

POP 001 - Gerenciamento de E-mails da Secretaria Administrativa

Secretaria Administrativa - Centro de Artes / UFPel

Versão: 1.0 - Data: 10/04/2025

Elaboração: Luana (Chefe do Núcleo Administrativo)

Aprovação: Direção do Centro de Artes

1. Objetivo

Padronizar o procedimento de leitura, classificação, marcação e resposta de e-mails recebidos na caixa institucional da Secretaria Administrativa.

2. Campo de Aplicação

Aplica-se à rotina diária de verificação e organização do e-mail institucional da secretaria.

3. Responsáveis

Servidoras técnico-administrativas da Secretaria Administrativa.

4. Materiais e Sistemas Utilizados

- Conta de e-mail institucional (Gmail)
- Marcadores personalizados por assunto
- Sistema SEI (quando o e-mail estiver vinculado a processos)

5. Procedimentos

5.1 Acesso e Leitura Diária

- Acessar diariamente a caixa de e-mail institucional.
- Ler todos os e-mails recebidos, identificando os que demandam ação imediata, encaminhamentos ou resposta posterior.

5.2 Classificação com Marcadores

Aplicar marcadores conforme os assuntos tratados, por exemplo:

- Almoxarifado
- Pedidos de chave
- Solicitação de acesso fora do horário
- Processos SEI
- Manutenção / OS
- Transporte
- Comunicados para a Direção/Núcleo Administrativo

Criar novos marcadores quando necessário, conforme surgirem novas demandas recorrentes.

5.3 Organização e Acompanhamento

- Deixar como não lido ou marcar com o marcador do nome da servidora os e-mails que ainda estão em andamento.
- Arquivar os e-mails resolvidos imediatamente após conclusão.
- Evitar acúmulo de mensagens sem resposta ou marcadores desatualizados.

5.4 Encaminhamentos e Respostas

- Responder diretamente os e-mails quando for possível resolver pela secretaria.
- Encaminhar para outros setores da unidade, direção ou técnicos, conforme a natureza do assunto.
- Utilizar sempre linguagem clara, objetiva e institucional.
- Nos casos vinculados a processos SEI, informar o número do processo na resposta, sempre que possível.

6. Observações Finais

A organização da caixa de e-mail é fundamental para a eficiência da secretaria. A adoção padronizada dos marcadores permite que diferentes servidoras possam assumir e acompanhar os atendimentos sem perda de informação.

POP 001 – Gerenciamento de E-mails da Secretaria Administrativa

