

# Netiqueta

## As regras sociais de comportamento e comunicação na internet

**A netiqueta – a “etiqueta digital” ou “etiqueta da internet” – é constituída por um conjunto de regras sociais – formais ou informais; convencionadas ou naturais - que regulam o comportamento e a comunicação dos utilizadores da internet, promovendo a qualidade da socialização e a eficácia comunicativa.**

Da mesma forma que temos de aprender algumas regras de boa educação quando contactamos ou nos inserimos numa cultura com costumes distantes dos nossos, também para a nossa vida social no ciberespaço convém que o façamos. As regras de netiqueta surgem como forma de promover o respeito mútuo e, principalmente, devido às diferenças de comunicação e (consequentemente) de socialização que existem na internet.

Hoje, com a evolução da tecnologia e a profusão de plataformas sociais, a netiqueta adquire uma importância fundamental para o bem-estar dos utilizadores em comunidade no ciberespaço.

As origens da netiqueta começaram desde as discussões prévias sobre a “ética” na utilização da internet. Por exemplo Arlene Rinaldi (citado por Babble, 1996), da Universidade da Flórida, definiu, na época, os “dez mandamentos da ética dos computadores”:

- ✓ “Não usar o computador para prejudicar os outros; Não interferir com o trabalho dos outros;
- ✓ Não bisbilhotar os ficheiros dos outros; Não usar o computador para roubar;
- ✓ Não usar o computador para levantar falsos testemunhos; Não usar nem copiar software que não tenha pago;
- ✓ Não usar os recursos dos outros sem autorização; Não apropriar o output intelectual dos outros;
- ✓ Pensar nas consequências sociais do programa que escrever; Usar o computador com consideração e respeito”.

Na mesma altura, surgem também as primeiras listas de “mandamentos” para a etiqueta na internet. L. Brakeman, por exemplo, num artigo sobre o uso social do email, estabelece os “dez mandamentos da etiqueta”:

- ✓ “Nunca esqueça que a pessoa do outro lado é um humano; Seja breve;
- ✓ Tenha orgulho nas suas mensagens;
- ✓ Use descrições para o assunto das suas mensagens; Pense na sua audiência;
- ✓ Tenha cuidado com o humor e o sarcasmo; Sumarie o que você está a seguir;
- ✓ Dê de volta à comunidade; Não repita o que foi dito;
- ✓ Cite apropriadamente as referências”.

## **AS REGRAS BÁSICAS**

### **1 - Lembrar sempre o humano.**

Enquanto na socialização no “mundo real” nos confrontamos sempre com uma pessoa “de carne e osso”, na comunicação mediada por computador é fácil esquecermo-nos, por vezes, que do outro lado também está uma pessoa. Trate os outros como gostaria que o tratassem a si.

### **2 - Não ofender ou magoar os sentimentos dos outros.**

### **3 - Nunca publicar nada que não se dissesse pessoalmente.**

### **4 - Manter os padrões de comportamento que se segue na vida real.**

### **5 - Ser ético.**

Álvaro Valls define “ética” como “a decisão pelo comportamento baseado nos princípios e valores morais inabaláveis, pautando as ações no que é bom, correto e justo, devendo ter a honestidade, a integridade, a responsabilidade sócio-ambiental, a cidadania, a solidariedade e o amor ao próximo como prioridade absoluta” (Valls, 1993).

### **6 - Respeitar a privacidade dos outros.**

### **7 - Respeitar a lei.**

### **8 - Não “falar sem saber” e tentar sempre fazer sentido.**

Além da correção ortográfica e gramática, a coerência lógica e a coesão no texto é fundamental. Para não desperdiçar o tempo dos outros é importante prestar atenção à forma como o conteúdo, nomeadamente a escrita, é produzido. Deve-se, nomeadamente, tentar fazer sempre sentido e falar com conhecimento de causa.

### **9 - Ajudar sempre que se puder.**

### **10 - Não abusar do poder.**

Por exemplo, “os administradores de sistema nunca devem ler emails privados” (ibidem). Mas os abusos não surgem só de uma superioridade tecnológica - dos “donos” da tecnologia, quer seja uma multinacional como a Google, ou um simples administrador de sistema de uma empresa. Podem também surgir de diversas outras formas em que alguém utiliza uma superioridade, explícita ou implícita, para subjugar o outro, originando situações de que são conhecidos, infelizmente, demasiados exemplos: de *bullying*, chantagem, burlas, entre outros. De uma situação de poder podem surgir abusos quando o poderoso desrespeita as vítimas.

### **11 - Ser compreensivo com os erros dos outros.**

Assim, “quando alguém comete um erro no ciberespaço - quer seja um erro ortográfico, (...) uma

questão estúpida ou uma resposta desnecessariamente longa - seja gentil. Se é um erro menor, provavelmente não precisará de dizer nada. E mesmo que seja grave para si, pense duas vezes antes de reagir” (Shea, 1994).

**12 - Procurar manter uma boa imagem para os outros.**

Acreditamos que se se seguir a netiqueta conseguir-se-á obter e manter uma boa imagem, por isso é importante sermos agradáveis e educados, tratando os outros como gostaríamos de ser tratados, não baixando os padrões de comportamento que temos no mundo real.

**13 - Não incomodar os outros com contactos irrelevantes ou indesejados.**

**14 - Não ignorar nenhum contacto.**

Para a pessoa ignorada, é o equivalente social a estar perante um grupo de pessoas, dizer algo, e não ter ninguém a olhar nem a responder” (Golden, 2012).

**15 - Não promova a pirataria.**

Seja qual for o modo, disponibilizar ou descarregar material sujeito a direitos de autor sem a autorização dos autores ou seus representantes é ilegal. Além das considerações legais, é uma falha de netiqueta partilhar conteúdos protegidos por direitos de autor. Da mesma forma, não se deve roubar o trabalho de outra pessoa e apresentá-lo como nosso, e, mesmo utilizando citações perfeitamente admissíveis, devemos ter sempre o cuidado de identificar a proveniência

**16 - Referenciar a origem das fotografias, da informação ou das citações.**

**17 - Não falar de assuntos privados em público.**

**18 - Não enviar ou publicar para “todos” sem motivo.**

**19 - Não desafiar diretamente as opiniões das outras pessoas** - principalmente daquelas que se consideram especialistas no assunto. Mesmo que o faça, deve ter alegações válidas para contrapor.

**20 - Pedir desculpa pelos erros.**

**21 - Não humilhar/reprender em público.**

**22 - Não corrigir erros de ortografia ou de gramática.**

**23 - Verificar sempre a gramática e a ortografia antes de se enviar ou publicar.**

**24 - Prestar atenção ao conteúdo e à forma das mensagens.**

**25 - Utilizar apenas o padrão do idioma.**

**26 - Não escrever só com maiúsculas ou só com minúsculas.**

UM TEXTO ESCRITO TODO EM MAIÚSCULAS TRANSMITE A IDEIA DE QUE SE ESTÁ A GRITAR E TORNA-SE DIFÍCIL DE LER. um texto todo em minúsculas, como este, também não é aconselhável. parece mais amador e torna-se também difícil de ler.

**27 - Não usar palavrões ou calão.**

## **REDES SOCIAIS**

**28 - Não mentir em relação à sua identidade.**

**29 - Usar uma fotografia real e pessoal para a imagem de perfil.**

**30 - Respeitar o direito ao anonimato.**

O anonimato é um direito que deve ser respeitado, mas apenas em certas situações, e com riscos associados. Há casos onde o anonimato é necessário. O que está em causa é o direito das pessoas se protegerem a si próprias, o direito de manterem uma forma de controlo que lhes dá segurança.

**31 - Não exagerar na autopromoção ou publicidade.**

**32 - Não obrigar os outros a promoverem conteúdos**

Utilizar as redes sociais para “pedir” e quase obrigar os outros a promoverem os seus conteúdos - ou a partilharem conteúdos alheios mas que, por algum motivo, você tem interesse em que sejam divulgados - é algo que se vê frequentemente nas redes sociais e, regra geral, constitui má netiqueta.

**33 - Não adicionar pessoas a grupos sem critério.**

**34 - Não adicionar amigos só para “fazer número”.**

**35 - Não identificar alguém numa fotografia sem critério.**

**36 - Definir o nível de privacidade de fotografias onde apareçam outras pessoas para, no máximo, os amigos.**

Publicar fotos nas redes sociais, mesmo que só possam ser vistas pelos amigos, é como afixar um cartaz numa parede que, além de visível a qualquer momento, possa ser copiado e replicado ao infinito.

- 37 - Ao iniciar uma conversa com alguém, verificar se o momento é conveniente para o outro.**
- 38 - Definir o estado de disponibilidade corretamente.**
- 39 - Avisar o outro sempre que se tenha de abandonar o teclado, ainda que momentaneamente.**
- 40 - Escrever muitas mensagens curtas em vez de textos longos.**
- 41 - Estar sempre recetivo a explicar possíveis abreviaturas.**
- 42 - Aceitar o desrespeito de algumas regras para se promover a rapidez na escrita.**
- 43 - Não pressupor que o outro está a utilizar o mesmo software.**

## **E-MAIL**

- 44 - Não usar o email para comunicar más notícias.**
- 45 - Não enviar emails possivelmente embaraçosos.**
- 46 - Rever sempre o conteúdo do email antes do envio.**
- 47 - Dizer no “assunto” o suficiente para que o destinatário fique com uma ideia precisa do conteúdo do email.**
- 48 - Utilizar a função BCC em envios para um grande número de destinatários.**  
Como aconselha Strawbridge (2006): quando existe a necessidade legítima de “enviar um email a um grande número de pessoas, particularmente se essas pessoas não se conhecerem todas, não inclua simplesmente todos os endereços de email no campo ‘Para’. Se o fizer, todos serão capazes de ver os endereços de email dos outros.
- 49 - Diferenciar os destinatários entre “Para” e “CC”.**  
Como aquilo que já vimos anteriormente permite aferir, o campo “Para” refere-se aos principais destinatários do email (que pode ser apenas um, obviamente), e o campo “CC” para aqueles a quais o conteúdo do email tem algum tipo de utilidade e/ou interesse.
- 50 - Usar os nomes completos juntamente com os endereços de email.**
- 51 - Responder prontamente aos emails.**

**52 - Não começar uma nova mensagem para responder a um email.**

Atualmente, a maioria das ferramentas de email agrupam as conversas. Ao criar um novo email em vez de responder ao anterior, esta continuidade perde-se, interrompendo o “fio” da conversa, podendo frustrar o interlocutor. No entanto, deve-se começar um novo email para abordar um assunto diferente.

**53 - Não reencaminhar emails privados.**

**54 - Não alterar o texto de emails a reencaminhar.**

**55 - Utilizar, ou manter, as designações “RE” ou “FW” para as respostas ou reencaminhamentos, respetivamente.**

**56 - Não reencaminhar emails indiscriminadamente.**

**57 - Não ler os emails privados dos outros.**

**58 - Não usar métodos para obter notificações de quando os destinatários abrem o email enviado.**

Excetuam-se certas situações, particularmente nos negócios, em que um mecanismo de notificação se revela necessário.

## **FÓRUNS E GRUPOS DE DISCUSSÃO**

**59 - Tentar não colocar questões sem lógica.**

**60 - Verificar sempre por questões similares antes de se perguntar.**

**61 - Respeitar o tópico de discussão.**

**62 - Criar tópicos diferentes para assuntos distintos.**

**63 - Agradecer ao indivíduo, não ao fórum.**

**64 - Colocar o texto citado acima da resposta.**

**65 - Ler o tópico completo antes de participar.**

**66 - Seguir o ritmo de publicações e respostas dos outros utilizadores.**

## **SEGURANÇA - PRECEITOS E REGRAS DA NETIQUETA QUE PROMOVEM A SEGURANÇA NA INTERNET**

### **67 - Ter sempre cuidado com a informação pessoal que se fornece ou publica.**

Dando um exemplo, facilmente podemos adicionar alguém à nossa lista de amigos, numa rede social, que até nem conhecemos. Essa pessoa pode ter intuítos ilegítimos não em relação a nós, mas em relação a outro amigo nosso, por exemplo, e facilmente acede a mais dados sobre essa pessoa, mesmo que esta última não a adicione como amigo.

### **68 - Nunca participar em “correntes de email”.**

Seja qual for o tema, deve-se sempre ignorar as “correntes de email”, ou seja, os emails que contêm em si mesmo os motivos e a persuasão para a partilha com os nossos contactos (normalmente com todos). Quer seja um insustentável esquema em pirâmide ou uma ameaça de acontecimentos terríveis caso não se reencaminhe a mensagem, por exemplo, estes emails devem ser ignorados.

### **69 - Não mentir sobre a idade.**

A principal relevância desta regra prende-se com a idade mínima para aceder a certos sites, que é estabelecida racionalmente e com ponderação pelos administradores desses mesmos sites ou impostos pela lei.

### **70 - Utilizar um programa antivírus e uma firewall.**

### **71 - Não abrir anexos “suspeitos”.**

### **72 - Sempre que disponibilizar ficheiros para download, verifique se contêm vírus.**

### **73 - Reporte sempre que encontrar conteúdos ilegais na internet.**

É uma boa prática reportar possíveis conteúdos ilegais que se encontrem na internet, nomeadamente os criminalmente obscenos, os esquemas de phishing, ou a incitação ao ódio, entre muitos outros.

### **74 - Reportar imediatamente qualquer tentativa de phishing.**

Os sites das instituições bancárias, por exemplo, costumam ter um endereço dedicado para receberem denúncias de phishing dos seus utilizadores. A melhor forma é reencaminhar o email fraudulento diretamente para esses endereços, sem qualquer alteração, de forma a serem analisados o mais minuciosamente possível.

### **75 - Não enviar informação confidencial, como o número do cartão de crédito, por métodos inseguros.**