

Seção:
SERVIÇOS GERAISData:
25/06/2012Norma N°:
NP- 60.008.00Assunto:
POLÍTICA DE USO DO CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVOPágina:
1 de 12**1. FINALIDADE:**

- 1.1. Estabelecer as regras e orientações para uso apropriado do Serviço de Correio Eletrônico no âmbito corporativo da FGV.
- 1.2. Esta Norma substitui a versão anterior e qualquer instrumento administrativo utilizado anteriormente sobre o assunto.

2. NORMAS GERAIS:**2.1. Definição do Serviço de Correio Eletrônico Corporativo**

- O correio eletrônico é um recurso corporativo destinado à comunicação interpessoal e oficial, interna e externa, por meio de mensagens transmitidas a partir de equipamentos servidores que compõem a rede de dados da FGV e foram especificamente configurados para este fim pelo setor de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC-FGV), responsável por provisionar este serviço.
- As mensagens transmitidas podem ter caráter individual - servindo à comunicação interpessoal - ou oficial, encaminhando correspondência eletrônica de cunho institucional, que representa um setor ou unidade da FGV.
- A comunicação interna caracteriza-se pela troca de mensagens entre utilizadores da própria FGV autorizados a usar o serviço de correio eletrônico, enquanto a comunicação externa envolve remetente ou destinatário não vinculado a nenhum setor ou unidade da FGV.
- O acesso às mensagens de correio e às facilidades disponíveis para usuários deste serviço requer o uso de credencial específica para este fim, composta por um nome de utilizador, a ser fornecido pelo setor de TIC da FGV, e por uma senha pessoal e intransferível.

2.2. Quem deve ler esta política e que benefícios são esperados a partir de sua implantação

- Esta política dispõe sobre a provisão e as condições apropriadas para uso do Serviço de Correio Eletrônico no âmbito corporativo da FGV. Devem estar cientes das regras e recomendações aqui especificadas todos aqueles que mantenham vínculo ativo com a FGV e tenham necessidade de utilizar tal serviço em apoio às atividades profissionais que desempenham no âmbito desta Fundação.
- A partir da implantação desta política, espera-se que os seguintes objetivos sejam alcançados:
 - I. estabelecer procedimentos padronizados para a concessão, a criação, alteração, bloqueio e o encerramento de contas para acesso ao correio eletrônico da FGV;
 - II. disseminar boas práticas de uso entre os utilizadores do correio eletrônico, de modo a

Aprovação

Responsável pelo Órgão Emissor
Mario Rocha SouzaAuditoria Interna
Marco Antônio AquinoPresidência ou Vice-Presidência
Sergio Franklin Quintella

Seção:
SERVIÇOS GERAISData:
25/06/2012Norma N°:
NP- 60.008.00Assunto:
POLÍTICA DE USO DO CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVOPágina:
2 de 12

- assegurar o emprego deste serviço em conformidade com requisitos legais e com princípios éticos que devem ser preservados no ambiente institucional da FGV;
- III. possibilitar maior eficiência na administração e na distribuição de recursos compartilhados de comunicação e de armazenamento de dados, a fim de melhor atender às necessidades da FGV quanto ao uso do correio eletrônico; e
- IV. contribuir para o cumprimento de normas internas da FGV que visam preservar a segurança da informação corporativa.
- Convém ressaltar que a presente política não se aplica a alunos das escolas e unidades acadêmicas vinculadas à FGV, público utilizador para o qual será elaborada política específica.

2.3. Utilização do serviço

2.3.1 Categorias de usuários

- Os seguintes grupos de utilizadores podem ter acesso ao Serviço de Correio Eletrônico Corporativo da FGV:
 - I. Funcionários da FGV.
 - II. Docentes contratados pela FGV.
 - III. Docentes ou pesquisadores visitantes, que tenham necessidade de usar este serviço.
 - IV. Consultores, profissionais e estagiários, que, no entender da unidade organizacional que os contratou/admitiu, tenham necessidade de usar este serviço.
- Para efeito de classificação no escopo do Serviço de Correio Eletrônico Corporativo, os utilizadores enquadrados nas condições descritas nas alíneas I e II são considerados *usuários internos* do correio corporativo, enquanto aqueles categorizados de acordo com as alíneas III e IV são considerados *usuários colaboradores*.

2.3.2 Conta de usuário de correio

- Para utilizar o Serviço de Correio Eletrônico Corporativo, o usuário precisa ter uma credencial cadastrada e habilitada na rede da FGV para este propósito. Desta forma, o usuário é identificado univocamente através de um nome de utilizador e de uma senha que permite acesso às mensagens eletrônicas armazenadas para seu conhecimento.
- Ao abrir uma conta para utilização do serviço de correio, a Central de Serviços TIC (Service Desk) associa à conta de rede do usuário o endereço eletrônico da caixa-postal que passa a armazenar todas as suas mensagens. Este repositório é denominado caixa-postal primária. Se além da caixa primária o usuário tiver necessidade de armazenar/acessar mensagens em outras caixas-postais, ele deve encaminhar esta solicitação à Central de Serviços TIC (Service Desk), que providenciará as configurações cabíveis.

2.3.2.1 Concessão e abertura

- Como recurso corporativo de acesso à informação, o uso do serviço de correio deve ser

Aprovação

Responsável pelo Órgão Emissor
Mario Rocha SouzaAuditoria Interna
Marco Antônio AquinoPresidência ou Vice-Presidência
Sergio Franklin Quintella

Seção:
SERVIÇOS GERAISData:
25/06/2012Norma N°:
NP- 60.008.00Assunto:
POLÍTICA DE USO DO CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVOPágina:
3 de 12

entendido como uma ferramenta de trabalho que deve ser utilizada exclusivamente para o labor, obedecendo a presente política e a procedimentos e normas internas estabelecidos no âmbito da FGV com base neste documento.

- A abertura de conta para habilitar acesso ao serviço de correio por usuário recém-admitido na FGV (seja ele um usuário interno ou usuário colaborador) deve ser solicitada à Central de Serviços TIC (Service Desk) pelo gestor da unidade contratante responsável pelo novo usuário. Cabe a esse gestor avaliar as necessidades de acesso ao serviço de correio exigidas para o exercício da função pelo novo integrante da FGV, bem como fornecer à Central de Serviços TIC (Service Desk) as informações cadastrais exigidas para credenciamento do novo usuário.
- Uma vez registrada a solicitação de abertura de conta, a mesma é encaminhada a integrante(s) da Divisão de Recursos Humanos (DREH) que, designado(s) pelo titular deste setor como agente(s) de credenciamento, são responsáveis pela criação de conta e habilitação para acesso ao serviço de correio.
- Como parte dos esforços visando à implantação da presente política, compete ao setor de TIC da FGV definir procedimentos e prover os meios necessários para automatizar a solicitação de abertura de conta de correio mediante mecanismos capazes de:
 - a) verificar a competência do solicitante na alçada de concessão de conta; para usuários internos, somente agentes credenciadores podem fazer tal pedido e para usuários colaboradores, apenas titulares de unidade organizacional (ou funcionários por eles formalmente delegados) previamente cadastrados para este fim junto à Central de Serviços TIC (Service Desk);
 - b) coletar e registrar as informações requeridas para identificação do usuário da conta (ver Quadro I); e
 - c) comunicar ao usuário que sua conta de correio está ativa e disponível para uso.

Quadro I - Informações para Cadastramento de Usuário e Abertura de Conta	
conta de correio para usuário interno	<ul style="list-style-type: none">• nome completo, ramal telefônico e n° da matrícula FGV do agente de credenciamento da DREH que solicita a conta• nome completo e n° da matrícula FGV do funcionário ou docente para o qual está sendo solicitada a conta• setor ou unidade onde o utilizador desenvolve/desenvolverá suas atividades profissionais• e-mail externo à FGV (meio alternativo de contato)• ramal do utilizador na FGV
conta de correio para usuário colaborador	<ul style="list-style-type: none">• nome completo, ramal telefônico e n° da matrícula FGV do titular ou gestor responsável pelo setor/unidade onde o utilizador está/ficará alocado para prestar serviço• nome completo, CPF e identidade do utilizador para o qual está sendo solicitada a conta• data de admissão do contratado na FGV• data prevista para a conclusão das atividades do profissional no setor/unidade a que esteja vinculado• e-mail externo à FGV (meio alternativo de contato), telefone externo ou ramal do utilizador na FGV

Aprovação

Responsável pelo Órgão Emissor
Mario Rocha SouzaAuditoria Interna
Marco Antônio AquinoPresidência ou Vice-Presidência
Sergio Franklin Quintella

Seção:
SERVIÇOS GERAISData:
25/06/2012Norma N°:
NP- 60.008.00Assunto:
POLÍTICA DE USO DO CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVOPágina:
4 de 12

- Compete igualmente ao setor de TIC estabelecer e comunicar à comunidade de utilizadores do Serviço de Correio Eletrônico Corporativo os níveis de serviço adequados para a provisão de tal serviço, definindo - entre outras características - o prazo máximo previsto para atendimento de solicitações de abertura de conta.

2.3.2.2 Endereço de correio eletrônico

- Ao abrir uma conta de rede para usuário do serviço de correio, a Central de Serviços TIC (Service Desk) deve codificar um nome para o usuário e atribuir à conta uma senha provisória, cuja alteração será obrigatória para seu utilizador quando ocorrer o primeiro acesso, operação que caracteriza a ativação da conta.
- Ao habilitar o acesso ao serviço de correio, a Central de Serviços TIC (Service Desk) associa uma caixa-postal primária à conta de rede do usuário. Esta caixa é configurada no domínio corporativo especificado como **fgv.br** e tem seu endereço de correio eletrônico composto pelo nome de usuário de correio conjugado ao domínio no qual a conta foi configurada.
- A codificação do nome de usuário de correio obedece ao formato abaixo. No caso de homônimos, é utilizado o sobrenome do meio e, na ausência deste ou no caso de persistir a coincidência de nomes, é inserida uma sequência numérica após o último sobrenome.

<pré-nome>.<último-sobrenome>

Exemplo: usuário Fernando da Costa Nunes
nome p/a conta de correio: **fernando.nunes**
usuário Fernando José Nunes
nome p/a conta de correio: **fernando.jose**

- No exemplo acima, o usuário Fernando da Costa Nunes teria **fernando.nunes@fgv.br** como endereço eletrônico de sua caixa-postal primária.

2.3.2.3 Bloqueio e encerramento de conta

- Algumas situações podem determinar o encerramento ou o bloqueio de uma conta de usuário de correio (ver Quadro II). Na hipótese de ter sua conta bloqueada, o respectivo usuário fica temporariamente impedido de utilizar este serviço. Seu acesso, entretanto, pode ser restabelecido tão logo cessem as razões que levaram ao bloqueio e sua conta seja reativada pela Central de Serviços TIC (Service Desk).
- O pedido para reativação de uma conta bloqueada pode ser encaminhado à Central de Serviços TIC (Service Desk) somente por aqueles que tenham solicitado sua abertura (agentes credenciadores da DREH para contas de usuários internos ou titulares da unidade organizacional contratante, no caso de usuários colaboradores), exceto em casos de bloqueio por uso de senha incorreta em que a reativação é solicitada pelo próprio usuário, conforme item 2.3.2.4.
- Nos casos de bloqueio ou encerramento em decorrência de inatividade (nenhum acesso registrado para a conta de correio durante determinado período), cabe à Central de Serviços TIC (Service Desk) notificar o bloqueio ou encerramento da mesma ao titular da unidade organizacional em que está lotado o utilizador, seja ele um usuário interno ou colaborador.

Aprovação

Responsável pelo Órgão Emissor
Mario Rocha SouzaAuditoria Interna
Marco Antônio AquinoPresidência ou Vice-Presidência
Sergio Franklin Quintella

Seção:
SERVIÇOS GERAISData:
25/06/2012Norma Nº:
NP- 60.008.00Assunto:
POLÍTICA DE USO DO CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVOPágina:
5 de 12

- Todo usuário terá sua conta encerrada tão logo seja notificada à Central de Serviços TIC (Service Desk) a ocorrência de sua demissão ou desligamento da FGV. Decorridos 30 (trinta) dias nesta situação, a conta será excluída do diretório, sendo suspenso qualquer acesso ao serviço de correio.

Quadro II – Motivações para Bloqueio ou Encerramento de Conta	
Bloqueio	<ul style="list-style-type: none">• nenhum acesso registrado há mais de 2(dois) meses, desde a data de abertura da conta• expiração do prazo de validade que foi especificado para a conta no ato de sua abertura• solicitação do agente da DREH ou do titular (ou substituto delegado) da unidade organizacional que solicitou a abertura da conta• 5 (cinco) tentativas sucessivas de acesso sem êxito, devido ao uso de senha incorreta• atividade atípica da conta, com tráfego de mensagens excessivamente elevado para o perfil da(s) caixa(s)-postal(is) a ela associada(s)
Encerramento	<ul style="list-style-type: none">• demissão ou desligamento definitivo do usuário da conta• encerramento de vínculo contratual do usuário da conta com a FGV• conta bloqueada há mais de 2 (dois) meses sem comunicado a respeito por parte do usuário• solicitação do agente da DREH ou do titular (ou substituto delegado) da unidade organizacional que solicitou a abertura da conta• inatividade da conta:<ul style="list-style-type: none">• usuário colaborador com último acesso registrado há mais de 6 (seis) meses• usuário interno com último acesso registrado há mais de 12(doze) meses

- As regras acima relacionadas se baseiam em práticas usualmente adotadas por corporações que incentivam medidas destinadas a evitar ou a reduzir a exposição a riscos decorrentes de falhas no controle de acesso a recursos de informação. Devem ser reportados à Central de Serviços TIC (Service Desk) os casos para os quais a aplicação das condições descritas possa - eventualmente - comprometer as atividades de um ou mais usuários. Tais casos serão apreciados pelo Diretor de Operações quanto à possibilidade de tratamento excepcional, ouvido para decisão final o Comitê de Segurança da Informação.
- Sob pena da conta sofrer expiração automática, cabe ao setor ou unidade a que estão vinculados usuários colaboradores manter atualizada junto à Central de Serviços TIC (Service Desk) a situação de seus contratados para os quais foi solicitada conta de acesso ao Serviço de Correio Eletrônico Corporativo.
- Nos casos de desligamento por aposentadoria de integrantes dos quadros da FGV que continuem na instituição como contratados exercendo função, compete à DREH solicitar à Central de Serviços TIC (Service Desk) a mudança de categoria como utilizador do serviço de correio e a atualização das demais informações cadastrais do usuário.

2.3.2.4 Senha de acesso

- Todo usuário do Serviço de Correio Eletrônico Corporativo deve manter a confidencialidade de sua senha de rede, não a compartilhando com ninguém.

Aprovação

Responsável pelo Órgão Emissor
Mario Rocha SouzaAuditoria Interna
Marco Antônio AquinoPresidência ou Vice-Presidência
Sergio Franklin Quintella

Seção:
SERVIÇOS GERAISData:
25/06/2012Norma N°:
NP- 60.008.00Assunto:
POLÍTICA DE USO DO CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVOPágina:
6 de 12

- No primeiro acesso à rede para utilizar o serviço de correio, será solicitada ao usuário a alteração imediata da senha de sua conta e para isto o mesmo deve observar as seguintes recomendações básicas:
 - a) compor um código com 12 ou mais caracteres;
 - b) mesclar na composição da senha caracteres de pelo menos 3 das seguintes categorias: letras minúsculas; letras maiúsculas; algarismos; e caracteres especiais (#, \$, %, &, * ou @);
 - c) não reutilizar senhas já anteriormente cadastradas.
- Cada senha é válida por 90 (noventa) dias. A critério da TIC - ouvido o Comitê de Segurança da Informação - este prazo pode ser alterado, cabendo a este setor disseminar tal alteração e implementar mecanismo automático para controle da expiração de senha, emitindo alertas para o usuário sobre a obrigatoriedade de troca periódica; estes alertas devem começar a ser sucessivamente apresentados ao utilizador quando faltarem 5(cinco) dias ou menos para a expiração da senha e, a partir do primeiro aviso, o usuário terá direito a mais 5(cinco) acessos, no máximo, efetuados ainda com a senha antiga.
- Independente de ser solicitado pelo procedimento de acesso, o usuário deve alterar sua senha sempre que suspeitar de possível comprometimento da mesma.
- No caso de esquecimento de senha de conta de usuário, a Central de Serviços TIC (Service Desk) deve ser acionada para gerar um novo código de acesso (senha temporária) que pode ser fornecido somente após a identificação positiva do usuário solicitante, mediante questionamentos acerca de dados pessoais registrados por ocasião de seu cadastramento.
- A senha fornecida quando da abertura de conta de usuário do serviço de correio ou solicitada em decorrência de esquecimento pelo usuário será gerada na condição de já expirada, de modo a forçar o procedimento de troca de senha no primeiro acesso subsequente.

2.3.3 Facilidades disponíveis para o utilizador credenciado

2.3.3.1 Acesso ao correio a partir da rede corporativa

- Como parte do processo de criação de conta de correio, cabe à Central de Serviços TIC (Service Desk) promover a instalação, na estação de trabalho do usuário credenciado, de interface padronizada e homologada pelo setor de TIC da FGV para acesso ao Serviço de Correio Eletrônico Corporativo.

2.3.3.2 Acesso pela Internet (*webmail*)

- Compete ao setor de TIC da FGV prover solução para acesso remoto ao correio eletrônico, de modo que usuários da instituição autorizados a utilizar este serviço possam, por meio de computadores de sua livre escolha, visualizar, enviar e receber mensagens a partir de qualquer ponto da internet, bastando empregar para isto um programa navegador (*browser*) homologado pelo provedor corporativo (TIC).
- Cabe igualmente ao setor de TIC a tarefa de divulgar instruções específicas que

Aprovação

Responsável pelo Órgão Emissor
Mario Rocha SouzaAuditoria Interna
Marco Antônio AquinoPresidência ou Vice-Presidência
Sergio Franklin Quintella

Seção:
SERVIÇOS GERAISData:
25/06/2012Norma Nº:
NP- 60.008.00Assunto:
POLÍTICA DE USO DO CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVOPágina:
7 de 12

esclareçam, tecnicamente, como os usuários devem proceder para acessar remotamente suas caixas-postais.

2.3.3.3 Caixa-postal

- As mensagens recebidas e/ou enviadas de/para um usuário de correio são agrupadas em uma área de dados denominada *caixa-postal* que constitui um repositório de informação associado ao endereço eletrônico *nome-de-usuário-de-correio@domínio-de-correio*.
- Conforme a finalidade de uso, o Serviço de Correio Eletrônico Corporativo admite a configuração dos seguintes tipos de caixas-postais, disponíveis para usuários desse serviço nas condições apresentadas pelo Quadro III e mediante solicitação endereçada à Central de Serviços TIC (Service Desk):
 - caixa-postal funcional:** destina-se ao uso individual por um utilizador que envia/recebe mensagens relativas às atividades profissionais que desenvolve no âmbito da FGV; por padrão, este é o tipo de caixa-postal configurado para um usuário de correio quando sua conta é aberta e habilitada para o serviço (ver item 2.3.2).
 - caixa-postal institucional:** destina-se ao uso por um ou mais utilizadores autorizados a responder por um setor ou unidade organizacional, grupo de trabalho, comitê, comissão, projeto ou atividade específica de comum interesse; exemplos: *comitetic@fgv.br* ; *ebape-01@fgv.br*.
- Eventuais pedidos para extensão da capacidade padrão estabelecida para armazenamento de mensagens devem ser encaminhados à Central de Serviços TIC (Service Desk) e serão atendidos a critério do setor de TIC.

Quadro III - Condições para Criação e Uso de Caixa-Postal

Caixa-postal funcional (correspondência individual)	Informar à Central de Serviços TIC (Service Desk): nome de usuário que tenha conta ativa de correio na FGV: este usuário será o responsável pelo uso da caixa-postal		
	Prazo para expiração	indeterminado	
	Capacidade padrão para armazenamento de mensagens e arquivos anexos	Presidente, Vice e Diretores	10 GB
		Chefes de Divisão, Gerentes e Docentes	5 GB
		Funcionários	1 GB
	Concessão	para usuários internos: titular da DREH ¹ para colaboradores: titular ¹ da unidade organizacional contratante	

Aprovação

Responsável pelo Órgão Emissor
Mario Rocha SouzaAuditoria Interna
Marco Antônio AquinoPresidência ou Vice-Presidência
Sergio Franklin Quintella

Seção:
SERVIÇOS GERAISData:
25/06/2012Norma N°:
NP- 60.008.00Assunto:
POLÍTICA DE USO DO CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVOPágina:
8 de 12

Caixa-postal institucional (correspondência de setor ou unidade organizacional)	Informar à Central de Serviços TIC (Service Desk): nome e contato do solicitante e setor, unidade ou grupo que demanda a criação da caixa-postal: este titular deve ter conta ativa de correio na FGV e será o responsável pelo uso da caixa-postal	
	Prazo para expiração	12 meses
	Capacidade padrão para armazenamento de mensagens e arquivos anexos	1 GB
	Concessão	titular do setor solicitante ¹

¹ É facultado ao titular delegar a um ou a mais indivíduos a competência de decidir sobre a concessão de caixa-postal a um usuário. Os responsáveis assim definidos devem ser formalmente designados para este propósito por meio de Comunicação Interna.

2.3.3.4 Cópias de segurança (*backups*)

- Para proteção dos dados armazenados em suas caixas-postais, os usuários do Serviço de Correio Eletrônico Corporativo contam com o suporte do provedor (setor de TIC da FGV), que gerencia rotinas executadas regularmente para produzir cópias de segurança destinadas a salvaguardar as mensagens armazenadas e possibilitar a recuperação das mesmas, caso seja necessário.
- Conforme definido pela Política de Cópia e Recuperação de Dados, os backups do correio eletrônico corporativo permitem a recuperação de mensagens que tenham sido armazenadas há menos de 61 (sessenta e um) dias.
- A restauração é um serviço que o usuário deve solicitar à Central de Serviços TIC (Service Desk), cabendo ao provedor (TIC) definir o fluxo de atendimento adequado para tratamento deste tipo de solicitação.
- Não estão contempladas no escopo dos backups de correio pastas particulares configuradas pelo usuário em sua estação de trabalho para armazenagem local das mensagens que manipula.

2.3.3.5 Resposta automática

- O usuário pode usar este recurso para configurar uma mensagem que será automaticamente enviada como resposta a correspondências recebidas em sua caixa-postal. Isto é especialmente útil em períodos nos quais o usuário estará ausente do ambiente de trabalho ou sem acesso a seus *e-mails*.

2.3.3.6 Filtro anti-SPAM e proteção contra vírus

- As mensagens de correio são submetidas à filtragem anti-SPAM e verificadas por programa anti-vírus, de modo a reduzir a incidência de mensagens não solicitadas e evitar o comprometimento da segurança do tráfego corporativo de dados.

Aprovação

Responsável pelo Órgão Emissor
Mario Rocha SouzaAuditoria Interna
Marco Antônio AquinoPresidência ou Vice-Presidência
Sergio Franklin Quintella

Seção:
SERVIÇOS GERAISData:
25/06/2012Norma Nº:
NP- 60.008.00Assunto:
POLÍTICA DE USO DO CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVOPágina:
9 de 12

2.3.4 Limitações

Os recursos tecnológicos empregados para a provisão do Serviço de Correio Eletrônico Corporativo requerem administração eficiente da infraestrutura e por serem finitos impõem algumas limitações a fim de possibilitar o uso compartilhado por diferentes usuários da FGV.

- **Espaço em disco para armazenamento de mensagens e arquivos anexos**

- a) é responsabilidade do usuário administrar sua correspondência eletrônica cuidando para que não seja excedida a capacidade de armazenamento estabelecida para cada tipo de caixa-postal (ver Quadro III);
- b) caso uma caixa-postal ultrapasse o valor máximo de área configurada para armazenamento, nenhuma nova mensagem será recebida na caixa em questão e o usuário responsável por este recurso será notificado através de alertas na caixa de correio a fim de promover a liberação de espaço, apagando mensagens desnecessárias.

- **Volume de tráfego**

- a) mensagens de correio com tamanho igual ou inferior a 25MB serão imediatamente processadas, sendo transmitidas tão logo o usuário comande seu envio; mensagens que excederem este limite (incluindo eventuais arquivos anexos) serão rejeitadas pelo sistema de correio da FGV, não sendo transmitidas. Igual restrição se aplica ao recebimento de mensagens destinadas a usuários da FGV;
- b) se houver real necessidade de transmitir uma mensagem com volume de dados maior do que 25MB, o usuário deve optar por enviar separadamente mensagens menores e/ou reduzir o volume da mensagem original, utilizando programa compactador instalado pela TIC em sua estação de trabalho;
- c) com vistas a preservar as condições de fluxo de dados através da rede corporativa da FGV, o setor de TIC tem a prerrogativa de bloquear a conta associada a uma caixa-postal específica, caso seja identificado um volume excessivo de mensagens a ela relacionadas, causando degradação do serviço de correio, com congestionamento/enfileiramento indesejável de mensagens;
- d) uma mensagem pode ser endereçada simultaneamente a, no máximo, 250 destinatários; o envio de correspondência eletrônica a um número maior de destinatários deve ser solicitado à Superintendência de Comunicação e Marketing (SCM), que dispõe de orientações acerca de programas específicos para o envio deste tipo de correspondência.

2.4. Responsabilidades e regras de conduta

Para que o serviço de correio provisionado pela TIC tenha nível aceitável de qualidade, assegurando estabilidade, integridade e desempenho adequados a seus usuários, é imperioso que cada utilizador esteja comprometido com as recomendações e regras a seguir enunciadas, sob pena de haver degradação e até mesmo interrupção deste serviço em decorrência de uso indevido.

Além de alcançarem os usuários de caixas-postais funcionais, as responsabilidades enunciadas pela presente política aplicam-se também, solidária e igualmente, a todos aqueles

Aprovação

Responsável pelo Órgão Emissor
Mario Rocha SouzaAuditoria Interna
Marco Antônio AquinoPresidência ou Vice-Presidência
Sergio Franklin Quintella

Seção:
SERVIÇOS GERAISData:
25/06/2012Norma Nº:
NP- 60.008.00Assunto:
POLÍTICA DE USO DO CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVOPágina:
10 de 12

que detêm acesso a caixas-postais institucionais, que admitem utilização por mais de um usuário de correio.

Para efeito deste serviço, três papéis estão claramente estabelecidos no contexto das responsabilidades:

- a) usuário de correio: é o efetivo utilizador do serviço de correio, que pode ter acesso ao conteúdo de uma ou mais caixas-postais solicitadas para seu uso;
 - b) provedor do serviço: papel desempenhado pelo setor de TIC, responsável pelo fornecimento, manutenção e controle do Serviço de Correio Corporativo; e
 - c) gestor de caixa-postal: responsável por dar tratamento adequado e tempestivo à correspondência eletrônica da caixa-postal que esteja sob sua guarda, mantendo-a em conformidade com as orientações e políticas pertinentes vigentes no âmbito da FGV. Caixas-postais funcionais têm como gestor seu respectivo usuário de correio; para caixas-postais institucionais, o gestor deve ser identificado junto à Central de Serviços TIC (Service Desk) pelo setor/unidade organizacional que solicita a criação deste recurso.
- Constituem práticas requeridas para o bom uso do Serviço de Correio Eletrônico Corporativo por parte de usuários e gestores de caixas-postais:
 - I. Administrar suas mensagens, cuidando para remover /apagar dos servidores de correio da FGV mensagens antigas e/ou desnecessárias, de modo a otimizar o uso da área de armazenamento configurada para seu uso, observados os limites estipulados nesta política.
 - II. Evitar o bloqueio ou a desativação definitiva (encerramento) de sua conta de correio devido a situações relacionadas no Quadro II, comunicando previamente à Central de Serviços TIC (Service Desk) o período em que estará ausente em decorrência de eventual impedimento que implique em afastamento prolongado.
 - III. Especialmente para aqueles responsáveis por caixas-postais institucionais, comunicar previamente ao setor de TIC da FGV qualquer necessidade de envio em massa de mensagens que acarrete ou possa acarretar volume superior ao usualmente trafegado em sua caixa-postal; tal medida visa a preservar o serviço de correio, que pode ser degradado ou interrompido em decorrência de carga atípica que produza aumento abrupto de tráfego na rede corporativa.
 - IV. Garantir o sigilo de sua senha para acesso ao serviço de correio, sendo proibido divulgá-la a terceiros sob pena de lhe ser imputada responsabilidade por acesso ou procedimento impróprio, identificados por rotinas de monitoramento ou auditorias executadas pelo setor de TIC da FGV.
 - V. É vedado o envio e o recebimento de programas ou arquivos executáveis (exemplos de extensões não permitidas: .bat, .exe, .src, .lnk, etc.) incluídos no corpo de mensagens ou a elas anexados.
 - VI. É proibida a inscrição de qualquer endereço de e-mail corporativo em listas eletrônicas de discussão da internet que não sejam estritamente relacionadas com atividades de trabalho desenvolvidas pelo usuário na FGV; é igualmente vedada a adesão através de

Aprovação

Responsável pelo Órgão Emissor
Mario Rocha SouzaAuditoria Interna
Marco Antônio AquinoPresidência ou Vice-Presidência
Sergio Franklin Quintella

Seção:
SERVIÇOS GERAISData:
25/06/2012Norma Nº:
NP- 60.008.00Assunto:
POLÍTICA DE USO DO CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVOPágina:
11 de 12

e-mail da FGV a propagandas, campanhas publicitárias ou chamadas usualmente conhecidas como “correntes” de solidariedade ou de participação coletiva.

- VII. Não é permitido o envio em massa de mensagens não solicitadas pelos destinatários. A identificação deste procedimento caracteriza prática de SPAM e sujeita usuário e gestor da caixa-postal remetente ao bloqueio de sua conta de correio e a eventuais sanções administrativas.

- Cabem ao provedor do Serviço de Correio Eletrônico Corporativo as seguintes atribuições específicas:

- I. Garantir a disponibilidade do correio eletrônico, estabelecida em acordo de nível de serviço orientado à provisão deste serviço como facilidade corporativa, comum a diferentes setores/unidades da FGV.
- II. Estabelecer e comunicar aos usuários responsáveis por caixas-postais as condições e os limites de utilização do serviço de correio eletrônico.
- III. Implantar mecanismos que evitem o envio e a recepção de mensagens que possam comprometer a estabilidade ou a segurança do serviço de correio eletrônico.
- IV. Criar, ativar, manter e cancelar caixas-postais, em atendimento às solicitações encaminhadas por agentes credenciadores e usuários autorizados da FGV.
- V. Definir, implantar e executar procedimentos de segurança e rotinas para cópia e recuperação de caixas postais.
- VI. Executar as ações necessárias, quando devidamente demandadas, para fins de atendimento a sindicâncias ou outro ato de cunho administrativo que necessite de subsídios relacionados a informações sobre a utilização do serviço de correio.

- O setor de TIC, como responsável pelo monitoramento dos recursos de rede e provedor do Serviço de Correio Corporativo, pode – quando devidamente autorizado pelo Diretor de Operações e sem aviso prévio ao usuário de correio – bloquear caixas-postais (e respectivas contas de rede a elas associadas) que incidam em um dos seguintes casos:

- I. Veiculação de material de natureza ofensiva ou prejudicial a outras pessoas ou instituições ou que possa causar danos à imagem da FGV.
- II. Divulgação de mensagens não solicitadas que caracterizem prática de *spamming*.
- III. Divulgação de mensagens de propaganda ou de conteúdo comercial, ideológico, religioso ou político.
- IV. Realização de ataques contra ativos da rede corporativa ou propagação (intencional ou não) de vírus, comprometendo a estabilidade e/ou a segurança desse ambiente de uso compartilhado.
- V. Veiculação de material de cunho pornográfico na rede corporativa ou na internet.

- O conteúdo da correspondência eletrônica distribuída pelo sistema de correio da FGV constitui informação pertencente à Fundação, não cabendo nenhuma expectativa quanto à garantia de privacidade sobre quaisquer mensagens criadas, armazenadas, enviadas ou

Aprovação

Responsável pelo Órgão Emissor
Mario Rocha SouzaAuditoria Interna
Marco Antônio AquinoPresidência ou Vice-Presidência
Sergio Franklin Quintella

**Seção:
SERVIÇOS GERAIS****Data:
25/06/2012****Norma N°:
NP- 60.008.00****Assunto:
POLÍTICA DE USO DO CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVO****Página:
12 de 12**

recebidas através do Serviço de Correio Eletrônico Corporativo regido pela presente política.

- Independente do conhecimento do próprio utilizador (ou de utilizadores por ele autorizados no caso de caixas-postais institucionais) é facultado ao titular da Diretoria de Operações, ouvida a Administração Superior da FGV, autorizar o acesso de especialistas do setor de TIC ao conteúdo de qualquer caixa-postal nas seguintes situações:
 - I. Para verificar a obtenção, retenção, uso ou divulgação de informações por meio ilícito ou com fins ilícitos, ou ainda de forma conflitante com normas regulamentares vigentes na FGV.
 - II. Para recuperar conteúdo de interesse da FGV, no caso de afastamentos ou impedimentos legais do usuário e inexistência de um substituto.
 - III. Para atender demanda da Administração Superior da FGV, titular de escola ou de comissão formalmente constituída pela FGV para verificação do conteúdo da referida caixa-postal.
 - IV. Para atender solicitação judicial impetrada contra a instituição FGV.
- O descumprimento de regras enunciadas nesta política sujeita o usuário do serviço de correio ao bloqueio de sua conta e, em casos que caracterizem falta grave ou procedimento ilegal, pode resultar (ou servir de subsídio para tal) na aplicação de penalidades e/ou sanções administrativas, a critério do titular de setor, unidade ou escola da FGV.

2.5. Disposições finais e vigência

- No prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data de aprovação do presente documento, cabe ao setor de TIC - no âmbito de sua competência - editar e divulgar orientações técnicas específicas que assegurem a implantação da presente política com vistas à utilização do Serviço de Correio Eletrônico Corporativo.
- No mesmo prazo acima estipulado, compete ainda ao setor de TIC implementar e/ou aperfeiçoar os mecanismos necessários para o adequado monitoramento do Serviço de Correio Eletrônico Corporativo no âmbito da FGV, de modo a fazer cumprir as condições de uso estabelecidas por esta política, que entra em vigor a partir da data de sua divulgação.

3. PROCEDIMENTOS:

Não Aplicável.

4. ANEXOS:

Não Aplicável.

5. DISTRIBUIÇÃO:

D-4 – Distribuição a todos os níveis da FGV

Aprovação		
Responsável pelo Órgão Emissor Mario Rocha Souza	Auditoria Interna Marco Antônio Aquino	Presidência ou Vice-Presidência Sergio Franklin Quintella