

Ubiquidade das Redes Sociais Móveis: Determinantes do Uso e Efeitos Negativos no Desempenho de Pequenas e Médias Empresas

Ubiquity of Mobile Social Networks: Determinants of Use and Negative Effects on Performance of Small and Medium- Sized Companies

Deyvison de Lima Oliveira ¹ 

Jomilson Queiros de Jesus ² 

Elizângela Maria Oliveira Custódio ¹ 

Ana Paula Wendt Menegol ² 

¹Universidade Federal de Rondônia, Departamento de Administração, Vilhena, RO, Brasil.

²Universidade Federal de Rondônia, Departamento de Ciências Contábeis, Vilhena, RO, Brasil.

Resumo

Objetivo: A pesquisa objetiva identificar em que medida o uso das redes sociais móveis (RSM) por colaboradores, para finalidades ‘não trabalho’, impacta negativamente no desempenho organizacional das micro, pequenas e médias empresas.

Método/abordagem: Como método, adotam-se a *survey* para coleta de dados com gestores e empregados de micro, pequenas e médias empresas em duas fases e a técnica *Partial Least Squares (PLS)* para análise dos dados.

Contribuições teóricas/práticas/sociais: Como resultados, destacam-se: i) o tamanho da RSM antecede o seu uso e impacta na frequência de uso; ii) a flexibilidade organizacional contribui para motivação do uso das redes no trabalho; iii) a distração no trabalho, mediante distração digital, impacta negativamente no desempenho de processos. Estratégias equilibradas são demandadas para neutralizar efeitos negativos do uso das RSM para propósitos ‘não trabalho’.

Originalidade/relevância: O estudo apresenta achados quanto ao impacto da distração digital e da distração no trabalho sobre o desempenho de processos nas organizações, fenômeno com resultados incipientes na literatura.

Palavras-chave: Redes Sociais Móveis; Desempenho; Distração; Processos internos.

Abstract

Purpose: The research aims to identify to what extent the use of mobile social networks (MSN) by employees, for non-work purposes, negatively impacts the organizational performance of micro, small and medium-sized companies.

Design/methodology/approach: As a method, a survey was adopted for data collection with managers and employees of micro, small and medium-sized companies in two phases and the Partial Least Squares (PLS) technique for data analysis.

Research, Practical & Social implications: As results, the following stand out: i) the size of MSN precedes its use and impacts on the frequency of use; ii) organizational flexibility contributes to motivating the use of networks at work; iii) distraction at work, through digital distraction, negatively impacts process performance. Balanced strategies are required to counteract the negative effects of using MSN for non-work purposes.

Originality/value: The study presents findings regarding the impact of digital distraction and distraction at work on the performance of processes in organizations, a phenomenon with incipient results in the literature.

Keywords: Mobile Social Networks; Performance; Distraction; Internal processes.

Introdução

O final do século XX e o início do XXI são marcados por uma rápida expansão da Tecnologia da Informação (TI), especialmente, da TI móvel, o que trouxe importantes contribuições ao meio empresarial, acadêmico e à sociedade (Moura Junior & Helal, 2014), inclusive à agilidade de transações financeiras (A. C. dos Santos et al., 2020). Contudo, os potenciais efeitos negativos e desafios da TI ainda são explorados em caráter minoritário na literatura (Carvalho et al., 2019; Sen, 2012).

Uma das ramificações da TI é a das ubíquas tecnologias móveis, que tem sido objeto de investigações recentes (Cappellosza et al., 2017), embora as respostas relacionadas aos impactos dessas tecnologias pareçam ainda exploratórias. A consumerização da TI, ou seja, a utilização de *smartphones* e outros dispositivos *mobile* nas empresas pelos seus colaboradores foi amplamente influenciada pelo *boom* de mobilidade trazido por tecnologias inovadoras (Harris et al., 2012; Saccol & Reinhard, 2007; C. de Souza et al., 2017), em função do custo decrescente da acessibilidade aos dispositivos (Chae et al., 2014).

Os indivíduos e também as organizações estão imersos no uso da *internet*, especialmente, por meio de tecnologias móveis (Carvalho et al., 2019). Dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (Brasil, 2022) mostram que 90% dos domicílios brasileiros são conectados à *internet*, chegando a 65,6 milhões

de domicílios em 2021, um aumento expressivo de 5,8 milhões de domicílios em relação à pesquisa de 2019. Nesse contexto, o número de usuários da *internet* saltou de 143,9 milhões (em 2019) para 155,7 milhões (em 2021), alcançando a marca de 84,7% de pessoas com mais de 10 anos com acesso à *internet*. Segundo a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel (Anatel, 2023), no que se refere ao acesso dos serviços móveis pessoais, em janeiro de 2023 havia 251,6 milhões de acessos ativos de telefonia móvel, o que também sinaliza a expressividade do setor. O rápido crescimento no acesso à *internet* – proporcionado por dispositivos móveis amplamente acessíveis, tais como *tablets* e *smartphones*, dentre outros – tem despertado o interesse de pesquisadores sobre a relação entre as tecnologias móveis e o desempenho do colaborador durante o horário de trabalho, tendo em vista a ubiquidade de uso dessas tecnologias (Bertschek & Niebel, 2015; Jamaluddin et al., 2015).

Dado que as tecnologias móveis possibilitam aos usuários o acesso a informações em quaisquer momentos e lugares (Lunardi et al., 2013), praticamente inexitem barreiras físicas que impeçam o acesso à rede mundial de informação e comunicação (Ferreira & Filho, 2015), respeitadas as exceções relacionadas à dívida digital, a regimes de governo, às barreiras de ordem econômico-social, como exemplos.

Os impactos positivos das tecnologias móveis nas organizações e sobre as

peças têm sido constantemente pesquisados em Administração da Informação. Dentre esses impactos positivos, estudos têm abordado: a comodidade nos pedidos do *delivery foods* e compras *online* (Lee et al., 2019; Tandon et al., 2016), surgimento de novas profissões e negócios que usam intensamente a tecnologia da informação (Fontana et al., 2021), o uso de redes sociais para comunicação corporativa de informação financeira (Giordani & Hein, 2022), a comunicação instantânea por aplicativos de mensagens e chamadas de vídeo (Brasil, 2022), o acesso a mais informação em menor tempo, aumento de acesso ao ensino e aprendizado à distância (Martins et al., 2018), impactos no *marketing* das empresas (Palaniswamy & Raj, 2022), melhorias e ampliação de acesso a serviços bancários (Boonsiritomachai & Pitchayadejanant, 2018; Lopes et al., 2018; D. de L. Oliveira, Lipke, et al., 2016), acesso a competências e parcerias remotas na solução de problemas, possibilidade de trabalho remoto (Desidério et al., 2017), rompendo as barreiras de dia e horário fixos, dentre outros. Contudo, comparativamente ao volume de pesquisas de impactos positivos, reduzido número de estudos têm abordado os impactos negativos (e. g., Cappelozza et al., 2017; Carvalho et al., 2019).

Nesse sentido, é importante compreender qual é o impacto negativo da ubiquidade de acesso às tecnologias móveis no desempenho do trabalho e

das organizações. Esta pesquisa se propõe a identificar em que medida o uso das redes sociais móveis por colaboradores impacta negativamente no desempenho organizacional das micro, pequenas e médias empresas. A esse respeito, Cappelozza *et al.* (2017) estudaram a relação entre o acesso à TI móvel e a distração digital (dentre outros), constatando alguns fatores motivacionais para o uso da TI, tais como o pouco engajamento no trabalho e perda de controle, entre outros. Os resultados do estudo apontaram que a distração pode trazer efeitos negativos para o desempenho das organizações, com consequências como a perda de produtividade e a perda de foco, contudo, a relação entre o uso de TI móvel e o desempenho organizacional não foi o alvo do estudo.

O desempenho organizacional é um construto que se distancia de uma conceituação simplista. Souza e Gosling (2017) ressaltam que existe reduzido número de investigações científicas sobre os efeitos da TI móvel no desempenho organizacional. É mesmo possível ter diferentes medidas para a mensuração do desempenho de acordo com diversas variáveis abordadas em estudos de valor da TI para as organizações (e. g., D. de L. Oliveira, Lipke, et al., 2016; D. de L. Oliveira & Maçada, 2017). Confirmando essa constatação, Brito e Oliveira (2014) relatam que o desempenho organizacional é um conceito multidimensional e complexo, cuja simplificação pode impedir a avaliação dos resul-

tados da gestão empresarial. Nesta pesquisa adota-se a abordagem predominante na literatura de valor de negócio de TI, que considera medidas perceptivas de desempenho de processos (e. g. D. de L. Oliveira & Maçada, 2017; Tallon, 2010).

Sobre os impactos da TI na organização, Janssen, Luciano e Testa (2013) identificaram que, embora haja vantagens advindas do seu uso no ambiente corporativo, existe um desconforto por não se saber os reais efeitos negativos para a empresa. Os autores sugerem, por isso, mais estudos em profundidade. Esta pesquisa atende às lacunas existentes em relação aos estudos sobre o uso de redes sociais móveis e o desempenho organizacional ao analisar o impacto do uso da TI móvel e das redes sociais móveis no desempenho organizacional a partir de estudos da área de Sistema de Informação – SI (Cappelozza et al., 2017; D. de L. Oliveira, Lipke, et al., 2016). Destaca-se que, neste trabalho, o uso das redes sociais móveis está ligado ao uso para finalidades diferentes daquelas relacionados ao trabalho, ou seja, enfatiza-se a análise do uso de TI móvel para o ‘não-trabalho’.

Este artigo está estruturado em outras quatro seções, além desta introdução. Na segunda seção consta o referencial teórico, que apresenta uma revisão da literatura sobre as redes sociais móveis e os conceitos de “desempenho”, “mobilidade” e “consumerização”; o método é apresentado na seção 3, inclu-

indo a descrição dos percursos da pesquisa, da amostra e dos procedimentos de análise dos dados; os resultados são apresentados na seção 4 e as considerações finais, na seção 5.

Fundamentação Teórica

Redes Sociais Móveis, Desempenho e Consumerização

Nesta seção, constam conceitos e resultados de estudos anteriores abrangendo as redes sociais móveis (2.1), o desempenho organizacional (2.2) e a mobilidade e consumerização (2.3). No tópico 2.4 são ainda apresentados as hipóteses e o modelo de pesquisa.

Redes Sociais Móveis

Ao longo dos anos, a Tecnologia da Informação (TI) alcançou destaque nas discussões acadêmicas e no mercado, devido a sua ubiquidade e à celeridade com que tem se projetado no cotidiano das pessoas, seja em função do potencial de uso no ensino-aprendizagem (L. C. dos Santos et al., 2020), seja como ferramenta para as relações comerciais (Moreira et al., 2019). Como faceta dessa tecnologia, as redes sociais são estruturas sem fronteiras; nelas, os usuários, pessoas ou empresas, compartilham informações e interesses diversificados (Rangel & Miranda, 2016). As interações estão ao alcance de um clique, aproximando os distantes e proporcionando a interação virtual, além de uma forma de entretenimento.

Essa possibilidade de entretenimento é encarada como uma oportunidade para as organizações, no campo do *marketing*, especialmente (Ferreira & Filho, 2015). De acordo com Gaviolli (2016), a interação é o produto do mundo globalizado, no qual milhões de usuários estão conectados como nunca antes. Evidentemente, muitos são os benefícios e efeitos negativos do uso da tecnologia. A autora afirma que as redes sociais são “plataforma de ponte” e “plataforma de muro”, por simultaneamente aproximarem os distantes e afastarem os próximos.

Constata-se a ideia de uma convergência tecnológica móvel (Ferreira & Filho, 2015). A multifuncionalidade tecnológica tem evoluído principalmente em decorrência dos periféricos móveis, que permitem a conectividade de forma ubíqua. Para Ferreira e Filho (2015), a mobilidade agrega muitas funções em um único produto, com possibilidades multiusos. Zheng e Lee (2016) entendem que inexistem limites para as redes sociais em tempo de TIs móveis, uma vez que não há restrições físicas e locais de acesso. Isso permite aos usuários a possibilidade de uso em qualquer tempo e lugar – no quarto, durante as férias, no trabalho – o que também poderia configurar uso excessivo das redes, conduzindo o usuário a um lado obscuro da TI.

Considerando o exposto, pode-se afirmar que os mecanismos de impactos das redes e mídias sociais no campo empresarial ainda são desconhecidos.

Parece inexistir entendimento conclusivo sobre as consequências delas no ambiente corporativo (Janssen et al., 2013). Embora haja vantagens, há também o desconforto por não se saber de seus reais impactos sobre a produtividade. Por isso, justificam-se pesquisas que investiguem essa realidade.

Desempenho Organizacional

O desempenho organizacional é um fenômeno complexo e multifacetado, que escapa a uma concepção simples. Assim, compreende-se melhor a abordagem de Janssen *et al.* (2013) quando esses autores afirmam que o impacto das mídias sociais digitais ainda não foi avaliado em profundidade.

A problemática do conceito de “desempenho” reside, principalmente, na forma de mensurá-lo, visto que não há somente uma medida de desempenho, mas múltiplas. Carneiro (2005) aborda o desempenho nas medidas contábeis-financeiras e em relação a clientes, mercado, processos internos, inovação e aprendizado, além de mencionar desempenho social, ambiental, comportamental/situacional, geral e agregado. Oliveira, Gastaud e Oliveira (2015) classificam o desempenho na perspectiva da Teoria Baseada em Recursos (TBR), que caracteriza a firma como conjunto de recursos em uso, aptos a influenciar o desempenho, quando são raros, valiosos, insubstituíveis e não imitáveis pela concorrência. Para os autores, o desempenho pode ser abordado na pers-

pectiva das medidas financeiras contábeis (nível de firma) e de processos de negócios, com base na percepção de gestores, seguindo a tendência de alguns estudos em Sistemas de Informação (G. Kim et al., 2011; D. de L. Oliveira, Maçada, et al., 2016; Tallon, 2007, 2010).

No campo organizacional, estudos têm demonstrado pontos positivos e também negativos em relação ao impacto das TIs no desempenho, dependendo do ramo de atuação da organização e para quais fins a TI está sendo utilizada (Aurélio et al., 2009; Bertschek & Niebel, 2015; Manica & Saccol, 2009). Ressalta-se que é necessário diferenciar o uso da TI móvel para fins de trabalho e fins não relacionados ao trabalho. De acordo com Weatherbee (2010), ocorre um uso contraproducente da TI ou um uso com potencial lesivo quando o empregado utiliza os recursos da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para fins não relacionados ao trabalho. Na visão do autor, isso pode se tornar um vício.

Considerando que os serviços de redes sociais móveis (RSM) possuem uma natureza invasiva e têm um caráter onipresente (Zheng & Lee, 2016), cada vez mais são demandados estudos desta matéria, especificamente relacionando-a ao desempenho organizacional, com a finalidade de explicar a relação entre o uso de recursos de TI e alguma medida de desempenho da organização. Oliveira, Maçada e Oliveira (2016) dissertam sobre o desempenho

das organizações, relacionando-o a métricas de rentabilidade e a níveis de firma e inferior ao de firma. As métricas ou medidas estão relacionadas a processos, eficiência e eficácia que, quando atingidos, acabam por impactar o desempenho da organização e, consequentemente, o resultado da firma. Observa-se que os estudos nas áreas de desempenho organizacional têm se concentrado nos níveis de processo ou operacional. De acordo com Lunardi, Becker e Maçada (2010), tem sido difícil apontar os impactos da TI, principalmente, nos níveis estratégicos e econômicos.

Para esta pesquisa, são abordadas variáveis de desempenho referentes a processos internos. Estudos sobre impactos da tecnologia da informação evidenciam os principais processos internos que captam os efeitos de uso da TI, a saber, os processos de: relações com clientes e fornecedores, operações e produção, melhoria do serviço e produção, vendas e *marketing* (Tallon, 2007, 2010), controles financeiro e de operações (D. de L. Oliveira, Lipke, et al., 2016), dentre outros. Pesquisas anteriores confirmam que o desempenho de processos é o primeiro nível de desempenho a captar o impacto da tecnologia da informação nas organizações, tendo em vista que a TI é utilizada diretamente para o desenvolvimento ou apoio de atividades que compõem tais processos (Gerônimo et al., 2018; D. de L. Oliveira, Maçada, et al., 2016; Tallon & Kraemer, 2000).

Entende-se que essas variáveis de processos são as que melhor se adequam ao objetivo da pesquisa, visto que a mesma busca identificar o impacto das redes sociais móveis justamente nos processos internos da organização. Adicionalmente, entende-se que diversas variáveis afetam o desempenho no nível da firma (*e.g.* lucratividade, participação de mercado etc.), conforme estudos anteriores têm demonstrado (G. Kim et al., 2011; D. de L. Oliveira & Maçada, 2013, 2017), portanto, o uso de variáveis intermediárias ao nível da firma tende a captar diretamente o impacto da TI.

Mobilidade e Consumerização

Gaviolli (2016) refere-se ao “tempo da mobilidade” e da “comunicação multiplataforma”. As informações estão ao alcance de um clique, a uma velocidade jamais vista. Para Ferreira e Filho (2015) a mobilidade agrega muitas funções em um único produto com possibilidades variadas de usos. A mobilidade está relacionada ao fato de algumas tecnologias poderem ser levadas para qualquer lugar: o móvel foi criado para ser usado enquanto se está em movimento (Saccol & Reinhard, 2007). Existem diferentes perspectivas sobre o assunto e alguns estudos mostram os efeitos positivos, bem como negativos da mobilidade (Quinton & Wilson, 2016; Salehan & Negahban, 2013). Nesse campo da TI, a problemática repousa sobre os efeitos negativos da mobilidade sobre o desempenho. Para Jamaluddin *et al.* (2015), as tecnologias

móveis proporcionam uma conectividade adicional às pessoas, o que as torna vulneráveis a vícios e ao uso problemático da TI.

Percebe-se, assim, uma sociedade totalmente imersa no uso de aplicativos móveis, *e.g.* jogos, redes sociais etc. (Rangel & Miranda, 2016; Simões et al., 2019). Para as organizações, as contribuições líquidas da *internet* móvel ainda não estão evidentes ou tão claras (Bertschek & Niebel, 2015). O que se sabe é que o “móvel” permite uma conectividade constante e que isso está relacionado à produtividade e ao desempenho, tanto positiva quanto negativamente (Cappellosa et al., 2017; Carvalho et al., 2019). Corroborando este entendimento, de acordo com Gaviolli (2016), a tecnologia móvel serve como plataforma de ponte ou de muro.

Esse cenário de contrastes é agravado pelo contexto da consumerização de TI que, de acordo com Sen (2012), é a tendência de utilização de tecnologias de uso particular no trabalho. Harris *et al.* (2012) identificam a consumerização como a segunda revolução, invasiva, marcada pela onipresença de utilidades móveis no contexto laboral. Trata-se de fenômeno com pontos positivos e negativos, que é complexo e multifacetado, carecendo de estudos profundos em diferentes ambientes.

Hino (2019) aponta, no contexto da educação, que professores devem liderar o processo de desenvolvimento de habilidades tecnológicas dos seus alunos para que não sejam reféns da con-

sumerização dentro do contexto escolar. Mostrando que há um grande desafio da sociedade como um todo para conter os impactos negativos do uso pessoal de tecnologias no ambiente de trabalho, escolar ou qualquer outro. Com o uso de tecnologias pessoais no trabalho pode ocorrer, de acordo com Weatherbee (2010), o uso contraproducente, que é justamente o uso para fins de não trabalho.

Hipóteses e Modelo de Pesquisa

A utilização das redes sociais móveis ocorre fundada em diversas concepções de motivos, finalidades e facilidades do usuário (Salehan & Negahban, 2013). O crescimento no comércio de telefones celulares inteligentes, também conhecidos como *smartphones*, colabora para que haja um aumento acentuado na utilização das redes móveis. De acordo com Salehan e Negahban (2013), existe um hábito de verificação [acesso] constante desses aparelhos, o que impacta na sua forma de uso.

De acordo com Cappellosza *et al.* (2017), a dependência das tecnologias móveis é a principal causa de uso de tecnologias no ambiente de trabalho. A pesquisa dos autores revelou que existe uma distração digital causada pelo uso dessas tecnologias no contexto laboral e que isso impacta na concentração do profissional, o que poderia causar perda de produtividade, entre outros problemas. Jamaluddin *et al.* (2015) relatam que o uso de *internet* para fins pessoais no local de trabalho é contraproducente e origina efeitos negativos

para a organização. Os dispositivos móveis no mercado, com facilidades, *design* e preços acessíveis, viabilizam um maior consumo desses aparelhos e, consequentemente, maior probabilidade de uso. A atratividade e a utilidade dos *smartphones* reforçam a tendência de aumento de frequência e duração de usos dos dispositivos móveis (Cappellosza *et al.*, 2017). Com base no exposto, é apresentada a hipótese H1:

H1 – A frequência de uso das redes sociais móveis impacta positivamente na distração digital

Kim e Byrne (2011) relatam que mais da metade do tempo gasto pelo colaborador na *web* é para fins não relacionados ao trabalho. Os autores consideram que as redes sociais móveis possibilitam uma conectividade adicional aos usuários, permitindo o acesso em qualquer lugar e hora, favorecendo o crescimento das redes pessoais que alimentam o uso em um ciclo vicioso.

O tamanho de rede (*e. g.* número de contatos ou amigos) sinaliza para a maior demanda por acesso/uso de redes sociais móveis, o que possibilita enunciar a hipótese H2.

H2 – O tamanho da rede social (a quantidade de amigos online) impacta positivamente na frequência de uso da rede.

As causas ou finalidades apontadas em estudos anteriores para o uso das redes sociais móveis no ambiente corporativo são diversas. Weatherbee

(2010) afirma que frequentemente os fins desse uso não estão relacionados ao trabalho, por exemplo: prática de jogos, acesso a dados bancários particulares, acesso a *blogs* e *e-mail* particular – tudo aquilo que tem potencial de desviar a atenção do trabalho. Os usuários são influenciados por fatores externos e internos (Vitak et al., 2011). Fatores como vício em TI e perda de controle reduzido de impulso são apontados na literatura como possíveis causas para o uso das redes sociais no ambiente de trabalho. Adicionalmente, há suporte para considerar que o uso de redes sociais está associado às distrações no ambiente de trabalho. O conforto promovido pela conexão a ambientes virtuais pode motivar o acesso na empresa (Cappelozza et al., 2017). A partir dessa consideração teórica, apresenta-se a terceira hipótese.

H3 – A finalidade de uso das redes sociais móveis está associada positivamente à distração digital.

As barreiras que outrora existiam na comunicação são quase inexistentes, devido à convergência móvel (Ferreira & Filho, 2015). As redes sociais móveis são acessadas diariamente por milhares de usuários no mundo e a taxa de penetração de aparelhos inteligentes no mercado aumenta a cada ano.

Dados da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) mostram que o número de acessos à telefonia móvel no país chegou a 228,6 milhões (abril de 2019), o que totaliza mais de um acesso por habitante – cerca de 1,1 acesso por

habitante (Anatel, 2019). Ressalta-se que a migração para as plataformas móveis poderia contribuir para um uso contraproducente da TI (Weatherbee, 2010), se não for gerido pela organização. A utilização da tecnologia da informação desordenadamente no ambiente de trabalho é também considerada como um mau uso da TI. Tendo em vista a ubiquidade da informação e do uso das tecnologias móveis, as empresas tendem a ser mais flexíveis quanto ao uso, o que poderia contribuir para a utilização indevida das redes. A flexibilidade está associada à liberdade que as organizações propiciam aos colaboradores, visando à motivação e a maior produtividade. Isso está enunciado na quarta hipótese.

H4 – A flexibilidade organizacional impacta positivamente na motivação de uso da rede social.

Identificar a causa da utilização das redes sociais móveis na organização tem sido objeto de alguns estudos (Jamaluddin et al., 2015; Vorderer et al., 2016; Weatherbee, 2010). Essas causas têm sido variadas – desde o hábito até fatores internos, tais como dependência móvel e vício em *internet*. De acordo com Cappelozza et al. (2017), alguns fatores podem contribuir para que haja uma utilização de tecnologias móveis no ambiente de trabalho: a dependência tecnológica, a facilidade do acesso móvel proporcionado pelos *smartphones*, a falta de engajamento no trabalho, a po-

pularização desses periféricos. Os autores mostram que o uso indiscriminado dessas ferramentas no local de trabalho pode ocasionar distração e perda de produtividade. Essa distração recebe a designação de “distração digital”. Nesta linha, H5 é enunciada.

H5 – A motivação de uso da rede social impacta positivamente na distração digital.

Um comportamento contraproducente, por exemplo, diz respeito a um trabalho realizado pelo colaborador sem o cumprimento dos padrões organizacionais, estando permanentemente *online*. Trata-se de outro exemplo de um comportamento com possíveis consequências negativas para a organização (Vorderer et al., 2016; Weatherbee, 2010).

Como citado, o uso das redes sociais móveis no ambiente de trabalho pode causar perda de produtividade, entre outras consequências, devido à distração causada pela TI. Em decorrência da distração digital, ocorre a distração no trabalho, que se percebe quando as atividades que precisam ser realizadas deixam de ser feitas. Isso possibilita enunciar a relação entre a distração digital e a distração no trabalho (Cappelozza et al., 2017), como apresentado na sexta hipótese:

H6 – A distração digital impacta positivamente na distração no trabalho.

Há correntes na literatura de sistemas de informação que buscam identificar os reais impactos do uso da tecnologia da informação no ambiente organizacional, relacionados a variáveis específicas. Oliveira *et al.* (2015), no que diz respeito a medidas de desempenho, relatam que a TI pode afetar as organizações em níveis da firma e inferiores ao da firma. O nível da firma é analisado com medidas de rentabilidade, lucro e eficiência; os níveis inferiores ao da firma dizem respeito aos processos internos, desempenho de setores, inovação (D. de L. Oliveira & Maçada, 2017).

Os processos internos são os primeiros a captarem o impacto da tecnologia da informação (D. de L. Oliveira & Maçada, 2017; D. L. Oliveira et al., 2015; Tallon, 2010). No entanto, não tem sido fácil avaliar o desempenho nos processos de negócio, conforme defendem Souza e Gosling (2017), uma vez que também várias métricas podem ser empregadas nessa mensuração. O que se percebe é que os processos tendem a ser afetados pela TI nas diversas organizações (Tallon, 2010). A hipótese H7 apresenta a relação entre distração no trabalho e os processos de negócios.

H7 – A distração no trabalho impacta negativamente no desempenho de processos internos.

A Figura 1 apresenta o modelo de pesquisa, com as variáveis e as hipóteses, a fim de explicitar as relações entre

os construtos. Na seção 3 são apresentados os procedimentos metodológicos adotados para o estudo.

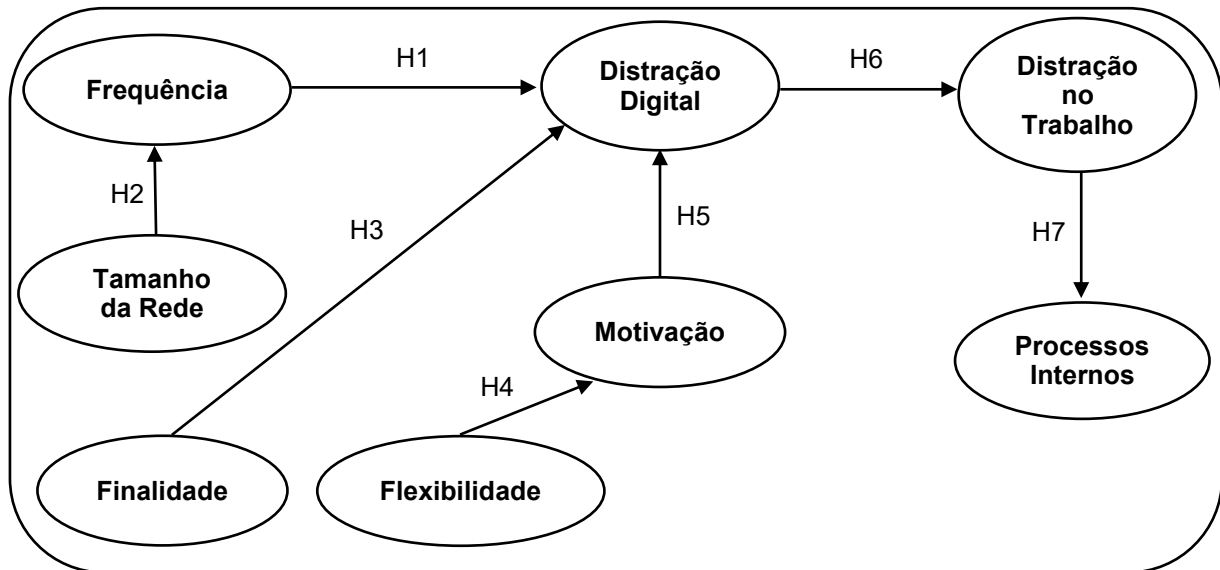


Figura 1. Modelo de pesquisa: ubiquidade de redes sociais móveis e desempenho.
Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Procedimentos metodológicos

Abordagem metodológica e procedimentos de coleta de dados

Utilizou-se a *survey* (levantamento) como abordagem metodológica da pesquisa. De acordo com Creswell (2010), “um projeto de levantamento apresenta uma descrição quantitativa ou numérica de tendências, atitudes ou opiniões de uma população, estudando-se uma amostra dessa população”. A partir dos resultados da amostra, de um levantamento de corte transversal com dados coletados em um momento do tempo, o

pesquisador generaliza ou faz afirmações sobre a população.

A população pesquisada compreende empregados e/ou gestores de organizações do setor de comércio, indústria, agronegócios e serviços de cidades da Região Sul de Rondônia, vinculadas às respectivas associações comerciais. Uma amostra foi obtida em um procedimento multifásico, que ocorre quando o pesquisador primeiro identifica os grupos ou organizações, obtém informações dos indivíduos pertencentes a eles e depois as amostras dentro desse universo (Creswell, 2010). A partir da revisão da literatura, foi proposto o instrumento de pesquisa com as variáveis latentes respectivas, quais sejam:

frequência, tamanho da rede, finalidade, flexibilidade, distração digital, motivação, distração no trabalho e processos internos. (Vide definições e medidas nos apêndices).

A coleta de dados para o estudo se deu por meio de formulários autoadministrados. Pesquisas na área de Sistemas de Informação têm adotado esse tipo de instrumento para o estudo do valor da TI nas organizações (Cappelozza et al., 2017; D. de L. Oliveira, Maçada, et al., 2016; E. V. De Souza & Gosling, 2017). Os formulários foram confeccionados na plataforma do Google Formulários (Google, 2017), estruturados em formato de perguntas e enviados aos e-mails das associações comerciais de cidades do Estado de Rondônia por meio de um *link* que, por sua vez, foi encaminhado via e-mail ou aplicativos de mensagens para as empresas associadas. A escolha das associações se deu por conveniência e maior facilidade de acesso às empresas. Não é possível dizer a quantidade de empresas participantes, visto que o *link* foi disponibilizado a todas de forma idêntica e no questionário não há a necessidade de informar o nome do local de trabalho ou empresa. Ressalta-se que o alvo da pesquisa é a percepção do usuário sobre a utilização de redes sociais móveis no trabalho.

Os procedimentos da pesquisa incluem a realização de duas *surveys* (piloto e completa), com o objetivo de definir o modelo de medida e testar as hipóteses propostas na seção 2.4. Na seção de resultados são apresentados detalhes desses procedimentos.

A pesquisa está ancorada em técnicas quantitativas, tendo em vista que trata dos impactos gerados pela TI nas organizações e no desempenho dos colaboradores. Assim, as variáveis de pesquisa são mensuradas por escala Likert com sete pontos (de “1= discordo totalmente” a “7= concordo totalmente”).

Análise de dados e instrumento de pesquisa

A técnica estatística para a análise dos dados é a Modelagem de Equações Estruturais, baseada em Partial Least Squares (PLS), considerando seu caráter exploratório em vista do reduzido número de estudos sobre o valor da TI na perspectiva do uso das redes sociais. Estudos na área de valor da TI têm adotado essa técnica de análise para abordagens semelhantes (Cappelozza et al., 2017; D. D. L. Oliveira, Lipke, et al., 2016).

O instrumento de pesquisa utilizado na survey completa consta de 32 itens, apresentados na Tabela 1.

Itens por construto	Fonte
Processos internos ProcInt01 – Realizo as atividades do trabalho de acordo com o padrão de qualidade exigida (escala 1 a 7) ProcInt02 – As metas são atingidas (escala 1 a 7) ProcInt03 – O atendimento prestado ao cliente é de excelência (escala 1 a 7) ProcInt04. Temos uma boa interação com o consumidor (escala 1 a 7) ProcInt05 – Atendo clientes e fornecedores de forma ágil (escala 1 a 7) ProcInt06 – Há interação plena com os colegas de trabalho (escala 1 a 7) ProcInt07 – Considero-me produtivo (escala 1 a 7)	Gonçalves (2000); Lunardi et al. (2013); Brito e Oliveira (2016);
Flexibilidade Organizacional CompT08 – O acesso liberado a rede <i>wifi</i> é um fator importante (escala 1 a 7) CompT09 – No meu trabalho sinto ampla liberdade de escolhas e ações (escala 1 a 7) CompT10 – Há motivação e liberdade no ambiente de trabalho (escala 1 a 7) CompT11 – Sinto-me motivado no trabalho (escala 1 a 7) CompT12 – A organização é flexível (escala 1 a 7)	Souza e Altoé (2016); Brito e Oliveira (2016); Jamaluddin <i>et al.</i> , (2015); Bertschek and Niebel (2016);
Frequência de uso FreQ13 – Quanto tempo por dia utiliza os aparelhos para acessar as redes sociais móveis? (em horas e/ou minutos) FreQ14 – Desse total quanto é para atividades relacionadas ao trabalho em %?	Salehan and Arash (2013); Zheng and Lee (2016); Vorderer <i>et al.</i> , (2016); Jamaluddin <i>et al</i> (2015);
Tamanho da rede TamRd15 – A quantidade de amigos nas redes sociais móveis influencia no uso (escala 1 a 7) TamRd16 – Quais aplicativos e redes utiliza? (Transformado em quantidade). TamRd17 – Qual o percentual dos seus contatos estão associados ao trabalho? ____ TamRd18 – A quantidade de amigos está associada a necessidade de bate papos, acesso e trocas de mensagem (escala 1 a 7)	Salehan and Arash (2013);
Finalidade de uso FinLd19. Independentemente da liberação da rede wifi por parte da empresa, eu utilizo as redes através de dados móveis (escala 1 a 7) FinLd20– Associao a utilização das redes sociais móveis ao trabalho, principalmente os relacionados à captação e manutenção dos clientes (escala 1 a 7). FinLd21 – Utilizo as redes sociais móveis para comunicação interna, Ex.: Solicitações de documentos entre departamentos, avisos, circulares ... (escala de 1 a 7) FinLd22_Rev – Utilizo as redes sociais móveis para comunicação externa, Ex.: Fornecedores, clientes... (escala 1 a 7)	Weatherbee (2010); Salehan and Arash (2013); Cappellozza <i>et al.</i> , (2017)
Motivação de uso MotV23 – Não consigo ficar <i>off-line</i> (escala 1 a 7) MotV24 – O ambiente onde estou inserido favorece o uso de aparelhos para acesso as redes sociais móveis (escala 1 a 7) MotV25 – Acessar as redes sociais móveis aumenta a minha rede de <i>networking</i> (escala 1 a 7)	Vorderer <i>et al.</i> , (2016); Vitak <i>et al.</i> (2011);

Tabela 1. Instrumento de pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa.

Distração Digital DD26 – De vez em quando, eu adio outras obrigações por causa do meu <i>smartphone</i> (escala 1 a 7) DD27 – Uso meu <i>smartphone</i> para evitar de fazer as coisas chatas (escala 1 a 7) DD28 – Usar meu <i>smartphone</i> é uma forma de esquecer as coisas que devo fazer e não quero (escala 1 a 7)	Cappelozza <i>et al.</i> , (2017)
Distração no Trabalho DT29 – Sinto-me disperso quando estou no trabalho (escala 1 a 7) DT30 – Tenho dificuldade em me concentrar no trabalho (escala 1 a 7) DT31 – Sinto-me desinteressado com meu trabalho (escala 1 a 7) DT32 – Me distraio facilmente quando estou no trabalho (escala 1 a 7)	Cappelozza <i>et al.</i> , (2017)

Tabela 1. Instrumento de pesquisa (cont.)

Fonte: Dados da pesquisa.

Para cada construto é apresentado um conceito operacional, com vistas à compreensão das relações propostas nas Hipóteses de pesquisa e materializadas nos resultados (Tabela 2).

A partir dos conceitos operacionais e do instrumento de pesquisa aplicado, os resultados podem ser analisados e interpretados (Seção 4).

Construto	Conceito operacional	Fonte
Processos Internos	Aspectos de processos internos, compostos por 11 itens, mensurados por escala Likert, sendo 1, Discordo Totalmente, e 7, Concordo Totalmente. (Eficiência, eficácia, relacionamento como cliente, procrastinação de processos, produtividade e flexibilidade).	Gonçalves (2000); Lunardi <i>et al.</i> (2013); Brito e Oliveira (2016).
Flexibilidade organizacional	Flexibilidade da organização para uso das redes, composta por 7 itens, mensurados por escala Likert, sendo 1, Discordo Totalmente, e 7, Concordo Totalmente. (Interação pessoal, comunicação organizacional, motivação e Liberdade).	Souza e Altoé (2016); Brito e Oliveira, (2014); Jamaluddin <i>et al.</i> , (2015); Bertschek and Niebel, (2015)
Frequência	Aspectos de frequência, compostos por 4 itens, mensurados por escala Likert, sendo 1, Discordo Totalmente, e 7, Concordo Totalmente. (Acesso diário e duração do acesso as redes).	Salehan and Negahban, (2013); Zheng and Lee, (2016); Vorderer <i>et al.</i> , (2016); Jamaluddin <i>et al.</i> (2015)
Tamanho da Rede	Aspectos de tamanho da rede, compostos por 4 itens, mensurados por escala Likert, sendo 1, Discordo Totalmente, e 7, Concordo Totalmente. (Quantidade de amigos/contatos).	Salehan and Arash (2013);
Finalidade de uso	Aspectos de finalidade (para que as pessoas utilizam redes sociais), compostos por 6 itens, mensurados por escala Likert, sendo 1, Discordo Totalmente, e 7, Concordo Totalmente. (Relacionados ao trabalho e não relacionados ao trabalho).	Weatherbee (2010); Salehan and Arash, (2013); Cappelozza <i>et al.</i> , (2017)
Motivação de uso	Aspectos de motivação (o porquê de as pessoas utilizarem redes móveis), compostos por 7 itens, mensurados por escala Likert, sendo 1, Discordo Totalmente, e 7, Concordo Totalmente. (Permanência online, fatores externos e fatores internos).	Vorderer <i>et al.</i> , (2016); Vitak, Crouse, e Larose, (2011);

Construto	Conceito operacional	Fonte
Distração digital	Distração de atividades do trabalho em função do uso de tecnologia móvel, composta por 3 itens, mensurados por escala Likert, sendo 1, Discordo Totalmente, e 7, Concordo Totalmente.	Cappellosza <i>et al.</i> , 2017)
Distração no trabalho	Distração nas atividades laborais, independentemente se em função do uso de tecnologias móveis, composta por 4 itens, mensurados por escala Likert, sendo 1, Discordo Totalmente, e 7, Concordo Totalmente.	Cappellosza <i>et al.</i> , 2017)

Tabela 2. Conceito operacional dos construtos.
Fonte: Dados da pesquisa.

Resultados

Esta seção apresenta os dados demográficos da amostra utilizada, o desenvolvimento do modelo de medida, o teste das hipóteses no modelo estrutural, seguido da discussão dos achados à luz da literatura.

Dados Demográficos

Na fase inicial da pesquisa foi realizada uma survey piloto, mediante questionário enviado por e-mail e aplicativo de mensagem, com empregados e gestores de micro e pequenas empresas vinculados aos cursos de Administração e Ciências Contábeis de uma Universidade do Norte do país – com vistas a definir o modelo de medida preliminar. Somente discentes que atuavam em micro e pequenas empresas foram convidados a participar, tendo em vista que o foco do estudo está nas empresas desse porte.

O formulário foi construído por meio do Google Formulário. A survey ficou disponível por um período de 15 dias. Foi adotado um intervalo de cinco dias para cada reenvio (dois lembretes). Ao todo, 61 pessoas retornaram o ques-

tionário, sendo que uma resposta foi excluída pelo fato de o participante não aceitar participar da pesquisa; sete foram excluídas devido ao fato de os respondentes atuarem em empresas de grande porte, que estão fora do escopo da pesquisa; e quatro foram excluídos porque a organização onde trabalham não permite o acesso a dispositivos móveis. No total, 49 respondentes participaram do estudo piloto.

Na survey completa, realizada diretamente com as empresas associadas (colaboradores), participaram 69 pessoas (respostas válidas), entre gestores e colaboradores vinculados às associações comerciais de municípios de Rondônia.

O tempo médio estimado de uso das redes sociais móveis foi de três horas e quarenta minutos por dia. Desse total, o tempo médio de uso para assuntos relacionados ao trabalho foi 40%, sendo que 60% do tempo é destinado a acesso de assuntos pessoais. Assim, aproximadamente 02h12min de acesso são destinados para finalidades não relacionadas ao trabalho. Esses resultados (3h40min) se aproximam do tempo mé-

dio de acesso às redes na América Latina (03h29min) e na África (03h10min), em contraste com o tempo da América do Norte (02h06min) – conforme dados

de 2018 da Digital Information World (World, 2019). Dados demográficos adicionais constam na Tabela 3.

Características	n	%
Porte da firma		
Microempresa	27	39,13%
Pequena Empresa	18	26,09%
Média Empresa	24	34,78%
Ramo de atuação		
Agronegócio	0	0,00%
Comércio	25	36,23%
Indústria	0	0,00%
Serviços	44	63,77%
Função		
Colaborador	63	91,30%
Gestor	6	8,70%
Quantidade de Funcionários		
De 1 a 20	38	55,07%
Mais de 20	31	44,93%
Tempo médio de acesso	3h40min	-
% Destinado ao trabalho	-	40%
% Destinado ao não trabalho	-	60%
Número médio de contatos [amigos na rede social/aplicativo de mensagem]	940	-

Tabela 3. Dados demográficos da pesquisa (survey completa).

Fonte: Dados da pesquisa.

Modelo de Medida: Survey Piloto

Foi aplicada uma survey piloto para definir o modelo de medida, que seguiu os procedimentos indicados para modelos que adotam PLS, incluindo as cargas fatoriais, a confiabilidade e a validade (Ringle et al., 2012). Os itens adotados para mensuração dos construtos são reflexivos. Ao todo, foram obtidas 49 respostas válidas no estudo piloto. (A descrição das variáveis e dos conceitos é disponibilizada nos apêndices).

Antes dos procedimentos de determinação do modelo de medida, analisou-se a distribuição dos dados. A partir do teste de Kolmogorov-Smirnov, constatou-se, para as variáveis, que os dados apresentam distribuição que se distancia da normalidade ($p < 0,05$), o que justifica o uso de técnicas estatísticas flexíveis à distribuição não normal, a exemplo da PLS (Hair et al., 2013). Procedimento semelhante tem sido realizado em estudos sobre o valor da TI (e.g., Cappellozza et al., 2017; E. V. De Souza & Gosling, 2017).

A recomendação de carga mínima ($> 0,50$) foi analisada conjuntamente com os coeficientes de validade e confiabilidade do modelo, com vistas a garantir a solidez estrutural para os testes de itens isolados (Bido et al., 2010). Considerando essa análise conjunta, o caráter exploratório do estudo, bem como a necessidade de aplicação em amostras maiores, manteve-se as cargas acima de 0,45 nesta fase (piloto). A análise das cargas cruzadas revelou que as cargas fatoriais estão acima desse ponto mínimo. Portanto, a variância explicada para cada item ultrapassa o mínimo de 0,25 (Hair et al., 2005).

Considerando o uso de construtos, o modelo de medida é analisado quanto à validade convergente e discriminante (Bradley et al., 2012). Dessa forma, procedeu-se à análise da validade convergente dos construtos (Tabela 4), com base na Variância Média Explicada (VME). Segundo a literatura específica, a VME deve ser superior a 0,50 para que haja garantias de validade convergente, ou seja, para que se conclua que os

diversos itens manifestos mensuram adequadamente os construtos que se propõem a mensurar (Fornell & Larcker, 1981; Tallon, 2010).

Adicionalmente, a validade discriminante é um requisito para os modelos de medida, sendo conceituada como a extensão em que uma variável latente se diferencia de outras variáveis latentes (Farrell, 2010). Um indicador dessa diferença entre construtos consta nas cargas fatoriais cruzadas, que evidencia a unicidade de carregamento de cada item em um construto, predominantemente. Constatou-se, pelas cargas, que os itens carregam valores elevados e significantes ($p < 0,05$) nos respectivos construtos. Além desse elemento de validade discriminante, adota-se, como alternativa para medir a extensão da diferença entre construtos, a raiz quadrada da VME de cada fator, que deve exceder a correlação entre cada par de fatores (Fornell & Larcker, 1981). Verifica-se, pelos indicadores da Tabela 4, o atendimento ao critério de validade discriminante.

Construto	C. Comp.	VME	1	2	3	4	5	6
1. Desempenho comportamental	0,88	0,61	0,78					
2. Finalidade da rede	0,68	0,57	-0,18	0,75				
3. Frequência de uso	0,99	0,98	-0,29	0,61	0,99			
4. Motivação de uso	0,80	0,57	0,24	-0,64	-0,51	0,76		
5. Processos internos	0,89	0,54	0,47	-0,17	-0,23	-0,00	0,73	
6. Tamanho da rede	0,75	0,51	0,10	-0,55	-0,59	0,61	0,22	0,71

Tabela 4. Validade discriminante e convergente (*survey* piloto).

Notas: Os valores na diagonal principal são as raízes quadradas da VME. Valores abaixo da diagonal principal são correlações interconstrutos.

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto à consistência interna da escala, os coeficientes de confiabilidade composta (Tabela 4) para os construtos da pesquisa atendem à recomendação da literatura, que é de 0,70 em estudos exploratórios (Hair et al., 2005). Assim, considerando os indicadores de confiabilidade e validade do modelo de medida no estudo piloto, na subseção denominada “Modelo de Medida: Survey Completa” à qual apresenta a validação deste modelo na survey completa com vistas ao teste das hipóteses (modelo estrutural está na subseção “Modelo Estrutural: Coeficientes das Trajetórias e Hipóteses”).

Modelo de Medida: Survey Completa

Para a survey completa, foram realizados os mesmos procedimentos para confirmação do modelo de medida adotados na survey piloto. Houve inclusão de dois constructos, quais sejam a ‘distração digital’ e a ‘distração no trabalho’ na fase de estudo completo, tendo em vista o surgimento de literatura que apontava a relevância destes construtos nos estudos de impactos da TI móvel (Cappellozza et al., 2017). Houve a mudança no nome do constructo “desem-

penho comportamental” para “flexibilidade organizacional”, visto que os itens estão relacionados à flexibilidade/liberdade na organização para uso de redes sociais móveis. As variáveis manifestas que carregaram em construtos distintos, em decorrência da semelhança de conteúdo com os novos construtos, foram renumeradas.

Consideradas as alterações citadas, ressalta-se que os itens carregaram nos constructos como previsto na survey piloto, com exceção de “CompT08”, “FinLd17”, “TamRd15” e “ProcInt06”, que foram eliminados por terem carga menor que 0,60. Portanto, dos 32 itens do instrumento de pesquisa aplicado na survey completa, 28 itens permaneceram no modelo de medida. Na Tabela 5 constam as cargas cruzadas entre construtos.

Como no estudo piloto, procedeu-se também à análise da validade convergente dos construtos (Tabela 6) na survey completa, com base na VME. Segundo a literatura, a VME deve ser superior a 0,50 para que haja garantias de validade convergente, ou seja, para que os diversos itens manifestos mensurem adequadamente os construtos que se propõem a mensurar (Fornell & Larcker, 1981; Tallon, 2010).

	FlexibOrg	DD	DT	Finred	Freq	Motuso	ProcInt	Tamred
CompT09	0,926	0,022	-0,006	-0,285	-0,113	0,347	0,516	-0,222
CompT10	0,925	0,017	-0,061	-0,193	-0,071	0,278	0,374	-0,139
CompT11	0,876	-0,138	-0,252	-0,142	-0,190	0,199	0,389	-0,121
CompT12	0,880	0,029	-0,070	-0,199	-0,108	0,275	0,368	-0,136
DD24	0,006	0,747	0,328	-0,154	0,001	0,344	-0,199	-0,080
DD25	0,018	0,931	0,432	-0,202	0,113	0,442	-0,130	-0,049
DD26	-0,038	0,842	0,582	-0,187	0,159	0,265	-0,131	-0,012
DT27	-0,057	0,437	0,855	-0,137	0,122	0,250	-0,232	0,039
DT28	0,063	0,528	0,914	0,008	0,175	0,208	-0,243	0,083
DT29	-0,148	0,404	0,824	0,019	0,144	0,107	-0,348	0,084
DT30	-0,177	0,492	0,846	-0,102	0,179	0,079	-0,205	0,145
FinLd18_Rev	-0,250	-0,214	0,030	0,918	0,263	-0,416	-0,263	0,367
FinLd19_Rev	-0,245	-0,004	0,118	0,633	0,267	-0,243	-0,102	0,356
FinLd20_Rev	-0,166	-0,174	-0,158	0,876	0,311	-0,370	-0,184	0,371
FreQ13Min_Pessoal	-0,113	0,121	0,126	0,255	0,952	-0,035	0,023	0,384
FreQ14_Pessoal	-0,130	0,109	0,214	0,346	0,966	-0,186	-0,025	0,462
MotV21	0,151	0,405	0,103	-0,207	0,035	0,773	-0,074	-0,194
MotV22	0,280	0,293	0,191	-0,372	-0,189	0,817	0,146	-0,337
MotV23	0,314	0,272	0,148	-0,461	-0,136	0,772	0,200	-0,267
ProcInt01	0,254	-0,074	-0,173	-0,150	-0,060	0,048	0,686	-0,265
ProcInt02	0,556	-0,132	-0,282	-0,093	0,039	0,065	0,824	-0,052
ProcInt03	0,294	-0,240	-0,234	-0,242	-0,028	0,071	0,784	-0,077
ProcInt04	0,281	-0,046	-0,161	-0,271	-0,032	0,054	0,728	-0,106
ProcInt05	0,297	0,041	-0,049	-0,396	-0,007	0,312	0,566	-0,256
ProcInt07	0,290	-0,156	-0,260	-0,187	0,034	0,124	0,742	-0,109
TamRd17_ContPess	-0,201	-0,047	0,132	0,417	0,447	-0,320	-0,172	0,875
TamRdQ16_QAplic	-0,053	-0,003	0,013	0,169	0,224	-0,194	-0,033	0,678
TamRdQ18NºContPs	-0,164	-0,065	0,087	0,404	0,419	-0,326	-0,157	0,989

Tabela 5. Modelo de medida (cargas cruzadas – estudo completo)

Legenda: Freq: Frequência; Tamred: Tamanho da rede; Finred: Finalidade; Motuso: Motivação. ProcInt: Processos Internos; FlexibOrg: Flexibilidade Organizacional; DD: Distração Digital; DT: Distração no Trabalho. Alguns itens são de conteúdo reverso (*e. g.*, FinLd20_Rev), como indicado pela literatura (afirmação contrária ao que se busca, a fim de captar coerência na resposta). Nestes casos, a escala (1 a 7) é revertida na análise de dados.

Fonte: Dados da pesquisa.

A validade discriminante é um requisito para os modelos de medida, sendo conceituada como a extensão em que uma variável latente se diferencia de outras variáveis latentes (Farrell, 2010). Essa diferença entre construtos pode ser constada nas cargas fatoriais

cruzadas (Tabela 5), que evidenciam o carregamento de cada item em um construto, predominantemente. Pelas cargas cruzadas, constata-se que os itens carregam com valores elevados e significantes ($p < 0,05$) nos respectivos construtos. Além dessa abordagem à

validade discriminante, adota-se a raiz quadrada da VME de cada fator como alternativa para medir a extensão da diferença entre construtos. A VME deve exceder a correlação entre cada par de

fatores (Fornell & Larcker, 1981). Verifica-se, pelos indicadores da Tabela 6, o atendimento ao critério de validade discriminante.

Construto	C. Comp	VME	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Distração digital	0,880	0,711	<i>0,843</i>							
2. Distração no trabalho	0,919	0,741	0,543	<i>0,861</i>						
3. Finalidade da rede	0,856	0,671	-0,217	-0,059	<i>0,819</i>					
4. Flexibilidade organizacional	0,946	0,814	-0,007	-0,089	-0,237	<i>0,902</i>				
5. Frequência de uso da rede	0,958	0,919	0,119	0,181	0,317	-0,127	<i>0,959</i>			
6. Motivação de uso da rede	0,831	0,621	0,411	0,187	-0,439	0,315	-0,122	<i>0,788</i>		
7. Processos Internos	0,869	0,528	-0,175	-0,298	-0,253	0,464	-0,003	0,114	<i>0,726</i>	
8. Tamanho da rede	0,890	0,735	-0,051	0,103	0,411	-0,178	0,445	-0,337	-0,157	<i>0,857</i>

Tabela 6. Validade discriminante e convergente (*survey* completa).

Notas: Os valores na diagonal principal são as raízes quadradas da VME (itálico). Valores abaixo da diagonal principal são correlações interconstrutos.

Fonte: Dados da pesquisa.

Modelo Estrutural: Coeficientes das Trajetórias e Hipóteses

O modelo estrutural representa o conjunto de uma ou mais relações de dependência que conectam os construtos que constituíram hipóteses no modelo (Hair et al., 2005). Neste caso, o modelo estrutural testa as hipóteses

enunciadas quanto ao relacionamento entre uso de redes sociais móveis e desempenho de processos, considerando os demais construtos endógenos. Os coeficientes estruturais do modelo, com informações relativas aos valores T e p que demonstram a significância dos relacionamentos, constam na Tabela 7.

Hipótese	Relacionamento	Coefic. (β)	T	p-value
H1	Frequência → distração digital	0,201	2,064	0,035
H2	Tamanho da rede → frequência	0,445	4,241	0,000
H3	Finalidade → distração digital	-0,110	0,680	0,503
H4	Flexibilidade → motivação	0,315	2,657	0,011
H5	Motivação → distração digital	0,387	3,424	0,001
H6	Distração digital → distração no trabalho	0,543	5,228	0,000
H7	Distração no trabalho → processos internos	-0,298	2,639	0,014

Tabela 7. Resultados: coeficientes estruturais.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Os resultados do modelo (Tabela 7) suportam a hipótese H1. Portanto, há indícios de que a frequência do uso das redes sociais móveis no ambiente de trabalho está associada à distração digital ($\beta = 0,201$; $p = 0,035$), como previsto. De igual modo, a hipótese H2 é suportada, constatando que o tamanho da rede, ou seja, a quantidade de amigos *online*, está associada positivamente à frequência de uso das redes na organização ($\beta = 0,445$; $p < 0,000$).

A hipótese H3 não teve suporte nos dados, considerando que a percepção do colaborador/gestor quanto ao uso das redes sociais móveis no ambiente de trabalho para fins de comunicação pessoal (não trabalho), por meio do acesso a redes sociais e a aplicativos, não apresenta associação com a distração digital ($\beta = -0,110$; $p < 0,503$).

Quanto à quarta hipótese, há evidências estatísticas de que a flexibilidade organizacional está associada positivamente à motivação de uso das redes no ambiente organizacional ($\beta = 0,315$; $p < 0,011$). O teste de H5 apresenta indícios de que a motivação de uso das redes associa-se positivamente à distração digital do colaborador ($\beta = 0,387$; $p = 0,001$). De acordo com o enunciado, H6 também foi suportada, constatando-se uma relação positiva entre a distração digital e a distração no trabalho ($\beta = 0,543$; $p < 0,000$).

O teste da última hipótese (H7) suporta o impacto da distração no trabalho sobre o desempenho de processos

internos ($\beta = -0,298$; $p < 0,014$). O aumento da distração no trabalho, em decorrência da distração digital, está associado à redução do desempenho de processos internos. A significância estatística das estimativas para cada coeficiente estrutural foi verificada pelo procedimento *Bootstrapping*. A variância explicada dos construtos dependentes é de; 18,60% para a frequência de uso da rede; 17,10% para distração digital; 8,60% para motivação de uso; 28,40% para distração no trabalho; e 7,50%, para processos internos.

Discussão dos Resultados

Os resultados da pesquisa suportaram a hipótese H1, demonstrando que a frequência de uso das redes sociais móveis nas empresas está relacionada à distração digital. Isso pode estar ligado ao fato de que, quanto mais o colaborador utiliza as redes, menos dedica energia às atividades organizacionais. Os resultados obtidos estão alinhados a estudos correlatos (Cappelozza et al., 2017; Carvalho et al., 2019).

Com base nos resultados para a hipótese H2, constata-se que o tamanho da rede (a quantidade de amigos *online*) impacta na frequência de uso. Uma explicação possível está no fato de o tamanho da rede ser uma variável antecedente ao uso. Ou seja, quanto mais amigos nas redes sociais/aplicativos, mais suscetíveis os colaboradores ficam a conversas em bate-papos e aos aplicativos de mensagens, ou mais são demandados a

responder às redes sociais/aplicativos, por exemplo. Isso aumenta a frequência de uso, confirmando o que Ferreira e Filho (2015) relatam sobre a conectividade adicional proporcionada pela tecnologia móvel. Tal percepção pode refletir o momento atual da mobilidade, em que a tecnologia tem se movido em direção aos periféricos móveis.

A ausência de suporte para a hipótese H3 também possibilita inferências. Segundo Weatherbee (2010) a TI móvel é utilizada para fins de trabalho e de não trabalho. O fato de essa hipótese não receber suporte permite inferir que a percepção de finalidade de uso pode não estar associada à distração digital. Se o colaborador acessar as redes sociais móveis no trabalho (frequência), consequentemente, poderá se sujeitar à distração, independentemente do fim para o qual está utilizando as redes, seja para captação de clientes, seja para contato interno ou outros, tendo em vista o grande número de possibilidades de redirecionamentos (e.g. páginas, mensagens) a cada operação. Sendo para fins não relacionados ao trabalho, esse comportamento seria tido como contraproducente (Jamaluddin et al., 2015).

As evidências estatísticas suportam a hipótese H4, que prevê a associação positiva entre a flexibilidade organizacional e a motivação de uso das redes sociais móveis no trabalho. Uma interpretação possível para o resultado é o fato de que, quanto mais aberta a organização for em relação ao acesso livre à *internet* e quanto menos implementar barreiras restritivas a esse acesso, mais

os colaboradores se sentirão impelidos a acessar as redes. É possível que essa flexibilidade ocorra pelo fato de as organizações ainda não conhecerem as reais consequências da tecnologia no desempenho organizacional (Janssen et al., 2013), o que demanda investigações adicionais.

Em relação à hipótese H5, os resultados apontaram para a existência de uma relação positiva entre o motivo de uso das redes e a distração digital, o que está de acordo com a literatura (Cappelozza et al., 2017), que sinaliza alguns motivos comuns para o uso intenso de TI pessoal no ambiente de trabalho, tais como a redução de engajamento no trabalho e a falta de controle do impulso de uso da TI. Outros motivos são encontrados para a utilização da TI no ambiente de trabalho, que variam desde a dependência móvel ao mero hábito.

Pelo resultado da hipótese H6, há suporte para se considerar que a distração digital impacta na distração no trabalho. O colaborador, estando distraído, terá reflexos negativos no seu trabalho diário, deixando trabalhos pendentes, adiando obrigações ou simplesmente não fazendo o trabalho de acordo com o padrão de qualidade exigido (Jamaluddin et al., 2015; Weatherbee, 2010).

Quanto à última hipótese, H7, verificou-se que a relação negativa foi confirmada, ou seja, aumentando-se a distração no trabalho pela frequência de uso das redes e aplicativos, reduz-se o

desempenho de processos internos. Assim, o resultado de H7, para este estudo, revela que há uma associação entre a distração no trabalho [decorrente de uso intenso de redes sociais para fins 'não trabalho'] e os processos internos, corroborando estudos que apontam o impacto da TI em processos de negócios (D. de L. Oliveira & Maçada, 2017). Embora parte significativa dos estudos de impactos da TI considerem que o valor da tecnologia (impactos positivos) pode ser captado por processos de negócios (D. de L. Oliveira, Maçada, et al., 2016), esta pesquisa apresenta indício de que o uso de TI que se distancia das finalidades de negócio (não trabalho) poderia impactar negativamente no desempenho de processos.

Conclusões

Os impactos do uso da Tecnologia da Informação (TI) são estudados majoritariamente no contexto das grandes empresas, considerando a aplicação da TI no negócio e enfatizando aspectos positivos do seu uso. Majoritariamente, os estudos tratam de aspectos positivos da TI, especialmente, no contexto das médias e grandes empresas. Considerando que o segmento de micro, pequenas e médias empresas detém a maioria dos empregos privados do país e que o uso da TI é caracterizado recentemente pela ubiquidade, dada a ampla disponibilidade de dispositivos móveis, conhecer também o impacto negativo do uso pessoal de TI móvel no ambiente de trabalho é uma demanda das organizações

com vistas a estabelecerem políticas e estratégias em torno desse uso.

A pesquisa teve o objetivo de identificar em que medida o uso das redes sociais móveis no trabalho impacta negativamente no desempenho de processos internos. A pesquisa responde ao objetivo, testando um modelo multinível de associação entre os construtos relacionados ao 'uso de redes sociais móveis' e ao 'desempenho de processos'. Foi caracterizado o acesso às redes sociais, o que possibilitou perceber o impacto dessas redes no desempenho, especificamente, sobre os processos internos. Os resultados mostram uma relação direta entre a flexibilidade organizacional e a motivação do uso de redes sociais móveis, o que pode gerar consequências na distração digital.

Adicionalmente, os resultados demonstram que a frequência de acesso às redes sociais impacta na distração digital, na distração no trabalho e esta impacta no desempenho de processos. De acordo com a literatura, esses impactos negativos para a organização são representados por perda de produtividade e atrasos no fluxo de trabalho, dentre outros – o que é suportado pela pesquisa.

Constatou-se também que o tamanho da rede [número de 'amigos' online que um usuário possui] é uma variável associada à frequência de uso. Assim, quanto mais 'amigos', maiores são as chances de a frequência de uso aumentar. A pesquisa mostrou uma associação negativa entre a distração no trabalho e o desempenho em processos internos, o que está de acordo com a literatura,

uma vez que estudos anteriores defendem que o impacto da TI ocorre primeiramente no nível de processos.

O estudo oferece contribuições para pesquisadores da área de Sistemas de Informação, no contexto do presente cenário de uso intenso de tecnologias móveis – apontando oportunidades de testes de novos relacionamentos na interface entre uso de TIs pessoais móveis, redes sociais, aplicativos e desempenho das organizações. Para as empresas, a pesquisa pode contribuir com o entendimento desse fenômeno (impacto do uso de TI pessoal para acesso às redes e aplicativos), consequentemente, levando à adoção de estratégias organizacionais, com vistas a neutralizar os efeitos negativos do uso indiscriminado das redes sociais móveis, promovendo a conscientização dos colaboradores e dos gestores sobre os efeitos negativos de um acesso contraproducente na organização.

As principais limitações da pesquisa estão relacionadas à amostra e à mensuração das variáveis. Embora a coleta de dados tenha buscado a resposta de gestores, um número superior de empregados das micro, pequenas e médias empresas participaram das pesquisas. Adicionalmente, os resultados precisam ser analisados com parcimônia em função do reduzido tamanho da amostra. Estudos anteriores que utilizaram *survey* já constatarem a dificuldade de acessar gestores, em função do reduzido tempo disponível à frente de suas organizações (e. g., D. D. L. Oliveira, Lipke, et al., 2016; D. de L. Oliveira &

Maçada, 2017). A pesquisa tem caráter exploratório, o que demanda novos procedimentos relacionados à mensuração dos construtos envolvidos e aos relacionamentos entre eles quando houver interesse na generalização dos resultados. Embora o estudo tenha adotado duas etapas (*survey* piloto e *survey* completo), com resultados consistentes e semelhantes para a maioria dos construtos do modelo de medida, os construtos ‘distração digital’ e ‘distração no trabalho’ e seus itens constaram apenas no estudo completo. Em estudos seguintes, é preciso dar maior atenção a esses construtos nos modelos de pesquisa. A mensuração do tempo de uso das redes sociais foi realizada com base em horas. Recomenda-se o uso adicional de medidas escalares para captar o tempo de uso da tecnologia em estudos futuros.

Assim, o modelo desenvolvido e testado pode servir para futuras pesquisas (e. g. explorações e confirmações) sobre o tema. Sugere-se que os estudos busquem identificar a relação entre o uso de redes sociais, aplicativos e o desempenho em nível da firma, utilizando medidas objetivas e perceptivas de desempenho.

Referências

- Anatel. (2019). Brasil registra 45% de linhas pós-pagas em abril. <http://www.anatel.gov.br/dados/acessos-telefonica-movel>
- Anatel. (2023). 336,7 milhões de contra-

tos de telecomunicações em janeiro/2023. Agência Nacional de Comunicações.

<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acessos>

Aurélio, M., Mendonça, A. De, & Freitas, F. D. A. (2009). Tecnologia da informação e produtividade na indústria brasileira. *Rae-Revista de Administração de Empresas*, 49(1), 74–85.

<http://www.scielo.br/pdf/rae/v49n1/v49n1a09.pdf>

Bertschek, I., & Niebel, T. (2015). Mobile and more productive? Firm-level evidence on the productivity effects of mobile internet use. *Discussion Paper No.15-090, ZEW*, 40(15), 888–898.

<https://doi.org/10.1016/j.telpol.2016.05.007>

Bido, D. D. S., Godoy, A. S., Araújo, B. F. V. B. D., & Louback, J. C. (2010). A articulação entre as aprendizagens individual, grupal e organizacional: um estudo no ambiente industrial. *RAM-Revista de Administração Mackenzie*, 11(2), 68–95.

<http://www.scielo.br/pdf/ram/v11n2/04.pdf>

Boonsiritomachai, W., & Pitchaya-dejanant, K. (2018). Determinants affecting mobile banking adoption by generation Y based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model modified by the Technology Acceptance Model concept. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 1–10.

<https://doi.org/10.1016/j.kjss.2017.10.005>

Bradley, R. V, Pratt, R. M. E., Byrd, T. A., Outlay, C. N., & Wynn Jr., D. E.

(2012). Enterprise architecture, IT effectiveness and the mediating role of IT alignment in US hospitals. *Information Systems Journal*, 22(2), 97–127.

<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2575.2011.00379.x/abstract>

Brasil. (2022). Conectividade - 90% dos lares brasileiros já tem acesso à internet no Brasil, aponta pesquisa. <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2022/setembro/90-dos-lares-brasileiros-ja-tem-acesso-a-internet-no-brasil-aponta-pesquisa>

Brito, R. P. de, & Oliveira, L. B. De. (2014). Análise Teórica e Empírica da Relação entre Gestão de Recursos Humanos e Desempenho Organizacional. In: *Encontro Nacional Da ANPAD - EnANPAD*, 16, 1–16.

<https://doi.org/10.15728/bbr.2016.13.3.5>

Cappellozza, A., Moraes, G. H. S. M. de, Muniz, L. M., Cappellozza, A., Moraes, G. H. S. M. de, & Muniz, L. M. (2017). Uso Pessoal das Tecnologias no Trabalho: Motivadores e Efeitos à Distração Profissional. *Revista de Administração Contemporânea*, 21(5), 605–626.

<https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2017160145>

Carneiro, J. (2005). Mensuração do desempenho organizacional: questões conceituais e metodológicas. In M. Gutierrez & H. Bertrand (Eds.), *Estudos em Negócios IV* (p. 344). Mauad.

Carvalho, J. S. de, Oliveira, D. de L., Souza, J. A. de, & Ramos, E. G. (2019). Efeitos do uso de TI móvel em sala de

aula. Revista Pensamento Contemporâneo Em Administração, 13(1), 169–184. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.12712/rpca.v13i1.27437>

Chae, H.-C., Koh, C. E., & Prybutok, V. R. (2014). Information technology capability and firm performance: contradictory findings and their possible causes. *Mis Quarterly*, 38(1), 305–326.

Creswell, J. W. (2010). Projeto de pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto (Artmed (ed.); 3 ed.).

Desidério, P. H. M., Bittencourt, I. M., Sobrinho, C. A. C., & Neder, R. (2017). The social media in the projection of regional startups: observations of the profile of the companies in the social networks. *International Journal of Innovation*, 5(3), 421–434. <https://periodicos.uninove.br/index.php?journal=innovation&page=article&op=view&path%5B%5D=9819>

Farrell, A. M. (2010). Insufficient discriminant validity: A comment on Bove, Pervan, Beatty, and Shiu (2009). *Journal of Business Research*, 63(3), 324–327. <http://search.ebsco-host.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=48149210&lang=pt-br&site=ehost-live>

Ferreira, N., & Filho, E. J. M. A. (2015). Facebook e WhatsApp: Uma Análise das Preferências de uso. *Reuna*, 20(3), 47–64.

Fontana, D. D. M., Oliveira, D. D. L., Ramos, E. G., & Massaro, A. D. S. (2021). Contribuições do uso de Redes Sociais

Virtuais para o Empreendedorismo Feminino. *Revista Ciências Administrativas*, 27(1), 1–13. <https://doi.org/10.5020/2318-0722.2021.27.1.11161>

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research (JMR)*, 18(1), 39–50. <http://search.ebsco-host.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=5015357&lang=pt-br&site=ehost-live>

Gaviolli, F. M. (2016). A Linguagem dos Emojis por meio do WhatsApp nas Relações de Trabalho. XXXIX Congresso Brasileiro de Ciências Da Comunicação, 1–15.

Gerônimo, M., Mesquita, A., Oliveira, R., & Cutrim, R. (2018). The impact of an information system on productive processes: a case study in a clinical analysis laboratory of a private higher education institution. *Sistemas & Gestão*, 13(1), 107–117. <https://doi.org/10.20985/1980-5160.2018.v13n1.1291>

Giordani, M. S., & Hein, N. (2022). Determinantes do Uso Corporativo das Mídias Sociais do Facebook e Twitter para Divulgação de Informações Financeiras. *BASE – Revista de Administração e Contabilidade Da Unisinos*, 19(2), 980–1005. <https://doi.org/10.4013/base2022.192.04>

Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). Partial Least Squares Structural

Equation Modeling: Rigorous Applications, Better Results and Higher Acceptance. *Long Range Planning*, 46(1-2), 1-12.

<https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.001>

Harris, J., Ives, B., & Junglas, I. (2012). IT Consumerization: When Gadgets Turn Into Enterprises IT Tools. *MIS Quarterly Executive*, 11(3), 99-112.

Hino, M. C. (2019). Education in the Era of Technology. *Trabalho & Educação*, 28(n.1), 127-139.

Jamaluddin, H., Ahmad, Z., Alias, M., & Simun, M. (2015). Personal Internet Use: The Use of Personal Mobile Devices at the Workplace. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 172, 495-502.

<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.391>

Janssen, L. A., Luciano, E. M., & Testa, M. G. (2013). Identificação dos fatores determinantes para a adoção das mídias sociais digitais segundo os tipos de mecanismos de Governança de Tecnologia da Informação. *Análise: A Revista Acadêmica Da FACE*, 24(1), 55-66.

Kim, G., Shin, B., Kim, K. K., & Lee, H. G. (2011). IT Capabilities, Process-Oriented Dynamic Capabilities, and Firm Financial Performance. *Journal of the Association for Information Systems*, 12(7), 487-517.

Kim, S. J., & Byrne, S. (2011). Conceptualizing personal web usage in work contexts: A preliminary framework. *Computers in Human Behavior*, 27(6), 2271-2283.

<https://doi.org/10.1016/j.chb.2011.07.006>

Lee, S. W., Sung, H. J., & Jeon, H. M. (2019). Determinants of continuous intention on food delivery apps: Extending UTAUT2 with information quality. *Sustainability (Switzerland)*, 11(3141), 1-15.

<https://doi.org/10.3390/su11113141>

Lopes, E. L., Herrero, E., & Caracciolo, L. L. (2018). Aceitação do Mobile Banking no Brasil : uma Análise Por Meio do Modelo TAM Estendido. *Teoria e Prática Em Administração (TPA)*, 8, 190-221.

<https://doi.org/DOI:http://dx.doi.org/10.21714/2238-104X2018v8i1-37816>

Lunardi, G. L., Becker, J. L., & Maçada, A. C. G. (2010). Impacto da adoção de mecanismos de governança de Tecnologia de Informação (TI) no desempenho da gestão da TI: uma análise baseada na percepção dos executivos. *Revista de Ciências Da Administração*, 12(28), 11-39.

<https://doi.org/10.5007/2175-8077.2010v12n28p11>

Lunardi, G. L., Dolci, D. B., & Wendland, J. (2013). Internet Móvel nas Organizações: Fatores de Adoção e Impactos sobre o Desempenho. *RAC - Revista de Administração Contemporânea*, 17(6), 679-703.

Manica, A., & Saccol, A. I. C. Z. (2009). Avaliação dos Resultados da Adoção de Tecnologias Móveis e sem Fio: o Caso IBGE - Censo 2007. *Encontro Da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa Em Administração*, 1-16.

Martins, M., Farias, J. S., Albuquerque, P. H. M., & Pereira, D. S. (2018). Adoção de Tecnologia para Fins de Leitura: Um Estudo da Aceitação de E-Books. *BBR - Brazilian Business Review*, 15(6) (1 novembro, 2018.), 568-588.
<https://doi.org/doi:>

<http://dx.doi.org/10.15728/bbr.2018.15.6.4>

Moreira, N., Chaves, M. S., & Bignetti, B. (2019). Uma Análise dos Fatores Influenciadores para a Adoção do Mobile Banking no Brasil. *Revista Alcance*, 26(3(Set/Dez)), 279.
[https://doi.org/10.14210/al-cance.v26n3\(set/dez\).p279-299](https://doi.org/10.14210/al-cance.v26n3(set/dez).p279-299)

Moura Junior, P. J. de, & Helal, D. H. (2014). Profissionais e profissionalização em Tecnologia da Informação: indicadores de controvérsias e conflitos. *Cadernos EBAPE.BR*, 12(2), 321-338.
http://www.scielo.br/sci-elo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512014000200010&lng=en&nrm=iso

Oliveira, D. D. L., Lipke, F. A., & Silva, S. R. F. (2016). Capacidades de internet banking e desempenho das pequenas empresas: o valor de negócio da TI na perspectiva de capacidades externas. *BASE - Revista de Administração e Contabilidade Da Unisinos*, 13(4), 265-278.
<https://doi.org/10.4013/base.2016.134.01>

Oliveira, D. de L., Lipke, F. A., & Silva, S. (2016). Internet Banking Capabilities and Performance of Small Business: The IT Business Value from the Perspective

of External Capabilities. *BASE - Revista de Administração e Contabilidade Da Unisinos*, 13(4), 265-278.
<http://www.revistas.unisinos.br/index.php/base/article/view/8718>

Oliveira, D. de L., & Maçada, A. C. G. (2013). Capacidades de TI e desempenho da firma nas empresas brasileiras mais inovadoras no uso da TI. *Revista de Administração e Inovação*, 10(1), 79-97. <http://www.spell.org.br/documentos/ver/9729/capacidades-de-ti-e-de-sempenho-da-firma-nas-empresas-brasileiras-mais-inovadoras-no-uso-da-ti>

Oliveira, D. de L., & Maçada, A. C. G. (2017). Valor das capacidades de TI para o negócio: análise de desempenho multinível nas organizações brasileiras. *Gestão & Produção*, 24, 295-309.
http://www.scielo.br/sci-elo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2017000200295&nrm=iso

Oliveira, D. de L., Maçada, A. C. G., & Oliveira, G. D. (2016). Business value of IT capabilities: effects on processes and firm performance in a developing country. *Review of Business Management*, 18(60), 245-266.
<https://doi.org/10.7819/rbgn.v18i60.2746>

Oliveira, D. L., Maçada, A. C. G., & Oliveira, G. D. (2015). Valor da Tecnologia da Informação na Firma: Estudo com Empresas Brasileiras. *Revista de Administração Contemporânea*, 19(2), 170-192. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac20151410>

Palaniswamy, V., & Raj, K. (2022). Social media marketing adoption by agriculturists: a TAM based study. *International Journal of Professional Business Review*, 7(2), 1–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.26668/businessreview/2022.v7i2.0537>

Quinton, S., & Wilson, D. (2016). Tensions and ties in social media networks: Towards a model of understanding business relationship development and business performance enhancement through the use of LinkedIn. *Industrial Marketing Management*, 54, 15–24. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2015.12.001>

Rangel, J. R., & Miranda, G. J. (2016). Desempenho Acadêmico e o Uso de Redes Sociais. *Sociedade, Contabilidade e Gestão*, 11(2), 139–154. <http://www.atena.org.br/revista/ojs-2.2.3-06/in-dex.php/ufrj/article/view/2786/2300>

Ringle, C. M., Sarstedt, M., & Straub, D. W. (2012). A Critical Look at the Use of PLS-SEM in MIS Quarterly. *Mis Quarterly*, 36(1), 3–14.

Saccol, A. Z., & Reinhard, N. (2007). Tecnologias de informação móveis, sem fio e ubíquas: definições, estado-da-arte e oportunidades de pesquisa. *Revista de Administração Contemporânea*, 11(4), 175–198. <https://doi.org/10.1590/S1415-6552007000400009>

Salehan, M., & Negahban, A. (2013). Social networking on smartphones: When

mobile phones become addictive. *Computers in Human Behavior*, 29(6), 2632–2639.

<https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.07.003>

Santos, A. C. dos, Friedrich, M. P. A., & Hein, N. (2020). Determinantes da utilização de canais de serviços mobile banking para transações financeiras. *Revista Gestão & Tecnologia*, 20(1), 33–53. <http://www.spell.org.br/documentos/ver/56092/determinantes-da-utilizacao-de-canais-de-servicos--mobile-banking--para-transacoes-financeiras>

Santos, L. C. dos, Freitas, A. S. de, & Ferreira, J. B. (2020). WhatsApp como ferramenta de ensino e aprendizagem por professores do ensino superior: uma avaliação utilizando o modelo de aceitação de tecnologia TAM. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 19(2), 257–279. <https://doi.org/10.21529/re-cadm.2020011>

Sen, P. K. (2012). Consumerization of Information Technology: Drivers, Benefits and Challenges for New Zealand Corporates [Victoria University of Wellington.]. In *School of Information Management*. <http://researcharchive.vuw.ac.nz/bitstream/handle/10063/2095/thesis.pdf?sequence=4>

Simões, L. N., Oliveira, D. de L., Mene-gol, A. P. W., & Silvestre, R. P. (2019). Tecnologia da informação móvel no espaço universitário: análise das percepções e impactos no desempenho discente. In N. F. S. P. Meneguetti & M. P.

de Souza (Eds.), *Gestão, Inovação e Sustentabilidade em Organizações na Amazônia* (1st ed., pp. 146–165). Strictus Sensu.

Souza, C. de, Oliveira, D. de L., & Custódio, E. M. O. (2017). Efeitos e características da consumerização de TI nas micro e pequenas empresas: um estudo exploratório. *AOS - Amazônia, Organizações e Sustentabilidade*, 6(1), 179–195.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17800/2238-8893/aos.v6n1p179-195>

Souza, E. V. De, & Gosling, M. de S. (2017). O Valor de Negócio das Práticas de Tecnologia da Informação. *Desenvolvimento Em Questão*, 15(38), 441. <https://doi.org/10.21527/2237-6453.2017.38.441-475>

Tallon, P. P. (2007). A Process-Oriented Perspective on the Alignment of Information Technology and Business Strategy. *Journal of Management Information Systems*, 24(3), 227–268.

Tallon, P. P. (2010). A service science perspective on strategic choice, IT, and performance in U.S. banking. *Journal of Management Information Systems*, 26(4), 219–252. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=49168340&lang=pt-br&site=ehost-live>

Tallon, P. P., & Kraemer, K. L. (2000). Executives' Perceptions of the Business. *Journal of Management Information Systems*, 16(4), 145–173.

Tandon, U., Kiran, R., & Sah, A. N.

(2016). Understanding Online Shopping Adoption in India: Unified Understanding Online Shopping Adoption in India: Unified Theory of Acceptance and Use of. *Service Science*, 8(4), 420–437.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1287/serv.2016.0154>

Vitak, J., Crouse, J., & Larose, R. (2011). Personal internet use at work: Understanding cyberslacking. *Computers in Human Behavior*, 27(5), 1751–1759. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2011.03.002>

Vorderer, P., Krömer, N., & Schneider, F. M. (2016). Permanently online - Permanently connected: Explorations into university students' use of social media and mobile smart devices. *Computers in Human Behavior*, 63, 694–703. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.085>

Weatherbee, T. G. (2010). Counterproductive use of technology at work: Information & communications technologies and cyberdeviancy. *Human Resource Management Review*, 20(1), 35–44. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2009.03.012>

World, D. I. (2019). How much time do you spent on social media? Research says that is 142 minutes per day. <https://www.digitalinformation-world.com/2019/01/how-much-time-do-people-spend-social-media-infographic.html>

Zheng, X., & Lee, M. K. O. (2016). Excessive use of mobile social networking sites: Negative consequences on indi-

viduals. *Computers in Human Behavior*, 65, 65–76.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.08.011>.

Deyvison de Lima Oliveira (deyvilima@gmail.com)* atuou na orientação da pesquisa, nas fases de definição do problema, construção do referencial teórico, aspectos metodológicos, análise de resultados e revisão da redação.

Jomilson Queiros de Jesus (jomi009@gmail.com) atuou na execução da pesquisa, nas fases de definição do problema, construção do referencial teórico e aspectos metodológicos, análise de resultados e redação.

Elizângela Maria Oliveira Custódio (elizangelam@msn.com) atuou na revisão crítica da pesquisa, nas fases de definição do problema, aspectos metodológicos e análise de resultados.

Ana Paula Wendt Menegol (anamenegol@unir.br) atuou na revisão crítica da pesquisa, nas fases de definição do problema, aspectos metodológicos e análise de resultados.

*Autor-correspondente.

Data de Submissão: 31/05/2021. Data de Aprovação: 09/05/2023.

Editor-Chefe: André Luiz Maranhão de Souza-Leão.

Editor Adjunto: Bruno Melo Moura.

Editores da submissão: Denis Silva da Silveira e Jairo Simião Dornelas.

Esta obra está licenciada sob uma Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC BY NC 4.0). Esta licença permite que outros distribuam, remixem, adaptem e criem a partir do trabalho, para fins não comerciais, desde que lhe atribuam o devido crédito pela criação original. Texto da licença: https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.pt_BR.