

## A COMUNICAÇÃO NA EMPRESA: VANTAGENS GERADAS PELA UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELETRÔNICO

André Grützmann \*

### RESUMO

A massa de informações a ser processada pelas organizações aumentou rapidamente, trazendo a necessidade de aprimorar a comunicação. Este artigo procura verificar aspectos do intercâmbio de informações dentro da organização, levantando alguns problemas existentes. Com esta idéia, busca-se analisar as mudanças e os benefícios trazidos pela implantação e uso do correio eletrônico entre os membros da empresa.

### PALAVRAS-CHAVE

Comunicação, correio eletrônico, *e-mail*

### ABSTRACT

The amount of information that needs to be processed by enterprises has rapidly increased, bringing the need of getting a better communication. This paper intends to verify characteristics of information interchange inside the enterprise, bringing up some existent problems. With this thought, the search stands for an analysis of changes and benefits introduced by the adoption and utilization of electronic mail among the corporation members.

### KEYWORDS

Communication, electronic mail, *e-mail*

### INTRODUÇÃO

A quantidade de informações necessárias para o trabalho nas organizações é cada vez maior. Com os avanços tecnológicos, tornou-se mais fácil coletar dados e armazená-los. Considerando que o volume de dados cresce rapidamente, é necessário encontrar meios de processá-los eficientemente para sua transformação em informações que possam ser utilizadas.

Basicamente, este processamento é realizado por meio do compartilhamento e discussão das informações entre os membros da empresa, ou seja, pela comunicação. Estas interações irão fornecer o suporte necessário para o desempenho das atividades individuais. O acúmulo de informações causa dificuldades para uma só pessoa gerar e processar tudo de que necessita. Assim, fica evidente a necessidade de incentivar uma melhor comunicação.

Diante desta urgência, os meios de comunicação têm se desenvolvido rapidamente e de maneira ampla, alcançando os mais variados setores. A principal contribuição vem das novas tecnologias que permitem a difusão de informações de maneira rápida, segura e em larga escala, a chamada comunicação eletrônica.

Uma importante característica a ser notada é a utilização cada vez maior de informações presentes somente no formato digital, ou seja, representado e armazenado dentro de sistemas

---

\* Mestrando do Curso de Pós-Graduação em Administração da UFSC.

computacionais. Isto ocorre por causa da implantação maciça de computadores nos locais de trabalho para auxílio nas atividades administrativas.

O armazenamento digital é a forma primária para a comunicação eletrônica e tem se alastrado devido à presença dos computadores na sociedade nas organizações. Comunicação eletrônica é a troca de mensagens através de um sistema específico, denominado correio-eletrônico ou *e-mail*.

O parque tecnológico instalado nas empresas permitiu o avanço da comunicação, aumentando as possibilidades do *groupware*. Segundo Hills (1997, p. 43), "*groupware* é uma ferramenta que ajuda as pessoas a trabalhar juntas com mais facilidade ou eficiência, permitindo que se comuniquem, coordenem e colaborem." Toda esta facilidade e, principalmente, necessidade fez com que os indivíduos aumentassem o compartilhamento de informações.

A manipulação crescente e contínua de dados por intermédio de softwares integrados nas rotinas de trabalho, fez com que a comunicação entre as pessoas fosse modificada. Quando o conjunto de documentos necessários já se encontra presente na forma digital, o trabalho torna-se mais ágil e produtivo. Isto se deve a imediata possibilidade de alimentação dos sistemas e processamento, dando origem a novas informações e continuidade dos trabalhos.

A agilidade na transmissão e um eficiente armazenamento também são fatores de sucesso na comunicação dentro da organização. Por isto, existe uma urgência da informação estar no formato digital para ser mais facilmente compartilhada.

Toda esta busca por rapidez está baseada na concorrência acirrada, com o fluxo de informações entre os parceiros nos negócios sendo de extrema importância. Somado a isto, está a evolução da tecnologia de informação presente em todos os sistemas utilizados pelas empresas.

## ALGUNS ASPECTOS DA COMUNICAÇÃO NA EMPRESA

A comunicação dentro das organizações, durante grande parte do tempo, foi encarada como o ato de trocar informações. No entanto, esta assertiva não provê suporte necessário para as organizações que procuram a preservação e criação de conhecimento. O objetivo do processamento das informações deve ser a geração de novas idéias e, também, a existência de uma memória das ocorrências.

Também é preciso identificar como ocorrem os intercâmbios de informações dentro da organização. Eaton e Smithers (1984) consideram três formas de diferentes: comunicação pessoal, de pessoa para pessoa; comunicação teledifundida, de um para muitos; prestação de contas, de atividade para registro.

Segundo Nonaka e Takeuchi (1997), a interação entre o conhecimento tácito e explícito é realizada pelo indivíduo, mas deve ser compartilhado para que se difunda em espiral pela organização. Para que este compartilhamento ocorra, os modos de interação primários são a socialização e a externalização. Isto irá depender da eficiência do processo de comunicação.

O papel desempenhado pela troca de informações entre os associados na criação do conhecimento torna-se evidente. A inexistência de comunicação inviabiliza este fato, exaltando a busca de soluções para estes problemas de diálogo. A riqueza de possibilidades e mídias nestas trocas de informações tende a aumentar e facilitar o entendimento por mais pessoas, elevando o alcance da comunicação.

A comunicação eficiente nos limites da corporação e até mesmo fora dela, com clientes e parceiros, facilita as rotinas administrativas. O ambiente propício para a comunicação e

reconhecimento acerca dos fatos será facilitado em todos os segmentos.

A menção do ambiente externo ao da companhia exhibe um mar de possibilidades. O grande ponto da questão está em ajustar os diversos sistemas em congruência. A utilização dos sistemas de intercâmbio eletrônico de dados (EDI) resolve grande parcela da dificuldade. Tapscott e Caston (1995) enunciam que a tecnologia EDI viabiliza a formação de relacionamentos novos e mais próximos entre as empresas.

Estas novas maneiras de relacionamento eletrônico fazem uso dos documentos na forma digital, por meio da comunicação eletrônica. Isto habilita sobremaneira o correio eletrônico como ferramenta de intercâmbio de informações dentro das organizações.

## OS PROBLEMAS DE COMUNICAÇÃO EXISTENTES

A necessidade da comunicação está evidenciada no mundo corporativo. Porém, mais do que o simples intercâmbio de informações, busca-se a comunicação com eficiência, agilizando o processo decisório. Desta forma, torna-se necessário analisar os empecilhos a este processo para sua posterior eliminação.

O acúmulo e sobrecarga de informações presentes no dia-a-dia tornam necessária a evolução na forma de intercâmbio destas. Complementando, Fonseca e Pereira (1997, p. 232) afirmam que "o mundo atual experimenta um crescimento intenso dos sistemas de comunicação, visando dar rapidez ao processo."

No entanto, as limitações na comunicação não se encontram apenas no tempo disponível. Outro grande fator bloqueador do processo é a distância, ou seja, o espaço entre os participantes. A necessidade de troca de documentos em papel entre as pessoas é um problema. Tapscott e Caston (1995, p. 123) dizem que "a movimentação de documentos físicos é dispendiosa, desajeitada e demorada", por exemplo, entre filiais de uma empresa em pontos opostos do continente.

Os documentos impressos, na forma de memorandos, ofícios e comunicados, acabarão por gerar outro problema: o de seu armazenamento. O papel, por sua natureza, tende a deteriorar-se quando manuseado em excesso e colocado em ambientes prejudiciais. Isto cria a necessidade de cuidados especiais no arquivamento, tanto para preservação quanto para localização.

Os problemas de comunicação não param na fragilidade do papel. A utilização de diferentes sistemas dentro da empresa aponta outra deficiência: a dispersão das informações. Como salientam Tapscott e Caston (1995, p. 29), "os sistemas de processamento de dados, processadores de texto, telex, telefone, fotocopiadoras e microfilmadoras tratam dados, de textos, voz e imagem, todos em formatos e padrões diferentes. Este fato torna o intercâmbio uma tarefa digna de um quebra-cabeças."

Outro obstáculo no fluxo de informações corporativo está nas barreiras estruturais e organizacionais. Como afirma Bartolomé (1999), hierarquias rígidas, múltiplos estratos hierárquicos, especialização, departamentalização e outras formas de diferenciação organizacional acabam por dificultar o processo. Os problemas que surgem daí são: retardo do fluxo, distorção das informações no meio do caminho, isolamento e impedimento da comunicação.

A seguir, são enunciadas algumas das facilidades que o correio eletrônico pode trazer, na busca pela solução dos problemas já citados.

## OS BENEFÍCIOS TRAZIDOS PELO CORREIO ELETRÔNICO

Aqui, busca-se salientar os benefícios promovidos pela implantação e utilização de um sistema de correio eletrônico no ambiente empresarial.

O *e-mail* modifica a percepção do tempo; segundo Kiesler (1999, p.197),

*"o correio por computador é enviado segundo a conveniência do emissor e lido de acordo com a conveniência do receptor. As frustrações decorrentes dos horários dos telefonemas e das conversas frente a frente desaparecem. Os supervisores podem enviar mensagens a milhares de pessoas com tanta facilidade quanto para uma só e, automaticamente, em segundos, todos os receptores especificados têm as suas cópias."*

Então, pode ser usado na comunicação de pessoa para pessoa, de uma pessoa para várias pessoas, com facilidade de armazenamento.

Além da facilidade em relação ao tempo, a comunicação eletrônica também elimina as dificuldades relacionadas ao espaço. Keen (1996, p. 143) aponta que "o correio eletrônico garante a entrega das mensagens ao usuário independentemente de hora e lugar; elimina a necessidade de uma série de chamadas telefônicas; permite que se mandem recados a um colega de trabalho quando uma interrupção telefônica seria inconveniente; permite que se mantenha contato discreto e formal com uma rede de contatos."

Assim, adversidades como tempo, espaço, acúmulo de informações e inconveniência são contornadas. De acordo com isso, Kiesler (1999) enfatiza que é compreensível que o correio eletrônico seja atraente para as empresas.

As facilidades oferecidas por um sistema de *e-mail* são muitas. Uma das principais é manter a informação no formato digital. Aliado a isso, Hills (1997) complementa que hoje é possível utilizar em conjunto com o texto comum, mensagens de voz, vídeo e apresentações. Usando estes recursos, o poder do sistema é amplificado e novas possibilidades aparecem no contato entre emissor e receptor.

Outra vantagem está em contornar as barreiras organizacionais, reduzindo a dificuldade de comunicação entre os membros de uma equipe e, até mesmo, entre equipes distintas. Kiesler (1999, p. 200) concorda: "a comunicação eletrônica entre grupos permite aos supervisores montarem grupos de projeto em torno de um tópico, independente de outros trabalhos que estiverem fazendo."

A busca pela agilidade nas empresas vai em direção ao tempo real, ao instantâneo. As singularidades do correio por computador vêm ao encontro destas necessidades e superam expectativas, modificando as noções de tempo, espaço e, até mesmo, de hierarquia.

A possibilidade de envio e recebimento imediato, sem discriminação de conteúdo e, principalmente, posição na estrutura, são novidades a serem absorvidas pela organização. E esta absorção auxilia no processo de aprimoramento da forma de comunicação, na procura pela eficiência e agilidade.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ambiente empresarial está às voltas com uma crescente massa de informações provinda das mais variadas fontes: fornecedores, clientes, membros da organização. O grande desafio consiste em compartilhar e processar estas informações da maneira mais acertada possível, visando agilizar e colocar eficiência nos processos.

A crescente utilização dos recursos de computação nas organizações vem ao encontro destas necessidades. Agora, a grande maioria das pessoas envolvidas nas tarefas administrativas dispõe de

ferramentas que facilitam o trabalho. A tarefa principal é o uso das ferramentas disponíveis para melhorar e agilizar a comunicação.

O simples fato de saber da existência dos recursos não basta; é necessário disponibilizá-los em larga escala. Em conjunto, está a necessidade de treinamento das pessoas nas ferramentas viabilizadas, também resta a conscientização de todos para a utilização da tecnologia, quando disponível.

O correio eletrônico evoluiu para dar o suporte requerido pela urgência de uma melhor comunicação, modificando conceitos de tempo, espaço. Também imprimiu maior velocidade no processo e ampliou a gama de possibilidades, permitindo transmissão de voz, imagem e vídeo no mesmo espaço.

Segundo Mcgee e Prusak (1994, p. 125), "numa economia de informação, a concorrência entre as organizações baseia-se em sua capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz." E o sistema de *e-mail* encontra-se na posição de enriquecer as formas de comunicação, aumentando a capacidade no tratamento das informações.

Ainda, os processos de transferência do conhecimento, socialização e externalização, considerados primordiais, são habilitados pelo correio eletrônico. As características de rapidez e alcance de uma ou várias pessoas, que certamente facilitam estes processos, não devem ser esquecidas.

A socialização é possível porque um sistema de *e-mail* permite facilmente a difusão de informação com imagens e vídeos, ilustrando um conhecimento tácito, que será o fruto do compartilhamento entre pessoas da mesma equipe, outra característica presente no correio eletrônico. Isto é interessante, na medida em que uma demonstração não necessite ser realizada muitas vezes, pois está armazenada no correio de cada receptor.

A externalização pode ser habilitada, pois o conhecimento tácito pode ser articulado e explicitado na forma de texto. Este texto é facilmente difundido entre as pessoas da companhia que, obviamente, podem trocar percepções a respeito do entendido.

As perspectivas apontam para a utilização cada vez maior dos sistemas de correio eletrônico e, por isso, novas possibilidades de aplicação devem ser exploradas. O que se pode assumir é que esta ferramenta pode auxiliar na maneira como a comunicação é realizada na empresa, gerando grandes melhorias no processo. Este é o grande benefício trazido pelo correio eletrônico.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARTOLOMÉ, Fernando. \_\_\_\_ In: *Comunicação eficaz na empresa: como melhorar o fluxo de informações para tomar decisões corretas*. Rio de Janeiro: Campus, 1999. p. I-XXIV
- DAVENPORT, Thomas; PRUSAK, Laurence. *Conhecimento empresarial.: como as organizações gerenciam seu capital intelectual*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- EATON, John; SMITHERS, Jeremy. *Tecnologia da informação: um guia para empresas, gerentes e administradores*. Rio de Janeiro: Campus, 1984.
- FONSECA, João Gabriel Marques; PEREIRA, Maria José Lara de Bretas. *Faces da decisão: as mudanças de paradigmas e o poder da decisão*. São Paulo: Makron Books, 1997.
- HILLS, Mellanie. *Intranet como groupware*. São Paulo: Berkeley Brasil, 1997.
- KEEN, Peter G. W. *Guia gerencial para a tecnologia da informação: conceitos essenciais e terminologia para empresas e gerentes*. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1996.
- KIESLER, Sara. Mensagens Ocultas nas Redes de Computadores. In: *Comunicação eficaz na empresa: como melhorar o fluxo de informações para tomar decisões corretas*. Rio de Janeiro:

- Campus, 1999. p. 193-207.
- McGEE, James; PRUSAK, Laurence. *Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica*. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- NONAKA, Ikujiro e TAKEUCHI, Hirotaka. *Criação de conhecimento na empresa*. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- TAPSCOTT, Don; CASTON, Art. *Mudança de paradigma*. São Paulo: Makron Books, 1995.