



# **E-MAIL**

## **Etiquette**

|  |   |
|--|---|
| Introdução .....   | 3 |
| Por Que Sua Empresa Precisa de E-mail Etiquete? .....          | 3 |
| Profissionalismo .....   | 3 |
| Eficiência .....   | 3 |
| Proteção Contra Ações Judiciais .....                          | 3 |
| Quais são as Regras da Etiqueta? .....                         | 4 |
| Seja preciso e vá direto ao ponto.....                         | 4 |
| Responda todas as perguntas e tente prever outras .....        | 4 |
| Use a ortografia, gramática e pontuação correta.....           | 4 |
| Personalize suas Mensagens .....                               | 4 |
| Utilizando <i>Templates</i> para Respostas Comuns .....        | 4 |
| Seja Ágil.....   | 5 |
| Não Anexe Arquivos Desnecessários .....                        | 5 |
| Utilize um <i>Layout</i> Limpo .....                           | 5 |
| Não Exagere na Sinalização de Prioridade .....                 | 5 |
| Não Escreva Mensagens em MAIÚSCULO .....                       | 5 |
| Inclua o E-Mail Original em suas Respostas .....               | 5 |
| Adicione Rodapé às suas Mensagens.....                         | 6 |
| Leia seus E-mails Antes de Enviar .....                        | 6 |
| Não Exagere na Opção “Responder para Todos” .....              | 6 |
| Mailings – Utilize Cco (Bcc).....                              | 6 |
| Use Abreviação e <i>Emotions</i> com Cautela .....             | 6 |
| Seja cuidadoso com a formatação .....                          | 7 |
| Seja Cuidadoso com Rich Text e HTML .....                      | 7 |
| Nunca Repassem Correntes .....                                 | 7 |
| Evite Utilizar Confirmação de Entrega e Leitura .....          | 7 |
| Não Copie uma Mensagem ou Anexo sem Permissão.....             | 7 |
| Não Utilize o E-mail para Discutir Assuntos Confidenciais..... | 7 |
| Escolha Bem o Assunto .....                                    | 7 |
| Evite URGENTE e IMPORTANTE .....                               | 8 |
| Evite frases muito longas .....                                | 8 |
| Nunca Responda um Spam .....                                   | 8 |
| Cuidado ao usar a opção CC:.....                               | 8 |
| Como aplicar a E-mail Etiquete? .....                          | 8 |

## Introdução

Mesmo nos dias de hoje, inacreditavelmente, algumas empresas ainda não se deram conta da importância que tem a comunicação por e-mail. O e-mail se tornou, ao longo dos últimos anos, possivelmente a ferramenta mais importante no mundo dos negócios. Ainda assim, ficamos boquiabertos com o descaso em que o assunto é tratado por tantas empresas. Esse documento é dedicado a todas as empresas dispostas a tratar o assunto com a seriedade que ele merece. É excelente para complementar Políticas de E-mails mostrando a forma como os funcionários devem tratar suas mensagens, o que não pode ser escrito por e-mail, o que pode e como devem ser escritos.

O foco principal do documento está diretamente relacionado com o que é conhecido como “E-mail Etiquette”. As dicas desse documento poderão poupar dores de cabeças como credibilidade da empresa e processos judiciais.

## Por Que Sua Empresa Precisa de E-mail Etiquette?

Uma empresa deve implementar a E-mail Etiquette por três motivos:

### Profissionalismo

Utilizar a gramática corretamente transmite uma imagem profissional da empresa.

### Eficiência

E-mails claros que tratam do assunto diretamente são muito mais eficazes que e-mails escritos com linguagem chula.

### Proteção Contra Ações Judiciais

Funcionários conscientes a respeito dos riscos existentes a cerca dos e-mails irão ser mais cuidadosos e evitar situações em que a empresa se torne sujeita a ações judiciais.

## Quais são as Regras da Etiqueta?

Existem diversos guias de etiquetas assim como diversas regras que podem variar de acordo com a natureza da empresa ou a cultura existente. Abaixo, listamos as regras que consideramos mais comuns e importantes para a maior parte das empresas.

### Seja preciso e vá direto ao ponto

Ler um e-mail é mais difícil que ler um documento impresso. Por esse motivo, não deixe que seus e-mails se tornem mais longos do que o necessário. E-mails longos desencorajam o leitor e podem acabar “ficando para depois”.

### Responda todas as perguntas e tente prever outras

Ao responder uma mensagem, tenha certeza que a mesma contenha todas as respostas para as perguntas feitas. Tente se antecipar aos outros questionamentos que possam surgir. Lembre-se, ao ser vago em suas respostas, irá gerar mais mensagens para resolver o mesmo assunto ou poderá acabar forçando que seu cliente tente entrar em contato utilizando outro meio de comunicação como correspondência tradicional (telefone ou fax). Isso irá causar desperdício de seu tempo e também de seu cliente – além de certa frustração.

### Use a ortografia, gramática e pontuação correta

Isso não é apenas importante para evitar erros de escrita. Erros de gramática e pontuação dão uma má impressão da empresa e sobrecarregam a comunicação de forma inadequada. E-mails sem ponto ou vírgulas são difíceis de ler e podem até ter o seu significado alterado. Todos nós conhecemos aquele velho exemplo de “Levem o sujeito a força” ao invés de “Levem o sujeito a força”. E, no final das contas, se você tem um programa que pode fazer a verificação ortográfica então, por que não utilizá-lo?

### Personalize suas Mensagens

Personalizar mensagem não se trata apenas de endereçá-la de forma customizada, mas também personalizar o conteúdo da mensagem. Por esse motivo, o mecanismo de “auto-resposta” nem sempre é eficaz. Por um outro lado, a utilização de *templates* pode tornar as mensagens com mais vida. Veja o tópico “Utilizando *Templates*”.

### Utilizando *Templates* para Respostas Comuns

Algumas perguntas você recebe diversas vezes, por exemplo: Como localizar determinado assunto em seu site, como participar do *mailing list* ou *newsletter*, como chegar ao seu escritório etc. Para esse tipo de situação, salve alguns textos de respostas como *templates* em formato Word ou utilize aplicações que possam gerenciar *templates* pré-formatados. Utilize esses *templates* sempre que precisar - copie e cole se for o caso. Isso vai economizar o seu tempo e mostrar agilidade ao seu cliente.

## Seja Ágil

As pessoas enviam e-mails porque desejam receber uma resposta rápida. Caso contrário, enviariam uma carta ou fax. Dessa forma, procure responder os e-mails dentro de no máximo 24 horas, mas, de preferência, dentro do mesmo dia de trabalho. Se o e-mail for muito complicado, responda imediatamente dizendo que recebeu o e-mail e que o assunto exige um pouco mais de tempo para ser analisado, mas que você entrará em contato logo que a análise estiver completa. Dessa forma, o cliente sabe que você está trabalhando naquele assunto e consegue esperar pacientemente.

## Não Anexe Arquivos Desnecessários

Enviar arquivos grandes pode aborrecer o cliente e ainda degradar o desempenho da rede. Sempre que possível, compacte os arquivos que serão anexados à mensagem. Se não for realmente necessário enviar arquivos anexados, não envie. Certifique-se que sua empresa possui um bom antivírus funcionando e atualizado afinal, nenhum cliente ficaria feliz em receber um arquivo contendo vírus.

## Utilize um *Layout* Limpo

Considerando que ler na tela não é, para a maioria das pessoas, tão adequado quando ler papel impresso, a estrutura e o *layout* de seus e-mails são muito importantes. Utilize parágrafos curtos e linhas em branco entre um parágrafo e outro. Quando estiver enumerando itens, utilize os recursos de seu editor de forma que o cliente consiga visualizar de forma limpa e clara.

## Não Exagere na Sinalização de Prioridade

Todos nós conhecemos aquela velha história que diz que quando tudo é prioridade, nada é prioridade. Se você utilizar sempre a marcação de alta prioridade em seus e-mails, irá perder o sentido e, quando realmente precisar, não poderá diferenciar a mensagem. De forma geral, muitas pessoas acham um pouco agressivo receber diversas mensagens do mesmo remetente marcas como “Alta Prioridade”.

## Não Escreva Mensagens em MAIÚSCULO

SE VOCÊ ESCREVE MENSAGENS EM MAIÚSCULO VAI DEIXAR A IMPRESSÃO DE QUE ESTÁ GRITANDO. Isso é muito irritante e pode causar um efeito indesejado. O destinatário pode responder com um e-mail agressivo - por acreditar que seu e-mail era agressivo.

## Inclua o E-Mail Original em suas Respostas

Ao responder uma mensagem, você deve incluir a mensagem original em sua resposta. Em outras palavras, utilize a opção “Responder” ao invés de “Nova Mensagem”. Embora algumas pessoas acreditem que se deve remover a mensagem original para evitar tráfego desnecessário, nesse caso, é uma economia que não vale a pena. Isso porque texto é infinitamente menor que qualquer arquivo de imagem ou filme. Além disso, se uma mensagem tiver algumas repostas e respostas de repostas, é importante ter todo o conteúdo em uma única mensagem. No nosso cotidiano, recebemos dezenas de mensagens e é difícil lembrar do conteúdo de todas elas e, pesquisar o assunto dentro de outras mensagens pode ser frustrante e consumir muito tempo. Por isso, não remova o conteúdo original das mensagens - não vale a pena.

## Adicione Rodapé às suas Mensagens

É importante incluir rodapé informativo em suas mensagens internas e externas. Isso pode ajudá-lo a se proteger de ações judiciais. Considere o seguinte cenário: um funcionário envia uma mensagem com vírus para um determinado cliente. Ao executar o arquivo contendo vírus, a rede do cliente é infectada e deixa de funcionar por alguns dias. O cliente, por sua vez, decide processar sua empresa por danos.

Se você adicionar no rodapé da mensagem um texto dizendo que o destinatário deve verificar o e-mail contra a existência de vírus, isso poderá ajudá-lo a se defender de processos legais.

## Leia seus E-mails Antes de Enviar

Muitas pessoas, ao finalizar seus e-mails, simplesmente clicam no botão “Enviar”. Não dedicam um só minuto para ler o e-mail “com os olhos do cliente”. Ler o e-mail antes de enviar pode assegurar correção de erros grotescos e até mesmo a correção de frases que muitas vezes não fazem qualquer sentido.

## Não Exagere na Opção “Responder para Todos”

Somente utilize essa opção se sua resposta realmente for relevante para as outras pessoas que receberam a mensagem original.

## Mailings – Utilize Cco (Bcc)

Ao enviar Mailing, não utilize o campo Para: (To:). Veja algumas desvantagens desse método:

1. O destinatário sabe que a mensagem foi enviada para um grande número de pessoas
2. Você está tornando público e-mails de outras pessoas sem a permissão das mesmas
3. Existe um limite estipulado pela [RFC 2821](#), permitindo o máximo de 100 destinatários por mensagem enviada.

Uma forma de driblar esses problemas é utilizar a opção de Cco (Bcc). O destinatário irá ver apenas um único e-mail especificado no campo Para: (To:). Caso esse campo seja deixado em branco, o destinatário ou aplicação anti-spam do cliente, poderá considerar a mensagem como spam, filtrá-lo e então sua mensagem jamais chegará ao destino.

Caso você possua o Microsoft Outlook e o Word, poderá criar um “Mail Merge” – sendo possível enviar uma mensagem para cada usuário de forma “personalizada”. Pelo menos, é possível que no campo “Para:” apareça o endereço de e-mail do destinatário. Para mais informações a respeito de como utilizar o Word para efetuar esse procedimento, consulte a Ajuda do Word no menu principal.

É importante salientar que o limite de 100 destinatários por mensagem é mantido – não importante se o método utilizado seja To: ou Bcc:.

## Use Abreviação e *Emotions* com Cautela

Em e-mail de trabalho, evite utilizar abreviações como vc (você), rs (risos), tb (também) etc. O destinatário nem sempre vai entender o significado de uma abreviação e, em se tratando de e-mails de trabalho, abreviações desse tipo não são apropriadas. O mesmo acontece para os *emotions* como :) (para sorriso). Se você não tem certeza que o destinatário sabe de seu significado, melhor não utilizar.

## Seja cuidadoso com a formatação

Tenha em mente quando estiver criando a formatação de suas mensagens que o destinatário nem sempre estará apto para ver sua formatação corretamente. Caso o destinatário esteja usando um software que não seja 100% compatível com os recursos que utilizou ou mesmo quando estiver utilizando o webmail. Por isso, tenha cuidado ao escolher as cores de fundo e as cores para as fontes. Utilize uma cor que possa ser lida independente do fundo.

## Seja Cuidadoso com Rich Text e HTML

Ao utilizar *rich text* e formatação HTML, o remetente pode não receber sua mensagem da forma como pensou que iria acontecer. Embora a maior parte dos clientes para leitura de e-mail como o Microsoft Outlook sejam compatíveis com esse tipo de formatação, para outros clientes, sua mensagem pode aparecer como um arquivo anexado com extensão .txt.

## Nunca Repassem Correntes

Jamais encaminhe correntes. A maioria esmagadora não passa de boatos. Existem sites na Internet que possuem base de dados gigantes com esse tipo de boatos. Caso receba uma dessas correntes, simplesmente apague de sua caixa.

## Evite Utilizar Confirmação de Entrega e Leitura

Boa parte das pessoas não gosta de receber o pedido de confirmação de leitura das mensagens que receberem. Isso porque a confirmação de leitura é feita sem que o destinatário tenha efetivamente lido a mensagem – o que pode causar uma má interpretação. Além disso, ele pode optar por permitir ou não que a confirmação seja enviada. Outra situação comum é que alguns softwares já bloqueiam essa opção automaticamente. Logo, a forma mais eficaz é solicitar, na própria mensagem, que o destinatário envie confirmação de recebimento.

## Não Copie uma Mensagem ou Anexo sem Permissão

Não copie uma mensagem ou arquivo anexado que pertence a outra pessoa sem permissão. Sem essa permissão, você poderá estar infringindo as leis de *copyrights* e sujeito a processo judicial.

## Não Utilize o E-mail para Discutir Assuntos Confidenciais

Lembre-se que enviar uma mensagem é como enviar um cartão postal: Se você não quer vê-lo pendurando em um mural então, não envie. Nunca envie ou encaminhe qualquer mensagem com conteúdo racista, comentários que possam ser interpretado como discriminação, mesmo que seja uma simples piada.

Os e-mails são transmitidos na rede como texto sem qualquer proteção de criptografia. Por isso, se sua empresa não possui um sistema para proteger os dados das mensagens, enviar informações confidenciais pode ser arriscado.

## Escolha Bem o Assunto

Tente utilizar, no campo “Assunto:” algo que tenha um significado expressivo ao conteúdo da mensagem. Por exemplo, se você deseja informações da área de marketing da empresa utilize “Pedido de informações para área de marketing” ao invés de apenas “pedido de informação”.

### **Evite URGENTE e IMPORTANTE**

Assim como a opção de “Alta Prioridade”, você deve evitar esse tipo de palavras no campo “Assunto” de suas mensagens. Use apenas quando for extremamente importante ou urgente.

### **Evite frases muito longas**

Tente manter as frases com 15 a 20 palavras. E-mail deve ser algo de certa forma rápido e requer um modo de escrita diferente das tradicionais cartas. Tenha cuidado para não enviar mensagens longas. Uma pessoa que recebe um e-mail que mais parece uma dissertação vai pensar duas vezes antes de começar a lê-lo e, por vezes, pode nem mesmo perder tempo com o primeiro parágrafo.

### **Nunca Responda um Spam**

Mesmo que o spam contenha frases do tipo “para sair dessa lista clique aqui” ou “para não receber mais nossas propagandas, responda essa mensagem com a palavra excluir”, jamais faça isso. Primeiro porque você estará confirmando que lê spam e receberá ainda mais spam. Segundo, porque seu e-mail jamais será removido de tais listas.

### **Cuidado ao usar a opção CC:**

A menos que a o destinatário desse campo saiba exatamente porque está recebendo uma cópia da mesma, tenha cuidado ao utiliza essa opção que pode até mesmo confundir todos que estão recebendo sua mensagem. Quando não está claro, às vezes os destinatários nem mesmo sabem quem deve agir a respeito daquele assunto.

## **Como aplicar a E-mail Etiquette?**

O primeiro passo é criar uma política de e-mail. O site da [UNIWARES](http://www.uniwares.com.br) possui um guia de “Como criar uma Política de E-mail”. A política de e-mail deve incluir os “do’s” e “don’ts” personalizado para cada empresa e seu ramo de atividade. O segundo passo é o treinamento dos funcionários. A empresa deve assegurar que eles tenham compreendido a importância dos e-mails e seus riscos. Utilize a E-mail Etiquette para auxiliar os funcionários. Por último, mas não menos importante, utilize um software de filtragem de e-mail como o Leon Enterprise Anti-Spam Server para que as regras possam ser gerenciadas e monitoradas de forma simples e eficiente.