



Algumas regras básicas para o envio de *e-mails*

1. Evite usar o *Reply All*

Utilize o *Reply All* apenas quando a sua resposta seja necessária quer para o remetente da mensagem original quer para todas as pessoas que na mensagem estavam nos campos *To* e *Cc*.

Nunca use o *Reply All* quando:

- apenas o remetente original precisa saber sua resposta;
- a sua resposta for crucial para o remetente original e para alguns dos destinatários (neste caso use *Reply* e selecione os restantes destinatários manualmente);
- a sua mensagem diz por exemplo “Obrigado!” ou “Eu também!”. Nestes casos, se for mesmo necessário, envie mensagens pessoais.

2. Se forem muitos, pode colocar os destinatários em *Blind Carbon Copy (Bcc)*. Mas...

Quando são enviadas mensagens, a maioria das pessoas coloca todos os endereços no campo *Para/To*. Se a lista de destinatários for grande, temos que percorrer a lista até chegarmos ao corpo da mensagem. Isto é particularmente irritante se a mensagem for lida num *smartphone*. Por outro lado, também é preciso ter em consideração que pode haver pessoas que não queiram que o seu endereço de correio eletrónico seja público.

Estes problemas podem ser evitados se for utilizado o campo *Bcc*. Os endereços em *Bcc* são omitidos da lista de destinatários apresentada a cada recetor. No entanto, tenha em atenção que dar conhecimento a alguém de que enviou uma resposta sem que o verdadeiro destinatário o saiba pode ter interpretações éticas negativas.

3. Melhor ideia: utilize o serviço de gestão de grupos

Através do portal da FCUL pode criar facilmente grupos ad hoc de utilizadores. Faça o *login*, entre na sua área pessoal e em Suporte Informático → Gestão de Grupos. Só tem que indicar o nome do grupo e a lista de utilizadores. Os grupos geram automática e imediatamente listas de distribuição de correio eletrónico. Desta forma, reduz a dimensão das mensagens, onde longas listas de utilizadores dificultam a sua leitura. Se o nome do grupo for adequado, dá também uma indicação concisa aos destinatários sobre quem está a receber a mensagem. Adicionalmente, pode utilizar a interface de gestão de grupos para adicionar/remover destinatários e partilhar facilmente ficheiros com o grupo através do [Cirrus](#).

4. Não solicite confirmações de entrega e recibos de leitura

Se for o caso, desative a funcionalidade de envio de pedido de confirmação do seu cliente de *e-mail*. Estes pedidos vão invariavelmente irritar os destinatários, mesmo antes de lerem as mensagens e não dão qualquer garantia real de entrega. O recetor pode rejeitar o envio do pedido apesar de ler a mensagem. Se pretende saber se uma mensagem de correio eletrónico foi recebida, o melhor é pedir ao destinatário que acuse a receção da mesma.



5. Seja concreto no assunto

O objetivo da linha de assunto é informar o destinatário sobre o teor da mensagem.

A linha de assunto da sua mensagem é, ao lado de seu nome, a primeira coisa que o destinatário vê. É importante. Deve ser claro para o destinatário aquilo que é pretendido.

6. Mantenha as mensagens curtas

Mantenha as mensagens tão curtas quanto possível. Poupa tempo a si e ao destinatário.

7. Não escreva em letras MAIÚSCULAS

Escrever em letras maiúsculas pode transmitir que quem escreve está a gritar e ninguém gosta que lhe gritem.

8. Modere a utilização de anexos

Não utilize anexos (por exemplo documentos Word) para assuntos que serão exclusivamente tratados por *e-mail* porque dificulta a resposta ao obrigar o recetor a lançar outras aplicações para ler o seu conteúdo. Evite também enviar por *e-mail* anexos de grande dimensão e/ou para muitos utilizadores. Utilize um serviço de partilha de ficheiros (Cirrus, Dropbox, etc.). Pode carregar o ficheiro e partilhar o *link* com os destinatários, dispensando a utilização de *passwords* para o descarregar.