



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO NAS
ORGANIZAÇÕES APRENDENTES



CHARLES SALVIANO DA SILVA NASCIMENTO

***CYBERBULLYING* EM UNIVERSIDADE PÚBLICA:
O LADO SOMBRIO DA COMUNICAÇÃO ONLINE NA CULTURA
ORGANIZACIONAL.**

João Pessoa

2019

CHARLES SALVIANO DA SILVA NASCIMENTO

***CYBERBULLYING* EM UNIVERSIDADE PÚBLICA:
O LADO SOMBRIO DA COMUNICAÇÃO ONLINE NA CULTURA
ORGANIZACIONAL.**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial à obtenção de grau de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Carlo Gabriel Porto Bellini

João Pessoa

2019

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

N244c Nascimento, Charles Salviano da Silva.

Cyberbullying em universidade pública: o lado sombrio da comunicação online na cultura organizacional / Charles Salviano da Silva Nascimento. - João Pessoa, 2019.

97 f.

Orientação: Carlo Gabriel Bellini.

Dissertação (Mestrado) - UFPB/CE/CCSA.

1. Cyberbullying. 2. Tecnologias da Informação e Comunicação. 3. Cultura Organizacional. I. Bellini, Carlo Gabriel. II. Título.

UFPB/BC

Dissertação de Mestrado apresentada por **Charles Salviano da Silva Nascimento** ao Programa de Pós-Graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes, da Universidade Federal da Paraíba, sob o título "**CYBERBULLYING EM UNIVERSIDADE PÚBLICA: O LADO SOMBRIO DA COMUNICAÇÃO ONLINE NA CULTURA ORGANIZACIONAL**", orientada pelo professor Carlo Gabriel Porto Bellini e aprovada pela Banca Examinadora formada pelos professores doutores:



Carlo Gabriel Porto Bellini
Presidente



Wagner Soares Fernandes dos Santos
Examinador Interno



Carlos Eduardo Cavalcante
Examinador Externo

João Pessoa, 25 de setembro de 2019.

Profª. Drª Adriana Valéria Santos Diniz
Coordenadora

AO MEU AMOR

AGRADECIMENTOS

Encerrar mais um ciclo é um momento que me enche de alegria. Foram aulas assistidas, atividades realizadas, momentos compartilhados com colegas de curso e com professores. Mas, foram também ausências nas festas de família, renúncia de momentos de lazer, estresse... Por tudo isso, nada mais gratificante que chegar ao final. No entanto, esse momento não seria possível se não fosse pela existência de algumas pessoas que foram indispensáveis, às quais serei sempre grato e estarão sempre em minha memória.

Contudo, eu tinha outra visão da academia, talvez romantizada. Visão em que as pessoas se respeitavam mutuamente como seres humanos e contribuíam de maneira benéfica para o desenvolvimento intelectual dos companheiros de jornada. Esperava adentrar num ambiente sadio, onde não apenas o conhecimento e os títulos importassem, mas antes de tudo, um ambiente em que houvesse empatia nas relações interpessoais.

Infelizmente encontrei uma academia doente, onde o ego de muitos professores me fez questionar o quão importante era estar ali; se realmente valia a pena estar em um ambiente que, por muitas vezes, se mostrava tóxico; um ambiente que me revelava um lado sombrio da academia que eu sequer sabia que existia.

Segundo pesquisa da Universidade do Texas, publicado na revista Nature Biotechnology, estudantes de mestrados e doutorados têm seis vezes mais chances de desenvolver ansiedade e depressão do que a população geral. Infelizmente tive acesso a este dado alarmante de maneira empírica. Desenvolvi ansiedade, tendo crises, durante os dois longos anos de curso. Sim! Para mim foram longos anos. Eu não me sentia bem psicologicamente, assim como percebi picos de estresse também em alguns colegas de turma. Por tudo isso, não finalizei a pós-graduação com a sensação de felicidade, mas, infelizmente, apenas com a sensação de alívio mental.

Aqui encerro mais um ciclo da minha vida, consciente que levarei boas recordações e superarei as ruínas.

RESUMO

O avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) facilita o trabalho das pessoas nas organizações – privadas ou públicas –, mas cria um ambiente em que excessos podem ocorrer, gerando o *cyberbullying* em função do trabalho. Em decorrência disto, este trabalho teve por objetivo identificar as ocorrências e as consequências do *cyberbullying* em virtude do trabalho em uma universidade pública do nordeste brasileiro. Para atender a este fim, foi utilizado o método indutivo, sendo a pesquisa classificada como exploratória e descritiva. Utilizou-se como instrumentos de pesquisa a aplicação de questionário, composto por questões objetivas e discursivas, cujo tratamento de dados foi realizado com o auxílio do software de análise descritiva de dados “R”. O questionário aplicado apresentava 14 ações de *cyberbullying*, mas sem classificá-las desta maneira, e se limitou aos servidores técnicos administrativos do Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas (CCBSA) da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Constatou-se que 52% dos servidores já presenciaram ações de *cyberbullying*; e que 19% dos servidores se percebem como vítimas de *cyberbullying*, tendo como principais consequências ansiedade, depressão, falta de vontade de trabalhar, tristeza e medo. Entretanto, se concluiu que, independente da percepção, 97,8% dos servidores técnicos administrativos do CCBSA da UEPB foram vítimas de alguma ação de *cyberbullying* em virtude do trabalho e que duas dessas ações estão inseridas na cultura organizacional da instituição.

Palavras-Chave: *Cyberbullying*; Tecnologias da Informação e Comunicação; Cultura Organizacional.

ABSTRACT

The advancement of Information and Communication Technologies (ICT) make easier the work of people in organizations - private or public - but creates an environment in which excesses might happen, occurring cyberbullying in reason of the workplace. As a result of this, this work aims to identify the occurrences and consequences of cyberbullying due to the work in a public university in the Brazilian Northeast. To reach this purpose, the inductive method was used, and the research was classified as exploratory, descriptive and empirical. It was used as research instruments the application of a questionnaire, composed of objective and discursive questions, whose data treatment was performed with the aid of the descriptive data analysis software "R". The applied questionnaire presented 14 actions of cyberbullying, but It was not clear for them the subject of the analyses and was limited to the administrative technical servers of the Center of Applied Social and Biological Sciences (CCBSA) of the Paraiba State University (UEPB). It was verified that 52.2% of the the civil servants have already witnessed cyberbullying; and that 19.6% of the civil servants recognize themselves as victims of cyberbullying, having as main consequences anxiety, depression, lack of will to work, sadness and fear. However, it was concluded that, regardless of perception, 97.8% of UEPB's CCBSA administrative technical staff were victims of cyberbullying due to work and that some of these actions are embedded in the organizational culture of the institution.

Keywords: Cyberbullying; Information and Communication Technologies; Organizational Culture.

LISTA DE SIGLAS

CCBSA – Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas

CCS – Centro de Ciências da Saúde

CONSUNI – Conselho Superior Universitário

GTIS – Grupo de pesquisa em Tecnologia da Informação e Sociedade

PPGA – Programa de Pós-Graduação em Administração

TIC – Tecnologias da Informação e Comunicação

UEPB – Universidade Estadual da Paraíba

UFPB – Universidade Federal da Paraíba

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Um modelo teórico de <i>cyberbullying</i> no local de trabalho	36
---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Ações de <i>bullying</i> e <i>cyberbullying</i> no trabalho.....	38
Quadro 2 – Ações de <i>cyberbullying</i> exploradas na pesquisa.....	43
Quadro 3 – Sentimentos causados pelas práticas de <i>cyberbullying</i> sofridas.....	72
Quadro 4 – Categorias das sensações causadas às vítimas pelo <i>cyberbullying</i>	73
Quadro 5 – Consequências das práticas de <i>cyberbullying</i> na vida das vítimas	74
Quadro 6 – Categorias das consequências do <i>cyberbullying</i> às vítimas.....	74
Quadro 7 – Justificativas para ausência ao trabalho por causa do <i>cyberbullying</i>	75
Quadro 8 – Resumo das ocorrências de <i>cyberbullying</i> entre os servidores da UEPB.....	76

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Proporção da frequência em que ocorre cada ação de <i>cyberbullying</i>	58
Tabela 2 – Frequência em que presencia práticas de <i>cyberbullying</i> no trabalho.....	60
Tabela 3 – Frequência em que sofre <i>cyberbullying</i> no trabalho.....	61
Tabela 4 – Comparação da proporção da ação 1 de <i>cyberbullying</i> e o sexo.....	63
Tabela 5 – Comparação da proporção da ação 2 de <i>cyberbullying</i> e o sexo.....	64
Tabela 6 – Comparação da proporção da ação 1 de <i>cyberbullying</i> e a faixa etária.....	64
Tabela 7 – Comparação da proporção da ação 2 de <i>cyberbullying</i> e a faixa etária.....	65
Tabela 8 – Comparação da proporção da ação 1 de <i>cyberbullying</i> e a escolaridade.....	65
Tabela 9 – Comparação da proporção da ação 2 de <i>cyberbullying</i> e a escolaridade.....	66
Tabela 10 – Comparação da proporção da ação 1 de <i>cyberbullying</i> e o nível do cargo.....	67
Tabela 11 – Comparação da proporção da ação 2 de <i>cyberbullying</i> e o nível do cargo.....	67
Tabela 12 – Comparação da proporção da ação 1 de <i>cyberbullying</i> e o tempo de serviço.....	68
Tabela 13 – Comparação da proporção da ação 2 de <i>cyberbullying</i> e tempo de serviço.....	69
Tabela 14 – Comparação da proporção da ação 1 de <i>cyberbullying</i> e a utilização de ferramentas digitais.....	69
Tabela 15 – Comparação da proporção da ação 2 de <i>cyberbullying</i> e a utilização de ferramentas digitais.....	70

Tabela 16 – Comparação da proporção da ação 1 de <i>cyberbullying</i> e a utilização de aplicativos de mensagens instantâneas.....	71
Tabela 17 – Comparação da proporção da ação 2 de <i>cyberbullying</i> e a utilização de aplicativos de mensagens instantâneas.....	71
Tabela 18 – Frequência em que precisa se ausentar do trabalho por conta do <i>cyberbullying</i>	75

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Identificação do gênero dos servidores.....	52
Gráfico 2 – Faixa etária dos servidores.....	52
Gráfico 3 – Escolaridade dos servidores	53
Gráfico 4 – Nível de escolaridade do cargo dos servidores.....	54
Gráfico 5 – Desempenho de cargo de gestão	55
Gráfico 6 – Tempo de serviço na instituição.....	55
Gráfico 7 – Frequência de uso das ferramentas digitais no desempenho das atividades.....	56
Gráfico 8 – Frequência do uso de aplicativos de mensagens instantâneas em função do trabalho.....	57
Gráfico 9 – Ação 1 de <i>cyberbullying</i> x sexo.....	62
Gráfico 10 – Ação 2 de <i>cyberbullying</i> x sexo.....	63
Gráfico 11 – Servidores X quantidade de ações de <i>cyberbullying</i> sofridas	77

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	15
1.1 Objetivos	16
1.1.1 Objetivo Geral.....	16
1.1.2 Objetivos Específicos	17
1.2 Justificativa	17
1.3 Delimitação do tema	18
2. REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1 Efetividade digital	19
2.2 <i>Bullying</i> e <i>cyberbullying</i>	25
2.2.1 <i>Bullying</i> no trabalho e cultura organizacional.....	29
2.2.2 <i>Cyberbullying</i> em virtude do trabalho	33
3. METODOLOGIA	40
3.1 Método e tipo de pesquisa	40
3.2 Universo e população amostral	40
3.3 Coleta dos dados.....	42
3.4 Tratamento dos dados.....	44
3.5 Limitações da pesquisa.....	49
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	51
4.1 Perfil dos pesquisados	51
4.2 Frequência do uso das ferramentas digitais pelos pesquisados	56
4.3 Relação entre as ações de <i>cyberbullying</i> e os servidores pesquisados.....	58
4.4 Percepção dos pesquisados sobre a ocorrência de <i>cyberbullying</i> na instituição.....	60
4.5 Análise bivariada	62
4.5.1 Análise bivariada das ações de <i>cyberbullying</i> e sexo.....	62

4.5.2	Análise bivariada das ações de <i>cyberbullying</i> e faixa etária.....	64
4.5.3	Análise bivariada das ações de <i>cyberbullying</i> e escolaridade.....	65
4.5.4	Análise bivariada das ações de <i>cyberbullying</i> e cargo exercido.....	67
4.5.5	Análise bivariada das ações de <i>cyberbullying</i> e tempo de serviço.....	68
4.5.6	Análise bivariada das ações de <i>cyberbullying</i> e a utilização de ferramentas digitais.....	69
4.5.7	Análise bivariada das ações de <i>cyberbullying</i> e a utilização de aplicativos de mensagens instantâneas.....	70
4.6	Análise de conteúdo das respostas subjetivas.....	72
4.7	Resumo das ocorrências de <i>cyberbullying</i> no Campus V da UEPB.....	76
4.8	Proposição de soluções para o combate às práticas de <i>cyberbullying</i> laboral no Campus V da UEPB.....	78
5.	CONCLUSÃO	80
	REFERÊNCIAS	85
	ANEXO	93
	APÊNDICES	94

1. INTRODUÇÃO

É inegável o importante papel que a tecnologia tem nas nossas vidas. Pode-se dizer que, contemporaneamente, vivemos “conectados”. Isto nos remete à ideia de “efetividade digital”. Bellini (2018) afirma que o ponto principal da efetividade digital é o usuário das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e a qualidade de uso destas que o usuário consegue obter. Ao se inserir no universo digital, o usuário é levado a usar as TIC para atender a objetivos arbitrariamente definidos e esponsosados pelo próprio usuário ou por outro envolvido no uso de TIC (*stakeholder*). Aqui, focaremos em TIC representadas por tecnologias de comunicação interpessoal na internet.

No entanto, a conectividade presente em nossa vida pessoal tem tido cada vez mais espaço também na vida laboral, fazendo com que o usuário de TIC obtenha a maior eficiência possível para fins corporativos. Com isso, estar à disposição das instituições em que trabalhamos ultrapassou a estrutura física e criou um novo ambiente de trabalho, que tem como mote a melhoria da produtividade. Nesse contexto, estar online acaba por se transformar em obrigação laboral não normatizada – e, assim, sujeita a possíveis abusos. Nasce, então, a oportunidade para ocorrer *cyberbullying* no ambiente de trabalho, representando o lado sombrio da comunicação online no desempenho das atividades laborais.

O *cyberbullying* é o uso das TIC com a finalidade de atormentar algum indivíduo (ASHER, STARK E FIREMAN, 2017). No trabalho, ele pode estar associado a assédio moral por meio do uso de ferramentas digitais. Tais atitudes podem impactar diretamente a execução de atividades laborais, já que a “vítima”, em teoria, seria impactada no desempenho de suas funções. Apesar de ser fenômeno novo, *cyberbullying* vem ocorrendo cada vez com mais frequência, principalmente nas diversas redes sociais – em especial, nas ferramentas de mensagens instantâneas – , que facilitam a comunicação e, por consequência, a ocorrência de *cyberbullying*.

A praticidade que estas ferramentas trazem ao cotidiano laboral é passível de ultrapassar o ambiente formal do trabalho, criando distorções e excessos na comunicação, prejudicando, assim, os colaboradores das organizações que podem ser vítimas de ações de *cyberbullying*. Tais ações podem ser absorvidas pela cultura

organizacional, passando uma falsa sensação de normalidade e fazendo com que os trabalhadores não as percebam como *cyberbullying*, tal qual ocorre com o assédio moral (QUELHAS ET AL., 2019).

A cultura organizacional é posta por Schein (2004) como os pressupostos básicos para lidar com as questões internas e externas à organização que podem ter sido inventados, descobertos ou desenvolvidos por um grupo para lidar com problemas empresariais que são repassados aos novos membros pelos membros antigos.

Sendo assim, a cultura organizacional é uma das principais responsáveis pelas ações das pessoas nos ambientes laborais por estar associada a valores que impulsionam o comportamento delas (QUELHAS ET AL., 2019).

Diante disso, a questão de pesquisa que se tem é: quais ações de *cyberbullying* em virtude do trabalho podem ser identificadas no contexto da cultura organizacional de uma universidade pública?

A pesquisa tem como pano de fundo uma universidade pública por se tratar de um lugar em que há pluralidade de ideias e em que se preza pela liberdade de expressão, abrindo margem para que, no trabalho, excessos ocorram através de jogos de poder, incluindo a perseguição, e problemas relacionados com produtividade.

O questionamento da pesquisa acaba por nos remeter às consequências do *cyberbullying* às vítimas desta prática no ambiente de trabalho, que também serão exploradas, secundariamente, nesta pesquisa.

1.1. Objetivos

1.1.1. Objetivo Geral

Identificar as ocorrências de *cyberbullying* durante a execução laboral, ou motivado por ela, no contexto da cultura organizacional de uma universidade pública do nordeste brasileiro.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Identificar as principais ações de *cyberbullying* relacionado ao trabalho no local de estudo empírico desta pesquisa;
- Identificar as consequências do *cyberbullying*;
- Propor soluções para combater eventuais ações de *cyberbullying* incorporadas à cultura organizacional do lócus da pesquisa.

1.2. Justificativa

A relevância da pesquisa está na necessidade de mapear as ações de *cyberbullying* que ocorrem em instituições públicas e suas consequências.

O estudo sobre *cyberbullying* no trabalho é algo recente, conforme nos sugere o estudo de Vranjes *et al.*, (2017). Assim, necessita-se que o tema seja mais explorado, já que se estima que há crescimento das ações relacionadas a ele devido à inserção crescente das TIC em todas as esferas dos interesses humanos.

Na prática, o tema foi concebido após percebermos que algumas ações rotineiras, via comunicação online, presentes na instituição do caso empírico, poderiam extrapolar os limites organizacionais, podendo, em tese, terem sido absorvidas pela cultura organizacional. Além disso, o estudo é de importância para o pesquisador e de relevância para UEPB devido aos relatos informais sobre assédio moral por meio digital, que circulam entre os servidores técnicos administrativos do Campus V da instituição.

Deve-se frisar que ocorrências de *cyberbullying* podem não ser percebidas pelas vítimas, uma vez que ao adentrar na organização elas verificam que algumas práticas são amplamente difundidas, principalmente pelas chefias, diminuindo, desta forma, o seu poder de percepção da gravidade das situações. Ou seja, o *cyberbullying* pode ser absorvido pela cultura organizacional de tal maneira que fica difícil do servidor perceber que aquelas ações, – que podem ser desconfortáveis para ele – na verdade, são práticas abusivas que deveriam ser vedadas.

Por fim, o presente trabalho se justifica também em três pontos de vista: acadêmico, profissional e social. Academicamente, pela ausência de pesquisas que

tratam *cyberbullying* em instituições públicas brasileiras, podendo, assim, contribuir com a formação de conhecimento demandado; profissionalmente, por aventar um novo olhar sobre *bullying* na perspectiva profissional e direcionado às novas TIC, em particular a perspectiva da vítima de *cyberbullying* em função de atividade laboral; por fim, no nível social, pela alerta às pessoas sobre a ocorrência de *cyberbullying*, muitas vezes não percebido pela vítima, e suas consequências na vida profissional e pessoal.

1.3. Delimitação do tema

O estudo tomou como base para discutir as ações de *cyberbullying* no trabalho em uma instituição pública educacional do nordeste brasileiro, as ações expostas por Privitera e Campbell (2009)¹. Estas ações vão desde opiniões ignoradas até ameaças e humilhações.

No entanto, as ações do nosso estudo empírico foram direcionadas apenas para questões relacionadas com o *cyberbullying*, sendo, assim, adaptadas aos objetivos pretendidos.

Além disto, a pesquisa buscou estudar as ações de *cyberbullying* em virtude do trabalho, a partir da perspectiva de Vranjes *et al.*, (2017)² que estudou os sentimentos que são gerados por essas ações em perpetradores – quem pratica o *cyberbullying* – e em vítimas.

Porém, o nosso trabalho se limitou a identificar os sentimentos gerados apenas nas vítimas do *cyberbullying* no trabalho, que, conforme a pesquisa de Vranjes *et al.*, (2017), demonstram sentimentos de medo e tristeza.

¹ As ações de *cyberbullying* da pesquisa de Privitera e Campbell (2009) estão discriminadas no Quadro 1, página 38, da nossa pesquisa.

² O detalhamento da pesquisa de Vranjes *et al.*, (2017) pode ser verificado a partir da página 35 deste trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A partir de agora daremos início ao Referencial Teórico que foi dividido em duas abordagens: efetividade digital, que trata sobre o uso e as limitações das TIC; e *bullying* e *cyberbullying*, que trata sobre os conceitos relacionados a essas duas práticas. Esta segunda abordagem foi subdividida em duas vertentes: *bullying* no trabalho e a cultura organizacional, que aborda a relação do *bullying* no trabalho com a cultura organizacional e suas implicações; e *cyberbullying* em virtude do trabalho, que discorre sobre as práticas de *cyberbullying* no ambiente de trabalho e suas consequências para às vítimas.

2.1 EFETIVIDADE DIGITAL

Efetividade digital diz respeito ao acesso de alguém às TIC, ao potencial cognitivo para seu uso, ao repertório de comportamentos positivos e negativos em relação a esse uso, e ao estabelecimento de finalidade de uso relevante ao próprio usuário ou a um observador externo (BELLINI, 2018). Assim, ser ou não efetivo digitalmente difere-se do entendimento ordinário de inclusão/exclusão/desigualdade digital. Bellini *et al.*, (2016) apontam que esta é uma preocupação constante, tanto na literatura que trata sobre o tema, quanto de países em desenvolvimento que tentam dar acesso à tecnologia a todos.

O acesso e uso da tecnologia estão vulneráveis a determinadas limitações digitais do usuário de TIC. Essas limitações são de cunho social, material e contextual, que inviabilizam ou dificultam o alcance de efetividade digital, como conexões de Internet de má qualidade, hardware e software que não atendem às necessidades, ergonomia ambiental deficiente – mobiliário, conforto, higiene –, tempo insuficiente de acesso ao computador e à Internet, etc. (BELLINI ET AL., 2016).

Na esteira do acesso à TIC e a regulamentação do uso da internet no Brasil, o Congresso Nacional brasileiro aprovou, em 23 de abril de 2014, a Lei nº 12.965, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. Esta lei ficou amplamente conhecida como Marco Civil da Internet.

Interessante observar os objetivos pretendidos com a disciplina do uso da internet que a legislação traz em seu artigo 4º:

A disciplina do uso da internet no Brasil tem por objetivo a promoção:

- I - do direito de acesso à internet a todos;
- II - do acesso à informação, ao conhecimento e à participação na vida cultural e na condução dos assuntos públicos;
- III - da inovação e do fomento à ampla difusão de novas tecnologias e modelos de uso e acesso; e
- IV - da adesão a padrões tecnológicos abertos que permitam a comunicação, a acessibilidade e a interoperabilidade entre aplicações e bases de dados. (LEI 12.965/2014, Art. 4º).

Percebe-se, desta maneira, a preocupação do Brasil com o acesso ao computador e à internet, conforme fora dito inicialmente acerca dos países em desenvolvimento. Além disso, percebe-se também a preocupação com as inovações em TIC e com a qualidade do acesso para diminuir as limitações digitais ora mencionadas.

Outro apontamento da legislação é que segue o mesmo caminho delineado por Bellini *et al.*, (2016) é quanto à preocupação dos países em desenvolvimento em oferecer acesso à TIC, conforme expresso no artigo 27 da Lei nº 12.965/2014, que diz:

As iniciativas públicas de fomento à cultura digital e de promoção da internet como ferramenta social devem:

- I - promover a inclusão digital;
- II - buscar reduzir as desigualdades, sobretudo entre as diferentes regiões do País, no acesso às tecnologias da informação e comunicação e no seu uso; e
- III - fomentar a produção e circulação de conteúdo nacional (LEI 12.965/2014, Art.27).

Ressalta-se o posicionamento do legislador em buscar reduzir as desigualdades regionais quanto ao acesso e uso das TIC. Isto ocorre pelas dimensões continentais do Brasil e pela grande diferença estrutural que existe entre suas cinco regiões, necessitando, assim, uma visão diferenciada por parte das iniciativas públicas de fomento mencionadas para que o acesso e o uso das TIC não fiquem restritos a algumas regiões.

Foi estudando sobre o acesso às TIC, com foco no acesso à internet, que Van Deursen e Van Dijk (2015) pensaram em um modelo multifacetado que pudesse compreender o acesso à internet por parte dos usuários e os passos que são dados para obtenção da apropriação digital por parte deles.

Os autores testaram o modelo em uma amostra representativa da Holanda, levando em consideração quatro tipos de acesso à internet: motivacional, material, habilidades e uso (VAN DEURSEN E VAN DIJK, 2015).

Os quatro tipos de acesso à internet em que os autores se embasaram são descritas no trabalho de um deles.

No estudo de Van Dijk (2005 *apud* Van Deursen e Van Dijk, 2015), inicialmente, para o acesso à internet, é necessária a motivação. O autor considera primordial as atitudes em relação à internet para que a motivação se concretize, levando em consideração também as atitudes negativas quanto a ela, como a ansiedade, fazendo com que o indivíduo a evite, diminuindo consequentemente o acesso, por considerá-la maléfica (VAN DIJK, 2005 *APUD* VAN DEURSEN E VAN DIJK, 2015).

O segundo aspecto que deve ser observado é o acesso material à internet. Esse acesso leva em consideração a parte física, ou seja, o acesso físico ou a própria conexão à internet. Para se concretizar o acesso, há a necessidade de busca de um local para conectar-se ou absorver despesas com hardware, software e serviços para ter uma conexão em casa (VAN DIJK, 2005 *APUD* VAN DEURSEN E VAN DIJK, 2015).

O terceiro aspecto para acesso à internet, de acordo com Van Dijk (2005 *apud* Van Deursen e Van Dijk, 2015), é a própria habilidade para o uso da internet de forma eficiente e efetiva. Para que isto ocorra há a necessidade de saber buscar informações na rede mundial de computadores, não bastando o acesso físico.

O quarto e último aspecto para o acesso à internet é o uso real da internet, considerando o tempo de uso e as atividades que são realizadas online (VAN DIJK, 2005 *APUD* VAN DEURSEN E VAN DIJK, 2015).

Conforme fora demonstrando, a inclusão digital vai além do acesso ao computador físico e o acesso à internet, pois há questões cognitivas e comportamentais de cada pessoa que acabam por ser mais uma limitação para que haja a real eficácia no uso das TIC, impactando diretamente no desenvolvimento delas e, consequentemente, no desenvolvimento social (BELLINI, GIEBELEN E CASALI, 2010).

As limitações cognitivas na perspectiva de Bellini *et al.*, (2016) podem ser expressas através da dificuldade em desempenhar ações de busca, seleção, processamento e uso de informações extraídas a partir do uso da TIC. Estas dificuldades envolvem distúrbios neurológicos e psicológicos, ou simplesmente a falta de experiência em manusear computadores, muitas vezes decorrente da falta de educação formal (BELLINI *ET AL.*, 2016).

Já as limitações comportamentais estão alinhadas com a tecnofobia, o vício em tecnologia e tecnofilia predatória (BELLINI *ET AL.*, 2016). A tecnofobia diz respeito ao medo de tecnologia, fazendo com que as pessoas se recusem ao seu uso ou a evitem; o vício em tecnologia diz respeito a pessoa que não consegue viver desconectada; e a tecnofilia predatória, que são as pessoas que também não conseguem se desconectar, organizando suas vidas em torno da internet, mas que buscam utilizá-la para desempenhar ações reprováveis, como o caso do cyberbullying, que será abordado mais adiante.

Para Bellini *et al.*, (2016), a eficácia digital é concebida como sendo a diferença entre as capacidades de uso da tecnologia e as limitações digitais supracitadas.

Por conta de tais limitações, o estudo de Van Deursen e Van Dijk (2015), que pretendia criar um modelo que pudesse compreender o acesso à internet e a apropriação digital por parte dos usuários, se torna relevante.

Nesse estudo foi possível identificar que a ansiedade das pessoas pelo uso da internet, por considerá-la maléfica e ou até mesmo por não considerar-se capaz de fazer o uso, que fazia com que o usuário evitasse seu uso, vem diminuindo ao longo dos anos, porém ainda não acabou, necessitando de mecanismos que possam diminuir ou eliminar esse obstáculo (VAN DEURSEN E VAN DIJK, 2015).

Outra questão importante no estudo, e que nos parece óbvia, é que as pessoas mais escolarizadas e com maior renda possuem mais acesso à internet (VAN DEURSEN E VAN DIJK, 2015). Apesar de óbvia, é importante porque no momento em que há um pensamento de inclusão e de efetividade digital essa barreira precisa ser transposta.

Também merece destaque no estudo a questão das habilidades para uso da internet. Van Deursen e Van Dijk (2015) perceberam que a maioria das pessoas

possuem apenas habilidades básicas para uso da internet, necessitando de algum estímulo, como um novo emprego, para que novas habilidades sejam associadas às existentes.

No que tange às atividades laborais, é fato que, na atualidade, há uma exigência do mercado de trabalho por trabalhadores altamente qualificados para desempenharem atividades cada vez mais complexas e interativas. Estes trabalhadores precisam ser capazes de selecionar as informações necessárias para suas atividades laborais, principalmente através das TIC, a partir da aquisição de competências digitais suficientes para tal (VAN LAAR *ET AL.*, 2017).

Para Van Laar *et al.*, (2017), uma das habilidades digitais necessárias para o profissional do século XXI é o domínio das TIC para solucionar tarefas cognitivas do trabalho. Então, este postulante à vaga no mercado de trabalho, para estar qualificado a ela, deve superar todas as limitações mencionadas anteriormente, a fim de se desenvolver para sua absorção pelas corporações.

Superadas as limitações de acesso e de uso das TIC, quando se trata de trabalho as questões relevantes relacionadas à efetividade digital são outras. Na verdade, são questões relacionadas com o excesso que a efetividade digital traz consigo. Quanto a isto, Xie *et al.*, (2018) argumentam que há um crescimento do uso das tecnologias da informação após o horário de expediente de trabalho, crescimento este que se intensificou na última década, tornando-se algo comum. Para os autores essa conduta possui pontos negativos e pontos positivos. Estes, por permitirem a flexibilidade do tempo para atender a todas as demandas necessárias; já aqueles, por afetar a vida pessoal do profissional, fazendo com que o trabalho esteja sempre consigo, independentemente de estar em horário de trabalho ou não (XIE *ET AL.*, 2018).

Ainda quanto ao lado negativo do uso das TIC em atividades laborais após o horário de trabalho, Xie *et al.*, (2018) expõem que esta prática pode levar à exaustão emocional. Isto porque o indivíduo terá que dividir as atenções da sua vida pessoal com as atividades laborais, sejam através do recebimento de ligações telefônicas, e-mails e mensagens de texto, como também através de instruções ou *feedbacks* a seus colegas de trabalho, em seus momentos de lazer, de refeições ou descanso em família (XIE *ET AL.*, 2018).

Apesar do uso das TIC em atividades laborais fora do horário do trabalho ser apontado como uma das causas para a exaustão emocional, isto não pode ser levado como regra, uma vez que existem funcionários que preferem estar disponíveis a todo instante para prontamente solucionarem os problemas que apareçam, sendo assim, não acumulam o trabalho, tornando-o menos cansativo para eles. Ou seja, a exaustão emocional depende do perfil do funcionário e de sua preferência por responder (ou não) às demandas laborais nos momentos de folga do trabalho (XIE *ET AL.*, 2018).

Em suma, todas essas mudanças ocorridas no ambiente organizacional através do aumento exponencial do uso das TIC fizeram com que houvesse uma ampliação no comportamento do *bullying* no local de trabalho, deixando de ocorrer apenas nos ambientes físicos para ocorrer também em um contexto online – o *cyberbullying* no ambiente laboral (VRANJES *ET AL.*, 2018; KOWALSKI, TOTH E MORGAN, 2018).

2.2. BULLYING E CYBERBULLYING

Gladden *et al.*, (2014) argumentam que o *bullying* pode ser definido como atos agressivos, indesejados e prejudiciais, repetidos ao longo do tempo, que ocorrem em um contexto em que existe uma relação de poder.

Olweus (1993 *apud* Palermi *et al.*, 2017) endossa que o *bullying* ocorre ao longo do tempo através de ações reiteradas, podendo se manifestar de forma direta, através de comportamentos físicos, tais como bater, chutar, empurrar ou até roubar, e de forma indireta, através de comportamentos verbais, tais como provocação, ameaça, insultos, difamação ou até mesmo da exclusão social, isolando a vítima.

No entanto, tem crescido na atualidade o denominado *cyberbullying*. Este, diferentemente do *bullying* tradicional, é praticado com o uso das TIC, tomando uma projeção maior.

Ao tratar sobre o *cyberbullying*, Kowalski *et al.*, (2008 *apud* Sezer, Yilmaz e Yilmaz, 2014) o definem como atos intencionais que são efetuados por um ou mais indivíduos, por intermédio de computadores, telefones ou qualquer outro dispositivo eletrônico, com o intuito de atormentar outros indivíduos.

Este conceito muito se aproxima ao conceito trazido por Tokunaga (2010) que enquadra o *cyberbullying* como qualquer comportamento repetitivo desenvolvido por indivíduos ou grupo de indivíduos que se utilizando de mídia eletrônica envia mensagens agressivas e hostis com a finalidade de causar desconforto a outrem.

Igualmente se aproxima do conceito discutido por Li (2007) que argumenta que o *cyberbullying* é aquilo que se utiliza das tecnologias de informação e comunicação, incluindo sites de votação online para difamação, para propagar mensagens hostis de maneira repetitiva com o intuito de prejudicar outras pessoas.

O *cyberbullying* é posto por Palermi *et al.*, (2017) como a prática de alguém que se utiliza da mídia eletrônica, tais como sites, redes sociais, e-mails, chats, mensagens de textos, para prejudicar outra pessoa que não consegue se defender.

Corroborando com isto, Wang *et al.*, (2017) expõe que o *cyberbullying* ocorre através de mensagens de textos, e-mails ou redes sociais, podendo acontecer a qualquer hora.

Smith *et al.*, (2008) trazem a mesma definição de agressão contra alguém incapaz de se defender através de meio eletrônico, mas acrescentam que além dos atos serem intencionais, eles são repetitivos.

As discussões acerca das práticas de *bullying*, incluindo as intimidações em ambientes virtuais, levou o Congresso Nacional do Brasil a aprovar, no dia 06 de novembro de 2015, a Lei de nº 13.185 que institui o Programa de Combate à Intimidação Sistemática (*bullying*).

A intimidação sistemática a que se refere a lei é definida pela própria legislação como sendo

todo ato de violência física ou psicológica, intencional e repetitiva que ocorre sem motivação evidente, praticado por indivíduo ou grupo, contra uma ou mais pessoas, com o objetivo de intimidá-la ou agredi-la, causando dor e angústia à vítima, em uma relação de desequilíbrio de poder entre as partes envolvidas (LEI 13.185/2015, Art. 1º, § 1º).

Percebe-se que o conceito de *bullying* descrito na legislação, e que consequentemente alcança o conceito de *cyberbullying*, está consoante com a literatura mundial acerca do tema, discutida anteriormente.

Outro ponto importante da referida legislação é a caracterização do *bullying* que ocorre “[...] quando há violência física ou psicológica em atos de intimidação, humilhação ou discriminação [...]” (LEI 13.185/2015, Art. 2º).

O *cyberbullying*, pelas peculiaridades que tem, não poderia ser caracterizado pelas ações de violência física, mas se enquadra na violência psicológica, pois seus atos visam também a humilhação, intimidação e discriminação por intermédio das TIC.

Dito isto, pode-se fazer uma analogia entre as classificações da intimidação sistemática das ações de *bullying*, dispostas no artigo 3º da Lei 13.185/2015, para o *cyberbullying*, no couber a este. Com isto, não caberia ao *cyberbullying* ações de cunho físico (inciso VI) ou material (inciso VII), mas caberiam ações de cunho verbal (inciso I) – insultar, xingar e apelidar pejorativamente –; de cunho moral (inciso II) – difamar, caluniar, disseminar rumores –; de cunho sexual (inciso III) – especificamente quanto ao assédio; de cunho social (inciso IV) – ignorar, isolar e excluir –; de cunho psicológico (inciso V) – especificamente quanto a amedrontar, aterrorizar, intimidar, chantagear e infernizar; de cunho virtual (inciso VIII) – criar constrangimento psicológico e social através da depreciação e envio de mensagens intrusivas da

intimidade de outrem, inclusive através da adulteração de fotos ou de dados pessoais causando sofrimento.

Entretanto, a legislação em questão também disciplina as condutas enquadradas como *cyberbullying* ao dispor que

há intimidação sistemática na rede mundial de computadores (*cyberbullying*), quando se usarem os instrumentos que lhe são próprios para depreciar, incitar a violência, adulterar fotos e dados pessoais com o intuito de criar meios de constrangimento psicossocial (LEI 13.185/2015, Art. 1º, § 1º).

Infelizmente a legislação não prevê sanções às práticas de *bullying* e *cyberbullying*, servindo apenas para orientar ações de combate aos mesmos. Evidente que foi um avanço na legislação brasileira, mas há a necessidade de ações mais enérgicas, tanto legais, quanto na coibição das ações de *cyberbullying*, que só crescem com a evolução das TIC, podendo ser realizadas a qualquer momento, independente da aproximação entre perpetrador – aquele que pratica o *bullying* – e vítima.

O fato do *cyberbullying* ocorrer através de ferramentas digitais e a agressão poder ser realizada a qualquer tempo é o principal diferencial para o *bullying* tradicional, que necessita da proximidade entre perpetrador e vítima.

Quanto ao *cyberbullying*, Asher, Stark e Fireman (2017) afirmam que não há a necessidade de atos repetidos ao longo do tempo para que o configure, bastando apenas um único ato agressivo, que pode ter a força de uma agressão repetida e generalizada, devido ao poder de reprodução das TIC.

Por outro lado, Langos (2012) argumenta que a repetição não é necessária quando as ações de *cyberbullying* forem dirigidas à vítima nos contextos públicos, isto é, quando as ações forem distribuídas em meios eletrônicos, mas não apenas à vítima, como é o caso de sítios eletrônicos e redes sociais. No entanto, na comunicação eletrônica no contexto privado, quando a comunicação eletrônica é realizada apenas com a vítima, então há a necessidade de que os atos sejam reiterados para que a prática do *cyberbullying* se configure (LANGOS, 2012).

Outra potencialidade existente no *cyberbullying* que difere do *bullying* tradicional é o seu alcance. Neste, a vítima ficava exposta apenas quando tinha proximidade física com o perpetrador; já naquele, a vítima pode ser atingida em

qualquer ambiente, até mesmo em sua casa, ambiente que era considerado seguro pela vítima do *bullying* tradicional (ASHER, STARK E FIREMAN, 2017).

É importante frisar que, mesmo com o alcance que se atinge e com a abertura para que o perpetrador seja qualquer pessoa que se utilize da Internet, o *cyberbullying* ocorre mais frequentemente em contextos sociais em que a vítima está inserida, normalmente entre pessoas conhecidas, se utilizando das redes sociais ou de aplicativos de mensagens instantâneas da vítima que têm acesso (PALERMITI ET AL., 2017).

Essa questão do mesmo contexto social vivido pela vítima e pelo perpetrador também foi motivo de discussão de Cassidy, Faucher e Jackson (2013) ao afirmarem que as ações de *cyberbullying* ocorrem tipicamente dentro de grupos de pares que a vítima pertença. Demonstra-se, assim, que normalmente a vítima conhece o perpetrador, assim como ocorre com o *bullying* tradicional.

Uma potencialidade bastante importante e que deve ser motivo de atenção é o impulso de retaliação da vítima do *cyberbullying*, transformando-a em perpetrador (KOWALSKI E LIMBER, 2007).

Ainda tratando sobre retaliação, um estudo de König, Gollwitzer e Steffgen (2010) demonstrou que mais da metade das vítimas do *bullying* tradicional se transformam em perpetradores do *cyberbullying*.

Estudos tem apontado sobre a gravidade das consequências das práticas do *cyberbullying* na vítima, que vão desde comportamentos problemáticos, como o uso de drogas e violência, perpassando por problemas de saúde mental, como a ansiedade e a depressão, chegando ao suicídio e suas tentativas (GUO, 2016; MITCHEL, YBARRA E FINKELHOR, 2007; BANNINK ET AL., 2014; KOWALSKI, MORGAN, DRAKE-LAVELLE E ALLISON, 2016; PERREN ET AL., 2010; SELKIE ET AL., 2015; BONANNO E HYMEL, 2013; VAN GEEL, VEDDER E TANILON, 2014; APUD WANG ET AL., 2017).

2.2.1 *Bullying* no trabalho e cultura organizacional

O *bullying* no ambiente de trabalho é estudado por Leymann (1990) com a nomenclatura de *mobbing*. O autor o conceituou como ações hostis, sistemáticas e que perduram ao longo do tempo, trazendo prejuízo às vítimas (LEYMANN, 1990).

O *mobbing* ou assédio moral no local de trabalho é uma forma de estressor social no trabalho, de longa duração, através de ações de assédio frequentes, em grande parte de forma sutil, direcionadas a uma vítima, incapaz de se defender, no ambiente laboral (ZAPF, 1999; PHEKO, MONTEIRO E SEGOPOLLO, 2017).

Leymann (1990) classifica o *mobbing* de duas maneiras, uma mais branda, que diz respeito à perseguição no ambiente de trabalho, e uma mais forte, que expõe a vítima ao terror psicológico neste ambiente.

Em se tratando da vítima, Zapf e Einarsen (2001) argumentam que esta, normalmente, é constantemente provocada, insultada e atormentada, tendo poucos recursos para retaliar o agressor. Isto ocorre pelas relações de poder existentes, pois normalmente o agressor possui um cargo de chefia. O *bullying* no trabalho pode ocorrer de maneira sutil, como a exclusão ou isolamento das vítimas, mas pode, também, desencadear em ataques verbais e físicos (ZAPF E EINARSEN, 2001).

Ainda se tratando sobre comportamentos típicos de *bullying* no trabalho, Porter, Day e Meglich (2018) colocam que eles incluem tarefas sem sentido ou metas de desempenho não realistas, além do isolamento social da vítima, outrora dito, e a humilhação pública.

Chirilă e Constantin (2013) levantaram que existem cinco características comuns ao *bullying* no local de trabalho: atos negativos em série – praticados com frequência e durante um longo período de tempo, transformando-se em intimidação; a vítima se encontra em uma situação difícil que causa desequilíbrio de poder; número de agressores e número de vítimas – pode ocorrer entre dois indivíduos ou um e mais indivíduos ou em um grupo de indivíduos como um todo; a intenção dos atos negativos – atos intencionais relacionados ao trabalho, chegando ao ponto de ameaças de violência física; pessoa indefesa – diz respeito à vítima, que não consegue se defender de agressões sofridas, e normalmente por isto, são o alvo perfeito para tais práticas.

O *bullying* no trabalho pode ser compreendido como um fenômeno que não possui apenas uma causa, pois pode decorrer de diferenças entre os próprios trabalhadores, de ambiente de trabalho deficiente e também de uma integração entre fatores individuais, ambientais e situacionais (SALIN, 2003).

Corroborando com isto, Pilch e Turska (2015) dissertam que o *bullying* no ambiente laboral, por ser algo complexo, pode ter sua ocorrência conectada a características das vítimas e dos perpetradores, mas também de condições externas a eles, como as características das organizações e o ambiente social em que estão inseridos os trabalhadores.

Para Leymman (1996), as práticas de *mobbing* mudam à medida que a configuração social também muda. Isto demonstra que as ações de *mobbing* não estão relacionadas apenas entre o perpetrador e a vítima.

Corroborando com isto, Zapf (1999) afirma que além do perpetrador e da vítima, devem ser analisados o sistema social e a própria organização, que são potencialmente causadores das práticas de *mobbing*.

Quanto às organizações, Porter, Day e Meglich (2018) afirmam que a cultura e o ambiente organizacional têm um papel crucial no surgimento do assédio moral no ambiente de trabalho. Para os autores, o *bullying* no trabalho é facilitado quando há permissão por parte da cultura organizacional ou quando ela o encoraja (PORTER, DAY E MEGLICH, 2018).

A cultura organizacional é associada por Tambur e Vadi (2012) à intimidação no local de trabalho, em contextos de fatores organizacionais que a propicia, fazendo com que se crie um cenário de risco para o aparecimento do *bullying*. Além disto, eles argumentam que a cultura organizacional, os valores e as normas da organização têm grande peso na determinação do comportamento dos funcionários (TAMBUR E VADI, 2012).

Sendo assim, a cultura organizacional pode ser utilizada para explicar o *bullying* no ambiente laboral, já que a sua prática é vista como algo que deve ser utilizado pelas organizações (SALIN, 2003).

Este mesmo pensamento é compartilhado pelos pesquisadores Phoko, Monteiro e Segopolo (2017) ao argumentarem que a cultura organizacional pode levar

ao *bullying* no ambiente laboral e outras formas de comportamentos indesejados por intermédio de práticas organizacionais que são aceitas amplamente e que, em alguns casos, chegam a ser recompensadas, de maneira involuntária ou voluntária.

Neste cenário, Schein (2004) argumenta que ao entender a dinâmica da cultura organizacional, poderemos ficar menos confusos com o comportamento estranho, e, muitas vezes, irracional dos colaboradores de uma instituição.

Faz-se necessário, então, entender como funciona a questão cultural nas organizações para compreendermos o comportamento – positivo e negativo – das pessoas que estão inseridas nelas. A partir disto, se pode traçar estratégias para o combate das ações negativas, dentre elas, o assédio no trabalho através das TIC.

A cultura de um grupo é definida por Schein (2004), como um padrão de uma base de suposições que foram absorvidas por ele, visando a solução de problemas internos que, normalmente, funcionam suficientemente bem para torná-la válida, sendo assim, repassada aos novos membros como um modelo a ser seguido, tendo como essência a integração entre rituais, clima, comportamentos e valores, formando um todo coerente.

Corroborando com o autor, Pheko, Monteiro e Segopolo (2017), argumentam que a Cultura organizacional representa os valores, as crenças, as normas, as tradições e os padrões de comportamento compartilhados pelas pessoas que fazem parte de uma organização empregadora.

Porém, identificá-la em uma instituição não é algo simples, principalmente porque, na visão de Schein (2004), a coleta dos dados culturais de uma organização esbarra na dificuldade de resistência ou ocultação de dados por parte dos sujeitos pesquisados, ou mesmo de um exagero às respostas dos questionamentos, a fim de que suas histórias possam servir para modificar algo percebido como ruim no ambiente de trabalho. Além disso, a cultura, por vezes, é a parte inconsciente de um grupo, por ser sua parte mais profunda, sendo assim, menos tangível e, por sua vez, menos perceptível do que outras partes da organização, dificultando a compreensão da dinâmica cultural institucional, já que nem sempre é perceptível ao observador (SCHEIN, 2004).

Com isto, o pesquisador/observador precisa compreender os elementos que precisam ser identificados em uma instituição para que possa compreender a sua cultura organizacional que, conseqüentemente, influenciam nas ações dos atores que fazem parte dela.

Por esta razão, é preciso entender os níveis existentes em uma análise cultural, desde o mais superficial ao mais profundo, para que ela logre êxito. Schein (2004) divide a cultura organizacional em três níveis: o nível dos artefatos que fica na superfície e inclui os fenômenos visíveis – e mais palpáveis – em um grupo com uma cultura desconhecida, como a estrutura física, a linguagem utilizada pelos membros, as demonstrações emocionais, os mitos e histórias contadas sobre a própria organização, os valores que são normatizados e o clima organizacional; o nível das crenças e valores adotados que demonstra a experiência social que é compartilhada por um determinado grupo, confirmando, assim, aqueles, já que o grupo acredita fielmente naquelas crenças e valores, tendo suas ações concretizadas através dos artefatos; e o nível das suposições (ou premissas) básicas subjacentes que dizem respeito ao dado adquirido através de uma solução repetida para um determinado problema, deixando de ser uma simples hipótese para resolução do fato para se tornar uma realidade.

Entender as suposições (premissas) básicas subjacentes de uma organização fará com que se compreendam mais facilmente os demais níveis da cultura organizacional, sendo o ponto chave para lidar mais adequadamente com cada um deles, uma vez que devido a repetição e pouca variação em uma unidade social, elas se tornam crenças e valores, garantidas pelo sucesso da implementação das soluções, que podem ser visualizadas nos artefatos (SCHEIN, 2004).

Especificamente quanto ao *bullying* no ambiente de trabalho e sua relação com a cultura organizacional há a necessidade de entender como ele se manifesta nas organizações para, então, identificá-lo nos artefatos, crenças e valores e premissas básicas subjacentes institucional para, finalmente, buscar alternativas que visem a transformação da cultura organizacional existente.

Percebe-se, pelo que foi exposto, o potencial que a cultura organizacional tem no combate ao *bullying*. Isto foi trabalhado por Galanaki (2012) ao argumentar que a cultura organizacional é vista pelos estudiosos como a chave para mudar algo para

melhor, impedir ou alterar comportamentos negativos nas organizações. Para ela, a cultura organizacional pode apoiar ou acabar com o assédio moral em função do trabalho (GALANAKI, 2012).

Organizações têm institucionalizado o *bullying* no ambiente de trabalho por acreditarem que é um meio eficaz de realizar as tarefas, na busca pela excelência, independente dos danos que podem causar, aceitando, assim, esta prática. (SALIN, 2003).

No entanto, tais organizações deveriam ter interesse em reduzir (ou eliminar) a incidência das práticas de *bullying* em virtude do trabalho, já que há a necessidade de um ambiente seguro aos seus funcionários para que exerçam suas atividades com excelência (GALANAKI, 2012).

2.2.2 Cyberbullying em virtude do trabalho

O *cyberbullying* é um fenômeno que atinge principalmente crianças e adolescentes, devido a questão de vulnerabilidade própria da idade, mas pelo uso das TIC, utilizadas pelo perpetrador, esse tipo de violência acabou por adentrar o mundo das instituições, sejam elas públicas ou privadas.

Privitera e Campbell (2009) argumentam que o *cyberbullying* nestas instituições ocorrem normalmente através de computadores online, principalmente por meio do correio eletrônico, e do uso de telefones celulares, através de chamadas de voz e envio de mensagens.

Vranjes *et al.*, (2017) argumentam que isto ocorreu devido ao uso de pelo menos uma forma de TIC no trabalho dos funcionários das instituições, já que é comum na atualidade que se utilize das ferramentas tecnológicas em substituição ao contato direto entre as pessoas.

E é justamente este acesso desenfreado aos dispositivos modernos de comunicação que propiciam um novo meio para agressão dos perpetradores às suas vítimas, entendido como *cyberbullying*, que adentra também no mundo corporativo contemporâneo (PRIVITERA E CAMPBELL, 2009).

Vranjes *et al.*, (2017) demonstram que os estudos desenvolvidos sobre o *cyberbullying* no trabalho evidenciam que ele traz como consequências estresse, redução do bem-estar, tanto físico, quanto mental, problemas emocionais, além de problemas que afetam o próprio trabalho, como a redução da satisfação do trabalho e consequentemente a diminuição do desempenho laboral.

Antes da prática do *cyberbullying* no trabalho, já havia a prática do *bullying*. Estudos apontavam que as práticas de *bullying* no trabalho tinham como elementos a experiência de comportamento negativo contra a vítima e sua persistência, dano físico e/ou psicológico, desequilíbrio de poder existente entre a vítima e o perpetrador e, por fim, a real percepção de intimidação (RAYNER E KEASHLY, 2004 APUD VRANJES ET AL., 2017).

O *bullying* no trabalho pode ser compreendido como o comportamento repetitivo, em uma relação de desequilíbrio de poder laboral, que visa ofender, humilhar, intimidar, sabotar ou simplesmente afetar de forma negativa o trabalho de alguém (ZAPF E EINARSEN, 2001).

Esses elementos foram, de alguma forma, incorporados a novas práticas de *bullying* no ambiente de trabalho, o *cyberbullying* laboral. Neste, assim como no *bullying* tradicional, há normalmente um desequilíbrio de poder. No contexto online, o poder é percebido através de oportunidades tecnológicas, propiciando uma força ao perpetrador do *cyberbullying*, que, em alguns casos, não se estabeleceria no contexto físico (DOOLEY, PYZALSKI E CRUZ, 2009). Sendo assim, por causa da própria peculiaridade da forma de assédio – online –, há fatores que precisam ser levados em consideração.

O primeiro deles é a falta de contato pessoal. Esta ausência existente no *cyberbullying* acaba por inibir a identificação do assédio e, até mesmo, diminuir a consciência do próprio perpetrador do cometimento dele (DOOLEY, PYZALSKI E CRUZ, 2009).

Este fator pode gerar na vítima a dúvida sobre se o abuso se concretizou de fato, já que ela não está vendo a reação da outra parte, inclusive as suas contestações nos ambientes virtuais. Escartín *et al.*, (2013) vão além disto e afirmam que algumas formas de *cyberbullying* ao apresentarem natureza secreta dificultam, inclusive, que espectadores identifiquem como tal.

Outro fator é que o *cyberbullying* propicia o anonimato. Desta forma, nem sempre o perpetrador será identificado pela vítima, mesmo que seja por ela conhecido. Isto acaba por dificultar até mesmo o combate dessas práticas (STAUDENMÜLLER, HANSEN E VOSS, 2012).

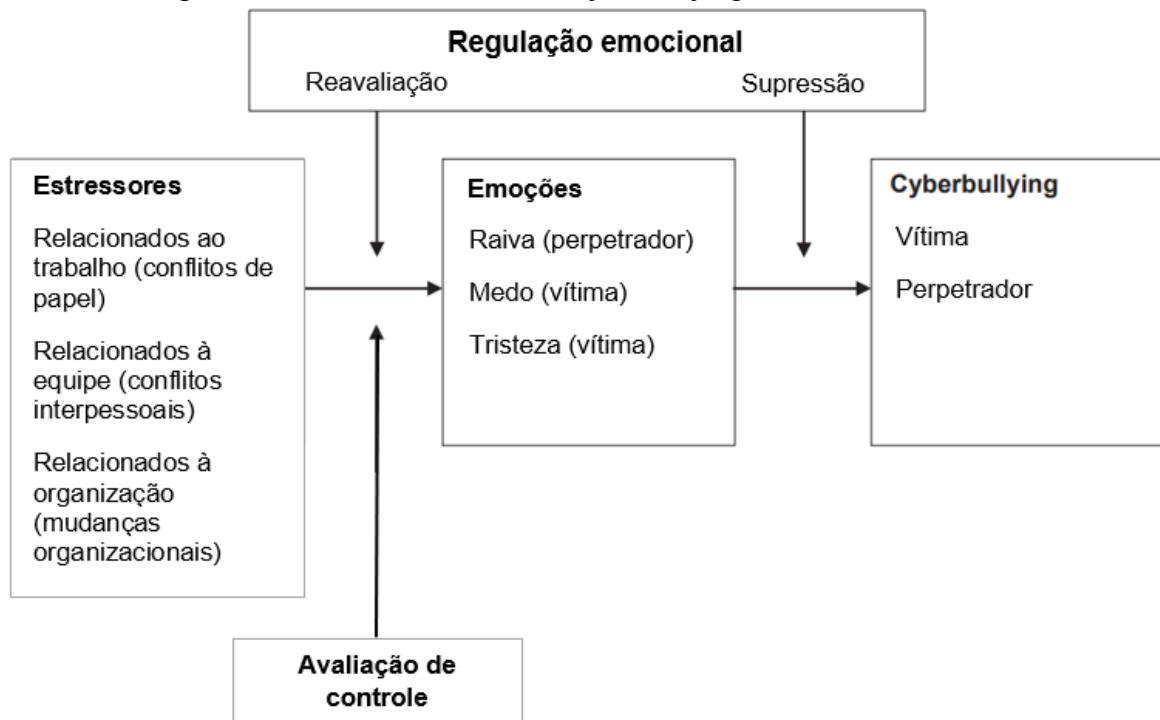
No trabalho, o anonimato propicia a utilização das redes, sejam internas das instituições ou externas, abertas ao público geral, para difamar determinado colega de trabalho. Estas práticas, até mesmo através de divulgação de informações pessoais da vítima, tendem a ser utilizadas para mitigar o crescimento profissional de um colega de trabalho.

Aspecto também relevante é, o que já foi abordado anteriormente, a natureza intrusiva do *cyberbullying* pelo fato de ocorrer em qualquer lugar, mesmo quando a vítima está sozinha, pois ocorre através da comunicação online (VRANJES ET AL., 2017).

Um último fator que podemos destacar é que o *cyberbullying* pode ser praticado diretamente ou indiretamente. O primeiro ocorre quando a vítima recebe o ataque diretamente do perpetrador. Já o segundo, ocorre quando o perpetrador se utiliza das mídias sociais, que não as redes sociais da vítima – que possuem um alto poder de propagação – para divulgar informações ou ofendê-la, chegando posteriormente ao seu conhecimento (LANGOS, 2012).

No estudo desenvolvido por Vranjes et al., (2017) acerca do *cyberbullying* foi concebido um modelo que regula as relações do perpetrador e da vítima com os sentimentos envolvidos nesta relação, demonstrando a reação de emoção gerada e que impulsiona o *cyberbullying* no local de trabalho, conforme a figura abaixo.

Figura 1. Um modelo teórico de *cyberbullying* no local de trabalho



Fonte: Adaptado de Vranjes *et al.*, 2017

Na figura, foi colocada a vítima e o perpetrador em um mesmo patamar. Isto se deu porque os autores levaram em consideração o que é defendido por Glomb (2002) ao discorrer que no trabalho não há uma divisão clara entre perpetradores e vítimas, pois ambos podem se revezar nesses papéis nas organizações a depender do momento. Sendo assim, o modelo demonstra que vítimas e perpetradores se interligam nas relações de trabalho.

O modelo é centrado nas emoções para explicar o *cyberbullying* no ambiente de trabalho. Ele leva em consideração que algumas questões que conduzem ao estresse no ambiente de trabalho, desencadeiam emoções negativas que podem ser o ponto de partida às práticas do *cyberbullying*. Esses motivos de estresse podem estar relacionados à organização, à equipe de trabalho ou ao trabalho propriamente dito, conforme aponta a figura 1.

Vranjes *et al.*, (2017) apontam que os sentimentos de raiva que eclodem dessas situações, tais como o senso de injustiça, os conflitos na execução do trabalho, os conflitos interpessoais e o mau tratamento dado pela organização aos funcionários, podem não ser visíveis e discutidos abertamente, mas podem ser levados ao ambiente virtual. Este é encampado com uma certa proteção para quem o utiliza,

podendo servir como instrumento para despejar as frustrações do trabalho através do *cyberbullying*.

A questão da maior abertura no universo online para demonstrar sensações de raiva é posta por Suler (2004). O autor descreve como efeito, em linha da desinibição, a atitude do indivíduo de dizer e fazer algo no ciberespaço que não o diriam, nem o fariam, no contexto pessoal, face-a-face.

Ainda quanto a isto, Manstead e Fischer (2001 *apud* Vranjes *et al.*, 2017) explicam que as demonstrações dessas emoções no ambiente virtual ocorrem porque há uma redução da avaliação social negativa no caso de desaprovação das reações emocionais expostas.

No ambiente de trabalho, as questões que despontam o estresse geram emoções negativas que são recebidas por diferentes pessoas de maneiras distintas. Vranjes *et al.*, (2017) destacaram no modelo desenvolvido três emoções: raiva – que é o sentimento atribuído ao perpetrador; medo e tristeza – sentimentos atribuídos à vítima, conforme quadro central da figura 1.

A raiva e o medo são sentimentos desencadeados por acontecimentos desfavoráveis e ameaçadores, mas que caminham para lados opostos, já que aquele é associado à percepção de domínio e de controle, e este é associado à percepção de insegurança e de ameaça (LAZARUS, 1994 *APUD* VRANJES *ET AL.*, 2017).

Já a tristeza está relacionada com a culpabilização (TIENDENS E LITON, 2001).

Voltando-se especificamente ao perpetrador, a raiva no ambiente de trabalho pode ser causada por demanda de trabalho injustificadamente excessiva. Ao se deparar com isto, o perpetrador sentindo-se incapaz de lidar com a situação, direciona sua raiva para alvos mais fáceis, como um colega de trabalho ou um subordinado (VRANJES *ET AL.*, 2017).

Por sua vez, na perspectiva da vítima, o medo e tristeza no ambiente de trabalho podem se desenvolver pela pressão ocorrida nas situações laborais, levando o funcionário a estar propenso a ser agredido e entrar em um ciclo vicioso de medo e tristeza pela falta de poder em eliminar a agressão sofrida por parte do perpetrador,

que, conhecendo esta situação, mantém o comportamento agressivo, pois sabe que não haverá reação por parte da vítima (VRANJES *ET AL.*, 2017).

Além disso, Vranjes *et al.*, (2017) apontam que, em muitos casos, as vítimas são escolhidas pelos perpetradores justamente por apresentarem características de medo e de tristeza, sendo vistas como vulneráveis, tornando-se, assim, suscetíveis a práticas de *cyberbullying*.

Em pesquisa realizada por Privitera e Campbell (2009) com empregados de empresas australianas foi questionado sobre o sentimento deles em 22 ações negativas ocorridas no ambiente de trabalho, sem demonstrar que eram ações relacionadas com *bullying* e *cyberbullying*, conforme quadro abaixo.

Quadro 1. Ações de *bullying* e *cyberbullying* no trabalho

Receber ordens para trabalhar abaixo do seu nível de competência;
Ser privado de informações que afetam seu desempenho;
Ter opiniões e visões ignoradas;
Ser ignorado ou excluído;
Ter responsabilidades removidas;
Ter monitoramento excessivo do trabalho;
Receber insultos;
Receber cargas de trabalho excessivas;
Receber tarefas com metas sem prazos razoáveis;
Ser vítima de fofocas;
Ser humilhado ou ridicularizado;
Ser vítima de raiva ou fúria;
Enfrentar situações hostis;
Receber críticas persistentes sobre seu trabalho e esforço;
Ser lembrado repetidamente por seus erros;
Ser pressionado para não reivindicar direitos;
Ser intimidado;
Receber acusações;
Receber sugestões para deixar o trabalho;
Ser alvo de piadas;
Sofrer ameaças de violência;
Receber provocações excessivas.

Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de Privitera e Campbell (2009)

Dentre estas ações, pode-se destacar: o grito, a humilhação, a ameaça de violência ou de abuso físico, a opinião ignorada, a exclusão, a retenção de informações laborais que afetam o desempenho da vítima, a repetição de lembretes de erros, o comportamento intimidante, a difusão de boatos, o monitoramento

excessivo do trabalho e a crítica persistente acerca do trabalho desempenhado e do esforço empreendido nele (PRIVITERA E CAMPBELL, 2009).

A pesquisa supracitada teve como resultado que mais de 80% dos entrevistados admitiu ter sofrido algum tipo de agressão nos últimos 6 meses. Já os pesquisadores identificaram que mais de 34% dos entrevistados foram submetidos a ações de *bullying* e *cyberbullying* no trabalho. Ressalta-se que todos estes entrevistados identificados como vítimas de *bullying* e *cyberbullying* no ambiente de trabalho foram vítimas de perpetradores que se utilizaram da tecnologia, pelo menos uma vez na semana, para manterem as suas agressões (PRIVITERA E CAMPBELL, 2009).

Como consequências, as vítimas do *cyberbullying* no trabalho, similarmente ao que ocorre com as vítimas do *bullying* tradicional no ambiente de trabalho, podem ter a saúde física e o bem-estar emocional prejudicados, além de produzirem baixa moral e compromisso reduzido com a organização (HOEL, FARAGHER E COOPER, 2004; KIESEKER E MARCHANT, 1999; LEYMAN, 1996; SHEEHAN, 1998 APUD PRIVITERA E CAMPBELL, 2009).

Outra consequência, e que desta vez afeta diretamente a organização, é a ausência do funcionário ao trabalho – absenteísmo – para tratar da saúde prejudicada pelas ações de *bullying* e *cyberbullying* no trabalho (THOMSON, 1997 APUD PRIVITERA E CAMPBELL, 2009).

É importante ressaltar que as consequências das práticas de *cyberbullying* supracitadas decorrem dos comportamentos agressivos que podem ser apoiados por uma cultura organizacional que visualiza nestas ações um meio para atingir os objetivos organizacionais (PILCH E TURSKA, 2015).

Por fim, a cultura organizacional é uma construção paulatina. Por isto, ela se arraiga de tal maneira na organização que impede as mudanças abruptas. Isto não quer dizer que esta cultura não pode ser modificada, principalmente quando parte desta cultura atrapalha o desempenho organizacional.

3. METODOLOGIA

Neste capítulo iremos demonstrar o método do estudo utilizado e o tipo de pesquisa, o universo e a amostra dos atores pesquisados que fazem parte do lócus da pesquisa, o detalhamento da coleta e do tratamento dos dados, e, por fim, as limitações do estudo.

3.1 Método e Tipo de Pesquisa

O desenvolvimento da pesquisa obedeceu ao método indutivo que é posto por Marconi e Lakatos (2011) como sendo o método que parte do estudo particular para o estudo geral.

Quanto aos tipos de pesquisa, este trabalho seguiu o que foi estabelecido por Vergara (2014) que divide as pesquisas quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, as pesquisas podem ser: exploratórias, descritivas, explicativas, metodológicas, aplicadas e intervencionistas. Já quanto aos meios, as pesquisas podem ser: pesquisas de campo, pesquisas de laboratório, bibliográficas, experimentais, *ex post factos*, participantes, pesquisas-ação, estudos de caso (VERGARA, 2014).

Sendo assim, a pesquisa desenvolvida, quanto aos fins, pode ser classificada como exploratória e descritiva. Exploratória, já que existe pouco conhecimento acumulado na área; e descritiva, pois descreve fenômenos expondo características de uma população específica.

Por sua vez, quanto aos meios, a pesquisa se classifica como pesquisa de campo, pois foi realizada onde ocorreu determinado fenômeno – o Campus V da UEPB.

3.2 Universo e População Amostral

Outra consideração importante a se fazer sobre a pesquisa que foi desenvolvida é quanto ao estabelecimento do universo e da população amostral.

O universo é definido por Vergara (2014, p. 46) como sendo um “[...] conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo) que possuem as características que serão objeto de estudo.”.

Por sua vez, a população amostral é posta por Vergara (2014, p. 46) como “[...] uma parte do universo (população) escolhida segundo algum critério de representatividade.”. Ela pode ser probabilística ou não probabilística. Aquela, baseada em estatísticas, e esta, selecionada por acessibilidade – quando os elementos são selecionados pela facilidade de acesso – ou tipicidade – quando o pesquisador acredita que os elementos são representativos do todo (VERGARA, 2014).

Dito isto, o universo da pesquisa foi o dos servidores técnicos administrativos (nível médio e superior) do Campus V da Universidade Estadual da Paraíba, localizando no município de João Pessoa, que totalizam 54 servidores, excetuando a figura do pesquisador.

A pesquisa se limitou ao estudo das ações de *cyberbullying* devido ao trabalho dos técnicos administrativos do Campus V da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB).

O campus V da UEPB, que acampa, na cidade de João Pessoa, o Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas (CCBSA) foi criado em 2006, estando atualmente dividindo o espaço físico com a Escola José Lins do Rego, e possuindo três cursos de graduação, um curso de mestrado, laboratórios, biblioteca e núcleo de línguas, que oferta cursos de idiomas à comunidade acadêmica e não acadêmica (UEPB, 2018).

Há, atualmente, no CCBSA, 72 docentes, entre efetivos e temporários, e 55 técnicos administrativos – com o pesquisador. No entanto, a nossa pesquisa se restringiu ao trabalho dos técnicos administrativos, que desempenham diversas atividades administrativas distintas entre si, revestidos em cargos de nível médio e de nível superior.

Já a população amostral, do tipo não probabilística por tipicidade, foi o total de servidores técnicos administrativos (nível médio e superior) que responderam ao questionário de pesquisa. Estes servidores estão distribuídos em 15 unidades

administrativas do Campus V da UEPB – Secretaria do Campus, Assessoria de Comunicação, Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Secretaria do curso de Arquivologia, Secretaria do curso de Ciências Biológicas, Secretaria do curso de Relações Internacionais, Secretaria do Programa de Pós-Graduação em Relações Internacionais, Secretaria do Núcleo de Línguas, Biblioteca, Laboratório de Arquivologia, Laboratório de Síntese e Vetorização de Moléculas (LSVM), Laboratório de Biologia, Laboratório Container I, Laboratório Container II, Laboratório Container III –, tendo sido representados com pelo menos um integrante de cada unidade.

3.3 Coleta dos Dados

A coleta dos dados se deu através de questionário com os servidores técnicos administrativos (nível médio e superior) das 15 unidades administrativas do Campus V da UEPB.

O questionário da pesquisa foi aplicado com os 54 servidores do campus supracitado – já excetuando o pesquisador que não participou da pesquisa – que compõem o seu corpo técnico profissional e que representam a nossa população. Dos 54 servidores ativos, responderam ao questionário o total de 46 servidores.

O questionário foi dividido em 3 partes: questões relacionadas com as atividades laborais, identificação pessoal e identificação profissional. Ele contou com 24 questões objetivas, 2 questões subjetivas e 1 questão objetiva, que, nos casos de respostas positivas, necessitaram de justificativa, totalizando 27 questões (Apêndice B).

Foram introduzidas no questionário 14 ações de *cyberbullying* – questões 3 a 16 do questionário apresentado no Apêndice B deste trabalho –, mas sem indicá-las como sendo de tais práticas. Estas ações foram baseadas na literatura pertinente da área e no estudo desenvolvido por Privitera e Campbell (2009) que classificaram 22 ações de *bullying* e *cyberbullying* no trabalho, a saber: receber ordens para trabalhar abaixo do seu nível de competência; ser privado de informações que afetam seu desempenho; ter opiniões e visões ignoradas; ser ignorado ou excluído; ter responsabilidades removidas; ter monitoramento excessivo do trabalho; receber insultos; receber cargas de trabalho excessivas; receber tarefas com metas, sem

prazos razoáveis; ser vítimas de fofocas; ser humilhado ou ridicularizado; ser vítima de raiva ou fúria; enfrentar situações hostis; receber críticas persistentes sobre seu trabalho e esforço; ser lembrado repetidamente por seus erros; ser pressionado para não reivindicar direitos; ser intimidado; receber acusações; receber sugestões para deixar o trabalho; ser alvo de piadas; sofrer ameaças de violência; e receber provocações excessivas.

No entanto, não levamos em consideração no nosso questionário a totalidade das ações do estudo de Privitera e Campbell (2009), pois o nosso estudo se limitou às ações voltadas apenas ao *cyberbullying*, diferentemente dos pesquisadores que também abrangeram o *bullying* no ambiente de trabalho. Sendo assim, utilizamos as ações do referido estudo, adaptando-as à nossa pesquisa, acrescentando outras ações devido ao avanço tecnológico dos últimos anos que proporcionou novos formatos de assédio virtual, conforme o quadro 2.

Quadro 2. Ações de *cyberbullying* exploradas na pesquisa

Nº	Ação de Cyberbullying
1	Obrigação de utilizar aplicativos de mensagens instantâneas
2	Recebimento de comunicações fora do horário de expediente
3	Sensação de importunação no período de descanso
4	Ausência de respostas às indagações
5	Opinião ignorada
6	Sentimento de exclusão
7	Falta de acesso a informações, causando prejuízo ao servidor
8	Recebimento de críticas ao desempenho funcional
9	Sensação de monitoramento
10	Lembrança de erros
11	Constrangimento
12	Ameaça
13	Humilhação
14	Vítima de boatos

Fonte: Elaborado pelo autor

As respostas para as questões objetivas foram baseadas na escala tipo Likert, com seis níveis de acordo com a frequência em que as ações ocorriam, a saber: nunca; uma vez no ano; uma vez no mês; uma vez por semana; quase todos os dias; e todos os dias. Esta gradação foi baseada em dois estudos: na pesquisa de An e Kang (2016), que possuía 5 níveis, variando entre nenhum dia a quase todos os dias;

e na pesquisa de Privitera e Campbell (2009), que também possuía 5 níveis, variando entre nunca, de vez em quando, mensal, semanal e diária.

Quanto a quantidade de níveis de respostas da escala, Green e Rao (1970) argumentam que o ideal é que a escala Likert consista em quantidade de respostas que seja múltiplo de dois e que o maior ganho na análise é composto por seis respostas. Uma maior quantidade de níveis, segundo Masters (1974), dá mais consistência ao questionário, trazendo maior variabilidade e confiabilidade.

O questionário foi discutido e aprovado pelo grupo de pesquisa Tecnologia da Informação e Sociedade (GTIS), ligado ao Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da UFPB, no dia 30 de abril de 2019. Foi também aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da UFPB no dia 22 de maio de 2019 (anexo).

Os questionários foram entregues fisicamente aos servidores pesquisados em uma folha de papel impressa, contendo duas laudas, no dia 23 de maio de 2019, tendo sido coletados até o dia 31 de maio de 2019, totalizando 46 questionários respondidos.

3.4 Tratamento dos Dados

O tratamento dos dados foi realizado através de uma análise descritiva de algumas variáveis oriundas do questionário que foi aplicado com os 54 servidores técnicos administrativos da UEPB, Campus João Pessoa, que resultou na coleta de 46 questionários respondidos, representando 85% do total de servidores do campus. Pode-se, através desta análise, comprovar os tipos de *cyberbullying* que mais ocorreram nesse grupo de pessoas e, também, verificar a possível relação entre os tipos de *cyberbullying* com o perfil do servidor.

Para realizar os cálculos de estatística descritiva, e também a elaboração de gráficos e tabelas, foi utilizado o software R, a partir da exportação de dados do Excel. Foram estudadas algumas variáveis que poderiam, ou não, apresentar algum tipo de relação entre elas.

Apresentamos a seguir as variáveis utilizadas, com os códigos e respostas, conforme o questionário aplicado:

- Variáveis que indicam a frequência em que o pesquisado usa as ferramentas digitais.
 - Códigos:
Utilização de ferramentas digitais para desempenhar o trabalho;
Utilização de aplicativos de mensagens instantâneas nas comunicações do trabalho.
 - Respostas:
1 – Nunca;
2 – Pelo menos uma vez no ano;
3 – Pelo menos uma vez ao mês;
4 – Pelo menos uma vez na semana;
5 – Quase todos os dias;
6 – Todos os dias.

- Características que identificam as ações de *cyberbullying*:
 - Códigos:
1 – Obrigação de utilizar aplicativos de mensagens instantâneas devido ao trabalho;
2 – Recebimento de comunicações digitais fora do horário de expediente;
3 – Sensação de importunação no período de descanso através de comunicações virtuais relacionados ao trabalho;
4 – Ausência de respostas às indagações nos ambientes virtuais relacionadas ao trabalho;
5 – Opinião ignorada, virtualmente, no trabalho;
6 – Sentimento de exclusão, virtualmente, no trabalho;
7 – Falta de acesso a informações, por intermédio das relações virtuais, causando prejuízo ao servidor;
8 – Recebimento de críticas ao desempenho funcional nas redes sociais;
9 – Sensação de monitoramento, através das redes virtuais, relacionadas ao trabalho;
10 – Lembrança, nos ambientes virtuais, de erros cometidos no desempenho funcional;
11 – Constrangimento virtual em relação ao trabalho;

- 12 – Ameaça nas redes virtuais em relação ao trabalho;
- 13 – Humilhação nas redes virtuais em relação ao trabalho;
- 14 – Vítima de boatos, nas redes virtuais, em virtude do trabalho;
- Respostas:
 - 1 – Nunca;
 - 2 – Pelo menos uma vez no ano;
 - 3 – Pelo menos uma vez ao mês;
 - 4 – Pelo menos uma vez na semana;
 - 5 – Quase todos os dias;
 - 6 – Todos os dias.
- Variáveis que indicam a frequência das práticas de *cyberbullying* na percepção dos pesquisados.
 - Códigos:
 - Presencia práticas de *cyberbullying* no trabalho;
 - Sofre ou sofreu *cyberbullying* no trabalho.
 - Respostas:
 - 1 – Nunca;
 - 2 – Pelo menos uma vez no ano;
 - 3 – Pelo menos uma vez ao mês;
 - 4 – Pelo menos uma vez na semana;
 - 5 – Quase todos os dias;
 - 6 – Todos os dias.
 - Código:
 - Precisa ou precisou se ausentar do trabalho por causa do *cyberbullying*.
 - Respostas:
 - 1 – Sim;
 - 2 – Não.

- Perfil do entrevistado.
 - Código:
Sexo.
 - Respostas:
1 – Masculino;
2 – Feminino.

 - Código:
Faixa etária
 - Respostas:
1 – Entre 18 e 24 anos;
2 – Entre 25 e 30 anos;
3 – Entre 31 e 35 anos;
4 – Entre 36 e 40 anos;
5 – Mais de 40 anos.

 - Código:
Escolaridade.
 - Respostas:
1 – Ensino médio;
2 – Ensino técnico;
3 – Ensino superior (graduado);
4 – Ensino superior (especialista);
5 – Ensino superior (mestre);
6 – Ensino superior (doutor).

 - Código:
Nível do Cargo.
 - Respostas:
1 – Nível médio;
2 – Nível médio/técnico;
3 – Nível superior.

- Código:
Cargo de gestão (função gratificada).
- Respostas:
1 – Possui cargo de gestão;
2 – Não possui cargo de gestão.

- Código:
Tempo de serviço na instituição.
- Respostas:
1 – Até 1 ano;
2 – Entre 1 e 5 anos;
3 – Entre 5 e 10 anos;
4 – Entre 10 e 20 anos;
5 – Mais de 20 anos.

A discussão dos dados se inicia através da análise do perfil dos pesquisados, sendo apresentados os percentuais, em gráfico do tipo pizza, que compõe cada resposta do questionário.

Após a visualização do perfil dos participantes da pesquisa foi possível adentrar na parte da pesquisa referente à identificação da (in)existência do *cyberbullying* decorrente das atividades laborais no Campus V da UEPB.

O questionário referente a esta parte, de onde os dados foram extraídos, contou com 18 questões objetivas (possuíam como respostas: nunca; pelo menos uma vez ao ano; pelo menos uma vez no mês; pelo menos uma vez na semana; quase todos os dias; e todos os dias).

As duas primeiras questões se referiam ao uso de ferramentas digitais e de aplicativos de mensagens instantâneas com o intuito de entender se o pesquisado fazia uso dessas tecnologias no seu cotidiano. Os resultados foram apresentados em gráficos do tipo pizza.

As quatorze questões que se seguiram apresentavam ações distintas de *cyberbullying*, sem classificá-las como tal. Os resultados dessas ações foram apresentados em uma única tabela que demonstrou a frequência que ocorria cada

uma das ações no Campus V da UEPB. No entanto, a análise se deu nas duas ações mais representativas.

As duas últimas questões de identificação do *cyberbullying* na instituição diziam respeito ao servidor ter assistido ou ter sido vítima de práticas de *cyberbullying*. Essas duas questões sintetizam o objetivo deste trabalho que é identificar a prática de *cyberbullying* no Campus V da UEPB. Mas, deve-se atentar para o fato de que as respostas foram dadas de acordo com a visão dos servidores do que seja a prática do *cyberbullying* e também da sua percepção sobre o tema. Os resultados foram apresentados em duas tabelas que demonstraram a frequência com que as práticas de *cyberbullying* ocorriam na instituição.

Em seguida foram realizadas análises bivariadas que levaram em consideração o perfil dos pesquisados (sexo, faixa etária, escolaridade, nível de escolaridade do cargo que ocupa e tempo de serviço na instituição) e o hábito de uso das ferramentas digitais e aplicativos de mensagens instantâneas com duas das ações de *cyberbullying* que mais ocorreram na instituição. Os resultados foram demonstrados através de tabelas e gráficos do tipo coluna.

O tratamento dos dados também se deu através da análise do conteúdo das respostas das três últimas questões do questionário sobre as práticas de *cyberbullying*, que foram voltadas exclusivamente para os servidores que se perceberam como vítimas de tais práticas. Havia uma questão objetiva sobre o servidor ter se afastado do trabalho para tratar da saúde advindo do *cyberbullying*, que em caso positivo necessitava de justificativa – o resultado foi apresentado em uma tabela e através da análise do conteúdo; e 2 questões subjetivas – analisadas exclusivamente através da análise do conteúdo.

A análise do conteúdo que utilizamos foi ancorada nos ensinamentos de Bardin (1977) que atribui a este tipo de análise de informações o poder de ultrapassar as incertezas nas pesquisas e enriquecer os dados coletados. Esta análise na pesquisa em tela consistiu na exposição da íntegra das respostas, estabelecimento de categorias e agrupamento de termos utilizados com o mesmo sentido semântico.

Para classificar os elementos em categorias há a necessidade de investigar o que existe de comum entre eles, permitindo, assim, o agrupamento (BARDIN, 1977). Esse processo foi dividido em duas etapas, conforme orientação de Bardin (1977): o

inventário, com o objetivo de isolar os elementos; e a classificação, com o intuito de agrupar os elementos, gerando uma organização às mensagens.

O inventário foi realizado com base nas principais palavras ou expressões utilizadas pelos pesquisados nas questões discursivas. Ao realizar a análise destas palavras, foi possível classificá-las em cinco categorias, sendo duas delas para uma das questões discursivas e as demais para a outra. Para a questão sobre o sentimento em ser vítima de *cyberbullying* foram estabelecidas as seguintes categorias: sensação emocional; e sensação profissional. Por sua vez, para a questão sobre as consequências do *cyberbullying* na vida das vítimas foram estabelecidas as categorias: consequências emocionais; consequências físicas; e consequências profissionais.

3.5 Limitações da Pesquisa

A pesquisa teve como limitação, inicialmente, a escassez de literatura que trata sobre o *cyberbullying* no local de trabalho. Este fato já havia sido constatado por Kowalski, Toth e Morgan (2018) ao argumentarem que a literatura existente estuda o assédio moral no trabalho, mas sem dar atenção à evolução tecnológica e às novas ameaças existentes com o uso das TIC no cotidiano laboral.

Outra limitação da pesquisa – mas, ainda relacionada com a supracitada – foi a ausência de escalas de *cyberbullying* para a elaboração do questionário a partir da literatura existente, conforme abordam Vranjes *et al.*, (2017), sendo necessário buscar na literatura de *bullying* e de assédio moral no trabalho o embasamento necessário para compor o questionário da nossa pesquisa, adaptando e incluindo comportamentos não previstos nas práticas do *bullying* tradicional.

Por fim, houve limitação na análise do conteúdo das questões discursivas, pois alguns dos pesquisados responderam a estas questões com poucas palavras, impedindo, assim, uma análise mais aprofundada.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo iremos apresentar os resultados da pesquisa e a discussão acerca deles, a partir do questionário que foi aplicado junto ao corpo técnico administrativo do Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas (CCBSA) da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB).

Esta instituição foi criada em 1966, através da Lei Municipal Nº 23, de 15 de março de 1966, originalmente nomeada de Fundação Universidade Regional do Nordeste, sendo naquele momento uma instituição do município de Campina Grande – agreste paraibano (UEPB, 2018).

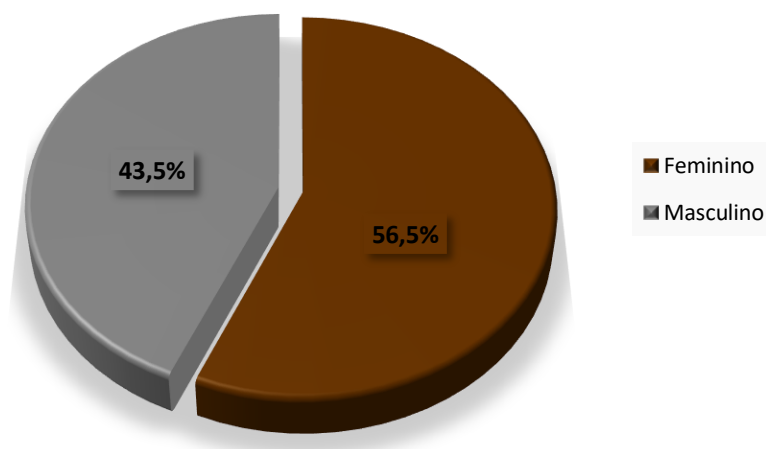
A Lei Estadual Nº 4.977, de 11 de outubro de 1987, transformou a Fundação Universidade Regional do Nordeste em Universidade Estadual da Paraíba, passando, assim, a ser uma instituição estadual (UEPB, 2018).

Já o Campus V da UEPB, o CCBSA, que funciona no município de João Pessoa, só foi criado em 2006, após a autonomia administrativa e financeira conquistada pela instituição através da Lei Estadual Nº 7.643, de 6 de agosto de 2006, tendo sua aula inaugural em 28 de agosto de 2006 (UEPB, 2018).

Para melhor conhecermos o perfil do respondente da pesquisa pertencente ao quadro técnico administrativo do campus supracitado, iniciamos a análise com a identificação pessoal e a identificação profissional. Em seguida, partimos à análise relacionada à identificação da existência ou ausência das práticas de *cyberbullying* na instituição.

4.1 Perfil dos pesquisados

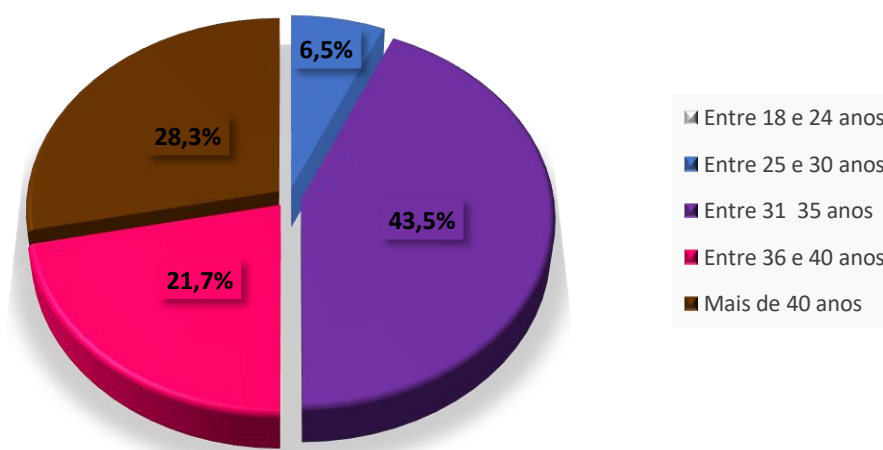
A identificação pessoal contou com 3 perguntas relacionadas ao gênero, à faixa etária e à escolaridade. Quanto à primeira questão, os 46 servidores estão divididos conforme gráfico abaixo.

Gráfico 1. Identificação do gênero dos servidores

Fonte: Dados Coletados

Quanto à primeira questão analisada, percebemos que há um certo equilíbrio entre o gênero masculino e o gênero feminino – 43,5% dos pesquisados são do gênero masculino e 56,5% são do sexo feminino –, mas com um predomínio de servidores do sexo feminino.

Relacionada à faixa etária, as opções foram acopladas em cinco grupos. Servidores entre: 18 e 24 anos; 25 e 30 anos; 31 e 35 anos; 36 e 40 anos; e mais de 40 anos. O resultado pode ser verificado no próximo gráfico.

Gráfico 2. Faixa etária dos servidores

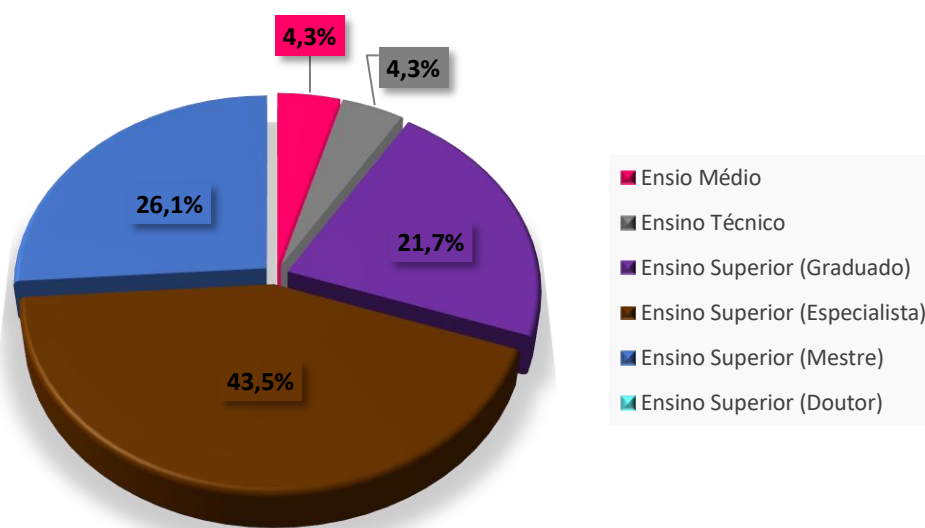
Fonte: Dados Coletados

Percebe-se que nenhum dos servidores possui entre 18 e 24 anos. Isto é facilmente explicado, já que os últimos servidores que foram lotados no campus são oriundos do penúltimo concurso público que ocorreu no ano de 2011, com exceção

de 3 servidores que foram removidos de outros *campi*, mas que possuem mais de 24 anos. Com isto, temos que 6,5% dos servidores possuem entre 25 e 30 anos; 43,5%, entre 31 e 35 anos; 21,7%, entre 36 e 40 anos; e 28,3%, mais de 40 anos.

Por fim, a última pergunta do questionário quanto à identificação pessoal se refere à escolaridade dos servidores. Para esta questão, foram divididas as respostas em seis grupos: Ensino Médio, Ensino Médio-Técnico, Ensino Superior (graduado), Ensino Superior (especialista), Ensino Superior (mestre) e Ensino Superior (doutor). O resultado aparece no gráfico 3, abaixo.

Gráfico 3. Escolaridade dos servidores



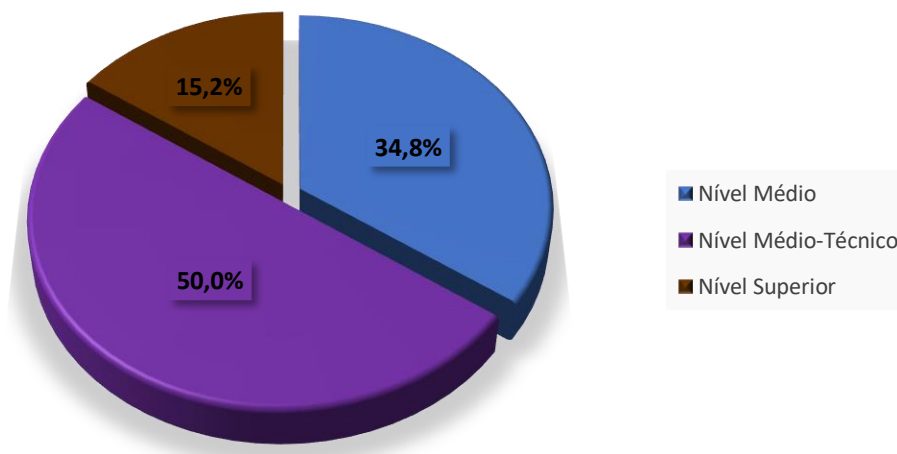
Fonte: Dados Coletados

Quanto a esta última pergunta de identificação pessoal, percebemos que independente dos cargos que ocupam mais de 90% dos servidores possuem nível superior: 21,7% é graduado, 43,5% é especialista e 26,1% é mestre. O campus V ainda não possui nenhum servidor técnico administrativo com o título de doutor, mas alguns de seus servidores estão cursando doutorado e em breve esses percentuais serão alterados. Já a escolaridade de nível médio e nível médio-técnico possuem 4,3% cada.

A segunda parte da identificação versou sobre a identificação profissional do servidor, abrangendo: o nível do cargo, a atribuição de cargo de gestão – a função gratificada – e o tempo de serviço na instituição.

Os técnicos administrativos da UEPB podem ser de nível Médio, nível Médio/Técnico e nível Superior. Os servidores da pesquisa são divididos conforme gráfico abaixo.

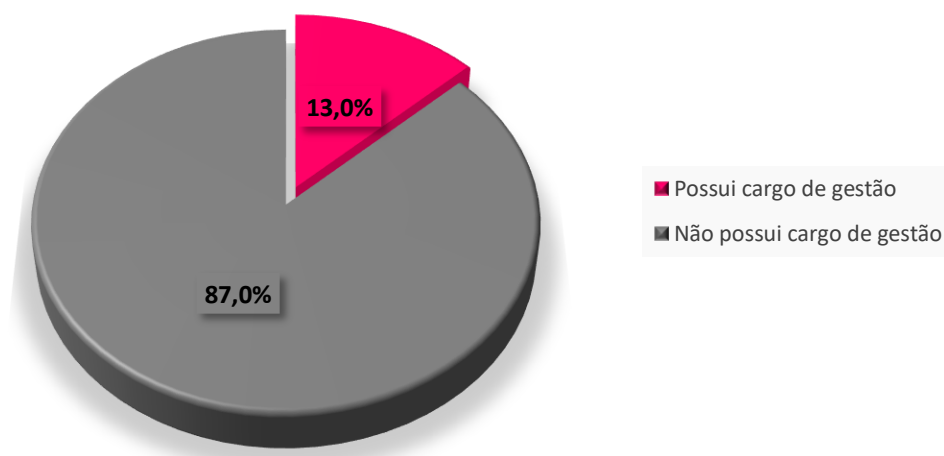
Gráfico 4. Nível de escolaridade do cargo dos servidores



Fonte: Dados Coletados

Percebe-se que, em contraste com a escolaridade dos servidores, a ampla maioria, que representa 84,8% dos servidores, possui cargo de nível médio (34,8%) ou nível médio-técnico (50%). Apenas 15,2% dos servidores ocupam cargos de nível superior. É importante ressaltar que metade dos servidores são de nível médio-técnico porque o centro possui muitos laboratórios, que necessitam de profissionais com formação técnica em diversas áreas. No entanto, não se pode ignorar o fato de a maioria dos servidores possuírem qualificação além do que é exigido pelo cargo. Isto pode ser fruto de duas questões: servidores que fizeram concurso para um cargo, mas queriam continuar seus estudos, visando melhores oportunidades em outros concursos para nível superior; e servidores interessados na melhoria da remuneração proporcionada pelo Plano de Cargos e Salários da instituição.

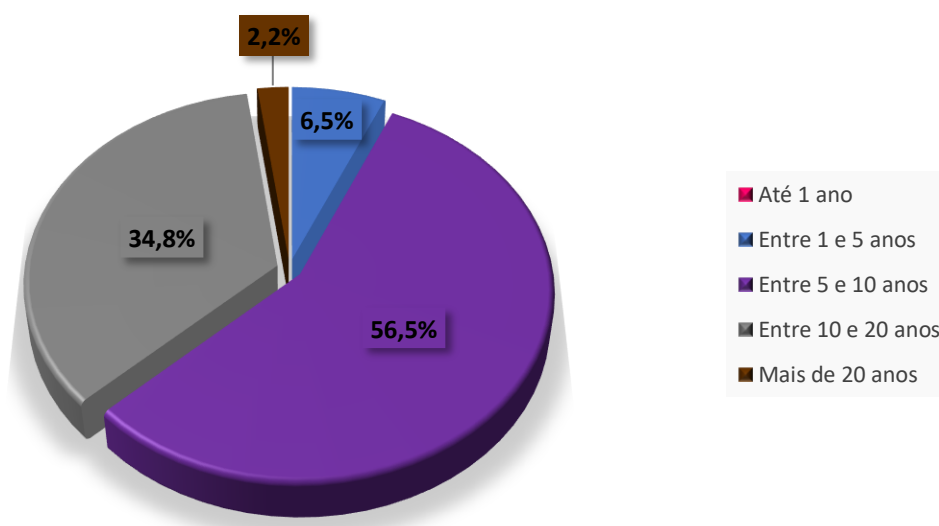
O segundo questionamento relacionado com a atividade profissional foi se o servidor possui algum cargo de gestão, o resultado segue abaixo.

Gráfico 5. Desempenho de cargo de gestão

Fonte: Dados Coletados

Do total de servidores apenas 13% desempenham função gratificada (cargo de gestão), existindo 87% dos servidores que não desempenham funções além das previamente estabelecidas nos editais dos concursos que realizaram.

Por fim, foi questionado sobre o tempo de serviço que cada servidor possui na instituição. Para esta questão, as respostas foram divididas em cinco grupos: até 1 ano; entre 1 e 5 anos; entre 5 e 10 anos; entre 10 e 20 anos; mais de 20 anos. Os resultados constam no gráfico 6.

Gráfico 6. Tempo de serviço na instituição

Fonte: Dados Coletados

A distribuição dos servidores por tempo de serviço na instituição nos revela que mais da metade dos servidores – 56,5% – possui entre 5 e 10 anos de trabalho. Além

desses, 34,8% dos servidores possuem entre 10 e 20 anos de trabalho; 6,5%, entre 1 e 5 anos; e 2,2%, mais de 20 anos de serviço público na instituição pesquisada.

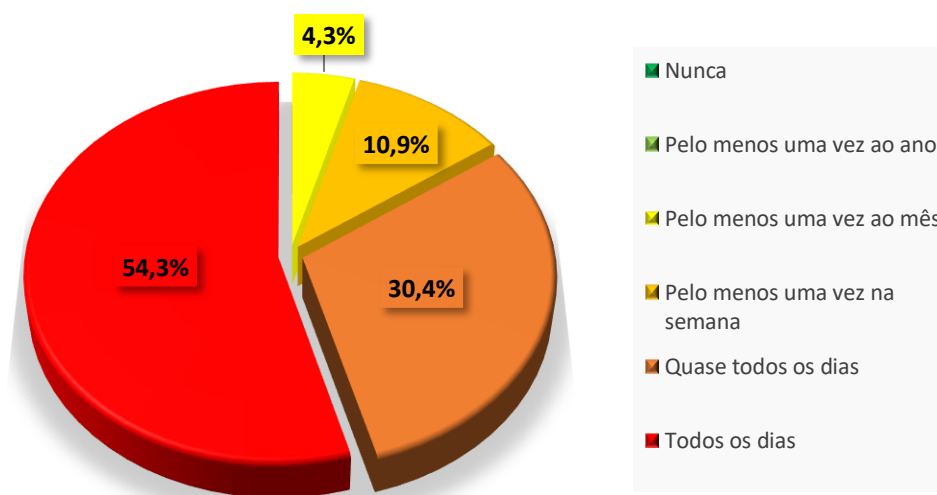
Percebemos também que não há nenhum servidor com menos de um ano na organização. Essa situação já foi explicitada quando foi realizada a análise da faixa etária dos servidores no gráfico 2.

4.2 Frequência do uso de ferramentas digitais pelos pesquisados

As duas questões iniciais do questionário tratavam sobre o uso das TIC por parte dos pesquisados.

A primeira questão se referia ao uso das ferramentas digitais para o desempenho das atividades laborais. Essa questão foi de suma importância para a pesquisa, pois àqueles que não a utilizassem, logicamente não poderiam ser vítimas de *cyberbullying*. A pergunta foi a seguinte: Você utiliza ferramentas digitais para desempenhar seu trabalho? O resultado consta no gráfico abaixo.

Gráfico 7. Frequência do uso das ferramentas digitais no desempenho das atividades



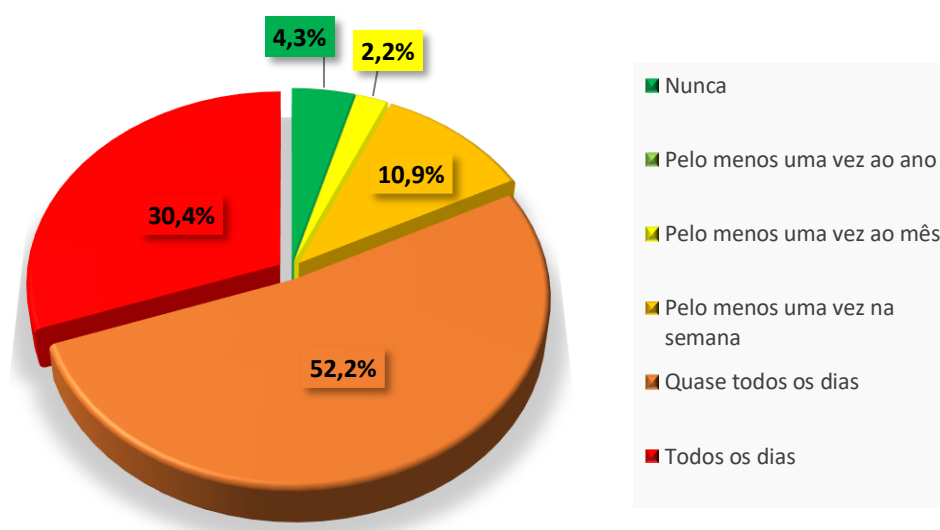
Fonte: Dados Coletados

No gráfico 7 verificamos que 4,3% utilizam as ferramentas digitais pelo menos uma vez ao mês; 10,9%, pelo menos uma vez na semana; 30,4%, quase todos os dias; e 54,3%, todos os dias. Importante destacar que mais de 80% dos servidores utilizam ferramentas digitais todos os dias ou quase todos os dias. Além disto, todos os pesquisados utilizam meios digitais no desempenho de suas funções. Esta é a

brecha para identificarmos ao longo da pesquisa se esses meios digitais são utilizados de maneira maléfica a esses servidores através da prática de *cyberbullying*.

Em seguida, o servidor foi indagado sobre a utilização de aplicativos de mensagens instantâneas, tais como *WhatsApp*, para comunicação acerca do trabalho. O resultado consta no gráfico 8.

Gráfico 8. Frequência do uso de aplicativos de mensagens instantâneas em função do trabalho



Fonte: Dados Coletados

Neste gráfico, o resultado dos que responderam todos os dias (30,4%) e quase todos os dias (52,2%) também totalizam mais de 80%, representando, assim, a grande maioria dos servidores. Tivemos também como respostas: 2,2%, pelo menos uma vez ao mês; 10,9%, pelo menos uma vez na semana; e 4,3%, nunca. Inicialmente podemos observar que na hipótese de existirem casos de *cyberbullying* no trabalho, a parcela de 4,3% não poderia sofrê-lo através de mensagens instantâneas, sendo necessário outros meios para tal, como e-mail ou redes sociais.

4.3 Relação entre as ações de *cyberbullying* e os servidores pesquisados

As quatorze perguntas que se seguiram na pesquisa diziam respeito a quatorze ações distintas de *cyberbullying* que os servidores poderiam estar expostos em seus ambientes de trabalho. Essas ações, cujos resultados estão presentes na tabela 1, enquadram-se na definição de *cyberbullying* no ambiente laboral definida por Vranjes *et al.*, (2017) como sendo os atos negativos, com a utilização de TIC, em função do trabalho – no local físico do trabalho ou não – que ocorrem repetidamente em um período de tempo ou são realizados uma única vez, mas com potencial de expor informações da vítima para uma ampla audiência online .

Tabela 1. Proporção da frequência em que ocorre cada ação de *cyberbullying*.

Ação de <i>cyberbullying</i>	Frequência					
	Nunca	Pelo menos uma vez ao ano	Pelo menos uma vez ao mês	Pelo menos uma vez na semana	Quase todos os dias	Todos os dias
1	0.20	0.02	0.07	0.11	0.41	0.20
2	0.07	0.09	0.15	0.20	0.43	0.07
3	0.41	0.11	0.07	0.24	0.15	0.02
4	0.85	0.00	0.00	0.08	0.00	0.07
5	0.59	0.11	0.11	0.17	0.02	0.00
6	0.87	0.04	0.04	0.04	0.00	0.00
7	0.67	0.11	0.15	0.02	0.04	0.00
8	0.80	0.07	0.11	0.02	0.00	0.00
9	0.65	0.13	0.07	0.02	0.02	0.11
10	0.78	0.11	0.09	0.00	0.02	0.00
11	0.78	0.15	0.04	0.02	0.00	0.00
12	0.96	0.02	0.02	0.00	0.00	0.00
13	0.93	0.04	0.02	0.00	0.00	0.00
14	0.85	0.11	0.04	0.00	0.00	0.00

Legenda: 1 – Obrigação de utilizar aplicativos de mensagens instantâneas; 2 – Recebimento de comunicações virtuais fora do horário de expediente; 3 – Sensação de importunação no período de descanso; 4 – Ausência de respostas às indagações; 5 – Opinião ignorada; 6 – Sentimento de exclusão; 7 – Falta de acesso a informações, causando prejuízo ao servidor; 8 – Recebimento de críticas ao desempenho funcional; 9 – Sensação de monitoramento; 10 – Lembrança de erros; 11 – Constrangimento; 12 – Ameaça; 13 – Humilhação; 14 – Vítima de boatos.

Fonte: Dados coletados

Quanto a estes resultados, podemos observar que as ações 1 e 2 são as ações de *cyberbullying* mais presentes na instituição, levando em consideração a repetição durante um período de tempo levantado por Vranjes *et al.*, (2017).

A ação 1 se refere ao sentimento de obrigação para o uso de aplicativos de mensagens instantâneas, tendo mais de 60% dos pesquisados respondido que se sentem obrigados ao uso todos os dias ou quase todos os dias e apenas 20% não se sentem obrigados ao seu uso. Quanto a este resultado, precisamos esclarecer que nenhum aplicativo de mensagens instantâneas utilizado pelos servidores do Campus V da UEPB são oriundos de números de telefones institucionais, ou seja, todos os números são pessoais dos servidores.

Ainda quanto ao sentimento de obrigação para o uso de aplicativos de mensagens instantâneas, o estudo de Matusik e Mickel (2011) demonstrou que as pessoas que são obrigadas a utilizar seus dispositivos móveis relatam desvantagens em relação às pessoas que não são obrigadas.

Já a ação 2, se refere ao recebimento de comunicações virtuais, por parte dos servidores, fora dos seus respectivos horários de expediente. O resultado de uma prática que já é conhecida no meio empresarial: o uso abusivo das TIC fora do horário de expediente. No Campus V da UEPB o resultado não foi diferente do já esperado, apenas 7% afirmou que nunca recebeu nenhuma comunicação virtual fora do horário de expediente. Esta é outra prática que também é configurada como *cyberbullying* – por mais que a vítima não perceba – e ocorre no Campus V da UEPB com mais de 93% dos seus servidores técnicos administrativos, tendo como vítimas mais frequentes cerca de 50% dos pesquisados que são submetidos a esta prática todos os dias ou quase todos os dias.

Quanto a isto, Chesley (2005) expõe que a falta de limite entre o trabalho e o momento em que o funcionário está com a sua família gera a diminuição da satisfação familiar, aumentando o sofrimento psicológico dele.

Corroborando com o autor, Derks *et al.*, (2014) argumenta que o uso diário de telefones inteligentes, fora do horário de expediente, relacionados à atividade laboral leva o funcionário diariamente à exaustão emocional.

Por fim, quando verificamos conjuntamente as ações 1 e 2, percebemos que 97% dos servidores que afirmaram se sentir obrigados a utilizar aplicativos de mensagens instantâneas, recebem comunicações virtuais fora do horário de expediente. Este dado só corrobora com a prática que ressaltamos anteriormente e

que se configura como *cyberbullying* no ambiente de trabalho, fazendo, assim, parte da cultura organizacional da instituição.

4.4 Percepção dos pesquisados sobre a ocorrência de *cyberbullying* na instituição

Para entender sobre a percepção dos servidores quanto às práticas de *cyberbullying* em seus ambientes funcionais, os pesquisados foram perguntados sobre a presença de tais práticas na instituição.

A primeira das perguntas questionou se os servidores já presenciaram práticas de *cyberbullying* no ambiente de trabalho. O resultado pode ser visualizado na tabela abaixo.

Tabela 2. Frequência em que presencia práticas de *cyberbullying* no trabalho

Respostas	Frequência
Nunca	0.48
Pelo menos uma vez ao ano	0.23
Pelo menos uma vez ao mês	0.04
Pelo menos uma vez na semana	0.11
Quase todos os dias	0.05
Todos os dias	0.09

Fonte: Dados coletados

Pode-se verificar que a maioria dos servidores do Campus V da UEPB já presenciou práticas de *cyberbullying* no ambiente de trabalho, 52% do total de servidores; já os que registraram que nunca presenciaram essas práticas somaram 48%.

Isto demonstra que o problema é testemunhado pela maioria dos servidores técnicos administrativos do Campus V da UEPB, podendo ser de conhecimento de um número ainda maior de servidores, mas, sem necessariamente, terem presenciado as práticas de *cyberbullying*. Isso se dá, pela natureza, por vezes, sutil e/ou ambígua da prática do *cyberbullying*, fazendo com que o espectador questione se aquela ação testemunhada é de fato prática de *cyberbullying* (SAMNANI, 2013).

Por sua vez, a segunda pergunta questionou se o servidor sofre ou sofreu práticas de *cyberbullying* no ambiente de trabalho. O resultado pode ser visualizado na tabela abaixo.

Tabela 3. Frequência em que sofre *cyberbullying* no trabalho

Respostas	Frequência
Nunca	0.81
Pelo menos uma vez ao ano	0.11
Pelo menos uma vez ao mês	0.04
Pelo menos uma vez na semana	0.02
Quase todos os dias	0.00
Todos os dias	0.02

Fonte: Dados coletados

De acordo com a tabela 3, 81% dos servidores nunca se sentiu vítima de práticas de *cyberbullying* em função do trabalho, consequentemente 19% dos servidores se sente ou se sentiu vítima dessas práticas.

Quanto a estes valores temos duas observações a serem feitas: a. em uma instituição, e pública, é inaceitável que 19% dos seus servidores se sintam vítimas de *cyberbullying*, pois estes servidores estão em seus ambientes de trabalho e necessitam de um ambiente sadio para desempenharem suas funções; b. na tabela 2 foi constatado que 52% dos servidores presenciaram alguma forma de *cyberbullying*, no entanto, apenas 19% dos servidores se colocaram como vítimas desta prática, conforme demonstrado na tabela 3. Isto nos remete a três suposições.

A primeira se refere aos servidores que testemunharam as práticas de *cyberbullying* terem testemunhado o mesmo grupo de 19% de vítimas.

A segunda, se refere às vítimas que não se veem como vítimas, subestimando os valores da tabela 3. Este fato é previsto por Patah *et al.*, (2010) ao argumentarem sobre a possibilidade de inconsciência das vítimas de práticas de *cyberbullying* quanto às suas formas mais sutis.

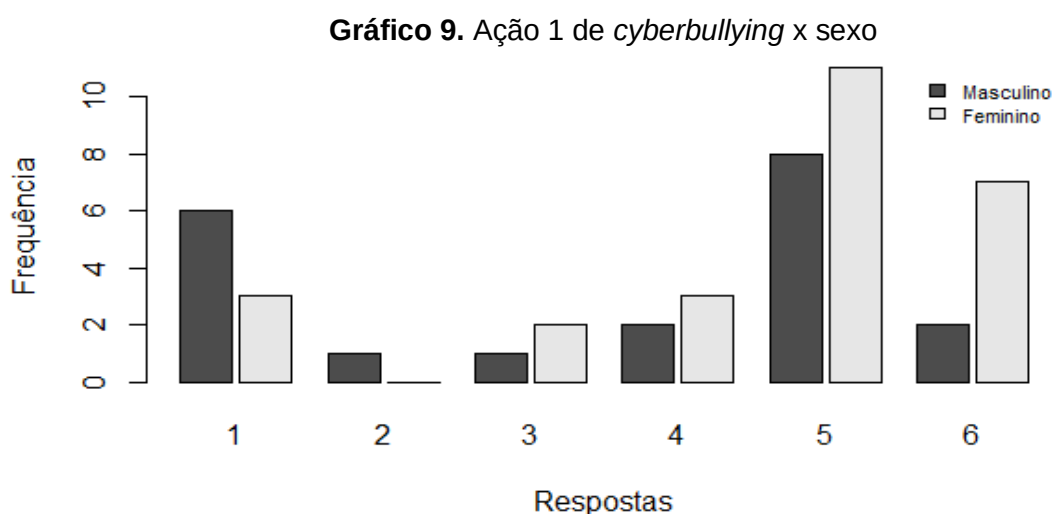
Por sua vez, a terceira diz respeito as vítimas não se sentirem à vontade para se posicionarem como vítimas no questionário. Essa possibilidade foi aventada por Einarsen e Skogstad (1996) ao afirmarem sobre a dificuldade de quantificar o *bullying* – e consequentemente o *cyberbullying* – através da percepção de um grupo estudado, já que ele pode negar ou minimizar abusos sofridos para não sofrer qualquer tipo de retaliação da instituição em que trabalha.

4.5 Análise Bivariada

A partir de agora faremos análises bivariadas das duas ações de *cyberbullying* mais presentes no Campus V da UEPB – sentimento de obrigação para o uso de aplicativos de mensagens instantâneas (ação 1) e recebimento de comunicações virtuais fora do horário de expediente (ação 2) – com algumas variáveis relacionadas com o perfil dos pesquisados e uso das TIC por eles – sexo, faixa etária, escolaridade, nível do cargo, tempo de serviço na instituição, utilização de ferramentas digitais e utilização de aplicativos de mensagens instantâneas.

4.5.1 Análise bivariada das ações de *cyberbullying* e sexo

Ao relacionar as variáveis da ação de *cyberbullying* que causa o sentimento de obrigação de utilização de aplicativos de mensagens instantâneas com o sexo dos pesquisados, verificamos que esse sentimento é maior entre as mulheres do que entre os homens, conforme o gráfico abaixo.



Fonte: Dados coletados

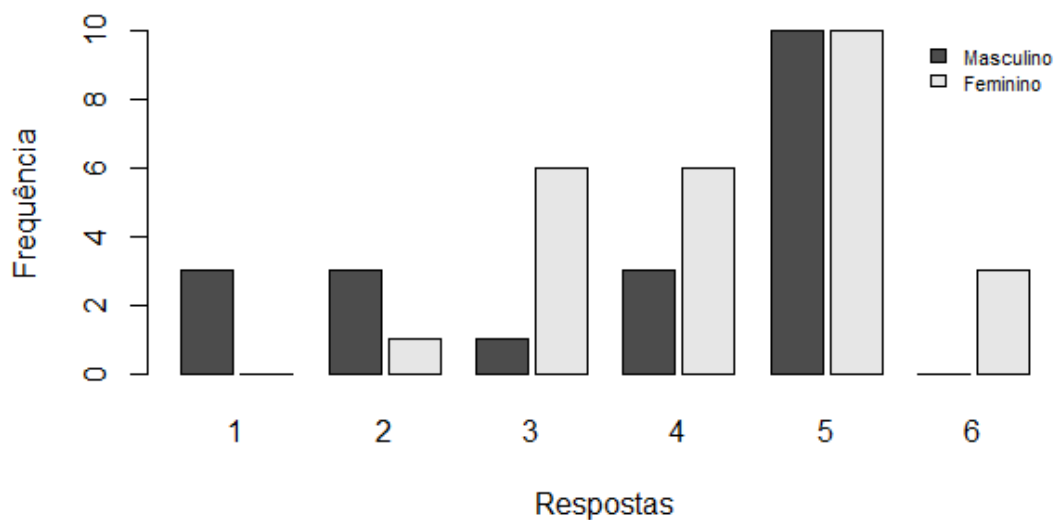
Isso é perceptível ao constatar que 69% das mulheres se sentem obrigadas a utilizar de tais aplicativos todos os dias ou quase todos os dias, já as mesmas respostas correspondem a 50% dos homens, conforme tabela abaixo. Somado a isto, apenas 12% das mulheres nunca se sentem obrigadas a utilizar os aplicativos de mensagens, já os homens, por sua vez, somam 30%.

Tabela 4. Comparação da proporção da ação 1 de *cyberbullying* e o sexo

AÇÃO 1	SEXO	
	1	2
Nunca	0.30	0.12
Pelo menos uma vez ao ano	0.05	0.00
Pelo menos uma vez ao mês	0.05	0.08
Pelo menos uma vez na semana	0.10	0.12
Quase todos os dias	0.40	0.42
Todos os dias	0.10	0.27

Fonte: Dados coletados

Já ao relacionar a variável do sexo com a variável da ação de *cyberbullying* de receber comunicações virtuais fora do horário de expediente, foi constatado que as mulheres também são as maiores vítimas, já que 100% das mulheres já sofreram dessa prática, enquanto que 15% dos homens nunca sofreram, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 10. Ação 2 de *cyberbullying* x sexo

Fonte: Dados coletados

No entanto, apesar de parte dos homens nunca terem sido vítimas dessa prática, cerca de 50% deles sofre disto quase todos os dias, percentual este que é igual ao de mulheres que são vítimas desta prática todos os dias ou quase todos os dias, conforme observado nos dados da tabela abaixo.

Tabela 5. Comparação da proporção da ação 2 de *cyberbullying* e o sexo

AÇÃO 2	SEXO	
	1	2
Nunca	0.15	0.00
Pelo menos uma vez ao ano	0.15	0.04
Pelo menos uma vez ao mês	0.05	0.23
Pelo menos uma vez na semana	0.15	0.23
Quase todos os dias	0.50	0.38
Todos os dias	0.00	0.12

Fonte: Dados coletados

4.5.2 Análise bivariada das ações de *cyberbullying* e faixa etária

Quando foi relacionada a variável da ação de *cyberbullying* que causa o sentimento de obrigação de utilização de aplicativos de mensagens instantâneas com a faixa etária dos pesquisados, verificamos que esse sentimento é maior entre os pesquisados que possuem 25 a 30 anos de idade, já que 100% dos pesquisados se declararam obrigados a utilizá-los quase todos os dias ou todos os dias, e entre 35 a 40 anos, que totalizam 90% nas mesmas respostas, conforme tabela abaixo.

Tabela 6. Comparação da proporção da ação 1 de *cyberbullying* e a faixa etária

AÇÃO 1	FAIXA ETÁRIA			
	2	3	4	5
Nunca	0.00	0.20	0.00	0.38
Pelo menos uma vez ao ano	0.00	0.05	0.00	0.00
Pelo menos uma vez ao mês	0.00	0.05	0.00	0.15
Pelo menos uma vez na semana	0.00	0.15	0.10	0.08
Quase todos os dias	0.33	0.35	0.70	0.31
Todos os dias	0.67	0.20	0.20	0.08

Fonte: Dados coletados

Dos dados acima, deve-se considerar que as idades entre 18 a 24 anos não apareceram na tabela porque não há servidores com esta faixa etária. Além disso, verificou-se que a faixa etária com mais de 40 anos possui o maior percentual de servidores que não se sente obrigado a utilizar os aplicativos de mensagens instantâneas.

Por sua vez, ao relacionar a variável da faixa etária com a variável da ação de *cyberbullying* de receber comunicações virtuais fora do horário de expediente, ficou evidenciado que 60% dos pesquisados na faixa etária de 35 a 40 anos recebe

comunicações virtuais fora do horário do expediente, conforme tabela abaixo, sendo estes a parcela mais significativa.

Tabela 7. Comparação da proporção da ação 2 de *cyberbullying* e a faixa etária

AÇÃO 2	FAIXA ETÁRIA			
	2	3	4	5
Nunca	0.00	0.00	0.00	0.23
Pelo menos uma vez ao ano	0.00	0.10	0.10	0.08
Pelo menos uma vez ao mês	0.33	0.15	0.10	0.15
Pelo menos uma vez na semana	0.33	0.30	0.20	0.00
Quase todos os dias	0.33	0.45	0.50	0.38
Todos os dias	0.00	0.00	0.10	0.15

Fonte: Dados coletados

É importante ressaltar, que, de acordo com os dados acima, a única faixa etária que possui servidores que não recebem comunicações virtuais fora do horário do expediente é a faixa etária acima dos 40 anos com 23% de servidores com essa resposta. Por outro lado, esta mesma faixa etária possui mais de 50% dos servidores que sofrem desta prática de *cyberbullying* laboral.

4.5.3 Análise bivariada das ações de *cyberbullying* e escolaridade

Na relação da variável da ação de *cyberbullying* que causa o sentimento de obrigação de utilização de aplicativos de mensagens instantâneas com escolaridade dos pesquisados, verificamos que esse sentimento é maior entre os pesquisados que possuem graduação, especialização e mestrado, com 60%, 65% e 70%, respectivamente, de servidores com respostas quase todos os dias e todos os dias, conforme tabela abaixo.

Tabela 8. Comparação da proporção da ação 1 de *cyberbullying* e a escolaridade

AÇÃO 1	ESCOLARIDADE				
	1	2	3	4	5
Nunca	1.00	0.50	0.20	0.15	0.08
Pelo menos uma vez ao ano	0.00	0.50	0.00	0.00	0.00
Pelo menos uma vez ao mês	0.00	0.00	0.00	0.15	0.00
Pelo menos uma vez na semana	0.00	0.00	0.20	0.05	0.17
Quase todos os dias	0.00	0.00	0.30	0.50	0.50
Todos os dias	0.00	0.00	0.30	0.15	0.20

Fonte: Dados coletados

É importante perceber que nenhum dos pesquisados com ensino médio se sente obrigado a utilizar aplicativos de mensagens instantâneas. E que 50% dos servidores com nível técnico também não se sente obrigado a utilizá-los, enquanto os outros 50% se sentem obrigados apenas uma vez ao ano. No entanto, o percentual de servidores com este nível de escolaridade é pequeno, conforme os dados do perfil dos pesquisados dispostos no gráfico 3.

Com os dados da tabela 8, podemos constatar que quanto maior a escolaridade, maior o número de pessoas que se sentem obrigadas a utilizar os aplicativos de mensagens instantâneas.

Já ao relacionar a variável da escolaridade com a variável da ação de *cyberbullying* de receber comunicações virtuais fora do horário de expediente, foi constatado que os servidores com graduação possuem o maior percentual, 60%, de servidores que responderam serem vítimas desta prática todos os dias ou quase todos os dias. No entanto, não podemos nos furtar que as demais escolaridades também apresentam percentuais altos, em média 50%, nestas mesmas respostas, conforme a tabela abaixo.

Tabela 9. Comparação da proporção da ação 2 de *cyberbullying* e a escolaridade

AÇÃO 2	ESCOLARIDADE				
	1	2	3	4	5
Nunca	0.00	0.50	0.10	0.05	0.00
Pelo menos uma vez ao ano	0.00	0.00	0.10	0.15	0.00
Pelo menos uma vez ao mês	0.00	0.00	0.10	0.30	0.00
Pelo menos uma vez na semana	0.00	0.00	0.10	0.10	0.50
Quase todos os dias	1.00	0.50	0.50	0.30	0.50
Todos os dias	0.00	0.00	0.10	0.10	0.00

Fonte: Dados coletados

Destaque deve ser dado aos servidores que possuem o ensino médio, pois 100% deles afirmaram que sofrem desta prática de *cyberbullying* quase todos os dias. E outro destaque precisa ser feito dentre os servidores que afirmaram nunca terem sofrido desta prática de *cyberbullying*, pois 50% dos servidores que possuem nível médio-técnico afirmam que nunca sofreram desta prática. No entanto, conforme explicitado na análise da tabela anterior, há um percentual pequeno de servidores que possuem essa escolaridade, conforme detalhamento do perfil dos pesquisados.

4.5.4 Análise bivariada das ações de *cyberbullying* e nível do cargo exercido

Quando verificamos o nível do cargo dos pesquisados, constatamos que o nível médio-técnico possui o maior percentual de servidores que se sentem obrigados a utilizar aplicativos de mensagens instantâneas para respostas quase todos os dias e todos os dias, totalizando 73% dos servidores, conforme tabela abaixo.

Tabela 10. Comparação da proporção da ação 1 de *cyberbullying* e o nível do cargo

AÇÃO 1	NÍVEL DO CARGO		
	1	2	3
Nunca	0.38	0.13	0.00
Pelo menos uma vez ao ano	0.00	0.04	0.00
Pelo menos uma vez ao mês	0.00	0.04	0.29
Pelo menos uma vez na semana	0.19	0.04	0.14
Quase todos os dias	0.44	0.43	0.29
Todos os dias	0.00	0.30	0.29

Fonte: Dados coletados

Outra informação importante que podemos apreender dos dados da tabela 10 é que os servidores detentores de cargos de nível médio são os que possuem o maior percentual de pesquisados que não se sentem obrigados a utilizar os aplicativos de mensagens instantâneas, 38%. Isto contrasta com os servidores de nível superior, pois todos os servidores se sentiram obrigados a utilizar aplicativos de mensagens instantâneas.

Já a ação 2 de *cyberbullying* que se refere ao recebimento de comunicações virtuais fora do horário de expediente, percebemos que quanto maior o nível do cargo, maior a ocorrência dessa prática quase todos os dias, obtendo o percentual de 57% no nível superior, conforme tabela abaixo.

Tabela 11. Comparação da proporção da ação 2 de *cyberbullying* e o nível do cargo

AÇÃO 2	NÍVEL DO CARGO		
	1	2	3
Nunca	0.06	0.04	0.14
Pelo menos uma vez ao ano	0.19	0.04	0.00
Pelo menos uma vez ao mês	0.25	0.04	0.29
Pelo menos uma vez na semana	0.12	0.30	0.00
Quase todos os dias	0.38	0.43	0.57
Todos os dias	0.00	0.13	0.00

Fonte: Dados coletados

4.5.5 Análise bivariada das ações de *cyberbullying* e o tempo de serviço

Quando a análise das variáveis se refere ao tempo de serviço na instituição e ao sentimento de obrigação para utilizar aplicativos de mensagens instantâneas, verificamos que os maiores percentuais estão nos servidores que possuem entre 5 e 10 anos, com 38% dos servidores sendo vítimas dessa prática quase todos os dias, e entre 10 e 20 anos, com 44% dos servidores sendo vítimas dessa prática quase todos os dias, conforme tabela abaixo.

Tabela 12. Comparação da proporção da ação 1 de *cyberbullying* e o tempo de serviço

AÇÃO 1	TEMPO DE SERVIÇO			
	2	3	4	5
Nunca	0.33	0.15	0.25	0
Pelo menos uma vez ao ano	0.00	0.04	0.00	0
Pelo menos uma vez ao mês	0.00	0.08	0.06	0
Pelo menos uma vez na semana	0.33	0.08	0.12	0
Quase todos os dias	0.33	0.38	0.44	1
Todos os dias	0.00	0.27	0.12	0

Fonte: Dados coletados

Levando em consideração a recorrência quase todos os dias e todos os dias, o gráfico 12 demonstra que os servidores com tempo de serviço entre 5 e 10 anos apresentam o maior percentual de vítimas dessa prática de *cyberbullying*, 65%.

Ressalva deve ser feita nos 100% dos servidores com mais de 20 anos que sofrem desta prática de *cyberbullying* quase todos os dias, pois, apesar do alto percentual, os dados possuem baixa relevância devido ao baixo percentual de servidores com esse tempo de serviço no campus V da instituição.

O mesmo resultado não se repete em relação à variável do recebimento de comunicações virtuais fora do horário de expediente – exceto em relação dos servidores com mais de 20 anos de tempo de serviço que possuem baixa relevância e, já que há um baixo percentual servidores nesta faixa de tempo –, pois percebemos que 66% dos servidores entre 1 e 5 anos de serviço e 56% dos servidores entre 10 e 20 anos sofrem dessa prática de *cyberbullying* todos os dias ou quase todos os dias, conforme a tabela abaixo.

Tabela 13. Comparação da proporção da ação 2 de *cyberbullying* e o tempo de serviço

AÇÃO 2	TEMPO DE SERVIÇO			
	2	3	4	5
Nunca	0.00	0.08	0.06	0
Pelo menos uma vez ao ano	0.33	0.12	0.00	0
Pelo menos uma vez ao mês	0.00	0.12	0.25	0
Pelo menos uma vez na semana	0.00	0.27	0.12	0
Quase todos os dias	0.33	0.38	0.50	1
Todos os dias	0.33	0.04	0.06	0

Fonte: Dados coletados

Importante pontuar que apenas dentre os servidores na faixa de 5 a 10 anos e os servidores na faixa de 10 a 20 anos de serviços há aqueles que nunca recebem comunicações virtuais fora do horário de expediente com percentuais de 8% e 6%, respectivamente.

4.5.6 Análise bivariada das ações de *cyberbullying* e a utilização de ferramentas digitais

Quando a análise levou em consideração a ação de *cyberbullying* de sentimento de obrigação de uso dos aplicativos de mensagens instantâneas e a utilização de ferramentas digitais por parte dos servidores nas suas atividades laborais, verificamos que dos servidores que se utilizam das ferramentas digitais para o desempenho do seu trabalho quase todos os dias e todos os dias, 64% se sente obrigado a utilizar aplicativos de mensagens instantâneas quase todos os dias ou todos os dias, conforme tabela abaixo, sendo a parcela mais significativa.

Tabela 14. Comparação da proporção da ação 1 de *cyberbullying* e a utilização de ferramentas digitais

AÇÃO 1	UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DIGITAIS			
	3	4	5	6
Nunca	0	0.4	0.14	0.20
Pelo menos uma vez ao ano	0	0.0	0.00	0.04
Pelo menos uma vez ao mês	0	0.2	0.14	0.00
Pelo menos uma vez na semana	0	0.2	0.07	0.12
Quase todos os dias	1	0.2	0.50	0.36
Todos os dias	0	0.0	0.14	0.28

Fonte: Dados coletados

De acordo com a tabela 14, percebe-se que quanto mais o servidor se utiliza de ferramentas digitais, mais aumenta a frequência de ocorrências do *cyberbullying* de sentimento de obrigação na utilização de aplicativos de mensagens instantâneas.

Já ao relacionar a variável da utilização das ferramentas digitais no trabalho com a variável da ação de *cyberbullying* de receber comunicações virtuais fora do horário de expediente, percebemos que 56% dos pesquisados que indicaram que utilizam das ferramentas digitais todos os dias, recebem comunicações virtuais fora do horário do expediente quase todos os dias, sendo o dado mais relevante, conforme a tabela abaixo.

Tabela 15. Comparação da proporção da ação 2 de *cyberbullying* e a utilização de ferramentas digitais

AÇÃO 2	UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DIGITAIS			
	3	4	5	6
1	1.00	0.00	0.07	0.08
2	0.00	0.40	0.00	0.08
3	0.00	0.20	0.29	0.08
4	0.00	0.40	0.21	0.12
5	0.00	0.00	0.36	0.56
6	0.00	0.00	0.07	0.08

Fonte: Dados coletados

Percebe-se também, na tabela 15, que há um percentual crescente em relação ao uso das ferramentas digitais e a frequência com que os pesquisados recebem comunicações virtuais fora do horário de expediente, indicando que quanto mais o servidor faz uso da tecnologia, mais está tendente a sofrer esta ação de *cyberbullying*, concentrando na frequência quase todos os dias.

4.5.7 Análise bivariada das ações de *cyberbullying* e a utilização de aplicativos de mensagens instantâneas

Nesta análise bivariada é possível verificar a relação do uso de aplicativos de mensagens instantâneas no trabalho com a sensação de obrigação em utilizá-los. Ao analisar a planilha abaixo, podemos verificar que quem mais utiliza os aplicativos de mensagens instantâneas por causa do trabalho, o faz pelo sentimento de obrigação em utilizá-lo.

Tabela 16. Comparação da proporção da ação 1 de *cyberbullying* e aplicativos de mensagens instantâneas

AÇÃO 1	USO DE APLICATIVOS DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS				
	1	3	4	5	6
Nunca	1	0	0.4	0.21	0.00
Pelo menos uma vez ao ano	0	0	0.0	0.04	0.00
Pelo menos uma vez ao mês	0	1	0.0	0.08	0.00
Pelo menos uma vez na semana	0	0	0.4	0.04	0.14
Quase todos os dias	0	0	0.2	0.62	0.21
Todos os dias	0	0	0.0	0.00	0.64

Fonte: Dados coletados

Na tabela 16, percebe-se que é crescente o percentual de servidores que utilizam os aplicativos de mensagens instantâneas pela obrigação de fazê-lo como ocorre com 64% dos servidores que usam os aplicativos de mensagens todos os dias e com 62% dos servidores que usam aplicativos de mensagens quase todos os dias.

Já nesta última análise bivariada conseguimos verificar a relação entre o uso dos aplicativos de mensagens instantâneas e o recebimento de mensagens virtuais fora do horário de expediente. Na tabela abaixo, percebemos que há uma concentração nos servidores que utilizam aplicativos de mensagens instantâneas no trabalho quase todos os dias ou todos os dias, sendo os que mais recebem comunicações virtuais fora do horário do trabalho quase todos os dias, 54% e 50%, respectivamente.

Tabela 17. Comparação da proporção da ação 2 de *cyberbullying* e aplicativos de mensagens instantâneas

AÇÃO 2	USO DE APLICATIVOS DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS				
	1	3	4	5	6
Nunca	1	0	0.2	0.00	0.00
Pelo menos uma vez ao ano	0	1	0.4	0.04	0.00
Pelo menos uma vez ao mês	0	0	0.2	0.21	0.07
Pelo menos uma vez na semana	0	0	0.2	0.12	0.36
Quase todos os dias	0	0	0.0	0.54	0.50
Todos os dias	0	0	0.0	0.08	0.07

Fonte: Dados coletados

A partir da tabela 17, podemos afirmar que há uma tendência entre os pesquisados de que os servidores que recebem mais comunicações virtuais fora do horário de trabalho são os mesmos que utilizam os aplicativos de mensagens instantâneas com mais frequência no trabalho.

4.6 Análise do conteúdo das respostas subjetivas

As questões subjetivas do questionário foram respondidas exclusivamente pelos servidores que sofrem ou sofreram, na percepção deles, alguma prática de *cyberbullying* em função do trabalho.

Os personagens desta parte da pesquisa não foram selecionados. Eles se originaram a partir da resposta à questão que tratava sobre a percepção dos pesquisados em terem sido vítimas de *cyberbullying* no ambiente de trabalho.

Dos servidores do campus V da UEPB, nove se posicionaram como tendo sofrido e/ou estar sofrendo ações de *cyberbullying* no ambiente laboral. A maioria destes apresenta o seguinte perfil: sexo feminino; idade entre 31 e 35 anos; especialista; cargo de nível médio-técnico na instituição; tempo de serviço entre 10 e 20 anos; não possui cargo de gestão. Além disso, a maioria sofreu mais de dez ações de *cyberbullying* das quatorze ações presentes nesta pesquisa.

A primeira questão, apenas discursiva, a que estas vítimas foram submetidas foi sobre o sentimento que tiveram ao sofrerem *cyberbullying* no ambiente laboral. Quanto a isto, uma das vítimas preferiu não responder. Já as respostas das demais, estão explicitadas, na íntegra, no quadro abaixo.

Quadro 3. Sentimentos causados pelas práticas de *cyberbullying* sofridas

1	Incapacitado (a); medo de expor a situação.
2	Estressado(a); deprimido(a); não valorizado(a).
3	Me senti desmotivado(a) para o trabalho, com sintomas de ansiedade, tristeza e medo de confrontar novamente o autor da prática.
4	Constrangido(a) e com pena dessa pessoa.
5	Desvalorizado(a).
6	Tristeza, medo.
7	Desconfortável.
8	Chateado(a) porque não só deixaram de reconhecer o meu trabalho, como me atacaram com termos pejorativos e me expuseram em uma rede social.
9	-----

Fonte: Dados coletados

Como pode ser verificado, as respostas não identificam o gênero do entrevistado por uma questão de sigilo da pesquisa.

Já os sentimentos vivenciados pelas vítimas através de suas respostas, visualizados no quadro 3, foram transportados para as categorias de sensação

emocional e sensação profissional, que compõem as categorias construídas para classificar os sentimentos das vítimas e podem ser verificados no quadro abaixo.

Quadro 4. Categorias das sensações causadas às vítimas pelo *cyberbullying*

Sensação emocional	Sensação profissional
Medo (3)	Desmotivação
Estresse	Desvalorização (3)
Ansiedade	
Tristeza (2)	
Depressão	
Constrangimento	
Desconforto	
Chateação	

Fonte: Dados coletados

Com este quadro conseguimos visualizar melhor o sentimento das vítimas pelas práticas sofridas. Observa-se que alguns sentimentos foram mencionados mais de uma vez por pessoas distintas e por esta razão há uma numeração ao lado da resposta. Sendo assim, com base neste quadro, percebemos que o sentimento de medo e de tristeza foram os mais mencionados referente às sensações emocionais e que a desvalorização foi o sentimento mais mencionado referente às sensações profissionais.

O resultado supracitado se coaduna com o modelo teórico sobre o *cyberbullying* no local de trabalho apresentado por Vranjes *et al.*, (2017) que retratam a vítima como a pessoa que desenvolve emoções relacionadas com o medo e com a tristeza. Neste aspecto, os pesquisadores relatam que o medo pode estar relacionado com a insegurança e com a incerteza de uma ameaça, e que a tristeza se configura por uma sensação de submissão e de fraqueza, gerando a necessidade da vítima em obter ajuda (VRANJES *ET AL.*, 2017).

Por conseguinte, quando as vítimas foram questionadas sobre o impacto nas suas vidas das práticas de *cyberbullying* sofridas, percebe-se que os danos causados permaneceram, conforme pode ser verificado no quadro abaixo que contém a íntegra das respostas.

Quadro 5. Consequências das práticas de *cyberbullying* sofridas na vida das vítimas

1	Até hoje realizo tratamento de ansiedade e depressão. Nunca relatei o caso a outras instâncias, apenas colegas bem próximos.
2	Além do psicológico, algumas vezes já fiquei doente com dor de cabeça, enxaqueca, dores na região cervical.
3	Restrições nas relações interpessoais no trabalho; desapontamento e desmotivação com a instituição em que trabalho.
4	A pessoa que praticou o <i>cyberbullying</i> foi desmascarada, mas não foi chamada a atenção. Eu segui em frente. Nem liguei.
5	Desmotivação para trabalhar.
6	Baixa estima.
7	Maior reflexão sobre o ambiente de trabalho e as pessoas inseridas nele.
8	Tenho me precavido e registrado com provas todas as minhas relações virtuais de trabalho para o caso de ocorrer um novo ataque, saber como me defender.
9	-----

Fonte: Dados coletados

Mais uma vez, uma das vítimas – a mesma da pergunta anterior – preferiu não responder.

Todas essas consequências apresentadas no quadro 5 são típicas de pessoas que passaram por algum tipo de trauma. Isto, causado por ações de *cyberbullying*, desmotivando o servidor e desencadeando doenças como a depressão.

Assim como na questão anterior, os dados das respostas foram agrupados em categorias para facilitar a compreensão. São elas: consequências emocionais, consequências físicas e consequências profissionais. No quadro abaixo podemos demonstrar mais claramente as consequências enfrentadas pelas vítimas de *cyberbullying* do Campus V da UEPB através da classificação delas nas categorias mencionadas.

Quadro 6. Categorias das consequências do *cyberbullying* às vítimas

Consequências emocionais	Consequências físicas	Consequências profissionais
Ansiedade	Enxaqueca	Desmotivação
Depressão	Dores na cervical	Desconfiança
Psicológico afetado		Temor
Baixa estima		

Fonte: Dados coletados

As consequências para as vítimas do *cyberbullying* na instituição foram além das questões psicológicas, afetando também a saúde física e criando um ambiente de trabalho em que o servidor não possui motivação, como pode ser visualizado no quadro 6.

Os problemas psicológicos decorridos do *cyberbullying*, principalmente a ansiedade, são apontadas por Vranjes *et al.*, (2017) como uma consequência dos estressores do local de trabalho relacionados com a vítima.

Por fim, o servidor foi indagado, através de uma questão objetiva se ele precisou se ausentar do trabalho por questão de saúde em decorrência das práticas de *cyberbullying* sofridas. O resultado está na tabela abaixo.

Tabela 18. Frequência em que precisa se ausentar do trabalho por conta do *cyberbullying*

Respostas	Frequência
Sim	0.07
Não	0.93

Fonte: Dados coletados

Verificou-se que aproximadamente 7% do total de pesquisados precisou se ausentar do trabalho por questões de saúde relacionadas com as práticas de *cyberbullying* sofridas.

Mas, é importante lembrar que os resultados da pesquisa apontaram que, do total de servidores, apenas 19% dos pesquisados se perceberam vítimas de *cyberbullying*. Sendo assim, apenas esse recorte de servidores poderia sentir a necessidade de se ausentar do trabalho por causa das práticas de *cyberbullying*, tendo como razões as descritas no quadro abaixo.

Quadro 7. Justificativas para ausência ao trabalho por causa do *cyberbullying*

1	“Tratamento psicológico”.
2	“Já precisei, mas não me ausentei”.
3	“Assédio moral via WhatsApp pelo(a) chefe imediato(a), o que causou abalo emocional que incapacitou para o trabalho naquele momento”.

Fonte: Dados coletados

Percebe-se que um dos pesquisados precisou se ausentar, mas não chegou a fazê-lo. O motivo apontado por esses servidores para a ausência ao trabalho segue o mesmo caminho: necessidade de tratamento psicológico para poder enfrentar o trauma.

MORENO-JIMÉNEZ *et al.*, (2009) ao tratar sobre as consequências do *cyberbullying* argumentam que ele tem o potencial de permanecer durante boa parte da vida de uma pessoa, fazendo com a vítima não consiga separar psicologicamente as ações sofridas e o seu cotidiano, sendo assim, não conseguindo se desligar do estressor, e consequentemente do perpetrador.

Esta incapacidade da vítima em se desligar do trauma sofrido é a consequência mais forte para a prática de *cyberbullying* visualizada no Campus V da UEPB. A instituição perdeu força de trabalho simplesmente porque pessoas não souberam lidar com pessoas, levando práticas – inaceitáveis – realizadas em suas vidas privadas – e que seriam desprezíveis também nelas – ao âmbito institucional.

4.7 Resumo das ocorrências de *cyberbullying* no Campus V da UEPB

Para finalizar a análise dos dados, apresentamos, a seguir, um quadro e um gráfico que resume as ocorrências de *cyberbullying* no Campus V da UEPB.

No quadro 8 há um resumo das quatorze ações de *cyberbullying* e o percentual de servidores que nunca foram vítimas de tais práticas e os que já foram vítimas.

Quadro 8. Resumo das ocorrências de *cyberbullying* entre os servidores da UEPB

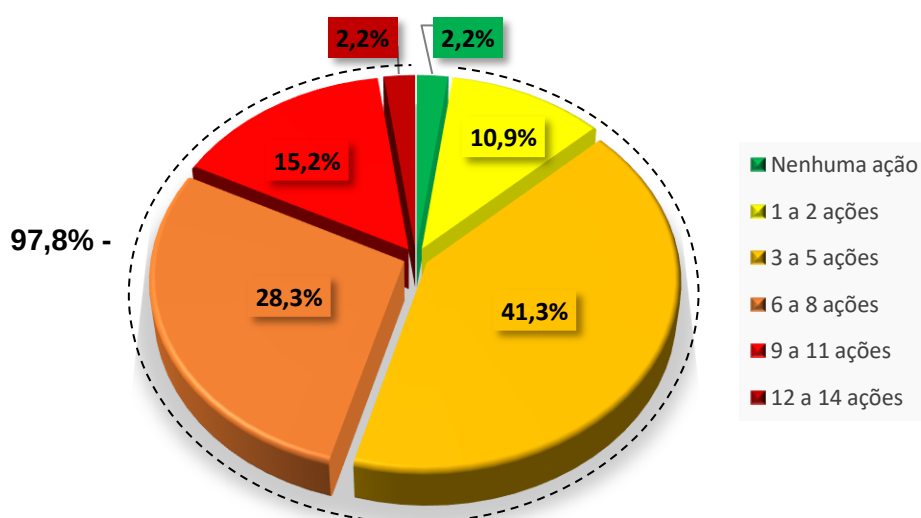
Ocorrência de <i>cyberbullying</i> laboral	Não	Sim
Obrigação de utilizar aplicativos de mensagens instantâneas	20%	80%
Recebimento de comunicações fora do horário de expediente	7%	93%
Sensação de importunação no período de descanso	41%	59%
Ausência de respostas às indagações	85%	15%
Opinião ignorada	59%	41%
Sentimento de exclusão	87%	13%
Falta de acesso a informações	67%	33%
Recebimento de críticas	80%	20%
Sensação de monitoramento	65%	35%
Lembranças de erros	78%	22%
Constrangimento	78%	22%
Ameaça	96%	4%
Humilhação	93%	7%
Vítima de boatos	85%	15%

Fonte: Elaborado pelo autor

Percebemos a necessidade de esclarecimento dos servidores que não se percebem vítimas de *cyberbullying*, pois a cultura organizacional, em que estão inseridos, já incorporou algumas práticas de *cyberbullying* ao cotidiano laboral, dando status de normalidade a ações que não deveriam ser toleradas no ambiente de trabalho. Isto é perceptível pelos percentuais de servidores que foram vítimas de *cyberbullying* em algumas ações que superam os 19% de servidores que se perceberam vítimas de *cyberbullying* na pesquisa.

Para finalizar, no gráfico abaixo agrupamos as 14 ações que são consideradas práticas de *cyberbullying* e verificamos o percentual dos servidores que declararam nunca terem sido vítimas das ações questionadas; terem sido vítima de 1 a 2 ações; de 3 a 5 ações; de 6 a 8 ações; de 9 a 11 ações; e de 12 a 14 ações.

Gráfico 11. Servidores X quantidade de ações de *cyberbullying* sofridas



Fonte: Elaborado pelo autor

Verificamos que apenas 2,2% dos servidores não sofreram nenhuma ação que pode ser caracterizada como *cyberbullying*. Por outro lado, 97,8% sofreram ações que os coloca como vítimas de *cyberbullying*. No levantamento realizado com as 14 ações de *cyberbullying*, 10,9% dos servidores sofreram entre 1 e 2 ações; 41,3%, entre 3 e 5 ações; 28,3%, entre 6 e 8 ações; 15,2%, entre 9 e 11 ações; e 2,2%, entre 12 e 14 ações.

A constatação é bastante grave, principalmente porque os servidores não se percebiam vítimas do *cyberbullying*, já que apenas 19% dos servidores tiveram a percepção de que, de fato, são vítimas.

Isto reflete a cultura organizacional existente que normalizou algumas atitudes abusivas, principalmente por parte das chefias, tirando do servidor a real percepção da sua função na instituição e dos limites profissionais necessários para o bom desempenho de suas atribuições. Este problema, conforme explicita Wright e Khatri, (2015), é de todo o sistema organizacional, necessitando de uma solução adequada.

4.8 Proposição de soluções para o combate às práticas de *cyberbullying* laboral no Campus V da UEPB

Considerando que 97,8% dos servidores do Campus V da UEPB já foi vítima de alguma ação de *cyberbullying* presente neste estudo e que apenas 19% do total de servidores teve a percepção de que tenha sido vítima desta prática, é fundamental que a instituição desenvolva campanhas de conscientização. Sugere-se que as campanhas sejam realizadas em diversos formatos: folder e cartazes impressos, cartilhas digitais, palestras presenciais com gravações disponibilizadas nas mídias digitais da instituição. Quanto ao conteúdo, o material e as palestras devem abordar o conceito de *cyberbullying* e suas principais características, tal qual foi amplamente discutido nesta pesquisa, além de demonstrar situações e ações que devem ser banidas nas relações profissionais entre os diversos atores da organização.

Para além da conscientização, há a necessidade de que a UEPB normatize, através de resolução do Conselho Superior Universitário (CONSUNI), as punições para os casos de *cyberbullying* na instituição, tomando por base as sanções administrativas admitidas pelo Regimento Jurídico Único dos Servidores Públicos Civis do Estado da Paraíba. Sugere-se que a UEPB institua uma comissão, composta por servidores técnicos administrativos, professores e gestores, para discutir e aprovar uma minuta de resolução a ser encaminhada ao CONSUNI que conste as ações de *cyberbullying* e suas respectivas sanções de acordo com o ordenamento legal vigente.

Por fim, a última proposição tem um caráter diferenciado das supracitadas – que possuíam um viés preventivo –, pois tem como premissa recuperar o estado emocional das vítimas do *cyberbullying*. Para auxiliar nisto, sugere-se que a UEPB disponibilize no Campus V profissional da área de psicologia para desempenhar atividades de atendimento às vítimas dessa prática. Este profissional atenderia semanalmente às vítimas, mas estaria disponível diariamente em espaço reservado a esses atendimentos no campus.

5. CONCLUSÃO

O *cyberbullying* é uma prática nova que se utiliza de artifícios antigos. Isto porque excluir, xingar, difamar, ignorar, ameaçar alguém, são atitudes que perduram ao longo do tempo. O novo é a utilização da tecnologia para realizar estes mesmos atos, ganhando novos contornos e tendo uma amplitude majorada.

Tais práticas não são só realizadas nas relações pessoais, pois, também não é de hoje, que se utiliza das mesmas atitudes nas organizações. No entanto, há o incremento das relações de poder, o que acaba por se configurar no assédio moral.

O assédio moral no trabalho está entranhado na cultura de algumas organizações e, em muitos casos, não há a percepção da sua prática. Mas, em outros, as suas vítimas sofrem por longos períodos por serem perseguidas em seus ambientes de trabalho.

Esse tipo de assédio se intensificou com o uso das novas TIC nas organizações – apesar do aumento da eficiência e flexibilidade que elas trouxeram consigo – o que passa a ser visto pela literatura acadêmica como *cyberbullying* em virtude do trabalho ou *mobbing* virtual ou *bullying* virtual no trabalho, dispensando a necessidade de estar ligada hierarquicamente às questões de poder dentro delas (VRANJES ET AL., 2018).

A literatura que trata sobre o *cyberbullying* no trabalho é escassa, pois os estudos sobre o *cyberbullying* são mais centrados em crianças e adolescentes no contexto escolar (PRIVITERA E CAMPBELL, 2009).

Por isso, a vertente do *cyberbullying* no trabalho foi estudada através desta pesquisa, tendo como sujeitos os servidores técnicos administrativos lotados no Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas (CCBSA) da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB).

O questionário que abrigou a pesquisa foi composto por 27 questões (objetivas e discursivas) e foi aplicado com todos os 54 servidores técnicos administrativos lotados no CCBSA – já excluindo o pesquisador que também é lotado no centro –, tendo a devolutiva de 46 questionários. Destes servidores, 43,5% foram do gênero masculino e 56,5% do gênero feminino. Mais de 90% dos servidores possui mais de 31 anos de idade e ensino superior completo, mas apenas 13% deles possui cargo de

gestão. Em relação ao cargo que ocupam, mais de 80% exercem cargo de nível médio ou médio-técnico e fazem parte da instituição, em sua maioria, entre 5 e 10 anos.

A pesquisa teve como objetivo identificar as ocorrências de *cyberbullying* no CCBSA da UEPB e suas consequências para as vítimas. Foram elencadas 14 ações de *cyberbullying* relacionadas ao trabalho nas redes virtuais – sentimento de obrigação para o uso de aplicativos de mensagens instantâneas; comunicações virtuais referentes ao trabalho fora do horário de expediente; sentimento de importunação no período de descanso; ausência de respostas às indagações; opinião ignorada; sensação de exclusão virtual; sensação de prejuízo por não ter acesso à informação laboral; críticas ao desempenho funcional; sensação de ser monitorado; lembrança dos erros funcionais; constrangimento; ameaças; humilhação; ser vítima de boatos –, mas sem identificá-las como tal.

Os resultados da pesquisa demonstraram que 19% dos servidores já se sentiram vítimas de *cyberbullying*. Deste total, três servidores precisaram se afastar por problemas de saúde – psicológicos – ocasionados pelas ações sofridas, tendo dois deles concretizado o afastamento. Foi constatado também que 52% dos servidores pesquisados já presenciaram alguma prática de *cyberbullying* no CCBSA da UEPB.

Cabe ressaltar que estes resultados são referentes à percepção do servidor enquanto vítima ou espectador do *cyberbullying*. No entanto, muitas vezes, as práticas de *cyberbullying* podem ocorrer de forma que a vítima não consiga conceber que está sendo vítima destas práticas e/ou não se sinta à vontade para compartilhar sobre o seu sofrimento. Esta última foi expressa por Magley *et al.*, (1999) ao argumentarem que o processo de se identificar como vítima de *(cyber)bullying* é complexo, já que pode haver uma defesa psicológica pela qual a pessoa não se sente confortável para se auto intitular vítima. Isto foi ratificado ao verificar as respostas dos servidores às 14 ações de *cyberbullying* presentes no estudo, uma vez que ficou evidenciado que 97,8% dos servidores já sofreram alguma ação de *cyberbullying* em virtude do trabalho na instituição. Esta afirmação fica ainda mais surpreendente ao verificar a quantidade de ações de *cyberbullying* que cada servidor já sofreu. Constatamos que 10,9% já sofreram entre 1 e 2 duas ações; 69,6%, entre 3 e 8 ações; e 17,4% mais de 9 ações.

Ao identificarmos as ocorrências de *cyberbullying*, percebemos que há a necessidade de que elas sejam combatidas, já que todas as 14 ações pesquisadas estão presentes na instituição, em especial as 2 ações que já fazem parte da cultura organizacional do Campus V da UEPB – obrigação de utilizar aplicativos de mensagens instantâneas e recebimento de comunicações virtuais fora do horário de expediente, conforme comprovado nesta pesquisa, pois a maioria dos servidores nem percebem que são vítimas dessas práticas. Além disso, as duas ações ocorrem com mais de 50% dos servidores todos os dias ou quase todos os dias.

A constatação de que essas ações fazem parte da cultura organizacional do Campus V da UEPB está ancorada em Schein (2004) que atenta para o fato de que as suposições (ou premissas) básicas expressam a cultura de uma organização. Estas são percebidas pela repetição e pouca variação, sendo uma realidade incorporada ao cotidiano organizacional (SCHEIN, 2004).

Quanto ao sentimento de obrigação de utilizar aplicativos de mensagens instantâneas no cotidiano laboral, verificamos que esta prática está mais presente entre os servidores do sexo feminino; com faixa etária entre 25 e 30 anos; com nível superior (graduação, especialização ou mestrado); com tempo de serviço na instituição entre 5 e 10 anos. Além disso, todos eles têm uma alta frequência de utilização de ferramentas digitais para o desempenho do trabalho.

Já quanto ao recebimento de comunicações virtuais fora do horário de expediente, verificamos que esta prática está mais presente entre os servidores do sexo feminino, com faixa etária entre 31 e 35 anos, com nível de escolaridade de ensino médio ou mestrado, com cargos de nível médio-técnico, com tempo de serviço na instituição entre 5 e 10 anos. E, assim como ocorreu com a prática de *cyberbullying* anterior, todos estes servidores com alta frequência de utilização de ferramentas digitais no desempenho de suas funções laborais.

Outro ponto importante do estudo foi a identificação das consequências das práticas do *cyberbullying* para os servidores que conseguiram ter a percepção de que eram vítimas dessas práticas. Sem indicarmos as possíveis consequências, as vítimas puderam argumentar, discursivamente, sobre seus sentimentos. Elas expuseram que passaram a ter crises de ansiedade, depressão, falta de vontade de ir ao trabalho, inclusive, sendo necessárias ausências ao trabalho, no caso de dois servidores, para

tratar da saúde. Os sentimentos mais relatados pelos servidores após terem sido vítimas das práticas de *cyberbullying* foram de chateação, desconforto, constrangimento, desmotivação, medo e tristeza. Estes dois últimos sentimentos se coadunam com o modelo de Vranjes *et al.*, (2017) – figura 1 desta pesquisa – que ao tratar da regulação emocional de perpetradores e vítimas, expõe que as vítimas expressam sentimentos, relacionados às ações de *cyberbullying*, de medo e de tristeza.

Todo o contexto organizacional do Campus V da UEPB supramencionado contraria as características necessárias para que os servidores disfrutem de um bem-estar no ambiente laboral. Quanto a essas características, Warr (1987) argumenta que elas se manifestam através de aspectos cognitivos, voltados para a satisfação do trabalho, satisfação com a chefia e com os colegas de trabalho, e aspectos afetivos, referentes às respostas emocionais ao contexto do trabalho. Ainda segundo o autor, os aspectos emocionais de um ambiente em que não há bem-estar social no trabalho podem desencadear sentimentos de ansiedade e depressão (WARR, 1987). Por sua vez, Van Horn *et al.*, (2004) expõem que além dos aspectos cognitivos e emocionais, o bem-estar no trabalho advém das avaliações positivas que os trabalhadores fazem dos aspectos motivacionais, psicossomáticos e comportamentais dos outros indivíduos.

Para reverter este quadro no Campus V da UEPB, em que o *cyberbullying* afeta o bem-estar no ambiente laboral, há a necessidade, conforme expõem An e Kang (2016), que as instituições deem respostas aos casos de *bullying* – e *cyberbullying* – no trabalho, investindo em prevenção, desconstruindo, assim, a cultura existente através de programas educacionais, legislações e políticas institucionais.

Com base nisto, sugerimos que campanhas de conscientização sobre as ações de *cyberbullying* sejam realizadas, partindo do CCBSA e passando por todos os *campi* da instituição. Essas campanhas devem demonstrar aos servidores (técnicos e professores) como identificar as ações de *cyberbullying* e como combatê-las. As campanhas se fazem importantes porque é comum que as vítimas não percebam que são vítimas – até que sejam alertadas sobre isto –, conforme constado nesta pesquisa, já que 97,8% dos pesquisados já foi vítima de *cyberbullying* no Campus V da UEPB, mas apenas 19% se perceberam como tal, e que os perpetradores não percebam que as suas ações podem ser consideradas *cyberbullying*.

Ainda com base no que foi explicitado, e na afirmação de Porter, Day e Meglich (2018) de que a falta de proteção legal torna as vítimas do *(cyber)bullying* indefesas, principalmente dentro de ambiente organizacional que reforça valores destrutivos, sugerimos que a UEPB normatize sobre as práticas que devem ser coibidas na instituição. Deve-se, nestas normas, deixar evidente que as ações de *cyberbullying*, tais como as 14 ações descritas nesta pesquisa – que estão presentes na organização, conforme apontado neste trabalho ao ser constatado que todas elas já ocorreram no Campus V da UEPB –, além de não serem toleradas, passarão a ser penalizadas através de sanções administrativas, previstas na Lei Complementar nº 58 de 30 de dezembro de 2003, que dispõe sobre o Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civis do Estado da Paraíba, tais como advertência, suspensão e demissão, previstas neste ordenamento jurídico.

Sugere-se também que o Campus V da UEPB disponibilize profissional de psicologia para atender às vítimas de *cyberbullying*. Isto porque, conforme apontam Keskin *et al.*, (2016), o *cyberbullying* no trabalho tem revelado fortes efeitos no bem-estar físico e psicológico dos trabalhadores. Este fato foi constatado na nossa pesquisa, uma vez que uma parcela dos servidores sentiu a necessidade de tratamento psicológico decorrente do trauma das práticas sofridas e outros apontaram doenças psicológicas como a ansiedade e a depressão.

A aplicação desses três mecanismos é necessária porque, conforme demonstrado na pesquisa, o *cyberbullying* se tornou um problema sistêmico na instituição, cabendo à própria organização ter um papel de destaque, conforme adverte Leymann (1996) ao discorrer que cabe à organização o papel de gestão e de intervenção nos casos de *(cyber)bullying* em função do trabalho.

Por fim, é importante que pesquisas futuras estudem o *cyberbullying* laboral a partir da perspectiva dos perpetradores, com o intuito de entender as motivações para esta prática e dar subsídios aos gestores para iniciarem movimentos de modificação da cultura organizacional que fomentam este fenômeno.

REFERÊNCIAS

ALISSON, Kimberley; BUSSEY, Kay. **Individual and collective moral influences on intervention in cyberbullying**. Computers in Human Behavior. V. 74, p. 7-15, set./2017. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.04.019>>. Acesso em: 11 out. 2018.

AN, Yuseon; KANG, Jiyeon. **Relationship between organizational culture and workplace bullying among korean nurses**. Asian Nursing Research. V. 10, p. 234-239, 2016. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.anr.2016.06.004>>. Acesso em: 06 ago. 2018.

ASHER, Yvonne; STARK, Abigail; FIREMAN, Gary. **Comparing electronic and traditional bullying in embarrassment and exclusion scenarios**. Computers in Human Behavior. V. 76, p. 26-34, nov./2017. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.06.037>>. Acesso em: 14 out. 2018.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BELLINI, Carlo Gabriel Porto. **The ABCs of effectiveness in the digital Society**. Communications of the ACM, v.61, n. 7, p.84-91, jul/2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.1145/3205945>>. Acesso em: 20 set. 2018.

BELLINI, Carlo Gabriel Porto; ISONI FILHO, Miguel Mauricio; MOURA JUNIOR, Pedro Jácome de; PEREIRA, Rita de Cássia de Faria. **Self-efficacy and anxiety of digital natives in face of compulsory computer-mediated tasks: A study about digital capabilities and limitations**. Computers in Human Behavior. V. 59, p. 49-57, jun./2016. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.01.015>>. Acesso em: 20 set. 2018.

BELLINI, Carlo Gabriel Porto; GIEBELEN, Edwin; CASALI, Richélita do Rosário Brito. **Limitações Digitais**. Informação & Sociedade: Estudos. V. 20, n. 2, p. 25-35, maio-ago/2010. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/4393/4447>>. Acesso em: 20 set. 2018.

BRASIL. **Lei n.º 12.965**, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direito e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em: 15 out. 2018.

_____. **Lei n.º 13.185**, de 06 de novembro de 2015. Institui o Programa de Combate à Intimidação Sistemática (Bullying). Disponível: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13185.htm>. Acesso em: 01 nov. 2018.

CASSIDY, Wanda; FAUCHER, Chantal; JACKSON, Margaret. **Cyberbullying among youth: A comprehensive review of current international research and its implications and application to policy and practice**. School Psychology International. V. 34, n. 6 p. 575-612, dez./2013. Disponível em: <<https://doi.org/10.1177/0143034313479697>>. Acesso em: 11 out. 2018.

CHESLEY, Noelle. **Blurring Boundaries? Linking Technology Use, Spillover, Individual Distress, and Family Satisfaction**. Journal of Marriage and Family. V. 67, n. 5 p. 1237-1248, dez./2005. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/3600309?seq=1&cid=pdf-reference#page_scan_tab_contents>. Acesso em: 12 set. 2019.

CHIRILĂ, Teodora; CONSTANTIN, Ticu. **Understanding Workplace Bullying Phenomenon through its Concepts: A Literature Review**. Procedia – Social and Behavioral Sciences. V. 84, p. 1175-1179, 2013. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.722>>. Acesso em: 05 abr. 2019.

DERKS, Daantje; VAN MIERLO, Helen; SCHMITZ, Elisabeth B. **A diary study on work-related smartphone use, psychological detachment and exhaustion: examining the role of the perceived segmentation norm**. Journal of Occupational Health Psychology. V. 19, n. 1, p. 74-84, jan./2014. Disponível em: <<https://doi.org/10.1037/a0035076>>. Acesso em: 13 set. 2019.

DOOLEY, Julian J.; PYZALSKI, Jacek; CROSS, Donna. **Cyberbullying versus face-to-face bullying: a theoretical and conceptual review**. Zeitschrift für Psychologie. V. 217, n. 4, p. 182-188, jan./2009. Disponível em: <<https://doi.org/10.1027/0044-3409.217.4.182>>. Acesso em: 25 out. 2018.

EINARSEN, Ståle; SKOGSTAD, Anders. **Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations..** European Journal of Work and Organizational Psychology. V. 5, n. 2, p. 185-201, 1996. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1080/13594329608414854>>. Acesso em: 11 set. 2019.

ESCARTÍN, Jordi; ULLRICH, Johannes; ZAPF, Dieter; SCHLÜTER, Elmar; DICK, Rolf van. **Individual- and group-level effects of social identification on workplace bullying**. European Journal of Work and Organizational Psychology. V. 22, n. 2, p. 182-193, 2013. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1080/1359432X.2011.647407>>. Acesso em: 11 set. 2019.

GALANAKI, Eleanna. **The role of organisational culture on the occurrence of workplace bullying: effects on organisational commitment and job satisfaction**. 5th Annual EuroMed Conference Building New Business Models for Success through Innovation, Entrepreneurship, Competitiveness and Responsibility, p. 619-634, 2012. Disponível em: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36123781/euromed-5-2012.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3D2012_5th_Book_of_Conference_Proceedings.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190610%2Fus-east->

[1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20190610T070731Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=00087318f949c8985d0acd6536da65c744583f9b52d6d6b1c61c6d418b905910#page=619](#) >. Acesso em: 15 abr. 2019.

GLADDEN, R. Matthew; VIVOLO-KANTOR, Alana M.; HAMBURGER, Merle E.; LUMPKIN, Corey D. **Bullying surveillance among youths: uniform definitions for public health and recommended data elements**. Version 1.0. Atlanta: National Center for Injury Prevention and Control, Centers for Disease Control and Prevention and U.S. Department of Education, 2014. Disponível em: <<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED575477.pdf>>. Acesso em: 14 out. 2018.

GLOMB, Theresa M. **Workplace anger and aggression: informing conceptual models with data from specific encounters**. Journal of Occupational Health Psychology. V. 7, n. 1., p. 20-36, jan./2002. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1037//1076-8998.7.1.20>>. Acesso em: 26 out. 2018.

GREEN, Paul E.; RAO, Vithala R. **Rating Scales and Information Recovery – How Many Scales and Response Categories to Use**. Journal of Marketing. V. 34, n. 3, p. 33-39, jul./1970. Disponível em: <<https://doi.org/10.2307/1249817>>. Acesso em: 11 set. 2019.

KESKIN, Halit; AKGÜN, Ali Ekber; AYAR, Hayat; KAYMAN, Saziye Serda. **Cyberbullying victimization, counterproductive work behaviours and emotional intelligence at workplace**. Procedia – Social and Behavioral Sciences. V. 235, p. 281-287, 2016. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.031>>. Acesso em: 07 out. 2019.

KÖNIG, Andreas; GOLLWITZER, Mario; STEFFGEN, Georges. **Cyberbullying as an act of revenge?** Journal of Psychologists and Counsellors in Schools. V. 20, n. 2, p. 210-224, dez./2010. Disponível em: <<https://doi.org/10.1375/ajgc.20.2.210>>. Acesso em: 10 out. 2018.

KOWALSKI, Robin M.; LIMBER, Susan P. **Electronic bullying among middle school students**. Journal of Adolescent Health. V. 41, p. 22-30, 2007. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2007.08.017>>. Acesso em: 10 out. 2018.

KOWALSKI, Robin M.; TOTH, Allison; MORGAN, Megan. **Bullying and cyberbullying in adulthood and the workplace**. The Journal of Social Psychology. V. 158, n.1, p. 64-81, 2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.1080/00224545.2017.1302402>>. Acesso em: 30 jul. 2019.

LANGOS, Colette. **Cyberbullying: the challenge to define**. Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking. V. 15, n. 6, p. 285-289, jun./2012. Disponível em: <<https://doi.org/10.1089/cyber.2011.0588>>. Acesso em: 29 out. 2018.

LEYMANN, Heinz. **Mobbing and psychological terror at workplaces**. Violence and Victims. V. 5, n. 2, p. 119-126, 1990. Disponível em: <<https://doi.org/10.1891/0886-6708.5.2.119>>. Acesso em: 09 mar. 2019.

_____. **The content and development of mobbing at work**. European Journal of Work and Organizational Psychology. V. 5, n. 2, p. 165-184, 1996. Disponível em: <<https://doi.org/10.1080/13594329608414853>>. Acesso em: 10 mar. 2019.

LI, Qing. **New bottle but old wine: A research of cyberbullying in schools**. Computers in Human Behavior. V. 23, p. 1777-1791, jul./2007. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.chb.2005.10.005>>. Acesso em: 29 out. 2018.

MAGLEY, Vicki J.; HULIN, Charles L.; FITZGERALD, Louise F.; DENARDO, Mary. **Outcomes of self-labeling sexual harassment**. Journal of Applied Psychology. V. 84, n. 3, p. 390-402, jun./1999. Disponível em: <<https://doi.org/10.1037/0021-9010.84.3.290>>. Acesso em: 12 set. 2019.

MARCONI, Marina; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MASTERS, James R. **The relationship between number of response categories and reliability of Likert-type questionnaires**. Journal of Applied Psychology. V. 11, n. 1, p. 49-53, 1974. Disponível em: <<https://doi.org/10.1111/j.1745-3984.1974.tb00970.x>>. Acesso em: 13 set. 2019.

MORENO-JIMÉNEZ, Bernardo; Rodríguez-Muñoz, Alfredo; PASTOR, Juan Carlos; SANZ-VERGEL, Ana Isabel; GARROSA, Eva. **The moderating effects of psychological detachment and thoughts of revenge in workplace bullying**. Personality and Individual Differences. V. 46, p. 359-364, 2009. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.paid.2008.10.031>>. Acesso em: 12 set. 2019.

MÜLLER, Christin R.; PTETSCH, Jan; SCHULTZE-KRUMBHOLZ, Anja; ITTEL, Angela. **Does media use lead to cyberbullying or vice versa? Testing longitudinal associations using a latent cross-lagged panel design**. Computers in Human Behavior. V. 81, p. 93-101, abr./2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.12.007>>. Acesso em: 13 out. 2018.

PALERMITI, Anna Lisa; SERVIDIO, Rocco; BARTOLO, Maria Giuseppina; COSTABILE, Angela. **Cyberbullying and self-esteem: An Italian study**. Computers in Human Behavior. V. 69, p. 136-141, abr./2017. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.026>>. Acesso em: 27 out. 2018.

PATAH, Mohd Onn Rashdi A.; ABDULLAH, Rahman; NABA, Mohaini M.; ZAHARI, Mohd Salehuddin Mohd; RADZI, Salleh Mohd. **Workplace bullying experiences, emotional dissonance and subsequent intentions to pursue a career in the hospitality industry**. Journal of Global Business and Economics. V. 1, n.1, p. 15-26, jul./2010. Disponível em: <

https://econpapers.repec.org/article/grg01biss/v_3a1_3ay_3a2010_3ai_3a1_3ap_3a15-26.htm>. Acesso em: 11 set. 2019.

PHENKO, Mpho M.; MONTEIRO, Nicole M.; SEGOPOLLO, Mondy T. **When work hurts: A conceptual framework explaining how organizational culture may perpetuate workplace bullying.** Journal of Human Behavior in the Social Environment. V. 27, n. 6, p. 571-588, 2017. Disponível em: <<https://doi.org/10.1080/10911359.2017.1300973>>. Acesso em: 15 mar. 2019.

PILCH, Irena; TURSKA, Elzbieta. **Relationships Between Machiavellianism, Organizational Culture, and Workplace Bullying: Emotional Abuse from the Target's and the Perpetrator's Perspective.** Journal of Business Ethics. V.128, p.83-93, 2015. Disponível em: <<https://doi.org/10.1007/s10551-014-2081-3>>. Acesso em: 06 ago. 2019.

PORTER, Tracy H.; DAY, Nancy.; MEGLICH, Patricia. **City of discontent? The influence of Perceived Organizational Culture, LMX, and Newcomer Status on Reported Bullying in a Municipal workplace.** Employ Respons Rights J. V. 30, n. 2, p. 119-141, 2018. Disponível em: < <https://doi.org/10.1007/s10672-017-9310-8>>. Acesso em: 30 mar. 2019.

PRIVITERA, Carmel.; CAMPBELL, Marilyn Anne. Cyberbullying: **The new face of workplace bullying?** CyberPsychology and Behavior. V. 12, n. 4, p. 395-400, jul./2009. Disponível em: <<https://doi.org/10.1089/cpb.2009.0025>>. Acesso em: 20 out. 2018.

QUELHAS, Adriane; FARIAS FILHO, José Rodrigues; VIEIRA NETO, Júlio; PEREIRA, Valdecy. **Model to Measure Adherence of Culture, Climate, and Organizational Behavior in a Construction Company.** Journal of Management in Engineering. V. 35, n. 4, p. 05019003, 2019. Disponível em: <<https://ascelibrary.org/doi/full/10.1061/%28ASCE%29ME.1943-5479.0000688>>. Acesso em: 12 jun. 2019.

SALIN, Denise. **Ways of explaining workplace bullying:** A review of enabling motivating and precipitating structures and processes in the work environment. Human Relations. V. 56, n. 10, p. 1213-1232, 2003. Disponível em: <<https://doi.org/10.1177/00187267035610003>>. Acesso em: 25 mar. 2019.

SAMNANI, Al-Karim. **“Is this bullying?” Understanding target and witness reactions.** Journal of Managerial Psychology. V. 28, n. 3, p. 290-305, 2013. Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/02683941311321196>>. Acesso em: 11 set. 2019.

SCHEIN, Edgar H. **Organizational culture and leadership.** 3rd ed. San Francisco, CA: The Jossey-Bass business, 2004.

SEZER, Baris; YILMAZ, Ramazan; YILMAZ, Fatma Gizem Karaoglan. **Cyber bullying and teachers' awareness**. Internet Research. V. 25, n. 4, p. 674-687, 2015. Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/IntR-01-2014-0023>>. Acesso em: 16 out. 2018.

SMITH, Peter K.; MAHDAVI, Jess; CARVALHO, Manuel; FISHER, Sonja; RUSSELL, Shanette; TIPPETT, Neil. **Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils**. Journal of Child and Psychiatry. V. 49, n. 4. p. 376-385, 2008. Disponível em: <<https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2007.01846.x>>. Acesso em: 11 out. 2018.

SONG, Jiyeon; OH, Insoo. **Factors influencing bystanders' behavioral reactions in cyberbullying situations**. Computers in Human Behavior. V. 78, p. 273-282, jan./2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.10.008>>. Acesso em: 10 out. 2018.

STAUDE-MÜLLER, Frithiof; HANSEN, Britta; VOSS, Melanie. **How stressful is online victimization? Effects of victim's personality and properties of the incident**. European Journal of Developmental Psychology. V. 9, n. 2, p. 260-274, mar./2012. Disponível em: <<https://doi.org/10.1080/17405629.2011.643170>>. Acesso em: 20 out. 2018.

SULER, John. **The online Disinhibition effect**. CyberPsychology and Behavior. V. 7, n. 3, p. 321-326, jun./2004. Disponível em: <<https://doi.org/10.1089/1094931041291295>>. Acesso em: 27 out. 2018.

TAMBUR, Merle; VADI, Maaja. **Workplace bullying and organizational culture in a post- transitional country**. International Journal of Manpower. V. 33, n. 7, p. 754-768, 2012. Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/01437721211268302>>. Acesso em: 10 abr. 2019.

TIEDENS, Larissa Z.; LINTON, Susan. **Judgment under emotional certainty and uncertainty: the effects of specific emotions on information processing**. Journal of Personality and Social Psychology. V. 81, n. 6, p. 973-988, dez./2001. Disponível em: <<https://doi.org/10.1037/0022-3514.81.6.973>>. Acesso em: 29 out. 2018.

TOKUNAGA, Robert S. **Following you home from school: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization**. Computers in Human Behavior. V. 26, n. 3, p. 277-287, maio/2010. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.11.014>>. Acesso em: 13 out. 2018.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. **Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas**. [2018]. Disponível em: <<http://centros.uepb.edu.br/ccbsa/sobre/>>. Acesso em: 01 set. 2018.

_____. **Universidade Estadual da Paraíba.** [2018]. Disponível em: <http://www.uepb.edu.br/a-uepb/historico/>. Acesso em: 13 dez. 2018.

VAN DEURSEN, Alexander Johannes Aloysius Maria; VAN DIJK, Johannes A.G.M. **Toward a Multifaceted Model of Internet Access for Understanding Digital Divides: An Empirical.** Information Society. V. 31, n. 5, p. 379-391, set./2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/01972243.2015.1069770>. Acesso em: 01 out. 2018.

VAN HORN, Joan E.; TARIS, Toon W.; SCHAUFELI, Wilmar B.; SCHEURS, Paul J. **The structure of occupational well-being: A study among Dutch teachers.** Journal of Occupational and Organizational Psychology. V. 77, n.3, p. 365-375, 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1348/0963179041752718>. Acesso em: 08 out. 2019.

VAN LAAR, Ester; VAN DEURSEN, Alexander J.M.A.; VAN DIJK, Jan A. G. M.; HAAN, Jos de. **The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review.** Computers in Human Behavior. V. 72, p. 577-588, jul./2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.03.010>. Acesso em: 03 out. 2018.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 15 ed. São Paulo: Atlas, 2014.

VRANJES, Ivana; BAILLIEN, Elfi; VASDEBOSCH, Heidi; ERREYGERS, Sara; WITTE, Hans de. **The dark side of working online: Towards a definition and an Emotion Reaction model of workplace cyberbullying.** Computers in Human Behavior. V. 69, p. 324-334, abr./2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.055>. Acesso em: 25 out. 2018.

VRANJES, Ivana; BAILLIEN, Elfi; VASDEBOSCH, Heidi; ERREYGERS, Sara; WITTE, Hans de. **When workplace bullying goes online: construction and validation of the Inventory of Cyberbullying Acts at Work (ICA-W).** European Journal of Work and Organizational Psychology. V. 27, N.1, p. 28-39, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1363185>. Acesso em: 30 jul. 2019.

WANG, Xingchao; YANG, Li; YANG, Jiping; WANG, Pengcheng; LEI, Li. **The dark side of working online: Trait anger and cyberbullying among young adults: A moderated mediation model of moral disengagement and moral identity.** Computers in Human Behavior. V. 73, p. 519-526, ago./2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.03.073>. Acesso em: 22 out. 2018.

WARR, Peter. **Work, unemployment and mental health.** Oxford: Oxford University Press, 1987.

WRIGHT, Whitney; KHATRI, Naresh. **Bullying among nursing staff: Relationship with psychological/behavioral responses of nurses and medical errors.** Health Care Management Review. V. 40, n. 2, p. 139-147, abr./jun./2015. Disponível em: <[https://doi.org/ 10.1097/hmr.0000000000000015](https://doi.org/10.1097/hmr.0000000000000015)>. Acesso em: 12 set. 2019.

XIE, Julian; MA, Hongry; ZHOU, Zhiging E.; TANG, Hanying. **Work-related use of information and communication technologies after hours (W_ICTs) and emotional exhaustion: A mediated moderation model.** Computers in Human Behavior. V. 79, p. 94-104, fev./2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.10.023>>. Acesso em: 08 out. 2018.

ZAPF, Dieter. **Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work.** International Journal of Manpower. V. 20, n. 1/2, p. 70-85, 1999. Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/01437729910268669>>. Acesso em: 05 mar. 2019.

ZAPF, Dieter; EINARSEN, Ståle. **Bullying in the workplace: recent trends in research and practice – an introduction.** European Journal of Organizational Psychology. V. 10, n. 4, p. 369-373, 2001. Disponível em: <<https://doi.org/10.1080/13594320143000807>>. Acesso em: 30 out. 2018.

ANEXO

Você está em: Público > Buscar Pesquisas Aprovadas > Detalhar Projeto de Pesquisa

DETALHAR PROJETO DE PESQUISA

— DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título Público: O LADO NEGRO DO TRABALHO ONLINE: CYBERBULLYING EM UNIVERSIDADE PÚBLICA
Pesquisador Responsável: CHARLES SALVIANO DA SILVA NASCIMENTO
Contato Público: CHARLES SALVIANO DA SILVA NASCIMENTO
Condições de saúde ou problemas estudados:
Descritores CID - Gerais:
Descritores CID - Específicos:
Descritores CID - da Intervenção:
Data de Aprovação Ética do CEP/CONEP: 22/05/2019



— DADOS DA INSTITUIÇÃO PROPONENTE

Nome da Instituição: CENTRO DE EDUCAÇÃO
Cidade: JOÃO PESSOA

— DADOS DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

Comitê de Ética Responsável: 5188 - UFPB - Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba
Endereço: UNIVERSITÁRIO S/N
Telefone: (83)3216-7791
E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

— CENTRO(S) PARTICIPANTE(S) DO PROJETO DE PESQUISA

— CENTRO(S) COPARTICIPANTE(S) DO PROJETO DE PESQUISA

[Voltar](#)

APÊNDICE A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O(A) Sr.(a) está sendo convidado(a) a participar da pesquisa intitulada: **“O LADO SOMBRIO DO TRABALHO ONLINE: CYBERBULLYING EM UNIVERSIDADE PÚBLICA”**, desenvolvida por **CHARLES SALVIANO DA SILVA NASCIMENTO**, aluno regularmente matriculado no **PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES APRENDENTES** do **CENTRO DE EDUCAÇÃO** da **UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**, sob a orientação do professor **CARLO GABRIEL PORTO BELLINI**.

Os objetivos gerais da pesquisa são: identificar ocorrências e facilitadores de cyberbullying durante a execução laboral, ou motivado por ela, em uma universidade pública do nordeste brasileiro; tendo como objetivos específicos: compilar a literatura sobre *cyberbullying* e suas relações com o ambiente de trabalho e identificar as principais formas de *cyberbullying* relacionado ao trabalho no local de estudo empírico desta pesquisa.

Justifica-se o presente estudo por se tratar da necessidade de se mapear as ações de *cyberbullying* que ocorrem em instituições públicas e seus motivadores. A literatura sobre o tema é escassa e pouco divulgada, fato que despertou real interesse em estudá-lo e divulgá-lo.

A participação do(a) sr.(a) na presente pesquisa é de fundamental importância, mas será voluntária, não lhe cabendo qualquer obrigação de fornecer informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo pesquisador se não concordar com isso, bem como, participando ou não, nenhum valor lhe será cobrado, como também não lhe será devido qualquer valor.

Caso decida não participar do estudo ou resolver a qualquer momento dele desistir, nenhum prejuízo lhe será atribuído, sendo importante o esclarecimento de que os riscos da sua participação são considerados mínimos, limitados à possibilidade de eventual desconforto psicológico ao responder o questionário que lhe será apresentado, enquanto que, em contrapartida, os benefícios obtidos com este trabalho serão importantíssimos e traduzidos em esclarecimentos para a população estudada.

Em todas as etapas da pesquisa serão fielmente obedecidos os Critérios da Ética em Pesquisa com Seres Humanos, conforme Resolução nº. 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, que disciplina as pesquisas envolvendo seres humanos no Brasil.

Solicita-se, ainda, a sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos científicos ou divulgá-los em revistas científicas, assegurando-se que o seu nome será mantido no mais absoluto sigilo por ocasião da publicação dos resultados.

O pesquisador estará a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Eu, _____, declaro que fui devidamente esclarecido(a) quanto aos objetivos, justificativas, riscos e benefícios da pesquisa, e dou o meu consentimento para dela participar e para a publicação dos resultados. Estou ciente de que receberei uma cópia deste documento, assinada por mim e pelo pesquisador responsável, como trata-se de um documento em duas páginas, a primeira deverá ser rubricada tanto pelo pesquisador responsável quanto por mim.

João Pessoa-PB, ____ de _____ de 2019.

Charles Salviano da Silva Nascimento

Pesquisador responsável

Participante da Pesquisa

17 - Você presencia práticas de assédio moral virtual (cyberbullying) em seu ambiente de trabalho?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18 – Você sofre (ou já sofreu) ações de cyberbullying em virtude do seu trabalho? (No caso de resposta positiva, responder às questões 19, 20 e 21).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. Você precisa (ou já precisou) se ausentar do trabalho por causa do cyberbullying? (Em caso positivo, informar o motivo).	Não ☐	Sim ☐	 			
20. Como você se sente (ou se sentiu) com as práticas de cyberbullying que você sofre (ou sofreu)?	 					
21. Quais as consequências em sua vida das ações de cyberbullying que você sofre (ou sofreu)?	 					
Identificação pessoal						
22 – Sexo	Feminino ☐		Masculino ☐			
23 - Faixa etária		Entre 18 e 24 anos ☐	Entre 25 e 30 anos ☐	Entre 31 e 35 anos ☐	Entre 36 e 40 anos ☐	Mais de 40 anos ☐
24 – Escolaridade	Ensino médio ☐	Ensino técnico ☐	Ensino superior (graduado) ☐	Ensino superior (especialista) ☐	Ensino superior (mestre) ☐	Ensino superior (doutor) ☐
Identificação profissional						
25 - Nível do cargo				Nível Médio ☐	Nível Médio/Técnico ☐	Nível Superior ☐
26 - Cargo de gestão (função gratificada)	Possui cargo de gestão ☐			Não possui cargo de gestão ☐		
27 - Tempo de serviço na instituição		Até 1 ano ☐	Entre 1 e 5 anos ☐	Entre 5 e 10 anos ☐	Entre 10 e 20 anos ☐	Mais de 20 anos ☐
Obrigado por participar!						

Pesquisador Responsável: Charles Salviano da Silva Nascimento

E-mail do Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba: eticaccs@ccs.ufpb.br

Fone: (83) 3216-7791 – Fax: (83) 3216-7791

Endereço: Cidade Universitária – Campus I – Conj. Castelo Branco – CCS/UFPB – João Pessoa-PB - CEP 58.051-900