

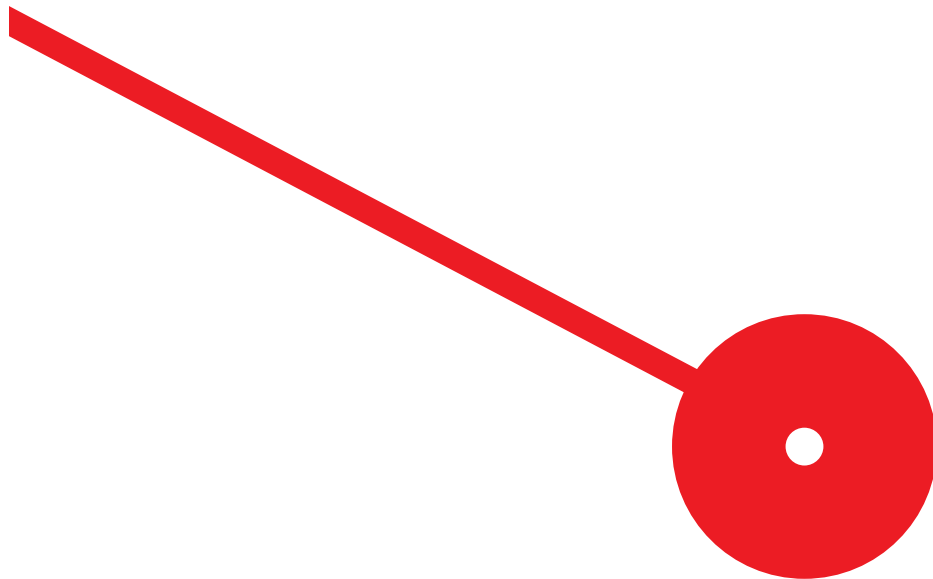


# A gestão do email no contexto organizacional: estudo das práticas de uma unidade de I&D

Mariana José Freitas Ferreira

12/2020

Mariana José Freitas Ferreira. A gestão do email no contexto organizacional: estudo das práticas de uma unidade de I&D  
12/2020

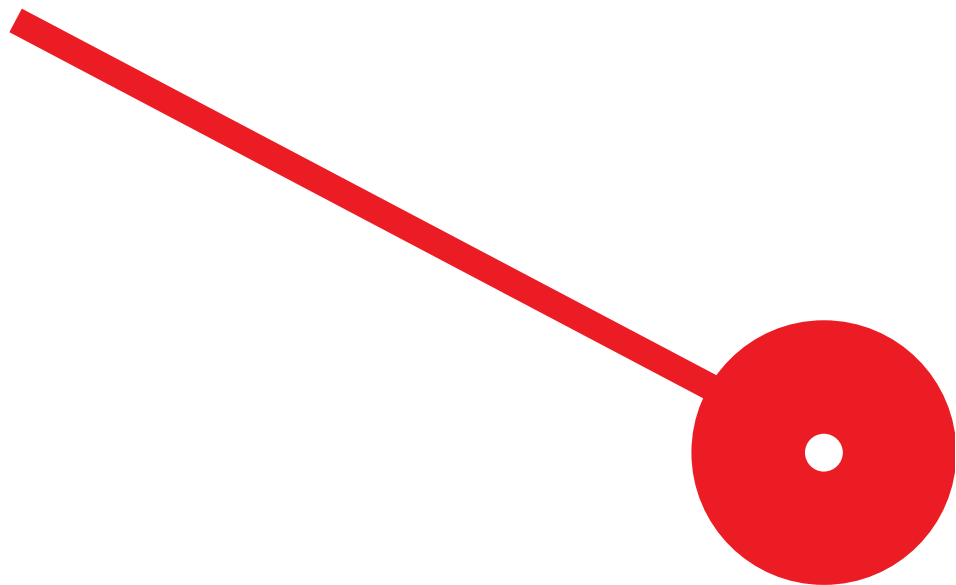




# A gestão do email no contexto organizacional: estudo das práticas de uma unidade de I&D

Mariana José Freitas Ferreira

**Dissertação de Mestrado apresentada ao Instituto Superior de  
Contabilidade e Administração do Porto para a obtenção do grau de  
Mestre em Informação Empresarial sob orientação de Doutora Ana  
Lúcia Terra**



## **Agradecimentos**

Durante este ano atípico pensei várias vezes se conseguiria acabar esta dissertação. Pensei vezes sem conta em desistir, mas ao mesmo tempo, pensava que apenas faltava mais um bocadinho de esforço e ficava pronto. Foram tantos bocadinhos.

Tenho que começar por agradecer à Bárbara que esteve sempre ao meu lado e, me ajudou a concluir este estudo, obrigando-me a trabalhar horas seguidas apesar do meu desânimo.

À Dra Ana Lúcia Terra, um muito obrigada por toda a paciência que teve comigo ao longo deste ano e por toda a ajuda que me deu. Acabava sempre por me acalmar depois das nossas reuniões, deixando sempre uma mensagem de força para que não desistisse.

À minha mãe, pai e irmão, que sempre me apoiaram ao longo deste percurso e pela confiança que depositaram em mim.

Ao Jorge, um grande agradecimento pela sua disponibilidade e a sua grande ajuda no contacto com a instituição em estudo.

À minha família, por me mostrar todos os dias que todo o esforço que fazemos vale a pena.

Ao meu namorado, um muito obrigada por estar sempre presente e por me incentivar a seguir os meus sonhos e, por acreditar em mim, quando nem eu própria acredito.

Às minhas colegas de Mestrado, Bárbara, Catarina, Mariana, Sara e Cristina, agradeço o caminho percorrido ao longo destes dois anos. A entreatuda foi sempre a palavra chave deste grupo.

Aos meus colegas de trabalho, por acreditarem sempre em mim e nas minhas capacidades.

Por fim, mas não menos importante, um agradecimento especial ao professor Luís Rodrigues, diretor do Mestrado em Informação Empresarial, que esteve sempre disponível para nos apoiar e para nos dar uma palavra amiga e, a todos os professores deste Mestrado, por toda a aprendizagem nestes dois últimos anos.

## **Resumo:**

Atualmente, vivemos numa Era Informacional em que a informação tem um papel extremamente importante, em parte porque comunicamos cada vez mais graças à grande quantidade de plataformas digitais que encontramos à nossa disposição. Na verdade, a sociedade comunica mais por estas plataformas, do que pessoalmente.

Esta situação verifica-se de modo muito claro nas organizações, isto porque, na maior parte das vezes, o primeiro contacto, entre uma instituição e um possível futuro cliente/utente, é feito à distância. Para o efeito, existem numerosas ferramentas de comunicação, nomeadamente o telefone, o email ou as redes sociais.

O email, objeto de estudo do presente trabalho, tornou-se uma ferramenta indispensável ao sucesso das organizações, por ser uma das principais ferramentas de comunicação, tanto externa como internamente.

Contudo, esta ferramenta de comunicação não traz apenas benefícios com o seu uso mas, também, revela alguns problemas devido ao uso que os seus utilizadores lhe dão. Como em todas as ferramentas que temos à nossa disposição, acabamos por lhe dar outro uso para além daquele para que foi concebido. Assim sendo, os seus utilizadores começaram a usar o email como uma forma de armazenamento de informação.

Neste contexto, o grande objetivo deste estudo é tentar perceber de que forma o email apoia o desempenho diário de uma organização e, também, perceber se o email é usado apenas como uma ferramenta de comunicação ou também de armazenamento, considerando aspetos de sobrecarga informacional.

Assim, tentaremos compreender e analisar qual o uso dado a esta ferramenta e quais as boas práticas e a relevância desse uso. Desta forma, será então feito um estudo de caso numa unidade de I&D, o i3S, e recorrer-se-á a um questionário aplicado aos seus colaboradores, para a obtenção de resultados.

**Palavras chave:** Email, Informação, Comunicação, Organização, Sobrecarga Informacional

## ***Abstract:***

Currently, we live in an Information Age in which information plays an extremely important role. This is partly because we are communicating more and more thanks to the large number of digital platforms that we find at our disposal. In fact, today, society communicates more on these platforms than in person.

This situation is very clear in organizations, because, most of the time, the first contact, between a business institution and a possible future customer / user, is made at a distance. That said, it should be noted that for this purpose, there are several numerous communication tools, as mentioned above, some of which are namely the telephone, email and / or social networks.

Email, the object of study in this paper, has become an indispensable tool for the success of organizations, as it is one of the main communication tools, both externally and internally.

However, this communication tool does not only bring benefits with its use, as it also reveals some problems due to the use that its users give it.

In reality, as with all the tools we have at our disposal, we ended up giving it another use in addition to the one for which it was designed. Therefore, its users started using email as a way of information storage.

Thus, the main objective of this study is to try to understand how email supports the daily performance of an organization and also to understand whether email is used only as a communication or storage tool, considering aspects of information overload.

Thus, we will try to understand and analyze what is the use given to this tool and what are the good practices and the relevance of that use. In this way, a case study will be carried out in an R&D unit, the i3S, and a questionnaire applied to its employees will be used to obtain results.

**Key words:** Email, Information, Communication, Organization, Information Overload

# Índice

<b>Introdução .....</b>	<b>1</b>
<b>Capítulo I.....</b>	<b>5</b>
1    Introdução das TIC .....	6
1.1    A Origem e evolução do email.....	7
1.2    A Comunicação organizacional .....	8
<b>Capítulo II.....</b>	<b>11</b>
2    A Gestão do Email.....	12
2.1    A Gestão do email ao nível organizacional.....	12
2.2    Vantagens e Desvantagens do Uso do Email .....	13
2.2.1    Sobrecarga Informacional.....	15
<b>Capítulo III.....</b>	<b>18</b>
3    Metodologia.....	19
3.1    Apresentação do problema .....	19
3.1.1    Abordagem Qualitativa versus Abordagem Quantitativa.....	20
3.1.2    Questionário.....	20
3.1.3    O estudo de caso .....	22
3.2    O I3S .....	23
3.3    O Contacto com a Organização.....	24
3.4    Recolha de dados.....	25
3.5    Plano de Trabalhos .....	26
<b>Capítulo IV.....</b>	<b>28</b>
4    Análise e Discussão dos Resultados.....	29
4.1    Caracterização da Amostra.....	29
4.2    Análise dos dados.....	32
<b>Conclusão .....</b>	<b>48</b>

<b>Referências bibliográficas.....</b>	<b>51</b>
<b>Apêndices.....</b>	<b>55</b>
Apêndice I – Questionário .....	56
Apêndice II – Email para o i3S.....	63

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Idade dos inquiridos (Q15) .....	30
Gráfico 2 - Sexo dos inquiridos (Q16) .....	30
Gráfico 3 - Habilitações Literárias (Q17).....	31
Gráfico 4 - Departamento dos inquiridos (Q18).....	32
Gráfico 5- Usos do Email (Q1) .....	33
Gráfico 6 - Funções mais importantes no uso do email (Q2).....	34
Gráfico 7- O contributo do uso do email no desempenho de funções (Q3) .....	35
Gráfico 8 - Tempo dedicado ao email, por dia (Q4) .....	36
Gráfico 9 - Interrupção do trabalho à medida que recebe os emails (Q5).....	36
Gráfico 10 - Uso do email em função do trabalho (Q6).....	37
Gráfico 11 - Média de nº de emails enviados e rececionados (por dia) (Q7).....	38
Gráfico 12 - Origem e destino dos emails rececionados e enviados (Q8).....	39
Gráfico 13 - Organização dos emails (Q9).....	40
Gráfico 14 - Necessidade de resposta imediata (Q10) .....	41
Gráfico 15 - Limpeza dos emails recebidos (Q11).....	42
Gráfico 16 - Procura de informação no email (Q12).....	43
Gráfico 17 - O Email como ferramenta de comunicação mais adequada (Q13).....	45
Gráfico 18 - Ferramentas de gestão do email (Q14) .....	46

## **Índice de Figuras**

Figura 1 - Representação da sobrecarga informacional em U invertido .....	16
Figura 2 - Organigrama i3S .....	24

## **Índice de Tabelas**

Tabela 1- Previsão Mundial do Mercado do Email.....	15
Tabela 2 - Plano de trabalhos para elaboração do estudo de caso.....	27
Tabela 3 - N° de respostas ao questionário (em função da data e hora).....	29

## **INTRODUÇÃO**

---

Nos dias que correm, existe ainda um certo desconhecimento do que é a palavra informação, apesar de esta estar constantemente presente na nossa rotina não nos apercebermos da sua importância nem pensamos a fundo sobre esta questão.

Uma das principais características da informação é a contextualização. De pessoa para pessoa, a relevância da informação vai variando, atendendo ao contexto (Cohen, 2002). Desta forma, é necessário que a informação seja transmitida de forma clara, de modo a que seja entendida da forma correta, mesmo que não tenha a mesma relevância para o remetente e o destinatário.

Portanto, é necessário ter algum cuidado com esta comunicação de informação, já que vivemos numa era digital, em que o volume informacional produzido é imenso, isto porque, com o surgimento de algumas ferramentas de comunicação, estamos constantemente a comunicar informação.

O email é uma das ferramentas de comunicação mais utilizadas atualmente no mundo dos negócios e, é desta forma, que circula grande parte da informação entre organizações. Para além de ser uma ferramenta de comunicação rápida e fácil, consegue armazenar informação e, assim, permitir que a informação fique registada para que a procuremos sempre que precisarmos. O mau uso dos canais de comunicação, como o email, pode afetar negativamente o desenvolvimento da organização.

Um dos principais problemas de um gestor organizacional é precisamente o mau uso da informação e da comunicação em ambiente organizacional. A ineficácia da comunicação pode trazer diversos problemas para uma equipa de trabalho e, conseqüentemente, prejuízos para a própria organização. Como referido anteriormente, o mau uso das ferramentas de comunicação que temos ao nosso dispor, pode afetar negativamente uma organização, diminuindo, desta forma, a sua produtividade e motivação, gerando um grande nível de stress e trazendo conflitos entre os colaboradores.

A comunicação organizacional torna-se imprescindível atualmente, isto porque, sem comunicação, não há negócio. Neste pressuposto, as organizações têm vindo a investir na comunicação com os seus clientes. É de notar que a comunicação não acontece apenas fora das organizações, mas, também, dentro da própria organização, sendo esta uma parte crucial para o bom desenvolvimento da mesma.

Neste contexto, o presente estudo tem como principal objetivo compreender o uso do email nas organizações e como é que esta ferramenta pode afetar o desempenho

organizacional. Para além disso, este estudo também pretende conhecer quais as problemáticas do seu uso, no dia a dia de uma organização.

Este tema para além de ser bastante atual, é um tema interessante ao nível organizacional, isto porque, a palavra “informação” ainda é desvalorizada em muitas organizações, por não saberem o verdadeiro significado da mesma e, por não saberem de que modo é que a gestão da informação poderia ajudar no desenvolvimento da organização.

Desta forma, ao longo do desenvolvimento deste trabalho, iremos compreender a importância da comunicação da informação ao nível organizacional e como é que o email afeta esta comunicação.

Assim sendo, para a elaboração do estudo de caso e, de modo a comprovar o que foi dito no parágrafo anterior, foi escolhida uma organização, o i3S (Instituto de Investigação e Inovação em Saúde da Universidade do Porto). Quanto à seleção dos inquiridos desta instituição, essa foi feita internamente, isto porque, quem distribuiu os questionários foi a pessoa responsável por essa tarefa, dentro da instituição. De qualquer forma, através do questionário poderemos verificar quais os departamentos a que os inquiridos pertencem.

Esta dissertação foi dividida em três partes: Revisão da Literatura, Metodologia e Análise e Discussão dos Resultados.

A Revisão da Literatura conta com dois capítulos: A Introdução das TIC (capítulo 1) e A Gestão do Email (Capítulo 2). No capítulo 1 será abordado o tema da introdução das Tecnologias da Informação e Comunicação na sociedade e, com isso, a origem e a evolução do email. Esta evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação irá de encontro ao subcapítulo que abordará o tema da Comunicação Organizacional. Ou seja, o primeiro capítulo pretende fazer uma introdução ao tema da comunicação numa organização através do email. Relativamente ao segundo capítulo, este inclui dois grandes temas: A Gestão do email nas Organizações e Vantagens e Desvantagens do uso do email. No que se refere ao tema das vantagens e desvantagens do uso do email, irá ser abordado o conceito de sobrecarga informacional, sendo este um dos aspetos negativos do seu uso.

Quanto à Metodologia (Capítulo 3), apresenta os seguintes tópicos: Apresentação do problema, A escolha da Organização, O Contacto com a Organização, Recolha de Dados e o Plano de Trabalhos.

Como quarto e último capítulo, apresentar-se-á a Análise e Discussão dos Resultados obtidos através dos questionários com vista a perceber, num contexto organizacional, de que modo é que o email está presente no trabalho diário dos colaboradores desta instituição.

Por fim, a Conclusão, as Referências Bibliográficas e a apresentação dos apêndices ao trabalho desenvolvido.



# 1 Introdução das TIC

Com a introdução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na sociedade, a informação gerada ganhou dimensões muito significativas, pois cada vez existem mais dispositivos que produzem e difundem a informação. Isto exigiu novas formas de processamento da informação e significou também que, por vezes, quanto mais informação existe menos atenção lhe é prestada (Shapiro & Varian, 1999).

Neste cenário, a Internet também proporcionou novas formas de negócios e modificou o processamento da informação, nomeadamente a comunicação entre organizações, que ficou bastante facilitada, aumentando a troca de informação.

Segundo Angelo (2016), um dos grandes fenómenos da introdução da Internet na sociedade é, precisamente, a quantidade de ferramentas de comunicação existentes e a velocidade a que a informação é transmitida. Esta nova era informacional e do conhecimento permite que a informação esteja ao alcance de muitas pessoas em simultâneo.

Segundo Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2001), é necessário desenvolver e trabalhar o conhecimento nas organizações, para que este possa dar frutos, pois, caso isso não aconteça, a informação processada não terá relevância.

O grande desafio desta Era da Informação é precisamente conseguir criar uma organização capaz de partilhar o conhecimento, e é aí que as redes entram em ação, pois contribuem para melhorias a todos os níveis dentro da organização (Von Krogh, Ichijo & Nonaka, 2001).

De facto, o modo como se comunica nas organizações, nos últimos tempos, têm mudado devido às TIC, fazendo com que a informação seja mais fácil de aceder. A rápida aceitação e uso do email nas organizações fez com que este se tenha tornado num meio central e essencial de comunicação para a troca de informações no trabalho. O email é, por isso, a forma de comunicação mais aceite nas organizações (Dabbish & Kraut, 2006).

No entanto, e de acordo com os mesmos autores, a importância do e-mail e do volume de emails trocados nas organizações, difere segundo a natureza e dinâmica do trabalho, ou seja, alguns profissionais, em determinadas áreas, necessitam de trocar mais emails para uma melhor comunicação e posterior sucesso. Por outro lado, as tarefas que os indivíduos executam também afetam a importância e volume dos e-mails trocados.

Segundo Whittaker e Sidner (1996), o email é um meio importante de comunicação onde as pessoas passam o dia de trabalho, sugerindo que é um lugar onde os utilizadores recebem e entregam tarefas.

Pode dizer-se então que o email é uma ferramenta de comunicação interpessoal que serve também como veículo de partilha de informação, para além de que também tem a capacidade de armazenar informação (Dabbish & Kraut, 2006).

## **1.1 A Origem e evolução do email**

Atualmente, é interessante pensar no surgimento do email, isto porque, é uma ferramenta tão presente no nosso dia-a-dia que nem questionamos a sua origem. A verdade é que pouco tempo depois do surgimento da Internet, foi criado o email.

De acordo com o autor Partridge (2008), o email em rede, tal como o conhecemos hoje, surgiu no início de 1970 através da ligação de dois computadores da ARPANET (*Advanced Research Projects Agency Network*). Em 1971, Ray Tomlinson, um trabalhador de uma empresa contratada pela ARPANET, escolheu o símbolo “@” para iniciar a sua transmissão de mensagens para outro computador. Esta revolução na Era Digital, permitiu aos utilizadores o envio de mensagens entre computadores diferentes, identificando sempre o remetente e o destinatário da mensagem enviada.

Para Vleck (2001), o principal objetivo da criação do email foi o de facilitar a comunicação entre as pessoas que se encontravam a longas distâncias.

Após a introdução do email por parte de Ray Tomlinson, foram muitas as ferramentas criadas para uma melhor gestão do email, sendo que a primeira ferramenta foi criada por Larry Roberts em 1972 para dar assistência aos utilizadores do email da ARPANET, de modo a que estes filtrassem as mensagens na caixa de correio para que soubessem qual a mensagem que teria que ser lida posteriormente (Partridge, 2008).

Para Partridge (2008), o conceito de email é bastante simples, passando apenas por ser uma mensagem que é transmitida entre o remetente e o destinatário, sendo que o último poderá ler a mensagem, responder à mesma, guardá-la ou até mesmo apagá-la.

De acordo com Zhang (2015), o email tem bastantes semelhanças com o correio tradicional (cartas), sendo que apresenta duas características similares: um cabeçalho onde se introduz o assunto da mensagem e o próprio corpo da mensagem.

Importa salientar que, ainda de acordo com o mesmo autor, o email é também uma forma de registo da informação, ou seja, com a troca de emails entre duas ou mais pessoas,

existe sempre um registo escrito dessas mensagens. Além disso, ao enviar uma mensagem de email é possível que tenhamos acesso a diversas informações tais como:

- a hora e a data de envio do email;
- se a entrega do email foi efetuada com sucesso;
- o nome do destinatário da mensagem;
- o corpo da mensagem;
- o nome do remetente da mensagem;
- qual o assunto da mensagem, o que nos permite, posteriormente, encontrar rápida e eficazmente a informação que procuramos através de palavras-chave.

Os autores Wilson, Hall-Phillips e Djasasbi (2015), consideram o email um meio de comunicação rápido, barato e fácil de usar. De facto, esta é a forma mais eficaz e eficiente de troca de mensagens e de armazenamento de informação.

Em suma, sendo o email uma ferramenta de comunicação rápida, torna-se imprescindível para uma organização, isto porque, como já foi referido anteriormente, a comunicação numa organização é um dos aspetos-chave para o seu sucesso.

## **1.2 A Comunicação organizacional**

A comunicação ao nível organizacional tem sido objeto de muito estudos, tanto de carácter teórico como aplicado. Em teoria, a comunicação numa organização deve começar no topo, ou seja, são os gestores de topo que vão ditar as regras de comunicação dentro da organização que gerem. Assim sendo, estes devem ser os principais motores da comunicação, com o objetivo de conquistarem os seus colaboradores para que eles se sintam confiantes no local em que trabalham (Morgan, Bergamini & Coda, 1996).

Para Duterme (2002), quando se fala em comunicação, remete-nos logo para uma transmissão de informação para aquele que nos ouve, ou seja, torna-se num processo de partilha de algo que queremos que o outro também tenha conhecimento. É de salientar que este conceito é muitas vezes confundido com o conceito de informação, sendo que o primeiro não está dependente do conceito de informação. Ou seja, a falta de informação não significa que exista falta de comunicação, mas a falta de comunicação traduz que não houve transmissão de informação.

A comunicação, vista de uma maneira muito simples, é uma troca de informação entre uma ou mais pessoas. Desde o nascimento da humanidade que existe comunicação,

visto ser uma questão de sobrevivência. Isto aplica-se também ao ambiente organizacional, tal como referido anteriormente, a comunicação é um meio de sobrevivência, ou seja, sem comunicação, uma organização não será bem-sucedida (Melo, 2006).

Portanto, a comunicação é imprescindível para o sucesso, quer ao nível organizacional quer ao nível pessoal, isto porque, sem comunicação é impossível existirem relações humanas. Assim sendo, é de reforçar que uma organização não sobrevive sem comunicação, logo, se não existir comunicação, não haverá sucesso.

Deste modo, os gestores de uma organização passam grande parte do tempo de trabalho a comunicar através de diversas situações e ferramentas de comunicação como reuniões, cartas, emails e até mesmo pessoalmente. A comunicação do gestor com a sua equipa é muito importante e, por isso, estes passam grande parte do seu tempo a comunicar e é através desta comunicação que se constrói uma organização, porque uma organização com um gestor comunicativo torna-se mais eficaz.

É importante referir que todos os elementos de uma organização devem comunicar, não só os gestores da mesma. Esta comunicação constante é imprescindível para que as organizações obtenham resultados de sucesso.

Na perspetiva de Duterme (2002), o objetivo do emissor é que a informação chegue ao seu destinatário, devendo o primeiro estruturar a mensagem de forma clara especificando qual o assunto da mesma, de modo que a mensagem chegue ao destinatário eficazmente, sendo o emissor o único responsável pelas mensagens que envia. Assim, inicia-se o processo de transmissão da informação.

Na verdade, e apesar de o emissor da mensagem querer transmitir uma determinada informação, esta muitas vezes não é interpretada pelo recetor da forma que o emissor pretendia. Deste modo, deve-se ter em conta a forma como a mensagem é transmitida, para que seja entendida tal como o emissor pretende.

De acordo com Melo (2006), a comunicação interna numa organização é de extrema importância e defende que existem diversos aspetos a ter em conta para uma comunicação interna eficiente:

- Conhecer a fundo a pessoa a quem se pretende transmitir uma informação;
- Contacto pessoal de modo a construir uma relação de confiança;
- Saber quais os conhecimentos do recetor da mensagem;

- Perceber qual a linguagem do recetor de modo a que o discurso interesse ao recetor e, ao mesmo tempo, que seja entendido da maneira que o remetente pretende;
- Dar oportunidade ao recetor da mensagem para interagir e dar a sua opinião sobre o assunto;

Por fim, e de acordo com a mesma autora, a comunicação organizacional deve envolver todos os participantes da organização, ou seja, independentemente do nível hierárquico que uma pessoa tem numa organização, todos devem interagir e comunicar, isto porque, todos os funcionários fazem parte desta comunicação interna, o que facilita bastante a integração destes e, conseqüentemente, trará o sucesso ao nível organizacional.



## **2 A Gestão do Email**

### **2.1 A Gestão do email ao nível organizacional**

Na perspetiva de Cunha et al. (2007), a comunicação pode ser feita usando ferramentas eletrónicas. Este é o caso do email, que facilita substancialmente a comunicação entre entidades distantes umas das outras. Isto faz com que exista uma interação constante entre diferentes organizações e pessoas, que, por vezes, nem se conhecem pessoalmente. mas que assim conseguem estruturar o seu trabalho de forma mais eficaz.

O email veio, portanto, contribuir para um aumento do grau e volume da comunicação entre funcionários, clientes e fornecedores, já que permite a transmissão da informação pretendida rápida e eficazmente. É de notar que o email permite enviar e receber mensagens para qualquer parte do mundo, a qualquer hora, com qualquer conteúdo.

Na verdade, e se pensarmos bem, o email não só nos permite comunicar através de mensagens escritas como também através de vídeo e, sabemos, que hoje em dia, isso é muito utilizado pelas organizações para entrevistas e reuniões, evitando assim a deslocação até ao local onde se encontra o recetor da mensagem, diminuindo custos e tempo.

De facto, o correio eletrónico ou email, é cada vez mais usado pela sociedade no geral. Grande parte das organizações não conseguiria levar a cabo o seu trabalho sem esta ferramenta (Terra, 2014).

É importante referir que é necessária uma boa estrutura da organização para que seja possível, diariamente, encontrar a informação desejada.

Desta forma, deve haver uma organização alfabética ou cronológica, temática ou outra, de modo a que a procura pelos emails mais importantes, seja rápida e simples. Apesar desta necessidade, é verdade que esta organização não é fácil devido ao volume informacional diário. Uma das soluções para esta problemática, poderá ser filtrar os emails criando pastas com nomes diferentes que permitam distinguir quais os emails existentes em cada uma (Terra, 2018).

De acordo com Terra (2014), e enfatizando o que foi referido anteriormente, existem diversos aspetos a seguir para uma boa gestão do email. Assim sendo, um dos primeiros aspetos é perceber a mensagem de email, ou seja, o recetor do email deve entender a mensagem apresentada de modo a poder seguir as orientações do mesmo.

Como segundo aspeto, a organização da caixa de entrada do email gerindo as pastas, evitando pastas duplicadas, seguindo uma linha de classificação das mensagens dentro das pastas, para que a informação desejada, seja encontrada imediatamente. A organização deve ser capaz de responder aos seus emails de forma eletrónica, ou seja, esta deve ser capaz de ter os documentos necessários para dar resposta aos seus emails. A informação proveniente dos emails deve ser armazenada de modo a que seja preservada e fazendo as cópias de segurança frequentemente para que nenhuma informação seja perdida. A eliminação dos emails deve ser feita de forma consciente e seguindo a legislação aplicável. Deve existir um processo constante de melhoria para a eficiência da gestão do email e por fim, todos os participantes do email, são responsáveis pela sua gestão.

Para uma boa gestão do email é necessário ter em atenção certos aspetos como já referidos, mas, como em todas as ferramentas existentes, o email apresenta, não só, vantagens, mas também, algumas desvantagens

## **2.2 Vantagens e Desvantagens do Uso do Email**

O email, como referido anteriormente, tem-se tornado numa ferramenta muito usada nos últimos tempos e, por isso, de extrema importância. Esta ferramenta, considerada muito útil, não serve apenas para comunicar, mas serve também para trocar ficheiros de forma rápida e versátil, ou armazenar informação (Dabbish & Kraut, 2006).

Na perspetiva de Cunha et al (2007), existem algumas vantagens no uso desta ferramenta:

- É um meio de comunicação rápido e eficaz (vem substituir o correio tradicional que comparativamente é bastante lento);
- Apresenta baixos custos de criação e manutenção, sendo alguns até gratuitos;
- Permite o envio de mensagens a longas distâncias, o que é mais um ponto de poupança, evitando assim deslocações demoradas;
- É uma boa opção para o armazenamento de informação, já que esta ficará sempre disponível;

- Permite ter a informação escrita, de modo a que seja possível aceder à mesma a qualquer momento;
- O emissor e o recetor da mensagem não têm que estar online ao mesmo tempo para poderem transmitir e/ou completar ideia;
- É acessível a partir de diversos dispositivos como telemóvel, tablet, computador, entre outros, desde que tenham ligação à internet;
- É possível enviar a mesma mensagem para mais do que um destinatário, ao mesmo tempo;
- Uma mensagem de email pode ser reencaminhada para outro endereço de email diferente;
- Pode reduzir tempo por permitir que tenhamos a informação imediatamente ou seja, haver uma comunicação rápida, mas com o volume intenso de emails recebidos e enviados, acaba por ocupar muito tempo aos trabalhadores.

De acordo com os mesmos autores, tal como referido anteriormente, não existem apenas vantagens no uso do email, mas também desvantagens:

- Pode existir alguma dificuldade na interpretação da mensagem escrita pela simples ausência de expressões faciais e gestos. Isto pode fazer com que uma mensagem seja mal interpretada;
- A questão da identidade falsa, isto porque o email, por ser uma ferramenta tão acessível a qualquer pessoa, nunca sabemos quem se encontra a comunicar connosco. Na realidade, pensamos que sabemos com quem estamos a conversar, mas isso não acontece necessariamente.
- Numa organização, os computadores encontram-se muitas vezes à disposição de “quem passa”, daí remete-se para uma ausência de privacidade. Para além disso, toda a informação fica gravada no computador, o que possibilita o acesso por outras pessoas, podendo estas até, ler e responder a emails desse mesmo computador;
- A resposta ao email que enviamos pode não ser imediata, pelo que podemos não ter acesso à informação pretendida, no momento. Ou seja, para termos uma resposta imediata, o email não será a melhor ferramenta;
- Sendo uma ferramenta online, está sujeita a informação não relacionada com a organização, o chamado *Spam*, o que pode fazer com que os

utilizadores se afastem das suas funções de trabalho. O *Spam* inclui aquelas mensagens que todos nós recebemos e que consideramos lixo, por ser publicidade a marcas ou inquéritos de satisfação, entre outros.

- Por ser um meio de comunicação bastante económico, promove a guarda de demasiada informação, mesmo aquela que não interessa para o nosso trabalho, criando assim uma sobrecarga informacional.

No seguimento do que já foi referido anteriormente, como pudemos comprovar, o email não nos traz apenas vantagens. São muitas as desvantagens que esta ferramenta nos apresenta. Ainda assim, as vantagens sobrepõem-se às desvantagens.

Apesar disso, um dos grandes problemas do uso do email, é precisamente a sobrecarga informacional que ele provoca.

### 2.2.1 Sobrecarga Informacional

O email, nos últimos tempos, tem sido amplamente usado pelas organizações como forma de partilhar e guardar informação, bem como distribuir tarefas. Essas novas funções, que o correio eletrónico tem adquirido nas organizações, estão associadas, na opinião de Dabbish e Kraut (2006), a diferentes comportamentos no tratamento das mensagens do email, podendo conduzir a uma sensação de sobrecarga informacional no email.

Através de um relatório apresentado pelo *Radicati Group* em 2016 (Tabela 1) e, segundo as suas contas, verificou-se um número bastante elevado de utilizadores do email, cerca de 2,6 mil milhões. Assim, o *Radicati Group* estimava que em 2020 o número de utilizadores estaria nos 3 mil milhões (cerca de 1/3 da população mundial).

*Tabela 1- Previsão Mundial do Mercado do Email*

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Utilizadores do email (mil milhões)</b>	2,672	2,760	2,849	2,943	3,040
<b>Crescimento (%)</b>		3%	3%	3%	3%

Fonte: Adaptado de *Radicati Group* (2016)

Para Eppler e Mengis (2004) o conceito de sobrecarga informacional é bastante simples e refere-se ao facto de estarmos perante muita informação. Eppler e Mengis (2004) representaram graficamente o conceito de sobrecarga informacional com um U invertido, tal como a Figura 1 sugere. Conseguimos perceber facilmente que a tomada de decisão está diretamente ligada à quantidade de informação processada, pelo que quando chega ao ponto de rutura, significa que a quantidade de informação é superior àquela que o utilizador consegue processar, apresentando-se, assim, o conceito de sobrecarga de informação.



*Figura 1 - Representação da sobrecarga informacional em U invertido*

*Fonte: Adaptado de Eppler e Mengis (2004)*

Sendo um dos pontos importantes deste estudo, torna-se importante referir que um dos grandes problemas do email é precisamente a sobrecarga informacional que ele provoca. De facto, segundo o autor McMurtry (2014), existe uma sobrecarga de informação nas organizações devido ao uso que é dado ao email e, assim, torna-se bastante complicado a gestão do mesmo. De acordo com o mesmo autor, o email é uma das ferramentas de comunicação mais utilizadas nas organizações, por ser de transmissão rápida.

Relativamente ainda à definição de sobrecarga informacional, existe uma abordagem clássica sobre o conceito defendido quer por Galbraith (1974), como também por Tushman e Nadler (1978), comparando a quantidade de informação com categorias, o que ajuda bastante à sua organização, bem como à recuperação de informação necessária.

Para Eppler e Mengis (2004) existem outras causas para este processo de sobrecarga informacional acontecer, como é o caso das características da informação, ou seja, a dúvida que esta pode provocar devido à sua complexidade, ao seu formato, à sua legibilidade. Estas características informacionais, podem levar a um aumento ou uma diminuição da sobrecarga informacional.

Não existe uma maneira de resolver a sobrecarga da informação permanentemente, isto porque, trata-se de um ciclo. Existe sim, uma forma de amenizar esta sobrecarga, isto porque, as soluções que se poderão implementar, acabarão por criar mais causas para a sobrecarga informacional (Eppler & Mengis, 2004).

Em suma, a quantidade de informação será sempre muito grande, e cabe aos utilizadores do email, saberem gerir esta informação da melhor maneira possível, para reduzir este constrangimento.



### **3 Metodologia**

#### **3.1 Apresentação do problema**

A problemática desta dissertação estrutura-se à volta de um objetivo geral que vai de encontro à compreensão do uso do email no desempenho organizacional, especificamente numa unidade de I&D, e quais as problemáticas associadas ao seu uso nesta instituição.

Este estudo de caso será realizado através de um questionário feito aos colaboradores do i3S para compreender de que forma é que o email é usado na sua atividade profissional diária e de que forma é que este pode ou não facilitar essa mesma atividade.

Assim sendo, foram traçados alguns objetivos, como já referido anteriormente, para o desenvolvimento deste estudo. Desta forma, apresentam-se três grandes objetivos específicos para o desenvolvimento deste estudo:

- Conhecer as práticas de uso do email numa organização de I&D, identificando o contributo deste meio de comunicação organizacional para o desempenho global da organização;
- Conhecer o volume de emails recebidos na organização, o tempo dedicado ao seu uso e os tipos de informação tratadas;
- Identificar os procedimentos usados na gestão do email, no que diz respeito à criação/envio, leitura/resposta, seleção, classificação e conservação das mensagens de email.

Depois do desenvolvimento da revisão da literatura e, considerando os objetivos inicialmente traçados, desenvolveu-se um estudo de caso numa organização, de modo a obter dados passíveis de serem tratados.

De acordo com a atividade da organização em estudo, desenvolveu-se então um estudo de caso, selecionando uma organização de I&D, no âmbito da qual foi aplicado um questionário estruturado com 18 perguntas de resposta fechada.

### **3.1.1 Abordagem Qualitativa versus Abordagem Quantitativa**

Para a realização de um estudo de caso, é necessário selecionar qual a abordagem mais adequada para o desenvolvimento do mesmo: Abordagem Qualitativa ou Abordagem Quantitativa.

Estas duas abordagens apresentam diversas diferenças que irão ser abordadas de seguida, de forma genérica.

Por um lado, Stake (1999) defende que a Abordagem Qualitativa se prende com a capacidade de interpretação por parte do investigador, isto porque, ao contrário da abordagem quantitativa, na análise qualitativa, o investigador deve observar, analisar e dar a sua opinião.

Por outro lado, e de acordo com Günther (2006), a análise quantitativa apresenta algumas características como o foco no objeto de estudo, reduzindo assim todas as variáveis que sejam irrelevantes no estudo. Outra característica apresentada é a linguagem matemática para a análise de dados, através de dados estatísticos, como iremos constatar na análise dos resultados deste estudo.

Günther (2006) defende que ambas as abordagens são diferentes, mas que uma não deve ser substituída pela outra, pelo que deverá ser aplicada a metodologia mais adequada ao estudo, de modo a compreender melhor os resultados do estudo.

Assim, neste estudo optou-se por fazer uma abordagem quantitativa, por ser uma abordagem mais objetiva e que vai de encontro a resultados específicos, utilizando dados quantitativos. Para além disso, neste estudo de caso, pensa-se que a abordagem quantitativa é a que mais se adequa para a avaliação dos dados.

### **3.1.2 Questionário**

Um questionário é uma ferramenta para recolha de dados, através de um conjunto de perguntas escritas que tem como objetivo obter informações ou opiniões de um conjunto alargado de indivíduos (Denis et al., 2012; Singh, 2006). Segundo Singh (2006) o questionário pode ser considerado uma forma de entrevista em papel.

Esta ferramenta, ultimamente, tem sido usada em formato digital, por e-mail ou pela web em vez do tradicional formato em papel. O questionário deverá ter um conjunto de perguntas redigidas de forma clara, compreensível e consistente, sendo as questões

fechadas as mais usadas. Os questionários devem começar com as perguntas mais importantes, para que os respondentes tenham interesse em respondê-lo (Denis et al., 2012).

Segundo Quivy e Campenhoudt (1998), o questionário baseia-se num conjunto de questões escritas dirigidas a um conjunto de indivíduos, com o objetivo de compreender melhor as suas opiniões relativamente a determinados assuntos.

De acordo com Pandey e Pandey (2015), Singh (2006) e Walliman (2011), o questionário é o instrumento mais usado para recolher dados e tem como principais objetivos obter informação sobre um determinado conjunto de características como atitudes, opiniões, preferências e representações

Esta ferramenta de recolha de dados tem como vantagens: ser económica, poupar tempo e poder abranger um conjunto alargado de indivíduos. Já as desvantagens centram-se na possibilidade de má interpretação das perguntas ou interpretações erradas devido à impessoalidade deste método, possibilidade de ter respostas erradas ou incompletas (Pandey & Pandey, 2015; Singh, 2006).

De acordo com os autores Ghiglione e Matalon (1992), existem diversos aspetos a considerar no desenvolvimento de um inquérito, sendo um dos principais o público-alvo do mesmo e a elaboração de um questionário de acordo com esse mesmo público.

Singh (2006) sugere, ainda, que o questionário não deve ser muito longo, vago ou mal-organizado.

O questionário deve ter um conjunto de características, nomeadamente (Pandey & Pandey, 2015):

- Tratar de um tema importante ou significativo;
- Procurar dados que não podem ser encontrados em livros, relatórios ou registos;
- Ser o mais curto possível, de modo a obter apenas os dados essenciais;
- Estar bem organizado;
- Ter instruções claras e completas;
- Ter perguntas objetivas, sem dicas ou sugestões.

Assim sendo, o método para recolher dados dos colaboradores da unidade de I&D i3S foi o questionário, construído no *Google Docs* com questões fechadas.

Neste questionário, optou-se por colocar, inicialmente, as perguntas relativas ao uso do email e, só depois, as questões relativas aos dados demográficos, conforme sugerido pelos autores Denis et al. (2012). Os autores defendem que estas questões devem ser deixadas para o fim do inquérito, pois os inquiridos já estão mais “cansados” e tendem a responder por impulso e sem pensar realmente na questão.

### **3.1.3 O estudo de caso**

De acordo com Gil (2002), um estudo de caso deve seguir várias etapas de acordo com um determinado objetivo. Como primeira etapa, o autor refere a formulação do problema que pressupõe a escolha da temática para estudo e, conseqüentemente, a procura de referências bibliográficas que nos possam ajudar a aprofundar o tema. Assim sendo, o assunto que vamos tratar deve ser estudado com antecedência, para que consigamos perceber se existe informação disponível sobre o mesmo.

Na perspectiva do autor Gil (2002), este defende que existem diversas etapas para concluirmos um estudo de caso. A primeira, já referida como formulação do problema, a segunda prende-se com a definição da unidade-caso. Unidade-caso pressupõe algo que acontece ou aconteceu a um indivíduo num determinado espaço e tempo, ou seja, num determinado contexto. Como terceira etapa, assume a determinação do número de casos em estudo. Num estudo de caso, é possível abordar um ou mais casos. Por exemplo, querendo fazer uma comparação entre duas organizações sobre um determinado assunto, isto pressupunha dois estudos de caso. Na fase seguinte, dá-se a elaboração do protocolo que visa a construção do documento que vai servir de instrumento para recolha de dados. Esta recolha de dados é, normalmente, feita através de entrevistas e questionários, observação, análise documental, entre outros.

Após a recolha dos dados é necessário analisá-los e interpretá-los, de modo a cumprir os objetivos definidos previamente.

Por fim, procede-se à preparação e redação do relatório, apresentando os resultados da análise da pesquisa realizada ao longo de todas as etapas acima descritas.

## 3.2 O I3S

O Instituto de Investigação em Saúde, conhecido como i3S, é um centro de investigação transdisciplinar liderado pela Universidade do Porto, criado em 2015 por uma colaboração entre Instituto de Biologia Molecular e Celular (IBMC), Instituto Nacional de Engenharia Biomédica (INEB) e Instituto de Patologia e Imunologia Molecular da Universidade do Porto (IPATIMUP). Esta colaboração envolve projetos conjuntos, coorientação de estudantes de doutoramento, partilha de equipamentos e contratação de equipas de pesquisa sob políticas coordenadas. Para além destas instituições, outras escolas da Universidade do Porto, entre as quais, Faculdade de Medicina da Universidade do Porto (FMUP), Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar (ICBAS), Faculdade de Medicina Dentária (FMDUP), Faculdade de Ciências (FCUP), Faculdade de Engenharia (FEUP) e Faculdade de Farmácia (FFUP) e três hospitais (Centro Hospitalar Universitário de São João, Centro Hospitalar do Porto e o Instituto Português de Oncologia), cooperam também para as atividades do i3S, numa ampla colaboração, única em Portugal (i3S, sem data).

Esta ampla colaboração entre escolas, instituições de pesquisa e hospitais é importante para o desenvolvimento da ciência e da tecnologia, na medida em que são realizadas pesquisas inovadoras, que se traduzem em descobertas para a clínica (i3S, sem data).

A visão desta organização centra-se na sua importância enquanto ator europeu nas ciências e tecnologias da saúde, favorecendo o surgimento de novas áreas científicas, promovendo programas integrados de doutoramento, incentivando uma interação mais forte com hospitais e organizações e promovendo um ambiente organizacional e iniciativas de divulgação (i3S, sem data).

O i3S segue um conjunto de princípios orientadores, sendo o mais importante a excelência científica. Outros princípios referem-se à implementação de avaliações externas, geralmente realizadas pelo Conselho Consultivo Externo, das diferentes atividades, com o intuito de promover a integração de pesquisa básica, aplicada e translacional, através de uma equipa liderada por cientistas de grande importância (i3S, sem data).

Esta organização apresenta o organigrama seguinte:

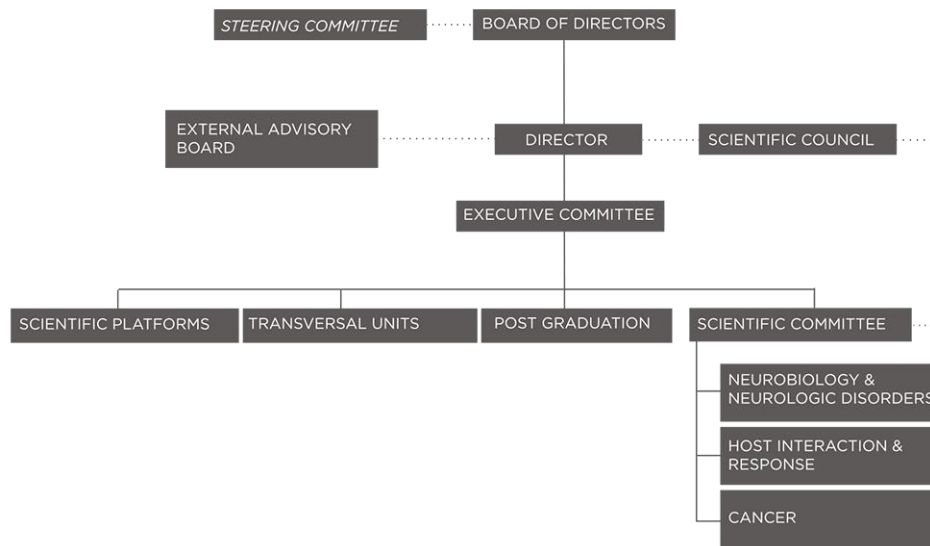


Figura 2 - Organigrama i3S

Fonte: i3S (sem data)

Nas respostas ao questionário, vamos poder constatar que obtivemos respostas de colaboradores do i3S de todos os departamentos.

### 3.3 O Contacto com a Organização

Numa primeira fase, foi escolhido o sector de atividade que iria ser objeto de estudo. Optou-se pelo setor da investigação científica, visto ser um setor em que poderia obter um grande número de respostas pela quantidade de colaboradores existentes no i3S.

O primeiro contacto foi feito através de um colaborador do i3S, Jorge Ferreira do *Laboratory Animal Science*, que se mostrou logo disponível para colaborar e dar a conhecer o trabalho de investigação a ser desenvolvido

Numa primeira fase, foi explicado o tema do trabalho de investigação, de modo a perceber se se poderia enquadrar na instituição.

Assim sendo, tentou-se perceber se o email era uma ferramenta utilizada no dia a dia desta instituição o que nos permitiu começar a desenvolver um questionário. Assim, foi elaborado um questionário adaptado às características desta instituição.

Foi-nos disponibilizado o email da pessoa encarregue de distribuir os questionários internamente, a Doutora Paula Esteves. Através de um email (apêndice II), foi-lhe apresentado o intuito do questionário e averiguou-se a disponibilidade dos colaboradores para responder. O email foi enviado dia 13 de abril de 2020, e nesse mesmo dia foi confirmado a distribuição dos inquéritos, o que demonstra a receptividade da instituição para colaborar neste estudo.

No entanto, no primeiro dia, como vamos poder constatar no capítulo 4, não houve uma grande quantidade de respostas.

No dia 26 de abril de 2020, foi feito um segundo contacto através de email, para a obtenção de mais respostas. Poderemos então comprovar que, no dia 27 de abril de 2020 se obteve o maior número de respostas ao inquérito por questionário.

### **3.4 Recolha de dados**

Como referido anteriormente, para a recolha de dados deste estudo recorreu-se a um inquérito por questionário de resposta fechada. Optou-se por este tipo de questionário devido ao facto de serem de resposta direta, possibilitando, assim, a análise quantitativa dos resultados

Este inquérito foi elaborado através da ferramenta *Google Forms*. Esta é uma ferramenta bastante usada para aplicação de questionários, já que, é intuitiva e prática. Para além das vantagens já referidas, uma das muitas outras vantagens é o facto de facilitar o envio do mesmo para qualquer pessoa com acesso à internet através de um *link* e, para além disso, dá-nos as respostas em tempo real, ou seja, logo que algum dos inquiridos acaba de responder ao inquérito, a sua resposta aparece automaticamente apenas para o criador do inquérito.

Esta ferramenta permite-nos criar questões de resposta fechada de diversas formas como por exemplo:

- Caixas de Seleção;
- Escolha Múltipla;
- Lista Suspensa;
- Grades de Caixas de Seleção;
- Grades de Escolha Múltipla;
- Escalas Lineares.

No inquérito criado para o desenvolvimento deste estudo, foram utilizadas quase todas as formas mencionadas anteriormente.

É possível, também, limitar o número de respostas que uma questão pode ter, por exemplo, no caso de uma questão cujas respostas estão disponíveis em caixas de seleção, é possível limitar a duas respostas.

Após o término do preenchimento das respostas por parte dos inquiridos ou da maior parte deles, esta ferramenta permite-nos fechar o questionário, permitindo-nos aceitar, ou não, mais respostas.

### **3.5 Plano de Trabalhos**

A elaboração desta dissertação tinha como objetivo inicial um prazo estipulado até maio/junho de 2020. No entanto, o plano de trabalhos não se concretizou, nomeadamente, pela dificuldade de contacto com a organização devido à pandemia Covid-19.

Depois de ultrapassadas algumas dificuldades, foi possível contactar os membros da organização para preenchimento do questionário, o que permitiu concluir o estudo, através da apresentação e interpretação dos dados recolhidos.

A dissertação foi concluída em dezembro de 2020, como demonstra a tabela 2 com o plano de trabalhos concretizado.

Tabela 2 - Plano de trabalhos para elaboração do estudo de caso

		2019			2020											
		Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Elaboração da Proposta de Investigação	Proposta de Revisão da Literatura	x	x	x												
	Definição do Problema	x	x	x												
	Definição da empresa a estudar	x	x	x												
Desenvolvimento do trabalho de investigação	Desenvolvimento da Revisão da Literatura			x	x	x	x	x								
	Término da Revisão da Literatura							x	x	x	x					
	Elaboração do questionário						x									
	Envio do questionário para preenchimento							x								
Conclusão do estudo	Análise e interpretação dos dados									x	x	x				
	Revisão final											x	x	x	x	x

Fonte: autoria própria



## 4 Análise e Discussão dos Resultados

Neste capítulo, serão apresentados e analisados os resultados obtidos neste trabalho através das respostas ao inquérito. Para a recolha dos dados recorreu-se a um questionário dirigido aos colaboradores do i3S através da ferramenta *Google Forms*.

Num universo de cerca de 1000 trabalhadores, conseguiu-se obter cerca de 10% de respostas aos inquéritos (104 respostas).

O questionário esteve disponível entre 13 de abril e 30 de maio de 2020. No dia em que o questionário começou a ser distribuído, 13 de abril de 2020, obtiveram-se apenas seis respostas (tabela 3). O dia em que houve um maior número de respostas foi no dia 27 de abril de 2020, totalizando 90 respostas (cerca de 87%).

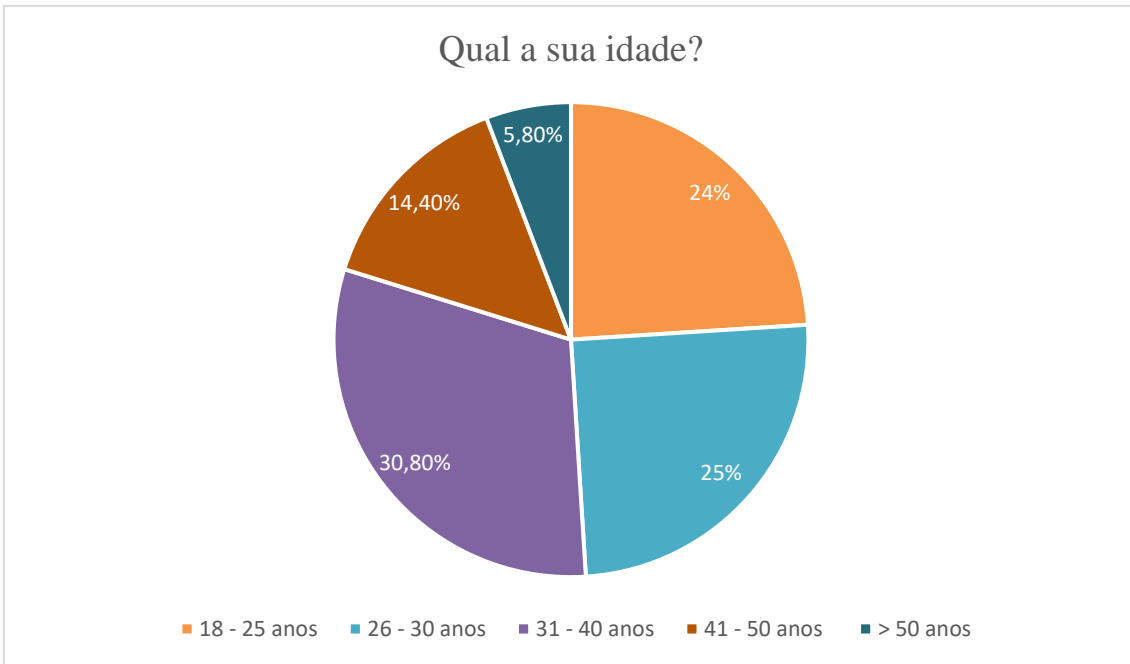
*Tabela 3 - N° de respostas ao questionário (em função da data e hora)*

<b>Data</b>	<b>Horário</b>	<b>Número de Respostas</b>
13-abr	14h21-15h57	6
17-abr	18h09	1
27-abr	09h40 – 23h33	90
28-abr	10h07-21h01	2
29- abr	08h43-16h10	2
30-abr	12h54	1
01-mai	17h48	1
05-mai	16h26	1

*Fonte: autoria própria*

### 4.1 Caracterização da Amostra

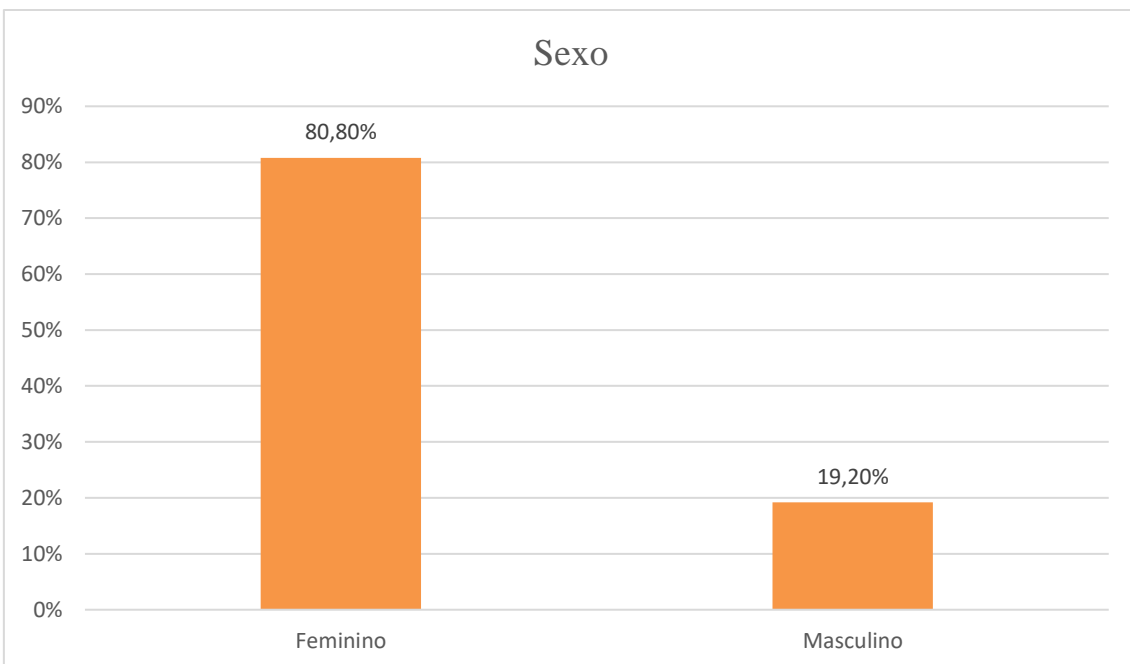
Do total de inquiridos, 24% tem idades compreendidas entre os 18 e os 25 anos, 25% inquiridos entre os 26 e os 30 anos, 30,8% inquiridos entre os 31 e os 40 anos, 14,4% entre os 41 e os 50 anos e 5,8% inquiridos mais de 50 anos (ver gráfico 1).



*Gráfico 1 - Idade dos inquiridos (Q15)*

*Fonte: autoria própria*

No que diz respeito ao sexo dos funcionários dos i3S que responderam a este questionário, 80,8% são mulheres e 19,20% são homens (ver gráfico 2). Pode-se verificar uma grande discrepância no género dos colaboradores do i3S que responderam ao inquérito.



*Gráfico 2 - Sexo dos inquiridos (Q16)*

*Fonte: autoria própria*

Relativamente às habilitações literárias, pode verificar-se que a maioria dos inquiridos possui mestrado (44,2%), há 32,7% dos inquiridos licenciados e, apenas 23,1% dos inquiridos doutorados (gráfico 3).

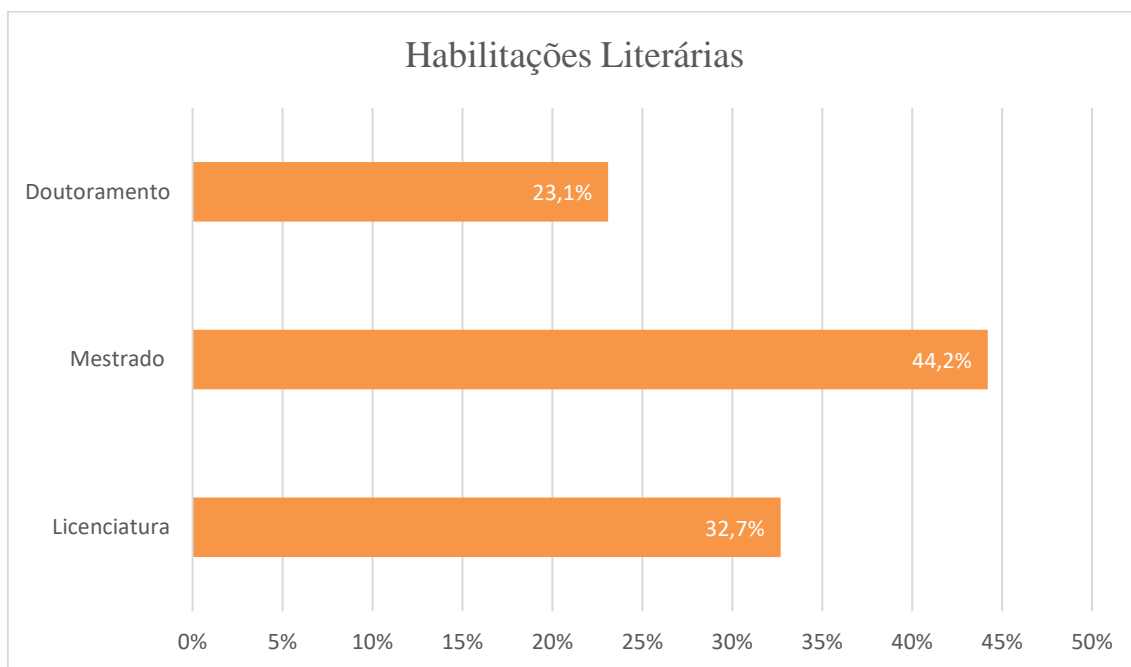
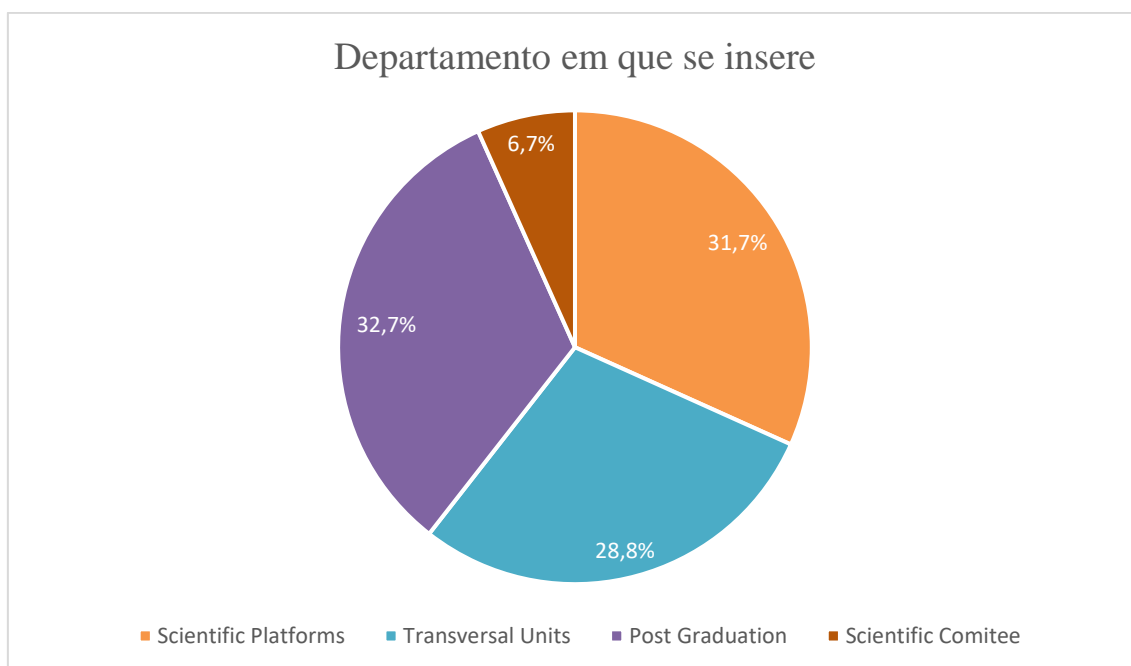


Gráfico 3 - Habilitações Literárias (Q17)

Fonte: autoria própria

Como é possível verificar no organigrama da instituição, apresentado anteriormente no capítulo 3, o i3S é constituído por quatro grandes departamentos.

Quanto ao departamento dos colaboradores do i3S que deram resposta a este questionário, 31,7% pertence ao departamento *Scientific Platforms*, 28,8% faz parte do *Transversal Units*, o departamento *Post Graduation* apresenta uma percentagem de 32,7 e, por último, o departamento *Scientific Comitee* com 6,7 pontos percentuais (ver gráfico 4).



*Gráfico 4 - Departamento dos inquiridos (Q18)*

*Fonte: autoria própria*

## 4.2 Análise dos dados

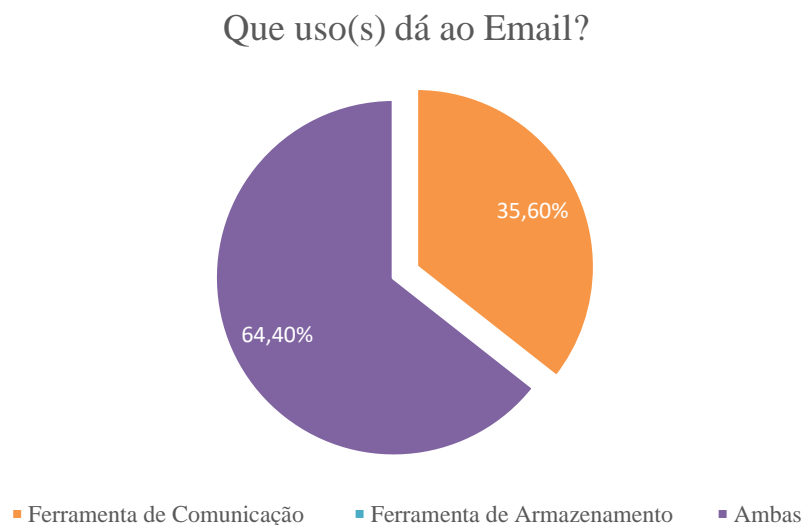
A primeira questão pretendia conhecer quais os usos dados ao email pelos colaboradores do i3S dando apenas três opções de escolha:

- Ferramenta de Comunicação
- Ferramenta de Armazenamento
- Ambas

Conforme aludido na revisão da literatura, o email pode ser usado como uma ferramenta de comunicação (intuito com o qual foi criado) e/ou, como uma ferramenta de armazenamento.

Como se pode verificar no gráfico que se segue, 64,4% dos inquiridos usa o email como ferramenta de comunicação e como ferramenta de armazenamento. Apenas 35,6% considera que o uso dado email é apenas como ferramenta de comunicação.

Foi também possível constatar que nenhum dos inquiridos considerou o email apenas como ferramenta de armazenamento (Gráfico 5).



*Gráfico 5- Usos do Email (Q1)*

*Fonte: autoria própria*

Relativamente à segunda questão, era pedido que se identificassem as duas funções consideradas mais importantes no uso do email, sendo disponibilizadas cinco respostas e uma outra para que os inquiridos tivessem opção de dar mais uma resposta para além das disponibilizadas.

As respostas possíveis seriam:

- Possibilidade de enviar mensagens para vários destinatários em simultâneo
- Possibilidade de enviar anexos
- Possibilidade de saber que a mensagem foi entregue
- Possibilidade de receber uma resposta imediata
- Ter um registo escrito da comunicação com outra pessoa

De acordo com o que lhes era pedido, e como se poderá verificar no gráfico 6, os inquiridos identificaram as funções que consideravam mais importantes no uso do email.

A função que os inquiridos consideraram mais importante foi a possibilidade de se poder enviar anexos através do email (85,6%). O facto de ter um registo de comunicação com outra pessoa é, também, uma das funções preferidas dos colaboradores do i3S, já que houve 76,9% de respostas para esta opção. Ainda com um grande número

de escolhas foi a opção relativa à possibilidade de enviar mensagens para vários destinatários ao mesmo tempo, com uma percentagem de respostas de 63,5%.

As restantes funções apresentaram um número reduzido de escolhas, visto não serem tão relevantes para os inquiridos. A possibilidade de receber uma resposta imediata e a possibilidade de saber que a mensagem foi entregue, tiveram apenas 19,2% e 14,4% de respostas, respetivamente. De notar, que um dos inquiridos criou uma resposta sua: “Resposta do destinatário no horário x”, ou seja, a possibilidade da resposta em qualquer horário.

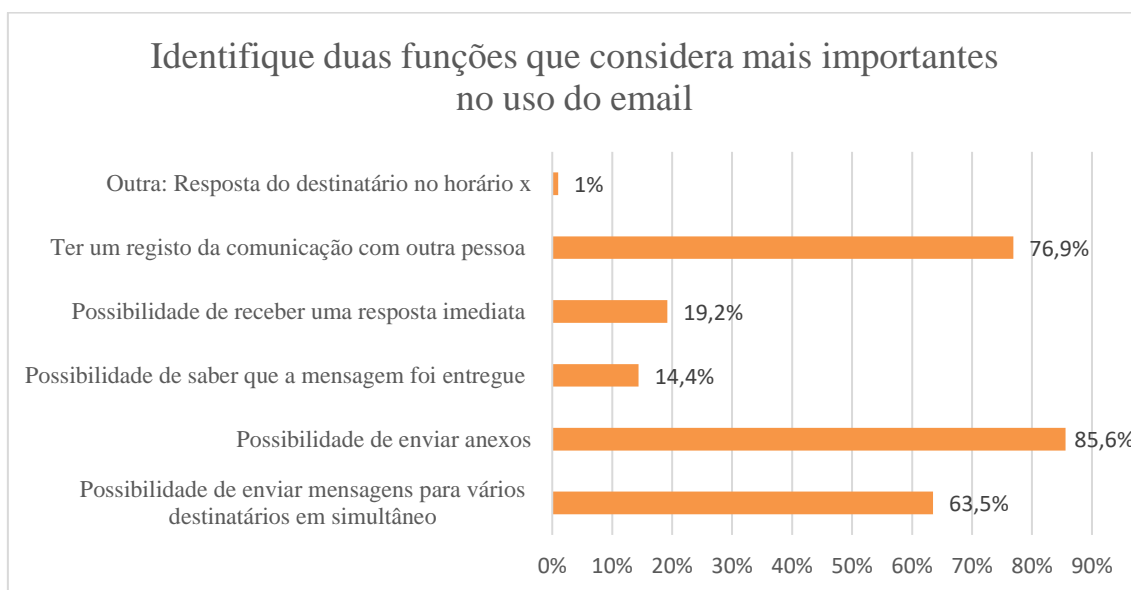


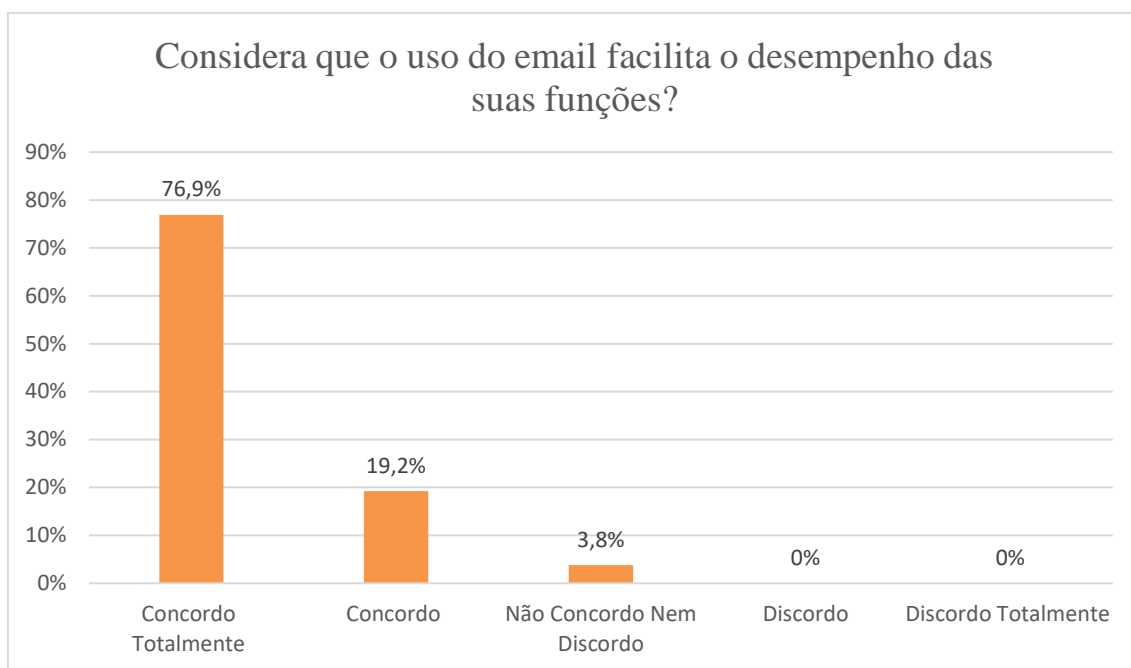
Gráfico 6 - Funções mais importantes no uso do email (Q2)

Fonte: autoria própria

No que diz respeito à terceira questão, pretendia-se saber se os colaboradores do i3S consideravam que o email os ajudava no desempenho das suas funções, ou seja, se facilita o seu desempenho profissional.

Na realidade, grande parte dos inquiridos responderam com concordância total, (76,9%) o que significa que a maior parte considera que o email é uma ferramenta que ajuda bastante no seu dia a dia de trabalho. De referir que, apenas 3,8% das pessoas responderam que não concordavam nem discordavam e, as restantes (19,2%) escolheram a indicação “concordo”. As restantes opções de resposta, “Discordo Totalmente” e “Discordo”, não foram objeto de nenhuma escolha (ver gráfico 7).

Assim, a maior parte das pessoas considera que o email facilita o desempenho das suas funções.



*Gráfico 7- O contributo do uso do email no desempenho de funções (Q3)*

*Fonte: autoria própria*

Na pergunta número quatro, o objetivo principal prendia-se com o facto de perceber quanto tempo é que os colaboradores do i3S dedicam a ler, responder e organizar os emails.

O Gráfico que se segue (gráfico 8) mostra-nos que 46,2% dos inquiridos dedica menos de uma hora ao email, 32,7% revela que dedica entre uma a duas horas por dia, 10,6% passa entre duas e três horas e a mesma percentagem de inquiridos afirma que gasta mais de 3 horas a ler, responder e organizar o seu email.

Esta é uma questão que teve respostas bastante diversificadas, isto porque existem setores dentro do i3S que não necessitam tanto do email ou que não usam tanto o email, como outros. Isto significa que existem, com certeza, atividades que necessitam imprescindivelmente do email para o desempenho das suas funções e outras que não necessitam.

Quanto tempo de trabalho dedica ao email (ler e escrever mensagens, organizar a caixa de entrada), por dia?

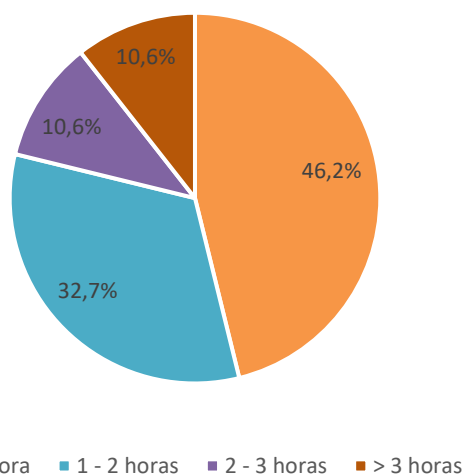


Gráfico 8 - Tempo dedicado ao email, por dia (Q4)

Fonte: autoria própria

No gráfico 9, é possível perceber que a maior parte dos inquiridos interrompe as suas tarefas para ler os emails que vai recebendo (69,2%) e apenas 30,8% não interrompem o que estão a fazer no momento em que recebem um email.

Isto pode dever-se ao facto de que em algumas atividades, o email é uma das principais ferramentas para o desenvolvimento do trabalho dos inquiridos, que, por isso, estão constantemente a verificar a sua caixa de email.

Interrompe as suas tarefas para ler os emails à medida que os recebe?

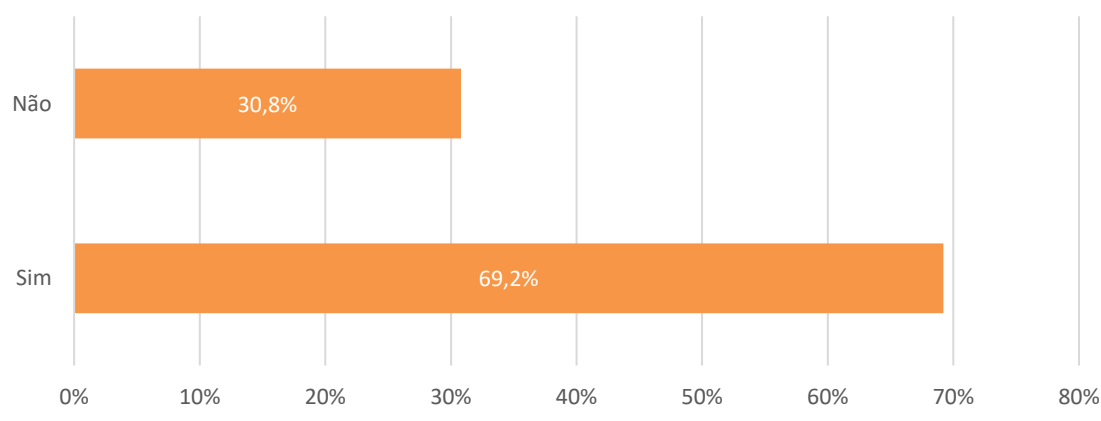


Gráfico 9 - Interrupção do trabalho à medida que recebe os emails (Q5)

Fonte: autoria própria

Através do gráfico 10 é possível constatar que a maior parte dos inquiridos, 88,5%, consideram o email uma ferramenta imprescindível no seu dia a dia de trabalho. Apenas 11,5% considera que não necessita do email para o exercício das suas funções.

Assim sendo, verifica-se, como já referido anteriormente, que nem todos os setores de atividade do i3S necessitam do email para o seu trabalho diário.

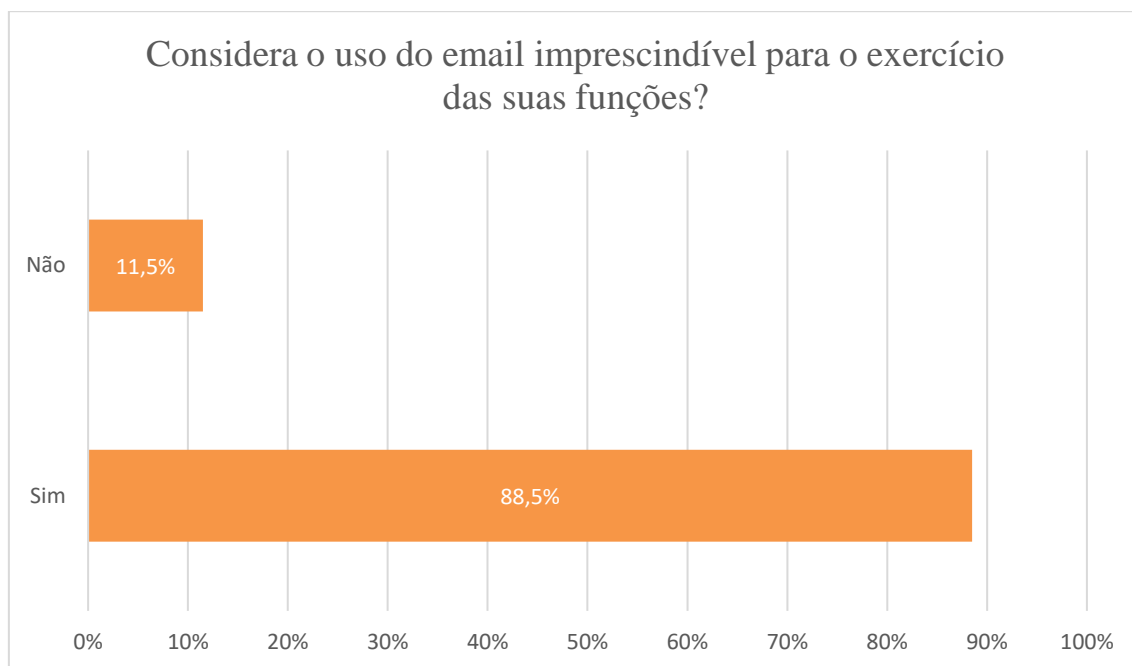


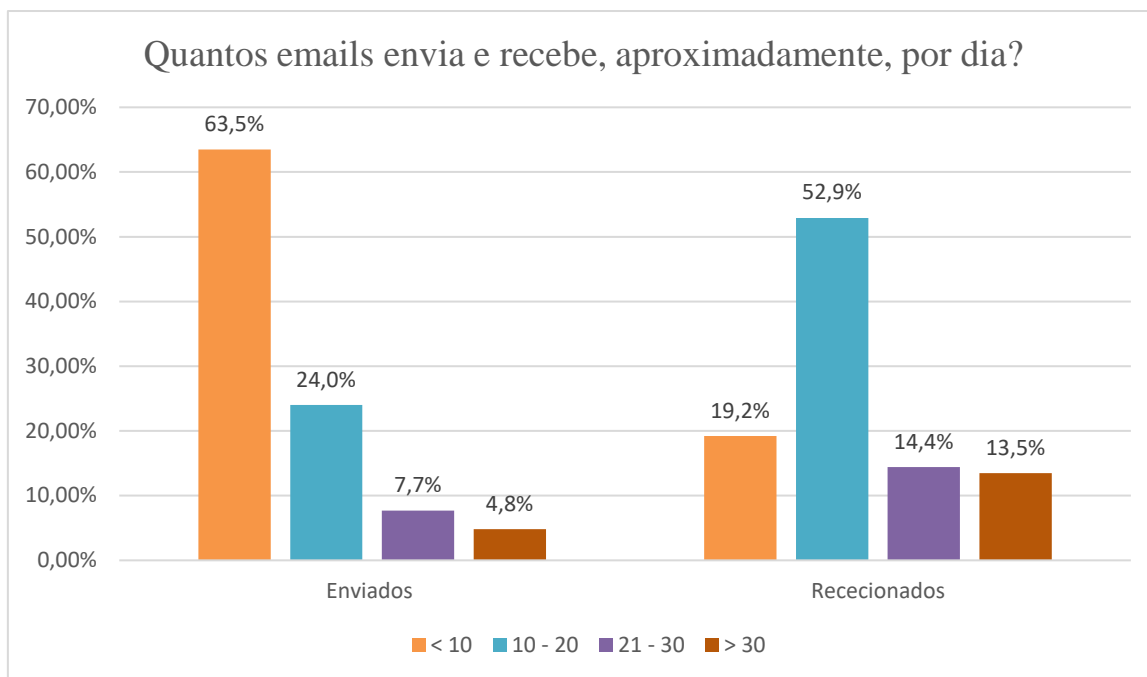
Gráfico 10 - Uso do email em função do trabalho (Q6)

Fonte: autoria própria

Na questão seguinte, procurava-se identificar a quantidade aproximada de emails enviados e recebidos, por dia.

Verifica-se, então, que 63,5% dos inquiridos enviam menos de 10 emails por dia, 24% enviam entre 10 e 20 emails diários, 7,7% enviam entre 21 e 30 emails diariamente e, por fim, apenas 4,8% dos inquiridos enviam mais de 30 emails por dia.

Já em relação aos emails recebidos, a quantidade de emails difere bastante dos emails enviados. Então, apenas 19,2% pessoas recebem menos de 10 emails por dia, 52,9% recebem entre 10 e 20 emails diários, 14,4% recebem entre 21 e 30 emails e 13,5% recebem mais de 30 emails diários (gráfico 11).



*Gráfico 11 - Média de nº de emails enviados e rececionados (por dia) (Q7)*

*Fonte: autoria própria*

Na elaboração do questionário, considerou-se pertinente distinguir-se os emails enviados e rececionados, eram internos ou externos ao i3S.

Verificamos que, em relação aos emails enviados, a quantidade enviada para fora da instituição apresenta uma mera percentagem de 8% e o envio de emails internos também tem uma percentagem mínima de 11%. Já em relação aos emails recebidos, verifica-se que os externos ao i3S apresentam uma percentagem de 20% e os rececionados internamente contam com uma percentagem de 61%. Isto mostra que a comunicação interna predomina a origem e o destino dos emails no i3S (ver gráfico 12).

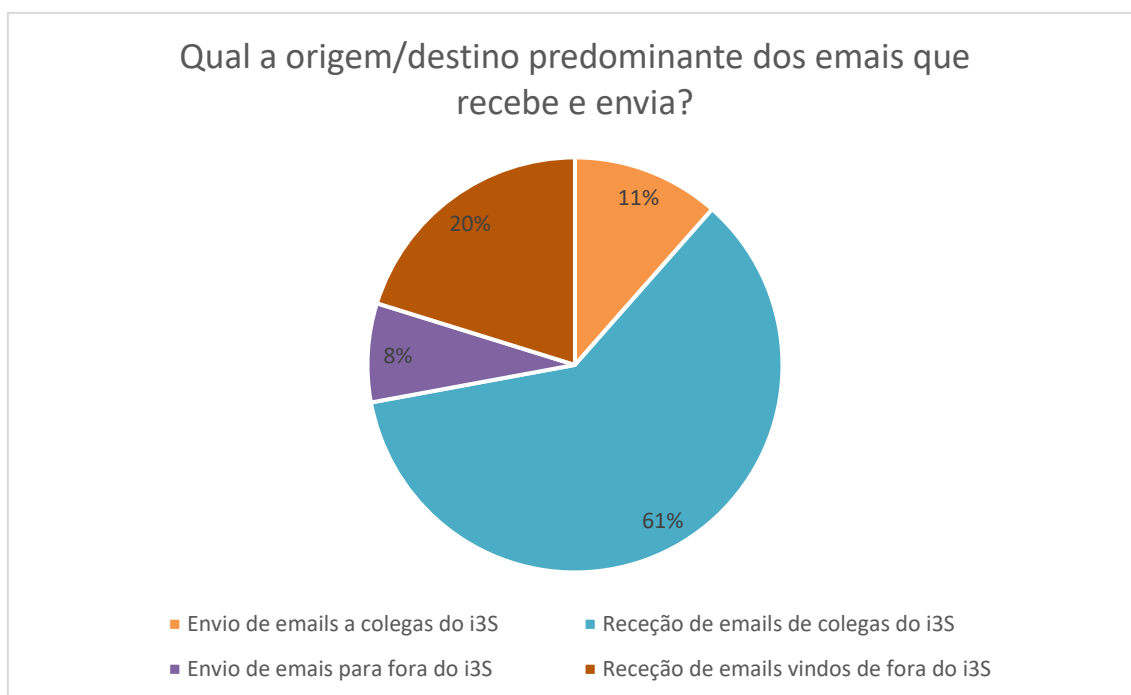


Gráfico 12 - Origem e destino dos emails rececionados e enviados (Q8)

Fonte: autoria própria

Com o objetivo de perceber como eram armazenados os emails de cada pessoa, foi pedido aos inquiridos que escolhessem uma das opções disponibilizadas:

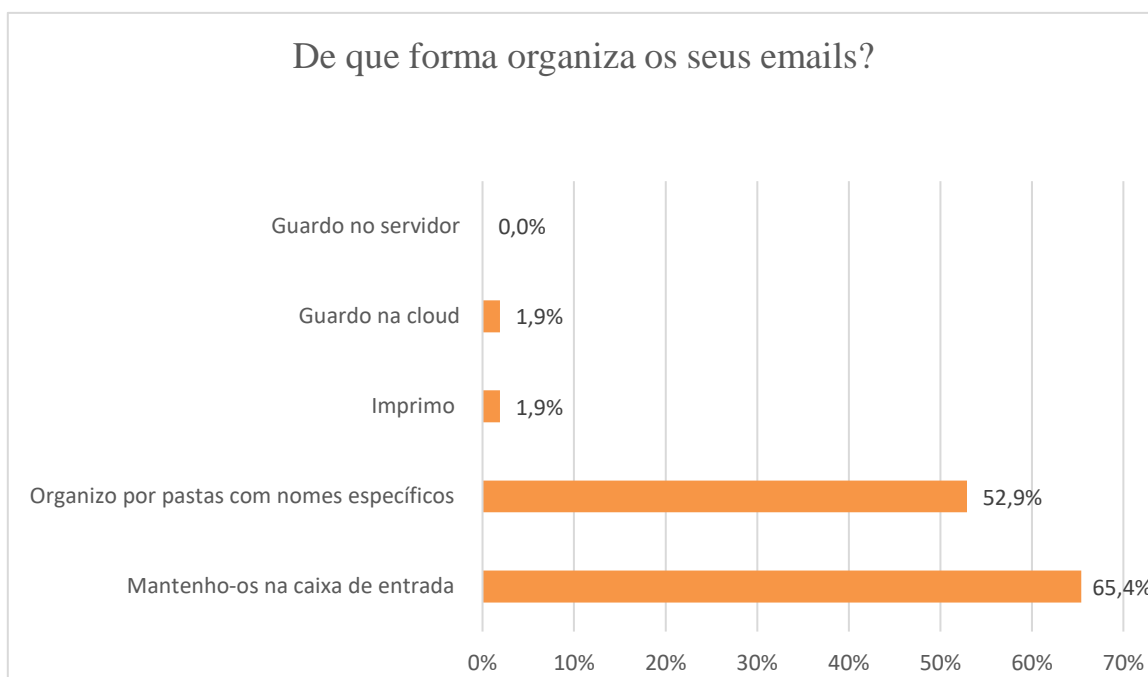
- Guardo no servidor
- Guardo na *cloud*
- Imprimo
- Organizo por pastas com nomes específicos
- Mantenho-os na caixa de entrada

Relativamente às opções disponibilizadas, de referir que nenhum dos inquiridos respondeu à hipótese “Guardo no servidor” e, apenas 1,9% respondeu que guarda na *cloud*.

Assim sendo, as opções com maior número de escolhas foram “Mantenho-os na caixa de entrada” com 65,4% de respostas e, “Organizo por pastas com nomes específicos” com 52,9% de respostas (gráfico 13).

Apenas duas pessoas responderam que imprimem os emails, pelo que esta não parece ser uma política do i3S.

Para além das respostas disponibilizadas, era possível também criarem uma nova opção, mas nenhum dos inquiridos optou por responder com palavras próprias.

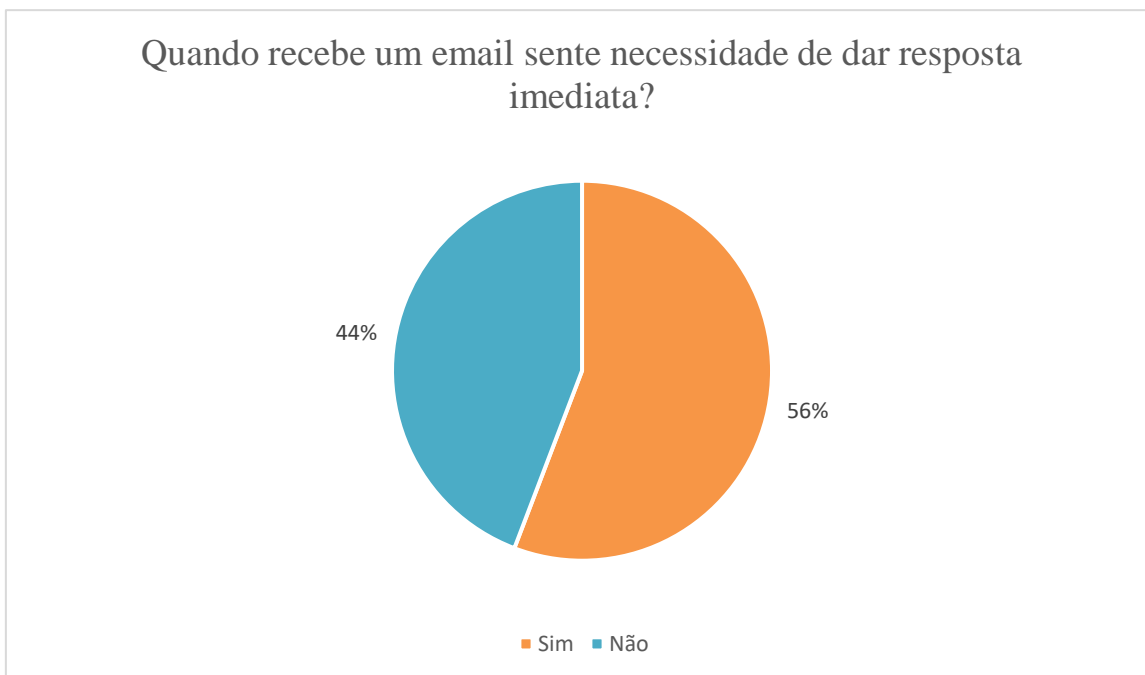


*Gráfico 13 - Organização dos emails (Q9)*

*Fonte: autoria própria*

Foi pedido aos inquiridos que dessem a sua opinião relativamente à necessidade de responder a um email que é recebido.

As respostas dadas foram bastante interessantes, já que as percentagens diferiram apenas em 12%. A maior parte dos inquiridos, 56%, considera que sente necessidade de dar uma resposta imediata assim que recebe um email na sua caixa de entrada, pelo que, os restantes 44% consideram que não sentem necessidade de dar resposta imediata aos emails (Ver gráfico 14).



*Gráfico 14 - Necessidade de resposta imediata (Q10)*

*Fonte: autoria própria*

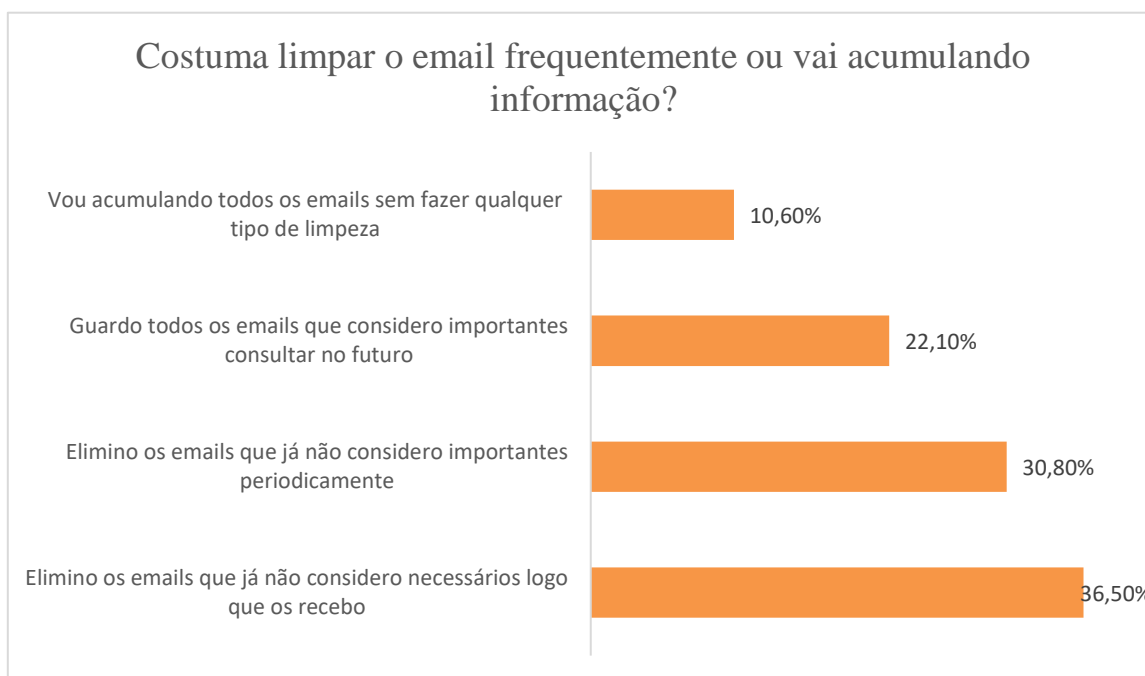
Como verificámos ao longo do desenvolvimento deste trabalho, é necessário que a informação esteja organizada da melhor forma, para que, no futuro, possa ser consultada rápida e eficazmente, sem qualquer problema. Ou seja, a informação que temos no nosso email, deve estar organizada de forma a que possamos encontrar a informação, o mais rapidamente possível.

Assim sendo, achou-se importante perceber se os trabalhadores do i3S tinham alguma política de limpeza do email ou se, pelo contrário, acumulavam os emails sem os apagar.

A maior parte dos inquiridos, 36,5%, referiu que elimina os emails que não considera necessários assim que os recebe. Podemos pensar que muitos destes emails possam ser Spam, visto que apagam estes emails assim que os recebem, pelo que, se fossem realmente importantes, guardariam. Cerca de 31% elimina os emails que já não considera importantes, mas neste caso, eliminam periodicamente, ou seja, não eliminam assim que os recebem como referido anteriormente.

Quando se formulou esta questão, como já foi dito, pensou-se no facto de que a informação tem que estar organizada para consultar sempre que for necessária, portanto, uma das opções de escolha nesta questão era precisamente “Guardo todos os emails que considero importantes para consultar no futuro”, que foi escolhida por 22% dos

inquiridos. Já a opção indicando a acumulação de emails sem fazer qualquer tipo de limpeza apresentou uma taxa de 10,6% do total de inquiridos, sendo esta, uma percentagem mínima (ver gráfico 15).



*Gráfico 15 - Limpeza dos emails recebidos (Q11)*

*Fonte: autoria própria*

Ao longo do questionário, tentou-se compreender de que forma os utilizadores do email desta instituição organizavam os seus emails para, caso fosse necessário, encontrarem a informação da forma mais rápida possível.

Desta forma, pediu-se aos inquiridos se, de acordo com a forma como organizam os emails que recebem, quando procuram uma informação a encontram rapidamente. Note-se que nenhum dos inquiridos respondeu que nunca encontra ou que raramente encontra, descartando, assim, duas opções.

Relativamente às restantes opções de escolha, apenas 8,7% das pessoas dizem que encontram sempre a informação que pretendem quando a procuram no seu email.

Esta questão está relacionada com uma anteriormente referida que se prendia com o facto de a maior parte dos inquiridos (Gráfico 16) manter os seus emails na caixa de entrada. O que é facto é que a maior parte (69,2%) respondeu que encontra a informação pretendida de forma rápida “quase sempre” e 22,1% diz que encontra a informação rapidamente no seu email “algumas vezes”, o que pode estar precisamente ligado à

situação de acumulação de emails na caixa de entrada, indo um pouco ao encontro da sobrecarga informacional, visto que, a sobrecarga de informação na caixa de entrada é tanta, que a procura por qualquer tipo de informação requer uma palavra-chave específica que nem sempre surge.

Assim sendo, para melhorar a pesquisa da informação pretendida, a organização por pastas com nomes específicos seria um método eficaz.

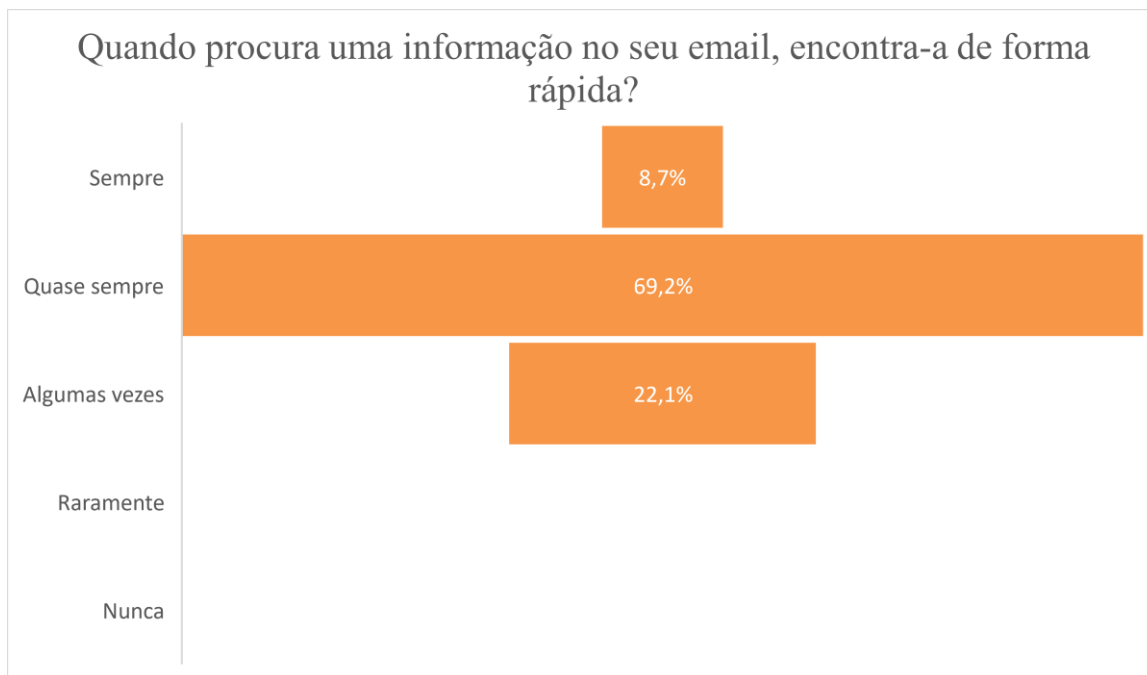


Gráfico 16 - Procura de informação no email (Q12)

Fonte: autoria própria

Foi solicitado aos participantes neste inquérito, que indicassem, comparando com outros meios de comunicação, se concordavam ou não, que o email seria a ferramenta de comunicação mais adequada em determinadas atividades.

Como se poderá verificar através do gráfico 17, relativamente à “Marcação de reuniões/formações”, apenas 7,6% discordaram e todas as restantes concordaram, ou seja, 92,4% dos inquiridos consideram que o email é uma ferramenta adequada para a marcação de reuniões e formações.

No que diz respeito à comunicação externa ao i3S, tal como na opção anterior, a maior parte dos inquiridos (88,6%) respondeu que concorda e, apenas 11,4% discordam que o email seja a melhor ferramenta para comunicar com pessoas de fora da instituição.

No que se refere à comunicação entre colegas do i3S, apenas 9,4% discordaram e 90,6% concordaram.

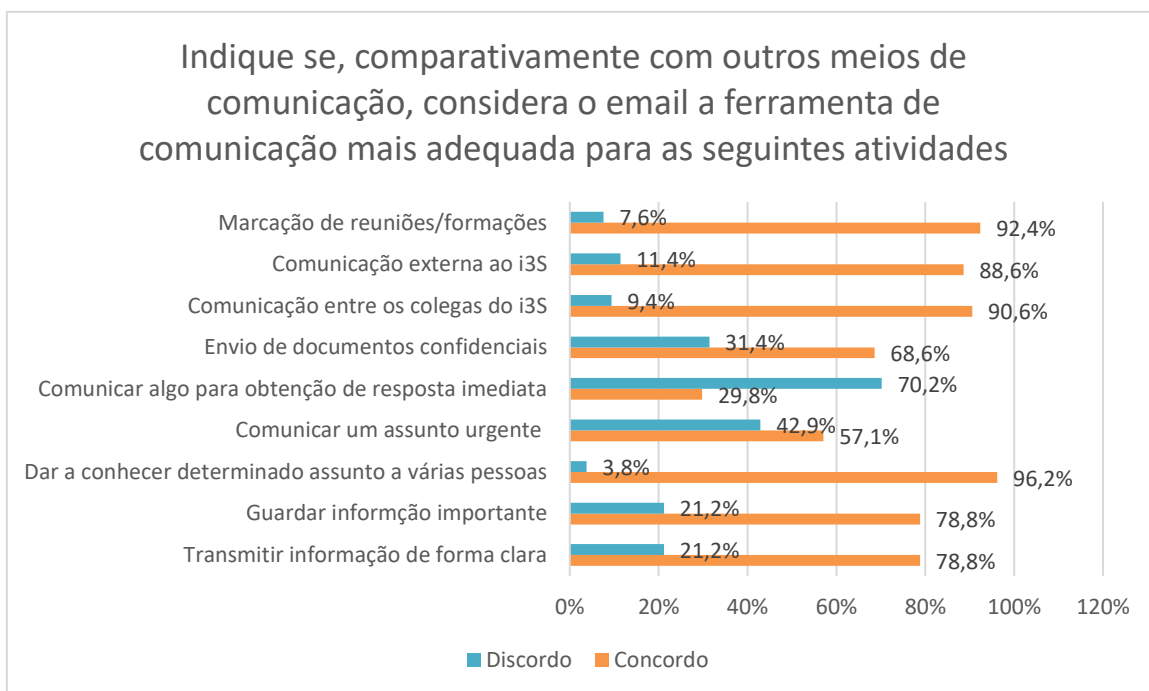
Quanto ao envio de documentos confidenciais, são apresentadas mais discordâncias do que nas opções anteriores, sendo que 31,4% dos participantes consideram que o email não é a ferramenta mais adequada para o envio destes documentos e 68,6% concorda que é a ferramenta mais adequada para o envio destes documentos.

No que toca à opção da comunicação de algo para obter uma resposta imediata, contrariamente às opções anteriormente referidas, esta opção obteve mais discordância do que concordância, 70,2% e 29,8%, respetivamente. Isto poderá dever-se ao facto de que uma conversa telefónica ou uma conversa presencial tornará a resposta imediata, enquanto um email poderá levar mais algum tempo.

Quanto à comunicação de um assunto urgente, o número de pessoas que concorda e discorda tem apenas uma diferença de 14,2 pontos percentuais, sendo que 57,1% concorda e 42,9% discorda.

Relativamente à opção de dar a conhecer um determinado assunto a várias pessoas, apenas 3,8% dos inquiridos discorda e todos os outros concordam (96,2%), o que quer dizer que no geral, o email será a ferramenta de comunicação mais adequada para esta opção.

No que toca às restantes duas opções que estavam disponíveis, o número de votos a favor e contra, foram exatamente iguais. Desta forma, 78,8% dos colaboradores do i3S inquiridos, consideram que o email é a ferramenta mais adequada tanto para guardar informação importante, como para transmitir informação de forma clara. Assim sendo, apenas 21,2% pessoas discordaram do acima referido, o que quer dizer que existirão outros meios de comunicação que darão melhor resposta ao armazenamento da informação importante, bem como a transmissão de informação de forma clara.



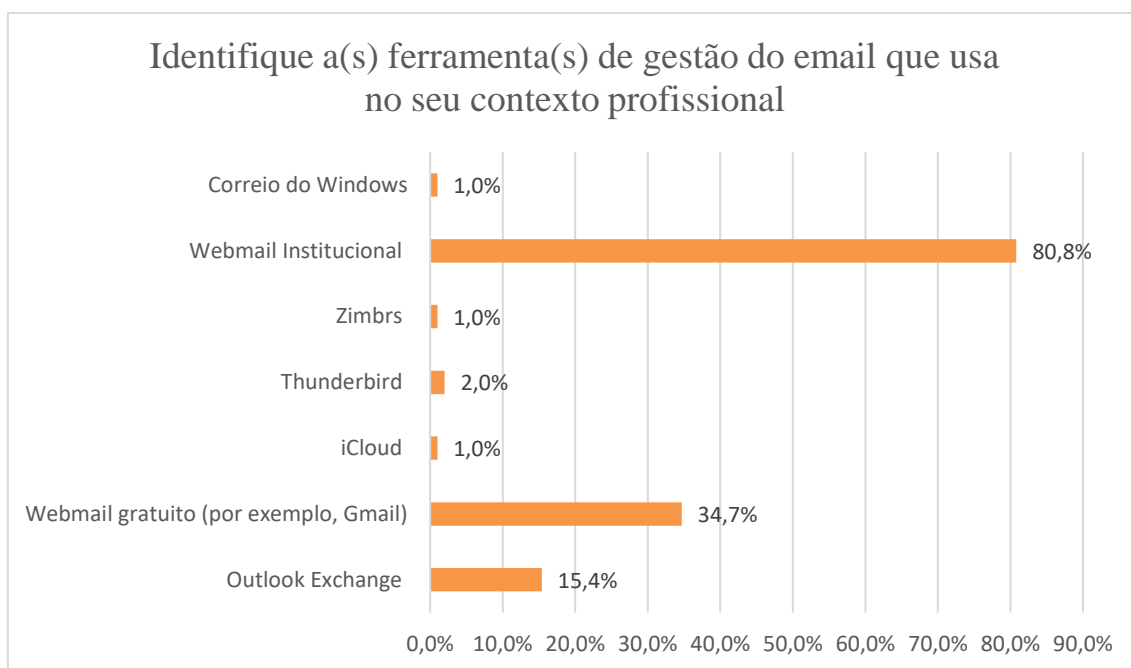
*Gráfico 17 - O Email como ferramenta de comunicação mais adequada (Q13)*

*Fonte: autoria própria*

Os colaboradores desta instituição foram questionados sobre quais as ferramentas de gestão do email usadas no contexto da sua atividade profissional. Conforme se pode verificar no Gráfico 18, 80,8% dos inquiridos revela utilizar um webmail institucional.

O *Webmail Gratuito*, como o *Gmail* e o *Outlook Exchange* são duas das ferramentas mais utilizadas no contexto profissional dos colaboradores inquiridos, sendo que o *Webmail* gratuito teve 34,7% de respostas e o *Outlook Exchange* teve 15,4% respostas.

Relativamente ao *Thunderbird*, apenas 2% dos inquiridos refere que utiliza esta ferramenta. Já no que respeita às restantes opções, *Zimbrs*, *Correio de Windows* e *iCloud*, cada uma apresenta uma percentagem de 1%.



*Gráfico 18 - Ferramentas de gestão do email (Q14)*

*Fonte: autoria própria*

No desenvolvimento da revisão da literatura deste trabalho, foi possível perceber que o email foi criado como uma ferramenta de comunicação. Na realidade, esta ferramenta não é usada apenas para esta finalidade, mas, também como uma ferramenta de armazenamento de informação, sendo que a maior parte dos inquiridos utiliza esta ferramenta para ambas as funções.

Na questão 12, é possível constatar que a maior parte dos colaboradores encontra a informação que pretende “quase sempre”. Isto acaba por ir de encontro ao que irá ser referido a seguir.

Foram bastante interessantes as respostas à forma como organizam os emails, isto porque, uma das formas mais eficazes para encontrar a informação de forma rápida, referidas na revisão da literatura, era precisamente o armazenamento em pastas com nomes específicos. Contudo, nas respostas ao questionário, a grande parte dos colaboradores respondeu que mantém os emails na caixa de entrada sem qualquer tipo de organização.

Assim, conforme referido anteriormente, nem sempre estes inquiridos encontram a informação de forma rápida, por isso, seria bastante interessante que os colaboradores desta instituição fizessem uma organização dos seus emails em pastas com nomes específicos, o que facilitava bastante a procura de qualquer informação.

Foi também possível verificar, ao longo do questionário, que o email apresenta grandes vantagens, por ter sido considerada a ferramenta mais adequada para diversas atividades, como ilustra a questão 13. De notar que nesta mesma questão, uma das respostas destacou-se bastante, por ser aquela que os inquiridos discordaram mais e concordam menos. Trata-se da comunicação de algo para resposta imediata. De facto, o email não é a opção mais adequada quando se quer obter a informação prontamente.

Em suma, de acordo com os dados obtidos nos questionários, é de notar que atualmente o email é realmente uma ferramenta imprescindível no dia a dia de uma organização, sendo que, muitos dos contactos quer internos, quer externos, são efetuados através desta ferramenta (questão 6).



É cada vez mais importante conhecer a sociedade do mundo atual, uma vez que este se encontra em constante mudança, e que são necessárias, a toda a hora, ideias, métodos, atitudes e ações.

A escolha do tema do trabalho deveu-se o facto de ser um tema muito atual e relevante na vida das pessoas que, por um lado, pode ser muito desafiante e positivo, e por outro, se o uso da informação não for adequado pode trazer problemas graves.

Neste sentido, a introdução das novas tecnologias influencia a sociedade tanto direta como indiretamente obrigando-nos, inevitavelmente, a adaptarmo-nos consoante o seu desenvolvimento.

Além de forçarem a adaptação do ser humano, as novas tecnologias têm também uma grande influência em termos organizacionais nomeadamente na medida da redução dos custos e incremento da rapidez de processos e de comunicação.

O email tornou-se um grande exemplo do referido anteriormente, já que se trata de uma ferramenta quase que indispensável no dia a dia de uma organização. Se repararmos, grande parte das comunicações internas e externas de uma organização são feitas através de email.

Portanto, o grande objetivo desta dissertação foi precisamente compreender de que forma é que as organizações utilizam o email no seu dia a dia de trabalho. Fez-se uma análise numa organização de I&D, através de um questionário distribuído pelos seus colaboradores.

Relativamente ao desenvolvimento da revisão da literatura, é de salientar que a maior dificuldade encontrada foi o facto de não haver muita informação disponível sobre o aparecimento do email em artigos científicos.

Para a distribuição do questionário, devido ao momento que o mundo atravessa, não foi possível o contacto presencial com a organização, sendo que todo o contacto foi feito por email, precisamente o objeto de estudo deste trabalho.

É importante salientar a disponibilidade, simpatia e colaboração prestada pelo i3S na realização deste estudo, mostrando-se completamente recetivos às questões que lhes foram apresentadas. Após a conclusão das respostas aos questionários por parte dos colaboradores do i3S, procedeu-se então à análise dos resultados, utilizando, assim, gráficos.

Um das dificuldades encontradas, apesar de toda a disponibilidade, foi o facto de ser uma instituição com cerca de 1000 pessoas, em que se obteve uma taxa de resposta baixa, cerca de 10% (104 respostas).

A fase que o país atravessa neste momento, vem comprovar isso mesmo, que o contacto online é cada vez mais valorizado entre organizações e, assim, se conseguem fazer negócios e dar a conhecer novos projetos.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

---

Angelo, E. (2016). Redes sociais virtuais na sociedade da informação e do conhecimento: economia, poder e competência informacional. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, 21(46), 71-80.

Cohen, M. F. (2002). Alguns aspectos do uso da informação na economia da informação. *Ciência da Informação*, 31(3), 26-36.

Cunha, M. P. E., Rego, A., Cunha, R. C., & Cardoso, C. C. (2007). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. Lisboa: Editora RH.

Dabbish, L. A., & Kraut, R. E. (2006, November). Email overload at work: an analysis of factors associated with email strain. In *Proceedings of the 2006 20th anniversary conference on Computer supported cooperative work* (pp. 431-440).

Dennis, A., Wixom, B. H. & Roth, R. M. (2012). *Systems Analysis and Design* (5th ed). New Jersey: Wiley.

Duterte, C. (2002). *A comunicação interna na empresa: a abordagem de Palo Alto e a análise das organizações*. Lisboa: Instituto Piaget.

Eppler, M. J. & Mengis, J. (2004). The concept of information overload: A review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines. *The information society*, 20(5), 325-344.

i3S. (sem data). Instituto de Investigação em Saúde. Obtido 2 de dezembro de 2019, de <https://www.i3s.up.pt/>

Galbraith, J. R. (1974). Organization design: An information processing view. *Interfaces*, 4(3), 28-36.

Ghiglione R. & Matalon, B. (1992). *O Inquérito – Teoria e Prática*. Oeiras: Celta Editora.

Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.

Günther, H. (2006). Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? *Psicologia: teoria e pesquisa*, 22(2), 201-209.

McMurtry, K. (2014). Managing email overload in the workplace. *Performance Improvement*, 53(7), 31-37.

Melo, V P. C. de. (2006). Comunicação interna e sua importância nas organizações. *Tecitura*, 1(1), 1-12.

- Morgan, G., Bergamini, C. W., & Coda, R. (1996). *Imagens da organização*. São Paulo: Atlas.
- Pandey, P., & Pandey, M. M. (2015). *Research methodology: Tools and techniques*. Romania: Bridge Center.
- Partridge, C. (2008). The technical development of internet email. *IEEE Annals of the History of Computing*, 30(2), 3-29.
- Quivy, R., & Van Campenhoudt, L. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Radicati Group. (2016). *Email market 2016-2020*. Retrieved from [http://www.radicati.com/wp/wp-content/uploads/2016/01/Email\\_Market\\_2016-2020\\_Executive\\_Summary.pdf](http://www.radicati.com/wp/wp-content/uploads/2016/01/Email_Market_2016-2020_Executive_Summary.pdf)
- Shapiro, C., Varian, H. R. (1999). *A economia da informação: como os princípios econômicos se aplicam a era da Internet*. Rio de Janeiro: Campus
- Singh, Y.K. (2006). *Fundamental of Research Methodology and Statistics*. New Delhi: New international (P) Limited, Publishers.
- Stake, R. E. (1999). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Ediciones Morata.
- Terra, A. L. (2014). O e-mail: aspetos da gestão da correspondência organizacional digital. *El contenido y el soporte en los documentos en el ambiente digital*, 141-164.
- Terra, A. L. (2018). A gestão do email organizacional: propostas para a definição de diretrizes. In *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas* (No. 13).
- Tushman, M. L., & Nadler, D. A. (1978). Information processing as an integrating concept in organizational design. *Academy of management review*, 3(3), 613-624.
- Vleck, T. V. (2001). The history of electronic mail. Retrieved from <http://www.multicians.org/thvv/mail-history.html>.
- Von Krogh, G., Ichijo, K., & Nonaka, I. (2001). *Facilitando a Criação de Conhecimento: reiventando a empresa com o poder da inovação contínua*. Rio de Janeiro: Campus.

Walliman, N.S.R. (2011) *Research methods: the basics*. Abingdon: Routledge.

Whittaker, S., & Sidner, C. (1996). Email overload: exploring personal information management of email. *In Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems* (pp. 276-283).

Wilson, E. V., Hall-Phillips, A., & Djamasi, S. (2015). Cognitive predictors of consumers' intention to comply with social marketing email appeals. *Computers in Human Behavior*, 52, 307-314.

Zhang, J. (2015). Correspondence as a documentary form, its persistent representation, and email management, preservation, and access. *Records Management Journal*. 25, 1, 78-95.



## Apêndice I – Questionário

### O Uso do Email nas Organizações

Exmo./a Sr./a, este estudo visa recolher dados para uma dissertação que está a ser preparada no âmbito do Mestrado em Informação Empresarial, do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (ISCAP), tendo como objetivo conhecer as práticas de uso do email nas organizações.

Agradecemos desde já a sua colaboração no preenchimento deste inquérito que não durará mais de 10 minutos.

Os dados aqui tratados são de absoluta confidencialidade, sendo apenas tratados estatisticamente.

18 Perguntas

**\*Obrigatório**

#### Usos do email

Esta parte do questionário tem como objetivo conhecer os usos que dá ao email em contexto profissional na sua organização

1. Que uso(s) dá ao Email? \*

- Ferramenta de Comunicação
- Ferramenta de Armazenamento
- Ambas
- Outro: \_\_\_\_\_

2. Identifique as duas funções que considera mais importantes no uso do email. \*

- Possibilidade de enviar mensagens para vários destinatários em simultâneo
- Possibilidade de enviar anexos
- Possibilidade de saber que a mensagem foi entregue
- Possibilidade de receber uma resposta imediata
- Ter um registo escrito da comunicação com outra pessoa
- Outro: \_\_\_\_\_

3. Considera que o uso do email facilita o desempenho das suas funções? \*

- Concordo Totalmente
- Concordo
- Não Concordo Nem Discordo
- Discordo
- Discordo Totalmente

4. Quanto tempo de trabalho dedica ao email (ler e escrever mensagens, organizar a caixa de entrada), por dia? \*

- < 1 hora
- 1 - 2 horas
- 2 - 3 horas
- > 3 horas

5. Interrompe as suas tarefas para ler os emails à medida que os recebe? \*

- Sim
- Não

6. Considera o uso do email imprescindível para o exercício das suas funções? \*

- Sim
- Não

7. Quantos emails envia e recebe, aproximadamente, por dia? \*

	< 10	10 - 20	21 - 30	> 30
Enviados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rececionados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Qual a origem/destino predominante do emails que recebe e envia? \*

- Envio de emails a colegas do i3S
- Receção de emails de colegas do i3S
- Envio de emails para fora do i3S
- Receção de emails vindos de fora do i3S

9. De que forma organiza os seus emails? (Pode optar por mais do que uma resposta) \*

- Mantenho-os na Caixa de Entrada
- Organizo por pastas com nomes específicos
- Imprimo
- Guardo na Cloud
- Guardo no Servidor
- Outro: \_\_\_\_\_

10. Quando recebe um email, sente necessidade de dar resposta imediata? \*

- Sim
- Não

11. Costuma limpar o email frequentemente ou vai acumulando informação? \*

- Elimino os emails que já não considero necessários logo que os recebo
- Elimino os emails que já não considero importantes periodicamente
- Guardo todos os emails que considero importantes consultar no futuro
- Vou acumulando todos os emails sem fazer qualquer tipo de limpeza
- Outro: \_\_\_\_\_

12. Quando procura uma informação no seu email, encontra-a de forma rápida? \*

- Sempre
- Quase Sempre
- Algumas vezes
- Raramente
- Nunca

13. Indique se, comparativamente com outros meios de comunicação, considera o email a ferramenta de comunicação mais adequada para as seguintes atividades: \*

	Concordo	Discordo
Transmitir informação de forma clara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Guardar informação importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dar a conhecer um determinado assunto a várias pessoas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicar um assunto urgente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicar algo para obtenção de resposta imediata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envio de documentos confidenciais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicação entre os colegas do i3S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicação externa ao i3S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marcação de reuniões/formações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Identifique a(s) ferramenta(s) de gestão do email que usa no seu contexto profissional \*

- Outlook Exchange
- Webmail gratuito (por exemplo, Gmail)
- Webmail institucional
- iCloud
- Outro: \_\_\_\_\_

### Informações Pessoais

15. Qual a sua idade? \*

- 18 - 25 anos
- 26 - 30 anos
- 31 - 40 anos
- 41 - 50 anos
- > 50 anos

16. Sexo \*

- Feminino
- Masculino

17. Habilitações Literárias \*

Licenciatura

Mestrado

Doutoramento

Outro: \_\_\_\_\_

18. Departamento em que se insere: \*

Scientific Platforms

Transversal Units

Post Graduation

Scientific Committee

## **Apêndice II – Email para o i3S**

*“Exma Sra. Paula,*

*O meu nome é Mariana José Freitas Ferreira, tenho 24 anos e encontro-me a concluir o Mestrado em Informação Empresarial, do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (ISCAP).*

*No âmbito da preparação da minha dissertação, estou a desenvolver um estudo sobre o As práticas de uso do email nas organizações. O objectivo deste estudo centra-se no levantamento das práticas individuais de uso do email profissional (finalidades do uso do email, tempos de uso do email, organização das caixas de correio) no sentido de perceber de que forma o email apoia ou dificulta as atividades profissionais.*

*Para a recolha de dados, estou a construir um inquérito que requer um tempo médio de 10 minutos para resposta, estando garantido o anonimato dos colaboradores.*

*Assim, e de acordo com a conversa que tive com o Jorge Ferreira, vosso colaborador no Laboratory Animal Science, venho por este meio solicitar a sua colaboração para a distribuição por email do inquérito junto dos colaboradores do I3S. Caso haja receptividade da V. parte para análise esta possibilidade, envio previamente o questionário para apreciação ([https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfJhJ1\\_TIQ9hot877HiDHmPLWrLzt0minGKAyFK2Q8DCA\\_9Lg/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfJhJ1_TIQ9hot877HiDHmPLWrLzt0minGKAyFK2Q8DCA_9Lg/viewform?usp=sf_link)).*

*Ficar-lhe muito grata se considerassem esta possibilidade.*

*Estou ao dispor para qualquer esclarecimento que entenda necessário.*

*Os melhores cumprimentos,*

*Mariana Ferreira”*