

Boas práticas e-mail corporativo

ERNESTO EDUARDO FIRESEN, THIAGO AUGUSTO NICHEL

Faculdades Integradas Camões (FICA)

Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas-Faculdades Integradas Camões

Faculdades Integradas Camões (FICA)-Curitiba, PR - Brasil

{Ernesto Eduardo} edufriesen@hotmail.com

{Thiago Nichel} thinichel@hotmail.com

Abstract. Corporate email is very important as a work tool for managers and employees of a company. However, it is always important to adopt actions that ensure more security in the exchange of information through this channel.

Resumo. O e-mail corporativo é muito importante como ferramenta de trabalho para gestores e funcionários de uma empresa. Contudo, é sempre importante adotar ações que garantam mais segurança na troca de informações por meio desse canal.

Desenvolvimento

Explicar de forma fácil de entender é mais difícil com a escrita do que com a fala isso porque quando falamos, qualquer ruído de interpretação pode ser percebido e esclarecido imediatamente e conseguimos utilizar outros elementos de comunicação para exprimir o que desejamos, como tom de voz e gestos. Sem esses recursos, fica mais complexo de se comunicar, no e-mail, procure ser o mais claro possível e, lembre-se de que o que é óbvio para uma pessoa pode não ser para outra.

Quando estamos escrevendo um e-mail é bastante comum cometermos erros, por estar escrevendo de forma rápida, sem é importante reler o mesmo para que consiga ser claro e não ter erros futuros, causando transtornos e má interpretação do que realmente quis informar/responder.

Por se tratar de e-mail corporativo, sempre precisamos verificar se realmente todos que estão copiados precisam ou podem mesmo ler o conteúdo do mesmo, uma prática bastante comum é usar o botão “responder para todos”, o que pode ser enviado para destinatários não desejados, por isso sempre verificar, evitando transtornos futuros.

Uma boa prática que devemos adotar é sempre responder e-mails recebidos por engano, para que o destinatário possa enviar para a pessoa correta, e assim não ficar aguardando uma resposta que jamais irá ocorrer.

Toda conta de e-mail possui uma cota de espaço ou de mensagens armazenadas no servidor, se esses limites forem ultrapassados, sua conta não poderá receber novas mensagens até que você apague parte das mensagens ou libere mais espaço. Para evitar problemas, exclua mensagens desnecessárias, principalmente as que possuem anexos muito grandes. Para evitar que a cota seja excedida, você pode fazer um backup das mensagens no computador local ou no FTP do seu domínio. Também é recomendável manter um backup em tempo real de sua caixa-postal, para o caso de exclusão acidental de uma ou mais mensagens.

Os serviços de Webmail possuem limites de tamanho para mensagens recebidas e enviadas. Sendo assim, é importante evitar arquivos com anexos muito grandes, pois isso pode impedir o envio da mensagem. Como alternativa, você pode publicar o arquivo em algum provedor de nuvem, por exemplo o google e disponibilizar o link para que o destinatário possa baixar o arquivo.

É cada vez mais comum a prática de enviar um mesmo e-mail para vários contatos, mas para que essas mensagens não sejam classificadas como spam e os servidores de envio não sejam incluídos em uma lista de bloqueio, é importante utilizar uma ferramenta de e-mail marketing e seguir as recomendações de enviar conteúdo.

Para evitar acessos indevidos à sua caixa postal, normalmente realizados com o intuito de disparar e-mails de spam ou phishing, utilize senhas fortes com caracteres especiais, letras maiúsculas, números e atualize-as regularmente.

Uma boa prática nos e-mails é colocar a assinatura digital, enviando documentos assinados eletronicamente, não será possível que pessoal mal-intencionadas adulterem ou acessem as informações valiosas e sigilosas. O Certificado Digital se baseia na criptografia e na aplicação das chaves privadas, que permitem a decodificação do texto. A assinatura digital confere autenticidade e protege a integridade do documento. Dessa forma, o receptor terá certeza da identidade de quem enviou a mensagem e ficará seguro sobre tudo que está escrito.

A mensagem deve ser escrita e enviada com o menor número possível de erros ou de informações desconstruídas. Por isso, é necessário reler todo o texto antes do envio e confirmar se está realmente inteligível para o destinatário. É importante aplicar corretamente as regras gramaticais e ficar atento ao Novo Acordo Ortográfico. Pontuar da forma certa, não abusar dos pontos de exclamação nem das vírgulas e evitar os períodos longos, que dificultam a compreensão. Ter cuidado com a concordância verbal e nominal. Uma boa solução é aplicar o princípio da escaneabilidade. Poucas pessoas terão paciência para ler uma mensagem via e-mail muito longa, sem separação entre os parágrafos e com palavras difíceis. Recomenda-se um texto compacto, com o máximo de 5 linhas por parágrafo.

Cuide sempre da segurança do e-mail corporativo. Usar a assinatura digital é uma forma de fazer isso, bem como ativar o sistema spam. É importante também criar senhas fortes e mudá-las periodicamente.

Seja objetivo, vá direto ao ponto e peça as providências necessárias (se houver necessidade). Se for apenas informativo, informe e pronto. Ninguém terá os sentimentos feridos por você ser sucinto em uma mensagem.

Referencias

CERTIFICADORA, Valid. e-mail corporativo: 8 boas práticas a serem seguidas por funcionários. Disponível em: < <http://blog.validcertificadora.com.br/?p=8980>> Acesso em 27 de agosto de 2018