



## **PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)**

### **SERVIÇO DE INFORMAÇÕES EDUCACIONAIS E TECNOLOGIA – NT1**

#### **GESTÃO E TRAMITAÇÃO DE E-MAILS INSTITUCIONAIS INTERNOS**

#### **Fluxo de Atendimento às Solicitações**

#### **POP.URENT1.6006**

<b>Versão</b>	<b>Início da Vigência</b>	<b>Próxima Revisão</b>
1.0.0	17/06/2026	17/06/2027
<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>
Vitória Jéssica de Assis Oliveira	Francisco Fabiano Pires de Sousa	Alessandra Vaz de Almeida Francisco Fabiano Pires de Sousa Jefferson Diego de Paulo Patrícia Dias Palaviccini
Chefe de Serviço de Informações Educacionais e Tecnologia - SEINTEC	Supervisão Educacional	Comissão de Ações Estratégicas do Gabinete URE -NT1



## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)

<b>Código:</b>	POP.URENT1.6006	<b>Título:</b> Gestão e Tramitação de E-mails Institucionais Internos Fluxo de Atendimento às Solicitações	
<b>Versão:</b>	1.0.0	<b>Início da Vigência:</b> 17/06/2026	<b>Páginas:</b> 6

### HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão nº	Data	Motivo e/ ou Descrição da Alteração
01	17/06/2026	Criação do Procedimento Operacional Padrão

#### 1. OBJETIVO

Estabelecer o procedimento padrão para solicitação, triagem, saneamento de texto e disparo de e-mails junto ao núcleo responsável (SEINTEC), garantindo segurança, rastreabilidade e conformidade com normas de confidencialidade.

#### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se às Unidades Escolares e Serviço de Informações Educacionais e Tecnologia

#### 3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E REFERÊNCIAS

- Processos internos Unidade Regional de Ensino Norte 1

#### 4. DEFINIÇÕES

- **SEINTEC – Serviço de Informações Educacionais e Tecnologia:** é responsável por gerenciar a infraestrutura tecnológica, os sistemas de informação e promover a inclusão digital nas unidades escolares e na própria Unidade Regional de Ensino;
- **URE-NT1:** Unidade Regional de Ensino – Norte 1 é responsável pela gestão educacional de região Norte 1, atendendo escolas, professores e alunos. Ela gerencia matrículas, atribuem aulas e oferecem suporte administrativo às unidades escolares locais.



## 5. RESPONSABILIDADES

Participam do fluxo do presente procedimento:

- **Setor Demandante:** Elaborar e encaminhar a solicitação de disparo de e-mail institucional para o endereço eletrônico [nt1@educacao.sp.gov.br](mailto:nt1@educacao.sp.gov.br), garantindo o envio de todas as informações obrigatórias previstas neste POP, incluindo destinatários, assunto, texto base, contatos em cópia, preferência de turno e necessidade de confirmação de recebimento. Compete ainda ao setor demandante assegurar que o conteúdo submetido tenha sido previamente revisado quanto aos aspectos ortográficos, gramaticais, pedagógicos, técnicos e administrativos.
- **Responsável pelo Setor Demandante:** Validar a necessidade da comunicação institucional, garantir a conformidade do conteúdo encaminhado, responder pela veracidade das informações prestadas e acompanhar o processamento da solicitação até a sua conclusão.
- **Servidor Responsável pela Gestão da Conta Institucional ([nt1@educacao.sp.gov.br](mailto:nt1@educacao.sp.gov.br)):** Receber, analisar e processar as solicitações encaminhadas pelos setores internos; verificar a presença dos requisitos obrigatórios de instrução; realizar o saneamento do conteúdo recebido; remover informações internas, instruções operacionais, assinaturas pessoais e demais elementos incompatíveis com a comunicação institucional; configurar o envio conforme as orientações recebidas; efetuar o disparo da mensagem; e prestar devolutiva ao setor solicitante quanto à execução ou eventual impedimento do envio.
- **SEINTEC – Serviço de Informações Educacionais e Tecnologia:** Administrar tecnicamente a conta institucional de comunicação, assegurar o funcionamento dos fluxos de envio de mensagens institucionais, orientar os setores internos quanto aos procedimentos estabelecidos neste POP e monitorar a correta utilização dos canais oficiais de comunicação da Unidade Regional de Ensino.
- **Unidade Regional de Ensino:** Garantir a padronização das comunicações institucionais, promover a impessoalidade administrativa dos comunicados oficiais, supervisionar o cumprimento deste procedimento e assegurar que as comunicações enviadas por meio da conta institucional observem os princípios da legalidade, eficiência, transparência e uniformidade da informação.

O detalhamento das responsabilidades específicas encontra-se elencadas no item 6.



## 6. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

- Todos os setores internos da Unidade Regional de Ensino (URE) Norte 1 que necessitarem realizar o envio de comunicados, orientações, convocações ou informativos por meio do endereço eletrônico institucional [nt1@educacao.sp.gov.br](mailto:nt1@educacao.sp.gov.br) deverão formalizar previamente a solicitação

### 6.1. Abertura e Instrução Processual pelos Setores Internos

- O setor demandante deverá encaminhar a solicitação exclusivamente para o endereço eletrônico institucional [nt1@educacao.sp.gov.br](mailto:nt1@educacao.sp.gov.br). A mensagem deverá conter, obrigatoriamente, as informações necessárias para identificação da demanda e execução do disparo, observando as seguintes especificações:

- **Destinatário Final:** Indicação clara e explícita de para quem a mensagem deve ser enviada (redes, escolas específicas, supervisores etc.);
- **Assunto do E-mail:** O título exato que deverá constar na linha de assunto do disparo definitivo;
- **Texto Base:** O conteúdo textual completo e revisado que se deseja transmitir aos destinatários;
- **Contatos em Cópia (CC):** Relação de endereços eletrônicos adicionais que devem, obrigatoriamente, ser incluídos em cópia na mensagem final;
- **Preferência de Turno:** Sinalização expressa do momento ideal para o envio do e-mail, devendo o solicitante escolher entre as opções: **manhã, tarde ou imediatamente**.
- **Protocolo de Recebimento:** Declaração explícita se o setor precisa ou não que seja ativada a opção de confirmação de recebimento da mensagem pelos destinatários.

**Importante:** É de responsabilidade exclusiva do setor demandante assegurar que o conteúdo encaminhado para o endereço eletrônico institucional [nt1@educacao.sp.gov.br](mailto:nt1@educacao.sp.gov.br) tenha sido previamente revisado quanto aos aspectos ortográficos, gramaticais, pedagógicos e administrativos. O não encaminhamento de qualquer informação ou documento obrigatório para instrução da solicitação implicará a suspensão do processamento da demanda, permanecendo o pedido pendente até sua devida regularização pelo setor interessado.

### 6.2. Procedimentos de Triagem e Tratamento de Conteúdo - Fase Setor SEINTEC

- Ao receber a solicitação na caixa de entrada do endereço [nt1@educacao.sp.gov.br](mailto:nt1@educacao.sp.gov.br), o servidor designado como responsável pela gestão da conta institucional deverá executar os seguintes passos técnicos de saneamento antes de efetuar o encaminhamento definitivo:



▪ **Leitura Crítica e Saneamento de Texto:**

- O operador deve realizar a leitura integral do texto base fornecido.
- Devem ser identificados e obrigatoriamente removidos do corpo do e-mail quaisquer textos adjacentes, notas internas, metadados de encaminhamento ou comentários que não façam parte da mensagem oficial destinada ao público final.

▪ **Expurgos de Segurança e Padronização Institucional:**

- Antes de clicar em enviar aos destinatários indicados, o gestor da conta **nt1@educacao.sp.gov.br** deve realizar três exclusões fundamentais no corpo da mensagem:
- **Excluir as instruções de roteamento;**
- Retirar as marcações e os comandos internos ("para quem é para enviar");
- Excluir dados do solicitante: Retirar por completo o contato direto, ramal e a assinatura pessoal do servidor ou responsável que pediu o envio do e-mail. A mensagem deve figurar externamente como um ato estritamente institucional da Diretoria de Ensino.

▪ **Configuração de Turno e Disparo:**

- O operador programará ou efetuará o disparo da mensagem respeitando rigorosamente a preferência de turno assinalada pelo setor (manhã, tarde ou imediatamente), aplicando a confirmação de recebimento caso tenha sido solicitada.

▪ **Alinhamento Estrutural e Regras de Negócio:**

- A implantação deste fluxo operacional visa assegurar a impessoalidade da comunicação oficial da Diretoria de Ensino Região Norte 1, centralizar o tráfego de e-mails institucionais de relevância regional e mitigar erros de comunicação ou vazamento de dados de contatos internos.

▪ **Centralização de Identidade:**

- A remoção das assinaturas individuais dos solicitantes garante que as unidades escolares e demais órgãos recebam as diretrizes sob a chancela única e oficial da instituição Regional, evitando ruídos hierárquicos.

▪ **Controle de Ruídos:**

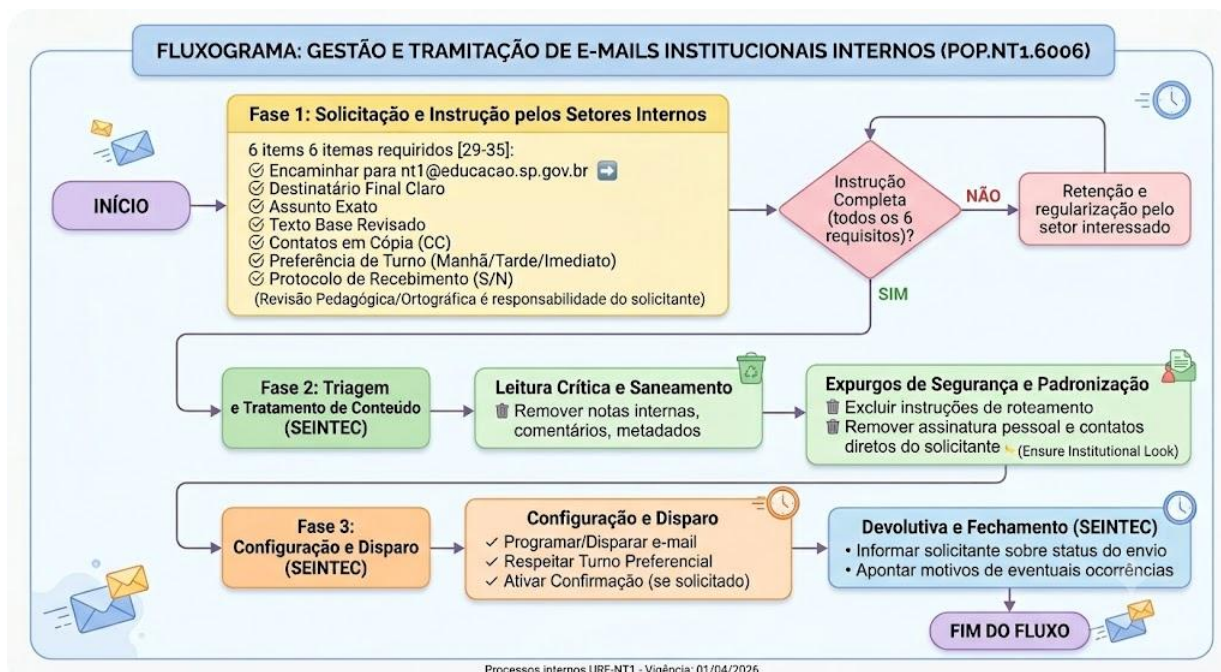
- O saneamento prévio de textos adjacentes impede que instruções internas de trabalho ou históricos de discussão entre setores sejam enviadas por equívoco aos destinatários externos.

➤ **Devolutiva Regional e Fechamento:** O servidor designado como responsável pela gestão da conta institucional deverá retornar ao demandante informando se o e-mail foi



enviado conforme solicitado e, em caso negativo, apontar os motivos ou eventuais ocorrências que impediram o envio.

## 7. FLUXOGRAMA



## 8. PRAZOS

O atendimento às solicitações das unidades escolares será realizado conforme a ordem cronológica de recebimento dos e-mails.

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este POP deverá ser aplicado em conformidade com a legislação vigente e as diretrizes internas da URE-NT1.

As comunicações deverão observar o uso dos **canais institucionais oficiais**, assegurando sigilo, rastreabilidade e integridade das informações.

Os casos omissos serão analisados pela autoridade competente, observados os princípios da legalidade, eficiência e proteção de dados.