

NOÇÕES DE NETIQUETA

O termo *Netiqueta* faz referência ao conjunto de normas de conduta usadas no cotidiano para conduzir melhor as relações humanas na Internet.

Abaixo algumas sugestões de netiquetas que podem contribuir para o uso educado e seguro da Internet:

- Utilize poucos *emoticons*¹, tanto em salas de bate-papo quanto nos e-mails. Eles são úteis para expressar emoções e dar uma idéia de expressão facial e tom de voz; entretanto, podem poluir e dificultar a comunicação.
- Evite utilizar letras maiúsculas para expressar sentimentos, conversar ou passar e-mails: letras maiúsculas no ambiente virtual significam falar alto ou gritar com o correspondente e isso pode ser mal interpretado.
- Evite gírias pesadas e palavrões.
- Evite mensagem pública e recados: se você precisa se dirigir à determinada pessoa, faça isso diretamente na conta de e-mail pessoal dela.
- Evite encaminhar e-mails para todos os contatos. Nunca pratique *spam*².
- Não abra e-mail de desconhecidos, estes podem conter vírus que, além de prejudicar seu equipamento, podem roubar senhas pessoais e causar grande prejuízo.
- Não envie aquilo que você não gostaria de receber.
- Sempre informe o assunto da mensagem de forma clara e específica.
- Faça a verificação gramatical e ortográfica de seu texto. É desagradável receber mensagens cheias de erros ou sem pontuação correta.
- Evite enviar anexos grandes sem prévio conhecimento do correspondente. Isso pode levá-lo a exceder o espaço disponível da conta, dificultando o recebimento de outros e-mails.
- Nunca encaminhe e-mails com a listagem de remetentes anteriores. Além de ser desagradável, os e-mails podem parar nas mãos mal intencionadas. Por isso, envie seus e-mails com CCO (Com Cópia Oculta), assim nenhum endereço fica aparente.
- Não passe adiante correntes, simpatias e boatos.
- Cumprimente a(s) pessoa(s) que receberão a mensagem, no início do e-mail e despeça-se com cordialidade incluindo seu nome, cargo/função, telefone (se julgar pertinente) e cidade.
- O tom predominante nos e-mails deve ser a informalidade, a exceção é o uso profissional do correio eletrônico, que deve formal.
- Seja breve em sua mensagem. Procure ser sucinto, colocando apenas aquilo que realmente é interessante.
- Evite, sempre que puder, o uso de cores e fontes diferenciadas nos e-mails.
- Demorar demais para responder um e-mail é considerado uma grande falta de educação ou, pelo menos, de interesse.

Em algumas situações o e-mail não é o instrumento de comunicação mais apropriado. Não use o e-mail quando o assunto for complexo, confidencial ou delicado; para rebater ofensas ou quando estiver em dúvida sobre quem é o responsável pela ação. Uma mensagem mal endereçada pode causar muitos aborrecimentos.

1 A palavra **Emoticons** é a junção das palavras inglesas *emotion*, que significa emoção, e *icon*, que quer dizer ícone. Trata-se de uma seqüência de caracteres ou uma imagem que represente o conjunto de caracteres que tem por finalidade transmitir ao destinatário o estado emotivo e psicológico do remetente para compensar a inexistência do contato físico na comunicação.

2 **Spam** é um e-mail não solicitado pelo remetente, com conteúdo irrelevante, inapropriado, que tem em geral propósitos comerciais. **Spammer** é quem envia *Spam*.