



NORMA

Nº 046

Versão 00

CORREIO ELETRÔNICO

Pág. 1 / 10

Revisão 00

Vigência: 07/11/98

SUMÁRIO

PÁGINA

I . OBJETIVO	02
II . ABRANGÊNCIA	02
III. DISPOSIÇÕES GERAIS	
1. PREMISSA BÁSICA	02
2. CONCEITOS	02
3. DIRETRIZES	03
4. REDAÇÃO DA MENSAGEM	05
5. RESPONSABILIDADES	05
IV . PROCEDIMENTOS	
1. RECEBIMENTO DE CORRESPONDÊNCIA	06
2. EXPEDIÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA	07
V . ANEXOS	
1. FLUXOGRAMA “RECEBIMENTO DE CORRESPONDÊNCIA”	08
2 . FLUXOGRAMA “EXPEDIÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA”	09
3. PICTOGRAMA “ESQUEMA DE FUNCIONAMENTO”	10



NORMA	Nº 046	Versão 00
CORREIO ELETRÔNICO	Pág. 2 / 10	Revisão 00
	Vigência: 07/11/98	

Esta Norma foi aprovada através da R.D. Nº 071/98 de 07/10/1998, conforme expediente Nº 1020/98 e revoga todas as disposições anteriores.

I . OBJETIVO

Determinar diretrizes e procedimentos para a utilização do correio eletrônico, no recebimento e expedição de correspondência.

II . ABRANGÊNCIA

Todas as unidades orgânicas.

III. DISPOSIÇÕES GERAIS

1. PREMISSA BÁSICA

Agilizar o sistema de comunicação na CET através da utilização do meio eletrônico.

2. CONCEITOS

2.1. CORREIO ELETRÔNICO


É uma ferramenta que permite a troca de correspondência, simulando um serviço de correio, sendo possível remeter, receber, organizar e imprimir as mensagens.

2.2. MENSAGEM FORMAL

É considerada mensagem formal quando gerar uma ação passível de cobrança, de custo ou ser usada como referencial de controle ou follow-up.

2.3. MENSAGEM INFORMAL

É considerada mensagem informal as situações destituídas de obrigações formais.

	NORMA	Nº 046	Versão 00
	CORREIO ELETRÔNICO	Pág. 3 / 10	Revisão 00
		Vigência: 07/11/98	

2.4. MENSAGEM EXTERNA

É considerada mensagem externa as expedidas ou recebidas, através do correio eletrônico, de órgãos/empresas externos à CET.

2.5. MENSAGEM INTERNA

É considerada mensagem interna as expedidas ou recebidas, através do correio eletrônico, das unidades orgânicas da CET.

3. DIRETRIZES

3.1. Analogamente ao serviço de correios e telégrafos, o correio eletrônico precisa de uma agência do correio, onde serão gerenciadas as caixas postais dos usuários.

3.2. Antes de conectar-se pela primeira vez na agência do correio é necessário ser cadastrado como usuário, ocasião da criação da senha e da caixa postal.

3.3. O correio eletrônico somente será instalado em equipamento conectado à rede, contendo windows.


3.4. É obrigatório a consulta, no mínimo, duas vezes ao dia (início da manhã e início da tarde), verificando a existência de correspondências, sob pena de responsabilidade pelas ações não empreendidas em decorrência da não observação desse procedimento.

NOTA: A unidade orgânica deverá nomear empregados para cumprir essa determinação.

3.5. Providências solicitadas pelos remetentes externos, deverão ser atendidas no prazo de 48 (quarenta e oito) horas do recebimento da correspondência e a resposta deverá ser providenciada pela unidade orgânica competente.

NOTA: Na impossibilidade de atendimento no prazo estipulado, deverá ser encaminhada correspondência ao remetente informando que o objeto da consulta está sendo providenciado.

3.6. As correspondências relativas à Pedido de Sinalização - PS, deverão ser encaminhadas à GSU/DAT, que procederá conforme rotina existente, sendo responsável pela resposta ao solicitante.

	NORMA	Nº 046	Versão 00
	CORREIO ELETRÔNICO	Pág. 4 / 10	Revisão 00
		Vigência: 07/11/98	

3.7. O correio eletrônico deverá ser utilizado, por via de regra, e na medida do possível, para o encaminhamento das mensagens externas e internas.

3.8. As mensagens formais deverão ser elaboradas através dos instrumentos padronizados, conforme Norma 038.

3.9. Para o encaminhamento da mensagem formal através do correio eletrônico, utilizar o recurso existente no aplicativo para inserir o respectivo documento. Este será disponibilizado ao destinatário, através da exibição de seu código e do aplicativo. Para isso, o equipamento disponibilizado pela unidade para a instalação do correio eletrônico deverá conter os aplicativos mais utilizados.

NOTA: O destinatário somente poderá acessar a correspondência anexada se possuir o aplicativo gerador do documento.

3.10 Nas mensagens formais encaminhadas através do correio eletrônico a destinatário externo, deverá ser digitado, após o nome e cargo do responsável pela assinatura do documento, a identificação do remetente (nome da CET e da unidade orgânica por extenso e respectivo endereço). Excetuam-se os casos em que essas informações estiverem impressas nos documentos encaminhados.

Exemplo:

Atenciosamente ou Respeitosamente

MANOEL SANTOS RIBEIRO
Gerente

COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO - CET
Gerência de Engenharia de Tráfego 7 - GET 7
Av. das Nações Unidas, 7.163 - Pinheiros - SP
CEP 05477 - 000

3.11 As mensagens informais deverão ser elaboradas diretamente na tela do correio eletrônico.

3.12 Dependendo do aplicativo, as correspondências internas poderão ser encaminhadas através do recurso “Atestado de Recebimento”, que acusará a data e horário em que o destinatário acessou a correspondência no correio eletrônico.



NORMA	Nº 046	Versão 00
	Pág. 5 / 10	Revisão 00
	Vigência: 07/11/98	
CORREIO ELETRÔNICO		

3.13 É recomendável a utilização do dispositivo no correio eletrônico que avisa a chegada de correspondência, quando este existir. Depende de configuração do equipamento e o aplicativo precisa estar aberto.

3.14 As mensagens do correio eletrônico tem uma privacidade relativa. Não é impossível para alguém que tenha conhecimento sobre computadores ter acesso à sua correspondência no seu computador. O usuário deve tomar as providências cabíveis no que tange a segurança das informações (back-up, etc).

4. REDAÇÃO DA MENSAGEM

4.1. Digitar as mensagens no correio eletrônico no tamanho mínimo necessário. Mensagens excessivamente longas somadas aos documentos anexados, especialmente aqueles gerados por aplicativos Microsoft, congestionam a rede e ocupam muito espaço no servidor. Parágrafos curtos e pular uma linha entre eles facilitam a leitura.

4.2. Evitar digitar o texto inteiro da mensagem em maiúsculas. Palavras escritas em maiúsculas equivalem a gritar.

4.3. Mensagem clara, objetiva e concisa; informações precisas destituídas de frases ou palavras de duplo sentido; não usar tratamentos formais (V.Sa., Ilmo. Sr., V.Exa., etc); não há saudações, tampouco despedidas.

4.4. O fecho da mensagem informal deverá conter o nome e cargo do remetente, sem o advérbio atenciosamente.


4.5. Responder, de imediato, todas as mensagens que receber ou até o limite de 48 (quarenta e oito) horas. Quem envia uma mensagem através do correio eletrônico espera uma resposta rápida.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. UNIDADE ORGÂNICA

a) Nomear empregados da unidade com a responsabilidade em acessar o correio eletrônico.

b) Verificar a existência de correspondência na caixa postal, diariamente (no mínimo, duas vezes ao dia: início da manhã e início da tarde).

	NORMA	Nº 046	Versão 00
	CORREIO ELETRÔNICO	Pág. 6 / 10	Revisão 00
		Vigência: 07/11/98	

- c) Responder, de imediato, as consultas externas dos assuntos de sua competência.
- d) Encaminhar as mensagens internas e externas, utilizando o correio eletrônico.
- e) Utilizar o correio eletrônico adequadamente e para as questões de interesse da Companhia.

5.2. GIN

- a) Treinar pessoal , cadastrar os usuários e prestar assistência técnica.


IV . PROCEDIMENTOS

1. RECEBIMENTO DE CORRESPONDÊNCIA

1.1. UNIDADE ORGÂNICA

- a) Verificar na caixa postal a existência de correspondência (no mínimo duas vezes ao dia: início da manhã e início da tarde).
- b) Nos casos de correspondência interna:
 - tomar conhecimento da mensagem e providências cabíveis;
 - responder ao remetente, se necessário.
- c) Nos casos de correspondência externa e assunto de sua competência, imprimir mensagem, se necessário, e providenciar resposta ao remetente externo no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.

NOTA: Quando do não atendimento no prazo estipulado, informar os motivos ao remetente externo.

	NORMA	Nº 046	Versão 00
	CORREIO ELETRÔNICO	Pág. 7 / 10	Revisão 00
		Vigência: 07/11/98	

d) Nos casos em que a correspondência externa for de assunto de competência de outra unidade orgânica, encaminhar, de imediato, mensagem a unidade competente, anexando a correspondência original.

1.2. UNIDADE ORGÂNICA COMPETENTE

a) Receber correspondência da unidade orgânica, imprimir a mensagem, se necessário, e providenciar resposta ao remetente externo no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.

NOTA: Quando do não atendimento no prazo estipulado, informar os motivos ao remetente externo.

2. EXPEDIÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA

2.1. UNIDADE ORGÂNICA REMETENTE

b) Avaliar se a correspondência é formal ou informal.

c) Nos casos de correspondência informal digitar a mensagem conforme diretrizes determinadas.

d) Nos casos de correspondência formal:

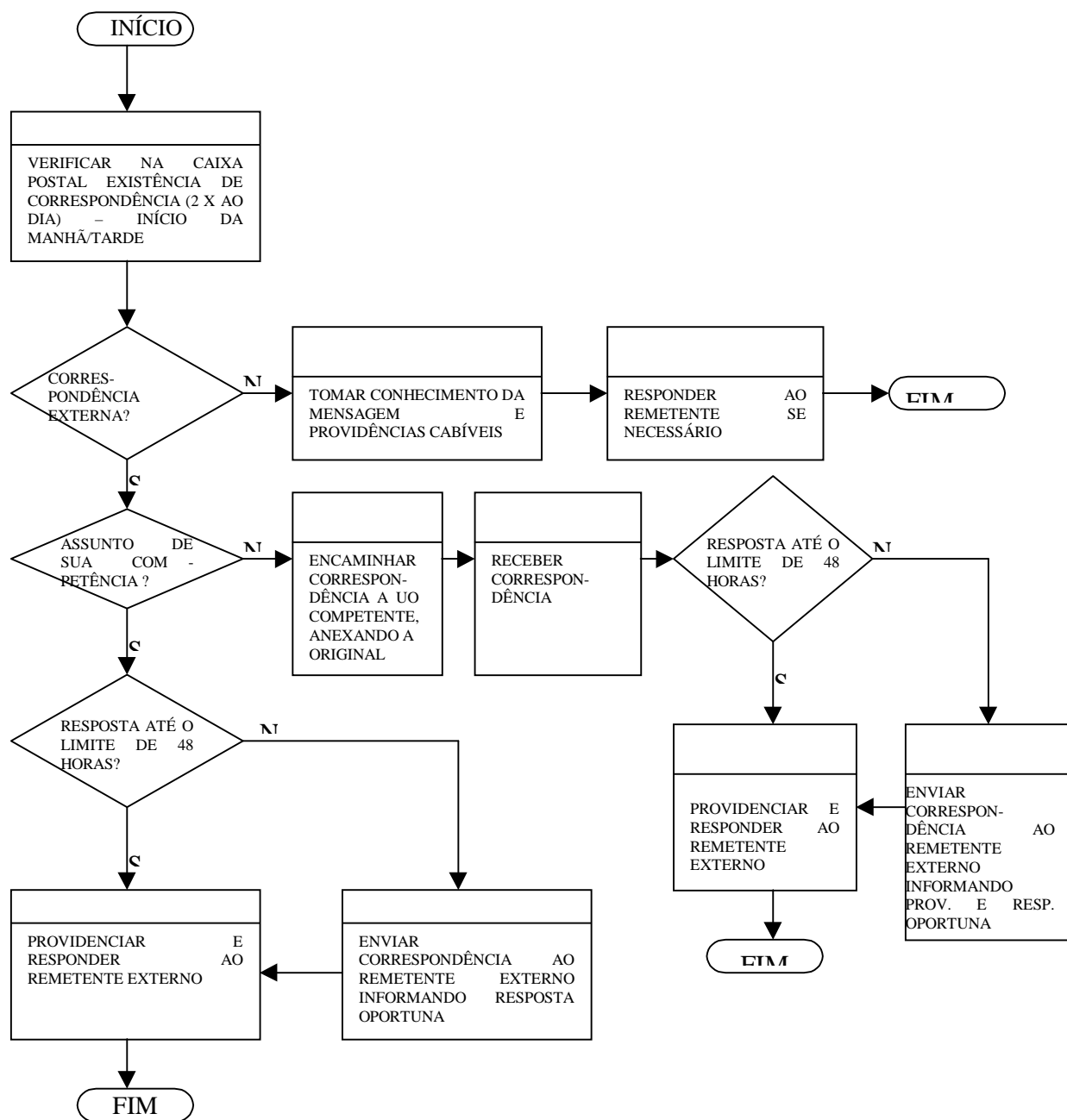
- utilizar o recurso existente para inserir o documento disponibilizando-o ao destinatário, através da exibição do código e do aplicativo em que foi gerado;

- acionar, quando houver, “Atestado de Recebimento” que acusará a data e horário de recebimento da correspondência interna pelo destinatário.

NOTA: Encaminhar a correspondência através do sistema convencional quando o destinatário não possuir o aplicativo em que foi gerado.



ANEXO 1 - FLUXOGRAMA "RECEBIMENTO DE CORRESPONDÊNCIA"





NORMA

Nº 046

Versão 00

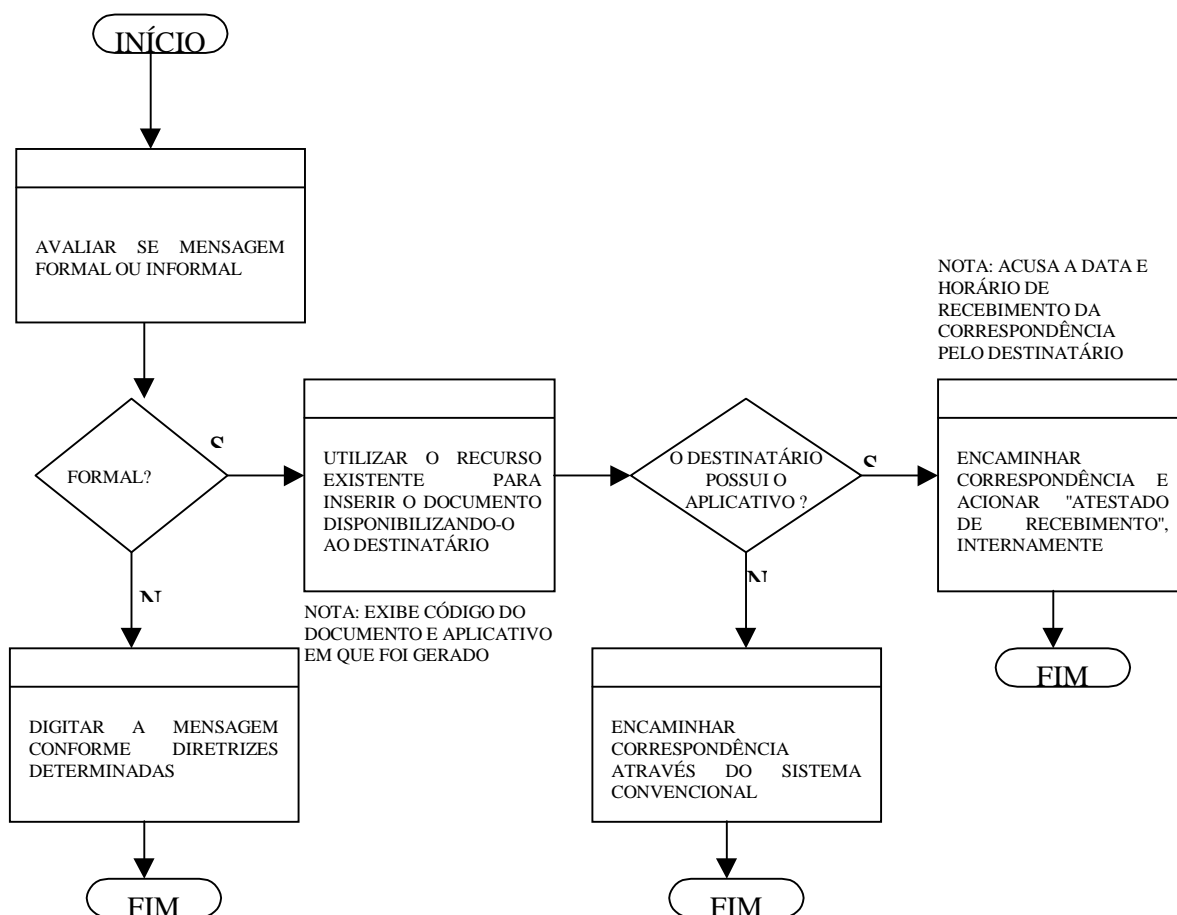
CORREIO ELETRÔNICO


Pág. 9 / 10

Revisão 00

Vigência: 07/11/98

ANEXO 2 - FLUXOGRAMA “EXPEDIÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA”



	NORMA	Nº 046	Versão 00
	CORREIO ELETRÔNICO	Pág. 10 / 10	Revisão 00
		Vigência: 07/11/98	

ANEXO 3 - PICTOGRAMA “ESQUEMA DE FUNCIONAMENTO”

= VER COM A UNIDADE GESTORA DA NORMA =