

A SOBRECARGA DE RECURSOS DE TECNOLOGIAS MÓVEIS NA ATIVIDADE DE GESTÃO DE PORTFÓLIO^[1]

RESUMO

O ambiente organizacional está cada vez mais embebido em tecnologias, que proporcionam novas formas de interação entre indivíduos e entre empresas. As tecnologias móveis, posicionadas nesse ambiente, são tecnologias que transformam o cenário dos gestores, trazendo facilidades e desafios ao mesmo tempo. Analisar a participação destas tecnologias na vida gerencial é relevante para poder perceber como os gestores lidam com elementos emergentes da intensa integração de suas atividades com as tecnologias móveis e todas as suas possibilidades. Neste cenário, os gestores de portfólio financeiro lidam adicionalmente com uma transformação na sua profissão. A queda da rentabilidade do mercado de capitais fez com que uma série de produtos de investimentos proliferassem, exigindo desse profissional não apenas habilidades de operador, como também de gestor e aconselhador financeiro, para conseguir atrair e guiar seus clientes dentro de tantas novas opções disponíveis. Por meio de um estudo com 11 gestores, procurou-se aprofundar em elementos a respeito da sobrecarga dos recursos de tecnologia móvel, e de como estes profissionais encaram as questões abordadas na sua rotina.

Palavras-chave: Gestor de Portfólio Financeiro; Tecnologias Móveis; Sobrecarga.

THE TECHNOLOGIES FEATURES OVERLOAD IN MOBILE PORTFOLIO MANAGEMENT ACTIVITY

ABSTRACT

The organizational environment is increasingly embedded in technologies that provide new forms of interaction between individuals and companies. Mobile technologies, positioned in this environment, are technologies that transform by bringing facilities and challenges at the same time. Analyze the participation of these technologies in managerial life is relevant to be able to understand how managers deal with emerging elements of intense integration of its activities with mobile technology and all its possibilities. In this scenario, financial portfolio managers additionally deal with a change in their profession. The capital market profitability decline has caused a number of investment products proliferate, demanding from this manager not only professional skills, but also as manager and financial advisor, in order to better guide their clients in so many new options available. Through a study with 11 managers, sought to deepen in elements regarding the resource overload of mobile technology, and how these professionals perceive the issues addressed in your routine.

Keywords: Financial Portfolio Manager; Mobile Technologies; Overload.

Carla Bonato Marcolin¹
Henrique Mello Rodrigues de Freitas²
Ariel Behr³

^[1] Estudo realizado com apoio do CNPq (PQ e Universal) e da Capes (programas Capes-Cofecub-França 2009-2012, e Capes-SPU CAFP-Argentina 2013-2017), com a participação do PPGA/EA/UFRGS e da FCE/UFRGS, Porto Alegre/RS, Brasil, e também é fruto da sinergia com a UPMF (Grenoble, França), e com a Universidad Nacional del Sur (Bahía Blanca, Argentina).

¹ Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS. Brasil. E-mail: cbmarcolin@gmail.com

² Doutor em Administração pelo Université Pierre Mendès France École Supérieure Des Affaires, França. Professor da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS. Brasil. E-mail: hf@ea.ufrgs.br

³ Doutor em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS. Professor da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS. Brasil. E-mail: ariel.behr@ufrgs.br

1 O GESTOR DE PORTFÓLIO E O GESTOR DE PROJETOS

Novas tecnologias trazem novas maneiras de se comunicar e interagir. Computação ubíqua (Weiser, 1991), computação pervasiva (Ark & Selker, 1999), tecnologias móveis (Sacco & Reinhard, 2007), são alguns dos conceitos que buscam caracterizar como a dinâmica das relações acontece. A projeção de haver mais dispositivos móveis que pessoas no planeta (Forbes, 2013) indica um forte crescimento do mercado e do uso de tecnologia móvel. Mais conectadas, as pessoas consomem e produzem cada vez mais informação.

Algumas pesquisas em Sistemas de Informação vêm desenvolvendo estudos com o objetivo de explorar os antecedentes e consequentes da integração intensa da tecnologia com o dia-a-dia, em diversos aspectos, procurando compreender a relação entre a computação/tecnologia e o contexto no qual a mesma está inserida (Dourish, 2004). Essa realidade afeta as organizações e os mercados: todos se encontram inseridos em uma realidade digital, na qual a tecnologia passa de moldada (pelo negócio) para moldadora (do negócio) (Bharadwaj, Sawy, Pavlou & Venkatraman, 2013).

A atividade de gestão faz intenso uso da tecnologia móvel. Primeiramente, seu trabalho envolve produção, processamento e distribuição de informação, características de um profissional do conhecimento (*knowledge worker*) (Drucker, 1999). Além disso, pelas características do ambiente atual e das suas atividades específicas, o gestor precisa estar em constante atualização, e portanto a informação deve estar sempre disponível. A mobilidade física muitas vezes não é possível, fazendo-se necessário um conjunto de tecnologias que permitam enviar e receber informações de/para parceiros a qualquer momento. Complementando, a atual configuração do contexto dinâmico exige respostas rápidas por parte dos gestores, implicando em processos decisórios instantâneos (Andriotti, Freitas & Martens, 2014), nos quais a mobilidade exerce um importante papel de suporte. Essa realidade, aqui relatada como a do gestor de portfólio no mercado financeiro é muito análoga à do gestor de projetos, com suas múltiplas implicações, interação com diferentes stakeholders e usando tecnologias diversas, etc. (PMI, 2008).

As vantagens baseadas em informações privilegiadas não se sustentam por muito tempo, pois a tecnologia, em especial a móvel, espalha e por vezes ecoa muito rapidamente toda e qualquer informação (Póvoa, 2010), provocando uma intensa integração dos mercados. Um bom exemplo são as mudanças de patamares de preços de ações, que em questão de minutos podem sofrer uma grande alta, como também uma grande queda. Dentro deste

cenário, o mercado de capitais vem enfrentando uma significativa queda no rendimento (Folha De São Paulo, 2013). Para conter a evasão de clientes dos seus negócios, empresas atuantes no mercado financeiro viram a necessidade de ofertar diferentes produtos, que pudessem atender diferentes perfis de clientes – grandes, pequenos, com maior ou menor propensão ao risco.

Houve assim uma proliferação de novos e complexos produtos de investimento à disposição dos consumidores (Hadar, Sood & Fox, 2013). Para acompanhar essa transformação, o gestor de portfólio tem a necessidade de se adequar. De um perfil reativo a um perfil proativo, este profissional, inserido na realidade de rentabilidade baixa e evasão para poupança, precisa ser multidisciplinar (IBCPF, 2013). Além de conhecer profundamente os vários produtos de investimento, esse profissional precisa gerenciar os diferentes clientes com premissas diferentes, que, assim como cada projeto, são únicos em seus objetivos; além de se manter sempre atualizado para poder atuar num mercado dinâmico.

Destaca-se como vantagem competitiva a forma de processamento dessas informações e a competência da gestão em si, que engloba, entre outras atividades, a construção dos cenários, a definição dos ativos e o controle de risco (Póvoa, 2010), itens para os quais os profissionais valem-se das tecnologias móveis. Ao mesmo tempo, os investidores passaram a requerer canais de investimento mais rápidos, convenientes e elásticos, exigindo informação imediata e acurada (Wang & Yang, 2005), o que torna mais dinâmica a relação do profissional com seus clientes, sendo o suporte das tecnologias móveis importante para atingir expectativas dos seus clientes.

Esse gestor enfrenta, portanto, uma série de desafios para atuação neste contexto que se apresenta. Mais especificamente, o fácil acesso à informação, que traz exigências por resultados positivos, tornando o ambiente mais complexo, com muitas variáveis e possibilidades, mas também mais riscos e maior nível de incerteza (Andriotti *et al.*, 2014).

Este artigo tem como objetivo refletir sobre a questão da sobrecarga de recursos presente nas tecnologias móveis procurando identificar, em contato com um grupo de gestores de portfólio, a sua percepção sobre esse fenômeno numa atividade dinâmica e em transformação, como é aquela dos gestores de projeto. Para tal, a seção 2 revisa a literatura inerente, a seção 3 apresenta aspectos de método de pesquisa, a seção 4 contém os resultados e depoimentos coletados, finalizando com a conclusão na seção 5.

2 SOBRECARGA DE RECURSOS E TECNOLOGIAS MÓVEIS

Com o aumento da inserção de tecnologias móveis no cenário das empresas para suportar o trabalho de seus profissionais, torna-se relevante compreender de que forma essas tecnologias participam na rotina dos profissionais (Pica, Sorensen & Allen 2004). Nesta seção, alguns elementos sobre tecnologias móveis e sobrecarga de recursos são apresentados.

2.1 As Tecnologias Móveis e seu Uso

O termo Tecnologias Móveis refere-se a dispositivos de tecnologia da informação que podem ser levados para qualquer lugar, com características portáteis, criando ambientes virtuais em ambientes reais (Saccol & Reinhard, 2007; Pica *et al.*, 2004). É certo que complexidade e dinamismo do ambiente não são novidades de um contexto envolto pelas Tecnologias Móveis. Mintzberg (1984) chamava a atenção que ao gestor poderiam ser atribuídos papéis ligados a três grandes categorias, que agrupariam as suas atividades: relações interpessoais, tratamento de informações e tomada de decisões. Seus estudos demonstraram que os gestores seriam submetidos a pressões cada vez maiores, dado suas diversas responsabilidades (ou papéis), ao mesmo tempo em que seriam expostos a uma complexidade crescente dentro e fora das organizações.

O ambiente organizacional, estabilidade e posições claras dão lugar à necessidade de constante renovação pelas rápidas mudanças e alta incerteza do ambiente. Há uma migração de carreira longa com horário fixo para diferentes arranjos organizacionais como times globais, terceirização e contratos por projeto (Sorensen, 2010). Corroborando com este cenário, os dispositivos permitem que os gestores se posicionem cada vez mais multitarefas, misturando os diversos aspectos da vida dos indivíduos.

Para melhor compreender o uso das tecnologias móveis, é importante levar em consideração o seu contexto, uma vez que o uso é uma atividade complexa que envolve o **indivíduo**, um sistema/**tecnologia** e uma **tarefa** (Burton-Jones & Straub, 2006). A definição de uso, para cada pesquisa, precisa destacar qual (ou quais) destes elementos são o foco, permitindo desenvolver melhores formas de analisar este uso no ambiente.

A compreensão das tecnologias móveis através da perspectiva do **gestor** é um fator de análise importante por permitir explorar como os profissionais interagem com seus dispositivos em um ambiente com sobrecarga de tecnologia. Sandi e Saccol (2010) observam que há uma dialética em relação ao uso das tecnologias móveis: cada vantagem que o dispositivo traz para o usuário gera também a necessidade de gerenciar diferentes

conflitos. Ainda, é importante procurar entender as causas e consequências do uso em relação aos fatores de contexto, pois, nesse sentido, o uso – ou mau uso – de tecnologias que auxiliem a lidar com estas questões torna-se um importante aspecto de análise (Eppler & Mengis, 2004).

A temática da Sobrecarga do Uso de Tecnologia está inserida num olhar integrado da realidade, composta por três dimensões (Karr-Wisniewski & Lu, 2010): sobrecarga de **recursos** (sendo o excesso de recursos presente nos dispositivos utilizados), sobrecarga de **informação** (sendo o excesso de informação para determinada atividade ou tarefa) e sobrecarga de **comunicação** (sendo o excesso de interrupção durante a execução das atividades profissionais). Este artigo focando na primeira dimensão, a sobrecarga de recursos.

2.2 Sobrecarga de Recursos

A sobrecarga de recursos do sistema (*system feature overload*), é estabelecida a partir de uma construção teórica que Karr-Wisniewski e Lu (2010) chamam de Teoria da Carga Cognitiva. Neste estudo, optou-se por trabalhar com esta dimensão nomeando-a **sobrecarga de recursos**, de forma a poder trabalhar não apenas os recursos da tecnologia móvel enquanto sistema, mas também enquanto dispositivo. Para esta dimensão, relaciona-se o cenário de uma tecnologia que é muito complexa, ou em excesso, para uma determinada tarefa, estando além do necessário.

Goodhue e Thompson (1995) propõem que ao olhar para a tarefa e a tecnologia, em relação a como se adaptam entre si (*fit*), pode-se verificar efeitos na performance individual. Assim, *task-technology fit* corresponde ao grau de assistência de uma tecnologia ao indivíduo, durante a execução de sua(s) tarefa(s). Seus antecedentes são as características da tarefa e da tecnologia. No contexto móvel, uma tarefa com característica prioritária, por exemplo, muitas vezes necessita de uma tecnologia com característica móvel, uma vez que é possível se posicionar ou resolver qualquer questão de maneira imediata, independentemente de onde o profissional esteja.

Em relação a este aspecto, as tecnologias móveis encontram-se em estado de expansão de suas funcionalidades. De ligações e mensagens de texto, os dispositivos hoje podem oferecer navegação na Internet, edição de documentos e imagens, função de GPS e *player* musical, entre outros (Schroeder, 2010; Zhong, 2013). Através de sua multiplicidade de recursos, permitem formas de comunicação assíncrona a partir de qualquer lugar e a qualquer hora, posicionando as tarefas do cotidiano de forma cada vez mais paralela e sobreposta, ao invés de contínua e subsequente (Eppler & Mengis, 2004).

Em contrapartida com a crescente variedade de funções, grande parte dos dispositivos permite a execução de uma tarefa por vez, o que faz com que os usuários tenham que trocar de interface constantemente para apoiar a execução de multitarefas. Assim, além de lidar com a multiplicidade de opções disponíveis no dispositivo, os usuários ainda precisam gerenciar um custo cognitivo de interação exclusiva com cada aplicativo disponível (Leiva, Böhmer, Gehring & Krüger, 2012). Esta questão está relacionada com a sobrecarga de recursos do sistema, corroborada novamente pelo modelo *Task-Technology Fit*, na medida que a tecnologia pode não estar ajustada à execução das tarefas (Goodhue & Thompson, 1995), uma vez que deriva de uma complexidade técnica do dispositivo que entrega muitas possibilidades, porém pode não permitir a fluidez de sua interação (Leiva *et al.*, 2012).

Observa-se assim que a realidade dos gestores de portfólio está envolta em diferentes complexidades e desafios, dentro do qual o mesmo precisa realizar suas tarefas com eficiência, muitas vezes por meio de tecnologias móveis, e, assim sendo, com potencial sobrecarga de recursos.

3 ESTUDO QUALITATIVO, COM OBSERVAÇÃO DIRETA E ENTREVISTAS

Nesta pesquisa, qualitativa, procurou-se explorar e esclarecer ideias acerca do cenário e dos indivíduos em questão (Gil, 2008; Malhotra, 2012) permitindo uma análise mais profunda a respeito da sobrecarga de recursos que surge dado o uso das tecnologias móveis pelo gestor. Os dados foram coletados através da realização de observação direta (Gil, 2008; Büscher & Urry, 2009) e de entrevistas semiestruturadas em profundidade (Malhotra, 2012; Yin, 2010) com os indivíduos.

A combinação de mais de uma fonte de dados aumenta substancialmente a qualidade da coleta, permitindo a convergência de diferentes dados para análise dos mesmos fatos. Dessa maneira, as conclusões do estudo podem se estabelecer de maneira mais acurada, possibilitando abordagem de um maior número de aspectos na análise dos dados (Yin, 2010). Acrescentando-se às fontes de dados descritas, foi mantido um diário de campo, auxiliando na memória da pesquisa e podendo contribuir para a análise dos dados coletados (Büscher & Urry, 2009).

A **unidade de análise** deste trabalho foram os gestores de portfólio, envolvidos com produtos e serviços financeiros de diferentes naturezas. Sua relevância se dá pela transformação do seu ambiente de trabalho, não só pelas tecnologias móveis mas

também por características específicas. Ou seja, este profissional, enquanto gestor não apenas dos seus recursos mais também de recursos alheios, além dos desafios já debatidos do ambiente, vive um momento de transformação do seu mercado específico (Póvoa, 2010).

Para este estudo, os gestores foram selecionados a partir de listagem de profissionais certificados pelo IBCPF (Instituto Brasileiro de Certificação de Profissionais Financeiros) e pela ANBIMA (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais – órgão ligado ao Banco Central e à CVM). Também buscou-se contato com organizações listadas no site da CVM (Comissão de Valores Mobiliários) do Governo Federal e com bancos. A identificação do seu perfil foi baseada nas certificações oferecidas pela ANBIMA, que detalham as diversas atuações e responsabilidades dos profissionais financeiros em diferentes áreas. O perfil, mais do que a certificação, foi considerado critério de inclusão, ou seja: o gestor precisou estar atuando da forma descrita e no local especificado de pelo menos uma das opções. As certificações oferecidas cobrem grande parte das áreas de atuação dos profissionais financeiros, permitindo um panorama do mercado. Além disso, a descrição das certificações possibilita verificar as diferentes competências a partir de atuações em áreas distintas.

Previamente a cada agendamento, foi indagado a cada potencial observado se já utilizava alguma tecnologia móvel, bem como algum outro detalhe. Da mesma forma, uma vez agendado, procurava-se obter outros detalhes (ficha sócio demográfica: profissão, idade, tempo de atuação, cargo, atividades, certificações) (Marcolin & Freitas, 2014).

A **coleta dos dados** procedeu-se por meio da observação direta, seguida de entrevista. A observação direta foi realizada de forma sistemática no ambiente do entrevistado. O objetivo da pesquisa foi exposto previamente, de forma a contextualizar o pesquisado. Para a realização da observação direta, foi solicitado aos participantes que se pudessem acompanhá-los durante um período de tempo (entre meio turno e um turno, ou seja, de 2h a 4h) para que se pudessem observar de que maneira a tecnologia móvel estaria sendo utilizada no seu ambiente de trabalho. Eventuais oportunidades de observação por mais tempo foram aproveitadas sempre que possível.

A realização da observação direta ocorreu anteriormente a cada entrevista, permitindo que questões que possam ter sido observadas ao longo do período pudessem ser aprofundadas. A observação direta foi realizada a partir de um protocolo de observação (Yin, 2010), contendo identificação, data, e aspectos inerentes à sobrecarga de recursos. Após, foram realizadas as entrevistas: todas foram

gravadas e tiveram como objetivo verificar a percepção do entrevistado a respeito da sobrecarga de recursos e de como esta se manifesta na sua

realidade. A Figura 1 apresenta o roteiro semiestruturado das entrevistas.

DIMENSÃO	ASPECTO	QUESTÃO
Sobrecarga de Recursos	Ajuste Tarefa-Tecnologia	Você utiliza aplicativos de TI Móvel para realização de suas tarefas? Qual a sua percepção a respeito destes? [Eppler & Mengis, 2004]
	Ajuste Tarefa-Tecnologia	Caso você não dispusesse desta tecnologia, quais tarefas seriam dificultadas? E quais seriam facilitadas? [Goodhue & Thompson, 1995]
	Multiplicidade de Recursos	Você gostaria de utilizar aplicativos de forma simultânea no seu dispositivo móvel? Por quê? [Leiva <i>et al.</i> , 2012; Goodhue & Thompson, 1995]
	Multiplicidade de Recursos	Você acredita que seu dispositivo móvel oferece os recursos adequados, e em quantidade adequada, para realização de suas tarefas profissionais? Poderia detalhar? [Eppler & Mengis, 2004; Schroeder, 2010]

Figura 1 - Roteiro das Entrevistas

Fonte: Elaborado pelos autores.

O objetivo da **análise dos dados** consistiu em conseguir captar através dos dados disponíveis (entrevistas e relatos da observação direta) o que realmente foi expressado, mesmo que seja de maneira indireta (Freitas & Moscarola, 2002). Todos dados foram transcritos pelos autores, e foi assim possível navegar pelos textos, dado que, ao transcrever já se foi identificando e situando sobre que aspecto da sobrecarga de recursos aquele trecho ou depoimento se referia. Após, foi realizada a análise de conteúdo dos textos. Por se consistir de uma leitura profunda de cada uma das respostas (Freitas & Moscarola, 2002), traz a possibilidade de tomar conhecimento do que foi dito e enriquecer a interpretação. Desta forma, foi possível aprofundar na compreensão da realidade de cada um dos profissionais (Lee, 1991). Tal tarefa, complexa, contudo finita, foi exaustivamente realizada, e em diversas rodadas.

4 RESULTADOS

Nesta seção estão apresentados os resultados: a seção 4.1 aborda o perfil dos entrevistados, e a seção 4.2 apresenta e aprofunda a percepção dos gestores sobre a questão da sobrecarga de recursos.

4.1 O Ambiente dos Gestores de Portfólio (no Mercado Financeiro)

Os profissionais observados são gestores do mercado financeiro, envolvidos com uma ou mais atividades definidas pela ANBIMA para sua certificação. Ao total, 11 profissionais participaram da pesquisa, sendo que todos possuem pelo menos uma das certificações, e sete deles possuem adicionalmente a certificação do IBCPF (denominada Certificação de Profissional Financeiro, comumente chamada de “CFP”).

As organizações visitadas foram: duas agências bancárias; uma sede bancária; quatro corretoras de valores mobiliários; um escritório de administração de patrimônio e uma corretora de crédito, totalizando nove organizações. Dois entrevistados trabalhavam na mesma organização, e um dos entrevistados é consultor independente, portanto não pertence a nenhuma organização específica. A identificação dos entrevistados foi realizada conforme a sua organização de trabalho, sendo: [BAN] correspondendo às organizações bancárias (agências e sede); [COR] correspondendo às corretoras de valores mobiliários; [ESC] correspondendo ao escritório de gestão de patrimônio familiar; [CCR] correspondendo à corretora de crédito, e [CSI] correspondendo ao consultor independente.

Percebe-se que grande parte dos participantes (nove de 11) têm 30 anos ou mais, sendo que destes três têm mais de 40 anos, sendo portanto um grupo que presenciou a crescente

inserção das tecnologias móveis no mercado financeiro. Os outros dois participantes têm entre 22 e 29 anos. Dos 11 gestores, apenas duas são mulheres.

Em relação ao tempo de atuação do mercado financeiro, pode-se depreender que os profissionais são em sua maioria experientes, sendo que sete trabalham há nove anos ou mais, e destes cinco trabalham 10 anos ou mais. Apesar disso, não se percebe perenidade na mesma organização: apenas dois profissionais trabalham há cinco anos ou mais na mesma organização. Grande parte dos profissionais participantes da pesquisa (oito de 11) trabalham há dois anos ou menos, sendo que dois destes trabalham há menos de um ano na organização na qual se encontravam à época da coleta dos dados.

Apenas três dos 11 participantes utilizam tecnologia móvel fornecida pela empresa, sendo que ambos utilizam-na concomitantemente com seus dispositivos particulares, e portavam ambos aparelhos em todas as ocasiões da pesquisa. Os demais oito participantes utilizam tecnologia móvel pessoal para suas tarefas profissionais.

4.2 A Sobrecarga de Recursos

A dimensão de sobrecarga de recursos trata do cenário no qual uma tecnologia está em excesso para determinada tarefa. O principal suporte é o modelo *Task-Technology Fit*, correspondendo ao grau de assistência de uma tecnologia ao indivíduo. Ao mesmo tempo que pode haver um aumento da performance, haverá um decréscimo se a tecnologia não couber, não se ajustar ou não suportar a tarefa (Goodhue & Thompson, 1995), ou seja, se houver muitos recursos para desempenhar as atividades. Esta questão é corroborada pela expansão de funcionalidades das tecnologias móveis (Schroeder, 2010). Além de lidar com a multiplicidade de opções disponíveis no dispositivo, os usuários ainda precisam gerenciar um custo cognitivo de interação exclusiva com cada aplicativo disponível (Leiva *et al.*, 2012).

Todos os gestores participantes dessa pesquisa utilizam a tecnologia móvel para realizar suas tarefas profissionais – seja essa tecnologia da empresa ou própria. Essa utilização foi bastante relacionada ao fato de que o gestor de portfólio financeiro, atualmente, não pode estar preso a um escritório ou mesa de operações; ele precisa se deslocar para poder encontrar o cliente onde quer que este esteja. Dessa forma, esse gestor mantém contato com a sua base, continuando as suas atividades, e também consegue estar fisicamente presente em outros locais, muito importantes para o seu trabalho:

[BAN01] Mas as coisas não são mais como eram antes, o banco vai nos clientes hoje, então eu não fico o tempo todo aqui, entende? [...] Não posso deixar as coisas acontecendo aqui e ninguém conseguir me achar.

[COR06] [...] e tu tem que ir até o cliente, tu não pode só ficar ali na mesa de operações, tu precisa ter essa saída, esse acesso... e o celular é uma maneira de tu conseguir estar acompanhando né essas movimentações, essas coisas que vão acontecendo principalmente na tua ausência.

Este aspecto também demonstra que os profissionais percebem a mudança presente no seu cenário específico, no qual o gestor de portfólio precisa estar mais ligado ao cliente, de forma a poder oferecer atendimento e soluções cada vez mais personalizadas (Póvoa; 2010; IBCPF, 2013). Denota-se assim uma confirmação de que o profissional financeiro precisou se adaptar à nova dinâmica do mercado, uma vez que a demanda retraiu-se com a queda de diversas opções de investimento e pela evasão ocorrida para a poupança, fazendo com que ele posicione-se cada vez mais *off the desktop* (Dourish, 2004).

A tecnologia móvel foi facilmente incorporada nesse sentido, pois ela serve de maneira muito adaptada para esse tipo de tarefa, que exige presença externa (no cliente) e interna (constante conexão com o escritório, ou base). Percebe-se que nesse sentido a tecnologia está alinhada com esse aspecto da tarefa, provendo a assistência necessária (Goodhue & Thompson, 1995).

Essa integração facilitou a inserção dessas tecnologias também dentro dos escritórios, fazendo com que se tornassem presentes no dia-a-dia durante outras tarefas. Os principais usos, relatados e observados, para as tecnologias móveis dentro do ambiente formal de trabalho foram: e-mail (11 de 11); busca de informação (10 de 11); comunicação com equipe de trabalho (nove de 11); uso como segunda tela (oito de 11); para capturar fotos de documentos ou imagens (sete de 11). Estes aspectos não são exaustivos, mas constituem-se de um conjunto de itens mais frequentemente citados pelos entrevistados, ou observados durante a sua rotina de trabalho.

Observou-se que estes itens não são exclusivos de uma capacidade da tecnologia móvel, uma vez que todos eles já eram realizados por outra tecnologia. Nesse sentido, os profissionais relataram que, quando possível, em determinados momentos optam por não utilizar a tecnologia móvel para realização das tarefas, dado já realizarem estas atividades através de outros recursos:

[CSI] [...] quando eu tô com o computador eu prefiro utilizar o computador, questão de tamanho, questão de... é muito mais usual do que o celular. Então, se eu posso e estou com os dois eu uso computador. A não ser claro, se tenha só o celular, aí vai ser usado o celular, basicamente isso.

[COR02]. Ipad acabo não utilizando não, muito de vez em quando. Se tem que levar algo eu levo realmente impresso, pra mostrar, mas Ipad eu nem abro. Prefiro até porque na hora de comprar eu acabei não comprando com 3G, aí é só Wi-Fi né, aí também ele me limita um pouco.

[CCR] Acho que pra algumas coisas não se presta, sabe, se tem que *inputa* muita coisa... quer dizer, não se presta, não se presta hoje com o nosso paradigma.. Um dia vai ser, mas tem algumas coisas hoje que eu não consigo ver fazendo no celular, uma planilha de Excel... É física a coisa, a planilha tu arrasta tu puxa, e no celular fica mais limitada a coisa. O Excel tu usa ele de forma mais ágil no computador ainda né.

Desta forma, tangencia-se questões de interação entre a tecnologia e os seus usuários, demonstrando que apesar de suas constantes novidades, diversas atividades ainda não são vistas como cabíveis para a tecnologia móvel, por gerar um custo cognitivo que os profissionais não esperam ter (Leiva *et al.*, 2012).

Estas questões também denotam que pode haver nesta tecnologia mais recursos do que os necessários e utilizados pelo profissional, o que denota um desalinhamento entre as atividades realizadas e os recursos disponíveis da tecnologia (Goodhue & Thompson, 1995). A crescente disponibilidade de aplicativos e funcionalidades constantemente desenvolvidos para as tecnologias móveis (Schroeder, 2010) contrasta com a pouca exploração de novos recursos verificada junto aos entrevistados.

Observou-se que eles não exploram todos esses recursos, pois com uma demanda já expressiva de tarefas, não se configura em sua rotina a busca por novas possibilidades de realizar as mesmas tarefas – que já são realizadas, de uma forma ou de outra, por outra tecnologia. Dessa forma, algumas vezes, a tecnologia móvel pode estar trazendo mais elementos para lidar do que agregando na facilidade e agilidade de execução das tarefas:

[BAN02] É, eu acho que eu conseguiria trabalhar normalmente só com o notebook, mas... No computador eu não entro em sites de redes sociais, é mais no celular, e... Ele me dá mais uma coisa pra gerenciar

porque eu poderia trabalhar normalmente só com o notebook.

Outra visão observada é que as diversas possibilidades podem acabar fazendo com que os profissionais aloquem um tempo considerável para descobrir novos aplicativos ou novas funcionalidades, o que foi colocado como um tipo de “escravidão” por alguns entrevistados:

[COR02] Então eu comprei um celular mais é... mais adequado assim [...] Se bem que, a gente acaba ficando meio escravo, tu tem um celular bom aí tu já começa ah não, vou baixar um aplicativos mais legais.

[ESC] E cada vez eu acho que eu tento jogar mais coisa pra esse negócio. Então, tipo, cada vez menos ter coisas anotadas e ter mais aplicativos, sistema e tal... Agora, o EverNote, tô meio que virando escravo dele também

Especialmente durante as observações, foi possível denotar que há o uso do dispositivo em conjunto com outras ferramentas, principalmente nos momentos de execução de tarefas em paralelo. Conforme nota de campo do gestor BAN01, a utilização do dispositivo móvel entre uma tarefa e outra é frequente, e por vezes causa alguns minutos de pausa para retomar a atividade anterior. A percepção em relação a como gerenciar esse paralelismo e outras questões observadas pode ser afetada em relação aos traços de personalidade, que podem alterar a forma como o indivíduo encara os recursos disponíveis e a forma de utilizá-los no seu dispositivo móvel (Eppler & Mengis, 2004).

Boa parte dos entrevistados (seis de 11) compreende que o dispositivo tem limitações, porém considera que suas características são importantes em relação à execução de suas tarefas. Um dos aspectos citados foi a mobilidade, que permite, segundo esses entrevistados, novas importantes possibilidades para o seu dia-a-dia:

COR06: Mobilidade porque, nesse... principalmente quem atua na área comercial precisa, assim, tá em contato com o cliente e tu tem que ir até o cliente

A facilidade que o dispositivo entrega através dos seus recursos, para a execução das tarefas, também foi destacada:

BAN02: Como eu trabalho pra várias empresas, várias agências, eu tenho um canal, então eu uso muito o celular [...] Facilita muito meu trabalho. Na verdade

meu trabalho é isso aí. Se não tivesse ele [celular], não conseguiria trabalhar.

CCR: Eu acho que agiliza, torna o tempo de execução de qualquer atividade muito mais rápido. E te coloca em contato com as pessoas que tu precisa falar muito mais rápido.

ESC: [...] quando eu não tô aqui eu tenho todo o conforto sabendo que com o meu telefone eu meio que resolvo tudo que tá acontecendo. Quase tudo que tá acontecendo. Eu viajo bastante, semana passada tava no exterior, com o telefone nem percebe que eu não estou no meu escritório.

Já alguns entrevistados (três de 11) entendem que os recursos do dispositivo não se apresentam de forma conveniente em relação à sua realidade. Seus principais argumentos estão centrados no fato de que o dispositivo pode não estar alinhado as suas necessidades:

COR04: é e-mail que vai ter acesso toda hora [...] Então isso aí as vezes acaba atrapalhando, nem tudo é tão urgente assim, as vezes pode ser resolvido no seu momento normal, como se não tivesse a tecnologia móvel.

BAN03: Não [possui os recursos adequados]. Falta área de cobertura. Bateria, velocidade [...] eu não tô sempre conectado porque meu celular é da [nome da operadora], eu passo mais tempo desconectado do que conectado porque nunca tá funcionando.

COR05: Mas pra informação, assim, eu acho que não tem um diferencial assim da tecnologia mobile pra filtrar. Não vejo isso. É, eu olho o que está ali nos aplicativos, não traz uma vantagem.

Para esses profissionais, apesar do dispositivo móvel possuir diversos recursos, e ser utilizado de forma expressiva não só por eles como também por seus colegas, não há uma vantagem expressa em realizar suas tarefas através do

dispositivo móvel, seja pelos recursos não serem adequados (BAN03) seja por não perceber um diferencial (COR04 e COR05). Apesar dos dispositivos móveis oferecerem diversas possibilidades e lançarem novos recursos de forma exponencial, a percepção do valor e a utilização efetiva desses novos recursos não é homogênea entre os indivíduos. Há ainda espaço para estudos que procurem compreender o conjunto por vezes exclusivo de dificuldades enfrentadas pelos usuários de tecnologias móveis (LEIVA *et al.*, 2012).

5 CONCLUSÕES

A presença da tecnologia móvel no dia-a-dia dos gestores de portfólio entrevistados pode ser verificada junto a todos entrevistados. Incorporando diversas funcionalidades e também apresentando novidades a todo o momento, como o lançamento constante de novos aplicativos, por exemplo, esta tecnologia gera diferentes percepções em relação a como o seu uso – e seus recursos – estão de fato contribuindo para as tarefas desses gestores. Alguns deles não alcançam o uso de diversos dos recursos oferecidos; outros, ainda, preferem realizar suas tarefas sem o dispositivo, por uma questão da própria tecnologia.

A utilização de recursos de tecnologia por si só é uma atividade complexa, que envolve diversos elementos, nem sempre possíveis de serem capturados em sua totalidade (Burton-Jones & Straub, 2006). Ao serem questionados em relação ao seu uso da tecnologia móvel, os profissionais relataram diferentes posturas, algumas mais positivas do que outras.

Elementos como o local e a forma como a tecnologia móvel está sendo utilizada estão cada vez mais diversos, especialmente pela mobilidade trazida pelo dispositivo (Dourish, 2004). Através dessa dimensão, buscou-se compreender melhor quais os recursos são mais utilizados e de que forma, procurando enriquecer os olhares a respeito de como essa tecnologia está sendo percebida por um determinado grupo de gestores. A Figura 2 sumariza os pontos abordados.

ASPECTO	TRECHOS
A tecnologia móvel auxilia as tarefas por permitir mobilidade (Goodhue & Thompson, 1995)	[BAN01] <i>Mas as coisas não são mais como eram antes, o banco vai nos clientes hoje.</i> [ESC] <i>Eu viajo bastante, semana passada tava no exterior, com o telefone nem percebe que eu não estou no meu escritório.</i>
A tecnologia móvel auxilia as tarefas pela comunicação (Goodhue & Thompson, 1995)	[CCR] <i>E te coloca em contato com as pessoas que tu precisa falar muito mais rápido.</i> [BAN02] <i>Como eu trabalho pra várias empresas, várias agências, eu tenho um canal, então eu uso muito o celular.</i>
A tecnologia móvel pode trazer um custo cognitivo para algumas tarefas (Leiva et al., 2012)	[CSI] <i>Quando eu to com o computador eu prefiro utilizar o computador, questão de tamanho, questão de.. é muito mais usual do que o celular.</i> [CCR] <i>É física a coisa, a planilha tu arrasta tu puxa, e no celular fica mais limitada a coisa.</i>
A tecnologia móvel pode depender de aspectos individuais (Eppler & Mengis, 2004; Goodhue & Thompson, 1995)	[COR05] <i>Mas pra informação, assim, eu acho que não tem um diferencial assim da tecnologia mobile pra filtrar. Não vejo isso.</i> [COR02] <i>Se tem que levar algo eu levo realmente impresso, pra mostrar, mas iPad eu nem abro.</i>

Figura 2 - Aspectos da Sobrecarga de Recursos
Fonte: Dados da Pesquisa

Alguns aspectos de limites da pesquisa são importantes de destacar. Por uma limitação de cada participante, não foi possível ficar o mesmo espaço de tempo com todos eles, tendo esse intervalo variado entre duas e seis horas. Desta forma, alguns aspectos podem não ter aparecido durante alguma observação em especial.

A análise dos dados foi realizada de forma global, não tendo sido segmentada pelo uso das especificidades sócio demográficas (faixa etária, gênero, tempo de mercado, entre outros) em relação às sobrecargas aqui estudadas. Esta opção derivou da quantidade e diversidade dos participantes. Trabalhar com maior quantidade de profissionais poderá permitir grupos mais significativos em relação a diferentes características, podendo trazer olhares mais específicos para a temática.

Como pesquisa futura é pertinente destacar que podem ser exploradas outras dimensões, como sobrecarga de informação e sobrecarga de comunicação, que tratam de diferentes aspectos em relação a participação das tecnologias móveis inseridas na realidade dos gestores aqui apresentados.

A seleção de um mercado específico (financeiro) pode não evidenciar outros aspectos que poderiam ser igualmente relevantes para a melhor compreensão sobre o tema. Assim, pesquisas futuras poderiam evidenciar os mesmos pontos aqui tratados através da ótica de gestores de outros setores, uma vez que suas particularidades podem agregar mais elementos de análise.

REFERÊNCIAS

- Andriotti, F. K., Freitas, H. M. R., & Martens, C. D. P. (2014). Proposição de um Protocolo para Estudo sobre a Intuição e o Processo de Tomada de Decisão. *REGE – Revista de Gestão da USP*, 21.
- Ark, W. S., & Selker, T. (1999). A look at human interaction with pervasive computers. *Ibm System Journal*, 38.
- Associação Brasileira Das Entidades Dos Mercados Financeiro E De Capitais - ANBIMA. (2013). *Certificação*. Disponível em: <<http://portal.anbima.com.br/produtos-e-servicos/certificacao/Pages/certificacao.aspx>> Acesso em 21 de Novembro de 2013.
- Bharadwaj, A., Sawy, O., Pavlou, P., & Venkatraman, N. (2013) Digital Business Strategy: Toward a Next Generation of Insights. *Management Information System Quarterly (MISQ)*, (Special Issue: Digital Business Strategy), 32 (2), 471-482.
- Burton-Jones, A., & Straub, D. W. (2006). Reconceptualizing System Usage: An Approach and Empirical Test. *Information Systems Research*, 17 (3), 228-246.
- Büscher, M., & Urry, J. (2009). Mobile Methods and the Empirical. *European Journal of Social Theory*, 12 (1), 99-116.

- Dourish, P. (2004). What we talk about when we talk about context. *Personal and Ubiquitous Computing*, 8, 19–30.
- Drucker, P. F. (1999) Knowledge-Worker Productivity: The Biggest Challenge. *California Management Review*, 41, 79-94.
- Eppler, M. J., & Mengis, J. (2004). The Concept of Information Overload: A Review of Literature from Organization Science, Accounting, Marketing, MIS, and Related Disciplines. *The Information Society*, 20, 325-344.
- Financial Conduct Authority - FCA. (2013). *Different types of investment advisers*. Disponível em: <<http://www.fca.org.uk/consumers/financial-services-products/investments/financial-advice/independent-and-restricted-advisers>> Acesso em 10 de Outubro de 2013.
- Financial Industry Regulatory Authority - FINRA. (2013). *Selecting Investment Professionals*. Disponível em: <<http://www.finra.org/investors/smartinvesting/gettingstarted/selectinginvestmentprofessional/>> Acesso em: 13 de Outubro de 2013.
- Folha De São Paulo. (2013). *Bolsa brasileira fecha em queda de 3% e atinge menor nível desde agosto de 2011*. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2013/06/1293460-bolsa-brasileira-fecha-em-queda-de-3-e-atinge-menor-nivel-desde-agosto-de-2011.shtml>> Acesso em: 09 de Julho de 2013.
- Forbes. (2013). *Bring Your Own Device: In 2013 there will be more Mobile Devices than People on Earth*. Disponível em: <<http://www.forbes.com/sites/tjmccue/2013/04/11/bring-your-own-device-in-2013-there-will-be-more-mobile-devices-than-people-on-earth/>>. Acesso em: 22 de Abril de 2013.
- Freitas, H., & Moscarola, J. (2002). Da observação à decisão: Métodos de pesquisa e de análise quantitativa e qualitativa de dados. *RAE Eletrônica*, 1(1).
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 6 ed.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-Technology Fit and Individual Performance. *Management Information System Quarterly (MISQ)*, 19, 213-236.
- Hadar, L., Sood, S., & Fox, C. (2013). Subjective Knowledge in Consumer Financial Decisions. *Journal of Marketing Research*, 50, 303-316.
- Instituto Brasileiro De Certificação De Profissionais Financeiros - IBCPF. (2013). *O Planejador Financeiro*. Disponível em: <<http://www.ibcpf.org.br/PlanejadorFinanceiro/O-que-e>> Acesso em: 18 de Julho de 2013.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE CERTIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS FINANCEIROS – IBCPF. (2013). *O que é o IBCPF?* Disponível em: <<http://www.ibcpf.org.br/PlanejadorFinanceiro/O-que-e-IBCPF>> Acesso em: 10 de Setembro de 2013.
- Karr-Wisniewski, P., & Lu, Y. (2010). When more is too much: Operationalizing technology overload and exploring its impact on knowledge worker productivity. *Computers in Human Behavior*, 26, 1061-1072.
- Lee, A. (1991). Integrating Positivist and Interpretive Approaches to Organizational Research. *Organization Science*, 2(4), 342-365.
- Leiva, L. A., Böhmer, M., Gehring, S., & Krüger, A. (2012). Back to the App: The Costs of Mobile Application Interruptions. In: *Mobile HCI*, 291-294.
- Malhotra, N. *Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada*. Porto Alegre: Bookman, 2012, 6 ed.
- Marcolin, C. B., & Freitas, H. M. R. (2014). Sobrecarga do uso de Tecnologia Móvel: Proposta de Elementos para Estudo com Profissionais do Mercado Financeiro. In: *11º Congresso Internacional de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação – CONTECSI. São Paulo, RS, Brasil*.
- Mintzberg, H. (1984). *Le Manager au Quotidien Les dix rôles du cadre*. Paris: Les Éditions D'Organisation.
- Pica, D., Sorensen, C., & Allen, D. (2004). On Mobility and Context of Work: Exploring Mobile Police Work. In: *Thirty-Seventh Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS-37)*.
- PMI. (2008). *Um guia de conhecimento em gerenciamento de projetos (guia PMBOK)*. Porto Alegre: Bookman.

- Póvoa, A. (2010). *Mundo Financeiro: um olhar de um gestor*. Editora Saraiva, São Paulo.
- 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, 175-198.
- Sandi, L. B., & Saccol, A. Z. (2010). Sobrecarga de Informações geradas pela Adoção de Tecnologias da Informação Móveis e Sem Fio e suas decorrências para Profissionais de Vendas. *Revista Eletrônica de Sistemas de Informação*, 9(2), 1-23.
- Schroeder, R. (2010). Mobile phones and the inexorable advance of multimodal connectedness. *New Media Society*.
- Sorensen, C. (2010). Cultivating Interaction Ubiquity at Work. *Information Society*, 26, 276-287.
- Wang, H., & Yang, H. (2005). The role of personality traits in utaut model under online stocking. *Contemporary Management Research*, 01(01).
- Weiser, Mark. (1991). The Computer for the Twenty-First Century. In: *Scientific American Ubicomp*, 94-10.
- Yin, R. K. (2010). *Estudo de Caso: Planejamento e Métodos*. Porto Alegre: Bookman, 4 ed.
- Zhong, B. (2013). From smartphones to ipad: Power users' disposition toward mobile media devices. *Computers in Human Behavior*. 29(4), 1742-1748.