📧 Manual de Boas Práticas no Uso do E-mail Institucional

Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM)

📜 Normativo institucional

A UFTM possui norma específica que disciplina o uso do e-mail institucional:

PORTARIA PROPLAN/UFTM Nº 52, DE 21 DE SETEMBRO DE 2022
Aprova a Norma Procedimental nº 70.01.004 – E-mail Institucional.

🔗 Acesse o documento completo:
https://sei4.uftm.edu.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=907658&id_orgao_publicacao=0

📌 Recomenda-se a leitura integral da norma por todos os servidores, como forma de garantir o uso adequado, seguro e institucional do e-mail.

🌟 Apresentação

O e-mail institucional é uma ferramenta oficial de comunicação da UFTM e deve ser utilizado com responsabilidade, ética e profissionalismo.

📌 No contexto da Administração Pública, o e-mail: - é considerado **documento administrativo**; - registra comunicações institucionais; - pode ser utilizado para auditoria, transparência e controle.

🔐 Além disso, seu uso envolve **tratamento de dados pessoais**, devendo respeitar a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

✍️ Comunicação adequada

💬 **Como escrever um bom e-mail institucional:**

✔️ Linguagem clara e objetiva
✔️ Tom formal e respeitoso
✔️ Comunicação inclusiva
✔️ Organização das informações

🚫 **Evite:** - gírias e abreviações - mensagens vagas ou confusas - uso para fins pessoais

---

🔒 Proteção de dados pessoais

📧 O envio de e-mails envolve dados pessoais. Por isso:

👥 Destinatários

✔️ Use **CCO** para múltiplos destinatários
✔️ Use **CC** apenas quando necessário
❌ Não exponha listas de e-mails

🔁 Respostas

✔️ Responda apenas a quem precisa
❌ Evite “Responder a todos”

📎 Anexos

✔️ Revise antes de enviar
✔️ Compartilhe apenas o necessário
✔️ Sempre que possível, anonimizar dados

🗒️ Conteúdo

🚫 Evite inserir: - CPF - endereço - telefone pessoal - dados de saúde

---

🔐 Dados sensíveis

⚠️ Evite enviar por e-mail.

✔️ Prefira sistemas institucionais
✔️ Se necessário: - use senha - envie a senha por outro canal

---

👁️ Antes de enviar

🔎 Sempre verifique: - destinatários - anexos - conteúdo

⚠️ Um erro pode gerar vazamento de dados.

🔐 Solicitação de dados pessoais

📌 Boas práticas

✔️ Solicite apenas o necessário
✔️ Informe a finalidade
✔️ Indique a base legal
✔️ Explique o uso dos dados

✉️ Modelo de texto

📎 **Informação sobre a solicitação de dados pessoais:**

Informamos que os dados pessoais solicitados têm como finalidade o cadastro e a gestão de usuários na Plataforma Fala.BR, conforme previsto na Portaria nº 581/2021 da CGU.

Os dados obrigatórios são: nome completo, e-mail e CPF.

- solicitamos apenas dados necessários;
- uso exclusivo para a finalidade informada;
- o titular pode complementar dados posteriormente.

👥 E-mails de setores (contas compartilhadas)

⚠️ **Atenção:** podem ser acessados por várias pessoas.

🚫 Evite usar para:

- denúncias
- ouvidoria
- dados sensíveis
- informações sigilosas

✔️ Prefira:

- e-mail institucional pessoal
- acesso restrito

🚫 Divulgação de e-mails institucionais (orientação da CGU)

A Controladoria-Geral da União orienta que listas de e-mails institucionais de servidores não devem ser divulgadas de forma indiscriminada.

📌 Isso ocorre porque: - e-mails institucionais são utilizados para comunicação interna e rotinas de trabalho; - não se destinam, em regra, ao contato direto com o público em geral; - sua divulgação pode favorecer o envio de spam, propagandas e comunicações indevidas.

✔️ Recomenda-se: - não fornecer listas de e-mails institucionais a terceiros; - utilizar canais institucionais oficiais de atendimento ao público; - divulgar apenas e-mails institucionais quando houver finalidade pública clara.

➡️ Sempre que possível, direcione o cidadão para canais formais da instituição.

🚨 Erros comuns

❌ Expor lista de e-mails
❌ Responder a todos
❌ Enviar dados desnecessários
❌ Compartilhar documentos completos

✅ Boas práticas

✔️ Usar CCO
✔️ Compartilhar o mínimo necessário
✔️ Revisar antes de enviar
✔️ Utilizar canais seguros
✔️ Informar finalidade e base legal

🎯 Mensagem final

O uso responsável do e-mail institucional contribui para:

- 🔹 proteção de dados pessoais
- 🔹 segurança da informação
- 🔹 confiança institucional

Proteção de Dados da UFTM
Compromisso com ética, transparência e proteção de dados.