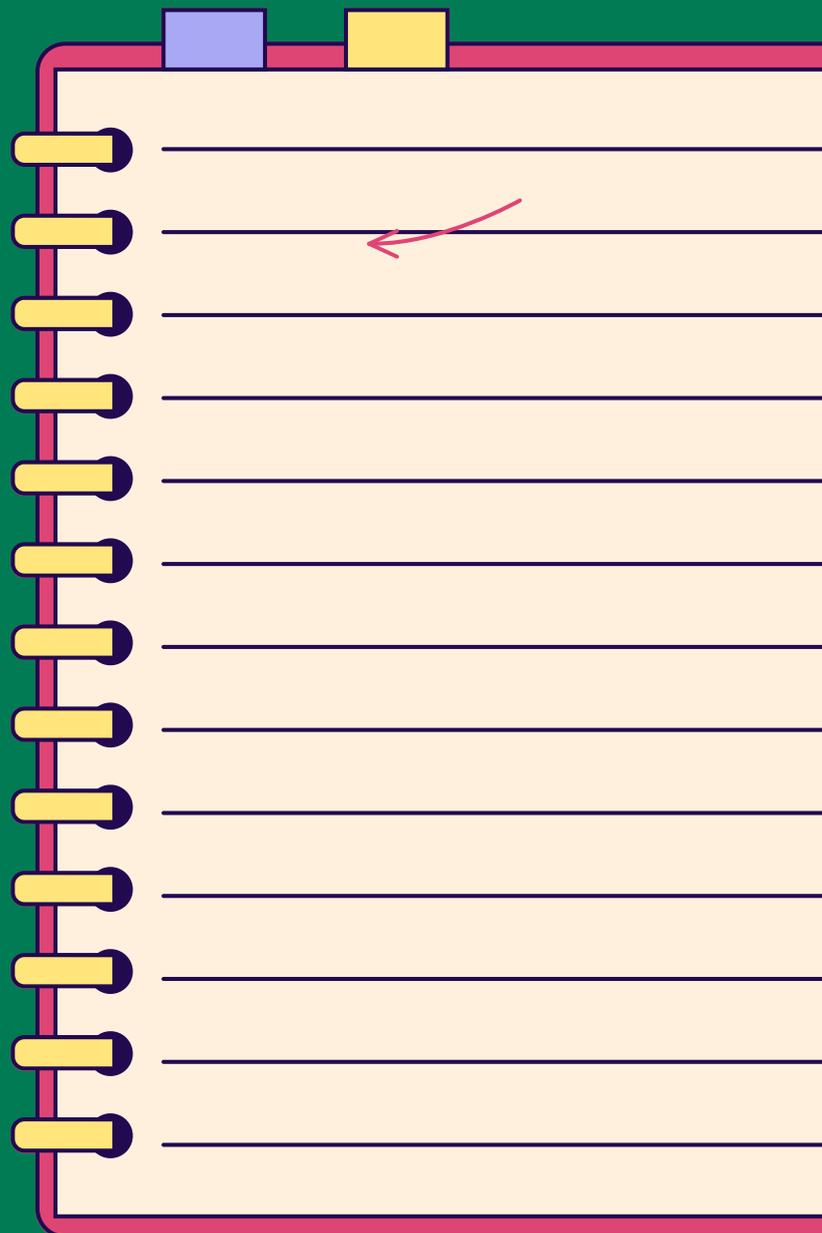


MÓDULO 6 - NETIQUETA

# CAPÍTULO 3

ADAPTAR A SUA COMUNICAÇÃO DE ACORDO  
COM A PLATAFORMA E O PÚBLICO



# INTRODUÇÃO

Na era digital, a diversidade das plataformas de comunicação obriga a dominar os métodos e as boas práticas associadas a cada ferramenta para comunicar de forma clara, respeitosa e adequada.

Este capítulo irá guiá-lo na utilização dos principais meios de comunicação digital, incluindo e-mail, mensagens instantâneas e redes sociais. Aprenderá não só porquê e como utilizar essas ferramentas, mas também como adaptar o tom e a forma das suas mensagens dependendo do seu interlocutor e do contexto.

## AS DIFERENTES PLATAFORMAS DE COMUNICAÇÃO

1

# COMUNICAR POR E-MAIL

### PORQUÊ E COMO ENVIAR UM EMAIL?

Um e-mail é uma **mensagem escrita enviada eletronicamente** que permite a transmissão rápida de informações, documentos ou notificações a indivíduos ou grupos. É a **ferramenta preferida para comunicações profissionais**, pois oferece uma estrutura formal e permite manter um registo das trocas.

### A QUEM ENVIAR UM E-MAIL?

No dia à dia, enviamos e-mails regularmente, quer:

- **no trabalho:** enviar um email aos seus superiores, à família de um beneficiário, etc.
- **na nossa vida privada:** contactar um serviço público, um advogado, a sua família, etc.



### ALERTA DE MÓDULO

*Descubra o módulo sobre e-mails!*

### COMO ESCREVER UM E-MAIL?

A redação de um e-mail segue certas regras, que variam dependendo do interlocutor. Um e-mail geralmente deve conter:

1. **Saudações:** Use uma expressão educada no início da mensagem (ex.: "Olá", "Caro/Cara").
2. **Corpo da mensagem:** Escreva conteúdo claro e conciso.
3. **Cumprimentos:** Exemplos: "Atenciosamente", "Respeitosamente".
4. **Assinatura:** Indicar o seu nome e, se necessário, cargo ou dados de contato.

# 1

## AS DIFERENTES PLATAFORMAS DE COMUNICAÇÃO

# COMUNICAR POR E-MAIL

The image shows a screenshot of an email client interface. At the top, there is a window title bar with three colored circles (red, yellow, green). Below it, a blue button labeled "Enviar" with a dropdown arrow is on the left, and icons for security, trash, and attachments are on the right. The "À" field contains "canalizador@outlook.com" with a close button. The "Cc" field is empty. The subject line is "Pedido de assistência para uma fuga de água" and the status is "rascunho guardado às 15:30". The body of the email contains a salutation, a paragraph about a water leak, a request for assistance, and a closing with a signature and phone number. Three green callout boxes highlight the salutation, the main body text, and the signature.

Enviar

À canalizador@outlook.com X Cci

Cc

Pedido de assistência para uma fuga de água rasquinho guardado às 15:30

**SAUDAÇÃO**  
Bom dia senhor,

Entro em contacto consigo por causa de uma fuga de água na casa de banho do meu apartamento na Rua das Flores, 12. Esta situação exige uma intervenção urgente, pois os efeitos da fuga começam a estender-se à parede e ao chão.

Agradeçia que me informasse das datas em que estaria disponível para uma visita, bem como uma estimativa dos custos envolvidos.

**CUMPRIMENTOS**  
Aguardo a sua resposta rápida e agradeço desde já a sua ajuda e reatividade.  
Melhores cumprimentos

Paulo Torres **ASSINATURA**  
09 12 34 56 78

1

# COMUNICAR POR E-MAIL

## BOAS PRÁTICAS

- **Responder a todos:** Evite, a menos que todos os destinatários precisem estar envolvidos na resposta.
- **Cópia:** Adicione apenas as pessoas envolvidas.
- **Encaminhar um e-mail:** Certifique-se de que as informações sejam apropriadas para o destinatário e verifique o conteúdo.
- **Emojis:** Evite num contexto profissional, a menos que a troca seja informal.
- **Alta importância:** Use com moderação para não sobrecarregar os destinatários



# 1

## AS DIFERENTES PLATAFORMAS DE COMUNICAÇÃO

# COMUNICAR POR MENSAGENS INSTANTÂNEAS

### PORQUÊ E COMO ENVIAR UMA MENSAGEM INSTANTÂNEA?

As mensagens instantâneas permitem uma comunicação rápida e informal. Eles são úteis para trocas breves e diretas, muitas vezes menos formais que os e-mails.

- **Mensagens privadas (para amigos e familiares):**
  - Messenger
  - Instagram, etc.
- **Mensagens instantâneas (para comunicações profissionais e pessoais):**
  - WhatsApp?
  - Telegram, etc.

### COMO ESCREVER UMA MENSAGEM INSTANTÂNEA?

Ao contrário dos e-mails, não existem regras para escrever uma mensagem instantânea. Não é preciso usar uma fórmula específica no início da mensagem, nem assinar a sua mensagem. No entanto, é recomendável incluir saudações e agradecimentos ao destinatário, principalmente em contexto profissional.

- Deve ainda respeitar as regras de cortesia, ou seja, cumprimentar a pessoa, agradecê-la ou desejar-lhe um bom dia, especialmente num contexto profissional.
- Muitas pessoas pontuam as suas mensagens instantâneas com emojis: 😊 ...
- É possível reagir a uma mensagem: polegar para cima, rir, chorar, etc.

# 1

## AS DIFERENTES PLATAFORMAS DE COMUNICAÇÃO

# COMUNICAR POR MENSAGENS INSTANTÂNEAS

Enviar mensagens numa discussão de grupo. Seja numa conversa com a sua família, amigos ou colegas, é mais do que provável que faça parte de uma conversa de grupo ou que tenha de criar uma. As conversas de grupo são possíveis em qualquer aplicação de mensagens instantâneas, seja o WhatsApp, Messenger, etc. Como em qualquer situação, existem algumas boas práticas a seguir quando se participa numa conversa de grupo:

### BOAS PRÁTICAS

- **Respeito pela privacidade:** não encaminhe mensagens nem compartilhe capturas de ecrã sem permissão.
- **Spam:** evite sobrecarregar o grupo com mensagens desnecessárias.
- **Deixar "visto":** responda o mais rápido possível para evitar que o interlocutor se sinta ignorado.
- **Escrever em letras maiúsculas:** pode ser visto como um sinal de irritação.
- **Mensagens direcionadas:** marque apenas as pessoas envolvidas (por exemplo: @nome) para evitar incomodar desnecessariamente outros membros.
- **Manter o tema:** mantenha-se dentro do tema principal do grupo e evite assuntos não relacionados, principalmente em grupos profissionais.
- **Horários de envio:** respeite os horários evitando enviar mensagens tarde à noite ou de manhã cedo, exceto em casos de emergência ou se o grupo autorizar.
- **Responder a todos:** se a resposta disser respeito apenas a uma pessoa, considere responder em privado para limitar o ruído no grupo.

#### VÍDEO TUTORIAL



*Clique aqui para aprender como criar um grupo no WhatsApp!*

# 1

## AS DIFERENTES PLATAFORMAS DE COMUNICAÇÃO

# COMUNICAR NAS REDES SOCIAIS E FÓRUNS

As redes sociais tornaram-se espaços essenciais para manter ligações pessoais e profissionais. Permitem partilhar informações pessoais, manter relações sociais, promover projectos, manter-se informado e aprender.

### PORQUÊ COMUNICAR NAS REDES SOCIAIS E FÓRUNS?

As redes sociais variam dependendo das necessidades e objetivos:

- **Compartilhar informações pessoais ou familiares** para nos mantermos em contato com amigos ou familiares distantes.
- **Promover um projeto ou atividade**, para divulgar uma iniciativa profissional, um hobby, ou apoiar uma causa.
- **Apoiar as pessoas que nos rodeiam**, reagindo às publicações de amigos e familiares ou partilhando o seu conteúdo.
- **Informar-se e trocar ideias** para partilhar conhecimentos e aprender sobre assuntos específicos.

### COMO COMUNICAR NAS REDES SOCIAIS E FÓRUNS?

- Embora não existam regras formais, é essencial aderir aos códigos sociais e à cortesia ao utilizar as redes sociais (ver Capítulo 1).
- **Escolha uma conta pública ou privada:** É importante determinar se o conteúdo deve ser acessível a todos ou restrito a amigos, escolhendo ter um perfil público (todos podem ver as suas publicações) ou privado (apenas os seus “amigos” ou “seguidores”) podem ver as suas publicações e interagir consigo.

#### VÍDEO TUTORIAL



*Clique aqui para descobrir como definir o seu perfil Instagram como privado!*

# 1

## AS DIFERENTES PLATAFORMAS DE COMUNICAÇÃO

# COMUNICAR NAS REDES SOCIAIS E FÓRUNS

### DIFERENTES FORMAS DE COMUNICAÇÃO NAS REDES SOCIAIS

- **Publicações:** partilhe conteúdo visual ou escrito, como fotos, vídeos e atualizações de estatuto.
- **Comentários:** interaja com as publicações de outras pessoas mantendo um tom cortês e respeitoso, mesmo quando surgirem divergências.
- **Compartilhar:** partilhe publicações de outros utilizadores, assegurando-se de que o conteúdo respeita as regras de confidencialidade.

### BOAS PRÁTICAS

- **Respeito pelo consentimento:** Não publique fotos ou conteúdos que incluam outras pessoas sem a sua autorização prévia
- **Respeito pelas regras de cortesia:** Adote um tom respeitoso e evite comentários agressivos ou inapropriados (ver capítulo 1).
- **Evitar conteúdos polémicos:** tenha em consideração a diversidade de opiniões e evite debates delicados se o contexto não for apropriado.
- **Conhecer os riscos do cyberbullying:** tenha consciência que comportamentos abusivos, mesmo não intencionais, podem ser entendidos como assédio pela pessoa com quem está a interagir (ver capítulo 4).
- **Gerir a sua reputação online:** como as publicações e comentários costumam ser públicos ou acessíveis, tenha cuidado com o que partilha e com a forma como interage.

## 2 MENSAGENS NÃO-VERBAIS

**A comunicação digital não é apenas textual:** também inclui elementos não-verbais que permitem expressar emoções, reações ou adicionar contexto às mensagens. Emojis, reações, GIFs, memes e mensagens de voz são formas de enriquecer uma mensagem ou adicionar nuances emocionais sem usar palavras.

### EMOJIS

Emojis são pequenos ícones ou pictogramas que representam emoções, objetos, animais, símbolos e muito mais. Utilizados na comunicação digital, acrescentam uma dimensão visual às mensagens.

#### Porquê usar emojis?

Os emojis ajudam a ilustrar as emoções e o tom da mensagem, suavizando ou reforçando o conteúdo escrito. Eles podem, em particular:

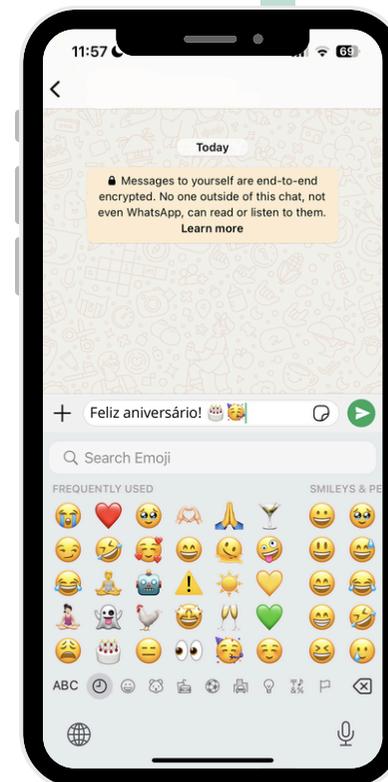
- Esclarecer o tom: uma mensagem de texto pode parecer seca ou neutra; um emoji pode dar um tom mais positivo ou empático.
- Criar proximidade: ao comunicar com amigos, familiares ou colegas, os emojis tornam a conversa mais descontraída e informal.
- Facilitar a comunicação rápida: às vezes, um emoji substitui efetivamente uma palavra ou uma frase inteira (por exemplo: 👍 para dizer “OK” ou “Concordo”).

#### Aspectos a ter em conta:

- Alguns emojis têm múltiplos significados, que variam consoante a cultura ou o contexto:
- 🙏: Pode significar “obrigado”, “oração” ou até “dar cinco” em certos contextos.
- 😂: Geralmente usado para “estou-me a rir”, mas em alguns contextos também pode expressar um riso irónico.

#### Boas práticas:

- Não os use em excesso: use emojis com moderação para manter a mensagem legível e compreensível.
- Escolha emojis adequados ao contexto: num ambiente profissional, privilegie emojis neutros e universais; evite emojis excessivamente familiares ou humorísticos em situações formais.



## 2 MENSAGENS NÃO-VERBAIS

### GIFS

- GIFs (Graphics Interchange Format) são imagens animadas curtas, muitas vezes humorísticas, que se repetem em ciclo. São normalmente usados para expressar emoções, reações ou ilustrar uma situação de forma humorística.

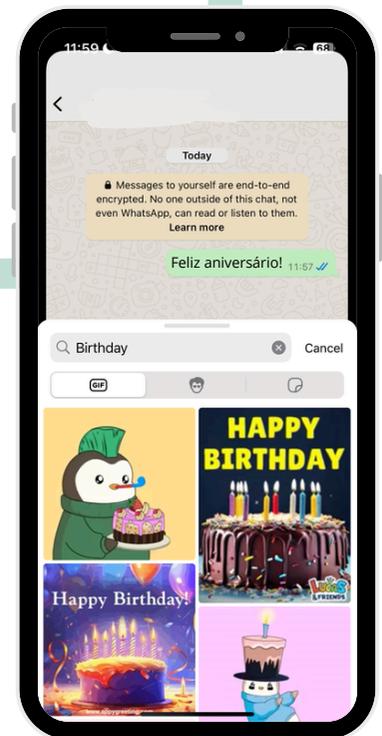
#### Porquê usar GIFs?

Os GIFs trazem uma dimensão visual dinâmica às mensagens, que podem:

- Expressar uma reação emocional (por exemplo, alegria, surpresa, aprovação) com mais nuances do que apenas o texto.
- Aumentar o aspeto informal e lúdico de uma conversa, especialmente em trocas amigáveis ou informais.
- Ilustrar uma situação tornando a mensagem mais apelativa e divertida.

#### Boas práticas:

- Adapte o uso ao contexto: os GIFs são apropriados em discussões informais, mas podem ser inadequados em trocas sérias ou formais.
- Não os use em excesso: assim como os emojis, os GIFs devem ser usados com moderação para não tornar as mensagens pesadas ou perturbadoras.



## 2

# MENSAGENS NÃO-VERBAIS

## MEMES

Memes são imagens, muitas vezes humorísticas e frequentemente associadas a texto, que representam ideias, situações ou emoções de uma forma facilmente reconhecível e compartilhada online.

### Porquê usar memes?

Memes podem:

- Expressar uma ideia ou opinião de forma humorística e alegre.
- Criar uma ligação com o interlocutor compartilhando referências culturais ou populares comuns.
- Facilitar a comunicação de ideias complexas de forma simples e compreensível.

### Boas práticas

- Conhecer o seu público: os memes podem ser incompreensíveis ou inadequados para determinados públicos que não partilham as mesmas referências culturais.
- Evitar em trocas formais: tal como os GIFs, os memes são geralmente reservados para conversas informais.

[Descubra o artigo](#)



*para entender melhor  
o que é um "meme"*

## 2 MENSAGENS NÃO-VERBAIS

### MENSAGENS VOCAIS

Uma mensagem vocal é uma gravação de áudio enviada por uma aplicação de mensagens instantâneas ou plataforma social. Permite comunicar verbalmente sem fazer uma chamada direta.

#### Porquê usar mensagens vocais?

As mensagens vocais são úteis em determinadas situações:

- Rapidez: transmitir uma ideia complexa ou longa costuma ser mais rápido verbalmente do que por escrito.
- Acessibilidade: as mensagens vocais são úteis para pessoas que têm dificuldade em escrever ou que não têm um teclado disponível.
- Personalização: a voz permite transmitir emoções e um tom que o texto nem sempre consegue transmitir.

#### Boas práticas:

- Limitar a duração: evite enviar mensagens vocais muito compridas, que podem ser aborrecidas para o destinatário.
- Explicitar o conteúdo: se a mensagem for longa, forneça um resumo por escrito para ajudar o destinatário a perceber o conteúdo da mensagem vocal.
- Respeitar o contexto e o ambiente: certifique-se de que o destinatário possa ouvir a mensagem em boas condições e que o tom esteja adequado ao contexto.



#### TAMBÉM PODE DITAR UMA MENSAGEM!

- A função ditado permite transformar a voz em texto. Prático para pessoas com dificuldades de escrita ou para poupar tempo, é especialmente útil para mensagens formais ou profissionais que exigem um texto estruturado.

## 2 MENSAGENS NÃO-VERBAIS

### REAÇÕES ÀS MENSAGENS

As reações são respostas não-verbais rápidas, como um “curtir”, um coração ou um emoji de riso, permitindo expressar os seus sentimentos sobre uma mensagem ou publicação sem precisar escrever um comentário.

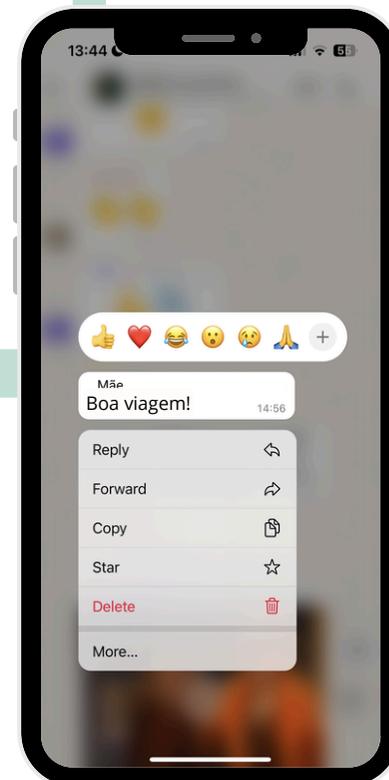
#### Porquê usar reações?

As reações são uma forma rápida e fácil de mostrar interesse ou apoiar uma publicação sem adicionar texto. Permitem:

- Mostrar emoção ou concordância sem interromper o fluxo da discussão.
- Evitar mensagens curtas e redundantes como “ok” ou “concordo”, simplesmente reagindo com um polegar para cima ou um coração.

#### Como reagir?

Basta manter premida a mensagem à qual deseja reagir (1 a 2 segundos) e pressionar o emoji desejado! Ao pressionar o ‘+’ tem acesso a toda a biblioteca de emojis.



# 3

## QUANDO USAR O QUÊ?

Canal de comunicação	Público	Objetivo
E-mail	Profissional, clientes, sócios, amigos e familiares	Contactar, informar, enviar documentos, formalizar
Mensagens instantâneas	Família, amigos, colegas	Comunicar de forma rápida e informal
Publicar nas redes sociais	Público, amigos, assinantes, comunidades	Partilhar informações, promover, socializar
Canal interno de uma empresa	Trabalhadores, equipas, serviços	Colaborar, partilhar recursos, centralizar as trocas internas
Videoconferência	Equipa de trabalho, clientes, sócios	Reunir-se, colaborar remotamente, apresentar e trocar visualmente

# PARA LEMBRAR!

Adaptar a sua comunicação digital aos diferentes canais e públicos é um trunfo essencial para transmitir mensagens claras, relevantes e respeitosas.

Cada ferramenta, seja e-mail, mensagens instantâneas, redes sociais, plataformas internas, possui regras e níveis de formalidade próprios. Por exemplo, o email é preferido para trocas formais ou documentadas, enquanto as redes sociais permitem que informações pessoais ou profissionais sejam partilhadas com um público maior e muitas vezes mais informal.

Elementos não-verbais, como emojis, GIFs ou reações, também acrescentam nuances e emoções, mas a sua utilização depende do contexto e do público-alvo. Ao dominar os códigos de cada canal e respeitar as expectativas do seu público, cada um pode melhorar o impacto das suas trocas e contribuir para interações profissionais e pessoais de qualidade.