



MANUAL DE PRODUÇÃO E USO DE MENSAGENS DE CORREIO ELETRÔNICO



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz



SUMÁRIO

1. Introdução	03
2. Identificação das mensagens de correio eletrônico como documento arquivístico	03
3. Procedimentos para produção	04
4. Procedimentos para uso	08
ANEXO A – Padronização de assinaturas na mensagem de correio eletrônico da Fiocruz ...	10
Referências	15

1. INTRODUÇÃO

O uso de correio eletrônico para produção e tramitação, interna ou externa, de informações institucionais teve um aumento significativo graças à facilidade e rapidez em seu envio e recebimento, o que provê celeridade à execução das atividades organizacionais e às tomadas de decisão.

Cabe ressaltar que as mensagens trocadas pelos usuários do correio eletrônico institucional são produzidas para atender às atividades desenvolvidas e realizadas na Fiocruz e por isso registram e/ou apoiam as ações institucionais. Neste caso, essas mensagens são identificadas como documentos arquivísticos¹ e, portanto, devem obedecer às normas estabelecidas pelo *Sistema de Gestão de Documentos e Arquivos - Sigda/Fiocruz*.

Assim sendo, esta instrução tem por objetivo orientar os usuários do correio eletrônico da Fundação Oswaldo Cruz sobre os procedimentos que deverão ser observados para a produção e uso de mensagens eletrônicas consideradas documentos arquivísticos.

2. IDENTIFICAÇÃO DAS MENSAGENS DE CORREIO ELETRÔNICO COMO DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO



2.1 Nem todas as mensagens de correio eletrônico são consideradas documentos arquivísticos.



2.2 Para ser um documento arquivístico, a mensagem de correio eletrônico **deve ter sido produzida ou recebida para atender e apoiar as atividades desenvolvidas pela Fiocruz**, contemplando as seguintes condições.

- a) o conteúdo inicia, autoriza ou completa uma ação/atividade da Fiocruz;
- b) a mensagem é trocada, entre pessoas da mesma equipe ou de outras equipes, internas e externas ao quadro da Fiocruz, e cujo conteúdo se refere à atividade institucional, por exemplo: pautas, atas de reunião, nota, relatório final, recomendação para uma ação em desenvolvimento ou finalizada, políticas, normas, conteúdo sobre horários de trabalho, competências, atribuições e avaliação de desempenho e demais assuntos relacionados à gestão do trabalho.

¹ Documento arquivístico é o documento produzido (elaborado ou recebido) no curso de uma atividade prática, como instrumento ou resultado de tal atividade, e retido para ação ou referência." (GLOSSÁRIO CTDE, 2010)



2.3 A mensagem **não** é considerada um documento arquivístico nas seguintes condições:

- a) o conteúdo é de caráter pessoal, ou seja, não possui relação com as atividades desenvolvidas pela Fiocruz e, para isso, recomenda-se o uso de correio eletrônico particular;
- b) o conteúdo se refere a “correntes”, propagandas, promoções e afins, recebidas de fontes externas, sem relação com as atividades da Fiocruz;
- c) a mensagem é uma cópia de mensagem enviada para grupos de trabalho ou coordenações, com a única finalidade de referência ou informação;
- d) o conteúdo é usado, exclusivamente, para subsídio teórico no desenvolvimento de uma atividade.



2.4 Quando a mensagem de correio eletrônico contiver anexos e/ou links, devem ser observadas as especificidades de cada caso:

- a) se a mensagem que possui anexo e/ou link² for considerada documento arquivístico, conforme item 2.2, o conteúdo destes também o serão e devem ser tratados como tal;
- b) se a mensagem é utilizada apenas para envio de um outro documento em anexo, somente este último, se atender às condições do item 2.2, deve ser considerado um documento arquivístico.

3. PROCEDIMENTOS PARA PRODUÇÃO



3.1 Na Fiocruz, a produção de documentos arquivísticos deve ser baseada nos padrões definidos pelo Manual de Redação da Presidência da República.

3.2 Todas as mensagens de correio eletrônico são compostas por cabeçalho e corpo, e, eventualmente, por anexos.

3.3 Para a produção de mensagens de correio eletrônico não há definição de regra rígida para sua estrutura, entretanto, o estabelecimento de uma estruturação mínima de redação contribui para a aceitação desse documento como um registro oficial das informações institucionais.

A mensagem de correio eletrônico institucional deve priorizar simplicidade, clareza e objetividade.

² Deve-se atentar para o uso de links, tendo em vista que eles podem ser quebrados e se tornarem links mortos, ou seja, que vão para lugar nenhum e o usuário é direcionado para uma página com erro. Desta forma, quando o conteúdo do link for identificado como arquivístico, o ideal é que esse conteúdo seja copiado e armazenado junto à mensagem de correio eletrônico que o encaminhou no desenvolvimento de uma atividade.

3.4 Além de evitar o uso de linguagem coloquial e não abordar informações de cunho pessoal, é necessário o entendimento dos fins para os quais os campos da mensagem eletrônica se destinam. Por isso, algumas orientações devem ser observadas quanto à sua redação:

3.4.1 No cabeçalho:

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

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

Só devem ser identificados como principais destinatários, no campo "Para:", aqueles que precisam tomar decisões sobre o conteúdo da mensagem.

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

Quando há o recebimento de um e-mail no qual o remetente inseriu outros destinatários em cópia (Cc), entende-se que a resposta deva ser enviada por intermédio do "Responder para todos", desde que todos os destinatários estejam contextualizados com o assunto tratado e devam tomar conhecimento de sua resposta.

d) **Cco:** similar ao campo "Cc", 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;

O uso de cópia carbono oculta - Cco deve ser evitado porque os autores/destinatários ficam ocultos, impedindo sua identificação e prejudicando a confiabilidade do documento.

e) **Assunto:** campo que, obrigatoriamente, deve conter a identificação do conteúdo a ser tratado na mensagem ou no documento que estiver sendo encaminhado como anexo, e, de preferência, o código de classificação de documentos³. Ressalta-se a necessidade de que assuntos distintos sejam tratados por intermédio de mensagens diferentes

³ Para isso devem ser utilizados os seguintes instrumentos: Código de Classificação de Documentos relativos às atividades-meio da Administração Pública e o Código de Classificação de Documentos de Arquivo da Fundação Oswaldo Cruz, disponíveis no site do Sigda/Fiocruz: <http://www.sigda.fiocruz.br/documentos-de-referencia>.

Sempre que possível, para cada mensagem deve ser abordado **apenas um assunto** e este deve ser escrito de forma clara e explícita para que os destinatários decidam se desejam excluir o e-mail, abrir imediatamente ou arquivá-lo para abrir mais tarde. Além disso, muitas vezes, a localização de um e-mail entre tantos outros armazenados na caixa de entrada se dá através do seu assunto. Portanto, quanto mais claro o assunto, melhor.

3.4.2 No corpo:

a) **Texto:** campo reservado para o que se pretende registrar e dar conhecimento ao destinatário, ou seja, o conteúdo informativo em si.

Deve-se priorizar o uso do próprio corpo do texto para incluir a mensagem, ao invés de enviá-la como um anexo.

A escrita deve ser formal, de acordo com as normas de redação oficial, com fonte tamanho 10 ou 12, estilo Arial, Times New Roman ou Tahoma (windows), na cor preta, e o fundo da mensagem deve ser branco.

O texto não deve ser escrito exclusivamente com letras maiúsculas, pois pode parecer agressivo, ou minúscula, já que podem dar a impressão de que o emissor estava apressado ou não deu a devida atenção ao assunto.

Se preferir, elabore 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 coreio eletrônico.

Também deve ser considerada a submissão do texto da mensagem a um verificador ortográfico, antes que a mesma seja transmitida ao(s) destinatário(s). É importante que todas as revisões sejam feitas antes de enviar a mensagem para que não se torne necessário reenviar e-mail retificando possíveis erros.

b) **Saudação e identificação do autor:** não possui campo próprio. Essas informações são registradas logo abaixo do conteúdo informacional da mensagem. São elas: saudação (que deve ser formal e apropriada), nome, sobrenome, cargo, telefone, site da Unidade a qual pertence, conforme disposto no Anexo A⁴.

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.

3.5 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.

3.6 Cabe destacar, ainda, outras **boas práticas** (netiquetas):

- Deve ser evitado o uso de abreviações, como por exemplo Att., que se refere à expressão em inglês Attention, e não atentiosamente, portanto, um estrangeirismo que deve ser evitado. Convencionou-se abreviar 'Atenciosamente' por "At.te". 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 institucional, assim como as frases motivacionais e emoticons.
- Adicionalmente, devem ser evitados o uso excessivo de recursos de formatação (negrito, itálico e sublinhado);
- O uso de marcadores de prioridade (urgente e importante) devem ser restritos às mensagens que realmente necessitem dessa consideração;

⁴ O Anexo A foi elaborado com base no documento "Manual de assinaturas institucionais – Padronização de assinaturas em Bio-Manguinhos".

- Para ter a garantia de que a mensagem foi recebida pelo destinatário, ative a opção de pedido de confirmação de recebimento, pois existem 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.

4. PROCEDIMENTOS PARA USO:



4.1 O correio eletrônico da Fiocruz é uma ferramenta corporativa e, portanto, deve ser utilizado apenas para as atividades vinculadas ao desempenho de suas funções. De acordo com o item 5.1.1 da SIC-003/CGTI/VPDI, Norma Institucional de uso do e-mail, “a conta de correio eletrônico institucional, disponibilizada aos usuários da rede de dados pela Fiocruz, deve ser utilizada somente para os interesses de trabalho”.

4.1.1 O item 5.1.2 da supracitada Norma define que, por ser de uso pessoal e intransferível, “seu titular é o único e total responsável pelo seu uso e suas consequências”.

4.1.2 Além disso, conforme o item 5.4.7 da mesma Norma, fica estabelecido que “o correio eletrônico particular não deve ser utilizado para o envio ou recebimento de informações da Fiocruz”.

4.2 O uso de contas não individuais, tais como contas de setores, departamentos ou semelhantes, deve ser priorizado para conhecimento de assuntos institucionais por todos os envolvidos no trabalho. Esta ação tem impactos na circulação da informação no presente e contribui para memória institucional a longo prazo.

4.3 É vedado o acesso ou o repasse de 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, ainda que com uso de correio eletrônico particular.

4.4 Em caso de ausência do servidor por período considerável (férias, licenças), deve ser registrada mensagem de resposta automática, contendo os seguintes dados: indicação de férias, licença, afastamento etc., indicação da data de retorno, indicação do substituto (nome, telefone, endereço eletrônico), assinatura.

4.5 É importante que seu correio eletrônico seja conferido com a regularidade necessária ao seu tipo de trabalho. A frequência de consulta dependerá do tipo de atividade e serviço exercidos, de forma a garantir a resposta imediata às demandas.

4.6 Na Fiocruz, a mensagem de correio eletrônico pode ser utilizada tanto para encaminhar, em anexo, documentos oficiais (ofícios, memorandos, relatórios, atas, entre outros) quanto para tratar, no próprio corpo de texto da mensagem, de assuntos administrativos rotineiros.

— Certifique-se de que os anexos realmente
— estão sendo enviados e de que são os
— adequados para a mensagem. A
— mensagem que encaminha algum arquivo
— deve trazer informações mínimas sobre
— seu conteúdo.

4.6.1 Nos casos em que a mensagem estiver sendo utilizada apenas para encaminhar documentos, deve-se sempre identificar o documento que está sendo encaminhado.

Ex.: “Encaminhamento do Ofício circular nº XX”.

4.7 É imprescindível atentar que informações sigilosas⁵ não devem ser transmitidas por intermédio do correio eletrônico, seja como conteúdo de um documento anexo ou no próprio corpo da mensagem. Para isto, devem ser seguidas as diretrizes estabelecidas pela *Norma Institucional de Classificação e Tratamento de Informação Sigilosa - SIC-011/CGTI/VPDI* e pelo *Procedimento para classificação e tratamento das informações sigilosas da Fiocruz*.

4.8 Procure avaliar se o uso de mensagem eletrônica 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 discutí-lo pessoalmente.

4.9 Qualquer mensagem de correio eletrônico pode ser juntada a um processo, desde que seja impresso todo seu conteúdo e aposto o carimbo de “confere com o original”, mediante a visualização do original digital na tela do computador. Porém, é desejável averiguar a real necessidade de imprimir as mensagens de correio eletrônico, para que sejam evitados desperdícios.

⁵ De acordo com o Inciso IV, do Art. 3º do Decreto nº 7.724, é considerada informação sigilosa aquela “submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquelas abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo”.

ANEXO A

Padronização de assinaturas na mensagem de correio eletrônico da Fiocruz

A padronização das assinaturas constantes nas mensagens de correios eletrônico produzidas pelos funcionários da Fiocruz tem por objetivo apresentar as informações funcionais mais relevantes sobre o remetente e, além disso, contribuir no fortalecimento da identidade visual institucional.

Portanto, abaixo estão apresentados modelos com os padrões recomendados para utilização dos usuários. Após a identificação da assinatura adequada ao seu perfil, o usuário deve copiar o texto e colar no campo de assinatura do seu Microsoft Outlook, substituindo os campos “Nome Sobrenome” e as áreas sublinhadas pelos seus dados pessoais.

Podem ser inseridos logotipos das Unidades ou imagens institucionais comemorativas.

Posteriormente, colocar a assinatura como a padrão do seu software de e-mails (Outlook).

Assessorias da Diretoria

1) Nome Sobrenome

Assessoria _____

Diretoria de _____/Fiocruz

Tel: (____) _____-_____

www._____.fiocruz.br

2) Nome Sobrenome

Assessoria _____

Vice-Diretoria _____

_____/Fiocruz

Tel: (____) _____-_____

www._____.fiocruz.br

3) Nome Sobrenome

Secretaria Executiva _____

Diretoria de _____/Fiocruz

Tel: (____) _____-_____

www._____.fiocruz.br

4) Nome Sobrenome

Núcleo _____

Diretoria de _____/Fiocruz

_____/Fiocruz

Tel: (____) _____-_____

www._____.fiocruz.br

Assessorias das Vice-Diretorias

1) Nome Sobrenome
Núcleo _____
Vice-Diretoria de _____
_____/Fiocruz
Tel: () ____ - ____
www.____.fiocruz.br

Comissões e Conselhos

1) Nome Sobrenome
Comissão _____
_____/Fiocruz
Tel: () ____ - ____
www.____.fiocruz.br

2) Nome Sobrenome
Conselho _____
_____/Fiocruz
Tel: () ____ - ____
www.____.fiocruz.br

Departamentos

1) Nome Sobrenome
Departamento _____
Vice-Diretoria de _____
_____/Fiocruz
Tel: () ____ - ____
www.____.fiocruz.br

2) Nome Sobrenome
Divisão de _____
Departamento de _____
_____/Fiocruz
Tel: () ____ - ____
www.____.fiocruz.br

3) Nome Sobrenome
Setor _____
Departamento de _____
_____/Fiocruz
Tel: () ____ - ____
www.____.fiocruz.br

4) Nome Sobrenome
Serviço _____
Departamento de _____
_____/Fiocruz
Tel: () ____ - ____
www._____.fiocruz.br

5) Nome Sobrenome
Seção de _____
Divisão de _____
_____/Fiocruz
Tel: () ____ - ____
www._____.fiocruz.br

Laboratórios

1) Nome Sobrenome
Programa de _____
Vice-Diretoria de _____
_____/Fiocruz
Tel: () ____ - ____
www._____.fiocruz.br

2) Nome Sobrenome
Laboratório de _____
Vice-Diretoria _____
_____/Fiocruz
Tel: () ____ - ____
www._____.fiocruz.br

3) Nome Sobrenome
Seção de _____
Laboratório de _____
_____/Fiocruz
Tel: () ____ - ____
www._____.fiocruz.br

Programas e Projetos

Tanto para programa quanto para projeto, não deve haver descrição de cargo (exemplo: gerente), apenas do programa ou projeto.

1) Nome Sobrenome
Programa de _____
Vice-Diretoria de Desenvolvimento
Tecnológico
_____/Fiocruz
Tel: () ____ - ____
www._____.fiocruz.br

1) Nome Sobrenome
 Projeto _____
 Vice-Diretoria de Gestão e Mercado
 _____/Fiocruz
 Tel: () ____ - ____
 www.____.fiocruz.br

2) Nome Sobrenome
 Centro Henrique Penna
 Vice-Diretoria de Produção
 _____/Fiocruz
 Tel: () ____ - ____
 www.____.fiocruz.br

Obs: Os funcionários podem inserir na assinatura suas formações como mestrado (Me, MSc ou Sc.M) ou doutorado (DSc, PhD ou D.Phil) ao lado no nome e sobrenome.

3) Nome Sobrenome, ()
 Setor _____
 _____/Fiocruz
 Tel: () ____ - ____
 www.____.fiocruz.br

EXCEÇÕES: INCLUSÃO DE CARGOS NAS ASSINATURAS.

Para Diretoria

1) Nome Sobrenome
 Diretor(a)
 _____/Fiocruz
 Tel: () ____ - ____
 www.____.fiocruz.br

2) Nome Sobrenome
 Vice-diretor(a)
 _____/Fiocruz
 Tel: () ____ - ____
 www.____.fiocruz.br

Para chefe da Secretaria Executiva

1) Nome Sobrenome
 Chefe da Secretaria Executiva
 Diretoria de _____
 _____/Fiocruz
 Tel: () ____ - ____
 www.____.fiocruz.br

Para presidente de conselho

1) Nome Sobrenome
Presidente do Conselho Político e Estratégico
Diretoria de _____
_____/Fiocruz
Tel: () ____ - ____
www.____.fiocruz.br

Para assessores do diretor

1) Nome Sobrenome
Assessora de Relações
Institucionais
Diretoria de _____
_____/Fiocruz
Tel: () ____ - ____
www.____.fiocruz.br

Para assessores dos vice-diretores

1) Nome Sobrenome
Assessora da Vice-Diretoria

_____/Fiocruz
Tel: () ____ - ____
www.____.fiocruz.br

Referências

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-Geral de Gestão de Documentos. Cartilha de gestão de mensagem de correio eletrônico no Arquivo Nacional. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, Coordenação Geral de Gestão de Documentos, 2013. 21 p.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos. Bio-Manguinhos. Manual de assinaturas institucionais: padronização de assinaturas em Bio-Manguinhos. Rio de Janeiro: Assessoria de Comunicação (ASCOM), [s.d.]. 12 p.

THE INTERNATIONAL RESEARCH ON PERMANENT AUTHENTIC RECORDS IN ELECTRONIC SYSTEMS (InterPARES 3 Project, Team Italy). General Study 05b - guidelines and recommendations for e-mail records management and long-term preservation: final report (v2.3). [s.l.]: InterPARES 3 Project, Team Italy, 2016. 64 p.

Disponível em: <http://www.interpares.org/ip3/display_file.cfm?doc=ip3_italy_gs05b_final_report.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2018.