



# NETIQUETA



Téc. Pedag.: Marcianita Siqueira Bine  
Nrecpm.educacaointegral@gmail.com

**NRE Campo Mourão, 2017**

# NETIQUETA

Índice:

I. O surgimento da Netiqueta

II. O que é a Netiqueta?

III. Como respeitar a Netiqueta?

- Em 1983 era considerado indecente fazer anúncios comerciais e começou a considerar-se necessário um conjunto comum de regras.
- Então, a netiqueta começou a ser usada no mesmo ano do seu surgimento.



## Definição:

➤ Netiqueta é o conjunto de boas maneiras e normas gerais de bom senso que proporcionam o uso da internet de forma mais amigável, eficiente e agradável.



## Definição:

➤ Em termos mais correntes, a Netiqueta descreve um conjunto de atitudes ou comportamentos desejáveis no ambiente virtual. Esse ambiente virtual apelidado de “ciberespaço” será um espaço no qual poderá interagir por meio do computador ou outro qualquer equipamento informático ou tecnológico.



## Definição:

➤ Net + Etiqueta Netiqueta A palavra “Netiqueta” obtém-se da fusão de duas palavras: o termo inglês net (que significa “rede”) e o termo “Etiqueta” (conjunto de normas de conduta sociais).



Como respeitar a netiqueta:



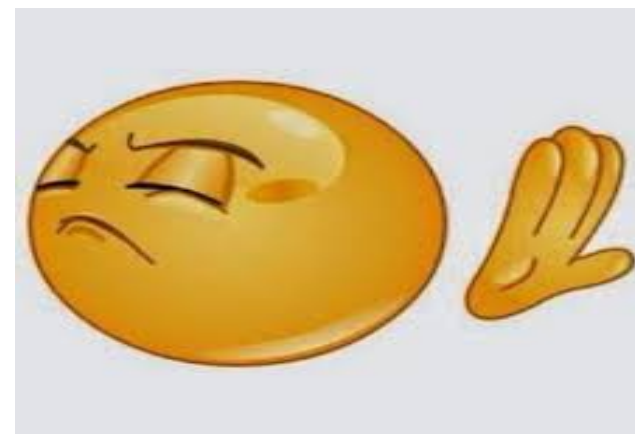
## MAIÚSCULAS

Nunca se deve escrever nada usando apenas as letras maiúsculas, isso significa que a pessoa está a gritar. Além do mais, ler um texto assim é extremamente cansativo.



## Mensagens Chatas

Evite enviar mensagens de propagandas não-solicitadas, “correntes” e outras mensagens do tipo. É muito desagradável.





## Fugir do Assunto

Ao usar um comunicador instantâneo, nunca fuja do assunto. Mesmo que aquilo não lhe interessa ou é desagradável, diga algo, mesmo finalizando o assunto, para mostrar que você leu a mensagem.



## Tópicos chamativos

Nunca crie tópicos em fóruns com títulos muito chamativos e escandalosos, procure relacionar bem o título com a mensagem em questão.



## Ofensas

Na internet, não é difícil encontrar discussões negativas e ofensas. Se alguém for ofendido, não se deve revidar e criar uma “guerra on-line”, visto que isso dificilmente acabará. O melhor caminho é ignorar.



## “Conversa” com ética!

Numa conversa no ciberespaço, deverá utilizar os mesmos valores ou comportamentos que utiliza numa conversa na sua vida real, mantendo a ética e bons costumes, cumprindo sempre a lei.



Perante a ausência de voz e da linguagem corporal existentes nas comunicações face-a-face, tornou-se imprescindível a criação de símbolos denominados smilies ou Emotícons. Servem para demonstrar sentimentos. Os emotícons não devem ser utilizados como elementos do próprio texto, visto que em alguns casos não é possível identificar o que a pessoa quer dizer com aquilo.



## Emotícons

A construção dos “Emotícons” constitui na utilização de parênteses, pontos, vírgulas e outros símbolos do teclado, que no final simulam expressões e demonstram estados de espírito. No entanto, é importante que estes cumpram a sua função, o seu uso deverá ser feito com moderação.



## Emotícons

Podemos encontrar os “Emotícons” nas mais variadas formas e estilos. Como por exemplo:

:) alegre

:( triste, contrariado

;-) Piscadela de olho ou observação sarcástica

:-x Boca fechada(no sentido de manter segredo)

:-0 Espanto ou surpresa

:’-( chorar

|-) Bocejo, desinteresse ou sinal de sono



## VÍDEO

Gilberto Gil escreveu *a letra desta música há 12 anos atrás conseguindo sintetizar a essência do que é vivido na internet até hoje.*



Vídeo: música – Pela Internet. Disponível em :<https://www.youtube.com/watch?v=3f7h7cCbUqE>.  
Acesso: 13 de abril de 2017.

## Questões para reflexão

1. A interpretação dessa letra se relaciona a qual prática do nosso dia a dia?
2. Quando ele fala em criar web site, fazer home page, relaciona-se a quê?
3. Que termos retirados da informática aparecem na música?
4. Qual a diferença entre as palavras "informar" e "infomaré"?

## Questões para reflexão

5. Observe: Conect (unir, conectar, juntar) + cut (cortar, dividir, decepar). Connecticut: Nome de um importante estado dos Estados Unidos. Qual é o efeito do uso repetido dessa palavra inglesa nos versos seguintes?

6. Por fim, no verso "Com quantos gigabytes se faz uma jangada", lembra qual ditado popular?

# GÊNERO DISCURSIVO: EMAIL

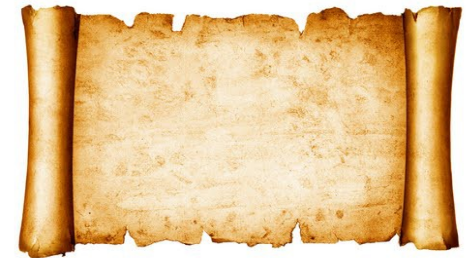


ESFERA SOCIAL DE  
CIRCULAÇÃO: MIDIÁTICA

Téc. Pedag.: Sara Romeiro de Souza  
lemcmourao@gmail.com

# RETROSPECTIVA HISTÓRICA DA TRANSMISSÃO DAS MENSAGENS:

- Mensageiro
- Pombo Correio pintado com cores de determinado significado, de acordo com um código estabelecido
- *Com o advento da Escrita:*
  - Tábuas de argila
  - Tábuas de cera
  - Papiros
  - Cartas



- Com o advento da Eletricidade:

- Telégrafo
- Telefone
- Fax



- Com o advento do Computador:

- Correio Eletrônico







## DEFINIÇÃO:

O termo **e-mail** (redução de *eletronic mail*) significa “correio **eletrônico**”. Tem por função designar tanto a mensagem enviada por meio da Internet, quanto o endereço para o qual enviamos a mensagem.



Normalmente, costuma obedecer ao seguinte padrão:

- o nome se refere ao usuário;
- o símbolo @ informa ao computador que o conjunto das informações é um endereço de e-mail;
- o provedor é a empresa que possibilita o acesso à Internet;
- o termo “.com” significa comercial e “.br”, Brasil.

## Finalidade:

Sua finalidade restringe-se à comunicação entre as pessoas, uma vez que esta se dá de forma rápida e eficiente, permitindo que haja a troca de mensagens feitas em meio eletrônico, interagindo as relações pessoais e profissionais.



## VANTAGENS

Velocidade na transmissão.

Assincronia.

Baixo custo.

Uma mesma mensagem pode ser enviada para milhares de pessoas no mundo inteiro.

A mensagem pode ser arquivada, impressa, reencaminhada, copiada, reusada.

## DESVANTAGENS

Dependência de provedoras de acesso.

Expectativa de feedback imediato.

Acesso discado ainda é muito caro.

O e-mail pode ir para o endereço errado, ser copiada, alterada.

Há excesso de mensagens irrelevantes.

## VANTAGENS

Arquivos em formatos diversos podem ser anexados.

Facilita a colaboração, discussão, e a criação de comunidades discursivas.

O usuário é facilmente contatado.

## DESVANTAGENS

Mensagens indesejadas circulam livremente.

Problemas de incompatibilidade de software pode dificultar ou impedir a leitura.

Arquivos anexados ocupam espaço em disco, gerando lentidão da máquina.

# ESTRUTURA DO GÊNERO:

## Cabeçalho:

Enviar Anexar Descartar ...

De






Para







Cc



Cco

Adicionar um assunto

Adicione uma mensagem ou arraste um arquivo aqui

**A** *A* **B** *I* U ~~A~~ **A** **B** **L** **R** **S** **T** **X** **X<sup>2</sup>** **X<sub>2</sub>** abc     

Enviar Descartar      

## CARACTERÍSTICAS LINGUÍSTICAS DO E-MAIL:

Quanto à linguagem, esta varia de acordo com o grau de intimidade entre os interlocutores envolvidos.

## Os 10 erros mais comuns em e-mails

Um estudo realizado nos Estados Unidos pelo *Sterling Consulting Group* classifica os dez erros que as pessoas mais cometem na comunicação por e-mail.





1. Campo “assunto” preenchido com informação vaga ou inespecífica
3. Uso de palavras abreviadas
4. Cópias enviadas sem necessidade
5. Erros gramaticais, especialmente de grafia e pontuação





ágrafos)

## 1. Campo “assunto” preenchido com informação vaga ou inespecífica

O que você escreve no campo “assunto” influencia o destinatário a abrir (ou não) seu e-mail.

### Dicas:

- Escreva um assunto que informa o conteúdo da mensagem e seja específico. Ex.: Se a sua mensagem é para enviar um relatório de resultados do mês de janeiro, escreva “relatório dos resultados de janeiro”.
- Evite colocar no assunto termos ou siglas que o destinatário talvez desconheça. Se o que você escrever lá não fizer sentido para ele, ele talvez não abra.

## 2. Ausência de saudação no início da mensagem

- **Olá, Fulano!** – É uma saudação simples, simpática e versátil.
- **Prezado ou Caro Fulano,** – Somente quando você já conhece a pessoa, pois só faz sentido dizer que prezamos a quem conhecemos.
- Bom dia/boa tarde/boa noite, Fulano! – para pessoas com quem temos contato frequente.

Ressalva: se trocamos mensagens ao longo do dia com a pessoa, não precisamos ficar o tempo todo dizendo “olá” ou “prezado”.

### 3. Uso de abreviações (erros comuns em e-mails)

É preciso fazer uma distinção entre as mensagens que trocamos com nossos amigos e as que escrevemos no trabalho.

Evite usar: *vc*, *tb*, *pq*, *blz*, *flw* e outras abreviações que tornam o escrever mais prático.

As mensagens que redigimos no trabalho devem refletir o modo como nos relacionamos com as pessoas do trabalho.

## 4. Para quem copiar e-mails?

As mensagens copiadas (Cc ou Cco) sem necessidade acabam tirando a atenção do que é realmente importante.

Antes de copiar uma mensagem para alguém, pergunte-se:

- a. Essa pessoa tem de fazer alguma coisa com relação ao assunto?
- b. Essa pessoa é afetada pelo assunto?
- c. Essa pessoa tem que tomar conhecimento do assunto, isso fará diferença para ela?

Se a resposta for sim, copie. Se for não, deixe-a fora do e-mail.

## 5. Erros gramaticais queimam o seu filme

Os erros gramaticais, especialmente de grafia e pontuação, são os mais comuns. Ex.:

***“Bom dia, Sr: Tércio comprei um computador demarca de sua empresa e não estou conseguindo instalar os draives porque não veio o cd de instalação mandei um rapaz instalar mais como não tem o cd ele não consegue então eu gostaria que vocês me falasse qual e a placa mãe dele e a placa do moldem(...)”***



**Considere:** na comunicação presencial você tem o sorriso, o tom de voz, o modo de vestir e de olhar para causar boa impressão. Na comunicação por e-mail, você só tem as letras que coloca na tela. Dependendo da maneira como você escreve, os outros vão imaginá-lo como alguém simpático, competente e profissional – ou alguém antipático, enrolado, distraído ou fraco para o cargo. Escrever é transmitir uma ideia e, também, uma impressão a nosso respeito.

## 6. E-mails que “gritam”: letras maiúsculas e excesso de destaques

“Escrever com letras maiúsculas” é o mesmo que gritar para alguém. Além disso, há pessoas que, para chamar a atenção para informações que consideram importantes em suas mensagens, usam excesso de destaques. Ex.:

Prezado sr. Cardoso, em nossa conferência dos valores relacionados em seu relatório, **encontramos informações incompatíveis** com nosso controle interno. **Estamos devolvendo seu relatório** com comentários e pedimos que o senhor **providencie as correções até sexta-feira**.

Se desejar chamar a atenção para uma informação em seu e-mail, basta usar **um** recurso de formatação diferenciado – ou o negrito, ou o sublinhado, ou o itálico, ou uma segunda cor.

## 7. A estética dos e-mails

A falta de cuidado estético deixa a mensagem com um visual desorganizado – e seu autor, com imagem de desleixado. Falta de cuidado estético, trata-se de um texto embolado, sem separação de parágrafos, sem margens, sem padronização de tipos de letras. Ex.:



*Olá, REGINA Tudo Bem?*

Dicas para garantir que seus e-mails fiquem esteticamente bem organizados:

a. Sempre alinhe o texto à esquerda

## 8. Uso de despedida no e-mail de trabalho

Mesmo tendo uma assinatura automática no final da mensagem, lembre-se de sempre de encerrar com uma despedida adequada (mais formal ou informal) dependendo grau de proximidade com a pessoa.

Modos de despedida mais usados:

**a. Grato/Obrigado** – Indispensável quando solicitamos algo na mensagem.



**b. Atenciosamente** – Ligeiramente formal. Cai bem em mensagens informativas ou em que respondemos à solicitação de alguém.

**c. Abraço** – Despedida mais próxima e informal.

**d. Saudações** – Despedida mais formal ou para usar com quem você não tem nenhuma intimidade.

**e. Cordialmente** – Formal. Usado para impressionar ou com quem é preciso um pouco de cerimônia.

## 9. Cordialidade na linguagem do e-mail

A forma como escrevemos gera uma impressão a nosso respeito.

Algumas dicas:

- a. Inicie o e-mail com uma saudação. “Olá” ou “Bom dia”, seguidos do nome da pessoa.
  
- b. Evite expressões como “favor fazer” ou “gentileza confirmar”. Usar verbos no infinitivo não soa bem.

- c. Use “por favor” quando pedir alguma coisa, é uma regra básica etiqueta.
- d. Evite escrever com maiúsculas.
- e. Use destaques com moderação.
- f. Cuidado com a exclamação – Ela tanto pode expressar entusiasmo como irritação.
- g. Sempre encerre a mensagem com uma despedida.

## 10. Objetividade no e-mail

O Brasileiro primeiro explica tudo para depois dizer o que realmente importa. E-mails sem objetividade não geram ação por parte do destinatário, ou seja, ele não lê até o final!

Para escrever um e-mail que vai direto ao que interessa, faça o seguinte:

b. priorize a informação que leva a esse resultado

## 11. Cuidado com a pontuação de seus e-mails

**a.Reticências:** Sua função é marcar a interrupção de uma frase e indicar:

- Hesitação: *Será que eu vou.... Será que eu fico...*
- Surpresa: *Esperava encontrar as coisas em ordem... mas que bagunça encontrei!*
- Dúvida: *Será que...*
- Uma ideia incompleta, deixada no ar: *Aquele cara é um...*

**Portanto, cuidado!** ... se você gosta de separar suas frases com esses simpáticos pontinhos... que servem para tudo... e dispensam a vírgula.... o ponto... e a maiúscula no começo da frase... poderá causar, no leitor de sua mensagem, a impressão de que você é uma pessoa hesitante, insegura ou lacônica.

## b. Ponto de exclamação

- *Preciso deste relatório o mais depressa possível!*
- *Antônio! O cliente já ligou várias vezes procurando por você!*
- *Nosso estoque está se esgotando, temos poucas unidades à venda!*

**Portanto, cuidado!** Os pontos de exclamação devem ser usados com muito critério na comunicação corporativa, pois podem dar um tom aflito, exagerado ou irritado à mensagem.

## c. Ponto de Interrogação

- *Você tem condições de aprontar o material para amanhã?*
- *O fornecedor vai entregar o material a tempo?*

**Portanto, cuidado!** Se esquecer de usar o ponto de interrogação no final de uma pergunta, quem lê sua mensagem pode entendê-la como afirmação:

- *Você tem condições de aprontar o material para amanhã.*
- *O fornecedor vai entregar o material a tempo.*



## d. Ponto

- *A apresentação do comitê foi ótima. Para mim não ficou nenhuma dúvida. Sobre o projeto novo, decidimos acelerar aquela obra que estava parando. O Jorge estava inspirado. Ao chegar, me ligue.*

**Portanto, cuidado!** Se você não marcar onde termina uma frase e onde a outra começa, elas poderão ficar “emboadas”, dificultando a compreensão de quem lê a mensagem:

- *A apresentação do comitê foi ótima para mim não ficou nenhuma dúvida sobre o projeto novo, decidimos acelerar aquela obra que estava parando o Jorge estava inspirado ao chegar, me ligue.*



**Observação:** todas essas regras e alertas servem também para grupos profissionais de *WhatsApp* e outros recursos de comunicação, quando no campo profissional.



WhatsApp



Google Hangouts

## VÍDEO

Publicado em 17 de dez de 2014. Chatiqueta é a nova animação da Coordenação de Produção Multimídia do DFPE/DPTE. Nela o usuário recebe dicas de como utilizar o serviço de mensagens de aplicativos como o Whatsapp, evitando situações embaraçosas, muito comuns se não forem observadas algumas regras básicas e fundamentais para o bom aproveitamento desses aplicativos. Confira essa divertida produção e descubra como não ser inconveniente ou inapropriado com cuidados simples.



Vídeo Chatiqueta. Disponível em: <https://plus.google.com/u/0/100000000000000000000/posts/LpWxBnXp3Vg>  
%C3%A9rgioFdeLima/posts/LpWxBnXp3Vg Acesso: 12 de abril de 2017.

## REFERÊNCIAS

-Endereço eletrônico das imagens utilizadas:

**Imagens Google.** Disponível em: [https://www.google.com.br/search?q=imagens+netiqueta&espv=2&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUK Ewi8s6vbzKDTAhVCS5AKHXP sC xkQ\\_ AUIBigB&biw=1093&bih=490&dpr=1.25#imgsrc=ssqEqzWITXNPtM](https://www.google.com.br/search?q=imagens+netiqueta&espv=2&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUK Ewi8s6vbzKDTAhVCS5AKHXP sC xkQ_ AUIBigB&biw=1093&bih=490&dpr=1.25#imgsrc=ssqEqzWITXNPtM). Acesso em: 12 de abril de 2017.

-Endereços eletrônicos consultados:

**Netiqueta.** Disponível em: <https://pt.slideshare.net/xanaavelar/netiqueta-57411906> . Acesso em: 12 de abril de 2017.



<http://portugues.uol.com.br/redacao/o-e-mail---um-genero-textual-meio-eletronico-.html> Acesso em: 14 de abril de 2016.

<http://mundoeducacao.bol.uol.com.br/redacao/o-emailum-genero-textual-dinamico.htm> Acesso em: 14 de abril de 2016.

<http://www.veramenezes.com/emailgenero.htm> Acesso em: 14 de abril de 2016.

<http://email-ltrformandos.blogspot.com.br/2010/02/estrutura-do-e-mail.html> Acesso em: 14 de abril de 2016.

<https://reginagiannetti.wordpress.com/2009/10/30/erros-comuns-em-e-mails-ausencia-de-saudacao/> Acesso em: 15 de abril de 2016.

-Endereço eletrônico dos vídeos sugeridos:

**Chatiqueta.** Disponível em < <https://plus.google.com/+S%C3%A9rgioFdeLima/posts/LpWxBnXp3Vg>> Acesso em: 12 de abril de 2017.

**Música Pela Internet.** Disponível em < <https://www.youtube.com/watch?v=3f7h7cCbUqE>> Acesso em: 13 de abril de 2017.