

EU NAVEGO, TU NAVEGAS E NÓS DEVERÍAMOS ESTAR TRABALHANDO: Um estudo netnográfico a partir da manifestação do cyberloafing nas interações sociais online da rede social virtual Reddit

BIBIANA GIUDICE DA SILVA CEZAR

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA - UNIPAMPA (UNIPAMPA)

KATHIANE BENEDETTI CORSO

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA - UNIPAMPA (UNIPAMPA)

EU NAVEGO, TU NAVEGAS E NÓS DEVERÍAMOS ESTAR TRABALHANDO: Um estudo netnográfico a partir da manifestação do *cyberloafing* nas interações sociais online da rede social virtual *Reddit*

INTRODUÇÃO

Vive-se em uma revolução digital na qual as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) estão presentes em praticamente todos os domínios da atividade humana (PINOCHET, 2014; GABRIEL, 2018). Consideram-se as TICs o conjunto integrado de mecanismos tecnológicos que combinam *hardwares* e *softwares* para gerar, reter, manipular, transmitir, trocar, manifestar e utilizar a informação em suas diversas formas (RYSSEL; RITTER; GEMÜNDEN, 2004; TURBAN *et al.*, 2010).

Dentre as diversas TICs existentes, emergem as redes sociais virtuais: plataformas digitais que possibilitam a interação instantânea e livre de custos e barreiras geográficas entre indivíduos que possuem algo em comum (RHEINGOLD, 1996; SHIMAZAKI; PINTO, 2011; GABRIEL, 2018). Com as redes sociais virtuais, além do amplo acesso a informação, qualquer pessoa pode ser geradora e disseminadora de conteúdo nas mais diversas formas (textos, fotos, vídeos, frases, *hashtags* etc.), alcançando um público maior do que alcançaria “*off-line*” (KING; NARDI; CARDOSO, 2014).

Essas qualidades tornam as redes sociais virtuais cada vez mais populares, fazendo com que o número de adeptos cresça exponencialmente, assim como o tempo despendido pelos usuários nessas plataformas (KUSS; GRIFFITHS, 2011). Isso pode ser explicado, conforme Nadkarni e Hofmann (2012) e Tamir e Michell (2012), pelo fato das redes sociais virtuais terem se tornado uma necessidade do ser humano moderno, permitindo que este se sinta pertencente a um grupo e ativando um sistema de recompensa em seu cérebro.

Sendo assim, as redes sociais virtuais incorporaram-se na rotina da sociedade contemporânea. Essa imersão tecnológica e informacional molda o comportamento dos indivíduos, sua maneira de se relacionarem e, conseqüentemente, suas relações de trabalho, gerando efeitos nas organizações e em seus métodos produtivos (RUSHKOFF, 2012; KING; NARDI; CARDOSO, 2014; RINKER; BESSI, 2015).

Nesse contexto, manifesta-se o *cyberloafing* ou, em português, cibervadiagem, que trata-se do uso de TICs no âmbito laboral durante o expediente para fins não profissionais (LIM, 2002; BLANCHARD; HENLE, 2008; CAPPELLOZZA; MORAES; MUNIZ, 2017). Esse fenômeno pode ser exemplificado em diversas práticas recorrentes como jogos online, comércio eletrônico, assistir vídeos ou filmes e, especialmente, o acesso a redes sociais virtuais (BLANCHARD; HENLE, 2008; KIM; BYRNE, 2011; DOORN, 2011). De acordo com Andreassen, Torsheim e Pallessen (2014) o uso de redes sociais virtuais para fins pessoais no ambiente de trabalho pode ser considerado uma categoria específica de *cyberloafing* ao passo que Blanchard e Henle (2008) qualificam tal prática como um tipo grave de *cyberloafing* em virtude de seu poder de atrair e distrair os indivíduos.

De acordo com a pesquisa realizada em uma amostra de 80 empresas brasileiras pela Lumiun (2017), cerca de 90% dos colaboradores pesquisados utilizam as TICs no trabalho para atividades pessoais todos os dias despendendo, em média, 72 minutos por expediente. Dentre esses dados, as práticas de uso das TICs para fins pessoais no ambiente de trabalho mais recorrentes foram o uso de redes sociais virtuais, especialmente acessos ao *Facebook* e ao *WhatsApp*.

O *cyberloafing* representa um problema emergente para as organizações contemporâneas uma vez que pode suscitar conseqüências negativas tanto para os gestores, em termos de produtividade e segurança, quanto para os colaboradores, que podem ser dispensados por justa causa (OZLER; POLAT, 2012; JANDAGHI *et al.*, 2015; BENIGNO,

2017; DELPUPO; SILVA, 2017; HADLINGTON; PARSONS, 2017). O que traz à tona a necessidade da realização de pesquisas científicas acerca do tema que, de acordo com Lara, Tacoronte e Ding (2006), devem o focar em compreendê-lo, buscando encontrar estratégias que equilibrem os interesses organizacionais e as necessidades e preocupações dos funcionários.

Tendo em vista os aspectos salientados anteriormente, este estudo surgiu a partir do seguinte problema de pesquisa: Como o *cyberloafing* se manifesta nas interações online entre usuários da rede social virtual *Reddit*? Sendo assim, buscando responder a referida questão, desempenhei a presente pesquisa com o objetivo geral de compreender o *cyberloafing* através do engajamento nas interações online entre usuários da rede social virtual *Reddit*, uma mídia social em formato de fórum na qual o conteúdo é produzido, fornecido, gerido e compartilhado pelos próprios usuários.

Visto que o *cyberloafing* é um fenômeno cada vez mais presente na sociedade contemporânea, justifico esse estudo ao visar contribuir com o conhecimento acerca do tema, sobretudo, em contexto nacional cuja literatura ainda é escassa (LE MOS; SILVA; SILVA, 2016). Uma vez que o *cyberloafing* também ocorre pelo uso de sites de redes sociais virtuais (BLANCHARD; HENLE, 2008; ANDREASSEN; TORSHEIM; PALLESEN, 2014), optei por apresentá-lo a partir de um estudo netnográfico, no qual imergi no ambiente online em questão, interagindo com seus membros e compreendendo o fenômeno sob uma perspectiva diferente.

O presente artigo está estruturado em cinco grandes tópicos sendo este uma breve introdução ao tema e apresentação do objetivo da pesquisa e sua justificativa, seguido por uma revisão bibliográfica sobre o fenômeno *cyberloafing*, os procedimentos metodológicos realizados, apresentação e análise dos resultados obtidos e, por fim, as conclusões auferidas. Escrevi esse artigo em primeira pessoa por considerar mais adequado devido à natureza do método utilizado (KOZINETS, 2014). Acredito que a pessoalidade é intrínseca à netnografia, agregando profundidade e engajamento almejados pelo estudo.

2. CYBERLOAFING: possíveis práticas, antecedentes, consequentes e posicionamentos por parte das organizações

Considera-se *cyberloafing* qualquer prática que envolva o despendimento do tempo destinado ao trabalho para o uso das TICs, tanto as de propriedade da empresa quanto as particulares, para fins não profissionais (LIM, 2002; BLANCHARD; HENLE, 2008). De acordo com Askew *et al.* (2014), uma característica marcante desse tipo de comportamento é a tentativa de mascará-lo, aparentando estar cumprindo com suas obrigações.

No que se refere às redes sociais virtuais, o *cyberloafing* ocorre pelo acesso ao conteúdo dessas no âmbito laboral. Nesse sentido, ao gerenciar seu perfil pessoal, visualizar informações acerca dos demais usuários ou comunicar-se com sua rede de contatos durante o expediente, o indivíduo passa a perpetrar o comportamento (ANDREASSEN; TORSHEIM; PALLESEN, 2014).

Blanchard e Henle (2008) classificam as práticas de *cyberloafing* em dois tipos de acordo com o tempo a ser despendido e as possíveis consequências do ato: o *cyberloafing* inócuo e o *cyberloafing* grave. O primeiro tipo abrange atividades que geralmente não consomem muito tempo e atenção do indivíduo, não causando consequências mais críticas como, por exemplo, trocar e-mails não relacionados ao trabalho ou navegar em sites de notícias, esportes ou de ações. O acesso às redes sociais virtuais enquadra-se no segundo tipo que, de acordo com as autoras, abrange práticas com maior poder de atração e distração dos usuários, demandando maior tempo de uso e sendo mais apto a provocar graves consequências. Tem-se como outros exemplos de grave *cyberloafing* atividades como navegar

em sites de conteúdo pornográfico, apostas, filmes, downloads, compras ou blogs (BLANCHARD; HENLE, 2008).

Existem na literatura diversos fatores empiricamente verificados capazes de contribuir de alguma forma para a prática de *cyberloafing*, chamados de antecedentes. De acordo com Doorn (2011) esses podem ser divididos em organizacionais e laborais, referentes a aspectos suscitados pela dinâmica da organização, e individuais, alusivos a questões pessoais e intrínsecas ao indivíduo. Dentre os possíveis antecedentes organizacionais e laborais do *cyberloafing*, citam-se o ambiente de trabalho tecnológico, estressores do trabalho, demandas e recursos laborais, normas subjetivas e fatores sociais e condições ambientais facilitadoras, enquanto podem-se elencar como antecedentes individuais o uso excessivo ou problemático das TICs, o comportamento contraproducente, conflito pessoal x profissional, percepções positivas acerca do comportamento, aptidões e capacidades, hábito e a percepção de injustiça (DOORN, 2011; OZLER; POLAT, 2012; ASKEW *et al.*, 2014; BETTS *et al.*, 2014; JANDAGHI *et al.*, 2015; SHEIKH; ATASHGAH; ADIBDADEGAN, 2015; KESER; KAVUK; NUMANOGLU, 2016; HUMA *et al.*, 2017; KOAY; SOH; CHEW, 2017).

Assim como os possíveis motivadores do fenômeno, há na literatura pesquisas acerca dos potenciais efeitos gerados pelo *cyberloafing*: os consequentes. Tendo em vista a variedade de atividades praticáveis em virtude de diferentes fatores citados anteriormente, Holguin (2016) evidencia que as consequências deste comportamento podem ser percebidas tanto por uma perspectiva negativa quanto positiva. Como potenciais consequentes negativos, encontram-se as perdas em produtividade e eficiência e prejuízos financeiros, sobrecarga das TICs, exposição a vulnerabilidades virtuais e comprometimento da reputação da organização. Em contrapartida, como possíveis consequentes positivos apontam-se o restabelecimento em situações de fadiga, estresse e tédio, comportamento inovador no trabalho, promoção do capital social e o equilíbrio das esferas pessoal e profissional (DOORN, 2011; OZLER; POLAT, 2012; KÖNIG; DE LA GUARDIA, 2013; MESSARRA; KARKOULIAN; MCCARTHY, 2011; JANDAGHI *et al.*, 2015; CAO *et al.*, 2016; DERIN; GÖKÇE, 2016; SALINAS; FARFÁN, 2017; SOH; KOAY; CHEW, 2017).

Nesse sentido, cientes de um fenômeno cada vez mais recorrente, as organizações contemporâneas passam a posicionar-se em relação ao uso das TICs para fins pessoais no ambiente de trabalho. Sendo assim, determinam quais práticas são consideradas aceitáveis e apropriadas durante o expediente e estabelecem estratégias e medidas de controle a serem tomadas para assegurar seu cumprimento e, no caso de infrações, as punições cabíveis (LARA; MESA, 2010; MESSARRA; KARKOULIAN; MCCARTHY, 2011; MACEDO, 2012). De acordo com Nakahara (2017) é importante que essas diretrizes e regras sejam registradas e comunicadas de maneira clara e compreensível em algum meio acessível a todos os colaboradores.

Conforme Messarra, Karkoulian e McCarthy (2011), os posicionamentos organizacionais em relação ao uso de TICs para fins pessoais no ambiente de trabalho podem variar desde a proibição de qualquer uso das TICs para fins não profissionais até a ampla liberdade conferida aos membros da organização para utilizar tais tecnologias, salvo em práticas ilegais. Cabe ressaltar que, entre os posicionamentos supracitados, há organizações que encontram-se em um meio termo, permitindo o uso das TICs para fins pessoais com certas restrições, que podem ser relacionadas a algumas práticas, ao tempo despendido, a momentos durante o expediente ou ao tipo de TIC utilizada.

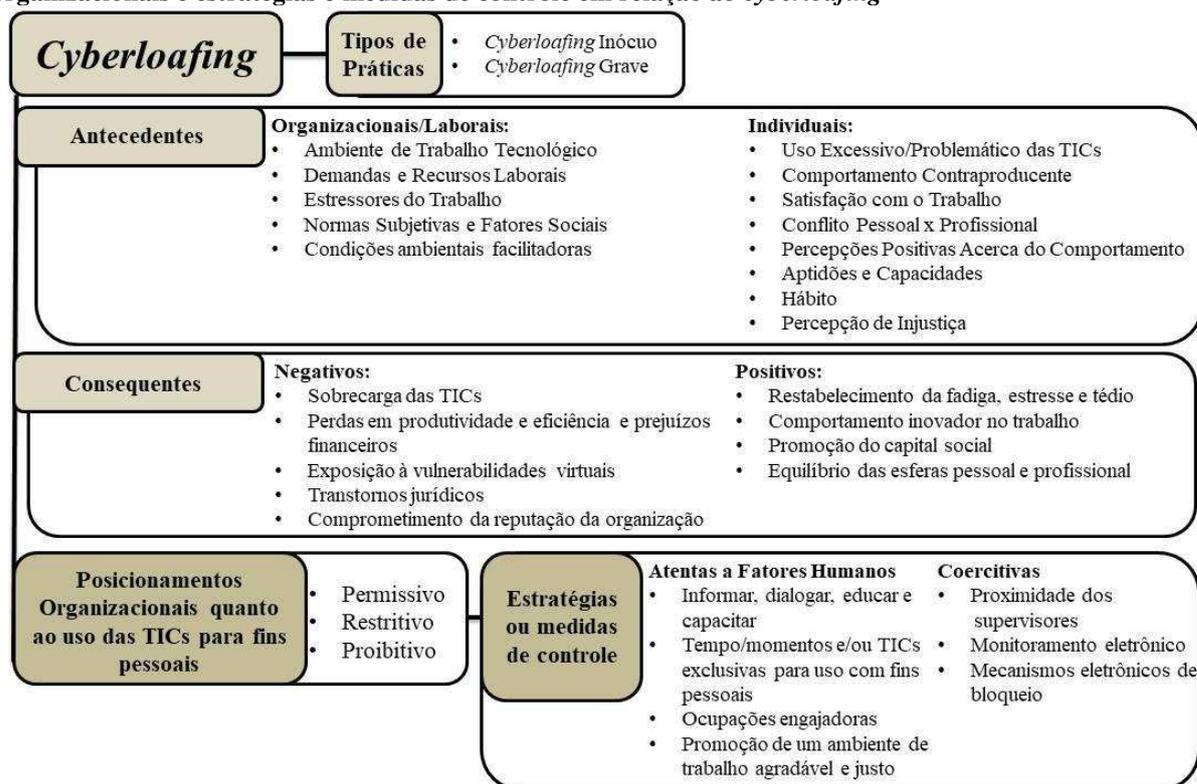
Entretanto, Messarra, Karkoulian e McCarthy (2011), Lara e Mesa (2010) e Ugrin e Pearson (2013) verificaram em seus estudos que tais posicionamentos organizacionais, por si só, não coíbem as práticas e intenções de *cyberloafing*. Nesse contexto, estas devem estar acompanhadas de estratégias e medidas de controle (OZLER; POLAT, 2012) que, de acordo com Lara e Mesa (2012), podem encorajar o cumprimento de regras compreendendo fatores

humanos como as necessidades, desejos e valores dos indivíduos ou através de contingências coercitivas no ambiente de trabalho.

Dentre as estratégias e medidas atentas a fatores humanos encontradas na literatura citam-se o ato por parte das empresas em educar, capacitar, informar e dialogar seus colaboradores quanto ao uso adequado das TICs, em proporcionar tempo/momentos e/ou TICs exclusivas para uso com fins pessoais em ambientes organizacionais isolados dos postos de trabalho, em criar ocupações engajadoras ou em promover um ambiente de trabalho agradável e justo (MESSARRA; KARKOULIAN; MCCARTHY, 2011; OZLER; POLAT, 2012; HOLGUIN, 2016). Já em relação às estratégias e medidas coercitivas elencam-se a proximidade dos supervisores, o monitoramento eletrônico e os mecanismos eletrônicos de bloqueio ao acesso de certos conteúdos considerados pela organização como inadequados (DE LARA; MESA, 2010; GLASSMAN; PROSCH; SHAO, 2015; SALINAS; FARFÁN, 2017; TOMCZAK; LANZO; AGUINIS, 2017; ABBASI, 2018).

Em suma, de acordo com a literatura, existem diferentes tipos de práticas de *cyberloafing* por parte dos indivíduos que podem derivar-se de diferentes antecedentes e ocasionar diferentes conseqüentes assim como as organizações podem posicionar-se de diversas maneiras, adotando estratégias e medidas de controle variadas. A seguir, na figura 1, pode-se visualizar uma síntese do fenômeno em questão:

Figura 1 – Síntese dos diferentes tipos de práticas, antecedentes, conseqüentes posicionamentos organizacionais e estratégias e medidas de controle em relação ao *cyberloafing*



Fonte: Elaborada pelas autoras com base em Blanchard e Henle (2008), Lara e Mesa (2010), Doorn (2011), Messarra, Karkoulian e McCarthy (2011), Macedo (2012), Ozler e Polat (2012), König e De La Guardia (2013), Askew *et al.* (2014), Betts *et al.* (2014), Glassman, Prosch e Shao (2015), Jandaghi *et al.* (2015), Sheikh, Atashgah e Adibdadegan (2015), Cao *et al.* (2016), Derin e Gökçe (2016), Holguin (2016), Keser, Kavuk e Numanoglu (2016), Huma *et al.* (2017), Salinas e Farfán (2017), Koay, Soh e Chew (2017), Soh, Koay e Chew (2017), Tomczak, Lanzo e Aguinis (2017) e Abbasi (2018).

Sendo assim, tendo em vista as possíveis maneiras cuja manifestação do fenômeno pode ser percebida, apresentam-se os procedimentos metodológicos que utilizei na presente pesquisa, buscando compreender o *cyberloafing*.

3. PERCURSO METODOLÓGICO: Planejando e Desenvolvendo a Netnografia

A fim de alcançar o objetivo proposto utilizei da netnografia como método, seguindo as diretrizes propostas por Kozinets (2014). De acordo com o autor, a netnografia é uma adaptação da etnografia, envolvendo um intenso engajamento pessoal por parte do pesquisador com o(s) objeto(s) pesquisado(s), característico do método etnográfico, no campo online, utilizando tecnologias da informação e comunicação a fim de compreender e representar um fenômeno cultural. Ou seja, a netnografia trata-se de uma abordagem participativa virtual para o estudo de culturas e comunidades online (KOZINETS, 2014).

Nesse sentido, busquei, através da netnografia, compreender como membro da rede social *Reddit* o fenômeno *cyberloafing* em suas práticas, antecedentes, consequentes e posicionamentos organizacionais, manifestados de maneira genuína a partir de interações sociais entre usuários como postagens e comentários. Ao imergir nesse contexto, empenhei-me em me tornar participante do grupo, seguindo as regras, agindo e interagindo tal como os demais e, consequentemente, analisando esses aspectos pela lente teórica do *cyberloafing*.

Devido às peculiaridades inerentes ao método escolhido, a presente pesquisa qualifica-se como de abordagem qualitativa, visando entender de maneira mais subjetiva o fenômeno do *cyberloafing* e como este se manifesta nas interações online (CRESWELL, 2010; RICHARDSON, 2012). Em relação ao seu caráter, o estudo configura-se como descritivo-exploratório, especificando e descrevendo as características e dimensões da comunidade e fenômeno estudados além de demonstrar aspectos acerca de um tema que é pouco estudado no contexto brasileiro (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013).

Conforme Kozinets (2014), a netnografia, assim como a etnografia, deve seguir cinco etapas fundamentais: **Primeira Etapa:** Definição das questões de pesquisa, websites sociais ou tópicos a investigar; **Segunda Etapa:** Identificação e seleção de comunidade; **Terceira Etapa:** Observação participante da comunidade e coleta de dados; **Quarta Etapa:** Análise de dados e interpretação iterativa de resultados e, por fim, a **Quinta Etapa:** Redação, apresentação e relatos de pesquisa e/ou implicações teóricas e práticas.

Definido o tema a ser pesquisado e de que maneira, iniciei a busca por uma comunidade online da qual pudesse identificar a manifestação natural do *cyberloafing* e compreendê-lo a partir das interações sociais no ambiente virtual. Lendo pesquisas acadêmicas que utilizaram o método netnográfico (SCHEMBRI; TICHBON, 2017), deparei-me com uma rede social virtual chamada *Reddit*. Percebi que esta se tratava de uma espécie de fórum online, com a possibilidade de interações diretas entre usuários. Aprofundando-me mais, encontrei uma comunidade chamada r/Brasil integrada por brasileiros e, ao analisar sua dinâmica durante duas semanas, constatei que esta tinha características relevantes e propícias para a realização da pesquisa conforme o sugerido por Kozinets (2014).

Para um local online ser considerado apropriado para um estudo netnográfico, de acordo com Kozinets (2014), este precisa ser **relevante**, relacionando-se com o foco e objetivo da pesquisa, **ativo**, possuindo novas interações de maneira regular e recente, **interativo**, possuindo fluxo de interações frequente, **substancial**, gerando e incentivando debates e trocas de ideias relativas a variados assuntos de maneira energética, **heterogêneo**, possuindo diversidade de membros e **rico em dados**, oferecendo conteúdo diverso.

Após processo de análise e adaptação à comunidade r/Brasil do *Reddit*, pude auferir que ela engloba as características supracitadas. A comunidade em questão, juntamente com o site de rede social virtual, estão apresentados de maneira mais profunda no tópico 4.1 do

artigo. Sendo assim, depois de identificada e selecionada, iniciei minha imersão na comunidade e coleta de dados, que perdurou três meses (de setembro a novembro de 2017) e se deu através das técnicas de análise documental e observação participante realizadas em contexto virtual.

A análise documental permite o conhecimento dos antecedentes do ambiente estudado, juntamente com as experiências vivenciadas e sua rotina (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013). Sendo assim, analisei os registros disponíveis que manifestavam a cultura, características, regras, princípios, linguagens e interações da comunidade r/Brasil, como sua FAQ (Perguntas Frequentes) e postagens antigas. Esse tipo de coleta de dados é denominado por Kozinets (2014) como coleta de dados arquivais do qual o netnógrafo reúne conteúdo relevante para a pesquisa que foi produzido pelos membros da comunidade sem interferência do pesquisador.

Para prosseguir a coleta de dados, pedi permissão aos moderadores do r/Brasil para realizar a pesquisa, a qual foi consentida sem resistência. Por conseguinte, comecei a interagir com os membros da comunidade, realizando a observação participante. Conforme Sampieri, Collado e Lucio (2013), a observação participante trata-se da imersão na situação social estudada mantendo um papel ativo e atentando aos detalhes, acontecimentos e interações. Ao realizar a observação participante na comunidade, comentava nas postagens dos membros, respondia a outros comentários e também fazia postagens buscando incentivar o(s) informante(s) a relatar ou falar sobre suas práticas de *cyberloafing*. Esses dados coletados através das técnicas supracitadas consistem no que Kozinets (2014) denomina como coleta de dados extraídos, que são dados produzidos a partir da interferência no netnógrafo.

Concomitantemente aos dois tipos de coletas de dados explanados anteriormente, ainda realizei a coleta de dados de notas de campo (KOZINETS, 2014). De acordo com o autor, esses dados emergem das experiências e sentimentos registrados do netnógrafo em seu diário de campo, desde o início até o fim da pesquisa.

Todos os dados coletados foram armazenados em um documento Word, totalizando 30 páginas que foram impressas e lidas minuciosamente a fim de extrair resultados relevantes para o estudo (KOZINETS, 2014). Sendo assim, relacionei tais resultados com a teoria existente sobre o *cyberloafing*, realizando uma análise interpretativa para uma melhor compreensão das interações e suas características (SEVERINO, 2007). A seguir apresentam-se os dados e os resultados auferidos pela pesquisa.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste tópico apresento o contexto do qual me inseri para realizar a pesquisa e os resultados obtidos, juntamente com a análise realizada.

4.1 IMERGINDO NO CONTEXTO DA REDE SOCIAL VIRTUAL REDDIT E DA SUBREDDIT R/BRASIL – A CASA DOS BRASILEIROS NO REDDIT

O *Reddit* é um site de mídia social híbrido, apresentando-se em formato de fórum e disponibilizando alguns recursos característicos das redes sociais virtuais como as mensagens diretas e instantâneas e o estabelecimento de contatos. Fundado em 2005 pelos universitários Alexis Ohanian e Steve Huffman (ANDERSON, 2015), atualmente, conta com aproximadamente 250 milhões de *Redditors* (nome utilizado para se referenciar aos usuários da plataforma) cadastrados em 217 países e 853.824 *Subreddits* (nome utilizado para referir-se às comunidades criadas) (DMR, 2017).

Pode-se definir o *Reddit* como uma plataforma de criação de *Subreddits* que consistem em fontes de diversificados conteúdos (publicações e comentários em formato de textos, imagens, links, vídeos) produzidos, fornecidos, geridos e compartilhados pelos próprios

Redditors (REDDIT, 2017b). Cada *Subreddit* é criada com um foco, questão ou assunto específico visando gerar troca de opiniões entre usuários conhecedores ou interessados nesses temas.

O *Reddit* possui traços singulares como a valorização do anonimato e um *design* simples e não tão atraente e intuitivo quanto outros sites de redes sociais virtuais mais disseminados no Brasil como o *Facebook*, *Twitter* e *Instagram*. Além disso, suscita um sistema do qual seus usuários decidem quais conteúdos merecem destaque no site, clicando em *Upvote* nas publicações e comentários considerados interessantes e em *Downvote* nos desinteressantes. Quanto mais *Upvotes* os conteúdos receberem, maior sua visibilidade e, conseqüentemente, maior será a discussão gerada. A página inicial do *Reddit* está demonstrada na figura 2, a seguir:

Figura 2 – Página inicial do Reddit



Fonte: <https://www.reddit.com/>

A página inicial de cada *Redditor* expõe as publicações com mais *Upvotes* das *Subreddits* seguidas por este, ou seja, somente o conteúdo que este considera interessante. O exemplo demonstrado anteriormente na figura 2 expõe a página inicial e as publicações em destaque das *Subreddits* que segui com a conta que criei para realizar a pesquisa, além das opções de submeter / postar um novo link ou texto ou criar minha própria *Subreddit*.

O *Reddit* possui regras de utilização do site e convívio que estão listadas na chamada *Reddiqueta* (união das palavras *Reddit* com *Etiqueta*) e visam manter a qualidade dos conteúdos e das interações, evitando spam, informações falsas e brigas. Para melhor visualização, destaco algumas dessas normas no quadro 1:

Quadro 1 – Algumas regras e normas da Reddiqueta

| | |
|------------------------|--|
| LEMBRE -SE: | <ol style="list-style-type: none"> 1. Modere baseando-se em qualidade, não em opinião. Conteúdo bem escrito e interessante pode valer a pena, até mesmo se você discordar dele. 2. Mantenha seus envios com títulos corretos e livres de opinião. Se o tópico for muito revoltante, compartilhe sua revolta nos comentários. 3. Procure pela fonte original do conteúdo e envie-a. 4. Pesquise por duplicatas antes de postar. Tópicos redundantes não adicionam nada de novo às conversas existentes. Dito isto, às vezes um momento ruim de envio, um título ruim ou apenas má sorte podem fazer com que uma história interessante falhe em ser notada. Sinta-se à vontade para postar um tópico novamente se você achar que o envio anterior não recebeu a atenção que merecia, ou se você acha que poderá ir além em uma nova e melhor postagem. 5. Leia um artigo de fato antes de votar nele (não vote apenas baseando-se no título). 6. Postagens com conteúdo explícito, como nudez, ferimentos horríveis, etc, adicione ao título a tag NSFW (<i>Not Safe For Work</i> - Não é Seguro de se Ver no Trabalho). Contudo, se |
|------------------------|--|

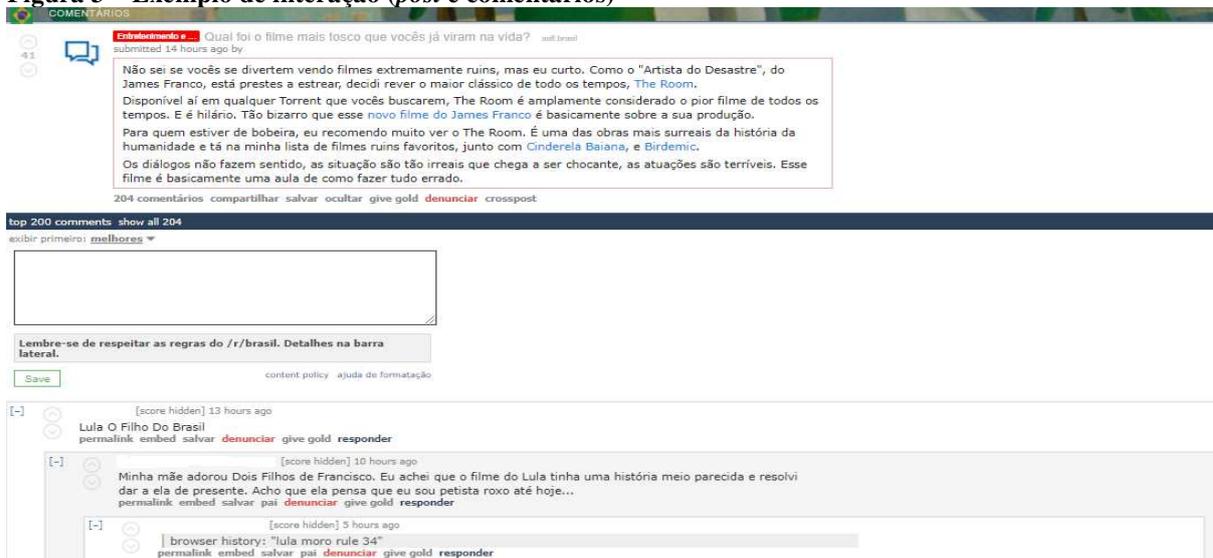
| | |
|------------------------|--|
| | <p>algo FOR Seguro Para se Ver no Trabalho, mas tiver um título indecente, marque-o como SFW (<i>Safe for Work</i> - Seguro Para se Ver no Trabalho).</p> <p>7. Explique o seu motivo para quaisquer posts editados.</p> |
| POR FAVOR, NÃO: | <p>8. Participe em atividades ilegais.</p> <p>9. Publique informações pessoais de alguém, ou poste links para informações pessoais.</p> <p>10. Seja (intencionalmente) rude de maneira alguma. Ao escolher não ser rude, você aumenta a civilidade geral da comunidade e a torna melhor para todos nós.</p> <p>11. Conduza ataques pessoais a outros redditors. Ataques desse tipo não acrescentam nada à conversação.</p> <p>12. Insulte os outros. Insultos não contribuem para uma discussão racional. Críticas construtivas, entretanto, são apropriadas e bem-vindas.</p> <p>13. Envie mensagens instantâneas, tweets, ou qualquer outro tipo de mensagem pedindo às pessoas por upvotes no seu envio. Seus envios devem ter pontos por serem bons, não porque é parte de um esquema de votos.</p> <p>14. Peça por upvotes em troca de presentes ou prêmios.</p> <p>15. Faça comentários que não tenham conteúdo.</p> <p>16. Anuncie seu upvote ou downvote.</p> |

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em *Reddit* (2017a)

A *Reddiqueta* apresentada no quadro 1 abrange as regras de utilização do *Reddit* como um todo e são monitoradas por empregados pagos chamados de Administradores que se diferenciam em suas postagens e comentários por seu *username* vermelho seguido por um “[A]”. Entretanto, cada *Subreddit* possui suas próprias regras que são monitoradas por usuários voluntários chamados de Moderadores que se diferenciam por seu *username* verde seguido por um “[M]”.

No contexto do presente estudo, saliento a regra número 6 demonstrada no quadro 1, referente a adição da *tag* NSFW (*Not Safe For Work* - Não é Seguro de se Ver no Trabalho) ao título das postagens como um alerta aos demais usuários que estiverem no ambiente de trabalho em relação a conteúdos explícitos de nudez, violência, etc. Nesse sentido, percebi a manifestação da convivência da rede social como um todo à prática de *cyberloafing* pelos *redditors*. O que converge com Tamir e Michell (2012), Andreassen, Torsheim e Pallessen (2014) e Neyman (2017) que caracterizam as redes sociais como ambientes propícios para a incidência do fenômeno, em virtude de sua popularidade e poder de atrair a atenção dos indivíduos, inclusive em momentos em que não deveriam acessá-las.

Figura 3 – Exemplo de interação (post e comentários)



Fonte: <https://www.reddit.com/r/brasil/>

Mais especificamente em relação à r/brasil, *Subreddit* na qual realizamos a pesquisa, identifiquei a partir de sua descrição que tratava-se da principal e maior comunidade de brasileiros, possuindo mais 170 mil *redditors* leitores e sendo chamada de “A Casa dos Brasileiros no *Reddit*”. Esta possui como foco o agrupamento dos usuários brasileiros na rede social e não um tema específico. Por acolher uma diversidade de tópicos, os moderadores do r/brasil estabeleceram categorias, chamadas de *flairs*, para segmentar as postagens. Essas categorias abrangem notícias, política, humor, entretenimento, cultura, ciência, tecnologia, curiosidades, dúvidas, desabafos pessoais, entre outras.

Dentre essas diferentes *flairs*, as interações no r/brasil (assim como em todas as outras *subreddits*) ocorrem em formato de fórum, onde os posts e comentários apresentam-se de cima para baixo em ordem cronológica, assim como pode ser visualizado na figura 3. Sendo assim, apesar de não ser uma comunidade criada tão somente para a discussão ou realização do fenômeno estudado, pude identificar diversas vezes a manifestação natural do *cyberloafing* a partir da interação entre *redditors*.

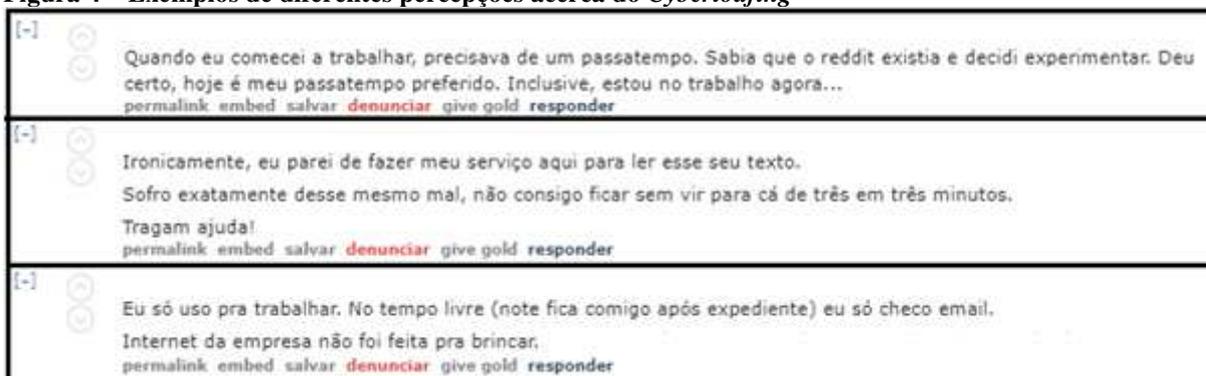
Nesse sentido, no tópico a seguir, apresento os resultados obtidos, analisando-os de acordo com a teoria acerca do *cyberloafing*.

4.2 MANIFESTAÇÕES DO CYBERLOAFING

Ao navegar e interagir na rede social virtual *Reddit*, pude perceber a manifestação do *cyberloafing* em seus diversos aspectos respaldados na literatura. Considerei como manifestação do fenômeno os desabafos, relatos e comentários específicos sobre o tema ou notas acerca de qualquer outro assunto das quais sobressaíram aspectos relacionados ao *cyberloafing*. Como exposto anteriormente, esses dados foram obtidos de maneira documental, reunindo o conteúdo relevante sem interferir nele e através da participação na qual incentivava com comentários ou posts, em conversas informais, narrativas sobre o uso de TICs para fins pessoais no ambiente de trabalho.

Nessas manifestações constatei três percepções diferentes acerca do *cyberloafing*. Pela maioria dos informantes analisados este é considerado normal e relatado com naturalidade como parte de sua rotina de trabalho. Por outro lado, houve indivíduos que admitiram suas práticas errôneas cientes das possíveis consequências, relatando estarem buscando mudar de atitude ou pelo menos reduzir suas práticas de *cyberloafing*. Dentre essas pessoas verifiquei o sentimento de empatia, do qual os praticantes se identificaram entre si e trocavam dicas para solucionar o problema. Ademais, percebi uma minoria que se apresentava crítica ao comportamento, reprovando os indivíduos que o realizam. Exemplos dessas visões podem ser visualizados na figura 4:

Figura 4 – Exemplos de diferentes percepções acerca do *Cyberloafing*



Fonte: Dados da pesquisa.

Devido à variedade de Tecnologias da Informação e Comunicação incorporadas no âmbito laboral, seria inconsistente referir-se da mesma forma às inúmeras práticas possíveis de *cyberloafing*. Sendo assim, Blanchard e Henle (2008) classificaram essas práticas em dois tipos diferentes: o *cyberloafing* inócuo, caracterizado por englobar atividades que não consomem demasiado tempo e atenção do usuário, e o *cyberloafing* grave, mais crítico por envolver atividades com maior poder de atração e distração dos usuários.

Dentre as práticas de *cyberloafing* inócuo manifestas durante o período da pesquisa pude perceber indivíduos que relataram ouvir música e *podcasts*, acessar sites de esportes, notícias e finanças pessoais, e realizar sua declaração do imposto de renda no âmbito laboral. Entretanto, destaco que as práticas de *cyberloafing* grave foram as mais relatadas, sobressaindo-se o acesso às redes sociais virtuais, principalmente o *Reddit*, mas também o *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* e *WhatsApp*, jogos online, assistir vídeos e séries, acessar sites de conteúdo pornográfico e baixar pirataria.

De acordo com Sheikh, Atashgah e Adibzadegan (2015) podem-se constatar diversos possíveis antecedentes do *cyberloafing*, isto é, fatores intrínsecos ou extrínsecos ao indivíduo que o motivam a adotar esse comportamento. Analisando e interagindo na rede social virtual *Reddit*, percebi que grande parte das práticas de *cyberloafing* manifestas nesse meio eram justificadas pelos indivíduos como uma forma de suprimir o tédio ou preencher seu tempo ocioso. Nesse contexto é exteriorizada a destreza de alguns indivíduos em mascarar o comportamento de *cyberloafing* (ASKEW *et al.*, 2014). Além disso, reparei que, em duas interações, foram expostas características de dependência e uso excessivo de TICs, sobretudo do smartphones e da internet. Exemplos de manifestações dos antecedentes do *cyberloafing* estão apresentados na figura 5:

Figura 5 – Exemplos de antecedentes do Cyberloafing



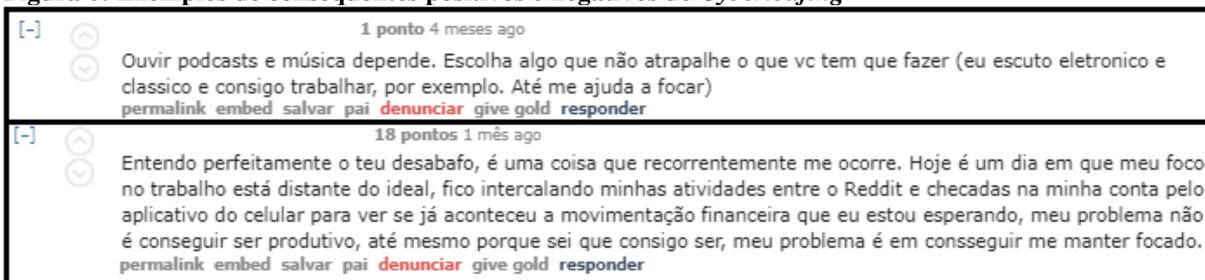
Fonte: Dados da pesquisa.

Como pude constatar, os antecedentes do *cyberloafing* manifestos provêm de fatores organizacionais assim como de fatores comportamentais. Em relação aos antecedentes

extrínsecos ao indivíduo, sobressaiu-se a lacuna de tempo ocioso entre tarefas e compromissos. Já no tocante aos fatores intrínsecos, perceberam-se aspectos comportamentais como a capacidade de mascarar as práticas de *cyberloafing* e traços característicos de propensão à dependência e uso excessivo de TICs.

Quanto aos consequentes do *cyberloafing* pode-se auferir que há na literatura certa divergência: enquanto autores como Cao *et al.* (2016), Derin e Gökçe (2016) e Soh, Koay e Chew (2017) salientam efeitos positivos, Messarra, Karkoulian e McCarthy (2011), Ozler e Polat (2012) e Salinas e Farfán (2017) destacam efeitos negativos. Durante minha observação participante foi possível verificar ambas as perspectivas como alívio da fadiga como efeito positivo e a questão da demissão por justa causa, denúncia, dispersão e declínio de produtividade como efeitos negativos.

Figura 6: Exemplos de consequentes positivos e negativos do *Cyberloafing*



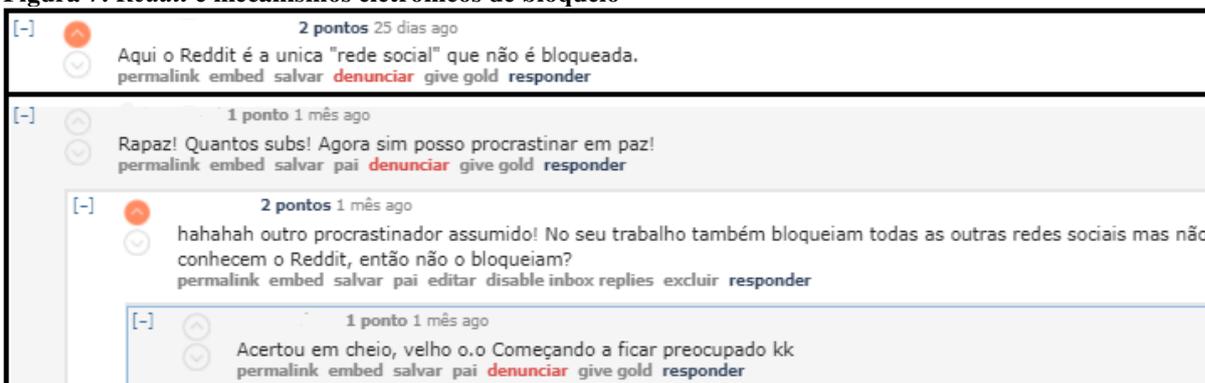
Fonte: Dados da pesquisa.

Ressalto a questão do foco uma vez que foi tratada por ambos os pontos de vista. Enquanto houve relatos de que certas práticas de pequeno *cyberloafing*, como por exemplo, ouvir música, ajudam a manter o foco, também identifiquei falas mencionando a perda do foco pelo uso inadequado de TICs no ambiente de trabalho. Esse exemplo de dicotomia entre efeitos positivos e negativos do *cyberloafing* apresenta-se na figura 6.

Tendo em vista os possíveis efeitos negativos causados pela prática do *cyberloafing*, as organizações contemporâneas tem buscado posicionar-se quanto ao uso de TICs para fins pessoais no ambiente de trabalho uma maneira de atenuar esse comportamento. Pude observar nas interações online a manifestação de dois diferentes posicionamentos organizacionais citados por Messarra, Karkoulian e McCarthy (2011): a restrição a certas práticas de uso pessoal das TICs e a ampla liberdade conferida ao uso de tais tecnologias.

Nessas manifestações, sobressaíram-se relatos de *redditors* acerca das estratégias e medidas de controle adotadas pelas empresas nas quais trabalham. Sobretudo, percebi diversas falas acerca de mecanismos eletrônicos de bloqueio ao acesso de certos conteúdos considerados pela organização como inadequados.

Figura 7: *Reddit* e mecanismos eletrônicos de bloqueio



Fonte: Dados da pesquisa.

Cabe destacar que no contexto demonstrado anteriormente os indivíduos manifestavam em seus comentários que, embora trabalhassem em organizações com posicionamentos restritivos em relação ao uso das TICs para fins pessoais, ainda conseguiam acessar o *Reddit*. Isso uma vez que se trata de uma rede social virtual pouco conhecida e, portanto, muitas vezes desconsiderada na hora de programar os mecanismos eletrônicos de bloqueio.

Além desses mecanismos eletrônicos de bloqueio, emergiram outras estratégias ou medidas de controle por parte das organizações: uma, também coercitiva, como o monitoramento eletrônico e outra mais atenta a fatores humanos como o diálogo e capacitação com os colaboradores em relação ao uso adequado das tecnologias. Essas diferentes estratégias podem ser visualizadas na figura 8.

Figura 8 – Exemplos de diferentes estratégias ou medidas de controle



Fonte: Dados da Pesquisa.

Nesse sentido, quando relatada a existência de estratégias ou medidas de controle, identifiquei uma maior subordinação e receio ao descumprimento de regras. Pode-se associar esse acatamento à política organizacional visto que essa, de acordo com a fala dos indivíduos analisados, é combinada com a proximidade dos gestores e medidas de punição assim como sugerido por Messarra Karkouljian e Mccarthy (2011), Lara e Mesa (2010) e Ugrin e Pearson (2013).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a crescente popularização e acessibilidade às redes sociais virtuais, o *cyberloafing* tornou-se um fenômeno frequente no contexto organizacional contemporâneo. Fato este que pode ser constatado pela presente pesquisa, da qual verifiquei, em um ambiente online, manifestações espontâneas de diferentes tipos de práticas, antecedentes e consequentes desse comportamento por parte dos indivíduos além de diferentes posicionamentos organizacionais em relação ao uso das TICs no ambiente de trabalho. Nesse sentido, pude considerar que o objetivo de compreender o *cyberloafing* através do engajamento nas interações online entre usuários da mídia social virtual *Reddit* foi alcançado.

Acredito que o *Reddit* pode ser um ambiente favorável para a prática do *cyberloafing* e, conseqüentemente, para a percepção de diferentes formas de manifestação deste. Já em suas regras de utilização e convívio, a rede social mostrou-se conivente ao comportamento uma vez que orienta a indicação de conteúdos explícitos visando alertar os demais usuários que se encontram no ambiente de trabalho.

Pude perceber que as práticas de *cyberloafing* eram relatadas pela maioria dos *redditors* analisados de maneira natural e rotineira. Entretanto, houve casos de indivíduos que admitiam comportarem-se dessa forma, mas buscavam mudar, e também casos de indivíduos que se mostraram críticos, reprovando tais práticas. Verifiquei um maior número de

manifestações de *cyberloafing* do tipo grave, como o acesso a redes sociais virtuais, assistir vídeos e séries e até acessar sites de conteúdo pornográfico.

O comportamento de *cyberloafing* foi justificado pelos praticantes estudados como forma de suprimir o tédio ou preencher seu tempo ocioso ou por características pessoais de propensão a dependência ou uso excessivo de TICs, tratando-se tanto de antecedentes organizacionais quanto individuais. Em relação aos consequentes, identifiquei que tais indivíduos percebiam efeitos positivos e negativos, embora os mais prejudiciais fossem mais manifestos.

Em relação aos posicionamentos organizacionais em relação ao uso pessoal de TICs no ambiente de trabalho, constatei nos relatos dos *redditors* reflexos de dois tipos, o permissivo e o restritivo, no entanto, percebi mais manifestações acerca das estratégias e medidas de controle por parte das empresas em que os indivíduos trabalham. Nesse sentido, verifiquei, em maior número, a adoção de estratégias coercitivas como mecanismos eletrônicos de monitoramento e bloqueio à certos conteúdos. Também houve relatos de estratégias atentas a fatores humanos como a educação e capacitação dos colaboradores quanto ao uso adequado das TICs no ambiente de trabalho.

Ressalto os relatos de indivíduos que, embora trabalhando em organizações com posicionamento restritivo em relação ao uso das TICs para fins pessoais conseguiam “burlar” as medidas de controle. Isso pelo fato do *Reddit* ser uma rede social pouco conhecida no Brasil e, portanto, muitas vezes desconsiderado pelos mecanismos eletrônicos de bloqueio.

Sendo assim, considero que a pesquisa traz consigo relevância tanto para a teoria quanto para a prática visto que demonstra o fenômeno de maneira genuína pela perspectiva dos praticantes, em um meio virtual propício para a ocorrência do *cyberloafing*. Entretanto, reconheço que o estudo teve limitações como a falta de entrevistas formais sobre o tema e informações estatísticas. Nesse sentido, sugiro para pesquisas futuras a realização de estudos netnográficos acerca do *cyberloafing* em outros ambientes virtuais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABBASI, H. **Organizational Information Security: Strategies to Minimize Workplace Cyberloafing for Increased Productivity**. 2018. Tese de Doutorado. Walden University.
- AGHAZ, A.; SHEIKH, A. Cyberloafing and job burnout: An investigation in the knowledge-intensive sector. **Computers in Human Behavior**, v.62, 2016.
- ANDERSON, K. Ask me anything: what is Reddit? **Library Hi Tech News**, v.32, n.5, 2015.
- ANDREASSEN, C.; TORSHEIM, T.; PALLESEN, S. Predictors of use of social network sites at work-a specific type of cyberloafing. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v.19, n.4, 2014.
- ASKEW, K.; BUCKNER, J.; TAING, M.; ILIE, A.; BAUER, J.; COOVERT, M. Explaining Cyberloafing: The Role of the Theory of Planned Behavior. **Computers in Human Behavior**. v.36, 2014.
- BENIGNO, R. **Justa Causa e Desídia: Quando o mau uso da tecnologia prejudica as relações de trabalho**. 2017. Disponível em: <http://raquelbenigno.com.br/justa-causa-e-desidia-quando-o-mau-uso-da-tecnologia-prejudica-as-relacoes-de-trabalho/>. Acesso em: Novembro de 2017.
- BETTS, T.; SETTERSTROM, A.; PEARSON, J.; TOTTY, S. Explaining cyberloafing through a theoretical integration of theory of interpersonal behavior and theory of organizational justice. **Journal of Organizational and End User Computing**. v.26, n.4, 2014.
- BLANCHARD, A.; HENLE, C. Correlates of different forms of cyberloafing: The role of norms and external locus of control. **Computers in Human Behavior**, v.24, n.3, 2008.

CAO, X.; GUO, X.; VOGEL, D.; ZHANG, X. Exploring the influence of social media on employee work performance. **Internet Research**, v.26, n.2, 2016.

CAPPELLOZZA, A.; MORAES, G.; MUNIZ, L. Uso Pessoal das Tecnologias no Trabalho: Motivadores e Efeitos à Distração Profissional. **Revista de Administração Contemporânea**. 2017.

CRESWELL, J. **Projeto de Pesquisa: Métodos Qualitativo, Quantitativo e Misto**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DELPUPPO, L.; SILVA, C. **O Uso Indevido dos Meios Eletrônicos como Caracterização da Justa Causa no Contrato de Emprego**. 2017. Disponível em: <https://cassiabertassone.jusbrasil.com.br/artigos/420912139/o-uso-indevido-dos-meios-eletronicos-como-caracterizacao-da-justa-causa-no-contrato-de-emprego>. Acesso em: Novembro de 2017.

DERIN, N.; GÖKÇE, S. Are cyberloafers also innovators?: A study on the relationship between cyberloafing and innovative work behavior. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v.235, 2016.

DMR, Formerly Digital Marketing Ramblings. **67 Amazing Reddit Statistics and Facts**. 2017. Disponível em: <https://expandedramblings.com/index.php/reddit-stats/>. Acesso em: Dezembro de 2017.

DOORN, O. Cyberloafing: A multi-dimensional construct placed in a theoretical framework. **Eindhoven, Netherlands: Eindhoven University of Technology**, 2011.

GLASSMAN, J.; PROSCH, M.; SHAO, B. To monitor or not to monitor: Effectiveness of a cyberloafing countermeasure. **Information & Management**, v.52, n.2, 2015.

HADLINGTON, L.; PARSONS, K. Can Cyberloafing and Internet Addiction Affect Organizational Information Security?. **Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking**, v.20, n.9, 2017.

HUMA, Z.; HUSSAIN, S.; THURASAMY, R.; MALIK, M. Determinants of cyberloafing: a comparative study of a public and private sector organization. **Internet Research**, v.27, n.1, 2017.

HOLGUIN, E. **Strategies functional managers use to control cyberloafing behaviors**. 2016. Tese de Doutorado. Walden University.

JANDAGHI, G.; ALVANI, S.; MATIN, H.; KOZEKANAN, S. Cyberloafing management in organizations. **Iranian Journal of Management Studies**, v.8, n.3, 2015.

KESER, H.; KAVUK, M.; NUMANOGLU, G. The Relationship between Cyber-Loafing and Internet Addiction. **Cypriot Journal of Educational Sciences**, v.11, n.1, 2016.

KING, A.; NARDI, A.; CARDOSO, A. **Nomofobia: Dependência do computador, internet, redes sociais? Dependência do telefone celular? O impacto das novas tecnologias no cotidiano dos indivíduos. Aspectos: Clínico, Cognitivo-Comportamental, Social e Ambiental**. 1ª Ed. São Paulo: Atheneu Editora, 2014.

KOAY, K.; SOH, P.; CHEW, K. Do employees' private demands lead to cyberloafing? The mediating role of job stress. **Management Research Review**, v.40, n.9, 2017.

KÖNIG, C.; GUARDIA, M. Exploring the positive side of personal internet use at work: Does it help in managing the border between work and nonwork?. **Computers in Human Behavior**, v.30, 2014.

KUSS, D.; GRIFFITHS, M. Addiction to social networks on the Internet: A literature review of empirical research. **International Journal of Environment and Public Health**, 2011.

KOZINETS, R. **Netnografia: Realizando Pesquisa Etnográfica Online**. Porto Alegre: Penso, 2014.

LARA, P.; MESA, A. Bringing cyber loafers back on the right track. **Industrial Management & Data Systems**, v.110, n.7, 2010.

LARA, P.; TACORONTE, D.; DING, J. 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, 2006.

LAVOIE, J.; PYCHYL, T. Cyberslacking and the procrastination superhighway: A web-based survey of online procrastination, attitudes, and emotion. **Social Science Computer Review**, v.19, n.4, 2001.

LEMONS, I.; SILVA, R.; SILVA, M. Uso inadequado de internet no ambiente de trabalho: uma revisão sistemática. **Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia**, v.9, n.1, 2016.

LIM, V. The IT way of loafing on the job: Cyberloafing, neutralizing and organizational justice. **Journal of Organizational Behavior**, v.23, n.5, 2002.

LUMIUN, Tecnologia. **Perfil de Utilização da Internet nas Empresas Ano 2017**. 2017. Disponível em: <https://www.lumiun.com/materiais/relatorio-perfil-utilizacao-internet-empresas-2017>. Acesso em: Abril de 2018.

MACEDO, R. **Um Modelo de Gestão para Prevenção da Má Utilização da Web**. 2012. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2012.

MESSARRA, L.; KARKOULIAN, S.; MCCARTHY, R. To restrict or not to restrict personal internet usage on the job. **Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues**, v.4, n.4, 2011.

NADKARNI, A.; HOFMANN, S. Why do people use Facebook? In: **Personality and Individual Differences**, 2012.

NAKAHARA, M. **Mídias Sociais e as fronteiras do privado dentro das empresas: políticas e práticas de Comunicação**. 2017. Dissertação. (Mestrado em Comunicação) Universidade Municipal de São Caetano do Sul, São Caetano do Sul, 2017.

NEYMAN, C. A Survey of Addictive Software Design. **DigitalCommons@CalPoly V.1**, n. 1, 2017.

OZLER, D.; POLAT, G. Cyberloafing phenomenon in organizations: Determinants and impacts. **International Journal of eBusiness and eGovernment Studies**, v.4, n.2, 2012.

PINOCHET, L. **Tecnologia da Informação e Comunicação**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

R/BRASIL. **Flairs: O que é a navegação por categorias?**. 2017. Disponível em: <https://www.reddit.com/r/brasil/wiki/flairs>. Acesso em Setembro de 2017.

REDDIT. **PT-BR / Reddiquette**. 2017. Disponível em: <https://www.reddit.com/wiki/pt-br/reddiquette>. Acesso em Setembro de 2017.

_____. **The conversation starts on Reddit**. 2017. Disponível em: <https://about.reddit.com/>. Acesso em: Dezembro de 2017.

RHEINGOLD, H. **A Comunidade Virtual**. Lisboa: Gradiva, 1996.

RICHARDSON, R. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

RINKER, C.; BESSI, V. **A utilização de redes sociais no ambiente de trabalho: a visão de gestores e usuários**. XXXIX Encontro da ANPAD. Belo Horizonte, 2015.

RUSHKOFF, D. **As 10 questões essenciais da era digital: programe seu futuro para não ser programado por ele**. São Paulo: 2012.

RYSEL, R.; RITTER, T.; GEMÜNDEN, H. **The impact of information technology deployment on trust, commitment and value creation in business relationships**. *Journal of Business & Industrial Marketing*, v.19, n.3, 2004.

SALINAS, E.; FARFÁN, G. Análisis e impacto del ocio cibernético en las organizaciones. **Espiraes revista multidisciplinaria de investigación**, v.1, n.7, 2017.

SAMPIERI, R.; COLLADO, C.; LUCIO, M. **Metodologia da Pesquisa**. Porto Alegre: Penso, 2013.

SEVERINO, A. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2007.

SHEIKH, A.; ATASHGAH, M.; ADIBZADEGAN, M. The antecedents of cyberloafing: A case study in an Iranian copper industry. **Computers in Human Behavior**, v.51, 2015.

SCHEMBRI, S.; TICHBON, J. Digital consumers as cultural curators: the irony of Vaporwave. **Arts and the Market**, v.7, n.2, 2017.

SHIMAZAKI, V.; PINTO, M. **A Influência das Redes Sociais na Rotina dos Seres Humanos**, Fasci-Tech – Periódico Eletrônico da FATEC-São Caetano do Sul, v.1, n.5, 2011.

SOH, P.; KOAY, K.; CHEW, K. Conceptual view of Cyberloafing and Non-Work Domain. In: **SHS Web of Conferences**. EDP Sciences, 2017.

TAMIR, D. MITCHELL, J. Disclosing information about the self intrinsically rewarding. **Proceedings of the National Academy of Sciences**, 2012.

TOMCZAK, D.; LANZO, L.; AGUINIS, H. Evidence-based recommendations for employee performance monitoring. **Business Horizons**, 2017.

TURBAN, E.; LEIDNER, D.; MCLEAN, E. WETHERBE, J.; **Tecnologia da informação para gestão: transformando os negócios na economia digital**. Porto Alegre: Bookman, 2010.

UGRIN, J.; PEARSON, J. M. The effects of sanctions and stigmas on cyberloafing. **Computers in Human Behavior**, v.29, n.3, 2013.