

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC
CENTRO SOCIOECONÔMICO – CSE
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA E RELAÇÕES INTERNACIONAIS
CURSO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS**

BÁRBARA ADRIEN DE ALBUQUERQUE CHAGAS

***CYBERLACKING: A CONTROVÉRSIA DO USO DA TECNOLOGIA NO AMBIENTE
DE TRABALHO***

Florianópolis
2019

BÁRBARA ADRIEN DE ALBUQUERQUE CHAGAS

***CYBERLACKING: A CONTROVÉRSIA DO USO DA TECNOLOGIA NO AMBIENTE
DE TRABALHO***

Trabalho Conclusão do Curso de Graduação em Ciências Econômicas do Centro de Economia e Relações Internacionais da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Ciências Econômicas.

Orientador: Prof. Michele Romanello, Dr.

Florianópolis
2019

Ficha de identificação da obra

A ficha de identificação é elaborada pelo próprio autor.

Orientações em:

<http://portalbu.ufsc.br/ficha>

Bárbara Adrien de Albuquerque Chagas

**CYBERLACKING: A CONTROVÉRSIA DO USO DA TECNOLOGIA NO AMBIENTE
DE TRABALHO**

Este Trabalho Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Título de “Bacharel em Economia” e aprovado em sua forma final pelo Curso Ciências Econômicas.

Florianópolis, 21 de fevereiro de 2020.

Prof. Daniel Vasconcelos, Dr.
Coordenador do Curso

Banca Examinadora:

Prof. Michele Romanello, Dr.
Orientadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Profa. Eva Yamila Amanda da Silva Catela, Dra.
Avaliadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Luiz Carlos de Carvalho Júnior, Dr.
Avaliador
Universidade Federal de Santa Catarina

Este trabalho é dedicado ao meu Criador, pois sem Ele, eu nada poderia fazer.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço ao meu Criador pelo fôlego de vida e por todas as experiências vividas no solo universitário, permitindo adentrar as portas do conhecimento.

Em segundo, louvo a Deus e agradeço pela oportunidade de compartilhar esta alegria com minha família, pai, mãe e primogênita irmã. Obrigada a vocês por todo esforço, cuidado, ensinamentos e orientações no caminho da retidão. Em memória de meus avós queridos, sou eternamente grata por tudo que fui moldada por meio de lições valiosas passadas por minha avó Mirian Adrien e meu avô Joel das Chagas. Aprouve ao Senhor recolhê-los, mas jamais serão esquecidos.

Muito obrigada à minha prima e melhor amiga, Caroline dos Santos e Silva, por ser intercessora e meu braço direito. És mais do que importante, essa vitória também é tua. Muito obrigada!

Também agradeço aos meus queridos amigos que fizeram de meus dias aqui muito melhores, sem mencionar o apoio no árduo processo do aprendizado. Meu muito obrigado a Heloise Prudêncio, César Mendes, Matheus Siqueira, Lidiane Barcelos, Renata Cardoso.

Um salve também para a origem de minha caminhada, fazendo menção aos amigos que deixei, Fernando da Silva, David Berto, Jéssica Pereira, Luana Dobner e Fran Colares. Por tudo, muito obrigada.

Sem me esquecer dos meus amados, que me encheram de alegria com sua companhia e motivação diária, muito obrigada a Luan Zandoná, Thayla Lacerda, Fernando Rodrigues, Tati Dal Ross, Lidiele Morales, Vítor de Farias, Ádria Oliveira, Bruna Marcolin, Rosa Lisboa e Bruno Albuquerque, por se tornarem uma família gerada no coração de Deus e fazerem eu transbordar de orgulho, muito obrigada.

Por fim, agradeço aos meus grandes mestres, educadores guerreiros nesta luta, por toda contribuição ao longo desses anos, seja em assuntos acadêmicos ou lições para toda vida. Em especial, ao meu orientador, Michele Romanello, por dispor de seu tempo, conhecimento e humanidade.

Muitíssimo obrigada a todos!

“Há um tempo determinado para todo propósito debaixo do céu”
(Eclesiastes 3.1)

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo observar os possíveis efeitos do *Cyberslacking* sobre a produtividade no ambiente de trabalho. A tecnologia da informação, especificamente a internet, expandiu os meios de comunicação e produção dentro das organizações, de modo que otimizou o setor produtivo. Porém, a mesma ferramenta trouxe uma dependência viciosa aos seus usuários, comprometendo negativamente a execução das funções dentro das empresas. Para estas constatações, foi aplicado um questionário online dentro de uma Startup da cidade de Florianópolis, onde colheu-se dados que trouxeram relevância a pesquisa do estudo de caso. Os resultados obtidos demonstraram a necessidade de reforçar o monitoramento das atividades, devido à dificuldade dos funcionários em administrar suas funções ao utilizarem o tempo destinado ao trabalho para o uso da internet com fins pessoais.

Palavras-chave: Tecnologia. Inovação Tecnológica. *Cyberslacking*. Ambiente de Trabalho.

ABSTRACT

This work aims to observe the effects of Cyberslacking on productivity in the workplace. Information technology, specifically the internet, has expanded the means of communication and production within organizations, so that it has optimized the productive sector. However, the same tool brought vicious dependence to its users, negatively compromising the execution of functions within companies. For these findings, an online questionnaire was applied within a Startup in the city of Florianópolis, where data were collected that brought relevance to the case study research. The results obtained demonstrated the need to reinforce the monitoring of activities, due to the difficulty of employees in managing their functions when using the time allocated to work for the use of the internet for personal purposes.

Keywords: Technology. Technology Innovation. Cyberslacking. Workplace.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Ferramentas criadas pelo homem durante seu processo de evolução	20
Figura 2 – <i>Tempos Modernos</i> – Taylorismo – Cena 1	23
Figura 3 – <i>Tempos Modernos</i> – Taylorismo – Cena 2	23
Figura 4 – Fordismo – pátios da Ford Motor Company saturados com os frutos da produção em massa	24
Figura 5 – Mapa mental – Características principais do Taylorismo, Fordismo e Toyotismo	Erro! Indicador não definido.
Figura 6 – Índice de desemprego no Brasil	32
Figura 7 – <i>Ranking</i> de destaque das empresas no setor de tecnologia em Santa Catarina.....	34
Figura 8 – Autoavaliação do rendimento produtivo.....	41

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Função dentro da empresa	37
Tabela 2 – Análise da produtividade	38
Tabela 3 – Descrição dos entrevistados.....	39

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

App – Aplicativo

ARPA – Advanced Research Project Agency

ARPANET – Advanced Research Project Agency / Internet

WWW – Word Wide Web

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 OBJETIVOS	17
1.1.1 Objetivo Geral	17
1.1.2 Objetivos Específicos	17
2 METODOLOGIA.....	18
3 INOVAÇÃO TECNOLÓGICA: MARCOS HISTÓRICOS IMPORTANTES	20
3.1 REVOLUÇÃO INDUSTRIAL	20
3.2 O AVANÇO DA TECNOLOGIA: TAYLORISMO, FORDISMO E TOYOTISMO	22
3.2.1 Aspectos Positivos e Negativos	26
3.4 <i>CYBERSLACKING</i> : A GUERRA ENTRE A DISCIPLINA E A TECNOLOGIA NO AMBIENTE DE TRABALHO	30
4 ESTUDO DE CASO: <i>CYBERSLACKING</i> – O DESAFIO PRODUTIVO DO <i>STARTUP</i>	34
4.1 INTRODUÇÃO DO ESTUDO DE CASO	34
4.2 METODOLOGIA APLICADA A ESTE ESTUDO DE CASO.....	35
4.3 PESQUISA.....	36
4.4 ANÁLISE DO CASO: PROBLEMÁTICA.....	37
4.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO ESTUDO DE CASO.....	41
5 CONCLUSÃO.....	43
REFERÊNCIAS	44
APÊNDICE A – PESQUISA <i>STARTUP</i>.....	47

1 INTRODUÇÃO

A partir de 1760, o ambiente de trabalho viveu um processo de transformação, onde a classe proletarizada migrou da manufatura e artesanato para o trabalho assalariado com o auxílio de máquinas. Entre tantas outras características marcantes, destaca-se a diminuição da jornada dos expedientes, que antes chegavam até de 16 horas. Essas melhorias, com ênfase na robotização das indústrias, impactaram fortemente a força de trabalho e, conseqüentemente, na produtividade dos funcionários (PRATES, 2007). O período denominou-se então, Revolução Industrial.

Durante as fases da Revolução Industrial, eventos importantes, como o Taylorismo, o Fordismo e o Toyotismo, implementaram novas estruturas produtivas que impactaram o desenvolvimento econômico, gerando empregos e qualidade de vida.

A inovação tecnológica, como resultado deste contexto histórico, foi e tem sido um grande aliado para a otimização da força de trabalho, mas o mesmo recurso pode causar impactos negativos.

Com o surgimento da internet, o veículo comunicativo tornou-se um canal de fácil acesso as plataformas digitais com variadas funcionalidades. De acordo com Contreras (2009 p.11 Apud Wallace, 2004 p.6), esta ferramenta é um catalisador de modelos empresariais, estratégias e estruturas organizacionais, mas que, em contrapartida, introduz outros novos fatores que afetaram a competição entre os funcionários e concorrentes. Afirma que com a facilidade em substituir o homem pela máquina, e a dificuldade do país em conter a crescente taxa de desemprego, os trabalhadores inseguros com suas funções procuram se especializar e adequar aos avanços da tecnologia para manter-se vinculados às suas empresas.

Apesar dos esforços em manter a disciplina dentro do ambiente de trabalho, Cappelozza, Moraes e Muniz (2017 p.608) afirma que a internet provocou uma espécie de dependência viciosa e descontrolada, que incentiva os funcionários a utilizar a ferramenta para resolver questões paralelas e pessoais durante o expediente, prejudicando o rendimento dos próprios e por consequência, o da empresa. A descrição deste comportamento conceitua o *Cyberslacking*.

Cyberslacking refere-se à procrastinação no tempo destinado para o trabalho, a perda do foco de suas obrigações ao exceder o tempo livre no ambiente virtual, causando danos a produtividade.

Neste trabalho serão observados os efeitos gerados pela influência da internet dentro das organizações e também os fatores negativos advindos do mau uso desta ferramenta para a produtividade.

1.1 OBJETIVOS

Nesta subseção serão apresentados os objetivos geral e específicos.

1.1.1 Objetivo Geral

Este trabalho tem por objetivo compreender os possíveis efeitos do *Cyberslacking* sobre a produtividade dentro do ambiente de trabalho.

1.1.2 Objetivos Específicos

Para melhor explicar esta pesquisa, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Observar as contribuições das inovações tecnológicas para as indústrias;
- b) Observar o impacto das inovações tecnológicas sobre a força de trabalho;
- c) Identificar o impacto gerado pelo *Cyberslacking* na produtividade;
- d) Apresentar os riscos do *Cyberslacking* para o rendimento da empresa.

2 METODOLOGIA

A metodologia deste trabalho desenvolve-se mediante uma pesquisa de caráter exploratório, uma vez que os conceitos relacionados ao *Cyberslacking* e o aprofundamento deste fenômeno é bastante recente. Dessa forma, utilizou-se literaturas nacionais e trabalhos empíricos.

Para os demais assuntos abordados, tais como tecnologia, contexto histórico da inovação e revolução industrial, utilizou-se obras cuja ênfase são as perspectivas econômicas, visando compreender os efeitos destes acontecimentos desde aquela época até os dias vigentes.

O presente trabalho desenvolveu-se também a partir de um Estudo de Caso, ocorrido em uma *Startup* do bairro Itacorubi, localizado na cidade de Florianópolis. O período de imersão na empresa durou quatro meses, tempo suficiente para atuar em todos os pilares funcionais destinados ao corpo de estagiários. O trabalho tem caráter exploratório, uma vez que existem poucas referências nacionais disponíveis para o aprofundamento do tema “*Cyberslacking*”.

Para a identificação do problema e coleta dos dados da pesquisa, aplicou-se um questionário online, através do site SURVIO.COM, onde constavam quatorze perguntas. Dentro deste questionário, dez perguntas eram destinadas aos estagiários e, estavam livres para os líderes e chefes, caso desejassem responder. As últimas quatro perguntas, eram exclusivas ao corpo de líderes e chefes da empresa.

Os entrevistados estavam na faixa etária entre 20 e 27 anos, e todos (incluindo líderes e chefes) estavam cursando a graduação. Esta informação foi relevante para observar quais seriam os principais motivos para o uso da internet para fins pessoais durante o expediente.

Para melhor compreensão dos dados, desenvolveu-se as tabelas unindo as perguntas de assuntos semelhantes e/ou complementares.

O objetivo principal da pesquisa era compreender quais seriam os efeitos do *Cyberslacking* dentro da organização e quais os riscos a produtividade iminentes do mau uso da internet durante o expediente de trabalho.

Como resultados obtidos, constatou-se que os estagiários assumem a queda do rendimento ao adotar o comportamento *Cyberslacker*, e carecem de um reforço no monitoramento de suas funções para incentivar a disciplina dentro da empresa. Da perspectiva do corpo de líderes, também demonstraram que há necessidade de reforçar o monitoramento das funções para que

o *Cyberslacking* seja não só corrigido, mas evitado, diminuindo os riscos de produção da empresa.

3 INOVAÇÃO TECNOLÓGICA: MARCOS HISTÓRICOS IMPORTANTES

Neste capítulo serão discutidos os marcos históricos conhecidos como Revolução Industrial, Taylorismo, Fordismo e Toyotismo, compreendendo os valores de suas contribuições para os dias atuais. Estes foram os ocorridos mais relevantes para a construção das ideias sobre o trabalho e sua relação com os homens. Também se abordará aqui o impacto das inovações tecnológicas observado pela perspectiva econômica.

3.1 REVOLUÇÃO INDUSTRIAL

O trabalho, sendo toda e qualquer atividade com fins produtivos, originou-se nos tempos paleolíticos, migrando para o neolítico, quando o homem adaptou seu ambiente de subsistência com ferramentas apropriadas, e, assim, atendia às necessidades previstas para aquele tempo. As pedras anatomicamente lascadas e polidas, a descoberta do fogo para cozimento dos alimentos, as rodas revolucionando a locomoção, as flechas, todos são considerados mecanismos que otimizaram e constituíram a força de trabalho.

Estas ferramentas faziam parte da tecnologia disponível no período, e cada nova descoberta possibilitava uma melhora na interação dos homens com suas atividades. (CUSTÓDIO, 2019)

Figura 1 – Ferramentas criadas pelo homem durante seu processo de evolução



Fonte: Unknown (2015)

Com o passar dos anos, o trabalho continuou sendo primordial a subsistência, porém a força de trabalho torna-se também uma mercadoria de troca. Nestas circunstâncias, as pessoas deparam-se com condições precárias de produção. A partir deste cenário, surge a Revolução Industrial. Esse episódio dividiu-se em três fases:

Fase 1: sendo pioneira na Inglaterra no século XVIII, por tamanha vantagem em estrutura industrial, acumulação de capital e a chegada de milhares de camponeses em busca de trabalho, a primeira Revolução Industrial é marcada pelo surgimento das máquinas, transformando os meios de produção definitivamente. Nesse período, caracteriza-se a distinção entre as classes capitalista e proletarizada, em que a primeira engloba os donos dos mecanismos produtivos e a segunda os que vendem a força de trabalho (BEZERRA, 2018).

Fase 2: segundo Bezerra (2018), esse período encena o declínio do capitalismo e o início do império monopolista Alemão. “Com a abundância do minério de ferro e uma cultura militar, os alemães, capitaneados pela Prússia, fazem reformas políticas e econômicas que vão unificar o país e dotá-lo de uma indústria poderosa”.

Caracteriza também essa fase o período em que a tecnologia ganha força e espaço no mercado por meio de inovações de produtos.

Fase 3: período-chave para a expansão da tecnologia, quando surgem os primeiros elementos eletrônicos para diversas inovações contemporâneas. Essa Revolução Industrial contemplou o século XX, e se aproxima da realidade vivida neste século. O desenvolvimento de um país vislumbra sua relação com a tecnologia.

A divisão do mundo entre países “adiantados” e “subdesenvolvidos”, como nós sabemos por vive-la ainda, foi o mais profundo e duradouro efeito da Revolução Industrial, determinado no século XX. (CANÊDO, 1994, p. 84)

Canêdo (1994, p. 7) relata a história pelas perspectivas econômicas e sociais desta transformação ao longo das fases, porém ele destaca os ocorridos mais relevantes fazendo uma análise comparativa com o cenário atual. De fato, quando se associa o período com a Ergonomia, alguns fatores são mais relevantes do que outros. A exigência de melhores condições trabalhistas, melhoria na salubridade das fábricas e diminuição da jornada de trabalho são as mais condizentes.

Além desses fatores, a transição da manufatura para a introdução das máquinas, especialmente as movidas a vapor, anunciou a chegada da Era da tecnologia, que evoluiu rapidamente. A energia elétrica, os combustíveis derivados de petróleo, os computadores e os celulares, ou seja, as principais bagagens conhecidas mundialmente, que surgiram na segunda

e na terceira revolução, só foram possíveis graças a três revolucionários interessados em transformar os fatores de produção e, concomitantemente, a qualidade de vida dos trabalhadores.

3.2 O AVANÇO DA TECNOLOGIA: TAYLORISMO, FORDISMO E TOYOTISMO

Durante a Revolução Industrial, mais especificamente na segunda e na terceira, surgiu um sistema de gestão do trabalho, também denominado estrutura produtiva: o Taylorismo, que logo inspirou a adaptação e inovação de outros subsequentes, o Fordismo e o Toyotismo. Todos trouxeram contribuições valiosas que são estudadas e úteis até hoje em muitas indústrias não vinculadas às marcas matrizes dos sistemas.

Segundo Castells (1999), Tecnologia é o conjunto de instrumentos, regras e procedimentos pelos quais o conhecimento científico é aplicado de maneira reproduzível a uma determinada tarefa. É basicamente sobre o avançar desses processos que esta seção irá desbravar.

Taylorismo: no século XIX, Frederick Winslow Taylor, engenheiro nascido nos Estados Unidos em 1856 e falecido em 1915, dedicou grande parte de sua vida ao estudo das estruturas produtivas das empresas da época. Quando era operador de máquinas, analisava os meios produtivos e, a partir daí, criou mecanismos facilitadores que organizaram a produção e, por isso, é considerado pai da ergonomia. Ele aprofundou seus conhecimentos no refinamento da eficiência fabril de forma tal que fundou a Escola da Administração Científica (CONTRERAS, 2009). Ocupou-se em transformar a especialização humana em um estudo científico, de modo que era possível prospectar o impacto dessa otimização em resultados reais.

No filme *Tempos Modernos* (1936), protagonizado e criado por Charlie Chaplin, é feita uma crítica irônica ao sistema Taylorista e Fordista. No clássico, o ator ilustra as características do sistema, como a supervisão das tarefas, a hierarquia da produção, a realização pacata e exaustiva da mesma função por toda a jornada de trabalho. O filme também retrata, em uma cena específica, a cobrança do total aproveitamento do expediente, quando o trabalhador é constantemente monitorado por seu chefe, que percebe sua “fuga” para fumar um cigarro por uns minutos chamando sua atenção.

Figura 2 – *Tempos Modernos* – Taylorismo – Cena 1



Fonte: Google imagens. Acesso em 2 de fev.

Nota-se que, na cena, os trabalhadores passavam por uma seleção na qual se constatava sua vocação para determinada função, então, o trabalhador permanecia nela até o final de sua carreira, quando, então, se aposentava.

Figura 3 – *Tempos Modernos* – Taylorismo – Cena 2



Fonte: Domingues (2015)

Embora o filme trouxesse uma visão sarcástica, retratando o cenário duro do sistema taylorista, ainda existem outras características importantes a serem destacadas. Taylor, não tinha interesse em prejudicar a classe operária, e sim diminuir a exaustão provocada pelo trabalho. Ele acreditava que a sincronia entre a realização das tarefas aumentava de modo

significativo a produção, portanto, seus métodos previam os movimentos das tarefas sendo as menos desgastantes possíveis.

É inevitável que, ainda assim, o funcionário se desmotivasse a desempenhar a mesma função sempre no mesmo lugar. Para isso, Taylor desenvolveu um meio de instigar os trabalhadores, recompensando-os proporcionalmente à sua produtividade. Por um longo período, esse sistema funcionou e apresentou grandes resultados.

Bezerra (2018) afirma que, ainda que o Taylorismo se trate de uma inovação tecnológica, a preocupação desse sistema estava voltada para a experiência de controlar a linha de produção e a sua eficiência. Esse ponto, com o passar dos anos, na crescente evolução dos estudos ergonômicos, deixou de ser uma orientação positiva. A eficiência tornou-se somente uma consequência e não uma meta. Diante disso, surgiu o Fordismo, sistema que, a partir das qualidades e defeitos do Taylorismo, transcendeu.

Fordismo: o modelo de produção Fordista foi criado pelo engenheiro mecânico Henry Ford, que, sendo dono de uma fábrica de automóveis, percebeu uma oportunidade de aumentar seus lucros e administrar seus meios de produção. Inspirado pelo sistema Taylorista, Henry Ford desenvolveu a produção em massa, maximizando o uso de seus recursos produtivos e, para maior praticidade do trânsito de peças dentro da fábrica, criou o mecanismo de esteira, que levava os produtos aos setores e aos funcionários.

A engenhosidade dessa ferramenta permitiu a produção em grande escala, otimizando o tempo da jornada de trabalho. Henry, ainda mais do que Taylor, preocupou-se em manter seus estoques saturados para atender a demandas futuras.

Figura 4 – Fordismo – pátios da Ford Motor Company saturados com os frutos da produção em massa



Fonte: Petrin (2014)

Assim como no Taylorismo, no Fordismo, os funcionários não tinham contato com o produto dentro da fábrica, eles não conheciam outros setores. O Fordismo propunha indiretamente a hierarquia de produção. Chama-se a esse processo de alienação do processo produtivo. Em outras palavras, os funcionários eram mantidos vinculados sempre à mesma função, sem conhecer todo o proceder do produto ou se especializar em outras áreas da fabricação dos carros.

Para estimular os funcionários, de acordo com Souza (2017), Ford criou um sistema de consumo, no qual os trabalhadores recebiam bonificações além de seus salários para incentivar a compra dos produtos que eles mesmos produziam. Com a alta produção, o custo para a fabricação e venda baixou com a instalação das máquinas semiautomáticas. Ainda com a maior acessibilidade do produto no mercado, ele negociou a abertura de crédito em bancos para que, em ocasiões específicas, o valor da compra pudesse ser parcelado. Era uma estratégia genial de *marketing* para a época, além de aumentar a satisfação e a qualidade de vida dos funcionários.

Nota-se a semelhança do método Fordista comparado ao Taylorista. A bonificação produtiva, hierarquia de produção, alienação do processo produtivo, especialização são as mais conhecidas. Porém, existem características destoantes que fazem o sistema Fordista ser melhor sucedido que o Taylorista. Bezerra (2018) explica:

Enquanto o Taylorismo buscava aumentar a produtividade do trabalhador, através da racionalização dos movimentos e do controle da produção, seu criador, Taylor, não se preocupou com as questões de tecnologia, fornecimento de insumos ou a chegada do produto ao mercado. Por outro lado, Ford incluiu a verticalização, pela qual controlava desde as fontes das matérias-primas, até a produção das peças e distribuição de seus veículos. Essas seriam as principais diferenças entre os dois métodos.

Toyotismo: esse sistema inovador e ilustre da terceira revolução industrial surgiu em um período de forte crise econômica.

Quando a demanda de quantidade e qualidade tornou-se imprevisível; quando os mercados ficam mundialmente diversificados e, portanto, difíceis de ser controlados; e quando o ritmo da transformação tecnológica tornou obsoletos os equipamentos de produção com objetivo único, o sistema de produção em massa ficou muito rígido e dispendioso para as características da nova economia. O sistema flexível surgiu como uma possível resposta para superar essa rigidez. (CONTRERAS, 2009 *apud* CASTELLS, 1999, p. 176)

Taiichi Ohno (1912-1990), engenheiro de automação da Toyota, inovou o sistema fordista adaptando a decadente realidade do Japão em 1970. Os resquícios do fim da Segunda Guerra Mundial provocaram uma dependência financeira entre o Japão e os Estados Unidos.

Com a destruição do país, era necessária a melhor administração dos poucos recursos arrecadados e do espaço de terra para engrenar novamente a produção. Assim, o dono da fábrica automobilística Toyota, Eiji Toyoda, visitou Detroit em busca de métodos produtivos eficientes e, junto com Taiichi, formulou o sistema Toyotista (BEZERRA, 2018).

Diferente de todos os outros, seu modelo era mais minimalista, de modo que sua produção atendia somente à demanda que solicitasse a fabricação do produto; os estoques de recursos eram economizados e geridos com a política contrária ao desperdício; os funcionários conheciam todo o processo produtivo, especializados em várias atividades, rompendo o sistema fordista de alienação; diversificação dos produtos e, pela maior atenção e redução dos carros produzidos, o acabamento era de altíssima qualidade. Mas, para um melhor esclarecimento sobre como era atendida essa demanda, Da Costa (2000, p. 20) salienta:

Mencionar a demanda preexistente não significa dar a entender que este seja um sistema de produção estritamente comandado pela demanda efetiva, sem que haja necessidade de planejamento da produção a curto e médio prazos (Apud Sayer, Walker, 1992). A existência procura pelo produto é fundamental para a empresa, independentemente da forma de organização do processo de trabalho. O ponto aqui é que o sistema Just-in-time se guia pelas encomendas de produção existentes na fábrica e não pelo volume de produtos que determinado ritmo de máquinas e da força de trabalho consegue realizar em um dado tempo, como na produção em massa. Ocorre que essa maneira de organizar o processo de trabalho permite que o sistema funcione de maneira mais suave e melhor integrado.

Mesmo com a dificuldade em importar matérias-primas e por ter espaços pequenos para estocar os produtos, o modelo demonstrou grandes estratégias econômicas e eficientes, uma vez que, ao produzir em pequena escala, recursos financeiros, como aluguéis, eram economizados, sobrando para investimento em novas tecnologias. Assim, a Toyota modernizou os maquinários de modo que a produção se tornou cada vez mais rápida, além de ter se tornado a maior montadora de carros reconhecida mundialmente (BEZERRA, 2018).

Embora os modelos apresentados sigam uma linha hereditária, em que a matriz de duas nasce do Taylorismo, é interessante analisar as contribuições de cada um separadamente.

3.2.1 Aspectos Positivos e Negativos

As inovações tecnológicas trouxeram contribuições positivas irreversíveis e irrefutáveis para o cenário industrial. Porém, não são as únicas importantes a serem salientadas.

A difusão de novas tecnologias traz em seu bojo consequências positivas e negativas para diferentes setores da economia e da sociedade. Os impactos da difusão podem ser analisados sob diferentes enfoques, incluindo os de natureza econômica, social e ambiental. Do ponto de vista econômico, a difusão de novas tecnologias pode afetar a estrutura industrial, destruir e criar empresas e setores, afetar o ritmo de crescimento econômico e a competitividade de empresas e países. (TIGRE, 2006, p. 86).

À luz das contribuições de Tigre (2006), observa-se que a intenção dos donos de fábrica, ao implementar os modelos de produção (Taylorismo, Fordismo e Toyotismo) e as novas tecnologias, era legitimamente positiva. Porém, no período em que esses mecanismos eram desconhecidos, foi inevitável o acarretamento das consequências negativas.

De uma perspectiva geral, os três sistemas se preocuparam com as condições de saneamento das fábricas, a diminuição da jornada de trabalho e com a melhora significativa na remuneração pelo trabalho realizado.

Separadamente, o Taylorismo foi precursor na bonificação proporcional à produtividade e nos descansos semanais (característica prevista na lei trabalhista nos dias de hoje). Em contrapartida, como visto na seção anterior, com extrema vontade de maximizar a força produtiva, incentivando uma intensa rotina de trabalho, o Taylorismo não considerava algumas necessidades básicas que supririam os trabalhadores, gerando insatisfação. Segundo Bezerra (2018), a mão de obra passou a ser vista como mera peça descartável do sistema, provocando o declínio do sistema Taylorista.

No Fordismo, a invenção da esteira revolucionou a produção em velocidade, praticidade e redução considerável nos custos. Porém, a produção em larga escala foi uma faca de dois gumes. A quantidade de automóveis produzidos era imbatível, mas a qualidade dos carros no quesito acabamento era volátil. Sem uma flexibilização do método de produção, o Fordismo também declinou na década de 1970 (DA COSTA, 2000, p.16)

Já o Toyotismo iniciou sua trajetória em meio ao declínio e se ergueu gloriosamente. Transformou as circunstâncias desfavoráveis e a restrição orçamentária em métodos inteligentes e estratégicos. Ainda assim, com a otimização dos recursos produtivos ao inserir tecnologia de ponta nas fábricas, a exigência de funcionários cada vez mais especializados nos setores de automação e a redução da necessidade de mão de obra humana geraram alto índice de desemprego e uma dependência de matérias-primas estadunidenses que se estendeu mais do que deveria (BEZERRA, 2018).

3.3 INOVAÇÃO TECNOLÓGICA: O SURGIMENTO E A RELEVÂNCIA DA INTERNET PARA OS MEIOS DE PRODUÇÃO

Nas seções anteriores discutiu-se a contribuição da inovação dos fatores de produção, quando foram introduzidas nas fábricas novas estruturas organizacionais e máquinas, evoluindo ao passar dos anos. De fato, foram atributos essenciais para o sistema de produção que é conhecido nos dias atuais, porém, a tecnologia possibilitou a criação de uma ferramenta poderosa capaz de redimensionar a comunicação, as negociações, e muitos outros pilares: A internet.

A internet, de acordo com Kleina (2011), foi criada oficialmente em 1969, porém possui um período longo entre seu esboço, “nascimento” e pontapé evolutivo. Segundo o autor, a história de inicia-se na pré-década de 60 e segue até os anos 80. Afirma que, apesar de existir há tantos anos, somente após a invenção dos computadores em 1946 foi possível uma interação maior com ela, e hoje tornou-se algo indispensável.

“Essa complexa rede foi evoluindo a partir de diferentes necessidades, como a comunicação instantânea e até o medo da guerra. Foram avanços inicialmente simples e isolados, que foram combinados para melhorar a qualidade e quantidade de dados transmitidos até chegar ao eficiente sistema de conexões que utilizamos hoje.” (KLEINA, 2001)

Basicamente, seu objetivo final, o compartilhamento de informações, foi sendo lapidado ao longo da história (KLEINA, 2011):

- a) Um pontapé importante para seu surgimento foi a criação do sistema binário, invenção do filósofo inglês Francis Bacon em 1605 e aperfeiçoado pelo filósofo alemão Gottfried Leibniz, meio século depois. Esse sistema numérico permite que os computadores codifiquem, leiam e processem qualquer informação.
- b) O correio eletrônico, caixas para mensagens de texto, e qualquer outra plataforma capaz de enviar informações para diferentes destinatários, inovações muito utilizadas atualmente, foram projetadas pelos pesquisadores Vinton Cerf e Robert Kahn em 1961, que criaram um sistema de repasse de dados em “pacotes” (as conhecidas pastas), viabilizando o envio de uma mensagem fracionada e unindo a mesma em outra plataforma, aumentando a rapidez da conexão entre os comunicadores.
- c) Licklider, em 1962, integrante do Instituto de Tecnologia de Massachussets, implantou as ideias iniciais de todos os computadores possuírem apenas uma rede de compartilhamento.

- d) Em 1969, criou-se uma espécie de proteção para o compartilhamento das informações, onde estabeleceu-se uma comunicação entre as máquinas utilizadas para esta função, de modo que, se houvesse quaisquer problemas durante o processo de envio da mensagem, o conteúdo estaria seguro e salvo virtualmente. É neste período também que algumas universidades norte-americanas fazem os primeiros testes a partir do projeto de Licklider, utilizando a rede *ARPANET*.
- e) Na década de 70 e 80 surge a abreviação do *INTERNET*, criado por Vinton Cerf e a invenção das expressões faciais para o ambiente virtual, os *emoticons*, feitos por Kevin Mackenzie.
- f) No ano de 1980, o desenvolvimento da internet já permitia sua apresentação a população, de forma mais acessível.
- g) Em 1988, cria-se as salas de bate-papo, invenção de Jarkko Oikarinen. Inicialmente serviam para compartilhar notícias da guerra (na época acontecia a Guerra do Golfo), mas com o passar dos anos a ferramenta evoluiu a uma plataforma de lazer e interação virtual.
- h) E por fim, entre 1989 e 1990, Tim Berners-Lee lançou a plataforma de compartilhamento e apresentação dinâmica de hipertextos, a Word Wide Web (WWW).

A partir deste contexto histórico, pode-se observar o poder facilitador que esta ferramenta proporciona. Além de viabilizar uma rápida comunicação, a Internet possibilita a busca de informações que auxiliam na execução de funções importantes dentro das empresas. Segundo Contreras (2009 p.12), a internet cria uma relação entre a produtividade e o trabalho, gerando uma maior agilidade na entrega das funções, mas garantindo melhores resultados.

É inegável que esta ferramenta contribui para o melhor andamento das empresas, uma vez que o mundo está imerso na grande Era da tecnologia, avançando constantemente e cada vez mais rápido. Porém, existem efeitos colaterais a sua adaptação, e o desbravar de suas vastas funcionalidades têm impactado fortemente a massa populacional. Na seção a seguir, será abordado um destes efeitos, que aprouve Cappelozza (2017 p.608) denominar de “dependência viciosa não patológica a máquina”.

3.4 CYBERSLACKING: A GUERRA ENTRE A DISCIPLINA E A TECNOLOGIA NO AMBIENTE DE TRABALHO

Em linhas gerais, o avanço da tecnologia viabilizou a otimização de todos os setores produtivos. É comum observar mecanismos automáticos e facilitadores que aceleram o trabalho e outros artefatos considerados não tão úteis para o serviço em si, mas que promovem um ambiente moderno, portanto, satisfatório ao trabalhador.

Neste espaço será tratada de uma inovação que garante a realização de muitas outras, um veículo comunicativo utilizado universalmente, a internet. Por meio dela, o sistema de pesquisa, informação, comunicação interativa, entre outros, alinhou diversos setores na civilização humana. É fato que a invenção dos celulares, especialmente os smartphones, contribuíram ainda mais para a disseminação da internet, uma vez que se pode utilizá-la em qualquer lugar. “No Brasil, o total de usuários atingiu 107 milhões de pessoas, o que representa 53% da população nacional e coloca o país na quinta posição na lista dos que mais acessam a rede, após China, Estados Unidos, Índia e Japão” (CAPPELLOZZA, 2017 *apud* EMARKETER, 2014, p. 607)

Com essa ferramenta poderosa, as empresas e as pessoas no dia a dia não precisam ficar somente dentro das quatro paredes de um escritório. Hoje, o acesso aos serviços e aos bens por elas produzidos estão acessíveis por meio de um pequeno aparelho. Nisso, incluem-se serviços de compras, fretes, transações bancárias e, principalmente, entretenimento, tudo em prol da economia do tempo e de custos desnecessários, como aluguéis de imóveis comerciais ou deslocamento (do cliente ou funcionários).

O acesso à Internet representa uma enorme influência sobre o tipo e quantidade de informação que pode chegar a todos os trabalhadores no ambiente de trabalho. Através da Internet, empregados podem acessar ao volume atualizado de informação interna da empresa, bem como a Internet proporciona acesso a grandes quantidades de inteligência empresarial. (WALLACE, 2004 *apud* CONTRERAS, 2009, p. 4)

Com tantas facilidades, difundiu-se uma cultura da tecnologia, na qual todos estão obrigatoriamente submersos. A dependência criada pelos recursos oferecidos pelo celular e pela internet fez surgir um certo descontrole e, em muitos casos, a indisciplina, procrastinando tarefas essenciais do dia a dia. O problema desse apego à máquina é justo quando atinge o ambiente produtivo de forma negativa, ultrapassando os limites do autocontrole, sem medir as consequências do mau uso dessa ferramenta no ambiente de trabalho.

De acordo com Cappelozza, Moraes e Muniz (2017), a psiquiatria não atesta que o uso excessivo do celular com acesso à internet é uma patologia, porém, com certeza, trata-se de um vício comportamental. Em seu texto, eles explicam que esse vício não possui efeitos colaterais registrados na medicina, embora a ausência do aparelho aumente visivelmente a ansiedade e provoque mudanças de humor. Com relação ao uso do celular dentro das empresas, em alguns momentos, isso se torna pivô destas observações: a distância física entre familiares e conhecidos, estar vinculado a outras organizações ou instituições que exigem seu comprometimento (cursos, faculdade...) ou, a falta de entrosamento com os membros da equipe no ambiente de trabalho ao qual está inserido.

Nesse sentido, os autores deduzem que o usuário busca suprir a ausência física no meio social por meio do conforto das relações virtuais, já que, segundo eles:

A alienação, que é uma ausência de Suporte Social, pode ocasionar um aumento da procura de alternativas de socialização, pois pessoas que se sintam fragilizadas emocionalmente tendem a buscar o fortalecimento das relações sociais, por exemplo, com o uso de tecnologias (Huang & Leung, 2009). Nesse sentido, o Suporte Social percebido no ambiente profissional não deve promover o uso de meios tecnológicos durante o expediente de trabalho. ” (CAPPELLOZZA; MORAES; MUNIZ, 2017, p. 610)

Presumidamente, para Cappelozza, Moraes e Muniz (2017), o comportamento associado ao *Cyberslacking* advém da má administração das questões pessoais, pois em um momento inoportuno apropria-se do tempo destinado à produção para encontrar conforto “*on-line*” ou fugir das responsabilidades.

Disso se trata o *Cyberslacking*, o desrespeito aos limites da ausência do monitoramento dentro da empresa, ou, em uma definição literal, a “vadiagem virtual”, em que o tempo empregado na internet deveria ser utilizado para fins produtivos.

Entre os objetivos da ergonomia, ao ser aplicada, estão o monitoramento das atividades dos funcionários. É possível dentro dessa disciplina que os funcionários compreendam as normas previamente acordadas e saibam separar o tempo de lazer do tempo de produzir. Infelizmente, algumas empresas sentem a necessidade de regredir aos tempos Tayloristas, quando a eficiência era venerada, e, para que fosse alcançada, todos os setores eram vigiados meticulosamente.

Segundo Contreras (2009), o *Cyberslacking* gera um paradigma para as empresas atuais, uma vez que esse mau hábito se torna um risco muito grande, pois o acesso liberado à internet

feito pelos funcionários nas máquinas da empresa pode vulnerabilizar o sistema, abrindo brechas cibernéticas para *hackers* ou vírus.

Existe um outro dilema que permeia a discussão aqui abordada. O *Cyberslacking* possui vantagens e desvantagens, dependendo do ângulo em que for observado. Pela ótica do funcionário, o uso da máquina para fins pessoais não promove só o entretenimento e a comunicação, mas também lhe poupa o tempo de descolamento para a resolução de questões que deveriam ser resolvidas em um momento mais oportuno. Na ótica do empresário, obviamente além dos motivos citados no parágrafo anterior, a produtividade, nesse caso, é negligenciada, e, quando há impacto na produção, isso gera consequências negativas no lucro, sem contar com a credibilidade e a confiabilidade na inter-relação entre chefe e funcionário.

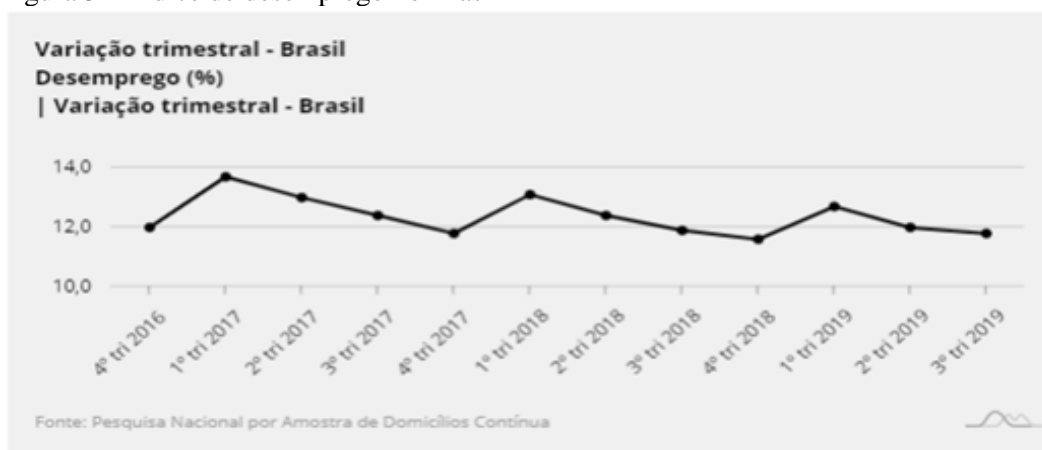
Sobre essa observação, Contreras (*apud* WALLACE, 2004, p. 222) comenta:

Um amplo programa de vigilância é utilizado para identificar os cyberslackers. Quem gasta o tempo na empresa com suas compras na Internet e gerenciando suas questões particulares. Mas este programa ainda não consegue avaliar os custos do não trabalho, incluindo reduções de trabalho moral e da produtividade, o volume de negócios, e a vulnerabilidade à invasão da privacidade.

Não seria prudente atestar que o uso livre da internet no ambiente de trabalho é unicamente causador desse transtorno. De fato, as exigências alarmantes sobre os funcionários e as urgências nas solicitações de serviços podem provocar a falta de tempo para suas atividades pessoais. Porém, é necessário que haja um equilíbrio entre as vertentes em benefício da saúde de todos os vieses envolvidos (empresa, funcionário, produção, resultados).

Com um índice considerável de desemprego no Brasil, chegando a 11,8% em setembro de 2019 (IBGE, 2019), todo o cuidado para se manter vinculado à empresa se faz necessário.

Figura 5 – Índice de desemprego no Brasil



Fonte: IBGE (2019)

Em suma, mediante tais discussões, Contreras (2009, p. 6) afirma em sua pesquisa de campo que:

O Cyberslacking foi condenado pelos próprios trabalhadores devido aos riscos que pode apresentar ao sistema de informação das empresas e, conseqüentemente, ao seu trabalho, mas é considerado um instrumento de fuga para os sistemas impostos pelo capital.

4 ESTUDO DE CASO: *CYBERSLACKING* – O DESAFIO PRODUTIVO DO *STARTUP*

Neste capítulo serão abordados todos os procedimentos, resultados e conclusão do Estudo de Caso.

4.1 INTRODUÇÃO DO ESTUDO DE CASO

Segundo estudo realizado por Leiphnitz (TECH REPORT, 2019), Santa Catarina é uma referência nacional em inovação e soluções de tecnologia.

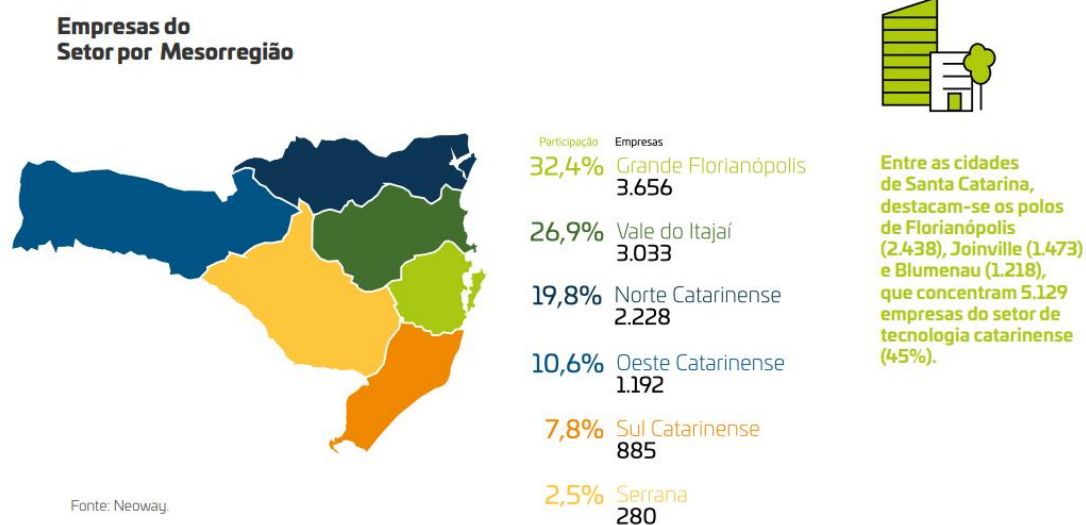
O setor da tecnologia catarinense é formado por 11,2 mil empresas, que faturam R\$ 15,8 bilhões e posicionam o estado como o sexto maior do Brasil no setor. Mesmo em cenário de baixo crescimento, o número de empresas dobrou nos últimos 3 anos, trazendo oportunidades de negócios para as seis mesorregiões do estado. Além da grandeza, o setor catarinense se destaca pela eficiência produtiva, apresentando a maior produtividade do Brasil, com cerca de R\$ 100 mil de faturamento por colaborador. (TECH REPORT, 2019, p. 17)

O autor destaca que, entre as cidades das mesorregiões do estado, Florianópolis está em 16º lugar no destaque nacional em volumes de empresas em exercício (TECH REPORT, 2019).

Figura 6 – *Ranking* de destaque das empresas no setor de tecnologia em Santa Catarina

TECNOLOGIA CATARINENSE

Segundo dados de 2018, são 11.274 empresas no setor de tecnologia catarinense que estão distribuídas em todas as mesorregiões do estado. A Grande Florianópolis é a região com maior número de empresas, com 32% do total. Na sequência aparecem as regiões do Vale do Itajaí, com 27% e Norte, com 20%. Por fim, as regiões do Oeste, Sul e Serra Catarinense aparecem com cerca de 20% do total de empresas.



Fonte: Tech Report (2019)

Diante desses fatos, ressalta-se que é inegável a relevância da tecnologia dentro das empresas brasileiras.

Este capítulo apresentará uma problemática instaurada em um *startup* de Florianópolis, advindo de duas inovações utilizadas mundialmente, a internet e o celular, como ferramentas produtivas.

Com a riqueza de funções do “computador de bolso”, o celular, cada vez mais a qualidade e facilidade em trocar informações, manter contato, compartilhar documentos, comunicar-se, fazer compras e etc. tem criado uma dependência viciosa dos humanos com relação às máquinas, adiantando muitas de suas tarefas, porém, prejudicando em outras.

Contreras (2009, p. 56) analisa que:

Essa febre tecnológica tem igualmente o lado perverso. A hiper conectividade derrubou todas as barreiras existentes entre as empresas, as casas, a vida profissional e pessoal. Entende-se por hiper conectividade a atitude das pessoas ficarem conectadas todo tempo com a Internet, celulares e computadores, em locais de trabalho, residência, ou mesmo no período de férias. Já são observados sintomas patológicos desta atitude, tais como a tecno-ansiedade, ou onlineaholics, que significam a ansiedade por ficar distante dos aparelhos, ou pessoas que se tornaram viciadas no ambiente virtual na Internet.

Obviamente, o foco deste estudo é somente observar o ambiente de trabalho, de acordo com o experimento em um *startup*, no qual a ferramenta que move a empresa é a internet e seus agregados (celulares e computadores). Com a distância de Estados entre os chefes da empresa em questão e os supervisores dos estagiários, é inevitável que a comunicação, que se faz necessária, seja diferente das que são utilizadas no mundo todo.

4.2 METODOLOGIA APLICADA A ESTE ESTUDO DE CASO

Aplicou-se um questionário aos funcionários atuantes da época em que a experiência ocorreu. O questionário possui 14 perguntas, entre as quais 10 estão voltadas exclusivamente aos estagiários e quatro exclusivas aos chefes e supervisores. Chefes e líderes optaram por responder a todas as questões, uma vez que já atuaram em todas as funções. Os resultados comprovaram a problemática levantada.

Para o recolhimento dos dados utilizados que fomentaram a pesquisa, utilizou-se o *site* MY.SURVIO.COM, então, os integrantes responderam às perguntas baseando-se em suas perspectivas. As questões foram setorizadas por proximidade de conteúdo e transferidas para

as tabelas indiciando as respostas. A amostra é pequena, porém, suficiente, pois foi respondida pelos devidos endereçados.

As tabelas e o questionário completo¹ (*link* e descrição) serão adicionados ao Apêndice A deste trabalho.

É importante salientar que, embora a autora seja autorizada a fazer o estudo desenvolvido neste capítulo, por questões éticas e de preservação dos envolvidos, não serão informados os nomes dos estagiários, dos chefes ou da empresa. A experiência durou o período de quatro meses, tempo suficiente para constatar alguns problemas comuns dos dias atuais, mas de fácil resolução se a disciplina proposta pela Ergonomia fosse seriamente aplicada.

4.3 PESQUISA

Sobre a empresa: trata-se de um *startup* que atua no mercado por meio de um aplicativo em todo o Brasil. Nessa plataforma, são disponibilizadas pesquisas de mercado e algumas diligências jurídicas a serem realizadas pelos usuários do aplicativo. Também existe uma aba disponível para a indicação de pessoas com precatórios a serem negociados.

Para a parte operacional dessas funcionalidades, colaboravam três pilares: Pesquisa, Venda e Jurídico.

No pilar *Jurídico*, os estagiários responsáveis desempenhavam a função de convidar advogados nas cidades onde estão as diligências para fazê-las, contando com uma base de dados disponível para contatá-los ou, se não houvesse interessados, buscavam nos *sites* de pesquisa (em último caso).

No pilar de *Vendas* atuavam dois estagiários, que atendiam as demandas disponíveis no aplicativo e também recebiam uma base de dados telefônicos com nome dos cedentes que possuíam precatório disposto a ser negociado. Normalmente, eram estipuladas 150 ligações para o expediente, porém, muitos dos números não permitiam o contato por diversas razões (números bloqueados, não pertenciam ao cedente, não recebia chamada, estava fora da área de serviço...), o que facilitava a ultrapassagem da meta.

Já no pilar de *Pesquisa* atuavam três estagiárias, e o objetivo era buscar em outras plataformas digitais (grupos de Facebook, classificados virtuais...) ou, conhecidos, quando

¹ O questionário pode ser consultado em: <https://www.survio.com/p/A6LpNX>.

possível, para realizar os serviços indicados para cada cidade. Qualquer grau de escolaridade é permitido por se tratar de um serviço simples e sem grandes dificuldades. E é aqui que se inicia o ponto de atenção deste estudo. Por não haver uma base específica e uma amplitude de canais de procura, associada à desconfiança das pessoas ao modelo de prestação do serviço, isso dificultava bastante o convencimento das pessoas a usarem o aplicativo (app).

4.4 ANÁLISE DO CASO: PROBLEMÁTICA

A princípio, o pilar de pesquisa parecia um dos menos problemáticos, justamente por não haver limitações na escolha dos usuários, mas a ausência de uma base preestabelecida, um prazo de expiração dos serviços relativamente curto e a obrigatoriedade de executar a função na mesma carga horária dos outros pilares, o que aumentava o nível do desafio em manter a produtividade.

Quando se aplicou o questionário, foi confirmada a efetividade da suposição. De fato, os integrantes do pilar de pesquisa, sejam ou atuais ou ex-participantes, confirmaram o problema em administrar o tempo do expediente e perceberam que essa função tem mais dificuldade, tendendo ao ócio de suas obrigações. As Tabelas 1 e 2 apresentadas na sequência demonstram suas observações ao utilizar a internet para fins pessoais e qual é o impacto causado na produtividade, devido às circunstâncias abordadas anteriormente.

Na primeira, observa-se as funções exercidas atual e/ou anteriormente, indicando o nível de dificuldade na atuação:

Tabela 1 – Função dentro da empresa

Descrição do entrevistado	Pilar que atua	Já atuou em outros pilares	Considera função atual mais difícil que as outras
1 Estagiário	Vendas	Sim	Sim
2 Supervisor	Jurídico	Sim	Não
3 Supervisor	Pesquisa	Sim	Sim
4 Estagiário	Pesquisa	Sim	Não
5 Estagiário	Pesquisa	Sim	Sim
6 CEO	CEO	Sim	Sim
7 Supervisor	Pesquisa	Não	Não
8 Estagiário	Pesquisa	Sim	Sim
9 Estagiário	Pesquisa	Não	Não
10 Estagiário	Pesquisa	Sim	Não
11 Estagiário	Jurídico	Não	Não

Fonte: Elaborada pela autora (2020)

Na Tabela 2, observa-se a influência do comportamento *Cyberslacker* no desempenho produtivo:

Tabela 2 – Análise da produtividade

Descrição do entrevistado	Usa a internet no trabalho para fins pessoais	Influencia negativamente sua produtividade	Quando a função é monitorada a produtividade aumenta
1 Estagiário	Sim, além do intervalo	Sim, reduz consideravelmente	Sim
2 Supervisor	Sim, além do intervalo	Não, consegue gerir lazer e trabalho	Não
3 Supervisor	Sim, apenas no intervalo	Sim, reduz consideravelmente	Sim
4 Estagiário	Sim, apenas no intervalo	Não, consegue gerir lazer e trabalho	Sim
5 Estagiário	Sim, além do intervalo	Sim, reduz consideravelmente	Sim
6 CEO	Sim, além do intervalo	Sim, reduz consideravelmente	Sim
7 Supervisor	Sim, além do intervalo	Sim, reduz consideravelmente	Não
8 Estagiário	Sim, às vezes	Não, consegue gerir lazer e trabalho	Não
9 Estagiário	Sim, além do intervalo	Sim, reduz consideravelmente	Não
10 Estagiário	Sim, além do intervalo	Não, consegue gerir lazer e trabalho	Sim
11 Estagiário	Sim, além do intervalo	Sim, reduz consideravelmente	Sim

Fonte: Elaborada pela autora (2020)

Para a comunicação, com os clientes, usuários, chefes e com os internos, o celular era necessário. Porém, não eram realizadas apenas ligações. Majoritariamente, a ferramenta mais utilizada era o aplicativo de mensagens WhatsApp. Os internos, assim que contratados, eram adicionados ao grupo virtual para que pudessem trocar ideias ou tirar dúvidas.

Não haveria problema algum se, de fato, essa fosse a única função do grupo. Como pode-se notar na Tabela 3, os integrantes da empresa são jovens, universitários, conciliando o curso com o período de estágio, então o livre acesso à internet sem monitoramento, muitas vezes servia para resolução de trabalhos ou estudos pendentes da faculdade.

Todos, de todos os pilares, agiam de mesma forma, porém não é difícil deduzir que o pilar de pesquisa, por não possuir uma base pronta e com toda a dificuldade em montá-la, era o de menor índice produtivo e a equipe não batia suas metas semanais.

Tabela 3 – Descrição dos entrevistados

Descrição do entrevistado	Idade	Primeira experiência em <i>Startup</i>
1 Estagiário	25	Sim
2 Supervisor	25	Não
3 Supervisor	22	Sim
4 Estagiário	22	Sim
5 Estagiário	24	Não
6 CEO	27	Sim
7 Supervisor	21	Sim
8 Estagiário	22	Sim
9 Estagiário	22	Sim
10 Estagiário	21	Não
11 Estagiário	21	Sim

Fonte: Elaborada pela autora (2020)

Nas Tabelas 2 e 3 (indicadas no texto e no apêndice A), na pergunta 10 (demonstrada em gráfico mais adiante nesta seção), observa-se o resultado da autoavaliação dos integrantes da empresa, sinalizando a dificuldade em manter um bom rendimento sem administrar o tempo de uso da internet para fins pessoais durante o expediente. Nota-se, que em sua maioria, o pilar de pesquisa indica piores resultados.

Ao longo do período de imersão, aconteceram algumas visitas de inspeção dos chefes de São Paulo, os donos da empresa. Após perceberem a necessidade de novas contratações, a empresa de Florianópolis se deslocou do escritório compartilhado para um espaço particular, onde foram instaladas câmeras de vigilância.

A intenção inicial das câmeras era a precaução contra furtos e para aumentar a segurança. Porém, os monitores perceberam que o comportamento era indisciplinar e, associado a isso, notou-se a queda nos resultados mensais. Mediante o ocorrido, foi implementado o sistema de ponto, para que houvesse o registro de horários de início e de término do expediente assinado por cada estagiário com horários de intervalo. Após um mês de teste, verificou-se que os integrantes do pilar de pesquisa, por possuir tarefas difíceis, optavam pela ociosidade, ocupando-se de vídeos e seriados durante o expediente. Nesse caso, a cultura do *Cyberslacking* estava claramente disseminada. A partir deste episódio, confirmou-se a hipótese levantada por Contreras (2009 p. 13):

“A vigilância sobre o trabalhador, principalmente no desenvolvimento de sua atividade com a nova ferramenta, ganha um novo peso, já que, além do controle sobre a sua produtividade no trabalho, também será monitorado pelo uso da ferramenta microeletrônica e sua comunicação com o mercado no exercício da atividade.”

Em seu artigo, voltado para o estudo do comportamento profissional dentro das empresas, Cappellozza, Moraes e Muniz (2017, p. 610) explicam:

O profissional pouco engajado e insatisfeito com suas atividades pode exibir queda na sua produtividade e na sua eficácia individual (Ghani & Deshpande, 1994; Maslach & Leiter, 1997), e comportar-se de modo que suas ações não tenham orientação ao trabalho ou focar em distrações. Por exemplo, pode dedicar-se à cibervadiagem, definida como a utilização indevida dos recursos tecnológicos para fins privados durante o horário de expediente (Greenfield & Davis, 2002; Whitty & Carr, 2006), ou a sua distração por meios digitais.

Essas considerações foram salientadas também por Contreras (2009), pois, segundo o autor, quando há ociosidade (neste caso, provocada pela dificuldade na execução de uma tarefa), ausência de monitoramento, distância física entre os empregados e os empregadores, há grandes chances de gerar e/ou agravar os problemas aqui mencionados.

Em uma das perguntas aplicadas à empresa, os envolvidos fizeram uma avaliação pessoal sobre seu rendimento quando praticam o *Cyberslacking*. O resultado confirma a problemática da pesquisa: *o tempo desviado de seu objetivo primário (produção), priorizando a dependência às redes sociais, afeta negativamente o rendimento*. As informações coletadas foram expostas em um gráfico. Na pergunta, havia seis respostas possíveis, portanto, no gráfico aparecem as seis alternativas. A descrição de cada resposta, reduzida para sintetizar o espaço no gráfico da Figura 8, é:

Pergunta 10: Diante de suas respostas, faça uma autoavaliação. De 0 – 10, qual o seu nível de comprometimento com a produtividade da empresa?

- a) 0 – 5 (Baixo 1, quando uso a internet sem monitoramento e para fins não produtivos);
- b) 0 – 5 (Baixo 2, pois considero minhas funções mais dificultosas induzindo a ociosidade);
- c) 5 – 7 (Mediano 1, mas quando uso menos a internet para fins pessoais me saio melhor);
- d) 5 – 7 (Mediano 2);
- e) 8 – 10 (Ótimo 1, consigo gerenciar minhas funções e o lazer sem problemas);

- f) 8 – 10 (Ótimo 2, mas quando utilizo a internet para fins pessoais meu rendimento reduz).

Figura 7 – Autoavaliação do rendimento produtivo



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

O corpo de líderes participante da pesquisa, como indica a Figura 8 (fracionada em quatro partes, a versão completa está disponível no Apêndice A), confirma o quão importante é a presença da conscientização das empresas sobre a disciplina ergonômica. Nas perguntas direcionadas ao grupo deles, questiona-se sobre o comportamento de cada um ao mau hábito do *Cyberslacking*, que, surpreendentemente, também é praticado por eles em certas ocasiões. O que os difere dos estagiários é o entendimento das consequências desses atos, uma vez que utilizam a internet para fins pessoais moderadamente.

De acordo com os Chefes, é preferível a conscientização de todos sobre as consequências da má administração dos recursos tecnológicos durante o expediente, ou seja, a pesquisa trouxe uma colaboração positiva. Todos entenderam que a aplicabilidade da ergonomia evita custos futuros.

4.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO ESTUDO DE CASO

A partir dessa experiência, conclui-se que o Brasil carece de uma ressignificação do carácter organizacional das empresas. O *Cyberslacking* está presente em diversos ambientes, e

é preciso compreender que sem o autocontrole e a correção desse problema, haverá um custo não só vinculado ao rendimento de uma atividade, mas custos ainda piores e irreversíveis.

Dentro de uma empresa, um caso semelhante, em que um *Cyberslacker* propositalmente não mede as consequências associadas aos seus atos, fará com que toda a empresa sofra danos. Se permanecer na empresa, o rendimento de suas tarefas será de pouco aproveitamento, afetando a produtividade, a produção, o lucro da empresa e a economia. Se, porventura, for demitido, haverá custos atrelados à demissão que afetarão as finanças da empresa, a renda *per capita* e o rendimento dos demais funcionários (sobrecarga das funções com o mesmo salário).

Em síntese, espera-se que a relevância deste trabalho possa contribuir para a conscientização sobre os malefícios do mau uso da internet. Em um mundo que caminha para a quarta Revolução Industrial, onde a tecnologia e a internet serão imperadores de todo e qualquer setor produtivo, seja aprendido como administrar o *Cyberslacker* no ambiente de trabalho, contribuindo para um melhor gerenciamento econômico e social.

5 CONCLUSÃO

Diante das discussões abordadas no presente trabalho, a Tecnologia e a internet são pilares fundamentais para o gerenciamento de diversas questões organizacionais. Estas ferramentas oportunizaram grandes descobertas, a suas funcionalidades ganham cada vez mais espaço no mundo dos negócios. Entendeu-se que a proibição do uso da internet para a execução das funções, não seria só imprudente, mas seria inútil.

Percebe-se que a disciplina e uma conduta correta difundida adequadamente nos setores, evitaria o surgimento de problemas facilmente corrigíveis, e, dentro das empresas, amplia as chances de se obter sucesso na produção.

Como demonstrado nos resultados da pesquisa, problemas como a cultura do *Cyberslacking* durante o expediente causam efeitos negativos para a produtividade que logo impactarão no rendimento das empresas, e, se isso não for administrado, contribuirá com o aumento das estatísticas que descrevem o desemprego no país.

Observa-se, na amostra analisada neste trabalho, que a conscientização é preferível e mais interessante que a demissão de um funcionário *Cyberslacker*. Isso demonstra a aceitação e a relevância da conduta disciplinar, que prospectaria impactos bastante positivos para a empresa e para a economia. Do mesmo modo, os funcionários de maneira geral, temem as consequências deste comportamento, facilitando ainda mais a disseminação da redução do *Cyberslacking* dentro das empresas.

Em suma, conclui-se que o mundo está inserido em um cenário de constante inovação tecnológica, e seria impossível fugir disto. Entretanto, é necessário adaptar-se a este novo ciclo industrial e compreender as razões que motivam o comportamento *Cyberslacker* e administrá-lo, de modo que a saúde do setor produtivo não só seja mantido, mas cada vez mais evoluído.

REFERÊNCIAS

- AIDAR, Laura. Tempos Modernos, filme de Charles Chaplin. **Toda Matéria**. [2019]. Disponível em: <https://www.todamateria.com.br/tempos-modernos-filme-chaplin/>. Acesso em: 2 fev. 2020.
- BETTELHEIM, Charles. **Revolução cultural e organização industrial na China**. 9. ed. Tradução de Rita Lima. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1979.
- BEZERRA, Juliana. **Toda Matéria**. 2018. Disponível em: <https://www.todamateria.com.br/taylorismo/>. Acesso em: 6 fev. 2020.
- CANÊDO, Letícia Bicalho. **A revolução industrial: discutindo história**. 20. ed. São Paulo: Atual, 1994.
- CAPPELLOZZA, Alexandre; MORAES, Gustavo Hermínio Salati Marcondes de; MUNIZ, Leonardo Mairene. Uso Pessoal das Tecnologias no Trabalho: Motivadores e Efeitos à Distração Profissional. **Revista de Administração Contemporânea**, [S.l.], v. 21, n. 5, p. 605-626, out. 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-7849rac2017160145>. Acesso em: 8 fev. 2020.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em Rede**. 2 ed. São Paulo: Ed. Paz e Terra, 1999. 617p.
- CONTRERAS, Fernando Kuschnaroff. **Análise crítica do Cyberslacking nas estruturas organizacionais**. 2009. 119f. Dissertação (Mestrado) – Curso de Gestão Empresarial, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2009.
- CURADO, Adriano. **Conhecimento Científico: Taylorismo – o que foi, história, conceitos principais, características**. Julho de 2019. Disponível em: <https://conhecimentocientifico.r7.com/taylorismo/>. Acesso em: 2 fev. 2020.
- CUSTÓDIO, Renata. **Ergonomia Cidadã**. 2010. Disponível em: <http://aergonomiacidada.blogspot.com/2010/07/ergonomia-das-cavernas-as-minas.html>. Acesso em: 3 fev. 2020.
- DA COSTA, Achyles Barcelos. Inovações e mudanças na organização industrial. **Ensaio FEE**, Porto Alegre, v. 21, n. 2, p. 7-31, 2000.
- DE SANTIS, J. M. T. **Ergonomia de concepção para projetos de automação em processos contínuos: Estudo de Caso na Indústria de bens e consumo**. 2019. 52p. monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 2019.
- DOMINGUES, Joelza Ester. **“Tempos Modernos”, de Charles Chaplin, ainda tão atual**. Em 10 de junho de 2015. Blog Ensinar História. Disponível em: <https://ensinarhistoriajoelza.com.br/tempos-modernos-ainda-ao-atual/>. Acesso em: 2 fev. 2020.
- EMARKETER. **Internet hit 3 billion users in 2015**. New York City, NY: eMarketer. 2014.

- EXTENSIVO HIPERATIVO GEO. **Geografia pro Enem – Revolução Industrial – Tudo o que você deve saber!** Professor Silvestre. Disponível em: [silhttps://www.youtube.com/watch?v=qNeNN-BLFIk](https://www.youtube.com/watch?v=qNeNN-BLFIk). Acesso em: 5 fev. 2020.
- HOBSWAM, Eric J. **Da revolução industrial inglesa ao imperialismo**. 5. ed. Tradução de Donaldson Magalhães Garschagen. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2003.
- IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Indicadores Econômicos**. [2019]. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/indicadores>. Acesso em: 5 fev. 2020.
- IIDA, Itiro; GUIMARAES, Lia Buarque de Macedo. **Ergonomia: projeto e produção**. 7. ed. São Paulo: Elsevier, 2016.
- KLEINA, Nilton. **Techmundo**. 2011. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/infografico/9847-a-historia-da-internet-pre-decada-de-60-ate-anos-80-infografico-.htm>. Acesso em: 29 fev. 2020.
- LEMOS, Igor Lins; SILVA, Romildo Fellipe Nascimento; MIGUEL, Maria Clara. Uso inadequado de internet no ambiente de trabalho: Uma revisão sistemática. **Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia**, Pernambuco, p. 125-140, jan/jun. 2016.
- MEDEIROS, Eliete. **Abordagens ergonômicas e a importância de novos métodos e técnicas para a análise das atividades**. Florianópolis: EdUFSC, 2009.
- MY.SURVIO.COM. **Análise comportamental: produtividade no ambiente de trabalho**. Pesquisa elaborada pela autora. [2019]. Disponível em: <https://www.survio.com/p/A6LpNX>. Acesso em: 6 fev. 2020.
- PENA, Rodolfo F. Alves. Toyotismo e acumulação flexível. **Brasil Escola**. [2020]. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/geografia/toyotismo-acumulacao-flexivel.htm>. Acesso em: 3 fev. 2020.
- PETRIN, Natália. **História, Idade Contemporânea: Fordismo**. Em 21 de maio de 2014. Disponível em: <https://www.estudopratico.com.br/fordismo/>. Acesso em: 2 fev. 2020.
- PRATES, Gláucia Aparecida. Reflexão sobre o uso da ergonomia aliado à tecnologia: propulsores do aumento da produtividade e da qualidade de vida no trabalho. **Reacre - Revista de Administração**, Espírito Santo do Pinhal, SP, v. 7, n. 11, p. 76-85, jan.-dez. 2007.
- SILLIS, Gabriela. **Geekie games: tudo sobre o Enem em um só lugar**. 2018. Disponível em: <https://geekiegames.geekie.com.br/blog/o-que-e-toyotismo/>. Acesso em: 2 fev. 2020.
- SÓ HISTÓRIA. **Resumo – Revolução Industrial**. Virtuous Tecnologia da Informação, 2009-2020. Disponível em: <http://www.sohistoria.com.br/resumos/revolucaoindustrial.php>_Acesso em: 31 jan. 2020.
- SOUZA, Fernando. **Taylorismo – Fordismo – Toyotismo**. 5 de junho de 2017. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=FrrFhnoET7w>. Acesso em: 16 jan. 2020.
- TECH REPORT. **Panorama setor de tecnologia catarinense**. Florianópolis, 2019. 94.p. il. col.; 29,7x21CM. Disponível em: https://7293447a-5635-43a0-9adb-47f0f23fcca5.filesusr.com/ugd/873631_8893325e2f204ffc8e1c5b477c175f1e.pdf. Acesso em: 6 fev. 2020.

TEMPOS modernos. **Roteiro:** Charlie Chaplin. New York: United Artistic, 1936. (87 min.), P&B. Legendado.

TIGRE, Paulo Bastos. **Gestão da Inovação:** a economia da tecnologia no Brasil. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

UNIVESP – UNIVERSIDADE VIRTUAL DO ESTADO DE SÃO. **Ergonomia:** Aula 01 – Conceitos Básicos e História. 22 de setembro de 2017. Disponível em: Paulo <https://www.youtube.com/watch?v=q8xoi4fEx6o>. Acesso em: 2 fev. 2020.

UNKNOWN. **A Idade da Pedra.** Em 21 de outubro de 2015. Disponível em: <http://jemimahzambrano182000mimundo.blogspot.com/2015/10/la-edad-de-piedra-el-primer-periodo-de.html>. Acesso em: 3 fev. 2020.

VEBLEN, Thorstein. **A Alemanha imperial e a revolução:** a teoria da Classe Ociosa. Traduções de Bolívar Lamounier, Olívia Krahenbuhl. São Paulo: Abril Cultural, 1980.

APÊNDICE A – PESQUISA *STARTUP*

Tabela 1 – Descrição dos entrevistados

Descrição do entrevistado	Idade	Primeira experiência em <i>Startup</i>
1 Estagiário	25	Sim
2 Supervisor	25	Não
3 Supervisor	22	Sim
4 Estagiário	22	Sim
5 Estagiário	24	Não
6 CEO	27	Sim
7 Supervisor	21	Sim
8 Estagiário	22	Sim
9 Estagiário	22	Sim
10 Estagiário	21	Não
11 Estagiário	21	Sim

Fonte: Elaborada pela autora (2020)

Tabela 2 – Função dentro da empresa

Descrição do entrevistado	Pilar que atua	Já atuou em outros pilares	Considera função atual mais difícil que as outras
1 Estagiário	Vendas	Sim	Sim
2 Supervisor	Jurídico	Sim	Não
3 Supervisor	Pesquisa	Sim	Sim
4 Estagiário	Pesquisa	Sim	Não
5 Estagiário	Pesquisa	Sim	Sim
6 CEO	CEO	Sim	Sim
7 Supervisor	Pesquisa	Não	Não
8 Estagiário	Pesquisa	Sim	Sim
9 Estagiário	Pesquisa	Não	Não
10 Estagiário	Pesquisa	Sim	Não
11 Estagiário	Jurídico	Não	Não

Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Tabela 3 – Análise da produtividade

Descrição do entrevistado	Usa a internet no trabalho para fins pessoais	Influencia negativamente sua produtividade	Quando a função é monitorada a produtividade aumenta
1 Estagiário	Sim, além do intervalo	Sim, consideravelmente reduz	Sim
2 Supervisor	Sim, além do intervalo	Não, consegue gerir lazer e trabalho	Não
3 Supervisor	Sim, apenas no intervalo	Sim, consideravelmente reduz	Sim
4 Estagiário	Sim, apenas no intervalo	Não, consegue gerir lazer e trabalho	Sim
5 Estagiário	Sim, além do intervalo	Sim, consideravelmente reduz	Sim
6 CEO	Sim, além do intervalo	Sim, consideravelmente reduz	Sim
7 Supervisor	Sim, além do intervalo	Sim, consideravelmente reduz	Não
8 Estagiário	Sim, às vezes	Não, consegue gerir lazer e trabalho	Não
9 Estagiário	Sim, além do intervalo	Sim, consideravelmente reduz	Não
10 Estagiário	Sim, além do intervalo	Não, consegue gerir lazer e trabalho	Sim
11 Estagiário	Sim, além do intervalo	Sim, consideravelmente reduz	Sim

Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Tabela 4 – Comportamento do corpo de líderes ao Cyberslacking – Parte 1

Utiliza a internet para fins pessoais:	Sim, geralmente quando o expediente se estende mais que o esperado.	Sim, uso.
2 Supervisor		x
3 Supervisor		x
6 CEO	x	
7 Supervisor		x

Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Tabela 5 – Comportamento do corpo de líderes ao Cyberslacking – Parte 2

Considera Cyberslacking uma ameaça à produtividade:	Sim, quando subordinado é repreendido imediatamente.	Sim, mas não afeta a produtividade de modo geral.
2 Supervisor		x
3 Supervisor	x	
6 CEO	x	
7 Supervisor		x

Fonte: Elaborada pela autora (2020)

Tabela 6 – Comportamento do corpo de líderes ao Cyberslacking – Parte 3

Considera Cyberslacking um risco ao rendimento da empresa:	Sim	Não
2 Supervisor	x	
3 Supervisor	x	
6 CEO	x	
7 Supervisor		x

Fonte: Elaborada pelo autor (2020)

Tabela 7 – Comportamento do corpo de líderes ao Cyberslacking – Parte 4

Uma queda na produtividade causada pelo Cyberslacking será resolvido... :	Reforço do monitoramento e conscientização dos funcionários.	Demissão, caso haja repetição consecutiva do comportamento.
2 Supervisor	x	
3 Supervisor		x
6 CEO	x	
7 Supervisor	x	

Fonte: Elaborada pelo autor (2020)