 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIS-GERENCIA DE SEGURANCA DE TI
	Título do Documento: Utilização do Correio Eletrônico.pdf

Sumário

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

1. OBJETIVO

Esta norma tem o objetivo de fixar as regras e procedimentos que devem ser adotados na utilização do correio eletrônico.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Esta norma é aplicável ao Grupo CPFL e a todas as suas controladas diretas e/ou indiretas ("Grupo CPFL") excetuadas as empresas com modelo de gestão e governança próprio.

2.2. Área

Todas as áreas d Grupo CPFL.


3. DEFINIÇÕES

Os principais termos contidos nesta norma envolvem as seguintes definições:

BACKUP: Cópia de Segurança dos documentos armazenados no Servidor de Arquivos;

CENTRAL DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS: canal único de atendimento de todas as solicitações registradas pelos usuários das empresas do Grupo CPFL;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14634	Tático	24.0	Emerson Cardoso	29/12/2023	1 de 8

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIS-GERENCIA DE SEGURANCA DE TI
	Título do Documento: Utilização do Correio Eletrônico.pdf

CORREIO ELETRÔNICO (Microsoft Exchange): Sistema utilizado para o recebimento e encaminhamento de e-mails relacionados aos processos de trabalho da empresa;

GRUPO DE DISTRIBUIÇÃO: É um grupo de duas ou mais pessoas que aparece no catálogo de endereços compartilhado. Quando uma mensagem de e-mail é enviada para um grupo de distribuição, ela é encaminhada para todos os membros do grupo;

PORTAL DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS: Ferramenta para registro de Ocorrências no CRM Dynamics. Acesso através da intranet da CPFL;

USUÁRIO/COLABORADOR: Nome atribuído à pessoa que executa alguma atividade nos sistemas da CPFL, para a qual tem de ter um ID de identificação.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Principais documentos e regulamentações relacionados com esta norma:

Internos

- Diretrizes de Segurança da Informação - 14369;
- Código de Conduta e Ética do grupo CPFL - 19232;
- Norma de Armazenamento de Arquivos e Documentos - 4338;
- Norma de Utilização de Recursos Computacionais - 4747;
- Procedimento de Controle de Acessos a Rede Corporativa - 14665.

Externos

- NBR ISO/IEC 27001:2013;
- Sarbanes-Oxley Act of 2002 – Section 404;
- Cobit - Control Objectives for Information and related Technology.


5. RESPONSABILIDADES

5.1. A cargo do Usuário:

Os usuários são responsáveis pela segurança de suas contas, não podendo repassá-las ou compartilhá-las com quem quer que seja. Os usuários não podem violar ou tentar violar os sistemas de segurança adotados, se fazendo passar por outra pessoa, alterando ou escondendo sua identidade, interceptando ou lendo conteúdos não destinados ao seu próprio acesso sem autorização expressa do proprietário.

O usuário titular das credenciais de acesso terá total responsabilidade pelo seu uso.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14634	Tático	24.0	Emerson Cardoso	29/12/2023	2 de 8

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIS-GERENCIA DE SEGURANCA DE TI
	Título do Documento: Utilização do Correio Eletrônico.pdf

O usuário é o responsável pela sua senha sendo pessoal e intransferível.

Utilizar suas credenciais somente para fins designados e para os quais estiver devidamente autorizado (de acordo com as suas funções e responsabilidades).

Substituir a senha inicial gerada pelo sistema e alterá-la periodicamente.

Reportar imediatamente ao superior imediato e/ou ao setor responsável pela segurança da informação os casos de violação das credenciais, acidental ou não e, providenciar a sua substituição.

Notificar imediatamente ao Segurança da Informação sobre qualquer uso não autorizado de seu e-mail ou qualquer quebra de segurança de seu conhecimento.

Os usuários que fizerem uso do software de cliente de correio eletrônico Microsoft Outlook, deverão solicitar auxílio aos técnicos do apoio ao usuário, pois eles necessitarão configurar o software para que os e-mails sejam baixados para o computador, mas não sejam apagados do servidor. Esta medida será adotada para evitar a perda dos e-mails em caso de pane no computador do usuário. Desta forma os e-mails estarão assegurados uma vez que será realizado backup diário do servidor de e-mail.

5.2. A cargo do Superior Imediato:

Os superiores imediatos são responsáveis pelo acesso ao correio eletrônico atribuído às pessoas que prestam serviço ao órgão sob sua responsabilidade, sejam eles colaboradores das empresas do grupo CPFL, contratados ou prestadores de serviço.

Cabe também ao Superior solicitar a exclusão dos acessos do colaborador sem vínculo empregatício, quando do encerramento de suas atividades/funções na área ou quando do término do contrato de Prestação de Serviços, sob sua responsabilidade.

Aplicar sanções disciplinares aos colaboradores que não cumprirem a regra desta norma.

5.3. A cargo da Gerência de Comunicação:

Responsável por avaliar e encaminhar os e-mails enviados a grupos com mais de 100 destinatários. A mensagem original a ser divulgada, deve ser encaminhada por e-mail para CPFL Informa <cpflinforma@cpfl.com.br>.


5.4. A cargo da Diretoria de Tecnologia da Informação:

Comunicar o superior imediato quando identificar irregularidades de usuário.

Responsável por manter o sistema de correio eletrônico disponível para sua utilização e aplicação dos "patches" de atualizações.

Responsável por avaliar e tratar as exceções divergentes desta norma.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14634	Tático	24.0	Emerson Cardoso	29/12/2023	3 de 8

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIS-GERENCIA DE SEGURANCA DE TI
	Título do Documento: Utilização do Correio Eletrônico.pdf

6. REGRAS BÁSICAS

O Correio Eletrônico é utilizado tanto em comunicações internas como externas.


6.1. Utilização

Os critérios para utilização levam em consideração as seguintes regras:

- O correio eletrônico é considerado recurso do Grupo CPFL, sendo disponibilizado para uso único e exclusivo de recebimento e encaminhamento de assuntos relacionados aos processos de trabalho da Empresa.
- A solicitação de novo usuário de correio eletrônico deve ser feita através do Portal de Serviços na Intranet.
- A total observância das regras estabelecidas nesta Norma é de responsabilidade de cada usuário para sua conta individual, e das áreas no caso das contas corporativas que estejam sob sua responsabilidade, tanto para as comunicações internas como para as externas à Empresa.
- A criação de Grupos de Distribuição é concedida apenas a usuários previamente autorizados.
- Todo Grupo de Distribuição deverá ter um responsável pelo gerenciamento dos membros participantes, somente pessoas listadas como proprietária podem fazer alterações ao grupo.
- O acesso a caixa de correio eletrônico no celular está restrito aos cargos definidos no GED 17037 e terceiros.
Para liberação de acesso aos usuários que não se enquadram nos cargos acima, serão considerados regime de exceção e deverão ter o acesso aprovado pelo respectivo Diretor.
- Além disso com intuito de proteger contra acesso indevido e vazamento de informações confidenciais, é proibido a utilização de Web Mail, do Grupo CPFL, seja por usuário administrativos, colaboradores, prestadores de serviço, terceiros etc. Casos de exceções devem ser solicitados e aprovados.
- Contas de usuários serão bloqueadas caso não seja efetuado o login no e-mail por um período superior a 90 dias.
- São bloqueados o recebimento de arquivos "zipados/compactados" (*.7z, *.arj, *.cab, *.ace, *.arc, *.lzh, *.gz, *.z, *.zip, *.rar, *.tar, *.gz, *.tgz, *.tar, .bz2, *.tar, .z) enviados por usuários externos (não tenha e-mail @cpfl.com.br).

6.2. Grupos de E-mails

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14634	Tático	24.0	Emerson Cardoso	29/12/2023	4 de 8

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIS-GERENCIA DE SEGURANCA DE TI
	Título do Documento: Utilização do Correio Eletrônico.pdf

Os e-mails de interesse geral da Empresa ou a serem enviados a grupos com grande número de usuários (e-mails enviados a grupos com mais de 100 destinatários), com exceção dos grupos já criados como TI Informa, Nect Informa e Vai Vem, devem ser avaliados pela Gerência de Comunicação. A mensagem a ser enviada deve ser encaminhada para o e-mail para CPFL Informa <cpflinforma@cpfl.com.br>.

Esse procedimento é necessário para que seja possível avaliar os impactos técnicos que essa divulgação pode causar ao ambiente computacional (exemplo: excessivo tráfego na rede de dados, atrasos nas entregas de mensagens devido à quantidade de destinatários ou armazenamento redundante de informações se houver arquivos anexados) e para a padronização das mensagens de divulgação através de layouts criados pela Gerência de Comunicação.

6.3. Criação de caixa de correio compartilhada

6.3.1 Restrições Envios

São proibidos os envios de e-mails internos ou externos contendo:

- Veiculações cujo tamanho seja superior a 35 Megabytes (35 Mb), demais exceções terá aprovação do Gestor de Segurança da Informação. Esse valor inclui a somatória de tamanhos de arquivos anexados, caso existam. Na necessidade de envio de e-mails que superam o tamanho fixado acima, o solicitante deverá entrar em contato com a Diretoria de Tecnologia da Informação;
- Veiculações com assuntos particulares tais como: informações sobre objetos perdidos ou encontrados, comunicados particulares, mensagens, pensamentos, poesias, orações, correntes, piadas, jogos, fotos, sons e imagens, propagandas, boatos, classificados, enfim, tudo o que não for diretamente relacionado aos processos internos de trabalho. Tais e-mails não serão enviados mesmo que encaminhados à Diretoria de Tecnologia da Informação para divulgação;
- Veiculações e armazenamento contendo materiais obscenos, ilegais, antiéticos, assuntos ofensivos, material preconceituoso ou discriminatório, material de natureza político-partidário ou sindical que promova a eleição de candidatos para cargos públicos eletivos, clubes, associações e sindicatos;
- Veiculações que possam constranger, assediar ou discriminar qualquer destinatário, ou que contrariem qualquer item do Código de Ética e de Conduta Empresarial da CPFL;
- Veiculações que contenham as extensões de arquivos relacionadas na tabela abaixo:

Arquivos de Áudio *.mp3, *.wav, *.wma


Arquivos Executáveis *.bat, *.cmd, *.com, *.exe, *.js, *.jse, *.pif, *.scr, *.vbs, *.shs, *.chm, *.dll, *.hta, *.lnk, *.vxd, *.vbe, *.shm, *.shs

Arquivos de Vídeo *.avi, *.mov, *.mpg, *.wmv, *.mpeg

Arquivos compactados *.7z, *.arj, *.cab, *.ace, *.arc, *.lzh, *.gz, *.z, *.zip, *.rar, *.tar.gz, *.tgz, *.tar, *.bz2, *.tar.z

6.3.2 Restrições Recebimento

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14634	Tático	24.0	Emerson Cardoso	29/12/2023	5 de 8

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIS-GERENCIA DE SEGURANCA DE TI
	Título do Documento: Utilização do Correio Eletrônico.pdf

- a. Recebimento de arquivos “zipados/compactados” (*.7z, *.arj, *.cab, *.ace, *.arc, *.lzh, *.gz, *.z, *.zip, *.rar, *.tar, .gz, *.tgz, *.tar, .bz2, *.tar .z) por usuários externos (não tenha e-mail @cpfl.com.br).

6.4. Cotas

O usuário deve utilizar o correio eletrônico atendendo o critério de cotas adotado quanto ao espaço em disco.

Cada usuário deve seguir as orientações periodicamente enviadas pelo próprio sistema para a limpeza e redução de caixa do correio eletrônico, quando esta exceder o limite pré-estabelecido.

Todo usuário tem o direito de utilizar o processo de arquivamento das mensagens gravadas em sua estação de trabalho, através de abertura de chamado na Central de Serviços Compartilhados, ramal interno 8002 ou no caso de contato externo 935-8002 ou (19) 3756-8002, para manter um backup dos e-mails excluídos.

Dúvidas quanto às cotas e mecanismos de arquivamento podem ser esclarecidas diretamente pelo Centro de Serviços Compartilhados.

Critérios de Cotas Básicas na Criação da Caixa de Correio

Usuários	Cota
Colaboradores, estagiários, terceiros, e usuários em geral	1 Gb
Gerentes de Divisão e de Departamento	5 Gb
Diretores	10 Gb
Vice-Presidentes e Presidente	50 Gb

6.5. Necessidades Específicas

Necessidades específicas deverão ser solicitadas através do Portal de Serviços, informando os acessos desejados e a justificativa para o acesso.


6.6. Consequências das irregularidades

Quando forem observadas transgressões às regras definidas nesta Norma, os usuários responsáveis por essas transgressões terão seus acessos temporariamente suspensos (bloqueados), para avaliação da gravidade da irregularidade pela Diretoria de Tecnologia da Informação.

As irregularidades serão comunicadas aos superiores imediatos dos envolvidos, que deverão analisar a severidade da ocorrência. Caso o superior queira liberar novamente o acesso, deverá solicitá-lo via Portal de Serviços na Intranet. Caso contrário o bloqueio será mantido.

Os casos mais graves ou reincidentes serão também comunicados à Gerência imediata para a aplicação das sanções disciplinares.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14634	Tático	24.0	Emerson Cardoso	29/12/2023	6 de 8

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIS-GERENCIA DE SEGURANCA DE TI
	Título do Documento: Utilização do Correio Eletrônico.pdf

6.7. Classificação do e-mail

Os e-mails devem ser classificados de acordo com o tipo de informações que contém dentro dele, e com quem vai ser compartilhado, o Grupo CPFL utiliza três níveis de classificação: Público, Interno e Confidencial. Quando se deve classificar com cada uma delas?

- Público: Todo(s) poderão ter acessos as informações enviadas, com isto quem compartilhou o (s) arquivo (s) dentro ou fora da organização terá acesso ao conteúdo do arquivo classificado como "Público".
- Interno: Somente a (as) pessoa (s) que fazem parte da organização poderão ter acesso as informações enviadas, com isto quem compartilhou o (os) arquivo (os) dentro da organização terá acesso ao conteúdo do arquivo classificado com "Interno".
- Confidencial: Por padrão o arquivo será criptografado ao ser enviado para fora da organização, e não poderá ser aberto por pessoas fora da organização, tanto enviado por e-mail quanto compartilhado por OneDrive. Somente a (s) pessoas (s) com quem compartilhou o (s) arquivo (s) dentro da organização terá acesso ao conteúdo do arquivo classificado como "Confidencial".

Para maiores informações sobre classificação da informação, consultar GED 18744 – Classificação da Informação.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Ocorrência	Sistema CRM Dynamics	Backup	Por número de solicitação	Guarda Permanente	Deletar

8. ANEXOS

Não aplicável

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Paulista	EIQS	Rafael Fedozzi
CPFL Paulista	EIS	Mateus Rocha

9.2. Alterações

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14634	Tático	24.0	Emerson Cardoso	29/12/2023	7 de 8



Uso Interno

Tipo de Documento: Procedimento

Área: EIS-GERENCIA DE SEGURANCA DE TI

Título do Documento: Utilização do Correio Eletrônico.pdf

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.6	27/12/2012	Atualização do documento; - Inclusão da tabela de extensões de arquivos bloqueadas para envio por e-mail
1.7	07/05/2013	Atualização do documento; - Atualização da tabela de extensões de arquivos bloqueadas para envio por e-mail
1.8	13/06/2013	Atualização do documento; - Atualização das definições; - Inclusão da Utilização de Grupos de Distribuição - Atualização do tamanho para 25MB de veiculações - Atualização da tabela de extensões de arquivos bloqueadas para envio por e-mail
1.9	24/01/2014	Atualização do documento;
1.10	13/03/2014	Atualização do documento; - Exclusão do fluxo de solicitação e aprovação
1.11	02/07/2015	Atualização do documento; - Utilização do correio eletrônico no celular
1.12	09/06/2016	Atualização do documento.
1.13	12/01/2017	Atualização do documento. - Alterado o Item f do tópico utilização - Atualização do item Grupos de E-mails
1.14	16/03/2018	Atualização das cotas básicas na Criação da Caixa de Correio
1.15	29/08/2018	Revisão geral do documento e adequação ao modelo para elaboração de documentos no GED.
1.16	30/05/2019	Revisão geral do documento
1.17	04/09/2020	Inserido o item 6.3 Criação de caixa de correio compartilhada e anexo.
1.18	03/03/2022	Classificação do e-mail
1.19	03/03/2022	Atualização do documento; - Atualização do tamanho para 25MB de veiculações
1.20	18/05/2022	6.4.1 Restrições Envio 6.4.2 Restrições Recebimento
1.21	27/05/2022	Atualização do documento; - Atualização do tamanho para 35MB de veiculações
23.0	14/12/2023	Revisão geral do documento

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14634	Tático	24.0	Emerson Cardoso	29/12/2023	8 de 8