



## **1. INTRODUÇÃO.**

Em dezembro de 1969, nascia a primeira rede entre computadores, que era responsável por conectar quatro diferentes universidades situadas nos EUA. Esta primeira rede era denominada ARPANET. Em 1972, o que eram inicialmente quatro nós de rede, haviam se tornado trinta, sendo este o marco da primeira comunidade virtual da história. Entretanto, apenas na década de 90 a internet nascia e se popularizava. O foco desta pesquisa não é apresentar dados acerca das origens da internet, entretanto, é possível observar com as poucas informações apresentadas, que a internet é uma criação relativamente recente. Altamente inovadora, a internet é constituída de aspectos físicos, aos quais não iremos nos ater, e aspectos de serviços. A internet nesse sentido pode ser vista como uma infraestrutura de comunicação entre diversos equipamentos, ligados em uma rede que compartilham um mesmo protocolo. De forma simplória, a internet é comunicação e compartilhamento de dados entre dispositivos ligados a uma rede mundial.

Esta definição (simplória) é a que tivemos em mente durante nossas pesquisas. Uma vez que a internet é uma infraestrutura de comunicação, ela estabelece uma comunicação dinâmica entre pessoas. Sendo assim, a internet nos tempos de hoje é um importante instrumento não só para a comunicação, como também para trocas comerciais e de serviços. Com sua rápida evolução e propagação, se tornou um segundo mundo (se não um universo) de relações, que denominaremos como sendo o “mundo virtual”. Em tal “mundo”, as informações são trocadas de forma rápida, os serviços estão ligados em escala global, qualquer usuário tem a possibilidade de acessar tais serviços através de uma um computador ou dispositivo móvel ligado à rede por um protocolo comum.

Todas essas pequenas definições são relevantes a esta pesquisa, pois os seres humanos, como animais gregários, se organizam atualmente em sociedades. Existem fatores cruciais para manter a harmonia nas relações os diferentes indivíduos, impossibilitando uma grande anarquia social, e por consequência,

propiciando a evolução da sociedade. Um desses fatores são as regras, convenções sociais que definem limites da conduta humana visando a melhor relação social. Nesse conjunto, temos a “etiqueta”, definidas por Werner (2014) como sendo "um conjunto de regras – tácitas em sua maioria – para promover a melhor convivência entre as pessoas, e que, de modo sutil, proporciona a humanidade melhores formas de se relacionar com o próximo".

Ainda dentro de fatores cruciais para a vida em sociedade, temos a comunicação. Necessária para toda e qualquer relação humana e responsável pela evolução das sociedades. A comunicação é de extrema importância ao ser humano, sendo indispensável e –arriscamos afirmar– inerente a natureza de nossa espécie. A comunicação clara entre o emissor da mensagem e seu receptor é de suma importância para qualquer processo interpessoal. Devido a isso, foram criadas ao longo da história, normatizações da comunicação, seja ela na linguista ou em outras manifestações da comunicação. Existem regras (e etiquetas) que são responsáveis por padronizar a comunicação entre as pessoas. Na escrita, Na oralidade, nos gestos etc. Estas regras possibilitam a clara comunicação entre emissor e receptor.

A internet agora rege considerável parcela das relações e comunicações entre as pessoas, de forma extremamente dinâmica. Sendo uma criação relativamente recente da humanidade e ainda estando em constante evolução e expansão, existe a necessidade de estudos acerca da comunicação neste meio. Sendo este o principal objetivo desta pesquisa, é necessário para uma introdução ao problema, contextualizar e relembrar os conceitos até então apresentados.

## **2 . PROBLEMATIZAÇÃO: NECESSIDADE E CONCEITO DE NETIQUETA.**

Como citado anteriormente, a internet se tornou um meio de relações entre pessoas, trocas de informações, serviços e produtos. Tudo isso regido por um conceito: comunicação. Por se tratar de um conceito demasiadamente complexo e não ser sua explanação o foco desta pesquisa, tomaremos a comunicação (para estudo dessa pesquisa) como sendo uma troca de informações e interações entre os indivíduos. No mundo virtual, a comunicação é intermediada e dinamizada pela internet. Sendo assim, nos vemos diante da seguinte situação: a internet propicia comunicação dinâmica entre os seus usuários em escala global, através dela os usuários integram em um “meio social virtual”. Como padronizar essa troca de informações para evitar problemas provindos da má comunicação? Uma vez que esta é uma das bases mais fundamentais das relações humanas, a comunicação deve ser normatizada para que o receptor tenha pleno entendimento das intenções do emissor da mensagem. E, como a internet se expande ao campo do mercado, as empresas e prestadores de serviço necessitam de métodos para estabelecer uma comunicação efetiva com seus consumidores, evitando constrangimentos e interpretações errôneas. Como evitar as mazelas de uma comunicação não normatizada?

Como já deve se supor, no mundo físico das relações, as regras e etiquetas se apresentaram (tal como ainda se apresentam) necessárias para evolução humana. O mesmo fenômeno se manifesta no âmbito virtual, um conjunto de regras claras e etiquetas próprias são necessários para a propagação de informações e serviços. Se por desventura, durante processo de intercâmbio das informações trocadas via e-mail, por exemplo, as normas de conduta sejam violadas, isto poderia acarretar em má interpretação da mensagem, prejudicando o processo de comunicação, por consequência a propagação das informações e serviços.

Dessa necessidade de normatização que é provindo o termo “netiqueta”. Ramos (2012) sugere que este termo teria sido cunhado pela norte americana Judith Kallos em 1988. O termo sugere uma junção das palavras “net” (utilizado normalmente para se referir a “rede”) e “etiqueta”.

A netiqueta é definida por Biscalchin e Almeida (2011) da seguinte forma:

“O conjunto de regras de comportamento na Internet, a netiqueta, tem origem na fusão das palavras net (em inglês – rede) e etiqueta (regras de comportamento - etiquette). A expressão traduz um conceito de bom uso da internet, sugestões e recomendações para usar as ferramentas e-mails, blogs, sites de relacionamento e demais ambientes virtuais”. (BISCALCHIN e ALMEIDA, 2011, p. 198).

De acordo com tal definição, podemos constatar que netiqueta nada mais é do que um conjunto de regras e etiquetas cotidianas, adaptadas ao ambiente virtual visando melhor comunicação e relação entre os usuários.

A netiqueta garante a clara e objetiva comunicação entre ambas as partes do processo comunicativo, de modo que não ocorram defasagens no sentido da mensagem transmitida, garantindo assim a interpretação correta do enunciado e por fim a compreensão mútua. Em suma, a netiqueta zela pelo bem da comunicação no ambiente virtual.

## **2.1 DA ESCRITA EM AMBIENTE VIRTUAL.**

É notória a complexidade gramatical e lexical da língua portuguesa. Mesmo os profissionais mais bem capacitados e com alto nível de instrução formal podem se perder em alguns momentos, em decorrência dessas complexidades gramaticais. Também é necessário observar que, como é apontado em Squarisi (2014), falamos diversos "idiomas" ao longo de um mesmo dia.

“Ao longo do dia, falamos, lemos ou escrevemos línguas diferentes. A língua do horóscopo não é a mesma do editorial, que não é a mesma da reportagem policial, que não é a mesma da entrevista política, que não é a mesma do suplemento infantil.” (SQUARISI, 2014, p. 32).

Tal afirmação, apenas ressalta a complexidade que a comunicação apresenta, o que a concede grande liberdade e, simultaneamente, torna maior a possibilidade de erros durante o processo de transmissão da ideia proposta pelo falante. Evidentemente, o ambiente virtual também tem seus jargões e expressões próprios, que por muitas vezes se apresentam como facilitadores da comunicação, tornando a mensagem menor e a troca de informações mais dinâmica e objetiva. Mas, dentro do ambiente virtual, existem diversos “idiomas” isolados uns dos outros. Isto é, dentro de determinado veículo de comunicação em ambiente virtual, o usuário utiliza determinados métodos para se comunicar de uma forma mais clara, enquanto em outro veículo de comunicação utiliza outros métodos, mesmo dentro do ambiente virtual. Para exemplificação mais clara: Uma pessoa utiliza um vocabulário, jargões, expressões e métodos específicos para se comunicar via Facebook, ao passo que, utiliza outro vocabulário, jargões, expressões e métodos para se comunicar via linkedIn.

O problema que se apresenta nesses métodos próprios de escrita observados e ambiente virtual, principalmente entre o público juvenil, é o fato de que em redes sociais, por exemplo, a escrita atenta contra as normas cultas da língua portuguesa. A linguagem muitas vezes utilizadas em redes sociais apresentam abreviações em excesso, desrespeito as pontuações e até mesmo a falta de elementos fundamentais como coerência e concordância.

O uso constante dessa linguagem muitas vezes acaba por influenciar a escrita do aluno em ambiente escolar. Essas influências que os ambientes virtuais geram são material para estudos muito densos e aplicados, que não são nosso propósito nesta pesquisa.

A netiqueta se apresenta como um conciliador fundamental entre a linguagem utilizada em meios virtuais e a norma culta da linguagem. Sendo indispensável para comunicação, (especialmente a comunicação comercial) exercida no meio virtual.

### 3. NORMAS GERAIS DE NETIQUETA

A netiqueta apresenta uma proposta de normalizar a comunicação em âmbito virtual. Logo, apresenta um conjunto de regras, muitas vezes derivadas de etiquetas do cotidiano. Esse conjunto de regras varia de autor para autor, para esta pesquisa, usamos como referência alguns textos específicos selecionados por nossa equipe de discentes.

Muitos autores usam como ponto fundamental de referência a obra “NETiquette” de Virginia Shea, de 1994. Esta obra traz 10 normas/regras básicas da netiqueta, são elas:

- Regra 1: Lembrar-se o 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.
- (tradução livre, SHEA Virginia, 1994)

Estas 10 normas são o ponto de partida para todas as outras. Por se tratarem de regras não específicas e diretamente relacionadas ao caráter ético da netiqueta, muitas das outras listas de regras derivam dela. Podemos observar em pesquisa, que estas 10 regras se referem a uma apresentação mais ampla do conceito de netiqueta, enquanto conjuntos de regras mais técnicas, apresentam a aplicação mais práticas e específicas da netiqueta.

#### 4. ORIENTAÇÕES DE NETIQUETA

Para fins demonstrativos, iremos agora citar orientações de normas de netiqueta. a princípio, utilizando como base o artigo “a importância do uso de netiqueta” (SILVA, CARNEIRO, 2016). Na qual estão citados as seguintes regras:

O que não utilizar ou fazer	Motivo
Maiúsculas	Nunca se deve escrever nada usando apenas as letras maiúsculas, isso significa que a pessoa está gritando. Além do mais, ler um texto assim é extremamente cansativo.
Mensagens chatas	Evite enviar mensagens de propagandas não solicitadas, correntes e outras mensagens do tipo. Isto é muito desagradável
<i>Emoticons</i>	Utilizado para demonstrar os sentimentos, os <i>emoticons</i> não devem ser utilizados como elementos do próprio texto, e em exagero, visto que em alguns casos não é possível identificar o que a pessoa quer dizer com aquilo.
Fugir do assunto	Ao usar um comunicador instantâneo, nunca fuja do assunto. Mesmo que não lhe interesse ou julgue desagradável, diga algo, mesmo que finalizando o assunto, para mostrar que você leu a mensagem.
Tópicos Chamativos	Nunca crie tópicos em fóruns com títulos muito chamativos e escandalosos, procure relacionar bem o título com a mensagem em questão.
Ofensas	Na internet, principalmente em sites de relacionamento, não é difícil encontrar discussões negativas e ofensas. Se alguém for ofendido, não se deve revidar e criar uma “guerra <i>on-line</i> ”, visto que isso dificilmente acabará. O melhor caminho é ignorar.
Mensagens aos grupos	Será que a mensagem é realmente importante? A quem está destinada

Fonte: a importância do uso de netiqueta” (SILVA, CARNEIRO, 2016)

Os autores destacam uma série de pontos, dos quais acho necessário selecionar:

- Ao receber um e-mail, é necessário dar um retorno ao remetente, seja uma resposta ou uma acusação de que recebeu a mensagem. O remetente pode precisar da sua resposta para proceder a operação.
- Se atente ao tamanho da mensagem que envia, a comunicação deve ser curta e clara. Informações desnecessárias podem atrapalhar a procedência da operação, uma vez que geram maior chance de erros de comunicação. Escreva somente o necessário da forma mais objetiva possível.
- Lembre-se de revisar a mensagem e garantir que a ideia está sendo passada de forma clara e objetiva. Se necessário faça correções.
- Verifique sempre a veracidade das informações, assim como no cotidiano, mensagens eletrônicas também podem conter informações falsas, seja por má índole do remetente ou mesmo por falta de conhecimento do mesmo.
- Ao reenviar uma mensagem, não altere o seu conteúdo, e ainda, tenha certeza sobre o conteúdo que está compartilhando e sua confidencialidade.
- Destinatário: tenha cuidado com sarcasmos, ironias humor desregrado, se trata de um outro ser humano com características e uma mente diferente das suas.
- Seja cauteloso ao utilizar gírias, abreviações e acrônimos em conversas no ambiente virtual. A conversa depende da intimidade estabelecida com o destinatário.
- Evite utilizar anexos muito grandes ou desnecessários.
- Sempre respeite os direitos autorais do que está sendo publicado, cada país tem suas próprias normas regentes a este campo. Consulte as regras regentes.
- Nunca envie “correntes” por correio eletrônico.
- busque ser conservador com tudo o que envia e liberal com tudo aquilo que recebe, não é recomendado enviar mensagens exasperadas (flames) mesmo que seja provocado. Por outro lado, não se surpreenda se receber este tipo de mensagem, o recomendo é não responder a flames.
- Para endereços desconhecidos e publicidades, é recomendado apenas abrir as mensagens de seu interesse, excluindo as demais e criando uma pré lixeira para este propósito.

- É necessário lembrar que as pessoas tem seu próprio tempo, logo, ao mandar uma mensagem não espere que ela seja respondida imediatamente. Avalie com calma a real prioridade do assunto, dê um tempo para a pessoa chegar do trabalho, acordar ou mesmo se conectar a internet para poder lhe responder. Não parta do pressuposto de que a mensagem não foi enviada, isso pode te levar a mandar mensagens repetidas, o que pode ser desagradável para o destinatário.
- Utilizar o meio virtual para fazer discriminações é inaceitável e pode gerar complicações legais, no entanto, se um determinado grupo de pessoas publica mensagens que o ofendem, não os responda apenas para informar que eles o ofendem, procure usar um filtro de conteúdo, como softwares disponíveis e indicar as ações destes grupos as autoridades competentes, que muitas vezes atuam dentro do próprio domínio virtual.
- Sempre considere o que vai publicar duas vezes, lembre-se, no âmbito virtual, tudo deixa um rastro. As publicações e mensagens podem ser arquivadas e acessadas por longos períodos.







