

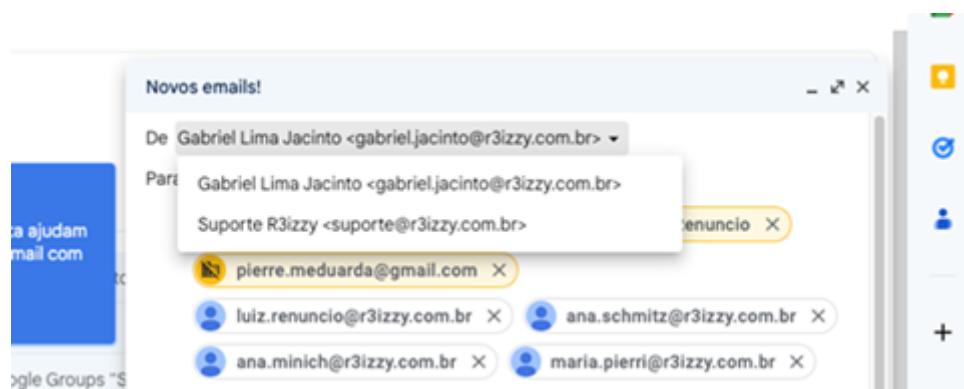
Regras Básicas Para Redação de E-mails

Ao redigir um e-mail na R3izzy você deve seguir algumas regras básicas, conforme dispostas abaixo.

Estas regras foram desenvolvidas e acordadas pelos membros da equipe R3izzy e servem para facilitar e tornar mais eficiente a realização de tarefas, aumentar a qualidade dos materiais que disponibilizamos aos nossos clientes e fortalecer a cultura da empresa.

Seleção do Remetente

Atenção ao responder a emails de clientes. É importante que eles vejam somente os emails de financeiro@ e suporte@. Para isso basta selecionar qual deles deseja enviar como remetente, como na imagem abaixo.



Conteúdo

Use um campo de “Assunto” que seja representativo do que você está enviando

Procure ser simples e objetivo

- Organize suas ideias e a estrutura antes de escrever o e-mail;
- Sempre levando em consideração quem irá ler o e-mail, afinal de contas, o conteúdo é para ele;
- Garanta que as informações mais relevantes **para o leitor** estão lá;
- Não esqueça que a responsabilidade de se fazer entender é totalmente do redator.

Seja simpático

- É imprescindível que os leitores tenham a impressão de que aquilo se trata de uma interação amistosa e não exagerada;
- Evite a caixa alta e o excesso de exclamações.

Exemplo:

- Olá, Fulano. Tudo bem contigo?
- Abraço e votos de um ótimo final de semana.

Não arrisque com brincadeiras e excesso de informalidades

- Mesmo sendo próximo da pessoa que está recebendo o e-mail, neste momento, você está vestindo o seu papel profissional e é sempre bom ter cuidado com brincadeiras e informalidades.

Nunca deixe de revisar o texto antes de enviá-lo

- Se for uma comunicação delicada, peça também ao seu colega para ler o conteúdo.

Não abuse das formas de realce do texto

- Lembre-se de que, se tudo é “prioritário, nada é prioridade”. Ou seja, muito realce torna o próprio realce inútil;
- O abuso desses elementos pode comprometer o texto, fazendo com que o leitor, ao contrário de achar a leitura ainda mais prazerosa, se perca no meio de tanto negrito, sublinhado, itálico, links ou bullet points;
- Recomendamos estes tipos de realce: Emojis, negrito, pontos de exclamação e *bullet points*. Evite usar cores;

Muita atenção aos erros de escrita

- Tome cuidado especial com:
 - Colocação de pontos e vírgulas;
 - ConjAÇÃO verbal;
- Não esqueça, que a pontuação ou conjugação incorreta podem alterar o sentido da frase ou torná-la imprecisa;
- A maioria dos editores de texto já possui regras correção ortográfica e formatação que podem te ajudar;
- Sempre que você não tiver certeza de um termo, pontuação ou qualquer outro aspecto do seu texto, tire a dúvida! Vá até o Google, o dicionário ou a gramática e se certifique de que você está — ou não — certo.

Seguem algumas regras práticas de português e gramática, obtidos de um e-book da RockContent. Você pode encontrar o

[texto integral aqui](#)

- Uso de vírgulas: separam orações e vocativo, mas nunca o sujeito do verbo ou o verbo do objeto;
- Crase: usa-se antes de palavra feminina, nunca antes de verbo no infinitivo ou palavra masculina;
- Travessão no meio da frase: substitui as vírgulas para enfatizar uma oração;
- Ponto final: finaliza uma sentença;
- Espaçamento duplo: é mais comum do que as pessoas imaginam e pode prejudicar a clareza do texto;
- Palavras com hífen: com as mudanças ainda recentes na grafia de algumas palavras, a principal dica é consultar manuais como aa [cartilha da FTD](#) ou o próprio Google;
- Grafia dos Porquês:
 - Porquê: quando é substantivo, funciona como sinônimo de motivo e deve vir junto e com

- acento: "Gostaria de saber o verdadeiro porquê desta decisão";
- Por que: separado e sem acento significa preposição: "por qual razão", "Por que você não a levou para a festa?";
- Porque: junto e sem acento é uma conjunção causal ou explicativa, a depender da oração: "Porque ele não estava em casa, procurei pelo vizinho";
- Por quê: separado e com circunflexo quando antecipa um ponto final, de exclamação ou de interrogação. "Não me levou à festa, por quê?".
- Redundâncias: Em meio a tantos textos argumentativos é comum deixar escapar uma ou outra expressão redundante que, aparentemente, tende a deixar as frases mais "bonitas" e com aquela falsa cara de conteúdo. Saia dessa!
 - Exemplos: "grande maioria", "encarar de frente", "manter o mesmo", "repetir de novo".
- Falta de concordância com o núcleo do sujeito: A falta de concordância dá ao leitor aquela sensação de que há algo estranho com a frase, mas que não dá para saber bem o que é. O erro de concordância entre verbo e o núcleo do sujeito é clássico e acontece muito em função de textos feitos na base da correria;
 - Exemplo de construção errada: "**O setor** industrial dos países emergentes **continuam** experimentando um crescimento";
- Tamanhos de frases e de parágrafos: Outro problema comum é a construção de frases ou parágrafos longos ou curtos demais, que fazem com que o texto perca ritmo.
- Falta de objetividade: Mais encontrada em introduções e conclusões, os chamados "rodeios" ou "encheção de linguiça" tornam o texto cansativo e, assim como os clichês, comprometem a credibilidade do seu conteúdo;

Por fim

Não se espante se tiver que reescrever e enxugar sentenças. Isso é muito comum e ajuda você a colocar as ideias do texto em ordem de uma maneira mais inteligível e simples.

Formato

- Mantenha a mesma distância entre os parágrafos;
- Use apenas um tipo de letra e evite muitos tipos de tamanho de letra;
- O próprio formato padrão da Dokulzzy pode te ajudar a formatar o texto.



Assinatura

- Nunca deixe de mencionar o seu nome, para que o cliente saiba com quem está falando;
- Siga o modelo abaixo:

Atenciosamente | Abraço

Seu Nome
Equipe R3izzy

Last update:

2024/09/16 start:normas_e_procedimentos:emails https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas_e_procedimentos:emails
13:12

From:

<https://r3solucoes.r3izzy.com.br/> - **Espaço Corporativo**



Permanent link:

https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas_e_procedimentos:emails

Last update: **2024/09/16 13:12**