	INSTRUÇÃO DE OPERAÇÃO		ITO-261
	Título: USO DE CORREIO ELETRÔNICO		Revisão: B
			Página: 1 de 4
	Departamento: T.I		Data de efetivação: 01/09/24
Elaborador		Revisor	Aprovador
Vitor Faustino		André Munerato	Carla Garcia

1. OBJETIVO

Descrever os requisitos e as regras para o uso do correio eletrônico (e-mail) no âmbito da ORGANIZAÇÃO.

2. REFERÊNCIAS

- NBR ISO/IEC 27001
- NBR ISO/IEC 27002
- NBR ISO/IEC 27005
- FO-304 Solicitação de abertura de conta de e-mail corporativo para colaborador interno
- ITO-259 Classificação da Informação

3. ABRANGÊNCIA

Esta Política se aplica:

- a todos os usuários (sócios, prepostos, empregados, estagiários, aprendizes e contratados) que utilizam as informações da ORGANIZAÇÃO;
- a todas as organizações que compõem o Grupo da ORGANIZAÇÃO.

4. RESPONSABILIDADES

A área responsável pela segurança da informação e de apoio ao usuário final são responsáveis pela implementação e continuidade das normas de segurança, das instruções de operação e das normas e legislação em geral.

5. AUTORIDADE

O superior imediato tem autoridade definida para assegurar o cumprimento dessa instrução.

6. DEFINIÇÕES

N/A


7. EPI

N/A

8. DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE

8.1. Utilização do correio eletrônico


- O usuário deve ser cadastrado e autorizado a usar correio eletrônico através do formulário FO-304.
- Utilizar somente para comunicação interna e externa na realização dos negócios da ORGANIZAÇÃO.
- Escrever as mensagens em linguagem profissional que não comprometam a imagem da ORGANIZAÇÃO, e que não vá de encontro com a legislação vigente e nem aos princípios éticos da ORGANIZAÇÃO.
- O usuário é responsável por toda mensagem enviada pelo seu endereço.
- O conteúdo do correio eletrônico de cada usuário pode ser acessado pela ORGANIZAÇÃO quando em situações que ponham em risco a sua imagem e seu negócio. Este acesso será feito a critério da ORGANIZAÇÃO, mediante comunicação ao superior imediato do usuário à área de TI e deve ser registrado formalmente, permitindo uma auditoria desse procedimento.
- O usuário pode enviar mensagens relativas aos negócios da empresa para usuários internos ou para pessoas/organizações em endereços externos.

	INSTRUÇÃO DE OPERAÇÃO		ITO-261
	Título:	USO DE CORREIO ELETRÔNICO	Revisão: B
			Página: 2 de 4

- O usuário pode utilizar o correio eletrônico para propósitos pessoais incidentais, desde que sejam em um nível mínimo, não prejudiquem o desempenho dos recursos da organização, não interfiram no desempenho das suas atividades profissionais e não violem as regras da ORGANIZAÇÃO.
- Não originar ou encaminhar mensagens ou imagens que:
 - Contenham declarações difamatórias ou linguagem ofensivas de qualquer natureza.
 - Menosprezem, depreciem ou incitem ao preconceito a determinadas classes, como sexo, raça, orientação sexual, idade, religião, nacionalidade ou deficiência física.
 - Possua informação pornográfica, obscena ou imprópria para um ambiente profissional.
 - Possam trazer prejuízos a outras pessoas.
 - Sejam hostis ou inúteis.
 - Que defendam ou possibilitem a realização de atividades ilegais.
 - Sejam ou sugiram a formação ou divulgação de correntes de mensagens.
 - Possam prejudicar a imagem da ORGANIZAÇÃO ou seus produtos e serviços.
 - Possam prejudicar a imagem de outras campanhas.
 - Sejam incoerentes com as políticas e códigos da ORGANIZAÇÃO.
- Não reproduzir qualquer material recebido pelo correio eletrônico ou outro meio que possa infringir direitos autorais, marcas, licença de software ou patentes existentes, sem que haja permissão por escrito do criador do trabalho.
- Não enviar por correio eletrônico qualquer comunicação que possa ser, de alguma maneira, incorreta ou não apropriada para envio pelo correio regular em papel timbrado da empresa. Uma mensagem eletrônica é considerada um documento formal da empresa.
- Não encaminhar mensagens que representem a opinião pessoal do autor, colocando-a em nome da ORGANIZAÇÃO.
- Não utilizar o endereço do correio eletrônico da ORGANIZAÇÃO para outras atividades profissionais.
- Mensagens recebidas originadas da Internet de um remetente desconhecido, remover da caixa de entrada, preferencialmente antes mesmo de abri-la e remanejar para pastas de bloqueio.
- Não responder mensagens contendo texto ou imagem não profissional ou de propaganda mesmo que seja para solicitar o não envio pois o remetente saberá que o endereço eletrônico está válido.
- Se o correio eletrônico não utilizar a Certificação Digital ou qualquer outro processo que garanta a confidencialidade da mensagem e a autenticidade do destinatário/remetente, não enviar mensagens para fora do domínio não conhecido.
- Quando enviar uma mensagem de correio eletrônico com informações que exijam um maior sigilo, indicar, na primeira linha da mensagem, o nível de classificação de confidencialidade dessa informação (ver ITO-259). Os arquivos anexados devem possuir o seu nível de confidencialidade.
- Quando receber mensagens enviadas por engano de dentro da organização informe o remetente e delete. Se a mensagem for de fora da organização somente delete.
- Não abrir arquivos anexados de remetentes desconhecidos. Remova esses arquivos do seu ambiente de correio eletrônico.
- O não cumprimento das regras descritas constitui falta grave e o usuário está sujeito a penalidades administrativas e/ou contratuais.

8.2. Gestão do Correio Eletrônico

- Verificar regularmente a caixa de entrada do correio eletrônico.

	INSTRUÇÃO DE OPERAÇÃO		ITO-261
	Título: USO DE CORREIO ELETRÔNICO	Revisão: B	
		Página: 3 de 4	

- Se precisar manter a mensagem e não tiver espaço no servidor de correio eletrônico, transferir a mensagem para pastas na rede ou no próprio computador, porém, estará sem cópias de segurança que são executadas no servidor.
- Não compartilhar a sua senha de acesso ao ambiente de rede e ao correio eletrônico com outro usuário. Se necessário que outro usuário tenha acesso ao seu correio eletrônico, verifique com TI os procedimentos de acesso compartilhado, porém cada usuário deve utilizar sua própria identificação e senha.
- Quando for passar um período sem acessar o correio eletrônico, deixar programado mensagem de resposta automática de ausência e indicar quem pode ser procurado em seu lugar. Caso não saiba como programar a mensagem de ausência, entre em contato com o departamento de TI.
- Consultar e espaço limitado no servidor para suas caixas de entrada, saída e alguns outros recursos. Quando esse espaço for ultrapassado, haverá restrições para envio e recebimento de mensagens.


8.3. Boas práticas de elaboração e envio de mensagens

- Escreva e-mails curtos.
- Limite o e-mail a apenas um assunto.
- Escreva e-mails claros; informe exatamente o que você quer.
- Escreva o assunto só depois de terminar o e-mail.
- O(s) destinatário(s) é a última coisa que você deve escrever.

Exemplos:

Mal escrito:	Bem escrito
<p>Assunto: Ei!</p> <p>Texto mensagem: Lembra daquilo que falamos outro dia? Eu preciso saber mais coisas pra fazer aquilo, o que você acha do novo lugar?</p>	<p>Assunto: Re: Novo local para o seminário – sobre o que falamos ontem sobre a mudança do lugar para o seminário de 30 de agosto.</p> <p>Texto mensagem: Você poderia dizer-me por favor: O nome e o endereço do novo local: Você acha que o espaço é adequado para 500 pessoas?</p>

- Ao digitar o email do destinatário principal ou copiado, certificar que o e-mail digitado está correto, ou seja, é o e-mail para quem se deseja enviar a mensagem.
- Se precisar enviar frequentemente e-mails para o mesmo grupo de destinatários, utilize a opção de grupo de endereços evitando erros de endereçamento.
- Ao enviar ou responder uma mensagem para um destinatário com cópia para outros, certificar se todos devem receber mesmo aquela mensagem; cópias desnecessárias sobrecarregam os recursos do ambiente computacional.
- Somente enviar arquivos anexados quando for imprescindível. Cuidado quando estiver repassando (Encaminhar/Forward) mensagens para não repassar desnecessariamente arquivos anexados.

	INSTRUÇÃO DE OPERAÇÃO		ITO-261
	Título:	USO DE CORREIO ELETRÔNICO	Revisão: B
			Página: 4 de 4

- Quando responder ou encaminhar mensagens, avaliar se é necessário enviar todo o histórico criado com todas as mensagens encadeadas pois existe o risco de quebra de confidencialidade da informação e a ocorrência de situações desagradáveis com a leitura indevida de mensagens do correio eletrônico.

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

Revisão	Alteração	Data	Elaborador
A	Criação	25/08/22	Vitor Faustino
B	Revisão periódica a cada 2 anos	01/09/24	Vitor Faustino