



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**CAMPUS I**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA**  
**CURSO DE GRADUAÇÃO DE LICENCIATURA EM COMPUTAÇÃO**

**LUÍS PAULO LIMA DE BRITO**

**Netiqueta e Educação: a importância da etiqueta nos  
espaços virtuais**

**CAMPINA GRANDE – PB**

**2012**

LUÍS PAULO LIMA DE BRITO

## **Netiqueta e Educação: a importância da etiqueta nos espaços virtuais**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação de **Licenciatura em Computação** da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Licenciado em Computação.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Ms Maria Lúcia Serafim

CAMPINA GRANDE – PB  
2012

B862n Brito, Luís Paulo Lima de.

Netiqueta e Educação [manuscrito] : a importância da etiqueta nos espaços virtuais / Luís Paulo Lima de Brito. – 2012.

**25 f. : il. color.**

Digitado

**Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Computação) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências e Tecnologia, 2012.**

**“Orientador: Profa. Ma. Maria Lúcia Serafim, Departamento de Educação”.**

1. Ciberespaço. 2. Cibercultura. 3. Internet. 4. Comportamento. I. Título.

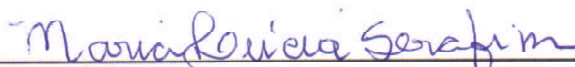
21. ed. CDD 303.483

LUÍS PAULO LIMA DE BRITO

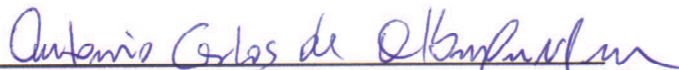
## Netiqueta e Educação: a importância da etiqueta nos espaços virtuais

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação de **Licenciatura em Computação** da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Licenciado em Computação.


Aprovado em 17 / 09 / 2012.



Prof.<sup>a</sup> Ms. Maria Lúcia Serafim / UEPB  
Orientadora



Prof. Ms. Antônio Carlos de Albuquerque / UEPB  
Examinador



Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Valdecy Margarida da Silva / UEPB  
Examinadora

# Netiqueta e Educação: a importância da etiqueta nos espaços virtuais

BRITO, Luís Paulo Lima de

## RESUMO

O presente artigo, de abordagem qualitativa, objetivou desenvolver um estudo sobre a netiqueta, regras não oficiais de comportamento utilizadas na rede mundial de computadores, bem como discutir a importância que esta desempenha na educação. Tendo em vista o aumento de usuários da *internet*, o qual tem propiciado tanto novas formas de se socializar, como de compartilhar o conhecimento, e também levando em conta que a maneira como um indivíduo se comporta no ambiente virtual pode refletir na sua reputação diante da sociedade, surge a necessidade de explorar a utilização de boas maneiras neste ambiente. Nesse contexto, são apresentados alguns exemplos de como fazer uso de boas maneiras no ciberespaço, destacando seu valor no uso do correio eletrônico e em listas de discussão.

**Palavras-chave:** Netiqueta. Educação. *Internet*. Ciberespaço.

## 1 INTRODUÇÃO

Com o advento da *internet* um mundo diferente surgiu, desde a maneira de se comunicar, o modo de fazer pesquisas acadêmicas, estudar, comprar, até a forma de se relacionar. Chegamos a um momento em que amizades passaram a ser iniciadas sem a necessidade de pessoas se encontrarem fisicamente. Porém, desde o invento da *internet* até chegar o período atual, decorreu-se uma série de mudanças significativas.

A *internet* teve sua origem no ano de 1969 quando foi criada a primeira rede nacional de computadores, conhecida como Arpanet. Seu objetivo era conectar algumas universidades e centros de pesquisas para que assim pudessem compartilhar e armazenar virtualmente os dados entre os pesquisadores que trabalhavam com projetos militares. Com o passar dos anos, a *internet* perdeu seu caráter militar e também foram sendo criados novos aplicativos para ela. Nos anos 90 surge o seu principal aplicativo que, com o passar dos anos, foi dando cada vez mais popularidade à *internet*. Desenvolvida por Tim Berners-Lee, a *World Wide Web* possibilitou a criação de *sites* visualmente interessantes e a exibição de documentos em hipermídia.

A partir de 2004 passa a surgir o termo *Web 2.0*, que se refere a uma segunda versão desse aplicativo em que as pessoas poderiam participar e contribuir mais para a organização de seu conteúdo. Isso possibilitou o desenvolvimento das redes sociais, entre elas o *Facebook*, o *Orkut* e o *Twitter*. Neste novo universo, as pessoas passaram a compartilhar as coisas que estavam fazendo, suas fotos, sua vida e também o seu modo de pensar.

É importante salientar que o número de usuários da *internet* cresceu de um modo significativo nos últimos anos. Segundo a empresa IBOPE Nielsen *Online*, quase 80 milhões de brasileiros têm acesso à *internet*, um aumento de 19% em relação ao ano de 2009. Diante dessa ampliação no número de usuários, a *internet* passou a ser o local das pessoas se encontrarem, tornando possível que indivíduos com interesses parecidos formem listas de discussões, fóruns e grupos em um ciberespaço, gerando, assim, comunidades virtuais.

Esse novo tipo de comunidade causa impactos na forma em que as pessoas se sociabilizam, fazendo surgir um novo tipo de cultura, uma cultura virtual, e essa nova cultura não está desprovida de valores, de ética, de moral e boas maneiras,

pois tudo isso está agregado a ela. Sendo assim, surge a necessidade de normas adequadas para esse novo espaço que, embora seja um ambiente marcado pela intangibilidade, não pode ser adjetivado como inexistente, mas como um lugar representativo que necessita de ordem. Afinal, assim como membros de uma cultura procuram seguir certas normas sociais para que possa haver uma boa coexistência, e pessoas que não se importam com essas normas sofrem um tipo de exclusão social, assim também se dá no meio virtual.

Surge, então, a netiqueta para tornar possível que essa ordem passe a existir na rede por meio de normas padronizadas, as quais todos os membros desse ambiente tenham a competência de utilizar, para que, dessa forma, não sejam excluídos socialmente por causa de seu comportamento inadequado.

Tendo em vista o valor que a *internet* adquiriu na vida das pessoas, incluindo a sua valia no campo educacional, torna-se relevante argumentar sobre a necessidade das normas de conduta nesse ambiente e a relação existente entre a netiqueta e a educação.

O espaço virtual com toda sua interatividade e possibilidade de comunicação, além de ser muito atrativo, também é algo muito recente, e como consequência, a maioria das pessoas desconsidera a existência das regras de boa convivência que são utilizadas no dia-a-dia e que na *internet* também devem existir. Sendo assim, algumas indagações surgem no contexto deste tema, são elas: que problemas podem ser acarretados pelo descumprimento de normas de boa conduta no ambiente virtual? Qual a maneira correta de expor seu modo de pensar na *internet*? Por que a maneira como você utiliza de cores e letras grandes, ao escrever na *internet*, pode fazer com que você seja mal interpretado? O que os profissionais da educação podem fazer para ajudar a nova geração de usuários da rede a ter um comportamento apropriado nesse ambiente?

Levando em conta estas questões o presente estudo tem como objetivo evidenciar a importância do uso da netiqueta na rede mundial de computadores e explorar de forma prática como algumas normas de comportamento podem ser empregadas no *ciberespaço* ao se enviar um *email*, escrever em grupos de notícias ou em listas de discussão ou blogs.

Também será abordado como profissionais da educação podem trabalhar esse assunto com alunos que estão começando a adentrar no mundo da informática, tendo em vista que a base de sustentação desse tema ainda está em

desenvolvimento e a participação colaborativa da escola e de educadores torna-se fundamental.

Neste sentido, este artigo apresenta elementos que podem ajudar usuários da *internet* com relação ao modo de como se comportar no espaço virtual, levando em consideração a importância que seu uso tomou em nossos dias devido todas as suas características que auxiliam no desenvolvimento de empresas, cidades e do mundo em geral.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

O presente artigo está apoiado em fundamentos teóricos advindos de autores como Adelina Maria Pereira da Silva, Mestre em Relações Interculturais pela Universidade Aberta, que explica o conceito de comunidade virtual e como neste espaço as interações sociais são regidas por regras de conduta que devem ser respeitadas como acontece em qualquer comunidade. Também Pierre Lèvy (1996 e 1999), que faz uma explanação sobre a definição de virtualização e uma abordagem sobre o ciberespaço e o impacto que as tecnologias causam na sociedade. Ramos (2012), que discorre sobre o valor que a tecnologia pode adquirir na medida em que o professor, de forma mediadora, auxilia o aluno. Este autor também destaca o aumento dos cursos EAD e a necessidade de que haja educadores capacitados para dar suporte aos alunos nesta nova forma de educação, ensinando as normas de comportamento do meio virtual.

Nessa linha, também se acrescenta as contribuições de Recuero (2009), que discute sobre as relações sociais que são desenvolvidas nas redes sociais e os valores construídos nesse espaço, bem como Castro (1999), que fornece exemplos de como a netiqueta pode ser colocada em prática.

Em vista da importância que a *internet* adquiriu na vida da maioria das pessoas hoje, fez-se necessário fazer uma abordagem sobre um dos impactos que ela causou na sociedade, como se deu com o aparecimento de maneiras novas de se socializar, a nova cultura que surgiu e o local onde isso tudo aconteceu. Conseqüentemente, alguns temas que serviram de ponto de partida para esse trabalho foram: Ciberespaço e Cibercultura, que tornaram-se a base de sustentação para esse estudo.



## 2.1 NETIQUETA E EDUCAÇÃO

Cada vez mais tem se observado a informática ingressando nas escolas e universidades, causando efeitos diversos na medida em que professores procuram utilizá-la em suas aulas, sejam presenciais ou a distância, sendo esta última uma modalidade de educação que permite o desenvolvimento de aulas entre alunos e professores que estão separados geograficamente.

Assim, o computador junto com a *internet* e todo o material disponível, tem se tornado um novo tipo de apoio para que educadores possam aprimorar a qualidade de suas aulas.

Destarte, até mesmo no que diz respeito à formalização da educação institucionalizada, que confere certificados e títulos, devemos ressaltar que o ensino caminha em direção à virtualização, tornando necessária a presença da netiqueta. (RAMOS, 2012, p. 59)

Com o auxílio do computador e da *internet*, bem como a possibilidade de trabalhar em um ambiente construtivista, os professores também adquiriram a responsabilidade de não apenas pensar no desenvolvimento do intelecto de cada aluno, mas também de auxiliá-los no uso da tecnologia para que possam compreender o valor da boa convivência e cooperação no ambiente virtual e entenderem como o respeito que se deve demonstrar a outros na rede tem influência sobre a forma como estes lhes veem.

A reputação é relacionada com as impressões que os demais autores têm de outro autor, ou seja, do que as pessoas pensam de um determinado blogueiro, por exemplo. A reputação é uma percepção qualitativa, que é relacionada a outros valores agregados. Um blog pode ser lido porque tem informações relevantes, porque é engraçado, porque o ator simplesmente quer saber da vida do outro, etc. *Assim, quando falamos em redes sociais na Internet, não há um único tipo de reputação.* Cada nó na rede pode construir tipos de reputação baseado no tipo de informação ou meme que divulga em seu perfil, *weblog, fotolog*, etc. (RECUERO, 2009, p.110)

É realmente interessante a transparência que a *internet* pode causar na vida de uma pessoa. O que se posta, escreve ou faz na rede pode ser utilizado até mesmo por empresas que desejam conhecer a reputação do futuro empregado. Em matéria publicada na revista Exame (edição 992, de 18/05/2011) Dalmazzo salienta acerca de um estudo feito pelo instituto Cross-Tab o qual indicava que 79% das

empresas procuram fazer uma busca na rede sobre o perfil de uma pessoa antes de a contratar.

Um exemplo de como o que se posta na *internet* pode influir na imagem de uma pessoa diante da sociedade é o que aconteceu com Mayara Petruso, a estudante universitária publicou, no seu perfil do Twitter, a seguinte mensagem: “Nordestino não é gente, faça um favor a Sp, mate um nordestino afogado!”.

Durante a ocorrência do fato Mayara cursava o primeiro ano de Direito e estagiava em um escritório de advocacia, diante da repercussão que houve no caso, ela perdeu o emprego, deixou a faculdade e, com medo de retaliações, mudou-se da cidade em que residia.



**Figura 1** – Screen shot da publicação de Mayara Petruso.

Dessa forma, nasce a necessidade de professores articularem com seus alunos que os *uploads* feitos por eles podem ficar na *internet* para sempre e serem vistos por pessoas de todo o mundo, refletindo assim, seriamente, na sua reputação

no mundo real e por conseguinte podendo trazer consequências ou benefícios à sua vida.

A ideia da EAD é democratizar o acesso ao saber, mas a inserção neste meio exige do educando autodisciplina e domínio dos instrumentos necessários ao bom andamento do curso. Portanto, é essencial que, na era da globalização, em plena sociedade da informação, o ensino elementar possibilite também o acesso à tecnologia disponível e a netiqueta enquanto código de ética. (RAMOS, 2012, p. 59)

À medida que a tecnologia computacional pode facilitar a construção do conhecimento pelo compartilhamento de informações entre seus usuários, surge a necessidade de tanto professores como alunos compreenderem como esta ferramenta pode ser utilizada de modo mais eficaz.

Colocando-se como aprendiz, como um indivíduo com mais experiência e que tem maiores condições de aprender, o professor pode desempenhar muitas funções novas, ou seja, mediador, articulador, orientador e especialista da aprendizagem. Nessas funções cabem: sugerir aos aprendizes os materiais e ocasiões que lhes permitam progredir; proporcionar situações que lhe ofereçam novos problemas; articular a prática, gerenciando a organização do ambiente de aprendizagem e programando o uso dos recursos tecnológicos; identificar as necessidades de atenção relativas às aprendizagens. (ANDRADE, s.d., p. 80)

Ao passo que alunos e professores passam a entender o contexto em que estão imersos e como, não apenas, o ato de abarcar a tecnologia para disseminar ou adquirir o saber acarreta na construção do conhecimento, mas também a maneira como se faz isso, as práticas pedagógicas passam a ser fortalecidas.

### **2.1.1 CIBERESPAÇO**

Tratando-se de normas de convivência, é importante ponderar sobre o local em que estas serão utilizadas, por exemplo, quando se viaja a outro país é bem provável que se encontre uma cultura diferente, e isso acontece desde a maneira de se cumprimentar, se estiver no Brasil é comum fazer isso com um aperto de mão, na Itália ou na Argentina com um beijo no rosto ou apenas curvando-se o tronco se estiver no Japão, até a maneira de se alimentar, se estiver em um restaurante, podendo diferir pela utilização de talheres, hashis (aqueles palitinhos japoneses), ou até mesmo as próprias mãos. Nestes exemplos, o espaço em questão são os países

que estão sendo visitados, e com o objetivo de se socializar com mais facilidade, as pessoas, em geral, mostram respeito aos costumes diferentes desses países, sendo normal procurar adotá-los em seu período de permanência nestes.

No meio virtual, o local em que as coisas acontecem é chamado de ciberespaço. Em seu livro “Cibercultura” (1999, p. 92), Pierre Lèvy define o ciberespaço “como o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores”. É nesse espaço que as pessoas se conectam umas com as outras, não sendo mais preciso estar Itália para ver, ouvir ou falar com uma pessoa italiana. A possibilidade de se socializar bem com as pessoas não envolve a sua base territorial, pois na *internet* as barreiras geográficas são retiradas, mas envolve a maneira como se faz isso, o modo de se portar e de agir nesse ambiente é que irá influenciar no conceito que as pessoas irão formar entre si.

Há quem considere o ciberespaço como um espaço marcado pela diferença e pelo conflito, profundamente enraizado nos contextos reais em que emerge. Outros opinam que é um espaço marcado pela cooperação e pela solidariedade. A nós parece-nos que no ciberespaço, como em qualquer outro espaço, coexistem todo o tipo de sentimentos que podem ser expressados pelos indivíduos. (SILVA, s.d., p. 3)

Então, é nesse momento que surge a questão: qual é a forma correta de se portar e de agir nesse espaço aberto que conecta computadores de todo o mundo com usuários das mais diversas culturas? Partindo desse questionamento, torna-se notório que, interno ao ciberespaço, são desencadeados fenômenos relacionados com a estrutura e os valores sociais. O ciberespaço dá origem a uma cibercultura.

### **2.1.2 CIBERCULTURA**

Na sociedade atual o modo de interação entre as pessoas costuma variar de acordo com a localidade, até mesmo em um único país pode-se observar várias maneiras de falar e de se comportar. Considerando que o ciberespaço constitui-se de um lugar representativo onde pessoas virtualizadas podem interagir umas com as outras, impactos passam a atingir a sociedade.

Quando uma pessoa, uma coletividade, um ato, uma informação se virtualizam, eles se tornam “não-presentes”, se desterritorializam... A virtualização submete a narrativa clássica a uma prova rude: unidade de tempo sem unidade de lugar (graças às interações em tempo real por redes eletrônicas, às transmissões ao vivo, aos sistemas de telepresença), continuidade de ação apesar de uma duração descontínua (como na comunicação por secretária eletrônica ou correio eletrônico). A sincronização substitui a unidade de lugar, e a interconexão, a unidade de tempo. Mas, novamente, nem por isso o virtual é imaginário. Ele produz efeitos. (LÉVY, 1996, p. 9)

Levando em consideração que a virtualização torna possível a existência de diferentes valores dentro de um ciberespaço, um fenômeno passa a se desenvolver, a cibercultura, um movimento que propicia que novas formas de comunicação passem a existir no cenário social. Sendo assim, a cibercultura passa a ser explicitado como “o conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço” (LÉVY, 1999, p.17).

## 2.2 ETIQUETA

A etiqueta, quando utilizada em grupo social, visa estabelecer um ambiente aprazível, essas normas de conduta variam de acordo com o povo, a cultura e a época. De modo sutil ela propicia que o homem saiba como se relacionar com o próximo.

A etiqueta, nos séculos de seu apogeu (do XV ao XVIII), foi um minucioso cerimonial que regia a vida em sociedade e que obteve seu ápice no reinado do rei Luis XIV de França. Roupas, formas de tratamento, uso da linguagem, tudo isso esteve determinado pela lei e pelo costume. (COSTA, 2011, p. 200)

Diante de uma sociedade competitiva, pessoas que buscam ascensão, pessoal e profissional, procuram conhecer as regras básicas da etiqueta social para direcionar o seu comportamento.

A função básica da etiqueta social – possibilitar um convívio social agradável – é mantida em toda sua essência. Se em alguns períodos da história ela foi instrumento de discriminação a serviço da elite, hoje cada vez mais sua importância tem sido reconhecida. Preservar bons hábitos e costumes pode ser relevante e possibilitar que a vida em sociedade seja mais harmônica. (ACOSTA, 2007, p. 6)

Saber como agir em sociedade também possibilita a aproximação das pessoas. A utilização da etiqueta é uma maneira de, não apenas ser aceito por um grupo social na medida em que gerencia as impressões que está causando àquele círculo social, mas também de evitar situações desconfortáveis que possam afetar outras pessoas.

As pessoas precisam conscientizar-se de que o relacionamento humano necessita, urgentemente, de cuidados especiais, a fim de que o cenário futuro seja norteado de respeito e amor. Para tanto, essas mesmas pessoas devem querer, como objetivo de vida, aprender e praticar tais regras com o propósito de serem bem-educadas, corteses e sociáveis ao mesmo tempo em que mantêm uma atitude positiva, simpática e natural. (ACOSTA, 2007, p. 7)

Assim, ao passo que o círculo social das pessoas em geral passou a atingir o meio virtual, a etiqueta passou a se fazer necessária também nesse ambiente, dando origem as netiquetas.

### 2.3 O TERMO NETIQUETA

O termo netiqueta é a forma aportuguesada de “*netiquette*” que foi criado por uma consultora do *Wordpress*, chamada Judith Kallos, no ano de 1988. A palavra é formada pela junção da palavra net, que significa rede de computadores, com a palavra etiqueta, o conjunto de normas de comportamento sociais que denotam boa educação. SILVA [s.d.] define a netiqueta como “um conjunto de regras não-oficiais, passadas de boca em boca e site em site que tenta estabelecer um padrão de comportamento considerável "desejável" pelos utilizadores e para os utilizadores.”

Embora a netiqueta não seja formalizada, o seu uso possibilita que o espaço da *internet* seja menos desordenado. Essas regras colaboram para que haja um ambiente mais harmonioso entre os usuários na medida em que eles demonstram o devido respeito uns pelos outros.

Existem 10 regras básicas que todos devem seguir ao entrar na rede mundial de computadores, são elas:

- Regra 1: Lembrar-se do ser humano;
- Regra 2: Aderir aos padrões de comportamento online;
- Regra 3: Saber onde você está no ciberespaço;
- Regra 4: Respeito ao tempo das outras pessoas e a largura de banda (capacidade de transferência de dados);
- Regra 5: Ter um bom perfil on-line;

Regra 6: Compartilhar conhecimento especializado;  
 Regra 7: Ajudar a manter os conflitos sob controle;  
 Regra 8: Respeitar a privacidade das pessoas;  
 Regra 9: Não abusar de seu poder;  
 Regra 10: Perdoar os erros das outras pessoas. (SHEA 1994, apud BISCALCHIN; ALMEIDA 2011, p. 199)

Assim como na sociedade uma pessoa pode ser banida de um grupo por seu comportamento inadequado, isso também pode ocorrer no meio virtual. Logo cabe ao utilizador da rede mundial de computadores seguir as regras de comportamento desse ambiente. A seguir são apresentados exemplos do uso da netiqueta no *email* e em listas de discussão.

### 2.3.1 EMAIL

O uso do correio eletrônico tornou-se algo extremamente comum na nossa sociedade. Sua utilidade tem alcançado desde o meio corporativo até os campos mais informais do nosso dia-a-dia, e na medida em que proporciona uma série de vantagens para as pessoas que utilizam essa tecnologia, também apresenta algumas desvantagens, e algumas dessas vantagens e desvantagens são expostas a seguir:

VANTAGENS	DESVANTAGENS
Velocidade na transmissão Assincronia Baixo Custo Uma mesma mensagem pode ser enviada para milhares de pessoas no mundo inteiro. A mensagem pode ser arquivada, impressa, re-encaminhada, copiada, re-usada. As mensagens podem circular livremente. As mensagens podem geralmente ser lidas na <i>web</i> ou baixadas através de um	Dependência de provedoras de acesso. Expectativa de feedback imediato. Acesso discado ainda é muito caro. O e-mail pode ir para o endereço errado, podendo a mensagem ser copiada, alterada. Há excesso de mensagens irrelevantes. Mensagens indesejadas circulam livremente. Problemas de incompatibilidade de software podem dificultar ou impedirem a

software. Arquivos em formatos diversos podem ser anexados.  Facilita a colaboração, discussão e a criação de comunidades discursivas. O usuário é facilmente contatado.	leitura. Arquivos anexados podem bloquear a transmissão de outras mensagens ou ainda conter vírus. Arquivamento ocupa espaço em disco, gerando lentidão da máquina.  O receptor pode ser involuntariamente incluído em fora e malas diretas. Há uma certa invasão de privacidade.
--	---

**Tabela 1 – Vantagens e desvantagens do correio eletrônico.<sup>1</sup>**

Tendo em vista, que o *email* faz parte do cotidiano de milhões de pessoas, torna-se relevante fazer uma abordagem sobre qual a forma adequada de seu uso, apontando os meios de se demonstrar a etiqueta nesse ambiente. Inicialmente, é preciso compreender as partes que o integram. O *email* é formado por um cabeçalho e pelo corpo. O cabeçalho é composto pelos seguintes campos:

- **Para:** onde será escrito o endereço de *email* do destinatário.
- **Cc:** Significa “Com cópia”, pode ser utilizado quando se deseja que a mesma mensagem seja entregue a outro(s) destinatário(s) além daquele que está escrito no campo **Para**.
- **Cco:** Significa “Com cópia oculta”, cumpre tarefa similar do campo Cc, porém o Cco permite que se mande um *email* a vários destinatários sem que um saiba que o outro está recebendo a mesma mensagem.
- **Assunto:** onde deve ser exposto de maneira sintetizada o que o *email* em questão abordará. É muito importante que esse campo seja preenchido com palavras que resumam o conteúdo da mensagem, pois ajuda a pessoa que recebe o *email* a discernir quais dos *emails* recebidos possuem maior prioridade.

<sup>1</sup> PAIVA, 2005, p.73.



O corpo do *email* trata-se do seu conteúdo propriamente dito, onde será escrita a mensagem que se deseja emitir. O corpo do *email* deve conter uma saudação no início como: “Olá”, “Prezado”, ou “Bom dia/Boa tarde/ Boa noite”, devendo escolher a saudação mais adequada ao nível de proximidade ou tipo de relacionamento que se tem com o destinatário. Após a saudação, o conteúdo da mensagem passa a ser discorrido e a atenção a alguns pontos passa a ser importante:

- Evitar utilizar CAIXA ALTA. Quando se escreve um texto utilizando apenas letras maiúsculas, passa-se a impressão de estar gritando para destacar alguma palavra ou frase importante. É mais interessante fazer isso por meio do **negrito** ou sublinhado.
- Utilizar parágrafos colocando uma linha em branco entre eles. Isso permite que a mensagem fique mais organizada, tornando mais fácil para o destinatário compreender a finalidade do *email*.
- Embora não seja necessário o uso da norma culta, não se pode dispensar um mínimo de pontuação, isso diminui a possibilidade de haver más interpretações.
- Utilizar *emoticons* pode facilitar a comunicação na *internet*, pois eles permitem que uma emoção seja demonstrada por meio de uma combinação de caracteres, porém deve-se evitar seu uso em *emails* profissionais. Abaixo segue uma tabela com alguns *emoticons* e seus respectivos significados:

TEXTO	SIGNIFICADO	TEXTO	SIGNIFICADO
: -)	Sorriso	-)	Entediado (ou com sono)
( -:	Sorriso para a esquerda	-	Com sono
:o)	Sorriso com nariz grande (ou sorriso de palhaço)	l^o	Roncando
:)	Sorriso sem nariz	-O	Bocejando
: ->	Sorriso de boca aberta	: -"	Assoviando
: -}	Sorriso de nariz torcido	: -s	Estado incoerente
: -t	Sem sorriso	: -#	Acabei de dizer algo errado

:*)	Apenas sorrindo (ou inebriado)	:-!	Quieto
:~)))	Muito feliz (felicidade sarcástica)	:-() ou :-D	Boca grande
:-D	Muito feliz (ou rindo muito)	(:~\$ ou :-(*	Doente
(-D	Dando gargalhadas	(:~) ou :-!)	Doente com gripe
:~) :-) :-)	Gargalhadas	:-R	Doente com febre
:!-)	Rindo e chorando	%+  ou %+{	Perdeu uma luta
%-)	Confuso	X-(	Inconsciente (ou morto)
:-/	Cético	<:-)	Bobo
:-l	Indiferente	*:o)	Palhaço
:~)	Nauseado	@;-)	Flerte
(:-(	Triste	X:-)	Criança
:-(-	Carrancudo (ou infeliz)	:>)	Nariz grande
:-c	Muito triste	&:-)	Cabelo encaracolado (ou garota sorrindo)
:-((((	Extremamente triste (ou infelicidade sarcástica)	#:-)	Cabelo emaranhado
:-<	Desamparado	8-)	De óculos
>:-(-	Preocupado	8:-)	Óculos na testa (ou garota, ou cabelo enrolado)
:-[	Espichado	B-)	De óculos escuros
(:-& ou %-(	Nervoso	B-]	De óculos escuros legais
>:-<	Muito nervoso	O:-)	Angelical
~ :-(-	Muito nervoso (Ou mau)	&8-	Nerd
%-( ou :/)	Despreocupado	c:-) ou (-)	Careca
:-	Sem expressão	:-{	Com bigode
:-  ou :-(-	Dia comum	:-)} ou :-)#	Com barba
:-e	Desapontado	:-Q ou :-l	Fumante
:-X	Boca fechada (sem dizer uma palavra)	:-d~	Fumante inveterado
:-v	Falando	:-?	Fumando cachimbo
:-l	Hmmm	:-/l	Não fumante
:-8(	Olhar condescendente	:-) X	De gravata borboleta
:-O	Gritando (ou chocado)	{(:-)	De topete
:-@	Gritando	:-{}	Batom
:-,(- ou :-!(-	Chorando	[:-)	Com fones de ouvido
~:-o	Bebê	d :-o	Sem chapéu
]:-)>	Diabólico	~:-(-	Queimado (ou pegando fogo)

):-)	Travesso	~:-)	Queimado de forma contínua
;->	Piscando	)	Gato
:-x	Beijo	(:-	Intelectual
:-*	Pronto para dar um beijo (ou que comeu algo azedo)	3:-o	Vaca
8-]	Uau	[: ]]	Robô
:-J	Mostrando a língua	M-)	Não vê o mal
:-&	Língua amarrada, ou mordendo a língua	:X)	Não ouve o mal
:-p	De jeito nenhum!	:-M	Não fala com o diabo
;-)	Piscar de olhos	*8((:	Estranho
'-)	Piscar com um olho	O+	Mulher
:-7	Retorcido	O->	Homem
:-  :-	De ja vu	*(	Aperto de mãos
?-(	Desculpe, não sei o que deu errado	*)	Aperto de mãos aceito
:-C	Incrível!	<{:~}	Mensagem em uma garrafa
B-D	Às suas ordens	(-: :-)	Unindo as mãos
:-B	Tolo	[] ou ()	Abraço (o nome ou as iniciais podem ser incluídas entre os parênteses)
:-*)	Bêbado	(( ( ))	Muitos abraços
:-9	Lambendo os lábios	(( ( )):**)	Abraços e beijos
-p	Credo!	(:()::)	Band-Aid (ou conforto)
:-b	Mostrando a língua	@->-	Rosa
-]:-)[-	Impressionado	@&€" >&€"	Rosa grande
8-l ou 8-	Suspense	@==	Bomba atômica
:-	Excessivamente rígido	<'')))) <	Peixe
:-]	Detestável	^	Risadinha

**Tabela 2** – Emoticons e seus respectivos significados.<sup>2</sup>

Para finalizar, no *email* pode-se utilizar uma expressão como “Atenciosamente” ou “Permanecemos a disposição” e na sequência colocar o nome. Também é possível definir uma assinatura de no máximo quatro linhas que contenha algumas informações básicas sobre o remetente, como o nome completo, formação acadêmica, empresa que trabalha, cargo, etc.

<sup>2</sup> Microsoft Corporation, Emoticons das Mensagens Instantâneas, 2002.

Existem outras questões importantes a serem enfatizadas no uso do *email*, uma delas é a importância de não demorar a responder um *email* recebido. A procrastinação nesse aspecto pode demonstrar falta de interesse e também de educação, principalmente se a outra pessoa estiver necessitando de uma resposta com urgência.

Outro aspecto a ser considerado, envolve o cuidado que usuários de correio eletrônico devem ter para não espalharem correntes e boatos, pois em muitas situações *spammers* (autores de mensagens não-solicitadas que são enviadas em massa) emitem mensagens com tons comoventes com o objetivo de espalhar vírus e *spywares*. Quando um usuário repassa esse tipo de mensagem, também poderá estar ajudando a disseminar esses males da *internet*.

### 2.3.2 LISTAS DE DISCUSSÃO

Também conhecidas como grupos, as listas de discussão viabilizam o encontro de pessoas com interesses comuns, a fim de que estas possam compartilhar o seu conhecimento ou a sua opinião em determinados assuntos de seu domínio, e também buscar respostas a questões de seu interesse.

As discussões ocorrem por meio do correio eletrônico. Assim, quando uma pessoa se cadastra em uma lista, as mensagens postadas ali são enviadas a todos os seus membros. A comunicação ocorre de maneira assíncrona. Quando um tópico é iniciado, as respostas talvez não ocorram de imediato, podendo levar algum tempo até que alguém leia a mensagem e resolva responder.

Em alguns casos a espera por uma resposta pode fazer um usuário ficar impaciente, já em outros casos a divergência de opiniões pode transformar um diálogo em uma troca de palavras agressivas e, nesse contexto, cabe salientar a netiqueta que se aplica às listas de discussão.

Uma prática normal quando um indivíduo chega a um local novo, seja em seu primeiro dia na escola, no trabalho ou ao chegar a outro país, é conhecer as regras daquele espaço com a finalidade de se ambientar com mais facilidade. Essa prática também se sobressai na *internet*, pois muitas listas de discussão exibem uma página com as suas regras e ler essas regras pode contribuir para que um usuário novo não venha a cometer equívocos que poderiam ser evitados.

The screenshot shows the PostgreSQL Br website interface. At the top, there is a blue header with the PostgreSQL Br logo and the tagline "O banco de dados de código aberto mais avançado do mundo." Below the header is a navigation menu with links: Início, Sobre, Downloads, Documentação, Eventos, Suporte, and Participe!.

The main content area is divided into three columns:

- Left Column:** A login section titled "Login do usuário" with fields for "Nome de usuário:" and "Senha:", a "Login" button, and links for "Criar nova conta" and "Solicitar uma nova senha".
- Middle Column:** A section titled "Regras da lista de discussão" with the heading "Eis algumas regras para o bom andamento desta lista de discussão:". It contains four bullet points:
  - respeitem a Netiqueta (aka RFC 1855).** Quem não sabe o que quer dizer isso, tire 10 minutos do seu precioso tempo para ler estas regras de boa conduta em uma comunicação online. Não cometa gafes na web;
  - histórico da lista.** Antes de perguntar, procure no histórico da lista. Não há necessidade de ficar discutindo assuntos que já foram debatidos exaustivamente na lista. E, mesmo o buscador de sua preferência, vai apontar para uma dessas discussões se você procurar.
  - organização do histórico da lista.** Eu já repeti isso aqui algumas vezes e outras pessoas também. É um novo assunto então crie um assunto (e-mail) novo. Criar um assunto novo **não** quer dizer clicar em 'Responder' (aka Reply), apagar o assunto antigo e escrever um novo; isso não remove o vínculo deste e-mail com o antigo. Para que tenhamos um bom histórico, **não** faça isso;
  - relevância do assunto.** Acho que já notaram que algumas pessoas reiram o texto desnecessário (irrelevante a resposta) do e-mail; se todos fizessem isso teríamos um tráfego na Internet um pouco menor. 😊 Mas a questão **não** é tráfego, e sim praticidade na hora de consultar o histórico da lista. É difícil em alguns e-mails (dependendo do tamanho do thread), saber qual é o assunto atual;
- Right Column:** A section titled "Novos membros" listing users: skyffer, rhikardo, marcus.sampaio, jarbassa, and emillianoamaral. Below it, a section titled "Quem está online" stating "No momento há 1 usuário e 1 visitante online."

Figura 2 – Screen shot de uma lista de discussão que especifica as regras para seus usuários.

Uma pessoa que não respeita os regulamentos de um estabelecimento acaba sendo expulso, ocorrendo também de modo similar numa lista de discussão. Para que isso não venha a acontecer, as normas da lista precisam ser observadas e obedecidas.

Uma lista de discussão costuma ter como principal foco um tema específico. Por vezes alguns usuários fazem uso de *OFF TOPICS* que são mensagens sobre assuntos que não tem nenhuma relação com o tema da lista, porém isso não se constitui como uma boa prática e pode irritar pessoas que se cadastraram com o intuito de receber apenas mensagens que não fugissem do objetivo principal da lista de discussão.

Em uma mesma lista haverá pessoas dos mais variados níveis de conhecimento sobre o seu tema, logo também surgirão tópicos de graus diversos.

Porém, isso não torna adequado tratar um membro da lista que dispõe de menos conhecimento no assunto com sarcasmos, uma vez que uma lista de discussão é um ambiente colaborativo, portanto uma pessoa só deve responder um tópico se estiver disposta a contribuir com a discussão e não para ridicularizar outro membro do grupo. Tampouco se deve responder uma mensagem para dizer apenas que concorda com a opinião de determinada pessoa da lista, que gostou do que foi dito ou para apontar erros de digitação, isso não trará um acréscimo eficiente ao que está sendo discutido.

Antes de iniciar um tópico, é importante que o usuário faça uma procura no histórico da lista e verifique se aquele assunto não já foi discutido. Assim, ele encontrará com mais facilidade a resposta a sua dúvida e não ressuscitará um assunto que já foi bem abrangido em outra situação.

Porém, se a necessidade de iniciar um novo tópico for evidente, o usuário deve fazer isso da maneira mais clara possível, escolhendo sucintamente as palavras mais coerentes e que carreguem todas as informações relevantes que tornem possível para os outros membros da lista compreenderem o que está sendo questionado e ter uma visão ampla da situação.

O usuário deve ter a consciência de que ao postar uma mensagem numa lista de discussão, todas as pessoas desta lista poderão ter acesso àquilo que foi dito e, conseqüentemente, formarão uma imagem, positiva ou negativa, sobre as atitudes demonstradas por ele. A ideia “mas eu não devo nada a ninguém” pode não ser um modo de pensar vantajoso, pois talvez o futuro ou até mesmo o atual chefe desse usuário faça parte da lista e seu comportamento inadequado pode acarretar na perda de oportunidades.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

É fato que a comunicação tem sido algo fundamental na história da humanidade. Já na Primeira Guerra mundial fazia-se uso de pombos-correio para o tráfego de informações e isso desempenhava uma função basilar no desenvolvimento de estratégias militares.

Hoje, as tecnologias utilizadas para comunicação tiveram um acréscimo considerável. Entre essas tecnologias destaca-se a *internet* que, através do correio-

eletrônico, listas de discussão e redes sociais, permite a quebra de barreiras geográficas na medida em que interliga pessoas de todo o globo.

As novas formas de comunicação trouxeram consigo novas maneiras de acesso ao saber, diferentes ambientes para socialização e a necessidade de novas regras de comportamento.

Com o surgimento dos cursos a distância, as barreiras geográficas foram quebradas, porém, na medida em que a educação e a *internet* caminham juntas, passa a surgir a necessidade de educadores que tenham ciência das netiquetas, para que, assim, possam auxiliar os ingressantes nas comunidades virtuais a terem conhecimento dessas normas e a fazerem uso delas na rede mundial de computadores, propiciando para estes uma melhor convivência no ambiente virtual.

Tendo em vista, que a imagem que uma pessoa forma na *internet* desempenha uma elevada importância na sociedade atual e que o número de utilizadores desse recurso, principalmente pessoas que estão em busca do aprendizado, tem aumentado a cada ano, cresce também a importância do professor mediador que viabilize a construção do conhecimento dos alunos ao passo que os conscientizem em relação às regras de boa convivência no ambiente virtual.

A necessidade da formalização das netiquetas também tem que ser salientada, isso pode marcar um salto importante na cultura estabelecida na rede. Não se pode imaginar o ciberespaço como um local em que se pode dizer e fazer tudo o que se deseja, pois a ordem neste ambiente tem sua valia e a organização das normas de convivência poderá influir no comportamento dos internautas.

## **ABSTRACT**

This article of qualitative approach had the intention to organize and present a study about netiquette, unofficial rules of behavior used in global network of computers, and the importance performed by it in education. Bearing in mind the increase of internet users and how this increase has propitiated new ways to socialize and share the knowledge, and taking in account that the way as an individual behaves in virtual environment may reflect on your reputation in front of society, comes the need for exploring the use of good manners in virtual environment. Within this context, are shown some examples of how use good manners into the cyberspace, highlighting its value into the use of email and into discussion lists.

**KEYWORDS:** Netiquette, Education, Internet, Cyberspace.



## REFERÊNCIAS

ACOSTA, Ana Cristina Maia de Araújo. **A Importância da Etiqueta Social nas Relações de Trabalho do Profissional de Secretariado**. Disponível em: <[http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos\\_trab\\_cientificos\\_ixsemisec\\_2lugar.pdf](http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_ixsemisec_2lugar.pdf)>; Acesso em: 24/08/2012.

ANDRADE, Pedro Ferreira de. **Aprender por Projetos, Formar Educadores**. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/ea000199.pdf>> Acesso em: 21/07/2012.

CASTRO, Maria Alice Soares. **Introdução à Netiqueta**. Disponível em: <<http://www.icmc.usp.br/manuals/BigDummy/netiqueta.html>>. Acesso em: 03/05/2012.

COSTA, Diogo Oliveira. **Etiqueta e cerimonial: do rústico ao refinado**. Enciclopédia Biosfera, Centro Científico Conhecer - Goiânia, vol.7, N.12; 2011, p. 200.

DALMAZO, Luiza. **Quem é você na internet**. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/revista-exame/edicoes/0992/noticias/quem-e-voce-na-internet>>. Acesso em: 03/05/2012

IBOPE Nielsen Online. **Mais publicidade na rede**. Disponível em: <<http://www.ibope.com.br/calandraWeb/servlet/CalandraRedirect?temp=5&proj=PortallIBOPE&pub=T&db=cald&comp=Internet&docid=9725B59E0CD6FC43832579DC005A03D9>>. Acesso em: 25/04/2012.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LÉVY, Pierre. **O que é o Virtual?**. São Paulo: Editora 34, 1996.

MICROSOFT Corporation. **Emoticons das Mensagens Instatâneas**. Disponível em: <<http://www.microsoft.com/brasil/windowsxp/using/windowsmessenger/emoticons.aspx>> Acesso em: 21/07/2012.

PAIVA, Vera Lúcia Menezes de Oliveira e. **E-mail: um novo gênero textual**. Hipertexto e gêneros digitais. Novas formas de construção de sentido, Rio de Janeiro, 2005.

RAMOS, Fábio Pestana. **Netiqueta - ética e etiqueta no ambiente educacional virtual: questionamentos e uma proposta para ensino de filosofia**. Educação a Distância, Revista Científica do Centro Universitário Claretiano, Batatais, v. 2, n. 1, p. 47-69, junho 2012.

RECUERO, Raquel. **Redes Sociais Na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

SILVA, Adelina Maria Pereira. **Ciberantropologia. O estudo das comunidades virtuais**. Disponível em: <<http://bocc.ubi.pt/pag/texto.php3?html2=silva-adelina-ciberantropologia.html>> Acesso em 08/04/2012.

SILVA, Adelina Maria Pereira. **Mundos Reais, Mundos Virtuais Os jovens nas salas de chat**. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/silva-adelina-mundos-reais-mundos-virtuais.pdf>> Acesso em 14/07/2012.

SHEA, Virginia. **Netiquette**. San Francisco: Albion Books, 1994. In: BISCALCHIN, Ana; ALMEIDA, Marco. **Apropriações sociais da tecnologia: ética e netiqueta no universo da infocomunicação**, InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação, v. 2, n.1, 2011, p. 199.