

DANIELLA DE ARAÚJO GARCIA

***CYBERSLACKING* COMO LIMITAÇÃO DIGITAL NO SETOR PÚBLICO:
Um Estudo sobre Acesso e Comportamento de Servidores da Universidade
Federal da Paraíba**

Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Programa de Pós-Graduação em Administração
Mestrado em Administração

João Pessoa – 2012

DANIELLA DE ARAÚJO GARCIA

**CYBERSLACKING COMO LIMITAÇÃO DIGITAL NO SETOR PÚBLICO:
Um Estudo sobre Acesso e Comportamento de Servidores da Universidade
Federal da Paraíba**



Dissertação apresentada ao curso de mestrado em administração da Universidade Federal da Paraíba, na área de Tecnologia da Informação e Marketing, em cumprimento parcial das exigências para obtenção do título de mestre em administração.

Orientador: Carlo Gabriel Porto Bellini, Doutor

João Pessoa – 2012

DANIELLA DE ARAÚJO GARCIA

**CYBERSLACKING COMO LIMITAÇÃO DIGITAL NO SETOR PÚBLICO:
Um Estudo sobre Acesso e Comportamento de Servidores da Universidade
Federal da Paraíba**

Dissertação aprovada em ____/____/____

Carlo Gabriel Porto Bellini, Doutor
Orientador – UFPB

Guilherme Ataíde Dias, Doutor
Examinador - UFPB

Alexandre Reis Graeml, Doutor
Examinador - UTFPR



João Pessoa – 2012

Este trabalho é dedicado a:

Rodrigo Lima, pelo encontro de almas.

*Carol Queiroz, esposa de Bruno Ernesto (in memoriam),
pela renovação da minha fé no amor incondicional.*

*Nuna Garcia Neto (in memoriam). Que seja sempre
lembrado como uma pessoa de bem, que distribuiu
alegrias.*

AGRADECIMENTOS

É muito difícil concluir um trabalho como este. Não pelas quase infindáveis horas imaginando que problema de pesquisa seria relevante e estimulante. Não pelas noites em claro lendo textos e mais textos em busca da construção do referencial, com a eterna dúvida de se já foi lido o suficiente. Não pela angústia da escolha da metodologia adequada ao problema de pesquisa. Não pela ansiedade de coletar os dados e analisá-los, de concluir a dissertação, de defender e se ver livre (sim, é este o sentimento, quanto mais perto do fim!) desta etapa acadêmica.

É até fácil, quando se recebe a formação por meio de um grupo em que podem ser encontrados referências e auxílios, evidentes em uma equipe de professores extremamente bem conceituada, acessível e disposta a ajudar, apesar de suas apertadas agendas. Especificamente, em um orientador que, se não bastasse seu renome como professor e pesquisador, é uma pessoa das mais generosas, que dá oportunidades aos seus alunos/orientandos sem que eles tenham sequer imaginado buscá-las, por não terem na consciência os caminhos possíveis a seguir, mas que podem contar com alguém que reconhece neles o potencial para irem além, e que também sabe cobrar e estimular na mesma medida.

É ainda mais fácil quando se pertence a uma turma de mestrandos que sabe injetar sorrisos nos desânimos, que faz a alegria dos poucos encontros superar o cansaço do trabalho solitário e diuturno a que temos que nos dedicar, que dá à compreensão desse momento, desde a seleção até a defesa, o seu sentido pleno, e por isso, embora cada um se encontre em sua própria batalha, não nos sentimos sós.

A grande dificuldade deste trabalho é a imposição da nossa ausência aos momentos difíceis e inesperados da vida de pessoas muito importantes, a quem é preciso pedir desculpas por não atendermos a todos os chamados, a quem é preciso pedir paciência pela espera indeterminada, mas que, no fim das contas, são as pessoas que mais ficam felizes e orgulhosas com nossa conquista, e é pensando nisto que encontramos a disposição para irmos até o fim.

Agradeço a Deus por cada uma das situações vividas neste período, por cada desafio dentro e fora da academia, com o proveito de renovar minhas forças, de aprofundar meu auto-conhecimento e de ampliar minha fé. Sem Ele, muito mais do que cabe no clichê e que só nossas extensas conversas permitem saber a medida, este trabalho não seria possível.

GARCIA, D.A. ***Cyberslacking* como Limitação Digital no Setor Público: Um Estudo sobre Acesso e Comportamento de Servidores da Universidade Federal da Paraíba**. 2012. 102 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2012.

Resumo

Este trabalho insere-se na temática de limitação digital, conceito este que amplia o que vem sendo comumente tratado na literatura como exclusão ou desigualdade digital. Consistindo a limitação digital de três dimensões – de acesso, cognitivo-informacional e comportamental – e de relações complexas e de interdependência entre elas, optou-se pela verificação de um comportamento específico – o *cyberslacking* – definido como o uso que um empregado faz da Internet, durante o horário de trabalho, utilizando a infraestrutura tecnológica fornecida pela organização, com propósitos particulares. O objetivo geral da pesquisa foi conhecer que condições gerais de acesso favorecem ou desfavorecem o comportamento no setor público. Para a consecução da pesquisa, o local escolhido foi a Universidade Federal da Paraíba, tendo como sujeitos da pesquisa servidores que exercem funções administrativas. Os procedimentos metodológicos consistiram da aplicação de três questionários e uma entrevista, a fim de verificar, essencialmente, os níveis de sintomas físicos, de satisfação com as condições gerais de acesso e de *cyberslacking*. Os resultados permitiram perceber que os sintomas físicos são indiferentes ao comportamento, mas existe preponderância de insatisfação em relação às condições gerais de acesso, o que pode influenciar a frequência de uso da Internet para fins pessoais entre os participantes da pesquisa. Entre os elementos de acesso que favorecem o *cyberslacking*, foram citados o acesso livre à Internet no local de trabalho, a privacidade percebida e o volume e ritmo de trabalho. Foi possível verificar outros aspectos não relacionados ao acesso que influenciam o comportamento, com destaque para a desmotivação com o trabalho.

Palavras-chave: limitações digitais, *cyberslacking*, setor público.

GARCIA, D.A. ***Cyberslacking como Limitação Digital no Setor Público***: Um Estudo sobre Acesso e Comportamento de Servidores da Universidade Federal da Paraíba. 2012. 102 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2012.

Abstract

This work is part of digital impairment theme, a concept that extends what has been commonly treated in the literature as digital divide. Consisting digital impairment on three dimensions - access, informational-cognitive and behavioral – also as complex relationships and interdependence between them, it was decided to investigate a specific behavior - the cyberslacking - defined by the use the Internet use an employee makes during working hours, using technological infrastructure provided by the organization with particular purposes. The aim of this research was to find out what general conditions of access favor or disfavor cyberslacking in the public sector. The place chosen to achieve the research was the Federal University of Paraiba, with employees who exercise administrative functions as the research subjects. The methodological procedures consisted on application of three questionnaires and an interview to verify mainly the levels of physical symptoms, satisfaction with the general conditions of access and cyberslacking. The results allowed us to realize that physical symptoms are indifferent to behavior, but there is a preponderance of dissatisfaction with the general conditions of access, which may influence the frequency of Internet use for personal purposes of the research participants. Free internet access in the workplace, perceived privacy and volume and pace of work were mentioned among the elements that promote access cyberslacking. It was possible to identify other aspects unrelated to access which influence behavior, especially demotivation at work.

Keywords: digital limitation, cyberslacking, public sector

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 OBJETIVOS	11
1.2 JUSTIFICATIVA	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1 PROBLEMÁTICA DO ACESSO E USO DE TICs: EXCLUSÃO, DESIGUALDADE E LIMITAÇÃO DIGITAL.....	13
2.1.1 Exclusão Digital e Desigualdade Digital.....	14
2.1.2 Limitações Digitais	18
2.2 DIMENSÕES DO MODELO DE LIMITAÇÕES DIGITAIS	19
2.2.1 Limitação de Acesso	19
2.2.2 Limitação Cognitivo-Informacional	23
2.2.3 Limitação Comportamental.....	25
2.2.3.1 <i>Cyberslacking</i> como Limitação Comportamental.....	29
2.3 TEORIA DO COMPORTAMENTO PLANEJADO	33
2.4 RELAÇÕES ENTRE AS DIMENSÕES DO MODELO DE LIMITAÇÕES DIGITAIS	37
2.5 USO DE TICs NO SETOR PÚBLICO.....	38
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	42
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	42
3.2 CONTEXTO DA PESQUISA	43
3.3 SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA	44
3.4 INSTRUMENTOS E PROCESSO DE COLETA DE DADOS	45
3.5 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS	50
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	53
4.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA	53

4.2 RESULTADOS E ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS	53
4.2.1 Análise da Satisfação com as Condições Gerais de Acesso	53
4.2.2 Análise dos Sintomas Físicos.....	57
4.2.3 Análise do <i>Cyberslacking</i>	62
4.3 RESULTADOS E ANÁLISE DAS ENTREVISTAS	65
4.3.1 <i>Cyberslacking</i> entre os Participantes	65
4.3.2 Influência do <i>Cyberslacking</i> no Desempenho	75
4.3.3 <i>Cyberslacking</i> na UFPB	80
4.3.4 Conclusões sobre os Resultados das Entrevistas.....	84
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	86
REFERÊNCIAS.....	88
ANEXOS	98

1 INTRODUÇÃO

As tecnologias da informação e comunicação (TICs) têm recebido destaque como objeto de estudo por sua rápida difusão global e por seus usos diversos, tanto no âmbito pessoal, em situações familiares, de trabalho, de consumo ou de cidadania, quanto em instituições privadas ou públicas, com a oferta de serviços baseados em TICs (KLECUN, 2008). Isso sinaliza também para a importância crescente da informação como recurso e para as oportunidades que o acesso ao mundo virtual pode oferecer, tais como aprendizagem, participação política, criatividade, comunicação interpessoal e de massa, entretenimento, negócios, etc.

Pesquisadores e elaboradores de políticas públicas debatem a existência de uma exclusão digital, referente a indivíduos que não têm acesso aos recursos tecnológicos e à Internet, comparativamente ao crescente número dos que o têm (DEWAN; RIGGINS, 2005). Nesse sentido, Cushman e McClean (2008) reconhecem que, até o uso de computador, e sobretudo da Internet, ter permeado a maioria das atividades em países economicamente desenvolvidos, o não-uso não excluía as pessoas das atividades econômicas e culturais correntemente em voga. Porém, com a disseminação das TICs, tornou-se preocupação central nos debates políticos de muitos países como alcançar uma sociedade da informação e da comunicação avançada e igualitária (DROUARD, 2010).

Apesar de mais de uma década de estudos, não parece haver consenso sobre a definição, a extensão ou o impacto da exclusão digital. Na literatura, percebem-se vários termos para referenciar fenômenos que indiciam dificuldades de acesso e uso inefetivo das TICs, entre eles “exclusão digital” (o mais comum) e “desigualdade digital”. Alguns autores chamam a atenção para a necessidade de refinamento do conceito e ampliação do escopo em torno da problemática do acesso e do uso. Em estudo recente, o qual serve como base para o desenvolvimento desta pesquisa, Bellini *et al.* (2010) propõem a denominação “limitações digitais”, referindo-se a níveis de acesso e de uso das TICs por parte dos indivíduos. A proposta inclui um modelo em três dimensões: limitações de acesso, limitações cognitivo-informacionais e limitações comportamentais. Além disso, propõem-se relações complexas e interdependentes entre as dimensões, complementando alguns modelos lineares encontrados na literatura, como os de Donat *et al.* (2009) e Wei *et al.* (2011).

No tocante à limitação de acesso, comumente tratada pela falta de um computador conectado à Internet, Bellini *et al.* (2010) consideram também a falta de acesso voluntário à Internet, a inadequação de recursos de *hardware* e *software* disponíveis, a baixa ergonomia de interfaces homem-máquina, etc. Assim, não apenas a posse dos recursos tecnológicos é determinante para caracterizar o acesso pleno. É preciso identificar as condições gerais de acesso, que influenciam o conforto do usuário, ou seja, se este se encontra isento dos sintomas físicos que acometem usuários de computadores, como dores nas costas, no pescoço, nos punhos, entre outras. Esses sintomas sofrem influências das condições dos equipamentos e mobiliários disponíveis, das condições do ambiente de acesso, como nível de ruído e temperatura, etc.

Por sua vez, as limitações cognitivo-informacionais corresponderiam a deficiências nas habilidades necessárias ao uso efetivo de TICs. Por fim, as limitações comportamentais podem ser percebidas nas dificuldades para uso pleno das habilidades e do acesso material, mesmo quando estes apresentam níveis adequados, devido a situações que vão do bloqueio psicológico ao uso excessivo de TICs (BELLINI *et al.*, 2010).

Importa dizer que as limitações digitais só fazem sentido quando o uso efetivo das TICs por um indivíduo é comparado ao uso esperado por esse mesmo indivíduo ou por outros interessados em determinada situação problemática associada ao uso (BELLINI *et al.*, 2010). Por exemplo, os interessados podem ser os empregadores do indivíduo, quando o uso de TICs refere-se ao ambiente de trabalho; ou o próprio indivíduo pode ser o principal interessado, quando o uso refere-se a satisfações pessoais (de lazer, de informação, de formação, etc.). Assim, na presente pesquisa, “desempenho” ou “efetividade” devem sempre partir de uma definição clara dos objetivos do uso das TICs em cada situação; do contrário, não se pode falar em limitações digitais, já que não se tem a referência de análise para estimar o grau de cada limitação.

No que concerne à Internet, seu uso tem sido considerado responsável por diminuição do tempo com a família, constrangimentos em relacionamentos, diminuição de produtividade em cenários profissionais, perpetuação de informações falsas e desenvolvimento ou exacerbação de problemas psicológicos (BEARD, 2005). Especificamente no contexto organizacional, um comportamento que tem chamado a atenção por caracterizar um uso inconveniente de TICs é o

*cyberslacking*¹, que corresponde ao uso que um empregado faz dos equipamentos e da Internet fornecidos pela organização, com propósitos particulares e durante a jornada de trabalho. Teóricos apontam diversas razões para a manifestação desse comportamento, com divergências sobre seus benefícios e malefícios. A face benéfica do *cyberslacking* é explicada por Garrett e Danziger (2008) como aquela associada aos contemporâneos trabalhadores da informação, que precisam desenvolver pensamentos criativos e flexíveis para executar efetivamente seus trabalhos e obtêm isso em atividades não relacionadas a suas tarefas. Já os efeitos negativos referem-se aos prejuízos causados às organizações. Ericksen e Twigg (2009) abordam o *cyberslacking* em consultórios odontológicos e destacam problemas como comprometimento dos dados pela introdução de programas maliciosos no computador e danos à reputação profissional causados pela distribuição de *e-mails* impróprios.

Como situação problemática passível de investigação, nota-se que esse comportamento vem sendo estudado predominantemente no contexto da iniciativa privada, com conclusões que podem ser apropriadas pelo setor público, mas sem que sejam elucidadas as particularidades desse setor. No contexto escolhido para a consecução da presente pesquisa – uma universidade pública –, vários relatos informais dão conta da existência do comportamento, em sua maioria reprovando-o.

Para prover um entendimento sobre *cyberslacking* no setor público, escolheu-se fazer uso do modelo tridimensional de limitações digitais de Bellini *et al.* (2010), com foco no comportamento e nas condições de acesso. Uma das relações previstas por esse modelo indica que a ocorrência de condições insatisfatórias de acesso pode desenvolver comportamentos contrários ao uso desejável para a tecnologia, que, no caso do *cyberslacking*, a tecnologia específica é a Internet; mas Beard (2005) argumenta que o ambiente em que a Internet é usada pode aumentar o potencial de um uso indesejado, desde que o indivíduo encontre condições satisfatórias de acesso.

Assim, a presente pesquisa busca responder a seguinte questão: no contexto do setor público, que características gerais do acesso à Internet favorecem ou desfavorecem o comportamento de *cyberslacking*?

¹ Em uma tradução livre, 'cibervadiagem'.

Para a consecução da pesquisa, optou-se pela pesquisa de campo com a observação-participante, realizada na Universidade Federal da Paraíba. O motivo que levou à escolha do local foi a constatação *in loco* do *cyberslacking*, evidenciando a oportunidade de compreender as características de acesso que influenciam o comportamento.

1.1 OBJETIVOS

Para responder à pergunta de pesquisa, foi estabelecido como objetivo geral: identificar que características de acesso às TICs favorecem ou desfavorecem o comportamento de *cyberslacking* no setor público, especificamente na UFPB.

Os objetivos específicos são os seguintes:

1. Avaliar a percepção dos funcionários quanto às condições gerais de acesso às TICs em seus locais de trabalho.
2. Identificar os sintomas físicos acarretados pelas condições de trabalho, caracterizados como limitação de acesso às TICs.
3. Investigar se ocorrem usos de Internet para fins pessoais, durante a jornada de trabalho.
4. Entender a relação entre as características gerais do acesso às TICs e a eventual ocorrência de *cyberslacking*.

1.2 JUSTIFICATIVA

É sabido que órgãos governamentais têm despendido esforços para aumentar a oferta de serviços virtuais e, assim, dependem do uso efetivo de TICs, tanto por parte dos cidadãos que demandam os serviços quanto por parte dos funcionários que os executam. Em análise da produção científica, em periódicos e eventos nacionais, no período de 2005 a 2010, Colla e Cunha (2011) constataam que são escassos os estudos que tratam de analisar as práticas de utilização de TICs em organizações públicas brasileiras. Assim, sugere-se a verificação empírica no setor público.

O modelo tridimensional de limitações digitais foi proposto por Bellini *et al.* (2010) em um artigo de natureza conceitual e crítica, e verificações empíricas sistemáticas ainda não foram realizadas, assim deixando aberta a oportunidade de

exploração dos conceitos propostos. Com esse intuito, foi apresentado um projeto ao CNPq, que foi aprovado, intitulado “Limitações Digitais: Estudo Comparativo em Instituições de Ensino e Pesquisa Brasileiras, Portuguesas e Canadenses”, do qual a presente pesquisa corresponde a uma das etapas.

Quanto a lacunas teóricas, percebe-se que o elemento comportamental tem sido abordado em pesquisas sobre adoção e aceitação de tecnologias, mas poucos estudos puderam ser identificados que inserissem o comportamento como fator de explicação dos fenômenos sob os rótulos de exclusão e desigualdade digitais (p. ex., DONAT *et al.*, 2009; WEI *et al.*, 2011). Ainda assim, esses estudos focam aspectos comportamentais diferentes do proposto na presente pesquisa.

A limitação comportamental pode apresentar-se de diversas formas. Entretanto, o comportamento de *cyberslacking* foi escolhido para estudo por se ajustar ao conceito de limitação comportamental, no sentido de ser um comportamento que se afasta do uso pretendido da tecnologia, que, no contexto estudado, corresponde a auxiliar na realização de atividades do trabalho. Além disso, foi constatada sua presença no contexto de aplicação, tanto por meio de conversas informais com servidores e alunos da UFPB, quanto pelo testemunho pessoal da pesquisadora. Ressalta-se que a pesquisadora possui experiência imediata com o local da pesquisa nos últimos três anos, por ser onde atua profissionalmente, na função de assistente administrativa.

Entre as preocupações que cabem às organizações na elaboração de políticas de uso da Internet no ambiente de trabalho, estão: o que constitui *cyberslacking*; quais meios serão usados para monitorar as atividades *online* dos empregados; e que ações disciplinares serão impostas aos trabalhadores detectados em *cyberslacking* (LIM *et al.*, 2002). Com a resposta à pergunta de pesquisa, pretende-se concluir sobre quais elementos de acesso contribuem para o *cyberslacking* enquanto limitação comportamental, para que possam servir de orientação às ações dos gestores, visando a reduzir ou eliminar tal comportamento, considerando que políticas e sanções devem ser apropriadamente elaboradas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção engloba as temáticas de interesse desta pesquisa e está organizada da seguinte forma: na seção 2.1, são apresentados os fenômenos que contribuem para o entendimento das limitações digitais, mas que se diferenciam ligeiramente destas; na seção 2.2, mostram-se as dimensões do modelo tridimensional de limitações digitais, conforme propostas por Bellini *et al.* (2010) e o que vem sendo discutido na literatura sobre cada uma delas, seguidas de suas inter-relações, além de explanação sobre a teoria do comportamento planejado; por fim, na seção 2.3, abordam-se questões referentes ao uso de TICs no setor público.

2.1 PROBLEMÁTICA DO ACESSO E USO DE TICs: EXCLUSÃO, DESIGUALDADE E LIMITAÇÃO DIGITAL

As duas últimas décadas do século XX foram marcadas por grandes avanços tecnológicos, especialmente nas tecnologias da informação e comunicação (TICs). Considerada propulsora de um processo de acelerada convergência tecnológica (TAKAHASHI, 2005), a Internet foi criada por meio de uma série de invenções e inovações, em campos que vão da computação e comunicações a políticas regulatórias, negócios e finanças (MOWERY; SIMCOE, 2002). A expansão da Internet não se revela apenas no número de usuários, mas também em tipos de aplicações usadas para recuperação de informações, comunicação e interação (LEMONS, 2004; DECEMBER, 1996). Brandtweiner *et al.* (2010) dividem os usos da Internet em duas dimensões: como uma ferramenta administrativa e como um meio de comunicação de massa.

Nos primórdios, a Internet refletia os valores de um grupo relativamente pequeno de usuários, que enfatizava a colaboração e o acesso aberto. Sua popularização fez com que passasse a refletir os valores da sociedade, que enfatiza a competição, o *status* e a hierarquia (WITTE; MANNON, 2010). Para Mori (2011), a disseminação de tecnologias é majoritariamente guiada pela orientação de mercado. Assim, à medida que as inovações em TICs tornam-se comercialmente disponíveis, indivíduos, organizações e países adotam a taxas diferentes, o que leva a variações no nível de acesso, obedecendo ao ciclo de adoção de TICs, conforme a Figura 1 (DEWAN; RIGGINS, 2005). Hargittai (2003) esclarece que o acesso diz respeito a

ter uma máquina conectada à rede em casa ou no ambiente de trabalho. O uso, por sua vez, refere-se ao uso real que as pessoas fazem da tecnologia.

Figura 1 – Ciclo de adoção de TICs



Fonte: adaptado de Dewan e Riggins (2005, p. 302)

Ainda que seja crescente o número de usuários que se beneficiam do uso de computadores e da Internet, passou a ser questionado que tipo de consequências experimentariam aqueles que se encontram à margem do acesso e do uso. No fim dos anos de 1990, formuladores de políticas públicas e pesquisadores notaram que a revolução digital estava deixando muitos indivíduos para trás (WITTE; MANNON, 2010). À medida que a economia se torna mais orientada para a informação, aqueles que não têm acesso a ela tornar-se-ão marginalizados e postos em grande desvantagem econômica. Concomitante com os benefícios econômicos estão os benefícios políticos: sem acesso a recursos de informação, as vozes políticas das minorias serão sufocadas (KATZ; RICE, 2002).

Estudos proliferaram-se a partir dessa preocupação, com o intuito de caracterizar os grupos que se encontram em desvantagem no acesso e uso de TICs, de entender as razões para que ocupem a condição desvantajosa e de propor soluções para que possam usufruir plenamente dos benefícios propiciados pelas TICs. Observa-se a frequência do uso de termos como “exclusão digital” e “desigualdade digital” como referência às dificuldades de acesso e uso de TICs. A pesquisa que ora se apresenta faz uso de denominação proposta por Bellini *et al.* (2010), a “limitação digital”. Deste modo, faz-se necessário expor como vem sendo usada cada denominação e a que fenômenos se refere, para esclarecer suas delimitações e usos apropriados.

2.1.1 Exclusão Digital e Desigualdade Digital

As dificuldades de acesso e uso de TICs despertaram o interesse de políticos e pesquisadores em meados da década de 1990. Warschauer (2010) relata

que Gary Andrew Poole, escritor do *New York Times*, usou o termo *digital divide*, literalmente traduzido como “divisão digital”, em diversos artigos, entre o fim de 1995 e começo de 1996, referindo-se ao acesso desigual das pessoas às TICs. Posteriormente, Bill Clinton e Al Gore, ex-presidente e ex-vice-presidente dos Estados Unidos, respectivamente, passaram a usar o termo em seus discursos. Mori (2011) acrescenta que os relatórios produzidos pelo governo estadunidense, para identificar quem tinha ou não acesso a TICs, encontraram diferenças tão grandes que o termo *divide* foi escolhido para expressar desigualdades no acesso a TICs.

Em 2001, a OECD (*Organisation for Economic Co-operation and Development*) apresentou o conceito de *digital divide* como “uma lacuna entre indivíduos, famílias, negócios e áreas geográficas, em diferentes níveis socioeconômicos, no que diz respeito a suas oportunidades para acessar tecnologias da informação e comunicação e seus usos da Internet” (SIPIOR *et al.*, 2004, p. 30). Hargittai (2003) ressalta que esse conceito é, usualmente, entendido em termos binários, o que, esclarece Warschauer (2003b), está implícito na própria palavra *divide*, que implica divisão bipolar entre os que têm e os que não têm. No Brasil, percebe-se o uso do conceito de *digital divide* sob o rótulo de exclusão digital (p. ex., GOMES, 2002; LUCAS, 2002; SORJ; GUEDES, 2005), subentendendo que os que não têm acesso estão excluídos das vantagens advindas das TICs. Assim, doravante, será utilizada a expressão “exclusão digital” para fazer referência a *digital divide*, termo utilizado na literatura internacional.

O fenômeno da exclusão digital é abordado, na maioria das vezes, sob o ponto de vista das políticas públicas. Com a disseminação das TICs a taxas crescentes, a preocupação inicial dos gestores públicos era a inclusão de todos os indivíduos na sociedade cada vez mais baseada na informação e no conhecimento. Mori (2011) expõe que os conceitos de inclusão digital e exclusão digital são essencialmente diferentes, tendo este o foco no acesso desigual às TICs e aquele seria um conceito mais compreensivo do amplo uso de TICs em todos os aspectos da vida social. Silva *et al.* (2005, p. 30) acrescentam que o conceito de inclusão digital deve encerrar uma consideração profundamente humanista. Segundo os autores, “a inclusão digital deve ser vista sob o ponto de vista ético, sendo considerada como uma ação que promoverá a conquista da ‘cidadania digital’ e contribuirá para uma sociedade mais igualitária, com a expectativa da inclusão social”.

É válido notar que a exclusão digital, em qualquer ponto do tempo, compreende variações no acesso e uso, correspondentes às inovações de TICs previamente introduzidas, conforme o ciclo de adoção apresentado anteriormente na Figura 1 (DEWAN; RIGGINS, 2005). Nesse sentido, Valadez e Duran (2007) sugerem a existência de um atraso na difusão da tecnologia entre ricos e pobres. Assim, os grupos mais propensos a ser digitalmente excluídos continuam a ser sinônimos daqueles caracterizados como já sendo socialmente excluídos, especialmente em termos de baixa renda e *status* socioeconômico (SELWYN, 2006).

A literatura sobre exclusão digital focou, primeiramente, variáveis demográficas específicas do indivíduo, tais como idade, renda, educação, gênero e gostos (AGARWAL *et al.*, 2009). Jung *et al.* (2001) destacam que medidas frequentemente usadas para indicar exclusão digital são a propriedade de um artefato tecnológico e o tempo que um indivíduo permanece em atividades *online*. Em relação a isso, Brandtzæg *et al.* (2011) dizem que são muito simplificadas as pesquisas que focam apenas o número de pessoas que têm acesso ou a frequência de uso, ou se baseiam na descrição da população de usuários a partir de dimensões como gênero e idade, por não explicarem como e por que cidadãos usam e obtêm benefícios do uso. Os autores acrescentam que há uma necessidade de abordagens alternativas, para além da simples correlação de dados demográficos com volume de acesso. Porém, a qualidade de acesso e uso continua sendo uma função do *status* socioeconômico (KLECUN, 2008).

A solução para o problema da exclusão digital, normalmente observada nas ações de políticas públicas, segundo Silvino e Abrahão (2003), encontra-se na criação de locais comunitários para acesso popular. Entretanto, Valadez e Duran (2007, p. 32) apontam que “declarar que a exclusão digital está resolvida com base em ampla disponibilidade de computadores simplifica o construto”. Quando se refere a desenvolvimento social, Warschauer (2003a) destaca que a ênfase excessiva na importância da presença física de computadores e da conectividade ocasiona um roteiro pobre dentro do quadro teórico deste tema. Além disso, conforme o autor, uma exclusão digital não é marcada apenas pela falta de acesso físico a computadores e pela falta de conectividade, mas também pela falta de acesso a recursos adicionais que permitem às pessoas o bom uso da tecnologia.

Embora muitos estudos concentrem-se em indivíduos ou grupos de indivíduos, Dewan e Riggins (2005) propõem três níveis de análise da exclusão digital:

- Nível individual: considera os que são tecnologicamente, sociologicamente ou economicamente desfavorecidos, e, por isso, cria-se uma lacuna entre eles e os que usam TICs ordinariamente.
- Nível organizacional: refere-se às organizações que usam TICs para ganhar vantagem sobre competidores, enquanto outras ficam para trás na adoção de tecnologias.
- Nível global: verifica as diferenças entre países que investem pesadamente em TICs, promovendo adoção corporativa e individual, e outros países que têm sido deixados para trás, tecnologicamente.

Ao analisar a exclusão digital nesses três níveis, Dewan e Riggins (2005) consideram dois tipos de efeitos: (1) efeitos de primeira ordem, que dizem respeito à desigualdade no acesso às TICs, e (2) efeitos de segunda ordem, que se referem à desigualdade de habilidades para usar TICs, existente entre os que já têm acesso. Passa a ser considerado, então, mais um aspecto da exclusão digital, com o qual concorda Lucas (2002), ao afirmar que os digitalmente excluídos são os que não têm oportunidade de acesso ou que não detêm o conhecimento para lidar com TICs. Por sua vez, Mossberger *et al.* (2003 *apud* DEWAN; RIGGINS, 2005) sugerem quatro diferentes tipos de exclusão relacionados a TICs: uma exclusão por informação, devido à inabilidade de algumas pessoas para acessar informações *online*, decorrente de características demográficas; uma exclusão por habilidades, relacionada a capacidades específicas para lidar com computadores; uma exclusão por oportunidade econômica, que diz respeito à inabilidade de ter oportunidades de treinamento, educação ou emprego; e a exclusão democrática, que se refere à inabilidade para participar do governo eletrônico.

De acordo com Cushman e McLean (2008), as várias conferências realizadas na temática da exclusão digital expuseram a necessidade de divisão entre duas áreas distintas de estudos. A primeira engloba a lacuna existente entre os países tecnologicamente e economicamente mais desenvolvidos e os menos desenvolvidos, e continua a ser descrita como exclusão digital. A segunda diz respeito às divisões existentes dentro dos países mais desenvolvidos, e é chamada de desigualdade digital. Já DiMaggio *et al.* (2004) ressaltam que a expressão

“desigualdade digital” é considerada apropriada para capturar diferenças associadas ao uso de TICs. Quando se referem à desigualdade no acesso, os autores utilizam a denominação exclusão digital. Por sua vez, Hargittai (2003) considera o conceito de desigualdade digital como um entendimento refinado da exclusão digital, tendo em vista a ênfase dada a um espectro de desigualdade em todos os segmentos da população, que depende de diferenças em várias dimensões do acesso e uso de tecnologia.

Embora seja uma preocupação predominantemente de políticas públicas, para Dewan e Riggins (2005), a exclusão digital, além das implicações políticas, tem implicações administrativas. A questão central, no primeiro caso, é o que pode ser feito para preencher a lacuna existente entre os que têm e os que não têm acesso às TICs, tanto em comunidades locais como na arena global. Já em relação às implicações administrativas, elas envolvem questões estratégicas e de negócios, ao que os autores afirmam que pouca atenção tem sido dada. Assim, ainda é necessário entender a exclusão digital a partir do impacto que pode provocar na competição global entre as organizações e nas suas relações com consumidores e parceiros.

2.1.2 Limitações Digitais

Para Ferro *et al.* (2011), os estudos sobre exclusão digital têm buscado refinar sua conceituação. Cisler (2000) corrobora isso ao afirmar que aqueles que adotaram a expressão “exclusão digital” podem não perceber a mudança de significado que ela adquiriu ao longo do tempo. Segundo o autor, todos que estão *online* existem em um espectro de conectividade. Embora reconheça que a expressão é simplista, não há sugestão de nova denominação.

Percebendo que expressões como “exclusão digital” e “desigualdade digital” vêm sendo usadas de maneira indistinta para se referir a fenômenos conceitualmente diferentes, Bellini *et al.* (2010) propuseram o uso de “limitações digitais”. Assim, para os autores, a exclusão refere-se ao extremo da falta de acesso, enquanto a desigualdade sugere a comparação entre indivíduos. A limitação digital diz respeito aos níveis de acesso e de uso das TICs, verificados em um indivíduo. Além de propor um novo conceito, os autores elaboraram um modelo, com base na literatura e em suas experiências pessoais, o qual prevê a existência de três

dimensões inter-relacionadas (limitação de acesso, limitação cognitivo-informacional e limitação comportamental), explicadas na seção posterior.

O aporte teórico das limitações digitais advém, essencialmente, de estudos produzidos sob o rótulo de “exclusão” e/ou “desigualdade digital”. Não há sentido fazer referência a esses estudos utilizando a expressão “limitações digitais”, pois esta ainda não está consolidada e não corresponde ao que de fato se referem aqueles estudos. Mesmo que o conceito de exclusão digital tenha transcendido a questão do mero acesso físico, considera-se inapropriado o termo “exclusão” para se referir a níveis de acesso e uso de TICs, que pertencem a um *continuum*. A palavra “desigualdade” também é inapropriada, pois carrega conotação comparativa, não necessariamente observada nas limitações digitais, que focam os níveis de acesso e uso de um indivíduo sem compará-lo a outro. Assim, nesta pesquisa, serão utilizadas as expressões “exclusão digital” e “desigualdade digital” para referenciar estudos anteriores, embora o conteúdo possa ser pertinente a “limitações digitais”.

Na seção seguinte, apresenta-se um detalhamento sobre as dimensões do modelo de limitações digitais.

2.2 DIMENSÕES DO MODELO DE LIMITAÇÕES DIGITAIS

2.2.1 Limitação de Acesso

A limitação de acesso é considerada por Bellini *et al.* (2010) como as dificuldades sociais e materiais que impedem o indivíduo de usar TICs. Esse tipo de limitação é o que vem mais comumente sendo abordado na literatura (BRANDTZÆG *et al.*, 2011). Para Warschauer (2003a), a maneira mais simples, mas talvez a mais limitada, de pensar sobre acesso às TICs é como a propriedade de um dispositivo. Segundo Valadez e Duran (2007), ter um computador e estar conectado à Internet definem as características centrais do acesso físico. Porém, Bellini *et al.* (2010) acrescentam que a limitação de acesso deve-se também à falta de acesso voluntário à Internet, à inadequação dos recursos de *hardware* e *software* disponíveis, a interfaces homem-máquina de baixa ergonomia, etc.

Klecun (2008) destaca que os indivíduos podem ter suas próprias razões, consideradas legítimas, para não se engajar em atividades mediadas por TICs, por elas não fazerem parte de suas vidas diárias, inibindo motivações para investir

tempo, esforço emocional e dinheiro para aprender novas habilidades requeridas ao uso de TICs. Entretanto, para a autora, esses indivíduos estão cada vez mais excluídos de algumas atividades, tendo em vista o número crescente de serviços disponibilizados *online*.

O custo e a complexidade da Internet são apontados por Katz e Rice (2002) como aspectos que limitam o acesso a recursos de informação e comunicação por aqueles que têm mais necessidade deles – minorias étnicas, pobres e idosos. Como implicação da falta de acesso, há perda de oportunidades econômicas, políticas e sociais. Para Warschauer (2003a), embora o preço dos computadores esteja diminuindo, ele corresponde a uma pequena parte do que pode ser considerado o custo total de propriedade. Existem ainda os custos de aquisição de *softwares*, de manutenção, de periféricos, e, em cenários institucionais, há custos de treinamento, planejamento e administração. Assim, Warschauer (2003a) considera que, em países em desenvolvimento, esses custos formam um importante obstáculo a ser superado no processo de inclusão digital. No caso da conectividade, pressupõe-se a necessidade de provimento do serviço que, normalmente, é feito mediante o pagamento de quantias periódicas, que podem representar um desincentivo ao acesso.

Bellini *et al.* (2010) ampliam a discussão sobre o acesso, ao considerarem também a interface homem-máquina e as implicações ergonômicas subjacentes. Além dos elementos “homem” e “máquina”, Lida (2005) contempla o sistema homem-máquina-ambiente como objeto de estudo da ergonomia ou, mais especificamente, as interfaces desse sistema, que é onde ocorrem as trocas de informações e de energias para a realização de uma atividade.

A definição de ergonomia adotada pela Associação Brasileira de Ergonomia, citada por Lida (2005, p. 2), estabelece o seguinte: “entende-se por ergonomia o estudo das interações das pessoas com a tecnologia, a organização e o ambiente, objetivando intervenções e projetos que visem a melhorar, de forma integrada e não dissociada, a segurança, o conforto, o bem-estar e a eficácia das atividades humanas”. O cenário organizacional predomina entre os estudos ergonômicos, de modo que o conjunto conceitual pertinente à área refere-se, em maior parte, a atividades ocupacionais, embora, no caso de atividades mediadas por TICs, possam ser feitas analogias ao uso para atividades em outros cenários, como em residências, *lan-houses*, etc.

Pressupõe-se que o uso de TICs, ainda que estejam disponíveis os dispositivos mais modernos, depende também das condições físicas e ambientais, que poderão converter-se em prejuízos à saúde e ao bem-estar do usuário, limitando sua capacidade de uso. Tal suposição representa um acréscimo importante ao modelo tridimensional de limitações digitais, uma vez que sugere que as próprias condições de acesso às TICs podem dar início a limitações de acesso futuro, considerando o uso continuado sob condições inapropriadas.

Os efeitos negativos dos computadores à saúde dos usuários são subestimados (BAYIR; KESER, 2009), apesar de, dependendo da intensidade de uso, o computador vir sendo apontado como responsável por uma série de doenças ocupacionais (LINDEN, 1999), como as lesões por esforços repetitivos (LER) e os distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORTs).

Para Nunes e Bush (2012), as DORTs originam-se de três grupos de fatores de risco, que são fontes ou situações com o potencial de causar dano ou levar ao desenvolvimento de uma doença, relacionados em seguida com seus respectivos exemplos:

- Fatores físicos: posturas contínuas ou desajeitadas, repetição dos mesmos movimentos, esforços vigorosos, vibração em braços e mãos, vibração em todo o corpo, compressão mecânica e frio.
- Fatores psicossociais: ritmo de trabalho, autonomia, ciclo de trabalho/descanso, demandas da tarefa, suporte social advindo de colegas e da gerência, e incerteza do trabalho.
- Fatores individuais: idade, gênero, atividades profissionais, atividades esportivas, atividades domésticas, atividades recreativas, consumo de álcool e cigarro, e DORTs prévias.

Os autores acrescentam que os fatores psicossociais não podem ser vistos, por eles mesmos, como fatores de risco que levam ao desenvolvimento de DORTs. Entretanto, em combinação com fatores físicos de risco, podem aumentar a propensão de doenças. Além disso, todos os fatores de risco interagem entre si.

Brewer *et al.* (2006) relatam que os problemas de saúde ocupacional mais comuns entre usuários de computador são sintomas e distúrbios de ordem visual e musculoesquelético, o que inclui desconforto nos olhos, dores contínuas no pescoço, tendinite nos pulsos, etc. Outros autores incluem, como reclamações principais de usuários, dores e/ou dormências em dedos, cotovelos, quadril, costas,

ombros, braços, pernas e pés (ADEYEMI, 2010; SINGH; WADHWA, 2006; PATUSSI, 2005).

De acordo com Albuquerque (1998), os riscos ergonômicos mais associados ao uso de computadores são: exigência de postura inadequada, utilização de mobiliário impróprio, imposição de ritmos excessivos, trabalho em turno e noturno, jornadas de trabalho prolongadas, monotonia e repetitividade. Estas condições associadas às características ambientais como calor, frio, iluminação e ruído, e fatores adicionais como estresse, demanda cognitiva, organização do trabalho e carga de trabalho potencializam as ocorrências das LER/DORT (CARDOSO JR., 2006).

Embora as TICs abranjam várias tecnologias de *hardware* e *software* utilizadas como mediadoras de processos informacionais e comunicativos, os autores aqui referenciados basearam seus estudos essencialmente no uso do computador do tipo *desktop*, por ser o artefato ainda comumente encontrado em cenários organizacionais. Reconhece-se, porém, que as inovações tecnológicas, juntamente com seu barateamento, têm oferecido alternativas crescentemente adotadas por organizações para melhorar a eficiência de suas operações, tais como *laptops*, *netbooks*, *tablets*, celulares, etc., que possuem implicações ergonômicas peculiares e que merecem atenção mais frequente em estudos vindouros.

Apesar de o acesso poder ser visto de forma ampla, tem-se buscado solucionar sua limitação por meio do provimento de acesso público a computadores e Internet em escolas, bibliotecas e outros lugares públicos (WEI *et al.*, 2011), tendo-se em conta, principalmente, os indivíduos caracterizados por baixas condições socioeconômicas. Fala-se também do serviço universal, que, segundo Teppayayon e Bohlin (2010, p. 25), corresponde a

um regime regulatório de telecomunicações implementado para evitar a divisão entre populações com acesso a novas possibilidades e que estão confortáveis usando serviços de telecomunicações, e pessoas excluídas de se beneficiarem plenamente, devido a limitações geográficas, físicas ou econômicas.

Os mesmos autores citam o reconhecimento da importância estratégica da conexão *via* banda larga, por exemplo, para acelerar as contribuições das TICs ao crescimento econômico, ao desenvolvimento social e cultural, e para facilitar a inovação, de modo a inseri-la no serviço universal. Por sua vez, Oyana (2011)

chama a atenção para a necessidade da avaliação espacial da disponibilidade e do desenvolvimento de serviços de banda larga, comparando comunidades rurais e urbanas, e de políticas e estratégias que remetam às disparidades geográficas existentes.

Hsieh *et al.* (2008) ressaltam que elaboradores de políticas públicas baseiam-se no pressuposto de que pessoas responderão à mesma tecnologia de modo similar, e buscam, em seu estudo, demonstrar que o pressuposto não é válido. Não se deve, porém, pensar que a preocupação com políticas de acesso não é importante. Apenas não está claro quão efetiva essa abordagem é para realmente superar as barreiras existentes para os desconectados (DEWAN; RIGGINS, 2005). Drouard (2010) reconhece que, no contexto do acesso à Internet, ter uma boa conexão em casa, no trabalho, ou em um lugar público, é apenas o primeiro passo, seguido pela necessidade de estar apto para usar a Internet efetivamente e autonomamente.

2.2.2 Limitação Cognitivo-Informacional

A limitação cognitivo-informacional é tida como as deficiências que um indivíduo possui referentes ao nível de habilidades digitais requeridas para o uso efetivo de TICs (BELLINI *et al.*, 2010). De acordo com Dewan e Riggins (2005), quando a maioria dos participantes de um sistema social obtém acesso à tecnologia, a limitação cognitivo-informacional (exclusão de segunda ordem) começa a se tornar mais importante que a limitação de acesso (exclusão de primeira ordem). Drouard (2010) verifica que, entre os já usuários de Internet, existem disparidades significantes na natureza do uso e na apropriação de oportunidades oferecidas pelo meio. Para Katz e Rice (2002), ter a tecnologia e não saber como usá-la não constitui acesso.

Com o advento dos computadores e da Internet, fala-se em novas formas de letramento. Warschauer (2003^a, p. 39) esclarece: “o que é considerado uma leitura e escrita hábil varia largamente ao longo de contextos históricos, políticos e socioculturais”. Assim, o letramento pode ser entendido sob diferentes aspectos. As definições de dicionários, por exemplo, sugerem três tipos de letramento: (1) a habilidade para ler e escrever; (2) ter alguma proficiência ou competência; e (3) um elemento de aprendizagem (BAWDEN, 2001). Em Ferro *et al.* (2011), verifica-se que

a capacidade de utilizar as TICs e trabalhar com informações pode ser considerada “a gramática indispensável da vida moderna” e um aspecto fundamental da cidadania na era da informação vigente.

Poynton (2005, p. 862) destaca que “assim como um indivíduo precisa ter letramento de leitura para se beneficiar da informação disponibilizada no modo impresso, é preciso ter letramento em computador para se beneficiar da informação disponível em computadores pessoais”. Haigh (1985, p. 161) define letramento em computador como um “compêndio de conhecimento e habilidade que pessoas educadas comuns precisam ter sobre computadores para exercer suas funções efetivamente no trabalho e em suas vidas privadas”. Estudo relatado em Bawden (2001) mostra três indicadores do letramento em computadores: (1) um entendimento geral do que os computadores podem fazer, (2) as habilidades necessárias para usá-los como ferramenta efetiva, e (3) a demonstração de autoconfiança no uso de computadores. Para Brandtwiner *et al.* (2010), o letramento digital, que abrange computadores e Internet, não inclui apenas o uso técnico de computadores, mas também as competências para enviar e receber conteúdos.

O letramento em computador é considerado por Bawden (2001) como um subgrupo do letramento em informação. A definição de letramento informacional, que se encontra em Bundy (2004, p. 10), esclarece que “pessoas letradas em informação são aquelas que sabem quando precisam da informação e estão aptas a identificar, localizar, avaliar, organizar e efetivamente usar a informação, para tratar e resolver questões e problemas pessoais, relativos ao trabalho ou amplamente sociais”. Ainda, segundo o autor, existe a necessidade da proficiência em informação como pré-requisito para cidadania participativa, inclusão social, criação de novo conhecimento, empoderamento pessoal e aprendizado para a vida.

Para as duas dimensões de uso de Internet sugeridas por Brandtweiner *et al.* (2010) – ferramenta administrativa ou meio de comunicação de massa –, diferentes competências e habilidades são requeridas. Comuns a ambas são as habilidades de uso técnico e as habilidades comunicativas. Porém, enquanto meio de comunicação de massa, a Internet requer mais habilidades comunicativas, também chamadas de “competência de mídia”. Com base nisto, os autores diferenciam as habilidades básicas (técnicas) das habilidades sofisticadas (comunicativas). Para os autores, as habilidades técnicas incluem saber como operar um computador, como digitar, como usar um *mouse* e como manipular

diretórios. Em suma, correspondem ao letramento em computador. Já as habilidades sofisticadas, ou competência em mídia, englobam selecionar e usar conteúdos e mídias apropriadas, entender e avaliar conteúdos de mídias, reconhecer e responder a influências de conteúdos de mídia, e identificar e avaliar as circunstâncias de produção do conteúdo.

Drouard (2010) considera como critérios para avaliar as habilidades em computador de um indivíduo se ele sabe como copiar ou colar um arquivo, usar a ferramenta copiar/colar para mover informação em um documento, instalar um novo *hardware* (impressora, modem, etc.), usar fórmulas aritméticas básicas em planilhas (Excel, Lotus, etc.) e criar um programa de computador usando linguagem específica.

Algumas das habilidades citadas, especialmente as técnicas, podem ser adquiridas por meio de treinamentos. Um aspecto ressaltado por Brandtweiner *et al.* (2010) é que, ainda que sejam importantes as oportunidades de aprendizagem sobre computadores em cenários oficiais (escola, trabalho), a posse de um computador em casa aumenta a propensão à aprendizagem sustentada. Para Warschauer (2003a), a aquisição de letramento, tal como o digital, requer uma variedade de recursos. Isso inclui artefatos físicos (livros, revistas, jornais, periódicos, computadores), conteúdo relevante transmitido por esses artefatos, habilidades, conhecimento e atitudes apropriadas do usuário, e os tipos certos de suporte da comunidade. No caso do suporte social, Brandtweiner *et al.* (2010) destacam que, de alguma forma, pode servir para compensar a falta de habilidades, mas frisam que nem sempre está disponível e o suporte pode ser estressante, tanto para quem ajuda quanto para quem procura assistência.

A importância do aprendizado das habilidades digitais reflete-se na posição de Drouard (2010, p. 97) de que “pessoas com baixa instrução estão confinadas a um conjunto relativamente estreito de usos, enquanto aqueles com grandes habilidades em computadores têm uma diversidade de uso significativamente maior”.

2.2.3 Limitação Comportamental

A limitação comportamental é representada pela dificuldade encontrada por um indivíduo para aplicação plena de suas habilidades digitais, ainda que as possua em nível elevado, devido à ocorrência de um bloqueio psicológico ao uso de TICs

até um uso abusivo delas para fins diversos de suas necessidades funcionais (BELLINI *et al.*, 2010). No que concerne ao comportamento humano em relação a TICs, pesquisas têm buscado entender e influenciar uma grande variedade de predileções, experiências, aspirações e objetivos no uso de tecnologias, apoiadas pela psicologia social e psicologia cognitiva (AGARWAL *et al.*, 2000).

Pressupõe-se que um indivíduo deva usar TICs de maneira racional e efetiva, em benefício de suas atividades profissionais e particulares (BELLINI *et al.*, 2010). Entender fatores que impedem o uso efetivo de TICs é importante, pois o uso é uma condição necessária para assegurar produtividade e o retorno dos investimentos em TICs (TAYLOR; TODD, 1995). De modo geral, para Brandtweiner *et al.* (2010), o comportamento de uso real depende do tipo e da locação do acesso, do interesse e motivação e de habilidades e suporte. Especificamente em relação ao comportamento no trabalho orientado para computador, Harrison e Rainer Jr. (1992) explicam que ele é controlado por fatores externos, associados ao ambiente de trabalho (p. ex., características do trabalho, incluindo tecnologia, escopo do trabalho, responsabilidade, conforto físico, etc.), e características internas do indivíduo (p. ex., idade, educação, atitudes, percepções, etc.).

A Internet inspira diversos comportamentos, entre os quais Eijnden *et al.* (2008) elencam os seguintes: buscar informação; “surfear”; jogar; buscar pornografia; fazer *download* de música, filmes, *softwares*, etc.; verificar *e-mail*; conversar em sala de bate-papo; e usar aplicativos de mensagens instantâneas. Por sua vez, a pesquisa de Drouard (2010) baseia-se em onze usos da Internet, agrupados nas seguintes categorias: fórum (participar em bate-papo e fóruns de discussão); comunicação (trocar mensagens instantâneas, fazer chamadas por voz, enviar e receber *e-mail*); pesquisa básica (buscar conteúdos científicos, culturais ou técnicos); *download* (baixar *software*); compras (comprar bens ou serviços); informação (ouvir rádio, ler ou baixar revistas ou jornais); banco (acessar conta do banco); jogos (jogar ou baixar jogos); música-filme (ouvir, ver ou baixar músicas ou filmes); administração (acessar *sites* de governo eletrônico); e saúde (acessar informações sobre saúde e nutrição).

Mesmo que a Internet seja considerada um meio atrativo, pelas diversas possibilidades a serem exploradas, alguns indivíduos podem sentir-se retraídos ao uso, devido a algum tipo de medo de tecnologias. Um exemplo é a fobia de computadores, descrita em McIlroy *et al.* (2007) como a sensação de ansiedade

experimentada em interação com computador presente ou futura. Pode ser ocasionada também por atitudes globais negativas sobre computadores, no que tange a suas operações ou impacto social, e por diálogos internos autocríticos durante interação real com um computador ou ao contemplar uma interação futura. Os autores apresentam, como consequências da fobia, a diminuição da aprendizagem de tarefas e mais erros na execução destas.

A ansiedade ao lidar com computadores, por sua vez, é citada em Anderson (1996) como o medo da iminente interação com um computador, que é desproporcional à ameaça real que ele apresenta. Schulenberg e Melton (2008) esclarecem que a ansiedade também pode ser referida como aversão a computadores, que corresponde a um estado afetivo negativo de desconforto ou apreensão. De acordo com Brosnan (1998), indivíduos ansiosos podem estar aptos a desempenhar um número limitado de tarefas com que há familiaridade, mas podem mostrar-se impacientes para finalizar a interação tão logo seja possível, ou evitá-la. O autor reconhece que a ansiedade produz prejuízos ao aprendizado e considera que indivíduos ansiosos demorarão mais para concluir tarefas, mas não necessariamente cometerão mais erros. Como antecedentes da ansiedade em computadores, Anderson (1996) relata que pesquisas focam os seguintes fatores: experiência em computadores, conhecimento, sexo, idade, ansiedade em matemática, impacto social de computadores e caráter lúdico. Para Ogunkola (2008), a posse de um computador pode ajudar a abrandar o medo e a ansiedade em relação a computadores, por possibilitar o desenvolvimento de confiança por meio do total acesso e da liberdade para experimentar.

Caplan (2010) refere-se a resultados negativos do uso da Internet como os problemas pessoais, sociais e profissionais experimentados por um indivíduo, causados por esse uso. Considera-se que o uso da Internet para relações interpessoais, ou seja, o comportamento social *online*, está frequentemente associado a uso problemático. Segundo o autor, indivíduos que sofrem de problemas psicossociais (p. ex., solidão e depressão) podem preferir interações sociais *online* a interações face-a-face, o que, por sua vez, pode facilitar o uso compulsivo da Internet. Ainda, esse uso compulsivo é um aspecto comportamental da autorregulação deficiente, que se refere à falha de um indivíduo em monitorar, julgar e ajustar adequadamente seus padrões de uso. Outro aspecto da

autorregulação deficiente, de ordem cognitiva, são os padrões de pensamento obsessivo.

Ao tratar do vício em Internet, Griffiths (2000) o considera como um subgrupo de vícios comportamentais e, como tal, exhibe os componentes centrais dos vícios: a saliência, quando uma determinada atividade torna-se a mais importante na vida de um indivíduo, dominando seus pensamentos, sentimentos e comportamentos; a modificação de humor, que envolve experiências subjetivas advindas do engajamento em uma atividade particular; a tolerância, que é um processo no qual crescentes quantidades de uma atividade particular são requeridas para alcançar os primeiros efeitos; os sentimentos de afastamento, que correspondem a sentimentos ou efeitos físicos desagradáveis experimentados quando a atividade particular é descontinuada ou subitamente reduzida; o conflito, que pode ser interno (intrapsíquico) ou externo (interpessoal); e a recaída, que é a tendência a repetidas reversões para os padrões indesejados da atividade particular.

Douglas *et al.* (2008) identificaram seis diferentes termos associados ao conceito de vício em Internet: distúrbio do vício em Internet, uso patológico da Internet, uso problemático da Internet, uso excessivo da Internet e uso compulsivo da Internet. Na literatura, o mais comumente encontrado é o uso problemático da Internet (*problematic Internet use* – PIU), cuja definição ressalta os resultados negativos apontados por Caplan (2010) e que, segundo Acier e Kern (2011, p. 983), corresponde à “angústia ou prejuízo clinicamente significativo experimentado em áreas sociais, ocupacionais ou outras áreas importantes, associado ao uso da Internet”. Os autores expõem também que as repercussões negativas do uso problemático da Internet podem ser classificadas em cinco categorias que são de natureza acadêmica, social, financeira, ocupacional ou física.

Não existe consenso se o uso problemático de Internet forma um distúrbio distinto ou é meramente uma expressão de uma impulsividade/compulsividade subjacente, que pode manifestar-se em inúmeros comportamentos, tais como em jogos de azar, compras ou abuso de substâncias (ABOUJAOUDE *et al.*, 2006). Nesse sentido, Acier e Kern (2011) apontam que o uso problemático da Internet não é um diagnóstico reconhecido pelo *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (DSM-IV-TR) ou pela *International Classification of Diseases* (ICD-X).

O isolamento social e o desejo por conexão, a emoção e a liberdade trazidas pelo anonimato e as ferramentas publicitárias usadas de maneira excessiva e

desregular para atrair indivíduos para todas as vertentes da Internet podem cumprir um papel na promoção do uso problemático da Internet (ABOUJAOUDE *et al.*, 2006). Para Beard (2005), a Internet possui características únicas que a tornam atraente ao uso contínuo. Além disso, o anonimato permite ao usuário assumir diversos perfis pessoais, atribuindo diferentes informações sobre cada um deles, e emitir opiniões que não teria coragem de expressar presencialmente ou em outra mídia.

Algumas pesquisas recentes dividiram o uso problemático da Internet em comportamentos específicos e generalizados. O uso específico refere-se a comportamentos focados em uma atividade ou aplicação particular *online*, como o uso de *websites* pornográficos ou de jogos de azar. O uso generalizado foca em uma compulsão mais difusa para estar *online* e comunicar-se com outros (DAVIS *et al.*, 2002). Em pesquisa com o uso da *Online Cognition Scale* (OCS), os autores concluíram que o uso problemático da Internet consiste em quatro dimensões: (1) controle diminuído de impulso, (2) solidão/depressão, (3) conforto social, e (4) distração.

Douglas *et al.* (2008) citam que a acessibilidade da Internet em ambientes de trabalho é um catalisador na transformação de alguns empregados, com alguma fraqueza em relação a algum comportamento viciante, em viciados na Internet. Segundo Davis *et al.* (2002), algumas pesquisas demonstram que a procrastinação é um indicador-chave do uso problemático da Internet. Os autores acrescentam que a procrastinação na Internet, no ambiente de trabalho, tem sido chamada de *cyberslacking*, considerando a procrastinação como o ato de evitar tarefas cognitivas e engajar-se em atividades com o objetivo implícito de distração das coisas que devem ser feitas. Lavoie e Pychyl (2001) corroboram com esse pensamento e consideram-no como uma manifestação moderna e tecnologicamente mediada de procrastinação.

2.2.3.1 *Cyberslacking* como Limitação Comportamental

Cyberslacking, *cyberloafing* ou *cyberbludging* são expressões usadas para explicar as ações de “empregados que usam o acesso da organização à Internet durante as horas formais de trabalho para navegar em *websites* não relacionados ao trabalho e para enviar e ler *e-mails* pessoais” (MESSARRA *et al.*, 2011, p. 253).

O *cyberslacking* pode manifestar-se em envio de *e-mails* inapropriados, leitura de notícias, desenvolvimento de planos de viagens, compras, procura de emprego, verificação de posição de ações na bolsa de valores, *download* de música e filmes, jogos de azar e pornografia, durante o horário de trabalho, usando os computadores e a Internet fornecidos pela organização (JOHNSON; RAWLINS, 2008). Blanchard e Henle (2008) incluem o uso da Internet para obter renda adicional e o uso de salas de bate-papo. Vitak *et al.* (2011), por sua vez, destacam a necessidade de considerar as novas modalidades de uso da Internet, como visitar redes sociais, assistir a vídeos *online*, visitar *blogs*, como pertencentes ao referido comportamento.

De acordo com Blanchard e Henle (2008), alguns tipos de *cyberslacking* são considerados inócuos, por sua duração limitada, e podem ser exemplificados pelo envio e recebimento de *e-mail* pessoal ou pela consulta a manchetes em *websites* jornalísticos. Já outros tipos podem ser considerados problemáticos, porque consomem mais tempo e reduzem a produtividade (p. ex., compras *online*), por representarem comportamento inapropriado no trabalho (p. ex., jogos de azar *online*), ou porque expõem a organização a responsabilidades legais (p. ex., *download* de músicas). As autoras ressaltam que as formas mais delinquentes podem ser raras, enquanto as formas mais inócuas podem ser muito mais comuns.

Como tentativa de evitar os riscos do mau uso da Internet no trabalho, como, por exemplo, vazamento de informações confidenciais, proliferação de vírus que corrompem arquivos importantes de sistemas computacionais, algumas organizações fazem uso de sistemas sofisticados de monitoramento (ALDER *et al.*, 2008). Em último caso, os empregados são suspensos e/ou demitidos por abuso da Internet (JOHNSON; RAWLINS, 2008). Messarra *et al.* (2011) analisam os efeitos de quatro tipos de políticas de monitoramento empregadas por organizações. São elas: (1) proibição do uso pessoal da Internet; (2) monitoramento do acesso a *websites*; (3) restrição de horas de acesso; e (4) acesso livre à Internet. Os resultados da pesquisa não mostraram correlação entre o *cyberslacking* e ações de monitoramento e de restrição de horas.

Segundo Blanchard e Henle (2008), alguns pesquisadores argumentam que o *cyberslacking* pode prejudicar empregadores, enquanto outros argumentam que pode aumentar a produtividade do empregado. Por ser considerado um comportamento de fuga no trabalho, o foco central tem sido seus efeitos negativos à

produtividade. Porém, algumas pesquisas têm demonstrado seus potenciais benefícios, com base no argumento de que empregados contemporâneos, principalmente os que lidam com informação, precisam de pensamentos criativos e flexíveis para a execução efetiva de seu trabalho, e isso pode ser promovido pelas atividades não relacionadas ao trabalho, realizadas periodicamente (GARRETT; DANZIGER, 2008).

Eddy *et al.* (2010) identificam quatro razões para que empregados ocupem-se em atividades pessoais durante o horário de trabalho: a importância de domínios da vida não relacionados ao trabalho, a busca de equilíbrio, o tédio no trabalho e a conveniência da mídia usada. No primeiro caso, os empregados podem considerar as horas de trabalho como concorrentes de outros domínios da vida, dependendo da importância dada ao trabalho, ao lar e ao lazer. A busca de equilíbrio ocorre quando um indivíduo atravessa as fronteiras entre o domínio do trabalho e o domínio do lar para reduzir o conflito de papéis. O tédio no trabalho está, normalmente, associado à monotonia, a tarefas repetitivas, a atividades desestimulantes, que provocam perda de interesse e dificuldade de concentração nas atividades a serem concluídas, fazendo com que indivíduos procurem atividades paralelas. A conveniência tem a ver com a ampla disponibilidade dos meios tecnológicos (celulares, computadores, Internet), que criam a oportunidade de um indivíduo engajar-se em atividades pessoais.

Engajar-se durante breves períodos de tempo em tarefas não relacionadas ao trabalho pode ter efeitos positivos, como alívio do tédio, da fadiga ou do estresse; maior satisfação no trabalho ou criatividade; e aumento no bem-estar dos trabalhadores (VITAK *et al.*, 2011). Para Blanchard e Henle (2008), esses casos são similares a outros comportamentos no trabalho comumente tolerados, mas não totalmente apropriados, como usar o telefone para questões pessoais, ler um jornal que está sobre a mesa ou conversar por alguns instantes enquanto sai para beber água ou café.

Pelo ponto de vista negativo do comportamento, é necessário antes entender que razões levam os empregados a se engajarem no *cyberslacking*. Messarra *et al.* (2011) expõem que trabalhadores insatisfeitos com o ambiente de trabalho podem apresentar maior frequência do comportamento. Pesquisa de Lim *et al.* (2002) demonstra que quando empregados percebem alguma forma de injustiça em seu trabalho, como estarem sobrecarregados ou mal remunerados, uma maneira

de buscar restaurar o equilíbrio é por meio do *cyberslacking*. Thatcher *et al.* (2008) referem-se ao comportamento como uma procrastinação usando a Internet, que ocorre quando as atividades do trabalho são percebidas como entediantes, desagradáveis ou desafiantes demais.

O *cyberslacking* pode ser resultado de insatisfação no trabalho, mas também outros fatores, como acesso limitado à Internet fora do trabalho, horas de trabalho mais longas, nível de educação, cargo de trabalho, gênero e idade, afetam o uso abusivo da Internet (MESSARRA *et al.*, 2011). Também, aqueles que usam a Internet no trabalho como parte de sua rotina são mais propensos a usar para fins pessoais (VITAK *et al.*, 2011).

Para esconder suas atividades na Internet, empregados desenvolveram algumas estratégias (JOHNSON; RAWLINS, 2008). Sendo assim, é difícil de observar o comportamento, pois os praticantes aparentam estar trabalhando, enquanto estão, na verdade, engajados em atividades não relacionadas ao trabalho (THATCHER *et al.*, 2008).

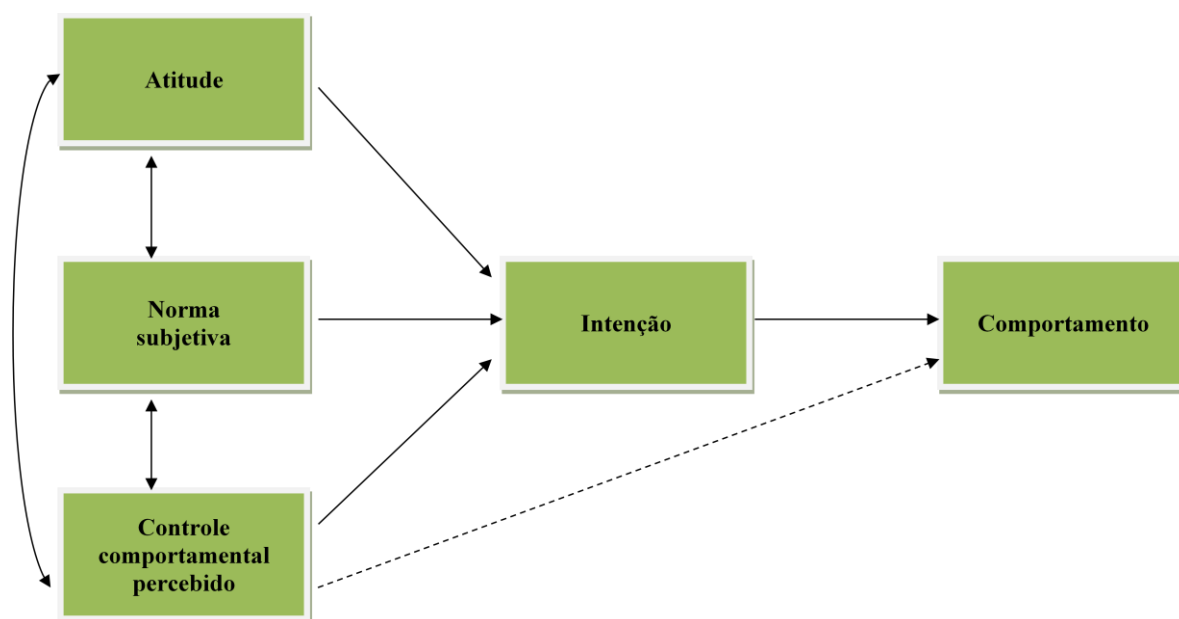
Na opinião de Garrett e Danziger (2008), restringir o uso pessoal de Internet pode ser um impedimento efetivo, mas pode gerar transtornos à satisfação com o trabalho ou mesmo a diminuição da produtividade. Como a Internet está tão generalizada e é uma parte tão integral dos meios profissionais e educacionais, não se trata de evitar seu uso, mas de limitá-lo ao que é “essencial” (ACIER; KERN, 2011).

Conforme exposto, percebe-se que nem todo tipo de *cyberslacking* pode ser considerado limitação comportamental. Bellini *et al.* (2010, p. 31) destacam que esse tipo de limitação influencia a efetividade do uso das TICs, ou seja, “a aplicação do acesso material e das habilidades cognitivas do indivíduo para um uso alinhado às suas necessidades funcionais, sejam elas voluntariamente esposadas ou não”. Assim, nos casos em que o *cyberslacking* é um meio para alívio do tédio, da fadiga ou do estresse, não se configura uma limitação comportamental, tendo em vista que pode ser considerada uma atividade que promove o melhor alcance dos objetivos funcionais de um indivíduo. Já nos casos em que o *cyberslacking* é visto como problemático, como nos exemplos citados por Blanchard e Henle (2008), considera-se que se trata de limitação comportamental.

2.3 TEORIA DO COMPORTAMENTO PLANEJADO

A Teoria do Comportamento Planejado (*Theory of Planned Behavior* – TPB) origina-se da Psicologia Social, área cuja preocupação é saber como indivíduos pensam, sentem e comportam-se em situações sociais (HOCKENBURY; HOCKENBURY, 2010). A TPB, elaborada por Icek Ajzen, é oriunda da Teoria da Ação Racional (*Theory of Reasoned Action* – TRA). Segundo Ajzen (1991), a TRA possui limitações ao lidar com comportamentos em que os indivíduos têm controle volitivo incompleto. Para Conner e Armitage (1998), esses comportamentos requerem habilidades, recursos ou oportunidades que não estão livremente disponíveis. Isto está representado pela inclusão do controle comportamental percebido à TRA (OLSON; MAIO, 2003). A Figura 2 representa a TPB.

Figura 2 – Teoria do Comportamento Planejado



Fonte: Ajzen (1991, p. 182)

As intenções capturam os fatores motivacionais que influenciam um comportamento, indicando quanto as pessoas desejam tentar e quanto de esforço elas planejam dispensar, no sentido de decisão consciente, para desempenhar um comportamento (AJZEN, 1991; CONNER; ARMITAGE, 1998). Bernardi Jr. (2008) explica que o alto grau de correspondência entre a intenção de um indivíduo e seu comportamento sugere que os fatores determinantes de um comportamento estejam

fortemente relacionados aos determinantes da intenção. Na TPB, os fatores que determinam a intenção são a atitude, a norma subjetiva e o controle comportamental percebido. Cada um dos determinantes da intenção é, por sua vez, determinado por estruturas de crença subjacentes. São elas: crenças atitudinais, crenças normativas e crenças de controle (TAYLOR; TODD, 1995). A importância relativa da atitude, da norma subjetiva e do controle comportamental percebido, na predição da intenção, varia de acordo com os comportamentos e situações consideradas (AJZEN, 1991).

A intenção se expressa no comportamento apenas se este estiver sob controle volitivo, ou seja, se o indivíduo pode decidir se irá desempenhar ou não o comportamento (AJZEN, 1991). Conner e Armitage (1998) acrescentam que a relação entre controle comportamental percebido e o comportamento sugere que um indivíduo é propenso a engajar-se em comportamentos atrativos/desejáveis quando tem controle sobre eles, e evita comportamentos sobre os quais não tem nenhum controle.

O controle comportamental percebido é o grau em que uma pessoa acredita ser fácil ou difícil a execução de um ato (HOGG; VAUGHAN, 2011). De acordo com Taylor e Todd (1995), esse construto engloba dois componentes: as condições facilitadoras, que refletem a disponibilidade de recursos necessários para empenhar um comportamento, e a autoeficácia, que corresponde à autoconfiança de um indivíduo em sua habilidade para desempenhar um comportamento. Os fatores considerados no controle comportamental percebido podem ser internos, tais como informação, deficiências pessoais, habilidades e emoções, ou externos, como oportunidades, dependência de outros e barreiras (CONNER; ARMITAGE, 1998).

A norma subjetiva representa percepções sobre as preferências que outros, considerados significantes ou referentes, têm sobre se um indivíduo deve ou não se engajar em um comportamento (CONNER; ARMITAGE, 1998). Em relação ao uso de TICs, Taylor e Todd (1995) destacam que o papel da norma subjetiva como um determinante do uso é pouco claro. Em cenários onde o comportamento real, com consequências reais, é estudado, espera-se que a norma subjetiva seja um importante determinante da intenção de uso. Sua importância relativa pode estar em função da fase de implementação da tecnologia; normas subjetivas têm-se mostrado mais importante em estágios iniciais de implementação, quando usuários têm apenas uma experiência direta limitada, a partir da qual se desenvolvem atitudes.

De acordo com Conner e Armitage (1998), a TPB detalha os determinantes de uma decisão individual para desempenhar um comportamento particular e baseia-se em um modelo de expectativa-valor das relações entre atitude e comportamento. Nesse sentido, Ajzen (1991) esclarece que as pessoas aprendem a favorecer comportamentos que elas acreditam ter consequências amplamente desejáveis e formam atitudes desfavoráveis em relação a comportamentos quando associam a eles consequências indesejáveis.

Conforme Ajzen (2005, p. 3), “atitude é uma disposição para responder favorável ou desfavoravelmente a um objeto, pessoa, instituição ou evento”. Hogg e Vaughan (2011) definem a atitude segundo duas perspectivas: (1) é uma organização relativamente duradoura de crenças, sentimentos e tendências comportamentais em relação a objetos, eventos ou símbolos socialmente significantes; e (2) é um sentimento ou avaliação geral – positiva ou negativa – sobre alguma pessoa, objeto ou questão. A presença real ou simbólica de um objeto extrai uma reação avaliativa que reflete como um indivíduo vê um objeto, e não necessariamente como o objeto realmente é (AJZEN, 2005; OLSON; MAIO, 2003).

Pesquisadores veem a atitude como um construto que, embora não seja diretamente observável, precede o comportamento e guia as escolhas e decisões dos indivíduos para ação (HOGG; VAUGHAN, 2011). Apesar de ser um construto latente, de acordo com Ajzen (2005), seu conteúdo pode ser inferido a partir de respostas cognitivas, afetivas e conativas ao objeto da atitude. As respostas cognitivas refletem pensamentos e crenças envolvidos na avaliação de algum objeto, pessoa ou ideia; advêm de associações percebidas entre um objeto e seus atributos. Por sua vez, as respostas afetivas envolvem sentimentos e emoções, que podem ser fortes ou fracos, positivos ou negativos. Finalmente, respostas conativas, ou comportamentais, são inclinações comportamentais, intenções, compromissos e ações que dizem respeito ao objeto da atitude; são atos evidentes de aproximação ou rejeição a um objeto. (AJZEN, 2005; OLSON; MAIO, 2003; PLOTNIK; KOUYOUMDJIAN, 2011). O modelo de três componentes da atitude sugere que um indivíduo tem atitudes positivas em relação a um objeto quando suas crenças (componente cognitivo), sentimentos (componente afetivo) e comportamentos (componente comportamental) são favoráveis ao objeto, ao passo que atitudes negativas advêm de crenças, sentimentos e comportamentos desfavoráveis ao objeto (OLSON; MAIO, 2003).

De acordo com Bernardi Jr. (2008), o comportamento humano é mais bem compreendido quando as atitudes são combinadas com outras variáveis estruturais e situacionais, para prever e explicar o comportamento do indivíduo em relação ao objeto. Além disso, as predições do comportamento são aprimoradas se as medidas das atitudes são específicas, em vez de medidas gerais (HOGG; VAUGHAN, 2011), pois, segundo Ajzen (1991), a influência de atitudes gerais em ações específicas, em situações específicas, é muito atenuada pela presença de outros fatores mais imediatos.

Sobre a relação entre atitude e comportamento de uso de computadores, Hsu *et al.* (2009) relatam que estudos empíricos encontraram relações significantes entre os construtos. Atitudes em relação a computadores, em sentido cognitivo, são pensamentos positivos ou negativos que um indivíduo possui em relação a computadores, quanto a sua utilidade e seus papéis sociais (SCHULENBERG; MELTON, 2008).

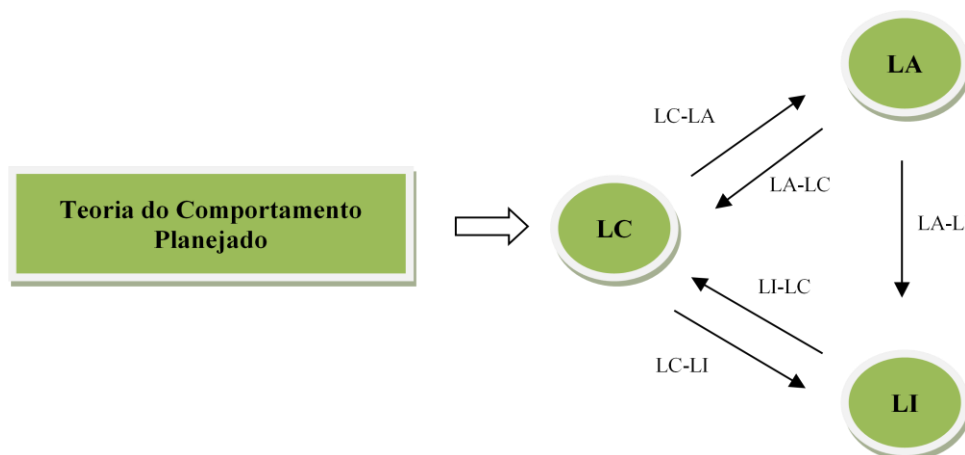
Pesquisa feita por Lee, reportada em Brock e Sulsky (1994), demonstra que atitudes em relação a computadores têm duas dimensões independentes: crenças no computador como uma ferramenta benéfica a ser usada por indivíduos, e crenças que computadores são entidades autônomas capazes de suplantar os indivíduos. Com base nisso, Brock e Sulsky (1994) propõem um modelo em que atitudes negativas referentes ao computador como uma entidade autônoma predizem o comportamento de uso de computadores, o que, por sua vez, prediz atitudes positivas referentes ao computador como uma ferramenta benéfica. Pressupõe-se que as atitudes em relação a computadores estão diretamente ligadas à ansiedade (ROSEN *et al.*, 1987), além de fobia e estresse no uso de computadores (BROCK; SULSKY, 1994)

Ho e Kuo (2010) relatam que pesquisas sobre atitudes em relação a computadores têm focado diferentes dimensões, tais como preferência, utilidade, facilidade, e assim por diante. Embora outros construtos tenham sido considerados como determinantes do comportamento de uso de computadores, argumenta-se que atitudes proveem maior estabilidade temporal e são menos vulneráveis a mudanças afetivas ou experienciais, oferecendo, assim, validade preditiva mais forte (MORRIS *et al.*, 2009).

2.4 RELAÇÕES ENTRE AS DIMENSÕES DO MODELO DE LIMITAÇÕES DIGITAIS

Conhecidos os elementos que compõem o modelo de limitações digitais, Bellini *et al.* (2010) destacam que eles apresentam uma relação complexa de interdependência, apresentada na Figura 3.

Figura 3 – Modelo tridimensional de limitações digitais



Fonte: Bellini *et al.* (2010, p. 30)

Nota: LC = limitação comportamental; LI = limitação cognitivo-informacional; LA = limitação de acesso.

As relações entre as formas de limitação, segundo Bellini *et al.* (2010), constituem caminhos cronológicos e causais, resumidas no Quadro 1.

Quadro 1 – Resumo das relações entre as limitações digitais

Caminho	Sequência cronológica	Sequência causal
LA → LI	Inicia com a solução satisfatória de limitações de acesso e termina com a identificação de limitações cognitivo-informacionais.	A ocorrência de condições insatisfatórias de acesso pode acarretar prejuízos cognitivos ao indivíduo.
LA → LC	Inicia com a solução satisfatória de limitações de acesso e termina com a identificação de limitações comportamentais.	Limitações de acesso podem desenvolver comportamentos contrários ao uso previsto de TICs.
LI → LC	Inicia com a solução satisfatória de limitações cognitivo-informacionais e termina com a identificação de limitações comportamentais.	Limitações cognitivo-informacionais podem fazer surgir comportamentos contrários ao uso previsto de TICs.
LC → LI	Inicia com a solução satisfatória de limitações comportamentais e termina com a identificação de limitações cognitivo-informacionais.	Limitações comportamentais podem restringir o desenvolvimento cognitivo-informacional em relação às TICs.
LC → LA	Inicia com a solução satisfatória de limitações comportamentais e termina	Limitações comportamentais podem restringir o acesso do indivíduo às

	com a identificação de limitações de acesso.	TICs.
--	--	-------

Fonte: elaboração da autora, adaptado de Bellini *et al.* (2010)

O modelo não prevê uma relação partindo da limitação cognitivo-informacional para a limitação de acesso (LI $\rightarrow$ LA), pois se entende que, para que a LI seja identificada, é necessário haver algum nível de LA.

Outros modelos identificados na literatura, que englobam parte das relações propostas por Bellini *et al.* (2010), são o de Donat *et al.* (2009) e Wei *et al.* (2011). Ambos são constituídos de três dimensões, embora as dimensões sejam diferentes nos dois modelos, e apresentem relações lineares entre elas.

No modelo de Donat *et al.* (2009), o comportamento de uso é previsto pela atitude em relação à Internet, entendida como a predisposição de um indivíduo para reagir de maneira favorável ou desfavorável à Internet, que influencia tanto a adoção quanto o aprendizado de como usar essa tecnologia. Os autores não consideram a influência da limitação de acesso sobre o desenvolvimento de habilidades. Tanto que, em seu estudo, buscam entender o não-uso por aqueles que já possuem acesso, considerando apenas a influência das atitudes sobre as habilidades.

Por sua vez, o modelo de Wei *et al.* (2011) recomenda que a ausência de acesso leva à ausência de capacidade, que leva à ausência de resultados de aprendizagem ou de produtividade, dependendo do contexto de uso de TICs. Para os autores, as habilidades para o uso de computadores são avaliadas a partir da autoeficácia em computadores, que corresponde às crenças que um indivíduo possui quanto a sua capacidade para usar computadores.

Assim, o modelo de Bellini *et al.* (2010) mostra-se complementar aos modelos de Donat *et al.* (2009) e Wei *et al.* (2011).

2.5 USO DE TICs NO SETOR PÚBLICO

A reforma do Estado, com a modernização da gestão pública e a necessidade de maior eficiência, tem sido apontada como uma razão para que organizações do setor público tenham inserido as TICs, tanto para a melhoria de processos operacionais e administrativos quanto para a oferta de serviços eletrônicos aos cidadãos (DINIZ *et al.*, 2009). Dias (2008) afirma que pesquisadores na área de reforma do setor público frequentemente ignoram a influência das TICs

nos governos, seja considerando-as como parte do contexto geral, seja simplesmente deixando de mencioná-las. A autora acrescenta que os pesquisadores especializados na área de sistemas de informação referem-se às TICs como viabilizadoras das reformas na administração pública, ou até mesmo como essenciais a elas. Conforme Colla e Cunha (2011, p. 1) expõem,

ainda que não haja consenso sobre o assunto, para alguns autores, as TICs são um elemento estratégico para a modernização e o aumento da eficiência dos governos, de quem a sociedade tem exigido mais transparência, melhores serviços e oportunidade para participação na tomada de decisão pública.

O governo eletrônico (*e-government*) é definido por West (2005, p. 1) como “uso da Internet e outros dispositivos digitais pelo setor público, para entregar serviços, informações e a própria democracia”. De modo geral, autoridades públicas têm investido somas significantes em governo eletrônico para habilitar a entrega de serviços eletrônicos, tendo em vista o potencial de melhora na qualidade do serviço e na redução de custos (BARTH; VEIT, 2011). Esses serviços podem ser usados tanto por cidadãos em suas residências quanto por funcionários dos órgãos públicos, como parte de sua rotina de trabalho ou como usuários de sistemas baseados na Internet.

Kraemer e Dedrick (1997) destacam a existência de um debate contínuo sobre os ganhos de produtividade alcançados pelos investimentos em TICs. Para eles, a aplicação de TICs *per se* não resulta em ganho de produtividade e, para alcançar o potencial das TICs, tanto os fatores humanos quanto técnicos devem ser levados em conta em projetos de processos de trabalho. Heintze e Bretschneider (2000) alegam que as medidas de desempenho organizacional, esperadas pela implementação de TICs, não são idênticas em todos os setores. Acrescem a isso o fato de que organizações públicas raramente produzem resultados ou saídas tangíveis, o que torna a mensuração do desempenho, nessas organizações, extremamente difícil. Entretanto, Ribeiro (2005) cita que uma das principais tendências promovidas pela prática do modelo gerencial por parte das organizações públicas é a ampla introdução de mecanismos de avaliação de desempenho individual e de resultados organizacionais.

De acordo com Wescott *et al.* (2001), as TICs têm sido aplicadas a uma ampla gama de serviços públicos, visando dois objetivos: alcançar maiores avanços

em velocidade de resposta, eficiência e acessibilidade aos serviços públicos e trazer o governo para mais perto dos cidadãos. Por sua vez, Ribeiro (2005) afirma que o uso das TICs no setor público é explorado em várias dimensões: como recurso tecnológico; comunicacional; de prestação de serviço; como dispositivo informacional; para a democracia eletrônica; e outras.

Os benefícios potenciais das TICs ao setor público, apresentados por Wescott *et al.* (2001), são: diminuição dos custos administrativos; respostas mais rápidas e precisas às requisições e consultas; acesso a todos os departamentos e níveis do governo, a partir de qualquer localização; melhor capacidade de governança; assistência a economias locais e nacionais, por facilitar a interface entre governo e empresas; e meios adicionais para *feedback* do público.

As diferenças de implementação de TICs entre organizações públicas e privadas sugerem, conforme Heintze e Bretchneider (2000), que as TICs afetam agentes públicos e organizações privadas de maneiras diferentes. Os dirigentes políticos têm plena consciência de que o futuro das nações será condicionado pela forma e amplitude com que as novas tecnologias de informação e de comunicação serão assimiladas, conforme o êxito e a rapidez dessa absorção (RODRIGUES *et al.*, 2003). Porém, comparativamente ao setor privado, Kamal (2006) expõe que o setor público introduz TICs de modo reativo, o que pode estar relacionado à burocracia ainda vigente e à cultura pertinentes ao setor.

Para Rainey (2009), as características burocráticas e os contextos políticos em que se inserem os órgãos governamentais, além de provocar desaceleração, podem até mesmo impedir a adoção de TICs. Diniz *et al.* (2009) acrescentam que a adoção de TICs por parte do setor público deve-se a alguns fatores, alguns dos quais refletem essa ação reativa, tais como: uso intensivo de TICs por cidadãos, organizações privadas e não governamentais (ONGs); migração da informação baseada em papel para mídias eletrônicas e serviços *online*; e avanço e universalização da infraestrutura pública de telecomunicações e Internet.

Algumas das diferenças das organizações públicas para as privadas, citadas por Caudle *et al.* (1991) são: menor exposição ao mercado, o que resulta em menos incentivo para produtividade e efetividade e menor disponibilidade de informação do mercado; mais restrições legais e formais; maior influência política; escopo maior de preocupação e significância das ações de interesse público; maior expectativa de que os funcionários públicos ajam de maneira justa, responsável e honesta; gestores

com menos autonomia para a tomada de decisões, menos autoridade sobre os subordinados, maior relutância para delegar; menor satisfação com o trabalho e comprometimento organizacional; múltiplos objetivos, muitos dos quais são intangíveis ou conflitantes uns com os outros. Essas diferenças podem também refletir em diferenças no comportamento de uso de TICs no setor público e no privado.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A escassez de estudos que associem explicitamente características de acesso, conforme tratado na seção 2.2.1 deste trabalho, e o comportamento de *cyberslacking* convidam à realização de um levantamento de caráter exploratório, pois, segundo estabelecem Sampieri *et al.* (1991, p. 59), “os estudos exploratórios efetuam-se, normalmente, quando o objetivo é examinar um tema ou problema de investigação pouco estudado, ou que não tenha sido abordado antes”. Gil (2002) acrescenta que essas pesquisas envolvem: um levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e análise de exemplos que estimulem a compreensão.

A abordagem da presente pesquisa é predominantemente qualitativa, cujas características expostas por Creswell (2007b), são: a coleta de dados ocorre em cenário natural, onde os participantes experienciam o problema estudado; o pesquisador é um instrumento-chave na coleta de dados; a análise de dados é indutiva, organizando os dados em unidades de informação mais abstratas; buscam-se os significados que os participantes dão ao problema; o desenho da pesquisa é emergente, já que todas as fases do processo podem mudar depois que o pesquisador entra em campo e começa a coletar os dados; a investigação é interpretativa; e o relato é holístico, em que o pesquisador busca desenvolver uma figura complexa do problema.

Como estratégia de investigação, optou-se pela pesquisa de campo, caracterizada pela “presença prolongada do investigador nos contextos sociais em estudo e contato direto com as pessoas e as situações” (COSTA, 1990, p. 129). A técnica de coleta de dados foi a observação-participante, a qual requer algum grau de participação social para documentar ou registrar o curso dos eventos (PREISSLE; GRANT, 2004). Nesse tipo de pesquisa, o pesquisador pode assumir quatro papéis: a completa participação, o participante como observador, o observador como participante e o completo observador (GOLD *apud* PREISSLE; GRANT, 2004). Essa estratégia foi considerada apropriada pela experiência direta da pesquisadora no contexto de estudo, optando-se pelo papel de participante como

observadora, considerando que a pesquisadora é funcionária da universidade que constituiu o contexto da pesquisa.

Em seguida, são descritos as características do contexto da pesquisa, a seleção dos participantes e os instrumentos e processo de coleta de dados.

3.2 CONTEXTO DA PESQUISA

A Universidade Federal da Paraíba (UFPB) é uma Instituição Federal de Ensino Superior, criada em 1955, quando ainda não pertencia ao rol de instituições federais e chamava-se Universidade da Paraíba. Após a federalização, passou a incorporar as estruturas universitárias de João Pessoa e de Campina Grande, e, posteriormente, desenvolveu-se uma crescente estrutura *multicampi*, com atuação em sete cidades diferentes: João Pessoa, Campina Grande, Areia, Bananeiras, Patos, Sousa e Cajazeiras. Isso requereu, para o seu funcionamento, uma complexa estrutura administrativa.

Em 2002, houve o desmembramento dos *campi* de Campina Grande, Cajazeiras, Patos e Sousa. Atualmente, a UFPB é composta de quatro *campi*: João Pessoa (*Campus I*), Areia (*Campus II*), Bananeiras (*Campus III*) e Litoral Norte (*Campus IV*), este abrangendo as cidades de Rio Tinto e Mamanguape.

A UFPB desenvolve atividades acadêmicas de ensino, pesquisa e extensão. Em abril de 2010, contava com um corpo de servidores ativos composto de 1940 docentes e 3724 técnico-administrativos, referentes aos quatro *campi*. No *Campus I*, local em que se concentrou a corrente pesquisa, a composição dos servidores ativos era de 1678 docentes e 3352 técnico-administrativos, também em abril de 2010.

No que concerne às TICs, no seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) para o triênio 2009-2012 (UFPB, 2010), a UFPB incluiu a *Gestão e o Sistema de Informação* (GSI) como uma das frentes estratégicas para seu desenvolvimento e para a sustentabilidade do atual processo de expansão em larga escala. A UFPB considera de extrema relevância a disseminação e o apoio às atividades relacionadas à implantação e utilização das tecnologias da informação para um modelo de gestão da informação eficiente. Como pré-requisito para o Desenvolvimento Institucional da Gestão da Informação, faz-se necessária a modernização do Sistema de Informação da UFPB. Uma das implicações é a ampliação da capacidade de processamento e de armazenamento de dados.

A UFPB pretende investir no aumento da velocidade de conexão e no aumento da segurança da rede, para reduzir o número de *spams*, de vírus e dos ataques à rede e aos sistemas da instituição. Além disso, está prevista a disponibilidade de acesso à rede sem fio da UFPB a todos os usuários, por meio de senhas, para evitar ataques e congestionamentos na rede principal do *backbone*.

Diante dessas intenções de investimentos em TICs, cabe investigar como ocorre o comportamento de *cyberslacking* na UFPB, tendo-se em conta o potencial de mau uso da infraestrutura tecnológica, para que sejam explicitados aspectos críticos que sirvam para orientar ações gerenciais no sentido de minimizar prejuízos advindos desse comportamento. A pesquisa foi realizada no *Campus I* por ser o de maior concentração de servidores e pelo acesso facilitado pela inserção da pesquisadora no local.

As informações apresentadas nesta seção foram extraídas do Plano de Desenvolvimento Institucional da UFPB para o triênio 2009-2012 (UFPB, 2010).

3.3 SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Os indivíduos de interesse desta pesquisa são servidores da UFPB que exercem funções administrativas. Previamente, pretendeu-se realizar um estudo comparativo entre setores com características de acesso bastante discrepantes, para que fossem coletados dados mais detalhados sobre o acesso e o comportamento. Assim, no início do mês de maio de 2012, foram contatados os responsáveis pelos setores, solicitando autorização para a realização da pesquisa.

O contato com os participantes da pesquisa iniciou em 10 de maio de 2012. A princípio, a pesquisadora abordou pessoalmente indivíduos em seus setores de trabalho, com breve exposição sobre os interesses e etapas do estudo, seguida de solicitação para participar da pesquisa, ressaltando a voluntariedade da participação. Nesta etapa, identificaram-se algumas dificuldades para a seleção, demonstradas pelo não-interesse de imediato em participar, em alguns casos. Em outros, alguns indivíduos julgaram-se fora do perfil da pesquisa, alegando não fazerem uso da Internet para fins pessoais durante a jornada de trabalho. Ressalta-se que aqueles que não usam a Internet para fins pessoais no trabalho também são do interesse desta pesquisa, a fim de obter deles a razão do não-uso. Assim, pressupondo o caráter controverso do tema de pesquisa, o que inibiria a participação de indivíduos

sem contato prévio com a pesquisadora em outras situações (profissionais, acadêmicas ou sociais), optou-se pela abordagem a indivíduos com quem já houve um convívio mais próximo, de modo que uma relação de confiança mínima já tenha sido estabelecida.

A cada participante, foi fornecido um termo de consentimento livre e esclarecido, com apresentação da pesquisadora e dos propósitos da pesquisa, para que os participantes fornecessem sua anuência à realização da pesquisa. A seleção dos participantes procurou contemplar características que permitissem a inclusão de variados indivíduos segundo a idade, o tempo de serviço, o gênero, o tipo de atividade e o setor de trabalho. O número de participantes não foi definido *a priori*, mas, privilegiando o critério de proximidade com a pesquisadora, chegou-se a um grupo de nove participantes, caracterizando uma amostragem por acessibilidade.

Apesar de o critério da proximidade ter sido preponderante para a obtenção de informações relevantes, foi dada preferência à heterogeneidade do grupo, de modo que participantes mais próximos foram preteridos, para evitar a predominância de pessoas de um mesmo setor, por exemplo. Quando ocorreu a abordagem a pessoas de um mesmo setor, foram observadas características que as diferenciavam, como gênero, turno de trabalho ou tipo de atividade.

3.4 INSTRUMENTOS E PROCESSO DE COLETA DE DADOS

A elaboração dos instrumentos seguiu a orientação dos objetivos da pesquisa, de modo a obter dados a partir do relato dos participantes quanto a satisfação/insatisfação com os fatores físicos e psicossociais de seu ambiente de trabalho, problemas físicos acarretados pelo trabalho com computador, e o uso que fazem da Internet para fins pessoais, durante a jornada de trabalho. Foram utilizados três questionários autoaplicados e uma entrevista complementar.

Os dados coletados por meio dos questionários objetivaram apenas prover um panorama dos sujeitos de pesquisa quanto aos itens investigados, a fim de identificar possíveis influências ao comportamento de *cyberslacking*, a serem esclarecidas por meio da entrevista. Optou-se por separar os questionários por temas, conforme esclarecido em seguida.

O Questionário 1 (ANEXO A), intitulado “Verificação da Satisfação com as Condições Gerais de Acesso”, foi elaborado com base nos trabalhos de Linden

(1999) e Machado (2004). Esses trabalhos objetivaram descobrir itens de demandas ergonômicas, que são as necessidades identificadas nas atividades do trabalho, em escritórios informatizados e na Vara da Justiça do Trabalho do TRT da 4ª Região, respectivamente, com a finalidade de propor soluções ergonômicas. Ambos utilizaram o método de *design* macroergonômico, que é composto de sete etapas. As etapas que permitem a identificação dos itens de demanda ergonômica consistem em: coleta organizada de informações junto a uma amostra significativa de empregados, em que eles mesmos expressam os itens a serem atendidos; priorização dos itens, segundo critérios de frequência, ordem de menção, etc., formando um *ranking*; e incorporação da opinião de especialistas, com o objetivo de corrigir distorções apresentadas no *ranking*, assim como incorporação de itens não identificados pelo usuário, mas que são pertinentes.

Linden (1999) identificou 14 itens e Machado (2004), 37. Os itens compuseram seus questionários, aplicados nos respectivos contextos daqueles estudos, a fim de determinar o nível de satisfação dos empregados para cada item. A opinião dos sujeitos foi aferida por meio de uma escala de avaliação contínua, representada por uma linha de 15 centímetros, em que a extremidade esquerda correspondeu à insatisfação e a direita, à satisfação.

Esses 51 itens foram analisados para a elaboração do Questionário 1, observando quais deles correspondiam a condições gerais de acesso, incluindo elementos do ambiente, dos equipamentos e mobiliário e da organização do trabalho. Foram identificadas as sobreposições e as coerências com o contexto estudado. Julgou-se apropriado usar os itens identificados nesses estudos pelas semelhanças dos tipos de trabalho analisados com o contexto da corrente pesquisa. Ressalta-se que, primeiramente, foi realizada uma busca por instrumento validado, que correspondesse ao objetivo desta pesquisa, sem êxito. Também se cogitou a realização das etapas citadas do método de *design* macroergonômico, para a identificação de itens que correspondessem à realidade da UFPB, o que foi descartado pelas demandas de tempo e do número de participantes necessários.

Foram priorizados os itens julgados pertinentes ao contexto da pesquisa, chegando ao número de 19. Para avaliar o nível de satisfação desses itens, a escala de avaliação contínua, usada tanto por Linden (1999) quanto por Machado (2004), foi substituída por uma escala do tipo Likert de 7 pontos. Para contemplar itens particulares de cada setor, foi acrescentada uma pergunta aberta, para que os

participantes expusessem algum item relevante que não tivesse sido mencionado na lista ou para esclarecimentos.

O Quadro 2 apresenta os itens agrupados segundo o tipo de condição de acesso e respectivas fontes.

Quadro 2 – Itens das Condições Gerais de Acesso

Tipo de Condição de Acesso	Itens	Fonte
Ambiente	Temperatura e qualidade do ar no seu espaço de trabalho.	Linden (1999) Machado (2004)
	Iluminação em seu ambiente de trabalho.	Linden (1999) Machado (2004)
	Nível de ruído em seu ambiente de trabalho.	Linden (1999) Machado (2004)
	Aparência de seu ambiente, considerando arquitetura e mobiliário.	Linden (1999)
	Serviços de apoio de que você dispõe, como banheiro e áreas de lazer e convivência nos intervalos do trabalho.	Linden (1999)
	Espaço físico (área disponível) para você trabalhar.	Machado (2004)
	Limpeza e arrumação do seu local de trabalho.	Machado (2004)
Equipamentos e mobiliário	Sua postura de trabalho com o computador, considerando posição do equipamento, apoio para digitação.	Linden (1999)
	Espaço que você dispõe na mesa para o seu trabalho.	Linden (1999)
	Local para guardar documentos em uso.	Linden (1999)
	Qualidade dos materiais e equipamentos utilizados no desempenho de suas atividades.	Machado (2004)
	Número de computadores disponíveis.	Machado (2004)
	Tipo de mesa do trabalho.	Machado (2004)
	Tipo de cadeira do trabalho.	Machado (2004)
Organização do trabalho	Adequação do arranjo físico ao fluxo de trabalho do seu setor.	Linden (1999)
	Comunicação com áreas externas.	Linden (1999)
	Privacidade para a realização do seu trabalho.	Linden (1999)
	Ritmo de trabalho.	Machado (2004)
	Volume de trabalho.	Machado (2004)

O Questionário 2 (ANEXO B), intitulado “Dados Socioprofissionais e Verificação de Sintomas”, foi elaborado com base no *Computer Work Station Questionnaire* (CWSQ), de Hochanadel (1995). As questões 1, 2 e 3 foram retiradas da seção “*Work Conditions & Habits*”; as questões 4 e 5, da seção “*Symptoms or Problems*”. A questão 4 foi adaptada para abranger outras partes do corpo, citadas por Brewer *et al.* (2006), Adeyemi (2010), Patussi (2005), Singh e Wadhwa (2006).

O CWSQ foi aplicado em uma grande corporação americana, junto a vinte mil empregados, com o retorno de 3326 questionários respondidos, com o intuito de

desenvolver soluções ergonômicas para estações de trabalho com computador. Para a corrente pesquisa, foram retiradas as questões consideradas pertinentes: o tempo gasto usando computador no trabalho; a existência ou não de pausas durante o trabalho com computador; o tempo, ao longo da vida profissional, em que tem sido usado o computador para o trabalho; a identificação de problemas físicos acarretados pelo trabalho; e a influência dos problemas físicos no desempenho do trabalho. Com isso, pretendeu-se verificar associações entre o trabalho com computador e a presença de problemas físicos e se estes afetam o desempenho no trabalho. A presença de dores em parte(s) do corpo pode representar impedimento à capacidade plena do empregado para a realização de atividades no computador.

No Questionário 2, foram incluídas questões socioprofissionais, para caracterizar o perfil dos participantes e para obter informação que permitisse contato posterior, se necessário. São elas: nome, idade, sexo, escolaridade, departamento, cargo, ramal, tempo de trabalho no cargo e carga horária. Apesar do registro do nome, seu objetivo foi apenas para identificar situações específicas de cada participante, preservando o anonimato ao relatar os dados.

O Questionário 3 (ANEXO C), intitulado “Verificação do Uso da Internet no Trabalho para Fins Pessoais”, objetivou identificar a necessidade de computador e Internet com fins funcionais (questões 1 e 2), o nível de uso da Internet para fins pessoais durante o horário de trabalho (questão 3), de acordo com algumas categorias de *websites*, retiradas de Lim *et al.* (2002, p. 68), e em que extensão esse uso afeta o desempenho no trabalho (questão 4). Essas questões propõem caracterizar o *cyberslacking* como limitação comportamental, entre os participantes. Lembra-se que as limitações digitais referenciam um uso de TICs que se distancia, em algum nível, do uso pretendido. Questões complementares foram inseridas como possíveis fatores que afetariam o uso da Internet com propósitos particulares, como a existência de alguma política de uso da Internet no trabalho (questão 5), com base em Messarra *et al.* (2011), e a existência de acesso à Internet em casa (questão 6).

Além dos três questionários, foi realizada uma entrevista semiestruturada com cada participante, visando a complementar dados fornecidos por meio dos questionários e elucidar aspectos não previstos neles, além de possibilitar a identificação de semelhanças entre suas percepções e o que propõe a literatura. Segundo relata Gil (1987, p. 113), “a entrevista é bastante adequada para a obtenção do que as pessoas sabem, creem, esperam, sentem ou desejam,

pretendem fazer, fazem ou fizeram, bem como acerca das suas explicações ou razões a respeito das coisas precedentes”. A entrevista semiestruturada foi escolhida por permitir alguma flexibilidade em sua aplicação, considerando particularidades que emergem no decorrer da entrevista. O termo “*cyberslacking*” foi substituído no questionário e na entrevista pela expressão “uso da Internet para fins pessoais”, a fim de facilitar o entendimento do entrevistado.

A primeira pergunta da entrevista (“Em que situações você costuma usar a Internet para fins pessoais, durante a jornada de trabalho?”) visou a obter dos participantes a caracterização espontânea e abrangente dos momentos em que eles usam a Internet para fins pessoais, se há um momento propício e quais aspectos estão associados a esse momento.

Na segunda pergunta (“O que você considera como impedimentos, no seu caso, ao uso da Internet para fins pessoais, durante a jornada de trabalho?”), objetivou-se que os participantes manifestassem motivos para evitar o uso.

A terceira pergunta (“Por que você considera que o uso que faz da Internet afeta bastante/afeta parcialmente/afeta minimamente/não afeta seu desempenho no trabalho?”) pretendeu que os participantes expressassem expectativas de desempenho e características da organização do trabalho que permitissem concluir sobre as influências do *cyberslacking* no desempenho.

A quarta pergunta (“Em organizações privadas, o uso da Internet para fins pessoais, durante o horário de trabalho é visto como problemático, por trazer consequências negativas. Você acha que, no contexto da UFPB, isso pode ser considerado um problema? Por quê?”) objetivou trazer o entrevistado à reflexão sobre outras pessoas, ou do próprio setor, ou de outros setores com os quais interage, de modo a entender se este comportamento é percebido como um problema para a UFPB e que consequências negativas específicas são experimentadas pela instituição.

O uso da entrevista foi considerado apropriado por sua utilidade quando os participantes não podem ser observados diretamente. Porém, algumas desvantagens estão associadas a este tipo de coleta dados, como: informações filtradas pelas visões dos entrevistados; informações em um local designado, e não no cenário natural de campo; viés nas respostas provocado pela presença dos pesquisadores; e as pessoas não serem igualmente articuladas e perceptivas.

O período de coleta de dados foi de 15 de maio de 2012 a 14 de junho de 2012. Os três questionários foram disponibilizados ao mesmo tempo, mas respondidos em momento diferente da entrevista, com a exceção de dois participantes, respeitando a disponibilidade de tempo, já que a maioria das abordagens para a aplicação foi feita no ambiente de trabalho, durante o turno de trabalho, e para evitar um tempo prolongado pelas respostas em sequência aos questionários e à entrevista. Buscou-se um local reservado para a realização da entrevista, de modo a evitar inibição e constrangimento pelo conteúdo da fala. O registro das entrevistas foi feito por meio de gravador, com consentimento dos participantes.

No momento da entrevista, foi possível perceber que os participantes com maior proximidade com a pesquisadora sentiram-se mais à vontade, demonstrando maior eloquência em suas opiniões. A duração das entrevistas foi, em média, de 25 minutos.

3.5 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS

As respostas aos três questionários foram tabuladas em uma planilha de dados, para a análise descritiva. Dado o reduzido tamanho da amostra, não houve pretensão de buscar generalizações. Por sua vez, as entrevistas foram analisadas segundo a técnica de análise de conteúdo, cuja definição exposta em Berg (2001, p. 240) estabelece se tratar de “qualquer técnica para fazer inferências, pela identificação sistemática e objetiva de características especiais das mensagens”. Pelo caráter exploratório do presente estudo, Bardin (1977, p. 30) orienta que “a análise de conteúdo enriquece a tentativa exploratória, aumenta a propensão à descoberta”.

A análise de conteúdo foi escolhida para descobrir, a partir das falas dos entrevistados, as influências das condições de acesso sobre o *cyberslacking*, ou outras influências preponderantes. Optou-se pela análise categorial, em que é feito um desmembramento do texto em unidades que formarão categorias, segundo reagrupamentos analógicos (BARDIN, 1977).

Para Berg (2001), as unidades de análise podem ser palavras ou termos, temas, pessoas, parágrafos, itens, conceitos e semânticas. No caso da presente

pesquisa, as unidades escolhidas para análise foram temas, esclarecidos pelo autor como sentenças simples, sequências de palavras com um sujeito e um predicado.

De acordo com Vala (1990), as categorias são os elementos-chave do código. Nesse sentido, conforme esclarece Creswell (2007a), a codificação visa a organizar materiais em “grupos” antes de dar algum sentido a esses “grupos”. Foi escolhido o critério semântico de categorização, tendo em vista o agrupamento dos registros de conteúdo sobre um mesmo tema (BARDIN, 1977). O conjunto inicial de categorias em geral é reexaminado e modificado sucessivamente, com vista em obter ideais mais abrangentes e significativos (GIL, 2002).

A análise de conteúdo pode ser abordada quantitativamente ou qualitativamente. Na análise quantitativa, busca-se a frequência de certas características do conteúdo. Na análise qualitativa, observa-se a presença ou a ausência de uma determinada característica ou de um conjunto de características identificado no fragmento da mensagem em consideração (BARDIN, 1977). Os dados foram analisados qualitativamente.

Para a operacionalização da análise, o conteúdo gravado foi integralmente transcrito em um editor de textos, em arquivos diferentes para cada participante, e, posteriormente, editado. Gillham (2005) atenta para as diferenças dos discursos falado e escrito. O primeiro caso, segundo o autor, é caracterizado por recursos retóricos, como repetições sobre um ponto-chave, comentários elaborados e reações rápidas. Assim, o autor sugere que o texto transcrito seja reduzido aos pontos-chave para posterior categorização dos elementos substanciais. Foram eliminadas expressões repetidas, incompletas e comentários não relacionados ao conteúdo da pesquisa.

Na etapa seguinte, cada uma das transcrições editadas foi lida, destacando-se as sentenças relevantes, das quais se derivaram categorias de classificação preliminares. As categorias foram definidas com base no conteúdo das sentenças de cada entrevista e listadas em um editor de texto. Posteriormente, a lista inicial foi revisada para identificar sobreposições e tópicos relacionados entre si, para elaboração de uma lista definitiva, observando os critérios de exaustividade e exclusividade, segundo os quais todas as unidades de análise devem ser colocadas em uma categoria e uma mesma unidade de análise cabe em apenas uma categoria (VALE, 1990). As categorias foram agrupadas nos seguintes temas: *cyberslacking* entre os participantes, influências do *cyberslacking* no desempenho dos

participantes e *cyberslacking* na UFPB. O Quadro 3 expõe os temas e categorias de análise.

Quadro – Temas e categorias de análise

Temas	Categorias
<i>Cyberslacking</i> entre os participantes	1. Elementos que favorecem o <i>cyberslacking</i> entre os participantes
	2. Elementos que desfavorecem o <i>cyberslacking</i> entre os participantes
	3. Elementos indiferentes ao <i>cyberslacking</i> entre os participantes
Influências do <i>cyberslacking</i> no desempenho dos participantes	4. Influência neutra no desempenho
	5. Influência positiva no desempenho
	6. Influência negativa no desempenho
<i>Cyberslacking</i> na UFPB	7. Elementos que favorecem o <i>cyberslacking</i> na UFPB
	8. Elementos que desfavorecem o <i>cyberslacking</i> na UFPB
	9. Sugestões para limitar o <i>cyberslacking</i>

Fonte: elaboração própria, 2012

Após a definição da lista final de categorias, todas as entrevistas foram relidas e codificadas, agrupando-se os trechos relativos a uma mesma categoria em um editor de textos, separados por participante (P1, P2, ..., P9), para que se procedesse a interpretação. Os resultados encontram-se na seção seguinte.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção, apresentam-se os principais resultados obtidos na pesquisa e sua análise, subdivididos da seguinte forma: primeiro, expõe-se o perfil do grupo pesquisado; em seguida, são analisados os questionários utilizando estatística descritiva; por fim, é realizada a análise das entrevistas.

4.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Os participantes da pesquisa foram caracterizados segundo idade, sexo, escolaridade, tempo de trabalho no cargo e carga horária. Desta forma, resumem-se os dados:

- Idade: varia de 25 a 58 anos.
- Sexo: o grupo é composto de 5 homens e 4 mulheres.
- Escolaridade: 1 participante possui ensino médio completo, 2 participantes possuem graduação completa e 6 participantes possuem pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado).
- Tempo de trabalho no cargo: varia de 1 a 33 anos.
- Carga horária: 6 participantes trabalham durante 6 horas por dia e 3 participantes, 8 horas por dia.

Com o intuito de compor um grupo heterogêneo, buscou-se o equilíbrio no número de participantes dos sexos masculino e feminino, mas que se diferenciasssem, principalmente, pela idade e pelo tempo de trabalho no cargo, a fim de abranger várias gerações de servidores. Para manter o anonimato dos participantes, foram atribuídas as identidades P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8 e P9 a serem referenciadas doravante.

4.2 RESULTADOS E ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS

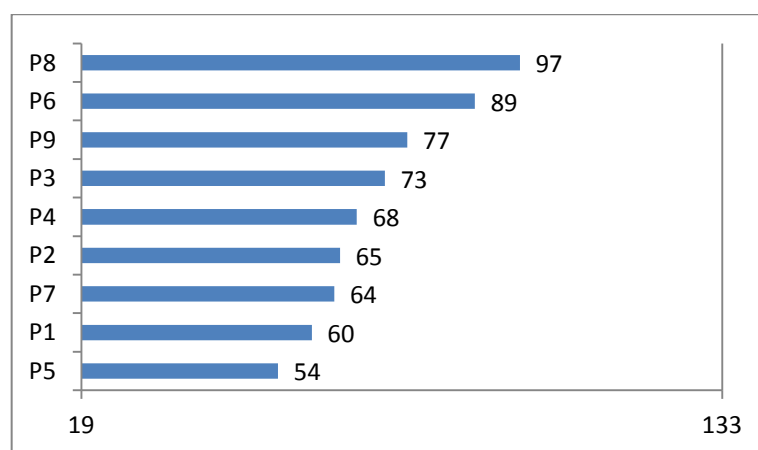
4.2.1 Análise da Satisfação com as Condições Gerais de Acesso às TICs

A verificação do nível de satisfação dos participantes com as condições gerais de acesso às TICs levam em conta os argumentos de Bellini *et al.* (2010) e

Beard (2005). Para os primeiros, a ocorrência de condições insatisfatórias de acesso pode desenvolver comportamentos contrários ao uso previsto para a tecnologia. Já o segundo diz que o ambiente em que a Internet é usada pode aumentar o potencial para uso indesejado, desde que o indivíduo encontre condições satisfatórias de acesso. Beard (2005) não especifica o que entende por acesso, mas exemplifica seu argumento citando o uso no ambiente residencial como mais confortável e propenso a reter um indivíduo em atividades na Internet, além do que quanto mais esta estiver disponível, maiores as chances de uso. No presente estudo, foram consideradas questões ergonômicas relativas ao ambiente, a equipamentos e mobiliário e à organização do trabalho.

Para a análise, foram somadas as pontuações de cada participante, utilizando os valores da escala utilizada no Questionário 1: 1 – “Total insatisfação”; 2 – “Muita insatisfação”; 3 – “Alguma insatisfação”; 4 – “Indiferente”; 5 – “Alguma satisfação”; 6 – “Muita satisfação”; e 7 – “Total satisfação”. Os valores totais foram ordenados e estão apresentados no Gráfico 1, em que o eixo horizontal corresponde ao nível de satisfação e o vertical, aos respectivos participantes. A pontuação máxima do questionário é de 133 (19 x 7) e a mínima é de 19 (19 x 1).

Gráfico 1 – Classificação dos níveis de satisfação com as condições gerais de acesso



Fonte: dados da pesquisa, 2012

O Gráfico 1 mostra o nível de satisfação geral, de cada participante, sem expor o detalhamento das respostas. Para compreender esse aspecto, elaborou-se

a distribuição de frequência das respostas, conforme mostrada na Tabela 1, em seguida.

Tabela 1 – Distribuição de frequência das respostas sobre satisfação com as condições gerais

Valores da escala	Frequência	%	% Cumulativa
Total insatisfação	18	11%	11%
Muita insatisfação	20	12%	22%
Alguma insatisfação	51	30%	52%
Indiferente	13	8%	60%
Alguma satisfação	39	23%	82%
Muita insatisfação	21	12%	95%
Total satisfação	9	5%	100%
Total	171	100%	
Média	3,78		
Mediana	3		
Moda	3		
Desvio-padrão	1,70		

É possível perceber que os participantes não se limitaram a pontuar na posição intermediária da escala. A maioria das respostas (52%) concentrou-se no lado da escala correspondente à insatisfação, com preponderância da opção “Alguma insatisfação”. Apenas o P8 e o P6 apresentaram respostas majoritariamente relacionadas à satisfação (74% e 63% das respostas, respectivamente, referentes às opções 5, 6 e 7).

Como as respostas da maioria dos participantes tenderam mais para a insatisfação com as condições gerais de acesso, o Quadro 4 provê detalhamentos sobre quais itens indicaram maior insatisfação, organizados em ordem decrescente da frequência de respostas, considerando apenas os valores 1, 2 e 3 da escala. Os itens são mostrados com suas correspondentes posições no questionário.

Quadro 4 – Classificação da insatisfação em relação às condições gerais de acesso

	Total insatisfação	Muita insatisfação	Alguma insatisfação	Total
11. Aparência de seu ambiente de trabalho, considerando arquitetura e mobiliário.	3	2	3	8
9. Privacidade para a realização do seu trabalho.	2	1	5	8
12. Espaço físico (área disponível) para você trabalhar.	1	3	3	7
7. Nível de ruído em seu ambiente de trabalho.	2	1	4	7
16. Tipo de mesa do trabalho.	2	1	4	7
4. Local para guardar documentos em uso.	1	1	5	7
3. Espaço que você dispõe na mesa para o seu trabalho.	2	2	2	6
10. Serviços de apoio que você dispõe, como banheiro e áreas para lazer e convivência nos intervalos do trabalho.	2	1	3	6
2. Sua postura de trabalho com o computador, considerando posição do equipamento, apoio para digitação.	1	2	3	6
13. Limpeza e arrumação do seu local de trabalho.	0	1	5	6
1. Adequação do arranjo físico ao fluxo de trabalho do seu setor.	1	1	3	5
8. Comunicação com áreas externas.	1	1	1	3
6. Iluminação em seu ambiente de trabalho.	0	1	2	3
5. Temperatura e qualidade do ar no seu espaço de trabalho.	0	0	3	3
14. Qualidade dos materiais e equipamentos utilizados no desempenho de suas atividades.	0	0	3	3
17. Tipo de cadeira de trabalho.	0	2	0	2
18. Ritmo de trabalho.	0	0	1	1
19. Volume de trabalho.	0	0	1	1
15. Número de computadores disponíveis.	0	0	0	0

Fonte: elaboração própria, 2012

A área do Quadro 4 destacada em cinza corresponde aos itens que obtiveram respostas insatisfatórias da maioria dos participantes. Entre esses onze itens, cinco dizem respeito ao ambiente (itens 7, 10, 11, 12 e 13), quatro referem-se a equipamentos e mobiliário (itens 2, 3, 4 e 16) e dois pertencem à organização do trabalho (itens 1 e 9). Com esse resultado, é esperado que sejam potencializados os riscos de ocorrência de LER e DORTs, conforme explicado por Albuquerque (1998) e Cardoso Jr. (2006).

Em relação à pergunta aberta do Questionário 1, três participantes esclareceram sobre alguns aspectos concernentes ao ambiente de trabalho. Dois deles citaram que o setor de trabalho passa por reformas e que isso gera implicações à percepção sobre o conforto atual, mas que há expectativa de melhorias nas condições de acesso. Os participantes foram orientados a preencher o questionário de acordo com a condição atual. Outro esclarecimento foi sobre dificuldades históricas com aspectos ergonômicos, no que diz respeito essencialmente a mobiliário. Essa mesma questão histórica foi citada por outro participante, um dos que possuem maior tempo de trabalho no cargo, entre os participantes, segundo o qual, durante todo o tempo em que trabalha no setor, poucas melhorias foram providenciadas. Isso reforça o fato de o item relativo à aparência do ambiente de trabalho, considerando arquitetura e mobiliário, ser o mais insatisfatório, além de quatro dos sete itens de equipamentos e mobiliário estarem entre os mais insatisfatórios.

Em resumo, o grupo estudado é predominantemente insatisfeito com as condições gerais de acesso, o que pode ter reflexo na presença de sintomas físicos e no uso da Internet para fins pessoais

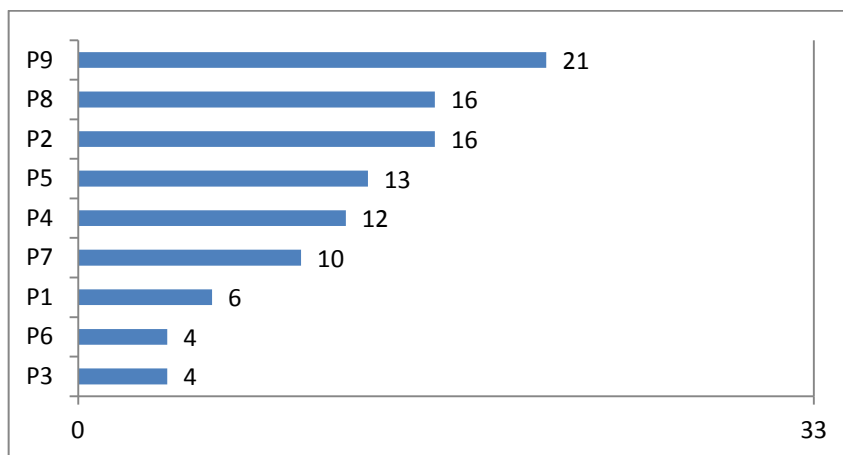
4.2.2 Análise dos Sintomas Físicos

A questão central do Questionário 2 é a verificação de dores, tensões, formigamentos ou irritações em partes do corpo, decorrentes do uso do computador no trabalho. As demais questões visam a associar, sem estabelecer causalidade, os sintomas físicos com o tempo que o participante passa no computador em um turno de trabalho, o trabalho contínuo ou intermitente e há quanto tempo tem sido usado o computador para o trabalho, ao longo da vida profissional. Além disso, pretende-se verificar se os sintomas afetam o desempenho no trabalho.

Para a análise, foram atribuídas pontuações às frequências dos sintomas físicos, marcadas na questão 4, da seguinte maneira: 0 – “Nunca”; 1 – “Algumas vezes no mês”; 2 – “Algumas vezes na semana”; e 3 – “Diariamente”. Os valores foram somados, tornando possível gerar uma classificação com base no nível de sintomas físicos de cada participante. A pontuação máxima do questionário é de 33 (11 x 3) e a mínima é de 0 (11 x 0). O Gráfico 2 mostra essa classificação, em que o

eixo horizontal representa o nível de sintomas e o eixo vertical representa os participantes classificados em ordem crescente do nível de sintomas.

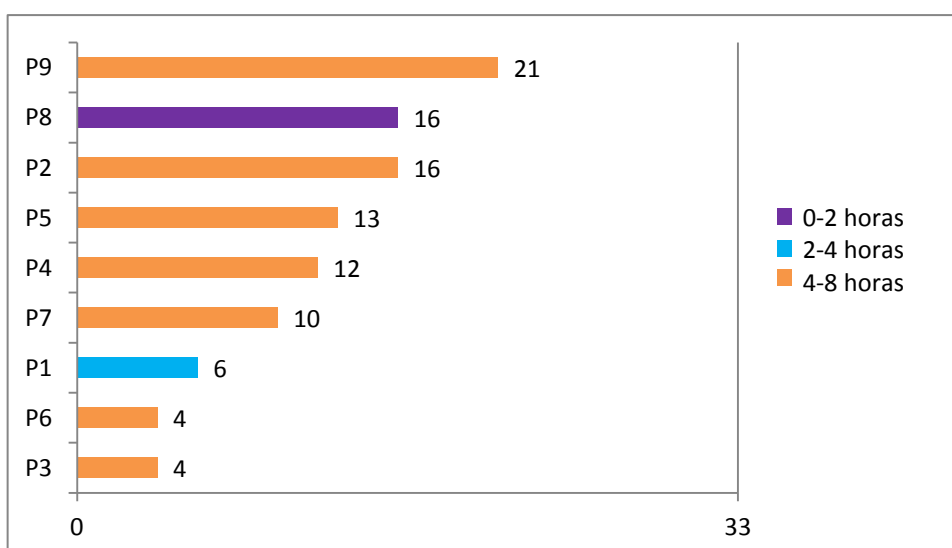
Gráfico 2 – Classificação dos níveis de sintomas



Fonte: dados da pesquisa, 2012

A partir do Gráfico 2, foi possível derivar as associações sugeridas anteriormente. No Gráfico 3, apresentam-se as barras de níveis de sintomas em cores correspondentes à quantidade de tempo gasto usando o computador no trabalho, em média, segundo indicado pela legenda.

Gráfico 3 – Níveis de sintomas físicos e tempo de uso, em horas, do computador no trabalho

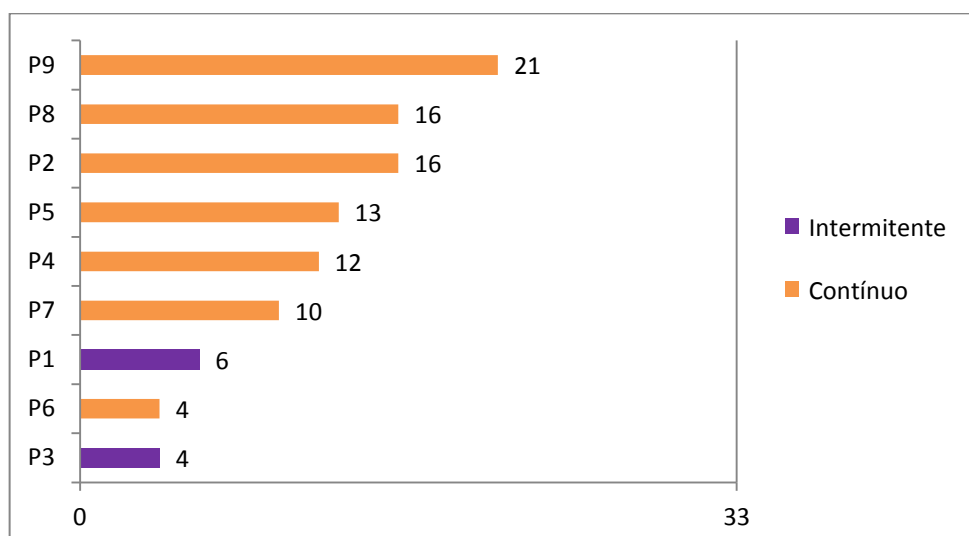


Fonte: dados da pesquisa, 2012

Para que fosse identificada uma associação entre o número de horas de trabalho com computador e o nível de sintomas físicos, esperava-se que os menores níveis correspondessem a menos horas de trabalho, o que não é percebido no gráfico, em que 7 dos 9 participantes trabalham de 4 a 8 horas por dia com computador e ocupam níveis extremos e intermediários do gráfico. O P8, por exemplo, é o que menos opera o computador no trabalho e apresenta o segundo maior nível de sintomas. É possível que os participantes nos menores níveis possuam melhores condições de acesso ou menos tempo, em anos, de trabalho com computador, ou realizem mais pausas do que aqueles que ocupam os maiores níveis, além de outros fatores que não foram investigados.

Seguindo a mesma lógica do Gráfico 3, o Gráfico 4 apresenta os níveis de sintomas físicos nas cores correspondentes ao uso contínuo ou intermitente do computador, durante o turno de trabalho.

Gráfico 4 – Níveis de sintomas físicos e uso contínuo ou intermitente do computador no trabalho

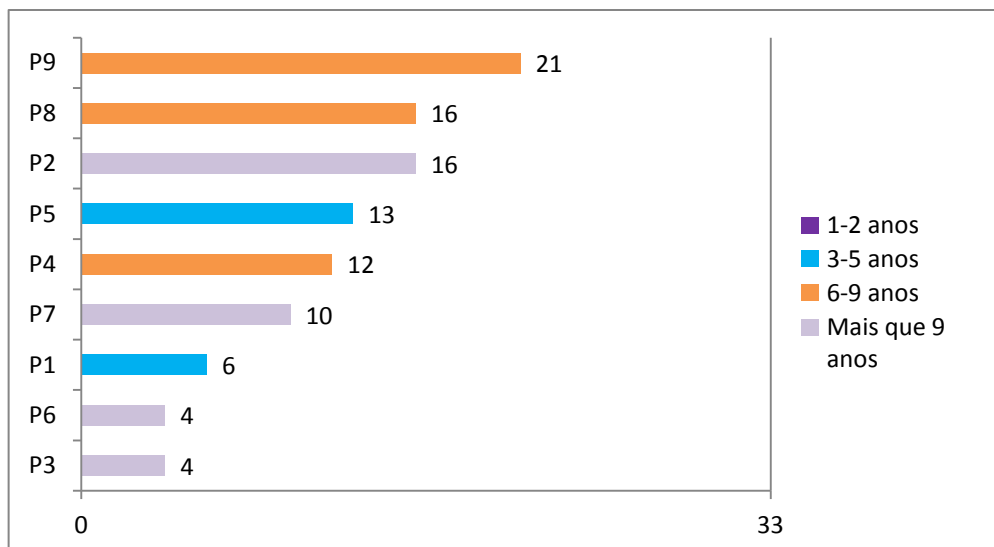


Fonte: dados da pesquisa, 2012

Neste caso, é possível perceber uma associação, tendo em vista que os níveis mais baixos de sintomas físicos são de pessoas que fazem uso intermitente do computador, com exceção de P6. Esse resultado acompanha a tendência exposta por Hochanadel (1995), em que os sintomas são mais propensos entre usuários contínuos do que entre os intermitentes.

Considerando o tempo de trabalho com computador, em anos, o Gráfico 5 apresenta os níveis de sintomas nas cores correspondentes aos anos marcados pelos participantes.

Gráfico 5 – Sintomas físicos e tempo de uso, em anos, do computador no trabalho

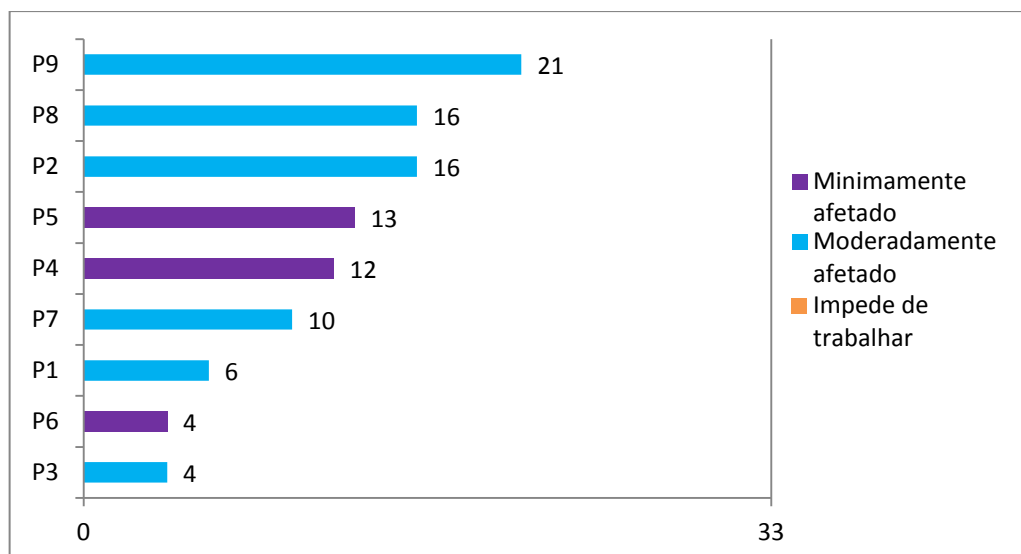


Fonte: dados da pesquisa, 2012

O tempo, em anos, de trabalho com computador também não apresenta um padrão relacionado aos sintomas físicos declarados. Os resultados de Hochanadel (1995) demonstraram que o crescimento da média de horas diárias foi acompanhado pelo crescimento da porcentagem de respondentes sintomáticos a taxas maiores do que as relativas aos anos de uso do computador no trabalho. O número de participantes desta pesquisa não permitiu perceber o mesmo.

O aspecto primordial da presença de sintomas físicos é o prejuízo causado ao bem-estar do empregado em seu ambiente de trabalho. Entretanto, considera-se também a consequência ao desempenho de suas atividades. O Gráfico 6 apresenta os níveis de sintomas físicos e o desempenho no trabalho.

Gráfico 6 – Níveis de sintomas físicos e desempenho no trabalho



Fonte: dados da pesquisa, 2012

Nota-se que a maior frequência de desempenho moderadamente afetado está entre os que apresentam maiores níveis de sintomas físicos. Em Hochanadel (1995), a maioria dos respondentes indicou redução mínima do desempenho. Para compreender com precisão que condições afetam o desempenho, é necessária uma análise ergonômica do trabalho que investigue a adequação do mobiliário e dos equipamentos e de outros fatores físicos, psicossociais e individuais.

Para esta pesquisa, interessou saber sobre a presença de sintomas físicos e sua associação com a permanência do empregado em atividades no computador, tendo em vista que o comportamento do *cyberslacking* demanda o uso do computador, implicando acréscimos ao tempo de permanência neste. Assim, torna-se possível consultar, posteriormente, os participantes da pesquisa sobre se os sintomas físicos possuem influência naquele comportamento.

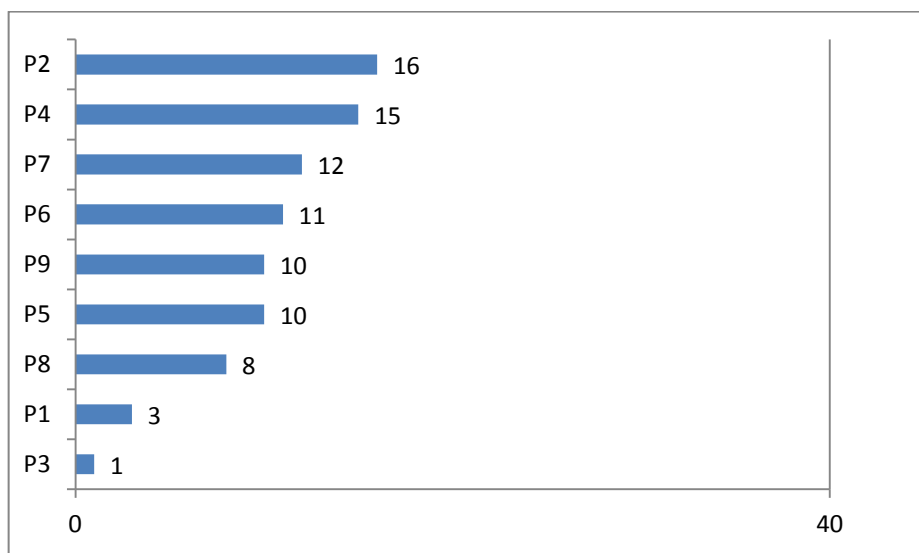
Em resumo, todos os participantes anotaram a presença de sintomas físicos que, com a ausência de acompanhamento de seus determinantes, podem transformar-se em problemas crônicos, limitando o uso efetivo das TICs em seus ambientes de trabalho.

4.2.3 Análise do *Cyberslacking*

A verificação dos níveis de *cyberslacking*, providenciada por meio do questionário 3, pretendeu expor se há associações entre esses níveis e os níveis de satisfação com as condições gerais de acesso, com a necessidade de trabalho mediado por computador e Internet e também com outras condições de acesso, como o uso compartilhado do computador, a política de uso da Internet para fins pessoais no trabalho e a disponibilidade de acesso à Internet em casa.

Os níveis de *cyberslacking* para cada participante foram determinados pelo somatório da frequência de uso marcada pelos participantes na questão 3 do Questionário 3, em que foram atribuídos os seguintes valores: 0 – “Nunca”; 1 – “Algumas vezes no mês”; 2 – “Algumas vezes na semana”; 3 – “Algumas vezes no dia”; e 4 – “Constantemente”. O Gráfico 7 apresenta os níveis de *cyberslacking* de cada participante, em que o eixo horizontal corresponde aos níveis alcançados e o vertical, aos respectivos participantes.

Gráfico 7 – Níveis de *cyberslacking* entre os participantes

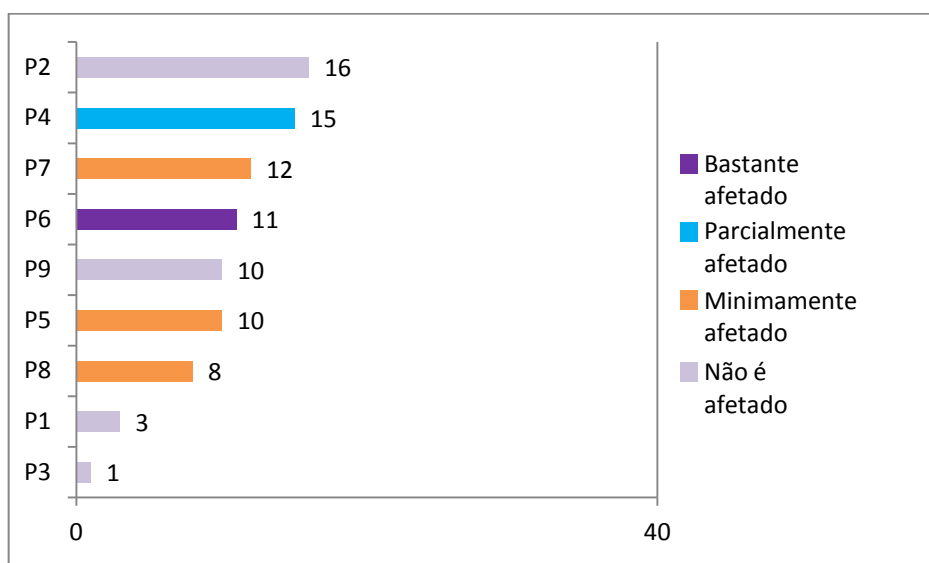


Fonte: dados da pesquisa, 2012

A pontuação máxima possível seria de 40 (10 x 4). Todos os participantes obtiveram pontuações abaixo da metade da pontuação máxima. Entretanto, não é possível determinar se o nível de uso é prejudicial ou não. Tendo em vista que as TICs em ambiente de trabalho têm a finalidade de auxiliar na realização das atividades, e também de que há níveis de *cyberslacking* considerados benéficos

(GARRETT; DANZIGER, 2008), estes só serão considerados limitações comportamentais, *a priori*, se apresentarem efeito negativo ao desempenho. *A posteriori*, é preciso verificar outros efeitos negativos, como a entrada de vírus nos computadores, o *download* de material não autorizado, entre outros, oriundos do *cyberslacking*. O desempenho e níveis de *cyberslacking* podem ser verificados no Gráfico 8.

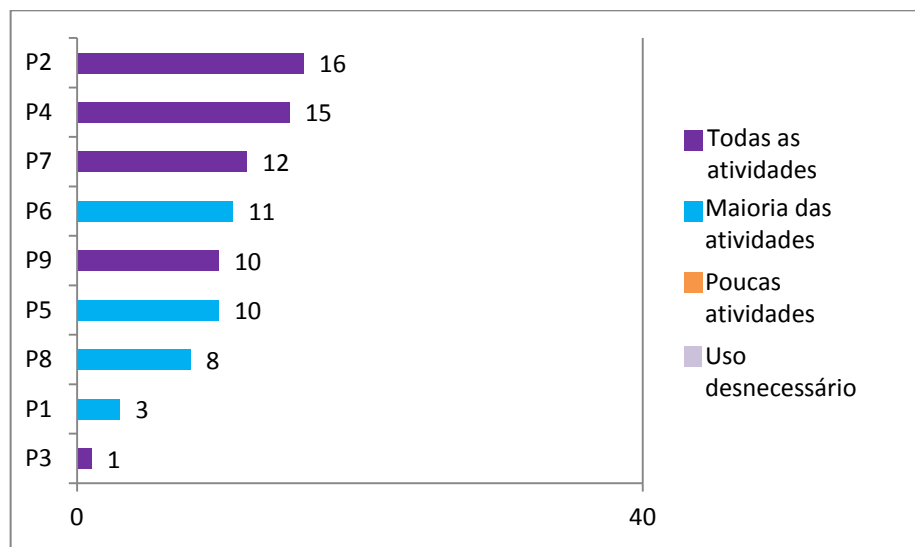
Gráfico 8 – Desempenho e níveis de *cyberslacking*



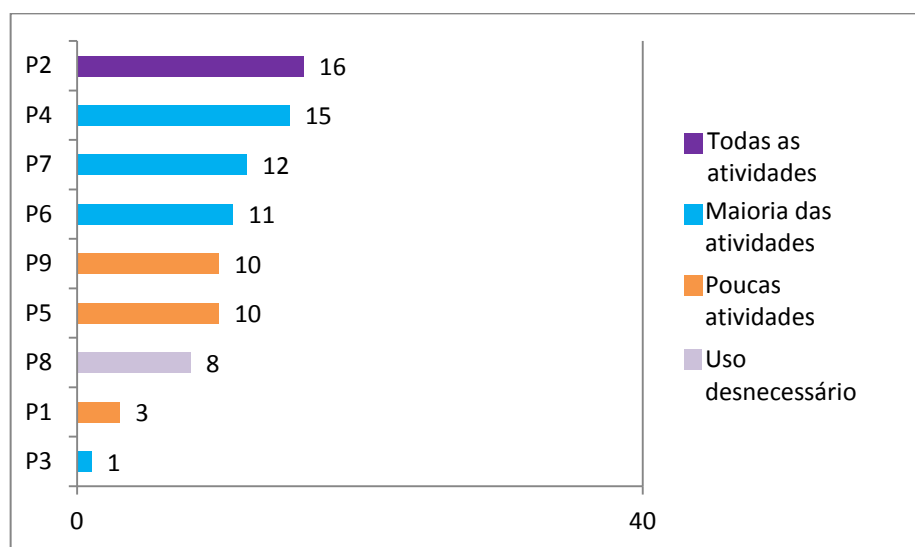
Fonte: dados da pesquisa, 2012

Considera-se, então, que os participantes P4, P5, P6, P7 e P8 apresentam limitação comportamental devido ao *cyberslacking*. Entretanto, não se percebe associação entre o nível de *cyberslacking* e o desempenho, tendo em vista que, por exemplo, o P5 e o P9 possuem mesmo nível de uso, que afeta o desempenho de maneiras diferentes, além do P2 ter o maior nível de uso e não ter o desempenho afetado. É preciso ter em conta que a influência do nível de *cyberslacking* dependerá do desempenho esperado, em função do conteúdo das atividades, do volume e do ritmo de trabalho. Maiores esclarecimentos sobre a influência no desempenho foram obtidos na entrevista.

Vitak *et al.* (2011) consideram que o uso da Internet como parte da rotina de trabalho torna o empregado mais propenso ao uso para fins pessoais. Cabe antes observar se apenas o uso do computador, sem a necessidade da Internet, também influencia o uso.

Gráfico 9 – Uso de computador para o trabalho e níveis de *cyberslacking*

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Gráfico 10 – Uso da Internet para o trabalho e níveis de *cyberslacking*

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Pelo Gráfico 9, com exceção dos participantes P1 e P9, nota-se que à medida que o computador é necessário para mais atividades no cotidiano de trabalho, maior o uso da Internet para fins pessoais. O mesmo pode ser percebido no Gráfico 10, em que os participantes que necessitam mais da Internet para a realização de suas atividades também são os que mais usam para fins pessoais, confirmando o argumento de Vitak *et al.* (2011). Acrescenta-se a isso o fato de todos os participantes terem respondido que o acesso à Internet em seus setores é livre e

Eddy *et al.* (2010) destacarem que a ampla disponibilidade dos meios tecnológicos cria a oportunidade para os indivíduos engajarem-se em atividades pessoais.

O P3, apesar de usar o computador para todas as atividades e a Internet para a maioria das atividades, é o que possui o menor nível de uso para fins pessoais. Entre as possíveis razões para isto, podem ser consideradas a presença de limitações cognitivo-informacionais, atitudes desfavoráveis ao uso, as demandas do trabalho ou o desempenho esperado.

4.3 RESULTADOS E ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

O intuito central dos questionários foi identificar os níveis de satisfação com as condições gerais de acesso, de sintomas físicos e de *cyberslacking*, juntamente com algumas associações a outras variáveis. Entretanto, esses dados não permitiram entender que características de acesso favorecem ou desfavorecem o *cyberslacking*. As entrevistas puderam fornecer a compreensão sobre essas características, mas também elucidaram que outros aspectos, não necessariamente relacionados ao acesso, poderiam contribuir para o comportamento, tanto entre os participantes da pesquisa quanto na instituição estudada como um todo.

Com a finalidade de complementar sentenças de modo a deixá-las claras ou para substituir expressões que permitissem identificar o participante, em alguns excertos foram inseridas pela pesquisadora palavras ou frases entre colchetes.

4.3.1 *Cyberslacking* entre os Participantes

Vários fatores estão associados ao comportamento do *cyberslacking*: tédio no trabalho e ampla disponibilidade dos meios tecnológicos (EDDY *et al.*, 2010); insatisfação com o ambiente de trabalho, horas de trabalho mais longas, nível de educação, cargo de trabalho, gênero e idade (MESSARRA *et al.*, 2011); percepção de sobrecarga no trabalho e má remuneração (LIM *et al.*, 2002); atividades desagradáveis ou desafiantes demais (THATCHER *et al.*, 2008).

A fim de elucidar quais aspectos estão associados ao *cyberslacking* entre os participantes, foi solicitada uma explanação sobre as situações em que existe o comportamento e o que caracterizaria essas situações. Também foi solicitado que os participantes indicassem quais os impedimentos ao uso pessoal da Internet, no

horário de trabalho. Com isso, pretendeu-se identificar características de seus ambientes de trabalho que favorecem/desfavorecem o *cyberslacking*, e quais dessas características correspondem a condições gerais de acesso.

Assim, essa seção subdivide-se em: elementos que favorecem o *cyberslacking*, elementos que desfavorecem o *cyberslacking* e elementos indiferentes ao *cyberslacking*.

4.3.1.1 Elementos que favorecem o *cyberslacking* entre os participantes

Por se tratar de um ambiente de trabalho, em que se pressupõe que a prioridade é a realização dos requisitos das funções, a situação de uso da Internet para fins pessoais normalmente está associada aos momentos de pausas nas demandas de atividades. Os discursos seguintes explicitam isso:

Quando **não tem uma carga de trabalho muito grande**. Se eu vejo que **tem pouco atendimento**, se **não tem muita gente** e **o trabalho está tranquilo**, aí é que eu acesso. (P1)

Está muito associado a isso: volume e ritmo de trabalho. E não é questão de mau dimensionamento, **porque é questão de sazonalidade**, às vezes, mesmo. Tem períodos que oscilam. É por normal a gente estar esperando a resposta de algum outro servidor, de alguma outra pessoa, de algum outro setor. (P2)

Tem dias que eu não tenho tempo nem para ler e-mail. Então, eu não faço nada [relativo a uso pessoal da Internet]. Mas tem dias que eu faço algumas coisas, alguns trabalhos intermitentes e, vamos dizer, estou livre para outras demandas. Aí, tem coisas que tem que esperar os dias de conclusão das equipes. É muito trabalho que tem que esperar, que tem que interagir com as equipes. Então, **nos meus intervalos, consequentemente, vou acessar as coisas**. (P4)

Logo quando chego ao expediente, eu gosto de olhar sites de notícias, coisa assim bem rotineira mesmo. **É um horário que é exatamente por ter menos gente**, é o horário que **você está com menos trabalho também**. Aí, pronto, aproveito esse momento rapidinho. Depois passo a produzir. (P9)

Durante o dia, **só se eu tiver com uma tarefa que está interrompida por algum momento** ou **se não tiver tarefa no momento**, aí eu entro. (P9)

Devido à menor exposição das organizações públicas ao mercado, comparadas ao setor privado, que resulta no menor incentivo à produtividade e à efetividade, conforme apontado por Caudle *et al.* (1991), as **reduções no volume e no ritmo de trabalho** tendem a ser maiores do que nas organizações privadas e,

assim, o *cyberslacking* torna-se potencialmente mais frequente em organizações públicas.

O uso de contatos eletrônicos pessoais para fins profissionais foi indicado por dois participantes (P3 e P6) como propício ao *cyberslacking*. O P3, identificado nos resultados do Questionário 3 como o participante que faz menos uso da Internet para fins pessoais, justificou que seu uso, restrito apenas ao *e-mail*, deve-se ao fato de fornecer seu endereço eletrônico pessoal para fins profissionais. Então, durante o turno de trabalho, quando surge a necessidade de consultar *e-mails* profissionais, acaba estendendo ao uso pessoal, conforme exposto no seguinte:

Quando eu tenho alguma coisa a olhar no e-mail, porque eu recebo muito [*e-mail*] dos fornecedores, *e-mail* da garantia dos equipamentos e com relação também a troca de material. Só nesse caso aí, que é o meu *e-mail* pessoal. Não uso o da universidade, não. Então, acabo vendo alguma coisa pessoal. (P3)

De acordo com o argumento exposto em Bortolani e Favretto (2009), o uso abusivo de *e-mail* no trabalho nem sempre é uma escolha intencional, mas é induzido por outras pessoas. Ou seja, os constantes *e-mails* enviados pela rede de contatos pessoais do usuário, com conteúdos diversos não relacionados ao trabalho, intensificam o *cyberslacking*. Entre os participantes, as atividades em *e-mail* foram apontadas como as mais frequentes. No caso de P3, se houvesse uso de um endereço eletrônico institucional para os contatos profissionais e o participante não o fornecesse à sua rede de contatos pessoais, poderia reduzir ainda mais seu comportamento de uso pessoal da Internet. Porém, tal fato não impediria eventuais consultas ao *e-mail* pessoal, devido à disponibilidade de um computador conectado à Internet no ambiente de trabalho.

O P6 foi o único participante que assinalou nunca usar o *e-mail* para fins pessoais no trabalho no Questionário 3. Isso se deve ao fato de usar com mais frequência a rede social Facebook como forma de comunicação eletrônica e de usar o mesmo perfil na referida rede para fins pessoais e profissionais. Ressalta-se que P6 acumula os cargos de professor e de coordenador de curso.

Eu uso o Facebook ao mesmo tempo com fins pessoais e profissionais, porque eu acesso lá, mas muitos alunos usam a coordenação através do meu Facebook: me pedem declaração, me fazem

solicitação. Eu, durante o período de matrícula, faço matrícula. Mas nada impede que, ao mesmo tempo, como é o meu Facebook pessoal, um amigo meu chegue [para perguntar algo]. (P6)

Mas também acontece o contrário, de eu estar em casa, estar conversando com um amigo ou estar vendo atualizações de amigos e chega um aluno: “Professor?”. (P6)

Conforme Eddy *et al.* (2010), um dos motivos que contribuem para que empregados ocupem-se em atividades pessoais na Internet durante o horário de trabalho é a busca de equilíbrio entre diferentes domínios da vida. No caso de P6, o acúmulo de funções pode contribuir na redução do tempo disponível para o convívio social no lar ou em atividades de lazer, influenciando-o a alternar constantemente entre atividades profissionais e pessoais na Internet.

A **autonomia dada ao empregado para administrar o próprio trabalho** permite a ele engajar-se em atividades de *cyberslacking*, acrescentando-se a **falta de controle e de punições**, conforme o seguinte excerto:

No nosso setor, **não se faz um controle do que o funcionário está fazendo em determinado momento**. Nós temos as nossas atribuições. Então, a gente tem aquilo ali para fazer, nós estamos cientes daquilo, mas **nós temos a liberdade** de fazer... não é do jeito que a gente quer, mas **dividir o nosso tempo e executar nossas atividades da maneira que a gente quiser. Tem autonomia**. Onde eu trabalho, não tem esse controle do que você está acessando, entendeu? Você tem liberdade para acessar todo tipo de *site*, o que você quiser fazer. Então, acaba sendo assim: você utiliza no momento que você quiser, o que você quiser, e **não tem restrições** a isso, **nem tem punição**. (P5)

O relato de P5 corrobora uma das hipóteses da pesquisa de Garrett e Danziger (2008), segundo a qual a frequência de uso da Internet com propósitos pessoais durante o horário de trabalho aumenta à medida que aumenta o nível de autonomia. Entretanto, a referida pesquisa aborda a maior autonomia associada a empregados que ocupam posições mais elevadas na hierarquia e que possuem também maiores responsabilidades e renda. A autonomia a que se refere P5 não está associada ao nível hierárquico mais elevado, tendo em vista que, no setor, com exceção da chefia, todos estão em nível hierárquico mais baixo. Essa autonomia também pode ser reflexo da menor autoridade sobre os subordinados, indicada por Caudle *et al.* (1991) como uma característica de organizações públicas.

Alguns participantes foram questionados sobre a postura da chefia imediata, que é a responsável direta pela gestão dos setores, em relação ao *cyberslacking*. Eles discorreram o seguinte:

Em relação à chefia, **ele é bem aberto, não é de restringir** esse tipo de coisa. (P1)

O pessoal aqui não tem restrição quanto a nada. A gente não tem nenhum bloqueio de páginas, de nada. E **não tem da chefia também nenhum impedimento quanto a nada, não**. (P4)

Com relação à chefia, nós não temos problemas com isso. A não ser que seja constatado um atraso no nosso trabalho. Então, a chefia vai obviamente dizer “olhe, vamos tentar mudar a forma como nós estamos procedendo”. Mas não vai restringir diretamente e dizer assim “pare de usar a Internet”. (P5)

Lara *et al.* (2006) argumentam que percepções da presença física do líder podem ter influência contra o *cyberslacking*, pois diminui o senso de impunidade. Nos casos de P1, P4 e P5, o senso de impunidade não é afetado pela presença da chefia imediata, pois esta não se posiciona de forma contundente em relação ao comportamento, o que pode ser indício da falta de controle e de punição citada anteriormente.

Embora todos os participantes tenham indicado possuir acesso à Internet em casa, um deles relatou que, antes do provimento do acesso em casa, costumava tirar proveito do acesso no ambiente de trabalho.

Eu gostava de vir logo cedo, **quando eu não tinha computador em casa. Eu vinha mais cedo para, justamente, usufruir do computador**. (P8)

Esse exemplo está de acordo com o que expõem Messarra *et al.* (2011), sobre a influência do **acesso limitado à Internet fora do trabalho** sobre o *cyberslacking*. Mesmo que o indivíduo possua acesso em casa, é possível que tenha que compartilhar com outros membros da família (PERRY, 2003). Deve-se também considerar que a falta ou restrição do acesso à Internet em casa pode resultar em níveis abusivos de *cyberslacking*, dependendo dos interesses de uso, já que a disponibilidade de acesso no trabalho é a oportunidade para atender a esses interesses.

Bortolani e Favretto (2009) expõem que usuários de Internet estadunidenses e europeus passam mais tempo *online* quando estão no trabalho do que quando

estão em casa. Isso pode ser devido a duas características do ambiente de trabalho: **privacidade percebida** e maior velocidade do *link* de acesso. Quando a privacidade foi posta em questão para os participantes, apenas o P6 admitiu haver influência no seu comportamento de uso da Internet para fins pessoais no trabalho. Ressalta-se que o participante foi o único que indicou satisfação quanto à privacidade para realização do seu trabalho, no Questionário 1.

O ambiente físico, ele auxilia no sentido de que eu tenho uma total privacidade. Então, ninguém vai ficar com olhares estranhos para mim, se eu estou olhando um site de notícias, ou acessando o banco, ou entrando no Facebook. (P6)

Eu acho que excesso de privacidade é bom por um lado, porque você não fica com aquela pressão, mas, por outro lado, tem isso aí. **O excesso de privacidade leva você a ter mais liberdade para se distrair. (P6)**

O participante enfatizou que sua privacidade diz respeito tanto ao fato de trabalhar numa sala pequena, com três terminais de computadores utilizados por outras pessoas, quanto à disposição dos terminais na sala, de modo que, mesmo com a presença de mais alguém na sala, não há como visualizar a tela de seu terminal. É possível que haja influência da privacidade nos tipos de *websites* visitados, pois o P6 revelou que não se sentiria à vontade para acessar *website* de banco, caso fosse possível a visualização da tela por outras pessoas.

Para P6, características da Internet enquanto meio que provê diversos tipos de interação dotam-na de grande poder de distração. Greengard (2000), por exemplo, afirma que a Internet emergiu como um meio de recreação para os empregados. Isso é posto por P6 com o seguinte:

O problema da Internet, de ela ser **um espaço completamente democrático** é que **você tem tudo dentro** e a tentação, **o poder de distração é muito grande dentro do trabalho. (P6)**

Rede social é um negócio que puxa muito as pessoas, principalmente esses aplicativos de jogos que vem dentro. (P6)

Ruídos no ambiente de trabalho favorecem o *cyberslacking* por dificultar a execução de tarefas que exijam concentração. Assim, o empregado vê-se obrigado a dar uma pausa nas atividades do trabalho, que pode ser aproveitada com atividades na Internet.

Às vezes, o barulho... às vezes, acontece. Impede, sim, o trabalho. Não é que isso aconteça todas as vezes. Mas quando acontece, **você dá uma pausazinha mesmo, quando o barulho está muito grande**, principalmente por uma dúvida. Então, nesse momento, é uma coisa que você entra também rapidinho durante essa perturbação momentânea na sala, porque esse trabalho, ele exige um pouco de concentração. (P9)

Conforme exposto por P9, a necessidade da pausa no trabalho vai depender do nível do ruído. Essa pausa, que ocorre também quando há redução no volume e no ritmo de trabalho, não será, necessariamente, aproveitada para uso pessoal da Internet, mas dependerá de quais alternativas o participante dispõe, incluindo o proveito do tempo para não fazer nada. É necessário conhecer essas alternativas e verificar se elas são preteridas pelo uso da Internet para fins pessoais.

4.3.1.2 Elementos que desfavorecem o *cyberslacking* entre os participantes

Da mesma forma que os momentos de menos demandas de atividades permitem o *cyberslacking*, as maiores demandas impedem que o servidor engaje-se em atividades na Internet com propósitos pessoais durante o horário de trabalho.

Aqui é o seguinte: **é muito trabalho aqui dentro do [setor]**, muito trabalho mesmo. **Às vezes, eu não tenho nem tempo de fazer o meu trabalho aqui no computador**, porque chegam professores [para pedir] informações, eu saio muito também pra ir [a outros setores]. (P3)

Tem épocas que tem um **volume de trabalho bem maior** do que outras. Então, se a gente está num momento de trabalho, num momento que **tem muita coisa para fazer**, obviamente que **o nosso tempo de acessar a Internet para fins pessoais seria restringido**. (P5)

Aumentos no volume e no ritmo de trabalho, dependendo da intensidade, podem ocasionar fadiga e estresse, que favorecem o *cyberslacking*. Porém, conforme exposto pelos participantes, nos momentos em que são maiores o volume e o ritmo de trabalho, há primeiramente o compromisso de cumprir com as obrigações de suas funções, para evitar o acúmulo de atividades. Também, um aspecto que reforça a priorização das atividades da função ocupada pelo participante é a cobrança dos companheiros de trabalho quanto ao andamento das atividades, conforme visto no excerto que segue, em que o participante expõe quando há impedimentos ao *cyberslacking*.

Quando a gente tem realmente demandas a atender, tem muita tarefa, está muito atarefado. Se tiver, o pessoal não chega a chamar atenção por você estar acessando, mas **o pessoal chega pressionando para que as coisas andem mais rápido.** (P4)

De acordo com esse participante, não há uma restrição em si ao uso da Internet para fins pessoais, mas a necessidade de que suas tarefas funcionais sejam cumpridas para que as tarefas alheias também sejam. Ao que parece, quanto maior a relação de interdependência com outros servidores ou outros setores, mais preterido torna-se o *cyberslacking* nos momentos de demanda de trabalho intensa.

Ajzen (2005) define atitude como uma disposição para responder favorável ou desfavoravelmente a um objeto, pessoa, instituição ou evento. Acrescenta que as pessoas aprendem a favorecer comportamentos que elas acreditam ter consequências amplamente desejáveis e formam atitudes desfavoráveis em relação a comportamentos quando associam a eles consequências indesejáveis. **Atitudes negativas em relação ao *cyberslacking*** foram identificadas, conforme verificado no seguinte relato:

Eu acho que no local de trabalho, você tem que evitar ao máximo estar vendo esse tipo de coisa, utilizar a Internet pra fins pessoais. Se alguém entra e vê você usando a Internet ali e está no *e-mail*, Facebook, qualquer coisa assim, eu acho que **não fica bem para a imagem do setor, para minha imagem também**, é o que me impede mais. Eu acho até que eu tenho uma abertura para acessar essas páginas, é tranquilo. Mas é **o meu lado mesmo.** (P1)

Percebe-se no relato de P1 que há uma preocupação sobre como o comportamento repercute negativamente sobre a imagem pessoal, do setor e, conseqüentemente, da instituição, razão pela qual o participante desaprova o comportamento e procura evitá-lo. Isso é evidente na resposta à questão que identifica seu nível de *cyberslacking* no Questionário 3, em que seu uso limita-se a ver notícias algumas vezes na semana e *e-mail* algumas vezes no mês.

A atitude é considerada um construto latente, segundo Ajzen (1995), mas que pode ser inferida a partir de respostas cognitivas, afetivas e conativas ao objeto da atitude. As respostas cognitivas refletem pensamentos e crenças envolvidos na avaliação de algum objeto, pessoa ou ideia. Por sua vez, as respostas afetivas envolvem sentimentos e emoções, que podem ser fortes ou fracos, positivos ou negativos. Finalmente, respostas conativas, ou comportamentais, são inclinações

comportamentais, intenções, compromissos e ações que dizem respeito ao objeto da atitude. Exemplos de respostas afetivas evidenciam-se nos seguintes relatos:

Você pode também ficar constrangido de estar utilizando a Internet para fins pessoais se tem pessoas de fora no setor, porque também a gente atende ao público. Então, chega esse pessoal externo e, obviamente, eu falo por mim, **você vai se sentir constrangido, se você está utilizando um recurso público no momento em que você deveria estar fazendo outra coisa**, estar trabalhando. Quando chega, então, muitas vezes eu me sinto constrangida, se eu estiver exercendo outra atividade, aí eu vou e paro. (P5)

Eu compartilho a sala com mais três pessoas, no ambiente de trabalho. **Me sinto absolutamente constrangido de ver qualquer coisa que emita som**, por exemplo, um vídeo, aqui. Então, não faço, eu procuro realmente evitar. (P7)

Eu vou me sentir constrangido se eu estiver fazendo um acesso à Internet, digamos assim, muito pessoal, como ver um vídeo que um amigo enviou. É uma coisa que me constrangeria bastante, digamos, estar no ambiente de trabalho, alguém abrir a porta e eu estar assistindo a um vídeo que não tem nada a ver com questão de trabalho. O custo pessoal de enfrentar esse constrangimento é maior do que o custo de deixar para ver mais tarde. (P7)

O constrangimento manifesta-se especificamente quando, ou se, o comportamento for presenciado por outras pessoas. Para P5, o sentimento existe quando há presença de pessoas de fora do setor de trabalho, sugerindo que o comportamento não é evitado em virtude da presença de pessoas do próprio setor. Já P7 demonstra haver o constrangimento ao acessar determinados conteúdos de *websites* perante qualquer pessoa.

Em relação à chefia imediata, um dos participantes demonstrou que a presença do chefe no setor influencia seu comportamento de uso da Internet para fins pessoais, conforme exposto no seguinte:

Já que ele é meu superior aqui no meu setor, eu prefiro não entrar na frente dele. Assim, muito difícil eu entrar na Internet quando ele está. Eu não gosto. Eu acredito que tenham sido coisas que tenham ficado já. Se bem que ele próprio entra muitas vezes, não é uma vez só, como todo mundo sabe, mas eu não gosto. Eu não gosto. (P8)

O relato desse participante corrobora o argumento de Lara *et al.* (2006), segundo o qual as percepções da **presença física do líder** podem ter influência sobre o *cyberslacking*, pois diminui o senso de impunidade. Nesse caso específico,

o senso de impunidade é afetado por ter havido um procedimento da chefia contra o *cyberslacking* no setor, em que foi determinada a proibição do uso da Internet durante o horário de trabalho.

4.3.1.3 Elementos indiferentes ao *cyberslacking* entre os participantes

Nesta seção, expõem-se aspectos que, para alguns dos participantes, não possuem influência na decisão de usar a Internet para fins pessoais durante o trabalho. As respostas correspondem a perguntas eventuais sobre dores em partes do corpo, privacidade e ruídos, apresentadas aos participantes, quando conveniente.

A **presença de sintomas físicos**, verificada no Questionário 2, pode ser entendida como um elemento que provoca incômodo na realização de atividades mediadas por computador e que, por isso, poderia contribuir para que os participantes evitassem atividades não relacionadas ao trabalho que prolongam a permanência no computador. Quanto a isso, os seguintes excertos esclarecem:

Eu não paro de utilizar por conta das dores, não. Inclusive, eu estou com problema de vista. Estou sentindo dores de cabeça, sinto meus olhos lacrimejando. Estou necessitando de um exame, já marquei e tudo a consulta, mas eu não me limito. Inclusive, para fins pessoais. (P2)

Quando teve um período em que eu estava fazendo mestrado e trabalhando junto, que eu passava, às vezes, a noite na frente do computador, aí eu evitava para uso pessoal. Fora do trabalho até eu evitava usar. Só que **hoje em dia, doendo ou não, eu vou, uso mesmo, não tem jeito**. (P4)

Eu falo pessoalmente, **mesmo com dor, se eu precisar realizar, eu vou realizar**. Até porque, por exemplo, eu gosto muito de ler. Então, mesmo em casa, eu passo muito tempo na frente do computador e horas seguidas. (P5)

Geralmente, há casos em que eu já parei, porque estava com dor. Não só de, digamos, uma atividade pessoal, mas eu já parei até de trabalhar porque estava com dor e tive que ter uma pausa de 15 a 20 minutos, para depois retomar. Então, depende do nível. **Depende do nível da dor**. (P5)

Aparentemente, o benefício proporcionado pelo *cyberslacking* é maior do que o incômodo causado pelas dores físicas. Entretanto, como exposto por P4 e P5, situações de dor extrema atuam no sentido de impedir o uso do computador, mesmo para fins funcionais, conforme relato de P5.

Quando a privacidade foi posta em questão, os participantes referiram-se ao uso da Internet para fins pessoais na presença de outras pessoas, apontado

anteriormente como provocador de constrangimentos. Porém, alguns participantes demonstraram indiferença a essa questão.

Ah, eu olho. Não tem isso, não. Inclusive, o pessoal que trabalha do lado também vê cada coisa... **Quanto a isso, ninguém liga, não.** (P4)

Com relação à opinião de outros colegas, não há isso, não. É sempre cada um na sua. E você vai fazendo seu trabalho e o colega vai fazendo o dele. Com relação a isso, a gente não tem problema. (P5)

A maioria das respostas obtidas no Questionário 3, referentes à satisfação quanto ao nível de ruídos no ambiente de trabalho, apresenta tendência à insatisfação. Mesmo assim, P5 expõe que:

Eu tenho uma boa tolerância. Então, no nosso setor, ele tem um problema, nosso ar-condicionado é muito ruidoso. **Há momentos em que você, de fato, quer meio que escapar do ambiente, mas, no geral, eu tenho certa tolerância** e acho que eu estou ali há três anos, eu acabei criando um filtro e me acostumando. Que é isso que acontece, você está com uma coisa que lhe incomoda, mas se a situação continua do mesmo jeito, **você não fica satisfeito, mas você acaba conseguindo tolerar.** (P5)

McKeown (2008) expõe que ruídos persistentes podem resultar em emoções negativas, como raiva e frustração. Porém, pessoas diferentes respondem de maneiras diversas aos ruídos, ao que algumas podem ser mais tolerantes do que outras. P5, por exemplo, demonstra ter desenvolvido maior tolerância à constante exposição aos ruídos de seu ambiente de trabalho, de modo que não há interferência na realização de suas atividades, nem do *cyberslacking*. Essa tolerância depende também de características do trabalho, considerando o que foi exposto sobre a influência de ruídos em atividades que exijam concentração.

4.3.2 Influência do *Cyberslacking* no Desempenho

A redução da produtividade é citada como o principal problema ocasionado pelo *cyberslacking*, embora existam outras consequências negativas, como a proliferação de vírus nos computadores, a exposição da rede organizacional a ataques externos, o *download* de materiais com direitos de propriedade autoral, etc. Para esta pesquisa, foi focada apenas a influência do *cyberslacking* no desempenho dos participantes, a fim de definir que casos podem ser caracterizados como

limitação comportamental, levando-se em conta, para isto, eventuais prejuízos ao desempenho esperado.

Os participantes foram questionados por que consideram que o uso da Internet para fins pessoais afeta bastante, parcialmente, minimamente, ou não afeta o desempenho. Foi possível elucidar situações em que o *cyberslacking* não influencia o desempenho, situações em que influencia positivamente e situações em que influencia negativamente, a partir da percepção dos entrevistados.

4.3.2.1 Influência neutra no desempenho

Para alguns participantes, o desempenho não é afetado pelo *cyberslacking*, porque **a frequência de uso não atinge um nível prejudicial**, ou porque **o uso restringe-se a momentos em que não há atividades do trabalho a serem realizadas**.

Eu não faço um uso muito constante, não, da Internet. (P1)

Eu acho que não atrapalha porque, justamente, **eu procuro sempre conciliar os intervalos de demandas**. (P4)

Por causa do meu domínio próprio. Eu falei especialmente de mim, no sentido de que **eu sei dividir meus horários**. Se eu me deixasse levar, iria afetar muito o desempenho. Se a pessoa não tiver domínio próprio. (P5)

De jeito nenhum, até porque **meu trabalho não tem muito a ver com Internet**. (P8)

O tempo que eu passo pra atividades pessoais, ele é um tempo pequeno, é rápido. E quando eu começo a fazer a minha atividade, eu não fico parando pra ficar olhando outras coisas pessoais ou redes sociais, que eu também nem uso. (P9)

Ressalta-se que alguns dos participantes responderam, no Questionário 3, que seu desempenho é minimamente afetado, tais como P5, P7 e P8. Nos casos de P5 e P7, foi revelado, durante a entrevista, que são raras as situações em que o *cyberslacking* afeta o desempenho. Para P5, isso acontece quando há perda do autocontrole enquanto acessa a Internet, mas que não é tão frequente. No caso de P7, foi citada uma situação em que foi necessário resolver um problema pessoal por meio da Internet, durante o horário de trabalho, e que apenas esse momento interferiu na realização das atividades. Já P8 enfatizou na entrevista que seu desempenho não é afetado, caracterizando um viés nas respostas dadas ao Questionário 3 e à entrevista, pois são contraditórias.

Se, por um lado, o desempenho não é afetado em decorrência do baixo nível de *cyberslacking*, por outro, o **desempenho acima do esperado** permite ao servidor um maior tempo livre para realizar outras atividades, incluindo o uso da Internet para fins pessoais.

Eu acho que estou um pouquinho acima da média. Então, está sendo esperado para mim x , eu consigo fazer $x+1$, mas aí eu mantenho um padrão menor, para ficar na média também. Eu acho que não adianta também. Eu não recebo incentivo pra isso. Eu não recebo incentivo para estar produzindo $x+y$. Se fosse na iniciativa privada, eu poderia pensar em produzir muito mais. Mas se está sendo esperado aquilo de mim, eu vou fazer aquilo que está sendo esperado. **Eu considero que tenho um desempenho acima da média.** (P2)

No meu caso, não poderiam dizer assim “você está produzindo pouco, seu desempenho é baixo, porque você acessa a Internet para fins pessoais”, porque **já se considera que o meu desempenho é alto.** (P2)

Importante destacar do relato de P2 um aspecto que diferencia as organizações públicas das privadas, citado por Caudle *et al.* (1991), que é o menor incentivo para a produtividade, resultado da menor exposição ao mercado. P2 revela uma decisão deliberada de não produzir ainda mais e isso não é percebido como prejuízo para o setor. Cabe a ele, então, decidir de que forma vai aproveitar seu tempo livre, sendo o *cyberslacking* uma opção. Pode ser verificado que P2 apresenta a maior frequência do comportamento entre os participantes da pesquisa. Esse aspecto conduz à reflexão de que nem sempre o *cyberslacking* é um meio para deixar de realizar as atividades do trabalho, ou um meio de procrastinação, conforme apontado por Davis *et al.* (2002) mas, diante da obrigatoriedade do cumprimento da carga horária devida, pode ser uma forma de manter-se ocupado.

4.3.2.2 Influência positiva no desempenho

O *cyberslacking* costuma ocorrer, para os participantes P2, P6 e P7, para promover **alívio do cansaço físico ou mental**, em que há queda na produtividade, conforme os seguintes relatos:

No caso do meu trabalho específico, (...) mexe muito com criatividade, com raciocínio, com inteligência, de certa forma. Mexe muito com a cabeça, não são atividades rotineiras, repetitivas, de fácil execução. (...) Então, **se eu ficar nesse ritmo intenso, é simplesmente exaustivo**, eu acho que a produtividade, ela começa a cair muito. Se você ficar nesse ritmo todas as

horas do trabalho, sem ter uma pausa para refrescar a cabeça, etc., no caso dessas pessoas que trabalham com isso, **acho que inclusive é necessário**. (P2)

Dependendo do nível de acesso que você tem, é até salutar, dá um up no desempenho. Porque não somos máquinas. A gente trabalha num ritmo, aí vai caindo, aí você tem um estímulo, que é você acessar uma coisa mais leve, uma notícia que lhe agrada, lhe motiva, alguma coisa. Aí, vai subindo aquele desempenho. (P2)

Quando eu vou cansando, entro num *site*, leio notícias ou vejo um vídeo no Youtube, alguma coisa assim. Quando eu lembro “opa, tenho que voltar, está atrapalhando”. Aí, eu paro e volto. E, às vezes, fico alternando. Às vezes, **a vista está cansando**, ou então, principalmente, **quando as ideias não estão vindo mais**. Você está cansado, aí eu faço outra coisa, porque eu acredito que o cérebro fica processando. **Quando eu volto, eu sinto que até o trabalho flui mais rápido**. (P6)

Quando eu estou cansado. (...) Eu sinto que eu estou cansado, **mentalmente cansado**, então eu vou e acesso um site de notícias. Quando eu olho uma notícia que não tem nada a ver com aquilo que eu estou fazendo e **eu volto e consigo ter produtividade**, continuar com um nível de produtividade que eu acho aceitável, na sequência. (P7)

Esses excertos reforçam os argumentos favoráveis ao *cyberslacking* como atividade benéfica, que promove alívio do tédio, da fadiga ou do estresse, maior satisfação no trabalho ou criatividade e aumento no bem-estar dos trabalhadores, como apontado por Vitak *et al.* (2011). Percebe-se também, pelos exemplos citados por P6 e P7, que as atividades buscadas para recobrar a disposição para o trabalho, tais como ver um vídeo ou ler uma notícia, são caracterizadas como a modalidade inócua do *cyberslacking*, conforme argumentado por Blanchard e Henle (2008), por serem de duração limitada. Importante perceber na fala de P2 a necessidade do *cyberslacking* nesses casos específicos, que deve ser considerada, se forem instituídas políticas de restrição ao acesso.

Alguns participantes compararam o momento do *cyberslacking* a outras pausas necessárias para o restabelecimento da produtividade.

É necessário o ambiente do cafezinho. O pessoal faz aquele *relax*, fala sobre amenidades, no momento do cafezinho. Nosso momento do cafezinho é uma Internet para fins pessoais. (P2)

Nas empresas, de uma maneira geral, não tem esse fator do cara acessar [a Internet]. O que é que ele faz? Ele vai tomar um cafezinho. **Ele para para um café, para para uma água, conversa no corredor**. (P6)

Os exemplos citados por P2 e P6 estão de acordo com o que expõem Blanchard e Henle (2008). Para as autoras, comportamentos desse tipo são tolerados, mas não totalmente apropriados.

4.3.2.3 Influência negativa no desempenho

Para P6, a **falta de autodomínio** justifica o prejuízo do seu desempenho, conforme visto no excerto seguinte:

Às vezes, eu me perco, por exemplo, eu estou trabalhando, mas eu preciso ver [algo na Internet]. Aí, quando abro o *browser*, no primeiro *site* que entra, aparece uma propaganda, eu acho interessante e clico. Daqui a pouco, eu esqueci que eu tinha ido ali para [outros fins]. (P6)

O autodomínio pode ser o equivalente ao que Davis *et al.* (2002) chamam de controle diminuído de impulso, que é uma das dimensões do uso problemático da Internet. P6 demonstra ser influenciado pelo uso excessivo de ferramentas publicitárias, apontado por Aboujaoude *et al.* (2006). Esse participante experimenta, como consequência da distração prolongada, a redução da produtividade, que será compensada com a extensão da jornada de trabalho para o domínio do lar, considerando que o participante acumula cargos de professor e de coordenador de curso.

Tendo em vista que P6 não lida com uma chefia imediata, segundo relato seu, e que dispõe de computador conectado à Internet com acesso irrestrito a *websites*, em um ambiente que lhe provê privacidade, para contrabalancear suas deficiências no autodomínio, o participante destaca a autoexigência como forma de controlar o impulso.

Meu chefe imediato não me pede nada a respeito da coordenação. Eu que sei que existem as regras, eu sei que existem os procedimentos, os normativos legais, e eu vou seguindo essas normativas. (P6)

Eu tenho que fazer isso em benefício do curso que eu coordeno. Então, **é a questão da consciência, é a questão da autoexigência**, como eu falei, questões legais. (P6)

Embora o participante alcance seus objetivos como coordenador de curso, existe uma sobrecarga de trabalho, que pode prejudicar a sua saúde e o bem-estar.

P6 foi o único dos nove participantes da pesquisa em que o *cyberslacking* representa uma limitação comportamental admitida, segundo o critério de prejuízo ao desempenho.

4.3.3 *Cyberslacking* na UFPB

As primeiras perguntas da entrevista objetivaram conduzir os participantes da pesquisa à reflexão sobre seu próprio comportamento de uso pessoal da Internet no trabalho e as influências no seu desempenho. A última pergunta teve a intenção de que os participantes manifestassem suas percepções quanto ao comportamento de outros servidores da UFPB, no uso da Internet para fins pessoais, com o intuito de caracterizá-lo como problemático, desde que fossem apresentadas justificativas.

Os participantes P1, P3, P4, P5 e P8 consideraram o uso problemático e justificaram com exemplos de situações presenciadas por eles, de pessoas que permanecem acessando *websites* enquanto há atividades de trabalho a serem cumpridas (P1, P4 e P5); do uso do computador e da Internet para comércio de serviços particulares (P3); do acesso a *websites* pornográficos (P8); e de computadores constantemente infectados por vírus advindos do acesso à Internet (P1). Os exemplos citados pelos participantes estão de acordo com os problemas relatados nos trabalhos de Johnson e Rawlins (2008), Blanchard e Henle (2008), e Alder *et al.* (2008).

Para P2 e P6, o *cyberslacking* não é um problema na UFPB, tendo em vista os benefícios que proporciona, mas o comportamento precisa ser orientado, para evitar o uso abusivo da Internet. Já P7 ponderou que é preciso ter parâmetros para caracterizá-lo como um problema, tendo em vista o custo gerado para a sociedade, mas que, no caso da UFPB, não se tem uma medida aproximada da dimensão do uso indevido da Internet. P9 o considera um problema a partir do momento em que o servidor tem liberdade demais para usar a Internet e ele não tem objetivos de trabalho determinados.

As seções seguintes elucidam que aspectos da UFPB como um todo estão envolvidos na questão do *cyberslacking*.

4.3.3.1 Elementos que favorecem o *cyberslacking* na UFPB

A **desmotivação para o trabalho e o descompromisso** foram apontados pelos participantes como a causa para que algumas pessoas engajem-se em atividades não relacionadas ao trabalho, entre estas o uso da Internet para fins pessoais.

Essa questão da Internet, do uso da Internet, assim como tantas outras que a gente vê na universidade, é lógico que tem também a questão da **motivação**, questões relacionadas ao salário e tudo o mais. Até porque **falta um incentivo**, uma questão motivacional mesmo, que venha de cima. (P1)

Todo mundo acessa a Internet para fins pessoais. Todo mundo. Mas há aquelas pessoas, às vezes, é porque **estão descompromissadas mesmo. Estão ou desmotivadas, ou descompromissadas**, ou estão perdidas. Então, acaba acessando. A pessoa reclama, mas é porque na situação daquela pessoa, não foi por causa da Internet. Ela pode estar até acessando a Internet, porque ela está nessa situação, mas eu acredito que não é causa. Eu acredito, assim. (P2)

O uso da Internet eu acho mais uma consequência. **É uma consequência já dessa desmotivação**, em alguns casos. (P4)

Messarra *et al.* (2011) referem-se à insatisfação com o ambiente de trabalho como estímulo à maior frequência do *cyberslacking*. A desmotivação e o descompromisso podem ser resultado da insatisfação com o ambiente de trabalho. No cenário estudado, alguns aspectos foram citados como desmotivadores, como a falta de incentivo à progressão de carreira, baixa expectativa de desempenho, pouca delegação de responsabilidades, que são características próprias do setor público. Fatores como esses são críticos à importância dada ao trabalho. Para P6, algumas pessoas veem as horas de trabalho como um fardo e, ao dispor de **acesso livre à Internet**, utilizam-no como um meio de demonstrar seu desinteresse com o trabalho, conforme esclarecido na seguinte fala:

O acesso livre à Internet, ele acaba por ser um canal para a pessoa exercer... Existe até um termo jurídico para isso, que é do direito do trabalho. **O nome é desídia.** É a tendência, principalmente numa empresa privada, a pessoa começa a ter essa atitude de desídia como um desejo de ser demitido. Ele quer ser demitido, aí ele começa a levar suas atividades de maneira desleixada, digamos assim, justamente porque ele quer que o empregador o demita para ele não perder os direitos que ele perderia pedindo demissão. Então, na minha opinião, isso acontece no serviço público, muitas vezes, não porque a pessoa quer ser demitida. **É porque ela tem a segurança da estabilidade.** (P5)

O discurso de P6 reitera o pensamento de Eddy *et al.* (2010), de que a ampla disponibilidade dos meios tecnológicos transforma-se em oportunidade de um indivíduo engajar-se em atividades pessoais. No caso do serviço público, associada à desmotivação e à disponibilidade do meio, tem-se a segurança da estabilidade, que diminui o senso de punição, ainda que medidas administrativas possam ser tomadas por comportamentos inapropriados, mas que supostamente não acontecem devido à citada falta de controle e de punição.

4.3.3.2 Elementos que desfavorecem o *cyberslacking* na UFPB

Para P4, a maneira como as atividades de seu setor são gerenciadas é o que restringe o uso pessoal da Internet no trabalho, conforme o relato seguinte:

Aqui no [setor], não é problemático, não, essa questão do uso, mesmo para aquelas pessoas que têm atividades contínuas, porque, justamente, a gente tem umas orientações de métricas aqui de acompanhamento. Tem acompanhamento de métrica, então todo mundo já tem meio que, digamos assim, um compromisso tácito. **O fato de a gente usar aqui um sistema próprio de gerência, gerência de projetos, gerência de atividades, ajuda bastante isso.** (P4)

A inserção da pesquisadora no contexto de estudo permitiu constatar diferenças na gestão dos objetivos de cada setor. De maneira geral, foi possível perceber que, quanto maior a interação ou interdependência com outros setores, mais suscetível um setor torna-se às cobranças por resultados. Isso induz a gerência a atuar de forma a minimizar queixas externas ao setor e a estabelecer objetivos específicos a serem atingidos. Assim, **critérios de desempenho pré-estabelecidos** atuam no sentido de manter o foco nas atividades essenciais do setor.

4.3.3.3 Sugestões para limitar o *cyberslacking* na UFPB

O debate quanto às medidas eficazes para conter o *cyberslacking* nas organizações inclui a proibição do uso pessoal, o monitoramento do acesso a *websites* e a restrição de horas de acesso (MESSARRA *et al.*, 2011). Considerando que os efeitos negativos do *cyberslacking* devem ser evitados, foi solicitado a alguns

dos participantes que manifestassem como a UFPB poderia proceder para limitar o comportamento. Uma das sugestões enaltece um aspecto que não diz respeito diretamente a políticas de acesso, mas à forma de gestão das atividades nos setores, que é o **estabelecimento de critérios de desempenho para os servidores**.

É você puxar para conversar, **vamos ver o que você fez, qual o seu resultado, você é esperado isso, esperado aquilo, você tem que entregar isso tal dia, fazer com tal nível de qualidade**, fazer dessa forma e pronto. O resto que a pessoa fez compete a ela. Se ela acessou um *síte* impróprio, alguma coisa assim, tudo bem, isso pode ser averiguado. Pode ser, mas também compete a ela. Tem que direcionar. Não pode ser uma coisa assim: “Vamos agora abolir o uso da Internet aqui no setor”. Não adianta. (P2)

A definição de metas para equipes ou grupos de trabalho, a aferição do cumprimento de metas. Eu não estou falando de metas arrojadas, como na iniciativa privada, não. Eu estou falando de metas, de uma maneira geral. Uma meta é um prazo, uma coisa a ser cumprida. (P7)

Esses discursos corroboram o argumento de Greengard (2000), para quem a preocupação principal não é estabelecer regras rigorosas e limitações, mas estabelecer maneiras de medir o desempenho geral do empregado. Assim, seria possível verificar se o *cyberslacking* afeta ou não o desempenho do servidor. Percebe-se também congruência entre as sugestões de P2 e P7 e o que P4 relata sobre os procedimentos de seu setor que limitam o *cyberslacking* (critérios de desempenho pré-estabelecidos).

Um ponto em comum com a opinião de P2, conforme explicitado anteriormente, é que a proibição ao *cyberslacking* não é uma opção eficaz. No contexto de pesquisa, é preciso atuar na **motivação dos servidores**, como intervenção prioritária para que o *cyberslacking* não se torne problemático, de acordo com o seguinte relato:

Se for começar a solução do problema pela restrição à Internet, não vai resolver, porque o problema não é a Internet. **A Internet é um sintoma.** Na minha opinião, é um sintoma. Na verdade, **a raiz está na motivação.** O cara ter uma motivação, se sentir valorizado, se sentir bem remunerado, **se sentir num ambiente saudável.** (P6)

No relato de P6, é possível perceber que o uso da Internet para fins pessoais durante o trabalho é apenas uma opção para compensar a desmotivação com o trabalho.

4.3.4 Conclusões sobre os Resultados das Entrevistas

O Quadro 5 seguinte resume os resultados obtidos pela análise das entrevistas.

Categoria	Resultados
Elementos que favorecem o <i>cyberslacking</i> entre os participantes	Reduções no volume e no ritmo de trabalho
	Uso de contatos eletrônicos pessoais para fins profissionais
	Autonomia do empregado para administrar o próprio trabalho
	Falta de controle e de punições
	Acesso limitado à Internet fora do trabalho
	Privacidade percebida
	Ruídos no ambiente de trabalho
Elementos que desfavorecem o <i>cyberslacking</i> entre os participantes	Aumento no volume e no ritmo de trabalho
	Atitudes negativas em relação ao <i>cyberslacking</i>
	Presença física do líder
Elementos indiferentes ao <i>cyberslacking</i> entre os participantes	Presença de sintomas físicos
	Privacidade percebida
	Ruídos no ambiente de trabalho
Influência neutra no desempenho	Frequência de uso em nível não prejudicial
	Uso em momento em que não há atividades do trabalho
	Desempenho acima do esperado
Influência positiva no desempenho	Alívio do cansaço físico e mental
Influência negativa no desempenho	Falta de autodomínio
Elementos que favorecem o <i>cyberslacking</i> na UFPB	Desmotivação e descompromisso com o trabalho
	Acesso livre à Internet
Elementos que desfavorecem o <i>cyberslacking</i> na UFPB	Critérios de desempenho pré-estabelecidos
Sugestões para limitar o <i>cyberslacking</i> na UFPB	Estabelecimento de critérios de desempenho para os servidores
	Motivação dos servidores

Fonte: elaboração da autora, 2012

Embora tenha sido optado pela distinção entre os elementos que favorecem e desfavorecem o *cyberslacking* para os participantes e para a UFPB como um todo, entende-se que o primeiro está inserido no segundo, ou seja, o *cyberslacking* entre os participantes ocorre ou não devido a características da instituição que favorecem ou desfavorecem o comportamento. Porém, os resultados obtidos apresentam elementos diferentes, com destaque para desmotivação e descompromisso com o trabalho, que não foram percebidos entre os participantes da pesquisa.

Percebe-se que há possível dependência de características individuais na influência ao comportamento, especialmente em relação à privacidade percebida, que ora foi considerada preponderante ao *cyberslacking*, ora foi evidente na

formação de atitudes negativas ao comportamento, e ora não fez diferença ao uso da Internet para fins pessoais no trabalho.

Entre os elementos que favorecem ou desfavorecem o *cyberslacking*, tanto entre os participantes quanto na UFPB como um todo, poucos se referem a características gerais de acesso, conforme proposto nesta pesquisa, tais como volume e ritmo de trabalho, privacidade, ruído no ambiente de trabalho e acesso livre à Internet. Porém, os resultados obtidos no questionário sobre satisfação quanto às condições gerais de acesso indicaram tendência à insatisfação com essas condições, que pode influenciar a motivação para o trabalho.

O critério de desempenho dos servidores aparece como uma forma de exercer o controle sobre o comportamento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por ampliar os conceitos de exclusão e desigualdade digital, as limitações digitais permitem abordar o problema do acesso e do uso de TICs por vertentes que se afastam dos assuntos comuns em pesquisas sobre aqueles temas. Bellini *et al.* (2010) sugerem alguns exemplos das limitações de acesso, cognitivo-informacional e comportamental. Este estudo propôs considerar o *cyberslacking* como possível limitação comportamental e verificou que condições gerais de acesso favorecem ou desfavorecem o comportamento, com base nos argumentos de Bellini *et al.* (2010) e Beard (2005).

Para os primeiros, a ocorrência de condições insatisfatórias de acesso pode desenvolver comportamentos contrários ao uso desejável para a tecnologia. Já o segundo argumenta que o ambiente em que a Internet é usada pode aumentar o potencial de um uso indesejado, desde que o indivíduo encontre condições satisfatórias de acesso.

O *cyberslacking* pode ser considerado uma limitação comportamental apenas quando apresenta consequências negativas, como a redução do desempenho/produtividade, a visita a *websites* pornográficos, a proliferação de vírus nos computadores, a exposição da organização a responsabilidade legais, devido ao *download* de material com direitos autorais, etc. No escopo deste trabalho, foi verificado, primordialmente, se o *cyberslacking* influencia o desempenho.

Nesse sentido, dos nove participantes da pesquisa, apenas um (P6) alegou redução no seu desempenho, ocasionada pelo uso excessivo da Internet para fins pessoais, durante a jornada de trabalho, tipificando a limitação comportamental. Esse participante apresentou alto nível de satisfação em relação às condições gerais de acesso e baixo nível de sintomas físicos, corroborando o argumento de Beard (2005).

Embora os demais participantes não tenham apresentado redução no desempenho, decorrente do *cyberslacking*, é necessário identificar se seus usos da Internet para fins pessoais, durante a jornada de trabalho, apresentam outro tipo de consequência negativa.

A medida de satisfação com as condições gerais de acesso não permitiu conhecer que condições específicas favorecem ou desfavorecem o comportamento. Entretanto, por meio da entrevista, foi possível elucidar que o volume e o ritmo de

trabalho, a privacidade percebida, o ruído no ambiente de trabalho e o acesso livre à Internet favorecem o *cyberslacking*. Destaca-se que o volume e o ritmo de trabalho apresentaram predominância de satisfação entre os participantes. A privacidade percebida foi indicada por apenas um participante da pesquisa, o qual demonstrou total satisfação. Faz-se necessário verificar, entre os itens das condições gerais de acesso, quais deles influenciam o *cyberslacking* quando satisfatórios e quais influenciam quando insatisfatórios.

A importância desse estudo no contexto do setor público reside no fato de que a negligência ao uso da Internet para fins pessoais no ambiente de trabalho pode fazê-lo tomar proporções incontroláveis. No caso da UFPB, observou-se que não existe controle sobre o comportamento. O estabelecimento de políticas de acesso à Internet pode tornar-se particularmente complexo, considerando as dimensões físicas da UFPB e os diversos interesses a que atende. Entretanto, existem investimentos em infraestrutura tecnológica para atender a esses interesses e, por questões de eficiência, deve-se observar quão prejudicial pode tornar-se o acesso livre à Internet.

As limitações desta pesquisa incluem a não-realização de um pré-teste dos instrumentos de coleta de dados, inviabilizado pela iminência de uma greve dos funcionários, deflagrada a partir do dia 11 de julho. Porém, os instrumentos foram apresentados a algumas pessoas com características próximas aos sujeitos da pesquisa para testar o vocabulário empregado e o entendimento das questões.

Também, as medidas usadas para verificação dos níveis de *cyberslacking* são imprecisas, o que pode dificultar conclusões sobre o uso real da Internet para fins pessoais, no que diz respeito a quais categorias de *websites* são visitadas com mais frequência e qual a duração dessas visitas.

Sugere-se que em estudos futuros seja feita uma abordagem mais específica sobre as características das atividades, o desempenho esperado, as condições de acesso e o acompanhamento do comportamento monitorado por *software*, de modo a obter medidas mais precisas e concluir se o *cyberslacking* configura-se como limitação comportamental. Também é sugerido que sejam investigadas as influências das limitações cognitivo-informacionais no *cyberslacking*.

REFERÊNCIAS

- ABOUJAOUDE, Elias *et al.* Potential Markers for Problematic Internet Use: a telephone survey of 2,513 adults. *CNS Spectrums*, v. 11, n. 10, p. 750-755, 2006.
- ACIER, Didier; KERN, Laurence. Problematic Internet Use: perceptions of addiction counsellors. *Computers & Education*, v. 56, n. 4, p. 983-989, 2011.
- ADEYEMI, Aderonke O. ICT Facilities: ergonomic effects on academic library staff. *Library Philosophy and Practice*, Mar., p. 1-5, 2010.
- AGARWAL, Ritu; ANIMESH, Animesh; PRASAD, Kislaya. Social Interactions and the "Digital Divide": explaining variations in Internet use. *Information Systems Research*, v. 20, n. 2, p. 277-294, 2009.
- AGARWAL, Ritu; SAMBAMURTHY, V.; STAIR, Ralph M. The Evolving Relationship Between General and Specific Computer Self-Efficacy - An Empirical Assessment. *Information Systems Research*, v. 11, n. 4, p. 418-430, 2000.
- AJZEN, Icek. *Attitudes, Personality and Behavior*. 2. ed. Berkshire (Inglaterra): Open University Press, 2005.
- _____. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, v. 50, p. 179-211, 1991.
- ALBUQUERQUE, Marconi Edson Esmeraldo. Avaliação Ergonômica de Ambientes Informatizados: um estudo de caso. *XVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção*, Niterói-RJ, p. 1-8, 1998.
- ALDER, G. Stoney *et al.* Employee Reactions to Internet Monitoring: the moderating role of ethical orientation. *Journal of Business Ethics*, v. 80, p. 481-498, 2008.
- ANDERSON, Alastair A. Predictors of Computer Anxiety and Performance in Information Systems. *Computers in Human Behavior*, v. 12, n. 1, p. 61-77, 1996.
- BARDIN, Laurence. *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BARTH, Martin; VEIT, Daniel J. How Digital Divide affects Public E-Services: the role of migration background. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON WIRTSCHAFTSINFORMATIK, 10., 2011, Zurique.
- BAWDEN, David. Information and Digital Literacies: a review of concepts. *Journal of Documentation*, v. 57, n. 2, p. 218-259, 2001.
- BAYIR, Safak; KESER, Hafize. Information and Communication Technologies Coordinator Teachers' Evaluations of Computer Working Environments in Terms of Ergonomics. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, v. 1, n. 1, p. 335-341, 2009.
- BEARD, Keith W. Internet Addiction: a review of current assessment techniques and potential assessment questions. *CyberPsychology & Behavior*, v. 8, n. 1, p. 7-14, 2005.
- BELLINI, Carlo Gabriel Porto; GIEBELEN, Edwin; CASALI, Richélita do Rosário Brito. Limitações Digitais. *Informação & Sociedade: Estudos*, v. 20, n. 2, p. 25-35, 2010.

BERG, Bruce L. *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. Needham Heights (EUA): Allyn & Bacon, 2001.

BERNARDI JR., Plínio. *Medindo a predisposição para a tecnologia*. 2008. 126f. (Doutorado). Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo.

BLANCHARD, Anita L.; HENLE, Christine A. Correlates of different forms of cybeloafing: the role of norms and external locus of control. *Computers in Human Behavior*, v. 24, n. 3, p. 1067-1084, 2008.

BORTOLANI, Elisa; FAVRETTO, Giuseppe. Organizational Aspects of Cyberloafing. In: KHOSROW-POUR, Mehdi (Ed.). *Encyclopedia of Information Science and Technology*: IGI Global, 2009. p. 2923-2928.

BRANDTWEINER, Roman; DONAT, Elisabeth; KERSCHBAUM, Johann. How to become a sophisticated user: a two-dimensional approach to e-literacy. *New Media & Society*, v. 12, n. 5, p. 813-833, 2010.

BRANDTZÆG, Petter Bae; HEIM, Jan; KARAHASANOVIĆ, Amela. Understanding the new digital divide - A typology of Internet users in Europe. *International Journal of Human-Computer Studies*, v. 69, p. 123-138, 2011.

BREWER, Shelley *et al.* Workplace Interventions to Prevent Musculoskeletal and Visual Symptoms and Disorders among Computer Users: a systematic review. *Journal of Occupational Rehabilitation*, v. 16, n. 3, p. 325-358, 2006.

BROCK, Drew B.; SULSKY, Lorne M. Attitudes toward Computers: construct validation and relations to computer use. *Journal of Organizational Behavior*, v. 15, n. 1, p. 17-35, 1994.

BROSNAN, M.J. The impact of computer anxiety and self-efficacy upon performance. *Journal of Computer Assisted Learning*, v. 14, p. 223-234, 1998.

BUNDY, Alan. One essential direction: information literacy, information technology fluency. *Journal of eLiteracy*, v. 1, p. 7-22, 2004.

CAPLAN, Scott E. Theory and measurement of generalized problematic Internet use: a two-step approach. *Computers in Human Behavior*, v. 26, n. 5, p. 1089-1097, 2010.

CARDOSO JR., Moacyr Machado. Avaliação Ergonômica: revisão dos métodos para avaliação postural. *Revista Produção Online*, v. 6, n. 3, p. 133-154, 2006.

CAUDLE, Sharon L.; GORR, Wilpen L.; NEWCOMER, Kathryn E. Key Information Systems Management Issues for the Public Sector. *MIS Quarterly*, v. 15, n. 2, p. 171-188, 1991.

CISLER, Steve. Subtract the Digital Divide. 2000. Disponível em: < <http://www.athenaalliance.org/rpapers/cisler.html> > Acesso em: 07 Jun. 2011.

COLLA, Julio Ernesto; CUNHA, Maria Alexandra V.C. da. Perspectivas da Sociedade da Informação na Pesquisa de Tecnologia da Informação no Setor Público Brasileiro: um estudo bibliométrico. In: AMERICAS CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS, 7., 2011, Detroit.

CONNER, Mark; ARMITAGE, Christopher J. Extending the Theory of Planned Behavior: a review and avenues for further research. *Journal of Applied Social Psychology*, v. 28, n. 15, p. 1429-1464, 1998.

COSTA, António Firmino da. A Pesquisa de Terreno em Sociologia. In: SILVA, Augusto Santos; PINTO, José Madureira (Orgs.). *Metodologia das Ciências Sociais*. 4. ed., Porto: Edições Afrontamento, 1990.

CRESWELL, John W. *Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. Porto Alegre: Artmed, 2007a.

_____. *Qualitative Inquiry & Research Design: choosing among five approaches*. Thousand Oaks (EUA): Sage Publications, 2007b.

CUSHMAN, Mike; McLEAN, Rachel. Exclusion, inclusion and changing the face of information systems research. *Information Technology & People*, v. 21, n. 3, p. 213-221, 2008.

DAVIS, Richard A.; FLETT, Gordon L.; BESSER, Avi. Validation of a New Scale for Measuring Problematic Internet Use: implications for pre-employment screening. *CyberPsychology & Behavior*, v. 5, n. 4, p. 331-345, 2002.

DECEMBER, John. Unit of Analysis for Internet Communication. *Journal of Computer-Mediated Communication*, v. 1, n. 4, 1996. Disponível em: <<http://jcmc.indiana.edu/vol1/issue4/december.html>>. Acesso em: 18 jun. 2011.

DEWAN, Sanjeev; RIGGINS, Frederick J. The Digital Divide: current and future research directions. *Journal of the Association for Information Systems*, v. 6, n. 12, p. 298-337, 2005.

DIAS, Isabel de Meiroz. *A Relação entre Reforma da Administração Pública e Tecnologias de Informação no Governo do Estado de São Paulo*. 2008. 168f. Tese (Doutorado). Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo.

DIMAGGIO, Paul et al. Digital Inequality: from unequal access to differentiated use. In: NECKERMAN, Kathryn (Ed.). *Social Inequality*. Nova Iorque: Russell Sage Foundation, 2004. p. 355-400.

DINIZ, Eduardo Henrique et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *Revista de Administração Pública*, v. 43, n. 1, p. 23-48, 2009.

DONAT, Elisabeth; BRANDTWEINER, Roman; KERSCHBAUM, Johann. Attitudes and the Digital Divide: Attitude Measurement as Instrument to Predict Internet Usage. *Informing Science*, v. 12, p. 37-56, 2009.

DOUGLAS, Alecia C. et al. Internet addiction: meta-synthesis of qualitative research for the decade 1996-2006. *Computers in Human Behavior*, v. 24, n. 6, p. 3027-3044, 2008.

DROUARD, Joeffrey. Computer Literacy, Online Experience or Socioeconomic Characteristics: what are the main determinants of broadband Internet adoption and Internet usage. *Communications & Strategies*, v. 80, n. 4, p. 83-103, 2010.

EDDY, Erik R.; D'ABATE, Caroline P.; THURSTON JR., Paul W. Explaining engagement in personal activities on company time. *Personnel Review*, v. 39, n. 5, p. 639-654, 2010.

EIJNDEN, Regina J.J.M. van den *et al.* Online Communication, Compulsive Internet Use, and Psychosocial Well-Being Among Adolescents: A Longitudinal Study. *Developmental Psychology*, v. 44, n. 3, p. 655-665, 2008.

ERICKSEN, Bent; TWIGG, Tim. Workplace Internet and e-mail use. *Dental Economic*, v. 99, n. 3, p. 44-46, 2009.

FERRO, Enrico; HELBIG, Natalie; GIL-GARCIA, J. Ramon. The role of IT literacy in defining digital divide policy needs. *Government Information Quarterly*, v. 28, p. 3-10, 2011.

GARRETT, R. Kelly; DANZIGER, James N. On Cyberslacking: workplace status and personal Internet use at work. *CyberPsychology & Behavior*, v. 11, n. 3, p. 287-292, 2008.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. São Paulo: Atlas, 1987.

GILLHAM, Bill. *Research Interviewing: the range of techniques*. Nova Iorque: Open University Press, 2005.

GOMES, Elisabeth. Exclusão digital: um problema tecnológico ou social? *Trabalho e Sociedade*, p. 1-8, 2002.

GREENGARD, Samuel. The High Cost of Cyberslacking. *Workforce Management*, v. 79, n. 12, p. 22-24, 2000.

GRIFFITHS, Mark. Does Internet and Computer "Addiction" exist? Some case study evidence. *CyberPsychology & Behavior*, v. 3, n. 2, p. 211-218, 2000.

HAIGH, Roger W. Planning for Computer Literacy. *The Journal of Higher Education*, v. 56, n. 2, p. 161-171, 1985.

HARGITTAI, Eszter. The Digital Divide and What To Do about It. In: JONES, D.C. (Ed.). *New Economy Handbook*. San Diego (EUA): Academic Press, 2003. p. 821-839.

HARRISON, Allison W.; RAINER JR., R. Kelly. The Influence of Individual Differences on Skill in End-User Computing. *Journal of Management Information Systems*, v. 9, n. 1, p. 93-111, 1992.

HEINTZE, Theresa; BRETSCHNEIDER, Stuart. Information Technology and Restructuring in Public Organizations: does adoption of information technology affect organizational structures, communications, and decision making? *Journal of Public Administration Research and Theory*, v. 10, p. 801-830, 2000.

HO, Li-An; KUO, Tsung-Hsien. How can one amplify the effect of e-learning? An examination of high-tech employees' computer attitude and flow experience. *Computers in Human Behavior*, v. 26, n. 1, p. 23-31, 2010.

HOCHANADEL, Charles D. Computer workstation adjustment: a novel process and large sample study. *Applied Ergonomics*, v. 26, n. 5, p. 315-326, 1995.

HOCKENBURY, Don H.; HOCKENBURY, Sandra E. *Psychology*. 5. ed. Nova Iorque: Worth Publishers, 2010.

HOGG, Michael A.; VAUGHAN, Graham M. *Social Psychology*. 6. ed. Harlow (Inglaterra): Pearson Education, 2011.

HSIEH, J.J. Po-An; RAI, Arun; KEIL, Mark. Understanding Digital Inequality: comparing continued use behavioral models of the social-economically advantaged and disadvantaged. *MIS Quarterly*, v. 32, n. 1, p. 97-126, 2008.

HSU, Maxwell K.; WANG, Stephen W.; CHIU, Kevin K. Computer attitude, statistics anxiety and self-efficacy on statistical software adoption behavior: an empirical study of online MBA learners. *Computers in Human Behavior*, v. 25, n. 2, p. 412-420, 2009.

IIDA, Itiro. *Ergonomia: projeto e produção*. 2. ed. São Paulo: Edgard Blücher, 2005.

JOHNSON, Pamela R.; RAWLINS, Claudia. Employee Internet Management: getting people back to work. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, v. 12, n. 1, p. 43-48, 2008.

JUNG, Joo-Young; QIU, Jack Linchuan; KIM, Yong-Chan. Internet Connectedness and Inequality: beyond the "divide". *Communication Research*, v. 28, n. 4, p. 507-535, 2001.

KAMAL, M.M. IT innovation adoption in the government sector: identifying the critical success factors. *Journal of Enterprise Information Management*, v. 19, n. 2, p. 192-222, 2006.

KATZ, James E.; RICE, Ronald E. *Social Consequences of Internet Use: access, involvement, and interaction*. Massachusetts: The MIT Press, 2002.

KLECUN, Ela. Bringing lost sheep into the fold: questioning the discourse of the digital divide. *Information Technology & People*, v. 21, n. 3, p. 267-282, 2008.

KRAEMER, Kenneth L.; DEDRICK, Jason. Computing and Public Organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, v. 7, n. 1, p. 89-112, 1997.

LARA, Pablo Zoghbi Manrique de; TACORONTE, Domingo Verano; DING, Jyh-Ming Ting. Do current anti-cyberloafing disciplinary practices have a replica in research findings? A study of the effects of coercive strategies on workplace Internet misuse. *Internet Research*, v. 16, n. 4, p. 450-467, 2006.

LAVOIE, Jennifer A.A.; PYCHYL, Timothy A. Cyberslacking and the Procrastination Superhighway: a web-based survey of online procrastination, attitudes and emotion. *Social Science Computer Review*, v. 19, n. 4, p. 431-444, 2001.

LEMOS, André. *Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea*. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2004.

LIM, Vivien K.G.; TEO, Thompson S.H.; LOO, Geok Leng. How do I loaf here? Let me count the ways. *Communications of the ACM*, v. 45, n. 1, p. 66-70, 2002.

LINDEN, Júlio Carlos de Souza van der. *Identificação dos Itens de Demanda Ergonômica em Escritório Informatizado*. 1999. 158 f. Dissertação (Mestrado). Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

LUCAS, Clarinda Rodrigues. As Tecnologias da Informação e a Exclusão Digital. *Transinformação*, v. 14, n. 2, p. 159-165, 2002.

MACHADO, João Luiz Cavalieri. *Levantamento de Demandas Ergonômicas na Vara da Justiça do Trabalho do TRT da 4ª Região*. 2004. 140f. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Engenharia). Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

McILROY, David; SADLER, Carol; BOOJAWON, Nadine. Computer phobia and computer self-efficacy: their association with undergraduates' use of university computer facilities. *Computers in Human Behavior*, v. 23, n. 3, p. 1285-1299, 2007.

McKEOWN, Céline. *Office Ergonomics: practical applications*. Boca Raton (EUA): Taylor & Francis, 2008.

MESSARRA, Leila Canaan; KARKOULIAN, Silva; McCARTHY, Richard. To restrict or not to restrict personal Internet usage on the job. *Education, Business and Society*, v. 4, n. 4, p. 253-266, 2011.

MORI, Cristina Kiomi. 'Digital Inclusion': are we talking about the same thing? In: STEYN, Jacques; JOHANSON, Graeme (Eds.). *ICTs and Sustainable Solutions for the Digital Divide: theory and perspectives*. Hershey (EUA): IGI Global, 2011. p. 45-64.

MORRIS, Samantha A. *et al.* Updating the attitudes toward computer usage scale using American undergraduate students. *Computers in Human Behavior*, v. 25, n. 2, p. 535-543, 2009.

MOWERY, David C.; SIMCOE, Timothy. Is the Internet a US Invention? - an economic and techonological history of computer networking. *Research Policy*, v. 31, n. 8-9, p. 1369-1387, 2002.

NUNES, Isabel L.; BUSH, Pamela McCauley. Work-Related Musculoskeletal Disorders Assessment and Prevention. In: NUNES, Isabel L. (Ed.). *Ergonomics: a systems approach*. Rijeka (Croácia): InTech, 2012. cap. 1, p.1-30.

OGUNKOLA, Babalola J. Computer Attitude, Ownership and Use as Predictors of Computer Literacy of Science Teatchers in Nigeria. *International Journal of Environmental & Science Education*, p. 53-57, 2008.

OLSON, James M.; MAIO, Gregory R. Attitudes in Social Behavior. In: Millon, Theodore e Lerner, Melvin J. (Ed.). *Handbook of Psychology: personality and social psychology*. Nova Jersey: John Wiley & Sons, v.5, 2003. p. 299-325.

OYANA, Tonny J. Exploring geographic disparities in broadband access and use in rural southern Illinois: Who's being left behind? *Government Information Quarterly*, v. 28, p. 252-261, 2011.

PATUSSI, Ana Paula. Definição de Critérios de Avaliação Ergonômica para Mesas de Trabalho Informatizado. 2005. 108 f. Dissertação (Mestrado). Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

PERRY, Aftab. The Privacy Lawyer: cyberloafing and how it affects productivity. *Information Week*, v. 963, p. 120, 2003.

PLOTNIK, Rod; KOUYOUMDJIAN, Haig. *Introduction to Psychology*. 9. ed. Belmont (EUA): Wadsworth, 2011.

POYNTON, Timothy A. Computer literacy across the lifespan: a review with implications for educators. *Computers in Human Behavior*, v. 21, n. 4, p. 861-872, 2005.

PREISSE, Judith; GRANT, Linda. Fieldwork Traditions: ethnography and participant observation. In: DEMARRAIS, Kathleen; LAPAN, Stephen D. (Eds.). *Foundations for Research: methods of inquiry in Education and Social Sciences*. Mahwah (EUA): Lawrence Erlbaum Associates, 2004. p.161-180.

RAINEY, Hal G. *Understanding and Managing Public Organizations*. 4. ed. São Francisco: Jossey Bass, 2009.

RIBEIRO, Carla Andréa. Governo Eletrônico na Reforma do Estado: inter-relações e perspectivas. *Informática Pública*, v. 7, n. 1, p. 71-84, 2005.

RODRIGUES, Georgete Medleg; SIMÃO, João Batista; ANDRADE, Patrícia Simas de. Sociedade da Informação no Brasil e em Portugal: um panorama dos Livros Verdes. *Ciências da Informação*, v. 32, n. 3, p. 89-102, 2003.

ROSEN, Larry D.; SEARS, Deborah C.; WEIL, Michelle M. Computerphobia. *Behavior Research Methods, Instruments & Computers*, v. 19, n. 2, p. 167-179, 1987.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Pilar Baptista. *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill, 1991.

SCHULENBERG, Stefan E.; MELTON, Amanda M.A. The Computer Aversion, Attitudes, and Familiarity Index (CAAFI): a validity study. *Computers in Human Behavior*, v. 24, n. 6, p. 2620-2638, 2008.

SELWYN, Neil. Digital Division or Digital Decision? A study of non-users and low-users of computers. *Poetics*, v. 34, n. 4-5, p. 273-292, 2006.

SILVA, Helena *et al.* Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. *Ciência da Informação*, v. 34, n. 1, p. 28-36, 2005.

SILVINO, Alexandre Magno Dias; ABRAHÃO, Júlia Issy. Navegabilidade e Inclusão Digital: usabilidade e competência. *RAE-eletrônica*, v. 2, n. 2, p. 1-17, 2003.

SINGH, Suman; WADHWA, Jyoti. Impact of Computer Workstation Design on Health of the Users. *Journal of Human Ecology*, v. 20, n. 3, p. 165-170, 2006.

SIPIOR, Janice *et al.* A Community Initiative that Diminished the Digital Divide. *Communications of the Association for Information Systems*, v. 13, n. 1, p. 29-56, 2004.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. Exclusão Digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. *Novos Estudos*, n. 72, p. 101-117, 2005.

TAKAHASHI, Tadao. Inclusão Social e TICs. *Inclusão Social*, v. 1, n. 1, p. 56-59, 2005.

TAYLOR, Shirley; TODD, Peter A. Understanding Information Technology Usage: a test of competing models. *Information Systems Research*, v. 6, n. 3, p. 144-176, 1995.

TEPPAYAYON, Orada; BOHLIN, Erik. Broadband Universal Service in Europe: a review of policy consultations 2005-2010. *Communications & Strategies*, v. 80, n. 4, p. 21-42, 2010.

THATCHER, Andrew; WRETSCHKO, Gisela; FRINCKE, Deborah. Online flow experiences, problematic Internet use and Internet procrastination. *Computers in Human Behavior*, v. 24, n. 5, p. 2236-2254, 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. *Plano de Desenvolvimento Institucional: 2009-2012*. João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba, 2010.

VALA, Jorge. A Análise de Conteúdo. In: SILVA, Augusto Santos; PINTO, José Madureira (Orgs.). *Metodologia das Ciências Sociais*. 4. ed. Porto (Portugal): Edições Afrontamento, 1990.

VALADEZ, James R.; DURAN, Richard. Redefining the Digital Divide: beyond access to computers and the Internet. *The High School Journal*, v. 90, n. 3, p. 31-44, 2007.

VITAK, Jessica; CROUSE, Julia; LAROSE, Robert. Personal Internet use at work: understanding cyberslacking. *Computers in Human Behavior*, v. 27, n. 5, p. 1751-1759, 2011.

WARSCHAUER, Mark. Digital Divide. In: *Encyclopedia of Library and Information Sciences*. 3. ed. Taylor & Francis, 2010. p.1551-1556.

_____. *Technology and Social Inclusion: rethinking the digital divide*. Massachusetts (EUA): The MIT Press, 2003a.

_____. Dissecting the "Digital Divide": a case study in Egypt. *The Information Society*, v. 19, p. 297-304, 2003b.

WEI, Kwok-Kee *et al.* Conceptualizing and Testing a Social Cognitive Model of the Digital Divide. *Information Systems Research*, v. 22, n. 1, p. 170-187, 2011.

WESCOTT, Clay; PIZARRO, Marilyn; SCHIAVO-CAMPO, Salvatore. The Role of Information and Communication Technology in Improving Public Administration. In: SCHIAVO-CAMPO, Salvatore; SUNDARAM, Pachampet. (Eds.). *To serve and to*

preserve: improving public administration in competitive world. Manila: Asian Development Bank, 2001. p. 673-702.

WEST, Darrell M. *Digital Government: technology and public sector performance*. Nova Jersey: Princeton University Press, 2005.

WITTE, James C.; MANNON, Susan E. *The Internet and Social Inequalities*. Nova lorque: Taylor & Francis, 2010.

YIN, Robert K. *Case Study Research: design and methods*. 3. Thousand Oaks (EUA): SAGE Publications, 2003.

ANEXO A – Questionário 1 – Verificação das Condições Gerais de Acesso

Prezado(a) servidor(a), o presente questionário visa a verificar seu nível de satisfação com as condições físicas e ambientais que afetam seu trabalho. Por favor, marque com “X” a opção que mais se aproxima da sua percepção, observando a seguinte legenda:

1. Total insatisfação
2. Muita insatisfação
3. Alguma insatisfação
4. Indiferente
5. Alguma satisfação
6. Muita satisfação
7. Total satisfação

Assim, qual a sua satisfação com relação aos itens abaixo?

1. Adequação do arranjo físico ao fluxo de trabalho do seu setor.	1	2	3	4	5	6	7
2. Sua postura de trabalho com o computador, considerando a posição do equipamento e o apoio para digitação.	1	2	3	4	5	6	7
3. Espaço de que você dispõe na mesa para o seu trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
4. Local para guardar documentos em uso.	1	2	3	4	5	6	7
5. Temperatura e qualidade do ar no seu espaço de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
6. Iluminação em seu ambiente de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
7. Nível de ruído em seu ambiente de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
8. Comunicação com áreas externas.	1	2	3	4	5	6	7
9. Privacidade para a realização do seu trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
10. Serviços de apoio que você dispõe, como banheiro e áreas para lazer e convivência nos intervalos do trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
11. Aparência de seu ambiente de trabalho, considerando arquitetura e mobiliário.	1	2	3	4	5	6	7
12. Espaço físico (área disponível) para você trabalhar.	1	2	3	4	5	6	7
13. Limpeza e arrumação do seu local de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
14. Qualidade dos materiais e equipamentos utilizados no desempenho de suas atividades.	1	2	3	4	5	6	7
15. Número de computadores disponíveis.	1	2	3	4	5	6	7
16. Tipo de mesa do trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
17. Tipo de cadeira de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
18. Ritmo de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
19. Volume de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7

Utilize o espaço abaixo para acrescentar algum item que considere relevante e que não foi incluso na tabela anterior, ou para algum esclarecimento que considere pertinente.

ANEXO B – Questionário 2 – Dados Sócio-Profissionais e Verificação de Sintomas

Nome: _____
 Idade: _____ Sexo: _____ Escolaridade: _____
 Departamento: _____ Cargo: _____ Ramal: _____
 Tempo de trabalho no cargo: _____ Carga horária: _____

1. Quantidade de tempo gasto usando o computador no trabalho:
 a. () 0-2 horas. b. () 2-4 horas. c. () 4-8 horas.
2. O trabalho com o computador é:
 a. () Contínuo, com raras pausas.
 b. () Intermitente, com interrupções regulares.
3. Por quanto tempo tem usado o computador no trabalho:
 a. () 1-2 anos. b. () 3-5 anos. c. () 6-9 anos. d. () mais do que 9 anos.
4. Para cada item listado abaixo, assinale com X a opção que corresponde à frequência em que aparecem dores, tensões, formigamentos ou irritações, durante ou após o uso de computadores.

	Diariamente	Algumas vezes na semana	Algumas vezes no mês	Nunca
1. Pulsos				
2. Dedos				
3. Cotovelos				
4. Antebraços				
5. Pescoço				
6. Ombros				
7. Quadril				
8. Costas				
9. Pernas				
10. Pés				
11. Olhos				

5. A ocorrência dos sintomas/problemas assinalados acima afeta seu desempenho no trabalho:
 a. () Minimamente.
 b. () Reduz moderadamente a eficiência do trabalho.
 c. () Impede de trabalhar.

ANEXO C – Questionário 3 – Verificação do Uso da Internet para o Trabalho e para Fins Pessoais

Prezado(a) servidor(a), o presente questionário visa verificar as necessidades de uso de computadores e de Internet, para fins de trabalho ou pessoais. Nas questões 1, 2 e 3, assinale com um X a alternativa que melhor descreve sua situação no setor em que trabalha.

1. Na sua rotina de trabalho, considerando todas as atividades pertinentes a sua função, o uso do computador é necessário:
 - a. ☐ Para todas as atividades.
 - b. ☐ Para a maioria das atividades.
 - c. ☐ Para poucas atividades.
 - d. ☐ Não é necessário computador para exercer sua função.

Caso tenha sido escolhida a alternativa d na questão 1, descarte as questões 2 e 3.

2. Considerando as atividades de trabalho realizadas com computador, o uso da Internet é necessário:
 - a. ☐ Para todas as atividades.
 - b. ☐ Para a maioria das atividades.
 - c. ☐ Para poucas atividades.
 - d. ☐ Não é necessário Internet para as atividades realizadas com computador.
3. Na tabela abaixo, marque com um X a frequência com que você visita *websites* ou realiza atividades de *e-mail* não relacionados ao trabalho, durante a jornada de trabalho, de acordo com as categorias apresentadas.

Categorias de Websites/E-mail	Constantemente	Algumas vezes no dia	Algumas vezes na semana	Algumas vezes no mês	Nunca
1. Notícias em geral					
2. <i>Download</i> de música, textos, filmes, etc.					
3. Entretenimento					
4. Investimentos					
5. Esportes					
6. Compras					
7. Redes sociais					
8. Jogos					
9. E-mail					
10. Outras categorias					

4. Caso você visite *websites* não relacionados ao trabalho, durante a jornada de trabalho, o seu desempenho em relação aos resultados esperados da sua função é:
 - a. ☐ Bastante afetado.
 - b. ☐ Parcialmente afetado.
 - c. ☐ Minimamente afetado.
 - d. ☐ Não é afetado.

5. No seu setor, a política de restrição ao uso da Internet para fins pessoais é:
- a. ☐ Proibido o uso para fins pessoais.
 - b. ☐ Acesso a *websites* monitorado.
 - c. ☐ Horas de acesso restrita.
 - d. ☐ Acesso livre.
6. Você possui acesso à Internet em sua residência?
- a. ☐ Sim.
 - b. ☐ Não.

ANEXO D – Roteiro de Entrevista

1. Em que situações você costuma usar a Internet para fins pessoais, durante a jornada de trabalho?
2. O que você considera como impedimentos, no seu caso, ao uso da Internet para fins pessoais, durante a jornada de trabalho?
3. Por que você considera que o uso que faz da Internet afeta bastante/afeta parcialmente/afeta minimamente/não afeta seu desempenho no trabalho?
4. Em organizações privadas, o uso da Internet para fins pessoais durante o horário de trabalho é visto como problemático, por trazer consequências negativas. Você acha que, no contexto da UFPB, isso pode ser considerado um problema? Por quê?