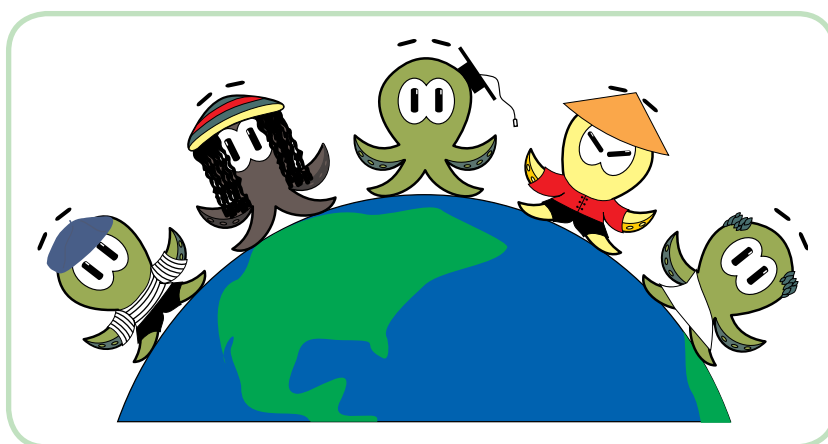


# NETIQUETA

*Andréia Lins*

Você já deve ter ouvido falar sobre as regras de etiqueta. Aquelas regras sociais que devemos seguir para não cometer gafes ou até mesmo passar por situações constrangedoras. Segundo importantes referências de nosso idioma as regras de etiqueta são um conjunto cerimonial com ordem de precedência e usos que devem ser observados, principalmente, quando não conhecemos bem o ambiente de convívio e os demais participantes do mesmo evento/intento.



As regras de etiqueta variam entre as culturas no mundo. Regras de como vestir, sentar, cumprimentar, falar, dirigir-se as pessoas podem variar muito. Um gesto em uma região pode ser um elogio, um cumprimento; em outro uma ofensa!



Na maior pte do mundo  
mexer a cabeça lateralmente  
significa “não”

Já na Grécia, o mesmo  
movimento significa “sim”



Por isso que é importante conhecer algumas regras antes de ingressar num novo universo cultural, pois nos fará sentir mais à vontade nos relacionamentos com pessoas diferentes e vai ajudar a perder um pouco a timidez do primeiro contato.

## “Netiqueta”: As regras de etiqueta da NET

No mundo virtual da Internet as regras de etiqueta, também, existem. Foram denominadas de ‘Netiqueta’: as regras de etiqueta da Net (apelido de Internet que significa ‘rede’). A netiqueta nada mais é que um conjunto de regras de ações que devem ser observadas, especialmente, durante as comunicações, via Internet. Estamos chamando de comunicações todas as ações de escrita e fala, seja por e-mail, um post num blog, por mensagens de twitter, fórum, chat, skype, etc. As regras de Netiqueta, ou quaisquer outras regras sociais surgem do próprio convívio dos seres humanos e evoluem para ajustar esse convívio a uma forma considerada respeitosa pelos participantes do próprio grupo. Não existe uma legislação da ética na Internet, ou um código de conduta pronto. São apenas indicações que sugere-se seguir.

Quando se estuda a distância por meio da Internet, a Netiqueta torna-se um guia importante para a manutenção de bons relacionamentos on-line, afinal as pessoas conviverão ao longo de todo um curso.

Vejamos então alguns itens importantes da Netiqueta:



- **Respeitar os direitos dos autores:** Há um burburinho no mundo digital de que tudo que está na Internet é público e gratuito. Justificam ações de desrespeito ao direito autoral utilizando de forma descontextualizada uma frase de Lavoisier “- *Na natureza nada se cria, tudo se transforma.*” Mas, em verdade, a lei de direitos autorais serve para todos os meios de comunicação sejam: digitais, impressos, audiovisuais, etc.

Se usar algum trecho de um site, fórum, blog... cite a fonte utilizando as regras de citação da ABNT.

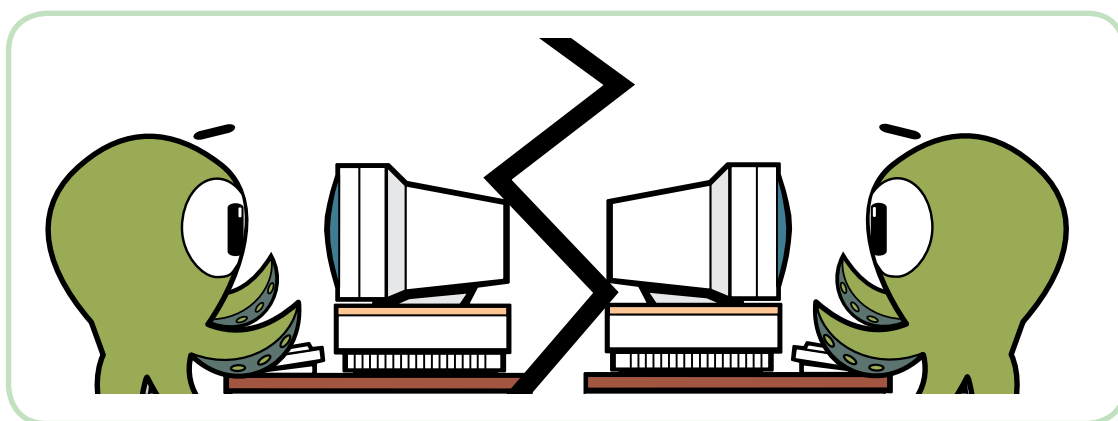
Jamais copie e cole partes ou todo o texto de outros autores em seus trabalhos, assumindo que são seus.

Sempre verifique se os direitos de cópia e reprodução são reservados. Leia os direitos de uso antes de utilizar o material. E cite, corretamente, a fonte conforme solicitado pelos autores.

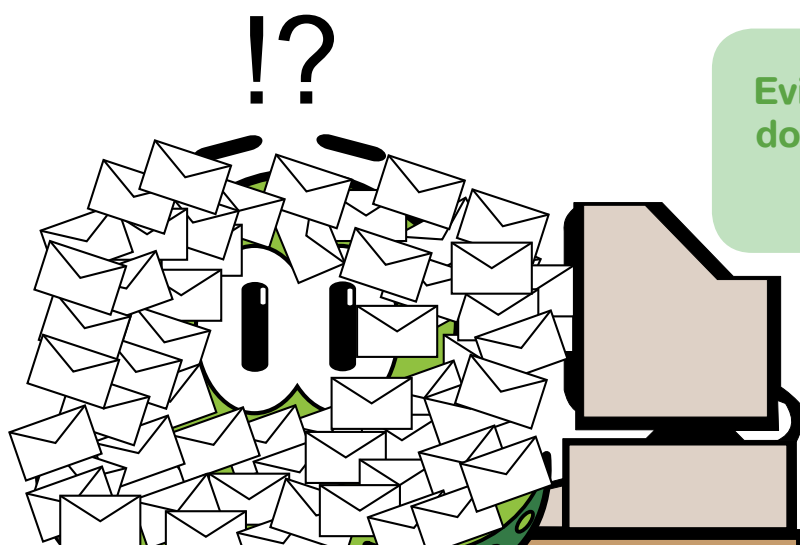
- **Evite escrever somente em letras maiúsculas:** Essa é uma referência que vêm das histórias em quadrinhos e das fotonovelas... Textos escritos SOMENTE EM LETRAS MAIÚSCULAS identificam para o leitor que aquela parte está sendo enfatizada.



- **Existem pessoas do outro lado da comunicação:** As plataformas, sistemas, máquinas, por vezes nos fazem esquecer que existem pessoas do outro lado da comunicação. Então... cumprimente-as e despeça-se em todas as comunicações. Evite ser muito extensivo no seu texto, afinal a leitura é feita no monitor. Textos suscintos demais, também, causam má interpretação. Use as palavras corretas na comunicação, para que o sentido não fique distorcido. Leia e releia o seu texto para que não haja má interpretação. Lembre-se, num curso a distância, o outro é o seu colega que vai compartilhar todo um percurso com você!



- **Evite enviar mensagens religiosas, tótems, correntes, etc. sem consultar o destinatário:** Caso seja adepto da troca de mensagens religiosas, políticas, correntes, tótems, piadas, receitas... evite incluir as pessoas em sua listagem de destinatários sem perguntar se desejam esse tipo de correspondência. Pergunte se a pessoa deseja compartilhar com você as mensagens antes de remetê-las. E caso a pessoa peça para encerrar o envio, atenda-o prontamente. Temos de respeitar as diferenças e individualidades. A caixa de e-mail é um receptáculo muito mais pessoal do que a caixa de correio de nossa casa! Num curso virtual você vai ter acesso ao e-mail de vários colegas. Use-os, especificamente, para as atividades do curso.

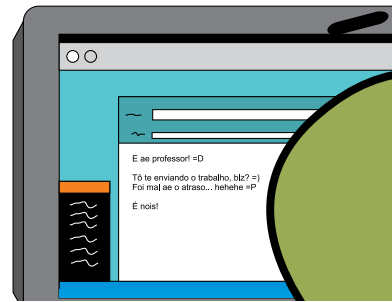


**Evite encher a caixa postal do colega com mensagens que ele não deseja.**

- **Evite enviar mensagens comerciais não solicitadas:** Nas ferramentas de comunicação evite enviar mensagens comerciais não solicitadas aos colegas, do tipo: “- vendo tatibitati, quem quiser é só falar.” Ou, ainda, “Promoção xyz só para você”. Informações comerciais devem ser enviadas quando solicitadas ou em mensagens não acadêmicas. No máximo uma referência muito curta na sua assinatura eletrônica.



- **/;-) Evite os Emoticons @->->- :** Os emoticons (emotion icons – ícones de emoção) são recursos que devem ser evitados em comunicações acadêmicas. Busque escrever as palavras evitando abreviações e emoticons dentro do texto. Isso atrapalha a fluidez da leitura. Use-os para conversas informais.



- **Evite recursos de estilo de textos (cores, fontes diferentes, imagens dentro do texto):** O recurso pode estar desabilitado ou não disponível para quem está do outro lado da comunicação. Sua mensagem pode ser recebida incompleta ou cifrada. Use os recursos de texto mais simples possíveis.

Pergunte antes de usar outros idiomas. Verifique com os colegas se eles aceitam compartilhar material de outro idioma. Por vezes, é melhor buscar outro material de conteúdo semelhante ou uma boa tradução.



\*Olá!

- **Não mude de assunto:** Em uma discussão via fórum, chat, messenger procure não puxar o assunto para outros rumos, para não mudar o foco da discussão, completamente. Caso deseje mudar de assunto crie um outro tópico no fórum ou solicite um novo momento conjunto para discutir o novo assunto, caso haja interesse no grupo.

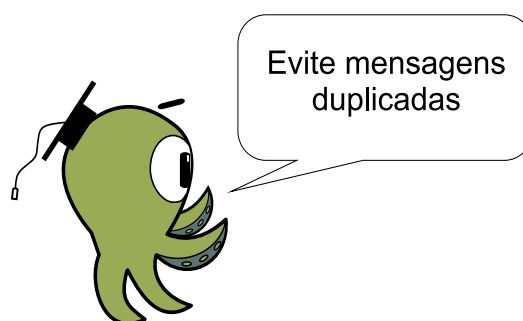
- **Use o campo assunto:** Em e-mails e fóruns escreva no campo assunto ou tópico de discussão um nome realmente relevante para a temática. Evite nomes muito lúdicos tais como 'assuntando o discurso alheio'..., ou termos vazios como 'socorro', 'me ajuda', 'é isso aí'.



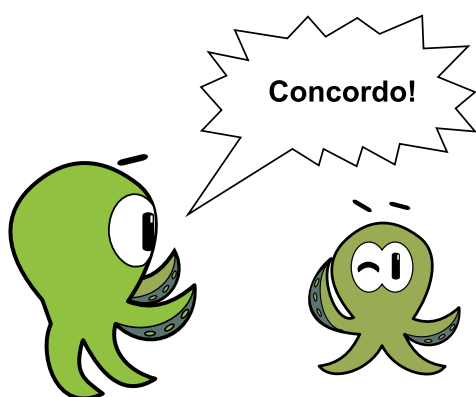
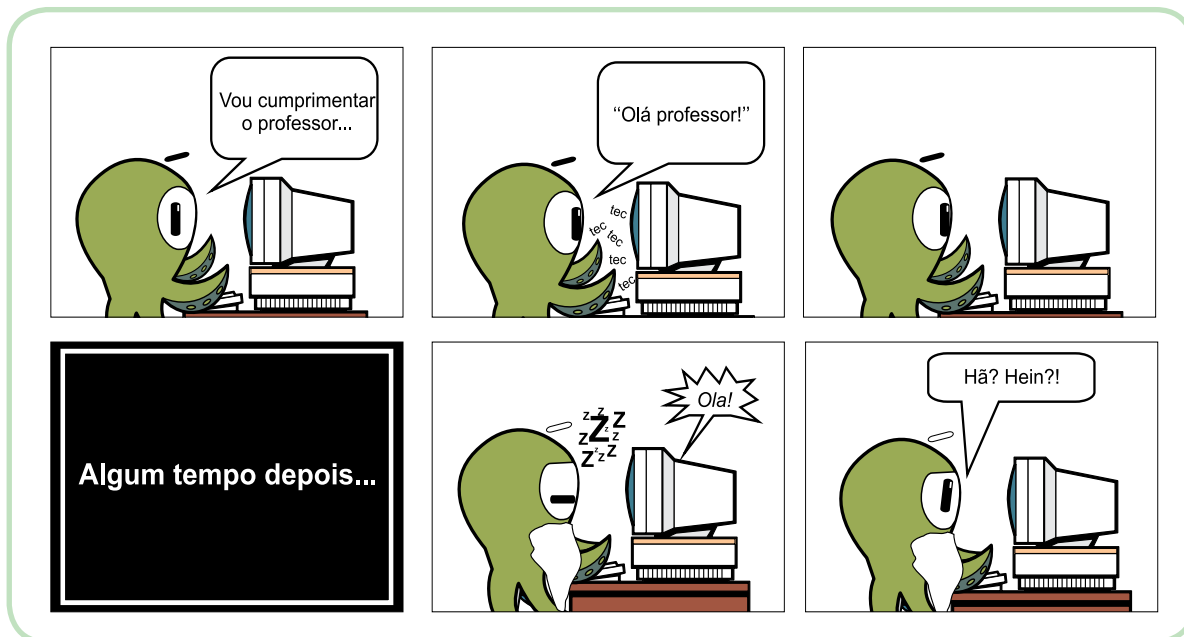
- **Moderação:** Em fóruns e chats existe o papel do moderador. Normalmente é feito pelo tutor a distância. Ele entrará em contato com quem estiver se excedendo, participando de forma errônea, não participando. O moderador tomará as providências em caso de má conduta e elogiará as boas, também. Evite gerar polêmicas (flame – chamas) ou botar lenha na fogueira, caso alguém se exceda. O moderador dialogará com os envolvidos para solucionar a questão.

- **Leia todos os tópicos antes de postar o seu:**

Em fóruns é importante que você leia todas as respostas dos colegas antes de postar o seu comentário. Evite mensagens duplicadas. Pode ser que alguém já tenha feito uma postagem semelhante a sua, ou já tenha apresentado uma dúvida parecida. Elas podem inclusive já terem sido respondidas por outros colegas. Portanto, leia toda a discussão, antes de colaborar com suas idéias.



- **Respostas nem sempre são imediatas:** Há comunicação em que as pessoas não estão conectadas ao mesmo tempo, como fórum e e-mail, a resposta pode demorar alguns dias. Existe uma regra de etiqueta da Internet que diz que devemos responder no máximo em 24 horas. Mas sabemos que nem sempre é possível, pois devemos levar em conta que existe o final de semana, feriado, hora de descanso e sono, imprevistos etc. O ideal seria 24 horas, mas há de se considerar em média e em dias úteis. Para não ficar nervoso ou desestimulado, estabeleça com as pessoas do seu contato um tempo comum de resposta logo no início dos módulos. E caso não tenha - ou receba - uma resposta definitiva para uma questão, no tempo previsto, informe como está a situação até o momento e indique um prazo, que espera poder responder a questão.



- **Responda agregando conteúdo ou dando ciência:** Em fóruns evite postar respostas sem agregar nada ao conteúdo discutido. Um concordo ou descordo deve vir acompanhado por novos argumentos. Em um e-mail responda a todos os contatos, mas lembre-se que os e-mails informativos não devem ser respondidos, somente se o texto solicitar.

**Não “distribua” os endereços de e-mails de seus colegas a terceiros**

- **Use corretamente os campos do E-mail:** Para, CC (com cópia) e CCO (com cópia oculta). Ao enviar e-mail para um grande grupo de pessoas utilize o campo ‘CCO’ ao invés do ‘Para’. O CCO esconde os endereços dos demais destinatários, uns para os outros. Assim quem recebe, não sabe para quem mais foi enviado e você não “distribui” os endereços dos seus colegas a terceiros.

- **Converse em particular:** Várias ferramentas de comunicação, como o chat e a webconferência permitem que você escreva para “todos” ou “em particular” para uma pessoa. Assuntos que não são de interesse geral devem utilizar esse recurso dos softwares na opção devida. O Cuidado com conversas particulares deve ser, também, ao responder e-mails. Sempre verifique as caixas de destinatário. Veja se está respondendo para várias pessoas ou somente para uma.

**Gostou das nossas dicas?  
Quer saber mais sobre o assunto?  
Acesse:**



<http://www.artigos.com/artigos/sociais/administracao/marketing-e-propaganda/netiqueta-2019/artigo/>

<http://www.artemagnetica.com.br/netiqueta-etiqueta-da-internet.html>

<http://www.safernet.org.br/site/prevencao/glossarios/netiqueta>

<http://www.microsoft.com/brasil/athome/security/online/netiquette.msp>

<http://www.clubedoprofessor.com.br/recursos/listas/etiqueta.html>

<http://g1.globo.com/Noticias/Tecnologia/0,,MUL1228999-6174,00-veja+dicas+de+netiqueta+para+usar+twitter+e+mensagens+no+celular.html>

[http://www.macmania.com.br/97/97\\_B%2590-A-B%2587\\_-\\_Netiqueta.pdf](http://www.macmania.com.br/97/97_B%2590-A-B%2587_-_Netiqueta.pdf)