

## Recomendações para o uso institucional do Expresso Livre

É preciso ter em mente que e-mails são documentos juridicamente válidos e podem sempre depor contra ou a favor de alguma pessoa. Por isso, pense bem antes de escrever. Use o e-mail com consciência!

1. Use o *e-mail* corporativo para assuntos profissionais;
2. Informe sempre seu nome, telefone, fax e endereço postal no final das mensagens, para facilitar o contato. Utilize o ícone “Assinatura ” no seu Expresso Livre e crie a sua identificação.
3. Comece sua mensagem com: Prezado (a) Senhor (a), Caro (a) Senhor (a) e Senhor (a). Não se esqueça de incluir o nome da pessoa;
4. Impeça o vazamento de informações que possam causar danos ao órgão;
5. Evite conteúdo indevido, ou seja, e-mails com piadas, fotos, vídeos, correntes, anúncios promocionais, de venda, políticos e/ou similares. O Expresso, definitivamente, não é a ferramenta adequada para ser utilizada como balcão de quaisquer ofertas.
6. Diminua o risco de má interpretação, ou seja, use frases curtas, objetivas, simples e de fácil compreensão.
7. Tome cuidado com o tom da mensagem a ser enviada. É importante ir direto ao ponto, mas sem ser agressivo. Seja simpático e educado. Não faça ou responda e-mail com raiva. As conseqüências podem ser incalculáveis.
8. Redija seus *e-mails* com textos concisos, objetivos e de leitura rápida. Se não for possível ser breve na mensagem, utilize a Agenda de Eventos e marque uma reunião. Para assuntos urgentes, melhor o contato pessoal.
9. Evite os vícios de linguagem da Internet, como carinhas ‘:D’, ‘rs’, ‘hehehe’, ‘kkkkkk’, ‘vc’, ‘pq’, nas mensagens corporativas. Comunique de forma clara e sem abreviações;
10. Evite usar *emoticons*, variações de fonte, cor e papel de carta que possam afetar a percepção do destinatário sobre a credibilidade e profissionalismo de quem escreveu o *e-mail*.
11. Letras maiúsculas podem dar a impressão de que o remetente está gritando. Evite usá-las;
12. Evite palavras rebuscadas. A melhor comunicação escrita é aquela simples, que dá o recado e todos entendem o seu tom.
13. Corrija a pontuação, use a acentuação correta. Erros ortográficos poderão levar

as pessoas a questionarem a qualidade do seu trabalho. Dica: utilize o corretor ortográfico do seu *browser*.

14. Lembre-se de incluir o anexo quando for o caso. Evite anexar imagens que na maior parte das vezes são dispensáveis nas comunicações de trabalho. Observe que o Expresso Mail permite anexos com até 20MB.

15. Cuidado com o campo “**para**” – No Expresso, quando o remetente digita os caracteres iniciais de contatos do Catálogo de Endereço Pessoal, se completa automaticamente o endereço de e-mail do destinatário. Por isso, olhe atentamente este campo para que a mensagem não seja remetida a alguém que não tem nada a ver com o assunto.

16. A última coisa que você deve preencher no e-mail é o destinatário (o endereço do e-mail para quem se quer enviar). Isto evita que um “esbarrão” no mouse ou no teclado o envie sem ele estar completo, com erros.

17. Muito cuidado com quem fica nas cópias dos e-mails. Determinadas informações não são para todos, mas todos que estão na cópia, muitas vezes, precisam saber que receberão (e porque) determinada mensagem. Cheque sempre com seu chefe que tipo de e-mail ele quer receber cópia.

18. Não utilize o campo de assunto para escrever a mensagem. O assunto do e-mail deve ser sempre um anúncio de seu conteúdo e bem claro. Assim o leitor fica preparado para o que vem, além de ajudá-lo a definir as prioridades de leitura e resposta;

19. Para fácil identificação, adicione no início do título/assunto do e-mail um código de comunicação que seja de conhecimento de todos da equipe. Este código pode incluir siglas, indicando a ação a ser tomada, como por exemplo:

**AR:** Ação Requerida

**RR:** Resposta Requerida

**PSI:** Para Sua Informação. Assuma-se que quem está em cópia ou oculto é sempre PSI; somente pessoas no para deveriam ter ações ou respostas requeridas.

**PSC:** Para Seu Conhecimento

**OK:** Resposta positiva para algum assunto enviado anteriormente.

20. Organize suas caixas de entrada e enviados de forma a poder acessar e consultar seus arquivos de *e-mails* com mais facilidade e simplicidade;

21. Procure utilizar cumprimentos mais polidos e neutros quando estiver tratando de trabalho ou com clientes: Cordialmente, Atenciosamente, Grato pela atenção, etc.

22. Ao encaminhar a mensagem apenas ao remetente, apague os demais destinatários da lista que aparecem no corpo do *e-mail*;

23. Utilize a opção 'Cco' – Cópia Oculta - quando precisar passar uma mensagem a vários destinatários e não quiser que os mesmos sejam conhecidos;

24. Use outro meio de comunicação para tratar de informações pessoais e sensíveis. Você não tem idéia do caminho que seu *e-mail* vai seguir após o envio, quantas cópias serão deixadas em servidores e quantos podem ler seu conteúdo.

25. Evite ao máximo enviar mensagens em massa - essas mensagens, enviadas a grande número de destinatários sem prévia solicitação, autorização, ou necessidade, são consideradas "spam". A regra geral é utilizar-se o critério de Divulgações do Expresso, através do Help Desk da Emgetis, com identificação do solicitante: nome, cargo, órgão e contatos (telefone e e-mail).

26. Não utilize a conta de e-mail institucional para cadastro em sites diversos – Esta ação tem o objetivo de evitar recebimento de e-mails indesejáveis e que tratem de assuntos alheios aos interesses da Administração Pública Estadual. *Dicas para uso do e-mail no celular:*

- Use seu Smartphone para ler e-mails mais urgentes e e-mails que precisem de respostas muito rápidas.
- Nunca leia e-mails quando estiver dirigindo ou fazendo qualquer atividade de risco.
- Se estiver almoçando ou em reunião com outras pessoas, priorize as pessoas e deixe o celular para depois. Se estiver esperando algo urgente, comunique de antemão às pessoas que estão com você de que talvez você precise responder rapidamente algo urgente que está esperando.
- Desative o alerta de chegada de novo e-mail no celular (e no computador também). Isso só serve para lhe tirar do foco do que está fazendo

## **Administração Geral do Expresso Livre Sergipe**