

Os impactos da Internet no ambiente produtivo

Robson Luiz Montanari¹

Luiz Alberto Pilatti²

Luciano Scandelari³

Resumo

O presente estudo de caso buscou inicialmente conhecer as tecnologias interativas de mensagens instantâneas e, em seguida, fazer um levantamento em pesquisas que tratam dos impactos da Internet. Para tanto, inicialmente foram feitas observações participantes em dois pontos de vendas e entrevistas com dois gerentes na empresa em estudo. Na seqüência, funcionários da empresa em estudo responderam a um questionário. Na primeira parte, procurou saber o perfil dos usuários e informações sobre o uso da Internet no ambiente produtivo e, na segunda, a existência de dependentes de Internet, com base nos critérios de Young (1996). Por fim, realizou-se a análise dos dados fazendo a triangulação desses com as entrevistas e questionários. Os resultados identificaram opiniões divergentes entre os entrevistados, a existência de problemas com a Internet no ambiente produtivo e a presença de um possível dependente de Internet.

Palavras-Chave: Impactos da Internet, Dependência da Internet, Softwares de Comunicação Instantânea.

1.Introdução

O atual e moderno local de trabalho já não parece mais o mesmo que era há algumas décadas. Forças inelutáveis como a globalização, a tecnologia, o crescimento e declínio em setores de trabalho criaram uma nova Era fortemente ligada às novas tecnologias de informação. O uso da Internet e de suas ferramentas interativas que permitem a comunicação

¹ Mestrando em Engenharia da Produção pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus de Ponta Grossa – e-mail: prof_robson@terra.com.br;

² Doutor pela UNICAMP e professor da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Ponta Grossa, onde atua no Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção – e-mail: lapilatti@utfpr.edu.br;

³ Doutor pela Université de Grenoble e professor da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – e-mail: luciano@utfpr.edu.br.

e a transferência de informações entre pessoas de diferentes pontos passaram a ser fundamentais para o desempenho empresarial.

Os softwares de comunicação instantâneos, como, por exemplo, o MSN Messenger e o Skype, estão mais que incorporados à Internet e ao dia-a-dia empresarial permitindo, a baixos custos, o encontro e o trabalho de pessoas que estão separadas fisicamente. No entanto, levanta-se um questionamento diante dessa realidade: até que ponto essas ferramentas auxiliam na produtividade? Se por um lado auxiliam aproximando pessoas e facilitando a comunicação; por outro podem acarretar prejuízos ao ambiente produtivo e às pessoas que nele estão?

Dados do Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (IBOPE) mostram que em 2005 o brasileiro bateu recordes da Internet mundial liderando o número de horas de navegação e de uso de comunicadores, sendo o MSN Messenger, da Microsoft, o mais usado. Dados do IBOPE mostram ainda que o Brasil ocupa a segunda colocação no site de relacionamentos Orkut em números de usuários. Ficando atrás somente do Japão, onde muitos dos usuários são brasileiros que trabalham ou estudam naquele país, os chamados de kasseguis.

Buscando identificar os impactos da Internet no ambiente produtivo pesquisou-se em uma empresa na área de logística que utiliza comunicadores instantâneos como meio de comunicação. Para tanto, o artigo procurou inicialmente conhecer as tecnologias interativas de mensagens instantâneas e buscou-se fazer um levantamento em pesquisas que tratam dos impactos da Internet. Na seqüência, observações participantes, entrevistas e questionários apuraram a atual situação na empresa em estudo em relação à utilização da Internet no ambiente produtivo. E, por fim, o artigo faz uma análise da utilização da Internet no ambiente produtivo na empresa em estudo.

2.Os Impactos da Internet no Ambiente Produtivo

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – “entre 2001 e 2002, aumentou em 15,1% o número de domicílios com microcomputadores e em 23,5% o daqueles conectados à Internet”.

Durante o ano de 2003, o tempo médio gasto na grande rede foi ascendente e superou o recorde anterior de 11 horas e 48 minutos. Em 2002 o tempo médio por usuário era de 10

horas e 16 minutos. Houve um aumento 21,2% no tempo de navegação (Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística - IBOPE, 2003).

O uso de comunicadores instantâneos, conhecidos como softwares de mensagens instantâneas, tem chamado muita a atenção também, pois, segundo o IBOPE, o número de usuários vem aumentando significativamente a cada ano.

Esses programas, como por exemplo, o MSN Messenger, Skype e o ICQ permitem que o usuário da Internet converse em tempo real, via texto ou áudio, com outra pessoa que tenha o mesmo programa e que esteja em sua lista de contatos.

Segundo o IBOPE, os usuários brasileiros desses softwares representam um número significativo, pois dos 8,2 milhões de brasileiros que navegam pela Internet 2,354 milhões utilizam o comunicador de mensagem instantânea MSN Messenger e 1,5 milhões o ICQ.

O uso desses comunicadores está se tornando cada vez mais presente na vida e no cotidiano das pessoas que em muitas vezes podem até nem perceber o vínculo de dependência com essas tecnologias para Internet.

Assim a Internet que pode “ser considerada uma das maiores invenções do homem, um sistema de comunicação revolucionário, (...) apresenta perigos e pode ser associada a uma patologia” (MORAES et al., 2005).

Essa patologia, a dependência de Internet, segundo Razzouk (1998), passou a ser considerado como uma doença somente no século XIX e o primeiro a designar o termo dependência de Internet foi Ivan Goldberg em 1996.

Alguns autores como Young (1996), King (1996) e Prado (1998), apresentaram características entre as pessoas com dependência de Internet que vão de problemas familiares, passando por problemas acadêmicos e profissionais.

No ambiente empresarial o caso merece atenção, pois, segundo Young (1996), uma pesquisa em 1000 companhias revelou que 50% dos executivos acreditam que a Internet compromete a produtividade no trabalho. A pesquisa revelou ainda que somente 23% dos usuários utilizavam a Internet como ferramenta de trabalho.

Young (1996), trabalhou com usuários de Internet 8 questões para diferenciar os dependentes dos não dependentes de Internet. O critério de diferenciação se baseou no

número de respostas. Se o usuário respondesse “sim” a pelo menos 5 questões podia ser considerado como dependente. As questões são:

1. Você se sente preocupado com a Internet (pensa sobre as suas conexões anteriores ou antecipa as suas próximas conexões)?
2. Você sente uma necessidade de usar a Internet com crescentes períodos de tempo da conexão para poder atingir sua satisfação?
3. Você fez tentativas repetidas, sem sucesso, de controlar, diminuir ou parar de usar a Internet?
4. Você se sente inquieto, mal-humorado, depressivo ou irritado quando tenta diminuir ou parar o seu uso da Internet?
5. Você fica on-line mais tempo do que tinha planejado?
6. Você desafiou ou colocou em risco a perda de relacionamentos significantes, trabalho, escola ou oportunidades de carreira por causa da Internet?
7. Você já mentiu para membros da família, terapeuta, ou outros para esconder a extensão de seu envolvimento com a Internet?
8. Você usa a Internet como uma forma de escapar de problemas ou para aliviar O mau humor (ex.: sentimento de solidão culpa ansiedade, depressão)

Os resultados de Young (1996) e de outros autores como Prado (1998), que se utilizaram desses critérios, ainda têm relevância, no entanto muitas mudanças ocorreram e o perfil dos usuários de Internet vem mudando.

Prova disso é o crescente uso da Internet. Segundo dados do IBOPE ainda em 2003 os internautas brasileiros estabeleceram um recorde no tempo médio de navegação. As “crianças de 6 a 11 anos navegaram por 4 horas e 51 minutos, enquanto adolescentes de 12 a 17 anos passaram 13 horas e 14 minutos na frente do computador em setembro” de 2003.

O tempo de uso da Internet por si só não representa um problema, mas segundo Razzouk (1998), o impacto sobre a vida da pessoa com o uso da Internet sim. “Isto é, o quanto de prejuízo social, financeiro, afetivo e profissional são desencadeados pelo uso patológico da Internet”.

Os ambientes virtuais, como as salas de chat, merecem atenção especial, pois favorecem o mecanismo de dependência, os quais proporcionam a gratificação imediata de suas necessidades como relacionamentos interpessoais e reconhecimento social (KING, 1996).

Para Morahan-Martin (2005), fica evidente que um pequeno número de pessoas desenvolve problemas em função do uso da Internet, assim a associação entre o uso da Internet a patologias, como por exemplo, a depressão, é imatura, pois possivelmente a causa esteja em outros problemas.

Já para Young (1996), a dificuldade de controlar o uso de Internet é uma fraqueza no controle dos impulsos ao uso excessivo da Internet. Para o autor, essa dependência pode ser tão danosa quanto qualquer outro tipo de dependência.

Os benefícios da Internet contrastam com os problemas causados pelo uso inadequado. Os softwares de comunicação instantânea fazem parte deste contexto. As empresas que utilizam essas ferramentas como meio de comunicação precisam estar atentas ao fato de que essas podem estar comprometendo o ambiente produtivo.

3. Metodologia da Pesquisa

Para obtenção de conhecimento científico se faz necessário conhecer as construções mentais que possibilitem alcançar os objetivos almejados. Para Gil (1999, p. 27), isso significa a determinação do método que “é o caminho para se chegar a determinado fim”.

O objeto de pesquisa deste artigo foi identificar o impacto da Internet no ambiente produtivo em usuários de comunicadores de mensagens instantâneas na empresa em estudo. Isso representa à problemática deste artigo, pois segundo Lakatos e Marconi (2001), o problema é uma dificuldade, teórica ou prática, no conhecimento de alguma coisa de real importância, para a qual se deve encontrar uma solução.

A pesquisa caracteriza-se como aplicada quanto a sua natureza, qualitativa quanto a sua forma e exploratória e descritiva quanto aos seus objetivos. O método de pesquisa utilizado é o estudo de caso. Para Yin (2001), o estudo de caso é um método a ser utilizado quando ocorre uma investigação empírica de um fenômeno dentro de seu contexto da vida real, explorando as condições entre o fenômeno e o contexto em que este está inserido.

Tendo como base o método de estudo de caso, foram adotados os seguintes procedimentos para o desenvolvimento deste artigo: a) revisão bibliográfica; b) observação participante; c) elaboração de entrevista semi-estruturada composta de questões abertas e com roteiro para condução da mesma; d) definição da população; e) entrevista com os gerentes da empresa em estudo a fim de conhecer melhor a atual situação sobre o uso da Internet no

ambiente produtivo; f) elaboração de questionário com questões fechadas para pesquisa com os funcionários na empresa em estudo; g) coleta de dados com o questionário; e, h) análise dos dados e resultados.

A coleta dos dados para o desenvolvimento deste artigo aconteceu no mês de março e abril de 2007. Inicialmente a revisão bibliográfica procurou contemplar bibliografias pertinentes ao impacto da Internet e ao uso de tecnologias interativas como meio de comunicação. A observação participante, ao longo de 2 dias, objetivou explorar e conhecer a empresa em estudo em dois pontos de vendas que estão localizados em cidades diferentes.

A população foi composta de um universo de 2 gerentes e 65 funcionários da empresa em estudo que utilizam pelo menos um software de comunicação instantânea. O número de respondentes foi de 50 funcionários, 15 não concordaram em responder. A escolha da empresa se deu em razão de ser um ambiente onde as pessoas estão constantemente em contato com a Internet através dos comunicadores instantâneos.

A amostra foi definida como não-probabilística por conveniência o que para Samara e Barros (1994, p. 40), significa uma boa amostra, pois “são as pessoas que estão ao alcance do pesquisador e dispostas a responder a um questionário”.

A entrevista semi-estruturada, aplicada com os gerentes do departamento comercial da empresa em estudo foi composta de 4 questões abertas e com roteiro para condução das mesmas. Buscando melhorar a interpretação das respostas e dos registros na entrevista, utilizou-se, com a autorização dos entrevistados, um gravador. As gravações foram transcritas *ipsis literis* para facilitar a análise.

O questionário foi estruturado com 13 perguntas fechadas e aplicado aos 50 funcionários na empresa em estudo. A primeira parte do questionário, composta de 5 questões, procurou saber o perfil dos usuários e informações sobre o uso da Internet no ambiente produtivo. A segunda parte do questionário foi composta por 8 questões propostas por Young (1996) para diferenciar dependentes de não dependentes de Internet. Os mesmos responderam ao questionário e depositaram-no em urnas. O procedimento adotado procurou assegurar sigilo sobre suas opiniões e também, segundo Triviños (1987), estabelecer um clima de confiança e empatia.

Por fim, procurou-se analisar os resultados fazendo a triangulação dos dados obtidos nas observações participantes, nas entrevistas e nos questionários. Para análise das

observações participantes foi utilizada a análise de conteúdo que segundo Minayo (2004) busca encontrar respostas para confirmar as hipóteses. Para tanto foram organizados os materiais e separados por categorias de acordo com o referencial teórico para facilitar os processos de triangulação dos dados. A primeira parte do questionário recebeu análise estatística simples identificando o percentual de “sim” e “não” em cada questão. A segunda parte foi analisada, pelo critério descrito por Young (1996), ou seja, 5 ou mais respostas positivas indicam probabilidade de dependência de Internet.

Segundo Yin (2001, p. 121), “várias fontes de evidências fornecem essencialmente várias avaliações do mesmo fenômeno”. Os procedimentos utilizados tiveram a intenção de aumentar a compreensão e identificar os impactos da Internet no ambiente produtivo da empresa em estudo.

4. Especificações do Caso

A empresa em estudo, uma prestadora de serviços de médio porte, atua na área de logística. Atualmente a empresa conta com 35 pontos de vendas, distribuídos em cidades diferentes, que coletam, enviam, recebem e entregam encomendas.

Em cada ponto de venda existe um grupo de funcionários que trabalha no atendimento de balcão, telefones, comunicadores de mensagens instantâneas (MSN Messenger ou Skype), coletas, recebimentos e entregas de encomendas oriundas dos demais pontos de vendas ou de solicitações de clientes por telefone, MSN Messenger ou Skype.

Durante a observação participante na empresa em estudo percebeu-se que a empresa utiliza os comunicadores de mensagens instantâneas constantemente para atender rotinas diárias como, por exemplo, confirmar a entrega de encomendas enviadas de um ponto para outro.

Notou-se ainda que a comunicação acontece, na grande maioria das vezes, por escrito, ou seja, os usuários digitam suas mensagens para se comunicar com as pessoas que estão na lista de contatos.

Dessa forma, a utilização da Internet e dos softwares de comunicação instantânea, segundo os entrevistados, foi uma alternativa relativamente barata que a empresa em estudo encontrou para reduzir custos com telefonemas e agilizar a comunicação.

5.A Internet na Empresa em Estudo

Na empresa em estudo, a partir das observações participantes e das entrevistas com os gerentes, nota-se que a Internet e suas ferramentas são importantíssimas, pois permitem o encontro rápido e a baixo custo entre os diferentes pontos de vendas.

Porém, um fator a se verificar são as respostas dos entrevistados e suas opiniões divergentes quanto ao uso da Internet e suas ferramentas. Para o entrevistado número 1 “o messenger e o skype é uma ferramenta que além de agilizar a comunicação [...] ajuda a ‘economiza’ financeiramente, só que no fundo mais atrapalha do que ajuda”. Para o entrevistado número 2 essas tecnologias interativas são fundamentais, pois “sem isso hoje, nesse meio de trabalho da gente, dificultaria mais porque daria telefones, linhas ocupadas, e coisa ‘tal’, assim desenvolve mais rápido e é mais ágil [...]”.

Na opinião dos usuários em resposta a primeira parte do questionário observa-se os seguintes resultados:

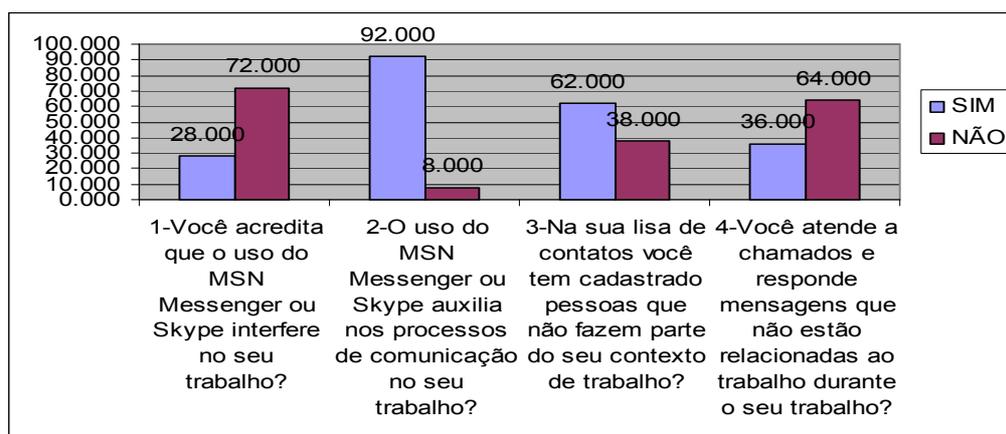


Figura 1 – Comunicadores instantâneos no ambiente produtivo

Fonte: os autores

Embora a grande maioria dos respondentes (92%) acredite que o MSN Messenger e o Skype auxiliam no processo de comunicação, 28% dos respondentes acreditam que essas ferramentas interferem no trabalho e na produtividade.

Outro fator significativo é que 62% dos respondentes têm cadastrado na sua lista de contatos pessoas que não fazem parte do contexto de trabalho, como amigos, familiares e outras pessoas, e que 36 % desses atendem a chamados dessas pessoas durante o trabalho.

Dos 72% dos respondentes que acreditam que o MSN Messenger e o Skype não interferem no trabalho, 86% deles têm em suas lista de contatos pessoas que não estão em seu

contexto de trabalho e 39% deles também se comunicam com essas pessoas durante o trabalho.

Esses contatos com pessoas que não estão relacionadas com o trabalho podem estar contribuindo no sentido de resolver algumas necessidades pessoais de maneira bastante ágil, mas podem também afetar o ambiente produtivo e as pessoas que nela estão, pois podem contribuir e facilitar os mecanismos de dependência.

Para King (1996), os ambientes virtuais, como os chat's, contribuem para a dependência da Internet, pois os usuários têm, de forma bastante rápida, suas necessidades, o anonimato e a realização social, atendidas por esses meios.

A segurança dos usuários se expressarem livremente, a facilidade de acesso, a satisfação social através de fantasias, sejam elas quais forem, o reconhecimento e o poder obtido pela criação de personagens são fatores psicológicos importantes e que instigam o uso da Internet e estão relacionados à patologia de dependência (PRADO, 1998).

Todos esses fatores tendem a influenciar o ambiente produtivo negativamente. No entanto, em resposta à pergunta que indagou sobre o uso da Internet no ambiente produtivo e suas implicações na produtividade, opiniões divergentes são percebidas entre os entrevistados. Os trechos abaixo relatam as diferentes opiniões:

- a) Entrevistado 1: “[...] toma a atenção e como a gente aqui na nossa empresa [...] atende ao público e ao mesmo tempo conversa mesmo no MSN ou Skype, eu acho que atrapalha”;
- b) Entrevistado 2: “Sabendo ‘utiliza’ [...] não interfere, ele ajuda bastante, além de ser mais ágil [...]. No começo que houve bastante curiosidade [...] há interferência, o pessoal querem utilizar [...] mais bate-papo [...] e esqueceram ‘às vezes’ até do trabalho, mas com alguma ‘chamadinha’ você colocando que é extremamente para o trabalho [...] o pessoal se conscientizou (...)”.

No último trecho – entrevistado número 2 – percebe-se que existiu a interferência negativa no ambiente produtivo quando se começou a utilizar a Internet como ferramenta de comunicação. Essa interferência é notada também nas respostas obtidas na segunda parte do questionário aplicado aos funcionários da empresa em estudo.

A segunda parte do questionário foi composta por 8 questões propostas por Young (1996) para diferenciar dependentes de não dependentes de Internet. As respostas dos

funcionários da empresa em estudo permitiram identificar, de acordo com os critérios de Young (1996), um dependente de Internet na empresa em estudo.

O funcionário em questão tem 6 meses de contato com a Internet, o que vem ao encontro com os resultados obtidos por Young (1996), pois os dependentes da Internet, em suas pesquisas, tinham de 6 meses a 1 ano de contato com a Internet e os não dependentes usavam a Internet por mais de 1 ano. De acordo com os resultados obtidos por Prado (1998), a porcentagem de usuários patológicos tende a cair após 2 anos de uso da Internet.

Para os entrevistados na empresa em estudo existem pessoas dependentes da internet. O entrevistado número 2 relata que já presenciou pessoas com essa dependência e que segundo ele “[...] não ‘vê’ a hora de chegar na frente da Internet [...] parece um vício [...]”.

Conforme declarou o último entrevistado, de acordo com sua vivência profissional, essa dependência não passa de “[...] uma curiosidade [...]” e que com o “[...] tempo a pessoa ‘vai acabando’ se desligando se você ‘bate em cima’ e coloca que é ‘pro’ trabalho, que é necessário ‘pra’ isso ‘pra’ aquilo e [...] a pessoa se conscientiza”.

Para o entrevistado número 1, “[...] a tecnologia ‘a gente’ não tem como escapar dela ‘né’, é uma ferramenta, ajuda no contato e na economia de real mesmo ‘né’, a gente não tem como fugir disso ‘né’, [...] é uma coisa que [...] a pessoa, se não sabe controlar isso, pode abusar no telefone fixo, no tempo de ir ‘no’ banheiro, em outras coisas, depende de quem ‘tá’ usando mesmo ‘né’ [...]”.

Diante dos relatos trazidos, é importante estar atento para outro fator, o qual interfere na saúde do indivíduo, como registra MORAHAN-MARTIN (2005), aqueles que abusam da utilização da Internet têm maior probabilidade de exibir distúrbios em outras áreas da vida, incluindo depressão, desordem bipolar, compulsão sexual e solidão

Assim, as empresas precisam estar atentas aos impactos que a Internet pode trazer ao ambiente produtivo e às pessoas que dele fazem parte, pois além de trazer soluções e facilitar o trabalho, trazem problemas na produtividade organizacional e favorecem a dependência dos usuários com a Internet.

6. Conclusões

Os resultados deste estudo de caso permitiram inicialmente identificar opiniões divergentes, entre os entrevistados na empresa em estudo, com relação ao uso de Internet no ambiente produtivo.

Para um dos entrevistados a Internet é uma ferramenta bastante útil, mas que mais prejudica que ajuda. Já, para o segundo entrevistado, a Internet e suas ferramentas são fundamentais para o desempenho do trabalho.

Esta última opinião é dividida com 72% dos respondentes do questionário. Esses funcionários da empresa em estudo acreditam que a utilização do Messenger ou o Skype não interfere no trabalho. Contudo, os resultados das entrevistas identificaram a existência de problemas como o desinteresse pelo trabalho e falta de atenção durante o atendimento no balcão e ao telefone.

Em seguida, os resultados da segunda parte do questionário permitiram identificar, segundo os critérios de Young (1996), um dependente de Internet na empresa em estudo. De acordo os resultados obtidos por Young (1996), os dependentes de Internet encontrados em sua pesquisa tinham de 6 a 12 meses de contato com a Internet e o possível dependente na empresa em estudo está em contato há 6 meses.

Por fim, os resultados num âmbito geral evidenciaram impactos nas pessoas e no ambiente produtivo que nele estão, os quais são convergentes aos resultados de pesquisadores como Young (1996), Prado (1998) e Razzouck (1998), mostrando que é comum um número de pessoas desenvolverem problemas em função do uso da Internet.

Diante dessa situação, as empresas precisam estar atentas no sentido de monitorar os impactos da Internet para que o uso ou abuso da mesma no ambiente produtivo não interfira na vida das pessoas, na produtividade e no desempenho da empresa.

Referências

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1999.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios**, 2002. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/10102003pnad2002html.shtm> Acesso em:

13 Mar 2007.

IBOPE - Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística. **Brasil Bate Recordes na Internet**, 2006. Disponível em: <http://www.ibope.com.br/calandraWeb/servlet/CalandraRedirect?temp=5&proj=PortalIBOPE&pub=T&db=caldb&comp=IBOPE//NetRatings&docid=1EF42701D02C1149832570EA004D9BC8> Acesso em: 13 Mar 2007.

IBOPE - Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística. **Brasileiros Usam mais Aplicativos web que Americanos**, 2003. Disponível em: <http://www.ibope.com.br/calandraWeb/servlet/CalandraRedirect?temp=5&proj=PortalIBOPE&pub=T&db=caldb&comp=Internet&docid=637360B720BC66A783256ECA00657AD2> Acesso em: 13 Mar 2007.

IBOPE - Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística. **Internautas Brasileiros Quebram mais um Recorde de Navegação**, 2003. Disponível em: <http://www.ibope.com.br/calandraWeb/servlet/CalandraRedirect?temp=5&proj=PortalIBOPE&pub=T&db=caldb&comp=Notícias&docid=FE850DB928FDE56A83256ECA00657ACD> Acesso em: 15 Mar 2007.

KING, S.A. **Is the Internet Addictive or are Addicts Using the Internet?** 1996. Disponível em: <http://webpages.charter.net/stormking/iad.html>. Acesso: 15 Mar 2007.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 23. ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2004.

MORAES, G. T. B. et al. Comportamento Patológico Provocado pelo uso Indevido de Internet: uma leitura no ambiente produtivo e social. In: Encontro Nac de Eng de Produção, XXV., 2005, Porto Alegre. **Anais ...** Porto Alegre: ABEPRO, 2005. p. 2456-2462.

MORAHAN-MARTIN, J. Internet Abuse: addiction? disorder? symptom? alternative explanations? **Social Science Computer Review**, v. 23, n. 1, Spring, p.39-48. 2005.

PRADO, O.Z. **Pesquisa Internet e Comportamento: um estudo exploratório sobre as características de uso da Internet**, 1998. Disponível em: <http://www.netpesquisa.com/tcc/> Acesso: 15 Mar 2007.

RAZZOUK, D. **Dependência de Internet: uma nova categoria diagnostica?**, 1998.

Disponível em: <http://www.priory.com/psych/dpnet.htm> Acesso em 13 Mar 2007.

SAMARA, B. S.; BARROS, J. C. **Pesquisa de Marketing:** conceitos e metodologia. São Paulo: Makron Books, 1994.

TRIVINOS, A. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais.** São Paulo: Atlas, 1987.

YIN, R. K. **Estudo de Caso:** planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

YOUNG, K. S. **Internet Adiction:** symptoms, evolution and treatment, 1996. Disponível em: <http://netaddiction.com/articles/symptoms.htm> Acesso em: 14 Mar 2007.