

GUIA DE USO DO E-MAIL




JESUÍTAS BRASIL

O e-mail é uma ferramenta de trabalho que facilita nossa comunicação no dia a dia. Você já parou para pensar sobre sua utilização? Este guia rápido tem por objetivo apresentar algumas dicas para otimizar seu uso do e-mail institucional.

Use o menu abaixo para acessar rapidamente os itens que lhe causarem dúvida:


POLÍTICA DE USO 2

 O que é correio eletrônico? 2

 Quando usar e-mail? 2

 Como cadastrar assinatura de e-mail? 2

 Quem envia e-mail marketing? 2

 Quando configurar resposta automática? 3

ENVIANDO E-MAILS 3

 Quem são os destinatários? 3

 Quando usar cópia? 3

 Quando usar cópia oculta? 4

 Como enviar arquivos? 4

 Como enviar imagens? 4

RESPONDENDO E-MAILS 4

 Quando responder? 4


 Quando usar “responder a todos”? 4


ESCREVENDO E-MAILS 5

 Como preencher campo “assunto”? 5

 Posso tratar vários assuntos em um e-mail? 5

 Como utilizar saudação? 5

 Posso usar abreviações, emoticons etc.? 5

 Qual tamanho adequado do texto da mensagem? 6

O QUE FAZER / NÃO FAZER? ... 6

Este material utiliza ícones desenhados inteiramente ou parcialmente por: Chris Veigt, Flaticon, Freepik, Madebyoliver, Simpleicon, Spovv.

POLÍTICA DE USO



O que é correio eletrônico?

O correio eletrônico institucional permite compor, enviar, receber e armazenar mensagens entre colaboradores e/ou terceiros no exercício das suas atividades profissionais. A caixa postal é o espaço de armazenamento digital para as mensagens e arquivos que circulam pelo correio eletrônico.

Cada colaborador tem seu próprio endereço eletrônico (ex.: avieira@asav.org.br), que é pessoal e intransferível. Além das contas individuais, é possível que colaboradores tenham acesso a contas compartilhadas, cuja decisão de compartilhamento é do gestor.

Todas as comunicações de correio eletrônico em nome da instituição devem ser feitas através do e-mail institucional. É proibido o uso de outra conta que não aquela fornecida pela instituição e, também, o redirecionamento automático de mensagens institucionais para contas de correio eletrônico externas.

O uso do e-mail institucional pelos colaboradores da Associação Antônio Vieira (ASAV) é orientada e regulada pela Política de Uso do Correio Eletrônico (veja mais em www.asav.org.br/psi).



Quando usar e-mail?

Se tiver pressa para resolver um assunto, utilize o Skype ou o telefone. Não mande um e-mail para, logo em seguida, ligar para cobrar um retorno. Por mais que o e-mail seja entregue imediatamente, ele não precisa ser lido nem respondido imediatamente.

DICAS DE USO DE E-MAIL

1. Use o e-mail institucional somente para fins profissionais.
2. Não redirecione seu e-mail institucional para contas pessoais.
3. Envie e-mail somente para pessoas realmente envolvidas no assunto da mensagem.
4. Se o assunto virar uma troca de e-mails muito grande, prefira outro tipo de meio de comunicação.
5. Confira se os anexos compartilhados e os destinatários estão corretos.
6. Use o Microsoft One Drive para compartilhar informações de forma segura.



Como cadastrar assinatura de e-mail?

Ao enviar mensagens, é preciso utilizar a assinatura da instituição. Para configurar sua assinatura de e-mail no Office 365, veja mais no link <http://projetonuvem.asav.org.br/como-configurar-sua-assinatura-no-office-365/>.



Quem envia e-mail marketing?

O envio de oferta de produtos e serviços institucionais através de correio eletrônico (e-mail marketing) deve ser feito apenas pela área responsável, de acordo com definições das mantidas.



Quando configurar resposta automática?

Quando você se ausentar de suas atividades por licenças legais ou férias, configure mensagem de resposta automática, conforme padrão da mantida, contendo a data prevista de retorno e o procedimento a ser adotado pelo remetente original.

ENVIANDO E-MAILS

Apesar de se caracterizar como uma ferramenta de comunicação rápida, o e-mail precisa atender a alguns requisitos, tanto de preenchimento dos campos de seus formulários como de estratégias para qualificar a interação. Mesmo utilizando diferentes ferramentas de correio eletrônico, alguns elementos estruturais são recorrentes: destinatários, assunto e mensagem.



Quem são os destinatários?

Procure inserir os endereços dos destinatários por último, assim você evita enviar um e-mail incompleto ou não pertinente ou, ainda, enviar a mensagem sem revisar o texto.

Ao cadastrar os destinatários de uma mensagem, há três (3) possibilidades para preenchimento:

Para	Principais destinatários para quem se escreve.
Cc	Destinatários secundários que recebem cópia para notificação ou acompanhamento.
Cco	Destinatários em cópia oculta.

No campo “para”, insira aqueles destinatários que precisam tomar alguma ação em relação ao e-mail ou apropriarem-se do seu conteúdo. Caso deseje que alguém acompanhe sua interação, coloque-o em cópia (Cc). Evite enviar e-mails com muitos endereços diretamente direcionados. Procure aproveitar a utilização dos campos de cópia e cópia oculta.



Quando usar cópia?

Nas mensagens de e-mail com cópia (Cc), todos os destinatários ficam visíveis para os outros e são acionados quando for utilizada a função de responder para todos.

O direcionamento de cópias do e-mail (Cc), além de servir para acompanhamento de outros destinatários, pode ser utilizada, também, se aqueles destinatários secundários precisam realizar alguma ação em paralelo a partir de sua interação com o principal destinatário. Nesses casos, é usual indicar a inclusão da cópia.



Quando usar cópia oculta?

Ao utilizar cópia oculta (Cco), você visualiza, como remetente, os endereços eletrônicos adicionados, mas quem recebe não vê os endereços dos demais. É um recurso geralmente utilizado para enviar e-mail a diversos usuários, mantendo a confidencialidade dos dados, evitando que usuários externos ou mal-intencionados enviem mensagens sem autorização, incluindo malas-diretas ou publicidades não autorizadas.

Copie apenas as pessoas realmente necessárias em uma mensagem. Elas costumam responder para todos os relacionados, o que gera um volume grande de comunicações e notificações. Além disso, antes de mandar e-mail para vários destinatários, verifique a necessidade de fazê-lo: algumas ferramentas de correio eletrônico barram mensagens assim por entendê-las como “spam”.



Como enviar arquivos?

Para enviar arquivos para um destinatário, é preciso anexá-los em sua mensagem. Você pode inserir anexos de até 20MB a partir de seu computador, como usualmente é feito em ferramentas de e-mail, ou enviá-los a partir do One Drive (como compartilhamento ou como cópia). Além disso, ao escrever e-mails, confira, antes de enviar, se os arquivos foram corretamente anexados.

Para ler a cartilha de segurança do One Drive: [http://projetonuvem.asav.org.br/wp-content/uploads/2016/11/guia_seguranca .pdf](http://projetonuvem.asav.org.br/wp-content/uploads/2016/11/guia_seguranca.pdf)



Como enviar imagens?

Evite o uso de imagens: a visualização da mensagem poderá ser comprometida pela forma de acesso do destinatário. Prefira encaminhar imagens como anexos.

RESPONDENDO E-MAILS



Quando responder?

Responda os e-mails recebidos. Porém, evite um novo e-mail se a resposta for apenas “OK” ou “Obrigado”. Nesses casos, no Outlook Online, você pode utilizar o recurso de curtir a mensagem recebida: a pessoa saberá que você leu e concordou.

DICA SOBRE “ENGANOS” DE E-MAIL

Caso receba uma mensagem ou resposta por engano, responda ao remetente para que ele possa fazer o encaminhamento correto.



Quando usar “responder a todos”?

Evite usar a opção “responder a todos”. Responda somente para as pessoas interessadas ou para o remetente da mensagem. Responda a todos apenas quando todas as pessoas copiadas no e-mail precisem ser notificadas sobre um assunto ou precisem acompanhar os próximos passos de sua interação.

Para que seu Outlook não utilize a opção de responder a todos como padrão, acesse configurações > Email > Configurações de resposta. Selecione a opção “responder” e clique em “salvar”.

ESCREVENDO E-MAILS



Como preencher campo “assunto”?

Identifique o assunto do e-mail após escrever o texto da mensagem. Ele precisa ser claro e objetivo para que os destinatários identifiquem do que se trata a mensagem mesmo antes de abri-la. O assunto ajuda o destinatário a compreender a urgência de leitura e atendimento do e-mail.

Escreva a mensagem para saber exatamente o que irá tratar como mais importante e depois volte e escreva o assunto do e-mail. Procure utilizar palavras-chaves que ajudem na identificação do conteúdo do e-mail.



Posso tratar vários assuntos em um e-mail?

Escreva um e-mail que fale sobre apenas um assunto de interesse do destinatário. Caso queira uma resposta, indique essa necessidade em sua mensagem. Você pode fazê-lo perguntando algo específico ou solicitando a confirmação de uma informação.

Se precisar comentar sobre mais de um assunto, faça tantos e-mails quantos forem os assuntos, separados e com informações pertinentes ao tema. Se necessário, reúna tópicos de um mesmo assunto/tema em um único e-mail, mas crie uma lista numerada ou com marcadores para indicar a separação entre eles.



Como utilizar saudação?

A saudação é um elemento importante em sua mensagem, tanto no início quanto no fim de sua mensagem. Contudo, como o e-mail não é um veículo de comunicação imediata, evite utilizar expressões que indicam tempo/horário, tais como “bom dia”, “boa tarde” e “boa noite”.

Para abrir sua mensagem, prefira utilizar “oi” ou “olá”. Essas duas expressões também atendem a destinatários diversos. Utilize uma saudação ao final de seus e-mails, tais como “atenciosamente” ou “cordialmente”. Você também pode utilizar “abraço/um abraço” com pessoas próximas.

Em uma sequência de troca de e-mails, não é necessário inserir saudação em todas as mensagens enviadas. Você pode fazer de maneira análoga às situações de conversa: você faz isso geralmente ao início e ao final da interação.



Posso usar abreviações, emoticons etc.?

Ao utilizar abreviaturas e siglas, seus destinatários precisam conhecê-las para que compreendam o significado. Em caso de dúvida, na primeira vez em que utilizar alguma, coloque o significado entre parênteses.

Evite o uso de abreviações, como “vc” para “você”. Elas podem parecer informais demais. Utilize-as apenas com pessoas mais próximas (com moderação).

A mesma regra vale para o uso de emoticons, emojis e gírias: utilize-os com cuidado e apenas com pessoas próximas.



Qual tamanho adequado do texto da mensagem?

Escreva textos objetivos, curtos e sucintos, deixando seu e-mail tão curto quanto possível.

Escreva, no máximo, dois ou três parágrafos de frases curtas: se perceber que seu e-mail se estendeu, entre em contato com o destinatário por telefone. Depois, se precisar de registro, sintetize a conversa com anotações em um e-mail.

Se o assunto demandar muito texto, pode ser sinal de que há necessidade de um contato pessoal, por telefone ou Skype, ou a utilização de um documento anexado.

O QUE FAZER / NÃO FAZER?

O QUE FAZER?



1. Ser claro, objetivo e conciso, sem repetições de palavras.
2. Adequar fonte ao texto do e-mail.
3. Colocar sempre no texto uma frase que sugira a confirmação do recebimento da mensagem.
4. O e-mail necessita ter vocativo (a evocação do destinatário: “Prezado senhor”, “Caro colega” etc.); mensagem; saudação; assinatura (quem envia o e-mail).
5. Seja educado e cordial. A comunicação por e-mail segue as mesmas normas da comunicação presencial. Expressões como “por favor” e “obrigado” são importantes para manter o bom relacionamento com os colegas de trabalho.
6. Evite que e-mails fiquem sem resposta. Utilize, por exemplo, o recurso de curtir a mensagem no Outlook Online para indicar sua leitura ou sinalizar seu ok.
7. Releia o texto do e-mail antes de enviar.
8. Acione o revisor ortográfico e corrija o texto antes do envio.
9. Formate o texto de forma a facilitar a leitura. Evite escrever parágrafos longos, que requeiram muita atenção do leitor.

O QUE NÃO FAZER?



1. Evite escrever textos longos. Prefira textos breves, mas com conteúdo. O que você precisa comunicar deve ser o foco.
2. Evite abreviações: tome cuidado com a gramática, escolhendo palavras formais, mas de uso comum.
3. Não utilize palavras rebuscadas ou, dependendo do destinatário, fique atento ao uso de termos excessivamente técnicos. Escolha as palavras certas para expressar, com precisão, o que se deseja, pensando sempre no seu destinatário.
4. Não deixe dados fundamentais da mensagem em branco, como o assunto ou o corpo do texto.
5. Não utilize texto em CAIXA ALTA (todas as letras maiúsculas). Em linguagem virtual, isso indica falar mais alto, gritar.
6. Não apague o conteúdo anterior ao responder mensagens. Muitas vezes, o histórico da conversação é importante para o encaminhamento do assunto. Porém, caso a discussão torne-se muito extensa, cogite um contato presencial com as pessoas envolvidas.
7. Não deixe seu e-mail sem assinatura. Utilize a assinatura padrão de sua instituição.