

POLÍTICA DE USO DE E-MAILS CORPORATIVOS IDEBRASIL

VERSÃO 1.4, modificada em 04/03/2013, às 10:00h

1. APRESENTAÇÃO

A Coordenação de Comunicação, no zelo para com a qualidade de uso das ferramentas de comunicação do IDEBRASIL, e diante do entendimento que tal zelo deve ser compartilhado por todos e todas, institui a presente Política de Uso de e-mails no IDEBRASIL, regida pelas normas e definições abaixo:

2. DOS TERMOS

- a) E-mail:** (ou correio eletrônico) é um método que permite compor, enviar e receber mensagens através de sistemas eletrônicos de comunicação.
- b) Domínio:** chave que identifica uma entidade na rede mundial de computadores. Atualmente o IDEBRASIL possui quatro: (idebrasil.net) ; (idebrasil.com.br) ; (idebrasilcursos.com.br) e (www.idebrasil.com.py).
- c) Remetente:** aquele que emite/ envia a mensagem
- d) Destinatário:** aquele que foi definido intencionalmente ou acidentalmente pelo remetente para receber a mensagem.
- e) Endereço de grupo:** e-mail genérico que recebe e distribui as mensagens para uma lista de destinatários. Exemplo: todos@idebrasil.com.br; comercial@idebrasil.com.br; marketing@idebrasil.com.br; logistica@idebrasil.com.br; comunicacao@idebrasil.com.br.
- f) E-mail corporativo:** qualquer endereço em cuja composição haja os domínios idebrasil.com.br, idebrasil.com.py ou idebrasil.net.

3. DA FINALIDADE

Contribuir para a eficácia da ferramenta, no que se refere às mensagens trocadas entre os indivíduos e grupos de trabalho, seja entre o público interno ou com o público externo.

4. DA METODOLOGIA

A política aqui apresentada usará dos métodos abaixo listados:

- a) Avaliação de e-mails na Intranet (pelos destinatários de e-mails);
- b) Feedback para os geradores de e-mails indesejados;
- c) Follow-up e correções em nível administrativo;
- d) Orientações de rodapé, que devem constar em cada mensagem originada por um detentor de conta nos domínios do IDEBRASIL.

5. DA DINÂMICA DE FUNCIONAMENTO DE AVALIAÇÃO INTERNA

Cada detentor de uma conta de e-mail corporativo, ao receber uma mensagem que considere inadequada pelos motivos a seguir [...]

- a) Traz informações das quais não preciso ou que não solicitei
- b) Fui copiado num diálogo indevidamente
- c) Vai contra minha fé ou meus princípios (morais, políticos, etc.)
- d) Contém palavras inadequadas dentro de um relacionamento profissional
- e) Foi usado um tom ríspido/ não cordial
- f) O assunto não diz respeito ao meu setor
- g) O remetente usou linguagem confusa e por isso não consegui compreender a mensagem
- h) Outro motivo (justificável e que conflite com os valores do IDEBRASIL).

[...] poderá acessar a página de avaliação disponível na Intranet (em www.idebrasil.net) e registrar o fato gerador da insatisfação (a mensagem em si).

Neste página ele registrará:

- Seu nome;
- Seu cargo;
- O nome do remetente do e-mail;
- O título da mensagem;
- Dia e horário do envio;
- O motivo (entre os 07 listados acima, ou outro declarado);
- A frequência com a qual recebe tal tipo de mensagem daquele remetente;
- O conteúdo do e-mail que gerou a insatisfação.

Os e-mails enviados para grupos (todos@idebrasil.com.br) terão seu remetente notificado caso a mensagem receba os percentuais de avaliações negativas abaixo:

- a) Traz informações das quais não preciso ou que não solicitei: pelo menos 25%
- b) Fui copiado num diálogo indevidamente: pelo menos 10%
- c) Vai contra minha fé ou meus princípios (morais, políticos, etc.): pelo menos 10%
- d) Contém palavras inadequadas dentro de um relacionamento profissional: qualquer percentual, e mediante análise do caso pela coordenação das partes
- e) Foi usado um tom ríspido/ não cordial: qualquer percentual, e mediante análise do caso pela coordenação das partes
- f) O assunto não diz respeito ao meu setor: pelo menos 20%
- g) O remetente usou linguagem confusa e por isso não consegui compreender a mensagem: pelo menos 20%
- h) Outro motivo (justificável e que conflite com os valores do IDEBRASIL).

Os e-mails trocados entre indivíduos (1 para 1) poderão também ser avaliados. Porém, neste caso aquele que registra a insatisfação deve estar ciente de que o caso poderá ser levado ao seu superior imediato, pra que ele próprio possa dar tal feedback a quem estiver usando a ferramenta ou a linguagem de forma imprópria, considerando os valores e princípios do IDEBRASIL.

6. DOS MECANISMOS DE CORREÇÃO NO CASO DE MENSAGEM "UM PARA UM" (REMETENTE ENVIA PARA APENAS UM DESTINATÁRIO) NO ÂMBITO INTERNO:

Nestes casos, eles serão analisados e serão propostas ações de mitigação e correção juntamente com o superior imediato ou superiores imediatos dos profissionais envolvidos, observando-se o disposto nas considerações finais (item 9).

7. DOS MECANISMOS DE CORREÇÃO NO CASO DE MENSAGENS "UM PARA VÁRIOS" OU " UM PARA TODOS" NO ÂMBITO INTERNO:

7.1) TRAZ INFORMAÇÕES DAS QUAIS NÃO PRECISO OU QUE NÃO SOLICITEI

25% de avaliações negativas: 01 advertência por e-mail

Reincidência: 01 advertência por e-mail + notificação de remoção do e-mail do grupo

2ª reincidência: remoção do e-mail do grupo (não poderá mais enviar mensagens coletivas)

7.2) FUI COPIADO NUM DIÁLOGO INDEVIDAMENTE:

Pelo menos 10% de avaliações negativas: 01 advertência por e-mail

Reincidência: 01 advertência por e-mail + notificação de remoção do e-mail do grupo

2ª reincidência: remoção do e-mail do grupo (não poderá mais enviar mensagens coletivas)

7.3) VAI CONTRA MINHA FÉ OU MEUS PRINCÍPIOS (MORAIS, POLÍTICOS, ETC.)

Pelo menos 10% de avaliações negativas: 01 advertência por e-mail

Reincidência: 01 advertência por e-mail + notificação de remoção do e-mail do grupo

2ª reincidência: remoção do e-mail do grupo (não poderá mais enviar mensagens coletivas)

7.4) CONTÉM PALAVRAS INADEQUADAS DENTRO DE UM RELACIONAMENTO PROFISSIONAL (PARA QUALQUER PERCENTUAL, E MEDIANTE ANÁLISE DO CASO PELA COORDENAÇÃO DAS PARTES):

Ação corretiva a critério do superior imediato

7.5) FOI USADO UM TOM RÍSPIDO/ NÃO CORDIAL (PARA QUALQUER PERCENTUAL, E MEDIANTE ANÁLISE DO CASO PELA COORDENAÇÃO DAS PARTES):

Ação corretiva a critério do superior imediato

7.6) O ASSUNTO NÃO DIZ RESPEITO AO MEU SETOR (ESTÃO IMUNES OS COORDENADORES DE CÉLULAS)

Pelo menos 20% de avaliações negativas: 01 advertência por e-mail

Reincidência: 01 advertência por e-mail + notificação de remoção do e-mail do grupo

2ª reincidência: remoção do e-mail do grupo (não poderá mais enviar mensagens coletivas)

7.7) O REMETENTE USOU LINGUAGEM CONFUSA E POR ISSO NÃO CONSEGUI COMPREENDER A MENSAGEM

Pelo menos 20% de avaliações negativas: estudo do caso por parte da coordenação de comunicação, para diagnosticar e propor ação de amenização/ correção junto ao emissor.

7.8) OUTROS MOTIVOS

Caso o motivo alegado não seja nenhum dos listados acima, a situação será tratada em âmbito de coordenação, assim como a ação corretiva cabível.

8) DAS MANIFESTAÇÃO DE DISCORDÂNCIAS NO ÂMBITO INTERNO

Caso o avaliado não concorde com a negativa (que a mensagem em momento algum gerou qualquer tipo de prejuízo a processos, pessoas, grupos, valores e princípios) deverá manifestar-se por e-mail, enviando sua mensagem para: emails@idebrasil.net.

9) DA COMUNICAÇÃO COM O PÚBLICO EXTERNO

O conteúdo e a tônica das mensagens enviadas para pessoas, grupos e instituições com os quais o IDEBRASIL mantém relacionamento devem ser pautados pelos princípios e valores que regem a ação do IDEBRASIL, norteados pela sua VISÃO e MISSÃO, [promoção do "desenvolvimento com Harmonia e Liberdade", "compartilhando conhecimentos de gestão com os empreendedores nas MPE's, de forma prática, objetiva, simplificada, na linguagem deles, possibilitando condições de sustentabilidade, atuando junto às instituições (Estado, Escolas, Universidades, Grandes Empresas e Associações) na conscientização e apoio às MPE's.]

O colaborador ou prestador de serviços do IDEBRASIL deverá, na sua comunicação com o público externo:

- a) Zelar primariamente pela boa reputação do IDEBRASIL;
- b) Não se manifestar ou gerar opinião nem posicionamento que não sejam específicos da sua atuação (no nível do seu cargo);
- c) Não promover produtos e serviços de terceiros (a não ser nos casos em que estes terceiros tenham relacionamento de apoio/ patrocínio ou parceria com o IDEBRASIL);
- d) Não se manifestar sobre temas políticos ou partidários, religiosos, ou outros que caracterizem segregamento de grupos por questões étnicas, sociais, de credo e de gênero;
- e) Utilizar na composição das suas mensagens elementos que o relacionem com o IDEBRASIL, destes primariamente o modelo de assinatura que contém logotipo do IDEBRASIL + nome + cargo + dados de contato oficiais + sugestão de visita ao site institucional, além de observações sobre reprodução e compartilhamento

de conteúdos protegidos por leis de propriedade intelectual e de autoria. O colaborador deverá utilizar dos formatos de assinaturas reconhecidos pelo IDEBRASIL, disponibilizados na INTRANET;

f) Não compartilhar conteúdos relacionados a normas e procedimentos, bem como pertencentes aos produtos do IDEBRASIL, protegidos por Leis de Direito Autorais, se não o for autorizado pelo seu Coordenador, de forma registrada (impressa e assinada);

g) Não compartilhar conteúdos que se configurem em ameaças para a integridade de programas e sistemas (vírus, malwares, trojans, etc);

h) Não enviar, sob forma de anexos, conteúdos cujo tamanho de ocupação em disco ultrapasse 10 (dez) megabytes, devendo utilizar de outros meios para compactação do conteúdo ou disponibilização em outros canais (FTP; discos virtuais, etc). **Conteúdos relacionados a produtos registrados IDEBRASIL não devem ser hospedados em servidores de terceiros.**

10) DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

A coordenação de comunicação, no zelo para com a preservação da harmonia entre pessoas e equipes poderá, ao seu critério, manter em sigilo a identificação das pessoas que registraram sua insatisfação através dos mecanismos de avaliação e controle no âmbito interno, incluindo o formulário disponível na Intranet em www.idebrasil.net/avaliacao_email.

Vila Velha (ES) 08 de agosto de 2012.

Marcelo Bozi
Coordenação de Comunicação