

A UTILIZAÇÃO INADEQUADA DA INTERNET NAS EMPRESAS E SEU IMPACTO NA PRODUTIVIDADE

Maria Juliene VIERSA¹

Ricardo RALL²

RESUMO: A crescente utilização de meios eletrônicos tem o objetivo de facilitar a comunicação, com um retorno rápido, barato e seguro das informações. Porém, a utilização do tempo empregado dentro das empresas como leituras de e-mails, MSN, Meebo, chats entre outras formas de internet ou Intranet podem gerar a perda de produtividade e vulnerabilidades, assim como o aumento de custos dentro da empresa. Especialmente, um processo de redução de custos e um aumento da flexibilidade e eficiência. Assim, este trabalho teve como objetivo principal levantar e analisar a utilização da Internet, pelos funcionários durante o expediente, no contexto das empresas de Botucatu, identificando e comentando, a partir do levantamento de dados medidas que possam contribuir para a utilização mais eficiente da internet nas empresas. Foram preenchidos 271 questionários, que avaliaram a produtividade nas empresas onde os funcionários têm acesso à internet, por meio do desenvolvimento de um método de cálculo que leva em conta as horas trabalhadas e horas utilizadas no acesso à internet. Constatou-se perda de tempo e, conseqüentemente, de produtividade pelo uso inadequado desse instrumento, por parte dos empregados

Palavras-chave: *Internet*, produtividade, segurança, administração de empresas.

1 INTRODUÇÃO

Grandes mudanças têm marcado a sociedade nos últimos tempos, ocasionadas principalmente pela evolução tecnológica. Essa evolução tem possibilitado novas formas de transporte e de comunicação de pessoas, capitais e informações e, por conseqüência contatos mais rápidos e eficientes entre todas as partes do mundo, resultando, até certo ponto, numa assimilação entre as culturas e facilitando o processo de globalização da economia.

¹ Discente do 1º ano do curso de Administração em Sistemas de Informação da FITB – Faculdade Iteana de Botucatu. e-mail Bolsista do Programa de Iniciação Científica.

² Docente do curso de Administração em Sistemas de Informação da FITB – Faculdade Iteana de Botucatu. Mestre em Agronomia pela Faculdade de Ciências Agrônômicas de Botucatu/UNESP, e-mail rball@fca.unesp.br. Orientador do trabalho.

Por outro lado, a modernização das comunicações tem disponibilizado um maior volume de informações, tornando as pessoas mais conscientes de sua posição e mais exigentes. Nessa nova sociedade, a informação tem se tornado cada vez mais indispensável e o conhecimento um importante fator de produção.

A evolução tecnológica, a globalização da economia, a crescente concorrência e as novas exigências dos consumidores têm forçado as organizações a reformularem suas estruturas para que consigam sobreviver e prosperar.

Desta forma, as empresas, tanto interna quanto externamente, terão que trabalhar em parceria, formando “redes empresariais flexíveis” (ELLSWORTH E MATTHEW, 1995).

Pequenas e grandes empresas se aliarão para alcançar objetivos comuns e farão negócios em conjunto, continuando porém, financeiramente independentes, somando recursos e fazendo, quando necessário, intercâmbios técnicos complementares.

A base para todas essas transformações está na evolução das tecnologias de informação, principalmente através do surgimento das redes de computadores que têm contribuído de forma significativa no processo de globalização, facilitando o intercâmbio de dados entre as empresas.

A *internet*, devido ao rápido avanço tecnológico e o constante aumento de sua área de abrangência, passou a ser um meio conveniente para as comunicações corporativas (GUIMARÃES et al. 2006).

Seja como plataforma para outros negócios que já existiam antes, seja como negócio em si, a Internet tem revolucionado o mundo empresarial. Ao propiciar novos meios de comunicação entre as pessoas e uma maneira diferente de circular as informações e praticamente todos os negócios vêm sofrendo um impacto significativo por conta de um jeito inédito de fazer as coisas.

Sem dúvida, a humanidade está posta diante de mais uma nova era: "A Era Digital". Ainda uma novidade com muitas particularidades e aspectos a serem explanados, debatidos e revisados, onde a forma de relacionamento interpessoal se torna um paradoxo entre um vínculo estreito, e ao mesmo tempo abstrato e o direito à privacidade, um conceito a ser posto em questão.

Segundo Martins (2001), a informática pôs em curso uma revolução que ultrapassa as fronteiras do campo meramente técnico. A civilização que conhecemos nos últimos quatro mil anos apóia-se predominantemente em referenciais de caráter físico para definir valores econômicos e relações jurídicas. A informática fez nascer os bens virtuais e a separação entre meio físico e mensagens que a ele podem estar agregadas.

Mais do que um instrumento criado pelo ser humano para facilitar sua vida, os sistemas de informática estão trazendo a debate questões fundamentais do relacionamento social, pois sua utilização afeta direitos individuais de caráter fundamental suscitando perplexidades que atingem temas sobre os quais a sociedade deverá se pronunciar.

O uso da informática – computadores e internet – dentro de um ambiente empresarial começa a ser confrontado com o direito de privacidade do empregado, objetivando o uso eficiente desta ferramenta de trabalho, a informática.

1.1 Tecnologia Dos Computadores

De acordo com estudo realizado por Marques e Martins (2000), pode-se dizer que um resquício positivo da terrível Segunda Grande Guerra foi o desenvolvimento de projetos tendo por centro o uso de computadores como apoio a logística

Os recém evocados computadores (1945-1956) caracterizavam-se pelo uso de válvulas eletrônicas, discos magnéticos para manutenção de dados, grande dimensão, consumo de energia exagerado, baixa velocidade e de difícil programação. Peças eram produzidas com exclusividade para cada uma destas “calculadoras gigantes”.

Com a introdução de transistores (semicondutores), no lugar de válvulas (1956-1964), instaura-se uma nova era na computação, de modo geral. Abre-se a porta principal para o desenvolvimento de aparelhos com menor dimensão

e custo, menor necessidade de arrefecimento, menor consumo de energia, velocidade muito superior, enfim, maior segurança em todos os aspectos.

No tocante à programação, ao invés da exigência de linguagens próximas a das máquinas–pormenorizadas e por isso de lenta execução humana – surgem as linguagens de alto nível, menos complexas para serem implementadas pelo homem.

O advento de circuitos integrados delineia uma nova era entre os computadores (1964-1971), com a conseqüente miniaturização dos equipamentos.

A partir de 1971, inicia-se a era da integração em larga escala de milhares de transistores num único circuito. Foi acoplada ao circuito integrado a unidade de processamento central, comumente chamada de CPU, que deu origem ao microprocessador.

Então houve a revolução final, surgem os computadores pessoais, construídos a partir de alguns circuitos integrados, colocados num minúsculo chip, incluindo processador, memórias e controles de entrada e saída de dados, o qual se designa por microcomputador.

Impulsionados pelo poder que o microprocessador provia, começam a surgir softwares implementados com a finalidade de serem menos complexos ao usuário final. Paralelo a esta evolução, os micro-computadores começam a ganhar novos recursos, se tornam mais reduzidos em tamanho e mais poderosos.

Com a produção de micro-computadores em grande escala e a instalação de um sistema operacional servindo como plataforma para várias ferramentas de trabalho, surge a possibilidade (ou pode-se chamar de necessidade) da conexão entre microcomputadores.

1.2 Redes De Computadores E A Internet

Sinônimo de compartilhamento de recursos, escalabilidade, confiabilidade e eficiência, as redes formadas por computadores só ganharam popularidade quando puderam também ser vantajosas economicamente. Pois até 1980, o custo/benefício reservava este benefício tecnológico às grandes empresas com sofisticados mainframes (TANEMBAUM, 2003).

Tanembaum (2003) caracteriza o termo "redes de computadores" como: "um conjunto de computadores autônomos interconectados".

Existem vários tipos de implementação de redes, cada qual com especificações físicas, lógicas e com finalidades distintas.

A Internet é o exemplo da mais complexa rede de comunicação já concebida pelo homem. Graças a implementações lógicas, vários tipos de redes são capazes de trocar informações entre si, fato que possibilitou a existência da Internet.

Segundo Tanembaum (2003), "A World Wide Web é a estrutura arquitetônica que permite o acesso a documentos vinculados espalhados por milhares de máquinas na Internet".

A Web (também conhecida como WWW) começou em 1989 no CERN, o centro europeu para pesquisa nuclear. O CERN possui vários dispositivos de aceleração nos quais grandes grupos de cientistas dos países europeus participantes desenvolvem pesquisas na física de partículas. Esses grupos são quase sempre compostos por membros de mais de meia dúzia de países diferentes. A maioria das experiências é altamente complexa e exige anos de planejamento para a criação de equipamentos necessários. A Web nasceu da necessidade de se fazer com que esses grupos de cientistas de diferentes nacionalidades pudessem colaborar uns com os outros através da troca de relatórios, plantas, desenhos, fotos e outros documentos (TANEMBAUM, 2003).

1.3 Legislação

"Toda manifestação da atividade humana trás em si o problema da responsabilidade. Isso talvez dificulte o problema de fixar o seu conceito, que varia tanto como os aspectos que pode abranger, conforme as teorias filosófico-jurídicas." (DIAS apud LOTUFO, 2001).

Apesar da visível incapacidade demonstrada em seguir o caminho da informatização, o mundo jurídico não está avesso às mudanças tecnológicas, "O estudo da responsabilidade civil no âmbito da informática, mais particularmente da Internet vem despertando grande interesse doutrinário, dada a novidade do sistema de comunicação a distância." (LUTUFO, 2001).

Porém, como ainda não há legislação em vigor no tocante ao "ciberespaço", julgar a respeito deste assunto, seja lá qual for as particularidades envolvidas, torna-se uma tarefa de efeito comparativo com casos anteriormente julgados, ou seja, de cunho jurisprudencial.

1.4 A Internet E As Empresas

Atualmente, quase todas as empresas possuem acesso à internet, utilizando-a como solução rápida, prática, cômoda e econômica para realizar as mais diversas tarefas: transações bancárias, contatos profissionais, interação com clientes, informações estratégicas de negócios.

Não obstante os irrefutáveis benefícios do advento desta solução tecnológica que o mundo corporativo utiliza para a otimização de procedimentos do cotidiano, existe um ascendente debate a respeito do uso correto e moderado deste meio de comunicação nas empresas.

A simples implantação e o compartilhamento desmedido do canal de internet na intranet (internet interna) de uma empresa será, sem sombra de dúvidas, mais cedo ou mais tarde, motivo de problemas, inclusive judiciais como apontam alguns casos recentes da jurisprudência brasileira.

Com efeito, funcionários utilizam-se deste meio para beneficiar o negócio da instituição privada, porém, em muitas ocasiões, sentem-se no direito de usufruir em benefício próprio do canal adquirido para empresa. A pergunta que se propõe é: estaria correto agir assim?

Devem ser observados alguns pontos importantes quanto a esta questão: a *internet* na *intranet* é uma propriedade privada, assim como o e-mail (entenda-se o corporativo), e equipamentos que foram comprados com finalidade empresarial. Além do que o empregado deixa de cumprir com a função principal do seu contrato de trabalho: prestar serviços para o empregador.

Ainda sob a ótica da responsabilidade empresarial, é imperativo que haja preocupação com os atos praticados por seus empregados na internet, pois conforme estabelece o Código Civil, são também responsáveis pela reparação de danos "o empregador ou comitente, por seus empregados, serviçais e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele" (NEGRÃO; GOUVEIA, 2005).

A legislação vigente no tocante à responsabilidade civil é totalmente aplicável à matéria digital, devendo apenas observar as particularidades do meio virtual (ou os demais meios convergentes) e as circunstâncias dos atos praticados, isto é, se decorrente de culpa ou dolo de empregado ou serviçal, ou se decorrente do próprio risco da exposição virtual (websites, e-mails, etc), considerando que a internet é mídia e veículo de comunicação e que deve estar submetida aos valores morais da sociedade (PECK, 2002).

Procurando o equilíbrio, sem implementação de ações "extremistas", o melhor sempre é ponderar, ou seja, preparar, analisar e incorporar um conjunto de regras que sejam razoáveis ao ambiente e ao modo de trabalho dos funcionários.

Cabe destacar, segundo Smartunion (2009), que em média um terço do tempo gasto on-line na Internet nada tem a ver com trabalho. O uso indevido da Internet no horário de Trabalho custa às corporações americanas mais de US\$85 Bilhões anuais em perda de Produtividade. 80% das companhias entrevistadas informaram que os funcionários haviam abusado dos privilégios de acesso de seu computador à Internet para download de pornografia ou software pirata.

1.5 Problemas De Segurança Na Utilização Da Internet

Segundo o CERT (2009), durante o primeiro trimestre de 2009, o volume de notificações de incidentes na web brasileira foi de 218.074, total 7(sete) vezes maior que no mesmo período do ano passado, quando a soma foi de 29.923 notificações, e 91% maior que no último trimestre de 2008, segundo o Centro de Estudos, Resposta e Tratamento de Incidentes de Segurança no Brasil (CERT.br).

Também segundo o CERT (2009), o serviço do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br) informou, nesta terça-feira (07/04), o registro de 173.563 notificações de fraudes no primeiro trimestre de 2009, 97% a mais que no último trimestre de 2008. Estas são principalmente sobre a infração de direitos autorais pelo compartilhamento de materiais em redes P2P. A categoria somou 166.717 notificações, número 108% superior se comparado ao último trimestre do ano passado.

Na mesma linha da última comparação houve aumento de 24% de notificações a respeito de páginas falsas de banco, e de 34% sobre ataques a servidores web. As notificações de varreduras caíram 8%.

Ainda comparando o primeiro trimestre deste ano com o último trimestre de 2008, as notificações sobre “cavalos-de-tróia” caíram 20%, enquanto as atividades relacionadas a “worms” cresceram 150%.

1.6 Ponderação Sobre A Utilização Da Internet

A critério do empregador, a escolha de uma política de acesso à internet na empresa, mesmo que a sua alternativa seja a de não escolher, permitindo assim, o acesso sem reservas ao conteúdo da web.

Dependendo da função e do serviço do empregado, este não deve ser prejudicado se usar a internet para manter-se informado e comunicar-se com mais facilidade, ainda mais quando este meio fornece eficiência ao trâmite de informações corporativas.

Assim sendo, o empregador não deve adotar uma conduta uniforme para toda a corporação, visto que cada empregado pode (e deve) ter direitos de acesso distintos dependendo da função que exerce. Então, como promover tais restrições?

É notório que algumas empresas estão incluindo no contrato de trabalho as restrições a serem imputadas ao empregado no que diz respeito ao acesso à internet, como também os cuidados que este deve ter com as informações e equipamentos da empresa. Esta atitude pode parecer, à primeira vista, extremamente impositiva, porém é a forma mais transparente e justa, onde ambos os lados assumem que estão sabedores dos limites.

É imprescindível que a empresa, caso venha a adotar esta postura, esteja permanentemente conscientizando seus empregados, através de palestras, informativos ou memorandos dos malefícios que o uso desmedido da internet pode trazer ao empregador.

Segundo Barbão e Martins (2007), entende-se que: "Pela visão das empresas, é uma forma de se resguardar judicialmente, uma vez que o funcionário não poderá, em tese, reverter uma demissão 'porque não sabia'"

Também é importante analisar os aspectos relevantes que devem ser observados pelo empregador no exercício do poder de direção da empresa, a fim de prevenir a violação dos direitos de personalidade dos empregados. Faz-se então necessário enquadrar o modelo contratual deste empregado conforme sua atividade na empresa. Um método interessante para isto é separá-los de acordo com a função que exercem.

No setor de tele marketing, há necessidade de toda atenção a respeito dos produtos oferecidos e dúvidas dos clientes. Portanto, não possuem tempo para outras atividades a não ser o atendimento personalizado ao cliente.

O setor financeiro, porém, trabalha com sites bancários e, em alguns casos, com sites de informações financeiras, não necessitando de acesso ilimitado.

Assim sendo, surge a possibilidade deste setor se beneficiar com uma flexibilização quanto às restrições impostas à internet, ao menos que a empresa tenha receio de que o funcionário possa transferir alguma informação valiosa para fora dela, que pode ocorrer tanto via internet quanto via disquete, cds ou até mesmo pela porta USB (nestes casos, até o equipamento pode sofrer restrições quanto aos dispositivos de entrada e saída de dados/informações).

O setor de propaganda e publicidade, por sua vez, requer o mais amplo meio de comunicação, com a maior rede de contatos possíveis. O acesso irrestrito, neste caso, é fundamental, é claro, sempre se utilizando do bom senso.

Independente da forma como o gerente de tecnologia da empresa irá encarar a decisão de impor limites à rede que administra, é necessário atenção nos detalhes que podem causar transtorno ou constrangimento, pois é natural que as imposições não atinjam (tanto como deveriam) os cargos superiores da empresa, deixando uma lacuna para que esta conduta seja vista como tendenciosa e injusta.

Deve-se atentar ao fato de que em meio a tudo isso há uma questão importante a ser considerada: a razoabilidade. A empresa deve tomar o cuidado para que o empregado não se sinta vigiado ou incomodado na atividade que exerce, mas de outro lado que o empregador se sinta satisfeito com o rendimento de seu empregado.

Apesar dos benefícios obtidos através da internet, as empresas podem sofrer problemas judiciais que podem ser trazidos pelos funcionários, tais como: spammers enviados utilizando o e-mail da empresa (e-mail corporativo), deixando assim a empresa responsável pelo envio do e-mail, instalação de software pirata e até a falta de ética do funcionário em transferir informações da empresa a terceiros.

Outro problema ocasionado com o acesso desmedido da internet é a queda de produtividade dos funcionários com as funções que exercem. Como por exemplo: contatos nos programas de mensagens instantâneas de amigos e parentes, acesso a sites que não fazem parte do ramo de atividade da empresa ou como o setor que o funcionário trabalha.

Tendo em vista problemas como os citados acima, faz-se necessária a implantação de uma política de acesso à internet nas das redes particulares das empresas.

Essas restrições podem englobar tanto sites de provedores de e-mails gratuitos e particulares, quanto o acesso a sites que fujam do âmbito do trabalho, pois embora ainda não haja leis específicas, a justiça já reconhece como legal este tipo de conduta.

Diante do exposto o objetivo principal deste trabalho é levantar e analisar a utilização da Internet, pelos funcionários durante o expediente, no contexto das empresas de Botucatu, identificando e comentando, a partir do levantamento de dados medidas que possam contribuir para a utilização mais eficiente da internet nas empresas.

Este trabalho também tem como objetivos específicos avaliar a produtividade nas empresas onde os funcionários têm acesso à internet, por meio do desenvolvimento de um método de cálculo que leva em conta as horas trabalhadas e horas utilizadas no acesso à internet.

2 DESENVOLVIMENTO

Primeiramente foi desenvolvido um método de cálculo de perda onde posteriormente os dados, apurados pela pesquisa, serão colocados para efeito dos cálculos de produtividade.

Cálculo dos prejuízos mensais:

A) Média salarial de seus funcionários (total folha de pagamento/número de pessoas)

B) Total de Funcionários que usam um computador

C) Número de funcionários diariamente usando o MSN

D) Número de mensagens diárias não ligadas ao negócio (SPAM ou pessoal)

E) Backup dos dados vitais da empresa em dias por mês

Exemplo:

A) R\$800,00

B) 10 funcionários

C) 5 funcionários

D) 15 mensagens diárias (SPAM ou pessoal)

E) 4 Backups semanais

Cálculo I - Perda de produtividade por uso de MSN

Supondo não haver uma política clara do uso do serviço de mensagens (MSN), nossas estimativas levam a crer que no mínimo 15% do tempo é usado para fins não ligados ao negócio. Portanto:

- Tempo perdido 22 dias úteis = 5 func. X 8 horas X 15% X 22 dias = 132 horas
- Valor perdido (I) = 132 horas X R\$800 / 22 dias / 8hs = R\$600,00 (quase o salário médio de um funcionário)
- Valor perdido (II) = 132 horas X Faturamento_hora = ???

Cálculo II - Perda de produtividade por Email (SPAM/Pessoal)

- Tempo perdido 22 dias úteis = 10 func. X 15 X 10 seg X 22 dias = 9,2 horas
- Valor perdido (I) = 9,2 horas x R\$800 / 22 dias / 8hs = R\$42,00
- Valor perdido (II) = 9,2 horas x Faturamento_hora = ???
- Valor perdido (III) = Tempo de parada de computadores por vírus = ???

Cálculo III - Perda do Trabalho Semanal devido à perda total dos dados

Supondo que a rotina de backup seja semanal, na eventualidade da perda de arquivos importantes devido à falha humana, falha dos Servidores ou um ataque virótico teríamos o seguinte cálculo (há casos piores):

• Tempo perdido 5 dias úteis=10 func.X 8 horas X 5 dias = 400 horas

• Valor perdido (I) = 400 horas x R\$800/22dias/8hs = R\$1.818,00

A Produtividade é obtida quando toda a atenção de seu funcionário é direcionada para o benefício da empresa.

No exemplo acima, tem-se 142 horas perdidas que poderiam ser usado para prospecção de novos clientes, desenvolvimento de novos produtos ou apenas para a execução das tarefas do dia-a-dia. E no caso mais grave, tem-se 400 horas de prejuízo.

Isto pode causar uma baixa velocidade na Internet, ou quando uma proposta deixa de ser enviada, isto é um prejuízo para o negócio.

Foram enviados 100 questionários por e-mails para a rede de contatos, existindo a possibilidade de que eles replicassem para os seus contatos, com uma carta de apresentação e o questionário contendo nove perguntas, conforme anexo 1. Desta maneira, os contatos respondiam também por e-mail. Do total enviado, foram obtidos 70 questionários respondidos.

Esse questionário também foi aplicado na “Instituição Toledo de Ensino de Botucatu”, através de impressos disponibilizados para os alunos. Todos eram informados quanto ao objetivo da pesquisa, assim como a necessidade de se preencher o perfil (empregados, maiores de 18 anos, residentes em Botucatu). Gentilmente, os professores disponibilizaram dez minutos da aula para o preenchimento do questionário.

Anexo 1: Modelo de Questionário Enviado aos pesquisados

1)Qual sua idade?_____

2)Sexo () Masculino () Feminino.

3)Trabalha em que segmento? () Indústria () Comércio () Prestação de Serviços () outros.

Qual _____

4) Qual horário de Trabalho?_____

5) Utiliza e lê e-mails particulares no trabalho? () sim () Não

6) Quanto tempo utiliza para isto em média ? _____

7) Utilizam a Internet na Empresa p/ assuntos particulares? () sim () Não.

7.1) Qual o tempo médio diário utilizado? _____

7.2) Utiliza sites de relacionamentos na Empresa?

() MSN () sim () Não

() Orkut () sim () Não

() Chat () sim () Não

() Meebo () sim () Não

() Outros: () sim () Não

RESULTADOS E CONCLUSÃO

De acordo com dados obtidos, das 136 mulheres que responderam ao questionário, 76 (55,9%) utilizavam a Internet no ambiente de trabalho, enquanto que, entre 135 homens, esse valor foi de 79 (58,5%). Em relação a tempo utilizado, 60 homens afirmaram utilizar esse instrumento até 1 hora (75,9%), seguidos de 13 que utilizavam 2 a 3 horas diárias (16,5%) e os 6 restantes mais que 3 horas (7,6%). Entre as mulheres, 57 (75%) responderam acessar esse instrumento até 1 hora, seguidos de 9 (11,8%) que utilizavam de 2 a 3 horas diárias e as 10 restantes acessaram mais de 3 horas(13,15%). Constatou-se que, em casos de acessos acima de 3 horas, as mulheres superaram os homens em quase 70%.

Os endereços mais acessados pelas mulheres foram o MSN com 39 (51,3%), o Orkut com 25 (32,9%) e outros com 15,8%. Entre os homens, o mais utilizado também foi o MSN (39,2%), seguido pela opção “outros” (que abrangeu – Skype, meebo, outros e-mails, etc.) (35,4%) e, finalmente, Orkut (25,3%).

Através desta análise de questionários pode-se observar que dos 271 questionários respondidos, mais de 57% utilizam a Internet em seu ambiente de trabalho para outros assuntos.

Os programas o mais acessado pelos dois grupo foi o MSN com 45,2% das respostas, seguido pelo título "outros" abrangendo Skype, e-mails, etc., com 25,8% e o Orkut com 25,2%, com pequena diferença em relação ao segundo colocado.

Assim, tomando por base os cálculos apresentados, em uma semana, um funcionário perde até 5 horas de produtividade, na utilização indevida da internet, se o acesso for de somente 1 hora. Esse número sobe para 24 horas (3 dias de trabalho), se considerarmos um mês de trabalho.

A partir dos resultados obtidos na pesquisa, pode-se constatar que a perda de produtividade causada pelo uso da Internet já é uma realidade, que tende a ser cada vez mais presente e constante.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBÃO, M.; MARTINS, R. Leis amparam "Big Brother" no trabalho. O Estado de São Paulo, São Paulo, 30 Abr. 2007.

CERT. **Incidentes na web brasileira crescem 7 vezes em um ano.** São Paulo, SP. 2009. Disponível em: <<http://idgnow.uol.com.br/seguranca/2009/04/07/tentativas-de-fraude-na-web-brasileira-aumentaram-97-no-1o-trimestre/>>. Acesso em: 6 abr. 2009.

ELLSWORTH, J. H., MATTHEW V. Guia de negócios na Internet. São Paulo: Ed. Berkeley, 1995.

GRECO, M. ^a; MARTINS, I. Gandra da Silva. Direito e Internet :relações jurídicas na sociedade informatizada. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001.

GUIMARÃES, A. G.; LINS, R. D.; OLIVEIRA, R. **Segurança com Redes Privadas Virtuais VPNs.** Rio de Janeiro, RJ: Editora Brasport, 2006. 210p.

LOTUFO, Renan. Responsabilidade civil na Internet. In: GRECO, M. A.;

MARTINS, I. G. S. Direito e Internet: relações jurídicas na sociedade informatizada. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001. p. 211-247.

NEGRÃO, Theotônio; GOUVEIA, José Roberto F. Código civil em vigor. 24. ed. Atual. São Paulo: Saraiva, 2005, p. 196.

PECK, P. Direito digital. São Paulo: Saraiva, 2002.

SMARTUNION. **Mal uso da internet**. São Paulo, SP. abr. 2009. Disponível em: <<http://www.smartunion.com.br/estatisticasutilizacao.asp>>. Acesso em: 20 mar. 2009.

TANENBAUM, A. S. **Redes de Computadores**. Tradução de SOUZA, V. D. 4. ed. Rio de Janeiro, RJ: Editora Elsevier, 2003. 945p.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.

FACULDADES INTEGRADAS “ANTONIO EUFRÁSIO DE TOLEDO”. **Normalização de apresentação de monografias e trabalhos de conclusão de curso**. 2007 – Presidente Prudente, 2007, 110p.