
 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Segurança da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Recuperação de dados de e-mail de colaboradores desligados

## Sumário

1.	OBJETIVO.....	2
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	2
3.	DEFINIÇÕES.....	2
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	2
5.	RESPONSABILIDADES .....	3
6.	REGRAS BÁSICAS .....	3
7.	CONTROLE DE REGISTROS.....	5
8.	ANEXOS.....	5
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES .....	5

N.Documento: 19204	Categoria: Instrução	Versão: 1.0	Aprovado por: Emerson Cardoso	Data Publicação: 01/04/2022	Página: 1 de 5
-----------------------	-------------------------	----------------	----------------------------------	--------------------------------	-------------------

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Segurança da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Recuperação de dados de e-mail de colaboradores desligados

## 1. OBJETIVO

O objetivo desse procedimento é descrever o processo de recuperação de dados de colaboradores desligados.

## 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

### 2.1. Empresa

Esta norma é aplicável a todas as empresas do **Grupo CPFL Energia**.

### 2.2. Área

Todas as áreas do **Grupo CPFL Energia**.


## 3. DEFINIÇÕES

- **PST:** Pasta de Armazenamento Pessoal, é um formato de arquivo proprietário usado para armazenar cópias de mensagens, eventos de calendário e outros itens dentro de um software da Microsoft.
- **Onedrive:** Solução que você armazene seus arquivos pessoais em um único lugar, compartilhe-os com outras pessoas e acesse-os em qualquer dispositivo conectado à Internet.
- **Shared MailBox:** Uma caixa de correio compartilhada é uma caixa de correio que vários usuários podem abrir para ler e enviar mensagens de e-mail. Caixas de correio compartilhadas permitem que um grupo de usuários exibam e enviem e-mail em uma caixa de correio comum. Elas também permitem que os usuários compartilhem um calendário comum, para que possam agendar e exibir período de férias ou turnos de trabalho.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- ABNT/ISO 27001-2013;
- ABNT/ISO 27002-2013;
- ABNT/ISO 31000-2009;
- Diretrizes de Segurança da Informação do **Grupo CPFL Energia**;
- Jornada de Trabalho do **Grupo CPFL Energia**;
- Código de Ética e de Conduta Empresarial do **Grupo CPFL Energia**;
- Esta Norma é complementada pela Política, e demais Normas e Procedimentos do **Grupo CPFL Energia**.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19204	Instrução	1.0	Emerson Cardoso	01/04/2022	2 de 5

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Segurança da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Recuperação de dados de e-mail de colaboradores desligados

## 5. RESPONSABILIDADES

### Infraestrutura de TI:

- Realizar o processo corretamente conforme esse procedimento;

### Segurança da Informação:

- Aprovar/reprovar o acesso a caixa de e-mail para outro colaborador;
- Aprovar/reprovar da mensagem de ausência temporária fora do padrão;
- Aprovar/reprovar a PST local da máquina do colaborador desligado;

### Superior/Gestor imediato:

- Aprovar/reprovar o acesso a caixa de e-mail para outro colaborador;
- Solicitar mensagem temporária fora do padrão;
- Solicitar PST's locais da máquina do colaborador desligado;
- Solicitar os dados do OneDrive do colaborador desligado ;

### Gerente Imediato:

- Aprovar/reprovar da mensagem de ausência temporária fora do padrão;
- Aprovar/reprovar a PST local da máquina do colaborador desligado;

### Recursos Humanos:

- Informar o desligamento do colaborador de maneira imediata;


## 6. REGRAS BÁSICAS

### 6.1 Recuperar dados de caixa de e-mail de colaborador desligado

#### 6.1.1 Via PST

- Não será via PST

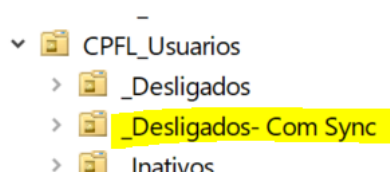
N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19204	Instrução	1.0	Emerson Cardoso	01/04/2022	3 de 5

 <b>Uso Interno</b>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Segurança da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Recuperação de dados de e-mail de colaboradores desligados

### 6.1.2 Via Shared mailbox

- Será via Shared. Ou seja, a caixa de e-mail do colaborador deve ser transformada numa shared mailbox.

- Colaborador precisa ser movimentado para a OU de desligados com Sync



- Nunca liberar Send AS. Somente Full Access.

- Caso o gestor peça acesso para outra pessoa do time, além do gestor, será analisado pelo time de Segurança da Informação se será liberado ou não.

### 6.2 Incluir mensagem de ausência temporária

Interna e Externa

A Mensagem padrão será a seguinte:

*“Informamos que o "Nome do colaborador (E-mail Colaborador)" não faz mais parte do grupo CPFL Energia e esta caixa de e-mail não está mais ativa.”*

Caso o gestor imediato peça uma mensagem de ausência temporária diferente será analisado pelo time de Segurança da Informação se será incluída ou não.

- ✓ O pedido só pode ser feito até 25 dias após o desligamento.
- ✓ Os dados são deletados automaticamente 30 dias após o desligamento.
- ✓ Manter a Shared mailbox disponível por apenas 30 dias.


### 6.3 Recuperar dados de PSTs local de colaborador desligado

Quando o gestor pedir as PSTs locais da máquina do colaborador. O pedido só pode ser feito se o equipamento não estiver sido formatado/utilizado.

### 6.4 Recuperar do OneDrive de colaborador desligado

O sistema envia um e-mail automático para o gestor imediato e o mesmo tem 30 dias para recuperar os dados.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19204	Instrução	1.0	Emerson Cardoso	01/04/2022	4 de 5

 <b>CPFL</b> <b>ENERGIA</b> <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Segurança da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Recuperação de dados de e-mail de colaboradores desligados

## 7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Norma de TI	Eletrônico (GED)	Restrição de acesso	Por tema ou título	Até a próxima atualização do documento	Substituição

## 8. ANEXOS

Não aplicável

## 9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
Paulista	EIS	Mateus Rocha
Piratininga	EIAT	Mariana Facco

### 9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
Não Aplicável	Não Aplicável	Documento em versão inicial

N.Documento: 19204	Categoria: Instrução	Versão: 1.0	Aprovado por: Emerson Cardoso	Data Publicação: 01/04/2022	Página: 5 de 5
-----------------------	-------------------------	----------------	----------------------------------	--------------------------------	-------------------