

# Netiquette

**Pedro Amaro**

**[www.pedroamaro.com](http://www.pedroamaro.com)**

# Nota sobre a divulgação deste manual

**Se citar excertos deste manual deve indicar a sua origem através do seguinte texto:**

**“Fonte: Manual de Netiquette – Pedro Amaro – [www.pedroamaro.com](http://www.pedroamaro.com)”**

Este manual foi realizado no âmbito de um curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores. Dado já ter concluído com aproveitamento o curso, optei por disponibilizá-lo de forma gratuita em formato PDF, pois pode vir a ser útil a utilizadores inexperientes da Internet (ou até mesmo a utilizadores experientes que pretendam saber mais sobre Netiquette). **A sua divulgação é autorizada se forem cumpridas as seguintes condições:**

- A divulgação deve ser efectuada através de um link para o ficheiro original: [http://www.pedroamaro.com/manual\\_netiquette.pdf](http://www.pedroamaro.com/manual_netiquette.pdf) (isto assegura que o leitor terá sempre acesso à versão mais recente do manual);
- A criação de um mirror (colocação deste ficheiro noutra servidor para além de [www.pedroamaro.com](http://www.pedroamaro.com)) apenas é permitida mediante a minha autorização expressa, que deve ser pedida por e-mail;
- Na divulgação do link para o manual deve ser colocado o meu nome como autor (Pedro Amaro) e um link para o meu website pessoal ([www.pedroamaro.com](http://www.pedroamaro.com));
- Caso eu venha a pedir a remoção do link, esta deverá ser realizada o mais depressa possível.

Se não pretender cumprir estas condições agradeço que não divulgue este manual. Caso as cumpra e decida divulgar este manual, peço que me envie o link do website onde o divulgou por e-mail ([pamaro@gmail.com](mailto:pamaro@gmail.com)).

Quaisquer questões, esclarecimentos ou sugestões, assim como eventuais pedidos de autorização para divulgação (impressa ou electrónica), podem ser enviados para o e-mail [pamaro@gmail.com](mailto:pamaro@gmail.com) (indicar no assunto “Manual de Netiquette”).

## Agradecimento especial

*Joana Fraga*, pelo importante feedback e apoio dados durante a realização deste manual

Pedro Amaro

**Primeira versão:** 07/08/2009

**Actualizado em:** 21/08/2009

# Índice

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>3</b>
<b>1. NETIQUETTE</b> .....	<b>4</b>
1.1. Definição do conceito de "netiquette" .....	4
1.2. A importância da Netiquette .....	6
<b>2. REGRAS DE BASE</b> .....	<b>8</b>
<b>3. REGRAS PARA E-MAIL</b> .....	<b>12</b>
<b>4. REGRAS PARA CHATS</b> .....	<b>17</b>
<b>5. REGRAS PARA FÓRUNS</b> .....	<b>20</b>
<b>6. REGRAS PARA REDES SOCIAIS</b> .....	<b>25</b>
<b>7. CONCLUSÃO</b> .....	<b>28</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>29</b>
Actividade – Capítulo 1 – Netiquette.....	30
Actividade – Capítulo 2 – Regras de Base.....	31
Actividade – Capítulo 3 – Regras para E-Mail .....	32
Actividade – Capítulo 4 – Regras para Chats .....	33
Actividade – Capítulo 5 – Regras para Fóruns.....	34
Actividade – Capítulo 6 – Regras para Rede Sociais.....	35
Correcção de Actividade – Capítulo 1 – Netiquette .....	36
Correcção de Actividade – Capítulo 2 – Regras de Base.....	36
Correcção de Actividade – Capítulo 3 – Regras para E-Mail.....	37
Correcção de Actividade – Capítulo 4 – Regras para Chats .....	37
Correcção de Actividade – Capítulo 5 – Regras para Fóruns .....	38
Correcção de Actividade – Capítulo 6 – Regras para Redes Sociais .....	38
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>39</b>

## **Objetivos**

No final deste módulo, o formando deverá ser capaz de:

- Definir o significado de "netiquette";
- Explicar a importância da existência de regras de netiquette;
- Identificar regras base de netiquette;
- Identificar regras de netiquette para e-mail;
- Identificar regras de netiquette para chats;
- Identificar regras de netiquette para fóruns;
- Identificar regras de netiquette para redes sociais.

## Introdução

*"Setembro de 1993 vai ficar na história da net como o Setembro que nunca acabou."*

Dave Fischer (alt.folklore.computers)

No início dos anos 90, a Usenet era um dos serviços mais utilizados na Internet. Tratando-se de um serviço de utilização quase exclusivamente universitária, via todos os anos, em Setembro, chegar um novo grupo de utilizadores: os novos alunos. Estes utilizadores começavam a utilizar a Usenet sem ter a preparação dos utilizadores experientes, pelo que cometiam vários erros de principiante. No entanto, rapidamente adaptavam-se a este novo meio e esses erros desapareciam. Em Outubro, a Usenet já estava "normalizada".

Esta situação sofreu uma alteração radical em 1993, quando o provedor de serviços AOL disponibilizou o acesso à Usenet aos seus utilizadores. Esta decisão implicou um constante fluxo de novos utilizadores, que não recebiam qualquer preparação da AOL para utilizar este serviço. A chegada de novos utilizadores, anteriormente concentrada em Setembro, passou a decorrer continuamente. Para os utilizadores da Usenet, Setembro eternizou-se.

A massificação do acesso à Internet agravou este problema. A divulgação das recomendações de utilização da Internet tornou-se cada vez mais importante. O cumprimento destas recomendações assume, assim, um papel fundamental para uma utilização agradável e segura da Internet.

### Curiosidades - Gíria

- *Outubro de 1993*: nome dado, de forma irónica, ao futuro momento em que todos os utilizadores da Usenet adiram às regras de netiquette, pondo fim ao "Setembro de 1993".

# 1. Netiquette

## 1.1. Definição do conceito de "netiquette"

### Desafio:

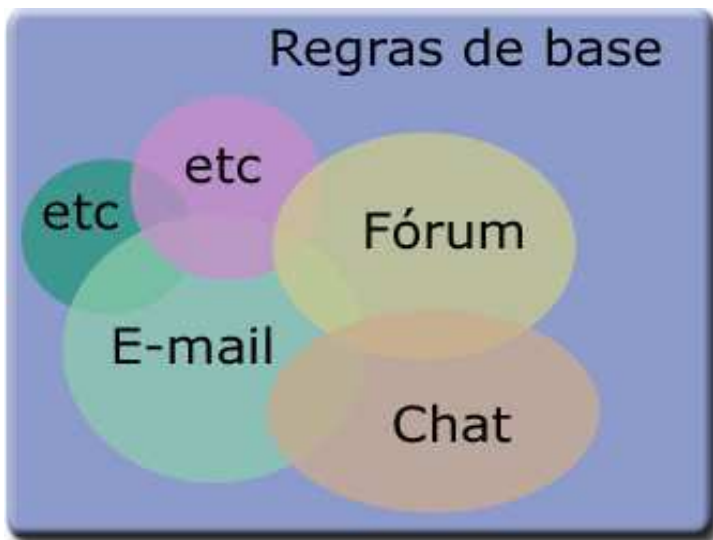
Antes de prosseguir, reflita sobre o conceito de "netiquette". O que lhe diz este termo? Em que situações se deve aplicar? Qual a sua importância?

A netiquette pode ser definida como um conjunto de convenções sobre comportamentos que se devem ter ou evitar na Internet. A palavra, que deriva da expressão "Net Etiquette" (Etiqueta da Internet), refere-se ao conjunto de "regras de etiqueta" existente para permitir uma utilização mais agradável e segura dos vários serviços disponibilizados na Internet.

Existe uma definição de regras de netiquette escrita pela IETF (Internet Engineering Task Force), uma organização formada por voluntários que habitualmente contribui para o desenvolvimento de standards ou recomendações de utilização para a Internet. Este documento (RFC 1855) recomenda um conjunto de comportamentos a seguir, passíveis de ser adoptados e adaptados por outras organizações. As próprias características da Internet fazem com que este conjunto de recomendações esteja em constante evolução, adaptando-se a novas situações, tecnologias e comunidades.

Pode assim dizer-se que não existe um standard de regras de netiquette, mas um conjunto de recomendações essenciais que podem posteriormente adaptar-se e ajustar-se a várias situações.

Tal como na "vida real" existem regras de boas maneiras gerais, como cumprimentar o nosso interlocutor, também na Internet há regras que devem ser sempre tomadas em conta. Do mesmo modo, assim como existem regras de boas maneiras para casos particulares (por exemplo, etiqueta à mesa), também existem regras de netiquette para casos específicos, não se aplicando a todas as situações.



*Diagrama ilustrativo da acumulação de regras de netiquette: às regras de base sobrepõem-se as regras específicas, por vezes partilhadas entre os vários serviços.*

Neste manual iremos analisar as recomendações que são consideradas de base, assim como algumas específicas das principais utilizações da Internet na actualidade: e-mail, chats, fóruns e redes sociais.

#### **A reter**

- A netiquette é um conjunto de convenções sobre comportamentos que se devem ter ou evitar na Internet.
- Não existe um standard definido, mas sim recomendações que podem ser adaptadas e ajustadas às várias situações.

#### **Curiosidades - Gíria**

- *Newbie*: utilizador novo ou inexperiente que comporta-se de forma correcta e esforça-se por melhorar a sua compreensão do contexto em que se encontra.
- *Noob*: utilizador novo ou inexperiente, com comportamento antipático, que comete vários erros mas recusa-se a admitir a sua inexperiência. Usado de forma depreciativa como insulto.
- *Troll*: utilizador que tem como único objectivo insultar outros ou prejudicar o funcionamento da comunidade em que se encontra.
- *Flame War*: troca de insultos entre utilizadores.



## 1.2. A importância da Netiquette

A Internet é um meio de comunicação com características que o tornam especial. O seu rápido crescimento em termos de divulgação, utilizadores e potencialidades, aliado à facilidade de utilização, causa um fluxo cada vez maior de utilizadores, muitas vezes sem preparação para a utilizar. Estamos perante um meio onde qualquer um de nós pode, por exemplo, dirigir-se sem dificuldades a uma audiência de milhares de pessoas espalhadas por todo o mundo. Nestas situações, assumir um comportamento correcto e não conflituoso revela-se de extrema importância.

### Desafio

Leia o seguinte texto que contém o excerto de uma conversa num chat.

*<mike> Então pessoal, viram ontem o Donnie Darko na TV?*

*<wizard> Sim, foi um bom filme. Que é que vocês acharam?*

*<ritah> Euh axeih fofuxuh i u dony eh mtuh winduh!*

*<mike> Também gostei, estava muito fixe.*

*<house> Bah, vocês são uns palhaços sem gosto, o filme foi uma treta.*

*<ritah> naum xexahx mauh, houxeh!!!!!!!!!!!!!! =(((((((((((*

Caso estivesse no mesmo chat, qual seria a sua reacção? Quais os utilizadores cuja opinião iria escutar mais atentamente? Quais os utilizadores que possivelmente iria ignorar?

Numa conversa “normal”, o modo como nos expressamos representa um contributo importante para o sucesso da nossa mensagem. Uma pessoa com boas maneiras, a falar de forma correcta e respeitadora das opiniões do seu interlocutor tem mais hipóteses de sucesso na transmissão da sua opinião do que alguém que o tente fazer de forma agressiva e desrespeitosa. Na Internet sucede algo similar. Uma atitude correcta da nossa parte fará com que as possibilidades de a nossa opinião ser escutada aumentem, enquanto que uma atitude incorrecta terá o efeito oposto.

Acrescente-se ainda que na já mencionada conversa “normal”, o nosso comportamento pode ajudar a reforçar a nossa mensagem. A utilização correcta das linguagens cinésica, proxémica e paralinguística contribui fortemente para o resultado final. Na Internet, e salvo situações muito excepcionais (como aplicações de videoconferência), não temos esses códigos não-verbais ao nosso dispor. Logo, o risco de a nossa mensagem vir a ser incorrectamente interpretada pelo receptor é

muito maior. A correcta utilização das normas de netiquette pode ajudar a minimizar essa desvantagem.

Respeitar as regras de netiquette contribui, deste modo, para uma maior probabilidade de sucesso das nossas comunicações na Internet, assim como para uma maior agradabilidade de utilização desta rede. Irá ainda aumentar o nosso respeito e reputação entre os restantes utilizadores.

É importante reforçar que, em certas comunidades, infracções às regras estabelecidas poderão resultar em castigos temporários ou permanentes, que podem ir desde limitações nos serviços disponíveis até à expulsão do utilizador infractor.

**A reter**

- Respeitar as regras de netiquette contribui para o sucesso da comunicação na Internet, assim como para uma utilização mais agradável e segura.
- Infracções poderão resultar em castigos temporários ou permanentes em certas comunidades.

## 2. Regras de base

As regras de base da netiquette são indicações válidas para múltiplas situações. De forma geral, estas regras aplicam-se a todos os serviços disponíveis, embora seja possível existirem excepções que devem ser analisadas caso a caso.

### Desafio

Pondere durante alguns minutos sobre sugestões para regras de base. Reflita sobre os seus comportamentos comuns aos vários serviços de Internet que utiliza.

- **Escrever de forma correcta**

Devemos esforçar-nos por escrever sempre de forma gramaticalmente correcta, evitando igualmente uso constante de abreviaturas e erros ortográficos propositados (troca de S por X, vogais por números, etc). É importante não esquecer que a linguagem não-verbal está ausente da maioria das comunicações pela Internet, pelo que a linguagem escrita é, muitas vezes, tudo aquilo de que dispomos para transmitir a nossa mensagem. Escrever correctamente demonstra também respeito pelo nosso interlocutor, assim como maturidade da nossa parte. Por isso, a nossa escrita deverá ser correcta e clara.

- **Não escrever sempre em maiúsculas**

Texto escrito totalmente em maiúsculas é mais cansativo de ler que texto escrito em minúsculas. Para além disso, é uma convenção comum na Internet considerar texto escrito totalmente em maiúsculas como estando a gritar ou a ser agressivo. Isto pode deturpar o sentido da nossa mensagem ou até mesmo as nossas intenções, pois o nosso interlocutor não tem acesso às nossas expressões faciais, aos nossos gestos e ao nosso tom de voz para verificar que não estamos a gritar ou a ser agressivos.

- **Evitar conflitos**

Quando uma conversa ou discussão atinge um nível de conflito, geralmente acompanhada de insultos pessoais, dificilmente voltará a ter valor. A sensação de anonimato que a Internet causa faz com que muitos utilizadores tenham atitudes agressivas que não teriam numa situação normal, facilitando a existência destas situações e dificultando a sua recuperação. Nestes casos a melhor decisão a tomar é ignorar o nosso

interlocutor (“don’t feed the trolls”, na gíria usada na Internet). Assim evitamos desestabilizar o ambiente em que nos encontramos, ao mesmo tempo que evitamos ser punidos por eventuais infracções às regras da comunidade.

- **Respeitar os outros utilizadores**

Uma das expressões mais comuns entre utilizadores frequentes da Internet é “respeita para seres respeitado”. Respeitar os restantes utilizadores é crítico para a nossa própria opinião ser respeitada. Na Internet devemos, assim, assumir uma atitude assertiva, afirmando a nossa opinião ao mesmo tempo que damos espaço ao nosso interlocutor para afirmar a sua.

- **Considerar a hipótese de equívocos**

As limitações da comunicação pela Internet facilitam o surgimento de equívocos. A ausência de tom de voz e expressões nossas e do nosso interlocutor podem levar à má interpretação do que se pretende transmitir. Devemos ter esse factor sempre presente, considerando a hipótese de equívocos. É necessário ter especial cuidado com afirmações sarcásticas ou irónicas.

- **Não efectuar spam**

Spam consiste no envio repetido de mensagens não solicitadas, geralmente de cariz publicitário. É considerado um dos maiores males que afectam a Internet, estendendo-se por todos os serviços que esta disponibiliza: e-mail, fóruns, chats, etc. É, também, uma das infracções geralmente punidas de forma mais dura. Devemos evitar fazer spam, seja através do envio de mensagens repetidas ou de mensagens publicitárias sem autorização.

- **Não partilhar informação pessoal ou privada**

Quando utilizamos a Internet muitas vezes não sabemos quem está do outro lado. Este anonimato é uma das características que tornou a Internet um meio de comunicação tão popular, mas também um dos seus maiores perigos. Devemos ter atenção à informação pessoal ou privada que divulgamos, seja nossa ou de terceiros, pois não sabemos como outros a poderão usar. Não nos devemos esquecer que muitos dos serviços da Internet armazenam e disponibilizam informação durante anos (fóruns e newsgroups, por exemplo). Essa informação fica muitas vezes fora do controlo dos seus autores, que não a podem remover ou alterar. Por isso, é

importante termos um cuidado especial com o que divulgamos, especialmente se for informação privada.

- **Não enviar informação sensível pela Internet**

A esmagadora maioria das comunicações efectuadas pela Internet são realizadas através de canais inseguros. Isto implica que alguém poderá interceptar as nossas mensagens, tomando conhecimento do seu conteúdo. Se juntarmos a esta importante questão o facto de muitas vezes não podermos ter a certeza que o nosso interlocutor é quem afirma ser, rapidamente chegamos à conclusão que não devemos trocar informação sensível pela Internet. Salvo algumas excepções (por exemplo, ligações HTTPS), deve sempre assumir que a informação que está a enviar pode ser lida por alguém que não o destinatário pretendido. Por esse motivo, o envio de informação sensível (números de cartão de crédito, passwords, etc) pela Internet é fortemente desaconselhado.

- **Ser cauteloso com ficheiros recebidos**

Muitos dos serviços disponibilizados pela Internet são utilizados para disseminação de ficheiros com conteúdos que podem ser prejudiciais para o nosso computador: vírus, trojans, worms, keyloggers, etc. Estes ficheiros são disseminados através dos mais variados meios (chats e e-mail, por exemplo), através de envio directo ou referência por link. Por esse motivo, devemos ser cautelosos com os ficheiros que nos são enviados, aceitando-os e abrindo-os apenas se tivermos a certeza quanto ao seu conteúdo. Devido à existência de vírus que enviam automaticamente ficheiros infectados para uma lista de contactos, devemos ter cuidado mesmo conhecendo o remetente, pois ele poderá não saber que está a enviar o ficheiro. Esta situação é típica de vírus transmitidos pelo MSN Messenger, assim como de alguns worms transmitidos por e-mail.

#### **Desafio**

Compare as regras aqui enunciadas com as que tomou nota no desafio anterior. Existe alguma que acrescentaria?

Lembre-se que a netiquette é um código fluido e adaptável, sendo a Internet um meio em constante mutação. Assim, deve considerar também as suas próprias ideias. A experiência que ganhamos enquanto utilizadores é crítica para a melhoria

do nosso comportamento futuro, existindo algo para aprender em cada situação com que nos deparamos.

#### **A reter**

- Escrever de forma correcta.
- Não escrever sempre em maiúsculas.
- Evitar conflitos.
- Respeitar os outros utilizadores.
- Considerar a hipótese de equívocos.
- Não efectuar spam.
- Não partilhar informação pessoal ou privada.
- Não enviar informação sensível pela Internet.
- Ser cauteloso com ficheiros recebidos.
- Aprender com cada nova situação para melhorar o nosso comportamento on-line à medida que ganhamos experiência.

### 3. Regras para e-mail

O e-mail é actualmente um dos meios de comunicação mais utilizados. A sua simplicidade, facilidade de utilização e divulgação torna-o extremamente apelativo. É igualmente um dos meios onde a correcta utilização de netiquette é mais importante, devido às consequências que a sua má utilização pode ter.

#### Desafio

Reflicta sobre a utilização descuidada do e-mail e sobre os riscos de segurança que daí podem advir.

- **Não utilizar contas de e-mail profissionais para assuntos pessoais**

O crescimento do e-mail fez com que a sua utilização num contexto profissional seja já comum. Muitas organizações fornecem aos seus funcionários contas de e-mail que eles podem utilizar para auxiliar o seu trabalho. Estas contas não devem ser utilizadas para tratar de assuntos pessoais. Para além de não ter sido esse o fim com que foram criadas, devemos também lembrar-nos que poderão estar a ser monitorizadas pela organização, pelo que é preferível optarmos por utilizar a nossa conta pessoal.

- **Preencher adequadamente o campo "Assunto"**

Quando um utilizador abre o seu e-mail, geralmente filtra as mensagens que lhe interessam olhando para dois campos: remetente e assunto. Considerando o número cada vez maior de e-mails que são enviados diariamente, esta filtragem assume uma relevância crescente, especialmente num contexto profissional. Por este motivo, devemos preencher o campo de "Assunto" de forma descritiva, evidenciando o seu tema. Ou seja, se pretendêssemos enviar um documento de design, "Envio de documento de design" seria uma boa escolha pois reflecte o conteúdo do nosso e-mail, ao passo que "Olá!" seria uma má escolha (caso o receptor receba muitos e-mails diariamente, podia até contribuir para que a nossa mensagem fosse simplesmente ignorada).

- **Reencaminhar e-mails com ponderação**

É extremamente importante reencaminhar ("forward") e-mails com ponderação. Muitos utilizadores reencaminham uma vasta quantidade dos e-

mails que recebem para toda a sua lista de contactos sem efectuar qualquer ponderação sobre o seu interesse para o receptor ou sobre o impacto que esse reenvio em massa poderá ter. Esta situação pode ser analisada sob quatro pontos de vista: recursos, interesse, impacto e veracidade.

Em primeiro lugar, não nos podemos esquecer que o reenvio dos e-mails irá consumir recursos, não só da nossa parte, mas também no lado do receptor. Isto assume especial relevância quando se trata de reencaminhar ficheiros (geralmente ocorrendo com ficheiros contendo vídeos, imagens ou documentos de powerpoint). O reenvio em massa dos nossos e-mails poderá fazer com que outros utilizadores fiquem sem espaço nas suas caixas de correio, podendo perder mensagens importantes. Irá também gastar recursos do servidor de e-mail que usamos, que podem ser preciosos no caso de servidores de pequenas empresas.

Seguidamente, temos de considerar o interesse da mensagem. Muitos utilizadores reencaminham muito do que recebem sem ponderar se tal mensagem terá interesse para as pessoas constantes da sua lista de contactos. Reencaminhar mensagens sem interesse para o nosso receptor poderá fazer com que todas as mensagens que enviemos de futuro não recebam a atenção devida ou, pior ainda, sejam completamente ignoradas. Estaremos a criar no nosso receptor a ideia de que tudo o que enviamos é irrelevante.

Em terceiro lugar, há ainda que ponderar o impacto da nossa mensagem. Por vezes recebemos mensagens com pedidos de ajuda para as mais variadas situações: raptos, desaparecimentos, doações, etc. Muitos utilizadores reencaminham estas mensagens para todos os seus contactos, pensando estar a fazer uma boa acção. No entanto, na maioria das vezes, esse reencaminhamento irá causar problemas sérios em vez de ajudar, pois infelizmente é frequente estas mensagens referirem-se a situações fictícias, mas contendo referências a pessoas ou instituições reais. Por este motivo, mesmo que (ou até especialmente se) a mensagem peça para ser reencaminhada a todos os nossos contactos, é preferível não o fazer a menos que tenhamos conhecimento do caso de modo a confirmar a sua veracidade. De outro modo, poderemos estar a contribuir inadvertidamente para prejudicar terceiros.



O terceiro ponto está directamente ligado ao quarto ponto: veracidade. É importante confirmarmos a veracidade de um e-mail antes de o reenviarmos, para evitar prejudicar terceiros. Esta situação pode igualmente ligar-se ao segundo ponto, pois o reenvio massivo de e-mails com conteúdo falso, mesmo que com as melhores intenções, pode afectar a nossa credibilidade e a importância que o receptor dá aos nossos e-mails. Há vários exemplos desta situação, alguns já durando desde os anos 90. Um deles é a mensagem que indica que a utilização do MSN Messenger passará a ser paga excepto se aquela mensagem for reenviada vezes suficientes. Apesar de desmentida várias vezes pela Microsoft e de ser impossível verificar quantas vezes um e-mail é reencaminhado, esta mensagem ainda hoje continua a circular graças aos constantes reencaminhamentos de que vai sendo alvo.

- **Perguntar antes de enviar anexos**

O envio de ficheiros em anexo tem-se popularizado, em grande parte graças ao aumento do tamanho das contas disponibilizadas por vários serviços de e-mail (em alguns casos chegando aos gigabytes). Apesar deste aumento, é importante não esquecer que nem todos os utilizadores têm tanto espaço, existindo ainda serviços que oferecem contas de tamanho muito limitado. Ao enviar um anexo demasiado grande podemos estar a encher a caixa de correio do receptor, fazendo com que mensagens posteriores sejam recusadas. Assim, antes de enviarmos um anexo grande, devemos sempre confirmar que o nosso receptor tem condições para o receber.

- **Não divulgar publicamente mensagens de e-mail**

O e-mail é geralmente considerado uma ferramenta de comunicação pessoal (ou "um para um"). Por esse motivo, não devemos divulgar publicamente as mensagens que recebemos por e-mail sem termos a certeza que o remetente autoriza essa divulgação. Devemos também ter cuidado nas respostas que enviamos, garantindo que são enviadas unicamente para o destinatário que pretendemos, de modo a evitar a divulgação acidental de mensagens privadas.

- **Cuidado na utilização de CC e BCC**

A utilização de CC (cópia com conhecimento do destinatário) e BCC (cópia sem conhecimento do destinatário) deve ser cuidada. Se a conversa passar

a ter um cariz pessoal ou apenas interessar a duas pessoas, as moradas em CC e BCC devem ser removidas.

- **Manter a assinatura curta**

Se optarmos por incluir uma assinatura nos nossos e-mails, esta deverá ser curta (a IETF recomenda um máximo de 4 linhas). Se incluirmos informação pessoal na nossa assinatura (número de telemóvel, por exemplo), devemos assegurar-nos que o destinatário está autorizado a ter acesso a essa informação.

- **Atenção especial a tentativas de fraude**

O e-mail, devido à sua divulgação, é cada vez mais um meio utilizado para fraudes. Devemos assim ter uma atenção especial a tentativas de fraude recebidas por e-mail. Os cuidados básicos a ter passam por não transmitir por e-mail informação de autenticação (passwords, por exemplo) nem de carregar em hiperligações constantes de mensagens de e-mail (pois existe risco de spoofing ou phishing – tentativa de fraude em que o seu autor tenta passar por outra entidade de modo a obter benefícios, como por exemplo forjar o contacto de um banco para obter os dados de autenticação do cliente).

### **Desafio**

Reflicta sobre a seguinte situação real, exemplificadora do modo como a utilização inadequada do e-mail pode vir a ser prejudicial.

*No início de 2006 foi colocado a circular pela Internet um apelo à doação de sangue B RH-supostamente para uma criança de 3 anos internada no Instituto Português de Oncologia de Coimbra com leucemia. O e-mail, com o assunto "Bebé à morte", indicava o nome do bebé, assim como o nome e local de trabalho da mãe. Terminava apelando às pessoas para reenviar o e-mail e, caso tivessem esse tipo de sangue, dirigirem-se ao IPO. O apelo revelou-se falso, tendo em poucos dias causado problemas de funcionamento neste estabelecimento de saúde devido à necessidade de responder ao elevado número de pessoas que lá se dirigiam para doar sangue. Esta situação foi alvo de cobertura da imprensa regional no dia 10 de Janeiro de 2006, com declarações do director do IPO, com o objectivo de interromper a propagação deste e-mail.*

### **A reter**

- Não utilizar contas de e-mail profissionais para assuntos pessoais.
- Preencher adequadamente o campo "Assunto".
- Reencaminhar e-mails com ponderação.
- Perguntar antes de enviar anexos.
- Não divulgar publicamente mensagens de e-mail.
- Cuidado na utilização de CC e BCC.
- Manter a assinatura curta.
- Atenção especial a tentativas de fraude.

### **Curiosidades - Gíria**

- *Reencaminhar/Forwarding*: reenviar para outra pessoa um e-mail que nós recebemos.
- *Lista de contactos*: lista contendo os contactos de e-mail do utilizador.
- *Anexo/Attachment*: ficheiro enviado em conjunto com o e-mail. Pode igualmente dizer-se que se "envia um ficheiro em anexo".
- *CC (Carbon Copy)*: campo que permite colocar moradas adicionais para onde o e-mail será enviado. Todos os utilizadores serão informados destas moradas.
- *BCC (Blind Carbon Copy)*: campo que permite colocar moradas adicionais para onde o e-mail será enviado. Os utilizadores não terão acesso a estas moradas.

## 4. Regras para chats

Os chats são uma das utilizações mais apetecíveis da Internet devido a permitirem a comunicação em tempo real com outras pessoas. Existem dois tipos de chat: um para um (comunicamos apenas com o nosso interlocutor, típico de conversas no MSN Messenger) e um para muitos (comunicamos para várias pessoas ao mesmo tempo, típico do protocolo IRC).

### Desafio

O texto que se segue é uma versão expandida do excerto de uma conversação de chat apresentada no primeiro capítulo. Analise-o e tome nota dos comportamentos que considera incorrectos.

*<mike> Então pessoal, viram ontem o Donnie Darko na TV?  
<wizard> Sim, foi um bom filme. Que é que vocês acharam?  
<ritah> Euh axeih fofuxuh i u dony eh mtuh winduh!  
<mike> Também gostei, estava muito fixe.  
<drex> Visitem o meu blog! blogdodrex.muitosblogs.com  
<drex> Visitem o meu blog! blogdodrex.muitosblogs.com  
<drex> Visitem o meu blog! blogdodrex.muitosblogs.com  
<house> Bah, vocês são uns palhaços sem gosto, o filme foi uma treta.  
<ritah> naum xexahx mauh, houxeh!!!!!!!!!!!!!! =(((((((((((  
<FUB> EU GOSTEI, MAS NÃO PERCEBI BEM A HISTORIA.*

- **Utilizar abreviaturas com moderação**

A utilização de abreviaturas é geralmente bem tolerada em chats, devido à natureza desta comunicação (em tempo real). No entanto, esta utilização não deve ser abusiva nem recorrer a abreviaturas pouco comuns. É ainda importante referir que, ao passo que a utilização de abreviaturas é aceite, a utilização de “pseudo-abreviaturas” é mal vista entre os utilizadores mais experientes. Como exemplo, enquanto que utilizar “qd” em vez de “quando” é tolerado, utilizar “klaruh” em vez de “claro” não é.

- **Não repetir mensagens**

A repetição constante de mensagens pelo mesmo utilizador (“flood”) é habitualmente considerado uma infracção grave em chats. A falta de paciência dos utilizadores aliada ao carácter tipicamente instantâneo dos

chats por vezes leva-os a repetir uma questão quando não obtêm resposta imediata. Esta atitude pode levar a castigos temporários ou permanentes em algumas comunidades.

- **Não utilizar cores nas mensagens**

Não é aconselhável utilizar cores nas mensagens que nós enviamos. Devido à vasta variedade de clientes de chat existentes e às suas possibilidades de customização, geralmente não é possível garantir que o outro utilizador possui a mesma cor de fundo que nós, pelo que podemos estar a dificultar a leitura das nossas mensagens. Por exemplo, uma mensagem escrita a amarelo é perfeitamente legível se tivermos um fundo preto, mas o nosso interlocutor vai ter dificuldades em lê-la se o seu fundo for branco.

- **Evitar cumprimentos individuais em chat rooms**

Ao entrar numa chat room com vários utilizadores devemos evitar cumprimentos individuais. Nestas situações, um cumprimento geral é suficiente, evitando assim o envio de várias mensagens apenas para cumprimentar. Nos clientes de chat que suportam a automação de funções, recorrer a essa característica para cumprimentar todos os utilizadores assim que se entra no chat é considerado de mau tom.

- **Respeitar o silêncio do interlocutor**

Nos chats que permitem o envio de mensagens privadas devemos respeitar o silêncio do nosso interlocutor caso opte por não responder. Por esse motivo, não devemos insistir caso não haja resposta, pois o nosso interlocutor pode estar demasiado ocupado para responder ou simplesmente não desejar falar em privado. Na situação oposta, caso alguém insista em falar connosco em privado mesmo após a nossa recusa, não devemos responder de forma agressiva, com insultos ou ameaças. Neste caso, é preferível optar por ignorar a pessoa ou, se o cliente de chat permitir, bloquear o seu contacto.

- **Não pedir informação pessoal**

Pedir informação pessoal, como o nome, sexo, idade ou localização, é considerado inapropriado. Não fornecer informação pessoal é uma das regras de base para uma utilização segura da Internet, pelo que não devemos esperar que o nosso interlocutor forneça essa informação, especialmente se acabou de nos conhecer.

### **Desafio**

Analise novamente o excerto indicado no início deste capítulo. Conseguiu detectar algum erro adicional? Não se esqueça das regras de uso geral.

### **A reter**

- Utilizar abreviaturas com moderação.
- Não repetir mensagens.
- Não utilizar cores nas mensagens.
- Evitar cumprimentos individuais em chat rooms.
- Respeitar o silêncio do interlocutor.
- Não pedir informação pessoal.

### **Curiosidades - Gíria**

- *Chat room*: espaço de chat que junta vários utilizadores. Ocasionalmente também designado por "sala de chat".
- *MSN Messenger*: protocolo de chat da Microsoft, com comunicações baseadas em listas de contactos.
- *IRC*: protocolo de chat que permite ao utilizador juntar-se a chat rooms com outros utilizadores.
- *Flood*: envio constante de mensagens, repetidas ou não, pelo mesmo utilizador. Certos protocolos limitam o número de mensagens que cada utilizador pode enviar sem interrupção para combater o flood.

## 5. Regras para fóruns

Os fóruns possuem uma importante característica muitas vezes esquecida: o seu carácter permanente. Uma mensagem colocada num fórum pode ficar publicamente disponível durante anos, muitas vezes motivando respostas meses ou anos após ter sido colocado (na gíria dos fóruns chama-se a isto “desenterrar um tópico”). Esta característica faz com que a utilização de netiquette ao participar num fórum seja extremamente importante. Afinal, é bem possível que, por exemplo, o nosso futuro empregador venha a ler uma das nossas mensagens.

### Desafio

Imagine que frequenta um fórum onde encontra o texto que se segue. Com que opinião ficaria sobre o seu autor? Caso ele fosse um candidato para trabalhar consigo, esta mensagem iria afectar a sua decisão?

*Oi ppl! Eh axim pexixo de axuda pa 1 trabalho men... o prof dixeu para faxer 1 prog ke calcole o iva de podutos numa baxe de dadus... mas naum tenhu tempo men... algem tem 1 prog igual para cupiar... pk axim naum perdia mt tempo... max tem de ser com codigo para eu mudare... ou ele dix-me tu copias-te ixtuh... xeram voxes k me iram axudar????????????*

- **Não utilizar abreviaturas**

Os fóruns não são uma ferramenta de comunicação em tempo real. Por este motivo, a utilização de abreviaturas não é bem vista, dado não existir limite máximo de caracteres ou tempo numa mensagem. O carácter permanente da nossa mensagem também leva a que seja recomendável um esforço adicional para uma escrita correcta, sem abreviaturas e com a pontuação adequada.

- **Ler as regras antes de deixar a primeira mensagem**

Os fóruns são comunidades especiais, muitas vezes com regras igualmente especiais. Por isso, antes de deixar a nossa mensagem, devemos ler atentamente as regras do fórum, de modo a evitar possíveis infracções. Alegar desconhecimento das regras, caso estas estejam colocadas de forma visível, geralmente não evita penalizações às infracções cometidas.

- **Colocar mensagens em locais relevantes**

É comum um fórum estar dividido em categorias ou até mesmo ser dedicado a um único tema (fórum temático). Por esse motivo, devemos ter sempre o cuidado de colocar as nossas mensagens nos locais relevantes (ou seja, não colocar uma mensagem sobre desporto numa categoria de astrofísica, por exemplo). No caso dos fóruns temáticos, caso a nossa mensagem não esteja relacionada com o tema do fórum devemos colocá-la apenas se o fórum tiver uma secção generalista (tipicamente chamada de "Off-topic" ou "Geral").

- **Evitar cross-posting**

O cross-posting, que consiste em colocar a mesma mensagem em categorias diferentes, é geralmente considerado uma forma de spam, pelo que deve ser evitado. Em muitas comunidades, esta infracção poderá resultar na suspensão ou expulsão do utilizador.

- **Utilizar a pesquisa**

Antes de criarmos um tópico devemos sempre pesquisar o fórum para verificar se esse assunto já se encontra a ser discutido. Devido ao carácter permanente das mensagens em fóruns, e especialmente se for uma questão comum ou um fórum grande, é possível que já exista um tópico igual ao que iríamos criar. Caso exista, devemos lê-lo para verificar se tem uma resposta à nossa questão.

- **Pensar antes de deixar uma mensagem**

Devemos pensar muito bem antes de colocar uma mensagem num fórum. Se a nossa mensagem nada acrescentar à discussão, não a devemos colocar. Mensagens que nada acrescentam distraem da discussão, pelo que são mal vistas por administradores e moderadores, podendo inclusivamente ser consideradas spam se for uma atitude frequente do utilizador. Devemos também ter um cuidado especial com o conteúdo das nossas mensagens, pois estas irão ficar disponíveis para o público, sendo que muitos fóruns não permitem a edição ou remoção posterior de mensagens colocadas. É importante lembrar que, regra geral, não sabemos quem irá ler a nossa mensagem.



- **Colocar títulos apropriados nos tópicos**

Ao criar um novo tópico é importante dar-lhe um título apropriado e descritivo. Os utilizadores de fóruns costumam fazer uma triagem das mensagens que lêem pelo título. Por isso, devemos evitar recorrer a títulos como "Ajuda", "Alguém sabe?" ou "Urgente!", pois eles não descrevem adequadamente o conteúdo da nossa mensagem, assim como evitar escrever títulos totalmente em maiúsculas para chamar a atenção. Em vez disso, devemos optar por um título informativo, como "Dúvida sobre a limpeza de um portátil" ou "Devo comprar um CPU Dual ou Quad Core?". Desse modo, o tópico irá obter a atenção dos utilizadores que podem contribuir.

- **Ter ponderação com conteúdos em avatares ou assinaturas**

A maioria dos fóruns dão aos seus utilizadores a hipótese de utilizar uma imagem como avatar, assim como incluir uma assinatura no final de todas as suas mensagens. Estes não devem ser utilizados para colocar imagens ou textos ofensivos, pois podem contribuir para criar conflitos no fórum. A autorização de colocação de publicidade nestes elementos varia de fórum para fórum, pelo que devem ser consultadas as regras de cada comunidade (em caso de omissão, é aconselhável assumir que não é permitido). Devemos ainda respeitar as dimensões máximas existentes em cada fórum para estes elementos, pois a inclusão de avatares ou assinaturas demasiado grandes pode afectar negativamente o aspecto da página para os restantes utilizadores.

- **Ter ponderação com a colocação de imagens em mensagens**

A colocação de imagens numa mensagem é uma característica comum dos actuais sistemas de fóruns. É, também, uma característica frequentemente utilizada de forma abusiva. Ao colocar uma imagem no fórum devemos lembrar-nos que há utilizadores com resoluções de ecrã baixas e com ligações lentas ou de tráfego muito limitado. Por isso, devemos ser ponderados na colocação de imagens, restringindo-as a tamanhos reduzidos ou, idealmente, recorrendo a thumbnails. Os thumbnails são imagens de pequena dimensão com uma hiperligação para a imagem maior, permitindo assim que um utilizador veja uma pequena amostra da imagem antes de decidir carregar a versão maior. Assim, pode seleccionar apenas as imagens que pretende ver, não desperdiçando tráfego ou largura de banda da sua ligação.

- **Contactar directamente os administradores para resolver problemas**  
Caso tenha algum problema na utilização de um fórum, deverá contactar directamente os administradores (ou, em alternativa, os moderadores), excepto se o fórum possuir uma área especificamente para esse efeito. A criação de tópicos sobre decisões da equipa de administração ou problemas com utilizadores pode rapidamente criar mau ambiente no fórum, pelo que é uma opção que não deve ser tomada. O contacto com os administradores deverá ser realizado de forma adequada e correcta, respeitando as suas decisões.
- **Não criar tópicos com conteúdo ilegal**  
A criação de tópicos que promovem actividades ilegais é expressamente proibida na maioria dos fóruns. Deste modo, discussões sobre pirataria, desbloqueio de telemóveis, esquemas em pirâmide e outras actividades semelhantes costumam ser proibidas e alvo de reprimendas quando detectadas. Para além de ser uma atitude negativa para nós próprios, pois ficaremos associados a uma actividade ilegal, pode igualmente ser uma atitude negativa para o próprio fórum se detectada, pois muitos provedores de serviços de alojamento de websites encaram estas situações como motivo para terminar o seu contrato, podendo assim prejudicar o funcionamento do fórum.

#### **Desafio**

Leia novamente o excerto mencionado no início do capítulo, sob o ponto de vista do assunto tratado. Considera correcto a colocação de tal mensagem num fórum? Consegue explicar porquê?

*Dica: Exemplifique com uma situação em que a associação do autor à mensagem pode causar problemas.*

### **A reter**

- Não utilizar abreviaturas.
- Ler as regras antes de deixar a primeira mensagem.
- Colocar mensagens em locais relevantes.
- Evitar cross-posting.
- Utilizar a pesquisa.
- Pensar antes de deixar uma mensagem.
- Colocar títulos apropriados nos tópicos.
- Ter ponderação com conteúdos em avatares ou assinaturas.
- Ter ponderação com a colocação de imagens em mensagens.
- Contactar directamente os administradores para resolver problemas.
- Não criar tópicos com conteúdo ilegal.

### **Curiosidades - Gíria**

- *Categoria*: divisória de mensagens de um fórum, tipicamente dedicada a um tema específico.
- *Tópico*: grupo de mensagens colocadas como resposta à mensagem original.
- *Avatar*: imagem representativa do utilizador.
- *Moderador*: utilizador com autorizações especiais num fórum, que lhe permitem o acesso a acções de controlo (remoção de mensagens ou suspensão de utilizadores, por exemplo).
- *Cross-posting*: colocar a mesma mensagem em categorias dedicadas a temas diferentes.
- *Lurker*: utilizador que apenas lê mensagens, sem participar activamente no fórum.

## 6. Regras para redes sociais

As redes sociais, como o Hi5 ou o Facebook, são um serviço recente e cada vez mais popular, especialmente entre os utilizadores mais jovens. Possuem as mais variadas utilizações, desde simples meios para conhecer pessoas ou reencontrar velhos amigos até ferramentas de marketing utilizadas por empresas ou instituições. A sua utilização, no entanto, acarreta vários riscos muitas vezes ignorados pelos seus utilizadores. O respeito pelas regras de netiquette é, assim, fundamental para garantir uma utilização segura de redes sociais.

### Desafio

Dirija-se a um dos principais websites de redes sociais (exemplo: [www.hi5.com](http://www.hi5.com)) e faça uma pesquisa aleatória por 5 a 10 perfis. Analise a quantidade de informação que conseguiu reunir sobre esses utilizadores com essa simples pesquisa. Reflicta sobre os riscos que essa situação pode trazer.

- **Manter o perfil privado**

Algumas das redes sociais possuem a opção de manter o nosso perfil privado, ficando visível apenas para os utilizadores que estão na nossa lista de amigos. Esta opção deve ser utilizada sempre que possível, para evitar que a informação colocada no perfil esteja disponível para qualquer pessoa. Caso se pretenda manter o perfil público, existem igualmente redes sociais que permitem que as fotografias sejam mantidas privadas, podendo esta ser uma alternativa viável para assegurar a nossa privacidade.

- **Adicionar amigos/contactos de forma criteriosa**

Uma das características preferidas nas redes sociais é a adição de amigos ou contactos, estabelecendo assim as ligações "sociais" destas redes. Existe uma tendência, em especial por parte de utilizadores mais jovens, para aceitar todos estes pedidos. Esta tendência pode, no entanto, ser perigosa. É importante lembrar que estes utilizadores passam a ter acesso a algumas funcionalidades adicionais, dependendo da rede social, onde se pode incluir a consulta de informação que consideramos privada (como, por exemplo, fotos). A aceitação destes pedidos deve ser criteriosa, estando limitada aos utilizadores que, de facto, conhecemos.

- **Não colocar fotos de terceiros sem autorização**

A partilha de fotos é bastante comum nas redes sociais, sendo normal encontrar utilizadores que colocam fotos suas com os seus amigos. Esta prática é considerada aceitável, desde que seja obtida autorização prévia dos utilizadores que aparecem nas fotos, de modo a respeitar o desejo de privacidade de cada um.

- **Cuidado com a informação divulgada publicamente**

Devemos ter muito cuidado com a informação divulgada publicamente nos nossos perfis, seja em termos de texto, comentários, fotos ou vídeos. Esta informação pode, na maioria das vezes, ser facilmente consultada por qualquer pessoa, pelo que é impossível sabermos como virá a ser usada. Existem inclusivamente empresas que percorrem as redes sociais em busca de informação sobre os seus futuros candidatos.

- **Não recorrer a comentários para trocar mensagens**

Existem utilizadores, especialmente mais jovens, que utilizam as ferramentas de comentários para trocar mensagens pessoais entre si. Este comportamento deve ser evitado, pois estes comentários geralmente estão disponíveis publicamente.

#### **Desafio**

Considere os perfis que observou no início deste capítulo. Se fossem candidatos para uma vaga na sua empresa, a visualização do perfil teria alterado a sua percepção dessa pessoa? Que riscos vê nesta situação?

#### **A reter**

- Manter o perfil privado.
- Adicionar amigos/contactos de forma criteriosa.
- Não colocar fotos de terceiros sem autorização.
- Cuidado com a informação divulgada publicamente.
- Não recorrer a comentários para trocar mensagens.

### **Curiosidades - Gíria**

- *Códigos*: excertos de linguagem HTML ou CSS utilizados para personalizar o aspecto do perfil do utilizador.
- *Comentários*: mensagens públicas que ficam associadas ao perfil do utilizador.

## **7. Conclusão**

A evolução da Internet traz consigo cada vez mais serviços e ferramentas que estão ao dispor de todos nós. Fazendo uma utilização correcta, estes serviços e ferramentas podem ser muito úteis. Com uma utilização errada, no entanto, podem ser prejudiciais, tanto para o nosso usufruto da Internet, como para o nosso computador e, inclusivamente, vida pessoal.

A netiquette surge como um código que permite não só uma utilização mais agradável da Internet, mas também uma utilização mais segura. As recomendações dadas neste manual são um importante ponto de partida para essa utilização, mas não deverão ser encaradas como únicas. A nossa experiência pessoal deve ser, também ela, utilizada para adicionarmos as nossas regras a este conjunto. A Internet está em constante evolução, pelo que o nosso conhecimento de netiquette deve acompanhá-la e adaptar-se a novas situações.

# ANEXOS



## Actividade – Capítulo 1 – Netiquette

**1. Assinale com um X no quadrado correspondente, conforme considera as afirmações verdadeiras (V) ou Falsas (F):**

	<b>V</b>	<b>F</b>
A netiquette é um conjunto de convenções de comportamento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As regras de netiquette estão definidas num standard.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existem regras de netiquette específicas para chats.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2. Assinale com um X a resposta correcta.**

**As regras de netiquette permitem:**

- Uma utilização mais agradável e segura da Internet
- Formatar adequadamente um documento
- Definir o melhor período para estar on-line
- Escolher a melhor ligação à Internet
- Evitar que o utilizador fique viciado na Internet

**3. Indique uma desvantagem das comunicações pela Internet que é minimizada pela netiquette.**

## Actividade – Capítulo 2 – Regras de Base

### 1. Assinale com um X os comportamentos correctos:

- Usar sempre abreviaturas
- Não fazer spam
- Escrever de forma correcta
- Utilizar cores nas nossas mensagens
- Respeitar os outros utilizadores

### 2. Através de uma linha, faça corresponder a frase (coluna A) à regra (coluna B) a que se refere. Cada frase corresponde a uma só regra.

A	B
OLÁ, TUDO BEM?	• Não fazer spam
A tua opinião não interessa para nada.	• Evitar conflitos
A password do meu e-mail é 123456	• Não escrever sempre em maiúsculas
Visitem o site www.meusite.xyz!	• Não enviar informação sensível pela Internet
	• Respeitar os outros utilizadores
	• Ser cauteloso com os ficheiros recebidos

### 3. Explique, no máximo de três linhas, porque devemos considerar a possibilidade de equívocos nas comunicações pela Internet.

## Actividade – Capítulo 3 – Regras para E-Mail

**1. Assinale com um X no quadrado correspondente, conforme considera as afirmações verdadeiras (V) ou Falsas (F):**

	<b>V</b>	<b>F</b>
A assinatura deve ter um mínimo de 4 linhas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O envio de anexos é sempre aceitável.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Devemos preencher adequadamente o campo "Assunto".	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2. Assinale com um X os comportamentos correctos:**

- Usar sempre abreviaturas
- Ter cuidado na utilização de CC e BCC.
- Reencaminhar todos os e-mails com piadas.
- Não divulgar publicamente mensagens de e-mail.
- Reencaminhar todos os e-mails com pedidos de ajuda.

**3. Num máximo de quatro linhas, comente a veracidade da seguinte afirmação, justificando a sua opinião:**

*"As contas de e-mail profissionais são mais avançadas, pelo que devem ser usadas para tratar de todos os assuntos."*

## Actividade – Capítulo 4 – Regras para Chats

### 1. Assinale com um X os comportamentos correctos:

- Utilizar abreviaturas com moderação.
- Cumprimentar individualmente os utilizadores de uma chat room.
- Repetir mensagens até obter resposta.
- Respeitar o silêncio do interlocutor.
- Não utilizar cores nas mensagens.

### 2. Indique dois comportamentos errados no seguinte excerto:

*\* FUB entrou no chat*

*<FUB> Olá! De que falam?*

*<FUB> De que falam?*

*<FUB> Não está aí ninguém? De que falam?*

*<mike> Estávamos aqui a falar do filme de ontem.*

*<vrbt> Oi fub. Como é que te chamas?*

### 3. Indique uma situação onde a utilização de cores nas nossas mensagens pode ser problemática para o nosso interlocutor.

## Actividade – Capítulo 5 – Regras para Fóruns

1. Assinale com um X no quadrado correspondente, conforme considera as afirmações verdadeiras (V) ou Falsas (F):

	V	F
Cross-posting é permitido em assuntos importantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deve utilizar-se a pesquisa antes de criar um tópico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Colocar "Urgente!" como título garante maior atenção.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Assinale com um X os comportamentos correctos:

- Colocar mensagens em locais relevantes.
- Colocar um avatar grande para facilitar a identificação.
- Contactar directamente os administradores para resolver problemas.
- Colocar várias imagens grandes numa mensagem.
- Não criar tópicos com conteúdo ilegal.

3. Assinale com um X os títulos de tópicos que cumprem as regras:

- Preciso de ajuda!
- Qd sai o novo flm do James Bond? Rspd pf!
- Crítica à placa gráfica XFX GTX260.
- \*\*\*\* VENDO CARRO NOVO \*\*\*\*
- Ajuda na configuração de rede wireless em Windows XP

## Actividade – Capítulo 6 – Regras para Rede Sociais

**1. Assinale com um X no quadrado correspondente, conforme considera as afirmações verdadeiras (V) ou Falsas (F):**

	<b>V</b>	<b>F</b>
Devemos adicionar o máximo possível de amigos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os comentários são a forma ideal para trocar mensagens.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não devemos colocar fotos de terceiros sem autorização.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2. Assinale com um X os comportamentos correctos:**

- Manter o perfil privado.
- Disponibilizar sempre fotos ao público.
- Ter cuidado com a informação divulgada publicamente.
- Disponibilizar o nosso número de telemóvel.
- Ter a nossa morada colocar de forma visível no perfil.

**3. Indique uma situação em que a falta de cuidados na utilização das redes sociais pode causar problemas profissionais.**

## Correcção de Actividade – Capítulo 1 – Netiquette

1.

A netiquette é um conjunto de convenções de comportamento. **V**

As regras de netiquette estão definidas num standard. **F**

Existem regras de netiquette específicas para chats. **V**

2.

Uma utilização mais agradável e segura da Internet

3.

A inexistência de códigos de linguagem não-verbais na maioria das comunicações efectuadas pela Internet.

## Correcção de Actividade – Capítulo 2 – Regras de Base

1.

Não fazer spam

Escrever de forma correcta

Respeitar os outros utilizadores

2.

OLÁ, TUDO BEM?	=>	Não escrever sempre em maiúsculas
A tua opinião não interessa para nada.	=>	Respeitar os outros utilizadores
A password do meu e-mail é 123456	=>	Não enviar informação sensível pela Internet
Visitem o site www.meusite.xyz!	=>	Não fazer spam

3.

As limitações da comunicação pela Internet facilitam o surgimento de equívocos. A ausência de tom de voz e expressões nossas e do nosso interlocutor podem levar à má interpretação do que se pretende transmitir.

## Correcção de Actividade – Capítulo 3 – Regras para E-Mail

1.

A assinatura deve ter um mínimo de 4 linhas. **F**

O envio de anexos é sempre aceitável. **F**

Devemos preencher adequadamente o campo "Assunto". **V**

2.

Ter cuidado na utilização de CC e BCC.

Não divulgar publicamente mensagens de e-mail.

3.

A afirmação é incorrecta. As contas de e-mail profissionais devem ser utilizadas apenas para assuntos profissionais, dado ser esse o seu objectivo. Acrescente-se ainda que estas contas podem ser monitorizadas pela empresa, desaconselhando fortemente a sua utilização para fins pessoais.

## Correcção de Actividade – Capítulo 4 – Regras para Chats

1.

Utilizar abreviaturas com moderação.

Respeitar o silêncio do interlocutor.

Não utilizar cores nas mensagens.

2.

Repetir mensagens até obter resposta.

Colocar questões pessoais.

3.

Se o nosso interlocutor tiver um cliente de chat configurado com um fundo de cor diferente, a cor escolhida para a nossa mensagem poderá torná-la ilegível.



## Correcção de Actividade – Capítulo 5 – Regras para Fóruns

1.

Cross-posting é permitido em assuntos importantes. **F**

Deve utilizar-se a pesquisa antes de criar um tópico. **V**

Colocar "Urgente!" como título garante maior atenção. **F**

2.

Colocar mensagens em locais relevantes.

Contactar directamente os administradores para resolver problemas.

Não criar tópicos com conteúdo ilegal.

3.

Crítica à placa gráfica XFX GTX260.

Ajuda na configuração de rede wireless em Windows XP

## Correcção de Actividade – Capítulo 6 – Regras para Redes Sociais

1.

Devemos adicionar o máximo possível de amigos. **F**

Os comentários são a forma ideal para trocar mensagens. **F**

Não devemos colocar fotos de terceiros sem autorização. **V**

2.

Manter o perfil privado.

Ter cuidado com a informação divulgada publicamente.

3.

A informação colocada no perfil da rede social pode eventualmente ser vista pelo actual ou futuro empregador. Caso essa informação seja considerada negativa, pode criar ideias pré-concebidas prejudiciais ao funcionário.

## **Bibliografia**

**Autor:** Hambridge, Sally

**Ano:** 1995

**Título:** Netiquette Guidelines

**Editora:** Santa Clara (EUA), IETF

**Autor:** Hobbs, Kimberley

**Ano:** 2009

**Título:** The importance of etiquette in on-line environments

**Editora:** Saskatchewan (Canadá), Editorial Communications and Technology

**Autor:** Shea, Virginia

**Ano:** 1997

**Título:** Netiquette

**Editora:** San Francisco (EUA), Albion Books

## **Sobre o autor**

Sou professor na área de Informática, tendo leccionado diversas disciplinas a alunos com idades compreendidas entre os 10 e os 18 anos (turmas de percurso normal, Percurso Curricular Alternativo e Cursos de Educação e Formação). Já leccionei nas mais variadas áreas, como por exemplo introdução à informática, instalação e configuração de redes, instalação e manutenção de hardware, aplicações de escritório, gestão de bases de dados e webdesign.

Este manual foi realizado para o curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, para acesso ao CAP, que concluí com sucesso em Agosto de 2009.

Antes de enveredar pelo ensino desempenhei funções como programador, lead game designer e gestor de projectos, com especial incidência no desenvolvimento de aplicações móveis.

O meu website pessoal fica em <http://www.pedroamaro.com> e posso ser contactado através do e-mail [pamaro@gmail.com](mailto:pamaro@gmail.com).

Pedro Amaro