

## A COMUNICAÇÃO UBÍQUA NAS ESTRUTURAS ORGANIZACIONAIS DO SÉCULO XXI

Luís Gustavo Silva Costa\*

Carina Adriele\*\*

### RESUMO

O artigo propõe relatar a importância da ubiquidade nas organizações contemporâneas a partir da análise das transformações tecnológicas ocorridas nas últimas décadas. A revolução dos conceitos de espaço, tempo e interação mudou a forma de se relacionar institucionalmente, modificando assim a maneira de se enxergar uma estrutura organizacional. Através de uma pesquisa de campo, serão levantados dados relacionados aos tópicos envolvendo a ubiquidade dentro das estruturas organizacionais. O presente artigo ainda dialoga com a transformação do profissional diante destas inovações tecnológicas dentro da estrutura organizacional.

**Palavras-chave:** Comunicação, Organizações, Ubiquidade

### 1 INTRODUÇÃO

As transformações humanas são notoriamente conduzidas e incentivadas pelas incessantes e cada vez mais específicas necessidades humanas. Este artigo apresenta uma abordagem da contribuição das novas tecnologias digitais na constituição de novas maneiras de se enxergar as estruturas organizacionais do século XXI. A análise empírica de exemplos de inserções cotidianas entre o meio digital e a experiência ubíqua de trabalho ilustra as considerações teóricas sobre novas formas de experiências do espaço social, mais precisamente a da ubiquidade, na construção de novas experiências trabalhistas e uma nova abordagem de um colaborador diferenciado em sua gestão, denominado por muitos estudiosos como sujeito pós-humano.

Assim como já acontecido em outros momentos da história, a ubiquidade traz à tona uma potente via de revolução de se enxergar a maneira de se trabalhar e enxergar o

\* **Luís Silva**, Graduando em Licenciatura em Letras - Português – Unis/MG, e-mail: [luisgusc@gmail.com](mailto:luisgusc@gmail.com)

\*\* **Carina Adriele**, Orientadora, e-mail: [carina@unis.edu.br](mailto:carina@unis.edu.br)

trabalhador dentro e fora de sua organização. Através de embasamento teórico e pesquisa de campo, este trabalho tem como objetivo elucidar e traçar os novos rumos da administração através da comunicação ubíqua e sua relação com as estruturas organizacionais contemporâneas.

## **2 AS CARACTERÍSTICAS DA COMUNICAÇÃO UBÍQUA**

De acordo com Cury, o modo de se comunicar revolucionou-se através da história e este processo carrega consigo uma série de alterações nas relações humanas para com o ambiente em que são impostas. O processo da globalização transforma as sociedades atuais, influenciando nas estruturas econômicas, políticas e sociais, na qual a comunicação configura uma importante interface.

Entender estas mudanças na comunicação que remodelam os indivíduos e as organizações na contemporaneidade passa, necessariamente, por uma análise da dinâmica do mundo globalizado que nunca deixa de se remodelar conforme as necessidades humanas constantemente maiores.

A sociedade voltada ao uso da informação traz a idéia de que as novas tecnologias da informação estão integrando o mundo em redes interligadas globalmente. Estas se tornam fonte de formação e orientação da sociedade. A informação representa o principal ingrediente de nossa organização social, e os fluxos de mensagens e imagens entre as redes constituem o encadeamento básico de nossa estrutura social. Visualiza-se uma sociedade que mudou a dinâmica nas relações que envolvem troca de informações, migrando do meio geográfico físico para o meio virtual oferecido pelas redes. (CASTELLS, 1999, p.58)

A otimização dos processos dentro de uma estrutura organizacional é uma prática antiga e mundialmente cultuada porque o homem é um ser adaptável. No feudalismo, onde cada um tinha seu papel fundamental para o funcionamento de todo o feudo, já se via a modelação dos processos para obtenção de melhores resultados. Esta prática ficou ainda mais evidenciada com a Revolução Industrial, estopim do capital humano como maior ferramenta de uma estrutura organizacional.

A propagação de empresas no século XIX, como consequência da Revolução Industrial, conduziu as mudanças nos processos comerciais. Segundo Grunig (2009), nas últimas décadas do século XX, a comunicação assumiu a posição estratégica nas organizações, endossando a assessoria de imprensa como importante função da administração.

A comunicação com o público interno inicia-se com um formato muito mais de ordem administrativa e de informações. Foram as primeiras iniciativas da existência de comunicação nas organizações – a comunicação administrativa ou gerencial. É uma organização que assume um caráter funcional e instrumental. Este formato se estendeu também por muito tempo ao relacionamento com os públicos externos, enfatizando a divulgação dos produtos e da organização, sem uma preocupação com o retorno das percepções e dos interesses dos públicos, isto é, com a comunicação simétrica. (KUNSCH, 2006, p.5).

Harrison e Dourish (1996), declarando que esta nova visão de mercado é vital para o sucesso, além das revoluções nos modos de se fazer os produtos, as empresas também notaram a importância da comunicação com os seus públicos internos e externos para não somente estabelecer de um canal de comunicação, mas também como forma de adequar-se aos modelos de negócio constantemente em transformação.

Por exemplo, as revoluções dos meios de transporte e das trocas de informações estruturaram uma globalização dos mercados, propiciando mais colaborações de diferentes partes do globo. Consolidou-se um mundo pautado em relações globais, onde a informação essencialmente deve ser disseminada com rapidez, clareza e precisão e todas as partes envolvidas devem receber e enviar o que se é necessário para haver comunicação.

Santaella (2007) afirma que a ubiquidade aborda novas questões para a noção de tempo e os conceitos de espaço e lugar no contexto das mídias digitais e da mobilidade atual passam a ser reformulados para além da tradicional tridimensionalidade do espaço e do modo como os lugares são social e culturalmente utilizados. Estes passam a constituir-se sob a influência de múltiplos fatores informacionais e comunicacionais levando a novos padrões de compreensão, associações e expectativas do espaço cotidiano.

Como nós seres humanos só podemos descobrir-nos nos espelhos deformantes que a cultura nos oferece, hoje podemos constatar que o pesadelo do homem-máquina, tão perseguido pelo Ocidente, também serviu para ratificar de maneira profunda e certa a autêntica dimensão do humano. O que caracteriza nosso pensamento, nossa cognição, o que nenhuma máquina jamais poderá suplantar, é precisamente esse componente afetivo presente em todas as manifestações da convivência interpessoal (RESTREPO, 1998, p.122).

A comunicação ubíqua é uma ferramenta para a estrutura organizacional, uma vez que o homem já não é mais o mesmo desde a incorporação da tecnologia ao seu dia-a-dia. As pessoas estão com menos tempo para se dedicarem a tarefas isoladas.

## **2.1 - Nova abordagem do conceito de estrutura organizacional**

A estrutura organizacional funciona como delimitadora daquilo que uma gestão almeja alcançar dentro de metas, prazos e competências previamente estabelecidas. Segundo Oliveira, ela deve ser delineada de acordo com os objetivos e estratégias estabelecidas, funcionando como uma ferramenta básica para contemplar as situações que competem às expectativas da empresa. Antes de se discutir o conceito de estrutura organizacional, deve-se pensar no que é organização, uma vez que a estrutura organizacional é o instrumento básico para concretização do processo organizacional.

Ainda na opinião de Djalma Oliveira, organização é a ordenação e agrupamento de atividades e recursos, visando ao alcance dos objetivos e resultados estabelecidos. Dentro dela, o administrador deve cumprir com três funções básicas: o planejamento da empresa, que estabelece objetivos e resultados desejados em decorrência dos meios mais adequados para se alcançar metas; a direção da empresa, coordenando e posicionando estrategicamente colaboradores e ferramentas para cumprir com aquilo esperado; e controle da empresa, onde deve-se acompanhar e analisar tudo o que foi realizado em vista daquilo que se estabeleceu previamente como a meta a ser alcançada.

Existem três forças poderosas que estão modificando a maneira de se abordar as estruturas organizacionais. Primeiro, a terceira revolução tecnológica com os avanços da transmissão da informação e das inovações da engenharia genética; segundo, a formação de áreas de livre comércio e dos blocos econômicos; terceiro, a crescente interligação e interdependência dos mercados físicos e financeiros em uma escala planetária. (FONSECA, 1997, p.31).

A ubiquidade traz consigo o novo modo de se enxergar espaço, tempo ou colaboração de um indivíduo dentro de uma estrutura organizacional. No sentido dicionarizado, o espaço é uma extensão tridimensional, na qual objetos e eventos ocorrem e têm uma posição e direção relativas. Visto de uma forma primitiva, o espaço é tudo aquilo que nos cerca ou nos impõe em um conceito de se pertencer a uma realidade física e possível de ser vista ou tocada.

Contudo, como afirma Lévy (1993) endireitando-se às revoluções tecnológicas dos dois últimos séculos, encabeçadas prioritariamente para a produção exacerbada de bens de consumo, torna-se difícil contemplar o espaço necessário para a crescente – e constantemente insuficiente – expansão das necessidades humanas. A degradação do meio ambiente, o esgotamento dos recursos naturais e a complexidade da mobilidade humana dentro de uma sociedade progressivamente espaçosa em um globo progressivamente saturado demandam novas formas de se pensar no uso e na manutenção dos locais físicos. O homem está se

agrupando em lugares específicos e ignorando a vastidão que a Terra oferece, criando para a sociedade e claro, para si mesmo, a superpopulação inserida em limitados espaços.

### 2.3 A defasagem da presença humana nas estruturas organizacionais

Augé (ibidem, p. 76), descreve como não lugares aquilo que é oposto, o inverso dos lugares como conhecemos, os lugares antropológicos. Estes lugares são estudados por conta de três principais excessos: excesso de tempo, de espaço e da figura do indivíduo. Eles se apresentam devido à velocidade de consumo e de criação de novas necessidades, materializando assim estruturas que se resguardem rapidamente daquilo que é demandado.

A estrutura organizacional onde o colaborador ocupa não somente um local na hierarquia dos processos, mas também uma posição física na empresa, registrando horários, presença e está pessoalmente envolvido na equipe da gestão se torna defasada se visto o modelo de vida que o homem pós-humano adota. As pessoas estão constantemente conectadas umas às outras sem estarmos fisicamente presentes nas vidas das outras pessoas e isso não significa maior ou menor grau de envolvimento.

As mudanças organizacionais estão direcionadas prioritariamente no indivíduo qualificado e dotado de cultura. Parte da perspectiva de que nas organizações o conhecimento é o principal montante e as pessoas são de igualitória importância para o funcionamento do sistema. Todas as relações devem ser fundamentadas como nas equipes de trabalho, de igual para igual, e não de superiores para inferiores. Neste sentido cabe uma discussão importante acerca das questões culturais e a relação com a formação das equipes de trabalho. (DRUCKER, 1998, p.47)

Para Harrison e Dourish (1996), desde meados de 1990, onde *designers* passaram a ter a tarefa de criar lugares colaborativos para a prática e apropriação dos usuários em ambientes do ciberespaço, a estrutura organizacional já pôde inserir em suas variadas facetas a ferramenta do ciberespaço. Com a crescente expansão dos domínios da tecnologia, estas gestões que abraçam também a vida *online* não podiam mais serem vistas como um fator novo, mas sim uma necessidade contemporânea.

Esta prática, embora ainda pouco adotada oficialmente nas gestões, configura uma nova sociedade dentro do próprio convívio social. O ciberespaço elabora em sua constituição a possibilidade do estar presente simultaneamente em vários espaços – físicos ou digitais – com o mesmo caráter de relevância e identidade social. Este modelo se enquadra em uma estrutura organizacional informal, que é justamente a abordagem baseada nas pessoas e suas

relações, enquanto a estrutura formal, muito mais adotada nas organizações arcaicas, dá ênfase a posições em termos de autoridades e responsabilidades. O ciberespaço é o local de comunicação aberto por interconexão mundial de todos que o integram.

Ele tem a vocação de colocar em sinergia e interfacear todos os dispositivos de criação de informação, de gravação, de comunicação e de simulação. A perspectiva da digitalização geral das informações provavelmente tornará o ciberespaço o principal canal de comunicação e suporte de memória da humanidade a partir do início do próximo século. (LÉVY, 2003, p.59).

Do ponto de vista de muitos gestores, a estrutura informal é um empecilho que regularmente oferece resistência às ordens formais, ou as altera, ou ainda as cumpre por um procedimento diferente do desejado. Todavia, visto de uma ótica doravante, o ciberespaço nunca esteve tão presente em nossa convivência diária. A internet e a mobilidade tecnológica proporcionaram as maiores revoluções organizacionais desde descobertas como a especialização de mão de obra, o vapor ou a intervenção das máquinas nos processos administrativos.

Existem alguns sintomas de deficiência estrutural que, quando detectados, destacam a necessidade da incorporação de um novo tipo estrutural. Alguns dos mais relevantes são a lentidão, adiamento ou fraca qualidade das decisões, déficit de inovação, redução do nível de desempenho e maior ocorrência de conflitos internos. (DAFT, 2007, p. 223-224).

A estrutura informal presente no trabalho do profissional pós-humano desenvolve características muito relevantes para uma organização como a independência, a competência técnica, o trabalho em equipe, a liberdade de expressão, a mobilidade dentro da gestão, o aprimoramento da comunicação institucional e a satisfação do colaborador para com seu papel dentro da empresa.

## **2.4 O profissional pós-humano**

A satisfação do colaborador para com sua gestão é fator fundamental para o funcionamento da empresa. Segundo Dourish (1996), as organizações informais são necessárias ao funcionamento de uma organização formal, como um meio de comunicação, coesão e proteção de integridade individual. As tensões entre o indivíduo e a organização são constantes porque o homem é um sujeito recorrentemente insatisfeito. Os sistemas de treinamento, seleção, vigilância e recompensa não são suficientes para garantir que todos os

indivíduos cooperem com a empresa da forma esperada e mais adequada para cumprimento das expectativas. O desenvolvimento de valores comuns e de uma ética que gerassem comprometimento dos indivíduos para com a organização.

A Teoria das Relações Humanas, ou Escola das Relações Humanas, é um conjunto de inúmeras teorias administrativas que ganharam força com a Grande Depressão, evento gerado na quebra da bolsa de valores de Nova Iorque, em 1929. Elas criaram novas perspectivas para a administração, visto que buscavam conhecer as atividades e sentimentos dos trabalhadores e estudar a formação de grupos. Até então, o trabalhador era tratado pela Teoria Clássica, e de uma forma muito mecânica. Com os novos estudos, o foco mudou e, do *Homo Economicus* o trabalhador passou a ser visto como "homo social".

Estes estudos foram fundamentais para a elaboração do conceito pós-humano. Kaku (2001, p. 18) ressalta que o conhecimento humano duplica a cada dez anos. Nas últimas décadas, foi gerado mais conhecimento científico do que em toda a história humana. Quase diariamente, os veículos de informação noticiam novos avanços em computação, telecomunicações, biotecnologia e exploração do espaço. Mas essas mudanças rápidas, atordoantes, não são apenas quantitativas.

Assim como é citado no livro *O Monge e o Executivo* de James Hunt, são abordadas questões muito importantes para uma condução saudável de um relacionamento no ambiente de trabalho, com afeição e respeito no cuidado com as pessoas. Uma questão que ainda divide opiniões e dúvidas, diz respeito à qualificação. Ainda discute-se muito sobre a superespecialização do profissional. Com a globalização, centro de mudanças rápidas, com conexões e competências cada vez mais complexas, é impossível adotar uma ou outra visão polarizada.

Segundo Dyens (2001, pp. 2-3), nossos corpos são agora feitos de máquinas, imagens e informações. Os corpos vivos estão borrados, moldados e transformados pela tecnologia e a cultura está tomando conta da biosfera. Do mesmo modo, Hayles (1996, p. 12) considera que o pós-humano representa a construção do corpo como parte de um circuito integrado de informação e matéria que inclui componentes humanos e não-humanos, tanto chips de silício quanto tecidos orgânicos, bits de informação e bits de carne e osso.

O corpo humano, em sua antiga configuração biológica, estaria se tornando obsoleto. Intimidados pelas pressões de um meio ambiente amalgamado com o artifício, os corpos contemporâneos não conseguem fugir das tiranias (e das delícias) do *upgrade*. Um novo imperativo é internalizado, num jogo espiralado que mistura

prazeres, saberes e poderes: o desejo de atingir a compatibilidade total com o tecnocosmos digitalizado. Para efetivar tal sonho é necessário recorrer à atualização tecnológica permanente: impõem-se, assim, os rituais do auto-*upgradecotidiano*. (SIBILIA, 2002, p. 13).

Na sua obra *A Condição Pós-humana*, o artista inglês Robert Pepperell (1995) afirma que a expressão “pós-humano” pode ser empregada em diversos sentidos. Os três sentidos em que ele a emprega podem delinear seu significado geral, a saber: em primeiro lugar, para marcar o fim do período de desenvolvimento social conhecido como humanismo, de modo que pós-humano vem a significar “depois do humanismo”. Em segundo lugar, a expressão sinaliza o fato de que nossa visão do que constitui o humano está passando por profundas transformações. O que significa sermos humanos hoje não é mais pensado da mesma maneira em que era pensado anteriormente. Em terceiro lugar, “pós-humano” refere-se a uma convergência geral dos organismos com as tecnologias até o ponto de tornarem-se indistinguíveis. Para ele, essas tecnologias pós-humanas são: realidade virtual (RV), comunicação global, protética e nanotecnologia, redes neurais, algoritmos genéticos, manipulação genética e vida artificial. Tudo isso junto deve representar uma nova era no desenvolvimento humano, a era pós-humana.

## 2.5 – As desvantagens da ubiquidade nas estruturas organizacionais

O profissional que acrescenta a ubiquidade à sua rotina deve estar ciente das implicações de seu uso e da precarização de seu trabalho em decorrência da aplicação incorreta da ubiquidade. O uso da internet no ambiente profissional é um delimitador do quanto a estrutura organizacional será pautada em uma alocação física ou se é possível manter a mesma funcionalidade da equipe mesmo estando com alguns ou todos os seus membros presentes apenas de forma *online*.

Além do mau uso, o profissional ainda está sujeito à extrapolação do uso da internet, adquirindo um vício na ferramenta. Atualmente, já se estuda a dependência de internet e existe, inclusive, tratamentos voltados para a reabilitação do usuário.

O termo dependência de Internet é classificado como uma categoria diagnóstica caracterizada por compulsivo e patológico uso da Internet, propondo, como categoria diagnóstica, o Transtorno do uso patológico de computador para aqueles em que a utilização excessiva do computador causa prejuízo em seu funcionamento físico, psicológico, interpessoal, conjugal, econômico e/ou social. (RAZZOUK, 1998, p.77)



O isolamento do indivíduo também é uma característica negativa da ubiquidade. Uma vez presente em todos os lugares através da utilização da internet e outros meios de comunicação que possibilitem o suprimento de sua presença física através do uso dos mesmos, o colaborador pós-humano passa a não conviver socialmente com outros indivíduos, reduzindo as chances de se possuir colegas de trabalho que extrapolem as barreiras profissionais e também participem da vida pessoal do cidadão.

A Internet está gerando uma onda de isolamento social nos Estados Unidos e alimentando o fantasma de um mundo sem contato humano ou emoções. Quanto mais tempo as pessoas passam na Internet, menos tempo gastam com seres humanos de carne e osso. Estudos indicam que 55% dos americanos já estão conectados à rede e 43% dos lares do país possuem computadores ligados à Internet. (NIE & LUTZ, 2000, p.65).

Com os serviços da internet, o efeito de partilha ganha uma via de mão dupla. Por um lado gera-se um processo de aceleração da disseminação da informação, mas por outro, expande-se o âmbito geográfico dessa divulgação. Há muito mais a que se alcançar na ubiquidade. É preciso levar a informação a muitos novos lugares que, em gestões que não usem deste domínio, apenas delimitam a sua abrangência a uma reunião física ou um comunicado verbal. A Internet vem, deste modo, potencializar uma característica intrínseca à ciência, que consiste no fato de ela ser um empreendimento coletivo, que se enriquece muito mais quando em parceria e em diálogo crítico. Esta prática também é presente na ubiquidade, pois a pluralidade de colaborações é essencial para um trânsito coerente de informações.

A ciência projeta-se a si mesma no futuro através da comunicação. Uma ciência privada é tão impensável como uma linguagem privada. Apenas os resultados que são comunicados podem contar, tanto na ciência quanto na aplicação científica e na prática tecnológica. (KNORR-CETINA, 1999, p.378)

Uma gestão que insira a sua equipe em um ambiente de partilha de informações está mais propensa a variadas contribuições. Isso, embora pareça ideal, pode prolongar o andamento de tomada de decisões e até mesmo criar novas discussões e situações de divergência de ideias não antes enfrentadas em um modelo hierárquico de divulgação da informação, onde o colaborador muitas vezes só tem acesso à mesma quando já formatada e pronta para uso real em seus processos diários de trabalho.

Uma desvantagem latente desta prática é a falta de embasamento jurídico para o uso da ubiquidade de forma correta diante das leis.

O pagamento do adicional por serviço extraordinário não elide a infração pela prorrogação de jornada além dos limites legais ou convencionais, uma vez que o serviço extraordinário deve ser remunerado, independentemente de sua licitude. Isso porque as normas limitadoras da jornada visam a evitar males ao trabalhador, protegendo-lhe a saúde e o bem-estar, não se prestando a retribuição pecuniária como substituta da proteção ao bem jurídico. REFERÊNCIA NORMATIVA: Art. 59 da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT.

As horas laboradas além da jornada normal de trabalho, seja ela 8 horas diárias com 44 semanais e 220 mensais, 6 horas diárias com 36 semanais e 180 mensais, 5 horas diárias com 30 semanais e 150 mensais ou 4 horas diárias com 20 semanais e 120 horas mensais, são consideradas horas extras. A Constituição Federal estabelece em seu art. 7º, Inciso XVI, que o valor do trabalho em horas extras deve ser acrescido de no mínimo mais 50%. Os cinquenta por cento de acréscimo pagos nas horas extras é o chamado adicional de horas extras.

### **3 METODOLOGIA**

Segundo Lakatos e Marconi (1992), a pesquisa bibliográfica propicia entender que, se de um lado a resolução de um impasse pode ser obtida por ela; por outro, tanto a pesquisa de laboratório quanto a de campo (documentação direta) exigem, como princípio, o levantamento do estudo da questão que se propõe a analisar e solucionar. A pesquisa bibliográfica pode, portanto, ser cogitada também como a primeira etapa de toda pesquisa científica. Neste trabalho, ainda foi realizada uma pesquisa de campo para complementar os estudos.

O foco foi centralizado na comunicação ubíqua e sua utilização nas estruturas organizacionais contemporâneas, suas características, seus benefícios, seus problemas e demais informações que fossem encontradas e empregabilidade desta ferramenta na gestão administrativa.

### **4 COLETA DE DADOS**

#### **4.1 Técnica e instrumento**

A técnica utilizada foi a documentação direta, por meio da observação direta extensiva (Lakatos & Marconi, 1996) em que os participantes tiveram a oportunidade de responder ao questionário confeccionado especificamente para a pesquisa realizada. Os dados foram coletados no período de Maio de 2014 a fevereiro de Outubro, por meio de um questionário

respondido com perguntas de múltipla escolha com algumas adições de algumas questões que possuíam espaço para justificativa, totalizando quinze questões.

O questionário foi repassado dentre alunos de graduação do Grupo Educacional Unis nos cursos de bacharelado em Administração com ênfase em Comércio Exterior, bacharelado em Engenharia Civil, bacharelado em Comunicação Social: Publicidade e Propaganda, licenciatura em Pedagogia, técnico em Logística e técnico em Informática, totalizando cento e quarenta e seis questionários respondidos.

#### 4.1.2 Análise dos dados

Ao realizar o processo de organização e processamento de dados, os questionários foram analisados, revisados e codificados em planilha do Microsoft Excel. A população deste estudo foi composta por 146 estudantes de graduação de diversas áreas de formação oferecidas pelo Grupo Educacional Unis. A idade dos entrevistados variou de 17 a 47 anos e houve maior incidência de mulheres do que homens ao responderem o questionário. Após descarte dos questionários incompletos ou não devidamente respondidos, foi feita a análise estatística e descritiva dos dados que foram coletados a partir das questões puramente objetivas. Quanto às questões que possuíam algum tipo de justificativa, foram levantados os resultados das questões discursivas.

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa possuiu o intuito de quantificar e qualificar a evolução da comunicação institucional através da tecnologia e a aceitação de seu público. Como a comunicação ubíqua dentro da estrutura organizacional ainda é pouco aprofundada em termos trabalhistas, judiciais e até mesmo sociais no que tange à cultura de aceitar que o vínculo com a sede não termina ao fim do expediente nesta prática, o resultado foi, em grande parte, resistente e até mesmo adverso a estas mudanças na estrutura organizacional.

A maioria dos entrevistados afirmou que a comunicação institucional é priorizada em seu ambiente de trabalho, sendo que o meio de comunicação mais usado ainda é o telefone, abrangendo cerca de 73% das respostas. É importante salientar que esta questão abrangia a possibilidade de múltiplas opções. A satisfação dos entrevistados para com a comunicação

dentro da organização é grande, talvez também por possuírem, em grande parte, uma pessoa responsável unicamente por este aspecto da gestão. Ao serem questionados quanto à falta de informações, houve uma divisão quase perfeita, mas por apenas dois votos de diferença, a maioria afirma não terem passado por este problema.

Aos que se sentiram desprovidos de informações a respeito de seu trabalho, duas perguntas foram feitas para mensurar no que e como esta falha interfere no andamento da organização. 57% afirmou ter tentado reverter esta situação, mas ao chegar à segunda questão, onde se perguntava se houve algum tipo de mudança por parte dos superiores, a grande maioria, com 80% das respostas, afirmou que nada foi feito para reparar esta falha.

A comunicação ubíqua está presente em 64% da vida profissional dos entrevistados. A maior parte das pessoas que responderam ao questionário também se demonstraram abertas à prática em alguns pontos específicos, como o atendimento de uma ligação do chefe fora do horário de trabalho. O nível de concordância quanto a manter comunicação institucional fora do trabalho é mais positivo do que negativo, mas boa parte dos anuentes à esta prática também ponderam que a mesma precise ser moderada e não deva passar dos limites saudáveis e até mesmo trabalhistas dos funcionários. Já a respeito dos resistentes à ubiquidade, as justificativas variam entre prejuízo emocional, extrapolação dos limites de contrato com a empresa, inexistência de ganho pessoal ao estabelecer este vínculo com a empresa e também dano à qualidade de vida fora do ambiente organizacional.

**Figura 1**



O prevalecimento do telefone como meio de comunicação mesmo fora do ambiente organizacional seguiu a tendência do que foi apurado como instrumento comunicacional mais usado no âmbito trabalhista, mas a grande ascendência do aplicativo Whatsapp neste levantamento demonstra a predileção pela ferramenta recentemente adquirida por Mark Zuckerberg, grande fundador do Facebook, com o valor de 19 bilhões de dólares, muito popular entre toda a população mundial, com cerca de 450 milhões de usuários por mês.

O próximo questionamento também indicou o grande crescimento dos aparelhos smartphones, outro fator crucial para o bom funcionamento da ubiquidade na empresa. Embora a tendência para o uso da tecnologia para aprimorar a comunicação institucional dentro e fora da empresa, a comunicação ubíqua ainda é vista como um fator prejudicial à saúde do colaborador e ao seu bem estar.

Dentre as justificativas registradas pelos entrevistados, o desgaste pessoal foi altamente ressaltado, bem como a não remuneração por este tipo de serviço prestado à empresa.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ainda é muito novo o termo ubiquidade no que se diz respeito à administração e aos estudos que a envolvem. Muito embora seja possível encontrar a mobilidade do ciberespaço em praticamente todos os modelos de gestão, o modo de enxergá-la e as leis que a baseiam ainda não alcançaram os padrões delimitadores para que esta tendência deixe de ser uma novidade e passe a ser um item comum de gerenciamento. O profissional pós humano parece estar ansiando por estas mudanças, contudo, suas visões retrógradas de colaboração na gestão o fazem pensar que não há retorno nem propósito ser um sujeito que adere e convive com a ubiquidade. Impõe-se cada vez mais uma discussão quanto os limites entre ser um colaborador engajado com sua empresa e ser explorado por sua gestão. A problemática presente nesta relação é complicada para ser devidamente resolvida, uma vez que ainda é precário o embasamento legal do que se entende como ubiquidade nas estruturas organizacionais.

Denota-se a necessidade de se repensar nas estruturas organizacionais da contemporaneidade. O excesso de espaço do globo forma uma relação paradoxal com o encolhimento da Terra. É nítida a superlotação e o esgotamento de vias rápidas para a vida do

ser humano, o qual gasta parte de seu tempo deslocando-se para o local de trabalho ou demais locações que demandem sua, agora defasada, presença física. Problemas contemporâneos de um sujeito que não mais se padroniza aos limites que pensa coibi-lo.

O levantamento de dados demonstrou que o anseio por novas práticas organizacionais é presente e também não tem à frente imposições como aversão ou falta de familiaridade com tais mudanças. Como sugestão para novos estudos, é indicado realizar uma pesquisa mais aprofundada relacionando o fator social que envolve a transformação do colaborador em um sujeito pós humano e sua precariedade como sujeito social, ou então elucidar quanto aos limites entre trabalho e vida social no contexto ubíquo.

A ubiquidade está tão presente na vida das pessoas que, mesmo de forma imperceptível, já vivem a nova era sem ao menos formatá-la corretamente. Tratando-se de revoluções do trabalho, a comunicação ubíqua parece ser, cada vez mais intensamente, a nova empreitada rumo ao futuro da administração.

### ABSTRACT

The article proposes to report the importance of ubiquity in contemporary organizations from the analysis of the technological transformations occurred in recent decades. The revolution of the concepts of space, time and interaction has changed the way we relate institutionally, thus changing the way you see an organizational structure. Through field research, involving topics related to the ubiquity within organizational structures data will be collected. This article also speaks to the transformation of the professional face of these technological innovations within the organizational structure.

**Key-Words:** Communication, Organizations, Ubiquity

### REFERÊNCIAS

AUGÉ, Marc. **Não-lugares: introdução a uma antropologia da supermodernidade.** Campinas: Papyrus, 1994. (Coleção Travessia do Século).

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra, 1999.** Comitê para Democratização da Informática. O que é o CDI.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier Editora Ltda, 2004.

CURY, Antonio. **Organização e métodos: uma visão holística**. 7º ed. São Paulo: Atlas, 2000.

DAFT, R. L., *Understanding the theory and design of organizations*. China: International Student Edition, 2007.

DRUCKER, P.: **A profissão de administrador**. São Paulo: Pioneira, 1998.

DYENS, Ollivier. *Metal and flesh. The evolution of man: Techonology takes over*. Cambridge, Mass., MIT Press, 2001

FONSECA, E.G.: **Saibam como os teóricos estão interpretando o processo**. Folha de S. Paulo, Caderno Mais, p.2, 2nov, 1997.

GRUNIG, James E.; FERRARI, Maria A.; FRANÇA, Fábio. **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. 1.ed. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2009.

HARRISON, S., DOURISH, P. **Re-place-ing Space: The Roles of Place and Space in Collaborative Systems**. Proceedings of CSCW'96, 1996.

HAYLES, K. N. **Chaos and Order: Complex dynamics in literature and science**. Chicago/London: The University of Chicago Press, 1991.

HUNTER, James C. **O MONGE E O EXECUTIVO: Uma história sobre a essência da liderança**. EditoraSextante, Rio de Janeiro, 2004. 139p.

KAKU, Michio. **Hiperespaço (uma odisséia científica de universos paralelos, empenamentos do tempo e a décima dimensão)**. Trad. de Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Rocco, 2000.

KNORR-CETINA, K. **A comunicação na ciência.** A Ciência tal qual se faz, Lisboa: Edições João Sá da Costa, Col. Humanismo e Ciência, p. 375-393, 2009.

KUNSCH, Margarida Maria Kroling. **Obtendo Resultados com Relações Públicas.** São Paulo: Thomson, Pioneira, 2006.

LÉVY, Pierre. **A ideografia dinâmica: rumo a uma imaginação artificial?** São Paulo: Loyola, 1998.

LÉVY, Pierre. **O que é o virtual?** São Paulo: 34, 1997.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática.** São Paulo: 34, 1993.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura.** São Paulo: 34, 1999.

NIE, N. H. e LUTZ, E. *Internet and Society: A Preliminary Report.: Stanford Institute for the Quantitative Study of Society*, 2000. Disponível em: [http://www.stanford.edu/group/siqss/Press\\_Release/Preliminary\\_Report.pdf](http://www.stanford.edu/group/siqss/Press_Release/Preliminary_Report.pdf).

PEPPERELL, Robert. *The posthuman condition: consciousness beyond the brain.* Portland : Intellect, 2003.

RAMAL, Andréa Cecília. **Educação na cibercultura: hipertextualidade, leitura, escrita e aprendizagem.** Porto Alegre: Artmed, 2002.

RAZZOUK, D. **Dependência de Internet: uma nova categoria diagnóstica?:** Psychiatry On-line Brazil, 1998. Disponível em: <http://www.priory.com/psych/dpnet.htm>.

RESTREPO, Luis Carlos. **O direito à ternura.** Trad. Lúcia M. Endlich Orth. Petrópolis. Vozes, 1998.



OLIVEIRA, Djalma de Pinto Rebouças de. **Sistemas, organização & métodos: uma abordagem gerencial**. 13<sup>o</sup> ed. São Paulo: Atlas, 2002.

SANTAELLA, Lucia. **Culturas e artes do pós-humano: da cultura das mídias à cibercultura**. 4. ed. São Paulo : Paulus, 2003.

SANTAELLA, Lucia. **Linguagens líquidas na era da mobilidade**. São Paulo: Paulus, 2008.

SANTAELLA, Lucia. **Pós-humano, por quê?** Revista USP, São Paulo, n. 74, p. 126-137, jun./ago. 2007.

SIBILIA, Paula. **O homem pós-orgânico**. Rio de Janeiro, Relume-Dumará, 2002.