

IT-ONE

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

PC04 - Política de Uso do Correio Eletrônico

1. HISTÓRICO DE VERSÕES

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
02/06/21	1.0	Criação do documento	Peterson Pires

INTRODUÇÃO

O correio eletrônico é umas das formas de comunicação essenciais hoje em dia, além de ser utilizado também na transferência e armazenamento de arquivos de tamanho pequeno, embora não seja apropriado para este fim. Assim, o uso do correio eletrônico institucional deve ser o institucional, para garantir um ambiente seguro e controlado, com possibilidade de recuperação de mensagens, caso necessário, bem como bloqueio de usuários que não mais fazem parte da IT-ONE.

Diante de sua relevância, esse recurso deve ser utilizado de forma correta e com os devidos cuidados, pois é o principal meio de interação do nosso ambiente tecnológico com o meio externo, razão pela qual é uma das ferramentas mais exploradas em uma tentativa de invasão.

O mau uso pode apresentar riscos que fragilizam a segurança do ambiente tecnológico, por exemplo, a contaminação por vírus no recebimento de mensagens com arquivos maliciosos ou num posicionamento discriminatório, que podem comprometer a imagem da IT-One.

Considerando o exposto, os usuários devem observar as condutas que são aceitáveis na utilização do correio eletrônico institucional.

OBJETIVO

Estabelecer a importância da utilização do correio eletrônico institucional e os padrões mínimos de segurança, no intuito de minimizar os riscos e inseguranças na utilização de correios eletrônicos de mercado que não são controlados pela IT-One. Conscientizar os usuários das boas práticas e dos padrões de segurança que devem ser utilizados na transferência e guarda de mensagens; e reforçar a necessidade dos gestores de comunicarem com brevidade o desligamento ou afastamento de usuários do correio eletrônico.

ABRANGÊNCIA

Esta política se aplica a todos os colaboradores da IT-One, quais sejam: funcionários servidores ou comissionados, estagiários, menor aprendiz, terceirizados ou indivíduos que direta ou indiretamente utilizam ou suportam os sistemas, infraestrutura ou informações da IT-One. Todos esses colaboradores serão tratados nesta política como usuários.

DIRETRIZES DO USO DO CORREIO ELETRÔNICO (E-MAIL)

1. Diretrizes

- a) O serviço de correio eletrônico (e-mail) utilizado e divulgado deve ser o institucional (Microsoft Office 365), contudo, o cliente de e-mail que permite enviar, receber e personalizar as mensagens, tanto pode ser o institucional como outro (ex.: Firefox, Gmail.). Neste caso, se faz necessário a abertura de um chamado no “Service Desk”, para que seja avaliada a possibilidade de se utilizar outro cliente que não o institucional.
- b) O sistema de e-mail institucional deve disponibilizar os seguintes recursos mínimos necessários para atender às demandas das atividades referentes ao trabalho dos usuários da IT-One:
 - I. Tamanho de caixa postal por usuário;
 - II. Tamanho máximo de envio e recebimento de mensagens;
 - III. Cópia de segurança das caixas postais;
 - IV. Tempo de retenção das caixas postais.

NOTA: A padronização referente aos recursos mínimos deve constar nos procedimentos de implementação relativos ao correio eletrônico.

- c) Caso seja necessário acrescentar recursos (ex.: espaço da caixa postal) aos já disponibilizados, deve-se abrir um chamado no “Service Desk” para análise, considerando a operacionalidade e área de solicitação;
- d) O serviço de correio eletrônico institucional deve ser priorizado e considerado como meio formal de comunicação eletrônica da IT-One em detrimento de qualquer outro. Isto porque não cabe à IT-One a administração, o atendimento ou a responsabilidade sobre informações trafegadas, extraviadas ou bloqueadas em outro serviço de correio eletrônico que não seja o institucional;
- e) Cada usuário deverá possuir sua própria conta de correio eletrônico e, caso haja necessidade de utilização de apenas um endereço eletrônico para um grupo de usuários, essa solicitação deverá ser realizada através do “Service Desk”;
- f) Os novos usuários que receberem uma conta de correio eletrônico institucional deverão ser sensibilizados ao uso correto, a fim de compreenderem e assimilarem as boas práticas de utilização, bem como se adequarem às políticas de segurança da informação;
- g) Todas as mensagens que forem enviadas pelos usuários da IT-One devem estar em conformidade com os procedimentos de conduta ética, segurança, legislações estaduais e federais, de forma que NÃO será permitido o envio de mensagens ilegais e/ou fraudulentas, difamatórias e/ou caluniosas, incluindo,

raça, sexo, cor, deficiência, idade, orientação sexual, pornografia, crenças e práticas religiosas, político-partidário, naturalidade ou nacionalidade;

- h) A utilização incorreta do correio eletrônico institucional pode comprometer a segurança, a performance e a disponibilidade dos recursos fornecidos, bem como a imagem da IT-One, por exemplo, mensagens em grande quantidade de conteúdo ou mal-intencionadas; correntes; pirâmides e/ou mensagens que sobrecarreguem a caixa postal do destinatário. Essas mensagens não devem ser enviadas, nem respondidas e/ou encaminhadas;
- i) Arquivos com código executável, por exemplo, com extensões do tipo .exe, .com, .bat, .pif, .js, .vbs, .hta, .src, .cpl, .reg, .dll, .inf e outras, normalmente utilizados por vírus, devem ser automaticamente bloqueados por mecanismos do administrador do correio eletrônico;
- j) Após o desligamento de um colaborador, sua conta de e-mail deve ser desativada imediatamente. Ou quando necessário os e-mails devem ser redirecionados para o seu gestor imediato.
- k) As contas desabilitadas devem ter mensagem automática informando esta condição ou informando inexistência do endereço eletrônico (e-mail);
- l) As caixas postais eletrônicas desativadas por mais de 1(um) ano serão excluídas;
- 3 meses redirecionado para o gestor; após este prazo é desativada.
- m) O acesso às caixas postais eletrônicas desabilitadas são proibidas. Caso seja necessária alguma informação das respectivas caixas postais, o gestor de área ou superior deve formalizar solicitação, informando o conteúdo, para que, após análise pela área técnica, seja disponibilizado ou não;
- n) As caixas postais dos usuários não devem ser acessadas sem autorização destes ou dos respectivos gestores de áreas ou superiores;
- o) Mensagens protegidas por direito autoral não devem ser enviadas sem as devidas autorizações.

2. Boas práticas

- p) Mensagens com músicas, vídeos, animações, aplicativos e/ou programas executáveis não devem ser enviadas por correio eletrônico, para não comprometerem a capacidade de tráfego da rede e serem consideradas nocivas ao ambiente tecnológico da IT-One;
- q) b) Deve-se evitar abrir mensagens com remetentes desconhecidos ou com arquivos inesperados anexados (ex: seuboleto@banco.italy.net);

- r) Mensagens com assuntos que não aparentam ter relação com o conteúdo, com erros de ortografia e com expressões que habitualmente não são utilizadas, devem ser deletadas, pois normalmente direcionam os usuários a clicar num link para uma página indesejada na internet. Fato este que pode induzir a executar programas indevidos e infectar o computador com vírus, entre outras ações impróprias;
- s) Mensagens com anexos inesperados, mesmo sendo de pessoas de endereço reconhecido, devem ser consideradas suspeitas e confirmadas com o remetente, pois podem estar infectadas;
- t) Dados pessoais, credenciais de acesso (conta e senha) e informações confidenciais não devem ser enviadas por correio eletrônico sem serem criptografadas.