



Figura 7.9 Funcionamento da tecnologia de voz sobre IP

Uma chamada telefônica sobre IP digitaliza e fragmenta uma mensagem de voz em pacotes de dados que podem transitar por diferentes rotas antes de serem remontados em seu destino final. Um servidor que está mais próximo do destino da chamada, denominado *gateway*, organiza os pacotes na ordem correta e os direciona ao número de telefone do receptor ou do endereço IP do computador de destino.

SEÇÃO INTERATIVA: PESSOAS

MONITORANDO EMPREGADOS NAS REDES: FALTA DE ÉTICA OU BOA PRÁTICA PROFISSIONAL?

Quantos minutos (ou horas) você passou no Facebook enquanto estava trabalhando hoje? Você enviou mensagens de e-mail pessoal ou visitou alguns sites esportivos? Se a resposta for sim, você não é o único. De acordo com um estudo da Nucleus Research, 77% dos trabalhadores com contas no Facebook usam o serviço durante o expediente. Um estudo realizado pela Ponemon Institute relatou que, em média, os empregados desperdiçam aproximadamente 30% da jornada de trabalho navegando na Web, mas para atividades não relacionadas com o trabalho, enquanto outros estudos relatam que 90% dos empregados recebem ou enviam mensagens de e-mail pessoais no trabalho.

Esse comportamento cria sérios problemas organizacionais. Verificar mensagens de e-mail, responder a mensagens instantâneas ou dar uma olhadela em um pequeno vídeo do YouTube cria uma série contínua de interrupções que desvia a atenção do funcionário das atividades de trabalho que ele supostamente deveria estar realizando. De acordo com a Basex, uma empresa de pesquisa corporativa em Nova York, essas distrações resultam em perda de produtividade equivalente a US\$ 650 bilhões por ano!

Muitas empresas começaram a monitorar o uso de e-mail e da Internet por parte dos seus empregados, algumas vezes sem o conhecimento deles. Um estudo da Proofpoint Plus em 2010 descobriu que mais de uma em cada três grandes empresas norte-americanas designam um pessoal para ler ou analisar o e-mail dos empregados. Outra pesquisa recente da American Management Association (AMA) e do Instituto ePolicy descobriu que duas em cada três empresas de pequeno,

médio e grande porte pesquisadas monitoravam o uso da Web, incluindo visitas a sites de redes sociais. O monitoramento de mensagens instantâneas e de texto também está aumentando. Embora as empresas norte-americanas possuam o direito legal de monitorar as atividades dos funcionários na Internet e de e-mail enquanto eles estão no ambiente de trabalho, será que tal monitoramento é antiético ou é simplesmente uma boa prática profissional?

Os gerentes se preocupam com a perda de tempo e a diminuição da produtividade dos funcionários quando estes estão concentrados em questões pessoais, em vez de profissionais. Tempo demais gasto em assuntos pessoais pode significar perda de receita. Alguns funcionários podem estar cobrando dos clientes o tempo que passam on-line buscando resolver suas questões particulares, gerando uma cobrança excessiva aos clientes.

Se o tráfego pessoal em redes corporativas é grande demais, ele também pode congestionar a rede corporativa impedindo que o trabalho legítimo da empresa seja realizado. A Procter & Gamble (P&G) descobriu que, em um dia normal, os funcionários ouviram 4 mil horas de música na Pandora e visualizaram 50 mil vídeos de cinco minutos no YouTube. Essas atividades envolviam a transmissão de uma grande quantidade de dados, o que causou lentidão à conexão de Internet da empresa.

Quando os funcionários acessam e-mail ou a Web (incluindo as redes sociais) nas instalações do empregador ou com seus equipamentos, qualquer coisa que façam, incluindo atos ilegais, carrega o nome da empresa. Portanto, o empregador pode ser rastreado e acusado. Os gerentes de muitas empresas se preocupam

com a possibilidade de que material racista, de sexo explícito ou potencialmente ofensivo acessado ou compartilhado por seus empregados resulte em publicidade adversa e mesmo em ações judiciais contra a empresa. Mesmo que se descubra que a empresa não é responsável, responder a processos pode lhe custar um valor muito alto. A enquete sobre a proteção da mídia social conduzida em 2011 pela Symantec descobriu que o custo médio das empresas com litígios referentes a incidentes de mídia social ultrapassou US\$ 650 mil.

As empresas também temem o vazamento de informações confidenciais e segredos de negócios em e-mail ou redes sociais. Outra pesquisa realizada pela American Management Association e pelo Instituto ePolicy descobriu que 14% dos funcionários entrevistados admitiram ter enviado e-mails confidenciais ou potencialmente embaraçosos para pessoas que não pertenciam à empresa.

As empresas norte-americanas têm o direito legal de monitorar o que os funcionários estão fazendo com o equipamento da empresa durante o horário de trabalho. A questão é se a vigilância eletrônica é uma ferramenta apropriada para a manutenção de um ambiente de trabalho eficiente e positivo. Algumas empresas tentaram proibir todas as atividades pessoais das redes corporativas, tolerância zero. Outras bloqueiam o acesso dos funcionários a sites específicos ou sites sociais, acompanham de perto as mensagens de e-mail ou limitam o tempo de acesso pessoal à Web.

A P&G, por exemplo, bloqueia o acesso ao site do Netflix e solicitou que os funcionários limitem o uso do Pandora. Eles ainda permitem acesso a algumas visualizações no YouTube, e não bloqueiam o acesso para sites de redes sociais, porque seus funcionários utilizam-nos para campanhas de marketing digital. A Ajax Boiler, em Santa Ana, Califórnia, usa software da SpectorSoft Corporation que registra todos os sites que os funcionários visitam na Web, o tempo gasto em cada um e todos os e-mails enviados. A empresa de investimento e serviços financeiros Wedbush Securities monitora diariamente os e-mails, as mensagens instantâneas e a atividade de rede social de seus mais de mil funcionários. O software de monitoração de e-mail da empresa sinaliza certos tipos de mensagens e de

palavras-chave dentro das mensagens para uma investigação mais aprofundada.

Algumas empresas têm demitido seus funcionários que passaram dos limites. Uma pesquisa da Proofpoint apontou que uma em cada cinco grandes empresas norte-americanas demitiu um empregado por violar as políticas de e-mail no ano passado. Entre os gerentes que demitiram funcionários pelo mau uso da Internet, a maioria o fez porque as mensagens de e-mail dos funcionários continham informações delicadas, confidenciais ou embaraçosas.

Nenhuma solução está livre de problemas, mas muitos consultores acreditam que as empresas deveriam estabelecer as políticas corporativas sobre o uso que o funcionário faz de e-mail, de mídia social e da Web. As políticas devem explicitar as regras fundamentais que definem, por cargo ou nível, sob quais circunstâncias os funcionários podem usar as instalações da empresa para acesso a e-mail, blogs ou navegar na Web. As políticas devem também informar aos empregados se essas atividades são monitoradas e explicar a razão para tal.

A IBM possui, atualmente, "diretrizes da computação social" que englobam as atividades dos empregados em sites como Facebook e Twitter. As diretrizes recomendam que os funcionários não escondam suas identidades, lembram que eles são pessoalmente responsáveis pelo que publicam e que se abstenham de discutir temas controversos não relacionados ao papel que desempenham na IBM.

As regras devem ser adaptadas para as necessidades da empresa e culturas organizacionais específicas. Por exemplo, as empresas de investimento terão que permitir que muitos de seus funcionários acessem a outros sites de investimento. Uma empresa que depende de compartilhamento e divulgação de informações, inovação e independência poderia muito bem achar que o monitoramento traz mais problemas do que soluções.

Fontes: "Workplace Privacy and Employee Monitoring", Privacy Rights Clearinghouse, jun. 2013; Samuel Greengard, "How Smartphone Addiction Hurts Productivity", *CIO Insight*, 11 mar. 2013; Emily Glazer, "P&G Curbs Employees' Internet Use", *The Wall Street Journal*, 4 abr. 2012; David L. Barron, "Social Media: Frontier for Employee Disputes", *Baseline*, 19 jan. 2012; Jennifer Lawinski, "Social Media Costs Companies Bigtime", *Baseline*, 29 ago. 2011; Don Reisinger, "March Madness: The Great Productivity Killer", *CIO Insight*, 18 mar. 2011; Catey Hill, "Things Your Boss Won't Tell You", *Smart Money*, 12 jan. 2011.

PERGUNTAS SOBRE O ESTUDO DE CASO

1. Os gerentes devem monitorar o uso que os empregados fazem da Internet e de e-mails? Justifique.
2. Descreva uma política eficiente de utilização do e-mail e da Web para uma empresa.
3. Os gerentes deveriam informar aos empregados que seu comportamento na Web está sendo monitorado ou deveriam manter segredo? Justifique.