



Universidade Federal da Fronteira Sul

# **RECOMENDAÇÕES PARA A GESTÃO ARQUIVÍSTICA DO CORREIO ELETRÔNICO DA UFFS**

**Versão 3  
Março | 2024**

## SUMÁRIO

1 Apresentação .....	03
2 Gestão Arquivística da mensagem de correio eletrônico .....	04
2.1 O documento arquivístico digital .....	04
2.2 Mensagem de correio eletrônico como um documento arquivístico .....	05
3 Aplicação dos procedimentos da gestão arquivística de documentos à mensagem de correio eletrônico: produção, manutenção, uso e destinação.....	07
4 A mensagem de correio eletrônico e sua redação.....	09
4.1 Redação da mensagem .....	10
5 Gestão da mensagem de correio eletrônico dentro do próprio sistema de correio eletrônico.....	15
6 Uso da mensagem de correio eletrônico para a formação de processos .....	18
7 Preservação da mensagem de correio eletrônico .....	19
8 Netiqueta (etiqueta eletrônica) .....	20
REFERÊNCIAS .....	23

## 1 Apresentação

As tecnologias de informação trouxeram grandes mudanças às dinâmicas institucionais. Dentre elas destaca-se a utilização do correio eletrônico (do inglês *eletronic mail* ou *e-mail*), que é um sistema utilizado na produção, tramitação e recebimento de mensagens eletrônicas, as quais são documentos natos digitais.

A comunicação interna e externa dos órgãos ou entidades, via correio eletrônico, foi bastante ampliada devido à velocidade de transmissão, à facilidade de envio (evitando procedimentos burocráticos) e ao custo reduzido. Porém, esses benefícios têm como consequência a produção de um grande volume de mensagens trocadas – com ou sem anexos –, ocasionando constantemente o esgotamento do espaço das caixas postais de correios eletrônicos.

Diante dessa situação, muitos usuários do sistema encontram como solução apagar as mensagens mais antigas. Esse foco na administração de espaço de armazenamento ignora que tais mensagens podem ter sido produzidas no âmbito das atividades desempenhadas pelos órgãos ou entidades, o que, conseqüentemente, as caracterizariam como documentos arquivísticos. Uma vez assim consideradas, tais mensagens devem ser submetidas à política de gestão arquivística de documentos da UFFS, instituída pela Resolução nº 13/CONSUNI/UFFS/2016, cujos fundamentos estão delineados em legislação federal e nas normas do Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ.

Essa política pressupõe a adoção de uma série de medidas que possibilita o gerenciamento da mensagem de correio eletrônico em sua produção, uso, manutenção e destinação, aplicando as normas e os procedimentos arquivísticos para o tratamento desse documento, incluindo seus prazos de guarda e eliminação.

Para orientar a gestão arquivística de mensagem de correio eletrônico corporativo é importante definir diretrizes e recomendações como referências ao órgão que utiliza o correio eletrônico como ferramenta de trabalho.

Cabe destacar que as Recomendações para a Gestão Arquivística do Correio Eletrônico da UFFS compõem um documento que deve ser utilizado e aplicado conjuntamente com a publicação e-ARQ Brasil: modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos, a qual aborda a gestão arquivística de documentos digitais e não digitais e a especificação de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos –

SIGAD, e com a Resolução nº 36 do Conarq, que dispõe sobre a adoção das Diretrizes para a Gestão Arquivística do Correio Eletrônico Corporativo.

## **2 Gestão Arquivística da Mensagem de Correio Eletrônico**

De acordo com a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, gestão de documentos é o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

O e-ARQ Brasil: modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos, instrumento do Conselho Nacional de Arquivos – Conarq, apresenta a mesma definição, ressaltando a qualidade arquivística da gestão, isto é, o fato de os documentos serem produzidos naturalmente, mantendo-se uma relação orgânica entre eles, a fim de atender às funções e atividades desenvolvidas por um órgão ou entidade.

A gestão arquivística de documentos tem que ser contemplada pela política arquivística institucional, a qual consiste em definir ações, normas e procedimentos técnicos para a gestão e a preservação de documentos produzidos e recebidos no decorrer das atividades realizadas pelo produtor, com base na teoria e princípios da Arquivologia.

Dentre essas ações, está a elaboração de um programa de gestão arquivística com a definição de procedimentos de controle para garantir a confiabilidade e a autenticidade dos documentos, assim como o acesso contínuo a eles. Na UFFS, a política de gestão de documentos arquivísticos está registrada na Resolução nº 13/CONSUNI/UFFS/2016, a qual considera como documentos de arquivo aqueles produzidos, recebidos e acumulados no curso das atividades-fim (ensino, pesquisa e extensão) e das atividades-meio da Universidade, que sirvam como referência, prova, informação e/ou fonte de pesquisa, independente da natureza do suporte.

Portanto, para fins da Resolução nº 13/CONSUNI/UFFS/2016, a mensagem de correio eletrônico é reconhecida como documento arquivístico, assim como os demais documentos de arquivo, uma vez que serve de apoio às funções e atividades, e como evidência das ações da Universidade.

### **2.1 O documento arquivístico digital**

Documentos digitais são aqueles codificados em dígitos binários, somente acessíveis e interpretáveis por meio de recursos computacionais. Eles são considerados como arquivísticos quando são produzidos ou recebidos pelo órgão ou entidade no decorrer de suas atividades, e possuem relação orgânica entre si, ou seja, vínculos que os documentos guardam entre si e que expressam as funções e atividades da pessoa ou organização que os produziu.

No final do século XX, a produção crescente de documentos arquivísticos digitais (textos, mensagens de correio eletrônico, bases de dados, planilhas, imagens, gravações sonoras, material gráfico, páginas da *web* etc.) tanto representantes digitais quanto natos digitais<sup>1</sup>, reforçou a necessidade de inserção dos documentos digitais nos programas de gestão arquivística de documentos dos órgãos ou entidades.

Os documentos digitais apresentam especificidades que podem comprometer sua autenticidade e seu acesso, uma vez que são suscetíveis à degradação física dos seus suportes, à obsolescência de *hardware*, *software*, de formatos e a intervenções não autorizadas. O resultado disso é a sua adulteração e/ou destruição.

Portanto, é fundamental que sejam desenvolvidas estratégias de preservação digital que considerem as características do documento arquivístico, principalmente no que diz respeito à forma fixa, ao conteúdo estável e à relação orgânica.

## 2.2 Mensagem de correio eletrônico como um documento arquivístico

Para identificar a mensagem de correio eletrônico como um documento arquivístico, é necessário, primeiramente, reconhecê-la como um documento.

Documento é a unidade de registro de informações, qualquer que seja o formato ou o suporte. A mensagem de correio eletrônico é uma informação registrada, codificada em dígitos binários, acessível e interpretável por meio de sistema computacional, logo é um documento digital.

Num órgão ou entidade, a mensagem de correio eletrônico geralmente é produzida para atender e apoiar as atividades desenvolvidas, devendo ser reconhecida e tratada como um documento arquivístico, isto é, um documento produzido (elaborado ou recebido), no curso de uma atividade prática, como instrumento ou resultado de tal atividade, e retido para ação ou referência.

Uma vez reconhecida como um documento arquivístico, a mensagem de correio eletrônico deverá ser dotada das qualidades inerentes a esse documento, quais sejam: organicidade, unicidade, confiabilidade, autenticidade e acessibilidade.

<sup>1</sup> Documentos natos digitais: são aqueles originalmente produzidos e mantidos em meio digital. Representantes digitais: documentos digitais oriundos de processo de digitalização (comumente chamados “documentos digitalizados”).

Nesse sentido, são documentos arquivísticos as mensagens de correio eletrônico com a capacidade de:

- conduzir as atividades de forma transparente, possibilitando a governança e o controle social das informações;
- apoiar e documentar a elaboração de políticas e o processo de tomada de decisão;
- possibilitar a continuidade das atividades em caso de sinistro;
- fornecer evidência em caso de litígio;
- proteger os interesses do órgão ou entidade e os direitos dos funcionários e dos usuários;
- assegurar e documentar as atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação; e
- manter a memória corporativa e coletiva.

A Organização das Nações Unidas – ONU, ao estabelecer orientações sobre como gerenciar a mensagem de correio eletrônico, aponta situações em que é possível identificá-la como documento arquivístico; dentre elas, destaca-se:

- mensagem cujo conteúdo inicia, autoriza ou completa uma ação de um órgão ou entidade;
- mensagem trocada entre pessoas da mesma equipe ou de outras equipes, em trabalho conjunto, e cujo conteúdo se refere à atividade do órgão ou entidade;
- mensagem recebida de fonte externa (pessoa física ou jurídica) que compõe um documento arquivístico oficial;
- mensagem cujo conteúdo refere-se à pauta ou registro de reunião; e
- mensagem cujo conteúdo é nota, relatório final ou recomendação para uma ação em desenvolvimento ou finalizada.

As mesmas orientações da ONU apontam situações em que a mensagem de correio eletrônico NÃO é considerada documento arquivístico; dentre elas, destaca-se:

- mensagem cujo conteúdo é de caráter pessoal (não tem relação com as atividades do órgão ou entidade);
- mensagem cujo conteúdo se refere a “correntes”, propagandas, promoções e afins;
- cópia de mensagem enviada para grupos de trabalho ou coordenações, com a única finalidade de referência ou informação; e
- material de referência, isto é, documentos usados apenas para subsídio teórico no desenvolvimento de uma atividade.

A mensagem de correio eletrônico na UFFS é considerada como um documento arquivístico, uma vez que a Resolução nº 13/CONSUNI/UFFS/2016, determina que são considerados documentos de arquivo, os produzidos, recebidos e acumulados no curso das atividades (meio e fim) da Universidade independente da natureza do suporte, ou seja, é incorporada ao conjunto de documentos arquivísticos, a fim de manter sua autenticidade, confiabilidade e acessibilidade pelo tempo que for necessário.

### **3 Aplicação dos procedimentos da gestão arquivística de documentos à mensagem de correio eletrônico: produção, manutenção, uso e destinação**

A implementação de um programa de gestão arquivística de documentos resulta no uso racional dos documentos produzidos e recebidos pelo órgão ou entidade, garantindo a eficiência e a eficácia no processo de tomada de decisão, assim como a preservação daqueles de caráter probatório e testemunhal.

Gerir mensagem de correio eletrônico consiste em controlá-la desde a produção até sua destinação final (eliminação ou guarda permanente). Alguns questionamentos são necessários para apoiar esse gerenciamento: por que a mensagem foi produzida, para quem será enviada, se surtirá réplicas, se será arquivada ou eliminada.

Na **produção** de uma mensagem de correio eletrônico num âmbito organizacional, é fundamental o uso de uma escrita formal, bem como demais orientações indicadas na seção **A mensagem de correio eletrônico e sua redação**. Nessa fase, sugere-se que o documento seja classificado, de acordo com o plano de classificação definido no programa de gestão documental do órgão ou entidade; o mesmo procedimento aplica-se à mensagem recebida.

A **manutenção** e o **uso** da mensagem de correio eletrônico caracterizam-se pelo controle da sua tramitação, arquivamento e acesso. A tramitação de uma mensagem eletrônica inicia-se quando esta é enviada ao destinatário – único ou múltiplo. De acordo com o conteúdo tratado na mensagem, poderá haver réplicas, o que exige maior atenção no momento da classificação e da avaliação documental.

A **destinação** de uma mensagem é decorrente do processo de avaliação e consiste em decidir pela sua guarda temporária ou permanente, assim como a eliminação daquelas desprovidas de valor para a guarda. Tal destinação deverá estar prevista na tabela de temporalidade e destinação de documentos adotada pelo órgão ou entidade. No âmbito dos membros do Sistema Nacional de Arquivos - SINAR, por exemplo, deve-se adotar, para as atividades-meio, o modelo aprovado pela

Portaria nº 47 do Arquivo Nacional, de 14 de fevereiro de 2020 e para as Instituições Federais de Ensino Superior deve ser observado ainda o Código de Classificação e a Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo relativos às Atividades-Fim das IFES, aprovados pela Portaria nº 92/2011, do Arquivo Nacional, os quais tornaram-se obrigatórios de serem utilizados através da Portaria nº 1.261/2013 do Ministério da Educação.

Na UFFS, os instrumentos recomendados pela Portaria nº 47 do Arquivo Nacional e pela Portaria nº 92/2011 do Arquivo Nacional, foram compilados no Código de Classificação e Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos da UFFS, aprovados pela Resolução nº 008/CONSUNI/UFFS/2011, e tidos como condição essencial para o desenvolvimento da Gestão de Documentos Arquivísticos na UFFS pela Resolução nº 13/CONSUNI/UFFS/2016.

#### 4 A mensagem de correio eletrônico e sua redação

A mensagem de correio eletrônico é composta, obrigatoriamente, por cabeçalho e corpo, e, opcionalmente, por anexos.

O **cabeçalho** é onde se encontram os seguintes campos: “de”, “para”, “cc” (do inglês *carbon copy* – “cópia carbono” – ou simplesmente “com cópia”), “cco” (do inglês *blind carbon copy* – “cópia carbono oculta” – ou simplesmente “com cópia oculta”), “assunto” e indicação de anexos. Além das informações contidas nesses campos, são registradas, no cabeçalho, outras informações estruturadas que podem ou não ser exibidas, como “data e hora de envio” e “data e hora de recebimento”. Essas informações que aparecem no cabeçalho permitem que a mensagem seja entregue ao(s) destinatário(s) e servem para identificar, classificar e contextualizar a mensagem, assim como quem a enviou.

O **corpo** da mensagem destina-se à apresentação do seu conteúdo (texto, imagem, *hyperlink* etc.).

Quando existentes, os **anexos** podem apresentar-se em qualquer formato, tais como: arquivos de processadores de texto e planilhas, vídeos, arquivos de áudio etc.

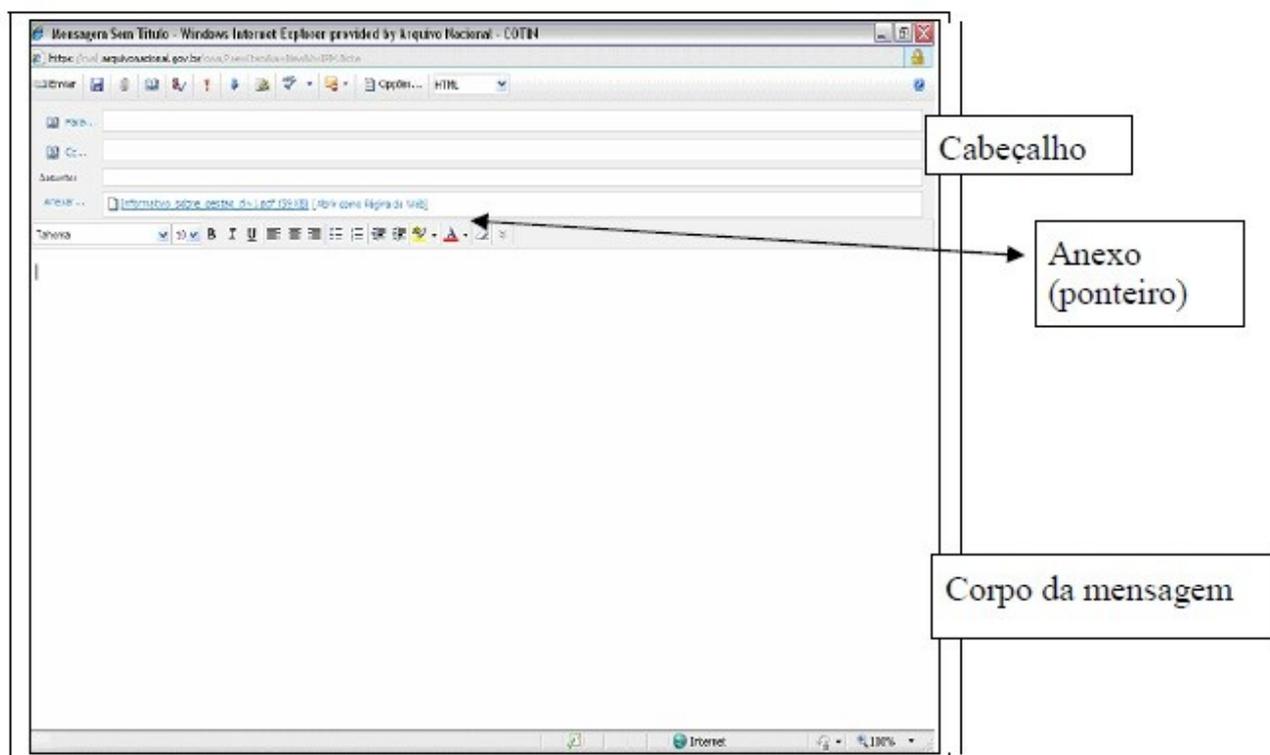


Figura 1 – Exemplo de mensagem de correio eletrônico

#### 4.1 Redação da mensagem

A definição de uma estrutura mínima de redação na elaboração de uma mensagem de correio eletrônico colabora para a aceitação do documento como um registro oficial das informações institucionais.

Nesse sentido, além de evitar o uso de linguagem coloquial e não abordar informações de cunho pessoal, deve-se observar algumas orientações na redação da mensagem de correio eletrônico, conforme especificado a seguir.

No cabeçalho:

**De:** campo reservado ao nome/endereço eletrônico da pessoa ou unidade responsável pela emissão da mensagem.

**Para:** campo reservado ao nome/endereço eletrônico da(s) pessoa(s) ou unidade(s) a quem a mensagem se destina.

**Cc:** campo reservado ao nome/endereço eletrônico da(s) pessoa(s) ou unidade(s) que precisa(m) ter conhecimento da mensagem.

**Cco:** similar ao campo anterior, utilizado quando há interesse de que os destinatários não tenham conhecimento um do outro ou para preservar o sigilo de seus endereços de correio eletrônico.

**Assunto:** campo destinado à identificação do conteúdo a ser tratado na mensagem ou no documento que estiver sendo encaminhado como anexo.

Recomenda-se o uso do Código de Classificação de Documentos adotado na UFFS (Anexo I da Resolução nº 008/CONSUNI/2011) para apoiar a identificação do assunto referente à atividade em que a mensagem está inserida.

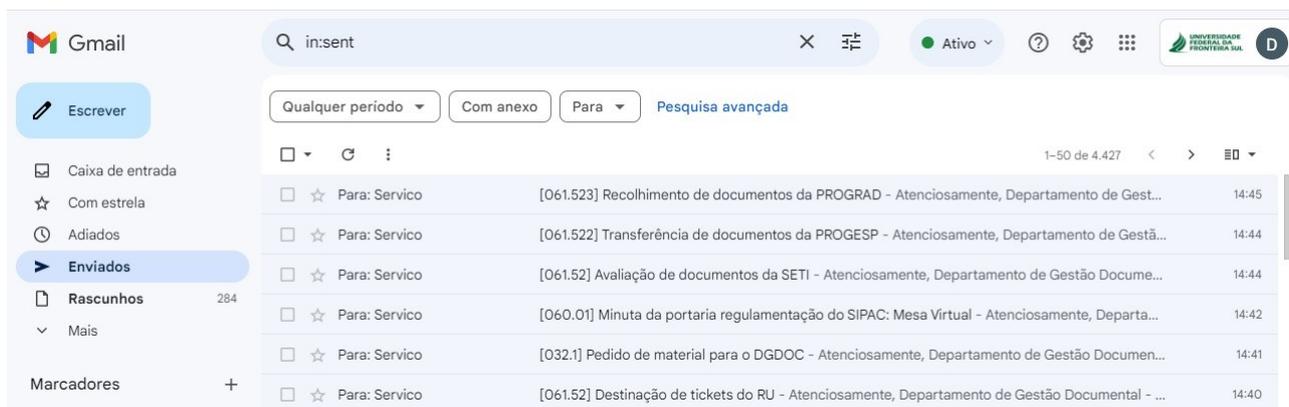


Figura 2 – Assunto da mensagem de acordo com o Código de Classificação de Documentos

É importante evitar o uso de mensagem anterior, cujo assunto tenha se encerrado, para iniciar novas discussões. Cada nova atividade ou assunto deve ser tratado em uma nova mensagem.

No corpo:

Nesta área, recomenda-se que:

- o **texto** apresente a forma documental de protocolo inicial/ texto/ protocolo final (ver Figura 3);
- a **saudação** e a **despedida** sejam formais e impessoais, como: Ilmo. sr., prezado, atentamente, cordialmente, respeitosamente etc.;
- a **identificação do autor da mensagem** contenha informações como: nome, cargo, órgão ou entidade, endereço completo, telefone/fax, correio eletrônico.
- **mensagem adicional** sobre sigilo, segurança da informação, ações de preservação ambiental.

**Documento com forma documental**

Memorando AN/GABIN/n°XXX/2020

Rio de Janeiro, 30 de fevereiro de 2020

Ao Senhor  
Fulano de Tal

**Assunto: Solicitação de Proposta Tradução Simultânea**

-----*protocolo inicial*-----

Prezado Sr. Fulano,

1. Solicitamos uma proposta de preços para a execução do serviço de tradução simultânea nos seguintes períodos:

- Inglês-português-inglês

Em 7 de agosto de 2007: de 9h às 12h e de 14h às 17h = 6 horas (dois períodos de três horas)

-----*texto*-----

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
Nome  
Cargo

-----*protocolo final*-----

Figura 3 – Forma de redação do corpo do texto da mensagem

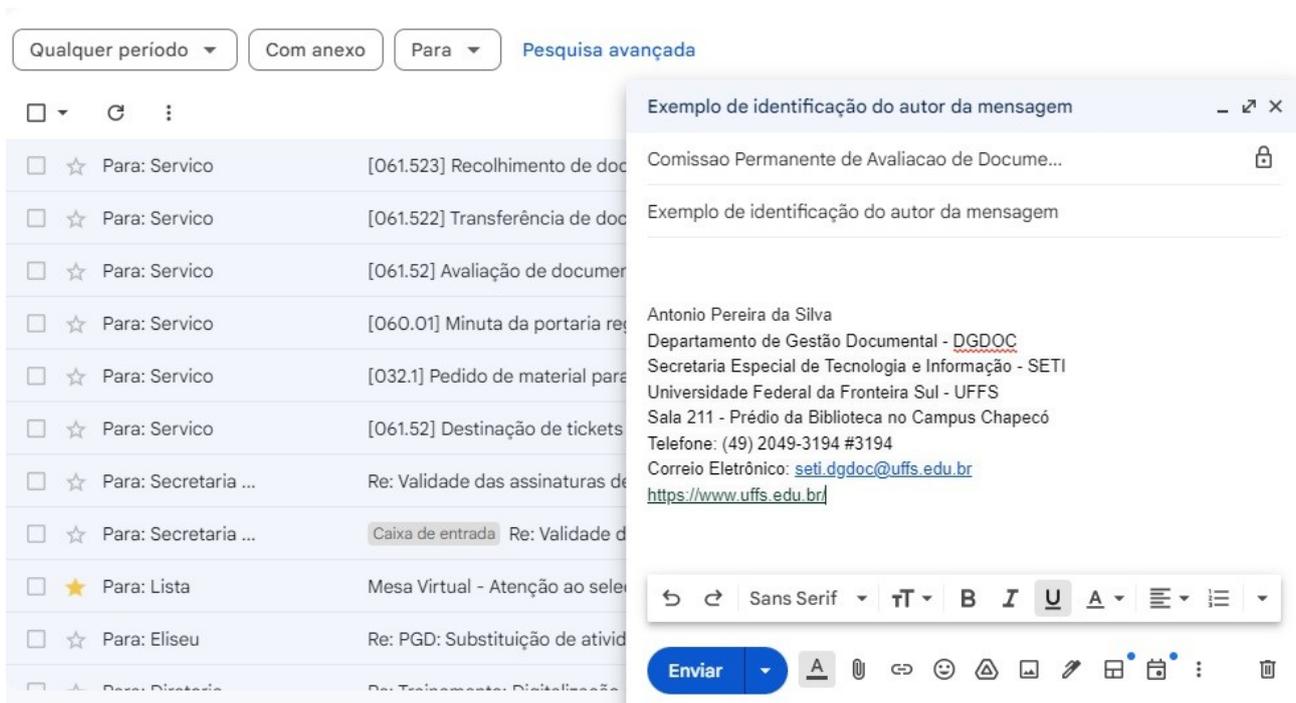


Figura 4 - Exemplo de identificação do autor da mensagem

Observação: nos casos em que o correio eletrônico for utilizado apenas para encaminhar documentos anexos, não é necessário utilizar a forma documental anteriormente recomendada, porém deve-se sempre identificar o documento que está sendo encaminhado. Exemplo: “Encaminha-se Ofício Circular RH 25/2012”.

Utilizar **regras de redação oficial**, evitar abreviaturas, não escrever exclusivamente em caixa alta ou baixa e submeter o texto a um verificador ortográfico antes de enviar a mensagem são **boas práticas** a serem adotadas. Na UFFS, deve ser observado o “Manual de Redação Oficial da UFFS – 2ª Edição”, disponibilizado para *download* na página do Gabinete do Reitor.

## **5 Gestão da mensagem de correio eletrônico dentro do próprio sistema de correio eletrônico**

Em virtude de diversos fatores, alguns órgãos ou entidades ainda não dispõem de um SIGAD para gerenciar de forma ideal seus documentos arquivísticos digitais. No entanto, essa situação não deve impedir a gestão arquivística da mensagem de correio eletrônico.

A prática de gerenciar a mensagem de correio eletrônico dentro do próprio sistema é comum em diferentes órgãos ou entidades, porém essa é uma gestão limitada, pois as tarefas que poderiam ser automatizadas ficarão sob a responsabilidade daquele que faz uso do correio eletrônico. Assim, o usuário deverá:

- utilizar o Código de Classificação de Documentos da UFFS para nominar as pastas na caixa de entrada – Figura 5;
- para a mensagem enviada, indicar o código de classificação de documentos no campo Assunto – Figura 6;
- identificar se a mensagem de correio eletrônico é documento arquivístico e eliminar (apagar) aquelas que não o são (Ver item 2.2 destas Recomendações);
- observar os prazos de guarda da Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos da UFFS para aquelas mensagens identificadas como documento arquivístico.

A caixa postal deverá ser, preferencialmente, armazenada no servidor de correio eletrônico e não nas estações de trabalho individuais. Além disso, a realização da cópia de segurança da mensagem de correio eletrônico no servidor deve ser responsabilidade do órgão ou entidade e não do usuário.

## Exemplos:

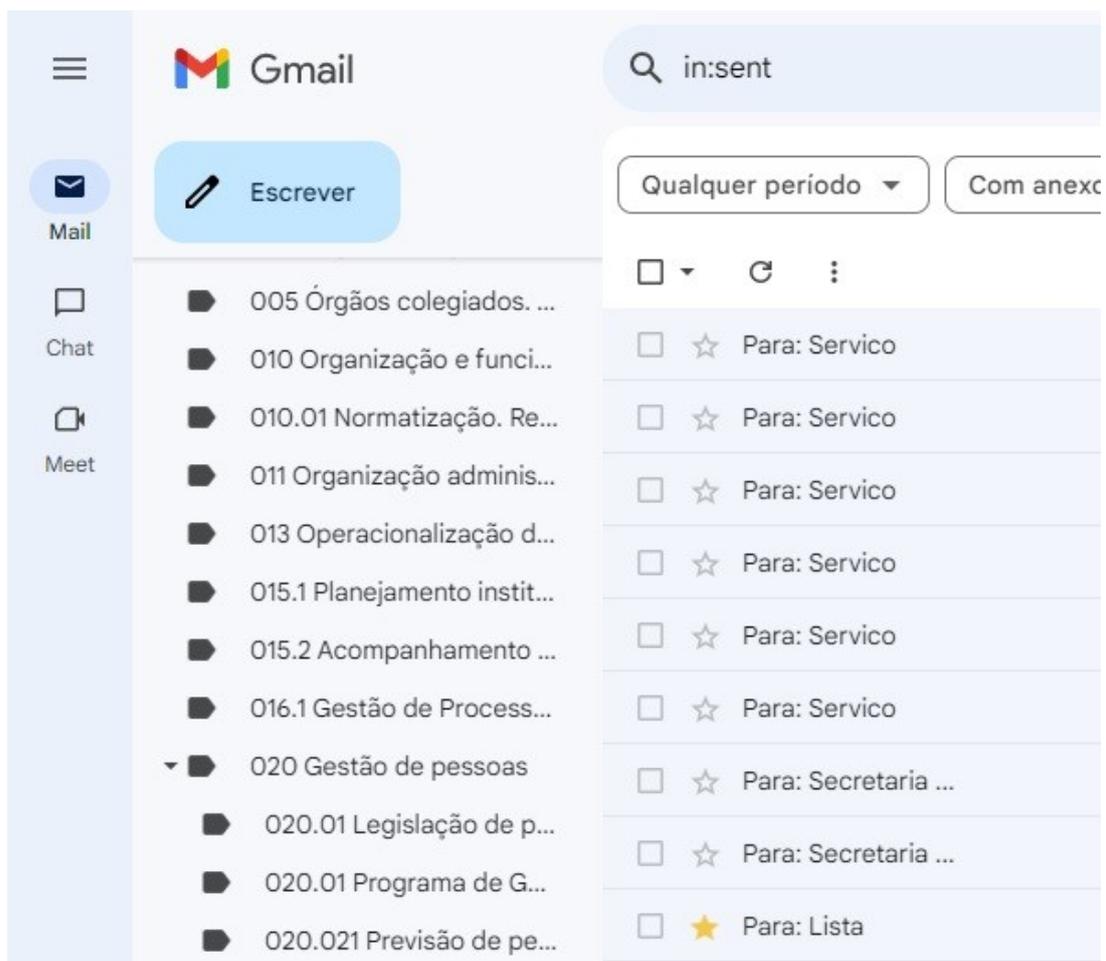


Figura 5 – Pastas na caixa de entrada organizadas de acordo com o Código de Classificação de Documentos da UFFS

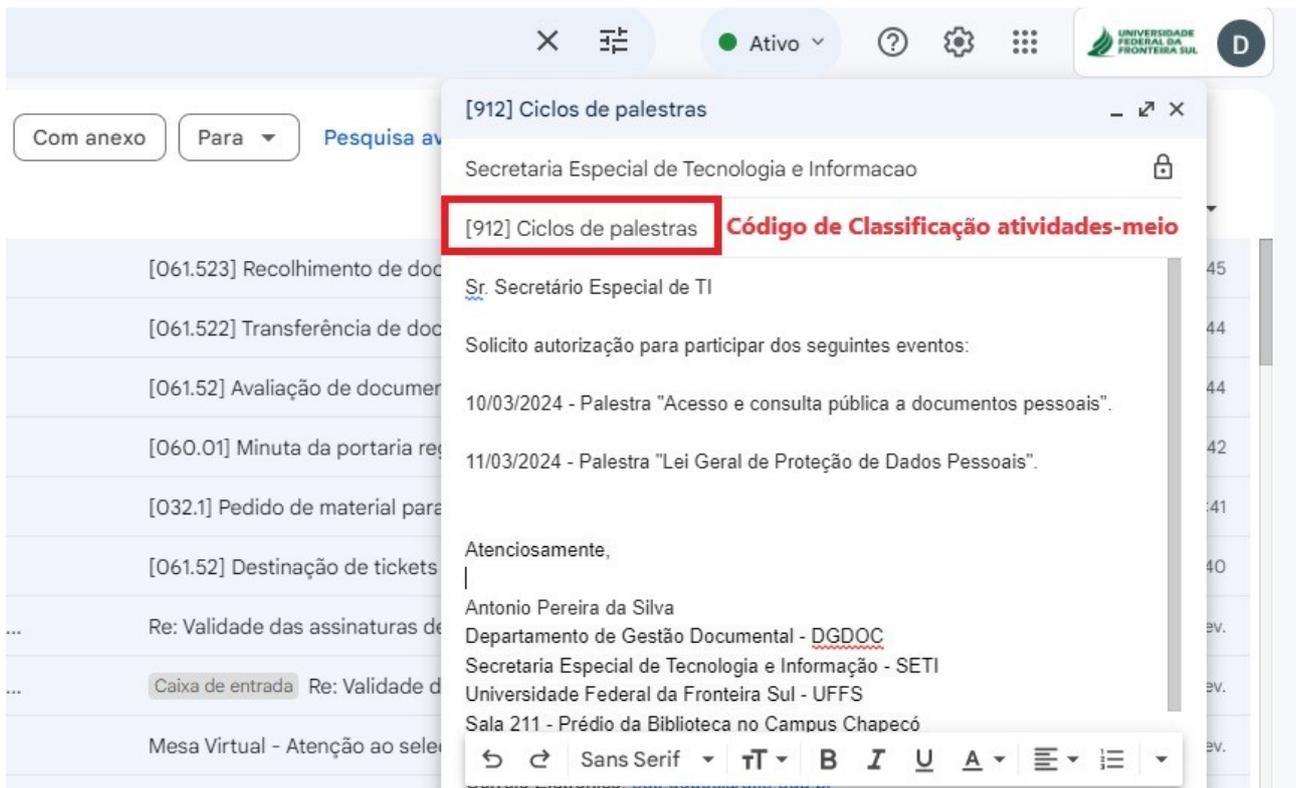


Figura 6 – Mensagem de correio eletrônico classificada de acordo com o Código de Classificação de Documentos

Com a adoção dessa estratégia, recomenda-se ao usuário acessar, no mínimo, duas vezes ao dia, a sua caixa postal para apagar a mensagem de correio eletrônico sem interesse profissional, a fim de promover a redução do volume documental a ser avaliado. Outro cuidado que se deve ter é com o recebimento de *spams*, vírus, *trojans*, *hoaxes*, *malwares*, entre outros. Contra isso, o uso de procedimentos de segurança e programas antivírus é fundamental.

## 6 Uso da mensagem de correio eletrônico para formação de processos

A formação de processos é uma prática ordinária na realidade dos órgãos e entidades públicos brasileiros e consiste no agrupamento de documentos cujo “conteúdo esteja relacionado a ações e operações contábeis financeiras ou requeira análises, informações, despachos e decisões de diversas unidades organizacionais” de tais órgãos e entidades.

Com a adoção do correio eletrônico como ferramenta para comunicação interna e externa de um órgão ou entidade, assim como para envio e recebimento de documentos, a mensagem de correio eletrônico, reconhecida como documento arquivístico, passou a ser inserida em processos, sejam não digitais, digitais ou híbridos.

O uso da mensagem de correio eletrônico como documento de um processo pode ser feito nas seguintes situações:

- 1) Processo não digital: produzido e tramitado fora do ambiente digital. Nesse caso, a mensagem de correio eletrônico deve ser impressa e o usuário deve apor carimbo “confere com o original” imediatamente após a impressão. Quanto à mensagem de correio eletrônico original (formato digital), esta deverá ser mantida no servidor de correio eletrônico pelo prazo estabelecido pela tabela de temporalidade do órgão ou entidade.
- 2) Processo digital: produzido integralmente em ambiente digital. A gestão do processo digital deve ser realizada por um SIGAD, o qual fará a captura da mensagem de correio eletrônico com seus metadados e manterá a relação orgânica dos documentos digitais.

No SIPAC - Protocolo: Mesa Virtual, as mensagens de correio eletrônico, após materializadas em PDF diretamente do correio eletrônico, são juntadas aos processos administrativos, através da forma “Anexar Documento Digital” e autenticadas pelos servidores através da assinatura do próprio sistema.

Sobre o gerenciamento de processos digitais, recomenda-se a leitura da Parte II, itens 1.3, 1.4, 1.5 do *e-ARQ BRASIL*, o anexo da Portaria Interministerial MJ/MP nº 1.677, de 7 de outubro de 2015, que define os procedimentos gerais para o desenvolvimento das atividades de protocolo no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal e o Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, que dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

## 7 Preservação da mensagem de correio eletrônico

A mensagem de correio eletrônico, por ser um documento nato digital, tem que estar contemplada na política de preservação digital do órgão ou entidade que utiliza esse documento para o desenvolvimento de suas atividades.

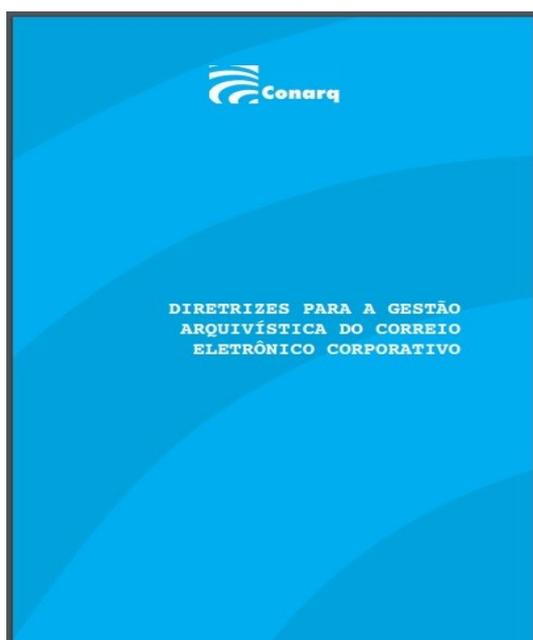
Cabe ressaltar que a preservação digital compreende ações tomadas para garantir a autenticidade e a acessibilidade dos documentos arquivísticos digitais pelo tempo que se fizerem necessários, ou mesmo, permanentemente. Tais ações incluem monitoramento dos formatos da mensagem e dos anexos, bem como do conjunto de *software* e *hardware* do sistema de correio eletrônico.

Também se deve ressaltar que a mensagem e seus respectivos anexos têm que manter a relação orgânica, pois um documento faz referência a outro, para fins de confiabilidade, autenticidade e preservação do documento.

Para a preservação da mensagem de correio eletrônico recomenda-se a adoção das orientações do *e-ARQ Brasil* quanto aos requisitos para preservação e os elementos de metadados que um SIGAD deve conter.

Mais informações sobre gestão do correio eletrônico corporativo podem ser obtidas através dos instrumentos: “Diretrizes para a Gestão Arquivística do Correio Eletrônico Corporativo” e “e-ARQ- Brasil: Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos”, disponíveis para *download* na página do Conselho Nacional de Arquivos:

<https://www.gov.br/conarq/pt-br>



## 8 Netiqueta (etiqueta eletrônica)

Com o intuito de minimizar ruídos e promover o estabelecimento de padrões na troca de mensagens, é recomendável a adoção da chamada “netiqueta” ou “etiqueta eletrônica”. A seguir, são apresentadas algumas dessas recomendações de conduta:

### Produção da mensagem:

- prefira elaborar seu texto fora da caixa de correio, pois, deste modo, é possível garantir uma reflexão adequada sobre o conteúdo elaborado e evitar envios indevidos, assim como perder a mensagem por instabilidade do correio eletrônico;
- não supervalorize sua mensagem e restrinja o uso de marcadores de prioridade (urgente, importante) àquelas que, realmente, necessitem dessa marcação, pois seu uso contínuo não passará credibilidade;
- atente para o uso da função “responder para todos” quando a resposta se destina a um destinatário específico;
- faça uso da linguagem formal que se usaria em qualquer outro documento oficial, evitando-se a linguagem descontraída que caracteriza o e-mail pessoal, bem como, cuidar para não utilizar informações em demasia, como frases motivacionais, *emotions*, etc.;
- faça todas as revisões antes de enviar a mensagem para que não seja necessário reenviar e-mail retificando possíveis erros;
- certifique-se de que os anexos realmente estão sendo enviados e de que são os adequados para a mensagem;
- para os arquivos anexados à mensagem deve ser utilizado, preferencialmente, o formato *Rich Text*. A mensagem que encaminha algum arquivo deve trazer informações mínimas sobre seu conteúdo;
- é importante atentar para o uso de anexos, pois muitas vezes é melhor deixar os dados no corpo do texto da mensagem, como no caso de eventos, divulgações etc;
- evitar que os anexos sejam grandes demais, pois o envio de folders, banners muito pesados, podem superlotar a caixa de entrada;
- a mensagem de correio eletrônico, como qualquer outro ato oficial, deve conter uma identificação clara do emissor, contendo nome e sobrenome e outros dados básicos. Não cabe, portanto, o uso de apelidos, pois se trata de uma correspondência oficial;
- é desaconselhável o uso da abreviatura *Att.*, que se refere à expressão em inglês *Attention* e não atenciosamente. Portanto, um estrangeirismo que deve ser evitado;

- só use abreviaturas quando forem absolutamente necessárias e gramaticalmente corretas. O vocabulário usado na internet (como jargões próprios ou abreviaturas específicas) não cabe em mensagens eletrônicas no âmbito do serviço público, que é um ambiente profissional;
- não escreva textos só em letras maiúsculas – podem parecer agressivos – ou só em minúsculas – podem dar a impressão de que o emissor estava apressado ou não deu devida atenção ao assunto;
- para ter a garantia de que a mensagem foi recebida pelo destinatário, ative a opção de pedido de confirmação de recebimento;
- o assunto do e-mail é um dos principais fatores que definem quando ele será aberto. Portanto, o campo assunto precisa estar preenchido de forma que fique claro não apenas para o emissor mas também para os destinatários das mensagens. Muitas vezes, a localização de um e-mail entre tantos outros armazenados na caixa de entrada se dá através da localização do seu assunto. Portanto, quanto mais claro o assunto, melhor;
- Independente do caráter do assunto, seja informativo, orientativo ou explicativo, não esqueça de incluir uma assinatura, inclusive quando o envio da mensagem for pelo endereço de correio eletrônico do setor. Com uma assinatura, o destinatário tem a certeza de quem foi o responsável pelo envio da mensagem. Além disso, em uma assinatura também podem ser informados outros canais de contato;

### **Gerenciamento das mensagens:**

- gerencie sua caixa de entrada com procedimentos de organização e armazenamento das mensagens lidas nas pastas adequadas ao assunto tratado;
- procure mover as mensagens da caixa de entrada para as pastas específicas, pois pode ocorrer de uma mensagem não chegar ao destino pelo superlotação da caixa de entrada;
- elimine periodicamente mensagens e arquivos desnecessários, tomando cuidado para não eliminar mensagens que retratam as ações e atividades desenvolvidas pelo setor (essas mensagens são de caráter permanente, portanto devem seguir os prazos definidos na Tabela de Temporalidade da UFFS e não devem ser eliminadas);

### **Boas práticas:**

- reconheça as limitações do uso do correio eletrônico, tais como: a mensagem pode não chegar ao seu destino, pode ter sido identificada como *spam*, o destinatário pode não checar

sua caixa de correio eletrônico regularmente;

- abra seu e-mail com a regularidade necessária ao seu tipo de trabalho. A frequência de consulta à caixa postal dependerá do tipo de atividade e serviço exercidos, de forma a garantir a resposta imediata às demandas;
- em caso de ausência do servidor por período considerável (férias, licenças, afastamentos), deve ser registrada mensagem de resposta automática, contendo os seguintes dados: indicação da data de retorno, indicação do substituto (nome, telefone, endereço eletrônico), assinatura;
- lembre que o domínio @uffs.edu.br só deve ser usado para interesse da Administração Pública e deve ser restrito a assuntos de trabalho. Outros provedores que não sejam do domínio @uffs.edu.br (exemplo: yahoo, gmail, hotmail, etc.) não devem ser utilizados no exercício da função pública;
- procure não utilizar filtros para mover as mensagens para outro correio eletrônico que não seja o institucional;
- não acesse ou repasse mensagens contendo material obsceno, ilegal ou antiético, vírus ou qualquer outro tipo de programa danoso, material em desacordo com leis de propriedade intelectual, material preconceituoso ou discriminatório, material contendo assuntos ofensivos, “correntes”, músicas, vídeos ou animações que não sejam de interesse específico das atividades institucionais;
- não divulgue informações confidenciais por e-mail e não imprima mensagem de correio eletrônico sem necessidade;
- a responsabilidade pelo uso do correio eletrônico é do indivíduo para quem foi criada a conta, não sendo recomendável o compartilhamento de senha com qualquer outro usuário ou estagiários;
- procure avaliar se o e-mail é a melhor forma de resolver um problema. Se depois de enviar e receber várias mensagens, o assunto tratado ainda não tiver sido resolvido, talvez seja melhor discuti-lo pessoalmente;
- observe as disposições e tutoriais estabelecidas pela Secretária Especial de Tecnologia e Informação, quanto à utilização do serviço de correio eletrônico;

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Presidência da República. **Manual de redação da Presidência da República**/Gilmar Ferreira Mendes e Nestor José Forster Júnior. - 2. ed. Rev. e atual. - Brasília: Presidência da República, 2002.

BRASIL. Congresso. Câmara dos Deputados. **Manual de redação**. - Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 2004.

BELO HORIZONTE. Prefeitura Municipal. **Manual de Redação Oficial da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte**/Prefeitura Municipal de Belo Horizonte. - Belo Horizonte: Secretaria Municipal Adjunta de Modernização, 2014.

Conselho Nacional de Arquivos (Brasil). Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. **Diretrizes para a Gestão Arquivística do Correio Eletrônico Corporativo**/Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2012.

Conselho Nacional de Arquivos (Brasil). Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. **e-ARQ Brasil**: Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos/Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. 1.1. versão. - Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011.

SÃO PAULO (Estado). Escola Fazendária do Estado de São Paulo. **Manual de redação dos atos oficiais e de comunicação da Secretaria da Fazenda**. - São Paulo: Fazesp, 2008. 126p.

Departamento de Gestão Documental  
Secretária Especial de Tecnologia e Informação  
Salas 210 a 212 - Prédio Biblioteca - Reitoria  
seti.dgdoc@uffs.edu.br  
(49) 2049-3194/2049-3195/2049-3196