



As mídias sociais fazem parte de nossa vida no mundo globalizado de hoje, onde não existem fronteiras nem muros. Negócios, relações comerciais e pessoais são discutidas, resolvidas e expostas na rede mundial de computadores. Saiba que a internet também apresenta normas de boas maneiras, ou melhor, de etiqueta. Ao conjunto dessas normas dá-se o nome de NETIQUETA.

Naturalmente, as regras variam de acordo com o tipo de rede, tipo de serviço e nível de acesso, mas geralmente essas regras seguem normas gerais de bom senso, muito úteis para a convivência de milhões de usuários na rede. O uso de correio eletrônico para trocar mensagens com outras pessoas ou para participar de grupos de discussão/newsgroups implica na interação com outras pessoas ligadas a rede.

A ausência da inflexão de voz e da linguagem corporal bem como a natureza impessoal desse meio de comunicação dão origem a uma série de mal-entendidos entre as pessoas, que precisam ser evitados.

Na sociedade em que vivemos tudo o que está ligado à rapidez, praticidade e comodidade é o que mais valoriza, pois o tempo se tornou escasso e as relações presenciais diminuíram. Para administrar melhor o tempo das pessoas, entram em cena os meios de comunicação entre os indivíduos, como por exemplo, telefone, fax, correio eletrônico, mensagens instantâneas, entre outros. Dessa forma, o serviço é otimizado, proporcionando tempo para as demais atividades.

O email hoje é uma das formas de comunicação interpessoal mais utilizadas em nossa sociedade, e foi criado para o envio de mensagens breves e simples. Por isso, antes de enviar uma mensagem pelo correio eletrônico você deve avaliar as situações a seguir: se o assunto for muito extenso, sério e/ou delicado deve-se preferir um diálogo presencial.

A seguir algumas regras fundamentais tanto para o correio eletrônico quanto para as listas de discussão e *newsgroups*.

- Use “senhor” ou “senhora”, não importa qual seja seu cargo ou o do seu destinatário.
- Em solicitações adote o plural: “nós gostaríamos”, “nos solicitamos” etc., em vez de “eu gostaria”. Você está falando em nome da empresa.
- A despedida deve ser sempre com “abraços”, “atenciosamente”, “saudações”, nunca com “beijos”.
- Evite expressões de intimidade, do tipo “querida”, “gato”, “amados”, ou coisas do gênero, em mensagens profissionais, mesmo que você seja íntimo do destinatário da mensagem.
- Jamais reclame do seu trabalho, dos seus colegas, da sua organização pela internet.



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

- Não use o email do trabalho para procurar oportunidades profissionais. É um pecado mortal.
- Por mais breve e simples que deva ser o email, é importante que tenha saudação e assinatura no início e no fim da mensagem.
- Quando a mensagem for mais longa, há a necessidade de que você faça uma “quebra” em várias partes, para que o texto tenha uma aparência melhor e menos confusa.
- Pode-se usar abreviaturas, mas sempre utilizando o bom-senso, em especial se a mensagem tiver como destinatário alguém com quem não tenha muita afinidade.
- Sempre que preciso faça o uso do *Attachments* (arquivos anexados), deixando o email mais compreensivo e menos extenso.
- Evite repassar mensagens indiscriminadamente com piadinhas, correntes religiosas, avisos de vírus, etc. Esse tipo de mensagem é inconveniente e gera um abarrotamento da caixa de mensagem do destinatário.
- Quando enviar um email com cópia, as informações contidas devem seguir para o superior na hierarquia com cópia para os demais. Contudo, selecione os mais importantes da hierarquia da empresa e adicione-os por ordem alfabética no campo destinatário, os demais seguem no campo “com cópia” também em ordem alfabética. Precedência é bom e todos gostam.
- Podem ser enviados convites através do email, mas somente no caso de uma reunião informal e/ou reunião comercial, por exemplo, reunião em casa e/ou lançamento de um livro. Lembrando de que devem ser enviados com antecedência, dando tempo para que a pessoa possa receber e se organizar para comparecer ao evento. Quando o email é enviado em cima da hora, demonstra que a pessoa é desorganizada e não tem consideração para com o destinatário.
- Na Internet escrever com LETRAS MAIÚSCULAS é o mesmo que GRITAR!
- Para enfatizar frases e palavras use os recursos de sublinhar (colocando palavras ou frases entre sublinhados) e **grifar** (colocando palavras ou frases entre asteriscos).
- A maioria das pessoas na Internet vai conhecê-lo somente através do que e de como você escrever, portanto, cuide da correção ortográfica e gramatical.
- Escolha um título apropriado (relacionado ao assunto tratado na mensagem) para colocar no campo *Subject*. Isto é essencial para alguém com uma caixa postal abarrotada decidir se vai ou não ler a sua mensagem ou até mesmo quais irá ler primeiro.



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

- Lembre-se de agradecer às pessoas que o ajudarem.
- Ao responder mensagens, especialmente em listas de discussão e grupos, deixe claro qual mensagem e quais questões está respondendo.
- Não inclua todo o conteúdo da mensagem respondida, deixe o suficiente apenas para indicar os pontos que você está comentando ou a que frase está respondendo.
- Ao organizar a resposta, procure fazer com que os leitores de sua mensagem vejam primeiro a mensagem a que você está respondendo e logo abaixo sua resposta.
- "Assinaturas" são informações que podem ser colocadas automaticamente no final de sua mensagem para ajudar os leitores a lhe localizarem.
- Evite assinaturas longas demais, com desenhos. Uma assinatura com nome, telefone e fax é geralmente suficiente.
- Preste atenção para usar o comando de resposta (reply) quando for responder a uma mensagem e o comando de encaminhamento (forward) quando estiver somente passando adiante um e-mail. Isso evita confusões e mensagens em cascata.

LEMBRE-SE: TUDO O QUE ESCREVE PODERÁ SER USADO COMO PROVA CONTRA OU A SEU FAVOR. ASSIM, CUIDADO COM SUA NETIQUETA!