

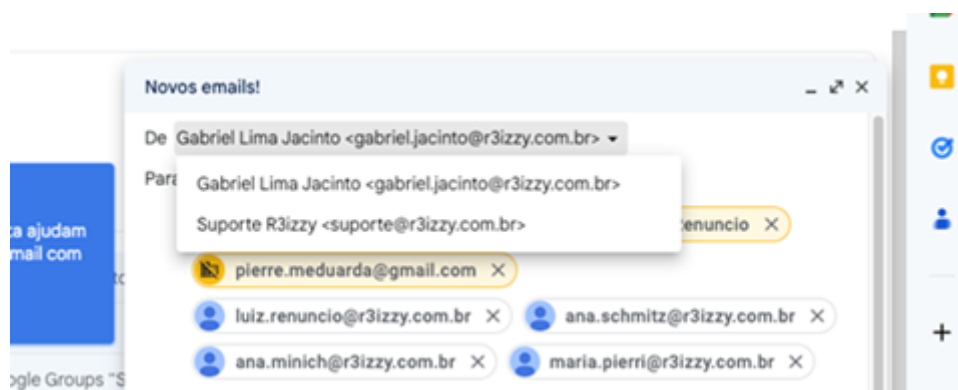
# Regras Básicas Para Redação de E-mails

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;
  - Conjugação 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 a [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

13:12

start:normas\_e\_procedimentos:emails [https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas\\_e\\_procedimentos:emails](https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas_e_procedimentos:emails)

---

From:

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

Permanent link:

[https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas\\_e\\_procedimentos:emails](https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas_e_procedimentos:emails)

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

