



## **O CORREIO ELETRÔNICO (*E-MAIL*) SOB A ÓTICA DA UTILIZAÇÃO DO TEMPO: UMA VISÃO DE GESTORES**

**Leozenir Mendes Betim** - [leobetim@cainet.com.br](mailto:leobetim@cainet.com.br)

Faculdade de Jaguariaíva (FAJAR)

Avenida Jaguariaíva, 641 - Jd.Primavera II - CEP: 84200-000 – Jaguariaíva (PR)

**Dr.Dálcio Roberto dos Reis** - [dalcio@ppgte.cefetpr.br](mailto:dalcio@ppgte.cefetpr.br)

Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná (CEFET-PR)

Av. Sete de Setembro, 3165 - Rebouças - CEP: 80230-901- Curitiba-PR

**Dr. Luciano Scandelari** - [luciano@cefetpr.br](mailto:luciano@cefetpr.br)

Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná (CEFET-PR)

Av. Sete de Setembro, 3165 - Rebouças - CEP: 80230-901- Curitiba-PR

**Resumo:** *O presente artigo tem como objetivo identificar como o correio eletrônico (e-mail) influencia na utilização do tempo. Na busca desse objetivo, duas fases de pesquisa foram contempladas. Na primeira realizou-se um levantamento bibliográfico em torno do assunto. A outra etapa constou de uma pesquisa de campo, cujo instrumento utilizado foi o questionário com questões fechadas, sendo o tratamento dos dados predominantemente qualitativo. Como resultado da pesquisa identificou-se através de uma amostra de 21 gestores que trabalham nos setores de: indústria, serviços e educação da cidade de Jaguariaíva/Pr, que o correio eletrônico (e-mail) influencia na utilização do tempo.*

**Palavras-chave:** *Correio eletrônico (e-mail), Utilização do Tempo, Comunicação*

### **1. INTRODUÇÃO**

Em um ambiente organizacional é comum observar a importância do tempo no cotidiano profissional de um gestor, seja esse pertencente ao nível institucional, intermediário ou operacional. Nesse sentido, torna-se cada vez mais difícil a utilização do tempo de forma eficientemente satisfatória, uma vez que se aborda um cenário cercado pela multiplicidade de tarefas e demandas.

Com as tecnologias e ferramentas de comunicação o acesso e compartilhamento de informações tornou-se frequente entre gestores, subordinados e clientes externos. A exemplo, preconiza-se a importância do correio eletrônico (*e-mail*) como um modelo de comunicação moderna em ambientes de gestão e que na concepção de Ferreira (2003, p.8) “o *e-mail* destaca-se por propiciar sensível economia de tempo, rapidez na condução e solução de problemas, elevando em consequência a produtividade e reduzindo custos operacionais, possibilitando ainda o registro material das informações trafegadas, oferecendo recurso adicional de reunir diversos usuários em um única mensagem.”

Diante desse contexto, o presente artigo objetiva identificar como o correio eletrônico (*e-mail*) está condicionado a influenciar na utilização do tempo.

Com a finalidade de melhor explanação sobre o tema em questão e considerando que o correio eletrônico (*e-mail*) é uma ferramenta de comunicação utilizada em várias atividades

do cotidiano organizacional é que se escolheu uma amostra de 21 gestores atuantes em setores distintos: indústria; serviços e educação.

## 2. BASE TEÓRICA

Admitindo-se que o correio eletrônico (*e-mail*) é de fato um instrumento aliado à economia de tempo no processo de envio e recebimento de informações, torna-se necessário um referencial teórico com o intuito de embasar o presente estudo e traçar uma linha de raciocínio para análise dos dados.

### 2.1 Considerações sobre o correio eletrônico (*e-mail*) na administração do tempo

Segundo Lima (2000, p. 91) *eletronic mail ou e-mail* é “a principal ferramenta disponibilizada pelo ambiente Net/Web. Por ser uma ferramenta simples, portátil, de fácil manuseio e baixo custo, o *e-mail* se tornou o principal veículo para se estabelecer uma comunicação rápida com indivíduos, grupos ou organizações, servindo de sustentáculo para as demais ferramentas disponibilizadas por este ambiente eletrônico.”

Na concepção de Navaro (*apud* PAIVA, 2002, p.25) o *e-mail* pode ser “identificado pelas seguintes características: meio eletrônico (utiliza meios eletrônicos de gestão e transporte); assíncrono (não necessita sincronia de envio e recepção); ubíquo (permite seu acesso em diferentes lugares); digital (utiliza informação digitalizada) e informático (tem estreita relação com as tecnologias de informação).”

O *e-mail* é uma das facilidades que se aplica a quase todas as empresas. Através dele os memorandos internos e externos podem ser enviados com relativa segurança e agilidade. Pode-se endereçar um memorando para diversos destinatários, ao mesmo tempo. Possibilita ao usuário a confirmação do recebimento ou um recibo de entrega, sendo que o destinatário pode redirecioná-lo para quem desejar. Possibilita ao usuário mantê-lo arquivado no computador, imprimi-lo ou eliminá-lo, sendo possível transcrevê-lo, copiá-lo ou anexá-lo em qualquer outro documento no computador. Com o correio eletrônico muitas saídas do local de trabalho, telefonemas e deslocamentos desnecessários são evitados. (DELGADO, 1999).

Diante desse enfoque, admite-se que essas facilidades oferecidas pelo *e-mail* podem ser utilizadas pelo usuário com informalidade e rapidez, acelerando o processo de suas informações.

Stais e Reynolds (2002, p.210) consideram que “alguns usuários de *e-mail* estimam a eliminação de duas horas de comunicação verbal para cada hora de uso do *e-mail*, desde que, óbvio, os destinatários confirmam sua caixa postal.”

Delgado (1999, p.28) admite que “o trabalho tem alta dose de abstração, que cada momento é crítico e exige análise profunda, acreditando que o que fazemos é, em sua maior parte, desperdício de tempo e pura rotina. A maior parte do que fazemos pode ser automatizado, o que fará com que sobre mais tempo para tarefas que realmente exijam abstração.”

Ler e responder *e-mails* requer tempo, e o imediatismo pode provocar constantes distrações. Manter o e-mail em seu devido lugar é um processo que exige: desativar o dispositivo de notificação e impedir que o seu *e-mail* lhe avise quando chegam mensagens; reservar de um a quatro intervalos de tempo na sua programação do dia para cuidar dos *e-mails* e por fim verificar primeiro o que há na sua caixa de entrada, lendo e respondendo as mensagens principais de imediato, em seguida, às de baixa prioridade, descartando-as se possível se tiver convicção de sua irrelevância (CLEGG, 2002).

Embora a informação esteja disponível as pessoas de forma mais rápida, disseminada e barata, há o predomínio de sua sobrecarga sobre as pessoas. Nesse sentido Shapiro e Varian

(1999, p.19) apregoa que “o valor verdadeiro produzido por um fornecedor de informação reside em localizar, filtrar e comunicar o que é útil para o consumidor.”

Nessa linha de raciocínio, admite-se a importância dos filtros como assistentes pessoais programados que escaneiam os *e-mails* que chegam, procurando determinados atributos. Segundo Clegg (2002, p. 149) um filtro de e-mail deve ser capaz de:

- Localizar a mensagem de um determinado indivíduo e chamar sua atenção através de uma coloração diferente;
- Reconhecer *e-mails* inúteis e de baixa prioridade, colocando-os em uma pasta especial. Os filtros não são suficientemente seguros para apagar *e-mails*. Entretanto, pode-se utilizar remetentes conhecidos (ou as características de *e-mails* inúteis) e colocá-los de lado para dar uma rápida olhada.

Clegg (2002, p.31) cita “o programa Outlook, da Microsoft como produto específico capaz de auxiliar na administração do tempo, que contém uma agenda de endereços que fornece endereços do Word quando se está redigindo cartas, números de fax ao software do fax e endereços eletrônicos ao seu próprio *e-mail*.”

Mackenzie (1991, p. 14) preconiza que “a noção do gerenciamento do tempo é um erro de denominação. Pois não podemos gerenciar o tempo. Podemos apenas gerenciar a nós mesmos com relação ao tempo. Não podemos controlar a quantidade de tempo que temos; podemos apenas controlar como o usamos.”

Para Dias (2000, p.29) “administrar bem o tempo não significa trabalhar arduamente. Significa trabalhar mais inteligentemente. Na realidade, administrar o tempo é tomada de consciência. É antes de tudo, a administração de nós mesmos. É a reavaliação de nossos hábitos e rotinas diárias, descobrindo o que pode e o que deve ser mudado e melhorado.”

Na concepção de Berg (1999) “não existe falta de tempo, o que existe é falta de prioridades e tempo mal distribuído.”

Salientando que na administração do tempo a delegação constitui-se em um importante instrumento, Clegg (2002, p. 8) afirma que “a delegação é uma ferramenta altamente eficaz de administração do tempo, desde que você resista à tentação de estar constantemente monitorando a atividade.”

No que tange ao acesso do uso do *e-mail* por parte do funcionário, Paiva (2002, p.24) apregoa “não ser possível conceder total liberdade ao uso do *e-mail* ao funcionário, se ele faz uso tanto do tempo que deveria empregar no trabalho quanto do equipamento fornecido pela empresa, bem como que o acesso ao conteúdo das mensagens não pode ser irrestrito, o que seria uma violação do direito o sigilo das correspondências.”

Não obstante muitos executivos e gestores de modo geral passaram a confiar cada vez mais no correio eletrônico (*e-mail*) e outras tecnologias e soluções novas para transmitir sua mensagem em tempo oportuno, as comunicações pessoais continuam sendo ainda a norma, por uma razão simples: os recursos que as comunicações eletrônicas oferecem não diminuem a necessidade que tem os líderes empresariais de se comunicarem diretamente com os subordinados ( DAUPHINAIS e PRICE ed. 1998).

Esse entendimento também é partilhado por Davis e Newstrom (1996, p.25) ao afirmarem que “a principal vantagem dos sistemas eletrônicos é sua tremenda rapidez; a sua maior desvantagem é a perda do contato face a face.”

### 3. METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS

Com intuito de obtenção de subsídios para estruturação da pesquisa e objetivando melhor interpretação dos dados, foi realizada primeiramente uma revisão bibliográfica, verificando a abordagem de alguns autores sobre determinados conceitos teóricos de forma a embasar a investigação empírica.

A abordagem metodológica adotada para este estudo é a qualitativa de natureza interpretativa, procurando focar a atenção no processo e analisando os dados de forma contextualizada, utilizando-se do processo indutivo.

A referida pesquisa de campo foi realizada na cidade de Jaguariaíva/Pr, onde os questionários foram aplicados à uma amostra de 21 gestores de 3 setores distintos: indústria, serviços e educação como descritos no quadro 1.

Quadro 1 – Demonstrativo dos setores e respectivos gestores

Setores	Quantidade de Gestores
Indústria	14
Serviço	5
Educação	2

Fonte: (dados coletados pela autora com base em contato direto com os participantes)

Como procedimento norteador deste estudo, procurou-se consultar primeiramente os gestores quanto a possibilidade de responder ao questionário, não havendo por sua vez nenhuma objeção. Garantiu-se o anonimato dos participantes e da respectiva empresa/instituição em que atuam.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário com 12 questões fechadas que na concepção de Cervo e Bervian (1983, p. 159) o questionário “é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja.”

#### 4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DAS QUESTÕES LEVANTADAS

São apresentadas neste contexto as análises e comentários a partir dos resultados obtidos nas questões evidenciadas no questionário, objetivando identificar até que ponto o correio eletrônico (*e-mail*) influencia na utilização do tempo de um gestor. No quadro 2 estão relacionadas as questões contidas no questionário aplicado.

Quadro 2 – Resumo das informações obtidas a partir da pesquisa de campo

Questões levantadas			
Utiliza o seu software de <i>e-mail</i> como uma ferramenta para gerenciar o tempo?	Sim <b>48%</b>	Não <b>52%</b>	
Conhece o potencial do “Outlook” como administrador do uso do tempo através de suas ferramentas: Controle de endereços (contatos); Agenda; Compromissos; Tarefas; Organização de Pastas?	Sim <b>86%</b>	Não <b>14%</b>	
A estimativa média de tempo por dia gasto na leitura de <i>e-mails</i> é de:	1 hora por dia <b>33%</b>	Mais de 1 hora <b>62%</b>	Menos de 1 hora por dia <b>5%</b>
A estimativa média de tempo por dia gasto no envio de <i>e-mail</i> é de:	1 hora por dia <b>24%</b>	Mais de 1 hora <b>57%</b>	Menos de 1 hora por dia <b>19%</b>
Qual percentual de mensagens indesejadas?	Menos de 30%	Entre 30% a 60%	Mais de 60%

	<b>67%</b>	<b>28%</b>	<b>5%</b>
Entre os <i>e-mails</i> úteis recebidos, a maioria é de:	Mensagens de funcionários que trabalham internamente	Clientes externos	Mensagens indesejadas (SPAM)
	<b>57%</b>	<b>38%</b>	<b>5%</b>
Utiliza algum tipo de filtro para evitar que mensagens indesejadas (SPAM) encham sua caixa de entrada de <i>e-mails</i> ?	Sim <b>62%</b>	Não <b>38%</b>	
Usa regras para solicitar e identificar se as pessoas a quem você enviou <i>e-mail</i> , recebeu, leu a sua mensagem?	Sim <b>71%</b>	Não <b>29%</b>	
Existe alguma forma de controle quanto ao tempo de utilização do <i>e-mail</i> na empresa?	Sim <b>0%</b>	Não <b>100%</b>	
Na maioria das vezes que envia um <i>e-mail</i> a um cliente externo, solicitando uma informação urgente, recebe a resposta de forma:	Imediata <b>24%</b>	Obtenho a resposta no dia seguinte <b>43%</b>	Nem sempre obtenho a resposta <b>33%</b>
Considera que o livre acesso ao e-mail pode influenciar no desempenho de seus funcionários?	Sim <b>24%</b>	Não <b>76%</b>	
Na delegação de tarefas rotineiras a um funcionário, frequentemente utiliza o <i>e-mail</i> para dar instruções?	Sim <b>48%</b>	Não <b>52%</b>	

Fonte: (questões elaboradas pela autora com base no tema abordado)

Mediante as informações expostas, observa-se que quando questionados sobre a utilização do software de *e-mail* como uma ferramenta de gerenciamento do tempo, os índices de utilização e não utilização foram quase que equivalentes, evidenciando-se de certa forma que embora o *e-mail* seja um instrumento extremamente benéfico para alguns gestores, há aqueles que fazem uso de outros mecanismos que vão de encontro com seus hábitos pessoais para melhor utilização de seu tempo.

Em contrapartida, ressalta-se que a maioria dos gestores conhecem o potencial do “Outlook” como administrador do tempo. Isso atribui-se ao fato de os mesmos estarem em seu cotidiano de trabalho em contato direto com as ferramentas desse software, utilizando aquelas que melhor atendam suas necessidades.

Salienta-se que quanto a estimativa média de tempo por dia gasto na leitura e envio de *e-mails*, o índice de maior evidência foi de mais de 1 hora, comprovando que uma parcela grande do trabalho é consumida lendo, enviando e respondendo a uma alavanche de mensagens eletrônicas.

Evidencia-se que 67% dos 21 gestores participantes recebem menos de 30% de mensagens indesejadas, mostrando a possível existência de programas que evitam essas mensagens, o que é comprovado através de um percentual de 62% dos gestores que utilizam algum tipo de filtro para evitar que mensagens indesejadas (SPAM), encham sua caixa de entrada de *e-mails*.

Quanto a utilização de regras para identificação de mensagens lidas e recebidas, percebe-se que 71% dos gestores fazem uso dessas regras, preconizando a importância dada ao feedback de suas informações de forma mais rápida.

Constata-se a inexistência de controle quanto ao tempo de utilização do e-mail na empresa, mostrando por sua vez a consciência sobre sua utilização como ferramenta de trabalho.

Com relação ao envio de *e-mail* a um cliente externo com uma solicitação urgente, os itens de maior percentual foram a obtenção de resposta no dia seguinte e nem sempre obter a resposta, mostrando que embora a mensagem seja enviada pelo remetente com prioridade alta, nem sempre a resposta vem de forma imediata.

Observa-se que quando questionado se o livre acesso ao *e-mail* pode influenciar no desempenho de seus funcionários, 76% responderam que não, evidenciando que o tempo de leitura e envio de *e-mails* não compromete a execução de tarefas.

Na questão abordada sobre delegação de tarefas rotineiras a um funcionário mediante o uso do *e-mail*, observou-se que os índices não tiveram muita divergência, comprovando que alguns gestores preferem utilizar o processo de delegação através do *e-mail* com intuito de melhor utilização do tempo, porém há também uma parcela significativa daqueles que preferem delegar tarefas rotineiras mediante o contato direto com o funcionário, o que corrobora a descrição dada por Dauphinais e Price ed. (1998, p.218) quando reforçam que “a mensagem de modo direto tem o objetivo de corrigir quaisquer concepções equivocadas ou mal-entendidos na hora e assegurar-se de que sua mensagem tenha o impacto desejado, algo que é mais fácil avaliar olhando para o rosto da pessoa com quem está falando do que para a tela do computador.”

## 5. CONCLUSÕES

Mediante as respostas obtidas através do questionário foi possível verificar que o correio eletrônico (*e-mail*) representa expressiva praticidade quando utilizado para a execução de tarefas que demandam tempo em ambientes de gestão.

Considera-se que o uso do correio eletrônico (*e-mail*) é um benefício constante que pode contribuir significativamente na economia do tempo, desde que o mesmo tenha seu uso racionalizado de forma que o mesmo não acabe por servir como instrumento de desperdício do tempo.

Enfatiza-se que embora todos os gestores conheçam o correio eletrônico (*e-mail*) como um meio de comunicação e considerem suas vantagens em termos de rapidez, nem todos os gestores participantes utilizam o mesmo para gerenciar seu tempo, o que significa que gerenciar o tempo está atrelado também à autodisciplina e a avaliação das atitudes e hábitos pessoais de cada pessoa na utilização de seu tempo de forma eficaz. Dessa forma fica evidenciado que mesmo que o correio eletrônico tenha melhorado a eficiência das comunicações, torna-se difícil gerenciar completamente o tempo, uma vez que o envio e leitura de *e-mails* também demandam disponibilidade de tempo.

Considerando a delegação como um dos princípios básicos de qualquer ambiente de gestão, cumpre ressaltar que mesmo sendo essa utilizada através do correio eletrônico (*e-mail*) ou de forma direta, torna-se relevante que a mesma seja realizada de forma eficiente para melhor utilização do tempo.

Salienta-se por fim, que o referido artigo não tem como objetivo maior a pretensão de ser conclusivo, mais sim servir de base e estimular trabalhos futuros que venham contribuir à investigação e aprofundamento sobre o tema em questão.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BERG, Artur Ernesto. **Manual do chefe em apuros:** como lidar e resolver seus problemas no dia-a-dia. São Paulo: Makron Books, 1999.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica:** para uso dos estudantes universitários. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.
- CLEGG, Brian. **Administração do tempo:** método prático: reorganize a sua vida e o seu local de trabalho já. Tradução de Luiz Frazão. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2002.
- DAUPHINAIS, G.Willian; PRICE , Colin; PRICE W. C; Editores. Tradução de M.H.C.Côrtes. **Abrindo o jogo:** 30 dos líderes mais bem sucedidos do mundo revelam as idéias que dão certo e que todos os gerentes podem usar. Rio de Janeiro: Objetiva Ltda, 1998.
- DELGADO, Nereu. **Administrando com uma informática eficaz.** São Paulo: Nobel, 1999.
- DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho:** uma abordagem organizacional. Tradução de Eunice Lacava Kwasnicka. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1996.
- DIAS, Marcílio. **Administração do tempo:** todos os segredos. Curitiba: Jurá, 2000.
- FERREIRA, Ana Amélia Menna B. de C. Correio Eletrônico Corporativo: aspectos jurídicos. **Ed.Revista dos Tribunais**, v.29, n.110, abr./jun.2003, Cod.D-27. Disponível em: <http://www.iabnacional.org.br/comm/rt.pdf>. Acesso em: 13/07/04.
- LIMA, Frederico O. **A sociedade digital:** impacto da tecnologia na sociedade, na cultura, na educação e nas organizações. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2000.
- MACKENZIE, Alec. **Armadilha do Tempo:** the time trap. Tradução de Kátia Ap<sup>a</sup> Roque. São Paulo: Mckron, McGraw-Hill, 1991.
- PAIVA, Mário Antônio Lobato. O monitoramento do correio eletrônico no ambiente de trabalho. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEJ, out.2002, Brasília. Disponível em: <http://www.cjf.gov.br/revista/numero19/artigo4.pdf>. Acesso em: 23/05/04.
- SILVA, Edna L.; MENEZES, Estera M. **Apostila de Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação.** Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001. Adaptado pelo Centro Federal de Tecnologia do Paraná - CEFET-PR.
- SHAPIRO, Carl; VARIAN, Hal R. **A economia da informação:** como os princípios econômicos se aplicam à era da Internet. Tradução de Ricardo Inojosa. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- STAIS, Ralph M.; REYNOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação.** Tradução de Alexandre Melo de Oliveira. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora S.A, 2002.

### THE ELETRONIC MAIL (E-MAIL) UNDER THE OPTICS OF THE USE OF THE TIME: A VISION OF MANAGER

**Abstract:** *The present article has as objective identifies how the electronic mail (e-mail) influences in the use of the time. In this search, two research phases were runned, in the first step he/she did a bibliographical research around the subject. The other step constituted of a field research, whose used a questionnaire as instrument with closed subjects, paying attention to the treatment of the data qualitative. As a result of the research he/she identified through a sample of 21 managers that you/they work in the sections of: industry, services and education in Jaguariaíva/Pr, that the electronic mail (e-mail) has change a lot of people's life in their use of the time.*

**Key Words:** *Electronic mail (e-mail), Use of the Time, Communication.*

