

Guia de netiqueta



© Copyright 2024. Centro Universitário São Camilo.
TODOS OS DIREITOS RESERVADOS.
Guia de netiqueta.

REITOR

João Batista Gomes de Lima

VICE-REITOR e PRÓ-REITOR ADMINISTRATIVO

Francisco de Lélis Maciel

PRÓ-REITOR ACADÊMICO

Carlos Ferrara Junior

PRODUÇÃO EDITORIAL

Coordenadora Editorial

Bruna San Gregório

Analista Editorial

Cintia Machado dos Santos

Assistente Editorial

Bruna Diseró

Alunos:

Bruno Gianetti Weingrill

Maria Leticia Fernandes Pazetti

Renata Fermino Maciel

Professores:

Rodrigo Leite da Silva

Marcel Ronaldo Morelli de Meira

G971

Guia de netiqueta / Rodrigo Leite da Silva et al. – São Paulo: Setor de Publicações - Centro Universitário São Camilo, 2024.
29 p.

Varios autores

ISBN 978-65-86702-93-4

1. Comunicação digital 2. Cortesia 3. Netiqueta I. Silva, Rodrigo Leite da II.Título

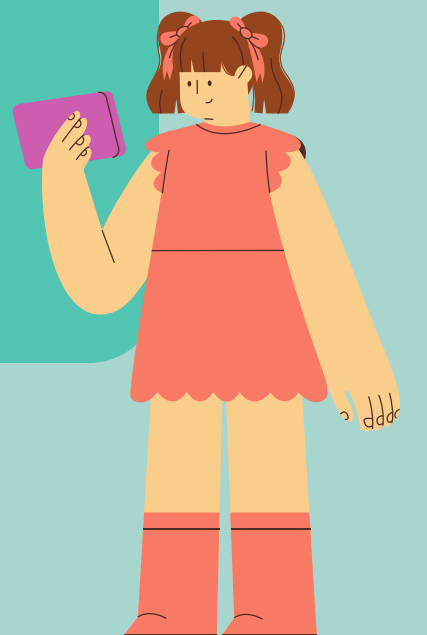
CDD: 304.2

Ficha Catalográfica elaborada pela Bibliotecária Ana Lucia Pitta
CRB 8/9316



Sumário

Introdução.....	2
Capítulo 1: Netiquetas: conceitos preliminares.....	6
Capítulo 2: Postura no âmbito da netiqueta.....	15
Capítulo 3: E-mails e plataformas digitais no escopo da netiqueta.....	20
Capítulo 4: A Comunicação Não-Violenta no contexto da netiqueta.....	29
Considerações finais.....	39
Referências.....	40



Introdução

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

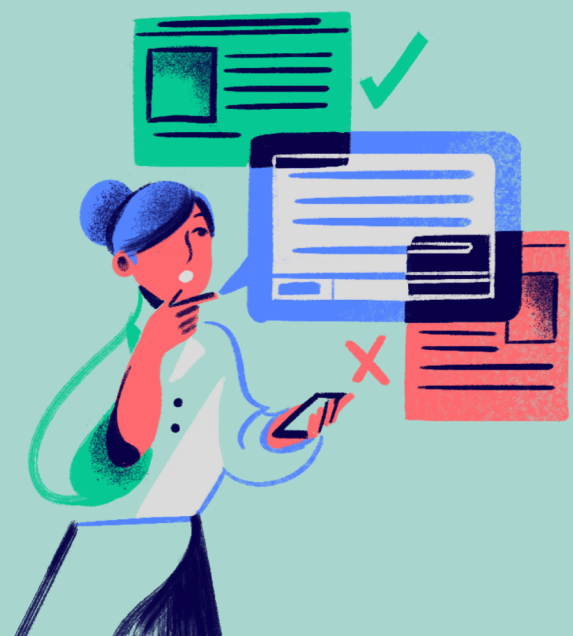
Prepare-se para aprimorar suas habilidades no campo da etiqueta digital e tornar suas interações on-line mais gratificantes e produtivas. Vamos começar esta jornada rumo à construção de um ambiente digital mais respeitoso e eficiente.



Introdução

A netiqueta engloba um conjunto de atitudes que regulam o comportamento adequado em ambientes on-line, promovendo respeito, cordialidade e comunicação clara entre os usuários.

O espaço virtual nos mostra como as interações são rápidas e, muitas vezes, impessoais, dessa forma, a netiqueta ajuda a evitar mal-entendidos, discursos de ódio e conflitos, além de valorizar a convivência saudável em fóruns, redes sociais e plataformas de trabalho.



A prática dessas normas também contribui para a construção de uma reputação positiva e para o fortalecimento de comunidades digitais mais colaborativas e seguras.

Introdução



A comunicação on-line transformou nossas interações cotidianas, pois facilitou a troca rápida de informações, assim como ampliou o alcance das conexões pessoais e profissionais.

Ao mesmo tempo, a falta de elementos presentes na comunicação face a face, como tom de voz e expressões faciais, pode gerar mal-entendidos ou interpretações equivocadas. Essa forma de interação também nos expõe a uma sobrecarga de informações e à necessidade de adaptação constante a novas plataformas.

Entretanto, quando utilizada de maneira consciente, a comunicação on-line favorece o fortalecimento dos relacionamentos, aumento da produtividade e expansão das redes de colaboração globalmente.



Introdução

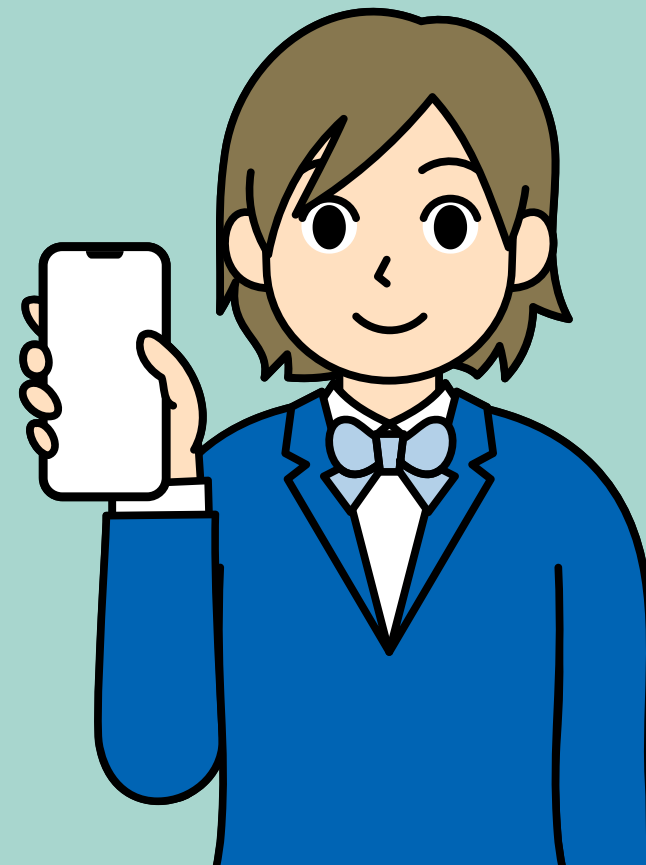
Nesse sentido, a netiqueta é essencial para manter relacionamentos saudáveis na internet, pois estabelece regras básicas de respeito, cortesia e empatia nas interações on-line.



Em um ambiente onde a comunicação é rápida e, em várias circunstâncias, despersonalizada, orientar-se por essas normas é possível para evitar ofensas, mal-entendidos e conflitos desnecessários.

A prática da netiqueta incentiva a consideração pelo outro, promovendo diálogos construtivos, colaborativos e livres de comportamentos tóxicos, como discursos de ódio e *cyberbullying*. Logo, a netiqueta corrobora para a criação de um ambiente virtual mais harmonioso e respeitoso, fortalecendo as conexões interpessoais de forma positiva.

“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).

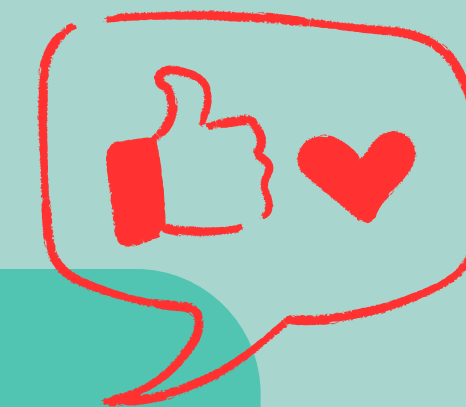


Basicamente, são regras para manter uma boa convivência na internet.

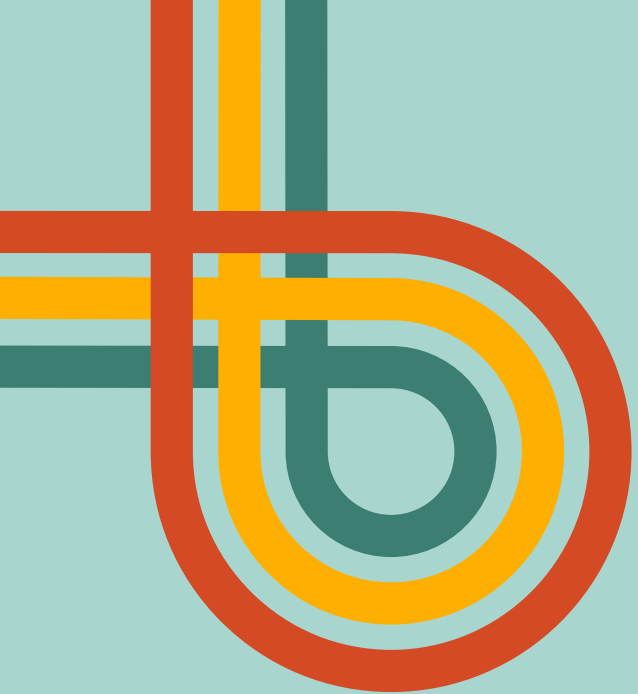
(LEMOS, [s.d.]).



Netiqueta: conceitos preliminares



Dicas para serem seguidas!



Netiqueta: conceitos preliminares



Aplique os mesmos padrões on-line que você faria em público.



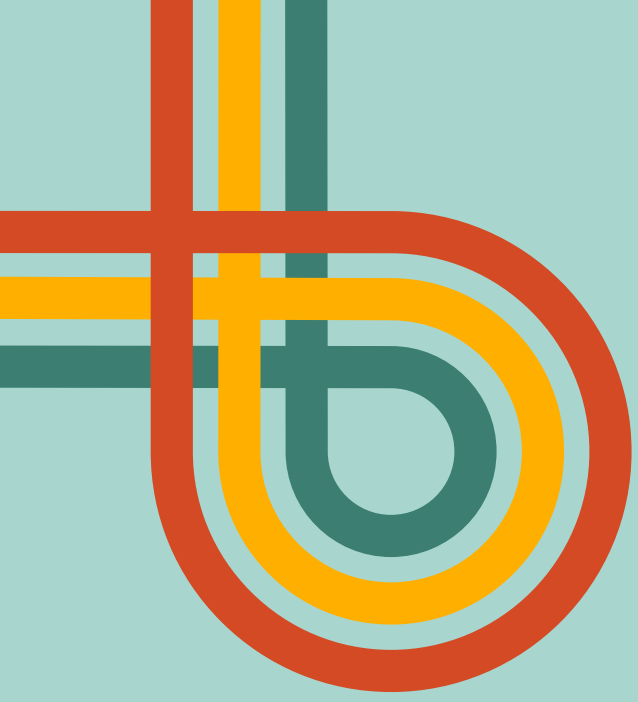
Modere o uso de seu telefone celular e mídia social.



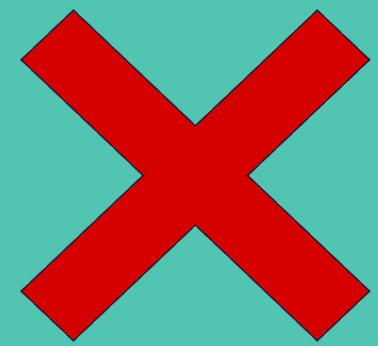
Seja respeitoso com outras culturas.



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.

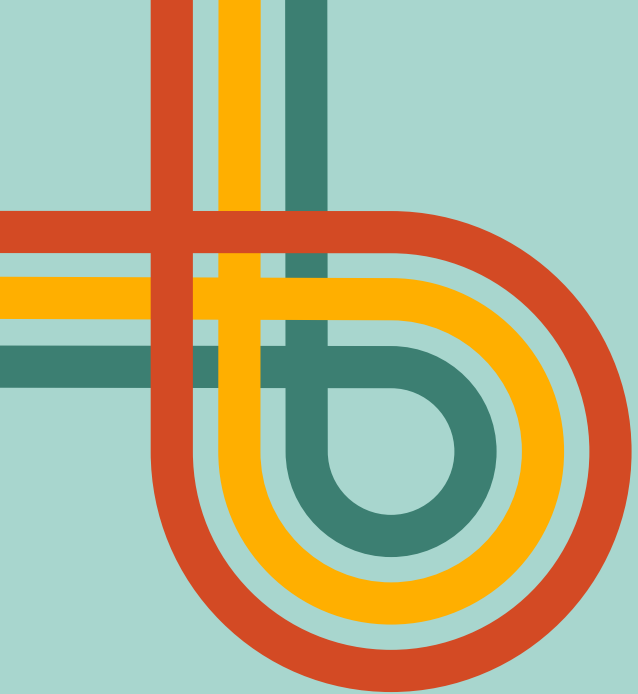


Textos longos: são
cansativos e dificultam a
compreensão.

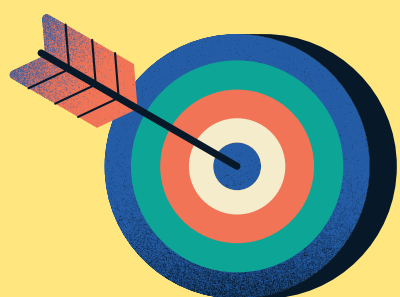


Dosar gírias e *emojis*:
quando bem empregados, são
bem-vindos. Tenha bom senso!

(LEMOS, [s.d.]).



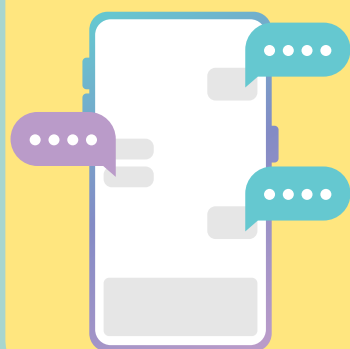
Netiqueta: conceitos preliminares



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



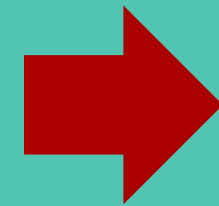
Cuidado com as críticas:
críticas construtivas são bem-vindas! Faça-as sempre que possível no privado para evitar constrangimentos.

(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, venha conosco! Vamos lhe dar mais algumas **dicas para o sucesso**.



ORIENTAÇÕES PARA NETIQUETA EM E-MAILS CORPORATIVOS-EMPRESARIAIS



Identifique-se ao iniciar a escrita.



Respeite as culturas, religiões ou crenças do outros.



Revise toda a sua mensagem antes de enviá-la 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 e-mail do destinatário **SOMENTE** quando finalizar a revisão e certifique-se de que colocou o e-mail correto para evitar transtornos.



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



Não utilize o e-mail 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 os e-mails recebidos, inclusive aqueles enviados por engano, para que a pessoa possa enviar ao destinatário correto.



Não se 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 em um mesmo dia;

Os custos são reduzidos por não haver gastos com ferramentas, deslocamentos e 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.

Escolha datas e horários convenientes.

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

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

Vista-se adequadamente.

Seja pontual. Prepare-se com antecedência.

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

Faça a ata da reunião para que tudo fique documentado.

E-mails e plataformas digitais no escopo da netiqueta

Antes das instruções sobre a organização de e-mails no contexto da netiqueta, exploraremos o conceito de privacidade na internet.

Assim sendo, proteger a privacidade na internet envolve usar senhas fortes, ativar a autenticação em duas etapas, manter *softwares* atualizados e ser cuidadoso com os dados compartilhados on-line.



Orientações básicas para a manutenção da privacidade em ambientes on-line.

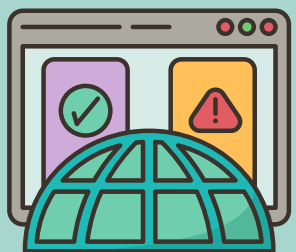
Ameaças cibernéticas como *phishing* e *malware* são métodos de ataque on-line que colocam em risco a segurança de usuários na internet.

O *phishing* envolve tentativas de enganar pessoas para que revelem informações confidenciais, como senhas ou dados bancários, geralmente por meio de e-mails ou mensagens fraudulentas que imitam fontes confiáveis.

Já o *malware* é um *software* projetado para infectar dispositivos, furtar dados, monitorar atividades ou causar danos ao sistema.



Essas ameaças podem acarretar prejuízos financeiros, perda de dados e violações de privacidade, tornando essencial a conscientização sobre boas práticas de segurança on-line, como não clicar em links suspeitos e manter antivírus atualizados.



03 Dicas básicas para não cair em golpes na internet



1

Verifique a autenticidade de links e sites: Antes de clicar em links recebidos por e-mail, mensagens de texto ou redes sociais, verifique o remetente. Sempre prefira acessar sites digitando o endereço diretamente no navegador e desconfie de domínios estranhos ou ligeiramente diferentes dos oficiais. Use ferramentas como o "Whois" para verificar a propriedade do site.

Atenção a ofertas muito vantajosas: Caso haja uma oferta que apresente uma vantagem maior que as praticadas, provavelmente é um golpe. Promoções exageradas, prêmios inesperados ou produtos a preços absurdamente baixos são armadilhas comuns. Antes de fazer uma compra, pesquise a reputação do site em fóruns e avaliações.

2

3

Não compartilhe informações pessoais ou financeiras em redes abertas: Não forneça dados sensíveis, como números de cartão de crédito ou documentos pessoais, em redes Wi-Fi públicas ou em sites não seguros (aqueles sem "https"). Use uma rede privada virtual (VPN) ao acessar informações importantes em redes públicas para garantir que sua conexão esteja criptografada e protegida contra interceptações.

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.

Verifique 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

Estrutura de um e-mail formal:

1º passo

Possua um endereço de e-mail decente

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*;
- Dê preferência a poucas palavras objetivas que façam entender o assunto rapidamente;
- Não coloque muitos parágrafos no e-mail, e não deixe vários juntos. Dê espaço.

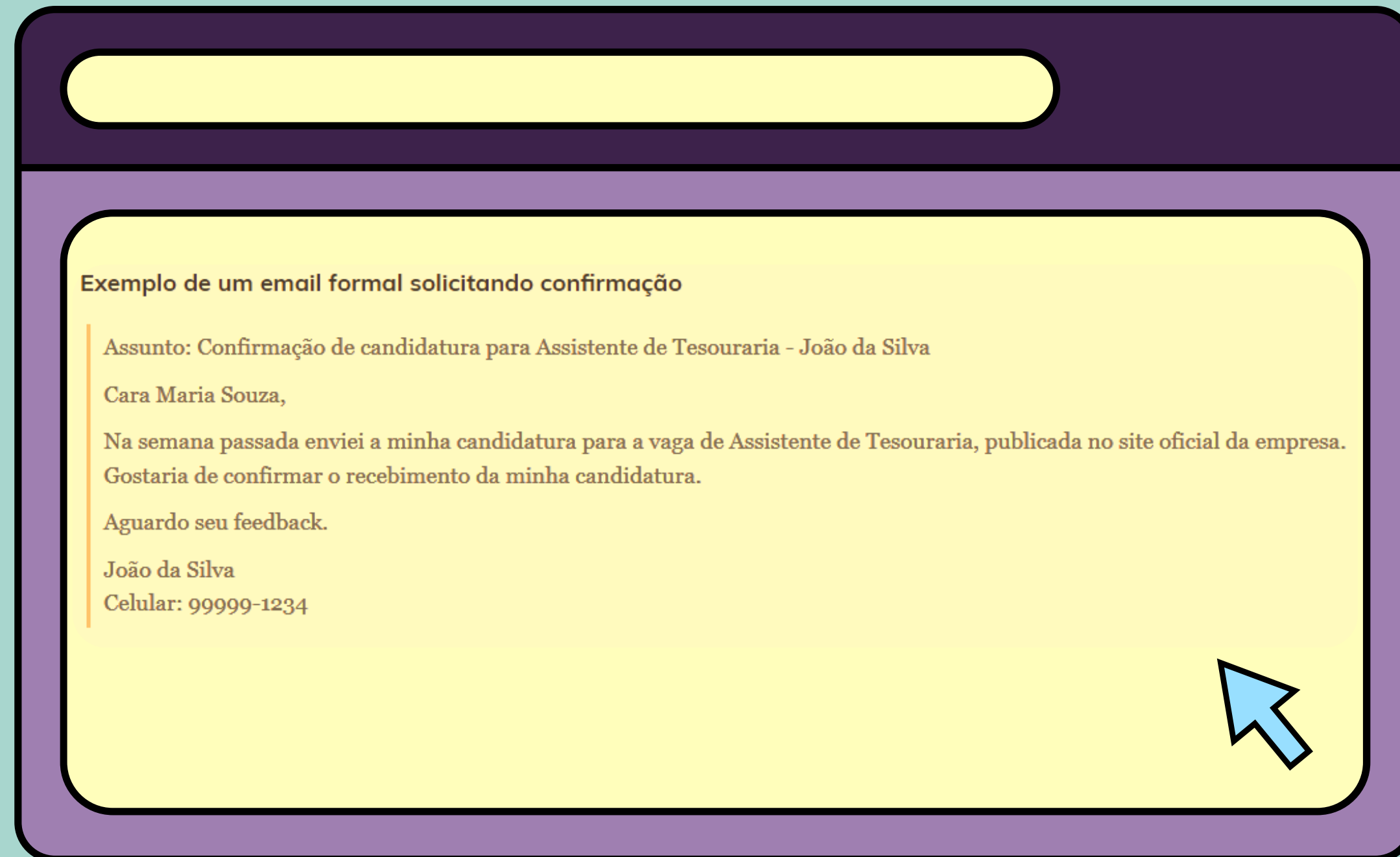
3. Encerramento

Para terminar um e-mail, tente usar uma das palavras de finalização, exemplo:

- Atenciosamente
- Grato / Grata
- Cordialmente
- aguardo seu *feedback*
- Grato pela atenção
- Fico à 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

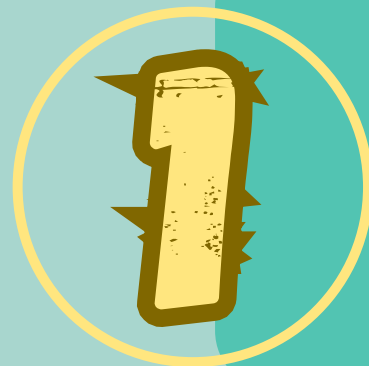
O comportamento ético nas redes sociais começa com a responsabilidade individual de refletir sobre as informações que compartilhamos. Nesse sentido, é necessário considerar o impacto de suas postagens, comentários e interações, evitando a disseminação de notícias falsas ou discursos que possam ofender outras pessoas.



Portanto, agir de forma ética na internet é essencial para manter um ambiente digital respeitoso e seguro. Pequenas atitudes, como tratar os outros com empatia, dar crédito às fontes e proteger a privacidade alheia, contribuem para um espaço on-line mais saudável e confiável, beneficiando a todos que o utilizam.



Orientações úteis para a manutenção de um comportamento ético na internet

A large, stylized yellow number '1' with a distressed, hand-drawn texture, enclosed within a thin yellow circular border.

Respeitar as pessoas: Trate os outros, no ambiente on-line, como gostaria de ser tratado, logo evite ofensas, comentários preconceituosos ou ações que possam prejudicar emocionalmente alguém.

Citar fontes: Ao compartilhar informações ou conteúdos, dê crédito aos autores, pois reconhece o trabalho de quem criou e promove a transparência.


A large, stylized yellow number '2' with a distressed, hand-drawn texture, enclosed within a thin yellow circular border.A large, stylized yellow number '3' with a distressed, hand-drawn texture, enclosed within a thin yellow circular border.

Proteger a privacidade: Cuide dos dados e da privacidade dos outros, não divulgue informações pessoais sem o respectivo consentimento e respeite o limite de cada pessoa.



Fique atento em relação ao “cyberbullying”

A netiqueta estabelece um conjunto de boas práticas para uma convivência harmônica e respeitosa no ambiente digital. Contudo, o *cyberbullying*, uma forma de assédio que ocorre por meio de dispositivos eletrônicos, desafia esses princípios e pode causar sérios danos emocionais e psicológicos às vítimas.



Assim, o *cyberbullying* pode se manifestar em comentários agressivos, humilhações públicas, divulgação de informações pessoais e ataques direcionados nas redes sociais. Compreender as formas para evitar e combater esse tipo de comportamento é indispensável para promover uma internet mais segura e saudável.




Vamos evitar as *fake news* (notícias falsas)?

No âmbito da netiqueta, as *fake news* (notícias falsas) são um grande desafio, pois a disseminação de informações falsas pode causar danos sociais, políticos e pessoais. Urge a necessidade de evitar sua propagação; dessa forma, é necessário que os usuários desenvolvam o hábito de verificar a veracidade das informações antes de compartilhá-las, conferindo a origem, checando fontes confiáveis e questionando conteúdos que apelam ao sensacionalismo.

As *fake news* representam um sério risco, pois a disseminação de informações falsas gera confusão, pânico e prejudica a sociedade em geral. É crucial coibir sua propagação, uma vez que os usuários desenvolvam uma postura crítica, com vistas a checar a veracidade das informações antes de compartilhá-las. Isso inclui conferir fontes confiáveis, comparar dados em diferentes veículos de comunicação e evitar conteúdos que apelam ao sensacionalismo ou reforçam preconceitos. Ao agir com responsabilidade, cada pessoa pode ajudar a combater a desinformação, promovendo um ambiente digital mais seguro e informado.





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:

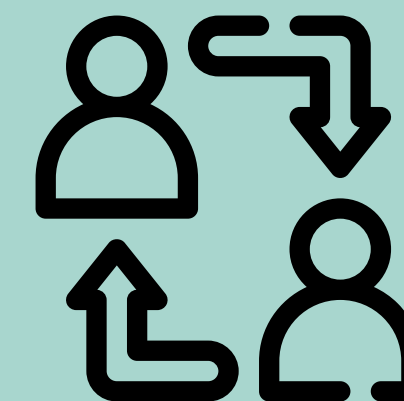


Quando o sr. me informou sobre a data em que a tarefa precisava estar pronta [observação], **fiquei preocupada** [meus sentimentos], **pois preciso organizar meus horários** [minha necessidade]. Caso precise fazer um pedido parecido novamente, poderia me explicar o motivo do curto prazo? [meu pedido].

(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 nas relações humanas.



(GROSSI; *et al.* 2020).

Isso significa que
também está presente...

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

Gestão do tempo on-line



O gerenciamento do tempo on-line eficiente corrobora para o equilíbrio da vida digital com outras atividades importantes, como trabalho, estudos e momentos de lazer. Uma estratégia útil é estabelecer limites diários para o uso da internet, definindo horários específicos para redes sociais, e-mails e navegação. Usar ferramentas de monitoramento de tempo pode ajudar a entender onde mais se gasta tempo on-line e ajustar hábitos. Além disso, criar uma rotina que inclua pausas regulares *offline*, como exercícios físicos, leitura ou hobbies, permite um equilíbrio saudável entre o mundo digital e outras responsabilidades. Ao priorizar tarefas e reservar momentos para desconectar, é possível manter uma vida mais produtiva e equilibrada.



Orientações para evitar procrastinação

1

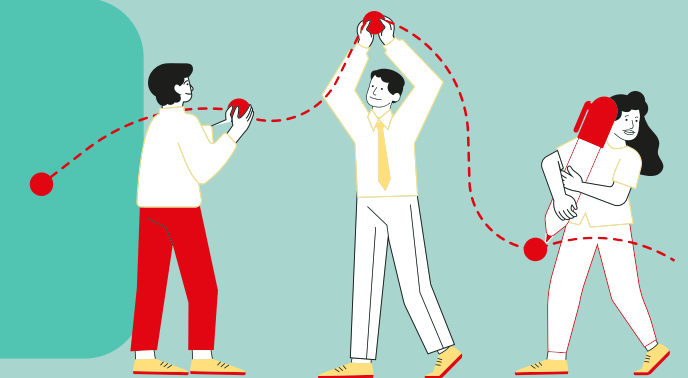
Estabeleça metas claras e específicas: Estipular metas detalhadas ajuda a dividir grandes tarefas em etapas menores e mais gerenciáveis. Isso facilita o progresso e reduz a sensação de sobrecarga, uma das principais causas da procrastinação.

Use a técnica Pomodoro: Alternar períodos de trabalho focado (geralmente de 25 minutos) com intervalos curtos pode melhorar a produtividade e reduzir a tentação de adiar tarefas. Essa abordagem ajuda a manter a concentração e evita o acúmulo de cansaço, que pode levar à procrastinação.

2

3

Crie um cronograma de prioridades: Utilize ferramentas como listas de tarefas ou agendas para priorizar atividades importantes e urgentes.



Considerações finais

Os meios de comunicação virtuais estão cada vez mais presentes em nossas vidas. Então, para que esses instrumentos sejam utilizados a nosso favor, é necessário que tenhamos sempre uma postura adequada e boa conduta em nossos relacionamentos digitais. A netiqueta vem nos auxiliar para que possamos ter êxito nesse 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 e 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.
- UFBA EM MOVIMENTO. **Netiquetas,** [s.d]. Disponível em: <<https://ufbaemmovimento.ufba.br/netiqueta#:~:text=Quando%20ativar%20o%20seu%20microfone,%C3%A0%20legibilidade%20do%20seu%20texto>>. Acesso em: 10 maio 2024.
- We Colab. **Reunião remota: dicas e apps para encontros mais produtivos!**, 2023. Disponível em: <<https://testes.nuplan.com.br/dicas-para-boa-reuniao/>> Acesso em: 10 maio 2024.



