

Boas maneiras no e-mail não faz mal à ninguém

As informações a seguir foram extraídas da RFC1855 que determina um padrão para a comunicação eletrônica tanto de mensagens eletrônicas (e-mail) quanto de utilização de serviços de NEWS, IRC etc.

A RFC1855, foi definida em outubro de 1995. Nessa época a Internet não era tão difundida como hoje e a utilização de e-mail era bem restrita. Por isso a RFC1855 é bem mais completa, neste documento apenas listei o que se refere ao e-mail e o que também achei que seria o mais adequado para a atualidade. Acredito que algumas normas não são mais utilizadas ou pelo menos são utilizadas como menos freqüência. Este material não substitui a RFC1855.

A idéia deste artigo é listar algumas boas maneiras de como podemos utilizar o e-mail de uma forma melhor e bem mais educada. E ainda economizar, pois enviar e receber um e-mail **custa dinheiro** e esse dinheiro é pago por alguém (ou como na maioria das vezes é pago por uma empresa).

Lembre-se e-mail é semelhante à uma correspondência tradicional, a diferença é que o e-mail é eletrônico. Da mesma forma que você para para enviar uma correspondência tradicional pelo correio, você também paga para utilizar um e-mail.

- As leis sobre a aquisição de um correio eletrônico variam de lugar a lugar. Cada país, ou provedor, ou empresa pode criar suas próprias normas sobre a utilização do correio eletrônico;
- E-mail não é seguro! Apenas troque informações onde o conteúdo não seja importante, case necessite trocar informações com conteúdo importante utilize um software para criptografar sua mensagem;
- Respeite o direito autoral (copyright) de todos os materiais que você for reproduzir. Existem leis que punem pessoas que não respeitam o direito

autoral;

- Ao encaminhar uma mensagem recebida para uma outra pessoa, não mude o título. Caso esteja enviando a mensagem a um grupo específico, esteja certo que todas as pessoas do grupo estão de acordo a receber a mensagem. Muitas mensagens são encaminhadas para grupos de pessoas, onde a maioria não tem nenhum interesse no conteúdo da mensagem. Esta prática é simples e educada, além de evitar transtornos futuros;
- Nunca envie “correntes” (como por exemplo: “entre no grupo e receba R\$ 1,00”, “Preencha o formulário e ganhe prêmios” etc). Hoje em dia acredito que correntes é o mesmo que SPAM. Em quase 100% das mensagens enviadas, os recipientes (pessoas que receberão esse tipo de mensagem) não solicitaram ou não querem partilhar esse tipo de informação. Isso acaba sendo uma invasão. Sem contar, é claro, que muitas mensagens desse gênero são perigosas, pois possuem vírus ou algum outro tipo de ameaça. Caso você receba alguma mensagem desse tipo, você deve comunicar imediatamente o administrador responsável pelo sistema. Ele deve ser o responsável por tomar as medidas de segurança;
- Ao escrever um e-mail, tenha boas maneiras. Tenha cuidado ao enviar ou responder mensagens principalmente se estas mensagens fazem provocação à você. Mensagens encaminhadas, geralmente para um grupo de pessoas, podem ofender, moralmente, uma pessoa ou um grupo de pessoas esse tipo de mensagem é chamada de “flames”. Em muitos casos a pessoa que se ofende com o conteúdo da mensagem tenta responder à pessoa, porém acaba respondendo para todo o grupo. Com isso outras pessoas acabam recebendo novamente a mensagem, isso gera um certo desgaste! Tome cuidado, apenas não responda além de ser educado você não contribui com os “flames”;
- É sempre importante definir o assunto da mensagem antes de respondê-la!

Outra coisa que deve ser observada antes de responder uma mensagem é: apenas responda uma mensagem que foi encaminhada diretamente à você! Caso receba uma cópia da mensagem ou com cópia oculta o responsável por responder a mensagem não é você e sim o receptor.

- Seja simples! Muitas pessoas incluem na mensagem diversas informações que são totalmente dispensáveis para quem está recebendo a mensagem. Isso quer dizer que sua assinatura deve ser simples, evite colocar mais de um endereço eletrônico para contato (isso pode confundir quem visualiza a mensagem). O correto é criar uma assinatura simples, com informações persistentes e sem duplicidade em seu conteúdo;
- Evite erros, sempre verifique para quem você está enviando a mensagem de modo a não enviar mensagens para pessoas erradas;
- Cuidado ao enviar mensagens com cópia. Caso a mensagem se torne uma “conversa” entre duas pessoas, não é necessário incluir outras pessoas. Ou você envie mensagens para as pessoas diretamente ou então não use a opção cópia;
- Em geral, a maioria das pessoas que usam Internet não possuem tempo para responder perguntas sobre dúvidas simples sobre algum assunto específico. Então não envie mensagem para diversas pessoas com conteúdo que não dizem respeito à elas;
- Com o e-mail é possível trocar informações com pessoas ao redor do mundo! Por isso é complicado você querer que as pessoas respondam imediatamente, onde você está pode estar de dia e onde a pessoa, para quem você enviou a mensagem, pode estar de noite (e ela pode estar dormindo). Dê um tempo para que as pessoas possam ler e responder a mensagem;

- A pessoa que recebe uma mensagem é um ser humano na qual cultura, língua e o humor varia de local para local. Além disso existe o problema com datas, horas, unidades de medida e idioma. Lembre-se disso;
- Utilize com cuidado letras maiúsculas. Elas causam a impressão de que você pode estar gritando com a outra pessoa;
- Caso necessite enfatizar algo, utilize símbolos como por exemplo *, _, -;
- Utilizar smiles (smiles são aqueles rostinhos, geralmente amarelos, o qual expressão uma ação ou atitude) pode ser de bom tom. Mas não suponha que utilizar smiles torna sua mensagem mais agradável (isso vai depender do conteúdo);
- Evite incluir caracteres estranhos como por exemplo: © § ¥ ® µ ± ¼ ß ø. Esses caracteres podem não ser entendidos por outras pessoas principalmente por pessoas de outros idiomas;
- Toda mensagem deve ter um título e esse deve refletir sobre o conteúdo da mensagem;
- Se você for incluir uma assinatura, evite ultrapassar 4 linhas. Muitas pessoas pagam por tráfego ao acessar à Internet. E quanto mais informações mais tráfego!
- A conduta através do e-mail varia de acordo com o relacionamento entre as pessoas e também o conteúdo da comunicação. Por isso tenha cuidado com slogan's;
- O e-mail tem um custo, este custo geralmente é pago igualmente pelo emissor quanto pelo receptor (em muitos casos tanto o emissor quanto o receptor podem ser empresas);

- Quando você cria uma mensagem e inclui arquivos grandes ela não pode ser entregue. Arquivos devem ser transmitidos em último caso;
- Não envie grande quantidades de mensagens à pessoas que não solicitaram, você pode ser responsabilizado por isso;

Autor

[Bruno Tadeu Russo](#)

Referência bibliográfica

- **<http://rfc.net/rfc1855.html>**