

Conectividade: limitações humanas no uso de emails

Antonio Mendes da Silva Filho*

"I never teach my pupils.

I only attempt to provide the conditions in which they can learn"

Albert Einstein

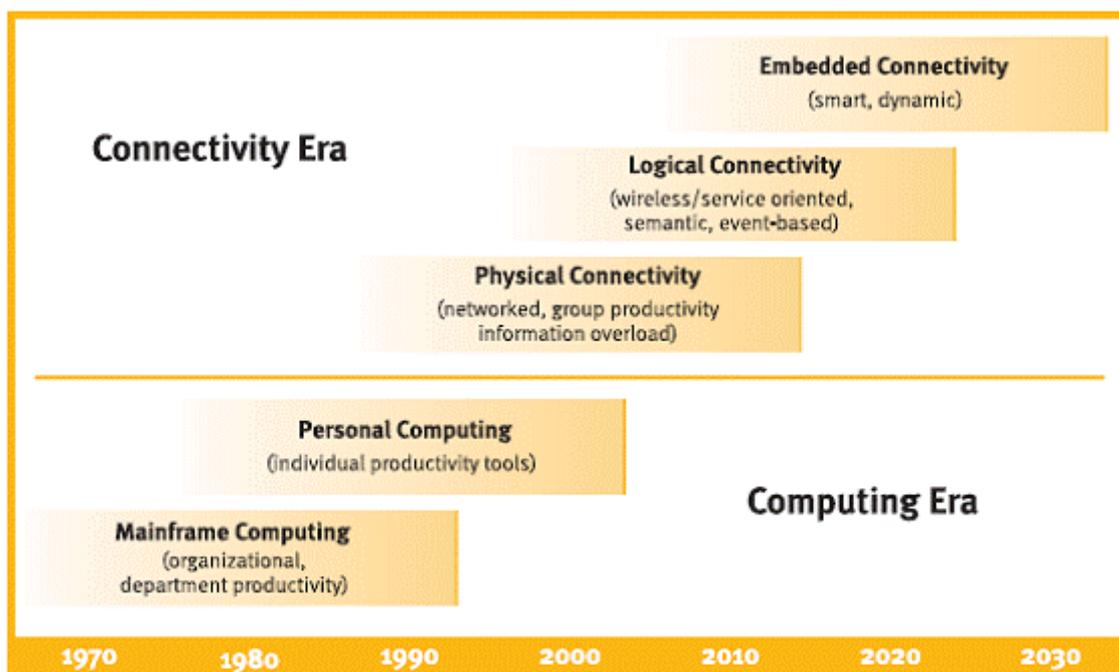
Hoje vivenciamos o que costumamos denominar de *era da conectividade*. Trata-se de um momento da história humana onde a comunicação tem sido muito exercitada por uma quantidade cada vez mais crescente de usuários da Internet. A conectividade propiciada pela Internet tem servido e muito ao que denomino de *propulsor dos três C's* que compreendem comunicação, colaboração e compartilhamento como discutido em outros artigos [1], [2], [3], [4], [5] e [6]. Embora os usuários tenham usado cada vez mais a Internet para os três C's, comunicação é uma arte vez e esta requer atenção e habilidade por parte dos usuários da Internet. Nesse sentido este artigo discute aspectos da comunicação influenciados pelo uso da Internet.

Ter acesso a informação e conectividade de qualquer lugar e a qualquer momento deixou de ser 'produto supérfluo' e passou a ser um recurso essencial como telefone e energia elétrica. Atualmente, as pessoas precisam cada vez mais de agilidade na obtenção de informações. Portanto, dispor, de modo contínuo, de informações num tempo cada vez menor é algo desejado pelas pessoas e

organizações. Nesse sentido, observe que no âmbito corporativo, a capacidade de compartilhar uma 'consciência organizacional', criar conhecimento, e prover suporte a colaboração transforma a vantagem da disponibilidade da informação em vantagem operacional.

O momento atual e vindouro compreende o que é denominado de era da conectividade, conforme ilustra Figura 1. Essa era se caracteriza por intensa troca de informações, além da sobrecarga de informação que é continuamente disponibilizada por uma quantidade cada vez maior de fontes. Diversos são os provedores de conteúdos e para todos os gostos. Muitas vezes, você começa a navegar na Internet na busca por alguma informação e é levado nessa seara de informações e conteúdos variados.

Mas, um dos grandes benefícios trazidos pela Internet foi a possibilidade de comunicar-se via email com amigos, colegas profissionais e pessoas (conhecidas ou não) que se encontram distantes. Hoje em dia, face a popularidade do email, o uso do correio normal está cada vez menor, considerando-se o fim da comunicação pessoal ou até mesmo profissional.



Gartner, Inc. research¹

Figura 1 – Era da Conectividade.

A Internet ao mesmo tempo em que oferece suporte aos três C's (comunicação, colaboração e compartilhamento) também acarreta em algumas questões que requer atenção das organizações, mas muito mais dos usuários (humanos). Dentre eles, destaco:

1. **Sorvedouro de tempo** – O que é isso? Depois de nos tornarmos adeptos do correio eletrônico, começamos a receber uma enxurrada de e-mails sobre os mais variados assuntos e oriundo dos quatro cantos do mundo. Este processo se inicia com o próprio provedor que envia regularmente mensagens de conteúdo informativo bem como de propaganda de produtos e serviços. Adicionalmente, se você for assinante de uma ou mais listas de discussão, adeus

tempo! Uma pequena quantidade de e-mails faz bem, mas uma grande quantidade é mortal! Percebe-se que o correio eletrônico está se tornando um imenso sorvedouro de produtividade. Aquilo que foi concebido como uma facilidade e forma ágil de comunicação, começa a ter efeito inverso. Em algumas empresas, é trabalho para um dia percorrer a caixa de entrada do correio eletrônico e responder aos e-mails do dia. As pessoas precisam lutar para ter tempo de fazer algo de verdade além de enviar, ler e responder e-mails. Tem sido intenso o uso do email e dentro desse contexto, há um custo elevado com a leitura e resposta de emails que chega consumir até 15 horas semanais de um profissional. Trata-se, portanto,

de um custo que passa a compor parte significativa do custo operacional de uma organização.

2. **Limites da privacidade** -

Organizações motivadas em monitorar e-mails com o objetivo inicial de lidar com pragas virtuais (em sua maioria spams) ou filtrar mensagens indesejáveis têm também monitorado ou, mais especificamente, 'vigiado' todo conteúdo de e-mails trocados por seus funcionários. Existe uma alegação de que esta atitude visa preservar que quaisquer informações pertinentes ao âmbito da empresa não sejam tornadas públicas sem o prévio consentimento e análise. Esse tipo de vigilância corporativa não se restringe a apenas e-mails, mas vai além disso. Atualmente, ela inclui a monitoração dos hábitos e ações de seus funcionários como, por exemplo, sites visitados, conteúdo e teor de mensagens eletrônicas e conduta interna. Nesse sentido, questiona-se: *é possível definir os limites da privacidade?* Privacidade inclui controle sobre a informação, liberdade de comunicação, e confiança que qualquer informação sua não será compartilhada ou vendida. Considero que esse tipo de ação corporativa seja um tanto 'intrusiva', para dizer o menos. Além disso, a Constituição Brasileira assegura o direito à privacidade da correspondência garantindo aos brasileiros, conforme destacado em seu artigo 5.º, inciso X (da Constituição da República Federativa do Brasil): "são

invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação". Para contextualizar, considere o e-mail o qual é um meio de comunicação eletrônico. Portanto, ele constitui uma forma de correspondência, facultando a emissor e destinatário o direito à privacidade, independente do ambiente no qual esse tipo de comunicação ocorra.

3. **Compulsão por emails** -

Hoje em dia, você pode enviar um e-mail sempre que tiver vontade e ele estará ao alcance do destinatário sempre que ele quiser lê-lo. Trata-se de mais uma facilidade em nosso cotidiano. Mas, para alguns começa a se tornar um vício, uma doença. *Uma doença?* Sim, isso mesmo. Estudos na área da Psiquiatria têm feito alerta sobre essa questão que colocam o uso de modo compulsivo da Internet em jogos, envio de emails, ansiedade por recepção de emails e mensagens instantâneas, uso intensivo de salas de bate-papo como sintomas do que compreende um vício ou uma doença. Esse tipo de dependência ou vício da Internet se enquadra no que é denominado na Psiquiatria de DSM (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders ou Manual Diagnóstico e Estatístico de Desordens Mentais). Esse documento lista categorias de desordens mentais e critérios para se fazer o diagnóstico. Eu, particularmente, adoro utilizar a

Internet, mas ela nada mais é do que uma ferramenta. Lembre-se de que nada substitui o contato pessoal tête-à-tête.

4. Pouca habilidade de expressão

escrita – Às vezes, pessoas utilizando-se do correio eletrônico recebem emails que à primeira vista não são bem interpretados e na compulsão de responder ou apresentar uma réplica acaba por perder o bom senso. Toda leitura de um texto, seja ele de um livro, um artigo ou um simples email requer sensibilidade (uma psicóloga amiga minha diria percepção), merece reflexão (uma advogada amiga minha diria cautela, pois tudo que você escreve se torna fato a partir do momento que é expresso) e exige atenção para entender o que o autor quis dizer. Quando nada você entende, então você questiona. Quando algo você entende que discorda, você questiona o que aquele autor quis expressar. Todavia, o ser humano ‘nos surpreende’ em diversas ocasiões, ora por incompreensão, ora por falta de habilidade e ora por ignorância.

Os problemas acima têm solução? Sim, nós, enquanto seres humanos, precisamos aprender a lidar com os

recursos que são colocados ‘em nossas mãos’. E nisso cada um tem uma forma de aprender: por meio de explicação, por exemplo ou por erro.

[1] Conectividade total com celular 3G: O mundo em suas mãos disponível em <http://www.espacoacademico.com.br/09/6/96amsf.htm>

[2] Conectividade e informação: o mundo em suas mãos disponível em <http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/viewFile/7194/4135>

[3] Conectividade e Informação: O mundo em suas mãos (3), disponível em <http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/viewFile/7534/4363>

[4] Conectividade e Informação: O mundo em suas mãos (5), disponível em <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/8099/4556>

[5] Conectividade e Informação: O mundo em suas mãos (6), disponível em <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/8374/4698>

[6] Conectividade e Tecnologia: fontes da distração humana, disponível em <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/viewFile/8673/4805>



* **ANTONIO MENDES DA SILVA FILHO** é Doutor em Ciências da Computação pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e professor da Universidade Católica de Pernambuco.