



Departamento de Gestão

Mestrado em Gestão

Área de Especialização – Organização e Sistemas de Informação

**O correio electrónico como ferramenta de comunicação
e o seu impacto no desempenho global das organizações**

Dissertação apresentada como requisito para
a obtenção do grau de Mestre em Gestão

Por:

Sílvia Paula Rosa da Silva

Orientação:

Prof. Doutor Rui Filipe Cerqueira Quaresma



186610

Évora
Dezembro de 2010

Ao meu Carlos (in memoriam),

Cujo espírito me guia e me mantém viva e fiel
à vida honesta de trabalho e estudo.

Aos meus filhos Rodrigo e Tiago,

Os seus sorrisos enchem o meu coração de alegria,
motivo de entusiasmo e paixão pela vida.

*“A vida, na sua magnífica diversidade,
vai-nos oferecendo constantemente novas situações,
para as quais nunca estamos verdadeiramente preparados.*

*Algumas são duras: um fracasso grande,
uma doença que veio para ficar, a morte de alguém que nos faz falta...*

*Estas limitações (...) forçam-nos a crescer continuamente;
mantêm-nos tensos, esforçados.*

Permitem-nos ter constantemente objectivos diferentes.

Dão colorido à nossa vida.

...Subimos de nível, (...) varia o grau de dificuldade,

Mudam os adversários e o ambiente...

...é-nos dada a possibilidade de reagir e continuar a avançar.

... é permitido sonhar com o que está adiante.

... planeamos a vitória que se segue.”

Paulo Geraldo in “Divirtam-se”

Agradecimentos

O desenvolvimento de um trabalho desta natureza revela-se uma aventura sinuosa, inexorável e muito solitária, mas nunca é um trabalho individual e ao longo do seu desenvolvimento foram muitas as pessoas que, comigo se cruzaram e, de uma forma ou de outra, contribuíram para a concretização deste trabalho.

É com enorme gratidão e estima que expresso aqui o meu apreço por todos os que de alguma forma cruzaram o meu caminho e me ajudaram a transpor algumas barreiras e a quebrar pontes com o passado, sob risco de, ainda assim, não resistir à tentação de regressar pelo mesmo caminho:

Em primeiro lugar, ao meu orientador, Prof. Doutor Rui Quaresma, agradeço o apoio, a partilha do saber e as valiosas contribuições para tornar exequível a realização deste trabalho. Estou grata, não só pela notável orientação científica e pelos seus ensinamentos, mas, particularmente, pela confiança e incentivo constantes e por toda a disponibilidade e amabilidade com que sempre me acolheu. Agradeço também a liberdade de acção que me permitiu e que foi decisiva para que este trabalho contribuísse para o meu desenvolvimento pessoal.

Aos meus amigos e companheiros de jornada nesta aventura, Elisabete Ferreira e Joaquim Pombo, com os quais tive a oportunidade de ter discussões vivas e incessantes e a possibilidade de pedir emprestado conhecimento e saber. A eles, o meu agradecimento, pelo apoio e amizade sempre presentes.

Aos meus colegas de trabalho, um abraço pelo encorajamento nos momentos mais difíceis, muito em especial para o Jorge Fernandes, pela sua amizade, apoio e permanente incentivo em seguir em frente.

De um modo muito especial ao Engenheiro Juvenal Paulino e ao Doutor Paulo Pereira pelo envolvimento e ajuda incomensurável que não poderei esquecer.

O meu agradecimento a todos os respondentes do inquérito que, ao acederem ao pedido para participarem nesta investigação, a tornaram possível.

Agradeço ainda a um conjunto de pessoas que não só durante a realização deste trabalho mas durante muitos anos me têm ajudado e incentivado. Na impossibilidade de todos lembrar individualmente envolvo-os num sentido abraço de gratidão.

Muitas vezes um simples gesto ou uma simples palavra pode mudar a nossa vida e contribuir para o nosso sucesso, foi o que aconteceu quando conheci João Ramos. Mostrou-me que tenho opções, que posso ser quem eu quiser, que posso ter sucesso, que não preciso de ter medo e que posso lidar com as tristezas e ser feliz. A ele, o meu agradecimento, sincero e sentido, pela forma carinhosa e respeitosa com que me acolheu na sua vida.

A todos os meus familiares, em que cada um, à sua maneira, contribuíram para que este projecto pessoal fosse uma realidade. Sem querer esquecer alguém, permitam-me a fraqueza humana de deixar aqui uma palavra especial aos meus pais, à *Tucha* e ao *Zé-Manel*, porque é a eles que devo tudo e porque estiveram sempre presentes quando precisei deles. Pelos valores que me transmitiram ao longo da vida e que foram fundamentais para ultrapassar os obstáculos que surgiram ao longo da minha vida. Pela oportunidade que me deram de me tornar numa amante do conhecimento!

Para dar sentido à expressão popular “*os últimos são sempre os primeiros*” as minhas últimas palavras são dirigidas àqueles que comigo privam todos os dias e me acalentam e engrandecem a alma: aos meus filhos gémeos, Rodrigo e Tiago, por fazerem parte da minha vida, pelo amor incondicional e pela tranquilidade que me souberam transmitir. Apesar da sua tenra idade, espero que o entusiasmo, a seriedade e o empenho que dedico ao estudo e ao trabalho lhes possa servir de estímulo para fazer sempre “mais e melhor”.

Ciente que as palavras se tornam insuficientes para dizer com elas o que sentimos, a todos, um profundo agradecimento, não sei se da forma mais adequada, mas pelo menos da forma mais sincera.

Bem hajam!

Resumo

O correio electrónico é uma das mais importantes aplicações utilizadas na dinâmica das organizações, pois tem um potencial elevado de transformar a forma como as mesmas e os seus processos de negociação funcionam, podendo agilizar processos e transacções, facilitar a troca de informação, bem como aumentar a qualidade, a rapidez e a produtividade dos seus colaboradores e estreitar as relações com clientes, fornecedores, colaboradores e parceiros. Este trabalho apresenta uma análise crítica à forma como o correio electrónico é utilizado nas organizações e expressa as opiniões dos seus utilizadores.

A componente da fundamentação teórica começa por abordar as tecnologias de trabalho corporativo e a sua evolução, dando ênfase ao ser humano como principal elemento da cadeia produtiva. Retrata a forma como a evolução tecnológica propiciou a difusão da comunicação à distância e a importância da comunicação organizacional através de meios electrónicos; descreve a origem, natureza e funcionamento do correio electrónico e aborda os aspectos relacionados com a sua utilização e gestão: comportamentos problemáticos e uso indevido; regras de boa conduta e moral; políticas ou normas de utilização do correio electrónico e aspectos éticos e legais que tangenciam o tema abordado. Na componente de investigação empírica, foi construído um questionário *online* direccionado à população activa que utiliza, no desempenho das suas funções profissionais, o correio electrónico, fornecido pela entidade empregadora.

As principais conclusões da dissertação revelam que o correio electrónico contribui para o aumento da produtividade pessoal e para a qualidade de trabalho prestado por cada colaborador. O facto do correio electrónico permitir contactar com um maior número de pessoas é apontado como sendo uma oportunidade e como principal ameaça o facto de ser um meio de propagação de vírus informáticos. Não foram detectadas ilegalidades, no uso desta ferramenta corporativa, para a quase totalidade da amostra, e os resultados evidenciam que as organizações definem normas de utilização para o correio electrónico.

PALAVRAS-CHAVE: Correio electrónico; comunicação; desempenho; qualidade; privacidade e produtividade.

Abstract

Electronic mail is one of the major applications used within the organisational environment because of its high potential to change the whole operational structure of an organisation. Above all, it allows the speeding up of negotiation processes and other transactions, easier information exchange, improved efficiency of collaborators and closer relationships with customers, suppliers, stakeholders and partners. This study consists of a critical analysis on the way electronic mail is used in organisations based on the opinions of several users.

Theoretical reasoning starts by focusing on corporate work technologies and its evolution placing the emphasis on the human being as the key element of productive chain. It focuses on how technological evolution facilitated the dissemination of distance communication, the significance of using electronic media for organisational communication purposes and the origin, nature and operation of electronic mail as well as aspects related with its use and management such as: incorrect behaviours and undue use; code of conduct and good practice; policies and regulations associated with the use of electronic mail and related ethical and legal issues. As for the empirical research component, an online questionnaire has been created to collect the opinion of active population using, in the exercise of their professional duties, an electronic mail provided by the employing organisation.

The research conclusions reveal that electronic mail contributes to increase personal productivity and the quality of the work provided by each collaborator. Whereas the possibility of being able to contact more people is viewed as an advantage and the propagation of viruses is considered its main threat. No illegalities have been detected in the use of this corporate tool, for almost all the sample, and the results show that organisations define regulations for the use of electronic mail.

KEY-WORDS: *Electronic mail; communication; performance; quality; privacy and productivity.*

Índice

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO.....	1
1.1 Enquadramento Geral.....	1
1.2 Tema e Objectivos de Investigação.....	4
1.3 Enquadramento Metodológico.....	5
1.4 Estrutura e Organização do Trabalho.....	6
CAPÍTULO II – A COMUNICAÇÃO ELECTRÓNICA.....	9
2.1 As Tecnologias de Informação e Comunicação.....	9
2.2 A Comunicação Electrónica Corporativa.....	15
2.3 O Correio Electrónico como Ferramenta Estratégica.....	16
CAPÍTULO III – O CORREIO ELECTRÓNICO: ORIGEM, NATUREZA E FUNCIONAMENTO.....	23
3.1 Origem do Correio Electrónico.....	23
3.2 Natureza do Correio Electrónico.....	26
3.2.1 Correio Electrónico Pessoal.....	26
3.2.2 Correio Electrónico Organizacional.....	26
3.2.3 Correio Electrónico Profissional.....	27
3.3 Funcionamento do Correio Electrónico.....	28
CAPÍTULO IV – A UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO.....	31
4.1 Práticas de Utilização do Correio Electrónico.....	31
4.2 Utilização Inadequada do Correio Electrónico.....	40
4.3 Aspectos Éticos e Legais na Utilização do Correio Electrónico.....	49
CAPÍTULO V – METODOLOGIA APLICADA.....	59
5.1 Plano de Trabalho.....	59
5.2 Desenho Metodológico da Investigação.....	60
5.3 A População e a Amostra.....	61
5.4 Método de Recolha de Dados.....	62
5.4.1 Planeamento e Desenho do Inquérito.....	63
5.4.2 Administração do Inquérito.....	69

5.5 Análise dos Dados.....	69
5.5.1 Técnicas de Análise Utilizadas	70
5.5.2 Utilização de Escalas de Medida	72
CAPÍTULO VI – RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	77
6.1 Recolha dos inquéritos	77
6.2. Caracterização da amostra.....	78
6.2.1 Idade e Sexo.....	78
6.2.2 Grau de ensino mais elevado que terminou	80
6.2.3 Grupo profissional.....	81
6.2.4 Situação profissional.....	83
6.2.5 Número de funcionários da organização onde trabalha	84
6.2.6 Distrito do local onde trabalha	85
6.2.7 Actividade económica da organização	87
6.3 Descrição e Interpretação dos Resultados	89
6.3.1 Gestão do correio electrónico.....	90
6.3.2 Utilização do correio electrónico.....	104
6.3.3 Opinião sobre o correio electrónico	112
6.4 Comentários ou Sugestões.....	118
CAPÍTULO VII – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	119
7.1 Conclusões do estudo	119
7.2 Limitações do método.....	132
7.3 Recomendações e perspectivas de desenvolvimento futuro.....	133
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	135
APÊNDICES	141
APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO	143
APÊNDICE B: TEXTO DA MENSAGEM A SOLICITAR A COLABORAÇÃO NO QUESTIONÁRIO.....	153
APÊNDICE C: LIVRO DE CÓDIGO DO QUESTIONÁRIO.....	155
APÊNDICE D: CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	161
APÊNDICE E: DESCRIÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS.....	171

Lista de figuras

FIGURA 6.1 – QUESTÃO III-5: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES VÁLIDOS POR SITUAÇÃO PROFISSIONAL.....	83
FIGURA 6.2 – QUESTÃO III-5: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS POR SITUAÇÃO PROFISSIONAL	83
FIGURA 6.3 – QUESTÃO III-6: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES VÁLIDOS POR NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS	84
FIGURA 6.4 – QUESTÃO III-6: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS POR NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS	85
FIGURA 6.5 – QUESTÃO I-1: DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS DA ORGANIZAÇÃO PELOS RESPONDENTE	91
FIGURA 6.6 – QUESTÃO I-2: TIPO DE CONTAS DE CORREIO ELECTRÓNICO ATRIBUÍDAS AOS RESPONDENTES	92
FIGURA 6.7 – NÚMERO DE CONTAS DE CORREIO ELECTRÓNICO INDICADAS PELOS RESPONDENTES.....	93
FIGURA 6.8 – QUESTÃO I-3.1: DISTRIBUIÇÃO DO TIPO DE CONTA SOBRE A QUAL PRETENDEM RESPONDER.....	94
FIGURA 6.9 – QUESTÃO I-5, I-6 E I-7: MENSAGENS DE CORREIO ELECTRÓNICO RECEBIDAS, ENVIADAS E LIDAS POR DIA	96
FIGURA 6.10 – QUESTÃO I-8: TEMPO DESPENDIDO, POR DIA, NA UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO.....	97
FIGURA 6.11 – QUESTÃO I-9: NÚMERO DE MENSAGENS EXISTENTES NA PASTA “A RECEBER”	98
FIGURA 6.12 – QUESTÃO I-10: NÚMERO DE PASTAS DEFINIDAS NO CORREIO ELECTRÓNICO.....	99
FIGURA 6.13 – QUESTÃO I-11: ANTIGUIDADE DAS MENSAGENS NA PASTA “A RECEBER”	100
FIGURA 6.14 – QUESTÃO I-12: TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES POR CORREIO ELECTRÓNICO	101
FIGURA 6.15 – QUESTÃO I-13: NÚMERO DE VEZES DE VERIFICAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO, POR DIA.....	102
FIGURA 6.16 – QUESTÃO I-14: MOMENTOS DO DIA DEDICADOS À VERIFICAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO	103
FIGURA 6.17 – QUESTÃO I-15: DISTRIBUIÇÃO DAS RESPOSTAS POR ASPECTOS DE ORGANIZAÇÃO	106
FIGURA 6.18 – QUESTÃO I-15: DISTRIBUIÇÃO DAS RESPOSTAS POR ASPECTOS DE UTILIZAÇÃO PESSOAL.....	107
FIGURA 6.19 – QUESTÃO I-15: DISTRIBUIÇÃO DAS RESPOSTAS POR ASPECTOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE	108
FIGURA 6.20 – QUESTÃO I-15: DISTRIBUIÇÃO DAS RESPOSTAS POR ASPECTOS COMPORTAMENTAIS	110
FIGURA 6.21 – QUESTÃO I-16: ASPECTOS POSITIVOS ATRAVÉS DOS SEUS VALORES MÉDIOS	113
FIGURA 6.22 – QUESTÃO I-16: ASPECTOS NEGATIVOS ATRAVÉS DOS SEUS VALORES MÉDIOS.....	114
FIGURA 6.23 – QUESTÃO I-16: OUTROS ASPECTOS ATRAVÉS DOS SEUS VALORES MÉDIOS	115
FIGURA 6.24 – QUESTÕES I-16.14 E I-16.15: IMPACTO DO CORREIO ELECTRÓNICO NO TRABALHO (INDIVIDUAL E DE GRUPO) .	117
FIGURA 6.25 – QUESTÕES I-16.10 E I-16.17: IMPACTO DO CORREIO ELECTRÓNICO NA PRODUTIVIDADE.....	117

Lista de tabelas

TABELA 6.1 – QUESTÃO III-1: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES VÁLIDOS POR IDADE	78
TABELA 6.2 – QUESTÃO III-1: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS POR IDADE	79
TABELA 6.3 – QUESTÃO III-3: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES VÁLIDOS POR GRAU DE ENSINO	80
TABELA 6.4 – QUESTÃO III-3: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS POR GRAU DE ENSINO.....	80
TABELA 6.5 – QUESTÃO III-4: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES VÁLIDOS POR GRUPO PROFISSIONAL	81
TABELA 6.6 – QUESTÃO III-4: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS POR GRUPO PROFISSIONAL	82
TABELA 6.7 – QUESTÃO III-7: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES VÁLIDOS POR DISTRITO.....	85
TABELA 6.8 – QUESTÃO III-7: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS POR DISTRITO	86
TABELA 6.9 – QUESTÃO III-8: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES VÁLIDOS POR ACTIVIDADE ECONÓMICA	87
TABELA 6.10 – QUESTÃO III-8: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS POR ACTIVIDADE ECONÓMICA	88
TABELA D.11 – QUESTÃO III-1: DISTRIBUIÇÃO DE TODOS OS RESPONDENTES POR IDADE.....	161
TABELA D.12 – QUESTÃO III-1: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES VÁLIDOS POR IDADE.....	161
TABELA D.13 – QUESTÃO III-1: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS POR IDADE.....	161
TABELA D.14 – QUESTÃO III-2: DISTRIBUIÇÃO DE TODOS OS RESPONDENTES POR GÉNERO	161
TABELA D.15 – QUESTÃO III-2: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES VÁLIDOS POR GÉNERO	161
TABELA D.16 – QUESTÃO III-2 DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS POR GÉNERO.....	161
TABELA D.17 – QUESTÃO III-3: DISTRIBUIÇÃO DE TODOS OS RESPONDENTES POR GRAU DE ENSINO	162
TABELA D.18 – QUESTÃO III-3: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES VÁLIDOS POR GRAU DE ENSINO	162
TABELA D.19 – QUESTÃO III-3: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS POR GRAU DE ENSINO	162
TABELA D.20 – QUESTÃO III-4: DISTRIBUIÇÃO DE TODOS OS RESPONDENTES POR GRUPO PROFISSIONAL	162
TABELA D.21 – QUESTÃO III-4: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES VÁLIDOS POR GRUPO PROFISSIONAL	163
TABELA D.22 – QUESTÃO III-4: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS POR GRUPO PROFISSIONAL.....	163
TABELA D.23 – QUESTÃO III-4.11: LISTA DE OUTRAS SITUAÇÕES REFERIDAS POR TODOS OS RESPONDENTES.....	163
TABELA D.24 – QUESTÃO III-4.11: LISTA DE OUTRAS SITUAÇÕES REFERIDAS PELOS RESPONDENTES VÁLIDOS	164
TABELA D.25 – QUESTÃO III-4.11: LISTA DE OUTRAS SITUAÇÕES REFERIDAS PELOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS	164
TABELA D.26 – QUESTÃO III-5: DISTRIBUIÇÃO DE TODOS OS RESPONDENTES POR SITUAÇÃO PROFISSIONAL	164
TABELA D.27 – QUESTÃO III-5: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES VÁLIDOS POR SITUAÇÃO PROFISSIONAL	165
TABELA D.28 – QUESTÃO III-5: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS POR SITUAÇÃO PROFISSIONAL	165
TABELA D.29 – QUESTÃO III-5.4: LISTA DE OUTRAS SITUAÇÕES REFERIDAS POR TODOS OS RESPONDENTES.....	165
TABELA D.30 – QUESTÃO III-5.4: LISTA DE OUTRAS SITUAÇÕES REFERIDAS PELOS RESPONDENTES VÁLIDOS	165
TABELA D.31 – QUESTÃO III-5.4: LISTA DE OUTRAS SITUAÇÕES REFERIDAS PELOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS	166
TABELA D.32 – QUESTÃO III-6: DISTRIBUIÇÃO DE TODOS OS RESPONDENTES POR NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS.....	166
TABELA D.33 – QUESTÃO III-6: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES VÁLIDOS POR NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS.....	166
TABELA D.34 – QUESTÃO III-6: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS POR NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS	166
TABELA D.35 – QUESTÃO III-7: DISTRIBUIÇÃO DE TODOS OS RESPONDENTES POR DISTRITO.....	166
TABELA D.36 – QUESTÃO III-7: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES VÁLIDOS POR DISTRITO	167

TABELA D.37 – QUESTÃO III-7: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS POR DISTRITO.....	167
TABELA D.38 – QUESTÃO III-8: DISTRIBUIÇÃO DE TODOS OS RESPONDENTES POR ACTIVIDADE ECONÓMICA.....	168
TABELA D.39 – QUESTÃO III-8: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES VÁLIDOS POR ACTIVIDADE ECONÓMICA.....	168
TABELA D.40 – QUESTÃO III-8: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS POR ACTIVIDADE ECONÓMICA.....	169
TABELA D.41 – QUESTÃO III-8.22: LISTA DE OUTRAS SITUAÇÕES REFERIDAS POR TODOS OS RESPONDENTES.....	169
TABELA D.42 – QUESTÃO III-8.22: LISTA DE OUTRAS SITUAÇÕES REFERIDAS PELOS RESPONDENTES VÁLIDOS	170
TABELA D.43 – QUESTÃO III-8.22: LISTA DE OUTRAS SITUAÇÕES REFERIDAS PELOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS	170
TABELA E.44 – QUESTÃO I-1: DISTRIBUIÇÃO DE TODOS OS RESPONDENTES PELOS RECURSOS DA ORGANIZAÇÃO	171
TABELA E.45 – QUESTÃO I-1: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES VÁLIDOS PELOS RECURSOS DA ORGANIZAÇÃO	171
TABELA E.46 – QUESTÃO I-1: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES EXCLUÍDOS PELOS RECURSOS DA ORGANIZAÇÃO	171
TABELA E.47 – QUESTÃO I-1.2: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES VÁLIDOS PELAS POLÍTICAS DE SEGURANÇA.....	171
TABELA E.48 – QUESTÃO I-1.3: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES VÁLIDOS PELAS POLÍTICAS DE UTILIZAÇÃO.....	171
TABELA E.49 – QUESTÃO I-2: TIPO DE CONTAS DE CORREIO ELECTRÓNICO DETIDAS POR TODOS OS RESPONDENTES.....	172
TABELA E.50 – NÚMERO DE CONTAS DE CORREIO ELECTRÓNICO INDICADAS POR TODOS OS RESPONDENTES	172
TABELA E.51 – NÚMERO DE CONTAS DE CORREIO ELECTRÓNICO INDICADAS PELOS RESPONDENTES VÁLIDOS.....	172
TABELA E.52 – QUESTÃO I-3: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES PELOS MESMOS COMPORTAMENTOS NAS CONTAS.....	172
TABELA E.53 – QUESTÃO I-3.1: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES POR TIPO DE CONTA SOBRE A QUAL RESPONDEM.....	172
TABELA E.54 – TIPO DE CONTA SOBRE A QUAL RESPONDEM AO INQUÉRITO.....	172
TABELA E.55 – QUESTÃO I-4: PROGRAMA DE CORREIO ELECTRÓNICO UTILIZADO NO TRABALHO	173
TABELA E.56 – QUESTÕES I-5, I-6 E I-7: MENSAGENS DE CORREIO ELECTRÓNICO RECEBIDAS, ENVIADAS E LIDAS POR DIA.....	175
TABELA E.57 – QUESTÃO I-8: TEMPO DESPENDIDO, POR DIA, NA UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO	175
TABELA E.58 – QUESTÃO I-9: NÚMERO DE MENSAGENS EXISTENTES NA PASTA “A RECEBER”	175
TABELA E.59 – QUESTÃO I-10: NÚMERO DE PASTAS DEFINIDAS NO CORREIO ELECTRÓNICO.....	175
TABELA E.60 – QUESTÃO I-11: ANTIGUIDADE DAS MENSAGENS NA PASTA “A RECEBER”	176
TABELA E.61 – QUESTÃO I-12: TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES POR CORREIO ELECTRÓNICO	176
TABELA E.62 – QUESTÃO I-13: NÚMERO DE VEZES DE VERIFICAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO	176
TABELA E.63 – QUESTÃO I-14: MOMENTOS DO DIA DEDICADOS À VERIFICAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO	176
TABELA E.64 – QUESTÃO I-15: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES SOBRE A UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO	177
TABELA E.65 – QUESTÃO I-15: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES SOBRE UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO POR ASPECTOS.....	178
TABELA E.66 – QUESTÃO I-15.8: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES POR ADVERSÃO/REPREENSÃO	179
TABELA E.67 – QUESTÃO I-15.9: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES POR PROCESSO DISCIPLINAR/JUDICIAL DEVIDO	179
TABELA E.68 – QUESTÃO I-15.21: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES SOBRE FISCALIZAÇÃO/MONITORIZAÇÃO.....	179
TABELA E.69 – QUESTÃO I-16: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES POR GRAU DE CONCORDÂNCIA POR ASPECTOS	180
TABELA E.70 – QUESTÃO I-16: ESTATÍSTICAS DO GRAU DE CONCORDÂNCIA DE ASPECTOS DO CORREIO ELECTRÓNICO	181
TABELA E.71 – QUESTÃO I-16: ESTATÍSTICAS DO GRAU DE CONCORDÂNCIA POR ASPECTOS DO CORREIO ELECTRÓNICO.....	182
TABELA E.72 – QUESTÃO I-16.10: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES POR GRAU DE CONCORDÂNCIA DO TEMPO PRODUTIVO.....	182
TABELA E.73 – QUESTÃO I-16.14: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES POR GRAU DE CONCORDÂNCIA DA QUALIDADE DO TRABALHO .	182
TABELA E.74 – QUESTÃO I-16.15: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES POR GRAU DE CONCORDÂNCIA DA MELHORIA DO TRABALHO..	183
TABELA E.75 – QUESTÃO I-16.17: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES POR GRAU DE CONCORDÂNCIA DA PRODUTIVIDADE	183

Lista de acrónimos, abreviaturas e símbolos

:-{	Insatisfação ou tristeza
:-)	Satisfação ou alegria
;-)	Piscar o olho
-)	Risada
@ (at)	Arroba (símbolo de endereço electrónico)
3E(s)	Economia, Eficiência e Eficácia
AMA	<i>American Management Association</i>
ARPA	<i>Advanced Research Projects Agency</i> do Departamento de Defesa Norte-Americano
ASCII	<i>American Standard Code for Information Interchange</i>
AUTODIN	<i>Automatic Digital Network</i>
BBN	<i>Bolt Beranek and Newman</i>
BD	Base de Dados
CAE-Rev.3	Classificação Portuguesa de Actividade Económica – Revisão 3
CET	Cursos de Especialização Tecnológica
cf.	<i>Confere</i> (latin)
CGI.br	<i>Comitê Gestor da Internet no Brasil</i>
CITE	Classificação Internacional Tipo da Educação
CNP-94	Classificação Nacional de Profissões – Versão 1994
CNPD	Comissão Nacional de Protecção de Dados
CS4	<i>Create Suite 4</i>
CSS	<i>Cascading Style Sheet</i>
CYPNET	Protocolo experimental de transferência de dados
DHTML	<i>Dynamic HyperText Markup Language</i>
DNS	<i>Domain Name System</i>
e.g.	<i>Exempli gratia</i> (latim)
E-mail ou Email	<i>Electronic Mail</i>

<i>etc.</i>	<i>Et cetera (latim)</i>
Gmail	<i>Serviço gratuito de correio electrónico do Google</i>
HTML	<i>HyperText Markup Language</i>
HTTP	<i>HyperText Transfer Protocol</i>
<i>i.e.</i>	<i>Id est (latim)</i>
IDICT	Instituto de Desenvolvimento e Inspeção das Condições do Trabalho
IMAP	<i>Internet Mail Access Protocol</i>
ISP	<i>Internet Service Provider</i>
MIT	<i>Massachusetts Institute of Technology</i>
Msg.	Mensagem
N.º	Número
p.	Página
PDA	<i>Personal Digital Assistants</i>
PHP	<i>Hypertext Preprocessor</i>
POP3	<i>Post Office Protocol</i>
pp.	Páginas
SAGE	<i>Semi Automatic Ground Environment</i>
SDC	<i>System Development Corporation</i>
SI	Sistema de Informação
SMTP	<i>Simple Mail Transfer Protocol</i>
SNDMSG	<i>Send Message</i>
SPSS	<i>Statistical Package for Social Sciences</i>
SQL	<i>Structure Query Language</i>
TCP/IP	<i>Transmission Control Protocol/Internet Protocol</i>
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UCE	<i>Unsolicited Commercial E-mail</i>
URL	<i>Uniform Resource Locator</i>

Capítulo I – Introdução

A sociedade contemporânea em que vivemos é marcada pela globalização e pelas pressões de uma sociedade cada vez mais esclarecida e exigente. Para sobreviver neste mundo extremamente frenético, marcado pela indefinição e pela contingência, as organizações são obrigadas a desenvolver um processo de modernização que lhes permita ao mesmo tempo, combater o défice orçamental e o endividamento e aumentar a produtividade e melhorar a qualidade dos seus produtos e/ou serviços prestados. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), cada vez mais, devem constituir a principal *arma* no processo de modernização. É indubitável que este recurso, quando utilizado de forma eficaz e eficiente, potencia o aumento das capacidades de realização e postura competitiva, contribuindo, decisivamente, para o aumento da produtividade.

1.1 Enquadramento Geral

Actualmente, grande parte do trabalho realizado nas organizações é partilhado entre grupos de colaboradores, departamentos e, até, entre organizações. Em consequência deste facto, estes grupos necessitam de partilhar algo mais que o próprio trabalho – a informação (Kilcullen, 1997, p.62). Os três factores primários de produção que definem o potencial produtivo do sistema económico – terra, trabalho e capital – foram suplantados pela informação. É a informação que ajuda a criar mercados para novos produtos, estabelece modas de tendências de compra, identifica necessidades, sugere diferentes abordagens publicitárias e cria novos empregos (Holtz, 1999, p.16).

Efectivamente, para fazer face às contínuas exigências do mercado, do público e dos colaboradores organizacionais e, conseqüentemente, para o próprio sucesso das organizações, o recurso fundamental de que uma organização não pode prescindir é de uma informação organizada, relevante e de fácil acesso. Só na posse da informação de qualidade é que as organizações podem gerar mais informação, tomar decisões e, desta forma, gerar conhecimento.

No entanto, até há poucos anos atrás, a informação era um recurso escasso de difícil acesso e o conhecimento era um recurso ciosamente guardado ainda mais escasso. Com o advento e massificação da Internet e do correio electrónico, com a crescente globalização das actividades económicas e com a liberalização e desregulamentação dos

mercados, a informação passou a estar disponível através de vários canais de comunicação. Mas, para que uma organização conseguisse prosperar tornou-se insuficiente que os seus colaboradores acessem, tão somente, à informação através das suas competências em operar com as TIC. Tornou-se indispensável que, esses mesmos colaboradores, soubessem o que fazer com a informação que dispunham, que a soubessem interpretar com sentido crítico, e principalmente, que a soubessem processar de acordo com os objectivos organizacionais e que a soubessem utilizar na produção de nova informação adequada à criação de conhecimento útil para a organização.

O grande desafio das organizações modernas é transformar informação em conhecimento e conhecimento em decisão e decisão em acção. Mas, com o actual grau de complexidade do negócio e de imprevisibilidade dos mercados, existe uma grande dificuldade em processar e disponibilizar informação relevante e organizada de forma rápida e eficiente, pelo que as organizações “reclamam” urgentemente por aplicações de gestão estratégica da informação e de comunicação, a fim de prestar um serviço de maior qualidade, com rapidez, rentabilidade e produtividade.

O correio electrónico é uma das mais importantes aplicações das TIC, à disposição das organizações, pois tem um potencial elevado de partilhar informação em grande quantidade e simultaneamente para múltiplos destinatários, independentemente do local em que se encontrem, de forma quase instantânea e a custos reduzidos. Atributos como a rapidez, o baixo custo, a simplicidade, a organização, a comodidade e a possibilidade de anexar ficheiros fazem do correio electrónico uma das principais tecnologias de comunicação na actualidade, seja na vida social em geral, seja em contexto organizacional. Segundo Kruger *et al.* (2005, p.926), o correio electrónico é uma das mais bem sucedidas aplicações informáticas alguma vez imaginada, além de representar a única mudança verdadeiramente revolucionária na tecnologia da comunicação. Estes autores referem também que o correio electrónico é um método rápido e cómodo de dirigir negócios, de manter contacto com os amigos e familiares e mesmo de recolher informação.

Todavia, a utilização desresponsabilizada do correio electrónico pode expor as organizações a dificuldades e prejudicar potencialmente a sua actuação no mundo dos negócios. O uso do correio electrónico pode abrir uma nova porta para a saída de dados confidenciais – colaboradores mal intencionados podem enviar informações para o exterior sem consentimento, através do correio electrónico, sem levantar grandes

suspeitas. A disseminação do correio electrónico nas organizações também propiciou que alguns colaboradores enviassem e recebessem mensagens electrónicas para outras finalidades que não aquelas destinadas ao trabalho – a troca excessiva de mensagens pessoais ou particulares, além de “roubar” horas de trabalho, aumenta o tráfego na rede informática, prejudicando outros colaboradores e onerando o desempenho global da organização. Um outro problema, com que as organizações se deparam, é a possibilidade de ficheiros anexados às mensagens estarem contaminados por vírus informáticos – mensagens contaminadas podem disseminar vírus e infectar outros ficheiros e programas ou podem instalar *malware*¹ no sistema e tornar a rede informática vulnerável e, conseqüentemente, possibilitar o acesso aos dados da organização.

Perante este cenário, as organizações, preocupadas com a segurança dos dados, com o uso dispersivo do correio electrónico (mensagens publicitárias não solicitadas, divertimento, intriga, rumores, maledicência, assuntos pessoais, *etc.*) e com a invasão de vírus informáticos, definem políticas de utilização da Internet e do correio electrónico que incluem, em alguns casos, a monitorização ou fiscalização de mensagens recebidas e enviadas. Sucede que, por vezes, esse tipo de controlo nem sempre é realizado com o conhecimento, participação ou concordância dos colaboradores, tornando este procedimento eticamente discutível – de um lado estão as organizações, alegando que os recursos disponibilizados, no ambiente de trabalho, são da sua propriedade e da sua responsabilidade, e vêem na monitorização/fiscalização a perspectiva de aumento da produtividade, da qualidade e segurança do seu negócio; do outro lado encontram-se os colaboradores, alegando que este tipo de controlo é uma fonte de *stress* e constrangimento desnecessária e uma política inibidora do seu potencial intelectual, criativo e de inovação, e vêem a monitorização/fiscalização como uma violação do direito à privacidade.

¹ O termo *malware* provém da expressão inglesa *malicious software* e trata-se de código malicioso destinado a infiltrar-se, de forma ilícita, nos sistemas informáticos de terceiros. Estes códigos exploram as vulnerabilidades dos sistemas, tornando a sua entrada fácil e discreta e têm como intuito causar danos ou roubar informações. Esta categoria de *software* inclui vírus, *worms*, *trojan horses* e *spywares*.

Neste contexto, é fundamental encontrar uma solução de conciliação entre as necessidades da organização em preservar as suas informações e a sua imagem e o direito à privacidade dos seus colaboradores.

Este trabalho tem por objectivo, não só trazer à discussão este tema, contrapondo as visões das organizações e dos seus colaboradores, apresentando diversas visões e interpretações do tema, tentando vislumbrar uma saída que contemple interesses aparentemente opostos mas, também, conhecer e analisar a forma como os utilizadores desta ferramenta corporativa a utilizam e o seu impacto na produtividade, qualidade, rapidez e rentabilidade das organizações.

1.2 Tema e Objectivos de Investigação

Este trabalho nasce da necessidade e interesse do estudo da relação entre as TIC, nomeadamente, do correio electrónico, e a produtividade organizacional, tendo em consideração o impacto que as políticas de utilização destas tecnologias, ou a ausência delas, têm na motivação e desempenho dos colaboradores.

Interessa-nos verificar e avaliar o comportamento dos colaboradores na utilização destas ferramentas, e no uso que fazem delas (profissional e pessoal), e a estratégia organizacional para validar esses comportamentos: a legitimidade e a ética na quebra da privacidade dos colaboradores.

O objectivo geral desta investigação é determinar em que medida é que a utilização do correio electrónico contribui para o aumento da produtividade pessoal e a qualidade do trabalho de cada colaborador e, assim, melhorar a produtividade e o desempenho global das organizações.

Constituem objectivos específicos da investigação:

- Construir um referencial teórico dos factores influentes no uso do correio electrónico em contexto de trabalho;
- Identificar as oportunidades e as ameaças no uso do correio electrónico;
- Caracterizar os comportamentos dos utilizadores do correio electrónico em contexto de trabalho;
- Identificar a responsabilidade da organização no uso de contas de correio electrónico profissionais pelos seus colaboradores;

- Verificar a existência de políticas de conduta específicas para o uso de contas de correio electrónico profissionais;
- Analisar a legalidade da fiscalização e controlo das mensagens enviadas e recebidas através de contas de correio electrónico profissionais;
- Apresentar sugestões, com base nos dados recolhidos, com o objectivo de otimizar a utilização do correio electrónico em contexto de trabalho.

A importância deste estudo reside no facto de procurarmos encontrar formas inteligentes para utilizar as TIC nas organizações, de modo a minimizar as dificuldades e as ameaças que integram a rotina do seu dia-a-dia. A sua importância é ainda acrescida pelo facto de poucas serem as incursões científicas conhecidas até hoje sobre o tema em questão.

1.3 Enquadramento Metodológico

Considerando a variedade de procedimentos metodológicos disponíveis para a realização do processo de pesquisa, optamos pela pesquisa aplicada, pois visa a criação de conhecimentos para aplicação prática, direccionando-nos para a solução de problemas específicos (Cervo e Bervian, 1983, p.54) e pela pesquisa exploratória e descritiva (Cervo e Bervian, 1983, p.57; Vergara, 2004, p.47), com corte transversal.

A pesquisa é exploratória porque o propósito do estudo é descrever e clarificar conceitos em cujo domínio existe pouco material bibliográfico. A problemática de estudo é actual e não se encontraram muitas informações cientificamente produzidas que atendessem às necessidades da investigação em causa.

A pesquisa é descritiva porque tem por objectivo conhecer e descrever os colaboradores das organizações, que utilizem o correio electrónico, nas suas actividades profissionais, bem como analisar as suas atitudes, opiniões e comportamentos face a esta tecnologia, e relacioná-las com a problemática da produtividade e o desempenho global das organizações, para a formulação de estratégias.

A pesquisa é de corte transversal uma vez que a recolha de dados ocorreu num determinado momento (prevalência) e não ao longo do tempo (incidência). Não é nossa intenção avaliar as variações com o decorrer do tempo.

Para a realização deste estudo foi adoptada uma metodologia de investigação de tipo quantitativo, pois as suas características apontaram-na como particularmente adequada para a investigação que se pretendia realizar.

O instrumento de medida utilizado ou técnica de recolha de dados primários foi o inquérito por questionário *online*. A análise dos dados recolhidos foi realizada em função do objectivo de estudo por meio de técnicas estatísticas descritivas: distribuição de frequências de resposta, medidas de tendência central e de dispersão.

Os resultados da análise de dados são apresentados através de gráficos e tabelas e de explicações no contexto do estudo.

1.4 Estrutura e Organização do Trabalho

A existência de uma sequência lógica de evolução do texto e o encadeamento lógico de ideias são fundamentais em qualquer documento. A importância atribuída ao rigor científico dos vários conceitos é similar à importância da forma como eles aparecem ao longo de todo o texto. Por esse motivo o texto do corpo desta dissertação está dividido em capítulos e subcapítulos e encontra-se estruturado da seguinte forma:

Capítulo I – Introdução: neste capítulo descreve-se a problemática de investigação, a justificação do tema e a definição dos objectivos a atingir, a metodologia utilizada, bem como a apresentação da estrutura e organização da dissertação.

Capítulo II – Contextualização da Comunicação: neste capítulo procede-se à definição de conceitos necessários à compreensão da problemática da comunicação electrónica. São apresentados os conceitos de TIC, comunicação organizacional, comunicação electrónica e correio electrónico.

Capítulo III – Contextualização do Correio Electrónico: neste capítulo procede-se à definição de conceitos necessários à compreensão da origem, natureza e funcionamento do correio electrónico.

Capítulo IV – Revisão da literatura: neste capítulo expõem-se os principais trabalhos e investigações realizados sobre o correio electrónico. Pretendeu-se construir um referencial teórico sobre os factores influentes na utilização do correio electrónico, em contexto de trabalho, através da análise e organização de trabalhos relatados por fontes pertinentes previamente seleccionadas. São

incluídas algumas das referências bibliográficas mais importantes para permitir aos interessados aprofundar, se necessário, alguns dos assuntos evidenciados.

Capítulo V – Metodologia: neste capítulo descrevem-se as diversas fases que constituem o desenho da investigação, de modo a alcançar os objectivos propostos. Referenciam-se e caracterizam-se os processos de selecção da amostra, dos instrumentos de investigação aplicados na recolha e no tratamento e análise dos dados.

Capítulo VI – Apresentação e Análise dos Resultados: neste capítulo são apresentados e discutidos os resultados obtidos na investigação e confrontados os dados mais relevantes face à revisão da literatura realizada.

Capítulo VII – Conclusões, Implicações e Sugestões: neste capítulo são apresentadas as considerações finais, ressaltando o trabalho desenvolvido através das suas contribuições e limitações e sugeridas direcções futuras de investigação.

Capítulo II – A Comunicação Electrónica

A conjuntura económica contemporânea tem exigido cada vez mais das organizações uma capacidade de tomar decisões rápidas e eficazes, o que aumenta a relevância do processo de comunicação organizacional. Este processo deverá ter a sua génese internamente e torna-se necessário comprometer toda a organização. Efectivamente, quanto maior for o afinco dos colaboradores com a missão e com as metas da organização, maior será a fluidez da comunicação que se traduzirá em relacionamentos saudáveis entre colaboradores, tornando a organização mais forte e competitiva. Neste contexto, as TIC assumem um papel fundamental como agentes facilitadores da comunicação nas organizações. De entre as diversas ferramentas de comunicação electrónica, o correio electrónico destaca-se como uma das mais utilizadas.

2.1 As Tecnologias de Informação e Comunicação

A par da crescente utilização das TIC nas mais diversas actividades humanas (trabalho, aprendizagem, colaboração e divertimento), as organizações não poderiam deixar de seguir as tendências gerais de um progressivo e irredutível caminho para o recurso ao digital através do uso intensivo do computador e das comunicações (correio electrónico, chamadas de voz, mensagens instantâneas, videoconferência e ambientes cooperativos virtuais). Estes recursos assumem o papel de factor crítico de sucesso nos processos de gestão do conhecimento, transformando dados e informações em *inputs* fundamentais para as tomadas de decisões nas organizações.

Desde a difusão dos computadores pessoais, em meados da década de 80, que as TIC se tornaram uma realidade inerente à vida de todos nós (Sousa, 2005, p.XIII). O desenvolvimento tecnológico dos últimos anos tem colocado as TIC no topo das prioridades de investimento e desenvolvimento em todos os sectores de actividade. Segundo Rego (2007, p.494), as novas TIC alteraram o modo como as pessoas obtêm a informação, escrevem, produzem documentos, trocam mensagens, armazenam informação, fazem apresentações públicas, comunicam com pessoas de diferentes e longínquas áreas geográficas.

A aposta nas TIC contribui, de uma forma decisiva, quer na óptica dos cidadãos, quer da sociedade em geral, para a promoção da igualdade, para a sua participação mais activa

na vida pública e para uma integração efectiva no que já se designou por «sociedade do conhecimento». A massificação das TIC e a sua forma democratizada proporcionou a entrada de extensos fluxos de informação, nas organizações, permitindo uma maior facilidade e celeridade no processo comunicacional.

A disseminação das TIC em contexto de trabalho culminou em consideráveis mudanças no quotidiano das organizações e dos seus colaboradores. Efectivamente, as TIC são vistas como potenciadoras e facilitadoras de mudança nas organizações e, em alguns casos, com capacidade para se constituírem como agentes de mudança estratégica e organizacional.

“As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) constituem indubitavelmente um instrumento poderoso ao serviço das organizações, um meio usado para alcançar uma única finalidade: a realização das respectivas actividades com crescentes níveis de produtividade, de eficiência e de eficácia.”
(Amaral et al., 2005, p.347).

O desenvolvimento das TIC permitiu a instalação de circuitos de informação rápidos e eficazes nas organizações, de tal forma, que os seus colaboradores passam a ser pressionados, no sentido de gerirem mais informação, de forma mais rápida e com maior qualidade. A circulação da informação, em redes globalizadas e altamente velozes, introduziu o conceito de “tempo real”, alterando por completo o ritmo de trabalho e de vida dos colaboradores. O dia-a-dia tornou-se muito mais acelerado e dinâmico e, conseqüentemente, muito mais difícil de gerir. Somos hoje assolados por uma «obsessão pelo tempo real» e pela «instantaneidade da informação» (Baudrillard, 1992, p.19), pelo que é necessário que as organizações tenham uma atenção especial na selecção dos equipamentos e das aplicações informáticas a adquirir.

Porém, quando falamos em tecnologias, não podemos esquecer-nos que o sucesso de uma organização passa, sobretudo, pelo potencial humano de que dispõe, nomeadamente, pelas competências dos seus colaboradores, ao nível da utilização das TIC.

“O factor humano nunca foi tão importante como na nova economia do conhecimento. Numa era em que todos podem ter acesso à tecnologia, são as pessoas que fazem a diferença. Uma empresa que não seja feita por pessoas e para as pessoas, não é nada.” (Loureiro, 2003, p.14).

As TIC exigem, sobretudo, que se invista nas pessoas que as vão usar. Os efeitos das tecnologias são sempre o fruto da conjugação de elementos técnicos e humanos. O aproveitamento das potencialidades técnicas depende, por conseguinte, do uso humano que lhe é dado (Kiesler, 1986, p.48; Kraut *et al.*, 1999, p.726).

As TIC apresentam-se como factor decisivo para a modernização, organização, aumento da produtividade e da competitividade das organizações. Simultaneamente, também podem ser utilizadas para potenciar um maior controlo dos colaboradores em matéria de produtividade, na verificação do grau de eficiência ou na apreciação da sua competência e, até, servir de instrumento de aferição do cumprimento das ordens e instruções dadas.

Apesar de este ser um passo fundamental para o processo de desenvolvimento organizacional, a simples introdução de artefactos de *hardware* e *software*, no contexto organizacional, não conduz à obtenção dos tão desejados ganhos de produtividade.

“A produtividade é um índice de sucesso sobre o uso dos recursos numa organização e que afere os resultados de um largo espectro de actividades; como medida de eficiência aplica-se à produção física de bens, como medida de eficácia organizacional é aplicável à performance da gestão.” (Amaral *et al.*, 2005, p.349).

Não é possível atingir o objectivo de ser uma organização moderna e eficiente pensando apenas em grandes investimentos em equipamentos informáticos e na renovação de infra-estruturas tecnológicas ou no desenvolvimento de *software* cada vez mais sofisticado.

“Tempo é dinheiro. Informação é poder. Gastamos bilhões de dólares desenvolvendo maneiras de computar, comunicar, viajar e produzir mais rápido. Podemos descobrir, reunir e movimentar milhares de páginas de informação com alguns cliques de botões. O resultado tem sido mais dinheiro e mais poder? Não tanto quanto poderíamos esperar.” (Kilcullen, 1997, p.3).

Longe vai o tempo em que parecia inquestionável que o investimento em TIC tinha um retorno financeiro óbvio e garantido (Amaral *et al.*, 2005, p.347). Assistimos, actualmente, a alguma falta de evidência relativamente ao retorno dos investimentos em TIC. Se cada vez é mais difícil avaliar a contribuição dos investimentos em TIC, porque motivo as organizações continuam a investir de forma massiva nas TIC?

Robert Solow, Prémio das Ciências Económicas de 1987, expressou a famosa frase: *“We see computers everywhere but not in the productivity statistics.”* (Robert Solow *apud* David, 1990, p.355). Desta célebre frase terá surgido a expressão “paradoxo da

produtividade” que resulta da incapacidade em demonstrar de forma convincente que os investimentos em TIC resultam na melhoria da produtividade nas organizações.

“O cerne do paradoxo é o seguinte: apesar dos supostos ganhos de produtividade aportados pelos computadores ao nível dos indivíduos e dos postos de trabalho e dos enormes investimentos em tecnologias de informação, o seu impacto na produtividade organizacional tem sido considerado discutível, (...).” (Cunha et al., 2007, p.896).

Este é um tema empolgante mas controverso, recorrente nas discussões sobre a produtividade organizacional, mas torna-se demasiado evidente a necessidade que as organizações têm em saber quais as contrapartidas esperadas dos investimentos nas TIC para a sua estratégia de negócio, em função dos objectivos a atingir. Para o efeito é necessário examinar o rendimento alcançado relacionado com a produtividade esperada.

“ (...) emitir juízos de valor acerca do rendimento alcançado (versus esperado) de uma organização tendo em devida conta como foi feito, isto é: – de uma maneira económica; – de modo eficiente; – e de molde eficaz, naturalmente respeitando as regras (jurídicas, ambientais, ...) existentes.” (Silva, 2000, p.11).

A produtividade, por sua vez, pode ser entendida como uma medida dos resultados em relação aos objectivos – eficácia, ou dos resultados em relação aos inputs – eficiência. De acordo com Cunha et al. (2007, p.887), a produtividade pode ser concebida como o grau em que os resultados se aproximam dos objectivos, ou como a relação entre os resultados e os *inputs* necessários para os alcançar.

Segundo Amaral et al. (2005, p.347-348), os termos eficiência e eficácia não são equivalentes. A eficiência relaciona-se intimamente com o modo como se obtêm determinados resultados, mais especificamente, com a quantidade de recursos usados para atingir os resultados, enquanto a eficácia tem a ver com a quantidade do resultado obtido.

Segundo Cunha et al. (2007, p.888), entre as medidas de produtividade frequentemente usadas na literatura e pelas organizações encontram-se as seguintes: lucro, satisfação dos clientes, quota de mercado, produtos (não) defeituosos, tempo de resposta às encomendas, relação entre vendas de dois anos (vendas ano n-1/vendas ano n), relação entre os custos laborais de dois anos (custos ano n-1/custos ano n), retorno do investimento, *output* por funcionário, relação entre o *output* real e o *output* planeado e custo de trabalho por unidade produzida.

A diversidade das perspectivas e das definições teria que resultar numa plêiade equivalente de medidas (Cunha *et al.*, 2007, p.888). Porém, a mensuração destes conceitos torna-se demasiado difícil devido ao facto destes conceitos estarem, muitas vezes, inter-relacionados. Apesar de existirem muitos critérios possíveis de serem aplicados, na avaliação do impacto e à aferição do êxito das tecnologias, a metodologia baseada nos 3E(s) da Gestão (economia, eficiência e eficácia) merece destaque pela sua relevância em assegurar as vantagens competitivas e a sustentabilidade das organizações.

A economia, a eficiência e a eficácia são considerados vectores chave para o aumento de produtividade e da riqueza, sendo o suporte do chamado *Value For Money* (Silva, 2000, p.11). O conceito *Value For Money* significa que devem ser avaliados e ponderados os custos e os benefícios dos investimentos para determinar a respectiva utilidade.

Porém, é certo que as organizações para alcançarem um bom desempenho organizacional terão de ter capacidade para articular um conjunto alargado e complexo de medidas aos diversos níveis organizacionais. No estudo de Hansen e Wernerfelt (1989, p.399-400) sobre desempenho organizacional, os autores identificaram a existência de dois tipos de factores importantes no desempenho das organizações: económicos (factores externos à organização) e organizacionais (factores internos à organização). Cunha *et al.* (2007, p.905) também expandem o conceito de eficácia e desempenho organizacional, concedendo-lhe uma conotação não apenas económica mas também social e humana.

A produtividade, a eficácia e o desempenho são temas críticos na literatura organizacional e apesar de várias aproximações ficam por responder diversas questões: Como deverão os investimentos em TIC e as organizações que neles investem ser avaliadas? Um investimento em TIC é eficaz na óptica de quem? Dos gestores, dos accionistas, dos colaboradores ou da sociedade? E o que sucede se for eficaz na perspectiva de uma destas partes, mas ineficaz na perspectiva de outras?

Um dos componentes mais importantes na avaliação de qualquer investimento é a identificação e a quantificação dos custos a ele associados. Segundo Amaral *et al.* (2005, p.361), os investimentos em TIC devem ser equiparados a investimentos de capital, porque dessa forma são melhor organizados e controlados. Contudo, actualmente assistimos a grandes investimentos em TIC sem que haja previamente um

processo de análise e de avaliação desses investimentos. Amaral *et al.* (*ibidem*, p.347) sustenta que muitos dos avultados investimentos em TIC são geralmente classificados como estratégicos, tentando evitar a responsabilidade de proceder à sua avaliação e à definição de mecanismos objectivos de análise do seu impacto organizacional.

Segundo o mesmo autor (*ibidem*, p.361-362), a componente fundamental para a avaliação de um investimento em TIC é a identificação e quantificação dos custos associados a esse investimento. A identificação dos custos deve ser exaustiva e, numa perspectiva abrangente, poderá englobar todos os custos associados com a concepção, desenvolvimento, implementação e operação. Porém, para além da necessidade da inventariação cuidadosa e exaustiva de todos os custos associados a um investimento em TIC, aduz o autor que estamos confrontados com o imperativo da sua quantificação em termos monetários, de modo a levar a cabo uma avaliação económica o mais válida possível.

Os benefícios para as organizações do investimento em TIC podem ser inúmeros. Alguns objectivamente identificáveis ou quantificáveis, outros mais ocultos e com reflexos apenas a longo prazo. Mas é certo que as organizações poderão alcançar grandes benefícios se conseguirem automatizar e agilizar os diversos processos de negócio, com grandes volumes de documentos, recorrendo à sua distribuição electrónica e à melhoria do processo de comunicação. Os benefícios alcançados reflectem-se essencialmente na rapidez do processo de negócio e no aumento da produtividade dos colaboradores, na medida em que ficam livres para outras tarefas.

“Em termos funcionais e no que concerne às TI, os benefícios derivam do facto de a tecnologia permitir mais tarefas com maior precisão e qualidade em menos tempo e com um custo menor.” (Amaral *et al.*, 2005, p.362-363).

Os custos e os benefícios decorrentes dos investimentos em TIC são muitas vezes difíceis de identificar, valorizar e controlar e, por isso, são muitas vezes ignorados. Porém, por mais difícil que seja a sua avaliação, é sempre preferível errar vagamente, caso se estime o seu valor, do que estar errado de forma precisa (Serrano, 2007, p.11-12).

2.2 A Comunicação Electrónica Corporativa

Existem hoje numerosas pessoas e organizações a trabalhar em diferentes locais geográficos, que comunicam através de meios electrónicos, produzindo projectos, gerando inovações, procurando resolver problemas organizacionais complexos, propondo novas estratégias organizacionais, criando novos serviços, fazendo até a gestão de projectos e de organizações (Rego, 2007, p.496).

Rego (*ibidem*, p.496) sustenta que a comunicação electrónica contribui para o incremento no volume das comunicações, na medida em que permite partilhar rapidamente elevados volumes de informação com clientes, fornecedores e colaboradores. O mesmo autor afirma ainda que muitas das comunicações nunca seriam realizadas sem as conquistas dos meios electrónicos.

Por outro lado, Rego (*ibidem*, p.498) considera que a resolução de problemas não é necessariamente mais rápida quando mediada electronicamente. Em muitos casos, as reuniões cara-a-cara são mais rápidas, mesmo quando as tarefas são de baixa complexidade. Segundo o autor, é presumível que tal resulte do facto de a comunicação electrónica ser carenciada de sinais não verbais e dificultar a emergência dos líderes de grupo e o alcance de consensos, pelo que é provável que algumas tarefas sejam mais eficazmente realizadas por mediação electrónica, ao passo que outras o sejam pela comunicação cara-a-cara.

“Paradoxalmente, quanto mais as organizações se virtualizam, mais os seus colaboradores necessitam de se encontrar pessoalmente.” (Handy, 1995, p.46).

Assim, a comunicação electrónica não pode ser vista como um substituto das comunicações cara-a-cara, mas sim como um complemento de outros tipos de comunicação. A este respeito, Rego (*ibidem*, p.499) sustenta que as novas tecnologias facultam oportunidades de comunicação outrora impensáveis, mas é necessário considerar as suas especificidades e compreender que os seres humanos necessitarão sempre de contactos cara-a-cara, por isso a eficácia das novas tecnologias não depende apenas dos atributos técnicos mas também dos aspectos sociais que as envolvem.

“As vantagens da comunicação electrónica são inegáveis. Mas, devemos lembrar-nos de que a revolução emergente não altera, nem pode alterar, os preceitos básicos da comunicação. Devemos aprender a usar estes equipamentos como ferramentas de melhoria do processo comunicacional, não para prejudicá-lo.” (Cullinan, 1993, p.61).

Assim, para que a comunicação electrónica seja eficaz é necessário seleccionar as ferramentas mais apropriadas às informações que se pretendem transmitir com base nas necessidades do remetente e do destinatário, nos atributos da mensagem e nas especificidades da própria ferramenta.

2.3 O Correio Electrónico como Ferramenta Estratégica

A comunicação entre colaboradores da organização assume um papel vital para o sucesso do negócio, na medida em que, muito mais do que um sistema de informação (SI), representa o processo fundamental de troca de ideias, experiências, influências, projectos e conhecimentos que sustentam o trabalho em equipa e a participação dos colaboradores (Sousa, 2005, p.251).

“Toda a actividade de uma empresa (ou qualquer organização) é um encadeamento de processos, interacções e de comunicações: eles são o lubrificante que permite o funcionamento do mecanismo organizacional.”
(Cabin, 1999, p.81).

As interacções e comunicações entre colaboradores e entre organizações são em grande parte realizadas pela mediação de dispositivos baseados em computadores por via do recurso ao digital. A este respeito, Sousa (2005, p.252) sustenta que o desenvolvimento eficaz da comunicação na organização pode ser optimizado através de uma análise rigorosa das ferramentas a utilizar, face aos objectivos a atingir.

No âmbito das TIC, a Internet é considerada como um meio privilegiado, quer pela informação que disponibiliza, quer por permitir uma comunicação mais fácil e, acima de tudo, constituir uma mais-valia para a maioria das sociedades contemporâneas, colocando-se como um factor fundamental do desenvolvimento actual, na medida em que se tornou num instrumento de trabalho e de lazer.

A utilização generalizada dos meios de comunicação e tratamento de informação electrónicos, nas organizações, obriga a que a maioria dos seus colaboradores estejam durante o horário de trabalho a utilizar o computador e a usufruir dos serviços disponibilizados pela Internet, onde o correio electrónico ganha destaque.

De entre as ferramentas de comunicação, provavelmente, a de maior utilização e a que proporciona um método rápido de correspondência entre pessoas é o correio electrónico (vulgarmente conhecido pela expressão inglesa *e-mail* ou *email* – diminutivo de

electronic mail) definido por Hudson (1997, p.21) como “*the most personal form of human communication going on out there*”.

O correio electrónico revolucionou completamente o panorama das comunicações a partir do final do século XX.

“A transmissão electrónica de mensagens representa uma revolução na partilha simultânea da mesma informação por diferentes pessoas, independentemente do local onde se encontram.” (Greenberg e Baron, 1997, p.296).

Ao contrário do correio tradicional, esta forma de comunicação permite que quaisquer mensagens enviadas para qualquer local do globo terrestre, por mais recôndito que seja, possam ser recebidas poucos minutos após o seu envio (Vaz, 2006, p.175).

“O correio electrónico (...), usado por muitas centenas de milhões de pessoas em todo o mundo, é hoje o principal tipo de correio utilizado, sem qualquer discriminação hierárquica ou sectorial, quer por particulares quer por empresas, i.e., enviam-se actualmente mais mensagens de e-mail, por dia, que de correio normal, em papel.” (Silva, 2008, p.10).

Segundo Cunha *et al.* (2007, p.476), o correio electrónico merece ser destacado porque o seu uso é progressivamente generalizado e muitas pessoas e organizações dificilmente fariam o seu trabalho sem esta ferramenta de trabalho.

Tornando-se o correio electrónico em algo tão vital na sociedade moderna, é quase impossível conhecer alguém que ainda não tenha um endereço de correio electrónico. Por ser uma ferramenta de comunicação ágil e de simples utilização, tornou-se comum para fazer a divulgação de produtos e serviços, para substituir avisos e comunicações, para marcar reuniões, confirmar e recapitular assuntos já discutidos via telefone ou por contacto directo, *etc.*

Na opinião de Cunha *et al.* (2007, p.439), o correio electrónico beneficia das tecnologias de texto, som e imagem e pode facultar *feedback* relativamente rápido, é um meio adequado para uma votação electrónica incidente sobre assuntos já discutidos e que não exigem interacção adicional entre os elementos do grupo, sendo no entanto um meio pouco apropriado para influenciar, persuadir ou vender uma ideia.

Pelas suas particularidades, o correio electrónico incorpora as qualidades de honestidade, expressividade e impessoalidade similares às das cartas, e denota um nível de formalidade similar ao da comunicação cara-a-cara. (Tassabehji e Vakola, 2005, p.67).

Na opinião de Silva (2008, p.12), o correio electrónico é a principal ferramenta de muitos utilizadores de computador. Este autor adianta que muitos são aqueles que utilizam o computador apenas para enviar e receber mensagens de correio electrónico. Atributos como a rapidez, o baixo custo, a simplicidade, a comodidade, a organização da informação e a possibilidade de anexar informação, fazem do correio electrónico uma ferramenta de comunicação por excelência, envolvendo troca de informação entre pessoas, à distância (Silva, 2008, p.8-12).

Para Rego (2007, p.497), não é claro que o correio electrónico seja mais contributivo da eficácia e do desempenho organizacional do que outras formas de comunicação, mas é indubitável o seu contributo para a eficácia em diversas actividades. Aduz o autor que bastará reflectir sobre a possibilidade que o correio electrónico proporciona de enviar/receber mensagens de e/ou para qualquer parte do mundo, a qualquer hora e com grande volume de informação.

O Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas, revelou que em 2009, 95,3% das empresas com dez e mais pessoas ao serviço utilizaram computador, 92,7% acederam à Internet e 90,5% comunicaram através de correio electrónico (INE, 2009, p.1).

Este estudo corrobora a opinião de vários investigadores sobre a verdadeira dimensão do correio electrónico: Hudson (1997), Rego (2007), Cunha *et al.* (2007) e Silva (2008). É indubitável que o correio electrónico faz parte da vida quotidiana de muitos milhões de pessoas e organizações. Muitos biliões de mensagens são diariamente trocadas entre milhões de pessoas e organizações (Rego, 2007, p.500). Qualquer que seja a dimensão real, Rego (*ibidem*, p.500) afirma que é ampla e que muito trabalho organizacional só é conseguido com a utilização desta ferramenta. Kruger *et al.* (2005, p.926) vão mais longe, e consideram que o correio electrónico constituiu uma verdadeira revolução tecnológica.

“E-mail is one of the most successful computer applications yet devised (...) Some have even claimed that e-mail, along with the invention of writing, printing, and telegraphy, represents the only truly revolutionary change in communication technology. (...) E-mail is a quick and convenient method for people to conduct business, stay in touch with friends and family, and even collect data.” (Kruger *et al.*, 2005, p.926).

Cunha *et al.* (2007, p.476), apresentam uma lista de algumas vantagens do correio electrónico a considerar:

- É um meio muito rápido, que em comparação com o correio tradicional o torna num “correio-caracol”;
- Independentemente das distâncias é um meio bastante barato;
- Permite enviar rapidamente grande volume de informação para múltiplos destinatários simultaneamente;
- Emissor e receptor da mensagem não têm de estar envolvidos na ligação ao mesmo tempo;
- As pessoas podem enviar e receber mensagens sem perturbações fortes no fluxo de trabalho, *e.g.*, as mensagens podem ser enviadas/lidas nos momentos de trabalho mais livres;
- Permite eliminar alguns custos em tempo e outros recursos, *e.g.*, cópias de officios a distribuir por muitas pessoas, tempo despendido a enviar faxes, a estabelecer contactos telefónicos e a preparar o correio tradicional;
- As mensagens de correio electrónico podem ser lidas em qualquer parte do mundo, permitindo “estar em contacto” e trabalhar quando necessário.

Monteiro (1997, p.39) identifica também um conjunto de vantagens: a primeira é a comunicação não ter tempo nem lugar, *i.e.*, na situação de não se poder contactar uma dada pessoa, permite deixar uma mensagem que será recebida mais tarde pelo destinatário. A segunda vantagem é o tempo de reflexão inerente a este serviço, na medida em que a recepção de uma mensagem não implica uma resposta imediata. Por último, a facilidade e rapidez com que se trocam mensagens e documentos faz deste serviço uma excelente ferramenta de competitividade empresarial.

Sob o ponto de vista económico, e segundo Monteiro (*ibidem*, p.39), o correio electrónico traz também algumas vantagens para as organizações, nomeadamente a poupança em custos de correspondência (envelopes, selos, papel e tempo despendido). Por outro lado, o correio electrónico contribui para a protecção do ambiente, uma vez que dispensa o uso do papel e o seu transporte em veículos motorizados (*e.g.*, carro, avião, comboio).

Mas o correio electrónico, hoje em dia, não é somente uma ferramenta de comunicação. Novas funcionalidades e diversos aperfeiçoamentos vêm sendo incorporados nos programas de correio electrónico (Turban *et al.*, 2004, p.152). Os programas de correio electrónico são, hoje, excelentes ferramentas de gestão de ficheiros, gestão de tarefas, gestão de contactos, gestão de notas, calendário e agenda electrónica.

“Email is one of the most successful computer applications yet devised. Our empirical data show however, that although email was originally designed as a communications application, it is now being used for additional functions, that it

was not designed for, such as task management and personal archiving. We call this email overload.” (Whittaker e Sidner, 1996, p.276).

A utilização do correio electrónico, como ferramenta ágil, simples e económica de comunicação tornou-se fundamental, permitindo realizar mais tarefas num curto espaço de tempo e com maior qualidade, comparativamente ao uso do telefone, do papel do fax e do contacto directo (comunicação cara-a-cara). A utilização do correio electrónico permite aumentar a produtividade pessoal e a qualidade do trabalho de cada colaborador e, assim, melhorar a produtividade e o desempenho global da organização. Porém, esta não é considerada como uma verdade absoluta.

Os colaboradores de uma organização não podem ignorar esta poderosa ferramenta de comunicação. A partir do momento em que têm uma conta de correio electrónico atribuída pela organização, já não lhes é permitido ignorar as mensagens que lhes são enviadas. Os programas de correio electrónico permitem saber se alguém recebeu e/ou leu as mensagens que lhe foram remetidas. Permitem saber a data em que a mensagem foi recebida, e se foi aberta. Se não o foi, o normal é contactar o destinatário para saber o motivo pelo qual não foi lida. Se o destinatário alegar que não recebeu a mensagem é possível testar se, de facto, ele abriu ou não a mensagem. O correio electrónico torna-se assim, também, numa ferramenta de controlo (Cunha *et al.*, 2007, p.477) ao serviço das organizações.

Por forma a garantir que o desempenho dos colaboradores esteja conforme o planeado, as organizações sentem necessidade de implementar mecanismos de controlo das suas actividades. Porém, a ideia de controlo, no local de trabalho, transmite muitas vezes uma imagem de desconfiança, suspeita e desconforto, por parte dos membros organizacionais, pelo que a sua implementação deve assegurar a liberdade de acção de cada um dos seus elementos, por forma a não comprometer os objectivos organizacionais.

“O modo como são gizados, implementados e geridos os processos de controlo organizacionais repercutem-se na qualidade do desempenho dos individuos e no seu nível de satisfação com o trabalho e a organização.” (Cunha *et al.*, 2007, p.781).

Para além das vantagens do correio electrónico relativamente a outras ferramentas de trabalho, Cunha *et al.* (2007, p.476) apresentam também algumas desvantagens do correio electrónico:

- É comunicacionalmente menos rico do que os contactos cara-a-cara, pela ausência de gestos, expressões faciais ou contacto visual;
- É pouco apropriado para mensagens confidenciais ou delicadas, para influenciar ou persuadir, expressar sentimentos ou emoções ou para mostrar autoridade ou *status*;
- Dadas as suas particularidades (barato e rápido), pode conduzir a uma sobre-utilização desnecessária, suscitando o aumento de mensagens triviais, conduzindo ao “lixo” comunicacional, afastando os colaboradores das suas funções normais na organização e conduzindo ao seu uso para fins particulares.

A respeito do primeiro *item* das desvantagens anunciadas acima, Rego (2007, p.496) é da mesma opinião, *i.e.*, que este tipo de comunicação está desprovido de sinais não verbais, tais como o contacto visual, o tom da voz, as expressões faciais e os gestos, se comparado com a comunicação cara-a-cara (exceptuando a videoconferência). Para este autor, a escassez de sinais de presença social pode criar obstáculos à compreensão das mensagens e dificuldade de comunicação, na medida em que não transmitem confiança, cordialidade e amabilidade pessoal e outros estados de espírito interpessoais.

Porém, e em certa medida, é possível compensar a ausência de linguagem corporal, nas comunicações electrónicas, com o recurso a grafismos que, para além de compensarem a falta de contacto pessoal, têm como principal objectivo acentuar a informalidade do meio.

O correio electrónico não pode ser visto apenas como uma forma de transmitir uma mensagem escrita. Esta ferramenta apresenta uma forma híbrida – uma mistura de livre oralidade e de escrita, de abreviaturas, símbolos e meias palavras (*e.g. smileys, emotions* ou acrónimos) que permitem exprimir elementos emocionais. Entre os *smiles* mais populares temos por exemplo o sorriso :-), o piscar de olho malandro ou cúmplice ;-), a risada ou gargalhada |-) ou o *smile* insatisfeito ou triste :-(.

Cunha *et al.* (2007, p.476) reconhecem existir uma linguagem diferente, mas para os autores as dificuldades na regulação da interacção, da percepção dos interlocutores e da consciencialização do contexto social permanecem.

“(…), o símbolo :-) não permite distinguir se o emissor frui de um suave deleite ou grande hilaridade.” (Clampitt, 2001 *apud* Cunha *et al.* 2007, p.476).

Em jeito de súmula, podemos dizer que o correio electrónico se tornou numa das tecnologias mais utilizadas tanto por particulares como por organizações. É uma

ferramenta de trabalho indispensável e, principalmente, um meio de comunicação electrónico corporativo.

Esta forma de comunicação tem tido uma grande disseminação nos últimos anos, pelo que deve ser encarada com seriedade. Apesar do uso generalizado do correio electrónico como ferramenta de trabalho, existe o risco de não ser utilizado correctamente e de prejudicar o exercício das funções organizacionais, pelo que a existência de estratégias sustentadas de tratamento, encaminhamento e resposta às mensagens electrónicas é uma condição fundamental para a sua credibilização (Santos e Amaral, 2002, p.1).

Capítulo III – O Correio Electrónico: Origem, Natureza e Funcionamento

O correio electrónico é um dos serviços mais populares da Internet, apesar de ser também um dos serviços mais antigos. Qualquer sistema com capacidade de navegar na Internet suporta serviços de correio electrónico, ou seja, é possível enviar e receber mensagens de correio electrónico a partir de qualquer parte do mundo, seja qual for o tipo de equipamento utilizado (computador, telemóvel ou PDA), desde que disponha de acesso à Internet e de um *browser*.

3.1 Origem do Correio Electrónico

Nos primórdios das trocas de informação por meio electrónicos entre computadores, as comunicações eram efectuadas através de ligações de rede lentas e com protocolos muito fechados, o que fazia com que fosse complicada a transacção de informação entre computadores colocados em locais próximos ou remotos. Em 1970 a *Xerox Corporation* desenvolveu uma rede local que suportava transferências de dados. Nascia o conceito de *Ethernet*², que veio possibilitar, com o aumento da largura de banda, o tráfego de dados de maior dimensão e em maior quantidade. Foi neste momento que começou a massificação das redes, mas continuava a existir um problema fundamental: cada país estabelecia o seu protocolo para a comunicação entre redes. Para a globalização das redes ser uma realidade foi necessário esperar até Janeiro de 1983, altura em que a ARPAnet (*Advanced Research Projects Agency* do Departamento de Defesa Norte-Americano) aderiu ao protocolo TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*) desenvolvido em 1972 por Vinton Cerf e Bob Khan. Nasce a Internet e altera-se para sempre a forma de comunicação. Quando se generalizou o acesso à Internet, nos meados dos anos 90, surge também a massificação do correio electrónico (Oliveira, 2005, p.11).

² Segundo Gallo e Hancock (2003, p.316) o conceito de Ethernet deriva da antiga substância electromagnética teórica denominada *éter luminífero* que supostamente era o elemento universal invisível que ligava todo o universo e as suas partes. Desta forma, uma “rede de éter” (em inglês, *ether-net*) é uma rede que conecta todos os componentes associados a essa rede.

Curiosamente, o correio electrónico é anterior ao aparecimento da Internet (Bellis, 1997, p.1; Peter, 2003, p.1; Alves, 2006, p.20). Nos finais dos anos 60, os investigadores ligados à ARPANet utilizavam a rede principalmente para troca de mensagens e documentos, sendo desde essa altura, o correio electrónico, um dos serviços responsáveis pelo grande sucesso da Internet (Monteiro, 1997, p.37). Efectivamente, os sistemas de correio electrónico foram uma ferramenta crucial para a criação da rede internacional de computadores, designada por Internet (Alves, 2006, p.20).

“Email is much older than ARPANet or the Internet. It was never invented; it evolved from very simple beginnings.” (Peter, 2003, p.1).

Os primeiros sistemas de troca de mensagens, referenciados na bibliografia especializada, foram criados em 1965, mas nessa altura as mensagens electrónicas só podiam ser trocadas entre pessoas que partilhavam o mesmo computador, do tipo *mainframe*. Os primeiros sistemas de correio electrónico conhecidos foram o *Compatible Time-Sharing System* do MIT (*Massachusetts Institute of Technology*) e o Q-32 da SDC (*System Development Corporation*) (Alves, 2006, p.20).

“Early email was just a small advance on what we know these days as a file directory – it just put a message in another user's directory in a spot where they could see it when they logged in. Simple as that. Just like leaving a note on someone's desk (...). Some of the mainframe computers of this era might have had up to one hundred users – often they used what are called "dumb terminals" to access the mainframe from their work desks (...). Before internetworking began, therefore, email could only be used to send messages to various users of the same computer.” (Peter, 2003, p.1).

Estes sistemas depressa se transformaram em sistemas de troca de mensagens em rede, permitindo desta forma que utilizadores situados em diferentes computadores trocassem mensagens entre si. Pensa-se que, em 1966, o sistema AUTODIN (*Automatic Digital Network*), do Serviço de Comunicação de Dados do Departamento de Defesa Norte-Americano, foi o primeiro programa real de correio electrónico a suportar transferências de mensagens electrónicas entre computadores diferentes, porém, o Sistema de Defesa Norte-Americano contra aviões bombardeiros inimigos – SAGE (*Semi Automatic Ground Environment*), já dispunha, uns anos antes, de propriedades e funcionalidades similares (Alves, 2006, p.20).

“Once computers began to talk to each other over networks, however, the problem became a little more complex – We needed to be able to put a message in an envelope and address it. To do this, we needed a means to indicate to whom letters should go that the electronic posties understood – just like the postal system, we needed a way to indicate an address.” (Peter, 2003, p.1).

Desde 1969 que a rede de computadores ARPAnet – primeira rede operacional de computadores à base de troca de pacotes de dados e precursora da Internet, permite a transferência de mensagens electrónicas entre diferentes sistemas na rede. Mas foi o informático Raymond Samuel Tomlinson, conhecido apenas por Ray Tomlinson, que em 1971, mereceu o destaque de “inventor” do correio electrónico (Bellis, 1997, p.1, Alves, 2006, p.20). Funcionário da BBN (*Bolt Beranek and Newman*), empresa contratada pelo Departamento de Defesa dos Estados Unidos, em 1968, para implantar a ARPAnet, Ray Tomlinson testava um programa conhecido por SNDMSG (contração da expressão em inglês “*send message*”), que permitia a troca de mensagens electrónicas localmente (compartilhar ficheiros). Para transmitir mensagens entre computadores ligados em rede, Ray Tomlinson trabalhava com o protocolo de transferência de dados CYPNET. Este protocolo tornava possível o envio e recepção de ficheiros pela rede mas não permitia anexar ficheiros, pelo que o código do protocolo CYPNET foi incorporado no programa SNDMSG, permitindo assim enviar mensagens (ficheiros) entre quaisquer computadores ligados na rede ARPAnet. Mas ficava ainda um problema por resolver: como distinguir um endereço local de um endereço de rede. Para o efeito, Ray Tomlinson escolheu o símbolo @ para distinguir entre as mensagens destinadas a caixas de correio na máquina local e as que se dirigiam para a rede, por ser o símbolo que significa “*at*”, ou seja, estar em algum lugar (Bellis, 1997, p.1; Peter, 2003, p.1; Alves, 2006, p.20).

Para testar a sua “invenção”, Ray Tomlinson enviou uma mensagem electrónica, para si próprio, de um computador para o outro (a BBN tinha dois computadores situados lado-a-lado, na mesma sala, ligados entre si através da rede ARPAnet). Essa mensagem não foi preservada mas terá sido provavelmente “QWERTYUIOP” ou qualquer outra mensagem igualmente insignificante (Bellis, 1997, p.1). Enviada com o único objectivo de testar o programa é actualmente considerada, na bibliografia, como a primeira mensagem de correio electrónico.



3.2 Natureza do Correio Electrónico

Na opinião de Lewis (1998, p.23), o correio electrónico consiste na possibilidade de enviar “*mensagens a quaisquer pessoas com uma conta na Internet e também a uma grande parte das empresas, que têm já um endereço de correio electrónico*”.

Importa, a este nível, distinguir três tipos de correio electrónico quanto à sua natureza: pessoal, organizacional e profissional. Sendo que uma única pessoa pode ser detentora dos três tipos de correio electrónico simultaneamente, *e.g.*, pode deter uma conta de correio electrónico para fins pessoais, uma conta de correio electrónico geral ou departamental da organização e, uma conta de correio electrónico da organização adstrita somente à sua pessoa.

3.2.1 Correio Electrónico Pessoal

O correio electrónico pessoal, também chamado de particular, é como o próprio nome indica, pessoal. Sendo pessoal, cada pessoa é livre de escolher o endereço que pretender e usá-lo da forma que melhor entender. O endereço poderá ser um nome, parte de um nome, uma alcunha, uma data importante, *etc.* Para o fazer é necessário efectuar uma inscrição num fornecedor de serviço de Internet – ISP (*Internet Service Provider*) e escolher o nome que pretende (desde que esse nome seja único nesse ISP). O endereço terá a seguinte forma: “nome@ISP.domínio” (Silva, 2008, p.13).

Segundo Júnior (2007, p.5), o correio electrónico pessoal é todo o correio electrónico que não é fornecido pela organização e que a ela não diz respeito. É de propriedade exclusiva de quem o detém. Na opinião deste autor, o correio electrónico pessoal é utilizado como meio de comunicação para tratar de assuntos particulares, sem que o contacto efectuado com outrem esteja relacionado a assuntos atinentes à organização onde trabalha.

3.2.2 Correio Electrónico Organizacional

No correio electrónico organizacional podem ocorrer duas situações: a organização tem domínio na Internet próprio ou recorre a um ISP responsável pela gestão do correio electrónico. Neste último caso, à semelhança do correio electrónico pessoal, o endereço terá a seguinte forma: “nome_da_organização@ISP.domínio” (Silva, 2008, p.13). Porém, a maioria das organizações já tem um domínio registado e fazem

uso desse domínio nas suas contas de correio electrónico, por ser mais profissional e também por ser uma forma de promover o *Website* da própria organização. Neste caso, é habitual designar o endereço de correio electrónico por “geral” ou “info”, e assume geralmente a seguinte forma “geral@nome_da_organização.domínio”. Contudo, as organizações poderão ter necessidade de ter mais do que um endereço de correio electrónico, *e.g.*, endereços de correio electrónico por departamentos (comercial, financeiro, marketing, suporte). Nesse caso, é habitual colocar o nome do departamento no nome do endereço: “departamento@nome_da_organização.domínio” (Silva, 2008, p.13).

3.2.3 Correio Electrónico Profissional

Independentemente dos endereços de correio electrónico organizacionais ou departamentais, é habitual que cada colaborador tenha igualmente um endereço de correio electrónico com o seu nome. A individualização do correio electrónico numa organização poderá servir para trocas de mensagens internamente entre colaboradores, ou ser utilizado para assuntos que sejam da responsabilidade de um colaborador específico (*e.g.* chefe de secção). Neste caso, o endereço de correio electrónico é, normalmente, constituído da seguinte forma: “nome_do_colaborador@nome_da_organização.domínio”. Esta tipologia de correio electrónico, apesar de ser individual, envolve o nome e imagem da organização, pelo que, quando um colaborador contacta com terceiros recorrendo ao correio electrónico fornecido pela organização, deverá ter em atenção a preservação da honra e da imagem da organização. Segundo Gonçalves (2002, p.2), a organização é proprietária do equipamento que acede à rede e das contas de correio electrónico que disponibiliza aos seus colaboradores. Aduz ainda o mesmo autor que, sendo a organização empregadora das pessoas que utilizam as suas contas de correio electrónico fica responsável pelos actos dessas pessoas.

Segundo Júnior (2007, p.6), o correio electrónico profissional é aquele que a organização fornece aos seus colaboradores como ferramenta de trabalho, tendo como única finalidade o desempenho de funções relativas ao seu trabalho. Sendo fornecido pela organização, constitui propriedade da mesma.

3.3 Funcionamento do Correio Electrónico

Para que seja possível trocar mensagens de correio electrónico é necessário que exista, em primeiro lugar, um emissor e um receptor, e que os mesmos possuam endereços de correio electrónico válidos. Em segundo lugar, é necessário haver mensagens e respostas a mensagens (*feedback*). E em terceiro lugar, o correio electrónico requer uma infra-estrutura técnica, suportada pela Internet, baseada em computadores servidores e computadores pessoais e um conjunto de protocolos (TCP/IP) de transmissão de dados (Silva, 2008, p.9).

Do ponto de vista tecnológico, o envio e recebimento de uma mensagem de correio electrónico é realizado através de um sistema de correio electrónico, composto por: *software*, que suporta a funcionalidade de “cliente de *e-mail*”; de um ou mais “servidores de *e-mail*,” que através de um endereço de correio electrónico conseguem transferir uma mensagem de um utilizador para um ou mais destinatários; e de “protocolos de Internet” que permitem o tráfego de mensagens (Alves, 2006, p.22). Assim, quando se envia uma mensagem de correio electrónico de um “cliente de *e-mail*”, ela é encaminhada de servidor em servidor até ao servidor de serviço de mensagens do destinatário através de protocolos de transmissão de dados.

“O envio de mensagens de e-mail envolve a transmissão de dados de um agente de correio para um servidor de correio local ou remoto, normalmente utilizando o protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol). Já a leitura de uma mensagem de uma caixa de correio, envolve a leitura de dados de um servidor de correio onde usualmente se utiliza o protocolo POP3 (Post Office Protocol).” (Hwang et al., 2005, p.358).

Não se compagina com o propósito deste estudo apresentar uma abordagem detalhada da infra-estrutura técnica do correio electrónico, contudo torna-se importante perceber o seu funcionamento, pelo que se segue uma breve explicação.

Quando uma pessoa (emissor) pretende enviar uma mensagem acede a um programa de correio electrónico (e.g. *Microsoft Outlook, Outlook Express, Thunderbird, IncrediMail, etc.*), digita o endereço do destinatário (receptor), o assunto da mensagem e o corpo da mensagem. De seguida procede ao envio da mensagem. O programa de correio electrónico conecta-se com o servidor de correio electrónico enviado – SMTP, e fornece-lhe o nome do destinatário (receptor), o nome do remetente (emissor) e o corpo da mensagem. Se o endereço de correio electrónico do destinatário tiver o mesmo domínio do remetente, a mensagem fica alojada numa caixa de correio electrónica

(*mailbox*) no servidor de recepção até ser "reclamada" pelo destinatário; caso contrário, o servidor SMTP terá de comunicar com o servidor SMTP do domínio do destinatário da mensagem. Para o fazer, o servidor SMTP estabelece comunicação com um servidor de DNS (*Domain Name System*) e solicita-lhe a localização do servidor SMTP desse domínio. Localizado o servidor SMTP do domínio, conecta-se a ele e fornece-lhe a mensagem. Se o servidor SMTP reconhecer o nome do domínio entrega a mensagem ao servidor POP3 ou IMAP (*Internet Mail Access Protocol*), o qual coloca a mensagem na caixa de correio do destinatário. O destinatário, no seu computador, acede ao programa de correio electrónico, o qual comunica com o servidor POP3 ou IMAP, "perguntando" se tem mensagens para lhe entregar. Em caso afirmativo, o servidor POP3 ou IMAP coloca as mensagens na pasta "A receber" do destinatário.

Capítulo IV – A Utilização do Correio Electrónico

O sistema de correio electrónico é um instrumento precioso de comunicação e um veículo indispensável para a circulação e troca de informação entre todos os colaboradores de uma organização. Sendo disponibilizado aos colaboradores dos diversos órgãos, serviços e organismos que integram uma organização, o correio electrónico torna-se numa ferramenta de trabalho, devendo ser utilizado para fins inerentes ao desempenho das funções atribuídas aos diversos utilizadores no âmbito da sua actividade profissional.

4.1 Práticas de Utilização do Correio Electrónico

O sucesso e popularidade do correio electrónico conduziram a um grande tráfego diário de mensagens enviadas e recebidas (Whittaker e Sidner, 1996, p.276), pelo que a utilização generalizada desta ferramenta de comunicação pode constituir, hoje, um problema quotidiano para todas as pessoas que, na sua vida profissional ou pessoal, utilizam esta ferramenta. Para além do número crescente de mensagens que se trocam diariamente, as pessoas quando recebem uma mensagem de correio electrónico, concomitantemente com o texto da mensagem, podem receber conteúdos maliciosos (em anexos), ou ser direccionadas para *Websites* inseguros e fraudulentos. Nas organizações, este problema traduz-se, não só na segurança da rede informática e, conseqüentemente, na segurança dos seus dados, mas também no tempo que os seus colaboradores dedicam ao correio electrónico, nomeadamente, no número de mensagens electrónicas que enviam e recebem diariamente e na gestão que fazem dessas mensagens (redacção de novas mensagens, leitura, resposta, (re)encaminhamento, arquivo, exclusão/eliminação, organização das mensagens por pastas, impressão, etc.).

O correio electrónico tem sido objecto de vários estudos e comparado com outros tipos de comunicação, e.g. comunicação cara-a-cara, no tocante aos aspectos sociais e de comunicação (Whittaker e Sidner, 1996, p.276), mas torna-se agora necessário entender as práticas de utilização do correio electrónico que contribuem para a produtividade e aquelas que a minam (Weber, 2004, p.4).

Segundo a pesquisa “*Measuring Email Productivity Gains*”, realizada pela Ferris Research, (Ferris Research, 2005):

“The overall conclusions were that email typically introduces a 10%-25% productivity improvement, but that the biggest benefits of the technology are often not readily amenable to quantification. The biggest threat to productivity is seen as email overload, where managers receive 100 messages or more daily and lose control of the tasks involved”.

Também o estudo realizado, nos Estados Unidos, pela *Pew Internet & American Life Project*, intitulado *“Email at work”* (PEW/Internet, 2002, p.2-3), mostra-nos alguns dados importantes a este respeito:

- *“Cerca de 62% dos empregados americanos têm acesso à Internet e virtualmente, todos eles (98%), usam o correio electrónico no trabalho”;*
- *“60% dos que trabalham com o correio electrónico recebem uma média diária de 10 ou menos mensagens, 23% recebem mais de 20 e apenas 6% mais de 50”;*
- *“78% dos que trabalham com o correio electrónico enviam uma média diária de 10 ou menos mensagens e 11% enviam mais de 20”;*
- *“73% dos que trabalham com o correio electrónico despendem cerca de uma hora diária com o correio electrónico. Isto inclui 23% de todos os que trabalham com o correio electrónico e que despendem cerca de 15 minutos no tratamento do mesmo”;*
- *“53% dos que trabalham com o correio electrónico afirmam que quase todo o e-mail recebido está relacionado com o trabalho e 58% afirmam que quase todo o e-mail enviado está relacionado com o trabalho”;*
- *“75% afirmam que apenas uma parte muito pequena das mensagens de correio electrónico recebidas e enviadas no trabalho são de carácter pessoal”;*
- *“71% afirmam que apenas uma pequena parte das mensagens de correio electrónico recebidas é Spam”³;*
- *“88% dos que trabalham com o correio electrónico verificam o e-mail pelo menos uma vez por dia. Desses, 70% verificam-no diversas vezes por dia”.*

O mesmo estudo admite também existir uma minoria, mas distinta, de colaboradores que utilizam o correio electrónico e que controlam um grande volume de mensagens electrónicas por dia. São os considerados, neste estudo, *“power emailers”* e que apresentam comportamentos, quanto à utilização do correio electrónico, diferentes dos outros colaboradores – *“work emailers”* (*idem, ibidem*, p.4):

³ *“Spam é o termo usado para se referir aos e-mails não solicitados, que geralmente são enviados para um grande número de pessoas. Quando o conteúdo é exclusivamente comercial, este tipo de mensagem também é referenciada como UCE (do inglês Unsolicited Commercial E-mail).”*

Texto extraído da Cartilha de Segurança para Internet, desenvolvida pelo CERT.br, mantido pelo NIC.br, com inteiro teor em <http://cartilha.cert.br/>.

- “22% recebem mais de 50 mensagens de correio electrónico por dia; 50% recebem entre 21 e 50”;
- “44% enviam mais de 20 mensagens de correio electrónico por dia; restantes 32% enviam entre 11 e 20”;
- “68% despendem mais de 2 horas diárias a trabalhar com o correio electrónico, incluindo os 16% que despendem mais de 4 horas na maioria dos dias a tratar ou a escrever mensagens de correio electrónico”.

Para Weber (2004, p.4), o aumento do número de horas dispendidas com as mensagens de correio electrónico recebidas constitui o impacto mais óbvio da utilização do correio electrónico nas organizações. Para o autor, o problema coloca-se simplesmente no número de mensagens de correio electrónico que necessitam de ser processadas (lidas, guardadas, arquivadas, reencaminhadas, respondidas) e no tempo que terá de ser despendido nesse processamento:

- as mensagens necessitam de ser lidas e compreendidas, e isso requer tempo;
- algumas mensagens têm de ser guardadas ou arquivadas e, por conseguinte, é necessário decidir onde e como devem ser guardadas e arquivadas para as poder transferir para a pasta de correio electrónico apropriada;
- normalmente as mensagens recebidas têm de ser respondidas ou reencaminhadas para terceiros;
- as respostas às mensagens, por vezes, devem ser compostas, pelo que requerem tempo;
- à semelhança das mensagens recebidas, também as respostas às mensagens ou simplesmente as mensagens enviadas devem ser guardadas ou arquivadas em pastas apropriadas.

Numa outra perspectiva, Weber (2004, p.5) aduz que o principal problema de muitos colaboradores é o *stress* relacionado com o correio electrónico:

“(...) the more-salient problem is the increased pace of work that e-mail has produced. E-mail enables faster communication among individuals. As a result, work can be done faster. I suspect that many of us now do much more work in a week than we did prior to the existence of e-mail (...). For many of us, however, the number of e-mail messages we receive is secondary to the pressures we now feel as a result of a faster work life. In my view, e-mail-related stress has become a major problem for many colleagues.”

O resultado do número cada vez maior de mensagens que chegam diariamente às caixas de correio electrónico repercute-se na qualidade de vida dos colaboradores e no seu equilíbrio profissional e pessoal.

“For many of us, e-mail has obfuscated the boundary between work and non-work. In this regard, I have had colleagues’ family members complain to me

about the impact that e-mail is having on their lives. They contend that colleagues are addicted to e-mail—that they spend countless hours of family time attending to e-mail. The result is that the quality of family life and social life more generally declines sharply. Some family members and friends allege that fundamental breakdowns in interpersonal relationships have occurred as a result of e-mail. I suspect they are right.” (Weber, 2004, p.5-6)

Considerando o número crescente de mensagens de correio electrónico que chegam diariamente às caixas de correio electrónico dos colaboradores, torna-se necessário precaver alguns comportamentos de comunicação impróprios e de práticas correntes na utilização do correio electrónico, que se forem negligenciadas podem comprometer seriamente e irreparavelmente as relações pessoais e profissionais dos colaboradores. Weber (2004, p.4-10) identifica alguns comportamentos problemáticos entre os remetentes de mensagens de correio electrónico:

- *sobre-produção de mensagem*: desconsideração dos custos associados à recepção das mensagens de correio electrónico que conferem aos receptores das mensagens;
- *sentimento obsessivo pelo correio electrónico*: quando os colaboradores já não conseguem trabalhar sem o recurso ao correio electrónico;
- *sentimento de défice de atenção*: quando os colaboradores configuram o sistema de correio electrónico com um alarme para indicar a chegada de nova mensagem. Quando ouvem o alarme, os colaboradores interrompem qualquer tarefa e sentem-se “obrigados” a tratar da nova mensagem urgentemente;
- *respostas imediatas sem conteúdo relevante*: quando um colaborador fornece uma resposta rápida a uma mensagem de qualquer maneira, assumindo que o tempo de resposta é mais importante que a sua leitura prévia, compreensão e elaboração de uma resposta apropriada à mensagem;
- *sobre-lotação da caixa de mensagens do remetente*: quando colaboradores descontentes ou ofendidos com decisões ou acções de outros colegas manifestam a sua fúria enviando-lhes mensagens iradas ou abusivas com o intuito de os encolerizar e ao mesmo tempo sobrelotar-lhes a caixa de mensagens e correndo-lhes o tempo disponível para trabalhar noutras actividades;
- *alterações de personalidade*: quando colaboradores afáveis e cordiais durante interacções cara-a-cara empreendem uma personalidade diferente quando compõem e enviam mensagens de correio electrónico. As mensagens tendem a ser curtas e agressivas e por vezes abusivas;
- *desviar problemas ou tarefas*: quando os colaboradores recebem um pedido via correio electrónico e ao invés de o solucionar, reencaminham-no para colegas a fim de o ver resolvido por eles;
- *rasto detalhado de eventos de determinado tópico*: quando colaboradores enviam mensagens que registam a sua compreensão de determinada situação ou pedido de confirmação da sua compreensão e incluem toda a troca de mensagens anteriormente efectuada sobre o assunto. Esta prática pode ser bastante útil em diversas situações, mas também pode ser usada como mecanismo ofensivo ou

defensivo entre colaboradores, e quando isso acontece as relações entre eles podem deteriorar-se;

- *género de mensagens de correio electrónico*: a maioria dos indivíduos vê o correio electrónico como uma forma de comunicação rápida e por isso é usual omitir a saudação e o encerramento cordial seguido do nome do remetente da mensagem. A gramática, o estilo, e a narração tendem a ser descuidadas e o tom das mensagens geralmente é conciso e informal. Porém, esta prática pode ter diferentes interpretações, *e.g.*, a ausência de uma saudação ou um tom informal pode ser interpretado como um sinal de desprezo;
- *mensagens autoritárias*: quando colaboradores recorrem ao correio electrónico com o único intuito de dar instruções ou ordens aos seus colegas;
- *mensagens de cortesia*: quando colaboradores enviam muitas mensagens de agradecimento (*e.g.*, agradeço a sua resposta; muito obrigado pelo seu contacto; agradeço a sua presença na reunião; *etc.*). Individualmente, estas mensagens parecem inócuas mas, num contexto de uma grande afluência de outras mensagens podem parecer excessivas;
- *mensagens de retaliação*: colaboradores arrogantes, zangados e agressivos utilizam muitas vezes o correio electrónico para expressar a sua ira com os colegas ao invés de enveredar por comunicações cara-a-cara;
- *a utilização desmedida das cópias de mensagens (Cc:)*: quando um colaborador envia mensagens para um outro dando conhecimento a terceiros, escolhidos estrategicamente. Esta prática é utilizada quando o remetente pretende “auto-promover-se” perante outros que não o destinatário principal da mensagem ou quando pretende incluir outros intervenientes numa discussão. Acontece, por vezes, que o número de destinatários e o número de mensagens cresce rapidamente (às vezes exponencialmente), e os resultados práticos são muito poucos quando comparados com o dispêndio de recursos humanos e tecnológicos envolvidos na troca de mensagens;
- *a utilização das cópias de mensagens ocultas (Bcc: ou Cco:)* como forma de retaliação: quando um colaborador envia mensagens para outro dando conhecimento da mensagem enviada a terceiros, escolhidos estrategicamente, sem que o destinatário principal da mensagem tenha conhecimento que essa situação ocorreu. Esta prática é muito utilizada como retaliação e forma de infligir o dano máximo ao destinatário principal da mensagem (*e.g.*, dar conhecimento da mensagem a um superior hierárquico).

Tão importante como compreender os comportamentos dos remetentes de mensagens de correio electrónico é compreender os comportamentos dos destinatários das mensagens, nomeadamente, quando é que estes decidem ler e responder a uma mensagem.

Para Robbins (2004, p.6) o correio electrónico deve ser verificado periodicamente em horas definidas do dia. Segundo o autor, os alarmes de aviso de chegada de novas mensagens devem ser desactivados e o correio electrónico só deve ser verificado duas ou três vezes por dia. Porém, anos antes das considerações de Robbins, um estudo

promovido pelo *Department of Social and Decision Sciences* da *Carnegie Mellon University*, em 2000, comparou a capacidade de verificar o correio electrónico continuamente *versus* verificar três vezes por dia e descobriu que a verificação a menos era mais distractiva (Patterson, 2000 *apud* Tyler e Tang, 2003, p.240). Apesar deste estudo já não ser recente, verificamos falta de unanimidade a este respeito. De facto, não existe uma regra definida sobre a frequência de verificação do correio electrónico (depende das funções desempenhadas por cada um na organização), mas hoje é quase regra de bom senso não verificar continuamente correio electrónico, por forma a evitar distrações e interrupções no trabalho. Salvo algumas excepções, a gestão das mensagens de correio electrónico não deve ser prioritária em relação às restantes actividades.

Contudo, não é só o número de vezes que o correio electrónico é verificado que é importante analisar, também é importante saber a que horas do dia é que os colaboradores devem verificar as suas caixas de correio electrónico. Morgenstern (2005, p.97) aconselha que se evite verificar o correio electrónico na primeira hora de trabalho, evitando, assim, distrações e perda de tempo. Para a autora esta hora deve ser dedicada à realização de tarefas críticas da organização.

Mas se muitos colaboradores já sabem que não devem verificar o correio electrónico logo quando chegam aos seus locais de trabalho, Stansberry (2006, p.1) aduz que verificar o correio electrónico no final do dia de trabalho também não é a melhor estratégia. Para o autor, a parte final do dia deverá ser dedicada a terminar alguma tarefa e não a verificar o correio electrónico, que poderá traduzir-se em mais tarefas que o colaborador poderá não conseguir realizar nesse mesmo dia ou, pelo contrário, ver-se “obrigado” a realizá-las fora da sua hora de trabalho.

Escolher estrategicamente a melhor hora ou horas do dia para verificar o correio electrónico depende de cada colaborador e da natureza das suas funções, contudo, uma vez verificada a existência de novas mensagens estas devem ser tratadas: lidas, apagadas, reencaminhadas, respondidas, guardadas ou arquivadas.

Num estudo publicado em 2003 pela *Kluwer Academic Publishers*, sobre ritmos no uso do correio electrónico, os investigadores Tyler e Tang encontraram vários comportamentos que reflectiam o desejo dos inquiridos em projectar uma imagem de responsabilidade na utilização desta ferramenta de comunicação. Entre esses comportamentos destacamos o seguinte: utilizadores que se mostraram perturbados ao

saber que os recibos de leitura podem fornecer informações dos seus hábitos de leitura do correio electrónico que eles desconheciam (Tyler e Tang, 2003, p.244-245).

“(…), they were frustrated to learn that their image could be undermined by features in their email client such as read-receipts. The default settings for Microsoft Outlook among the users we interviewed were that receivers were unaware that they were generating a read-receipt when they read e-mail messages. Thus, they did not realize that the senders could have more revealing information about when they read the messages than they were trying to project. This lack of control of what information others have of your activities can frustrate the maintenance of a responsiveness image and create privacy concerns.” (idem, ibidem, p.246).

Os recibos de leitura podem ser especialmente úteis quando são enviadas informações urgentes e se pretende uma confirmação de que a mensagem foi recebida (Vaz, 2006, p.214; Silva, 2008, p.73). Nesses casos, quando o destinatário abrir a mensagem com aviso de recepção, o remetente é automaticamente notificado que o destinatário recebeu a mensagem.

Para que o remetente possa receber os recibos de leitura é necessário que o programa de correio electrónico do destinatário em causa suporte esta funcionalidade. Por outro lado, os destinatários das mensagens podem optar por enviar (ou não) recibos de leitura, mesmo quando tal lhes é pedido. No caso do programa de correio electrónico do destinatário estar configurado para enviar automaticamente recibos de leitura, o destinatário da mensagem não se aperceberá que está a enviar uma confirmação de leitura. A confirmação da leitura da mensagem consiste numa “mensagem recibo” devolvida ao remetente, e nessa mensagem consta a data e hora a que essa leitura se efectuou (Vaz, 2006, p.214). Por incluir a data e hora em que a mensagem foi “aberta” (um recibo de leitura não garante que a mensagem de correio electrónico foi lida, apenas indica que ela foi aberta), os destinatários ficam muitas vezes “expostos”. Efectivamente, após o envio de algumas mensagens os remetentes serão capazes de antever alguns hábitos dos destinatários (e.g., número de vezes que vê o correio electrónico por dia, a que horas é que o correio electrónico é verificado, etc.), e esse facto pode traduzir-se numa invasão de privacidade.

Por este motivo, e por forma a não ferir susceptibilidades, o recurso aos recibos de leitura deve ser ponderado. Existem inclusive códigos de etiqueta no uso do correio electrónico que desaconselham esta prática:

“Do not request delivery and read receipts, except in cases where time is of the essence and follow-up by email or telephone is not appropriate (...), some people consider it to be an invasion of their privacy to know that their receipt of emails is being tracked. If you want to be sure that an email has been received, it is often better and safer to ask the recipient to notify you of its receipt.” (Emailreplies.com, 2009).

Podemos encontrar destinatários que não se importam com o envio de notificação de leitura das mensagens, outros que nem sequer estão conscientes que estão a enviá-los, e outros que ficam incomodados com este tipo de controlo. Este controlo pode ser encarado como uma monitorização dos seus hábitos ou como uma forma de apurar o tempo de resposta de uma mensagem. Existem destinatários de mensagens que evitam abrir mensagens que solicitam confirmação de leitura até que tenham disponibilidade imediata para responder, ou disponham de toda a informação necessária para responder convenientemente à mensagem (Tyler e Tang, 2003, p.244), porque acreditam que uma resposta imediata à mensagem recebida é sinónimo de eficiência e responsabilidade.

A gestão e arquivo de mensagens de correio electrónico tornaram-se numa questão prioritária nos dias de hoje. Não basta só ler e responder a mensagens, é necessário eliminar as mensagens que não têm interesse, gerir pastas, arquivar mensagens e aceder facilmente a mensagens já guardadas.

“The inability to effectively manage communication means lost information, and reduced responsiveness. These have clear negative outcomes for both individual and corporate productivity.” (Whittaker e Sidner, 1996, p.277).

Em primeiro lugar, deverá haver uma primeira triagem para remover o “lixo-electrónico” que chega diariamente às caixas de correio electrónico. Esta triagem preliminar pode ser feita por remetente, por título da mensagem ou por outro critério considerado mais adequado para o efeito. Assim, toda a mensagem recebida poderá ser lida (total ou parcialmente) ou não. Decidida a leitura de mensagem o utilizador tem quatro opções: apagá-la, arquivá-la, responder ou adiar a decisão.

Tratando-se de uma mensagem informativa ou de pouca importância, que não careça de tratamento adicional, a melhor opção é apagá-la. Em alternativa à eliminação das mensagens existe a possibilidade de as arquivar para posterior consulta. Segundo Whittaker e Sidner (1996, p.277), *“Mensagens recebidas que são apenas informativas,*

e.g. aquelas que não requerem resposta, são lidas e seguidamente apagadas ou arquivadas dependendo da sua importância.”

Se a decisão subsistir em arquivar as mensagens, deverão ser utilizadas pastas específicas para cada finalidade e com rótulos adequados. A pesquisa de Whittaker e Sidner (1996, p.276, 279) demonstrou que um dos grandes problemas na gestão do correio electrónico está efectivamente em decidir qual a pasta existente que é apropriada para armazenar a informação, ou, se for necessário criar uma pasta, qual o melhor nome a atribuir à nova pasta, por forma a facilitar futuras consultas.

Tratando-se de uma mensagem que requer resposta, a melhor estratégia é responder imediatamente, evitando duplicação de trabalho na leitura da mensagem e na reflexão da resposta. Segundo Whittaker e Sidner (1996, p.277), *“Mensagens recebidas que fazem parte de correspondência, (e.g. requerem resposta), são respondidas e seguidamente apagadas ou arquivadas”*.

O modelo de informação estudado por estes autores (*ibidem*, p.277), a que atribuíram o nome *“one-touch”*, assume assim dois estados possíveis: mensagens não-lidas ou arquivadas. As mensagens lidas ou são apagadas ou arquivadas.

“According to the one-touch model, information can therefore be in two possible states: unread and filed. The user’s inbox at any point should solely consist of a small number of unread incoming messages, and the rest of their mailbox consist of filed items.” (idem, *ibidem*, p.277),

Porém, estes autores, no seu estudo, concluíram que este modelo está indubitavelmente incorrecto, devido ao grande número de mensagens existentes na caixa de mensagens comparado com o número de ficheiros existentes (mensagens arquivadas).

“(…) multiple types of items linger in users’ inboxes: actions the user has yet to do; documents that are partially read or unread, and correspondence that is still in progress. What unifies these is that they are all incomplete, and the usual strategy is to leave them in the inbox to serve as reminders that some further action is required (...) A second reason for leaving information in the inbox concerns its availability. In the case of extended interactions, users often keep conversational history in the inbox, because they believe it to be more accessible there.” (Whittaker e Sidner, 1996, p.279).

Se as mensagens das caixas de entrada dos programas de correio electrónico não forem regularmente (se não diariamente) “limpas” (lidas, apagadas ou arquivadas), as mensagens vão-se acumulando e o tamanho da caixa de entrada vai-se multiplicando a cada dia. Uma gestão exígua do correio electrónico pode facilmente sobrecarregar os

servidores de correio electrónico, tornar a *performance* das aplicações mais lentas e dificultar a pesquisa de informação crítica.

Na maioria das organizações, a gestão do correio electrónico é efectuada por cada colaborador individualmente. As organizações limitam-se a impor quotas de correio electrónico (espaço em disco reservado no servidor para armazenar mensagens de correio electrónico), forçando os seus colaboradores a apagar as mensagens ou a retirá-las dos seus servidores de correio electrónico.

Representado a informação contida nas mensagens de correio electrónico uma elevada proporção do capital não tangível das organizações – o conhecimento, é legítima a questão: a gestão do correio electrónico deve ficar a cargo de cada colaborador, com os seus critérios de decisão sobre a criticidade das mensagens e com gestão não especializada da informação?

A crescente importância do correio electrónico impõe reequacionar a forma como o correio electrónico e a sua informação estão a ser geridas. Desta forma, torna-se imperativo que as organizações estejam atentas aos hábitos dos seus colaboradores na utilização desta ferramenta de comunicação e definam estratégias de gestão e arquivo do correio electrónico por forma a agilizar o seu negócio.

4.2 Utilização Inadequada do Correio Electrónico

Cada vez mais as organizações começam a aperceber-se que grande parte do tráfego de mensagens de correio electrónico é *spam*, *i.e.*, mensagens de correio electrónico recebidas e que não foram solicitadas pelos destinatários dessas mensagens.

O relatório, promovido pela Websense Security Labs, sobre o estado e segurança na Internet, referente ao primeiro semestre de 2009 (Websense, 2009, p.5-7), revela que 87,7% das mensagens de correio electrónico são *spam* – representando um aumento de 3% nos últimos seis meses; 85,6% de todas as mensagens de correio electrónico indesejadas em circulação, durante o primeiro semestre de 2009, continham ligações para *sites* de *spam* ou *Websites* maliciosos. Este estudo adianta, também, que o comércio continuou a ser o tema principal de *spam*, 28%, seguido de perto por cosméticos, 18,4%, saúde, 11,9%, e educação, 9,5%.

A disseminação de *spam* tornou-se numa prática relativamente fácil. Os remetentes das mensagens não solicitadas (*Spammers*) utilizam programas que facilitam ou automatizam a obtenção de endereços e o envio para um grande número de destinatários (Henriques *et al.*, 2008, p.25). As mensagens *spam* são enviadas para utilizadores que não as solicitaram de forma explícita e com os quais o *Spammer* não mantém qualquer vínculo de relacionamento pessoal ou profissional, e cuja quantidade compromete o bom funcionamento dos servidores de correio electrónico. Existem vários tipos de *spam*:⁴

1. *Propaganda*: normalmente o *spam* consiste numa mensagem de correio electrónico com fins publicitários – propaganda. Os *Spammers* divulgam desde produtos e serviços até pessoas ou propaganda política. O *spam* com conteúdo de propaganda é conhecido como UCE (*Unsolicited Comercial E-mail*). A utilização do correio electrónico como ferramenta de marketing directo (*e-mail marketing*) é muitas vezes confundida com o envio indiscriminado de propaganda invasiva e ilegal. No entanto, quando um potencial cliente recebe voluntariamente uma mensagem de propaganda e quando lhe é dada a possibilidade de deixar de a receber a qualquer momento, esta prática não é considerada como *Spam*. Contudo, aqueles que insistem em divulgar a sua imagem ou negócio por meio de mensagens não solicitadas acabam por comprometer a sua credibilidade.
2. *Chain Letters*: também conhecidas por correntes, as *chain letters* são mensagens que prometem sorte, riqueza ou outro tipo de benefício àqueles que as reencaminham para um determinado número mínimo de pessoas, num tempo determinado, garantindo que aqueles que interromperem a corrente, deixando de divulgar a mensagem, sofrerão muitos infortúnios. O texto das *chain letters* pode contar uma história antiga, descrever uma simpatia (superstição) ou, simplesmente, desejar sorte.
3. *Hoaxes*: também conhecido por boato, o *hoax* está associado a histórias falsas, escritas com o intuito de alarmar ou iludir aqueles que a lêem e promovem a sua divulgação o mais rapidamente e para o maior número de pessoas possível. Este tipo de mensagem é parecido com as correntes, a diferença é que os *hoaxes* geralmente contam histórias alarmantes e falsas, sensibilizando os destinatários a reencaminhá-las. Os *hoaxes* mais comuns são de origem:
 - *Filantropica*: contam histórias de crianças doentes, usando as tragédias e as catástrofes naturais como argumentos para pedir ajuda em dinheiro, que não será distribuído às reais vítimas.
 - *Difamatória*: denigrem empresas ou produtos ou falam dos riscos que determinado componente da fórmula do produto causa à saúde.

⁴ Elaborado a partir de: Microsoft (2004); CGL.br (2004) e Henriques *et al.* (2008).

- *Benevolência*: prometem brindes, descontos ou falam na possibilidade de ganhar dinheiro de uma forma fácil.

Existe também um outro conjunto de mensagens *hoax* conhecidas por “lendas urbanas” que acrescentam personagens à história com o intuito de lhes conferir veracidade, e.g. "Aconteceu com o primo do meu amigo...", "O tio do meu marido confirmou que foi mesmo verdade..." ou "Quem está no hospital é o sobrinho da vizinha da minha cunhada".

4. *Ameaças, brincadeiras e difamação*: independentemente do conteúdo, quando se envia um grande número de mensagens de correio electrónico sem consentimento prévio dos destinatários, por si, já é considerado como *spam*. Por esta razão, mensagens de correio electrónico, quando enviadas para muitos destinatários sem o seu consentimento, que contém ameaças, brincadeiras inconvenientes, rumores, maledicência, calúnias ou difamações de colegas, de amigos ou de ex-companheiros são também consideradas *spam*. Pela mesma razão, também as mensagens, não solicitadas, que chegam diariamente às nossas contas de correio electrónico que contém anedotas e textos engraçados, imagens, vídeos e apresentações *Powerpoint*, que alguns colegas e amigos reencaminham, são consideradas *spam*.
5. *Pornografia, Pedofilia e Racismo*: o envio de matéria de pornografia, pedofilia e racismo por meio de mensagens de correio electrónico não solicitadas é também uma das modalidades de *spam*. Estas práticas deverão ser notificadas imediatamente aos órgãos competentes (qualquer Esquadra da PSP, Posto da GNR, Piquete da Polícia Judiciária ou Ministério Público).
6. *Scam*: nome pelo qual são designadas algumas práticas de fraudes *online*. A prática de *scam* consiste no envio de mensagens de correio electrónico oferecendo promoções ou vantagens ou solicitando algum tipo de registo. Entre as ofertas mais comuns, encontram-se as oportunidades miraculosas de negócios ou emprego, propostas para trabalhar em casa e empréstimos fáceis. Consistem, geralmente, em oportunidades enganosas e ofertas de produtos que prometem falsos resultados. Associado a este tipo de fraude está normalmente um pedido de antecipação de pagamento. É solicitado ao utilizador que efectue um pagamento numa determinada quantia de dinheiro e é-lhe prometida elevada recompensa no futuro, quando o objectivo da história contada no texto da mensagem se concretizar. Ao responder a este tipo de mensagem, e efectuando o pagamento antecipado, o utilizador não só perderá o dinheiro investido, como também nunca verá a recompensa prometida.
7. *Phishing*: tipo de acção fraudulenta que recorre ao uso de mensagens de correio electrónico que aparentam ter origem em instituições credíveis conhecidas (e.g. instituições bancárias, empresas, *Websites* populares), mas que efectivamente provêm de impostores, falsários ou ladrões de identidade, especializados em tecnologia. Actualmente, o termo *phishing* é utilizado para se referir aos seguintes casos:
 - mensagem que procura induzir a vítima à instalação de códigos maliciosos, projectados para furtar dados pessoais e financeiros. O texto destas mensagens procura atrair a atenção

- da vítima, seja por curiosidade, por caridade ou pela possibilidade de obter alguma vantagem (normalmente financeira). O texto da mensagem também pode indicar que a não execução dos procedimentos descritos acarretarão consequências mais sérias, nomeadamente o cancelamento de um registo, de uma conta bancária ou de um cartão de crédito, *etc.* Desta forma, a vítima é induzida a clicar num *link*, que dará início ao *download* e execução de programas maliciosos com o intuito de invadir o computador ou enviar dados pela Internet para o criminoso.
- mensagem que, no próprio conteúdo, apresenta formulários para o preenchimento e envio de dados pessoais e financeiros. Tipicamente, estas mensagens de correio electrónico induzem as vítimas a introduzir ou confirmar informação sensível, como por exemplo, códigos de acesso a serviços de *homebanking*, números de cartões de crédito e débito, dados sobre contas bancárias, *etc.* De seguida, os criminosos usam essas informações com o intuito de obter benefícios financeiros (*e.g.* transferências bancárias, compras *online*) ou para serem usadas em qualquer outro tipo de fraude.
8. *Vírus*: um problema, cada vez mais generalizado, é o envio de vírus por correio electrónico. Um vírus propagado por correio electrónico normalmente é recebido como um ficheiro anexo a uma mensagem. O conteúdo dessa mensagem procura induzir o utilizador a clicar sobre o ficheiro anexo, fazendo com que o vírus seja executado. Quando este tipo de vírus entra em acção, pode danificar o equipamento informático, *software* e ficheiros. É importante ressaltar que este tipo específico de vírus não é capaz de se propagar automaticamente. Para que o computador fique infectado, o utilizador terá de executar o ficheiro anexo que contém o vírus, ou o programa leitor de correio electrónico terá de estar previamente configurado para auto-executar ficheiros anexos. Embora existam vírus cuja única finalidade é perturbar o utilizador do computador, a maioria deles age de forma destrutiva, corrompendo ou apagando ficheiros.
 9. *Worms*: à semelhança dos vírus, foi concebido para se copiar de um computador para outro, mas de modo diferente dos vírus, dado que não necessitam dum ficheiro para se transportar. Um *worm* normalmente actua de forma automática – espalha-se sem interacção por parte do utilizador e distribui cópias completas de si próprio através da rede. Um dos grandes perigos dos *worms* é o facto de se poderem duplicar em grande volume. Por exemplo, um *worm* pode enviar cópias de si próprio para todas as pessoas que estejam no livro de endereços de correio electrónico, e os computadores dessas pessoas farão o mesmo, causando um efeito de avalanche, resultando em congestionamentos nas redes das organizações e em toda a Internet. Existem também outros tipos de *worms* que se infiltram no sistema do utilizador e permitem que outras pessoas assumam o controlo do computador à distância.
 10. *Trojans*: considerados como os modernos Cavalos de Tróia da mitologia grega. Aparentam ser um *software* útil (*e.g.* actualização de *software*; álbum de fotografias; protector de ecrã, jogo, *etc.*), mas na realidade são programas que desactivam as medidas de segurança comuns de um computador, permitindo que um programa, sendo executado num outro computador, adquira privilégios e possa copiar, alterar e remover os ficheiros e registos do computador em que o *trojan* está instalado sem o consentimento do utilizador. Os *trojans* propagam-se quando os utilizadores abrem e executam inadvertidamente programas que vêm como anexos de mensagens de

correio electrónico. Isto ocorre, geralmente, porque os utilizadores pensam que a mensagem é proveniente de uma fonte legítima. Os *trojans* podem também estar incluídos em *software* disponível para transferência e instalação gratuita.

O *spam* é talvez a maior desvantagem do correio electrónico e causa sérios problemas organizacionais, nomeadamente: a diminuição da produtividade dos colaboradores, falhas na segurança e redução da *performance* do próprio sistema de comunicação (Camargo, 2008, p.50-51). Por estes motivos, os riscos de sobrecarga de informação, de recepção/envio de «mensagens-lixo» e a perda de eficiência na comunicação não podem ser negligenciados (Kiesler, 1986, p.50; DeSanctis e Monge, 1999, p.696-697).

Segundo a Comissão de Trabalho Anti-*Spam* do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br, 2004), os principais problemas causados pelo *spam* são:

1. *Não recebimento de mensagens de correio electrónico*: a maioria das caixas postais de correio electrónico tem limite de tamanho no servidor (vulgarmente conhecida por quota), pelo que o número excessivo de mensagens de correio electrónico recebidas pode originar a lotação da caixa postal. Nestes casos o destinatário das mensagens ficará impossibilitado de receber mais mensagens de correio electrónico até que liberte espaço na sua caixa postal. Quando a caixa postal de correio electrónico atinge o limite máximo, o sistema de correio electrónico devolve uma mensagem ao seu remetente informando-o que a sua mensagem foi devolvida automaticamente porque a quota do destinatário foi excedida. Para além destes casos de quota excedida, existe também a possibilidade dos destinatários não receberem algumas mensagens importantes que lhe são dirigidas. Isto ocorre quando existem regras anti-*spam* ineficientes que classificam mensagens legítimas como mensagens *spam* e que deixam de poder ser recebidas pelo destinatário.
2. *Perda de tempo*: para cada mensagem de *spam* recebida, o utilizador necessita de despender tempo para ler a mensagem, identificá-la como *spam* e removê-la da sua caixa postal.
3. *Aumento dos custos*: qualquer que seja o tipo de ligação à Internet utilizado, quem suporta os custos pelo *spam* é quem recebe as mensagens. Estes custos podem dividir-se em duas categorias:
 - *Custos de equipamento*: respeitam ao custo adicional de energia eléctrica, de ligação à Internet e de novos e maiores componentes informáticos (e.g. discos, memória);
 - *Custos de oportunidade*: respeitam ao trabalho produtivo que se deixa de fazer enquanto se perde tempo a ler, classificar e apagar as mensagens não solicitadas.
4. *Perda de produtividade*: quando o correio electrónico é utilizado como ferramenta de trabalho, a recepção de mensagens não solicitadas aumenta o tempo dedicado à gestão do correio electrónico (leitura, classificação, arquivo ou eliminação de mensagens). Por outro lado, quando o número de mensagens recebidas de correio electrónico é elevado, é possível que existam mensagens importantes que não são

lidas, ou lidas com atraso, ou são eliminadas por equívoco no meio de uma avassaladora enxurrada de mensagens *spam*.

5. *Conteúdo impróprio ou ofensivo*: a maioria das mensagens de correio electrónico classificadas como *spam* é enviada para conjuntos aleatórios de endereços electrónicos. Esta prática pode originar que determinados utilizadores recebam mensagens com conteúdos que julguem impróprios ou ofensivos.
6. *Prejuízo financeiros causados por fraude*: o *spam* tem sido amplamente utilizado como veículo para disseminar esquemas fraudulentos (*scam*, *phishing*). Estes esquemas tentam induzir o utilizador a aceder a páginas clonadas de instituições financeiras ou a instalar programas maliciosos, projectados para furtar dados pessoais e financeiros. Caso os utilizadores forneçam informações ou executem as instruções solicitadas nesse tipo de mensagens fraudulentas, podem incorrer em grandes prejuízos financeiros.

A utilização inadequada do correio electrónico não se resume à recepção/envio de mensagem electrónicas não solicitadas – *spam*. Para a análise desta problemática é importante que as organizações conheçam qual a efectiva utilização que os seus colaboradores fazem das suas contas de correio profissional. Não será difícil apreender que o correio electrónico, disponibilizado pela organização aos seus colaboradores, deve ser destinado ao uso estritamente profissional, e que toda a informação processada por este sistema é assumida como informação exclusivamente relacionada com as funções exercidas no âmbito da sua actividade profissional, pelo que deve ser evitado o seu uso para fins pessoais. Segundo Paiva (2004, p.11), o correio electrónico é uma ferramenta de trabalho de propriedade da organização, não podendo os seus colaboradores, em princípio, utilizá-la para fins particulares.

No entanto, a utilização do correio electrónico organizacional ou profissional para fins particulares é, actualmente, uma realidade nas organizações. Muitos colaboradores utilizam o computador e outros recursos da organização onde trabalham para fins pessoais e em horas de trabalho. Considerando que quando o colaborador está a trocar correspondência particular não está a trabalhar para a organização, podemos estar perante graves problemas organizacionais, além de poder motivar a instauração de processos disciplinares ou, mesmo, levar ao despedimento por justa causa (Romita, 2002, p.421; Paiva, 2004, p.21; Calvo, 2007, p.10). Mas este facto, por si só, não pode ser encarado como um problema, pois esta utilização pode tornar-se benéfica, de alguma forma, para ambas as partes.

Segundo Paiva (2004, p.14), as organizações não devem proibir a utilização da conta de correio electrónico organizacional ou profissional para fins particulares, por parte dos seus colaboradores, pois tal prática, desde que não seja abusiva e desde que não traga prejuízo para a organização ou queda na produtividade, permite uma maior liberdade para os colaboradores realizarem as suas actividades sem que estejam com o receio constante de serem advertidos ou demitidos. O mesmo autor (*ibidem*, p.14) acrescenta ainda, que um colaborador que possua liberdade na utilização do correio electrónico da organização tem mais estímulo para desenvolver as suas funções e possivelmente é mais criativo através do manuseio dos instrumentos tecnológicos à sua disposição, criando um ambiente mais agradável de trabalho.

Assim, o grande desafio das organizações é maximizar a produtividade dos seus colaboradores e, para isso, terão de transformar o ambiente de trabalho num local agradável e harmonioso, com vista a uma maior qualidade de vida e equilíbrio profissional e pessoal. Na génese deste desafio está a ideia apelativa de que as pessoas satisfeitas podem ser mais produtivas. Para Cunha *et al.* (2007, p.199), a satisfação pode ser entendida como resultado da interacção e do ajustamento entre pessoas e a organização e, para o efeito, cabe às organizações a tarefa de criar o quadro no seio do qual os seus colaboradores possam sentir-se satisfeitos.

”Quem faz as coisas com prazer não trabalha. Cumpre uma missão e, assim, se diverte e se realiza.” (ipsis litteris Joãozinho Trinta apud Andrade, 2006, p.7).

Cunha *et al.* (2007, p.198) aventam uma “crença” segundo a qual “*as pessoas mais satisfeitas são pessoas mais produtivas*”. Contudo, segundo investigações empíricas destes autores, nem sempre esta crença é sustentada por este optimismo: “as relações encontradas são inconsistentes e, muitas vezes, de reduzida expressão.”

Porém, se uma pessoa despender o seu dia de trabalho em amena conversação e brincadeira, não é certo que essa pessoa possa ser mais produtiva. Por esse motivo, e quando a utilização do computador, da Internet e do correio electrónico para fins pessoais se torna excessiva, se comparada com a sua utilização para fins de trabalho, pode constituir um factor de desequilíbrio da produtividade. Um colaborador que utilize abusivamente os recursos da organização para fins pessoais e não relevantes para a actividade geral da organização está a influenciar directamente a produtividade, a qualidade do trabalho e a credibilidade da organização.

Actualmente, muitas organizações começam a aperceber-se que a disponibilização generalizada e não controlada das TIC, no local de trabalho, apresenta consequências negativas importantes, nomeadamente ao nível da produtividade, e questionam-se sobre a real necessidade do uso destas tecnologias, por parte de todos os seus colaboradores.

Porém, nos dias de hoje é contraproducente que, no contexto da relação de trabalho, se proíba a utilização da Internet e do correio electrónico para os fins que não sejam profissionais.

“Perante a massificação dos meios de comunicação é ilógico, irrealista e contraproducente que, no contexto da relação de trabalho, se proíba – de forma absoluta – a utilização do correio electrónico para fins que não sejam estritamente profissionais.” (CNPD, 2002, p.4).

Cortar ou restringir o acesso nunca é bem aceite pelos colaboradores, que muitas vezes não compreendem a razoabilidade da política, uma vez que sendo aplicada, penaliza todos, independentemente da postura que cada um tenha adoptado.

Por outro lado, o facto de os colaboradores terem maior liberdade pode trazer benefícios morais e maior responsabilidade no desempenho das suas funções na organização. Costa (2005, p.30), a este respeito, sustenta que a política restritiva é factor de desmotivação e inibidora do potencial intelectual e de inovação que está presente em cada colaborador da organização.

Neste sentido, as organizações devem promover e permitir uma utilização destes meios de comunicação corporativos por parte dos seus colaboradores, impondo, naturalmente, alguma moderação e razoabilidade.

Porém, o uso inadequado do correio electrónico não ocorre apenas quando se utiliza o correio electrónico para fins particulares. Sucede, por vezes, que colaboradores mais descontentes enviam por correio electrónico comentários impulsivos e irreflectidos relacionados com o trabalho ou outro tipo de material inadequado (piadas, jogos, fotos). Devido à facilidade de reencaminhamento das mensagens, um colega que pretenda reprimir esses comportamentos pode fazer chegar as mensagens de conteúdo difamatório ou inadequado aos seus superiores hierárquicos. Contudo, mesmo que o envio de mensagens de conteúdo inadequado seja feito internamente, elas ficam disponíveis para o resto do mundo apenas com um *click* de rato.

“Quase todos nos lembramos do «lixo» que quotidianamente nos «cai» no nosso correio electrónico. Mas quase todos contribuimos para isso – quando

reencaminhamos uma mensagem para destinatários que não têm qualquer interesse nela, quando nos equivocamos no endereço e a mensagem é transmitida a quem não desejamos, ou quando escrevemos as mensagens de modo pouco apropriado.” (Rego, 2007, p.518).

Uma outra preocupação comum da maioria das organizações diz respeito à possível utilização do correio electrónico, por parte dos seus colaboradores, para divulgar informações confidenciais ou segredos profissionais a terceiros. A utilização do correio electrónico pode abrir uma nova porta para a saída de dados sigilosos, expondo a organização a dificuldades e prejudicando a sua actividade.

Em ambos os casos, estas mensagens podem ser utilizadas para provar alegações de má conduta profissional e podem conduzir ao despedimento do colaborador em causa. Refira-se que são frequentes os casos de superiores que examinam as contas de correio electrónico dos seus subordinados em nome da segurança e da produtividade.

“(…) a Dow Chemical demitiu 50 trabalhadores e chamou a atenção de outros 200 por enviarem imagens pornográficas explícitas pelo sistema de e-mail da companhia. A gigante farmacêutica Merck demitiu ou chamou a atenção de uma quantidade não divulgada de funcionários pelo uso inadequado de e-mail. O New York Times demitiu 23 funcionários por supostamente terem distribuído piadas ofensivas pelo e-mail da empresa. Os empregadores também monitoram o e-mail de funcionários porque eles se preocupam cada vez mais com perdas na produtividade dos trabalhadores. Tempo demasiado gasto com mensagens não relativas aos negócios pode degradar seriamente a produtividade de um indivíduo.” (Santos, 2009, p.1).

Segundo DePree e Juge (2006, p.44), a legislação e a jurisprudência têm concedido ao empregador o direito de controlar as mensagens de correio electrónico dos seus colaboradores. De acordo com uma pesquisa da AMA (*American Management Association*), referente ao ano de 2005, 76% dos empregadores monitorizam as ligações à Internet dos empregados, 26% despediram trabalhadores por uso inadequado da mesma, e 25% despediram trabalhadores por utilização incorrecta do correio electrónico (DePree e Juge, 2006, p.45).

Um colaborador que, na inobservância das regras de boa conduta e moral, envia mensagens de cunho sexual, difamatório ou humorístico a inúmeros destinatários, pode gerar para a organização um dano irreparável. Sendo o equipamento, a ligação à Internet e a conta de correio electrónico propriedade da organização, ela é responsável pelo conteúdo das mensagens transmitidas. Além disso, uma mensagem transmitida através de uma conta de correio electrónico fornecida pela organização leva consigo o nome (no

endereço de correio electrónico) da organização, e no mundo moderno a imagem e a honra da organização são sinónimo de sobrevivência.

“An inescapable consequence of employee e-mail and Internet use is that the employer is responsible for illegal, discriminatory, or offensive communications that are transmitted over the system or viewed by others from a company computer screen. Sexually explicit, graphically violent, or racially inappropriate websites open to view by co-workers may be used to support claims of discriminatory behavior or a hostile work environment. E-mails containing such inappropriate materials that are circulated around the office or forwarded to others have the same effect.” (DePree e Juge, 2006, p.45).

Por outro lado, muitos colaboradores esquecem-se que as suas mensagens ao serem enviadas ou reencaminhadas para fora da organização podem chegar a outros países, e ficam sujeitas à legislação em vigor desses países. Este facto pode ter consequências muito graves para a organização e, conseqüentemente, para o próprio autor da mensagem.

“Because e-mails can be transmitted anywhere and may then be forwarded practically ad infinitum, an employer may be responsible for content based on the laws of the country in which the e-mail ultimately arrives. Electronic communications originating in the company office may have far-ranging legal consequences.” (DePree e Juge, 2006, p.46).

Estas atitudes, além do desaproveitamento de tempo de trabalho que deveria ser dedicado à realização das suas funções, da possibilidade de denegrecer a imagem e honra da organização e das consequências legais a que esta fica sujeita, podem ainda originar outro tipo de riscos para a organização, nomeadamente: aumento de tráfego na rede informática, instalação de vírus informáticos e outro *software* malicioso e possibilidade de acesso a informações sigilosas por terceiros.

4.3 Aspectos Éticos e Legais na Utilização do Correio Electrónico

São infundáveis as facilidades e possibilidades oferecidas pelas novas tecnologias, sendo cada vez mais frequente a ocorrência da chamada monitorização ou fiscalização do correio electrónico – expressões que designam a verificação sistemática de mensagens de correio electrónico trocadas numa organização. Muitas vezes a monitorização ou fiscalização ocorre sem que os colaboradores da organização tenham conhecimento disso ou concordem com tal prática, tornando-a eticamente discutível.

Limitando a nossa análise à monitorização/fiscalização do correio electrónico, para uma eventual acção de despedimento, importa traçar uma fronteira entre o admitido e proibido. Esta é a opinião de Silva (2006, p.8), que questiona se é admissível que a entidade empregadora investigue o conteúdo das mensagens de correio electrónico dos seus colaboradores com a intenção de utilizar esses conteúdos como prova para eventuais despedimentos.

Paiva (2004, p.2) aponta algumas irregularidades no que diz respeito à utilização das novas tecnologias, seja por parte das organizações, seja por parte dos seus colaboradores. Para o autor, a questão mais intrigante e que tem originado ideias e decisões mais impróprias é a que concerne à utilização do correio electrónico no ambiente de trabalho.

O direito à privacidade e ao sigilo nas comunicações é algo tido como fundamental para a grande maioria das pessoas, as quais julgam que a violação de correspondência ou a escuta telefónica são actos que contrariam princípios éticos fundamentais.

A questão da privacidade no trabalho não é recente, e coleciona alguns casos de abuso, pelo que deve ser analisada. Trata-se da questão de saber, no âmbito de uma relação laboral, qual a medida do direito à vida privada dos trabalhadores, no contexto das novas realidades comunicacionais e dos novos instrumentos de trabalho disponibilizados pelas organizações, como sejam o acesso à Internet ou a utilização do correio electrónico, face à possibilidade de controlo e vigilância pelas organizações.

Actualmente, a utilização não responsável das TIC é vista como uma ameaça à produtividade e à boa execução dos contratos de trabalho. Tal ameaça conduz as organizações a adoptarem medidas defensivas. Por sua vez, os seus colaboradores podem alegar que tais medidas, entre elas a monitorização/fiscalização do correio electrónico, acabam por prejudicar o bom desempenho das suas funções, na medida em que se sentem tolhidos nas suas atitudes (uma vez que grande parte delas destinam-se a seguir e observar os seus comportamentos). Isso acabaria por levar a uma diminuição da criatividade e à criação de um ambiente de *stress* na organização. Porém, e não menos importante, essas medidas defensivas podem ferir a privacidade dos seus colaboradores.

Segundo Paiva (2004, p.10), o princípio constitucional que incide nas relações de trabalho e que assegura a privacidade pessoal não deve ter o condão de ser um direito absoluto, e sim o de integrar-se ao conjunto de preceitos legais de maneira sistemática,

entre os quais a faculdade da organização estabelecer mecanismos de controlo dos seus colaboradores para fiscalizar a realização efectiva do trabalho, comprovando, por exemplo, a produtividade para bem aplicar sanções disciplinares, com o devido respeito a normas fundamentais.

Cunha *et al.* (2007, p.476), sustentam que as mensagens ao serem gravadas electronicamente, e passando de uns sistemas para outros, podem facilmente ser interceptadas e lidas. Segundo os autores, as mensagens podem ainda ser “espreitadas” sempre que alguém acede ao computador ou à senha de outrem, alegadamente com o objectivo de investigar furtos ou medir o desempenho.

“The single greatest invasion of privacy that cyberspace has produced is the extraordinary monitoring of employees in which corporations now engage.”
(Lessig, 1999, p.145).

Para Paiva (2004, p.27), o factor segurança e conseqüente fiscalização das mensagens de correio electrónico por parte das organizações que disponibilizam acesso à Internet e endereços electrónicos aos seus colaboradores não é absoluto, e confronta com o direito de privacidade dos utilizadores.

A este respeito, importa ainda ressaltar que a maioria dos utilizadores de correio electrónico não está consciente da vulnerabilidade desta ferramenta de comunicação, nomeadamente da sua falta de segurança. Qualquer pessoa, desde que tenha conhecimentos suficientes e vontade de o fazer, poderá interceptar e modificar uma mensagem de correio electrónico de outra pessoa. Ao enviar uma mensagem, esta irá passar por vários servidores, em texto “simples”⁵ (excepto se a mensagem estiver encriptada), até chegar ao servidor com a caixa de correio do destinatário, onde permanecerá até que este a transfira para o seu computador. Em todos os pontos em que esta mensagem passa é possível lê-la e modificá-la sem que o remetente e o destinatário da mensagem tenham conhecimento desse facto.

Porém, independentemente da legalidade da fiscalização ou monitorização das caixas de correio electrónico, as organizações, deparam-se com problemas éticos: até que ponto é ético aceder ao conteúdo do correio electrónico, quebrando direitos fundamentais, como a reserva da vida privada, com o intuito de se certificarem que o mesmo está efectivamente a ser utilizado para o serviço da organização e não em actividades

⁵ Caracteres em ASCII (*American Standard Code for Information Interchange*).

particulares? Neste ponto é importante também questionar se o uso do correio electrónico para fins particulares é prejudicial para a organização. Com a sua proibição conseguir-se-á maior produtividade?

Segundo Marcelo (2001, p.30), o correio electrónico actualiza, através das novas tecnologias, o velho e saudável hábito de trocar correspondência, traduzindo-se, simplesmente, no envio de uma carta através de sistemas electrónicos. Este processo, visto desta forma tão simples, faz-nos recordar a troca de correspondência há alguns anos atrás, com familiares e amigos e suscita algumas questões sensíveis:

- O correio electrónico profissional é utilizado para tratar de assuntos particulares sem que o contacto efectuado com outrem esteja relacionado com assuntos atinentes à organização onde labora?
- Devem as organizações verificar o uso que os seus colaboradores fazem do correio electrónico?

A resposta a estas questões não é fácil, mas passará obrigatoriamente pelo cumprimento das disposições legais no que respeita ao direito de privacidade dos colaboradores⁶.

Mas o direito à privacidade não é o único direito que deve ser respeitado numa relação de trabalho. Uma conta de correio electrónica fornecida pela organização é uma ferramenta de trabalho corporativa que possibilita a agilidade na comunicação. Além disso, o correio electrónico é propriedade da organização, pelo que, sendo mal utilizado, compromete não só a imagem e segurança da organização, como também o desempenho das funções de quem o utiliza.

Os equipamentos e ferramentas de trabalho, propriedade das organizações e colocadas à disposição dos seus colaboradores para uso exclusivo em serviço, devem ser utilizados de modo responsável, respeitadas as directrizes e normas da organização, além dos princípios da boa-fé e do direito de propriedade.

⁶ Conforme artigo 8.º n.º 1 da Convenção Europeia dos Direitos do Homem - Lei n.º 65/78, de 13 de Outubro; artigo 26.º n.º 1 da Constituição da República Portuguesa; artigo 194 do Código Penal Português – Lei 59/2007, de 4 de Setembro; artigo 32.º n.º 8 e artigo 34.º n.º 1 da Constituição da República Portuguesa; artigo 80 do Código Civil actualizado até à Lei 59/99 de 30 de Junho e o artigo 2.º da Lei da Protecção de Dados Pessoais – Lei 67/98, de 26 de Outubro.

Assim, também a organização tem direitos neste domínio, entre eles quando um colaborador utiliza indevidamente o correio electrónico fornecido pela organização ou quando envia mensagens de correio electrónico que violem o segredo profissional.

Segundo Costa (2005, p.31), a solução para este dilema deve assentar no princípio de que o problema ético se coloca, não no acesso às ferramentas, mas sim no uso que as pessoas farão delas. Aduz o mesmo autor que todos deverão ter acesso a esse tipo de ferramentas para, com elas, terem as condições para desenvolverem um trabalho produtivo e útil. Por outro lado, deve ficar bem definido que a conta de correio electrónico é uma ferramenta de trabalho, passando a ser da exclusiva responsabilidade de cada um dar-lhe o melhor uso.

Apelando à produtividade dos seus colaboradores, à segurança da rede informática e à confidencialidade dos seus dados, as organizações podem responsabilizar os seus colaboradores pela utilização indevida e inadequada do correio electrónico profissional⁷.

Segundo Paiva (2004, p.12-13), a utilização do correio electrónico fornecido pela organização é um instrumento de trabalho e, em determinadas circunstâncias e com determinadas políticas, é possível que a organização possa conhecer o conteúdo das mensagens electrónicas a respeito das quais haja indícios objectivos de abusos a serem perpetrados.

Devido aos avanços tecnológicos é possível conhecer todas as actividades realizadas num determinado computador. Para o efeito, existe no mercado *software* que permite às organizações vigiarem as actividades desenvolvidas pelos seus colaboradores quando eles estão a navegar na Internet ou estão a enviar e receber mensagens de correio electrónico (Serra, 2002, p.3). Estas ferramentas permitem saber que janelas foram abertas, que teclas foram digitadas e ainda permitem gravar imagens do ecrã do computador.

Serra (*ibidem*, p.4) sustenta que a utilização dessas ferramentas é alvo do interesse das organizações, porque isso permite avaliar a utilização dos meios que disponibiliza aos seus colaboradores, a dedicação a actividades extra-profissionais e até verificar a existência de fugas de informação.

⁷ Conforme artigo 121.º, alíneas e) e f) do n.º1 do Código de Trabalho – Lei n.º 99/2003 de 27 de Agosto e o artigo 195 do Código Penal – Lei 59/2007 de 4 de Setembro.

Por outro lado, o recurso às novas tecnologias apresenta-se como uma “faca de dois gumes”: da mesma forma que ajudam a resolver problemas ou facilitam a solução dos mesmos, a sua utilização social ou extra-profissional, durante a jornada de trabalho, pode trazer prejuízos para as organizações. Se por um lado o recurso às novas tecnologias, como é o caso da Internet e do correio electrónico, permitem um aumento da produtividade, podem também levar à perda de tempo em horas de expediente, por parte dos colaboradores, na consulta de sites menos próprios ou no tratamento de mensagens de correio electrónico pouco produtivas. Para tentar minimizar os efeitos colaterais da utilização indevida destas tecnologias as organizações tomam, por vezes, atitudes menos lícitas que colidem com os direitos dos seus colaboradores.

Assim, no âmbito laboral, deparamo-nos com uma colisão de princípios: por um lado há um interesse legítimo das organizações em controlar e fiscalizar o trabalho dos seus colaboradores, uma vez que estes podem colocar em risco o seu património; por outro lado, essa fiscalização sem limites pode colocar em perigo direitos fundamentais do colaborador, nomeadamente o direito à privacidade.

“(...) somos confrontados com dois interesses em oposição. De um lado, o empregador tem o interesse de controlar a boa execução do trabalho realizado pelos seus empregados e tem interesse em manter um certo nível de segurança e protecção informática na empresa. Do outro, o trabalhador tem o direito ao respeito pela sua vida privada, mesmo no âmbito do seu contrato de trabalho, conforme o impõe a ordem jurídica.” (Serra, 2002, p.2).

Normalmente, quando existem questões deste tipo, e para evitar que uma se sobreponha à outra, apela-se à proporcionalidade e razoabilidade das medidas a serem aplicadas.

O correio electrónico se for utilizado de forma inadequada pode acarretar perdas de tempo desnecessárias e, conseqüentemente, quebras de produtividade. Contudo, se for bem utilizado pode contribuir para aumentar a produtividade e a competitividade organizacional. Assim, e por forma a poder usufruir dos benefícios do correio electrónico, é imprescindível que as organizações encarem esta ferramenta com alguma seriedade.

Segundo Serra (2002, p.4), um equilíbrio entre a tensão dos interesses das organizações e dos seus colaboradores tem que ser encontrado para a solução desta questão tão melindrosa.

“O Código do Trabalho define que o trabalhador goza do direito de reserva e de confidencialidade no que respeita às mensagens electrónicas de carácter não

profissional trocadas no local de emprego. Em contrapartida, determina que as empresas têm o poder “de estabelecer regras de utilização dos meios de comunicação” que colocam à disposição dos seus funcionários. (...) Mesmo quando as empresas definem regras sobre a utilização do correio electrónico apenas para fins profissionais, não podem ler mensagens de carácter pessoal sem consentimento do trabalhador (...).” (Sequeira 2008, p.4).

A definição de uma política de utilização destas novas tecnologias pode ajudar as organizações a manter a segurança do seu sistema informático, a privacidade, a integridade e a irrevogabilidade dos seus dados e a evitar processos judiciais relativos à violação da propriedade intelectual, das leis anti-*spam*, do assédio sexual, da invasão da privacidade, de despedimento sem justa causa e outros aspectos que tangenciam esta problemática. Além disso, ajuda os colaboradores a perceber quais as regras pelas quais devem reger a sua conduta na utilização destes meios electrónicos.

Esse padrão de conduta deve ser claramente definido, devidamente divulgado, integralmente entendido e convictamente seguido por todos os colaboradores da organização, entre estes se incluindo os membros do Conselho de Administração e restantes Órgãos Sociais, assim como todos os quadros superiores da organização.

A este respeito, a Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPd) aprovou, na sua sessão plenária de 29 de Outubro de 2002, um conjunto de princípios sobre a privacidade no local de trabalho, em particular no que respeita ao tratamento de dados, pelas entidades empregadoras, nas centrais telefónicas, controlo do correio electrónico e acesso à Internet, elaborado com base na Lei nº 67/98, de 26 de Outubro, relativa à Protecção de Dados Pessoais. Segundo este documento (CNPd, 2002, p.6-7), o grau de utilização dos meios da organização para fins privados, a delimitação das condições de tratamento e a especificação das formas de controlo adoptadas devem constar de Regulamento Interno o qual, nos termos legais, deverá ser submetido a parecer da Comissão de Trabalhadores e aprovado pelo IDICT (Instituto de Desenvolvimento e Inspeção das Condições do Trabalho). O conteúdo do Regulamento Interno deverá estar afixado na sede da organização e nos locais de trabalho, de modo que todos possam dele tomar conhecimento.

Assim, as condições em que são aplicadas as políticas de utilização das TIC no local de trabalho – regulamentos internos – devem ser definidas cautelosamente pelas organizações e devem ser devidamente comunicadas aos seus colaboradores⁸.

De acordo com Cunha *et al.* (2007, p.249), não é possível compreender a vida organizacional sem o entendimento dos laços que ligam as pessoas às organizações, pelo que para serem bem sucedidas, as organizações não podem descurá-los e necessitam especialmente de prestar atenção às práticas, políticas e ocorrências que podem influenciá-los e potenciais efeitos deles advenientes.

A conciliação do interesse das organizações em preservar as suas informações e a necessidade de resguardar a privacidade dos seus colaboradores envolve uma série de questões de natureza ética.

Neste contexto, a definição de políticas de divulgação, utilização e segurança do correio electrónico, sintonizadas com os interesses da organização e dos seus colaboradores é, nos dias de hoje, o grande desafio das organizações – utilização da tecnologia de forma inteligente. A este respeito, Andrade (2006, p.7) refere que a produtividade é consequência directa de um trabalho bem planeado, bem organizado e bem priorizado, pelo que tornar a Internet e o correio electrónico em ferramentas de trabalho seguras e produtivas exige uma combinação cuidadosamente gerida de tecnologia, normas de utilização e de formação e educação dos colaboradores.

O tema é extraordinariamente controverso e amplamente discutido em vários países (Rego, 2007, p.503). A fiscalização, monitorização ou visualização das contas de correio electrónico têm provocado polémica em todo o mundo, causando discussões acirradas entre organizações, colaboradores e profissionais do Direito. Por um lado, as organizações defendem-se, alegando que a monitorização é necessária para controlar a produtividade e a própria segurança da rede informática e confidencialidade dos dados. Por outro lado, os colaboradores alegam o seu direito à privacidade e consequentemente exigem protecção das mensagens e das suas vidas privadas. Torna-se, desta forma,

⁸ Conforme artigos 150.º e 153.º, n.º1 e n.º 3 do Código de Trabalho – Lei n.º 99/2003 de 27 de Agosto; Decreto-Lei n.º 5/94, de 11 de Janeiro – Directiva n.º 91/533/CE do Conselho, de 14 de Outubro de 1991 e os Princípios sobre Privacidade no local de trabalho (CNPD, 2002, p.4).

urgente que as organizações criem códigos de utilização para evitar possíveis conflitos. Estes códigos de utilização devem ser divulgados a todos os colaboradores e determinar as regras de comportamento no uso do correio electrónico e quais as medidas de segurança que devem ser tomadas para não expor a rede informática a ataques externos.

Por outro lado, as TIC *per si* já permitem um tratamento relativamente sofisticado deste tema. Costa (2005, p.31) sustenta que devem ser usados filtros de conteúdo que bloqueiem a entrada e saída de mensagens com ficheiros suspeitos (ficheiros executáveis ou imagens, possíveis portadores de vírus), bem como mensagens com linguagem inapropriada (identificada por palavras-chave). Por outro lado, a nível da prevenção e protecção de dados, o mesmo autor salienta as soluções de encriptação e autenticação de mensagens, com recurso a infra-estruturas de chaves de segurança, que impeçam o acesso à informação por terceiros de forma muito eficiente.

Quanto às atitudes e comportamentos inadequados dos colaboradores no uso das contas de correio electrónico, para Costa (*ibidem*, p.31) a chave da solução chama-se «responsabilização».

Nos dias de hoje observamos que o amadurecimento dos utilizadores e da própria tecnologia têm vindo a ultrapassar os aspectos técnicos, como a segurança da rede informática das organizações. O que falta, agora, são políticas que possam garantir a mesma segurança e privacidade dos utilizadores. Mas, para além dos aspectos legais, existe ainda a preocupação ética que envolve a monitorização ou fiscalização do correio electrónico.

Não devassar a correspondência alheia é muito mais do que uma obrigação legal é, acima de tudo, um dever ético. Porém, no mundo dos negócios, e em época de crise, nem sempre se verifica uma postura ética relativamente ao correio electrónico. A este respeito, não deixa de ser instigante questionar, como o fazem os autores Cunha *et al.* (2007, p.968), será este mundo dos negócios um espaço onde “é ético não ser ético”?

Capítulo V – Metodologia Aplicada

A metodologia de uma pesquisa define de forma detalhada o percurso a seguir na realização de todo o processo de investigação. O plano de trabalho é, naturalmente, desenhado de acordo com o perfil da investigação e os procedimentos técnicos de recolha e tratamento dos dados devem ser consistentes com os propósitos da própria investigação. Estratégias metodológicas inconsistentes podem comprometer o rigor que deve haver num trabalho científico, provocando vieses significativos e colocando sob suspeita as conclusões da pesquisa.

Na fase metodológica determinam-se os métodos a utilizar para a obtenção das respostas às questões de investigação colocadas ou às hipóteses formuladas se as houver; define-se a população e a amostra e escolhem-se os instrumentos mais apropriados para efectuar a recolha dos dados e os tipos de análises estatísticas que serão úteis no tratamento dos dados recolhidos com vista à prossecução dos objectivos de investigação.

5.1 Plano de Trabalho

A prossecução dos objectivos de investigação pressupõe uma estratégia e planeamento das actividades a realizar, e uma identificação e ponderação das vantagens e desvantagens associadas aos diversos métodos ou técnicas que mais fielmente podem garantir a exequibilidade do trabalho de investigação.

Assim sendo, o presente estudo teve início com a elaboração do projecto de investigação que serviu de guia no desenvolvimento deste trabalho. O estudo exploratório realizado para o projecto de investigação deu início à revisão da literatura que teve por objectivo a determinação do “estado da arte” e a recolha da informação teórica, empírica e metodológica sobre o tema em estudo (Cervo e Bervian, 1983, p.55, Fortin, 2003, p.75; Carvalho, 2009, p.152-153). Ao longo de toda a investigação foram surgindo novas referências que procurámos utilizar, de uma forma dinâmica e instrutiva, permitindo sustentar o desenvolvimento da nossa investigação e garantido a sua exequibilidade.

A criação de dados primários revelou-se como factor determinante do maior grau de originalidade da nossa investigação e a técnica de inquérito por questionário foi a nossa

eleição de entre os vários métodos de recolha de dados. A análise dos dados e discussão dos resultados representaram as etapas finais da nossa investigação, pois culminaram com a elaboração do relatório final, e contribuíram para a criação de nova informação, que não existia anteriormente, abrindo novas linhas de investigação.

Este trabalho foi conduzido no intuito de garantir a sustentabilidade do estudo, alicerçada na veracidade das provas obtidas, garantir que as evidências fossem perceptíveis para os diversos leitores e, acima de tudo, que pudesse constituir um avanço na procura de novo e mais conhecimento sobre o impacto que o correio electrónico tem na produtividade e desempenho global das organizações.

5.2 Desenho Metodológico da Investigação

A metodologia adoptada na investigação dependeu directamente do objecto em estudo, da sua natureza, amplitude e dos objectivos. Segundo Quivy e Campenhoudt (1992, p.41), os objectivos dos investigadores não são só descrever, mas também compreender os fenómenos e, para tanto, torna-se necessário recolher dados que mostrem o fenómeno de forma inteligível. Aduzem, ainda, os mesmos autores (*ibidem*, p.222) que para estudar as correlações entre os fenómenos, estes, devem ser susceptíveis de serem expressos por variáveis quantitativas.

O presente estudo é predominantemente quantitativo e do tipo descritivo-correlacional: são identificadas as variáveis (fenómenos) e classificadas as relações entre si por forma a garantir a precisão dos resultados, evitando contradições no processo de análise e interpretação.

Organiza-se como um estudo do género descritivo (Cervo e Bervian, 1983, p.55) e procura obter informação sobre a gestão, utilização e opinião dos utilizadores do correio electrónico, em contexto organizacional.

Utilizou-se uma amostra não probabilística acidental (Hill e Hill, 2008, p.49-50) e a unidade de análise foram indivíduos activos que possuíssem uma conta de correio electrónico atribuída pela organização onde trabalham ou desempenham algum tipo de funções. O método de recolha foi o inquérito por questionário *online* num horizonte temporal *cross-sectional* (transversal) correspondendo ao período compreendido entre 23 de Setembro de 2009 e 23 Novembro de 2009.

Segundo Quivy e Campenhoudt (1992, p.222), a análise estatística dos dados impõe-se em todos os casos em que estes últimos são recolhidos por meio de um inquérito por questionário. Assim, o processo de tratamento dos dados baseou-se em análises quantitativas e teve como sustento os dados recolhidos dos questionários que foram tratados recorrendo ao *Microsoft Office Excel 2007* e ao *Software* estatístico *SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 17.0*.

Na análise dos dados estimaram-se características com a finalidade de conhecer a prevalência de opiniões, atitudes e comportamentos, as suas diferenças por grupos de indivíduos e estabeleceram-se relações entre variáveis.

5.3 A População e a Amostra

Os sujeitos da nossa pesquisa são a população activa que utilize, no desempenho das suas funções profissionais, o correio electrónico e tenham atribuída uma conta de correio electrónico pela entidade empregadora.

O universo da nossa pesquisa não se encontra registado e, portanto, foi impossível fazer o levantamento exaustivo das unidades que o compõem pelo que, no que respeita ao plano de amostragem, não nos foi possível assegurar que a amostra fosse representativa de todo o universo e, conseqüentemente, não pudemos determinar a sua dimensão, de modo a reduzir o erro, nem inferir o grau de confiança para os parâmetros da população em estudo.

Pelo exposto, optámos por uma amostra não probabilística accidental. A selecção das unidades da amostra foi feita de forma arbitrária em função da conveniência da pesquisa (Barañano, 2004, p.91). Inicialmente foram convidados alguns elementos da população a participarem no inquérito e foi-lhes solicitado que divulgassem o estudo, através das suas listas de contactos, para que fosse possível obter um número de respostas suficiente para a realização deste estudo. A amostra foi, assim, construindo-se com os casos que foram surgindo e este processo durou até que a amostra atingiu uma dimensão aceitável (Rauen, 1999, p.96-97). Porém, não há, em rigor, uma garantia de que dimensão da amostra seja razoavelmente representativa do Universo, não podendo extrapolar os resultados e conclusões da amostra com confiança para toda a população (Hill e Hill, 2008, p.49-50).

5.4 Método de Recolha de Dados

O inquérito é um recurso metodológico que, não é “*melhor nem pior do que qualquer outro; tudo depende, na realidade, dos objectivos da investigação, do modelo de análise e das características do campo de análise*” (Quivy e Campenhoudt, 1992, p.188). Assim, para a recolha de dados primários, a inquirição foi o procedimento lógico de investigação empírica adoptado, porque permitiu-nos a recolha de dados não acessíveis à observação. Para a realização da inquirição optámos pela construção de um questionário estruturado em detrimento da entrevista por várias razões: a possibilidade de poder ser aplicado a um grande número de sujeitos – aumentando as possibilidades de representatividade da amostra, a possibilidade de quantificação de grande multiplicidade de dados – que permitem proceder a múltiplas análises (*idem, ibidem*, p.191-192), a garantia de anonimato – que facilita a autenticidade das respostas (Hill e Hill, 1998, p.44), a recolha rápida de grande quantidade de informação, a diminuição do custo por entrevistado e a possibilidade do inquirido escolher a hora mais adequada ao seu preenchimento.

Moreira (2002, p.35) sustenta que os tipos de levantamentos amostrais que utilizam questionários podem assumir variadas formas quanto à sua disponibilização: por correio, com a presença física do entrevistador, por telefone, a um grupo de participantes ao mesmo tempo, do tipo *drop-off* e *online*. De entre as modalidades apresentadas pelo autor, o questionário *online* despertou-nos maior atenção por ter vindo a ganhar popularidade e pela sua capacidade de atingir grandes áreas geográficas a baixo custo.

Neste sentido, vários outros autores foram consultados, sobre a pesquisa com o recurso à Internet (Stanton, 1998; Fricker e Schonlau, 2002; Roos, 2002; Sohn e Tadisina, 2002), e todos são unânimes ao referir que a pesquisa *online* proporciona capacidades únicas por se tornar não só num meio mais rápido e mais barato, mas também reduzir o tempo de envio e de recepção da resposta, comparativamente com os questionários impressos.

Nos questionários *online*, o inquirido poderá responder quando lhe é mais oportuno, no local que lhe parecer mais adequado e ao seu próprio ritmo; para recolher e enviar a resposta basta-lhe-á um simples clique e tem a vantagem de poder responder sem constrangimentos e sem observantes. Segundo Fortin (2003, p.254), as pessoas podem

sentir-se mais seguras relativamente ao anonimato das respostas e, por esse facto, exprimir mais livremente as opiniões que considerem mais pessoais.

Por outro lado e, enquanto inquiridores, temos a vantagem de poder definir que perguntas têm de ser respondidas obrigatoriamente e validar as respostas automaticamente. É uma técnica muito económica na medida em que evita contactos prévios, pedidos de autorização, deslocações ao local, fotocópias ou digitalizações e, ainda, poupa horas na codificação ou transcrição dos dados evitando, desta forma, os erros de codificar ou transcrever os dados para o programa estatístico. É muito mais cómoda e rápida, porque tudo é feito num computador com ligação à Internet, necessitando de menos tempo entre a concepção do questionário e a obtenção das respostas. Como pode ser respondido em qualquer parte, desde que haja uma ligação à Internet, permite uma maior abrangência geográfica. Devido ao potencial de divulgação, por correio electrónico e em cadeia, possibilita que mais pessoas possam responder ao questionário e possa chegar até elas sem ser através das organizações onde exercem a sua actividade profissional.

Porém, Moreira (2002, p.41) adverte que o acesso à Internet ainda é difícil para muitas pessoas e, além disso, é problemático conseguir uma amostragem representativa ou usar questões abertas. O autor sustenta ainda que o recurso aos questionários *online* como método de recolha de dados no levantamento amostral pode sofrer a influência negativa de vários erros, nomeadamente o erro de cobertura, o erro de amostragem, o erro de medida e o erro da falta de resposta.

Ponderadas as vantagens e desvantagens desta modalidade, e tendo em vista que com esta investigação pretendemos recolher uma quantidade significativa de informação sobre uma amostra retirada de uma população de dimensão considerável, este estudo assume um carácter analítico justificando a opção metodológica do inquérito por questionário administrado por via *online*.

5.4.1 Planeamento e Desenho do Inquérito

O trabalho de construção metodológico do inquérito por questionário foi desenvolvido em função dos objectivos de investigação e realizado a partir da Revisão da Literatura evidenciada no Capítulo IV e, muito especialmente, nos resultados do estudo “*Email at work: Few feel overwhelmed and most are pleased with the way email helps them do*

their jobs” realizado nos Estados Unidos pela *Pew Internet & American Life Project*, em 2002 (PEW/Internet, 2002). Embora a metodologia utilizada neste estudo se baseasse numa pesquisa de *survey*, realizada através de entrevistas telefónicas, os seus resultados alicerçaram, com as devidas alterações, a operacionalização do nosso questionário.

O questionário foi planeado para ser disponibilizado via *online*, motivo pelo qual não é possível apresentar uma cópia exacta do mesmo. Não obstante, uma cópia do conteúdo escrito do questionário encontra-se no Apêndice A (ver na p.143).

Na construção do questionário foram seguidas as orientações de Barañano (2004, p.99-101), para que as perguntas e respostas fossem compreendidas pelos inquiridos e para evitar erros de vocabulário e formulação, evitando questões inúteis (equivocas ou repetidas). Assim, no planeamento e desenho do questionário foi verificado o correcto ajustamento entre as questões do questionário e os objectivos da investigação, ou seja, procurou-se identificar as questões que respondessem fielmente a cada um dos objectivos por forma a garantir a exequibilidade deste trabalho. Foi igualmente feita uma revisão da consistência entre as perguntas e as categorias de resposta, da sequência lógica das respostas e dos filtros.

Na formulação das questões procurou-se utilizar questões concisas e de fácil compreensão, maioritariamente de resposta fechada, passíveis de serem traduzidas de forma quantitativa. Esta medida prendeu-se com a necessidade de relacionar as variáveis na tentativa de extrair padrões e indicadores susceptíveis de produzir informação relevante sobre a utilização do correio electrónico organizacional ou profissional.

Relativamente à sequência das questões, o questionário foi dividido em três secções de modo a facilitar o seu preenchimento (Hill e Hill, 2008, p.163-164): I – Utilização do Correio Electrónico; II – Comentários ou Sugestões e III – Dados de Caracterização.

Na primeira secção – *I. Utilização do Correio Electrónico* – procurou-se recolher informação sobre os hábitos na gestão e utilização do correio electrónico e a opinião dos inquiridos sobre esta ferramenta de comunicação.

Nas primeiras duas questões, desta secção I, foram colocados filtros, permitindo que somente os inquiridos que tivessem conta de correio electrónico, fornecida pela organização onde desempenham funções, respondessem ao inquérito. Caso o inquirido

não reunisse as premissas para continuar o preenchimento do questionário era exibida uma mensagem de agradecimento pela sua colaboração e solicitado que preenchesse apenas mais alguns dados de caracterização, remetendo-o para a secção III do questionário.

Ultrapassadas as questões de triagem, era solicitado ao inquirido a resposta a um conjunto de questões sobre os seus hábitos, comportamentos e atitudes face ao correio electrónico, no sentido de avaliar a gestão, utilização e opinião dos utilizadores desta ferramenta de comunicação. Relativamente, à gestão do correio electrónico era apresentado um conjunto de questões e solicitado ao inquirido que seleccionasse a melhor alternativa de resposta de entre as várias hipóteses apresentadas. Nas questões sobre a utilização do correio electrónico, era apresentado um conjunto de afirmações dispostas alternadamente e que pretendiam avaliar aspectos relacionados com: a organização do correio electrónico, a utilização pessoal, a segurança e privacidade, e por fim, as atitudes ou comportamentos na utilização do correio electrónico. Relativamente às questões de opinião sobre o correio electrónico, era solicitado ao inquirido que manifestasse o seu grau de concordância sobre um conjunto de afirmações, que pretendiam avaliar a sua opinião sobre aspectos positivos, negativos e outros aspectos do correio electrónico apresentados de forma dispersa.

Nesta primeira secção, todas as questões eram de resposta obrigatória e, com excepção de apenas uma questão (questão I-4), todas as restantes eram de resposta fechada, permitindo ao inquirido escolher a resposta que melhor correspondesse à sua situação/opinião, de entre as constantes de uma lista predeterminada (resposta única ou resposta múltipla).

A segunda secção do questionário – *II. Comentários ou Sugestões* – foi construída apenas com uma questão aberta, de carácter não obrigatório, permitindo aos inquiridos deixar sugestões, justificações ou outras observações que julgassem convenientes. Este tipo de questões assumem uma importância fulcral, num trabalho *strictu sensu*, na medida em que se obtêm informações adicionais ou esclarecimentos que poderão ser utilizados para interpretar e analisar questões de resposta fechada.

Por fim, na terceira e última secção do questionário – *III. Dados de Caracterização* – procurou-se recolher alguns dados de caracterização dos inquiridos e da organização que lhes forneceu as contas de correio electrónico, por forma a avaliar as características individuais e aspectos organizacionais da população alvo.

Para a caracterização dos inquiridos foram considerados os seguintes dados: Idade, Sexo, Grau de ensino mais elevado que terminou, Grupo profissional, Situação profissional, Número de funcionários da Organização onde trabalha actualmente, Distrito do local onde trabalha e Actividade Económica da Organização, não tendo sido solicitado nenhum dado de identificação pessoal.

As questões desta terceira secção serviram para caracterizar o perfil do utilizador de correio electrónico, em contexto de trabalho, e também para acrescentar à investigação mais elementos que possam contribuir para a sua validade externa e, por conseguinte, constituir elementos de credibilização do trabalho realizado. Nas questões os inquiridos deveriam optar por uma das alternativas de resposta que melhor caracterizasse o seu perfil, bem como da organização onde desempenham funções.

Com intenção de potenciar uma maior e melhor utilização da informação recolhida junto dos inquiridos, sempre que possível, recorremos a um conjunto de possibilidades de respostas, de acordo com classificações nacionais e internacionais, utilizadas para efeitos estatísticos. Assim, as alternativas de resposta à questão “Grau de ensino mais elevado que terminou” surgiram da Classificação Internacional Tipo da Educação (CITE)⁹; as alternativas de respostas à questão “Grupo profissional” surgiram dos dez grandes grupos de agregação de profissões constantes na Classificação Nacional de Profissões (CNP-94)¹⁰; as alternativas de respostas à questão “Actividade Económica da Organização” surgiram da Classificação Portuguesa de Actividades Económicas, Revisão 3 (CAE-Rev.3)¹¹.

Admitimos que, qualquer que fosse a lista de alternativas de resposta, em quatro das oito questões que integram esta secção III, esta dificilmente seria exaustiva e mutuamente exclusiva. Assim, e por forma a garantir a não exclusão das questões, que poderiam suscitar mais dúvidas nos inquiridos, foi adicionado um *item* de resposta alternativo “Outra situação. Indique qual?”, de resposta aberta. Esta alternativa permitia

⁹ Aprovada pela Conferência Geral da UNESCO na sua 29ª sessão, em 11 de Novembro de 1997.

¹⁰ Aprovada para utilização no âmbito do Sistema Estatístico Nacional (SEN) pela Secção Permanente de Coordenação Estatística (94ª Deliberação), em Fevereiro de 1995.

¹¹ Aprovada pelo Conselho Superior de Estatística (CSE) - Deliberação n.º 327, de 19 de Março de 2007 (Decreto-Lei n.º 381/2007, de 14 de Novembro).

que os inquiridos especificassem um outro factor, desde que ele não constasse nos que já estavam previamente definidos.

Na primeira página do questionário foi redigida uma breve introdução onde constava a identificação do estudo, a definição dos objectivos e as instruções de preenchimento (Hill e Hill, 2008, p.161). No início da terceira secção, relativa aos dados de caracterização, foi disponibilizado também um pequeno texto informando do propósito desses dados e assegurando o anonimato dos dados recolhidos.

Qualquer técnica de inquérito pressupõe a realização de uma validação empírica, como forma de garantir a consistência e clareza da mesma. Assim, antes da operacionalização do questionário para linguagem *Web*, o mesmo foi submetido à crítica de uma amostra de dez indivíduos, escolhidos aleatoriamente, com a intenção de detectar erros ortográficos, gramaticais ou de sintaxe, identificar perguntas-problema, verificar a perceptibilidade e a compreensão das questões do ponto de vista da redacção ou do formato e também para recolher opiniões sobre o seu conteúdo e estrutura. Este procedimento, pré-teste, assume um carácter imprescindível para o aprimoramento prévio do questionário, na medida em que questionários com elementos desprovidos de sentido, com omissão de aspectos importantes para a investigação, com linguagem imprecisa e pouco objectiva, com redundâncias e múltiplas interpretações comprometem todo o trabalho de investigação (Barañano, 2004, p.101, Hill e Hill, 2008, p.165-166).

Concluída a etapa de revisão do conteúdo e forma do questionário a partir das correcções e melhoramentos identificados no pré-teste, o questionário foi implementado em linguagem *Web* para ser disponibilizado *online*, com recurso a uma base de dados para o armazenamento dos dados recolhidos.

Para a implementação do questionário *online* foi utilizado o *software Adobe Dreamweaver CS4* da *Adobe Systems Incorporated* e as tecnologias aplicadas na sua implementação permitiram a criação e utilização de páginas *Web* dinâmicas.

As linguagens *Web* utilizadas foram: o *HTML (HyperText Markup Language)*, o *DHTML (Dynamic HyperText Markup Language)*, as *CSS (Cascading Style Sheets)* e o *Javascript*. A tecnologia de servidor utilizada foi o *PHP (Hypertext Preprocessor)* e o

sistema de gestão de base de dados usado foi o *My SQL* que utiliza a linguagem *SQL* (*Structured Query Language*).

A *Interface Web* idealizada teve em linha de conta vários aspectos considerados importantes num projecto *Web* (Ozok e Salvendy, 2004), nomeadamente:

- *design* – tendo em linha de conta que o questionário iria correr num *browser* de Internet, procurou-se um *design* “agradável” do ponto de vista estético, a fim de orientar e ganhar a atenção do inquirido, e bastante versátil para se poder acomodar a qualquer configuração do ecrã (tamanho da página e resolução);
- consistência – a *interface* gráfica seguiu um formato considerado o mais simples e intuitivo possível. Procurou-se criar um padrão e uma zona de espaços reconhecível para que os inquiridos conseguissem entendê-la e orientarem-se. Para o efeito foram definidas três zonas distintas: zona de título da página; zona de *itens* do questionário e zona de comandos (iniciar, anterior, seguinte e concluir);
- movimentação – navegabilidade entre as páginas facilitada através de botões de navegação;
- usabilidade – garantia de que quando um inquirido retrocedesse ou avançasse numa página encontraria os dados introduzidos anteriormente. Esta estratégia permitia-lhe efectuar alterações nos dados introduzidos em qualquer momento.

Antes da disponibilização do questionário *online* procedeu-se a uma revisão gráfica pormenorizada daquele, de modo a evitar erros técnicos na recolha dos dados.

O questionário foi projectado de modo a reduzir a não-resposta, pelo que foram definidas regras de preenchimento no sentido de não permitir que o inquirido passasse para a página de questões seguinte sem responder às questões da página anterior. A submissão das respostas ao questionário só era possível quando todas as questões de carácter obrigatório se encontrassem devidamente respondidas.

Antes da divulgação do questionário, este foi ainda sujeito a um novo pré-teste, ou estudo piloto, entendido como um ensaio geral. Para o efeito, foi solicitado a dez indivíduos, todos eles com características semelhantes às da população-alvo do inquérito a promover, e diferentes dos respondentes do primeiro pré-teste, que respondessem ao inquérito via *online*. Este pré-teste serviu para identificar erros na recolha, validação e armazenamento das respostas na base de dados. Os resultados deste segundo pré-teste foram positivos e, nessa altura, o questionário estava apto para ser disponibilizado definitivamente num servidor *Web* e em condições de ser administrado eficazmente na investigação.

5.4.2 Administração do Inquérito

A divulgação do inquérito por questionário foi realizada via correio electrónico. O texto da mensagem a convidar à participação e colaboração no questionário encontra-se no Apêndice B (ver na p.153). O convite de participação continha uma breve apresentação do estudo e apelava à participação dos sujeitos, indicando a importância do seu contributo, garantindo o tratamento confidencial e o anonimato das suas respostas. No convite era indicado o endereço *Web* do questionário, bastando clicar sobre aquele para proceder ao seu acesso e dar início ao seu preenchimento.

Para a divulgação do inquérito por questionário foi criada uma conta de correio electrónico no *Gmail* através da qual foram endereçados os convites para a participação no estudo. A divulgação do questionário contou também com o esforço de muitos participantes, que para além da sua participação também divulgaram este estudo junto dos seus familiares, amigos, colegas e conhecidos.

5.5 Análise dos Dados

Na elaboração de um plano de pesquisa que preveja uma recolha empírica de dados extensiva, a selecção dos métodos de análise de dados é uma tarefa de importância decisiva, quaisquer que sejam os fenómenos em estudo. É essencial garantir que os instrumentos que venham a ser seleccionados permitam operacionalizar as orientações sistemáticas no modelo de análise e sejam consistentes com a natureza dos dados recolhidos (Carvalho, 2008, p.19).

De um modo geral, a primeira fase da análise de dados é a verificação de *missing values* (ausência de respostas), correcção dos erros de preenchimento e de codificação e a transcrição dos dados recolhidos para o programa estatístico. Esta fase ficou automaticamente ultrapassada com a implementação do questionário *online* com o recurso a uma base de dados, para o armazenamento dos dados recolhidos, e com a definição de perguntas de resposta obrigatória e controlos de validação dos dados – as respostas ficaram automaticamente disponíveis em formato electrónico, pelo que, a ausência de respostas a algumas questões e os erros de codificação ou transcrição dos dados foram inexistentes.

O *BackOffice* desenvolvido para a administração do questionário *online* permitiu a exportação dos dados recolhidos do sistema de base de dados *My SQL* para o formato

Microsoft Office Excel (.xls). Durante esta fase de preparação e gestão de dados foi criado um *codebook* (ver Apêndice C na p.155), onde foram definidas as variáveis do estudo (*id.*, nome, tipo, valores e respectivos descritivos) (Hill e Hill, 2008, p.170). Esta informação foi armazenada num dicionário de dados que juntamente com os dados recolhidos foram importados para o programa estatístico *SPSS for Windows 17.0*.

Uma vez classificados e importados os dados, passou a ser possível sintetizar a informação neles contida com a ajuda de tabelas, figuras e valores numéricos descritivos que nos ajudaram a compreender a situação e a identificar as relações importantes entre as variáveis de estudo.

Para a organização, selecção e preparação dos dados para a análise quantitativa, foi utilizado o programa *Microsoft Office Excel 2007*. Para a realização da análise estatística dos dados recolhidos recorremos ao uso do *software SPSS for Windows 17.0*.

Os métodos utilizados na análise dos dados recolhidos foram congruentes em relação aos objectivos pretendidos e ao desenho do estudo. As análises estatísticas utilizadas respeitaram os postulados referentes às modalidades de distribuição da população (distribuição normal), à natureza dos dados e qualidade dos dados (dados nominais, ordinais ou métricos) (*idem, ibidem*, p.210-213).

Finalmente, a interpretação e descrição dos dados ficou facilitada com a sua apresentação em tabelas e figuras.

5.5.1 Técnicas de Análise Utilizadas

As técnicas de análise dos dados visam resumir e apresentar os dados numéricos observados, na recolha de dados, através de tabelas, figuras (representações gráficas) ou índices numéricos que facilitem a sua interpretação e análise (Reis, 2008, p.15).

A análise dos dados de qualquer estudo que comporte valores numéricos começa pela utilização de estatísticas descritivas que permitem descrever as características da amostra, na qual os dados foram recolhidos, e descrever os valores obtidos pela medida de variáveis, sem distorção nem perda de informação.

As estatísticas descritivas incluem as distribuições de frequências, as medidas de tendência central, as medidas de dispersão e de assimetria. As estatísticas descritivas

servem também para caracterizar as relações entre duas ou mais variáveis com a ajuda de tabelas de contingência e de coeficientes de correlação (Hill e Hill, 2008, p.192).

Para responder aos objectivos da investigação não foi necessário recorrer a técnicas estatísticas complexas, como as que estão associadas à estatística multivariada, pelo que não se justifica uma apresentação exaustiva das técnicas utilizadas neste trabalho. Segue-se, apenas, uma breve apresentação das técnicas utilizadas na análise dos dados recolhidos.

A – Distribuição de frequências

Por vezes é impossível interpretar os resultados por simples inspecção visual dos dados recolhidos, e considerando que o sucesso na análise dos dados passa necessariamente pela compreensão das informações contidas nesses dados, torna-se conveniente agrupá-los em classes com as suas frequências, exibindo o número e a percentagem de observações em cada classe, em forma de gráfico ou de tabelas de frequência.

B – Medidas de tendência central

A maioria dos dados numéricos apresentam uma tendência de se concentrar em torno de um ponto central, tornando possível, desta forma, seleccionar um valor que melhor descreva o conjunto de observações. Esse valor é uma medida de tendência central.

Existem várias medidas utilizadas como medida de tendência central sendo as mais recorrentes a média, a moda e a mediana (Maroco, 2007, p.37).

C – Medidas de dispersão

Existem algumas medidas que permitem identificar até que ponto os resultados se concentram ou não ao redor da tendência central de um conjunto de observações. Essas medidas são denominadas medidas de dispersão e traduzem a variação de um conjunto de dados em torno da média, ou seja, a maior ou menor variabilidade dos resultados obtidos.

No que se refere às medidas de dispersão, as estatísticas mais utilizadas são a variância, o desvio padrão, o coeficiente de variação, o intervalo de variação e a amplitude inter-quartis (Maroco, 2007, p.39).

Apresentaremos, no âmbito da caracterização da amostra e no tratamento dos inquéritos, a distribuição de frequências, as medidas de tendência central e as de dispersão através de gráficos e complementarmente em tabelas apresentadas nos Apêndices D e E (ver p.161 e 171, respectivamente).

5.5.2 Utilização de Escalas de Medida

Segundo Hill e Hill (2008, p.83), numa investigação onde se aplica um questionário, a maioria das variáveis são medidas a partir de perguntas do questionário, e portanto, os métodos de investigação incluem os tipos de perguntas usadas, os tipos de resposta associadas com essas perguntas e as escalas de medida dessas respostas.

Assim, quando um questionário contém questões fechadas é necessário escolher um conjunto de respostas alternativas para cada uma destas questões. É possível associar números às respostas para analisá-las por meio de técnicas estatísticas, e os números associados com um conjunto de respostas apresentam uma escala de medida. Há vários tipos destas escalas: escalas nominais; escalas ordinais; escalas de intervalo e escalas de rácio, sendo as duas últimas menos utilizadas nos questionários (Hill e Hill, 1998, p.25).

No nosso estudo utilizámos predominantemente as escalas nominais e as escalas ordinais. As escalas nominais consistem na divisão dos dados em categorias mutuamente exclusivas e colectivamente exaustivas, o que implica que toda a fracção de dados se encaixe numa única categoria e que todos os dados se encaixem em alguma categoria da escala. Por sua vez, a escala ordinal mantém as características da escala nominal, mas tem a capacidade de ordenar os dados das suas categorias, estabelecendo uma ordem entre elas (*idem*, 2008, p.105).

A escolha da escala mais apropriada para o tipo de medida que se deseja realizar apoia-se obrigatoriamente no conhecimento das características de cada tipo de escala e principalmente nas suas limitações no que toca ao uso de técnicas estatísticas. Hill e Hill (*ibidem*, p.83-84) aduzem que as escalas de medida de resposta põem constrangimentos sobre os métodos estatísticos para analisar os dados, pelo que, torna-se imprescindível

decidir que tipo de resposta é mais adequado para cada pergunta e que tipo de escala de medida está associado às respostas.

A – A utilização de escalas nominais

Foram utilizadas escalas nominais em diversos pontos do inquérito, fundamentalmente na caracterização da utilização do correio electrónico e na caracterização dos inquiridos.

As variáveis que utilizaram este tipo de escala na sua categorização foram:

Secção I – Utilização do correio electrónico:

- A organização onde trabalho dispõe de: *Website*; Políticas segurança; Políticas utilização; *Email*;
- Tipo de conta de *Email* que possui: Organizacional; Departamento/Área; Pessoal; Não tem;
- Comportamentos iguais na utilização das contas de *Email*;
- Tipo de conta sobre a qual responde ao inquérito: Organizacional; Departamento/Área; Pessoal;
- Momentos de verificação do *Email*: Em qualquer altura do dia; Assim que chego ao trabalho; Durante a manhã; Mesmo antes de almoçar; Logo a seguir ao almoço; Durante a tarde; Mesmo antes de sair do trabalho.

Secção III – Dados de caracterização:

- Sexo;
- Grupo profissional;
- Situação profissional;
- Distrito do local onde trabalha;
- Actividade económica da organização.

As variáveis atrás enunciadas são variáveis nominais multicotómicas, com excepção das variáveis “Sexo”, “Comportamentos iguais na utilização das contas de *Email*” e “Momentos de verificação do *Email*”¹² que são variáveis dicotómicas, M/F (masculino/feminino), S/N (sim/não) e V/F (verdadeiro/falso), respectivamente.

Já as variáveis “A organização onde trabalho dispõe de: *Website*; Políticas de segurança; Políticas de utilização; *Email*” podem, também, ser consideradas como variáveis dicotómicas mas, neste caso, optamos por oferecer uma terceira alternativa de resposta (não sei), admitindo desconhecimento ou falta de opinião sobre o assunto, na medida

¹² Em qualquer altura do dia; Assim que chego ao trabalho; Durante a manhã; Mesmo antes de almoçar; Logo a seguir ao almoço; Durante a tarde; Mesmo antes de sair do trabalho.

em que estas questões requerem um conhecimento específico do respondente sobre o tema da questão (Hill e Hill, 2008, p.131). A inclusão deste tipo de respostas justifica-se como forma de evitar vieses e suspeitas nas conclusões da pesquisa, na medida em que a inexistência desta alternativa de resposta pode provocar dificuldades para muitos inquiridos, que vendo-se forçados a escolher entre uma das alternativas bipolares, acabam por dar respostas enganadoras.

Na categorização das variáveis ordinais atribuímos um número a cada categoria para codificar as respostas. Mas os números não implicam diferenças em quantidade; servem apenas para identificar a categoria qualitativa (Hill e Hill, 1998, p.25).

As escalas nominais fornecem dados na forma de frequências e estatisticamente não é razoável calcular o valor médio com este tipo de escalas (*idem, ibidem*, p.26), pelo que do ponto de vista da estatística descritiva a análise resumir-se-á à distribuição percentual e à análise da respectiva moda.

B – A utilização de escalas ordinais

O nosso estudo utiliza fundamentalmente variáveis classificadas numa escala ordinal.

As variáveis que utilizaram este tipo de escala na sua categorização foram:

Secção I – Utilização do correio electrónico:

- Mensagens recebidas por dia;
- Mensagens enviadas por dia;
- Mensagens lidas por dia;
- Tempo dispendido na utilização do Email;
- Número de mensagens na pasta “A Receber”;
- Número de pastas de Email;
- Antiguidade das mensagens da pasta “A Receber”;
- Resposta às solicitações por Email;
- Número de vezes de verificação do Email.

Secção III – Dados de caracterização:

- Idade;
- Grau de ensino mais elevado que terminou;
- Número de funcionários da Organização onde trabalha.

Hill e Hill (2008, p.110-111) distinguem dois tipos de questões que utilizam respostas dadas numa escala ordinal: questões onde só há uma variável e vários *itens* a serem avaliados e questões onde o inquirido tem de avaliar só um *item* em termos de uma

variável. A estas últimas, os autores, chamam de “escala de avaliação” e caracterizam-na como um escala de ordem disfarçada como escala de intervalo ou rácio (*idem*, 1998, p.35). A distinção entre os dois tipos de escala ordinal é importante porque o método de análise das respostas é diferente.

As variáveis acima enumeradas utilizaram o tipo de “escala de avaliação” e as respostas alternativas foram do tipo “resposta de alfaiate”, *i.e.*, foram criadas um conjunto de respostas alternativas de acordo com questão formulada e só se aplicam a essa questão específica (*idem, ibidem*, p.36-38).

A escala de medida utilizada para medir o grau de ocorrência dos *itens* que integram a questão I-15 do questionário (utilização do correio electrónico) foi a escala ordinal de três pontos (sim, não, por vezes). Nesta questão o tipo de respostas alternativas foram do tipo geral, *i.e.*, o mesmo tipo de resposta é utilizado para cada um dos *itens* no conjunto ou bloco de questões (*idem, ibidem*, p.36-37). Admitimos que as opções de resposta “sim” e “por vezes” possam gerar confusões, ou seja, se pretendemos averiguar se um inquirido teve um determinado comportamento, uma resposta “por vezes” significa que em algum momento o inquirido teve esse comportamento e logo temos um “sim”! Porém, o que pretendemos analisar é o comportamento do inquirido, não num dado momento, mas num espaço temporal, *i.e.*, o comportamento que habitualmente o inquirido assume ter quando utiliza do correio electrónico. Assim, a opção de inclusão desta terceira alternativa de resposta (por vezes) justifica-se porque admitimos que existem comportamentos na utilização do correio electrónico pontuais, pelo que não deveríamos forçar o inquirido a responder definitivamente “sim” ou “não” e correr o risco de obter respostas erróneas, no sentido em que não são muito representativas das verdadeiras atitudes.

A escala de medida utilizada para medir o grau de concordância com os *itens* que integram a questão I-16 do questionário (opinião sobre o correio electrónico) foi a escala de *Likert* de cinco pontos (discordo totalmente; discordo em parte; nem concordo nem discordo; concordo em parte e concordo totalmente). À semelhança da questão I-15, também o tipo de respostas alternativas, utilizado na questão I-16, é igual para cada um dos *itens* no conjunto ou bloco de questões.

A opção por uma escala de cinco níveis teve como objectivo proporcionar ao inquirido uma maior facilidade na classificação do seu grau de concordância com as afirmações apresentadas e, assim, evitar alguma arbitrariedade que certamente existiria caso se utilizasse uma escala com mais níveis. Por outro lado, a opção por uma escala ímpar teve como principal objectivo evitar que os inquiridos respondessem obrigatoriamente de forma positiva ou negativa a uma questão quando na realidade a sua opinião é verdadeiramente neutra, conduzindo a respostas erradas. Esta opção é suportada pelo facto do nosso questionário ser anónimo. Quando um questionário é anónimo, os inquiridos têm um maior sentido de segurança e sentem-se menos constrangidos em dar respostas verdadeiras, mesmo em questões que tratem de assuntos íntimos ou embaraçosos ou em questões em que o inquirido pense que pode estar a correr um risco se der uma determinada resposta – positiva ou negativa (Hill e Hill, 1998, p.44).

Relativamente às técnicas estatísticas a utilizar para analisar as respostas dadas numa escala ordinal, é normal aplicar métodos paramétricos, cuja eficácia é reconhecida, *e.g.*, Teste *t-Student*; Análise da Variância (ANOVA), correlações do tipo *Pearson* e mesmo análises multivariadas (*idem, ibidem*, p.30).

Capítulo VI – Resultados e Discussão

Os Resultados e Discussão é, sem dúvida, um dos capítulos mais importantes de um trabalho de investigação cuja finalidade é discutir, interpretar e analisar os resultados, tendo em vista demonstrar que as hipóteses, quando colocadas no trabalho de forma explícita, foram verificadas e que os objectivos propostos foram atingidos. Com esta demonstração, o autor evidencia a sua contribuição para o conhecimento.

A análise dos dados e a discussão dos resultados, que se seguem, representam as etapas finais deste trabalho e têm por objectivo espelhar o contributo desta investigação ao criar nova informação, oferecendo uma descrição e interpretação dos resultados, obtidos através do questionário, discutidos face à revisão da literatura evidenciada nos Capítulos II, III e IV, e abrindo novas linhas de investigação.

6.1 Recolha dos inquéritos

Os inquéritos foram recolhidos entre 23 de Setembro de 2009 e 23 de Novembro de 2009. Responderam ao inquérito por questionário 1305 elementos.

Do total de 1305 participantes foram excluídos 22 elementos que assinalaram “Não” ou “Não sei” na questão “I-1 – A organização onde trabalho dispõe de: I-1.4) Correio electrónico”. Logo, o universo de respondentes passou a ser constituído por 1283 elementos. Foram, também, excluídos 54 elementos que assinalaram “I-2.4) Não possuo conta de correio electrónico atribuída pela Organização onde trabalho” na questão “I-2 – Indique o tipo de conta de correio electrónico que possui”, passando o universo de respondentes a ser constituído por 1229 elementos.

Assim, dos 1305 participantes, 76 elementos foram excluídos (adiante designados de “respondentes excluídos”) e 1229 elementos foram admitidos para o estudo (adiante designados de “respondentes válidos”) por terem conta de correio electrónico atribuída pela organização onde trabalham e assim reunirem as características da nossa população-alvo.

6.2. Caracterização da amostra

Apresentamos neste ponto uma caracterização dos inquiridos, por forma a proporcionar uma visão geral do perfil do utilizador do correio electrónico, em contexto de trabalho, e das organizações que atribuem contas de correio electrónico aos seus colaboradores.

Para as variáveis de caracterização optamos por apresentar os dados em tabelas de distribuição uma vez que a apresentação visual dos dados, através de gráficos, não se revelou a opção mais eficaz. Nos casos em que a leitura dos dados se revelou mais fácil através de gráficos ilustrativos das distribuições, optamos por apresentá-los em detrimento das tabelas. Em ambos os casos, é apresentada uma descrição das características principais.

Foram geradas tabelas de frequências para todas as questões sobre a caracterização da amostra e colocadas no Apêndice D, a fim de simplificar a apresentação dos resultados (ver Apêndice D, pp.161-170).

6.2.1 Idade e Sexo

Na tabela que apresentamos a seguir, podemos observar a distribuição dos respondentes válidos por escalão etário.

Tabela 6.1 – Questão III-1: Distribuição dos respondentes válidos por idade

	Frequência	Percentagem
Menos de 16 anos	0	0,0
Dos 16 aos 29 anos	206	16,8
Dos 30 aos 49 anos	903	73,5
Dos 50 aos 64 anos	118	9,6
Mais de 64 anos	2	0,2
Total	1229	100,0

Dos 1229 respondentes 73,5% têm entre 30 e 49 anos, 16,8% têm entre 16 e 29 anos e 9,6% têm entre 50 e 60 anos, tendo apenas dois elementos mais de 64 anos, com 0,2%.

Na tabela que se segue, podemos observar a distribuição dos respondentes excluídos por escalão etário.

Tabela 6.2 – Questão III-1: Distribuição dos respondentes excluídos por idade

	Frequência	Percentagem
Menos de 16 anos	2	2,6
Dos 16 aos 29 anos	36	47,4
Dos 30 aos 49 anos	32	42,1
Dos 50 aos 64 anos	5	6,6
Mais de 64 anos	1	1,3
Total	76	100,0

Dos 76 participantes excluídos 47,4% têm entre 16 e 29 anos, 42,1% têm entre 30 e 49 anos e 6,6% têm entre 50 e 60 anos, tendo apenas dois elementos menos de 16 anos, com 2,6%, e um elemento mais de 64 anos, com 1,3%.

Uma ressalva importante para o facto de entre os 76 elementos excluídos, encontrarem-se dois respondentes que indicaram ter menos de 16 anos. Estes elementos, já excluídos do universo de respondentes válidos (um pelo facto de ter respondido “Não sei” na questão “I-1 – A organização onde trabalho dispõe de: I-1.4) Correio electrónico” e outro por ter respondido afirmativamente à questão “I-2.4) Não possuo conta de correio electrónico atribuída pela Organização onde trabalho”), também nunca seriam considerados para o estudo, uma vez que, de acordo com a legislação Portuguesa, a idade mínima de admissão para prestar trabalho é de 16 anos¹³, pelo que, admitimos que as respostas obtidas seriam “falsas-respostas”.

Relativamente ao género dos sujeitos do estudo, a maioria dos respondentes válidos, 65,7%, é do sexo Feminino (ver Tabela D.15, p.161). Dos 76 respondentes excluídos 52,6% são, também, do sexo Feminino (ver Tabela D.16, p161).

¹³ Ver, a este propósito, o artigo 16 do Código de Trabalho: Lei nº 99/2003 de 27 de Agosto. Diário da República nº197, Série I-A.

6.2.2 Grau de ensino mais elevado que terminou

Na tabela que apresentamos a seguir, podemos observar a distribuição dos respondentes válidos pelo grau de ensino mais elevado que concluíram.

Tabela 6.3 – Questão III-3: Distribuição dos respondentes válidos por grau de ensino

Não frequentou a Escola ou não concluiu o 1.º Ciclo Ensino	0	0,0
Ensino Básico 1.º Ciclo (4.º ano de escolaridade)	0	0,0
Ensino Básico 3.º Ciclo (9.º ano de escolaridade)	5	0,4
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	23	23,0
Curso Pós-Secundário (Curso de Especialização Tecnológica)	29	2,4
Curso Superior (Bacharel, Licenciatura)	645	52,5
Curso Pós-Graduado (Mestrado, Doutoramento)	267	21,7

Quanto ao grau de ensino mais elevado que terminou, a maioria dos sujeitos, 52,5% tem Curso Superior (Bacharelato ou Licenciatura), 23,0% têm Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade), 21,7% tem Curso Pós-Graduado (Mestrado ou Doutoramento) e 2,4% têm Curso Pós-Secundário (Curso de Especialização Tecnológica), tendo apenas 5 elementos o 3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade), com 0,4%. Não houve respondentes com o 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade) ou respondentes que não concluíram o 1.º Ciclo do Ensino Básico ou não frequentaram a Escola.

Na tabela que se segue, podemos observar a distribuição dos respondentes excluídos pelo grau de ensino mais elevado que concluíram.

Tabela 6.4 – Questão III-3: Distribuição dos respondentes excluídos por grau de ensino

Não frequentou a Escola ou não concluiu o 1.º Ciclo Ensino	2	2,6
Ensino Básico 1.º Ciclo (4.º ano de escolaridade)	1	1,3
Ensino Básico 3.º Ciclo (9.º ano de escolaridade)	10	13,2
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	25	32,9
Curso Pós-Secundário (Curso de Especialização Tecnológica)	2	2,6
Curso Superior (Bacharel, Licenciatura)	32	42,1
Curso Pós-Graduado (Mestrado, Doutoramento)	4	5,3

Dos 76 respondentes excluídos 42,1% têm Curso Superior (Bacharel, Licenciatura), 32,9% têm Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade), 13,2% têm Ensino Básico 3.º Ciclo (9.º ano de escolaridade), tendo apenas quatro elementos o Curso Pós-Graduado

(Mestrado, Doutoramento), 5,3%, dois elementos o Curso Pós-Secundário (Curso de Especialização Tecnológica), com 2,6%, dois elementos não frequentaram a Escola ou não concluíram o 1.º Ciclo Ensino Básico, com 2,6%, e um elemento tem o Ensino Básico 1.º Ciclo (4.º ano de escolaridade), com 1,3%.

De salientar que, na caracterização dos respondentes excluídos, surgem elementos que não frequentaram a Escola ou não concluíram o 1.º Ciclo do Ensino Básico e elementos que têm o Ensino Básico 1.º Ciclo (4.º ano de escolaridade). Não se registaram respondentes válidos com estes graus de ensino, pelo que fica a dúvida sobre a existência de alguma relação entre o grau de habilitação e a atribuição de conta de correio electrónico pela organização.

6.2.3 Grupo profissional

Na tabela que apresentamos a seguir, podemos observar a distribuição dos respondentes válidos por grupo profissional.

Tabela 6.5 – Questão III-4: Distribuição dos respondentes válidos por grupo profissional

	Frequência	Percentagem
Quadros Superiores da Administração Pública, Dirigentes...	245	19,9
Especialistas das Profissões Intelectuais e Científicas	301	24,5
Técnicos e Profissionais de Nível Intermédio	387	31,5
Pessoal Administrativo e Similares	174	14,2
Pessoal dos Serviços e Vendedores	42	3,4
Agricultores e Trabalhadores Qualificados da Agricultura...	0	0,0
Operários, Artífices e Trabalhadores Similares	1	0,1
Operadores de Instalações e Máquinas e Trabalhadores...	0	0,0
Trabalhadores Não Qualificados	1	0,1
Membros das Forças Armadas	9	0,7
Outra Situação	69	5,6
Total	1229	100,0

Os grupos profissionais predominantes na amostra são Técnicos e Profissionais de Nível Intermédio, com 31,5%, seguidos dos Especialistas das Profissões Intelectuais e Científicas, com 24,5%, Quadros Superiores da Administração Pública, Dirigentes e Quadros Superiores de Empresas, com 19,9%, seguindo-se Pessoal Administrativo e Similares, com 14,2%, Outra Situação, com 5,6% e Pessoal dos Serviços e Vendedores, com 3,4%, sendo os restantes grupos pouco representados na amostra.

Na tabela que se segue, podemos observar a distribuição dos respondentes excluídos por grupo profissional.

Tabela 6.6 – Questão III-4: Distribuição dos respondentes excluídos por grupo profissional

Quadros Superiores da Administração Pública, Dirigentes ...	14	18,4
Especialistas das Profissões Intelectuais e Científicas	11	14,5
Técnicos e Profissionais de Nível Intermédio	12	15,8
Pessoal Administrativo e Similares	10	13,2
Pessoal dos Serviços e Vendedores	7	9,2
Agricultores e Trabalhadores Qualificados da Agricultura ...	1	1,3
Operários, Artífices e Trabalhadores Similares	2	2,6
Operadores de Instalações e Máquinas e Trabalhadores...	1	1,3
Trabalhadores Não Qualificados	2	2,6
Membros das Forças Armadas	0	0,0
Outra Situação	16	21,1

Dos 76 respondentes excluídos, 21,1% assinalou Outra Situação, 18,4% são Quadros Superiores da Administração Pública, Dirigentes e Quadros Superiores de Empresas; 15,8% são Técnicos e Profissionais de Nível Intermédio, 14,5% são Especialistas das Profissões Intelectuais e Científicas, 13,2% são Pessoal Administrativo e Similares, 9,2% são Pessoal dos Serviços e Vendedores, sendo os restantes grupos pouco representados na amostra.

De salientar que, na caracterização dos respondentes excluídos, surgem elementos pertencentes ao grupo profissional dos Agricultores e Trabalhadores Qualificados da Agricultura e Pescas e do grupo Operadores de Instalações e Máquinas e Trabalhadores da Montagem. Não se registaram respondentes válidos com estes grupos profissionais, pelo que podemos questionar se a atribuição das contas de correio electrónico pelas organizações dependem das funções desempenhas pelos seus colaboradores.

As outras situações referidas, na questão III-4.11, encontram-se transcritas no Apêndice D (ver Tabela D.24, p.164 e Tabela D.25, p.164). Admitimos que a lista de profissões apresentada possa ter suscitado dúvidas nos inquiridos, mas acreditamos que estas ocorreriam qualquer que fosse a classificação utilizada. Porém, julgamos que as profissões identificadas como outra situação respeitam a sub-grupos de profissões da CNP-94.

6.2.4 Situação profissional

No gráfico que apresentamos a seguir, podemos observar a distribuição dos dados referentes à situação profissional dos respondentes válidos.

Figura 6.1 – Questão III-5: Distribuição dos respondentes válidos por situação profissional



A situação profissional predominante na amostra é Trabalhador por conta de outrem no sector público, com 72,5%, seguindo-se Trabalhador por conta de outrem no sector privado, com 22,8%, Outra Situação, com 3,1% e Trabalhador por conta própria, com 1,6% (ver Tabela D.27, p.165).

No gráfico que se segue, podemos observar a distribuição dos respondentes excluídos por situação profissional.

Figura 6.2 – Questão III-5: Distribuição dos respondentes excluídos por situação profissional



Dos 76 respondentes excluídos 55,3% são Trabalhadores por conta de outrem no sector público, 28,9% são Trabalhadores por conta de outrem no sector privado, 11,8% assinalaram Outra Situação e 3,9% são Trabalhadores por conta própria.

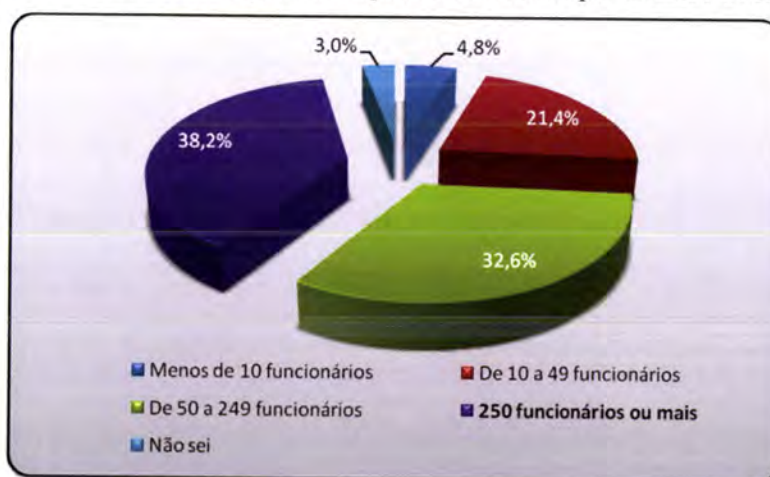
As outras situações referidas, na questão III-5.4, encontram-se transcritas no Apêndice D (ver Tabela D.30, p.165 e Tabela D.31, p.166), e respeitam a situações pontuais, nomeadamente a situações em que o inquirido desempenha ou acumula funções em mais do que um sector de actividade.

Dos dados apresentados, verificamos que a maioria dos respondentes (tanto os válidos como os excluídos) estão profissionalmente ligados a organizações do sector público.

6.2.5 Número de funcionários da organização onde trabalha

Os dados referentes ao número de funcionários da organização onde os respondentes válidos trabalham são apresentados no gráfico seguinte.

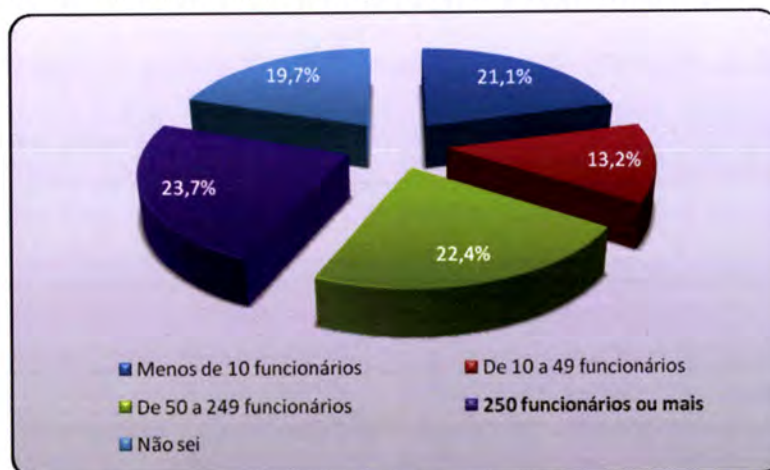
Figura 6.3 – Questão III-6: Distribuição dos respondentes válidos por número de funcionários



O número de funcionários predominante na amostra é 250 funcionários ou mais, com 38,2%, seguindo-se de 50 a 249 funcionários, com 32,6%, e de 10 a 49 funcionários, com 21,4%, depois, menos de 10 funcionários, com 4,8%, e “Não sei”, com 3,0% (ver Tabela D.33, p.166).

Apresentamos, no gráfico seguinte, os dados referentes ao número de funcionários da organização onde os respondentes excluídos trabalham.

Figura 6.4 – Questão III-6: Distribuição dos respondentes excluídos por número de funcionários



Dos 76 respondentes excluídos 23,7% disseram que a organização onde trabalham tem mais de 250 funcionários, seguindo-se de 50 a 249 funcionários, com 22,4%, menos de 10 funcionários, com 21,1%, “Não sei”, com 19,7%, e de 10 a 49 funcionários, com 13,2% (ver Tabela D.34, p.166).

É interessante constatar que, no caso dos respondentes válidos, 70,8% trabalham em organizações de média ou grande dimensão (atendendo apenas ao critério do número de trabalhadores), enquanto que nos respondentes excluídos, a percentagem é de apenas 46,1%. Ou seja, fica a dúvida sobre a existência de alguma relação entre a dimensão da organização e a existência/disponibilização de conta de correio electrónico.

6.2.6 Distrito do local onde trabalha

Os dados referentes ao distrito do local onde os respondentes válidos trabalham são apresentados na tabela seguinte.

Tabela 6.7 – Questão III-7: Distribuição dos respondentes válidos por distrito

	Frequência	Percentagem
Aveiro	4	0,3
Beja	38	3,1
Braga	11	0,9
Bragança	5	0,4
Castelo Branco	54	4,4

	Frequência	Percentagem
Coimbra	26	2,1
Évora	119	9,7
Faro	136	11,1
Guarda	2	0,2
Leiria	21	1,7
Lisboa	208	16,9
Portalegre	2	0,2
Porto	12	1,0
Santarém	447	36,4
Setúbal	78	6,3
Viana do Castelo	24	2,0
Vila Real	1	0,1
Viseu	34	2,8
Região Autónoma dos Açores	5	0,4
Região Autónoma da Madeira	1	0,1
Fora de Portugal	1	0,1
Total	1229	100,0

Na amostra, o distrito mais representado é Santarém, com 36,4%, seguido de Lisboa, com 16,9%, Faro, com 11,1%, e Évora, com 9,7%, apresentando os restantes distritos frequências inferiores.

Apresentamos, no gráfico seguinte, os dados referentes ao distrito do local onde os respondentes excluídos trabalham.

Tabela 6.8 – Questão III-7: Distribuição dos respondentes excluídos por distrito

	Frequência	Percentagem
Aveiro	1	1,3
Beja	0	0,0
Braga	2	2,6
Bragança	1	1,3
Castelo Branco	14	18,4
Coimbra	7	9,2
Évora	2	2,6
Faro	7	9,2
Guarda	2	2,6
Leiria	2	2,6
Lisboa	4	5,3
Portalegre	0	0,0
Porto	1	1,3
Santarém	24	31,6
Setúbal	4	5,3
Viana do Castelo	3	3,9
Vila Real	0	0,0
Viseu	0	0,0
Região Autónoma dos Açores	1	1,3
Região Autónoma da Madeira	0	0,0

	Frequência	Percentagem
Fora de Portugal	1*	1,3
Total	76	100,0

*Alemanha

Dos 76 respondentes excluídos 31,6% trabalha no distrito de Santarém, 18,4% trabalha no distrito de Castelo Branco e 9,2% trabalha no distrito de Coimbra e Faro, apresentando os restantes distritos frequências inferiores.

Dos dois casos que trabalham fora de Portugal, um não especifica o país ou local, mas foi admitido no estudo por ter conta de correio electrónico fornecida pela organização onde trabalha, e o outro elemento refere que trabalha na Alemanha mas foi excluído do estudo por não reunir as características da população-alvo (não tem conta de correio electrónico atribuída pela organização onde trabalha).

6.2.7 Actividade económica da organização

Os dados referentes à actividade económica da organização onde os respondentes válidos trabalham são apresentados na tabela seguinte.

Tabela 6.9 – Questão III-8: Distribuição dos respondentes válidos por actividade económica

	Frequência	Percentagem
Agricultura, produção animal, caça, floresta e pesca	1	0,1
Indústrias extractivas	1	0,1
Indústrias transformadoras	27	2,2
Electricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio	3	0,2
Captação, tratamento e distribuição de água; saneamento...	1	0,1
Construção	9	0,7
Comércio por grosso e a retalho; reparação de veículos...	28	2,3
Transportes e armazenagem	1	0,1
Alojamento, restauração e similares	2	0,2
Actividades de informação e de comunicação	12	1,0
Actividades financeiras e de seguros	63	5,1
Actividades imobiliárias	2	0,2
Actividades de consultoria, científicas, técnicas e similar	23	1,9
Actividades administrativas e dos serviços de apoio	2	0,2
Administração Pública e Defesa; Segurança Social Obrigatória	106	8,6
Educação	752	61,2
Actividades de saúde humana e apoio social	82	6,7
Actividades artísticas, de espectáculos, desportivas...	10	0,8
Outras actividades de serviços.	59	4,8
Produção das famílias para uso próprio.	1	0,1
Actividades dos Organismos Internacionais	0	0,0
Outra Situação	44	3,6
Total	1229	100,0

Na amostra, a actividade económica mais representada é Educação, com 61,2%, seguido de Administração Pública e Defesa; Segurança Social Obrigatória, com 8,6%, Actividades de Saúde Humana e Apoio Social, com 6,7%, e Actividades Financeiras e de Seguros, com 5,1%, apresentando as restantes actividades frequências inferiores.

É visível a diferença entre os valores da actividade mais representada - a “Educação” com 61,2%, e a segunda maior classificada - a “Administração Pública e Defesa; Segurança Social Obrigatória” com 8,6%. Este facto deve-se essencialmente porque a técnica amostral escolhida foi a técnica não probabilística acidental e o recurso metodológico usado foi o inquérito por questionário *online* endereçado por correio electrónico através de listas de contactos “pessoais”. Apesar desta técnica de amostragem poder oferecer boas estimativas das características da população, trata-se de uma amostragem de carácter subjectivo pelo que a variabilidade amostral não pôde ser estabelecida com precisão. Por outro lado, a divulgação do questionário *online* foi feita mediante a colaboração de amigos e colegas, que muito contribuíram para a obtenção de um número de questionários suficientes para a elaboração deste estudo, através do método “passa-a-palavra” (*word-of-mouth*). Esta forma de divulgação apresentou algumas limitações na medida em que este método assumiu um carácter mais expressivo junto da comunidade académica provocando alguma tendenciosidade na selecção dos respondentes.

Apresentamos, na tabela seguinte, os dados referentes à actividade económica da organização onde os respondentes excluídos trabalham.

Tabela 6.10 – Questão III-8: Distribuição dos respondentes excluídos por actividade económica

	Frequência	Percentagem
Agricultura, produção animal, caça, floresta e pesca	0	0,0
Indústrias extractivas	0	0,0
Indústrias transformadoras	2	2,6
Electricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio	0	0,0
Captação, tratamento e distribuição de água; saneamento...	0	0,0
Construção	0	0,0
Comércio por grosso e a retalho; reparação de veículos...	16	21,1
Transportes e armazenagem	1	1,3
Alojamento, restauração e similares	1	1,3
Actividades de informação e de comunicação	2	2,6
Actividades financeiras e de seguros	0	0,0
Actividades imobiliárias	0	0,0
Actividades de consultoria, científicas, técnicas e similar	0	0,0

	Frequência	Porcentagem
Actividades administrativas e dos serviços de apoio	3	3,9
Administração Pública e defesa; segurança social obrigatória	9	11,8
Educação	25	32,9
Actividades de saúde humana e apoio social	5	6,6
Actividades artísticas, de espectáculos, desportivas...	0	0,0
Outras actividades de serviços.	6	7,9
Produção das famílias para uso próprio.	0	0,0
Actividades dos Organismos Internacionais	0	0,0
Outra Situação	6	7,9
Total	76	100,0

Dos 76 respondentes excluídos 32,9% identifica o sector da Educação, 21,1% do sector do Comércio por Grosso e a Retalho; Reparação de Veículos Automóveis e Motociclos, seguindo-se a Administração Pública e Defesa; Segurança Social Obrigatória, com 11,8%, Outras actividades de Serviços e Outra Situação, ambas com 7,9%, e Actividades de Saúde Humana e Apoio Social, com 6,6%, as restantes actividades económicas apresentam frequências inferiores.

As outras situações referidas, na questão III-8.22, encontram-se transcritas no Apêndice D (ver Tabela D.42, p.170 e Tabela D.43, p.170). Também nesta questão, admitimos que a lista de actividades económicas apresentada possa ter suscitado dúvidas nos inquiridos, mas acreditamos que estas ocorreriam qualquer que fosse a classificação utilizada. Porém, julgamos que as actividades económicas identificadas como “Outra Situação” encontram-se incluídas na CAE-Rev.3.

6.3 Descrição e Interpretação dos Resultados

A análise estatística, que se segue, permite conhecer a forma como se distribuem as respostas às questões colocadas no inquérito por questionário *online*.

Para as variáveis de caracterização da gestão e utilização do correio electrónico optamos por apresentar os gráficos ilustrativos das distribuições dos valores porque se revelaram de mais fácil leitura que as tabelas de frequências e uma breve descrição dos resultados obtidos.

Foram geradas tabelas de frequências para todas as questões sobre a gestão e utilização do correio electrónico e algumas estatísticas dos dados mais relevantes, tais como: os

valores médios obtidos para cada questão (nas questões medidas em escala de 1 a 5, um valor superior a 3 é superior à média da escala); os valores do desvio padrão associados a cada questão (representam a dispersão absoluta de respostas perante cada questão) e o coeficiente de variação (ilustra a dispersão relativa das respostas: quanto maior, maior é a dispersão de respostas). Estas tabelas foram colocadas no Apêndice E, a fim de simplificar a apresentação dos resultados (ver Apêndice E, pp.171-183).

Os procedimentos estatísticos foram aplicados por forma a garantir que todos os resultados não sofriam nenhum enviesamento, garantindo assim a veracidade estatística das conclusões apresentadas.

Na análise dos dados e discussão dos resultados, que se segue, dividimos as questões da secção I do questionário em três grupos: Gestão do correio electrónico, Utilização do correio electrónico e Opinião do correio electrónico.

6.3.1 Gestão do correio electrónico

Na análise das respostas às questões sobre a “Gestão do correio electrónico” procedemos à análise das questões I-1 a I-14.

I-1. A organização onde trabalho dispõe de...

No gráfico que apresentamos a seguir, podemos observar a distribuição das respostas “Sim”, “Não” e “Não sei” aos *itens* “I-1.1) Página na Internet (*website*)”; “I-1.2) Políticas ou normas definidas de segurança da rede informática”; “I-1.3) Políticas ou normas definidas de utilização da rede informática” e “I-1.4) Correio electrónico” da questão “I-1 – A Organização onde trabalho dispõe de:” dadas pelos respondentes com conta de correio electrónico atribuída pela organização.

Figura 6.5 – Questão I-1: Distribuição dos recursos da organização pelos respondente



Para os 1229 respondentes, com conta de correio electrónico atribuída pela organização onde trabalham, a percentagem de respostas afirmativas é muito elevada para todos os *itens*, 100% para o Correio electrónico (só assim os respondentes poderiam ser considerados como válidos), 98,0% para a Página na Internet (*website*), sendo ligeiramente inferiores para as Políticas ou normas definidas de segurança da rede informática, com 93,2%, e para as Políticas ou normas definidas de utilização da rede informática, com 91,3%. Para estas duas últimas, a frequência de respostas “Não sei” é superior à frequência de respostas “Não” (ver Tabela E.45, p.171).

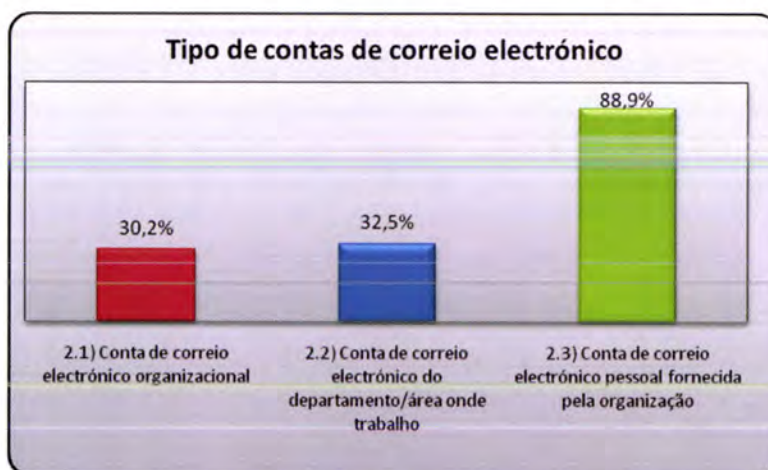
Tendo em atenção os valores registados nas questões “I-1.2) Políticas segurança” e “I-1.3) Políticas utilização” (ver Tabela E.47, p.171 e Tabela E.48, p.171), podemos concluir que as organizações demonstram preocupações com a segurança do seu sistema informático, a integridade, a irrevogabilidade e confidencialidade dos seus dados. Ao definirem políticas de utilização dos meios electrónicos que disponibilizam aos seus colaboradores, nomeadamente das contas de correio electrónico profissionais, as organizações, propiciam a auto-regulação com o objectivo de preservar a diversidade de interesses de ambas as partes e das questões éticas e legais envolvidas.

Porém, e a respeito da existência de políticas ou normas de segurança e de utilização da rede informática, não deixa de ser instigante observar que a percentagem de respostas é maior para o “Não sei” do que para o “Não”, pelo que podemos questionar se estes valores traduzem apenas desconhecimento sobre o assunto ou se efectivamente as organizações definem políticas mas não as divulgam junto dos seus colaboradores.

I-2. Indique o tipo de contas de correio electrónico que possui:

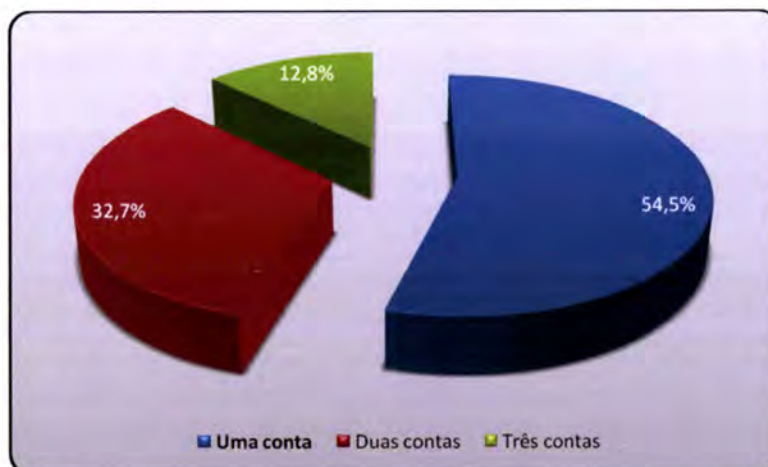
No gráfico, que se segue, apresentamos o tipo de contas de correio electrónico fornecida pela organização aos inquiridos. Alertamos para o facto de esta questão permitir respostas múltiplas nos *itens* I-2.1), I-2.2) e I-2.3), podendo os respondentes ter assinalado mais do que um tipo de conta de correio electrónico.

Figura 6.6 – Questão I-2: Tipo de contas de correio electrónico atribuídas aos respondentes



Nos respondentes, 88,9% têm conta de correio electrónico pessoal fornecida pela organização, 32,5% têm conta de correio electrónico do departamento/área onde trabalham, 30,2% têm conta de correio electrónico organizacional (ver Tabela E.49, p.172).

Apresentamos, no gráfico seguinte, o número de contas de correio electrónico identificadas pelos respondentes válidos.

Figura 6.7 – Número de contas de correio electrónico indicadas pelos respondentes

Nos respondentes, 54,5% têm uma conta de correio electrónico, 32,7% têm duas contas e 12,8% têm três contas de correio electrónico (ver Tabela E.51, p.172).

Em valores absolutos, podemos dizer que 670 inquiridos possuem apenas uma conta de correio electrónico fornecida pela organização, podendo ser uma conta organizacional, departamental/área ou pessoal, 402 inquiridos possuem dois tipos de contas, podendo ser uma conta organizacional e uma conta departamental/área, ou uma conta organizacional e uma conta pessoal, ou uma conta departamental/área e uma conta pessoal, e 157 inquiridos possuem os três tipos de contas de correio: organizacional, departamental/área e pessoal.

I-3. Se possui mais do que uma conta de correio electrónico, indique se tem os mesmos comportamentos na utilização dessas contas:

Com esta questão pretendíamos saber se os utilizadores com mais do que uma conta de correio electrónico organizacional adoptam os mesmos comportamentos na utilização dessas contas. Esta dúvida subsiste porque existe, por parte dos utilizadores, a ideia de que um endereço de correio electrónico individualizado é um endereço pessoal de correspondência e como tal usam-no para assuntos que não têm a ver com as suas funções (*e.g.* divertem-se com jogos ou piadas, planeiam viagens, enviam dados pessoais, procuram outros empregos, *etc.*) (Gonçalves, 2002, p.1-2).

Esta questão é respondida pelos 559 (32,7% + 12,8%) elementos que assinalam mais do que uma conta de correio electrónico na questão anterior (ver Tabela E.52, p.172).

Nos respondentes, 53,5% têm os mesmos comportamentos na utilização das várias contas de correio electrónico atribuídas pela organização onde desempenham funções.

Torna-se evidente que existindo contas de correio electrónico gerais, departamentais ou individuais, atribuídas pela organização aos seus colaboradores, para serem utilizadas no exercício das suas funções, existam diferenças na sua utilização, pois caso contrário não faria sentido existirem diferentes tipos de conta. O que importa analisar é se quanto mais personalizada é a conta de correio electrónico maior é a liberdade com os utilizadores a utilizam e para que fins o fazem.

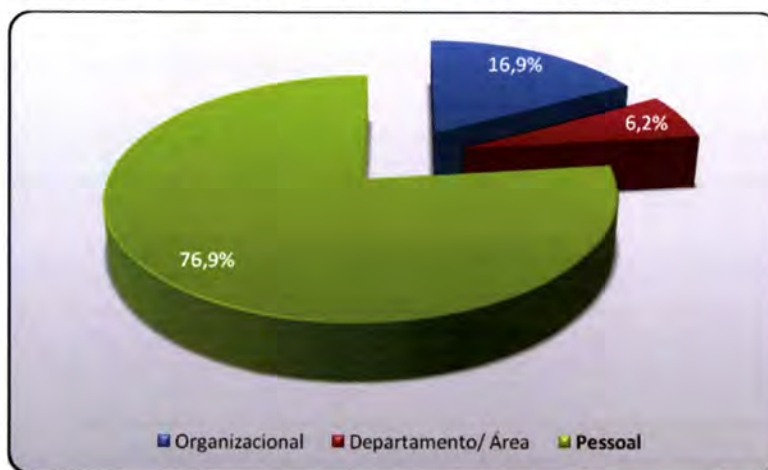
Contudo, os dados recolhidos, referentes aos 46,5% dos inquiridos que assumem ter comportamentos diferentes, carecem de mais aprofundamento por forma a apurar o tipo de diferenças existentes. Embora este aprofundamento não tenha sido objecto de estudo, não deixa de ser instigante verificar que, entre contas de correio electrónico fornecidas pela organização, a maioria dos inquiridos admite ter os mesmos comportamentos na utilização dessas contas.

I-3.1 Se respondeu “Não”, na questão anterior, identifique o tipo de conta sobre a qual pretende continuar a responder a este inquérito:

Esta questão é respondida pelos 260 elementos que referem não ter os mesmos comportamentos na utilização das contas que possui (ver Tabela E.53, p.172).

Apresentamos, no gráfico seguinte, os tipos de conta sobre as quais os inquiridos pretendem responder ao inquérito.

Figura 6.8 – Questão I-3.1: Distribuição do tipo de conta sobre a qual pretendem responder



Dos respondentes, 76,9% respondem sobre a conta de correio electrónico pessoal, 16,9% sobre a conta organizacional e 6,2% sobre a conta do Departamento/Área (ver Tabela E.53, p.172).

I-4. Indique o programa de correio electrónico que utiliza no seu local de trabalho:

O facto de esta questão ser de resposta aberta permitiu que as respostas fossem muito variadas. No entanto, verificamos que um pequeno número de inquiridos não tem consciência ou desconhece o programa de correio electrónico que utiliza¹⁴ ou, ainda, que confunde o programa que utiliza (cliente de *E-mail*) com o programa do servidor de comunicações (servidores de *E-mail*)¹⁵, com o fornecedor de serviço (ISP)¹⁶, com o protocolo de transferência de dados¹⁷, com o endereço de Internet da organização (URL)¹⁸ ou com o domínio¹⁹ ou endereço de correio electrónico. No caso destes últimos, e de modo a garantir o anonimato das respostas, substituímos o nome por uma sequência de asteriscos. As respostas a esta questão podem ser consultadas em Apêndice, na Tabela E.55, p.173.

Não obstante a diversidade de respostas, podemos concluir que mais de 76% dos respondentes utilizam programas da Microsoft, nomeadamente o Microsoft Outlook e o Microsoft Outlook Express.

A opção dos inquiridos pelos programas de correio electrónico da Microsoft pode ser justificada pelo facto destes programas virem incluídos no próprio sistema operativo Windows (Microsoft Outlook Express) ou fazerem parte do Microsoft Office (Microsoft Outlook), sistema ou aplicações vulgarmente utilizadas nas Organizações.

No planeamento do questionário, foi colocada a hipótese de colocar esta questão como uma questão fechada e com a opção alternativa de “Outro”. No entanto, devido ao elevado número de programas de correio electrónico existentes, a lista de opções tornar-se-ia muito extensa e julgamos que se tornaria fastidioso procurar a opção correcta, pelo que optámos por utilizar, neste caso, uma questão aberta. Porém, o elevado número de

¹⁴ 4% dos inquiridos responderam “Não sei”, “Desconheço”, “Não responde”, “Liste-me os programas 1º”.

¹⁵ e.g., Microsoft Exchange.

¹⁶ e.g., Sapo, Telepac, iol, Cabovisão.

¹⁷ e.g., https.

¹⁸ e.g., www.uevora.pt.

¹⁹ e.g., org.pt.

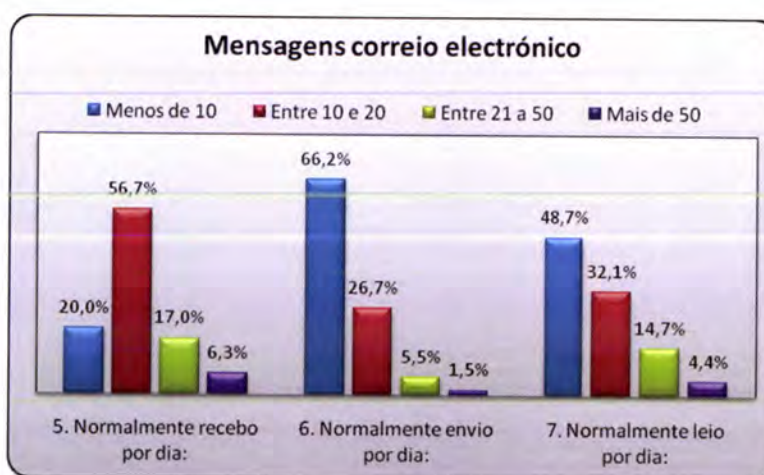
respostas que obtivemos nesta questão funcionou como um indicativo de que teria sido preferível padronizar e uniformizar as respostas recorrendo a uma lista predeterminada.

I-5. Normalmente recebo^(*), I-6. Normalmente envio^(*), I-7. Normalmente leio^(*)...

(*) mensagens de correio electrónico por dia

No gráfico, que se segue, apresentamos a distribuição das respostas às questões sobre o número de mensagens recebidas, enviadas e lidas por dia.

Figura 6.9 – Questão I-5, I-6 e I-7: Mensagens de correio electrónico recebidas, enviadas e lidas por dia

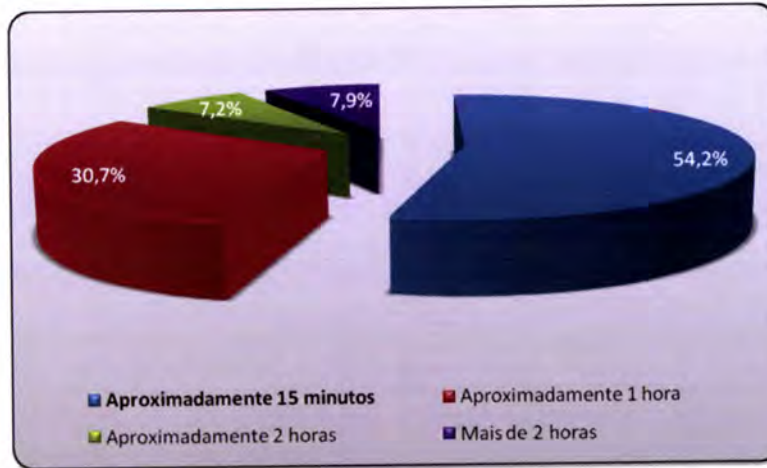


Na amostra, o número de mensagens recebidas mais frequente é entre 10 a 20, com 56,7%, o número de mensagens enviadas e lidas mais frequente é menos de 10, com 66,2% e 48,7% respectivamente. Ou seja, o número de mensagens recebidas mais frequente é superior ao número de mensagens enviadas e ao número de mensagens lidas (ver Tabela E.56, p.175). Pensamos que uma possível explicação para esta diferença pode estar relacionada com o facto de algumas das mensagens recebidas serem *Spam*, logo não necessitam de ser lidas, nem respondidas.

I-8. Normalmente despendo por dia na utilização do correio electrónico...

Os dados relativos ao tempo despendido pelos respondentes na utilização do correio electrónico, por dia, podem ser observado no gráfico seguinte.

Figura 6.10 – Questão I-8: Tempo despendido, por dia, na utilização do correio electrónico



Na amostra, 54,2% dos inquiridos passam aproximadamente 15 minutos por dia a utilizar o correio electrónico, 30,7% aproximadamente 1 hora, 7,2% aproximadamente 2 horas e 7,9% mais de 2 horas (ver Tabela E.57, p.175).

O estudo “*Email at work*”, realizado nos Estados Unidos, pela *Pew Internet & American Life Project* (PEW/Internet, 2002, p.2-3) aduz que o correio electrónico é parte integrante da vida dos trabalhadores americanos (98% usam o correio electrónico no trabalho), mas contrariamente à percepção de que os trabalhadores americanos vivem “agarrados” ao correio electrónico, este estudo demonstra que a maioria deles faz uma boa gestão do tempo que lhe dedica, na medida em que despendem apenas uma pequena quantidade de tempo do seu dia de trabalho (menos de sessenta minutos) com a típica leitura e escrita de mensagens de correio electrónico.

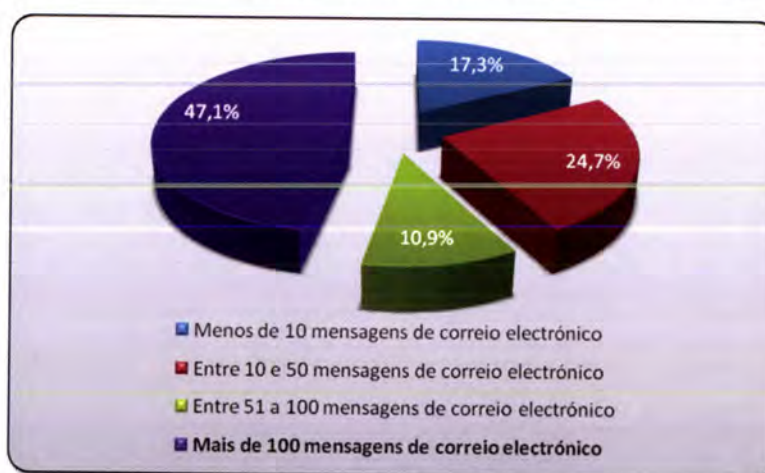
Relacionando os resultados obtidos com os do estudo “*Email at work*”, podemos aferir que existem algumas diferenças nos tempos despendidos na utilização do correio electrónico e no tratamento do mesmo: aproximadamente 54% contra 23% dos trabalhadores americanos despendem cerca de 15 minutos e aproximadamente 31% contra 50% dos trabalhadores americanos despendem cerca de uma hora diária com o correio electrónico. Pela análise dos valores, e sem proferir quaisquer juízos de facto, podemos dizer que os nossos inquiridos despendem menos tempo com o correio electrónico do que os trabalhadores americanos. Porém, estamos a falar de contextos socioculturais diferentes, perfis de respondentes diferentes, organizações diferentes e níveis de literacia digital diferentes, pelo que objectivamente não é correcto estabelecer

uma comparação entre os nossos inquiridos e os inquiridos do estudo “*Email at work*”, pois tratando-se de estirpes diferentes não podem ser consideradas como oponíveis, logo não devem ser susceptíveis de comparação.

I-9. Número aproximado de mensagens existentes na pasta “A Receber” do meu correio electrónico:

No gráfico, que se segue, é apresentado o número de mensagens existentes na pasta “A Receber” dos inquiridos.

Figura 6.11 – Questão I-9: Número de mensagens existentes na pasta “A Receber”



Na amostra, 47,1% dos inquiridos têm mais de 100 mensagens na pasta “A Receber”, 10,9% entre 51 e 100 mensagens, 24,7% entre 10 e 50 mensagens e 17,3% menos de 10 mensagens (ver Tabela E.58, p.175).

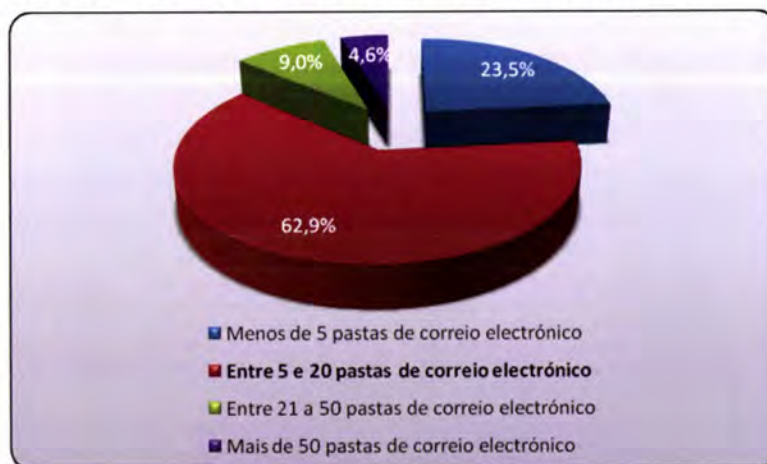
Os dados apresentados, e considerando que a maioria dos inquiridos tem mais de 50 mensagens na pasta “A Receber” (47,1% + 10,9%), revelam que os inquiridos não têm hábitos e/ou conhecimentos de gestão e arquivo de mensagens de correio electrónico. Este facto é ainda reforçado se considerarmos que 76,7% dos inquiridos recebem até 20 mensagens de correio electrónico por dia (cf. Figura 6.9, p.96) e 47,1% admite ter mais de 100 mensagens na pasta “A Receber”.

Segundo Whittaker e Sidner (1996, p.277), um dos grandes problemas na gestão das mensagens de correio electrónico reside em saber qual das pasta existentes é a mais apropriada para armazenar uma mensagem, ou, na sua ausência, qual o melhor nome a atribuir na criação de uma nova pasta para a guardar, por forma a que quando se pretenda aceder às mensagens guardadas esse processo se faça de forma fácil, rápida e intuitiva. Este problema pode, efectivamente, ser o motivo pelo qual os inquiridos não “limpam” as suas caixas de entrada (pasta “A Receber”).

I-10. Número aproximado de pastas definidas no meu correio electrónico:

No gráfico seguinte pode ser observado o número de pastas definidas no correio electrónico pelos inquiridos.

Figura 6.12 – Questão I-10: Número de pastas definidas no correio electrónico



Na amostra, 23,5% dos inquiridos têm menos de 5 pastas criadas no programa de correio electrónico, 62,9% têm entre 5 e 20 pastas, 9,0% têm entre 21 e 50 pastas e 4,6% têm mais de 50 pastas definidas no correio electrónico (ver Tabela E.59, p.175).

Na maioria dos programas de correio electrónico existem pastas predefinidas (“A receber”; “A enviar”; “Itens enviados”; “Itens eliminados”, “Rascunhos” e “Correio não solicitado”), pelo que podemos concluir que a maioria dos inquiridos cria pastas para armazenar ou arquivar as mensagens de correio electrónico.

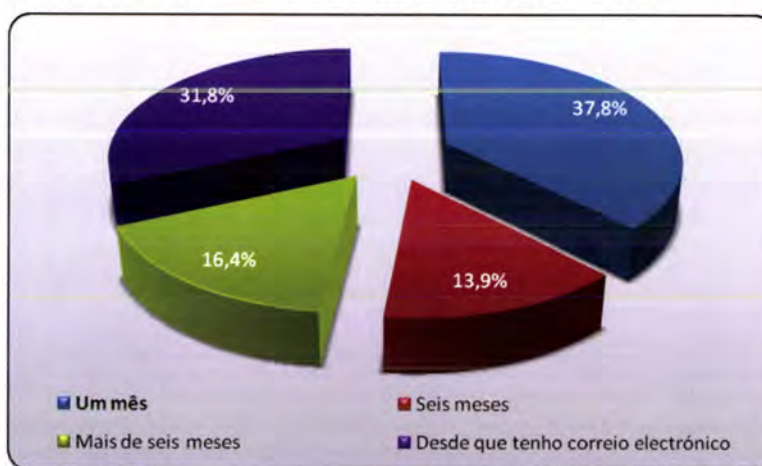
Curiosamente, os resultados desta questão parecem colidir com os resultados da questão anterior (I-9), onde verificamos que a maioria dos respondentes têm mais de 50

mensagens na pasta “A Receber”. Pensamos que esta antinomia pode ser justificada pelo facto de haver muitas mensagens recebidas difíceis de serem classificadas, ao ponto de os inquiridos não as moverem para pastas com nomes pouco sugestivos e que não lhes permitam a rápida localização e acesso em caso de necessidade, o que reforça a dificuldade apontada por Whittaker e Sidner (1996, p.277), que referimos na página anterior.

I-11. Tenho mensagens na pasta “A Receber” com:

No gráfico seguinte podemos verificar a antiguidade das mensagens de correio electrónico existentes na pasta “A receber”.

Figura 6.13 – Questão I-11: Antiguidade das mensagens na pasta “A Receber”



Na amostra, 31,8% dos inquiridos têm mensagens na pasta “A Receber” desde que têm correio electrónico, 16,4% há mais de seis meses, 13,9% há seis meses e 37,8% há um mês (ver Tabela E.60, p.176).

Segundo Whittaker e Sidner (1996, p.277), uma técnica utilizada para manter o correio electrónico organizado é manter a caixa de entrada vazia (pasta “A Receber”). Pelos resultados obtidos podemos confirmar que o comportamento dos inquiridos, a este respeito, está dividido: aproximadamente 32% assume que não “limpa” a caixa de entrada do correio electrónico e aproximadamente 38% assume que têm mensagens na caixa de entrada com um mês ou menos.

Estes dados podem confirmar a dificuldade de classificação das mensagens referida a propósito da questão anterior (I-10), *i.e.*, existem inquiridos com mensagens na pasta “A Receber” desde que têm correio electrónico, 31,8%, pelo que podemos concluir que nunca limpam totalmente a sua caixa de entrada, ainda que a maioria admita criar pastas para armazenar ou arquivar mensagens.

Perante estes resultados podemos questionar se existem mensagens que não são susceptíveis de serem classificadas (*e.g.*, por assunto; data; remetente; por responder, respondidas, *etc.*), de tal modo que se justifique ficarem continuamente na pasta “A Receber” ou, então, podemos considerar que estes dados manifestam uma dificuldade na gestão do correio electrónico.

I-12. Geralmente respondo às solicitações por correio electrónico:

Apresentamos, no gráfico seguinte, a distribuição do tempo necessário para responder às solicitações por correio electrónico.

Figura 6.14 – Questão I-12: Tempo de resposta às solicitações por correio electrónico



Na amostra, 56,6% dos inquiridos respondem às solicitações por correio electrónico no próprio dia, 38,6% entre 1 e 2 dias, 4,1% entre 3 e 7 dias, sendo que as respostas Mais de 7 dias e Nunca respondo por correio electrónico apresentam valores residuais, ambas com 0,3% (ver Tabela E.61, p.176).

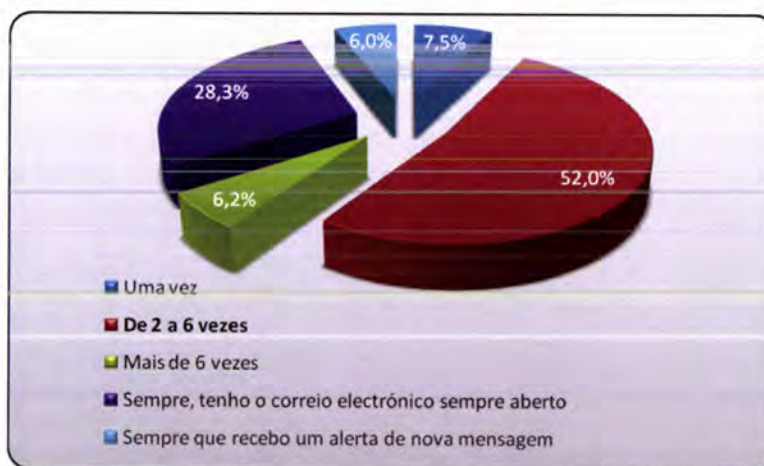
O comportamento da maioria dos inquiridos (responder no próprio dia) está de acordo com o que Whittaker e Sidner (1996, p.277) referem como uma boa estratégia de gestão

do correio electrónico: evita duplicação de trabalho na leitura da mensagem e na reflexão da resposta.

I-13. Número de vezes que verifico o meu correio electrónico, por dia:

No gráfico, que se segue, são apresentadas as distribuições do número de vezes em que o correio electrónico é verificado por dia.

Figura 6.15 – Questão I-13: Número de vezes de verificação do correio electrónico, por dia



Na amostra, 28,3% dos inquiridos respondem que têm o correio electrónico sempre aberto e 6,0% verificam o correio electrónico sempre que recebem um alerta, 6,2% verificam mais de 6 vezes o correio electrónico por dia, 52,0% de 2 a 6 vezes por dia e 7,5% apenas verifica o correio electrónico uma vez por dia (ver Tabela E.62, p.176).

Pela análise dos dados obtidos podemos considerar que a gestão do correio electrónico não é prioritária em relação às restantes actividades, uma vez que a maioria dos inquiridos, aproximadamente 60% (52,0% + 7,5%), verifica o correio electrónico entre uma e seis vezes por dia.

Por outro lado, e segundo Robbins (2004, p.6), a verificação periódica em vários momentos do dia é uma boa estratégia de gestão de tempo na utilização do correio electrónico, pelo que não aconselha a verificação contínua do correio electrónico (ter o correio electrónico sempre aberto), da mesma forma que desaconselha os alarmes de aviso de novas mensagens. Relativamente a estes dois últimos comportamentos, podemos concluir que aproximadamente 34% dos inquiridos têm estes hábitos o que,

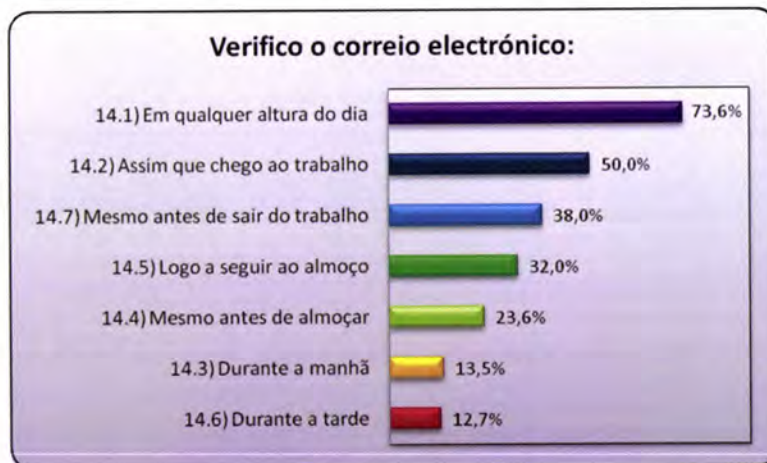
dependendo das funções desempenhadas por cada um na organização, pode ser encarado como motivo de distração e, conseqüentemente, perda de tempo produtivo.

I-14. Normalmente verifico o meu correio electrónico nos seguintes momentos do dia:

Esta questão é respondida por 807 elementos que responderam: “13.1) Uma vez”, “13.2) De 2 a 6 vezes” ou “13.3) Mais de 6 vezes” na questão “I-13 – Número de vezes que verifico o meu correio electrónico, por dia:”.

Apresentamos, no gráfico seguinte, a distribuição dos momentos do dia em que os inquiridos verificam o correio electrónico. Alertamos para o facto de esta questão permitir respostas múltiplas, podendo os respondentes terem assinalado mais do que um momento do dia para a verificação do correio electrónico.

Figura 6.16 – Questão I-14: Momentos do dia dedicados à verificação do correio electrónico



O(s) momento(s) do dia em que os inquiridos verificam o correio electrónico mais assinalado(s) é “em qualquer altura do dia”, com 73,6%, seguindo-se “assim que chego ao trabalho”, com 50,0%, “mesmo antes de sair do trabalho”, com 38,0% e “logo a seguir ao almoço”, com 32,0%. A resposta “mesmo antes de ir almoçar” é assinalada por 23,6% e “durante o período da manhã” e “durante o período da tarde” são assinaladas por 13,5% e 12,7%, respectivamente (ver Tabela E.63, p.176).

Não existe uma regra definida sobre o momento de verificação do correio electrónico, por dia, nem hora(s) mais aconselhada(s) para o fazer, pois a verificação do correio

electrónico depende muito das funções desempenhadas por cada um na organização e, salvo algumas excepções, a gestão do correio electrónico não deve ser prioritária em relação às restantes actividades. Não obstante o tipo de funções desempenhadas na organização, existem estudos que demonstram que a primeira e última hora do dia não devem ser dedicadas ao correio electrónico e que o correio electrónico não deverá ser continuamente verificado - o que em certos casos pode ser uma decisão arriscada.

Segundo Morgenstern (2005, p.97), a primeira hora de trabalho deve ser dedicada à realização de tarefas críticas da organização e por isso não aconselha que se verifique o correio electrónico neste período do dia, evitando, assim, distrações e perda de tempo. Já o autor Stansberry (2006, p.1) aduz que a parte final do dia deverá ser dedicada a terminar alguma tarefa e não a verificar o correio electrónico, o que poderá traduzir-se em mais tarefas.

Por outro lado, Robbins (2004, p.6) recomenda que o correio electrónico deve ser verificado periodicamente (duas a três vezes por dia), mas em horas definidas do dia.

Se considerarmos estas opiniões (que dependendo do contexto poderão não ser a melhor decisão) e o facto das respostas mais assinaladas serem: “I-14.1) Em qualquer altura do dia”; “I-14.2) Assim que chego ao trabalho” e “I-14.7) Mesmo antes de sair do trabalho”, podemos constatar que os nossos inquiridos não têm uma estratégia definida na gestão do correio electrónico e não fazem uma boa gestão do tempo dedicado ao correio electrónico, pelo que, dependendo das suas funções, deverão repensar na melhor hora ou horas do dia para verificar o correio electrónico. Esta opinião é ainda reforçada pelo facto de serem vários os momentos do dia identificados para a verificação do correio electrónico.

6.3.2 Utilização do correio electrónico

Para a apresentação dos resultados das respostas sobre a “Utilização do correio electrónico” procedemos à análise da questão I-15, que era constituída por 25 afirmações que tinham como objectivo identificar os comportamentos dos respondentes relativamente a alguns aspectos do correio electrónico e à sua utilização (os dados recolhidos para esta questão encontram-se na Tabela E.64 e Tabela E.65, pp.177-178). As afirmações, tal como já referimos no Capítulo V, apresentadas de forma dispersa, pretendiam avaliar:

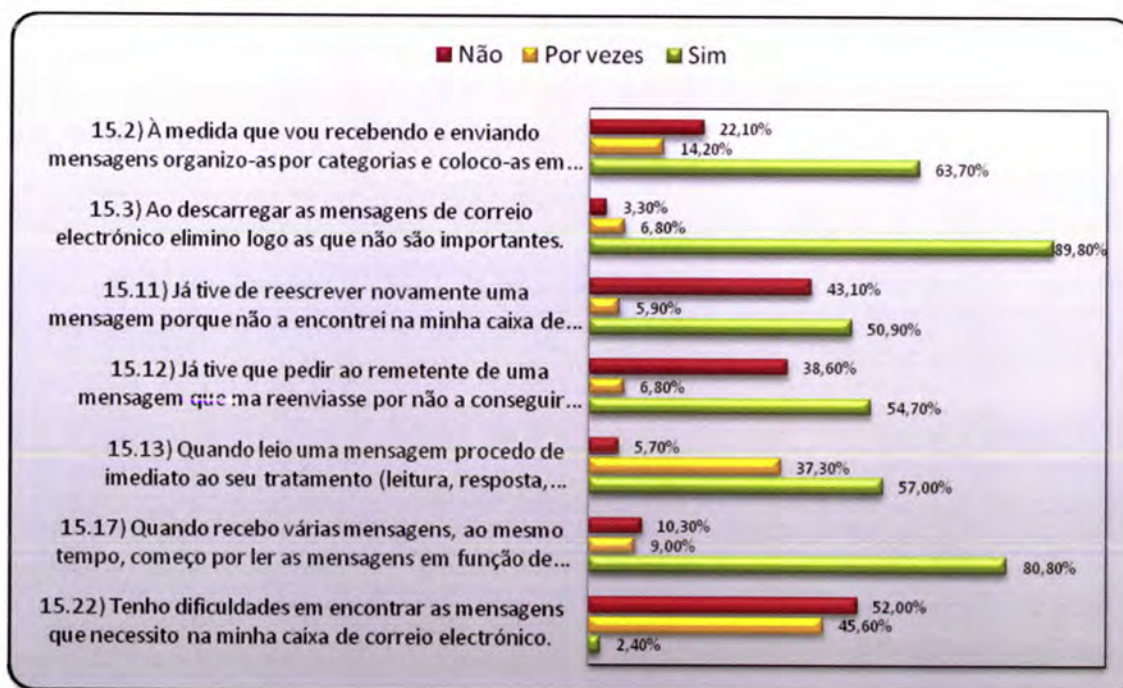
- *aspectos de organização*: “15.2) À medida que vou recebendo e enviando mensagens organizo-as por categorias e coloco-as em pastas diferentes (por exemplo: por data; por assunto; por pessoa; por responder; *etc.*), “15.3) Ao descarregar as mensagens de correio electrónico elimino logo as que não são importantes”, “15.11) Já tive de reescrever novamente uma mensagem porque não a encontrei na minha caixa de correio electrónico”, “15.12) Já tive que pedir ao remetente de uma mensagem que me reenviasse por não a conseguir encontrar na minha caixa de correio electrónico”, “15.13) Quando leio uma mensagem procedo de imediato ao seu tratamento (leitura, resposta, reencaminhamento, arquivo, eliminação)”, “15.17) Quando recebo várias mensagens, ao mesmo tempo, começo por ler as mensagens em função de um determinado critério (por exemplo: assunto; remetente; data de chegada; *etc.*)” e “15.22) Tenho dificuldades em encontrar as mensagens que necessito na minha caixa de correio electrónico”;
- *utilização pessoal*: “15.4) Divulgo o meu endereço de correio electrónico só para fins profissionais”, “15.8) Já fui advertido ou repreendido no local de trabalho por causa do correio electrónico”, “15.9) Já fui alvo de processo disciplinar ou judicial pela utilização do correio electrónico”, “15.18) Reencaminho mensagens de correio electrónico que prometem sorte, riqueza ou outro tipo de benefício àqueles que não quebram a corrente”, “15.19) Reencaminho mensagens filantrópicas que solicitam apoio com a intenção de ajudar as vítimas (por exemplo: dadores de medula óssea; crianças desaparecidas, *etc.*)”, “15.20) Reencaminho mensagens que contém anedotas, textos, imagens, vídeos ou apresentações *Powerpoint*, de conteúdos variados, a colegas/amigos” e “15.23) Troco mensagens de correio electrónico com assuntos pessoais ou familiares”;
- *segurança e privacidade*: “15.1) A maior parte das mensagens que recebo diariamente são “lixo” (por exemplo: mensagens de *spam*; *phishing* ou *scam*; vírus ou outro *software* nocivo)”, “15.5) Envio mensagens de correio electrónico que contém informações importantes ou confidenciais (por exemplo: dados pessoais; números de cartão; palavras-chave; *etc.*)”, “15.7) Faço cópias de segurança (*backup*) das minhas mensagens de correio electrónico” e “15.21) Tenho conhecimento que a organização onde trabalho fiscaliza/monitoriza as contas de correio electrónico dos seus funcionários”;
- *comportamentos*: “15.6) Envio mensagens de cortesia (por exemplo: agradeço a sua atenção; muito obrigado pelo seu contacto; *etc.*)”, “15.10) Já reencaminhei mensagens de correio electrónico, dirigidas especificamente a mim, para outros colegas, com o objectivo de eles as responderem ou satisfazerem a solicitação”, “15.14) Quando recebo uma mensagem leio somente o cabeçalho e só se me interessar é que a leio na íntegra”, “15.15) Quando recebo uma mensagem que me

exige resposta, tenho por hábito, enviar de imediato uma mensagem ao remetente a indicar que recebi a mensagem e que responderei assim que for possível”, “15.16) Quando recebo uma nova mensagem de correio electrónico interrompo o que estou a fazer e vou tratar da nova mensagem”, “15.24) Troco mensagens de correio electrónico informais com colegas/amigos sobre notícias, novidades ou rumores relacionadas com a minha organização” e “15.25) Verifico o meu correio electrónico fora do local e horário de trabalho (por exemplo: nos fins-de-semana; em dias de folga; quando estou de férias; etc.)”.

Assim, os resultados apresentados a seguir são agrupados de acordo com estes aspectos.

O gráfico, que se segue, apresenta a distribuição das respostas para os aspectos relacionados com a “organização do correio electrónico”.

Figura 6.17 – Questão I-15: Distribuição das respostas por aspectos de organização



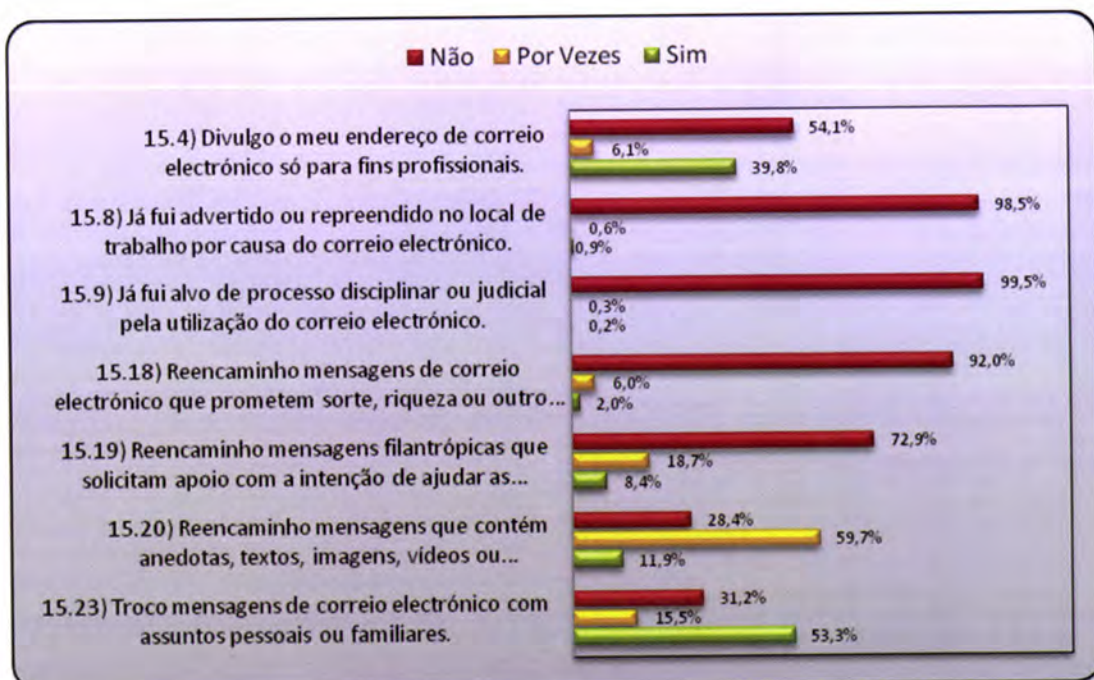
Pela análise dos aspectos relacionados com a “organização do correio electrónico” podemos concluir que os inquiridos têm hábitos de gestão e organização das mensagens de correio electrónico, nomeadamente: quando descarregam as mensagens eliminam imediatamente as que não são importantes (*item I-15.3*); quando recebem várias mensagens, ao mesmo tempo, começam a ler as mensagens em função de determinado critério (*item I-15.17*); à medida que recebem e enviam mensagens organizam-nas e colocam-nas em pastas diferentes (*item I-15.2*) e quando lêem as mensagens procedem

de imediato ao seu tratamento (*item I-15.13*). A maioria não demonstra ter dificuldades em encontrar determinada mensagem na sua caixa de correio electrónico (*item I-15.22*), apesar de já ter tido a necessidade de reescrever mensagens ou de solicitar que lhas enviassem de novo por não as encontrarem (*itens I-15.11 e I-15.12* respectivamente).

Se compararmos estes dados com os obtidos na questão I-9 (Figura 6.11, p.98), em que 47,1% dos inquiridos têm mais de 100 mensagens na pasta “A Receber”, 10,9% entre 51 e 100 mensagens, ou seja, a maioria, 68%, dos inquiridos tem mais de 50 mensagens na pasta “A Receber”; com os dados obtidos na questão I-10 (Figura 6.12, p.99), em que 23,5% dos inquiridos têm menos de 5 pastas criadas no correio electrónico e 62,9% têm entre 5 e 20 pastas; e com os dados obtidos na questão I-11 (Figura 6.13, p.100), em que 31,8% dos inquiridos têm mensagens na pasta “A Receber” desde que têm correio electrónico e 37,8% têm mensagens na pasta “A Receber” há apenas um mês, podemos concluir que, efectivamente, os inquiridos demonstram alguma organização na gestão do correio electrónico, muito embora, se constate alguma dificuldade em categorizar as mensagens e/ou em movê-las para pastas específicas por forma a que quando necessitem de as aceder as localizem de forma fácil e rápida.

O gráfico, que se segue, apresenta a distribuição das respostas para os aspectos relacionados com a “utilização pessoal do correio electrónico”.

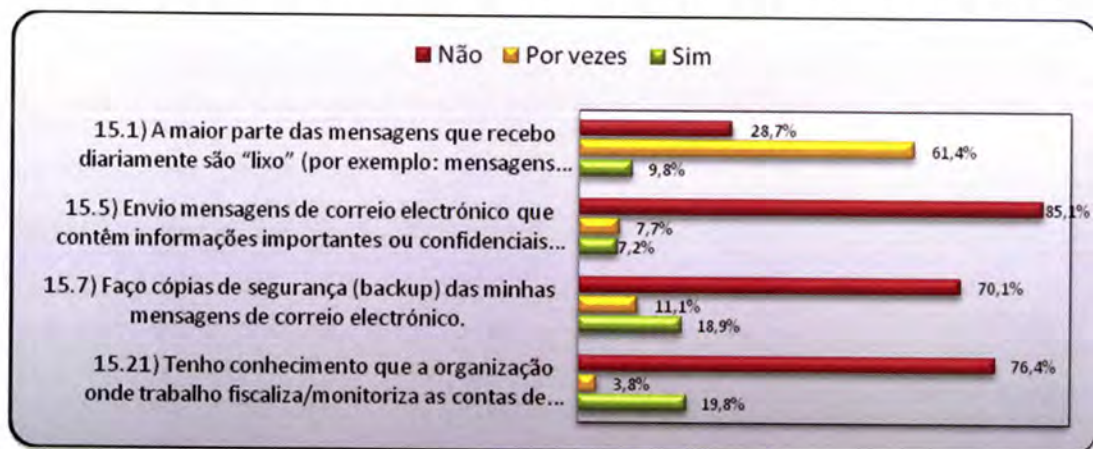
Figura 6.18 – Questão I-15: Distribuição das respostas por aspectos de utilização pessoal



Pela análise dos aspectos relacionados com a “utilização pessoal do correio electrónico” podemos concluir que os inquiridos utilizam o correio electrónico da organização para fins que não exclusivamente os relacionados com as suas actividades profissionais, mas de forma não descomedida e abusiva. A quase totalidade dos inquiridos nunca foi advertida ou repreendida no local de trabalho devido a uma má conduta na utilização do correio electrónico (*item* I-15.8) e nunca foi alvo de processo disciplinar ou judicial pela utilização indevida desta ferramenta (*item* I-15.9). A maioria dos inquiridos não reencaminha mensagens de correio electrónico que prometem sorte, riqueza ou outro tipo de benefício àqueles que não quebram a corrente - *chain letters*, nem reencaminham mensagens filantrópicas que solicitam apoio com a intenção de ajudar as vítimas - *hoaxes* (*itens* I-15.18 e I-15.19). Admitem, no entanto, que divulgam o seu endereço de correio electrónico organizacional para fins não só profissionais (*item* I-15.20) e trocam mensagens com assuntos pessoais ou familiares (*item* I-15.23). Admitem também que, em certas ocasiões, reencaminham mensagens que contém anedotas, textos, imagens, vídeos ou apresentações *Powerpoint*, de conteúdos variados, a colegas/amigos (*item* I-15.20).

O gráfico, que se segue, apresenta a distribuição das respostas para os aspectos relacionados com a “segurança e privacidade do correio electrónico”.

Figura 6.19 – Questão I-15: Distribuição das respostas por aspectos de segurança e privacidade



Pela análise dos aspectos relacionados com a “segurança e privacidade do correio electrónico”, podemos concluir existe um misto de cuidado com falta de cuidado. Senão vejamos: a maioria dos inquiridos não envia mensagens de correio electrónico que

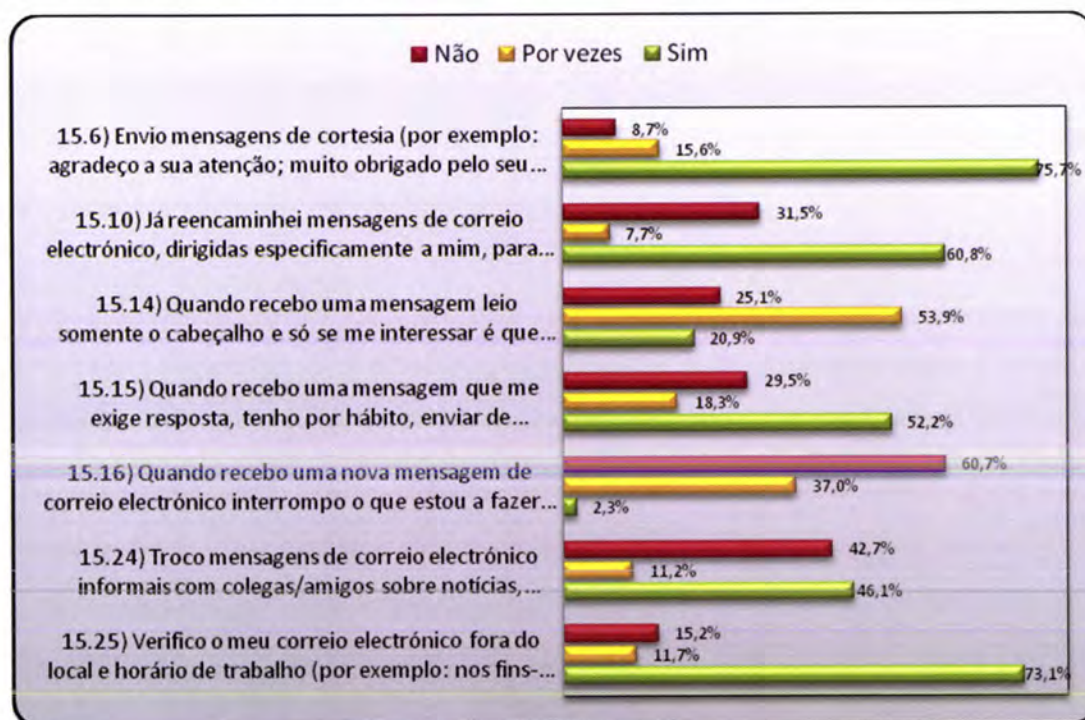
contêm informações importantes ou confidenciais (*item* I-15.5), o que demonstra alguma preocupação em reservar dados sigilosos, evitando expor a organização a dificuldades ou prejudicando a sua actividade. Porém, a maioria dos inquiridos não faz cópias de segurança do seu correio electrónico (*item* I-15.7); apesar da existência de cópias de segurança não significar garantia total da informação, a verdade é que a falta de preocupação em realizar *backups* das informações mais importantes, geralmente, é a principal responsável por situações de perda definitiva de informações quando ocorrem acidentes, e não podemos esquecer que, hoje, a informação é vista como um recurso estratégico para a tomada de decisão e, como tal, torna-se imperativo a elaboração de planos de segurança e de contingência da informação nas organizações.

Por outro lado, a maioria dos inquiridos não tem conhecimento que a organização onde trabalha fiscaliza/monitoriza as suas contas de correio electrónico (*item* I-15.21) e admite que, por vezes, a maior parte das mensagens que recebe diariamente são “lixo” (*item* I-15.1). Este facto demonstra que existe alguma fragilidade na segurança dos sistemas de informação - falta de sistema de filtragem de correio electrónico.

Se analisarmos os dados com os obtidos na questão I-5 (Figura 6.9, p.96), em que o número de mensagens recebidas mais frequente, 56,7%, é entre 10 a 20, com o facto dos inquiridos receberem mensagens “lixo”, podemos depreender que parte dessas 10 a 20 mensagens são *spam*, *phishing* ou *scam*, vírus ou outro *software* nocivo.

O gráfico, que se segue, apresenta a distribuição das respostas para os *itens* relacionados com o “comportamento dos utilizadores de correio electrónico”.

Figura 6.20 – Questão I-15: Distribuição das respostas por aspectos comportamentais



Pela análise dos aspectos relacionados com o “comportamento dos utilizadores do correio electrónico” podemos identificar alguns comportamentos considerados como problemáticos, segundo Weber (2004, p.4-10):

- a maioria dos inquiridos envia mensagens de cortesia (*item* I-15.6) e quando recebem mensagens que lhes exige resposta, têm por hábito, enviar de imediato uma mensagem ao remetente a indicar que receberam a mensagem e que responderão assim que lhes for possível (*item* I-15.15). Estes comportamentos podem ser bem aceites num contexto de regras cerimoniosas de trato entre pessoas - a chamada etiqueta. Porém, Weber sinaliza estes comportamentos como “sobre-produção de mensagens”, “respostas imediatas sem conteúdo relevante” e “mensagens de cortesia”, *i.e.*, ausência de consideração dos custos associados ao envio e recepção de mensagens; sobre-produção de mensagens e sobre-lotação da caixa de entrada (pasta a “A Receber”) dos remetentes; atitude impulsiva que desconsidera a leitura prévia, compreensão e elaboração de resposta apropriada, em prol do tempo de resposta, mesmo que a resposta seja desprovida de conteúdo. Estas mensagens, em contexto de grande afluência, tornam-se excessivas e perturbadoras. Assim, torna-se óbvio que estas mensagens de cortesia e de resposta imediata sem conteúdo relevante devem ser estabelecidas a partir do bom senso.

- A maioria dos inquiridos já reencaminhou mensagens de correio electrónico a colegas, que lhes eram dirigidas, com o objectivo de eles as responderem ou satisfazer as solicitações (*item I-15.10*). Esta questão poderá ter uma interpretação dúbia uma vez que podem existir receptores de correio electrónico que a única tarefa que realizam é distribuir as mensagens pelas pessoas competentes para as resolver. No entanto, a intenção desta questão foi no sentido de analisarmos se existem comportamentos de desvio de trabalho ou tarefas e, a ser o caso, estaríamos perante um comportamento problemático identificado por Weber;
- A maioria dos inquiridos admite que verifica o correio electrónico fora do local e horário de trabalho (*item I-15.25*); salvo algumas excepções, este pode ser considerado também como um comportamento problemático identificado por Weber como “sentimento obsessivo pelo correio electrónico”, *i.e.*, quando os utilizadores já não conseguem “desligar-se” do correio electrónico e vivem dependentes deste. Porém, este pode ser um comportamento admissível, dependendo das funções que o utilizador desempenha e do próprio vínculo que tem com a organização.
- Embora nesta questão as respostas não difiram muito, a maioria dos inquiridos troca mensagens de correio electrónico informais com colegas/amigos sobre notícias, novidades ou rumores relacionadas com a organização onde trabalham (*item I-15.24*). Esta é uma questão um pouco polémica porque, embora esta troca de informação possa ser de cunho pessoal ou profissional, tratam-se sempre de mensagens com conteúdos informais que são trocadas para defender algum interesse pessoal ou atender a necessidades de convivência social. Estes comportamentos podem ajudar ou atrapalhar os objectivos das organizações, de modo que estas não podem negligenciar este lado das comunicações informais.

A maioria dos inquiridos diz que quando recebe uma mensagem, “por vezes”, lêem somente o cabeçalho e só se lhes interessar é que a lêem na íntegra (*item I-15.14*). Este pode ser um comportamento, também com algum grau de subjectividade na sua análise, mas que permite descartar imediatamente um conjunto de mensagens “lixo” e assim aumentar a produtividade pessoal. Porém, pode acontecer, que mensagens importantes não são lidas e se consideradas como “lixo” poderão ser eliminadas por equívoco.

Por fim, a maioria dos inquiridos diz que quando recebe uma nova mensagem de correio electrónico não interrompe o que está a fazer para ir tratar da nova mensagem (*item I-15.16*). Este é um comportamento considerado como uma boa prática na utilização do correio electrónico por Robbins (2004, p.6), na medida em que salvo algumas excepções, a gestão do correio electrónico não deve ser prioritária em relação às restantes actividades.

6.3.3 Opinião sobre o correio electrónico

Para a apresentação dos resultados das respostas da “Opinião do correio electrónico” procedemos à análise da questão I-16, constituída por 28 afirmações para as quais o respondente tinha que manifestar a sua opinião segundo uma escala de *Likert* de 5 pontos (os dados recolhidos para esta questão encontram-se na Tabela E.69, Tabela E.70 e Tabela E.71, pp.180-182). As afirmações, tal como referimos no Capítulo V, apresentadas de forma dispersa, pretendiam avaliar:

- *aspectos positivos*: “I-16.1) Agiliza processos”, “I-16.5) É fundamental para o meu trabalho”, “I-16.8) É útil para fazer a gestão de contactos”, “I-16.9) É útil para gerir tarefas”, “I-16.14) Melhora a qualidade do meu trabalho”, “I-16.15) Melhora o trabalho de grupo”, “I-16.17) Permite aumentar a produtividade da organização”, “I-16.18) Permite contactar com mais pessoas”, “I-16.19) Permite economizar tempo de trabalho”, “I-16.20) Permite ficar contactável”, “I-16.23) Serve de orientação para a execução e conclusão de tarefas” e “I-16.24) Serve para guardar informação para posterior utilização”;
- *aspectos negativos*: “I-16.2) Causa problemas e mal entendidos”, “I-16.3) Deixa-me ansioso sempre à espera de mensagens”, “I-16.4) Deixa-me sobrecarregado de trabalho”, “I-16.6) É uma fonte de *stress*”, “I-16.7) É um meio de propagação de vírus”, “I-16.10) Faz-me perder horas de trabalho produtivo”, “I-16.11) Faz-me trabalhar mais horas”, “I-16.12) Incentiva a comunicação informal”, “I-16.13) Incentiva o boato e a intriga”, “I-16.16) Não me ajuda em nada”, “I-16.21) Proporciona momentos de lazer”, “I-16.22) Serve de distração” e “I-16.25) Só serve para receber lixo electrónico”;
- *outros aspectos*: “I-16.26) Substitui o correio tradicional”, “I-16.27) Substitui o fax” e “I-16.28) Substitui o telefone”.

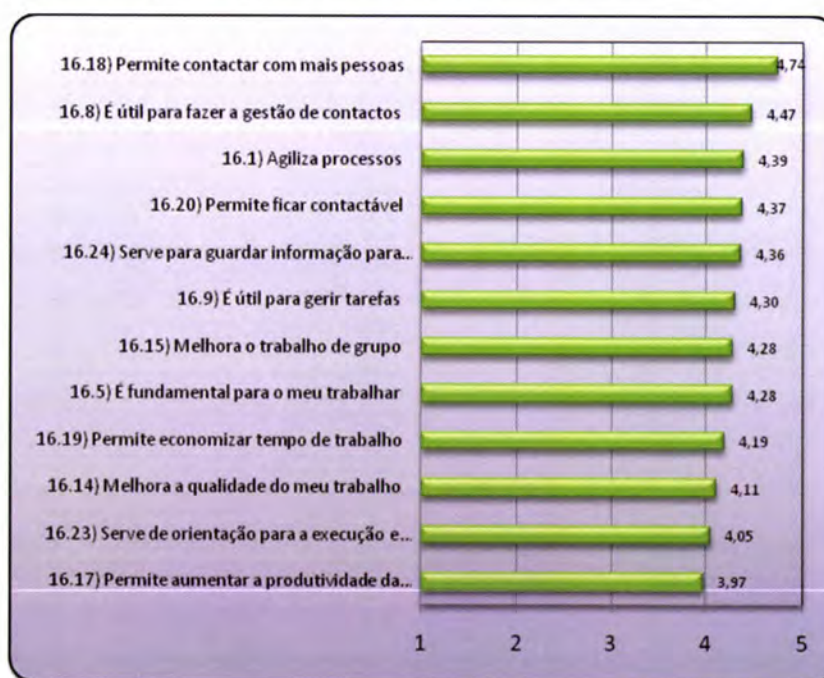
Por forma a sermos o mais inexoráveis possível não classificamos os *itens* “I-16.26) Substitui o correio tradicional”, “I-16.27) Substitui o telefone” e “I-16.28) Substitui o fax” como aspectos positivos ou negativos, pois, em rigor, estes *itens* não assumem

nenhuma destas conotações, quando analisados em contexto organizacional, pelo que optamos por criar uma nova categoria para os classificar, a qual designamos de “Outros aspectos” (ver Tabela E.71, p.182).

Assim, os resultados apresentados a seguir são agrupados de acordo com estes aspectos e com base nos valores médios observados. Importa ressaltar que, tal como já referido anteriormente no início do ponto 6.3 deste Capítulo, as questões foram medidas numa escala de 1 a 5, sendo que um valor superior a 3 é superior ao ponto à média da escala.

O gráfico, que se segue, apresenta os valores médios observados para os “aspectos positivos do correio electrónico”.

Figura 6.21 – Questão I-16: aspectos positivos através dos seus valores médios



Os valores médios observados para a concordância com os aspectos positivos são bastante elevados, estando perto do ponto superior da escala de medida, podendo todos ser considerados como oportunidades no uso do correio electrónico.

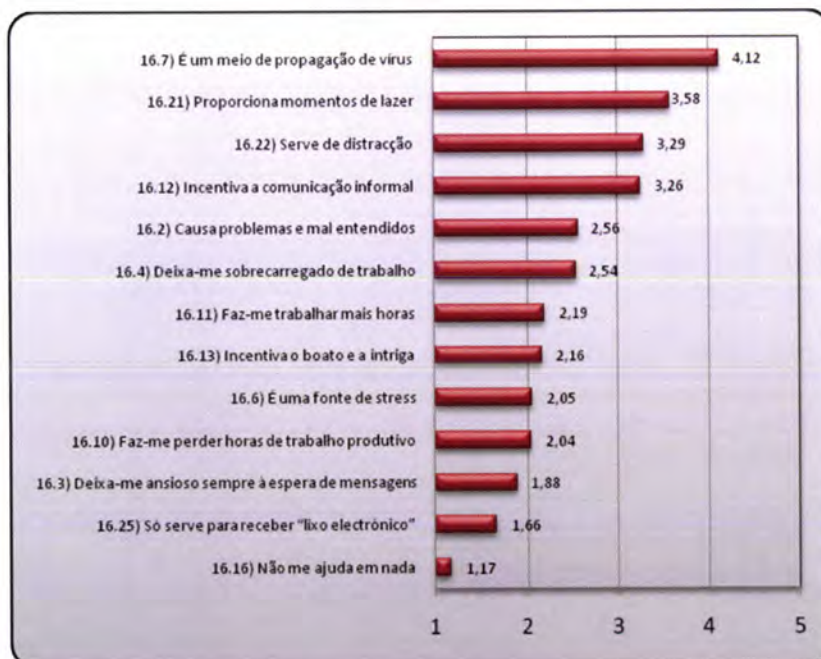
Ainda assim, as oportunidades mais valorizadas são: permitir contactar com mais pessoas (*item* I-16.18), ser útil para a gestão de contactos (*item* I-16.8), agilizar processos (*item* I-16.1), permitir ficar contactável (*item* I-16.20), servir para guardar informação para posterior utilização (*item* I-16.24), ser útil para a gestão de tarefas (*item*

I-16.9), permitir melhorar o trabalho de grupo (*item* I-16.15), ser fundamental para o trabalho (*item* I-16.5), permitir economizar tempo de trabalho (*item* I-16.19), permitir melhorar a qualidade do trabalho (*item* I-16.14) e servir de orientação para a execução e conclusão de tarefas (*item* I-16.23).

A oportunidade não tão valorizada mas, ainda assim superior ao ponto médio da escala, é permitir aumentar a produtividade da organização (*item* I-16.17). A medição da produtividade é uma questão com elevado nível de complexidade, que exige um esforço continuado no tempo, de estudos e análises, pelo que subjacente à resposta desta questão estão provavelmente dois tipos de juízos: o correio electrónico permite reduzir os custos em determinados processos ou com o correio electrónico é possível realizar um maior número de processos.

O gráfico que se segue apresenta os valores médios observados para os “aspectos negativos do correio electrónico”.

Figura 6.22 – Questão I-16: aspectos negativos através dos seus valores médios



Os valores médios observados para a concordância com os aspectos negativos são reduzidos, inferiores ao ponto intermédio da escala de medida, com excepção do correio electrónico ser um meio de propagação de vírus (*item* I-16.7), proporcionar momentos de lazer (*item* I-16.21), servir de distração (*item* I-16.22) e incentivar a comunicação

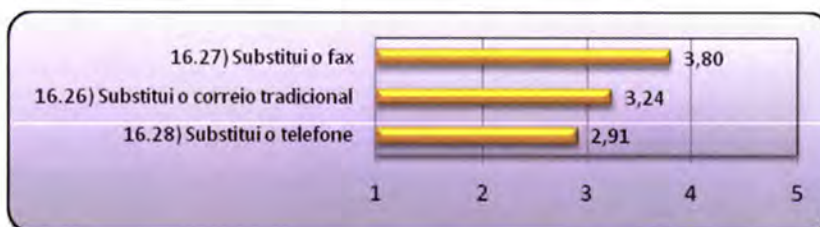
informal (*item* I-16.12), pelo que estes podem ser considerados como ameaças ao uso do correio electrónico.

Ainda assim, a ameaça menos valorizada é o correio electrónico não ajudar em nada (*item* I-16.16), seguida de só serve para receber “lixo electrónico” (*item* I-16.25), ficar ansioso sempre à espera de mensagens (*item* I-16.3), fazer perder horas de trabalho produtivo (*item* I-16.10), ser uma fonte de *stress* (*item* I-16.6) incentivar o boato e a intriga (*item* I-16.13) e fazer trabalhar mais horas (*item* I-16.11). Um pouco mais valorizadas são: deixar os utilizadores sobrecarregados de trabalho (*item* I-16.4) e causar problemas e mal entendidos (*item* I-16.2).

A respeito da comunicação informal (*item* I-16.12), tal como já foi referido na análise dos aspectos de “comportamento” na questão I-15, esta pode ajudar (*e.g.*: facilita a inter-ajuda) ou atrapalhar (*e.g.*: propagação de boatos ou rumores) os objectivos organizacionais. Consideramo-la como um aspecto negativo porque traduz-se em sobre-produção de mensagens, sobre-lotação das caixas de entrada dos destinatários e, consequentemente, redução da *performance* do próprio sistema de comunicação.

O gráfico, que se segue, apresenta os valores médios observados para os “outros aspectos” referenciados do correio electrónico.

Figura 6.23 – Questão I-16: outros aspectos através dos seus valores médios



O correio electrónico é visto sobretudo como um substituto do fax (*item* I-16.27) e menos como um substituto do telefone (*item* I-16.28), apresentando a opinião de que substitui o correio tradicional valores intermédios (*item* I-16.26).

Em sùmula, e pela análise global dos *itens* da questão I-16, podemos concluir que os inquiridos discordam da afirmação: o correio electrónico não os ajuda em nada (*item* I-16.16), pelo contrário, admitem que o correio electrónico agiliza processos (*item* I-

16.1), é útil para gerir contactos (*item* I-16.8) e tarefas (*item* I-16.9) e é fundamental para o trabalho que desempenham (*item* I-16.5). Não reconhecem que esta ferramenta só sirva para receber “lixo electrónico” (*item* I-16.25), mas entendem que é um meio de propagação de vírus (*item* I-16.7).

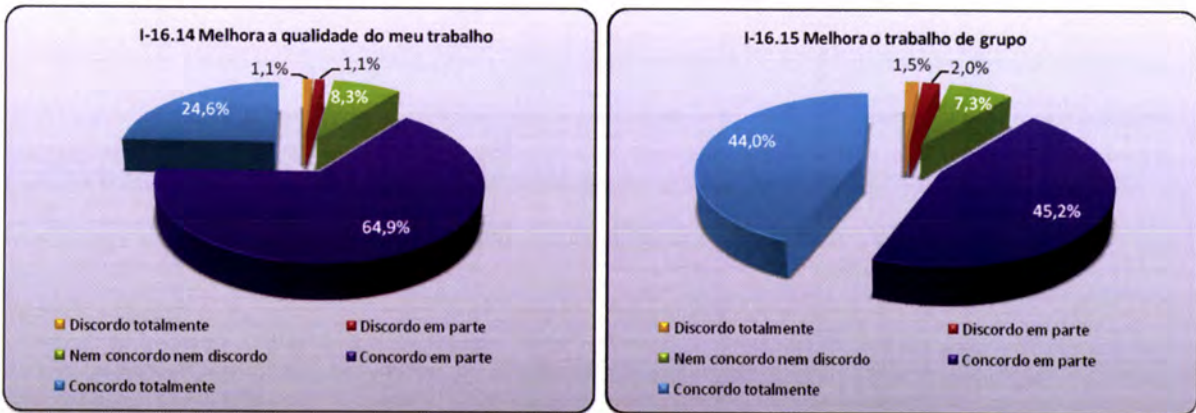
Os inquiridos são da opinião que o correio electrónico permite contactar com mais pessoas (*item* I-16.18) e permite ficar contactável (*item* I-16.20), mas por outro lado acreditam que não os deixa ansiosos à espera de mensagens (*item* I-16.3) ou com *stress* (*item* I-16.6). Admitem que o correio electrónico melhora a qualidade do seu trabalho (*item* I-16.14) e do trabalho de grupo (*item* I-16.15) e são da opinião que esta ferramenta de comunicação corporativa permite aumentar a produtividade da organização (*item* I-16.17). Não os deixa sobrecarregados de trabalho (*item* I-16.4), nem os faz perder horas de trabalho produtivo (*item* I-16.10) ou trabalhar mais horas (*item* I-16.11), pelo contrário, acreditam que esta ferramenta lhes permite economizar tempo de trabalho (*item* I-16.19) na medida em que serve de orientação para a execução e conclusão de tarefas (*item* I-16.23) e serve para guardar informação para posterior utilização (*item* I-16.24).

Por outro lado, não concordam que o correio electrónico lhes causa problemas e mal entendidos (*item* I-16.2), que incentiva o boato e a intriga (*item* I-16.13), mas são da opinião que incentiva a comunicação informal (*item* I-16.12), proporciona momentos de lazer (*item* I-16.21) e serve de distracção (*item* I-16.22).

Os inquiridos não concordam que o correio electrónico substitui o telefone (*item* I-16.28), mas admitem que substitui o correio tradicional (*item* I-16.26) e o fax (*item* I-16.27).

Apresentamos a análise mais pormenorizada do grau de concordância, pela distribuição de frequências de resposta, para os *itens* “I-16.14) Melhora a qualidade do meu trabalho” e “I-16.15) Melhora o trabalho de grupo” (ver Tabela E.73, p.182 e Tabela E.74, p.183). Os valores são ilustrados nos gráficos seguintes.

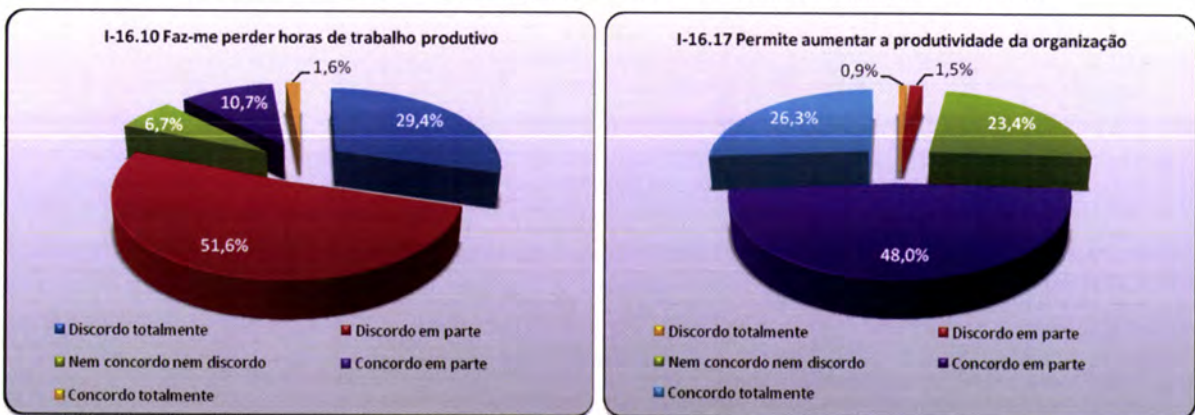
Figura 6.24 – Questões I-16.14 e I-16.15: impacto do correio electrónico no trabalho (individual e de grupo)



A maioria dos inquiridos é da opinião que a utilização do correio electrónico, no desempenho das suas funções profissionais, melhora a qualidade de trabalho prestado, cerca de 89,5%, e que melhora o trabalho de grupo, cerca de 89,2%.

Apresentamos, também, a análise mais pormenorizada do grau de concordância, pela distribuição de frequências de resposta, para os *itens* “I-16.10) Faz-me perder horas de trabalho produtivo” e “I-16.17) Permite aumentar a produtividade da organização” (ver Tabela E.72, p.182 e Tabela E.75, p.183). Os valores são ilustrados nos gráficos seguintes.

Figura 6.25 – Questões I-16.10 e I-16.17: impacto do correio electrónico na produtividade



A maioria dos inquiridos discorda que a utilização do correio electrónico, no desempenho das suas funções profissionais, os faz perder horas de trabalho produtivo, cerca de 81,0%, e que esta ferramenta colaborativa contribui para o aumento da produtividade, cerca de 74,3%.

6.4 Comentários ou Sugestões

Foram recebidos 97 comentários ou sugestões na questão II-1, sendo que alguns incluem dados pessoais ou organizacionais. Assim, optamos por não os transcrever neste trabalho por forma a garantir o anonimato das respostas.

O objectivo principal desta questão era obter informações adicionais ou esclarecimentos que poderiam ser utilizados para interpretar e analisar as questões de resposta fechada da secção anterior (I – Utilização do Correio Electrónico).

Salientamos alguns comentários que nos parecem bastantes interessantes e que vêm reiterar a discussão dos resultados que tem vindo a ser realizada neste Capítulo VI.

“A utilidade do correio electrónico em qualquer organização profissional é um dado incontornável hoje em dia. Como acontece com todos os instrumentos que temos à nossa disposição, é a utilização que fazemos deles que os torna ou imprescindíveis ou supérfluos.” (Anónimo).

“Considero o correio electrónico uma ferramenta de trabalho muito importante, como receptora de todos os emails que são dirigidos à instituição onde trabalho, e tendo esta ferramenta como um dos meus objectivos ao nível de avaliação de desempenho é de fulcral importância.” (Anónimo).

“Como (...), devo acrescentar que é política do Município o incremento da utilização de todas as novas tecnologias que permitam um contacto mais célere, mais próximo e mais económico com os requerentes, sendo a utilização do correio electrónico um meio adoptado e que terá desenvolvimentos nos próximos meses (...), que permite a comunicação segura entre ambas as partes. A utilização do correio electrónico desde que devidamente parametrizada, ou seja, ser exclusivamente para trabalho, é uma ferramenta que torna os processos mais eficientes e muitas vezes mais eficazes, permite poupar tempo e dinheiro face a outros tipos de comunicação tradicionais. Como em todas as ferramentas informáticas é necessário o cumprimento de regras de utilização, bem como de segurança (...).” (Não Anónimo).

“De útil o correio começa a tornar-se um pesadelo. A facilidade incentiva o uso, este aumenta o tempo a ele dedicado interferindo com outras tarefas. A intromissão de lixo é uma das fontes de incómodo, perturbação e prejuízo.” (Anónimo).

“Deixa-me por vezes um pouco apreensivo por razões de confidencialidade e salvaguarda da minha independência profissional.” (Anónimo).

“Desumaniza genericamente a sociedade, enredando as pessoas numa teia, que torna por vezes difícil sair dela.” (Anónimo).

Os comentários recebidos não foram sujeitos a nenhum plano de codificação específico, pelo que não foram efectuadas análises adicionais sobre os dados recolhidos nesta questão.

Capítulo VII – Considerações finais

Esta dissertação reflecte um trabalho de investigação sobre a utilização do correio electrónico profissional em contexto de trabalho. Neste capítulo são apresentadas as conclusões desta investigação sob a égide da pesquisa bibliográfica e da pesquisa de campo, tendo em conta os objectivos da investigação.

No final faz-se uma reflexão que pretende identificar algumas limitações e levantar algumas questões implicadas ou potenciadas pelo descrito nesta dissertação e que, eventualmente, possam ter implicações em investigações e trabalhos futuros.

7.1 Conclusões do estudo

Não são muitas as abordagens e conceptualizações, conhecidas, em torno da gestão e utilização do correio electrónico em contexto organizacional. Em termos funcionais, os benefícios desta ferramenta de comunicação derivam do facto de permitir a troca de informação entre pessoas à distância. A rapidez, o baixo custo, a simplicidade, a comodidade, a organização, a funcionalidade, a possibilidade de anexar informação e a partilha simultânea da mesma informação por diferentes pessoas são atributos conhecidos do correio electrónico (Greenberg e Baron, 1997; Monteiro, 1997; Turban *et al.*, 2004, Vaz, 2006; Cunha *et al.*, 2007; Rego, 2007, Silva, 2008).

Epistemologicamente, a sua génese remonta aos finais dos anos 60, curiosamente anterior ao aparecimento da Internet (Bellis, 1997; Peter, 2003; Alves, 2006), e encontra-se no conhecimento e no processo de troca de informação dinâmica entre indivíduos e/ou organizações.

A realização desta dissertação teve como objectivo principal determinar em que medida é que a utilização do correio electrónico pode contribuir para o aumento da produtividade pessoal e a qualidade do trabalho de cada colaborador e, assim, melhorar a produtividade e o desempenho global das organizações.

Os dados recolhidos através da nossa investigação empírica permitiram concluir que, a utilização do correio electrónico, no desempenho das funções profissionais, melhora a qualidade de trabalho prestado (90%) e melhora o trabalho de grupo (89%); por outro

lado, o recurso a esta ferramenta não faz perder horas de trabalho produtivo (81%) e contribui para o aumento da produtividade da organização (74%).

Estes resultados demonstram indubitavelmente que o correio electrónico é uma ferramenta ao dispor das organizações que contribui para a melhoria da qualidade do trabalho prestado e do aumento da produtividade dos seus colaboradores.

Sendo a qualidade (eficácia) e a produtividade (eficiência) duas unidades de medida correlacionadas usadas para medir a competitividade e sustentabilidade das organizações, podemos concluir que a utilização do correio electrónico constitui um factor crítico de sucesso para o bom desempenho das organizações.

Verificando a importância do tema e a escassez de estudos sobre o impacto da utilização do correio electrónico no desempenho global das organizações, este estudo teve como primeiro objectivo identificar os factores que influenciam a utilização desta ferramenta de comunicação em contexto de trabalho. Desta forma, e de modo a **construir um referencial dos factores influentes no uso do correio electrónico em contexto de trabalho** procurou-se, no Capítulo IV, apresentar uma breve discussão teórica da problemática em estudo no sentido de fundamentá-la nas teorias existentes sobre a utilização das TIC nas organizações. A fundamentação teórica apresentada serviu, ainda, de base para a análise e interpretação dos dados recolhidos no Capítulo VI e permite-nos concluir que o uso do correio electrónico, em contexto de trabalho é influenciado pelos seguintes factores:

- *Segurança e performance do SI*: o *Spam*, os vírus e outros *malwares*, a intercepção e adulteração de mensagens de correio electrónico, a não recepção adequada do correio electrónico e a não confidencialidade dos conteúdos das mensagens são exemplos de factores que influenciam directamente a *performance* dos próprios SI e podem comprometer a segurança dos dados;
- *Comportamentos ou atitudes dos utilizadores*: a utilização das contas de correio electrónico para efeitos particulares, o envio de mensagens em cadeia – *chain letters* ou *hoax*, o envio de mensagens que violem os direitos de autor, a distribuição de qualquer mensagem ofensiva (*e.g.*, comentários sobre sexo, raça, idade, orientação sexual, pornografia, crenças políticas ou religiosas, nacionalidade ou deficiência) podem ser considerados como exemplos de más práticas na utilização do correio electrónico. Não podemos ficar alheios, também, ao facto de que qualquer pessoa,

desde que tenha conhecimentos suficientes e vontade para o fazer, pode interceptar mensagens de correio electrónico entre terceiros e até mesmo adulterá-las, sem autorização dos remetentes. Assim, a utilização do correio electrónico para trocar informações confidenciais, ou sobre a concorrência, potenciais aquisições ou fusões ou ainda opinar sobre outra organização podem ser considerados, também, como exemplos de más práticas na utilização do correio electrónico. Todas estas práticas podem comprometer seriamente a reputação da organização, consomem desnecessariamente recursos (largura de banda da rede informática e espaço de armazenamento) e contribuem para a diminuição da produtividade;

- *Gestão e organização das mensagens de correio electrónico*: a eliminação das mensagens sem interesse, a gestão de pastas e o arquivo das mensagens tornam-se factores importantes para uma boa gestão e utilização do correio electrónico, na medida em que evitam sobrecarga dos servidores de correio electrónico, não tornam a *performance* das aplicações lentas e permitem a pesquisa rápida e fácil de informação, contribuindo para a melhoria da qualidade e rapidez do trabalho prestado;
- *Políticas ou normas de utilização do correio electrónico*: a definição de um regulamento interno, que inclua todos os deveres e direitos relativos ao sistema de correio electrónico da organização, é um factor importante na utilização do correio electrónico na medida em que permite proteger a organização e colaboradores: evita as ameaças vindas por correio electrónico, ajuda a sensibilizar os colaboradores dos potenciais efeitos negativos das suas acções e permite minimizar as condutas não autorizadas e ilegítimas;
- *Monitorização ou fiscalização das contas de correio electrónico*: o controlo ou supervisão da utilização do correio electrónico em contexto de trabalho pode constituir um factor influente no uso desta ferramenta de comunicação, na medida em que permite minimizar as ilicitudes que se podem cometer na utilização do correio electrónico.

A identificação dos factores influentes na utilização do correio electrónico, em contexto de trabalho, assume um papel crucial na vida das organizações, na medida em que pode ajudar a estabelecer planos de acção para correcção ou minimização dos riscos identificados e ajudar na definição e implementação de estratégias para melhorar a *performance* das organizações, aumentar a produtividade, a qualidade do trabalho, a

satisfação dos utilizadores e, também, contribuir para que o investimento em TIC retorne os benefícios desejados.

Em resposta à segunda questão apresentada nos objectivos, **identificar as oportunidades e ameaças no uso do correio electrónico**, podemos considerar que o correio electrónico é um meio de comunicação por excelência e que são diversas as oportunidades no uso desta ferramenta. Por ser uma ferramenta relativamente fácil de usar, o correio electrónico tornou-se rapidamente no principal serviço utilizado na Internet, sendo também considerado como um dos veículos preferidos para fazer circular algumas das piores ameaças informáticas e muita publicidade.

A grande preeminência do correio electrónico é a possibilidade de trocar informações entre várias pessoas simultaneamente, independentemente da distância entre elas e em qualquer hora do dia, com a vantagem das pessoas que as recebem não terem que verificar se receberam as mensagens naquele momento, podendo consultá-las mais tarde (*“from anywhere, at anytime”*) – os limites do correio electrónico não são definidos geograficamente, mas antes pela cobertura das redes informáticas e o serviço está disponível permanentemente 24 horas por dia.

Na análise dos dados obtidos, na questão de opinião sobre o correio electrónico, I-16, podemos constatar que a maior oportunidade apontada pelos inquiridos é exactamente o facto do correio electrónico permitir contactar com um maior número de pessoas.

O correio electrónico é uma ferramenta de comunicação com um custo associado reduzido – serviços de banda larga com custos baixos e *softwares* livres fazem com que cada vez mais organizações administrem os seus próprios serviços de correio electrónico, não tendo de pagar a tarifação aos prestadores de serviços virtuais - ISP. Porém, em alguns casos, os custos do correio electrónico resumem-se apenas ao valor da conexão à Internet – existem serviços de correio electrónico gratuitos (e.g., *Gmail, Hotmail, Yahoo Mail*) que se tornaram na mais forte prova relativamente à maturidade do correio electrónico e dos níveis de adesão que este atingiu.

Como consequência de todos estes aspectos, as organizações beneficiarão de um significativo aumento das oportunidades e de um reforço da qualidade do trabalho, resultando em maior proximidade entre colaboradores e organizações que se traduzem em ganhos de produtividade e competitividade para as organizações.

Porém, o correio electrónico é muitas vezes utilizado como meio de comunicação por excelência para fazer negócio com total desrespeito pelo sistema *opt-in*²⁰ – recorrendo ao envio massivo de mensagens de publicidade, normalmente indesejadas pelo destinatário (*spam*), ou para distribuir ameaças à segurança dos sistemas informáticos (*vírus, worms, trojans*) ou cometer fraudes *online* (*phishing, scam*). Razão pela qual, circulam todos os dias infindas mensagens não desejadas e não solicitadas de correio electrónico: propaganda de produtos ou serviços; correntes de sorte, boatos, apelos dramáticos, temas de adultos ou erotismo, cartões e mensagens; notificações financeiras ou de registo, notícias bombásticas, prémios, promoções, campanhas, etc. Em consequência, todo este “lixo electrónico” é acumulado nas caixas de correio, comprometendo o desempenho dos servidores de correio electrónico e da rede informática, além de fazer com que parte do tempo de trabalho seja dedicado à identificação e eliminação dessas mensagens de correio electrónico.

Pela análise dos dados obtidos, na questão de opinião sobre o correio electrónico, I-16, a maior ameaça apontada é exactamente o facto do correio electrónico ser um meio de propagação de vírus.

Por outro lado, outro dos factores que pode ameaçar o correio electrónico é a falta de consciencialização e responsabilização na utilização do mesmo, ou seja, existe o risco das organizações ficarem comprometidas, simplesmente por desconhecerem as vulnerabilidades e ameaças proporcionadas pelo correio electrónico, assim como, pela insuficiente formação e educação dos seus colaboradores no uso do correio electrónico e pela ausência de políticas ou normas de utilização destas ferramentas de comunicação.

As principais ameaças do correio electrónico apontadas na questão I-16 são também: o correio electrónico proporciona momentos de lazer, serve de distração e incentiva a comunicação informal.

Num outro nível, podem também considerar-se ameaças à utilização do correio electrónico a perda de privacidade dos utilizadores em casos de monitorização ou fiscalização das suas contas de correio electrónico e a perda de propriedade das organizações quando os seus colaboradores usam abusivamente as ferramentas de

²⁰ Conjunto de regras, segundo as quais, as mensagens de marketing ou de cariz comercial só são enviadas para as pessoas que expressem, prévia e explicitamente, o seu consentimento.

trabalho disponibilizadas para actividades não relacionadas com o trabalho que desempenham.

Embora o correio electrónico ofereça uma série de vantagens na comunicação e troca de informação, a sua utilização comporta sérios riscos. É, por isso, imprescindível conciliar interesses, aproveitar as oportunidades, neutralizar as ameaças e minimizar os incidentes, pelo que as organizações deveriam traçar um plano de acção com metas, obrigações e responsabilidades na utilização do correio electrónico.

Para responder à terceira questão dos objectivos, **caracterizar os comportamentos dos utilizadores do correio electrónico em contexto de trabalho** podemos salientar os seguintes:

- *Gestão do correio electrónico*: o correio electrónico é tão importante como qualquer outro meio de comunicação, como o fax, a correspondência em papel, o telefone, etc., devendo ser-lhe conferido idêntico tratamento, pelo que os utilizadores devem ler o correio electrónico regularmente e decidir o que fazer com as mensagens (apagar, arquivar e/ou responder).

Pela análise dos *itens* da questão sobre a gestão e utilização do correio electrónico (questões I-9, I-10, I-12 e I-15) podemos concluir que a maioria dos nossos inquiridos demonstram ter alguns comportamentos considerados como mais adequados: como ao descarregar as mensagens de correio electrónico eliminar logo as que não são importantes, começar por ler as mensagens em função de um determinado critério, aquando da leitura de uma mensagem proceder de imediato ao seu tratamento, responder às solicitações por correio electrónico no próprio dia e organizar as mensagens recebidas e lidas por categorias colocando-as em pastas diferentes. Relativamente ao número de pastas definidas, a maioria assume ter entre 5 a 20 pastas para armazenar ou arquivar as suas mensagens. Porém, a maioria admite não fazer cópias de segurança (*backup*) das mensagens de correio electrónico e, por vezes, ter já sentido dificuldades em encontrar as mensagens de que necessitam. A maioria assume já ter tido a necessidade de reescrever novamente mensagens ou de pedir o reenvio de mensagens por não as encontrar na caixa de correio electrónico, pelo que se pode concluir que os nossos inquiridos não encontram ou acedem facilmente às suas mensagens.

Perante estes dados, parece-nos que os inquiridos revelam ter conhecimentos para o tratamento das mensagens, mas em questões de organização/arquivo ainda demonstram algumas dificuldades. Este facto pode ser justificado, ou porque a gestão que fazem das mensagens não é a melhor (eliminam mensagens importantes ou não sabem onde as guardaram) ou porque não fazem cópias de segurança e acabam por perder informação.

Por outro lado, a maioria admite ter mais de 50 mensagens na pasta “A Receber”, o que vem confirmar a ideia de que os inquiridos demonstram alguma dificuldade em classificar as mensagens e/ou em movê-las para pastas específicas.

- *Tempo dedicado ao correio electrónico*: a gestão do tempo despendido na utilização do correio electrónico pode influenciar positivamente ou negativamente os resultados da organização, dependendo apenas de como ele é utilizado. Se, por um lado, o correio electrónico diminui o tempo necessário para a transmissão da informação, aumenta também o volume de informação disponibilizada que tem de ser tratada. Os dados relativos ao tempo despendido pelos inquiridos na utilização do correio electrónico (questão I-8) demonstram que a maioria despende aproximadamente 15 minutos por dia.
- *Momentos de verificação do correio electrónico*: desactivar os avisos automáticos de novas mensagens e não verificar o correio electrónico com excessiva frequência são boas práticas, na medida em que não se interrompe sistematicamente as outras tarefas.

Pela análise dos *itens* da questão sobre a gestão e utilização do correio electrónico (questões I-13, I-14 e I-15) podemos concluir que a maioria dos nossos inquiridos demonstram ter alguns comportamentos considerados como mais adequados: não interrompem o que estão a fazer para tratar de novas mensagens recebidas e verificam o correio electrónico de 1 a 6 vezes por dia, não tendo nenhum momento do dia exclusivamente dedicado para a verificação do correio electrónico.

- *Práticas proibidas ou desaconselhadas*: o envio de mensagens que contenham informação confidencial, sensível, crítica, interdita e que tenham implicações legais ou contratuais; ou o envio de mensagens não solicitadas do tipo *spam* ou correntes de sorte (*chain letters*), boatos (*hoax*), difamatórias, obscenas, pornográficas, ofensivas, discriminatórias, raciais ou de assédio sexual ou que infrinjam os direitos de autor (*copyright*); ou o envio de mensagens que contenham vírus ou outro tipo de

malware dentro da rede informática da organização ou de qualquer outra entidade com que se relacione; ou o envio de tipos ou quantidades de dados que possam causar falhas nos serviços ou equipamentos; ou o envio de mensagens pessoais, de negócios particulares ou outros assuntos não relacionados com o trabalho ou com a organização devem ser consideradas como práticas desaconselhadas ou proibidas, porque comprometem a reputação da organização, consomem recursos e contribuem para a diminuição da produtividade.

Pela análise dos *itens* da questão sobre a utilização do correio electrónico (questão I-15) podemos concluir que a maioria dos nossos inquiridos demonstram ter alguns comportamentos considerados como mais adequados: não reencaminham mensagens de correio electrónico que prometem sorte, riqueza ou outro tipo de benefício àqueles que não quebram a corrente (*chain letter*); não enviam mensagens de correio electrónico que contêm informações importantes ou confidenciais; não reencaminham mensagens filantrópicas que solicitam apoio com a intenção de ajudar as vítimas (*hoax*). Porém, a maioria admite que, por vezes, reencaminha mensagens que contêm anedotas, textos, imagens, vídeos ou apresentações *Powerpoint*, de conteúdos variados, a colegas/amigos, e a maioria admite que não divulga o endereço de correio electrónico, fornecido pela organização, só para fins profissionais e que troca mensagens de correio electrónico com assuntos pessoais ou familiares.

Conhecer os comportamentos dos utilizadores de correio electrónico, é tão importante para a concretização de excelentes resultados das organizações como a identificação das ameaças vindas do exterior (*spam*, vírus ou outro tipo de *malware*), pelo que é fundamental que todas as partes envolvidas, organizações e colaboradores, tenham consciência dos riscos que correm ao utilizar esta ferramenta de comunicação e devem estabelecer padrões de comportamentos considerados mais adequados na utilização do correio electrónico, sob pena de comprometer, irremediavelmente, os resultados da organização.

Relativamente, à resposta ao quarto objectivo, **identificar a responsabilidade da organização no uso de contas de correio electrónico profissionais pelos seus colaboradores**, importa ressaltar que a responsabilização da organização, independentemente da culpa, por actos praticados pelos seus colaboradores, durante o

exercício das funções ou em razão dele, é uma questão polémica, principalmente, nos casos em que existe a obrigação de reparação dos danos causados.

Se por um lado, as organizações necessitam de fornecer aos seus colaboradores o acesso à Internet e endereços de correio electrónico, para que sirvam como ferramenta de trabalho, com o objectivo de agilizar todos os seus procedimentos internos e externos, por outro lado, estão a fornecer-lhes instrumentos que podem ser utilizados para a prática de inúmeros ilícitos, que podem ir desde uma simples mensagem de correio electrónico que gere responsabilidade em indemnizar por danos morais sofridos, até mesmo à prática de concorrência desleal, com a divulgação de informações confidenciais da organização.

Desse modo, as organizações deparam-se com uma nova realidade, na qual os meios electrónicos disponibilizados aos seus colaboradores, como ferramentas de trabalho, podem gerar responsabilidades às organizações, por uso indevido e indiscriminado.

As organizações sabem que são passíveis de serem responsabilizadas por negligência na supervisão do uso indevido e indiscriminado dos seus sistemas porque, hoje em dia, já não podem alegar desconhecimento de soluções, ou falta de condições, para atender à supervisão dos seus colaboradores.

Assim, as organizações, com o objectivo principal de se protegerem pelo uso indevido dos seus sistemas, que certamente reflectirão na produtividade e qualidade do trabalho desenvolvido (ou serviço prestado), adoptam medidas de monitorização/fiscalização das contas de correio electrónicas e limitam o uso das suas ferramentas para fins estritamente profissionais.

A monitorização ou fiscalização sobre o correio electrónico só é legítima desde que as organizações se limitem a comprovar se realmente a utilização do correio electrónico serviu para o fim a que se destina, mediante estritos critérios de idoneidade, necessidade e proporcionalidade, causando o menor impacto possível sobre a intimidade e a dignidade dos seus colaboradores. Porém, a privacidade dos utilizadores do correio electrónico deverá ser sempre mantida, mesmo nos casos em que verifiquem acessos abusivos e indiscriminados. A este respeito, importa ressaltar que o facto do correio electrónico fornecido pela organização ser uma ferramenta de trabalho, não obsta que a interceptação de mensagens electrónicas pode ser aplicada sem a devida justificação e consentimento do utilizador, sob pena de ser considerada ilegal, na medida em que pode ser considerada lesiva para os direitos fundamentais dos seus colaboradores.

Assim, e assumindo que quanto maior é a responsabilização das organizações pelo uso indevido dos seus sistemas, maior é a supervisão exercida sobre os seus colaboradores, podemos deduzir, através dos dados recolhidos na investigação empírica, que não existe um elevado grau de responsabilização das organizações relativo ao uso do correio electrónico. Apenas 19,8% dos inquiridos têm conhecimento que as organizações onde trabalham fiscalizam/monitorizam as suas contas de correio electrónico e somente 3,8% considera que esse é um procedimento realizado ocasionalmente (questão I-15.21). A este nível, alertamos para o facto de haver monitorizações ou fiscalizações de contas de correio electrónico profissionais sem o conhecimento e consentimento dos utilizadores, pelo que estes valores não podem ser entendidos como sinónimo de ausência desse controlo.

Porém, há organizações que definem políticas de conduta de utilização do correio electrónico apenas para minimizar a sua responsabilidade pelas acções dos seus colaboradores. Atestam que tomaram medidas para evitar a utilização indevida do correio electrónico e desresponsabilizam-se de toda e qualquer obrigação - não supervisionando a utilização que os seus colaboradores fazem das ferramentas que lhes disponibilizam.

Por outro lado, e pelos valores obtidos nas questões: advertido ou repreendido no local de trabalho por causa do correio electrónico (questão I-15.8) e processado disciplinarmente ou judicialmente pela utilização do correio electrónico (questão I-15.9), com 0,9% e 0,2% respectivamente, podemos considerar que para a quase totalidade da amostra não existe suspeitas de má conduta no uso do correio electrónico.

Assim, e pelos resultados da pesquisa de campo, que indicam que não existe uma cultura de fiscalização e não existem casos de adversão, repreensão ou de processos disciplinares ou judiciais pela utilização indevida do correio electrónico, na quase totalidade da amostra, podemos concluir, timidamente, que as organizações, onde laboram os nossos inquiridos, não foram responsabilizadas por actos praticados por eles no uso das contas de correio electrónico.

Em resposta ao quinto objectivo, **verificar a existência de políticas de conduta específicas para o uso de contas de correio electrónico profissionais**, delimita-se num primeiro momento, o significado de políticas de conduta, também conhecidas como códigos de conduta, como sendo uma referência de boas práticas relativas ao uso

do correio electrónico profissional. Tratam-se de documentos, regulamentos internos, que integram uma compilação de princípios e regras de boas práticas, a seguir continuamente – quer internamente, quer no relacionamento com terceiros, respeitando, mediante uma adequada conduta no controlo, gestão e utilização das comunicações transmitidas pela Internet, o direito de intimidade e privacidade do colaborador e o direito de propriedade das ferramentas de trabalho e poder directivo da organização. E, porque o plano ético não pode ser esquecido, os colaboradores e organizações, em geral, devem operar com políticas e procedimentos consistentes com valores e padrões éticos.

A partir desta declaração da finalidade das políticas de conduta e da nossa investigação empírica podemos concluir que, a grande maioria das organizações, 92%, têm políticas ou normas de segurança da rede informática, tais como: sistemas anti-vírus, anti-*spam*, anti-*spyware*, *firewall*, entre outras definidas (questão I-1.2) e 90% têm políticas ou normas de utilização da rede informática definidas, entre elas, as regras no controlo, gestão e utilização do correio electrónico, Internet e recursos partilhados em rede (questão I-1.3), pelo que podemos considerar que as organizações definem políticas de conduta específicas para a segurança e utilização da rede informática.

Analisar a legalidade da fiscalização e controlo das mensagens enviadas e recebidas através de contas de correio electrónico profissionais constitui o sexto objectivo deste estudo.

A fiscalização e controlo das mensagens de correio electrónico, pode ser encarada como uma actividade destinada a manter ou restabelecer o equilíbrio nas relações de trabalho e, portanto, essencial à minimização das ilicitudes cometidas, no uso dos sistemas electrónicos, pelos colaboradores de uma organização.

A fiscalização deverá assumir um carácter preventivo, visando o cumprimento dos princípios e regras de boa prática na utilização das ferramentas de trabalho disponibilizadas e, conseqüentemente, à efectiva protecção de colaboradores e organizações. Em casos de não cumprimento desses princípios ou normas, a fiscalização tem actuação repressiva, pela correcção do acto e/ou aplicação de algum tipo de sanção.

A adopção de medidas de fiscalização, em principio, só é válida quando se definem políticas de conduta de utilização do correio electrónico que indiquem claramente as

regras a que os utilizadores estão sujeitos na utilização dos meios técnicos e tecnológicos postos à sua disposição, para a realização do seu trabalho, e desde que, essas regras, sejam devidamente divulgadas junto dos utilizadores do correio electrónico de modo a possibilitar o seu pleno conhecimento a todo o tempo.

Porém, a fiscalização assume contornos sinuosos, quer quando o poder directivo e de propriedade das organizações colidem com o direito à intimidade e privacidade dos seus colaboradores, quer quando estão envolvidas questões éticas na violação dos meios de comunicação.

A fiscalização é, assim, um procedimento de elevado grau de complexidade e envolve um conjunto de variáveis éticas, legais e económicas: éticas, porque há comportamentos que, não sendo ilegais, não podem escapar a uma censura ética; legais, porque confronta com direitos de propriedade e poder directivo das organizações e direitos de intimidade e privacidade dos seus colaboradores e, por fim, económicas, porque a supervisão deve ser indutora da melhoria da qualidade e incremento da produtividade.

Confinando a nossa análise aos aspectos legais da fiscalização das contas de correio electrónico, sob a égide da pesquisa bibliográfica e, dadas as nossas limitações e legitimidade para adentrar em considerações de ordem meramente legal manifestas por um nítido conflito de direitos e poderes, não podemos tecer uma douda conclusão relativamente à legalidade do controlo das informações transmitidas pela Internet.

Apesar de se tratar de uma temática polémica, acreditamos que a literatura nesta área caminha para a regulamentação dos problemas trazidos com a nova cultura tecnológica, através do estabelecimento de políticas próprias de cada organização, para protecção do património pela segurança da informação e pela necessidade de resguardar a privacidade dos seus colaboradores, seguida de um processo educativo da utilização da Internet e das ferramentas de comunicação electrónicas em contexto de trabalho.

Finalmente, em resposta ao sétimo e último objectivo, **apresentar sugestões, com base nos dados recolhidos, com o objectivo de otimizar a utilização do correio electrónico em contexto de trabalho**, podemos apresentar algumas pistas genéricas vocacionadas para a vida organizacional:

- *Limitar o tempo despendido com o correio electrónico*: desactivar os avisos automáticos de novas mensagens e não verificar o correio electrónico com excessiva

- frequência. Caso contrário, interrompe-se sistematicamente as tarefas e desperdiça-se tempo;
- *Organizar o correio electrónico*: sempre que receber uma nova mensagem é necessário fazer alguma coisa com ela: responder; arquivar; eliminar; encaminhar e só em ultimo caso é que se deve guardar para depois. Uma caixa de entrada (pasta “A receber”) vazia é a melhor receita para o sucesso na gestão do correio electrónico;
 - *Criar um método de resposta*: quando uma mensagem exige uma resposta rápida, o ideal é responder imediatamente evitando assim duplicação do tempo na leitura e compreensão da mensagem. Porém, existem algumas mensagens que não podem ser respondidas imediatamente, ou porque exigem uma resposta complexa ou porque é necessária alguma informação que não se dispõe no momento e, nesses casos, o ideal será criar um lembrete ou adicionar um marcador para destacá-las das restantes, para que não fiquem por responder quando houver tempo ou quando já se tiver na posse da informação necessária para responder, respectivamente. Ter em atenção que, uma não-resposta pode ser encarada como uma resposta – o remetente criará uma interpretação – não necessariamente coincidente com a de quem a recebeu. Evitar dar respostas desnecessárias que nada acrescentam ao já anteriormente esclarecido ou a mensagens de aceitação presumida;
 - *Enviar apenas as mensagens pertinentes*: ao enviar mensagens sem interesse induz-se os destinatários a desperdiçarem tempo – e/ou a evitarem, no futuro, receber outras mensagens, eventualmente pertinentes. Não enviar mensagens confidenciais, sensíveis ou críticas, pode-se ferir a confiança das pessoas que as enviaram, ou em casos que se verifique essa necessidade recorrer à encriptação dos dados;
 - *Evitar o uso indevido e excessivo do correio electrónico*: o correio electrónico foi agregado às práticas organizacionais com o objectivo de trazer benefícios ao mundo do trabalho e à vida profissional, tornando-se num grande facilitador nas comunicações corporativas. No entanto, o seu uso abusivo, indiscriminado e compulsivo, pode trazer mais prejuízos que os benefícios inicialmente esperados: ser uma fonte de *stress* e de perda de produtividade pessoal.

Uma nota final, que apenas reitera o que tem vindo a ser referido ao longo deste trabalho: sendo o correio electrónico uma ferramenta de comunicação, implica que haja um encadeamento de processos e de interacções, pelo que os efeitos da utilização desta

ferramenta dependem sempre do modo como essas interações se processam, num determinado contexto. Em suma: é necessário ajustar as atitudes e comportamentos na gestão e utilização do correio electrónico aos objectivos da organização e à situação envolvente.

7.2 Limitações do método

Convém ressaltar que todo método de pesquisa apresenta possibilidade de limitações (Vergara, 2004, p.61), cabendo ao investigador tê-las em mente para com isso poder tentar contornar os obstáculos.

Efectivamente, uma reflexão sobre todas as suas fases, desde a preparação, à elaboração e à análise dos seus resultados permitem evidenciar as suas limitações e fazem emergir algumas questões que podem, eventualmente, ter algumas implicações em futuras investigações.

Na fundamentação teórico-empírica, por ser um tema ainda pouco abordado cientificamente, a escassez de literatura foi um factor limitador.

Na metodologia, cabe destacar que, dado que o universo aqui estudado é representado por uma amostra não probabilística, as inferências tomadas devem ser tratadas e interpretadas com certas restrições (não existindo garantia de representatividade da população-alvo não podemos extrapolar, com confiança para o universo, os resultados obtidos a partir da nossa amostra).

Por outro lado, o instrumento de recolha de dados utilizado nesta pesquisa – questionário *online*, não foi acessível a todas as pessoas (algumas delas, ficaram privadas de responder ao inquérito, nos seus locais de trabalho, devido às políticas ou normas de utilização do correio electrónico instituídas pelas organizações). Foi o caso, por exemplo, do responsável por um Serviço de Finanças que teve a amabilidade de nos responder, dizendo: *“Não sei qual a resposta dada pelos meus colegas, no entanto e, tendo em vista o acesso ao questionário, vejo-me confrontado com acesso negado. Assim, qualquer resposta ao questionário está prejudicada.”*

Também ocorrerem casos em que o servidor de correio electrónico dos destinatários rejeitou o nosso convite à participação no questionário por não estarmos autorizados a enviar mensagens para esses endereços. Foi o caso, *e.g.*, dos serviços internos de correio electrónico das escolas do Ministério da Educação, em que a mensagem recebida foi:

“...remetente não autorizado a enviar mensagens para endereços de correio electrónico @escolas.min-edu.pt, ...”.

Torna-se importante, também, ressaltar que a mensagem de correio electrónico que enviámos a convidar à participação no nosso estudo, também ela, foi considerada como *spam*, tendo sido rejeitada, inclusivamente, aquando o seu envio pelo serviço de correio electrónico *Gmail*. Para ultrapassar esta situação, a solução encontrada passou por enviar um número reduzido de mensagens, por dia, e dirigida a poucos remetentes de cada vez.

Na análise de dados, nomeadamente nas questões de utilização e de opinião do correio electrónico (questões I-15 e I-16 respectivamente) era nossa intenção encontrar um conjunto de factores (em menor número que o número de *itens* de cada questão) que exprimisse o que os *itens* originais partilhavam em comum, ou seja, pretendíamos estudar os inter-relacionamentos entre os vários *itens* – a chamada análise factorial. No entanto, esta análise não produziu resultados que fossem adequados para a constituição de factores, pelo que o nosso esforço em reduzir as variáveis de estudo a um menor conjunto de factores foi em vão.

7.3 Recomendações e perspectivas de desenvolvimento futuro

Este trabalho pretendeu contribuir para um maior conhecimento sobre o correio electrónico como ferramenta de comunicação colaborativa e cooperativa e o seu impacto no desempenho global das organizações.

São inesgotáveis as trajectórias de pesquisa que tangenciam os temas abordados neste trabalho e, como qualquer investigação, esta não esgotou o assunto e abre novas perspectivas e direcções para futuros estudos.

Como perspectiva de continuidade deste trabalho sugere-se a realização de procedimentos metodológicos de análise numa perspectiva multivariada (redução de número de variáveis, cruzamentos de variáveis e análises de dependência/independência). O objectivo será extrair o máximo de informação dos dados recolhidos, proporcionando uma maior consistência aos resultados encontrados e dando maior robustez à estrutura das relações inerentes ao uso do correio electrónico nas organizações.

Uma outra interessante perspectiva, que complementaria as análises que foram apresentadas nesta pesquisa, seria verificar o conhecimento e a percepção que as organizações têm relativamente ao uso que os seus colaboradores fazem do correio electrónico que lhes disponibiliza, e analisar o impacto que essa intelecção tem na definição de objectivos, políticas, procedimentos e controlos na utilização e segurança dos seus sistemas de informação e comunicação.

Dado que muitos dos comportamentos dos utilizadores do correio electrónico dependem, ou estão condicionados pelo tipo de programa de correio electrónico que utilizam, chamados de clientes de *Email*, e dada a variedade de programas existentes no mercado, com todas as suas particularidades, julgamos que seria uma proposta interessante de trabalho futuro analisar esses comportamentos, tendo como *background* o(s) mesmo(s) cliente de *Email* (e.g. *Microsoft Outlook*, *Outlook Express*, *Thunderbird*, *IncrediMail*, entre outros).

Uma outra perspectiva de trabalho surgiu no decorrer da análise dos comentários recebidos por parte dos nossos inquiridos, que transcrevemos de seguida:

“Sugiro que as organizações usem wikis. São muito mais eficientes para comunicação em equipa, evitam a troca de versões/revisões de documentos, etc. Um bom exemplo: <http://www.youtube.com/watch?v=-dnL00TdmLY>”. (Anónimo).

Apesar da nossa convicção de que o correio electrónico é insubstituível, alicerçada nos resultados deste estudo, uma pesquisa sobre o impacto de outras ferramentas de colaboração e cooperação, tais como as *wikis*, as mensagens instantâneas e as redes sociais (e.g., *Twitter*, *Facebook* e *Orkut*), utilizados em contexto organizacional apontam-se também como uma direcção de trabalho futuro.

Referências bibliográficas

- ALVES, Leonardo A. – Internet: Assistente de Gestão Administrativa – Informática. 2006. [Consult. em 10 de Fevereiro de 2009]. Disponível na WWW: <http://www.apostilando.com/>.
- AMARAL, Luís; MAGALHÃES, Rodrigo; MORAIS, Carlos; SERRANO, António; ZORRINHO, Carlos – *Sistemas de Informação Organizacionais*. Lisboa: Edições Sílabo. 2005, pág. 345-367.
- ANDRADE, Fernando – *O Outlook como ferramenta de produtividade*. 1.ª Ed. [S.l.] Nobel, 2006.
- BARAÑANO, Ana Maria – *Métodos e Técnicas de Investigação em Gestão: Manual de Apoio à Realização de Trabalhos de Investigação*. 1.ª ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2004.
- BAUDRILLARD, Jean – *A Ilusão do Fim ou a Greve dos Acontecimentos*, Lisboa Terramar Editora, 1992.
- BELLIS, Mary – History of Email & Ray Tomlinson. *About.com: Inventors*. 1997 [Consult. em 10 de Fevereiro de 2009]. Disponível na WWW: <http://inventors.about.com/>.
- CABIN, Philippe – Communication et organisation. *Les Organisations: Etat des savoirs*. Sciences Humaines Éditions. Auxerre Cedex, 1999.
- CALVO, Adriana Carrera – O uso indevido do correio eletrónico no ambiente de trabalho. Clubjus, Brasília. 25 de Agosto de 2007. [Consult. em 14 de Abril de 2009]. Disponível na WWW: <http://www.clubjus.com.br/>
- CARMARGO, Francisco – Um inimigo da produtividade. *Amanhã*. Maio 2008, pp.50-51.
- CARVALHO, Helena – *Análise multivariada de dados qualitativos: utilização da análise de correspondências múltiplas com o SPSS*. 1.ª ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2008.
- CARVALHO, Helenice – A comunicação como fator crítico de sucesso nos processos de gestão da informação e do conhecimento nas organizações. *UNIrevista*, 2006. Vol. 1, No. 3, Julho 2006.
- CARVALHO, J. Eduardo – *Metodologia do Trabalho Científico: «Saber-Fazer» da investigação para dissertações e teses*. 2.ª ed. Lisboa: Escolar Editora, 2009.
- CERVO, Amado Luiz e BERVIAN, Pedro Alcino – *Metodologia científica: para uso dos estudantes universitários*. 3.ª ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.
- CGI.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil) – Problemas causados pelo spam. *Antispam.br*. 2004. [Consult. em 1 de Fevereiro de 2009]. Disponível na WWW: <http://www.antispam.br>.
- CLAMPITT, Philip G. – *Communicating for managerial effectiveness*. 2.ª ed. Thousand Oaks, Sage Publications, Inc. 2001.
- CNPD (Comissão Nacional de Protecção de dados) – Princípios sobre Privacidade no Local de Trabalho. 29 de Outubro de 2002. [Consult. em 23 de Janeiro de 2009]. Disponível na WWW: <http://www.cnpd.pt>.
- CÓDIGO CIVIL PORTUGUÊS. 52ª Versão: Decreto-Lei n.º 47344/66, de 25 de Novembro actualizado.
- CÓDIGO DO TRABALHO: Lei n.º 99/2003, de 27 de Agosto. Diário da República, I Série, n.º 197 de 27 de Agosto de 2003. pp.5558-5656.
- CÓDIGO PENAL PORTUGUÊS: Lei n.º 59/2007, de 4 de Setembro. Diário da República, I Série, n.º 170 de 4 de Setembro de 2007. pp.6181-6258.
- CONSTITUIÇÃO DA REPUBLICA PORTUGUESA. 7.ª Revisão Constitucional: Lei Constitucional n.º 1/2005 de 12 de Agosto de 2005.
- CONVENÇÃO EUROPEIA DOS DIREITOS DO HOMEM: Lei n.º 65/78, de 13 de Outubro. Diário da República, I Série, n.º 236, de 13 de Outubro de 1978.

- COSTA, Ricardo Fortes – Correio Electrónico Um Falso Dilema Ético.... *Inforbanca*. Instituto de Formação Bancária. N.º 66 (Outubro – Dezembro 2005), pp.30-31.
- CULLINAN, Mary – *Business communication: principles and processes*. 2.ª Ed. Forth Worth: Harcourt Brace College Publishers, 1993.
- CUNHA, Miguel Pina e; REGO, Arménio; CUNHA, Rita Campos e; CABRAL-CARDOSO, Carlos – *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*, Lisboa, 6.ª ed. RH. Editora, 2007.
- DAVID, Paul A. – The Dynamo and the Computer: An Historical Perspective on the Modern Productivity Paradox. *The American Economic Review*, 1990. Vol. 80, Issue 2, May 1990, pp.355-361.
- DECRETO-LEI n.º 381/07 de 14 de Novembro: Diário da República, I Série-A, n.º 219 de 14 de Novembro de 2007, pp.8440-8464.
- DECRETO-LEI n.º 5/94 de 11 de Janeiro: Diário da República, I Série-A, n.º 8 de 11 de Janeiro de 1994, p.100.
- DEPREE, Jr., C.M. & JUDE, R. K. – Who’s reading your office e-mail. Is that legal? *Strategic Finance*, 2006. pp.44-47.
- DESANCTIS, Gerardine; MONGE, Peter – Introduction to the Special Issue: Communication Processes for Virtual Organizations. *Organization Science*. 1999 INFORMS. Vol. 10 No. 6 (November-December 1999), pp.693-703.
- DIRECTIVA n.º 91/533/CEE do Conselho das Comunidades Europeias de 14 de Outubro de 1991.
- EMAILREPLIES.com – Email Etiquette – Emailreplies.com. [Consult. em 20 de Fevereiro de 2009]. Disponível na WWW: <http://www.emailreplies.com>.
- FERRIS RESEARCH – Measuring Email Productivity Gains. San Francisco. 2005. [MP3 Recording]. Disponível para download na WWW: <http://www.ferris.com>.
- FORTIN, Marie-Fabienne – *O processo de investigação: da concepção à realização*. 3.ª ed. Loures: Ed Lusociência, 2003
- FRICKER, R.; SCHONLAU, M. – Advantages and Disadvantages of Internet Research Surveys: Evidence from the Literature, *Field Methods*, 2002. Vol. 14, pp.347-367.
- GALLO, Michael A.; HANCOCK, William M. – *Comunicação entre Computadores e Tecnologias de Rede*. Thomson Pioneira. 2003.
- GONÇALVES, Sérgio Ricardo Marques – E-mail x empregados: é legal o monitoramento pela empresa?. *Jus Navigandi*, Ano 6, N.º 53, Janeiro 2002. [Consult. em 14 de Abril de 2009]. Disponível na WWW: <http://jus2.uol.com.br/>
- GOMES, Mário Manuel Vargas – *O Código da Privacidade e da Protecção de Dados Pessoais, na Lei e na Jurisprudência (nacional e internacional)*. 1ª. ed. Lisboa. Centro Atlântico. Março 2006.
- GREENBERG, Jerald; BARON, Robert A. – *Behavior in Organizations*. 6.ª Ed. Prentice Hall International, 1997
- HANDY, Charles – Trust and the virtual organization. *Harvard Business Review*, 1995, 73(3), pp.40-50.
- HANSEN, Gary S.; WERNEFELT, Birger – Determinants of firm performance: The relative importance of economic and organizational factors. *Strategic Management Journal*, 1989, Vol. 10, N.º 5 (September – October, 1989), pp.399-411.
- HENRIQUES, Domingos; SIMÕES, Pedro e ROSA, Miguel – Manual de Apoio do Megamail. Lisboa: FCCN – Fundação para a Computação Científica Nacional, 2008. [Consult. em 16 de Fevereiro de 2009]. Disponível na WWW: <http://www.megamail.pt>.
- HILL, Manuela Magalhães; Hill, Andrew – *A Construção de um questionário*. Lisboa. Dinâmica (Dinâmica Working Paper, 1998/11). 1998.

- HILL, Manuela Magalhães; Hill, Andrew – *Investigação por questionário*. Lisboa. 2.^a ed. Lisboa. Edições Sílabo. 2008.
- HOLTZ, Shel – *Public Relations on the net*. New York: Amacom, 1999.
- HUDSON, David – *Rewired: a brief (and opinionated) net history*. Indianapolis: MacMillan Technical Publishing, 1997.
- HWANG, Fernando; BIANCHI, Gabriel Rocon; LEE Luan Ling. Impacto Gerado pelo Comportamento das Aplicações (Web, FTP e E-mail) e pelo Perfil das Redes na Característica Auto-Similar. *IEEE Latin América Transactions*, 2005. Vol. 3, No.4, (October 2005). pp.356-361.
- INE – Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas 2009 – IUTICE09. *Destaque: Informação à Comunicação Social. Instituto Nacional de Estatística*. 4 de Novembro de 2009 [Consult. em 26 de Março de 2010]. Disponível na WWW: <http://www.ine.pt>.
- JÚNIOR, João Carlos Leal – Monitoramento do correio eletrônico do obreiro pelo empregador em ambiente de trabalho. 2007 [Consult. em Janeiro de 2009]. Disponível na WWW: <http://www.direitonet.com.br>
- KIESLER, S. – Thinking ahead: The hidden messages in computer networks. *Harvard Business Review*, 1986. 64(1), pp.46-60.
- KILCULLEN, Bill; José Carlos Barbosa dos Santos [Trad.]; Mário Magyar Franco [Rev.] – *Introdução ao Microsoft Exchange*. Traduzido do original: *Introducing Microsoft Exchange*. São Paulo: Makron Books, 1997.
- KRAUT, Roberto; STEINFILED, Charles; CHAN, Alice P.; BUTLER, Brian, HOAG, Anne – Coordination and Virtualization: The role of electronic networks and personal relationships. *Organization Science*, 1999. INFORMS. Vol. 10 N° 6 (November-December 1999), pp.722-740.
- KRUGER, Justin; PARKER, Jason; NG, Zhi-Wen; EPLEY Nicholas – Egocentrism over e-mail: Can we communicate as well as we think? *Journal of Personality and Social Psychology*. 2005, Vol. 89, no 6, pp.925-936
- LEI DA PROTECÇÃO DE DADOS PESSOAIS: Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro. Diário da República, I Série, n.º 247 de 26 de Outubro de 1998. pp.5536-5546.
- LESSIG, Lawrence – “*Code and other laws of cyberspace*”. New York, Basic Books, 1999.
- LEWIS, Chris – *Como navegar na INTERNET*. Lisboa: Livraria Civilização Editora.1998.
- LOUREIRO, Joaquim Luís – *Gestão do Conhecimento*. 1.^a ed. Lisboa: Centro Atlântico, 2003.
- MARCELO, Ana Sofia – *Internet e novas formas de socialização*. Tese de Mestrado em Ciências da Comunicação. Covilhã: Universidade da Beira Interior, 2001.
- MAROCO, João – *Análise Estatística – Com Utilização do SPSS*, 3.^a ed. Lisboa: Edições Sílabo. 2007.
- MAROCO João; BISPO, Regina – *Estatística Aplicada às Ciências Sociais e Humanas*, 1.^a ed. Lisboa: CLIMEPSI Editores, 2003.
- MICROSOFT – O que são vírus, worms e Trojans? Março 2004. [Consult. em 16 de Fevereiro de 2009]. Disponível na WWW: <http://www.microsoft.com/>
- MONTEIRO, Manuel – A Internet nas Instituições de Ensino Superior. *Biblioteca da Universidade Fernando Pessoa*. 1997.
- MOREIRA, Daniel Augusto – *O método fenomenológico na pesquisa*. 1.^o ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning Edicoes Lt. 2002.
- MORGENSTERN, Julie – *Never Check Email In The Morning And Other Unexpected strategies for Making Your Work Life Work*. 2. ° Ed. New York. Fireside, 2005.
- OLIVEIRA, Pedro Miguel – 10 tecnologias que marcaram a história da informática. História da Informática. Especial 10 Anos de História. *Exame Informática*. 2005. pp.8-13.

- OZOK, A. Ant, SALVENDY, Gavriel. – Twenty guidelines for the design of Web-Based interfaces with consistent language. *Computers in Human Behavior, Special Issue: The Compass of Human-Computer Interaction*, Vol. 20(2), 2004. pp.149-161.
- PAIVA, Mário António Lobato – O monitoramento do correio electrónico no ambiente de trabalho. *Revista Internauta de Prática Jurídica*, Nº. 13, 2004 [Consult. em 14 de Abril de 2009]. Disponível na WWW: <http://www.ripj.com/>
- PATTERSON. M. A. – Email in daily work. Unpublished Research Project. *Department of Social and Decision Sciences*, Carnegie Mellon University. Retrieved December 13, 2000.
- PETER, Ian – Ian Peter's History of the Internet: The History of Email. *Internet history – online!* 2003. [Consult. em 10 de Fevereiro de 2009]. Disponível na WWW: <http://www.nethistory.info/>.
- PEW/INTERNET – Email at work: Few feel overwhelmed and most are pleased with the way email helps them do their jobs. Washington: *Pew Internet & American Life Project*. 2002. [Consult. em 26 de Março de 2010]. Disponível na WWW: <http://www.pewinternet.org>.
- QUIVY, R. e CAMPENHOUDT, Luc Van. – *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa, Gradiva, 1992.
- RAUEN, Fábio José. *Elementos de iniciação à pesquisa*. Rio do Sul: Nova Era. 1999.
- REGO, Arménio – *Comunicação Pessoal e Organizacional – Teoria e Prática*. 1.ª ed. Lisboa: Edições Sílabo, Coleção: Sílabo Gestão. 2007.
- REIS, Elizabeth – *Estatística Descritiva*. 7ª ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2008
- REIS, Elizabeth; MELO, Paulo; ROSA, Andrade; CALAPEZ, Teresa – *Estatística Aplicada* (Vol. 2). 5.ª ed. Lisboa. Edições Sílabo, 2001.
- REIS, Elizabeth; MELO, Paulo; ROSA, Andrade; CALAPEZ, Teresa – *Estatística Aplicada* (Vol. 1). 5.ª ed. Lisboa. Edições Sílabo, 2007.
- ROBBINS, Steve – *Tips for Mastering E-mail Overload*. Harvard Business School Working Knowledge (2004, Oct 25). Retrieved March 17, 2006
- ROMITA, Arion Sayão – Uso indevido do correio eletrônico como justa causa para despedida. *Repertório de Jurisprudência*. São Paulo: IOB. 1.ª Quinzena de Agosto de 2002, n.º 15 Caderno 2, pág. 420-421.
- ROOS, Marko – Recruiting Internet Respondents, comunicação apresentada na Conference of European Statisticians, *Statistical Commission and Economic Commission for Europe*, Joint UNECE/EUROSTAT Work Session on Electronic Data Reporting, Geneva Switzerland, 2002 (13-15 Fev.).
- SANTOS, Leonel Duarte; AMARAL, Luís Alfredo Martins – "O correio electrónico como ponto de partida para o local e-Government: Um estudo qualitativo da situação portuguesa", Trabalho apresentado em 3ª Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação, In Actas da 3ª Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação, Coimbra.2002.
- SANTOS, Myrna Cecília Martins – Monitoramento do Correio Eletrónico – Um mal necessário? 2009. Acessível no *Centro Universitário Plínio Leite*. Niterói. Brasil. [Consult. em 14 de Abril de 2009]. Disponível na WWW: <http://gmamorim.com/>.
- SEQUEIRA, Inês – Mundo Digital: O patrão pode ler o seu e-mail? *Digital*. 12 de Janeiro 2008, p.4.
- SERRA, Celso António – Cibervigilância dos trabalhadores pela entidade empregadora. *GAPI*. Março 2002. [Consult. em 23 de Janeiro de 2009]. Disponível na WWW: <http://gapi.aeportugal.pt>.
- SERRANO, António – Sistemas e Tecnologias de Informação e Comunicação nos Hospitais Públicos. *Congresso Internacional de Sistemas e Tecnologias de Informação e*

- Comunicação para a Nova Rede Hospitalar*. 6 de Março de 2007. [Consult. em 14 Abril de 2009]. Disponível na WWW: <http://www.siweb.info/stisaude2007/>.
- SILVA, António Manuel Barbosa – *Auditoria do Management. Público*, Lisboa: Universidade Autónoma, 2000.
- SILVA, Hugo Lança – *Monitorização da Internet: Onde fica o direito à Privacidade*. Verbo Jurídico, 2006.
- SILVA, Libório Manuel – *e-mail: Guia Prático do correio-electrónico com Gmail, Microsoft Outlook e Windows Mail*. 1.ª ed. Lisboa: Centro Atlântico, 2008.
- SOHN, Changsoo; TADISINA, Suresh K. – Validity Related Issues of Web-based Surveys as an Alternative to Mail Surveys, *Decision Sciences Institute 2002 Annual Meeting Proceedings*, San Diego, California. 2002, pp.1408-1413.
- SOUSA, Sérgio – *Tecnologias de Informação – O que são? Para que servem?* 5.ª ed. Lisboa: FCA – Editora de Informática, 2005.
- STANSBERRY, Glen – Never check your email first or last. *Lifedev*. August 2006. [Consult. em 20 de Fevereiro de 2009]. Disponível na WWW: <http://lifedev.net/>.
- STANTON, Jeffrey M. – An empirical Assessment of data collection using the Internet, *Personnel Psychology*. 1998. Vol. 51, pp.709-725.
- TASSABEHJI, Rana; VAKOLA, Maria – Business email: The Killer Impact. *New York Communications of the ACM*, 2005. Vol. 48 (November 2005) pp.64-70.
- TURBAN, Efraim; MCLEAN, Ephraim; WETHERBE, James C. – *Tecnologia da Informação para Gestão – Transformando os Negócios na Economia Digital*. 3.ª ed. Bookman Companhia Editora. 2004.
- TYLER, Joshua R.; TANG, John C. – When Can I Expect an Email Response? A Study of Rhythms in Email Usage. *Proceedings of the Eighth European Conference on Computer Supported Cooperative Work (ECSCW)*, 2003, Helsinki, September 2003, pp.239-258.
- VAZ, Isabel – *Utilizar a Internet Depressa & Bem*. 9.ª ed. Actualizada e Aumentada. Lisboa. FCA Editora Informática, 2006.
- VERGARA, Sylvia Constant – *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 5.ª ed. São Paulo: Atlas Editora, 2004.
- WEBER, Ron – Editor's Comments: The Grim Reaper: The Curse of E-Mail. *MIS Quarterly* 2004. Vol. 28 No. 3. pp.iii-xiii (September 2004).
- WEBSense – State of Internet Security, Q1-Q2, 2009. *A Websense' White Paper*. Websense Security Labs, 2009.
- WHITTAKER, Steve; SIDNER, Candace – Email overload: exploring personal information management of mail. Paper presented at the *Conference on Human Factors and Computing Systems*, Vancouver, BC, Canada. April 13-18, 1996, pp.276-283.

Apêndices

Apêndice A: Questionário

INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

“O correio electrónico como ferramenta de comunicação e o seu impacto no desempenho global das organizações”

Investigação realizada no âmbito da dissertação do Mestrado em Gestão
Departamento de Gestão – Universidade de Évora

Este questionário faz parte de um estudo do Departamento de Gestão da Universidade de Évora e visa a obtenção de informações acerca da utilização do correio electrónico profissional no local de trabalho.

Neste questionário não existem respostas certas ou erradas, apenas se pretende a sua opinião acerca dos seus **hábitos na utilização do correio electrónico no seu local de trabalho**.

O questionário leva cerca de 15 minutos a responder. A sua colaboração é fundamental para o desenvolvimento deste trabalho.

Muito obrigado pela sua colaboração.

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

Por ser fundamental uma boa interpretação das suas respostas, pedimos a sua especial atenção para as instruções de preenchimento, abaixo descritas:

- Preencha o questionário seleccionando a resposta, de entre as opções disponíveis, que melhor caracteriza a sua situação ou opinião;
- Em regra, deve escolher apenas uma de entre as várias opções de resposta que lhe são dadas. Sempre que a pergunta permitir que especifique ou desenvolva a sua resposta, terá instruções nesse sentido.
- Responda a todas as questões, pois só assim será possível considerar a sua resposta para tratamento dos dados.

I. UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO

1. A organização onde trabalho dispõe de:

	Sim	Não	Não sei
1.1) Página na Internet (<i>website</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2) Políticas ou normas definidas de segurança da rede informática (por exemplo: sistemas antivírus; anti-spam; anti-spyware; firewall; <i>etc.</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3) Políticas ou normas definidas de utilização da rede informática (por exemplo: correio electrónico; Internet; recursos partilhados em rede; <i>etc.</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4) Correio electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se assinalou **Não** ou **Não sei** na questão "1.4) Correio electrónico", avance para o grupo de questões III.

2. Indique o tipo de contas de correio electrónico que possui (pode seleccionar mais que um tipo):

- 2.1) Conta de correio electrónico organizacional
(por exemplo: **geral@nome_da_empresa.domínio**)
- 2.2) Conta de correio electrónico do departamento/área onde trabalho
(por exemplo: **comercial@nome_da_empresa.domínio**)
- 2.3) Conta de correio electrónico pessoal fornecida pela organização
(por exemplo: **nome_funcionário@nome_da_empresa.domínio**)
- 2.4) Não possuo conta de correio electrónico atribuída pela organização onde trabalho.

Se assinalou **apenas uma opção**, na questão anterior, avance para a questão 4.

Se assinalou "2.4. Não possuo conta de correio electrónico atribuída pela organização onde trabalho", avance para o grupo de questões III.

3. Se possui mais do que uma conta de correio electrónico, indique se tem os mesmos comportamentos na utilização dessas contas:

Sim

Não

Se assinalou **SIM**, na questão anterior, avance para a questão 4.

3.1) Se respondeu "Não", na questão anterior, identifique o tipo de conta sobre a qual pretende continuar a responder a este inquérito:

1. Organizacional
2. Departamento/Área
3. Pessoal

4. Indique o programa de correio electrónico que utiliza no seu local de trabalho:

5. Normalmente recebo por dia:

- 5.1) Menos de 10 mensagens de correio electrónico
- 5.2) Entre 10 e 20 mensagens de correio electrónico
- 5.3) Entre 21 a 50 mensagens de correio electrónico
- 5.4) Mais de 50 mensagens de correio electrónico

6. Normalmente envio por dia:

- 6.1) Menos de 10 mensagens de correio electrónico
- 6.2) Entre 10 e 20 mensagens de correio electrónico
- 6.3) Entre 21 a 50 mensagens de correio electrónico
- 6.4) Mais de 50 mensagens de correio electrónico

7. Normalmente leio por dia:

- 7.1) Menos de 10 mensagens de correio electrónico
- 7.2) Entre 10 e 20 mensagens de correio electrónico
- 7.3) Entre 21 a 50 mensagens de correio electrónico
- 7.4) Mais de 50 mensagens de correio electrónico

8. Normalmente despendo por dia na utilização do correio electrónico:

- 8.1) Aproximadamente 15 minutos
- 8.2) Aproximadamente 1 hora
- 8.3) Aproximadamente 2 horas
- 8.4) Mais de 2 horas

9. Número aproximado de mensagens existentes na pasta "A Receber" do meu correio electrónico:

- 9.1) Menos de 10 mensagens de correio electrónico
- 9.2) Entre 10 e 50 mensagens de correio electrónico
- 9.3) Entre 51 a 100 mensagens de correio electrónico
- 9.4) Mais de 100 mensagens de correio electrónico

10. Número aproximado de pastas definidas no meu correio electrónico:

- 10.1) Menos de 5 pastas de correio electrónico
- 10.2) Entre 5 e 20 pastas de correio electrónico
- 10.3) Entre 21 a 50 pastas de correio electrónico
- 10.4) Mais de 50 pastas de correio electrónico

11. Tenho mensagens na pasta "A Receber" com:

- 11.1) Um mês
- 11.2) Seis meses
- 11.3) Mais de seis meses
- 11.4) Desde que tenho correio electrónico

12. Geralmente respondo às solicitações por correio electrónico:

- 12.1) No próprio dia
- 12.2) Entre 1 a 2 dias
- 12.3) Entre 3 a 7 dias
- 12.4) Mais de 7 dias
- 12.5) Nunca respondo por correio electrónico

13. Número de vezes que verifico o meu correio electrónico, por dia:

- 13.1) Uma vez
- 13.2) De 2 a 6 vezes
- 13.3) Mais de 6 vezes
- 13.4) Sempre, tenho o correio electrónico sempre aberto
- 13.5) Sempre que recebo um alerta de nova mensagem

Se respondeu, na questão anterior, "13.4. Sempre, tenho o correio electrónico sempre aberto" ou "13.5. Sempre que recebo um alerta de nova mensagem" não responda à próxima questão e avance para a questão 15.

14. Normalmente verifico o meu correio electrónico nos seguintes momentos do dia (pode assinalar mais do que uma opção):

- 14.1) Em qualquer altura do dia
- 14.2) Assim que chego ao trabalho
- 14.3) Durante a manhã
- 14.4) Mesmo antes de almoçar
- 14.5) Logo a seguir ao almoço
- 14.6) Durante a tarde
- 14.7) Mesmo antes de sair do trabalho

15. Analise as afirmações que se seguem e, seleccione, para cada uma delas, a alternativa que melhor caracteriza a sua situação:

	Por vezes	Sim	Não
15.1) A maior parte das mensagens que recebo diariamente são "lixo" (por exemplo: mensagens de <i>spam</i> ; <i>phishing</i> ou <i>scam</i> ; vírus ou outro <i>software</i> nocivo).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.2) À medida que vou recebendo e enviando mensagens organizo-as por categorias e coloco-as em pastas diferentes (por exemplo: por data; por assunto; por pessoa; por responder; <i>etc.</i>).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.3) Ao descarregar as mensagens de correio electrónico elimino logo as que não são importantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.4) Divulgo o meu endereço de correio electrónico só para fins profissionais.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.5) Envio mensagens de correio electrónico que contêm informações importantes ou confidenciais (por exemplo: dados pessoais; números de cartão; palavras-chave; <i>etc.</i>).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.6) Envio mensagens de cortesia (por exemplo: agradeço a sua atenção; muito obrigado pelo seu contacto; <i>etc.</i>).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.7) Faço cópias de segurança (<i>backup</i>) das minhas mensagens de correio electrónico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.8) Já fui advertido ou repreendido no local de trabalho por causa do correio electrónico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.9) Já fui alvo de processo disciplinar ou judicial pela utilização do correio electrónico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.10) Já reencaminhei mensagens de correio electrónico, dirigidas especificamente a mim, para outros colegas, com o objectivo de eles as responderem ou satisfazerem a solicitação.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.11) Já tive de reescrever novamente uma mensagem porque não a encontrei na minha caixa de correio electrónico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.12) Já tive que pedir ao remetente de uma mensagem que ma reenviasse por não a conseguir encontrar na minha caixa de correio electrónico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.13) Quando leio uma mensagem procedo de imediato ao seu tratamento (leitura, resposta, reencaminhamento, arquivo, eliminação).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.14) Quando recebo uma mensagem leio somente o cabeçalho e só se me interessar é que a leio na íntegra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.15) Quando recebo uma mensagem que me exige resposta, tenho por hábito, enviar de imediato uma mensagem ao remetente a indicar que recebi a mensagem e que responderei assim que for possível.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.16) Quando recebo uma nova mensagem de correio electrónico interrompo o que estou a fazer e vou tratar da nova mensagem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.17) Quando recebo várias mensagens, ao mesmo tempo, começo por ler as mensagens em função de um determinado critério (por exemplo: assunto; remetente; data de chegada; <i>etc.</i>).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.18) Reencaminho mensagens de correio electrónico que prometem sorte, riqueza ou outro tipo de benefício àqueles que não quebram a corrente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.19) Reencaminho mensagens filantrópicas que solicitam apoio com a intenção de ajudar as vítimas (por exemplo: dadores de medula óssea; crianças desaparecidas; <i>etc.</i>).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.20) Reencaminho mensagens que contêm anedotas, textos, imagens, vídeos ou apresentações <i>powerpoint</i> , de conteúdos variados, a colegas/amigos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.21) Tenho conhecimento que a organização onde trabalho fiscaliza/monitoriza as contas de correio electrónico dos seus funcionários.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.22) Tenho dificuldades em encontrar as mensagens que necessito na minha caixa de correio electrónico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.23) Troco mensagens de correio electrónico com assuntos pessoais ou familiares.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.24) Troco mensagens de correio electrónico informais com colegas/amigos sobre notícias, novidades ou rumores relacionadas com a minha organização.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.25) Verifico o meu correio electrónico fora do local e horário de trabalho (por exemplo: nos fins-de-semana; em dias de folga; quando estou de férias; <i>etc.</i>).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Analise as afirmações que se seguem e, seleccione, para cada uma delas, a alternativa que melhor caracteriza a sua opinião:

Em minha opinião o correio electrónico...	Discordo totalmente	Discordo em parte	Nem concordo nem discordo	Concordo em parte	Concordo totalmente
16.1) Agiliza processos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.2) Causa problemas e mal entendidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.3) Deixa-me ansioso sempre à espera de mensagens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.4) Deixa-me sobrecarregado de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.5) É fundamental para o meu trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.6) É uma fonte de <i>stress</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.7) É um meio de propagação de vírus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.8) É útil para fazer a gestão de contactos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.9) É útil para gerir tarefas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.10) Faz-me perder horas de trabalho produtivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.11) Faz-me trabalhar mais horas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.12) Incentiva a comunicação informal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.13) Incentiva o boato e a intriga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.14) Melhora a qualidade do meu trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.15) Melhora o trabalho de grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.16) Não me ajuda em nada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.17) Permite aumentar a produtividade da organização	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.18) Permite contactar com mais pessoas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.19) Permite economizar tempo de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.20) Permite ficar contactável	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.21) Proporciona momentos de lazer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.22) Serve de distração	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.23) Serve de orientação para a execução e conclusão das tarefas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.24) Serve para guardar informação para posterior utilização	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.25) Só serve para receber "lixo electrónico"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.26) Substitui o correio tradicional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.27) Substitui o fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.28) Substitui o telefone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II. COMENTÁRIOS OU SUGESTÕES (resposta não obrigatória)

1. Utilize este espaço para incluir sugestões, justificações ou outras observações que julgue convenientes. Se pretender fazer uma observação relativamente a determinada questão, por favor, não se esqueça de a identificar.

III. DADOS DE CARACTERIZAÇÃO

NOTA: relembramos que os dados recolhidos serão utilizados exclusivamente no desenvolvimento desta pesquisa. As questões seguintes servem apenas para caracterizar o perfil do utilizador do Correio Electrónico. Não lhe será solicitada a sua identificação pessoal e garantimos total anonimato das respostas.

1. Idade:

- 1.1) Menos de 16 anos
- 1.2) Dos 16 aos 29 anos
- 1.3) Dos 30 aos 49 anos
- 1.4) Dos 50 aos 64 anos
- 1.5) Mais de 64 anos

2. Sexo:

- 2.1) Feminino
- 2.2) Masculino

3. Grau de ensino mais elevado que terminou:

- 3.1) Não frequentou a Escola ou não concluiu o 1.º Ciclo do Ensino Básico
- 3.2) Ensino Básico 1.º Ciclo (4.º ano de escolaridade)
- 3.3) Ensino Básico 2.º Ciclo (6.º ano de escolaridade)
- 3.4) Ensino Básico 3.º Ciclo (9.º ano de escolaridade)
- 3.5) Ensino Secundário (12.ª ano de escolaridade)
- 3.6) Curso Pós-Secundário (Curso de Especialização Tecnológica)
- 3.7) Curso Superior (Bacharel, Licenciatura)
- 3.8) Curso Pós-Graduado (Mestrado, Doutoramento)

4. Grupo profissional:

- 4.1) Quadros Superiores da Administração Pública, Dirigentes e Quadros Superiores de Empresa
- 4.2) Especialistas das Profissões Intelectuais e Científicas
- 4.3) Técnicos e Profissionais de Nível Intermédio
- 4.4) Pessoal Administrativo e Similares
- 4.5) Pessoal dos Serviços e Vendedores
- 4.6) Agricultores e Trabalhadores Qualificados da Agricultura e Pescas
- 4.7) Operários, Artífices e Trabalhadores Similares
- 4.8) Operadores de Instalações e Máquinas e Trabalhadores da Montagem
- 4.9) Trabalhadores Não Qualificados
- 4.10) Membros das Forças Armadas
- 4.11) Outra Situação Indique qual? _____

5. Situação profissional:

- 5.1) Trabalhador por conta de outrem no sector privado
- 5.2) Trabalhador por conta de outrem no sector público
- 5.3) Trabalhador por conta própria
- 5.4) Outra Situação Indique qual? _____

6. Número de funcionários da Organização onde trabalha actualmente:

- 6.1) Menos de 10 funcionários
- 6.2) De 10 a 49 funcionários
- 6.3) De 50 a 249 funcionários
- 6.4) 250 funcionários ou mais
- 6.5) Não sei

7. Distrito do local onde trabalha:

- 7.1) Aveiro
- 7.2) Beja
- 7.3) Braga
- 7.4) Bragança
- 7.5) Castelo Branco
- 7.6) Coimbra
- 7.7) Évora
- 7.8) Faro
- 7.9) Guarda
- 7.10) Leiria
- 7.11) Lisboa
- 7.12) Portalegre
- 7.13) Porto
- 7.14) Santarém
- 7.15) Setúbal
- 7.16) Viana do Castelo
- 7.17) Vila Real
- 7.18) Viseu
- 7.19) Região Autónoma dos Açores
- 7.20) Região Autónoma da Madeira
- 7.21) Fora de Portugal Indique o País: _____

8. Actividade Económica da Organização:

- 8.1) Agricultura, produção animal, caça, floresta e pesca
- 8.2) Indústrias extractivas
- 8.3) Indústrias transformadoras
- 8.4) Electricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio
- 8.5) Captação, tratamento e distribuição de água; saneamento, gestão de resíduos e despoluição
- 8.6) Construção
- 8.7) Comércio por grosso e a retalho; reparação de veículos automóveis e motociclos
- 8.8) Transportes e armazenagem
- 8.9) Alojamento, restauração e similares
- 8.10) Actividades de informação e de comunicação
- 8.11) Actividades financeiras e de seguros
- 8.12) Actividades imobiliárias
- 8.13) Actividades de consultoria, científicas, técnicas e similares
- 8.14) Actividades administrativas e dos serviços de apoio
- 8.15) Administração Pública e defesa; segurança social obrigatória
- 8.16) Educação
- 8.17) Actividades de saúde humana e apoio social
- 8.18) Actividades artísticas, de espectáculos, desportivas e recreativas
- 8.19) Outras actividades de serviços.
- 8.20) Actividades das famílias empregadoras de pessoal doméstico e actividades e produção das famílias para uso próprio.
- 8.21) Actividades dos organismos internacionais e outras instituições extraterritoriais.
- 8.22) Outra Situação Indique qual? _____

Apêndice B: Texto da mensagem a solicitar a colaboração no questionário

Exmo. Sr. ou Sr.ª:

Sou estudante da Universidade de Évora, do Mestrado em Gestão, na área de especialização de Organização e Sistemas de Informação.

Para a realização da tese de Mestrado estou a realizar um estudo sobre a utilização do correio electrónico profissional no local de trabalho.

A recolha dos dados está a ser feita através de um questionário on-line, para o qual peço a sua colaboração. A sua participação é muito importante para a realização deste trabalho.

Para preencher o questionário, por favor clique em: <http://www.gi.ipt.pt/questionarios/email/>

Os dados recolhidos neste questionário serão apenas visualizados pelos autores do estudo e serão utilizados apenas para a elaboração do estudo, estando assegurada a sua confidencialidade.

Agradeço que, se possível, divulgue este questionário através da sua lista de contactos, para que possa obter o número de questionários suficientes para a elaboração do estudo.

Caso tenha algum interesse nos resultados do estudo, ou se necessitar de mais informação, por favor contacte-me através do E-mail: questionario.email@gmail.com.

Atenciosamente,
Sílvia Paula Rosa da Silva

Apêndice C: Livro de Código do Questionário

Id	Variável	Tipo	Valores	Descritivos
I - 1.1)	WebSite	<i>varchar(8)</i> (Scale)	1=Sim 2=Não 3=Não Sei	A organização dispõe de Página na Internet (<i>website</i>)
I - 1.2)	Políticas segurança	<i>varchar(8)</i> (Scale)	1=Sim 2=Não 3=Não Sei	A organização dispõe de políticas ou normas definidas de segurança da rede informática
I - 1.3)	Políticas utilização	<i>varchar(8)</i> (Scale)	1=Sim 2=Não 3=Não Sei	A organização dispõe de Políticas ou normas definidas de utilização da rede informática
I - 1.4)	Email	<i>varchar(8)</i> (Scale)	1=Sim 2=Não 3=Não Sei	A organização dispõe de Correio electrónico
I - 2.1)	Organizacional	<i>int(1)</i> (Scale)	0=Falso 1=Verdadeiro	Possui conta de correio electrónico organizacional
I - 2.2)	Departamento/ Área	<i>int(1)</i> (Scale)	0=Falso 1=Verdadeiro	Possui conta de correio electrónico do departamento/área onde trabalho
I - 2.3)	Pessoal	<i>int(1)</i> (Scale)	0=Falso 1=Verdadeiro	Possui conta de correio electrónico pessoal fornecida pela organização
I - 2.4)	Não tem	<i>int(1)</i> (Scale)	0=Falso 1=Verdadeiro	Não possui conta de correio electrónico atribuída pela organização onde trabalho
I - 3)	Comportamentos iguais na utilização das contas de Email	<i>varchar(11)</i> (Scale)	1=Sim 2=Não	Tem os mesmos comportamentos na utilização das contas de correio electrónico
I - 3.1)	Tipo de conta sobre a qual respondem	<i>varchar(11)</i> (Scale)	1=Organizacional 2=Departamento/Área 3=Pessoal	Tipo de conta sobre a qual pretende continuar a responder ao inquérito
I - 4)	Programa de Email	<i>varchar(100)</i> (Nominal)	[empty datalist]	Programa de correio electrónico que utiliza no seu local de trabalho
I - 5)	Recebidas por dia	<i>varchar(11)</i> (Scale)	1=Menos de 10 mensagens de correio electrónico 2=Entre 10 e 20 mensagens de correio electrónico 3=Entre 21 a 50 mensagens de correio electrónico 4=Mais de 50 mensagens de correio electrónico	Número de mensagens de correio electrónico que recebe por dia
I - 6)	Enviadas por dia	<i>varchar(11)</i> (Scale)	1=Menos de 10 mensagens de correio electrónico 2=Entre 10 e 20 mensagens de correio electrónico 3=Entre 21 a 50 mensagens de correio electrónico 4=Mais de 50 mensagens de correio electrónico	Número de mensagens de correio electrónico que envia por dia
I - 7)	Lidas por dia	<i>varchar(11)</i> (Scale)	1=Menos de 10 mensagens de correio electrónico 2=Entre 10 e 20 mensagens de correio electrónico 3=Entre 21 a 50 mensagens de correio electrónico 4=Mais de 50 mensagens de correio electrónico	Número de mensagens de correio electrónico que lê por dia
I - 8)	Tempo utilização Email	<i>varchar(11)</i> (Scale)	1=Aproximadamente 15 minutos 2=Aproximadamente 1 hora 3=Aproximadamente 2 horas 4=Mais de 2 horas	Tempo que despense por dia na utilização do correio electrónico
I - 9)	Mensagens pasta "A Receber"	<i>varchar(11)</i>	1= Menos de 10 mensagens de correio electrónico 2=Entre 10 e 50 mensagens de correio electrónico 3=Entre 51 a 100 mensagens de correio electrónico 4=Mais de 100 mensagens de correio electrónico	Número de mensagens existentes na pasta "A Receber" do correio electrónico
I - 10)	Pastas de Email	<i>varchar(11)</i> (Scale)	1=Menos de 5 pastas de correio electrónico 2=Entre 5 e 20 pastas de correio electrónico 3=Entre 21 a 50 pastas de correio electrónico 4=Mais de 50 pastas de correio electrónico	Número de pastas definidas no correio electrónico
I - 11)	Antiguidade mensagens na pasta "A Receber"	<i>varchar(11)</i> (Scale)	1=Um mês 2=Seis meses 3=Mais de seis meses 4=Desde que tenho correio electrónico	Antiguidade das mensagens na pasta "A Receber"
I - 12)	Respondo às solicitações por Email	<i>varchar(11)</i> (Scale)	1=No próprio dia 2=Entre 1 a 2 dias 3=Entre 3 a 7 dias 4=Mais de 7 dias 5=Nunca respondo por correio electrónico	Tempo de resposta às solicitações por correio electrónico
I - 13)	Vezes que verifico Email, por dia	<i>varchar(11)</i> (Scale)	1=Uma vez 2=De 2 a 6 vezes 3=Mais de 6 vezes 4=Sempre, tenho o correio electrónico sempre aberto 5= Sempre que recebo um alerta de nova mensagem	Número de vezes que verifica o correio electrónico por dia

Id	Variável	Tipo	Valores	Descritivos
I-14.1)	Qualquer altura	<i>int(1)</i> (Scale)	0=Falso 1=Verdadeiro	Verificação do correio electrónico em qualquer altura do dia
I-14.2)	Chegada ao trabalho	<i>int(1)</i> (Scale)	0=Falso 1=Verdadeiro	Verificação do correio electrónico assim que chega ao trabalho
I-14.3)	Manhã	<i>int(1)</i> (Scale)	0=Falso 1=Verdadeiro	Verificação do correio electrónico durante a manhã
I-14.4)	Antes de almoçar	<i>int(1)</i> (Scale)	0=Falso 1=Verdadeiro	Verificação do correio electrónico antes de almoçar
I-14.5)	A seguir ao almoço	<i>int(1)</i> (Scale)	0=Falso 1=Verdadeiro	Verificação do correio electrónico a seguir ao almoço
I-14.6)	Tarde	<i>int(1)</i> (Scale)	0=Falso 1=Verdadeiro	Verificação do correio electrónico durante a tarde
I-14.7)	Antes de sair	<i>int(1)</i> (Scale)	0=Falso 1=Verdadeiro	Verificação do correio electrónico antes de sair do trabalho
I-15.1)	Mensagens: "lixo"	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Vezes	A maior parte das mensagens que recebo diariamente são "lixo" (por exemplo: mensagens de <i>spam</i> ; <i>phishing</i> ou <i>scam</i> ; vírus ou outro <i>software</i> nocivo).
I-15.2)	Email: Organização	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Vezes	À medida que vou recebendo e enviando mensagens organizo-as por categorias e coloco-as em pastas diferentes (por exemplo: por data; por assunto; por pessoa; por responder; etc.).
I-15.3)	Email: Limpeza	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Vezes	Ao descarregar as mensagens de correio electrónico elimino logo as que não são importantes.
I-15.4)	Email: Divulgação (fins profissionais)	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Vezes	Divulgo o meu endereço de correio electrónico só para fins profissionais.
I-15.5)	Mensagens: Confidenciais	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Vezes	Envio mensagens de correio electrónico que contêm informações importantes ou confidenciais (por exemplo: dados pessoais; números de cartão; palavras-chave; etc.).
I-15.6)	Mensagens: Cortesia	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Vezes	Envio mensagens de cortesia (por exemplo: agradeço a sua atenção; muito obrigado pelo seu contacto; etc.).
I-15.7)	Mensagens: Backup	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Vezes	Faço cópias de segurança (<i>backup</i>) das minhas mensagens de correio electrónico.
I-15.8)	Email: Aviso	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Vezes	Já fui advertido ou repreendido no local de trabalho por causa do correio electrónico.
I-15.9)	Email: Processo disciplinar/judicial	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Vezes	Já fui alvo de processo disciplinar ou judicial pela utilização do correio electrónico.
I-15.10)	Email: Descarte	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Vezes	Já reencaminhei mensagens de correio electrónico, dirigidas especificamente a mim, para outros colegas, com o objectivo de eles as responderem ou satisfazerem a solicitação.
I-15.11)	Email: Procurar Enviadas	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Vezes	Já tive de reescrever novamente uma mensagem porque não a encontrei na minha caixa de correio electrónico.
I-15.12)	Email: Procurar Recebidas	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Vezes	Já tive que pedir ao remetente de uma mensagem que me reenviasse por não a conseguir encontrar na minha caixa de correio electrónico.
I-15.13)	Mensagem: Tratamento	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Vezes	Quando leio uma mensagem procedo de imediato ao seu tratamento (leitura, resposta, reencaminhamento, arquivo, eliminação).
I-15.14)	Mensagem: Leio se Interessar	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Vezes	Quando recebo uma mensagem leio somente o cabeçalho e só se me interessar é que a leio na íntegra.
I-15.15)	Mensagem: Aviso Recepção	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Vezes	Quando recebo uma mensagem que me exige resposta, tenho por hábito, enviar de imediato uma mensagem ao remetente a indicar que recebi a mensagem e que responderei assim que for possível.
I-15.16)	Mensagem: Interrompo o que estou a fazer	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Vezes	Quando recebo uma nova mensagem de correio electrónico interrompo o que estou a fazer e vou tratar da nova mensagem.
I-15.17)	Mensagens Várias: Critério	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Vezes	Quando recebo várias mensagens, ao mesmo tempo, começo por ler as mensagens em função de um determinado critério (por exemplo: assunto; remetente; data de chegada; etc.).

Id	Variável	Tipo	Valores	Descritivos
I -15.18)	Reencaminhar Mensagens: Chain Letter	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Veze	Reencaminho mensagens de correio electrónico que prometem sorte, riqueza ou outro tipo de benefício àqueles que não quebram a corrente.
I -15.19)	Reencaminhar Mensagens: Hoax	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Veze	Reencaminho mensagens filantrópicas que solicitam apoio com a intenção de ajudar as vítimas (por exemplo: dadores de medula óssea; crianças desaparecidas; etc.).
I -15.20)	Reencaminhar Mensagens: Diversão	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Veze	Reencaminho mensagens que contém anedotas, textos, imagens, vídeos ou apresentações <i>powerpoint</i> , de conteúdos variados, a colegas/amigos.
I -15.21)	Email: Organização Fiscaliza	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Veze	Tenho conhecimento que a organização onde trabalho fiscaliza/monitoriza as contas de correio electrónico dos seus funcionários.
I -15.22)	Email: Dificuldades Encontrar Mensagens	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Veze	Tenho dificuldades em encontrar as mensagens que necessito na minha caixa de correio electrónico.
I -15.23)	Email: Assuntos Particulares	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Veze	Troco mensagens de correio electrónico com assuntos pessoais ou familiares.
I -15.24)	Email: Assuntos Informais	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Veze	Troco mensagens de correio electrónico informais com colegas/amigos sobre notícias, novidades ou rumores relacionadas com a minha organização.
I -15.25)	Email: Dependência	<i>varchar(8)</i> (Nominal)	1=Sim 2=Não 3=Por Veze	Verifico o meu correio electrónico fora do local e horário de trabalho (por exemplo: nos fins-de-semana; em dias de folga; quando estou de férias; etc.).
I -16.1)	Agiliza processos	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Agiliza processos
I -16.2)	Causa problemas e mal entendidos	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Causa problemas e mal entendidos
I -16.3)	Ansioso por novas mensagens	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Deixa-me ansioso sempre à espera de mensagens
I -16.4)	Sobrecarga de trabalho	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Deixa-me sobrecarregado de trabalho
I -16.5)	Fundamental	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	É fundamental para o meu trabalho
I -16.6)	Fonte de stress	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	É uma fonte de stress
I -16.7)	Propagação de vírus	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	É um meio de propagação de vírus
I -16.8)	Gestão de contactos	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	É útil para fazer a gestão de contactos
I -16.9)	Gestão de tarefas	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	É útil para gerir tarefas

Id	Variável	Tipo	Valores	Descritivos
I-16.10)	Perda tempo produtivo	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Faz-me perder horas de trabalho produtivo
I-16.11)	Trabalhar mais	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Faz-me trabalhar mais horas
I-16.12)	Incentiva comunicação informal	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Incentiva a comunicação informal
I-16.13)	Incentiva boato e intriga	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Incentiva o boato e a intriga
I-16.14)	Melhora qualidade trabalho	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Melhora a qualidade do meu trabalho
I-16.15)	Melhora trabalho de grupo	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Melhora o trabalho de grupo
I-16.16)	Não ajuda em nada	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Não me ajuda em nada
I-16.17)	Aumentar produtividade	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Permite aumentar a produtividade da organização
I-16.18)	Contactar mais pessoas	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Permite contactar com mais pessoas
I-16.19)	Economizar tempo	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Permite economizar tempo de trabalho
I-16.20)	Ficar contactável	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Permite ficar contactável
I-16.21)	Momentos de lazer	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Proporciona momentos de lazer
I-16.22)	Distracção	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Serve de distracção
I-16.23)	Orientação para tarefas	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Serve de orientação para a execução e conclusão das tarefas

Id	Variável	Tipo	Valores	Descritivos
I -16.24)	Guardar informação	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Serve para guardar informação para posterior utilização
I -16.25)	Só "lixo electrónico"	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Só serve para receber "lixo electrónico"
I -16.26)	Substitui o correio	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Substitui o correio tradicional
I -16.27)	Substitui o fax	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Substitui o fax
I -16.28)	Substitui o telefone	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Discordo totalmente 2=Discordo em parte 3=Nem concordo nem discordo 4=Concordo em parte 5=Concordo totalmente	Substitui o telefone
II - 1	Comentários ou Sugestões	<i>varchar(200)</i> (Nominal)	[empty data]	Sugestões, justificações ou outras observações
III - 1)	Idade	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Menos de 16 anos 2=Dos 16 aos 29 anos 3=Dos 30 aos 49 anos 4=Dos 50 aos 64 anos 5=Mais de 64 anos	Idade
III - 2)	Sexo	<i>varchar(1)</i> (Scale)	M=Masculino F=Feminino	Sexo
III - 3)	Grau de ensino mais elevado que terminou	<i>int(1)</i> (Scale)	1=Não frequentou a Escola ou não concluiu o 1.º Ciclo do Ensino Básico 2=Ensino Básico 1.º Ciclo (4.º ano de escolaridade) 3=Ensino Básico 2.º Ciclo (6.º ano de escolaridade) 4=Ensino Básico 3.º Ciclo (9.º ano de escolaridade) 5=Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade) 6=Curso Pós-Secundário (Curso de Especialização Tecnológica) 7=Curso Superior (Bacharel, Licenciatura) 8= Curso Pós-Graduado (Mestrado, Doutoramento)	Grau de ensino mais elevado terminado
III - 4)	Grupo profissional	<i>int(2)</i> (Scale)	1=Quadros Superiores da Administração Pública, Dirigentes e Quadros Superiores de Empresa 2=Especialistas das Profissões Intelectuais e Científicas 3=Técnicos e Profissionais de Nível Intermédio 4=Pessoal Administrativo e Similares 5=Pessoal dos Serviços e Vendedores 6=Agricultores e Trabalhadores Qualificados da Agricultura e Pescas 7=Operários, Artífices e Trabalhadores Similares 8=Operadores de Instalações e Máquinas e Trabalhadores da Montagem 9=Trabalhadores Não Qualificados 10=Membros das Forças Armadas 11=Outra Situação	Grupo Profissional
III-4.11)	Outra Situação Qual?	<i>varchar(200)</i> (Nominal)	[empty datalist]	
III - 5)	Situação profissional	<i>int(2)</i> (Scale)	1=Trabalhador por conta de outrem no sector privado 2=Trabalhador por conta de outrem no sector público 3=Trabalhador por conta própria 4=Outra Situação	Situação profissional
III - 5.4)	Outra Situação Qual?	<i>varchar(200)</i> (Nominal)	[empty datalist]	

Id	Variável	Tipo	Valores	Descritivos
III – 6)	Número de funcionários da Organização onde trabalha actualmente	<i>int(1)</i> <i>(Scale)</i>	1=Menos de 10 funcionários 2=De 10 a 49 funcionários 3=De 50 a 249 funcionários 4=250 funcionários ou mais 5=Não sei	Número de Funcionários
III – 7)	Distrito do local onde trabalha	<i>int(2)</i> <i>(Scale)</i>	1=Aveiro 2=Beja 3=Braga 4=Bragança 5=Castelo Branco 6=Coimbra 7=Évora 8=Faro 9=Guarda 10=Leiria 11=Lisboa 12=Portalegre 13=Porto 14=Santarém 15=Setúbal 16=Viana do Castelo 17=Vila Real 18=Viseu 19=Região Autónoma dos Açores 20=Região Autónoma da Madeira 21=Fora de Portugal	Distrito do local de trabalho
III-7.21)	Fora de Portugal, Qual	<i>int(2)</i> <i>(Nominal)</i>	[empty datalist]	
III – 8)	Actividade Económica da Organização	<i>int(2)</i> <i>(Scale)</i>	1=Agricultura, produção animal, caça, floresta e pesca 2=Indústrias extractivas 3=Indústrias transformadoras 4=Electricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio 5=Captação, tratamento e distribuição de água; saneamento, gestão de resíduos e despoluição 6=Construção 7=Comércio por grosso e a retalho; reparação de veículos automóveis e motociclos 8=Transportes e armazenagem 9=Alojamento, restauração e similares 10=Actividades de informação e de comunicação 11=Actividades financeiras e de seguros 12=Actividades imobiliárias 13=Actividades de consultoria, científicas, técnicas e similares 14=Actividades administrativas e dos serviços de apoio 15=Administração Pública e defesa; segurança social obrigatória 16=Educação 17=Actividades de saúde humana e apoio social 18=Actividades artísticas, de espectáculos, desportivas e recreativas 19=Outras actividades de serviços. 20=Actividades das famílias empregadoras de pessoal doméstico e actividades e produção das famílias para uso próprio. 21=Actividades dos organismos internacionais e outras instituições extraterritoriais. 22=Outra Situação	Actividade Económica da Organização
III-8.22)	Outra Situação Qual?	<i>varchar(200)</i> <i>(Nominal)</i>	[empty datalist]	
data	Data	<i>Date</i> <i>(Scale)</i>	[system date]	Data de resposta ao do questionária

Apêndice D: Caracterização da Amostra

III-1. Idade

Tabela D.11 – Questão III-1: Distribuição de todos os respondentes por idade

	Frequência	Porcentagem
Menos de 16 anos	2	0,2
Dos 16 aos 29 anos	242	18,5
Dos 30 aos 49 anos	935	71,6
Dos 50 aos 64 anos	123	9,4
Mais de 64 anos	3	0,2
Total	1305	100,0

Tabela D.12 – Questão III-1: Distribuição dos respondentes válidos por idade

	Frequência	Porcentagem
Menos de 16 anos	0	0,0
Dos 16 aos 29 anos	206	16,8
Dos 30 aos 49 anos	903	73,5
Dos 50 aos 64 anos	118	9,6
Mais de 64 anos	2	0,2
Total	1229	100,0

Tabela D.13 – Questão III-1: Distribuição dos respondentes excluídos por idade

	Frequência	Porcentagem
Menos de 16 anos	2	2,6
Dos 16 aos 29 anos	36	47,4
Dos 30 aos 49 anos	32	42,1
Dos 50 aos 64 anos	5	6,6
Mais de 64 anos	1	1,3
Total	76	100,0

III-2. Sexo

Tabela D.14 – Questão III-2: Distribuição de todos os respondentes por gênero

	Frequência	Porcentagem
Masculino	458	35,1
Feminino	847	64,9
Total	1305	100,0

Tabela D.15 – Questão III-2: Distribuição dos respondentes válidos por gênero

	Frequência	Porcentagem
Masculino	422	34,3
Feminino	807	65,7
Total	1229	100,0

Tabela D.16 – Questão III-2 Distribuição dos respondentes excluídos por gênero

	Frequência	Porcentagem
Masculino	36	47,4
Feminino	40	52,6
Total	76	100,0

III-3. Grau de ensino mais elevado que terminou

Tabela D.17 – Questão III-3: Distribuição de todos os respondentes por grau de ensino

	Frequência	Porcentagem
Não frequentou a Escola ou não concluiu o 1.º Ciclo Ensino	2	0,2
Ensino Básico 1.º Ciclo (4.º ano de escolaridade)	1	0,1
Ensino Básico 3.º Ciclo (9.º ano de escolaridade)	15	1,1
Ensino Secundário (12.ª ano de escolaridade)	308	23,6
Curso Pós-Secundário (Curso de Especialização Tecnológica)	31	2,4
Curso Superior (Bacharel, Licenciatura)	677	51,9
Curso Pós-Graduado (Mestrado, Doutoramento)	271	20,8
Total	1305	100,0

Tabela D.18 – Questão III-3: Distribuição dos respondentes válidos por grau de ensino

	Frequência	Porcentagem
Não frequentou a Escola ou não concluiu o 1.º Ciclo Ensino	0	0,0
Ensino Básico 1.º Ciclo (4.º ano de escolaridade)	0	0,0
Ensino Básico 3.º Ciclo (9.º ano de escolaridade)	5	0,4
Ensino Secundário (12.ª ano de escolaridade)	283	23,0
Curso Pós-Secundário (Curso de Especialização Tecnológica)	29	2,4
Curso Superior (Bacharel, Licenciatura)	645	52,5
Curso Pós-Graduado (Mestrado, Doutoramento)	267	21,7
Total	1229	100,0

Tabela D.19 – Questão III-3: Distribuição dos respondentes excluídos por grau de ensino

	Frequência	Porcentagem
Não frequentou a Escola ou não concluiu o 1.º Ciclo Ensino	2	2,6
Ensino Básico 1.º Ciclo (4.º ano de escolaridade)	1	1,3
Ensino Básico 3.º Ciclo (9.º ano de escolaridade)	10	13,2
Ensino Secundário (12.ª ano de escolaridade)	25	32,9
Curso Pós-Secundário (Curso de Especialização Tecnológica)	2	2,6
Curso Superior (Bacharel, Licenciatura)	32	42,1
Curso Pós-Graduado (Mestrado, Doutoramento)	4	5,3
Total	76	100,0

III-4. Grupo profissional

Tabela D.20 – Questão III-4: Distribuição de todos os respondentes por grupo profissional

	Frequência	Porcentagem
Quadros Superiores da Administração Pública, Dirigentes...	259	19,8
Especialistas das Profissões Intelectuais e Científicas	312	23,9
Técnicos e Profissionais de Nível Intermédio	399	30,6
Pessoal Administrativo e Similares	184	14,1
Pessoal dos Serviços e Vendedores	49	3,8
Agricultores e Trabalhadores Qualificados da Agricultura...	1	0,1
Operários, Artífices e Trabalhadores Similares	3	0,2
Operadores de Instalações e Máquinas e Trabalhadores...	1	0,1
Trabalhadores Não Qualificados	3	0,2
Membros das Forças Armadas	9	0,7
Outra Situação	85	6,5
Total	1305	100,0

Tabela D.21 – Questão III-4: Distribuição dos respondentes válidos por grupo profissional

	Frequência	Porcentagem
Quadros Superiores da Administração Pública, Dirigentes...	245	19,9
Especialistas das Profissões Intelectuais e Científicas	301	24,5
Técnicos e Profissionais de Nível Intermédio	387	31,5
Pessoal Administrativo e Similares	174	14,2
Pessoal dos Serviços e Vendedores	42	3,4
Agricultores e Trabalhadores Qualificados da Agricultura...	0	0,0
Operários, Artífices e Trabalhadores Similares	1	0,1
Operadores de Instalações e Máquinas e Trabalhadores...	0	0,0
Trabalhadores Não Qualificados	1	0,1
Membros das Forças Armadas	9	0,7
Outra Situação	69	5,6
Total	1229	100,0

Tabela D.22 – Questão III-4: Distribuição dos respondentes excluídos por grupo profissional

	Frequência	Porcentagem
Quadros Superiores da Administração Pública, Dirigentes...	14	18,4
Especialistas das Profissões Intelectuais e Científicas	11	14,5
Técnicos e Profissionais de Nível Intermédio	12	15,8
Pessoal Administrativo e Similares	10	13,2
Pessoal dos Serviços e Vendedores	7	9,2
Agricultores e Trabalhadores Qualificados da Agricultura...	1	1,3
Operários, Artífices e Trabalhadores Similares	2	2,6
Operadores de Instalações e Máquinas e Trabalhadores...	1	1,3
Trabalhadores Não Qualificados	2	2,6
Membros das Forças Armadas	0	0,0
Outra Situação	16	21,1
Total	76	100,0

III-4.11 Outra situação. Qual?

Tabela D.23 – Questão III-4.11: Lista de outras situações referidas por todos os respondentes

1. Estudante (5)
2. Docente ensino superior (2)
3. Professor (2)
4. Professora (2)
5. Trabalhador Independente (2)
6. Assessoria comercial
7. Assistente operacional
8. Dirigente do Sector Empresarial do Estado
9. docente ensino superior
10. Docente Ensino Superior
11. Docente Ensino Superior Politécnico
12. educação e formação
13. empresário
14. Empresários em nome individual
15. Enfermagem
16. Enfermeira graduada
17. Ensino
18. Estudante Ensino Superior
19. Estudante Universitário
20. gestor
21. medico
22. organização de espectáculos
23. professor
24. Professor Ensino Superior
25. Professor Politécnico
26. Professora do 1º ciclo
27. Professora do Ensino Básico e Secundário
28. Professora Ensino Secundário

29. Psicóloga Organizacional
30. Técnico superior de diagnóstico e terapêutica
31. Técnico Superior em CITna administração Pública
32. Técnicos Diagnóstico e Terapêutica
33. Trabalho a recibo verde- Prof. Independente
34. Vigilante

Tabela D.24 – Questão III-4.11: Lista de outras situações referidas pelos respondentes válidos

1. Estudante (3)
2. Docente ensino superior (2)
3. Professor (2)
4. Professora (2)
5. Trabalhador Independente (2)
6. Assessoria comercial
7. Dirigente do Sector Empresarial do Estado
8. docente ensino superior
9. Docente Ensino Superior
10. Docente Ensino Superior Politécnico
11. educação e formação
12. empresário
13. Enfermagem
14. Enfermeira graduada
15. Ensino
16. Estudante Ensino Superior
17. Estudante Universitário
18. gestor
19. médico
20. organização de espectáculos
21. professor
22. Professor Ensino Superior
23. Professor Politécnico
24. Professora Ensino Secundário
25. Técnico superior de diagnóstico e terapêutica
26. Técnico Superior em CITna administração Pública
27. Técnicos Diagnóstico e Terapêutica
28. Trabalho a recibo verde- Prof. Independente

Tabela D.25 – Questão III-4.11: Lista de outras situações referidas pelos respondentes excluídos

1. Estudante (2)
2. Assistente operacional
3. Empresários em nome individual
4. Professora do 1º ciclo
5. Professora do Ensino Básico e Secundário
6. Psicóloga Organizacional
7. Vigilante

III-5. Situação profissional

Tabela D.26 – Questão III-5: Distribuição de todos os respondentes por situação profissional

	Frequência	Percentagem
Trabalhador por conta de outrem no sector privado	302	23,1
Trabalhador por conta de outrem no sector público	933	71,5
Trabalhador por conta própria	23	1,8
Outra Situação	47	3,6
Total	1305	100,0

Tabela D.27 – Questão III-5: Distribuição dos respondentes válidos por situação profissional

	Frequência	Percentagem
Trabalhador por conta de outrem no sector privado	280	22,8
Trabalhador por conta de outrem no sector público	891	72,5
Trabalhador por conta própria	20	1,6
Outra Situação	38	3,1
Total	1229	100,0

Tabela D.28 – Questão III-5: Distribuição dos respondentes excluídos por situação profissional

	Frequência	Percentagem
Trabalhador por conta de outrem no sector privado	22	28,9
Trabalhador por conta de outrem no sector público	42	55,3
Trabalhador por conta própria	3	3,9
Outra Situação	9	11,8
Total	76	100,0

III-5.4 Outra situação. Qual?

Tabela D.29 – Questão III-5.4: Lista de outras situações referidas por todos os respondentes

1. Estudante (5)
2. À procura do primeiro emprego
3. contrato de trabalho em função públicas pro tempore indeterminado
4. contrato por tempo indeterminado em funções públicas
5. Contratos normalmente com o sector público, ensino, formação e investigação
6. Desempregada
7. Estagiário no sector público
8. estudante
9. Estudante Doutoramento (Bolsa Investigação Científica)
10. Estudante Ensino Superior
11. Estudante Universitário
12. Militar
13. Por conta de outrem no sector público e por conta própria
14. Sou estudante, então...
15. Trabalhador a recibos verdes
16. Trabalhador independente
17. trabalhador por conta de outrem a tempo parcial para uma instituição pública e trabalhador independente (colaboradora a recibos verdes) para outra instituição pública
18. Trabalhador por conta de outrem sector semi-público semi-privado

Tabela D.30 – Questão III-5.4: Lista de outras situações referidas pelos respondentes válidos

1. Estudante (2)
2. contrato de trabalho em função públicas pro tempore indeterminado
3. contrato por tempo indeterminado em funções públicas
4. Contratos normalmente com o sector público, ensino, formação e investigação
5. Estagiário no sector público
6. estudante
7. Estudante Doutoramento (Bolsa Investigação Científica)
8. Estudante Ensino Superior
9. Estudante Universitário
10. Militar
11. Por conta de outrem no sector público e por conta própria
12. Sou estudante, então...
13. Trabalhador a recibos verdes
14. Trabalhador independente
15. trabalhador por conta de outrem a tempo parcial para uma instituição pública e trabalhador independente (colaboradora a recibos verdes) para outra instituição pública
16. Trabalhador por conta de outrem sector semi-público semi-privado

Tabela D.31 – Questão III-5.4: Lista de outras situações referidas pelos respondentes excluídos

1. Estudante (3)
2. À procura do primeiro emprego
3. Desempregada

III-6. Número de funcionários da organização onde trabalha**Tabela D.32 – Questão III-6: Distribuição de todos os respondentes por número de funcionários**

	Frequência	Percentagem
Menos de 10 funcionários	75	5,7
De 10 a 49 funcionários	273	20,9
De 50 a 249 funcionários	418	32,0
250 funcionários ou mais	487	37,3
Não sei	52	4,0
Total	1305	100,0

Tabela D.33 – Questão III-6: Distribuição dos respondentes válidos por número de funcionários

	Frequência	Percentagem
Menos de 10 funcionários	59	4,8
De 10 a 49 funcionários	263	21,4
De 50 a 249 funcionários	401	32,6
250 funcionários ou mais	469	38,2
Não sei	37	3,0
Total	1229	100,0

Tabela D.34 – Questão III-6: Distribuição dos respondentes excluídos por número de funcionários

	Frequência	Percentagem
Menos de 10 funcionários	16	21,1
De 10 a 49 funcionários	10	13,2
De 50 a 249 funcionários	17	22,4
250 funcionários ou mais	18	23,7
Não sei	15	19,7
Total	76	100,0

III-7. Distrito do local onde trabalha**Tabela D.35 – Questão III-7: Distribuição de todos os respondentes por distrito**

	Frequência	Percentagem
Aveiro	5	0,4
Beja	38	2,9
Braga	13	1,0
Bragança	6	0,5
Castelo Branco	68	5,2
Coimbra	33	2,5
Évora	121	9,3
Faro	143	11,0
Guarda	4	0,3
Leiria	23	1,8
Lisboa	212	16,2
Portalegre	2	0,2
Porto	13	1,0
Santarém	471	36,1
Setúbal	82	6,3
Viana do Castelo	27	2,1
Vila Real	1	0,1
Viseu	34	2,6
Região Autónoma dos Açores	6	0,5
Região Autónoma da Madeira	1	0,1
Fora de Portugal	2	0,2
Total	1305	100,0

Tabela D.36 – Questão III-7: Distribuição dos respondentes válidos por distrito

	Frequência	Porcentagem
Aveiro	4	0,3
Beja	38	3,1
Braga	11	0,9
Bragança	5	0,4
Castelo Branco	54	4,4
Coimbra	26	2,1
Évora	119	9,7
Faro	136	11,1
Guarda	2	0,2
Leiria	21	1,7
Lisboa	208	16,9
Portalegre	2	0,2
Porto	12	1,0
Santarém	447	36,4
Setúbal	78	6,3
Viana do Castelo	24	2,0
Vila Real	1	0,1
Viseu	34	2,8
Região Autónoma dos Açores	5	0,4
Região Autónoma da Madeira	1	0,1
Fora de Portugal	1	0,1
Total	1229	100,0

Tabela D.37 – Questão III-7: Distribuição dos respondentes excluídos por distrito

	Frequência	Porcentagem
Aveiro	1	1,3
Beja	0	0,0
Braga	2	2,6
Bragança	1	1,3
Castelo Branco	14	18,4
Coimbra	7	9,2
Évora	2	2,6
Faro	7	9,2
Guarda	2	2,6
Leiria	2	2,6
Lisboa	4	5,3
Portalegre	0	0,0
Porto	1	1,3
Santarém	24	31,6
Setúbal	4	5,3
Viana do Castelo	3	3,9
Vila Real	0	0,0
Viseu	0	0,0
Região Autónoma dos Açores	1	1,3
Região Autónoma da Madeira	0	0,0
Fora de Portugal	1	1,3
Total	76	100,0

*Alemanha

III-8. Actividade económica da organização

Tabela D.38 – Questão III-8: Distribuição de todos os respondentes por actividade económica

	Frequência	Percentagem
Agricultura, produção animal, caça, floresta e pesca	1	0,1
Indústrias extractivas	1	0,1
Indústrias transformadoras	29	2,2
Electricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio	3	0,2
Captação, tratamento e distribuição de água; saneamento...	1	0,1
Construção	9	0,7
Comércio por grosso e a retalho; reparação de veículos...	44	3,4
Transportes e armazenagem	2	0,2
Alojamento, restauração e similares	3	0,2
Actividades de informação e de comunicação	14	1,1
Actividades financeiras e de seguros	63	4,8
Actividades imobiliárias	2	0,2
Actividades de consultoria, científicas, técnicas e similar	23	1,8
Actividades administrativas e dos serviços de apoio	5	0,4
Administração Pública e defesa; segurança social obrigatória	115	8,8
Educação	777	59,5
Actividades de saúde humana e apoio social	87	6,7
Actividades artísticas, de espectáculos, desportivas...	10	0,8
Outras actividades de serviços.	65	5,0
Produção das famílias para uso próprio.	1	0,1
Actividades dos Organismos Internacionais	0	0,0
Outra Situação	50	3,8
Total	1305	100,0

Tabela D.39 – Questão III-8: Distribuição dos respondentes válidos por actividade económica

	Frequência	Percentagem
Agricultura, produção animal, caça, floresta e pesca	1	0,1
Indústrias extractivas	1	0,1
Indústrias transformadoras	27	2,2
Electricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio	3	0,2
Captação, tratamento e distribuição de água; saneamento...	1	0,1
Construção	9	0,7
Comércio por grosso e a retalho; reparação de veículos...	28	2,3
Transportes e armazenagem	1	0,1
Alojamento, restauração e similares	2	0,2
Actividades de informação e de comunicação	12	1,0
Actividades financeiras e de seguros	63	5,1
Actividades imobiliárias	2	0,2
Actividades de consultoria, científicas, técnicas e similar	23	1,9
Actividades administrativas e dos serviços de apoio	2	0,2
Administração Pública e defesa; segurança social obrigatória	106	8,6
Educação	752	61,2
Actividades de saúde humana e apoio social	82	6,7
Actividades artísticas, de espectáculos, desportivas...	10	0,8
Outras actividades de serviços.	59	4,8
Produção das famílias para uso próprio.	1	0,1
Actividades dos Organismos Internacionais	0	0,0
Outra Situação	44	3,6
Total	1229	100,0

Tabela D.40 – Questão III-8: Distribuição dos respondentes excluídos por actividade económica

	Frequência	Percentagem
Agricultura, produção animal, caça, floresta e pesca	0	0,0
Indústrias extractivas	0	0,0
Indústrias transformadoras	2	2,6
Electricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio	0	0,0
Captação, tratamento e distribuição de água; saneamento...	0	0,0
Construção	0	0,0
Comércio por grosso e a retalho; reparação de veículos...	16	21,1
Transportes e armazenagem	1	1,3
Alojamento, restauração e similares	1	1,3
Actividades de informação e de comunicação	2	2,6
Actividades financeiras e de seguros	0	0,0
Actividades imobiliárias	0	0,0
Actividades de consultoria, científicas, técnicas e similar	0	0,0
Actividades administrativas e dos serviços de apoio	3	3,9
Administração Pública e defesa; segurança social obrigatória	9	11,8
Educação	25	32,9
Actividades de saúde humana e apoio social	5	6,6
Actividades artísticas, de espectáculos, desportivas...	0	0,0
Outras actividades de serviços.	6	7,9
Produção das famílias para uso próprio.	0	0,0
Actividades dos Organismos Internacionais	0	0,0
Outra Situação	6	7,9
Total	76	100,0

III-8.22 Outra situação. Qual?**Tabela D.41 – Questão III-8.22: Lista de outras situações referidas por todos os respondentes**

1. Administração Local (5)
2. Autarquias (4)
3. Saúde (4)
4. Ensino Superior (3)
5. Hospital (2)
6. Administração da Justiça
7. Arquivo Histórico
8. Centro de I&DT
9. Divisão Intervenção Social de uma Autarquia – cultura e educação
10. Ensino público
11. Estabelecimento de bebidas
12. Execução das Medidas de Emprego Público
13. Exército
14. Indústria Alimentar
15. Instituição de Ensino Superior
16. Instituição do Ensino Superior Politécnico
17. Justiça
18. Metalomecânica
19. Ministério Saude
20. Não sei
21. organismo regional de turismo
22. Perfumaria, Pet Food, Textil
23. Sistemas de vigilância
24. Transportes e Vias de Comunicação
25. Universidade

Tabela D.42 – Questão III-8.22: Lista de outras situações referidas pelos respondentes válidos

1. Administração Local (5)
2. Autarquias (4)
3. Saúde (3)
4. Ensino Superior (3)
5. Hospital (2)
6. Administração da Justiça
7. Arquivo Histórico
8. Centro de I&DT
9. Divisão Intervenção Social de uma Autarquia – cultura e educação
10. Ensino público
11. Execução das Medidas de Emprego Público
12. Exército
13. Instituição de Ensino Superior
14. Instituição do Ensino Superior Politécnico
15. Justiça
16. Metalomecânica
17. Ministério Saúde
18. organismo regional de turismo
19. Perfumaria, Pet Food, Textil
20. Transportes e Vias de Comunicação
21. Universidade

Tabela D.43 – Questão III-8.22: Lista de outras situações referidas pelos respondentes excluídos

1. Saúde
2. Estabelecimento de bebidas
3. Indústria Alimentar
4. Não sei
5. Sistemas de vigilância

Apêndice E: Descrição e Interpretação dos Resultados

E.1 Gestão do correio electrónico

I-1. A organização onde trabalho dispõe de:

Tabela E.44 – Questão I-1: Distribuição de todos os respondentes pelos recursos da organização

	Sim		Não		Não sei	
	N	%	N	%	N	%
1.1) Página na Internet (<i>website</i>)	1270	97,3%	27	2,1%	8	,6%
1.2) Políticas ou normas definidas de segurança da rede informática	1199	91,9%	23	1,8%	83	6,4%
1.3) Políticas ou normas definidas de utilização da rede informática	1169	89,6%	59	4,5%	77	5,9%
1.4) Correio electrónico	1283	98,3%	12	,9%	10	,8%

Tabela E.45 – Questão I-1: Distribuição dos respondentes válidos pelos recursos da organização

	Sim		Não		Não sei	
	N	%	N	%	N	%
1.1) Página na Internet (<i>website</i>)	1204	98,0%	19	1,5%	6	0,5%
1.2) Políticas ou normas definidas de segurança da rede informática	1145	93,2%	16	1,3%	68	5,5%
1.3) Políticas ou normas definidas de utilização da rede informática	1122	91,3%	44	3,6%	63	5,1%
1.4) Correio electrónico	1229	100,0%	0	0,0%	0	0,0%

Tabela E.46 – Questão I-1: Distribuição dos respondentes excluídos pelos recursos da organização

	Sim		Não		Não sei	
	N	%	N	%	N	%
1.1) Página na Internet (<i>website</i>)	66	86,8%	8	10,5%	2	2,6%
1.2) Políticas ou normas definidas de segurança da rede informática	54	71,1%	7	9,2%	15	19,7%
1.3) Políticas ou normas definidas de utilização da rede informática	47	61,8%	15	19,7%	14	18,4%
1.4) Correio electrónico	54	71,1%	12	15,8%	10	13,2%

I-1.2 Políticas segurança

Tabela E.47 – Questão I-1.2: Distribuição dos respondentes válidos pelas políticas de segurança

	Frequência	Porcentagem
Sim	1145	93,2%
Não	16	1,3%
Não sei	68	5,5%
Total	1229	100,0

I-1.3 Políticas utilização

Tabela E.48 – Questão I-1.3: Distribuição dos respondentes válidos pelas políticas de utilização

	Frequência	Porcentagem
Sim	1122	91,3%
Não	44	3,6%
Não sei	63	5,1%
Total	1229	100,0

I-2. Indique o tipo de contas de correio electrónico que possui:

Tabela E.49 – Questão I-2: Tipo de contas de correio electrónico detidas por todos os respondentes

	Falso		Verdadeiro	
	N	%	N	%
2.1) Conta de correio electrónico organizacional	896	69,8%	387	30,2%
2.2) Conta de correio electrónico do departamento/área onde trabalho	866	67,5%	417	32,5%
2.3) Conta de correio electrónico pessoal fornecida pela organização	142	11,1%	1141	88,9%
2.4) Não possuo conta de correio electrónico atribuída pela organização onde trabalho.	1229	95,8%	54	4,2%

Tabela E.50 – Número de contas de correio electrónico indicadas por todos os respondentes

	Frequência	Percentagem
Nenhuma conta	54	4,2
Uma conta	670	52,2
Duas contas	402	31,3
Três contas	157	12,2
Total	1283	100,0

Tabela E.51 – Número de contas de correio electrónico indicadas pelos respondentes válidos

	Frequência	Percentagem
Uma conta	670	54,5
Duas contas	402	32,7
Três contas	157	12,8
Total	1229	100,0

I-3. Se possui mais do que uma conta de correio electrónico, indique se tem os mesmos comportamentos na utilização dessas contas:

Tabela E.52 – Questão I-3: Distribuição dos respondentes pelos mesmos comportamentos na utilização das contas

	Frequência	Percentagem
Sim	299	53,5
Não	260	46,5
Total	559	100,0

I-3.1 Se respondeu “Não”, na questão anterior, identifique o tipo de conta sobre a qual pretende continuar a responder a este inquérito:

Tabela E.53 – Questão I-3.1: Distribuição dos respondentes por tipo de conta sobre a qual respondem

	Frequência	Percentagem
Organizacional	44	16,9
Departamento/Área	16	6,2
Pessoal	200	76,9
Total	260	100,0

Tabela E.54 – Tipo de conta sobre a qual respondem ao inquérito

	Frequência	Percentagem
Organizacional	100	8,1
Departamento/Área	32	2,6
Pessoal	798	65,0
Organizacional e Departamento/Área	15	1,2
Organizacional e Pessoal	109	8,9
Departamento/Área e Pessoal	58	4,7
Todos	117	9,5
Total	1229	100,0

I-4. Indique o programa de correio electrónico que utiliza no seu local de trabalho:

Tabela E.55 – Questão I-4: Programa de correio electrónico utilizado no trabalho

	Frequência	Porcentagem
Outlook	466	37,9
Outlook Express	249	20,3
Microsoft Outlook	146	11,9
Não sei	39	3,2
Gmail	34	2,8
Webmail	28	2,3
Microsoft Office Outlook	27	2,2
Thunderbird	20	1,6
Office Outlook	14	1,1
Windows Mail	12	1,0
Hotmail	9	0,7
Outlook Web Access	8	0,7
Internet Explorer	7	0,6
Mail	6	0,5
Betamail	5	0,4
Microsoft Office Outlook Web Access	5	0,4
Outlook 2007	5	0,4
Desconheço	4	0,3
Eudora	4	0,3
Microsoft Exchange	4	0,3
Mozilla Thunderbird	4	0,3
Exchange	3	0,2
Incredimail	3	0,2
Microsoft Office Outlook 2007	3	0,2
Outlook 2003	3	0,2
PT	3	0,2
Telepac	3	0,2
Windows	3	0,2
esev.ipv.pt	2	0,2
Firefox	2	0,2
Google	2	0,2
Horde	2	0,2
Intranet	2	0,2
iol@.pt	2	0,2
Lotus	2	0,2
Microsoft	2	0,2
Microsoft Outlook 2007	2	0,2
Microsoft Outlook Express	2	0,2
Microsoft Outlook Web Access	2	0,2
Mozilla Firefox	2	0,2
Office Outlook Web Access	2	0,2
Pessoal	2	0,2
Uevora.pt	2	0,2
Windows Live Mail	2	0,2
Zimbra	2	0,2
Não responde	1	0,1
@hdfaro.min-saude.pt	1	0,1
@uevora.pt	1	0,1
Bravenet Webmail	1	0,1
Browser	1	0,1
Clix	1	0,1
*****@hdfaro.min-saude.pt	1	0,1
Entourage	1	0,1
estv.ipv.pt	1	0,1
Evolution (Linux)	1	0,1
Hotmail, Gmail e Ubi	1	0,1
http://www.saude.ce.gov.br/horde/	1	0,1
https	1	0,1

	Frequência	Porcentagem
Imp H3	1	0,1
Incredimail / Outlook	1	0,1
Incredimail, Microsoft Outlook e Outlook Express	1	0,1
IncredimailXe	1	0,1
Internet Explorer e Mozilla Firefox	1	0,1
ipbeja.pt	1	0,1
Kmail	1	0,1
liste-me os programas 1º	1	0,1
Mail da Universidade	1	0,1
Mail Mac	1	0,1
Mail.uevora.pt	1	0,1
*****@ualg.pt	1	0,1
Messenger	1	0,1
Microsoft Entourage	1	0,1
Microsoft Office Outlook 2003	1	0,1
Microsoft Outlook 2003	1	0,1
Microsoft Outlook e Outlook Express	1	0,1
Microsoft Outlook, Thunderbird	1	0,1
MO	1	0,1
Moodle	1	0,1
Não descarrego a informação para nenhum sistema	1	0,1
Não descarrego, vejo online no Opera	1	0,1
Nenhum	1	0,1
Net	1	0,1
*****@dsi.uminho.pt	1	0,1
nome da empresa@Gmail.com	1	0,1
O desenvolvido pela própria organização	1	0,1
O do próprio sistema	1	0,1
Office	1	0,1
Office Outlook Express	1	0,1
Office Outlook Web Access	1	0,1
org.pt	1	0,1
Outlook e Gmail	1	0,1
Outlook e live Messenger	1	0,1
Outlook e Webmail	1	0,1
Outlook Express e Live Mail	1	0,1
Outlook ou mail (mac osx)	1	0,1
Outlook, Webmail	1	0,1
Outlook/ Msft Exchange	1	0,1
Outlook/ Webmail	1	0,1
Outlook; Outlook Express	1	0,1
Pine	1	0,1
Portugalmail.pt	1	0,1
Programa da Instituição	1	0,1
Programa da Intranet do Hospital	1	0,1
SAP	1	0,1
Sapo	1	0,1
sapo, Gmail, cabovisao	1	0,1
Sapo, Hotmail	1	0,1
só com os informáticos	1	0,1
Squirrel	1	0,1
Squirrel Mail, Outlook Express	1	0,1
SquirrelMail	1	0,1
Srhg	1	0,1
UALG	1	0,1
ubi.pt	1	0,1
W.mail	1	0,1
Web-Mail (Visualização do tipo Gmail)	1	0,1
Web	1	0,1
Webmail – MS Exchange	1	0,1
Webmail ou Outlook	1	0,1
Windows 2007/ Outlook	1	0,1

	Frequência	Percentagem
WordClient	1	0,1
www.uevora.pt	1	0,1
yahoo.com.br	1	0,1
Total	1229	100,0

I-5. Normalmente recebo por dia, I-6. Normalmente envio por dia, I-7. Normalmente leio por dia:

Tabela E.56 – Questões I-5, I-6 e I-7: Mensagens de correio electrónico recebidas, enviadas e lidas por dia

	Menos de 10		Entre 10 e 20		Entre 21 a 50		Mais de 50	
	N	%	N	%	N	%	N	%
5. Normalmente recebo por dia:	246	20,0%	697	56,7%	209	17,0%	77	6,3%
6. Normalmente envio por dia:	814	66,2%	328	26,7%	68	5,5%	19	1,5%
7. Normalmente leio por dia:	599	48,7%	395	32,1%	181	14,7%	54	4,4%

I-8. Normalmente despendo por dia na utilização do correio electrónico:

Tabela E.57 – Questão I-8: Tempo despendido, por dia, na utilização do correio electrónico

	Frequência	Percentagem
Aproximadamente 15 minutos	667	54,2
Aproximadamente 1 hora	377	30,7
Aproximadamente 2 horas	88	7,2
Mais de 2 horas	97	7,9
Total	1229	100,0

I-9. Número aproximado de mensagens existentes na pasta “A Receber” do meu correio electrónico:

Tabela E.58 – Questão I-9: Número de mensagens existentes na pasta “A Receber”

	Frequência	Percentagem
Menos de 10 mensagens de correio electrónico	213	17,3
Entre 10 e 50 mensagens de correio electrónico	303	24,7
Entre 51 a 100 mensagens de correio electrónico	134	10,9
Mais de 100 mensagens de correio electrónico	579	47,1
Total	1229	100,0

I-10. Número aproximado de pastas definidas no meu correio electrónico:

Tabela E.59 – Questão I-10: Número de pastas definidas no correio electrónico

	Frequência	Percentagem
Menos de 5 pastas de correio electrónico	289	23,5
Entre 5 e 20 pastas de correio electrónico	772	62,9
Entre 21 a 50 pastas de correio electrónico	111	9,0
Mais de 50 pastas de correio electrónico	57	4,6
Total	1229	100,0

I-11. Tenho mensagens na pasta “A Receber” com:

Tabela E.60 – Questão I-11: Antiguidade das mensagens na pasta “A Receber”

	Frequência	Porcentagem
Um mês	465	37,8
Seis meses	171	13,9
Mais de seis meses	202	16,4
Desde que tenho correio electrónico	391	31,8
Total	1229	100,0

I-12. Geralmente respondo às solicitações por correio electrónico:

Tabela E.61 – Questão I-12: Tempo de resposta às solicitações por correio electrónico

	Frequência	Porcentagem
No próprio dia	696	56,6
Entre 1 a 2 dias	475	38,6
Entre 3 a 7 dias	50	4,1
Mais de 7 dias	4	0,3
Nunca respondo por correio electrónico	4	0,3
Total	1229	100,0

I-13. Número de vezes que verifico o meu correio electrónico, por dia:

Tabela E.62 – Questão I-13: Número de vezes de verificação do correio electrónico

	Frequência	Porcentagem
Uma vez	92	7,5
De 2 a 6 vezes	639	52,0
Mais de 6 vezes	76	6,2
Sempre, tenho o correio electrónico sempre aberto	348	28,3
Sempre que recebo um alerta de nova mensagem	74	6,0
Total	1229	100,0

I-14. Normalmente verifico o meu correio electrónico nos seguintes momentos do dia:

Tabela E.63 – Questão I-14: Momentos do dia dedicados à verificação do correio electrónico

	Falso		Verdadeiro	
	N	%	N	%
14.1) Em qualquer altura do dia	213	26,4%	593	73,6%
14.2) Assim que chego ao trabalho	403	50,0%	403	50,0%
14.3) Durante a manhã	697	86,5%	109	13,5%
14.4) Mesmo antes de almoçar	616	76,4%	190	23,6%
14.5) Logo a seguir ao almoço	548	68,0%	258	32,0%
14.6) Durante a tarde	704	87,3%	102	12,7%
14.7) Mesmo antes de sair do trabalho	499	62,0%	306	38,0%

E.2 Utilização do correio electrónico

I-15. Analise as afirmações que se seguem e, seleccione, para cada uma delas, a alternativa que melhor caracteriza a sua situação:

Tabela E.64 – Questão I-15: Distribuição dos respondentes sobre a utilização do correio electrónico

	Não		Por vezes		Sim	
	N	%	N	%	N	%
15.1) A maior parte das mensagens que recebo diariamente são “lixo” (por exemplo: mensagens de <i>spam</i> ; <i>phishing</i> ou <i>scam</i> ; vírus ou outro <i>software</i> nocivo).	353	28,7%	755	61,4%	121	9,8%
15.2) À medida que vou recebendo e enviando mensagens organizo-as por categorias e coloco-as em pastas diferentes (por exemplo: por data; por assunto; por pessoa; por responder; <i>etc.</i>).	272	22,1%	174	14,2%	783	63,7%
15.3) Ao descarregar as mensagens de correio electrónico elimino logo as que não são importantes.	41	3,3%	84	6,8%	1104	89,8%
15.4) Divulgo o meu endereço de correio electrónico só para fins profissionais.	665	54,1%	75	6,1%	489	39,8%
15.5) Envio mensagens de correio electrónico que contêm informações importantes ou confidenciais (por exemplo: dados pessoais; números de cartão; palavras-chave; <i>etc.</i>).	1046	85,1%	95	7,7%	88	7,2%
15.6) Envio mensagens de cortesia (por exemplo: agradeço a sua atenção; muito obrigado pelo seu contacto; <i>etc.</i>).	107	8,7%	192	15,6%	930	75,7%
15.7) Faço cópias de segurança (<i>backup</i>) das minhas mensagens de correio electrónico.	861	70,1%	136	11,1%	232	18,9%
15.8) Já fui advertido ou repreendido no local de trabalho por causa do correio electrónico.	1211	98,5%	7	,6%	11	,9%
15.9) Já fui alvo de processo disciplinar ou judicial pela utilização do correio electrónico.	1223	99,5%	4	,3%	2	,2%
15.10) Já reencaminhei mensagens de correio electrónico, dirigidas especificamente a mim, para outros colegas, com o objectivo de eles as responderem ou satisfazerem a solicitação.	387	31,5%	95	7,7%	747	60,8%
15.11) Já tive de reescrever novamente uma mensagem porque não a encontrei na minha caixa de correio electrónico.	530	43,1%	73	5,9%	626	50,9%
15.12) Já tive que pedir ao remetente de uma mensagem que ma reenviasse por não a conseguir encontrar na minha caixa de correio electrónico.	474	38,6%	83	6,8%	672	54,7%
15.13) Quando leio uma mensagem procedo de imediato ao seu tratamento (leitura, resposta, reencaminhamento, arquivo, eliminação).	70	5,7%	459	37,3%	700	57,0%
15.14) Quando recebo uma mensagem leio somente o cabeçalho e só se me interessar é que a leio na íntegra.	309	25,1%	663	53,9%	257	20,9%
15.15) Quando recebo uma mensagem que me exige resposta, tenho por hábito, enviar de imediato uma mensagem ao remetente a indicar que recebi a mensagem e que responderei assim que for possível.	363	29,5%	225	18,3%	641	52,2%
15.16) Quando recebo uma nova mensagem de correio electrónico interrompo o que estou a fazer e vou tratar da nova mensagem.	746	60,7%	455	37,0%	28	2,3%
15.17) Quando recebo várias mensagens, ao mesmo tempo, começo por ler as mensagens em função de um determinado critério (por exemplo: assunto; remetente; data de chegada; <i>etc.</i>).	126	10,3%	110	9,0%	993	80,8%
15.18) Reencaminho mensagens de correio electrónico que prometem sorte, riqueza ou outro tipo de benefício àqueles que não quebram a corrente.	1131	92,0%	74	6,0%	24	2,0%
15.19) Reencaminho mensagens filantrópicas que solicitam apoio com a intenção de ajudar as vítimas (por exemplo: dadores de medula óssea; crianças desaparecidas; <i>etc.</i>).	896	72,9%	230	18,7%	103	8,4%
15.20) Reencaminho mensagens que contêm anedotas, textos, imagens, vídeos ou apresentações <i>powerpoint</i> , de conteúdos variados, a colegas/amigos.	349	28,4%	734	59,7%	146	11,9%
15.21) Tenho conhecimento que a organização onde trabalho fiscaliza/monitoriza as contas de correio electrónico dos seus funcionários.	939	76,4%	47	3,8%	243	19,8%
15.22) Tenho dificuldades em encontrar as mensagens que necessito na minha caixa de correio electrónico.	639	52,0%	560	45,6%	30	2,4%
15.23) Troco mensagens de correio electrónico com assuntos pessoais ou familiares.	384	31,2%	190	15,5%	655	53,3%
15.24) Troco mensagens de correio electrónico informais com colegas/amigos sobre notícias, novidades ou rumores relacionadas com a minha organização.	525	42,7%	138	11,2%	566	46,1%
15.25) Verifico o meu correio electrónico fora do local e horário de trabalho (por exemplo: nos fins-de-semana; em dias de folga; quando estou de férias; <i>etc.</i>).	187	15,2%	144	11,7%	898	73,1%

Tabela E.65 – Questão I-15: Distribuição dos respondentes sobre utilização do correio electrónico por aspectos

	Não		Por vezes		Sim	
	N	%	N	%	N	%
ASPECTOS DE ORGANIZAÇÃO						
15.2) A medida que vou recebendo e enviando mensagens organizo-as por categorias e coloco-as em pastas diferentes (por exemplo: por data; por assunto; por pessoa; por responder; <i>etc.</i>).	272	22,10%	174	14,20%	783	63,70%
15.3) Ao descarregar as mensagens de correio electrónico elimino logo as que não são importantes.	41	3,30%	84	6,80%	1104	89,80%
15.11) Já tive de reescrever novamente uma mensagem porque não a encontrei na minha caixa de correio electrónico.	530	43,10%	73	5,90%	626	50,90%
15.12) Já tive que pedir ao remetente de uma mensagem que ma reenviasse por não a conseguir encontrar na minha caixa de correio electrónico.	474	38,60%	83	6,80%	672	54,70%
15.13) Quando leio uma mensagem procedo de imediato ao seu tratamento (leitura, resposta, reencaminhamento, arquivo, eliminação).	70	5,70%	459	37,30%	700	57,00%
15.17) Quando recebo várias mensagens, ao mesmo tempo, começo por ler as mensagens em função de um determinado critério (por exemplo: assunto; remetente; data de chegada; <i>etc.</i>).	126	10,30%	110	9,00%	993	80,80%
15.22) Tenho dificuldades em encontrar as mensagens que necessito na minha caixa de correio electrónico.	639	52,00%	560	45,60%	30	2,40%
UTILIZAÇÃO PESSOAL						
15.4) Divulgo o meu endereço de correio electrónico só para fins profissionais.	665	54,10%	75	6,10%	489	39,80%
15.8) Já fui advertido ou repreendido no local de trabalho por causa do correio electrónico.	1211	98,50%	7	0,60%	11	0,90%
15.9) Já fui alvo de processo disciplinar ou judicial pela utilização do correio electrónico.	1223	99,50%	4	0,30%	2	0,20%
15.18) Reencaminho mensagens de correio electrónico que prometem sorte, riqueza ou outro tipo de benefício àqueles que não quebram a corrente.	1131	92,00%	74	6,00%	24	2,00%
15.19) Reencaminho mensagens filantrópicas que solicitam apoio com a intenção de ajudar as vítimas (por exemplo: doadores de medula óssea; crianças desaparecidas; <i>etc.</i>).	896	72,90%	230	18,70%	103	8,40%
15.20) Reencaminho mensagens que contém anedotas, textos, imagens, vídeos ou apresentações <i>powerpoint</i> , de conteúdos variados, a colegas/amigos.	349	28,40%	734	59,70%	146	11,90%
15.23) Troco mensagens de correio electrónico com assuntos pessoais ou familiares.	384	31,20%	190	15,50%	655	53,30%
SEGURANÇA E PRIVACIDADE						
15.1) A maior parte das mensagens que recebo diariamente são “lixo” (por exemplo: mensagens de <i>spam</i> ; <i>phishing</i> ou <i>scam</i> ; vírus ou outro <i>software</i> nocivo).	353	28,70%	755	61,40%	121	9,80%
15.5) Envio mensagens de correio electrónico que contém informações importantes ou confidenciais (por exemplo: dados pessoais; números de cartão; palavras-chave; <i>etc.</i>).	1046	85,10%	95	7,70%	88	7,20%
15.7) Faço cópias de segurança (<i>backup</i>) das minhas mensagens de correio electrónico.	861	70,10%	136	11,10%	232	18,90%
15.21) Tenho conhecimento que a organização onde trabalho fiscaliza/monitoriza as contas de correio electrónico dos seus funcionários.	939	76,40%	47	3,80%	243	19,80%
COMPORTAMENTO						
15.6) Envio mensagens de cortesia (por exemplo: agradeço a sua atenção; muito obrigado pelo seu contacto; <i>etc.</i>).	107	8,70%	192	15,60%	930	75,70%
15.10) Já reencaminhei mensagens de correio electrónico, dirigidas especificamente a mim, para outros colegas, com o objectivo de eles as responderem ou satisfazerem a solicitação.	387	31,50%	95	7,70%	747	60,80%
15.14) Quando recebo uma mensagem leio somente o cabeçalho e só se me interessar é que a leio na íntegra.	309	25,10%	663	53,90%	257	20,90%
15.15) Quando recebo uma mensagem que me exige resposta, tenho por hábito, enviar de imediato uma mensagem ao remetente a indicar que recebi a mensagem e que responderei assim que for possível.	363	29,50%	225	18,30%	641	52,20%
15.16) Quando recebo uma nova mensagem de correio electrónico interrompo o que estou a fazer e vou tratar da nova mensagem.	746	60,70%	455	37,00%	28	2,30%
15.24) Troco mensagens de correio electrónico informais com colegas/amigos sobre notícias, novidades ou rumores relacionadas com a minha organização.	525	42,70%	138	11,20%	566	46,10%
15.25) Verifico o meu correio electrónico fora do local e horário de trabalho (por exemplo: nos fins-de-semana; em dias de folga; quando estou de férias; <i>etc.</i>).	187	15,20%	144	11,70%	898	73,10%

I-15.8 Email: adversão/repreensão

Tabela E.66 – Questão I-15.8: Distribuição dos respondentes por adversão/repreensão devido ao correio electrónico

	Frequência	Percentagem
Não	1211	98,5
Por vezes	7	0,6
Sim	11	0,9
Total	1229	100,0

I-15.9 Email: processo disciplinar/judicial

Tabela E.67 – Questão I-15.9: Distribuição dos respondentes por processo disciplinar/judicial devido ao correio electrónico

	Frequência	Percentagem
Não	1223	99,5
Por vezes	4	0,3
Sim	2	0,2
Total	1229	100,0

I-15.21 Email: fiscalização/monitorização

Tabela E.68 – Questão I-15.21: Distribuição dos respondentes sobre fiscalização/monitorização do correio electrónico

	Frequência	Percentagem
Não	939	76,4
Por vezes	47	3,8
Sim	243	19,8
Total	1229	100,0

E.3 Opinião sobre o correio electrónico

I-16. Analise as afirmações que se seguem e, seleccione, para cada uma delas, a alternativa que melhor caracteriza a sua opinião:

Tabela E.69 – Questão I-16: Distribuição dos respondentes por grau de concordância de aspectos do correio electrónico

	1		2		3		4		5	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
16.1) Agiliza processos	2	0,2%	11	0,9%	19	1,5%	669	54,4%	528	43,0%
16.2) Causa problemas e mal entendidos	286	23,3%	164	13,3%	587	47,8%	183	14,9%	9	0,7%
16.3) Deixa-me ansioso sempre à espera de mensagens	471	38,3%	555	45,2%	100	8,1%	90	7,3%	13	1,1%
16.4) Deixa-me sobrecarregado de trabalho	327	26,6%	362	29,5%	119	9,7%	386	31,4%	35	2,8%
16.5) É fundamental para o meu trabalho	48	3,9%	18	1,5%	19	1,5%	606	49,3%	538	43,8%
16.6) É uma fonte de stress	407	33,1%	544	44,3%	116	9,4%	133	10,8%	29	2,4%
16.7) É um meio de propagação de vírus	63	5,1%	93	7,6%	93	7,6%	369	30,0%	611	49,7%
16.8) É útil para fazer a gestão de contactos	4	0,3%	11	0,9%	60	4,9%	487	39,6%	667	54,3%
16.9) É útil para gerir tarefas	15	1,2%	20	1,6%	114	9,3%	508	41,3%	572	46,5%
16.10) Faz-me perder horas de trabalho produtivo	361	29,4%	634	51,6%	82	6,7%	132	10,7%	20	1,6%
16.11) Faz-me trabalhar mais horas	337	27,4%	557	45,3%	136	11,1%	159	12,9%	40	3,3%
16.12) Incentiva a comunicação informal	48	3,9%	287	23,4%	369	30,0%	350	28,5%	175	14,2%
16.13) Incentiva o boato e a intriga	319	26,0%	581	47,3%	168	13,7%	132	10,7%	29	2,4%
16.14) Melhora a qualidade do meu trabalho	13	1,1%	13	1,1%	102	8,3%	799	65,0%	302	24,6%
16.15) Melhora o trabalho de grupo	19	1,5%	24	2,0%	90	7,3%	555	45,2%	541	44,0%
16.16) Não me ajuda em nada	1082	88,0%	101	8,2%	30	2,4%	11	0,9%	5	0,4%
16.17) Permite aumentar a produtividade da organização	11	0,9%	18	1,5%	287	23,4%	590	48,0%	323	26,3%
16.18) Permite contactar com mais pessoas	4	0,3%	10	0,8%	30	2,4%	210	17,1%	975	79,3%
16.19) Permite economizar tempo de trabalho	12	1,0%	31	2,5%	48	3,9%	756	61,5%	382	31,1%
16.20) Permite ficar contactável	3	0,2%	9	0,7%	28	2,3%	680	55,3%	509	41,4%
16.21) Proporciona momentos de lazer	81	6,6%	80	6,5%	205	16,7%	772	62,8%	91	7,4%
16.22) Serve de distração	150	12,2%	129	10,5%	204	16,6%	708	57,6%	38	3,1%
16.23) Serve de orientação para a execução e conclusão das tarefas	10	0,8%	26	2,1%	105	8,5%	839	68,3%	249	20,3%
16.24) Serve para guardar informação para posterior utilização	4	0,3%	10	0,8%	25	2,0%	692	56,3%	498	40,5%
16.25) Só serve para receber "lixo electrónico"	548	44,6%	605	49,2%	25	2,0%	47	3,8%	4	0,3%
16.26) Substitui o correio tradicional	65	5,3%	333	27,1%	232	18,9%	446	36,3%	153	12,4%
16.27) Substitui o fax	34	2,8%	91	7,4%	231	18,8%	602	49,0%	271	22,1%
16.28) Substitui o telefone	109	8,9%	388	31,6%	283	23,0%	408	33,2%	41	3,3%

Os valores indicados reportam-se à escala de medida:

1- Discordo totalmente; 2- Discordo em parte; 3- Nem concordo nem discordo; 4- Concordo em parte; 5- Concordo totalmente.

Tabela E.70 – Questão I-16: Estatísticas do grau de concordância de aspectos do correio electrónico

	N	Média	Desvio Padrão	Coef. Variação
16.1) Agiliza processos	1229	4,39	0,59	13%
16.2) Causa problemas e mal entendidos	1229	2,56	1,03	40%
16.3) Deixa-me ansioso sempre à espera de mensagens	1229	1,88	0,92	49%
16.4) Deixa-me sobrecarregado de trabalho	1229	2,54	1,26	49%
16.5) É fundamental para o meu trabalho	1229	4,28	0,89	21%
16.6) É uma fonte de <i>stress</i>	1229	2,05	1,03	50%
16.7) É um meio de propagação de vírus	1229	4,12	1,15	28%
16.8) É útil para fazer a gestão de contactos	1229	4,47	0,66	15%
16.9) É útil para gerir tarefas	1229	4,30	0,80	19%
16.10) Faz-me perder horas de trabalho produtivo	1229	2,04	0,97	48%
16.11) Faz-me trabalhar mais horas	1229	2,19	1,08	49%
16.12) Incentiva a comunicação informal	1229	3,26	1,09	33%
16.13) Incentiva o boato e a intriga	1229	2,16	1,01	47%
16.14) Melhora a qualidade do meu trabalho	1229	4,11	0,67	16%
16.15) Melhora o trabalho de grupo	1229	4,28	0,81	19%
16.16) Não me ajuda em nada	1229	1,17	0,54	46%
16.17) Permite aumentar a produtividade da organização	1229	3,97	0,80	20%
16.18) Permite contactar com mais pessoas	1229	4,74	0,57	12%
16.19) Permite economizar tempo de trabalho	1229	4,19	0,71	17%
16.20) Permite ficar contactável	1229	4,37	0,59	14%
16.21) Proporciona momentos de lazer	1229	3,58	0,96	27%
16.22) Serve de distração	1229	3,29	1,10	33%
16.23) Serve de orientação para a execução e conclusão das tarefas	1229	4,05	0,67	16%
16.24) Serve para guardar informação para posterior utilização	1229	4,36	0,60	14%
16.25) Só serve para receber “lixo electrónico”	1229	1,66	0,73	44%
16.26) Substitui o correio tradicional	1229	3,24	1,14	35%
16.27) Substitui o fax	1229	3,80	0,96	25%
16.28) Substitui o telefone	1229	2,91	1,06	37%

Os valores indicados reportam-se à escala de medida:

1- Discordo totalmente; 2- Discordo em parte; 3- Nem concordo nem discordo; 4- Concordo em parte; 5- Concordo totalmente.

Tabela E.71 – Questão I-16: Estatísticas do grau de concordância por aspectos do correio electrónico

	N	Média	Desvio Padrão	Coef. Variação
POSITIVAS				
16.1) Agiliza processos	1229	4,39	0,59	13%
16.5) É fundamental para o meu trabalhar	1229	4,28	0,89	21%
16.8) É útil para fazer a gestão de contactos	1229	4,47	0,66	15%
16.9) É útil para gerir tarefas	1229	4,30	0,80	19%
16.14) Melhora a qualidade do meu trabalho	1229	4,11	0,67	16%
16.15) Melhora o trabalho de grupo	1229	4,28	0,81	19%
16.17) Permite aumentar a produtividade da organização	1229	3,97	0,80	20%
16.18) Permite contactar com mais pessoas	1229	4,74	0,57	12%
16.19) Permite economizar tempo de trabalho	1229	4,19	0,71	17%
16.20) Permite ficar contactável	1229	4,37	0,59	14%
16.23) Serve de orientação para a execução e conclusão das tarefas	1229	4,05	0,67	16%
16.24) Serve para guardar informação para posterior utilização	1229	4,36	0,60	14%
NEGATIVAS				
16.2) Causa problemas e mal entendidos	1229	2,56	1,03	40%
16.3) Deixa-me ansioso sempre à espera de mensagens	1229	1,88	0,92	49%
16.4) Deixa-me sobrecarregado de trabalho	1229	2,54	1,26	49%
16.6) É uma fonte de stress	1229	2,05	1,03	50%
16.7) É um meio de propagação de vírus	1229	4,12	1,15	28%
16.10) Faz-me perder horas de trabalho produtivo	1229	2,04	0,97	48%
16.11) Faz-me trabalhar mais horas	1229	2,19	1,08	49%
16.12) Incentiva a comunicação informal	1229	3,26	1,09	33%
16.13) Incentiva o boato e a intriga	1229	2,16	1,01	47%
16.16) Não me ajuda em nada	1229	1,17	0,54	46%
16.21) Proporciona momentos de lazer	1229	3,58	0,96	27%
16.22) Serve de distração	1229	3,29	1,10	33%
16.25) Só serve para receber “lixo electrónico”	1229	1,66	0,73	44%
OUTRAS				
16.26) Substitui o correio tradicional	1229	3,24	1,14	35%
16.27) Substitui o fax	1229	3,80	0,96	25%
16.28) Substitui o telefone	1229	2,91	1,06	37%

Os valores indicados reportam-se à escala de medida:

1- Discordo totalmente; 2- Discordo em parte; 3- Nem concordo nem discordo; 4- Concordo em parte; 5- Concordo totalmente.

I-16.10 Faz-me perder horas de trabalho produtivo

Tabela E.72 – Questão I-16.10: Distribuição dos respondentes por grau de concordância sobre o tempo produtivo

	Frequência	Percentagem
Discordo totalmente	361	29,4
Discordo em parte	634	51,6
Nem concordo nem discordo	82	6,7
Concordo em parte	132	10,7
Concordo totalmente	20	1,6
Total	1229	100,0

I-16.14 Melhora a qualidade do meu trabalho

Tabela E.73 – Questão I-16.14: Distribuição dos respondentes por grau de concordância sobre a qualidade do trabalho

	Frequência	Percentagem
Discordo totalmente	13	1,1
Discordo em parte	13	1,1
Nem concordo nem discordo	102	8,3
Concordo em parte	799	64,9
Concordo totalmente	302	24,6
Total	1229	100,0

I-16.15 Melhora o trabalho de grupo

Tabela E.74 – Questão I-16.15: Distribuição dos respondentes por grau de concordância sobre a melhoria do trabalho

	Frequência	Porcentagem
Discordo totalmente	19	1,5
Discordo em parte	24	2,0
Nem concordo nem discordo	90	7,3
Concordo em parte	555	45,2
Concordo totalmente	541	44,0
Total	1229	100,0

I-16.17 Permite aumentar a produtividade da organização

Tabela E.75 – Questão I-16.17: Distribuição dos respondentes por grau de concordância sobre o aumento da produtividade

	Frequência	Porcentagem
Discordo totalmente	11	0,9
Discordo em parte	18	1,5
Nem concordo nem discordo	287	23,4
Concordo em parte	590	48,0
Concordo totalmente	323	26,3
Total	1229	100,0



