



CENTRO UNIVERSITÁRIO
SÃO CAMILO

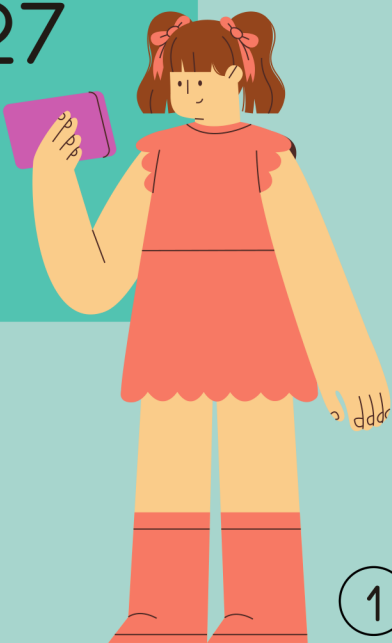
Guia de netiqueta



Alunos:
Bruno Gianetti Weingrill
Maria Leticia Fernandes Pazetti
Renata Fermino Maciel
Professores:
Rodrigo Leite da Silva
Marcel Ronaldo Morelli de Meira

Sumário

Introdução.....	2
Capítulo 1: Netiquetas: conceitos preliminares.....	3
Capítulo 2: Postura no âmbito da netiqueta.....	12
Capítulo 3: E-mails e plataformas digitais no escopo da netiqueta.....	17
Capítulo 4: A Comunicação Não-Violenta no contexto da netiqueta.....	23
Considerações finais.....	27
Referências.....	28



Introdução

Bem-vindo ao mundo da Netiqueta, onde a cortesia e o respeito se encontram no ciberespaço. Com o advento da comunicação online, a maneira como interagimos digitalmente, se tornou uma parte vital de nossa vida cotidiana.

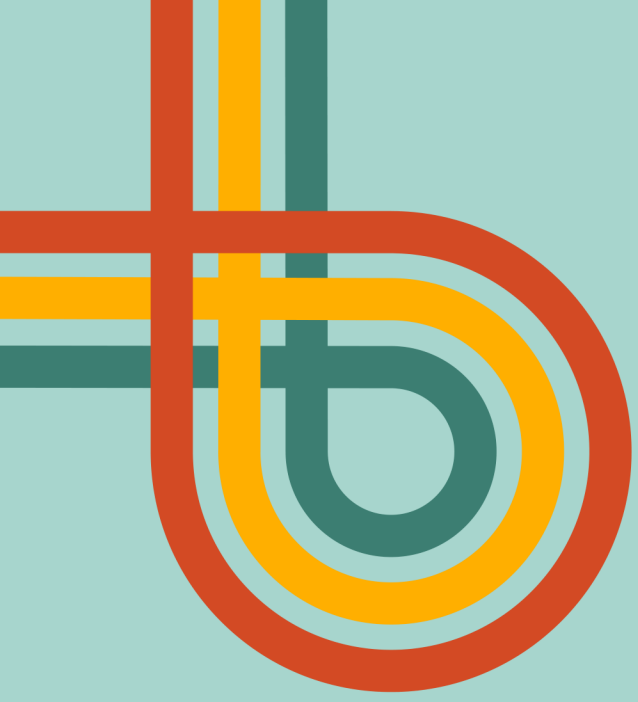
Prepare-se para aprimorar suas habilidades no campo da etiqueta digital e tornar suas interações online mais gratificantes e produtivas. Vamos começar esta jornada rumo à construção de um ambiente digital.



Tem o objetivo de conduzir as relações humanas de um jeito respeitoso para que o ambiente virtual continue sendo um lugar agradável para encontrar pessoas, trocar ideias ou mandar mensagens.

“Netiqueta” vem da junção das palavras **net** (rede em inglês) + **etiquetas** (regras de comportamentos, *etiquette*)





Netiqueta: conceitos preliminares

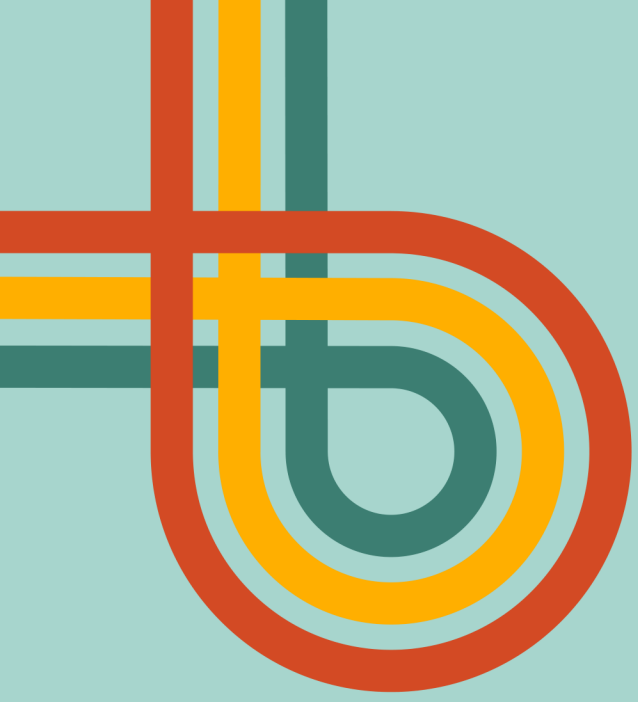
A **netiqueta** surgiu com o propósito de fazer a internet um local mais organizado, com comportamentos mais aceitáveis.

(SILVA, 2023).



Basicamente, são regras para manter uma boa convivência na internet.

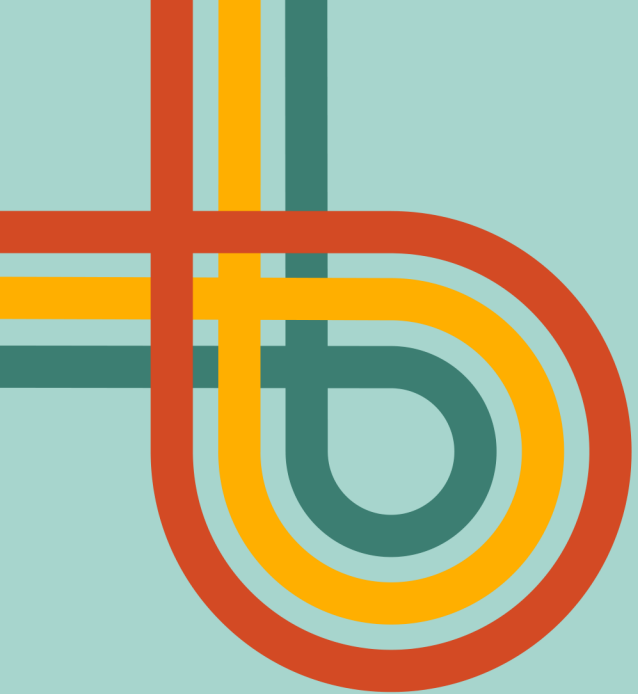
(LEMOS, [s.d.]).



Netiqueta: conceitos preliminares



Dicas para serem seguidas!



Netiqueta: conceitos preliminares



Aplique os mesmos padrões online que você faria em público



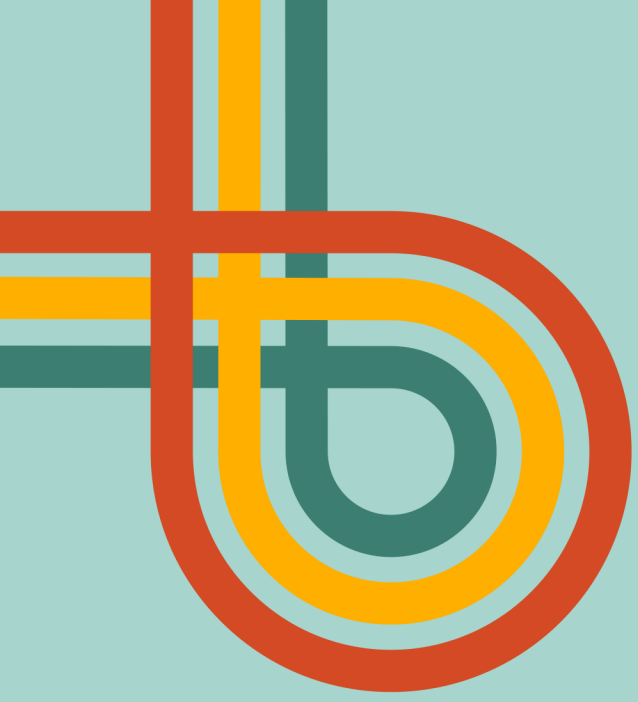
Modere o uso de seu telefone celular e mídia social



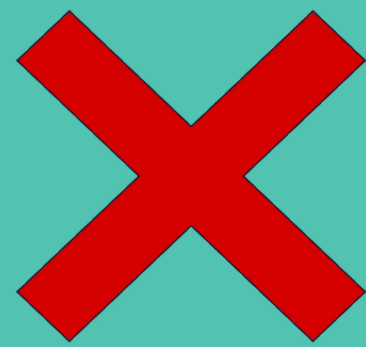
Seja respeitoso com outras culturas



Desligue seu celular em reuniões e durante compromissos sociais

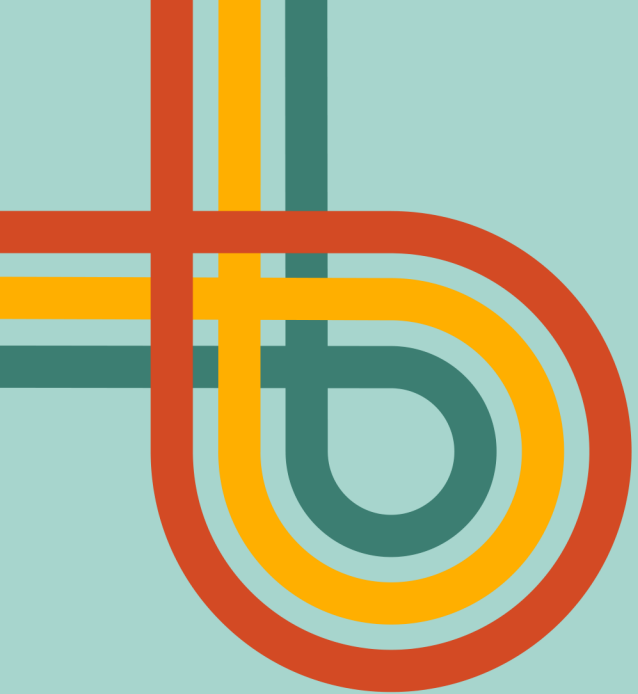


Netiqueta: conceitos preliminares



Atitudes que devem ser evitadas:





Netiqueta: conceitos preliminares



Uso de letras maiúsculas: representa gritos/braveza.



Esquecer pontuação: a pessoa que está lendo pode não entender a mensagem.

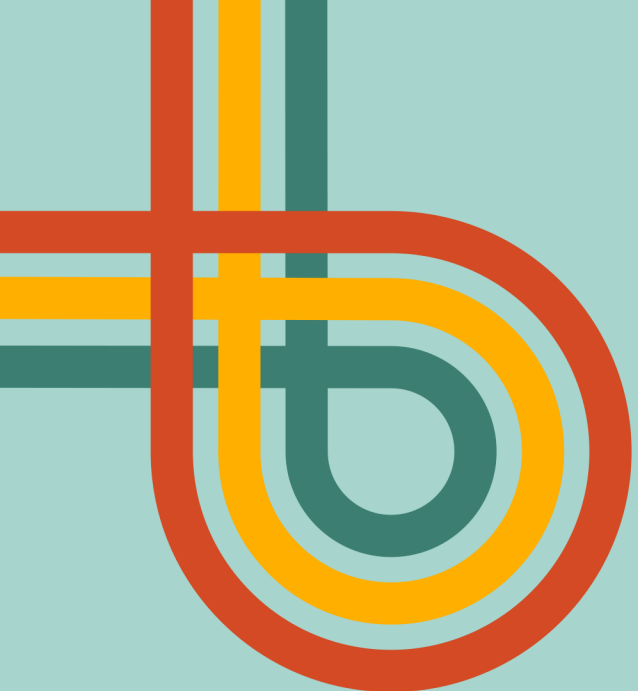


Textos longos: são cansativos e dificultam a compreensão.

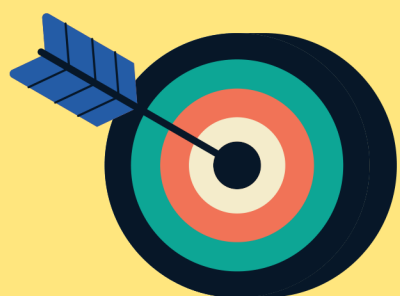


Dosar gírias e emojis: quando bem empregados, são bem vindos. Tenha bom senso!

(LEMOS, [s.d.]).



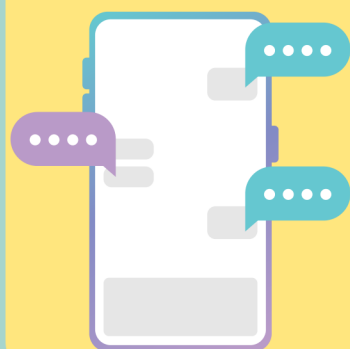
Netiqueta: conceitos preliminares



Seja objetivo e evite desviar do assunto.



Evite uso de língua estrangeira.



Não deixe no vácuo:
responda todas as pessoas
com atenção e respeito.



Cuidado com as cores:
textos muito coloridos,
podem ser um problema.

(LEMOS, [s.d.]).

Netiqueta: conceitos preliminares



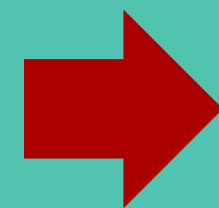
Cuidado com as críticas:
críticas construtivas são bem-vindas! Faça-as sempre que possível no privado para evitar constrangimentos

(LEMOS, [s.d.]).



Postura no âmbito da netiqueta

Com o avanço da tecnologia nos dias atuais, em todos os âmbitos, faz-se necessário:



Manter uma **postura respeitosa e adequada** para com todos nas redes sociais



Lembre-se:
Não mande mensagens com erros de ortografia, de pontuação e afins. Isso pode aborrecer quem recebe sua mensagem e pode até ser visto com uma falta de zelo e atenção para com a pessoa a quem você se dirige.



Se você é daqueles que querem se **destacar** e ter uma postura notável no âmbito da netiqueta, nas redes sociais vem conosco! Vamos lhe dar mais algumas **dicas para o sucesso**



ORIENTAÇÕES PARA NETIQUETA EM EMAILS CORPORATIVOS-EMPRESARIAIS



Identifique-se ao iniciar a escrita



Respeite a cultura, religião ou crenças do outro



Revise toda a sua mensagem, antes de enviar para evitar intercorrências



Aborde o assunto com clareza e objetividade



Não utilize o ponto de exclamação em excesso e não escreva as palavras em CAIXA ALTA, pois isso é entendido como uma intensidade no que se diz.



Coloque o email do destinatário **SOMENTE** quando finalizar a revisão e certifique-se de que colocou o email correto para evitar transtornos.



Não utilize apelidos, gírias e palavras de baixo calão em suas mensagens



Não utilize o email corporativo para assuntos pessoais



Evite ser humorista, isso em ambiente de trabalho pode ser interpretado de várias formas e, eventualmente, pode causar mágoas.



Dê um retorno a todos emails recebidos, inclusive aqueles enviados por engano, para que a pessoa possa enviar ao destinatário correto.



Não e esqueça de ser cordial e se despedir respeitosamente ao fim da mensagem.



REUNIÕES CORPORATIVAS (ON-LINE)

As reuniões on-line possibilitam a troca de ideias e informações entre diversas pessoas, estando cada uma em uma localização diferente. Também nelas, é possível tratar dos mais diversos temas, otimizando o tempo e economizando com o deslocamento dos participantes, além de facilitar o trabalho remoto e aumentar a produtividade.

Planejar projetos

Resolver problemas

Tomar decisões importantes

Fazer treinamentos de equipes

Apresentação de produtos

Coletiva de imprensa e congressos

Veja abaixo as principais vantagens de uma reunião on-line:



O tempo é otimizado por conta da equipe não precisar se deslocar até o ponto de encontro presencial;

A reunião pode ser composta por pessoas presentes em qualquer lugar do mundo;

Há mais objetividade nas reuniões;

Os gestores têm a possibilidade de realizar várias reuniões num mesmo dia;

Os custos são reduzidos por não haver gastos com ferramentas, deslocamentos, aluguel de espaços para reunir a equipe;

Melhora da produtividade da equipe na jornada de trabalho por não ficarem no trânsito.



Para garantir que sua reunião on-line seja eficiente, planeje-a e organize-a previamente conforme os pontos a seguir:

Defina o tema e os pontos importantes a serem tratados na reunião

Vista-se adequadamente

Escolha datas e horários convenientes.

Seja pontual. Prepare-se com antecedência.

Garanta um ambiente adequado com boa iluminação, sem barulhos externos ou outras coisas que possam distrair.

Mantenha o foco durante a reunião para que ela seja curta e objetiva.

Teste a plataforma onde será transmitida a reunião. certifique-se de que a conexão seja boa, que o microfone e a câmera estejam funcionando.

Faça a ata da reunião para que tudo fique documentado.

E-mails e plataformas digitais no escopo da netiqueta

Como utilizar a netiqueta para se escrever um e-mail? Segue a linha:

Leia e releia o e-mail várias vezes para ter garantia que está conseguindo passar a mensagem necessária. Caso ache que não, se possível, telefone.



Foque em alguns **elementos específicos**:

E-mails e plataformas digitais no escopo da netiqueta

Ao receber um e-mail

responda-o ou avise o
recebimento

Seja breve

Inclua só o necessário
para entendimento

Preste atenção ao endereçar

Saiba para quem está
enviando

Check a veracidade

Garanta a autenticidade
da informação

Ao reenviar

Não mude as palavras
se estiver reenviando



E-mails e plataformas digitais no escopo da netiqueta

Cópias (Cc)

Observe se todas as pessoas necessitam receber as cópias.

Campo "assunto"

Campo chave. Sintetize destacando a importância do assunto

Anexos

Evite anexos, envie apenas quando imprescindível.

"Correntes"

Nunca envie "correntes" via correio eletrônico.

Assinatura

Coloque sempre ao fim do e-mail.

E-mails e plataformas digitais no escopo da netiqueta

Como escrever um e-mail formal:

1º passo

Tenha um endereço adequado

Ao criar um endereço de e-mail, utilize seu primeiro e último nome, acrescente números para diferenciar dos existentes.

2º passo

Seja objetivo no campo "assunto"

É necessário identificar o e-mail corretamente e evitar que caia na caixa de spam. Seja específico.

3º passo

Crie a mensagem

Faça:

1. Introdução
2. Mensagem
3. Encerramento



E-mails e plataformas digitais no escopo da netiqueta

3º passo

1. Introdução

Seja amigável. Coloque o nome da pessoa a que esteja endereçando. Ex: "Prezada Maria da Silva"

2. Mensagem

- Evite usar abreviações.
- Não utilize emoticons.
- Seja conciso, diga o que precisa em poucas palavras.
- Divida o texto em poucos parágrafos e dê espaço entre eles.

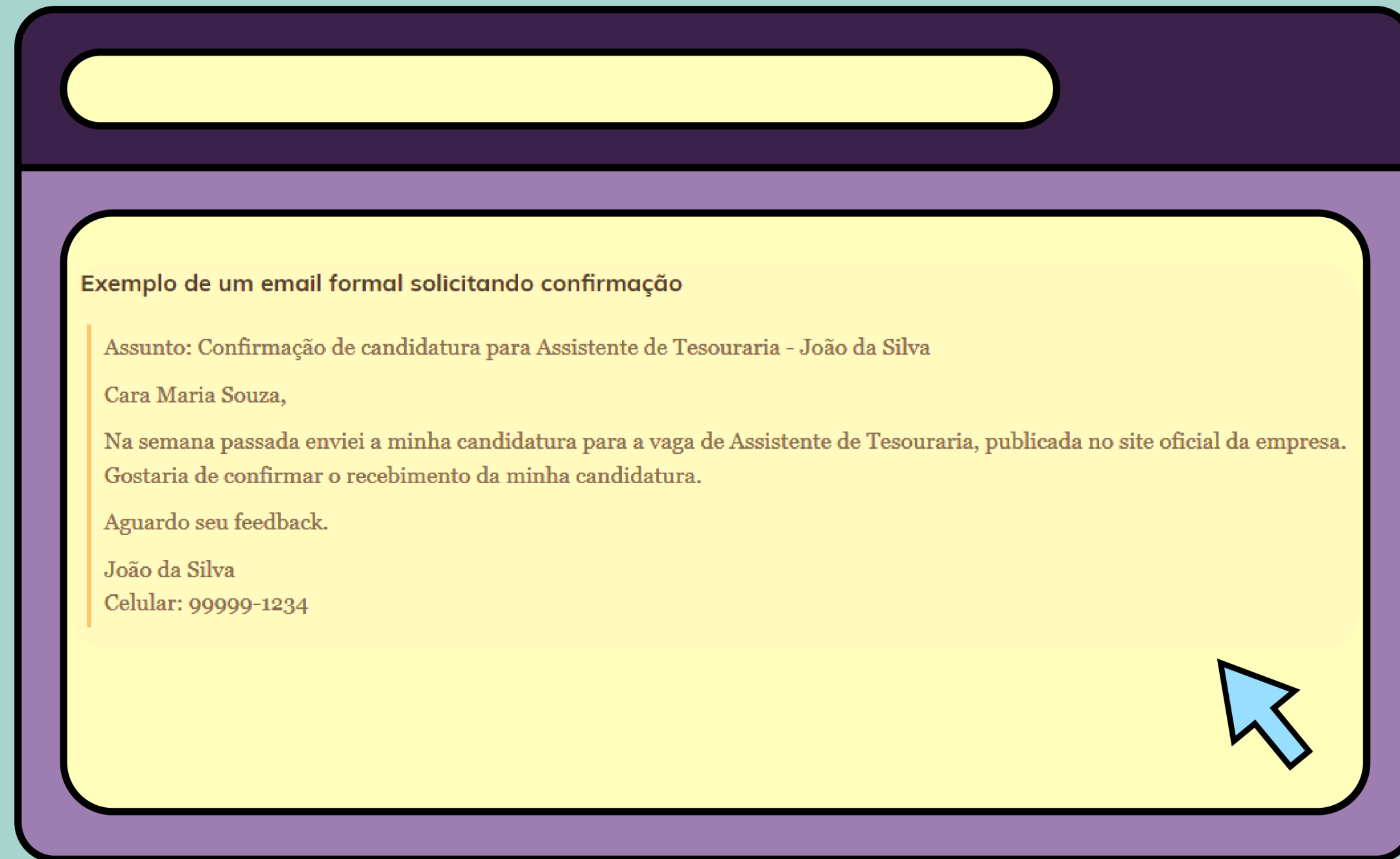
3. Encerramento

Para encerrar a mensagem, procure usar uma das opções listadas abaixo:

- Atenciosamente
- Grato / Grata
- Cordialmente
- Aguardo seu feedback
- Grato pela atenção
- Fico a disposição para maiores esclarecimentos

No final, assine com o seu nome completo e informe algum telefone de contato

E-mails e plataformas digitais no escopo da netiqueta





A Comunicação Não-Violenta no contexto da netiqueta

A Comunicação Não-Violenta é o comunicar-se pacificamente, respeitando o próximo e desenvolvendo confiança, mantendo, assim, o ambiente agradável.

(GROSSI; et al, 2020).





A Comunicação Não-Violenta no contexto da netiqueta

Existem quatro
componentes que
devem estar presentes
na Comunicação Não-
Violenta:

Observar sem julgamentos e
críticas.

Identificar quais sentimentos
aparecem aos fatos observados.

Reconhecer o que está faltando
para gerar esse sentimento.

Realizar o pedido claramente para
a pessoa escolhida.





A Comunicação Não-Violenta no contexto da netiqueta

Frase de exemplo com os
quatro componentes:



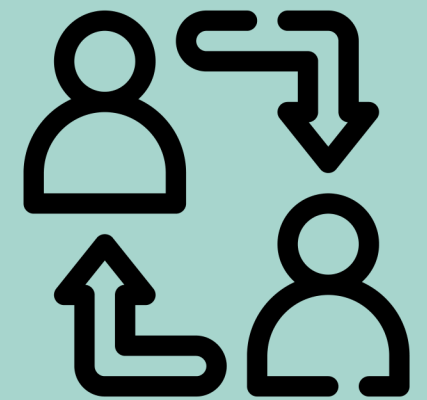
Quando você determinou o cumprimento imediato daquela tarefa [observação], **eu**
me senti desconfortável e desorientado [meus sentimentos], **pois preciso**
compreender a razão da urgência [minha necessidade]. Em uma próxima vez, você
poderia me contextualizar da importância de sua determinação? [meu pedido].

(PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA [s.d]).



A Comunicação Não-Violenta no contexto da netiqueta

Os quatro componentes precisam estar presentes em qualquer situação de comunicação que ocorra as relações humanas.



(GROSSI; et al, 2020).



Isso significa que
também está presente...



no ambiente virtual! Ou
seja, faz parte da
netiqueta.

Considerações finais

Os meios de comunicação virtuais estão cada vez mais presentes em nossas vidas, principalmente em relação às áreas social e empresarial. Então, para que esses instrumentos sejam utilizados ao nosso favor, é necessário que tenhamos sempre uma postura adequada e boa conduta em nossos relacionamentos também digitais. A netiqueta vem nos auxiliar para que possamos ter êxito neste campo e, assim, garantir que nossas reuniões, nossos trâmites e negócios corporativos, tenham resultados satisfatórios.

Por isso, lembre-se: seja gentil e trate bem a todos com quem se relacionar. Seja atencioso, tolerante, amigável. Todo ser humano é digno de ser tratado com respeito e empatia.



Referências Bibliográficas

- BISCALCHIN, A.C.S; ALMEIDA, M.A. Apropriações sociais da tecnologia: ética e netiqueta no universo da infocomunicação. **R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 2, n. 1, p. 193-207, jan./jun. 2011. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42341>> Acesso em: 09 maio 2024.
- DIAS, Elisângela. **Saiba como escrever um e-mail formal em apenas 4 passos**, [s.d.]. Disponível em: <<https://www.todacarreira.com/escrever-email-formal/>> Acesso em: 05 jun 2024.
- ESCOLA BRASILEIRA DE ETIQUETA. Netiqueta: um guia de boas maneiras digitais. São Paulo, 2022. Disponível em: <<https://www.escolabrasileiradeetiqueta.com.br/netiqueta-um-guia-de-boas-maneiras-digitais/>> Acesso em: 09 maio 2024.
- FAZIO, D.B; GUERRA, G.R; SILVA, R. L. **Linguagem, comunicação e produção textual**. 1. ed. São Paulo: Editora Matrioska, 2023.
- FONSECA, E. S; ULBANERE, R. C. **A importância do uso da netiqueta**. Ribeirão Preto, [s.d.]. Disponível em: <<https://www.unaerp.br/documentos/2154-a-importancia-do-uso-da-netiqueta/file>> Acesso em: 04 jun 2024
- GROSSI; et al. Neurociência, comunicação não violenta e educação a distância: possíveis aproximações. **Cadernos da Fucamp**. Minas Gerais, v.19, n.38, p.21-39, 2020. Acesso em: 10 maio 2024.
- IFRS. **Netiqueta: Para que serve a "netiqueta"?** Rio Grande do Sul, 2020. Disponível em: <<https://ifrs.edu.br/wp-content/uploads/2020/02/netiqueta.pdf>>Acesso em: 09 maio 2024.



Referências Bibliográficas

- LEMOS, Christiane. Dicas de netiqueta. Maranhão, [s.d]. Disponível em: <<https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/206361/2/Dicas%20de%20Netiqueta-Christiane.pdf>>. Acesso em: 09 maio 2024.
- PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA. Comunicação Não-violenta. Santa Catarina, [s.d]. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/servidor/dicas-de-gestao/-/asset_publisher/Vzr9I2D1M5Lh/content/comunicacao-nao-violenta>. Acesso em: 10 maio 2024.



