual e guia de avaliação e tratamento. São Paulo: Ed. Artmed, 2011.

GRIFFITHS, M. D et al. The evolution of Internet Addiction: A global perspective. **Addictive Behaviors**, V.53, p. 193-195, 2016.

HAUG, S. et al. Smartphone use and smartphone addiction among young people in Switzerland. **Journal of Behavioral Addictions**, V.4, n.4, p. 299-307, 2015.

HOSPITAL SÍRIO LIBANÊS. **Viver.** Brasília: Ed. Letra a Letra, 2013-. Trimestral.

IBOPE. **33% dos donos de Smartphones em São Paulo usam o aparelho assim que acordam.** 2013. Disponível em: <<http://www.ibopeinteligencia.com/noticias-e-pesquisas/33-dos-donos-de-smartphones-em-sao-paulo-usam-o-aparelho-assim-que-acordam/>> Acesso em: 18 abr. 2016.

IBOPE. **Sete em cada dez jovens acessam internet pelo celular.** 2014. Disponível em: <<http://www.ibopeinteligencia.com/noticias-e-pesquisas/sete-em-cada-dez-jovens-acessam-internet-pelo-celular/>>. Acesso em: 18 abr. 2016.

IDC ANALYZE THE FUTURE. **Estudo da IDC Brasil aponta que, em 2014, brasileiros compraram cerca de 104 smartphones por minuto.** 2015. Disponível em: <<http://br.idclatin.com/releases/news.aspx?id=1801>> Acesso em: 03 abr. 2016.

KWON M. et al. Development and Validation of a Smartphone Addiction Scale (SAS). **Plos One**, V. 8, n. 2, 2013.

KWON M. et al. The Smartphone Addiction Scale: Development and Validation of a Short Version for Adolescents. **Plos One**, V. 8, n. 12, 2013.

LEMOS, A. Cidade e Mobilidade: Telefones celulares, funções pós-massivas e territórios informacionais. **Revista Matrizes**, n.1, p.121-137, 2007.

LEMOS, A. Cibercultura e mobilidade: a Era da conexão. **Revista Razón y palabra**, n 41, 2004.

LEVY, P. **Cibercultura**. São Paulo. Ed. 34, 1999.

LIRA, W. S et al. A busca e o uso da informação nas organizações. **Perspectivas em ciência da informação**, V.13, n.1, p.166-183, 2008.

LIN, Y. H. et al. Development and Validation of the Smartphone Addiction Inventory (SPAI). **Plos One**, V. 9, n.6, 2014.

MARCONI, M. A. de; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Ed. Atlas S.A, 2009.

MARK, G; GUDITH, D; KLOKCE, U. **The cost of interrupted work: more speed and stress**. Berlin, 2008.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. **Acesso à internet pelo celular triplica no Brasil.** 2015. Disponível em: <<http://www.mc.gov.br/sala-de-imprensa/todas-as-noticias/telecomunicacoes/36981-acesso-a-internet-pelo-celular-triplica-no-brasil>>. Acesso em: 29 abr. 2016.

MITCHELL, W. E-topia: Tecnologias de informação e comunicação e a transformação da vida urbana. In: CASTELLS, M; CARDOSO, G. (org.). **A Sociedade em Rede: do conhecimento à ação política.** Belém: Imprensa Nacional – Casa da Moeda, 2005.

MOK, J. Y. et al. Latent class analysis on internet and smartphone addiction in college students. **Dovepress**, V. 10, p. 817-828, 2014.

MOURA, A. Geração móvel: em ambiente de aprendizagem suportado por tecnologias móveis para a “geração polegar”. In: VI CONFERÊNCIA INTERNACIONAL DE TIC NA EDUCAÇÃO. 2009, Braga. **Anais...**Braga: Universidade do Minho, 2009.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. **Uso da internet pelo celular cresce entre os brasileiros, revela Cetic.br.** 2015. Disponível em: <<http://cetic.br/noticia/uso-da-internet-pelo-celular-cresce-entre-os-brasileiros-revela-cetic-br/>>. Acesso em: 29 abr .2016.

OLIVEIRA, F. de; PASQUALINI, K. C. Os dependentes de internet no Brasil: Realidade ou mito entre os universitários. **Revista Mimesis**, V. 35, n. 1, p. 95-140, 2014.

PELLANDA, E. C. Comunicação móvel no contexto brasileiro. In: LEMOS, A; JOSGRILBERG, F. (org.). **Comunicação e mobilidade: Aspectos socioculturais das tecnologias móveis de comunicação no Brasil.** Bahia: Ed. Universidade Federal da Bahia, 2009.

PICON, F. et al. Precisamos falar sobre tecnologia: Caracterizando clinicamente os subtipos de dependência de tecnologia. **Revista Brasileira de Psicoterapia**, V. 17, n. 2, p. 44-60, 2015.

PRODANOV, C. C; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.** Novo Hamburgo: Ed. Universidade Feevale, 2013.

RAZZOUK, D. Dependência de internet: Uma nova categoria diagnóstica? **Psychiatry On line Brazil**, V. 11, n. 3, 1998.

RIBEIRO, Q; SILVA, R. B. A. R. da. Os impactos dos dispositivos móveis nas pessoas. **Revista Fatec Zona Sul**, V.2, n.1, 01-21, 2015.

RICHARDSON, J. R. et al. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. São Paulo: Ed. Atlas S. A, 2012.

ROCHA, A. V. F et al. Dependência Digital: Dá pra viver desconectado? In: EXPOSIÇÃO DA PESQUISA EXPERIMENTAL EM COMUNICAÇÃO, Uberlândia, 2015. **Anais...**Uberlândia: Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação,2015.

ROCHA, C. M. F. As tecnologias, as subjetividades contemporâneas e o (hiper) controle. **Revista Mal-estar e subjetividade**, V. 4, n. 2, p. 575-601, 2009.

SEBASTIÃO, G. C. O; LAMPKOWSKI, M. Internet: um estudo sobre comportamento de dependência psicológica em estudantes universitários. In: V ETIC - ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, 2009, Presidente Prudente. **Anais...**Presidente Prudente: Faculdade Iteana de Botucatu, 2009.

SEBRAE-RS. **Institucional**. 2016. Disponível em: < <http://www.sebrae-rs.com.br/index.php/institucional>>. Acesso em: 14 ago. 2016.

SENA, F. R. **Evolução da tecnologia móvel celular e o impacto dos Resíduos de Eletroeletrônicos**. 2012. Dissertação (Mestrado em Engenharia). Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2012.

SENAC-RS. **Institucional**. 2016. Disponível em: < [http://www.senacrs.com.br/institucional\\_historico.asp](http://www.senacrs.com.br/institucional_historico.asp)>. Acesso em: 14 ago. 2016.

SESC-RS. **Institucional**. 2016. Disponível em:< <https://www.sesc-rs.com.br/institucional/institucional.php>>. Acesso em: 16 mai. 2016.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Ed. Cortez, 2007.

SCHIFFL, J; SANTOS, L. C. T. dos. Jogos e brincadeiras tradicionais: contrapontos entre tradição e tecnologia. **O professor PDE e os desafios da escola pública paranaense**, V. 1, p. 1-14, 2012.

TECMUNDO. **A história da internet: a década de 1990**. 2011. Disponível em: <<http://www.tecmundo.com.br/infografico/10054-a-historia-da-internet-a-decada-de-1990-infografico-htm>>. Acesso em: 27 abr. 2016.

TECMUNDO. **A história das redes sociais: como tudo começou**. 2012. Disponível em: <<http://www.tecmundo.com.br/redes-sociais/33036-a-historia-das-redes-sociais-como-tudo-comecou-htm>>. Acesso em: 27 abr. 2016.

TECMUNDO. **História: A evolução do celular**. 2009. Disponível em: <<http://www.tecmundo.com.br/celular/2140-historia-a-evolucao-do-celular-htm>> Acesso em: 03 abr. 2016.

TELECO. **Internet Móvel: os objetivos da internet móvel**. 2015. Disponível em: <[http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialcmovel/pagina\\_2.asp](http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialcmovel/pagina_2.asp)>. Acesso em: 28 abr. 2016.

WON-JUN, L. An Exploratory Study on Addictive Use of Smartphone: Developing SAUS (Smartphone Addictive Use Scale). **Journal of Convergence Information Technology**, V. 8, n. 12, 2013.

YOUNG, K. S. Avaliação Clínica de clientes dependentes de internet. 2011. In: YOUNG, K. S; ABREU, C.N. (Org.); **Dependência de Internet: Manual e guia de avaliação e tratamento**. São Paulo: Ed. Artmed, 2011.

**APÊNDICE A – Tradução e Adaptação do Smartphone Addiction Scale (SAS) (KWON et al., 2013b) (Traduzido e adaptado pela autora com base em Kwon et al. 2013b)**

<b>Intervalo de Pontuação</b>	
Normal	33 a 75 pontos
Leve	76 a 116 pontos
Moderada	117 a 157 pontos
Grave	158 a 198 pontos

<b>Legenda</b>	
<b>1</b>	Discordo Totalmente
<b>2</b>	Discordo
<b>3</b>	Discordo Parcialmente
<b>4</b>	Concordo Parcialmente
<b>5</b>	Concordo
<b>6</b>	Concordo Totalmente

<b>Escala de Dependência de Smartphone</b>							
<b>1</b>	Deixei de fazer trabalho planejado por causa do uso do <i>smartphone</i> .	1	2	3	4	5	6
<b>2</b>	Tenho dificuldade de concentração no meu trabalho, enquanto faço tarefas, devido ao uso do <i>smartphone</i> .	1	2	3	4	5	6
<b>3</b>	Sinto tontura ou visão turva devido ao uso excessivo de <i>smartphone</i> .	1	2	3	4	5	6
<b>4</b>	Sinto dor nos pulsos ou na parte de trás do pescoço enquanto estou usando o <i>smartphone</i> .	1	2	3	4	5	6
<b>5</b>	Sinto-me cansado e com falta de sono adequado, devido ao uso excessivo de <i>smartphone</i> .	1	2	3	4	5	6
<b>6</b>	Sinto-me calmo ou confortável usando o <i>smartphone</i> .	1	2	3	4	5	6
<b>7</b>	Sinto-me bem ou animado enquanto estou usando o <i>smartphone</i> .	1	2	3	4	5	6
<b>8</b>	Sinto-me confiante ao usar o <i>smartphone</i> .	1	2	3	4	5	6
<b>9</b>	Sou capaz de me livrar do estresse com o <i>smartphone</i> .	1	2	3	4	5	6
<b>10</b>	Não há nada mais divertido do que usar meu <i>smartphone</i> .	1	2	3	4	5	6
<b>11</b>	Minha vida seria vazia sem meu <i>smartphone</i> .	1	2	3	4	5	6
<b>12</b>	Sinto-me mais aberto a novidades enquanto uso o <i>smartphone</i> .	1	2	3	4	5	6
<b>13</b>	Usar o <i>smartphone</i> é a coisa mais divertida para fazer.	1	2	3	4	5	6
<b>14</b>	Não sou capaz de suportar não ter um <i>smartphone</i> .	1	2	3	4	5	6
<b>15</b>	Sinto-me impaciente e irritável quando não estou segurando meu <i>smartphone</i> .	1	2	3	4	5	6
<b>16</b>	Tenho meu <i>smartphone</i> em minha mente mesmo quando não o estou usando.	1	2	3	4	5	6
<b>17</b>	Eu nunca vou deixar de usar meu <i>smartphone</i> mesmo quando minha vida diária já estiver muito afetada.	1	2	3	4	5	6
<b>18</b>	Fico irritado se interrompido enquanto estou usando meu <i>smartphone</i> .	1	2	3	4	5	6

19	Levo meu <i>smartphone</i> para o banheiro, mesmo quando estou com pressa em chegar lá.	1	2	3	4	5	6
20	Sinto-me ótimo conhecendo mais pessoas através do uso de <i>smartphone</i> .	1	2	3	4	5	6
21	Sinto que meu relacionamento com meus amigos do <i>smartphone</i> é mais íntimo do que minhas relações com meus amigos da vida real.	1	2	3	4	5	6
22	Não poder usar meu <i>smartphone</i> é tão doloroso quanto perder um amigo.	1	2	3	4	5	6
23	Sinto que meus amigos do <i>smartphone</i> me compreendem melhor do que meus amigos da vida real.	1	2	3	4	5	6
24	Constantemente verifico meu <i>smartphone</i> de forma a não perder conversas entre outras pessoas no <i>WhatsApp</i> ou <i>Facebook</i> .	1	2	3	4	5	6
25	Verifico redes sociais, como <i>WhatsApp</i> , <i>Facebook</i> ou <i>Instagram</i> , logo após acordar.	1	2	3	4	5	6
26	Prefiro falar com meus amigos no <i>smartphone</i> do que sair com meus amigos na vida real ou com os outros membros da minha família.	1	2	3	4	5	6
27	Prefiro pesquisar em meu <i>smartphone</i> que perguntar a outras pessoas.	1	2	3	4	5	6
28	Minha bateria totalmente carregada não dura todo o dia.	1	2	3	4	5	6
29	Uso meu <i>smartphone</i> mais do que eu tinha intenção.	1	2	3	4	5	6
30	Sinto enorme desejo de usar meu <i>smartphone</i> novamente logo depois que eu parei de usá-lo.	1	2	3	4	5	6
31	Tenho tentado diminuir o tempo de uso de meu <i>smartphone</i> várias vezes, mas sempre falho.	1	2	3	4	5	6
32	Sempre penso que devo diminuir o tempo de uso de meu <i>smartphone</i> .	1	2	3	4	5	6
33	As pessoas ao meu redor me dizem que eu uso demais meu <i>smartphone</i> .	1	2	3	4	5	6

## APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO

### Estudo sobre o comportamento de Colaboradores do Sistema “S” quanto ao uso de *smartphone*.

O presente questionário é parte do trabalho de conclusão de curso de graduação em Administração, cujo tema é: “Dependência de *smartphone*: Investigando a realidade do Sistema “S” em Sant’Ana do Livramento.”

As respostas obtidas serão utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos, estando assegurado o anonimato dos respondentes.

Por favor, responda a todas as perguntas com sinceridade.

Sua participação é imprescindível. Obrigada pela colaboração!

FERNANDA DA CUNHA ORTEGA  
Graduanda do 7º Semestre de Administração

1	<b>Qual a sua idade?</b> _____ anos.
2	<b>Sexo:</b> ( ) Feminino ( ) Masculino
3	<b>Qual a sua naturalidade (cidade/estado)?</b>
4	<b>Estado civil:</b> ( ) Solteiro(a) ( ) Casado(a) ( ) Divorciado(a) ( ) Viúvo(a)
5	<b>Tem filhos?</b> ( ) Não tenho ( ) Tenho 1 filho ( ) Tenho 2 filhos ( ) Tenho 3 filhos ( ) Tenho 4 filhos ou mais
6	<b>Quantas pessoas moram com você?</b> ( ) Moro sozinho(a) ( ) 1 pessoa ( ) 2 pessoas ( ) 3 pessoas ( ) 4 pessoas ou mais
7	<b>Qual o seu nível de escolaridade?</b> ( ) Fundamental ( ) Médio ( ) Graduação ( ) Pós- Graduação ( ) Outro: _____
8	<b>Qual setor da empresa você trabalha?</b> ( ) Área administrativa ( ) Área Financeira ( ) Área Comercial/Vendas ( ) Outro: _____

9	<b>Qual o seu cargo?</b> ( ) Diretor(a) ( ) Gerente ( ) Auxiliar ( ) Técnico ( ) Outro: _____
10	<b>Com relação a sua renda mensal: (Considere o salário mínimo de R\$ 880,00)</b> ( ) Recebo até 1 salário mínimo ( ) Recebo de 1 a 2 salários mínimos ( ) Recebo de 2 a 3 salários mínimos ( ) Recebo de 3 a 5 salários mínimos ( ) Recebo de 5 a 7 salários mínimos ( ) Recebo mais de 7 salários mínimos
11	<b>Utiliza <i>smartphone</i> em seu trabalho?</b> ( ) Sim ( ) Não
12	Se a pergunta anterior for afirmativa: <b>Quantas horas por dia utiliza o <i>smartphone</i> para uso profissional?</b> ( ) Até 1 hora ( ) Entre 2 à 4 horas ( ) Entre 4 à 6 horas ( ) Entre 6 à 8 horas ( ) Acima de 8 horas
13	<b>Quantas horas por dia utiliza o <i>smartphone</i> para lazer?</b> ( ) Não utilizo ( ) Até 1 hora ( ) Entre 2 à 4 horas ( ) Entre 4 à 6 horas ( ) Entre 6 à 8 horas ( ) Acima de 8 horas
14	<b>Em que local mais utiliza seu <i>smartphone</i>?</b> ( ) Em casa ( ) No trabalho ( ) Em restaurantes ( ) Meio de transporte ( ) Outro : _____
15	<b>Quais suas prioridades de acesso em seu <i>smartphone</i>?</b> ( ) Redes Sociais ( ) Bate-papo ( ) E-mail ( ) Sites de notícias ( ) Outro: _____

**Escala de Dependência de *Smartphone* - *Smartphone Addiction Scale* (SAS) (KWON et al., 2013b) (Traduzido e adaptado pela autora com base em Kwon et al. 2013b)**

Para cada pergunta marque apenas uma resposta de acordo com a legenda.

Legenda	
<b>1</b>	Discordo Totalmente
<b>2</b>	Discordo
<b>3</b>	Discordo Parcialmente
<b>4</b>	Concordo Parcialmente
<b>5</b>	Concordo
<b>6</b>	Concordo Totalmente

**16** - Deixei de fazer trabalho planejado por causa do uso do *smartphone*.

--	--	--	--	--	--	--

17 - Tenho dificuldade de concentração no meu trabalho, enquanto faço tarefas, devido ao uso do <i>smartphone</i> .						
18 - Sinto tontura ou visão turva devido ao uso excessivo de <i>smartphone</i> .						
19 - Sinto dor nos pulsos ou na parte de trás do pescoço enquanto estou usando o <i>smartphone</i> .						
20 - Sinto-me cansado e com falta de sono adequado, devido ao uso excessivo de <i>smartphone</i> .						
21 - Sinto-me calmo ou confortável usando o <i>smartphone</i> .						
22 - Sinto-me bem ou animado enquanto estou usando o <i>smartphone</i> .						
23 - Sinto-me confiante ao usar o <i>smartphone</i> .						
24 - Sou capaz de me livrar do estresse com o <i>smartphone</i> .						
25 - Não há nada mais divertido do que usar meu <i>smartphone</i> .						
26 - Minha vida seria vazia sem meu <i>smartphone</i> .						
27 - Sinto-me mais aberto a novidades enquanto uso o <i>smartphone</i> .						
28 - Usar o <i>smartphone</i> é a coisa mais divertida para fazer.						
29 - Não sou capaz de suportar não ter um <i>smartphone</i> .						
30 - Sinto-me impaciente e irritável quando não estou segurando meu <i>smartphone</i> .						
31 - Tenho meu <i>smartphone</i> em minha mente mesmo quando não o estou usando.						
32 - Eu nunca vou deixar de usar meu <i>smartphone</i> mesmo quando minha vida diária já estiver muito afetada.						
33 - Fico irritado se interrompido enquanto estou usando meu <i>smartphone</i> .						
34 - Levo meu <i>smartphone</i> para o banheiro, mesmo quando estou com pressa em chegar lá.						
35 - Sinto-me ótimo conhecendo mais pessoas através do uso de <i>smartphone</i> .						
36 - Sinto que meu relacionamento com amigos do <i>smartphone</i> é mais íntimo do que minhas relações com meus amigos da vida real.						

37 - Não poder usar meu <i>smartphone</i> é tão doloroso quanto perder um amigo.						
38 - Sinto que meus amigos do <i>smartphone</i> me compreendem melhor do que meus amigos da vida real.						
39 - Constantemente verifico meu <i>smartphone</i> de forma a não perder conversas entre outras pessoas no <i>WhatsApp</i> ou <i>Facebook</i> .						
40 - Verifico redes sociais, como <i>WhatsApp</i> , <i>Facebook</i> ou <i>Instagram</i> , logo após acordar.						
41 - Prefiro falar com meus amigos no <i>smartphone</i> do que sair com meus amigos na vida real ou com os outros membros da minha família.						
42 - Prefiro pesquisar em meu <i>smartphone</i> que perguntar a outras pessoas.						
43 - Minha bateria totalmente carregada não dura todo o dia.						
44 - Uso meu <i>smartphone</i> mais do que eu tinha intenção.						
45 - Sinto enorme desejo de usar meu <i>smartphone</i> novamente logo depois que eu parei de usá-lo.						
46 - Tenho tentado diminuir o tempo de uso de meu <i>smartphone</i> várias vezes, mas sempre falho.						
47 - Sempre penso que devo diminuir o tempo de uso de meu <i>smartphone</i> .						
48 - As pessoas ao meu redor me dizem que eu uso demais meu <i>smartphone</i> .						
<b>Soma total:</b>						

**Observação:** Esta pesquisa possui duas etapas, a primeira consiste no questionário acima, a segunda etapa é composta por uma entrevista a ser realizada individualmente. Caso a pontuação resultante do seu teste alcance nível considerado para dependência de *smartphone*, gostaria de entrevistá-lo. Solicito que marque uma das opções abaixo, em relação a sua disponibilidade de participar da entrevista, e deixe seu contato de e-mail.

( ) Sim ( ) Não

E-mail: \_\_\_\_\_

## APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA

Roteiro de entrevista elaborado pela autora com base no referencial teórico deste estudo, que visa ilustrar quais as percepções dos entrevistados quanto à utilização do *smartphone*, impactos causados e seus hábitos pessoais de uso.

1. Em que momento do dia você começa a utilizar o *smartphone*? Usa para qual fim? Porquê?
2. Qual a necessidade do uso do *smartphone* para suas tarefas profissionais? Utiliza também para outros fins? Quais?
3. Já houve alguma situação em que o uso do *smartphone* o prejudicou no local de trabalho? De que forma?
4. Em alguma situação o uso de seu *smartphone* já causou problemas no relacionamento com alguém próximo? (Descreva)
5. Você consegue perceber quando o uso do *smartphone* o atrapalha em alguma situação? Você consegue controlar o uso? Qual a sua atitude quando acontece?
6. Quando você não consegue utilizar o seu *smartphone* ou se conectar a *internet* através dele por algum motivo, o que você sente?
7. Em relação a danos físicos, você já sentiu sua visão nebulosa, dor nos pulsos e atrás do pescoço devido ao uso do *smartphone*? (Descreva)

## ANEXO A – Smartphone Addiction Scale (SAS) (KWON et al., 2013b)

Items	Number in Experts' Agreement	Item CVI
1 Missing planned work due to smartphone use	7	1.000
2 Having a hard time concentrating in class, while doing assignments, or while working due to7 smartphone use	7	1.000
3 Experiencing lightheadedness or blurred vision due to excessive smartphone use	5	.714
4 Feeling pain in the wrists or at the back of the neck while using a smartphone	6	.857
5 Feeling tired and lacking adequate sleep due to excessive smartphone use	4	.571
6 Feeling calm or cozy while using a smartphone	1	.143
7 Feeling pleasant or excited while using a smartphone	4	.571
8 Feeling confident while using a smartphone	3	.429
9 Being able to get rid of stress with a smartphone	3	.429
10 There is nothing more fun to do than using my smartphone.	3	.429
11 My life would be empty without my smartphone.	4	.571
12 Feeling most liberal while using a smartphone	0	.000
13 Using a smartphone is the most fun thing to do.	5	.714
14 Won't be able to stand not having a smartphone	7	1.000
15 Feeling impatient and fretful when I am not holding my smartphone	7	1.000
16 Having my smartphone in my mind even when I am not using it	7	1.000
17 I will never give up using my smartphone even when my daily life is already greatly affected6 by it	6	.857
18 Getting irritated when bothered while using my smartphone	5	.714
19 Bringing my smartphone to the toilet even when I am in a hurry to get there	4	.571
20 Feeling great meeting more people via smartphone use	2	.286
21 Feeling that my relationships with my smartphone buddies are more intimate than my relationships with my real-life friends	5	.714
22 Not being able to use my smartphone would be as painful as losing a friend.	4	.571
23 Feeling that my smartphone buddies understand me better than my real-life friends	3	.429
24 Constantly checking my smartphone so as not to miss conversations between other people6 on Twitter or Facebook	6	.857
25 Checking SNS (Social Networking Service) sites like Twitter or Facebook right after waking up5	5	.714
26 Preferring talking with my smartphone buddies to hanging out with my real-life friends or 3 with the other members of my family	3	.429
27 Preferring searching from my smartphone to asking other people	1	.143
28 My fully charged battery does not last for one whole day.	2	.286
29 Using my smartphone longer than I had intended	7	1.000
30 Feeling the urge to use my smartphone again right after I stopped using it	4	.571
31 Having tried time and again to shorten my smartphone use time, but failing all the time	5	.714
32 Always thinking that I should shorten my smartphone use time	4	.571
33 The people around me tell me that I use my smartphone too much	6	.857
	Mean I-CVI	.943
	S-CVI/UA	.600

I-CVI, item-level content validity index.

S-CVI/UA, scale-level content validity index, universal agreement calculation method.

doi:10.1371/journal.pone.0083558.t001