Na Atos, meta é zerar volume de e-mails entre funcionários neste ano

Empresas criam estratégias para reduzir uso do e-mail

Segundo especialistas, uso exagerado da ferramenta reduz a produtividade

FELIPE MAIA
DE SÃO PAULO
REINALDO CHAVES
COLABORAÇÃO PARA A **FOLHA**

Quase um mês e meio de trabalho: esse foi o tempo que uma equipe da farmacêutica Boehringer Ingelheim calcula ter ganho ao reduzir o volume de e-mails enviados. O número caiu de 9.515 por pessoa em 2011 para 6.656 em 2012.

"Reduzimos em 2.859 o número de e-mails por funcionário. Se você contar que perde cinco minutos com cada mensagem, isso representa um mês e meio de trabalho por ano", diz Fabio Rodrigues, 38, gerente da empresa responsável pela iniciativa, motivada, segundo ele, pelo fato de a equipe ter se tornado "escrava" da ferramenta.

A meta foi alcançada por meio de ações educativas, como mostrar quando enviar uma mensagem era realmente necessário ou quando era mais eficiente conversar pessoalmente ou por telefone.

"É errado responder a e-mails sobre o mesmo assunto diversas vezes. Se a questão tem mais de três mensagens, na maioria das vezes é melhor resolver o problema pessoalmente ou por telefone", afirma Sergio Guimarães, diretor da consultoria Academia do Tempo.

Esse tipo de aprendizado é necessário para que o e-mail não se torne um "vilão" da produtividade, com os profissionais perdendo tempo para responder a centenas de mensagens, em vez de, efetivamente, produzir.

"É preciso entender que enviar e-mails e respondê-los é só mais uma entre as tarefas do dia", destaca o consultor em gestão do tempo Christian Barbosa, da Triad PS.

ORGANIZAÇÃO

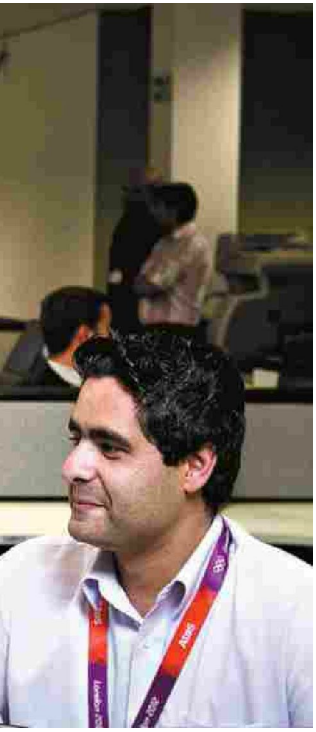
De acordo com especialistas, o principal pecado dos profissionais em relação ao e-mail é checá-lo constantemente e ativar alertas para mensagens que chegam. O ideal é estabelecer horários específicos para a tarefa.

"As pessoas têm a sensação de que estão perdendo algo por não ver o e-mail, mas é uma crença falsa, a não ser que sua função seja de suporte ou de vendas, por exemplo, que exigem respostas imediatas", diz o consultor de produtividade Alexandre Borin.

E, mesmo nesses casos, o indicado é determinar horários fixos para verificar a caixa de entrada —15 minutos a cada hora, por exemplo.

Essa percepção de que o e-mail pode mais prejudicar do que ajudar o trabalho está fazendo com que algumas empresas tomem atitudes extremas. Na companhia de tecnologia Atos, a meta é zerar o número de e-mails trocados entre os funcionários até o fim deste ano.

Em substituição, eles devem usar meios como programas de mensagens instantâneas e ferramentas de colaboração na rede social corporativa, que permitem que vários funcionários trabalhem em um mesmo projeto dire-



Uso do e-mail exige bom senso, especialmente no ambiente corporativo. Confira dicas de etiqueta para o correio eletrônico

Marcelo Justo/Folhapress

Não use sistemas automáticos de confirmação de leitura. É melhor pedir que o destinatário confirme o recebimento

tamente, editando um relatório em conjunto, por exemplo, sem precisar trocar várias mensagens entre si.

Além disso, os funcionários receberam treinamento comportamental sobre o assunto. Um dos assuntos abordados foi a prática de mandar e-mails com cópias para contatos que não estão diretamente envolvidos na questão. Isso faz com que várias pessoas respondam a mensagem para todos os profissionais que estão "copiados", gerando uma espiral sem fim de e-mails.

"A gente chama de 'o vício da formalização'. Muitas vezes, você precisa necessariamente 'copiar' seu chefe na mensagem, mas na maioria dos casos a pessoa tem o costume de mandar a mensagem para gente que não tem nada a ver com o assunto", afirma Elio Soares, gerente de recursos humanos da empresa para a América Latina.

Os textos devem ser sucintos. O ideal é que não precise aparecer a barra de rolagem na lateral da mensagem — o e-mail deve caber em uma tela

Ao 'copiar' várias pessoas, prefira usar a 'cópia oculta' para não gerar um grande volume de respostas para todos os contatos que receberam aquele e-mail

EQUIPE CALCULA TER GANHO QUASE UM MÊS E MEIO DE TRABALHO AO MANDAR 2.859 A MENOS NO ANO PASSADO

No campo 'para' devem estar profissionais que precisam tomar alguma atitude em relação à mensagem e, no 'Cc', as que apenas precisam estar cientes

Fotos Ze Carlos Barretta/Folhapress

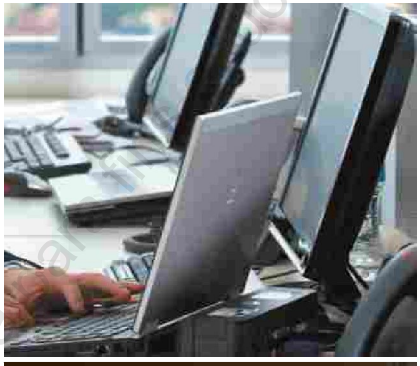
Saiba como tornar o e-mail um aliado da produtividade, e não um sugador de tempo

Programas que permitem armazenar anotações e documentos, como o Evernote, podem ser mais úteis para ***guardar informações*** importantes sobre o trabalho do que a conta de e-mail

Eduardo Casarini responde 'não li' a e-mails muito longos

Não deixe sua caixa de entrada ***aberta o tempo todo*** e desabilite os alertas que chegam no computador ou no celular para avisar sobre novas mensagens

Equipe de Fabio Rodrigues reduziu em 30% o volume de e-mails



Para se organizar melhor, marque como ***'não lido'*** os e-mails com temas sobre os quais você precisa tomar alguma atitude, e como 'lidos' os itens que você já resolveu

Não perca tempo organizando as mensagens em ***pastas específicas***. Pode ser mais eficiente usar a ferramenta de busca para procurar as mensagens quando necessário

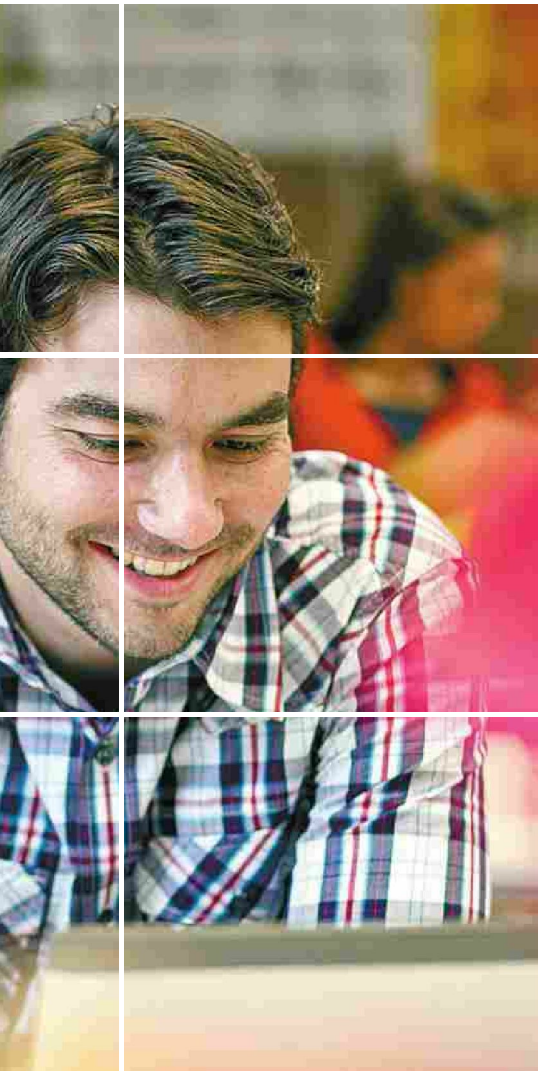
A prática de trocar vários e-mails para o mesmo tema deve ser usada apenas em empresas ou ocasiões que exigem que seja feita a *documentação da comunicação*

Estabeleça ***horários fixos*** para checar seus e-mails. Faça isso mesmo que seu trabalho exija que você os responda rapidamente – determine um número de minutos a cada hora para isso

Responda os e-mails importantes de ***forma imediata***. Deixar para depois gera um retrabalho, já que é necessário reler a mensagem e pensar novamente sobre o assunto

Para assuntos muito delicados, prefira o *uso do telefone* ou as reuniões presenciais. Depois que os principais pontos forem decididos, mande e-mail para documentar

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais.



Mesmo nos casos em que é preciso enviar a mensagem para vários profissionais, o indicado é colocar os destinatários em "cópia oculta", assim, não há o perigo de alguém responder ao e-mail "para todos", gerando acúmulo de mensagens. Nesse caso, deve-se informar, no texto, quais pessoas estão recebendo o correio eletrônico.

Marcelo Kopitar, 42, gerente de processos da Atos, diz que a iniciativa do "zero e-mail" fez com que os funcionários tivessem mais contato com ele. "Antes, a pessoa estava atrás de mim, mas eu acabava mandando e-mail. Agora eu converso e em segundos resolvo a questão."

"Se o e-mail não é conclusivo, mas, sim, para 'jogar a batata' para a frente, melhor não usar", afirma Eduardo Casarini, 36, presidente da loja Flores Online. Ele conta que, ao entrarem na empresa, os profissionais recebem orientações sobre como usar a ferramenta. Uma das recomendações é escrever textos conclusivos e diretos.

Ele afirma que costuma responder com um "não li, está muito grande" aos e-mails que saem desse padrão.

Mesmo nos casos em que é preciso documentar decisões ou o andamento de um projeto, por exemplo, o ideal é que a mensagem do e-mail seja conclusiva e não contenha dúvidas que precisarão ser sanadas virtualmente.

ALTERNATIVAS

Em substituição ao e-mail, ganha força o uso de redes sociais corporativas, que ajudam os profissionais a organizar as informações sobre um projeto, em vez de fazer com que eles tenham de mandar centenas de mensagens.

Na alemã Basf, os funcionários têm acesso a uma espécie de "Facebook interno", em que podem criar comunidades e fóruns de discussão.

"Muitos projetos e arquivos passaram a ser compartilhados, o que torna desnecessário o e-mail e torna as mensagens mais rápidas", afirma Priscila de Caires Mendes, consultora de comunicação corporativa da empresa.

Antonio Cosenza, professor da ESPM, diz que as redes devem ser usadas com bom senso. "É comum encontrar assuntos íntimos em redes sociais de empresas."

'E-mail se tornou uma péssima lista de tarefas'

Ferramenta faz com que mensagem volte à caixa de entrada na hora programada

DE SÃO PAULO

"As pessoas usam o e-mail como uma péssima lista de coisas a fazer", diz Gentry Underwood, presidente da empresa americana Orchestra. A companhia lançou no começo do mês um aplicativo para iPhone chamado Mailbox, que tem o objetivo de fazer com que a caixa de entrada esteja sempre "limpa".

Isso acontece sem que o usuário apague todas as mensagens —é possível programar um e-mail para que ele volte a aparecer no momento desejado, porque o internauta optou por respondê-lo depois ou porque precisa se lembrar de algo mais tarde.

Veja trechos da entrevista.

★

Folha - Por que o e-mail se tornou "uma péssima lista de coisas a fazer"?

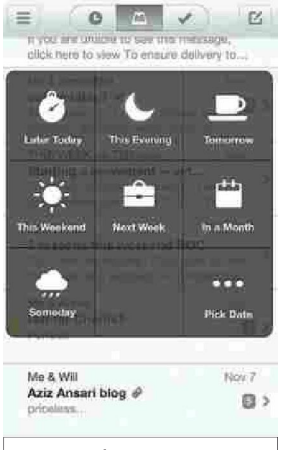
Gentry Underwood - O e-mail é o modo mais fácil de alguém mandar a gente fazer algo, então ele acaba virando uma lista de coisas que outras pessoas gostariam que nós fizéssemos. E nós também o usamos muito para nos lembrarmos de fazer algo, porque sabemos que uma hora ou outra vamos checar nossas mensagens.

O que acontece é que, às vezes, nós nos perdemos em meio a tantas mensagens...

Queremos tirar vantagem do fato de as pessoas checarem constantemente seus e-mails pelo smartphone. O que acontece é que as pessoas usam o celular para fazer uma triagem das mensagens, e filtrar o que é importante. A ideia é deixar essa tarefa menos angustiante. Em vez de apenas marcar algo como 'não lido' para lembrar-se disso depois, ou marcar aquele e-mail como importante, é possível programar a mensagem para que ela volte à sua atenção no momento certo.

Há quem aposte na morte do e-mail, e sua substituição pelas redes sociais, até no mundo corporativo. O que o senhor acha disso?

Ouvimos falar disso há muito tempo, mas o que está acontecendo é uma especialização nos meios usados pelas pessoas. Mesmo que você fale com o mesmo colega, usa o e-mail quando quer que ela faça algo, uma mensagem de celular para uma conversa informal ou o Facebook para uma interação rápida. O e-mail ainda é o modo de comunicação oficial na internet, o que precisamos é tornar o gerenciamento de mensagens menos frustrante. **(FM)**



Divulgação

App permite programar atenção para mensagens

Uso exclusivo para fins educacionais

Fonte: Folha de S. Paulo, São Paulo, 17 fev. 2013, Negócios, empregos e carreiras, p. 4-7.