



Política de Mensagens Eletrônicas

Conteúdo

1	INTRODUÇÃO	3
2	POLÍTICA DE MENSAGENS ELETRÔNICAS	4
2.1	ENVIANDO E RECEBENDO MENSAGENS ELETRÔNICAS	4
2.2	MONITORAMENTO DE INSTALAÇÕES DE MENSAGENS ELETRÔNICAS	5
2.3	USO DE E-MAIL	6

1 Introdução

As mensagens eletrônicas agora se tornaram uma ferramenta comercial necessária para a comunicação interna, e com clientes e fornecedores. No entanto, devido à sua flexibilidade e disponibilidade geral, o uso de mensagens eletrônicas traz consigo uma série de riscos significativos, e todos os usuários devem permanecer vigilantes, adotando boas práticas ao enviar e receber mensagens.

As mensagens eletrônicas abrangem e-mails e também várias formas de mensagens instantâneas, de armazenamento e encaminhamento, como mensagens de texto, aplicativos de mensagens, chats na web e recursos de mensagens nas plataformas de mídia social.

Este documento de política informa como você pode usar os recursos de mensagens eletrônicas fornecidos pela Cobmais, incluindo o que você deve e não deve fazer. Aplica-se a todas as utilizações destas instalações, independentemente do meio ou localização de acesso, e através de dispositivos móveis ou fora do ambiente de trabalho.

Se você não entender as implicações desta política ou como ela pode se aplicar a você, você deve abordar seu supervisor.

Esse controle se aplica a todas as operações, pessoas e processos que constituem os sistemas de informações da organização, incluindo membros do conselho, diretores, funcionários, fornecedores e outros terceiros que têm acesso aos sistemas da Cobmais.

As políticas e procedimentos a seguir são relevantes para este documento:

- *Política de Aceitação pelo Usuário*

2 Política de Mensagens Eletrônicas

2.1 Enviando e recebendo mensagens eletrônicas

Os recursos de mensagens eletrônicas fornecidos pela organização sempre devem ser usados ao se comunicar com outras pessoas em negócios oficiais. Você não deve usar uma conta pessoal para essa finalidade. Orientações sobre o envio de informações via mensagens eletrônicas devem ser observadas em todos os momentos.

Todas as mensagens enviadas de uma conta da organização permanecem como propriedade da Cobmais e são consideradas parte do registro corporativo. Todas as mensagens da organização devem ser consideradas comunicações oficiais e tratadas de acordo.

A organização mantém seu direito legal de monitorar e auditar o uso de mensagens eletrônicas por usuários para avaliar a conformidade com essa política. Isso será feito de acordo com as disposições da legislação pertinente.

A exclusão de uma mensagem de uma conta individual não significa necessariamente que ela foi permanentemente removida dos sistemas de TI da organização e que essas mensagens ainda podem estar sujeitas a auditoria e revisão.

Os usuários devem permanecer cientes de que não é possível garantir que uma mensagem será recebida ou lida por um destinatário e que as mensagens podem ser interpretadas de maneiras diferentes de acordo com a cultura, o papel e o humor predominante do indivíduo que a lê. Portanto, você deve sempre considerar se o uso de mensagens eletrônicas é um meio apropriado de transmitir as informações e se uma alternativa como o telefone seria preferível, particularmente se a mensagem é urgente ou complexa.

Deve-se tomar cuidado ao endereçar mensagens que incluam informações importantes, para impedir a transmissão acidental a destinatários não autorizados. Cuidado com o recurso de preenchimento automático de texto e e-mail em que o sistema sugere destinatários com base nos caracteres digitados até o momento.

Os usuários devem evitar o envio de mensagens desnecessárias para listas de distribuição, particularmente aquelas com ampla circulação, como a "lista global" de todos os funcionários. Quando necessário, essas mensagens devem ser enviadas pelo departamento de comunicações da organização.

Em particular, os usuários não devem enviar mensagens que contenham material que seja difamatório, obsceno, não esteja em conformidade com a política de igualdade e diversidade da organização ou que, de outra forma, o destinatário consideraria inapropriado. Se você não tiver certeza se a mensagem pertence a essa categoria, consulte seu supervisor antes de enviá-la.

As mensagens eletrônicas da organização não devem ser usadas:

- para a distribuição de material comercial ou publicitário não solicitado ou lixo eletrônico de qualquer tipo, para outras organizações
- enviar material que infrinja os direitos autorais ou direitos de propriedade intelectual de outra pessoa ou organização
- para atividades que corrompem ou destroem os dados de outros usuários ou, de outra forma, interrompem o trabalho de outros usuários
- distribuir imagens, dados ou outros materiais ofensivos, obscenos ou indecentes
- enviar qualquer conteúdo que possa causar aborrecimento, inconveniência desnecessária
- transmitir mensagens abusivas ou ameaçadoras para outros
- transmitir material que discrimine ou incentive a discriminação com base em raça, sexo, orientação sexual, estado civil, deficiência, crenças políticas ou religiosas
- para a transmissão de material difamatório ou falsas alegações de natureza enganosa
- para atividades que violam a privacidade de outros usuários
- para enviar mensagens anônimas - ou seja, sem uma identificação clara do remetente
- para quaisquer outras atividades que tragam ou possam trazer a organização um descrédito

Se você receber mensagens indesejadas não solicitadas ou spam, é recomendável excluí-las sem lê-las. Não responda à mensagem, pois isso pode confirmar a existência de um endereço válido para o remetente, resultando em mais comunicações indesejadas.

2.2 Monitoramento de instalações de mensagens eletrônicas

O uso de mensagens eletrônicas dentro do sistema da organização é monitorado e registrado para:

- planejar e gerenciar sua capacidade de recursos de forma eficaz
- avaliar a conformidade com políticas e procedimentos

- garantir que os padrões sejam mantidos
- prevenir e detectar crimes
- investigar o uso não autorizado

O monitoramento será realizado por pessoal especificamente autorizado para esse fim. Procedimentos de monitoramento consistentes serão aplicados a todos os usuários e podem incluir a verificação do conteúdo das mensagens.

No caso de um gerente suspeitar que as facilidades de mensagens eletrônicas estão sendo abusadas por um usuário, ele deve entrar em contato com o gerente de TI. Todos esses relatórios serão investigados de acordo com procedimentos documentados e, quando apropriado, evidências fornecidas. Existe também um requisito para fornecer tais informações aos órgãos reguladores ou legislativos de acordo com a lei.

Os usuários não devem acessar a conta de mensagens eletrônicas de outro usuário, a menos que tenham obtido permissão do proprietário da conta ou de seu supervisor. Em tais casos, isso deve ser motivado e o acesso, apenas, para mensagens que possam ser consideradas relevantes.

2.3 Uso de e-mail

Além das declarações de política em outros tópicos deste documento, o seguinte se aplica especificamente ao uso de e-mail.

Todos os e-mails enviados dos endereços da organização para destinatários fora da organização terão automaticamente o seguinte aviso:

"As informações contidas nesta mensagem destinam-se apenas ao destinatário e podem conter informações importantes. Se você não for o destinatário, exclua esta mensagem e notifique o remetente; você não deve copiar ou distribuir esta mensagem ou divulgar seu conteúdo para ninguém. Quaisquer opiniões ou opiniões expressas nesta mensagem são do(s) indivíduo(s) e não necessariamente da organização. Nenhuma confiança pode ser colocada nesta mensagem sem a confirmação por escrito de um representante autorizando seu conteúdo. Nenhuma garantia está implícita de que esta mensagem ou qualquer anexo esteja livre de vírus ou que não tenha sido interceptada e corrigida."

Sua caixa de correio será configurada com uma limitação de espaço. Isso, para evitar que a capacidade de armazenamento disponível seja excedida e para garantir o uso econômico do e-mail.

Você deve gerenciar sua(s) conta(s) de e-mail para permanecer dentro do limite de espaço da caixa de correio, fazendo uso do recurso de arquivamento. Se sua caixa de correio estiver cheia, entre em contato com o Serviço de TI para obter orientação.

Quando possível, faça uso de links para arquivos em mensagens de e-mail em vez de anexar uma cópia do arquivo, especialmente se a mensagem de e-mail tiver uma distribuição ampla. Isso impedirá que as caixas de correio fiquem cheias e evitará a consequente interrupção.

Existe um limite de tamanho para todos os e-mails, que é de 20 MB. Se você precisar enviar um e-mail maior para fins comerciais, entre em contato com o Serviço de TI para obter orientação.

Vírus de computador, adware e outros malwares são pequenos programas que podem ter um efeito negativo em seu computador e no uso da Internet, e podem expor as informações da organização a riscos extremos. Esses vírus podem ser baixados e instalados por meio de e-mails recebidos em sua caixa de entrada. A organização fornece software antivírus que é executado em todos os computadores que têm acesso à rede e destina-se a detectar qualquer vírus antes de eles terem sido instalados.

Se você acredita que pode ter um vírus ou recebeu um e-mail que pode conter um, informe ao Serviço de TI imediatamente. Não abra anexos que você acredita que possam conter vírus.

Além disso, você não deve:

- transmitir por e-mail anexos de arquivos que você sabe que estão infectados por um vírus
- baixar dados ou programas de qualquer natureza de fontes desconhecidas
- desabilitar ou reconfigurar o sistema antivírus instalado em um computador usado para acessar os recursos de e-mail

Se um vírus de computador for deliberadamente ou acidentalmente enviado para outra organização, a Cobmais poderá ser responsabilizada se a transmissão for considerada negligente.