



Controle a sua caixa de correio electrónico

Segundo um estudo conduzido pelas universidades de Glasgow e de Paisley, o e-mail é uma das maiores causas do stress no local de trabalho. Mais: estima-se que a maioria dos executivos receba entre 80 a 100 comunicações on-line por dia, a maioria spam, e gaste, em média, duas horas e meio a tratar da sua correspondência virtual.

Ricardo Vargas, partner da TMI¹ em Portugal opera na formação em gestão de tempo, acredita que apesar de gerar situações de tensão e perda de tempo, o ‘correio electrónico é a melhor ferramenta de trabalho já inventada. Permite contactar a qualquer hora do dia com qualquer pessoa em qualquer ponto do globo, praticamente a custo zero’. O seu uso implica, no entanto, alguma disciplina/autonomia. Ou seja, ‘deve ser consultado apenas quando for pertinente na agenda diária e não pode substituir o uso do telefone em situações de maior urgência, sem acordo prévio. Há sempre o risco de não obtermos resposta imediata’.

15 Regras de Ouro

1. Faça a triagem do e-mail, começando por eliminar o lixo e bloquear os endereços dos remetentes ou avisando os mesmos da sua indisponibilidade para receber determinado tipo de informação
2. Responda de imediato às mensagens que assim o exijam (no plano de negócios não deverá exceder as 48 horas)
3. Organize a informação seleccionada em pastas de arquivo específicas e passe para a agenda as tarefas que derivam de alguns dos e-mails recebidos
4. Procure reservar algum tempo por dia/por semana para responder a e-mails (responder de seguida poupa-lhe algum tempo e reduz a dispersão)
5. Aproveite intervalos entre tarefas/aulas/compromissos para responder a e-mails (a menos que estes exijam uma resposta mais ponderada, e neste caso o melhor é guardar um tempo de maior disponibilidade para o fazer)
6. Comece pelas mensagens mais recentes
7. Copie da mensagem original apenas o texto necessário e escreva as suas respostas por baixo das perguntas, utilizando espaçamentos ou cores diferentes para destacar as respostas – poupará tempo de leitura ao destinatário
8. Se receber grandes quantidades de mensagens, defina prioridades na resposta com base no seu grau de importância e urgência: responda primeiro às urgentes

¹ www.tmiportugal.com

9. Responda de imediato a todas as mensagens que, se ficarem sem resposta, podem constituir um entrave a um determinado processo
10. Utilize cabeçalhos para os assuntos que sejam descritivos, deste modo pode dar ao seu destinatário uma indicação mais precisa do objectivo e conteúdo da mensagem mesmo antes deste a ler
11. Use apenas um tópico por mensagem, evitando baralhar assuntos urgentes e não urgentes numa mesma mensagem
12. Procure elaborar os seus e-mails de um modo tão sucinto quanto possível, é importante perceber que e-mails longos vão demorar tipicamente mais tempo a ser respondidos pelo destinatário
13. Cuidado com aquilo que envia ou reencaminha: as mensagens ‘com conhecimento –cc’ servem muitas vezes para multiplicar a quantidade de informação enviada, sem existir uma verdadeira necessidade para tal
14. Evite responder de imediato a e-mails que o irritaram/entristeceram/incomodaram – é fácil ser impulsivo num meio como o e-mail em que não vimos a expressão do nosso interlocutor, e os estragos causados por uma resposta impulsiva podem ser difíceis de reparar
15. Evite tratar de assuntos melindrosos/difíceis por e-mail, prefira fazê-lo por telefone ou pessoalmente se isso for possível (e acima de tudo atenção às pessoas para quem copia uma resposta mais agreste, nomeadamente quando faz ‘replay all’).

Adaptado de ‘Domestique o seu e-mail’, artigo da autoria de Sara Raquel Silva, publicado na revista Gingko de 8 de Março