



MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE USO DO E-MAIL INSTITUCIONAL DA UNILAB

O e-mail institucional da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab) é uma ferramenta que facilita a comunicação. Sabendo que sua utilização é imprescindível para o desenvolvimento das atividades cotidianas, este manual tem como objetivo apresentar alguns conceitos e dicas que podem ajudar o usuário a obter o melhor proveito possível do recurso.



O que é o correio eletrônico institucional da Unilab?

O correio eletrônico institucional da Unilab é qualquer e-mail com domínio @unilab.com.br ou @aluno.unilab.edu.br, podendo ser utilizado por membros da comunidade como servidores, colaboradores e discentes. Ele permite compor, enviar, receber e armazenar mensagens e arquivos das atividades diárias da comunidade acadêmica. As contas são de uso exclusivo e gerenciado de forma pessoal, ou seja, intransferível. Todavia, no caso das contas de e-mail de setores, o uso pode ser compartilhado conforme a conveniência do responsável e gestor.

Quando e como usar e-mail institucional?

É importante que o e-mail institucional seja utilizado para toda e qualquer comunicação necessária das atividades internas e externas da Unilab, restringindo-se o emprego de contas pessoais para esse fim. O redirecionamento dos e-mails institucionais para contas pessoais deve ser evitado.

O e-mail tem a função de permitir a comunicação de assuntos que não precisam ser resolvidos imediatamente. Evite enviar e-mail e logo em seguida solicitar por outro meio o retorno. Para assuntos de resolução rápida utilize ferramentas de mensagens instantâneas acordadas entre os envolvidos ou ligue. Atente-se para o horário do envio das mensagens instantâneas, pois pode estar fora do período de trabalho de quem recebe a solicitação.

Dicas de uso do e-mail institucional

1. Use somente para fins profissionais;
2. Cuidado no compartilhamento das contas setoriais;
3. Não compartilhe sua senha, pois a conta é pessoal e intransferível;
4. Não redirecione o e-mail institucional para uma conta pessoal;
5. Envie e-mail somente para as pessoas realmente envolvidas no assunto da mensagem;
6. Se o assunto começar a ser motivo de várias trocas de e-mail, prefira fazer uma reunião;
7. Confira se os anexos estão corretos em relação ao assunto.

Quem envia e-mail de comunicação geral?

O envio de informações gerais e comunicações institucionais é feito pela Secretaria de Comunicação Institucional (Secom) da Unilab, conforme regras internas deste setor. Evite enviar informações institucionais para grupos sem a participação da Secom.

Quem cria assinatura digital dos e-mails institucionais?

Os servidores e colaboradores que utilizam o e-mail institucional podem usar como assinatura digital uma arte desenvolvida pela Secom da Unilab. Para tanto, o usuário da conta deve entrar em contato através do e-mail publicidade.secom@unilab.edu.br e solicitar a criação.

Quando configurar resposta automática?

Quando um servidor, colaborador e discente tiver que se ausentar por um período, por situações legais ou férias, configure mensagem de resposta automática contendo informações de data prevista para retorno e se for possível, o procedimento para envio a outro endereço eletrônico.

Quando usar o serviço de drive do e-mail institucional?

O e-mail institucional possui um serviço de armazenamento em nuvem. É importante que seja utilizado para armazenamento de arquivos essenciais no trabalho em grupo ou que seja necessário o compartilhamento. Use com moderação.

Enviando e-mails

O e-mail é uma ferramenta de comunicação rápida, porém precisa atender a alguns requisitos com objetivo de torná-lo eficaz. O preenchimento de alguns campos como assunto, destinatário e até mesmo como escrever e responder as mensagens devem ser observados como estratégias para qualificar a interação.

Quem são os destinatários?

Quando for criar um e-mail, procure inserir os destinatários por último, assim evitará enviar textos incompletos ou não pertinentes ao objetivo, além de ser possível efetuar uma revisão.

Ao inserir os destinatários de uma mensagem existem três possibilidades:

PARA	Principais destinatários
Cc	Destinatários secundários que recebem cópia da mensagem
Cco	Destinatário com cópia oculta

No campo “Para”, insira apenas os destinatários que precisam executar alguma ação referente ao assunto do e-mail. No campo “Cc”, insira os destinatários que por algum motivo devem acompanhar as interações. Ao utilizar o campo “Cco”, o remetente visualiza os endereços adicionados, porém quem recebe não vê os endereços deste campo.

Quando usar cópia?

Lembre-se, todos os destinatários ficam visíveis quando um e-mail é enviado com cópia (Cc) e são acionados quando for utilizado a função de responder para todos. Além disso, o uso de Cc pode auxiliar se aqueles destinatários secundários precisam realizar alguma ação em paralelo a partir da interação com o principal destinatário.

Quando usar cópia oculta?

Ao utilizar cópia oculta (Cco), você visualiza, como remetente, mas quem recebe não vê os endereços dos demais. Este recurso é importante quando é necessário enviar e-mail a diversos usuários, mantendo a confidencialidade para quem está recebendo, além de evitar 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 informações. 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”.

Quando solicitar confirmação de leitura?

Para alguns e-mails, pode ser necessário que seja enviado uma confirmação de leitura. Essa funcionalidade é importante para os assuntos que necessitam de ciência e que podem não haver interações. Lembre-se que a confirmação de leitura não garante a leitura do conteúdo e pode ser recusado pelo destinatário.

Como enviar arquivos?

Ao enviar arquivos para um destinatário, é preciso anexá-los em sua mensagem. É possível inserir arquivos de até 25 MB e acima desse valor será adicionado automaticamente um link do drive. Sempre confira antes do envio do e-mail os arquivos anexados. Lembre-se sempre que informações pessoais não devem estar no conteúdo dos arquivos.

Como enviar imagens?

Se possível, evite envio de imagens no corpo da mensagem e prefira enviar como anexo. A visualização pode ficar comprometida de acordo com o tipo de acesso do destinatário.

Como preencher o 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.

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 indiquem 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, emotions 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 o 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 reunião presencial/virtual, ou a utilização de um documento anexado.

Respondendo e-mails

Quando responder?

Responda os e-mails recebidos. Porém, evite um novo e-mail se a resposta for apenas “OK” ou “Obrigado”.

Dicas sobre “enganos” de e-mails

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.

O que fazer / O que não fazer

O que fazer	O que não fazer
1. Ser claro, objetivo e conciso, sem repetições de palavras.	Evite escrever textos longos. Prefira textos breves, mas com conteúdo. O que você precisa comunicar deve ser o foco.
2. Adequar fonte ao texto do e-mail.	

O que fazer

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.); saudação; mensagem, 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.

O que não fazer

Evite abreviações: tome cuidado com a gramática, escolhendo palavras formais, mas de uso comum.

Evite utilizar texto em CAIXA ALTA (todas as letras maiúsculas). Em linguagem virtual, isso indica falar mais alto, gritar.

Evite o uso de 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.

O que fazer

6. Evite que e-mails fiquem sem resposta.

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

Não deixe dados fundamentais da mensagem em branco, como assunto ou o corpo do texto.

Não deixe seu e-mail sem assinatura. Utilize a assinatura padrão de nossa instituição.

Não apague o conteúdo anterior ao responder mensagens. Muitas vezes, o histórico da conversa é importante para o encaminhamento do assunto. Porém, caso a discussão torne-se muito extensa, cogite um contato presencial com as pessoas envolvidas.