

USO INADEQUADO DE INTERNET NO AMBIENTE DE TRABALHO: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA

INADEQUATE INTERNET USE AT WORKPLACE: A SYSTEMATIC REVIEW

Igor Lins Lemos¹, Romildo Fellipe Nascimento Silva, Maria Clara Miguel
Descendente de Melo Silva

Universidade Federal de Pernambuco

Resumo

O objetivo do manuscrito foi realizar uma revisão sistemática da literatura sobre o uso inadequado de Internet no ambiente de trabalho (*cyberslacking*). Foram utilizados os bancos de dados ScieELO, BVS, Lilacs, Science Direct On Line e PubMed, sem data mínima, sendo incluídos os artigos publicados até julho de 2013. Encontrou-se um total de 179 artigos, sendo 26 aproveitados. Verificou-se que o *cyberslacking* é mais comum entre homens jovens. Os fatores que podem levar a este comportamento são: sentimento de injustiça diante da organização, sono prejudicado e falta de controle do tempo *on-line*. As empresas, em sua maioria, adotam o monitoramento destas atividades. O viés positivo do *cyberslacking* é a recuperação da energia física para o desenvolvimento de outras atividades. Considera-se, por fim, que esta é uma problemática distante de ser solucionada, pois, além da complexidade deste comportamento, poucas estratégias efetivas são aplicadas até o momento.

Palavras-chave: Cyberslacking; tecnologia; monitoramento; dependência; revisão.

Abstract

The objective of this manuscript was to perform a systematic literature review regarding the inadequate use of the internet at the workplace (*cyberslacking*). The databases ScieELO, BVS, Lilacs, Science Direct On Line and PubMed were used, without a minimum date, and included articles published up until July 2013. A total of 179 articles were found, 26 of which were utilized. It was verified that *cyberslacking* is more common amongst young males. Factors which could lead to this behavior are: feeling of injustice in the organization, impaired sleep and lack of control of online time. Most companies adopt the practice to monitor these activities. The positive bias of *cyberslacking* is the recovery of the physical energy for the development of other activities. Following, it is considered that this is a problem far from being solved, since, besides the complexity of this behavior, few effective strategies have been applied until this moment.

Keywords: Cyberslacking; technology; monitoring; dependency; review.

¹igorlemos87@hotmail.com

INTRODUÇÃO

A popularização dos elementos tecnológicos, exemplificados pela Internet, jogos eletrônicos e celulares, revolucionou diversos âmbitos do universo humano, sendo um deles a área de telecomunicação. Entre os notáveis avanços cibernéticos, acreditamos ter sido a Internet o que possibilitou maior impacto cultural, modificando tanto a forma de o homem vivenciar o mundo do trabalho como de realizar compras, conversar, pesquisar e divertir-se. Indubitavelmente, a *World Wide Web* alterou o padrão dos relacionamentos, permitindo, então, que as informações fossem divulgadas em tempo real, independentemente da distância física entre emissor e receptor, além da viabilidade do anonimato.

Circunscrito no escopo do artigo, situado às questões organizacionais, Carlotto (2011) aponta que o trabalho tem incorporado, no seu cotidiano, interações virtuais, envolvendo comunicação não presencial, que pode ser intermediada por *e-mail*, telefone, *chat* ou videoconferência. A autora enfatiza que a tecnologia é neutra, pois não gera efeitos negativos nem positivos. Esse comentário nos elucida a hipótese de que o mais valioso, então, é a interpretação (cognição) e o uso (comportamento), saudáveis ou não, que são atribuídos ao campo tecnológico. Whitty e Carr (2006) ainda alertam que, apesar de o computador e de a Internet serem considerados, na sua gênese, importantes ferramentas, que amenizariam as dificuldades do trabalho, observa-se o oposto: eles criaram um maior número de tarefas para os trabalhadores.

De acordo com Davis (2002),

a proliferação da Internet transformou irreparavelmente o ambiente de trabalho. Embora, segundo o autor, a tecnologia tenha desempenhado um importante papel no aumento da produtividade, a ascensão desse artefato resultou em significativas mudanças paradigmáticas no processo de trabalho, e pouco se tem estudado sobre esta temática. Apesar de Davis, há mais de dez anos, retratar um cenário de poucos estudos, Liberman, Seidman, McKenna e Buffardi (2011) recentemente mencionaram que o impacto que a Internet tem no ambiente de trabalho ainda é uma área relativamente inexplorada, especialmente no comportamento organizacional.

Henle, Kohut e Booth (2009) concordam que a tecnologia criou uma revolução no ambiente de trabalho, porém, enquanto diversas organizações usam os sistemas eletrônicos como uma ferramenta primária de comunicação, colaboração, pesquisa e informação de negócios, alguns funcionários têm abusado desses elementos. Justificamos, então, a confecção do presente artigo com enfoque nesse grupo específico de funcionários que utilizam a Internet de forma inadequada, causando prejuízos pessoais e organizacionais devido ao *cyberslacking*.

Blanchard e Henle (2008) apontam que utilizar a Internet ou outros recursos tecnológicos no ambiente de trabalho, com propósito pessoal, é chamado de *cyberloafing*, *cyberbludging* ou *cyberslacking*. De acordo com os autores, esse comportamento inadequado pode ser dividido em dois tipos: *minor cyberloafing* (enviar e receber *e-mails* pessoais no trabalho, por exemplo) ou *serious cyberloafing* (apostas

on-line, *surf*ar em sites para adultos). Outros termos para o mesmo fenômeno, de acordo com Kim e Byrne (2011), são: *on-line loafing* e *internet deviance*. Blanchard e Henle (2008) defendem que essa ação pode, a princípio, ser considerada inofensiva, especialmente se a duração de tempo for limitada (checar o *e-mail* ou olhar sites de notícias). Porém, torna-se um problema quando afeta o rendimento da produtividade do funcionário, comumente devido ao tempo gasto com atividades *on-line* (compras, apostas, jogos eletrônicos, *chats*) ou por expor a empresa a responsabilidades legais (*download* de músicas e cibersexo, principalmente). Enfatizamos que não utilizaremos o termo em português para o *cyberslackening* durante o artigo, especialmente devido à deselegância e vulgaridade da expressão “cibervadiagem”.

Kim e Byrne (2011) e Runing-Sawitri (2012) apontam as possíveis causas do *cyberslackening*: dificuldade de autocontrole, procrastinação, monotonia no ambiente de trabalho, oportunidade para liberação do estresse, escapismo, longas horas de trabalho e, por fim, dependência de Internet. Greenfield e Davis (2002) comentam que a tecnologia pode, de fato, criar novos problemas, especialmente nas organizações. Segundo os autores, a Internet possui propriedades psicológicas que são capazes de alterar o humor e o comportamento do empregado, na maioria das vezes com pouca ou nenhuma consciência do usuário sobre esse fenômeno. O uso inadequado de Internet afeta esse trabalhador e, comumente, ocorre circunscrito no local em que trabalha.

De forma mais grave, o uso inadequado

de tecnologia pode ser, em sua essência, uma dependência do trabalhador a algum periférico, como o jogo eletrônico, Internet e/ou celular. Apesar de ainda não haver uma sistematização definida da sintomatologia referente a esses transtornos, de acordo com Lemmens, Valkenburg e Peter (2009) podemos considerar os seguintes sintomas como comuns aos três: *saliência* (utilização desse recurso como atividade mais importante na vida do usuário, dominando seus pensamentos, sentimentos e comportamento); *tolerância* (tendência a aumentar o tempo de uso para obter satisfação); *modificação do humor* (irritabilidade, tristeza); *retrocesso* (emoções negativas ou efeitos físicos que ocorrem quando o usuário reduz ou descontinua o uso); *recaída* (tendência a tentar repetidamente reverter o padrão de tempo de uso, rapidamente restaurado após período de abstinência ou controle); *conflito* (problemas interpessoais, que podem envolver mentiras ou decepções); *problemas na área social* (piora no rendimento no trabalho, ambiente de estudo e socialização).

Lemos e Santana (2012) e Abreu, Karam, Goes e Spritzer (2008), em suas revisões de literatura, apontam dados semelhantes para as dependências tecnológicas: em relação à etiologia, pouco se conhece até então, sugerindo-se uma visão multifatorial em relação às causas do problema, especialmente os fatores hereditários e de vulnerabilidade mental; as comorbidades mais comuns são os transtornos de humor (depressão, principalmente) e transtornos de ansiedade; a epidemiologia mundial é, em média, de 3% para esses possíveis transtornos psiquiátricos; por fim, ainda não existe uma abrangência

significativa de tratamentos para esses usuários, sendo indicada a terapia cognitivo-comportamental ou uso de fármacos, ainda não específicos para esse novo fenômeno.

Objetivo

Realizar uma revisão sistemática da literatura sobre o uso inadequado de Internet no ambiente de trabalho.

Métodos

Foram realizadas buscas nos seguintes bancos de dados: ScieELO, BVS, Lilacs, Science Direct On Line e PubMed. Não houve data mínima para a pesquisa (devido à escassez de estudos), sendo considerados os artigos encontrados até julho de 2013. Os descritores combinados utilizados para a presente revisão sistemática da literatura, que deveriam estar no resumo e/ou título do artigo foram: “cyberslacking”, “cyberloafing”, “cyberdeviancy”, “counterproductive behaviors” e “personal web usage”. Na ausência de descritores específicos (*Medical Subject Headings* – MeSH) foi a opção por utilizar termos próximos aos tópicos de interesse na pesquisa. Nas bases de dados em português, foram utilizados os mesmos termos, com seus equivalentes na língua portuguesa.

Em uma primeira fase, analisamos artigos com títulos e resumos que descreviam o uso inadequado de Internet no ambiente de trabalho. Em um segundo momento, selecionamos duas tipologias de manuscritos: a) estudos empíricos que descreviam o uso

inadequado da Internet no ambiente de trabalho; b) revisões da literatura e meta-análises referentes ao assunto. Em uma terceira etapa, analisamos as referências dos materiais selecionados e identificamos se haveriam outros textos relevantes. A nossa análise recrutou apenas manuscritos de periódicos com revisão por pares.

Os artigos selecionados foram analisados utilizando-se um protocolo que incluiu as seguintes variáveis: a) questões gerais: ano e país da publicação; b) objetivo do artigo. Na busca manual, não foram encontradas pesquisas completas e originais em livros-texto.

Os critérios de inclusão foram: a) artigos originais ou revisão sobre o uso inadequado de Internet no ambiente de trabalho; b) em inglês, espanhol, alemão, francês ou português. E os de exclusão foram: a) artigos sem resumo; b) assuntos dissonantes ao escopo do manuscrito.

Resultados

A busca encontrou um total de 179 artigos, porém, apenas 26 foram aproveitados. O fluxograma de Moher (2009) mostra, de forma detalhada, esse processo, de acordo com o modelo do *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA) (Figura 1).

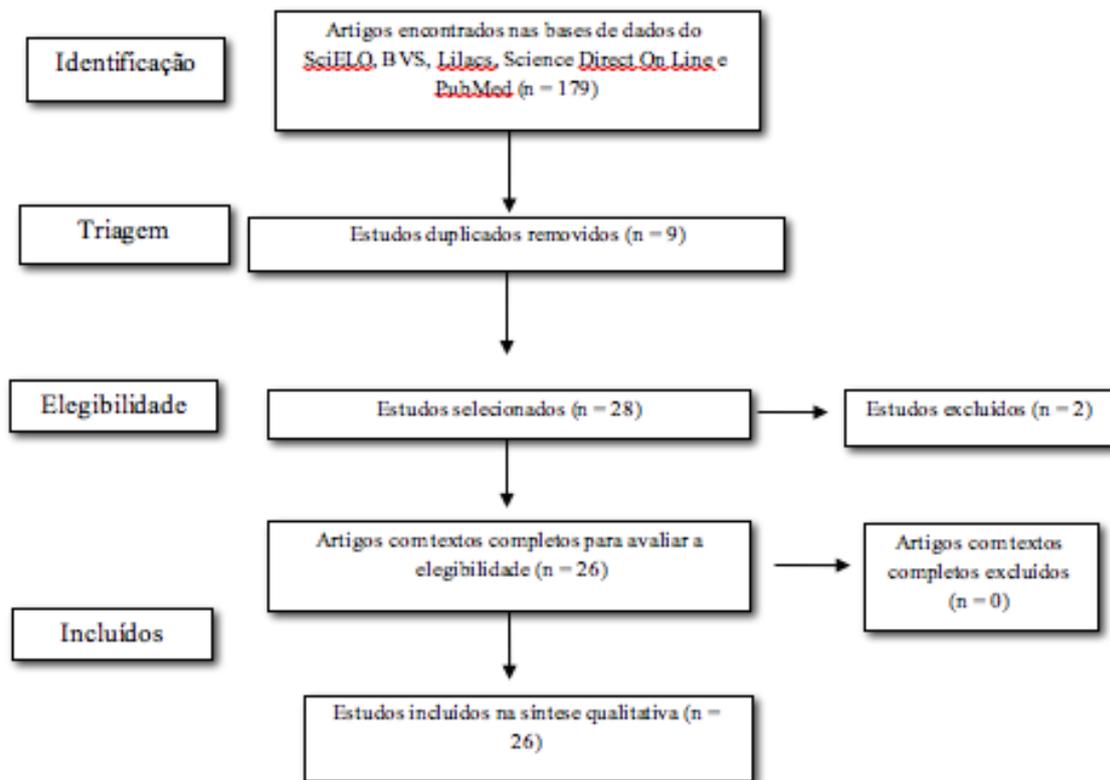


Figura 1 – Fluxograma e critérios de seleção e inclusão dos artigos.

Apenas um artigo foi utilizado do banco de dados do SciELO (n=1), BVS (n=0) e Lilacs (n=0), em espanhol, revelando uma escassez de estudos sobre o assunto no Brasil.

Os artigos que foram encontrados na busca estão na Tabela 1.

| Tabela 1 – Estudos referentes ao <i>cyberslacking</i> encontrados na busca | | | | |
|---|------------|---|-----------------------|---|
| Autores (ano) | Ano | País onde o estudo foi realizado | Tipo de artigo | Objetivo do artigo |
| Blanchard e Henle | 2008 | Estados Unidos da América | Original | Verificar os tipos de <i>cyberslacking</i> |
| Lara | 2007 | Espanha | Original | Justiça organizacional e <i>cyberslacking</i> |
| Blau, Yang e Ward-Cook | 2006 | Estados Unidos da América | Original | Mensuração do nível de <i>cyberslacking</i> e justiça organizacional |
| Lloyd | 2011 | Austrália | Original | Justiça organizacional e <i>cyberslacking</i> |
| Hagger, Wood, Stiff e Chatzisarantis | 2010 | Reino Unido | Meta-análise | Esgotamento do ego e <i>cyberslacking</i> |
| Wagner, Barnes, Lim e Ferris | 2012 | Singapura | Original | Esgotamento do ego e <i>cyberslacking</i> |
| Kim e Byrne | 2011 | Estados Unidos da América | Original | Crenças do empregado sobre o impacto do <i>cyberslacking</i> |
| Lieberman, Seidman, McKenna e Buffardi | 2011 | Estados Unidos da América | Original | Crenças do empregado sobre o impacto do <i>cyberslacking</i> |
| Thatcher, Wretschko e Fridjhon | 2008 | África do Sul | Original | Procrastinação e fluxo no <i>cyberslacking</i> |
| Buckner, Castille e Sheets | 2012 | Estados Unidos da América | Original | <i>Cyberslacking</i> e a personalidade do funcionário |
| Everton, Mastrangelo e Jolton | 2005 | Estados Unidos da América | Original | <i>Cyberslacking</i> e a personalidade do funcionário |
| Vitak, Crouse e LaRose | 2011 | Estados Unidos da América | Original | <i>Cyberslacking</i> e a personalidade do funcionário |
| Davis, Flett e Besser | 2002 | Canadá | Original | Seleção de candidatos e <i>cyberslacking</i> |
| Garrett e Danzinger | 2008 | Estados Unidos da América | Original | <i>Cyberslacking</i> de acordo com o status e o tempo na empresa do funcionário |
| Philips e Reddie | 2006 | Austrália | Original | <i>Cyberslacking</i> de acordo com o status e o tempo na empresa do funcionário |
| Cooper, Safir e Rosenmann | 2006 | Estados Unidos da América | Original | <i>Cyberslacking</i> , cibersexo e assédio moral |
| Hill, Briken e Berner | 2007 | Alemanha | Original | <i>Cyberslacking</i> , cibersexo e assédio moral |
| Mills, Hu, Beldona e Clay | 2001 | Estados Unidos da América | Original | <i>Cyberslacking</i> , cibersexo e assédio moral |
| Whitty e Carr | 2006 | Irlanda do Norte | Revisão da literatura | Monitoramento dos funcionários e <i>cyberslacking</i> |
| Henle, Kohut e Booth | 2009 | Estados Unidos da América | Original | Monitoramento dos funcionários e <i>cyberslacking</i> |
| Anandarajan, Simmers e D'Ovidio | 2011 | Estados Unidos da América | Original | Monitoramento dos funcionários e <i>cyberslacking</i> |
| Anandarajan, Paravastu e Simmers | 2006 | Estados Unidos da América | Original | Monitoramento dos funcionários e <i>cyberslacking</i> |
| Greenfield e Davis | 2002 | Estados Unidos da América | Original | Monitoramento dos funcionários e <i>cyberslacking</i> |
| Frangos, Frangos e Sotiropoulos | 2010 | Grécia | Original | Monitoramento dos funcionários e <i>cyberslacking</i> |
| Kidwell | 2010 | Estados Unidos da América | Original | Monitoramento dos funcionários e <i>cyberslacking</i> |
| Reinecke | 2009 | Alemanha | Original | <i>Cyberslacking</i> e recreação no horário de trabalho |

DISCUSSÃO

Preferências no cyberslacking

Blanchard e Henle (2008) realizaram uma pesquisa com 201 estudantes empregados, sendo requisitado o preenchimento de um questionário, composto por 22 itens, sobre a percepção desses participantes às normas no local de trabalho e a frequência em que eles se engajam no *cyberslacking*. Os comportamentos foram divididos em (a) *minor cyberloafing* e (b) *serious cyberloafing*. Foi verificado que os comportamentos mais comuns de *minor cyberloafing* foram, em ordem: receber *e-mails* não vinculados ao trabalho (89%), enviar *e-mails* não vinculados ao trabalho (86%), visitar sites de notícias (77%), checar *e-mails* não vinculados ao trabalho (76%), visitar sites de finanças (64%), compras *on-line* (59%), visitar sites de fotografia (55%) e visitar sites de esportes (47%).

Em relação ao *serious cyberloafing*, verificou-se: visitar sites orientados a adultos (82%), participar de páginas de *chats* (conversação) (74%), manutenção de página pessoal (61%), visitar comunidades virtuais (59%), visitar sites de apostas (58%), *download* (transferir um arquivo da Internet para o computador) de música (52%) e ler blogs (45%). Considera-se, com esses resultados, o alto nível de engajamento em atividades na Internet não relacionadas ao trabalho.

Os autores mencionam que as crenças (positivas) dos funcionários em relação aos seus colegas de trabalho e supervisores podem explicar o *minor cyberloafing*, porém o mesmo não se aplica ao *serious cyberloafing*. Os trabalhadores acreditam que o fenômeno de

outros colegas e supervisores praticarem o *minor cyberloafing* revela um hábito que, pela sua alta frequência, acaba não sendo condenado pela organização. Blanchard e Henle (2008) comparam esse comportamento com as seguintes situações: um funcionário recebe uma ligação, no horário do expediente, sobre assuntos não relacionados ao trabalho. Caso a chamada seja rápida, os trabalhadores não consideram um problema, porém, se a conversação for demorada, considera-se uma atitude inapropriada do empregado.

Cyberslacking e suas implicações psicológicas

a) *Justiça organizacional*

Assmar e Ferreira (2005) definem a justiça organizacional como sendo a Psicologia da justiça aplicada aos ambientes organizacionais, sendo focalizadas as percepções de justiça existentes nas relações entre trabalhadores e suas organizações.

Segundo Lara (2007), indivíduos com menor integração na vida social possuem maior tendência a comportamentos inadequados na Internet. Por meio de um estudo realizado por *e-mail* com 270 professores (17,46% de uma amostra de 1.547 convidados) de uma Universidade da Espanha, foi revelado que a falta de prazer e integridade com o trabalho, assim como com os colegas do mesmo ambiente, funcionariam como um fator de associação ao aumento de tempo em atividades de uso pessoal na Internet. Lara (2007, 2009) ainda sinaliza que a percepção de justiça organizacional desses trabalhadores também estaria distorcida, funcionando como mais

um fator que potencializaria o *cyberslacking*. Resultados semelhantes foram encontrados nos estudos de Blau, Yang e Ward-Cook (2006) e Lloyd (2011): indivíduos que percebem um tratamento injusto na organização (baixa justiça organizacional) possuem maior tendência a exibir comportamentos de *cyberslacking*.

b) *Esgotamento do ego*

De acordo com Hagger, Wood, Stiff e Chatzisarantis (2010), a autorregulação se refere à capacidade finita do sujeito em ter controle sobre suas respostas dominantes (impulsos) e, uma vez gastas, ocorre o prejuízo no autocontrole, ou seja, o esgotamento do ego (do inglês, *ego depletion*).

Wagner, Barnes, Lim e Ferris (2012) relacionaram o comportamento de *cyberslacking* com o conceito de autorregulação. Foi revelado que funcionários com qualidade de sono ruim apresentaram uma tendência maior ao *cyberslacking* em relação aos colegas de trabalho que tiveram uma noite de sono reparadora. Os autores mencionam que o sono prejudicado leva a uma diferença de consciência significativa em relação às atividades no ambiente de trabalho.

c) *Crenças distorcidas sobre o real impacto do fenômeno*

Kim e Byrne (2011) realizaram um estudo por questionários com 203 adultos jovens, recrutados em uma pesquisa *on-line*, que apontou as possíveis causas propiciadoras do *cyberslacking*: distanciamento do chefe, anonimato e conveniência no acesso à

Internet. Os autores ainda mencionam que esse é um fenômeno comum à visão distorcida dos empregados em relação ao uso pessoal de Internet no ambiente de trabalho. Coloca-se como hipótese que os funcionários minimizam o real impacto (interpretação errônea) que esse comportamento inadequado poderia gerar para si e para a empresa em que trabalham.

Lieberman *et al.* (2011) conduziram uma pesquisa com 143 participantes sobre o uso da Internet no ambiente de trabalho. Com o preenchimento de escalas, sobre o envolvimento no trabalho e o *cyberslacking*, foi demonstrado que os funcionários de menor envolvimento organizacional apresentaram maior tendência ao uso inadequado da Internet no ambiente de trabalho. Os pesquisadores concordam com o monitoramento do uso da Internet pelos funcionários, entretanto, investigar quais são os pensamentos distorcidos envolvidos nessa atividade deve ser o alvo primordial dos empregadores. Dessa forma, é possível identificar as causas que predisõem o comportamento de *cyberslacking*, em vez de tentar solucionar apenas comportamento inadequado.

d) *Procrastinação e fluxo*

Thatcher, Wretschko e Fridjhon (2008) comentam que a procrastinação *on-line* pode estar relacionada à falta de controle sobre o tempo que se gasta na Internet. Esse fenômeno, chamado de fluxo (do inglês, *flow*), é capaz de levar o funcionário a uma total imersão em atividades não relacionadas ao trabalho. Entretanto, ainda que menos comum, é possível que esse fluxo seja revertido

em um estado positivo de concentração (fluxo positivo). Por fim, os trabalhadores que apresentaram uso problemático da Internet possuem maior tendência ao fluxo negativo, assim como comportamentos de procrastinação.

e) *Cyberslacking e a personalidade do funcionário*

De acordo com Ávila e Stein (2006), o Modelo dos Cinco Grandes Fatores considera que a personalidade é constituída por cinco grandes traços: extroversão, socialização, escrupulosidade, neuroticismo e abertura para experiência. Buckner, Castille e Sheets (2012) utilizaram esse conceito e o relacionaram com o uso excessivo de tecnologia no ambiente de trabalho. O estudo em questão foi realizado via *Facebook* e *LinkedIn* (redes sociais) com 170 trabalhadores. Os pesquisadores sugerem que a personalidade pode ser considerada um fator importante de análise para saber quais funcionários poderão utilizar a Internet de forma inadequada no ambiente de trabalho. Quanto mais escrupulosidade os funcionários mostraram em suas marcações, menor seria a tendência ao *cyberslacking*.

Uma pesquisa conduzida por Everton, Mastrangelo e Jolton (2005), com 80 empregados universitários, envolvia o preenchimento de um questionário de 42 itens sobre comportamentos contraprodutivos na Internet em horário de trabalho e do *International Personality Item Pool*. Os resultados apresentaram que: uma maior quantidade de horas de trabalho semanal não está relacionada a uma maior tendência ao *cyberslacking*; homens utilizam a Internet de forma contraprodutiva

em maior nível do que as mulheres; quanto mais jovem o trabalhador, mais chances de *cyberslacking*. O achado desse estudo em relação à idade do trabalhador entra em sintonia com pesquisa semelhante realizada por Vitak, Crouse e LaRose (2011). Em relação à personalidade do trabalhador, foi identificado que quanto menor a escrupulosidade, maior o nível de utilização da Internet com fins pessoais no local de trabalho.

Seleção de candidatos: o critério do cyberslacking

Uma pesquisa realizada por Davis, Flett e Besser (2002), com 211 estudantes de graduação em Psicologia, teve como objetivo medir o uso problemático de Internet, porém, os autores buscaram, com os resultados, possibilitar às organizações uma forma de identificar funcionários que possam utilizar esse recurso tecnológico de forma inadequada no ambiente de trabalho.

O estudo em questão apresentou um questionário demográfico, a Online Cognition Scale – OCS (um questionário de 36 itens sobre problemas na Internet), a Barratt Impulsiveness Scale 11 – BIS-11 (um questionário de 30 itens que mede a impulsividade, de forma independente à ansiedade), a Center for Epidemiological Studies Depression Scale – CES-D (uma escala de 20 itens que mede a sintomatologia depressiva na população em geral, com ênfase no componente afetivo, o humor deprimido), a UCLA Loneliness Scale – version 3 (uma escala de 20 itens que mede o sentimento de solidão e a discrepância entre o contato social desejado e o alcançado), a Procrastinatory

Cognitions Inventory – PCI (uma escala de 18 itens que mede a procrastinação), a Internet Behavior and Attitude Scale – IBAS (uma escala de 25 itens que mede o uso problemático da Internet) e, por fim, a Rejection Sensitivity Questionnaire – RSQ (um instrumento constituído por 18 breves situações hipotéticas em que o participante responderá à rejeição em situações sociais).

Os resultados do estudo demonstraram que candidatos que apresentaram um nível moderado ou alto de distração, procrastinação e uso problemático de Internet são trabalhadores que gerarão possível prejuízo financeiro à empresa devido ao comportamento de *cyberslacking*. Os autores ainda pontuam que as empresas devem utilizar essas escalas no momento da seleção de seus funcionários, tendo em vista que, além dos instrumentos quantitativos serem comumente utilizados nos Estados Unidos, poucas empresas monitoram, no momento da seleção, a possibilidade de o funcionário engajar-se de maneira problemática à Internet no ambiente de trabalho.

Cyberslacking de acordo com o status e o tempo na empresa do funcionário

Uma pesquisa estadunidense randomizada, realizada por telefone com 1.024 participantes, apresentou resultados que contrariaram a hipótese inicial de Garrett e Danzinger (2008). Após formarem categorias de respostas: uso pessoal de Internet no trabalho; classificação ocupacional; autonomia; renda familiar e educação, os autores encontraram que o comportamento

de *cyberslacking* não é mais frequente nos funcionários de menor status no trabalho. De forma oposta, aqueles que são mais bem pagos (gerentes, por exemplo), com melhor educação e maior autonomia no trabalho, passam mais tempo em atividades na Internet com propósitos pessoais no momento em que estão no trabalho. Os resultados do estudo ainda mostraram que esse comportamento é mais comum nos homens.

Philips e Reddie (2006) realizaram um interessante estudo sobre o *cyberslacking*, enfocando o uso do *e-mail* no ambiente de trabalho. De acordo com os autores, por meio de uma pesquisa conduzida com 90 participantes, que preencheram o Melbourne Decision Making Questionnaire e o Coopersmith Self-Esteem Inventory, foi possível identificar que a procrastinação estava diretamente ligada ao uso de *e-mail* no ambiente de trabalho. Entretanto, o ponto mais relevante é que quanto maior o nível de educação e tempo na empresa, menor o uso de *e-mail* pessoal no ambiente de trabalho. Esse resultado contraria o estudo anterior, revelando a necessidade de mais pesquisas sobre a relação do status e tempo de empresa de um trabalhador que pratica o *cyberslacking*.

Cyberslacking, cibersexo e assédio moral

Uma modalidade crescente na Internet é a utilização desse meio eletrônico como forma de prazer sexual. Essa prática é chamada de cibersexo, considerada uma subcategoria de atividades sexuais *on-line*, do inglês, Online Sexual Activity (OSA). Pode-se definir o cibersexo quando duas ou mais

peças compartilham de uma conversa, de cunho sexual, enquanto estão *on-line*, com objetivo direto ou indireto de prazer sexual. Carnes, Delmonico e Griffin (2001) apontam três características fundamentais no cibersexo: acessar pornografia *on-line*, áudio, vídeo e histórias textuais; interação em tempo real com um parceiro virtual e, por fim, *softwares* no modelo multimídia (CD, DVD e Blu-Ray).

Em um estudo realizado por Cooper, Safir e Rosenmann (2006) com 3.466 participantes que mencionavam realizar atividades sexuais *on-line*, 18,5% (642 usuários) afirmaram engajar-se nessas atividades enquanto estão no ambiente de trabalho. O ponto que os autores chamam a atenção é o fato de os empregados, que mencionaram utilizar pornografia no ambiente de trabalho, passarem, em média, 3,9 horas por semana, enquanto o grupo que o faz em casa (n=2824), em média, 3,5 horas por semana nesse tipo de atividade. Esses dados, de acordo com os pesquisadores, podem ser considerados preocupantes, principalmente em relação à diminuição da produtividade, à repercussão negativa dessa prática dentro da empresa e a possibilidade de implicações legais.

Os participantes que utilizam pornografia no ambiente de trabalho mencionaram que são conscientes de que estão engajados em uma atividade considerada ilegal, quando dentro da empresa, porém, afirmam que escolhem o momento mais oportuno do expediente para o cibersexo. Sugere-se a necessidade do suporte a esses funcionários por profissionais da área de saúde, tornando-se viável a hipótese de dependência de sexo virtual em alguns desses trabalhadores.

De acordo com Hill, Briken e Berner (2007), é possível a realização de importantes técnicas no manejo e prevenção do cibersexo, sendo uma opção estratégica viável no ambiente de trabalho. Os autores sugerem: assegurar que o computador seja utilizado apenas em locais de grande movimentação; utilizar o computador apenas quando outras pessoas estiverem próximas (situar o funcionário em um ambiente com outros colegas, em vez de uma sala individual, caso seja possível) e instalar planos de fundo (*screen savers* ou *backgrounds*) de pessoas importantes (familiares, parceiro/a).

Por fim, Mills, Hu, Beldona e Clay (2001) discutem que empregadores já foram processados por casos de assédio sexual no ambiente de trabalho, por meio de informações trocadas pela Internet com seus empregados, o que serviria como evidência jurídica. Paralelamente, empregadores que tomam uma ação para prevenir o uso inadequado desses recursos comumente ganham causas na justiça.

Monitoramento dos funcionários

Mills *et al.* (2001) apontam que a melhor solução para evitar o uso inadequado da tecnologia no trabalho seria estabelecer uma política de gestão de Internet, além de instalar filtragens em aplicações específicas. Whitty e Carr (2006) concordam com outros pesquisadores sobre o monitoramento dos trabalhadores. Porém, também tem sido sugerido que os testes psicológicos possam ajudar os empregadores a identificar funcionários potencialmente problemáticos. Embora cada um desses métodos (filtradores,

monitoramento, políticas de gestão) tenha boas finalidades, nenhum deles, segundo os autores, tem sido bem-sucedido em lidar com o *cyberslacking*. O ciberespaço, complementam, é uma ferramenta única e importante para as organizações, mas deve ser bem compreendido, caso contrário os problemas existentes, que já se formaram, e os que ainda emergirão, continuarão a ser abordados de forma ineficaz.

Como visto, as organizações estão tentando reduzir o *cyberslacking* utilizando políticas do uso correto de recursos eletrônicos. Entretanto, de acordo com Henle, Kohut e Booth (2009), existe outra proposta, a qual os pesquisadores intitulam de *teoria da justiça processual* que, segundo Santos e Rossi (2002, p. 52) é a dimensão que diz respeito “às políticas e aos procedimentos usados pelas empresas durante os processos de reclamações”. O estudo foi realizado com 116 funcionários de diversas companhias estadunidenses. Com o preenchimento de um breve inventário, que variava de 1 “discordo completamente” a 7 “concordo completamente”, os funcionários opinaram sobre o consentimento no uso da Internet em ambiente de trabalho, monitoramento, disciplina, queixas e *cyberslacking*. Foi demonstrado com a pesquisa que o monitoramento periódico do uso de tecnologia dos funcionários é mais efetivo em relação à tolerância zero, reduzindo consideravelmente o uso inadequado de tecnologia no ambiente de trabalho.

Anandarajan, Simmers e D'Ovidio (2011) mencionam a tensão existente entre as distintas percepções, do empregador e do empregado, em relação ao uso pessoal da

Internet no ambiente de trabalho. A estratégia comumente adotada pelos empregadores é o monitoramento das atividades dos seus funcionários, porém, os empregados não apenas encaram o uso pessoal de Internet como permitido como racionalizam esse uso no ambiente de trabalho. Os pesquisadores sugerem que essa relação deve ser examinada com mais atenção para que os atritos sejam evitados. A necessidade de reformular a percepção dos empregadores e empregados sobre o uso pessoal de Internet no ambiente de trabalho foi o resultado de outro estudo, realizado por Anandarajan, Paravastu e Simmers (2006) que, cinco anos antes, apontaram resultados semelhantes.

Em pesquisa realizada por Greenfield e Davis (2002), com representantes de 224 organizações, sobre o uso abusivo da Internet no ambiente de trabalho, foi mostrado que 70% das companhias possuem mais da metade dos seus funcionários engajados em atividades *on-line*. De acordo com os teóricos, 82,6% delas possuem políticas de acesso, revelando o que é ou não apropriado no uso da Internet no ambiente de trabalho. Entretanto, apesar da existência dessas estratégias, mais de 60% das empresas já advertiram os seus funcionários devido ao mau uso e mais de 30% acabaram por desligar funcionários por esse comportamento. A pesquisa ainda indica que 49,6% das companhias estão preocupadas com o acesso à pornografia, *chat*, jogos eletrônicos, investimentos e compras na Internet no ambiente de trabalho. Os autores comentam que o monitoramento das atividades dos funcionários na organização, apesar de ser uma estratégia útil, ainda não é

suficiente para solucionar uma problemática que possui dimensão relevante.

Uma pesquisa conduzida por Frangos, Frangos e Sotiropoulos (2010), com 409 trabalhadores, atingiu importantes resultados. Utilizando-se de variáveis como uso excessivo de Internet, salário pago pela empresa, solidão e baixa autoestima, foram verificados os seguintes resultados: a idade média dos chamados *cyberloafers* é de 35 anos e 9,1% utilizam a Internet no ambiente de trabalho para fins pessoais. Verificou-se uma relação significativa entre aspectos psicológicos e uso inadequado de Internet. Dessa forma, os autores aconselham palestras e seminários na empresa sobre a dependência de Internet, assim como a inserção de estratégias de monitoramento do uso de Internet, acreditando-se que, com esse conjunto de ferramentas, pode-se atingir a máxima eficácia no uso de tecnologia no local de trabalho.

Kidwell (2010) sugere que discutir a ética do trabalho e a ética do lazer, e como elas podem estar sintonizadas e sintetizadas para melhorar a criatividade, inovação e desempenho são pontos que devem estar inclusos em palestras sobre o uso correto da Internet no ambiente de trabalho.

Cyberslacking: o lado positivo?

Apesar de constantemente elucidarmos teóricos que afirmam, em estudos empíricos, o viés nocivo do *cyberslacking*, consideramos a importância de revelarmos um estudo (o único encontrado) sobre o lado positivo em engajar-se em atividades lúdicas durante o horário de trabalho.

Reinecke (2009) conduziu uma pesquisa *on-line* com 833 sujeitos que utilizam jogos eletrônicos no seu horário de trabalho. Os trabalhadores responderam escalas sobre o uso de jogos eletrônicos, capacidade de recuperação de energia por meio da prática de jogos eletrônicos, suporte social no trabalho e fadiga. Os resultados sugerem que essa prática se torna, segundo os participantes, uma forma de recuperar a energia para desenvolver outras atividades durante o trabalho. Além disso, indivíduos com maior nível de fadiga relacionada ao trabalho apresentaram maior recuperação quando jogaram. O autor menciona também que o modelo de funcionamento da empresa, permissivo ou restritivo, é um importante fator para essa prática lúdica no horário de trabalho, o que se torna uma grande influência na prática de jogos eletrônicos desses trabalhadores. Isso pode ser constatado pelo fato de empregados que receberam menor suporte social dos colegas e dos supervisores engajaram em mais horas nos jogos eletrônicos do que aqueles funcionários que possuem relações de maior proximidade e acolhimento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ressaltamos que o uso de periféricos eletrônicos no ambiente de trabalho é uma realidade há décadas. Apesar da praticidade propiciada por esses recursos, observa-se também o viés nocivo de seu usufruto. O *cyberslacking* é um assunto relativamente escasso na literatura estrangeira, porém, perfaz uma lacuna alarmante na literatura nacional, sendo um paradoxo no cenário atual em relação à

importância do que pode ser feito quando esse fenômeno ocorre no ambiente de trabalho.

Buscamos situar os artigos encontrados em categorias, possibilitando ao leitor observar as diversas possibilidades de pesquisa nessa área, seja por meio da investigação sintomatológica (no campo da Psicologia e/ou Psiquiatria), cibersexo e assédio moral (saúde mental e jurídico), estratégias de monitoramento diante dessa prática (Administração) ou seleção de pessoas (Recursos Humanos). Ilustramos essas áreas epistemológicas, de forma relativamente arbitrária, com o objetivo de situar a complexidade do tema e o possível surgimento de trabalhos multidisciplinares ou interdisciplinares.

Consideramos, para as empresas que buscam um olhar prático em relação ao tema (monitoramento e seleção de pessoal) que, apesar de termos mostrado a existência de modelos que possam dificultar o *cyberslackening* do funcionário, o prognóstico é negativo. De acordo com Weatherbee (2010), esse é um problema que está distante de ser solucionado, além do fato de que a tecnologia é cada vez mais presente, dentro e fora do ambiente de trabalho, e poucas estratégias efetivas estão sendo aplicadas até então.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos ao Instituto Brasileiro de Gestão & Marketing (IBGM) pelo financiamento na confecção do artigo. Este trabalho é fruto do grupo de estudos “Uso nocivo de tecnologia na Geração Y”.

REFERÊNCIAS

- Abreu, C. N., Karam, R. G., Goes, D. S., Spritzer, D. T. (2008). Dependência de internet e de jogos eletrônicos: uma revisão. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, 30(2), 156-167.
- Anandarajan, M., Paravatsu, N., Simmers, C. A. (2006). Perceptions of personal Web usage in the workplace: AQ-methodology approach. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 9(3), 325-335.
- Anandarakan, M., Simmers, C. A., D’Ovidio, R. (2011). Exploring the underlying structure of personal Web usage in the workplace. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 14(10), 577-578.
- Assmar, E. M. L., Ferreira, M. C. (2005). Justiça organizacional: uma revisão crítica da literatura. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 18(3), 443-453.
- Avila, L. M., Stein, L. M. (2006). A influência do traço de personalidade neuroticismo na suscetibilidade às falsas memórias. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 22(3), 339-346.
- Blanchard, A. L., Henle, C. A. (2008). Correlates of different forms of cyberloafing: The role of norms and external locus of control. *Computers in Human Behavior*, 24, 1067-1084.
- Blau, G., Yang, Y., Ward-Cook, K. (2006). Testing a measure of cyberloafing. *Journal of allied health*, 35(1), 9-17.
- Buckner, J. E., Castille, C. M., Sheets, T. L. (2012). The Five Factor Model of personality and employees’ excessive use of technology. *Computers in Human Behavior*, 28, 1947-1953.
- Carlotto, M. S. (2011). Tecnoestresse: diferenças entre homens e mulheres. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 11(2), 51-64.
- Carnes, P., Delmonico, D. L., Griffin, E. (2001). *In the shadows of the net: breaking free*

of compulsive online sexual behavior. Center City: Hazelden.

Cooper, A., Safir, M., Rosenmann, A. (2006). Workplace Worries: A Preliminary Look at Online Sexual Activities at the Office – Emerging Issues for Clinicians and Employers. *Cyberpsychology & Behavior*, 9(1), 22-29.

Davis, R. A. (2002). Psychological Implications of Technology in the Workplace. *Cyberpsychology & Behavior*, 5(4), 277-279.

Davis, R. A., Flett, G. L., Besser, A. (2002). Validation of a New Scale for Measuring Problematic Internet Use: Implications for Pre-employment Screening. *Cyberpsychology & Behavior*, 5(4), 331-345.

Everton, W. J., Mastrangelo, P. M., Jolton, J. A. (2005). Personality Correlates of Employees' Personal Use of Work Computers. *Cyberpsychology & Behavior*, 8(2), 143-153.

Frangos, C., Frangos, I., Sotiropoulos, P. (2010). Factors predicting the use of internet at work for non-work purposes for a random sample of company workers in Greece. *European Psychiatry*, 25(1), 881.

Garret, R. K., Danzinger, J. N. (2008). On Cyberslacking: Workplace Status and Personal Internet Use at Work. *Cyberpsychology & Behavior*, 11(3), 287-292.

Greenfield, D. N., Davis, R. A. (2002). Lost in Cyberspace: The Web @ Work. *Cyberpsychology & Behavior*, 5(4), 347-353.

Hagger, M. S., Wood, C., Stiff, C., Chatzisarantis, N. L. (2010). Ego depletion and the strength model of self-control: a meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 136(4), 495-525.

Henle, C. A., Kohut, G., Booth, R. (2009). Designing electronic use policies to enhance employee perceptions of fairness and to reduce cyberloafing: An empirical test of justice theory. *Computers in Human Behavior*, 25(4), 902-910.

Hill, A., Briken, P., Berner, W. (2007). Pornography and sexual abuse in the Internet. *Bundesgesundheitsblatt Gesundheitsforschung Gesundheitsschutz*, 50(1), 90-102.

Kidwell, R. E. (2010). Loafing in the 21st century: Enhanced opportunities – and remedies -for withholding job effort in the new workplace. *Business Horizons*, 53(6), 543-552.

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

Lara, P. Z. M. (2007). Relationship between organizational justice and cyberloafing in the workplace: has “anomia” a say in the matter? *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 10(3), 464-70.

Lara, P. Z. M. (2009). La Anomia como Moderador de la Relación entre Percepciones de Justicia Organizativa y el Uso Negligente de Internet en el Trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(2), 99-112.

Lemmen, J. S., Valkenburg, P. M., Peter, J. (2009). Development and validation of a game addiction scale for adolescents. *Media Psychology*, 12, 77-95.

Lemos, I. L., Santana, S. M. (2012). Dependência de jogos eletrônicos: a possibilidade de um novo diagnóstico psiquiátrico. *Revista de Psiquiatria Clínica*, 39(1), 28-33.

Lieberman, B., Seidman, G., McKenna, K. Y. A., Buffardi, L. E. (2011). Employee job attitudes and organizational characteristics as predictors of cyberloafing. *Computers in Human Behavior*, 27, 2192-2199.

Lloyd, S. D. (2011). Yielding to (cyber)-temptation: Exploring the buffering role of self-control in the relationship between organizational justice and cyberloafing behavior in the workplace. *Journal of Research in Personality*, 45(2), 247-251.

Mills, J. E., Hu, B., Beldona, S., Clay, J. (2001). Cyberslacking! A wired-workplace liability issue. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(5), 34-47.

Moher, D. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA statement. *Journal of Clinical Epidemiology*, 62(10), 1006-1012.

Philips, J. G., Reddie, L. (2007). Decisional style and self-reported Email use in the workplace. *Computers in Human Behavior*, 23, 2414-2428.

Reinecke, L. (2009) Games at Work: The Recreational Use of Computer Games During Working Hours. *Cyberpsychology & Behavior*, 12(4), 461-465.

Runing-Sawitri, H. S. (2012). Role of Internet Experience in Moderating Influence of Work Stressor on Cyberloafing. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 57(9), 320-324.

Santos, C. P., Rossi, C. A. V. (2002). O Impacto do gerenciamento de reclamações na confiança e na lealdade do consumidor. *Revista de Administração Contemporânea*, 6(2), 49-73.

Thatcher, A., Wretschko, G., Fridjon, P. (2008). Online flow experiences, problematic Internet use and Internet procrastination. *Computers in Human Behavior*, 24, 2236-2254.

Vitak, J., Crouse, J., Larose, R. (2011). Personal Internet use at work: Understanding cyberslacking. *Computers in Human Behavior*, 27(5), 1751-1759.

Wagner, D. T., Barnes, C. M., Lim, V. K., Ferris, D. L. (2012). Lost sleep and cyberloafing: Evidence from the laboratory and a daylight saving time quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology*, 97(5), 1068-1076.

Weatherbee, T. G. (2010). Counterproductive use of technology at work: Information & communications technologies and cyberdeviancy. *Human Resource Management Review*, 20(1), 35-44.

Whitty, M. T., Carr, A. N. (2006). New rules in the workplace: Applying object-relations theory to explain problem Internet and email behaviour in the workplace. *Computers in Human Behavior*, 22, 235-250.

Recebido em: 23/03/2014

Aceito em: 02/07/2014