



CREA-RS

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul



VALORIZAÇÃO E DEFESA DA ÁREA TECNOLÓGICA
GESTÃO 2015/2017

CARTILHA

MENSAGEM DE CORREIO ELETRÔNICO/E-MAIL

**CREA-RS – CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E
AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL**

Rua São Luiz, 77 Porto Alegre, RS

**GESTÃO 2015/2017 – VALORIZAÇÃO E DEFESA DA ÁREA
TECNOLÓGICA**

Presidente: Eng. Civil Melvis Barrios Junior

1º Vice-Presidente: Eng. Civil Paulo Teixeira Viana

2º Vice-Presidente: Eng. Agrônoma Eliana Silveira Collares

Responsáveis pela Cartilha:

**CPAD – COMISSÃO PERMANENTE DE AVALIAÇÃO DE
DOCUMENTOS**

Coordenadora da Comissão: Mariane Wagner Albino

Coordenadora-Adjunta: Adriana Regina dos Santos

Membros da Comissão: Fernanda Dorneles Machado, Ana
Elisabete Vasconcelos, Leonardo da Costa Pereira, Marco
Antônio Carvalho Rodrigues.

**CASI – COMISSÃO ADMINISTRATIVA SISTEMA
INFORMATIZADO**

Coordenadora: Maitê Friedrich Dupont

Coordenadora-Adjunta: Mariane Wagner Albino

Membros da Comissão: Jamile Ciota, Leonardo da Costa
Pereira e Ana Elisabete Vasconcelos.

EQUIPE TÉCNICA NA ELABORAÇÃO DA CARTILHA:

Elaboração: Mariane Wagner Albino

Colaboração: Luciana Nunes Rodrigues, Jamile Ciota,
Adriana Santos, Leonardo da Costa Pereira.

Revisão Final: Maitê Friedrich Dupont

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
PRINCIPAIS LEGISLAÇÕES.....	5
BASE PARA ESSE MATERIAL	5
MENSAGEM/CORREIO ELETRÔNICO	6
ESTRUTURA	6
REDAÇÃO	7
Como posso utilizar uma mensagem de correio eletrônico na formação de um processo?	8
MENSAGEM DE CORREIO ELETRÔNICO INSTITUCIONAL X PESSOAL.....	8
A MENSAGEM ELETRÔNICA E O PROCESSO ADMINISTRATIVO ..	9
Como Utilizar uma Mensagem Eletrônica na Formação de um Processo Administrativo?	9
MENSAGEM ELETRÔNICA COMO DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO DIGITAL	10
Como Reconhecer uma Mensagem de Correio Eletrônico como Documento Arquivístico?	11
E os links e anexos, quando são arquivísticos?	12

GESTÃO DOCUMENTAL DE MENSAGEM ELETRÔNICA.....	12
PRODUÇÃO, MANUTENÇÃO, USO E DESTINAÇÃO FINAL.....	12

INTRODUÇÃO

Amplamente utilizado como meio de correspondência interna e externa nas instituições públicas e privadas, o correio eletrônico vem se apresentando como um grande aliado na busca pela celeridade processual, trazendo eficácia e eficiência no desenvolvimento das atividades de rotina dessas instituições.

A mensagem eletrônica vem, a partir do Novo Código de Processo Civil, sendo reconhecida como parte importante no processo administrativo e também amplamente utilizada como meio de prova jurídica.

A utilização desse tipo de correspondência cresce em razão da facilidade e rapidez de envio e custo reduzido deste procedimento, visto que a instituição já possui a infraestrutura necessária para uso desse recurso.

No entanto, devemos entender que a edição e envio de uma mensagem eletrônica normalmente é

realizada para atender às atividades desenvolvida pela instituição, ou seja, as informações nelas contidas registram ou apoiam as ações institucionais, constituindo-se, assim, em documentos que devem estar presentes nos processos administrativos. Por essa razão a Instituição deve informar seus funcionários sobre as formas corretas de produção, uso e guarda desses documentos.

Aproveitando a implantação do SEI – Sistema Eletrônico de Informações para o registro e tramitação de processos administrativos, em observância ao Decreto 8.539 de 2015, onde o uso do Correio Eletrônico está sendo incorporado aos métodos de trabalho, o Conselho vem auxiliar aos funcionários a utilizar o Correio Eletrônico/Mensagem Eletrônica/E-mail da melhor forma possível e, em consequência, a preservar os documentos e informações arquivísticas importantes para o Conselho Regional.

PRINCIPAIS LEGISLAÇÕES

Constituição Federal de 1988 – artigos. 5º, 23, 24, 215.

LEI Nº 13.105 DE 16 DE MARÇO DE 2015 - Novo Código de Processo Civil.

LEI Nº 8.159, DE 08 DE JANEIRO DE 1991 - Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.

LEI Nº 9.784, DE 29 DE JANEIRO DE 1999 - Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

LEI Nº 12.682, DE 9 DE JULHO DE 2012 - Dispõe sobre a elaboração e o arquivamento de documentos em meios eletromagnéticos.

DECRETO Nº 4.073, DE 3 DE JANEIRO DE 2002 - Regulamenta a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados.

DECRETO Nº 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012 - Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

Decreto Nº 8.539, DE 08 DE OUTUBRO DE 2015 - 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.

BASE PARA ESSE MATERIAL

Cartilha – Gestão de Mensagem de Correio Eletrônico do Arquivo Nacional

Disponível em:

http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes/cartilha_e-mail.pdf

Diretrizes para a Gestão Arquivística do Correio Eletrônico Corporativo

Disponível em:

<http://conarq.arquivonacional.gov.br/conarq/publicacoes-ctde/165-diretrizes-para-a-gestao-arquivistica-do-correio-eletronico-corporativo.html>

MENSAGEM/CORREIO ELETRÔNICO

ESTRUTURA

A mensagem de correio eletrônico é composta por cabeçalho, corpo da mensagem e, eventualmente, anexo.



Cabeçalho: Ele inclui informações que permitem que a mensagem seja transmitida ao destinatário e metadados

adicionais para identificar, classificar e contextualizar a mensagem e seu emissor. Os campos do cabeçalho são:

- **De:** campo destinado ao nome/endereço eletrônico do responsável pela emissão da mensagem;
- **Para:** campo destinado ao nome/endereço eletrônico da pessoa ou coordenação e/ou equipe a quem se envia a mensagem;
- **Cc:** campo destinado ao nome/endereço eletrônico da pessoa ou coordenação e/ou equipe que precisa ter conhecimento da mensagem;
- **Cco:** campo destinado ao nome/endereço eletrônico da(s) pessoa(s) ou Coordenação e/ou equipe a quem se envia a mensagem. É usado para preservar a privacidade dos destinatários;
 - Esse deve ser evitado ao máximo uma vez que os autores/destinatários ficam ocultos, impedindo sua identificação e prejudicando a confiabilidade do documento arquivístico.

Assunto: campo destinado à identificação do conteúdo a ser tratado na mensagem.

Corpo da mensagem: Área destinada à redação do texto, podendo conter elementos gráficos incorporados, *links*, registros sonoros ou anexos.

Anexos: quando existirem, podem estar em qualquer formato, como documentos de processamento de texto, planilhas ou arquivos de mídia.

IMPORTANTE:

A apresentação da mensagem pode variar de acordo com a ferramenta de correio eletrônico utilizada pelo órgão ou entidade.

REDAÇÃO

No Crea-RS, a mensagem de correio eletrônico pode ser utilizada para a transmissão de documento oficial (ofício, memorando, relatório, ata, certidões, convocações, entre outros) que tratam de assuntos relacionados às atividades de rotina.

A estrutura mínima de redação na elaboração de uma mensagem de correio eletrônico é definida pelo Conselho em manual próprio e o uso dessa definição colabora para a aceitação do documento como um registro oficial das informações institucionais. Para a edição da mensagem eletrônica deve-se observar as orientações dadas no Manual de Padronização de Documentos Emitidos pelo Crea-RS, pag. 20 – disponível em http://www.crea-rs.org.br/site/pop/docspadrao/Manual_Padronizacao.pdf.

Dicas para a elaboração de mensagem eletrônica coerente com as definições do Manual de Padronização e documentação de referência:

- Evitar o uso de linguagem coloquial, não compatível com uma comunicação oficial;
- Evite abreviações;
- Utilizar saudações formais e apropriadas;
- Identificar o Autor com Nome, cargo/função, área de trabalho, telefone;
- Não abordar informações de cunho pessoal;

- 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;
- Atente para o uso da função “responder para todos” quando a resposta se destina a um destinatário específico; e
- 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.

IMPORTANTE:

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.

MENSAGEM DE CORREIO ELETRÔNICO INSTITUCIONAL X PESSOAL

É importante diferenciar o uso institucional e particular do correio eletrônico, por isso algumas orientações são necessárias.

- O endereço de correio eletrônico institucional deve ser usado apenas para as atividades vinculadas ao desempenho de suas funções.
- Deve-se evitar o uso do correio eletrônico institucional para outros fins que não o de trabalho. Assim, evita-se recebimento de spam, contaminação por vírus, sobrecarga dos servidores de rede e do gerenciamento do correio eletrônico institucional. Se for imprescindível o uso para fins pessoais, lembre-se de que não é documento arquivístico do Crea-RS e que ele deve ser enviado para seu correio eletrônico pessoal apagado de sua caixa de mensagem.

A MENSAGEM ELETRÔNICA E O PROCESSO ADMINISTRATIVO

Com a implantação do SEI as áreas administrativas do Crea-RS vêm gradualmente incorporando ao processo administrativo a utilização de mensagens eletrônicas, criando-as para cumprir determinadas atividades, buscando a celeridade e eficiência neste processo. O próprio sistema possibilita que, no decorrer do processo, o funcionário possa optar pelo envio de determinado documento/informação por e-mail, o qual, sem dúvida é parte do processo administrativo. As respostas, em muitos casos, também fazem parte do processo.

Portanto, interpretar o processo, visando entender quais documentos são importantes e devem fazer parte do processo administrativo é primordial para o cumprimento de normas e da legislação pertinente aos processos administrativos.

Como Utilizar uma Mensagem Eletrônica na Formação de um Processo Administrativo?

Processo em meio físico (papel)

- Imprimir a mensagem com o conteúdo na íntegra e apor carimbo de “Confere com o original”. Não esquecer que os anexos fazem parte do documento.
 - A conferência da mensagem impressa é feita mediante a visualização do original digital na tela do computador. Em hipótese alguma esse original poderá ser eliminado (apagado).

Processo em meio eletrônico (digital)

- Salvar a mensagem e seus anexos em PDF e incluí-los no processo como documento Nato-Digital e em ordem coerente e cronológica. Primeiro o texto principal, após os anexos.
 - Quando nato-digital não há a necessidade de autenticação digital (confere com original)

MENSAGEM ELETRÔNICA COMO DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO DIGITAL

IMPORTANTE:

Documento Digital é o documento criado em sistema eletrônico, sua informação é registrada, codificada em dígitos binários, acessada e interpretada através de sistema computacional.

Documento Arquivístico é o documento produzido (elaborado ou recebido), no curso de uma atividade institucional, como instrumento ou resultado de tal atividade, e retido para ação, referência, prova.

Documento Arquivístico Digital é o documento digital reconhecido e tratado como um documento arquivístico.

A mensagem de correio eletrônico pode ser um documento arquivístico em si ou ser usada para transmitir outros documentos.

No Crea-RS, a mensagem de correio eletrônico é produzida para atender e apoiar a comunicação e as ações desenvolvidas pelos seus funcionários no decorrer de suas atividades. Isso significa que, por exemplo, quando se

encaminha uma mensagem de correio eletrônico convocando para uma reunião, ela estará dando apoio a uma atividade que deve ser desempenhada no decorrer de um processo administrativo.

Reconhecida como documento arquivístico, a mensagem deve ser tratada como tal, ou seja, receber todos os cuidados e procedimentos adequados a um documento.

O e-Arq Brasil: Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos (2011, p. 17) aponta como documentos arquivísticos aqueles que apresentam 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 e/ou entidade e os direitos dos funcionários e dos usuários/clientes;

- assegurar e documentar as atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação; e
- manter a memória corporativa e coletiva.

Como Reconhecer uma Mensagem de Correio Eletrônico como Documento Arquivístico?

Ao identificar que uma mensagem de correio eletrônico foi produzida para registrar atividades e tarefas que se desenvolveram para cumprir determinadas atribuições, infere-se que este documento eletrônico é arquivístico.

O sítio da Seção de Gestão de Arquivos e Documentos Arquivísticos das Nações Unidas aponta casos que ilustram situações em que a mensagem de correio eletrônico é considerada documento arquivístico, entre eles:

- mensagem cujo conteúdo inicia, autoriza ou completa uma atividade;

- mensagem cujo conteúdo é de atividade-fim – trocada entre pessoas da mesma equipe ou de outras equipes, quando é uma atividade conjunta;
- mensagem recebida de fonte externa (pessoa física ou jurídica), que faz parte de documento arquivístico oficial;
- mensagem cujo conteúdo é ordem do dia, minuta de reunião e similares; e
- mensagem cujo conteúdo é nota, relatório final ou recomendação para uma ação em desenvolvimento ou finalizada.

ATENÇÃO:

A mensagem de correio eletrônico, no Crea-RS, **NÃO** é um documento arquivístico quando:

- seu conteúdo for de caráter pessoal, não tendo nenhuma relação com as atividades desenvolvidas pela instituição;
- seu conteúdo for relacionado a propagandas, promoções e afins, recebidas de entidades externas, sem relação com as atividades do Crea-RS;
- for rascunho ou cópia de mensagem enviada ou recebida por grupos de trabalho e coordenação, usada apenas para informação ou referência.

E os links e anexos, quando são arquivísticos?

Uma prática comum no uso do correio eletrônico para as atividades de trabalho é anexar documentos ou indicar *links* no corpo da mensagem.

- **Anexos** são os documentos encaminhados juntamente com a mensagem em qualquer formato.
- **Links** são endereços de internet ou da rede local indicados no corpo da mensagem de correio eletrônico. Ex.: <http://www.arquivonacional.gov.br> ou \\Polaris\coged-doceletr\COGED_Gestao_Documentos_Digitais\Versoes_preliminares_de_documentos

Se a mensagem que contém anexo e/ou *link* for considerada documento arquivístico, estes também o serão e devem ser contemplados na gestão da mensagem de correio eletrônico.

GESTÃO DOCUMENTAL DE MENSAGEM ELETRÔNICA

PRODUÇÃO, MANUTENÇÃO, USO E DESTINAÇÃO FINAL

A produção e utilização de documentos arquivísticos em formato digital – textos, mensagens de correio eletrônico, bases de dados, planilhas, imagens, gravações sonoras, material gráfico, páginas da *web* etc. – tem crescido consideravelmente no registro das atividades realizadas pelas instituições.

Quando digital o documento apresenta especificidades que podem comprometer sua autenticidade, uma vez que é suscetível à degradação física dos seus suportes, à obsolescência tecnológica de *hardware*, *software* e de formatos, e a intervenções não autorizadas, que podem ocasionar adulteração e destruição.

Portanto, o cuidado na produção, manutenção, uso e destinação desses documentos deve ser redobrado quando comparado aos documentos não digitais.

Realizar a gestão arquivística de documentos no Crea-RS significa implementar o uso racional dos documentos produzidos e recebidos pela instituição, garantindo a eficiência e a eficácia no processo de tomada de decisão, assim como a preservação daqueles de caráter informativo e probatório.

Gerir mensagem de correio eletrônico consiste em controlar a mensagem desde a produção, manutenção e uso até a sua destinação final. Algumas indagações são necessárias para apoiar esse gerenciamento:

- Por que a mensagem foi produzida?
- Para quem será enviada?
- Surtirá réplicas e trélicas?
- Será arquivada ou eliminada?

Na **produção** de uma mensagem no âmbito profissional é relevante o uso da escrita formal, bem como

das demais orientações indicadas nos itens que tratam da formalidade de redação de mensagem de correio eletrônico.

A **manutenção** e o **uso** da mensagem de correio eletrônico caracterizam-se pelo controle de sua tramitação, arquivamento e acesso. A tramitação da mensagem inicia-se quando ela é enviada ao destinatário – único ou múltiplo. De acordo com o conteúdo tratado, haverá réplicas e/ou trélicas, caracterizando o uso do documento e exigindo atenção na avaliação das mensagens trocadas, a fim de estabelecer os valores dos documentos arquivísticos: primário (administrativo) e secundário (informativo, probatório).

A **destinação** é resultado do processo de avaliação e consiste em decidir pela guarda temporária ou permanente dos documentos, assim como pela eliminação daqueles desprovidos de valor para a guarda. Essa etapa exige o uso da Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos.

Atualmente o Crea-RS não possui um programa de gestão documental instituído, para atender a necessidade de guarda desses documentos é importante ressaltar que o funcionário deve seguir as instruções dadas no Padrão Operacional das áreas donas dos