

## A comunicação efetiva - Etiqueta em rede

**Liane Tarouco**

Os evidentes benefícios proporcionados pelas redes de computadores podem acarretar problemas de igual monta, quando mal utilizadas. Em função disso, foi estabelecido um conjunto de regras de trato para o meio virtual, que convencionou-se chamar "Etiqueta em Redes" e que constituem as normas de boa conduta neste ambiente. A seguir está uma compilação de recomendações coletadas de diversas fontes incluindo um tutorial sobre a Internet da rede TCHÊ (<http://www.tche.br/tutorial/>), o qual utilizou recomendações divulgadas pela RNP (Rede Nacional de Pesquisa). A origem destes documentos foi o RFC 1855 - Netiquette Guidelines.

### **1. Nunca se esqueça de que há pessoas do outro lado da linha.**

- Sendo toda sua interação com a rede realizada através de um equipamento impessoal como é o computador, é fácil esquecer que existem pessoas do "lado de lá" e se expressar de forma mais livre do que você faria se estivesse frente-a-frente com elas. Portanto, se você está aborrecido com algo ou com alguém, reflita sobre o assunto antes de tomar uma decisão. Tente não dizer para alguém nada que você não diria pessoalmente, face-a-face, em uma sala repleta de gente. Faça somente o que você gostaria que os outros fizessem para você. Lembre-se que há um ser humano do outro lado da rede.
- Cuidado: às vezes, podemos interpretar de modo incorreto o que a outra pessoa escreveu. Espere algum tempo antes de responder intespestivamente a uma mensagem. Evite enviar mensagens de cunho muito agressivo ou veemente pois você pode iniciar ou alimentar uma discussão inflamada na rede. Mensagens inflamadas (flames) não devem ser respondidas no mesmo tom
- Você não é o centro do espaço virtual. Não espere respostas instantâneas para seus e-mails ou tópicos, e não assuma que todos os leitores concordem - ou se importem - com os seus argumentos mais passionais.
- Seja complacente com os erros das outras pessoas. Não esqueça que você também já foi um novato na Internet. Se você decidir informá-la sobre tal erro, seja educado e procure fazê-lo em um e-mail particular.

### **2. Seja cuidadoso com o que fala para e sobre os outros**

- Você não é a única pessoa que se comunica na Internet; mais alguns milhões de pessoas também o fazem. Portanto, pense bem antes de enviar mensagens com informações pessoais para fóruns, listas de discussão ou mesmo para endereços particulares.
- Sem a inflexão da voz e a linguagem corporal existentes nas comunicações face-a-face, comentários bem humorados do autor podem ser mal interpretados nas comunicações eletrônicas. Para compensar esta falta de visualização, a rede desenvolveu símbolos

denominados emoticons ou smilies que podem ser agregados às mensagens para atenuar ou acentuar um determinado tom (alegre, triste, sarcástico)

- Quando você está se comunicando através do espaço virtual - seja através de e-mail ou grupos de discussão - lembre-se de que suas palavras estão escritas. Há chances de elas estarem sendo armazenadas em algum lugar em que você não tem controle. Portanto, elas podem ser usadas como provas contra você.
- Quando você entrar em uma área da rede que é nova para você, gaste algum tempo observando o chat e lendo os arquivos. Perceba primeiro como as pessoas que já estão naquela área agem, só, então, comece a participar.

### **3. Seja claro, breve e objetivo**

- A maioria das pessoas na Internet vai conhecê-lo(a) somente através do que e de como você escrever. Portanto, evite erros gramaticais e certifique-se de que o conteúdo é de fácil leitura e compreensão para o seu público alvo.
- Nunca use dez palavras para expressar o que pode ser dito em cinco. Lembre-se de que quanto maior for sua mensagem menos pessoas a lerão.
- Quando fizer menção a uma outra mensagem faça um breve resumo para reavivar na memória do leitor a mensagem original. Para tanto, inclua na sua mensagem as partes essenciais da mensagem referenciada. Não é preciso incluir a mensagem toda!
- Quando você envia um email ou posta um tópico em uma lista de discussão, você está tomando o tempo dessas pessoas. É sua responsabilidade, portanto, que esse tempo perdido não seja em vão. Ao enviar mensagens para listas ou fóruns, esteja certo de que você leu toda a discussão antes de responder, pois pode ser que alguém já tenha dito o que você pretende dizer. Não repita informações!

### **4. Use um formato adequado**

- A linha do **subject** de uma mensagem é essencial para alguém com uma caixa postal abarrotada decidir se vai ou não ler a sua mensagem. Seja claro e conciso ao expressar o assunto da mensagem, evitando títulos vagos ou incompreensíveis. Se está respondendo a uma mensagem mas abordando outro assunto não continue a utilizar o mesmo texto. Altere o texto do subject de modo a refletir o teor atual da mensagem.
- "Assinaturas" são informações que podem ser colocadas automaticamente no final de sua mensagem para ajudar os leitores a lhe localizarem. Uma assinatura com nome, telefone e fax é geralmente suficiente. Evite assinaturas longas e grafismos (desenhos feitos com caracteres) rebuscados que além de serem cansativos em listas, contribuem para congestionar as linhas de comunicação.

- Tente fazer o seu texto em um tamanho genérico, que possa ser lido por todas as pessoas, não importando o tipo de equipamento que elas utilizem. Evite caracteres especiais e insira um máximo de 70 caracteres em cada linha.
- ESCREVER USANDO SOMENTE LETRAS MAIÚSCULAS FAZ SUPOR QUE O AUTOR ESTÁ FALANDO EM VOZ ALTA OU GRITANDO. Portanto, evite!

## **5. Enderece corretamente sua mensagem**

- Ao responder uma mensagem, use como endereço do destinatário aquele definido no campo "Reply To:" (resposta a) da mensagem recebida. Observe a existência de outros destinatários no campo Cc: e inclua-os também na sua mensagem se assim for desejado com a opção "reply to all" (responder a todos)
- Se a mensagem foi recebida de uma lista de discussão, o endereço de reply normalmente é o da lista. Caso queira responder somente ao autor da mensagem, verifique seu endereço no campo From: do cabeçalho da mensagem recebida. Ao responder a um email recebido de uma lista atente para o fato de que a configuração no gerenciador da lista pode determinar que naquela particular lista a mensagem seja enviada apenas para o originador ou para a lista toda. Observe o campo "Reply to:" da mensagem para ver a quem a resposta será dirigida e que pode ser diferente do conteúdo do campo "From: " que identifica o originador da mensagem. Assim, se pretender enviar uma mensagem para uma pessoa apenas não utilize a opção de resposta à uma mensagem que esta pessoa postou numa lista para que a sua resposta não seja desnecessariamente encaminhada para todos na lista.
- Ao subscrever uma lista, certifique-se de que está usando o endereço próprio para subscrição, e não o endereço da lista propriamente dita. Para sair da lista siga as instruções de retirada da lista e não envie mensagens para a lista toda.
- Evite enviar mensagens para múltiplas listas ou newsgroups, a não ser que você esteja realmente certo de que é necessário. Neste caso, especifique no campo To: todos os grupos a quem a mensagem foi destinada.

## **6. Divulgue o que você obteve ou recebeu**

- É comum, depois de pedir informações via news ou em um fórum ou lista, o solicitante resumir as respostas recebidas e divulgar para que outras pessoas também sejam beneficiadas. A melhor maneira é juntar num mesmo arquivo toda a informação recebida e enviar para os mesmos destinatários do pedido original. Retire os cabeçalhos, evite duplicar informações e faça um breve relato explicando do que se trata. Não se esqueça de citar as fontes.
- No caso de arquivos de dados e programas volumosos obtidos através da rede, avise aos potenciais interessados que você os obteve e coloque-os à disposição para cópia, evitando que a rede seja congestionada por múltiplas transferências da mesma informação.

## **7. Respeite direitos autorais (copyright)**

- Quando você envia alguma coisa pela rede, ela provavelmente é de domínio público, a não ser que você detenha os direitos autorais e especifique isto na mensagem. Cuidado ao enviar artigos, letras de músicas, resenhas de livros ou qualquer outra coisa que seja sujeita a copyright. Evite, dentro do possível, incluir esses tipos de documentos em sua correspondência.
- Se você está usando argumentos para ajudá-lo em sua teoria, diga de onde eles provêm. Não utilize idéias alheias como sendo suas.
- Ao copiar um programa disponível na rede, verifique se o mesmo é de domínio público ou se seu uso implica no pagamento de algum tipo de taxa, como é usual acontecer com programas shareware.
- Ir contra a lei é uma forma de má etiqueta na rede. Algumas leis ainda são obscuras ou complicadas de seguir, e outras ainda estão sendo implementadas.

### **8. Não divulgue propaganda pela rede (SPAM)**

- A Internet cresceu em um ambiente exclusivamente não-comercial e boa parte das a ela conectadas continua sendo mantida por órgãos governamentais. Enquanto anúncios e relatórios técnicos de produtos e serviços de interesse da comunidade acadêmica são aceitos com naturalidade, a propaganda com fins puramente comerciais, no estilo de mala direta, é usualmente repelida com veemência. Todavia, hoje nos deparamos com uma rede que conecta computadores no mundo todo, usada para os mais diversos fins e por uma comunidade de usuários cada vez mais heterogênea onde o comércio eletrônico é o segmento de crescimento mais acelerado da rede. Este contexto tem vantagens, mas algumas regras, "normas de bom comportamento" ou "normas básicas de convivência em sociedade" têm sido relegadas a segundo plano por parte da comunidade virtual. O SPAM, envio de mensagens não solicitadas tem se tornado um pesadelo para a comunidade internauta. E-mail de propaganda, proposta de ganho de dinheiro fácil, uma corrente da sorte, falsos anúncios de instituições financeiras ou governamentais são enviadas com fins escusos ou apenas num ato de vandalismo contribuindo para congestionar caixas postais e a rede como um todo.

### **9. Seja discreto e comedido ao usar recursos da rede e o tempo das pessoas**

- Ao acessar computadores de outras instituições, lembre-se de que usuários locais da instalação podem estar usando o equipamento como ferramenta de trabalho. Portanto, evite fazer uso excessivo de recursos durante o horário de expediente da instalação acessada.
- Da mesma forma, evite transferir grandes volumes de informação durante as horas de maior uso da rede, para não congestionar as linhas de comunicação de dados. Dê preferência para horários noturnos, quando a utilização da rede é geralmente menor.
- Utilize as ferramentas de busca disponíveis na rede, tais como Google, Altavista etc... para identificar as fontes mais próximas da informação desejada. Sempre que possível, certifique-

se de que o arquivo encontrado contém a informação esperada antes de fazer a transferência.

- Antes de executar programas obtidos via rede, certifique-se de que as defesas antivírus de seu computador estão ativadas.
- Antes de você encaminhar um e-mail para uma pessoa, pergunte-se se ela realmente precisa saber daquilo. Se a resposta for não, não gaste o tempo dessa pessoa. Se a resposta for talvez sim, pense duas vezes antes de enviar.
- Não envie e-mail para uma pessoa ou lista perguntando algo óbvio ou que pode ser encontrado na rede usando um mecanismo de busca ou consultando um site institucional.

#### **10. Cuide da sua aparência on-line**

- A maioria das pessoas que se comunicam on-line querem causar uma boa impressão. Você será julgado pela qualidade da sua escrita. Portanto, ortografia e gramática contam.
- Saiba sobre o que você está falando e faça sentido. Informações equivocadas podem se propagar como um incêndio pela rede. Além disso, certifique-se de que suas anotações são claras e lógicas.
- Não cause polêmicas apenas por causar polêmica e não use linguagem ofensiva. Seja educado.