



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Secretaria da Saúde*

## **POLÍTICA DE USO DE CORREIO ELETRÔNICO** da **SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ**

### **1. OBJETIVO**

Definir os requisitos e as regras de segurança para o uso do correio eletrônico (e-mail) no âmbito da SESA (Secretaria da Saúde do Estado do Ceará).

### **2. ABRANGÊNCIA**

Esta política se aplica a todos os usuários (associados e prestadores de serviços) que utilizam as informações da SESA.

### **3. IMPLEMENTAÇÃO**

A gerência de Segurança da Informação (NUINFINFRA) e *servicedesk* (NUINFATEND) são responsáveis pela implementação e continuidade dessa norma de segurança.

### **4. PROCEDIMENTOS**

#### **4.1. Criação/Exclusão de conta de e-mail**

##### **4.1.1. Para obter uma conta:**

4.1.1.1. A chefia imediata deverá solicitar ao setor NUINF (Núcleo de Informática) por meio de memorando assinado e/ou e-mail corporativo do chefe imediato informando: nome completo do usuário, setor no qual está desempenhando suas atividades, matrícula e justificativa da necessidade da conta;

4.1.1.2. O NUINF efetuará o cadastro e informará ao interessado: o seu usuário, senha provisória e Política de Segurança, para e-mail e/ou telefone do chefe imediato ;

4.1.1.3. A senha deve ser confidencial, não pode ser compartilhada e deverá ser trocada pelo usuário no primeiro acesso.

##### **4.1.2. Para excluir uma conta de e-mail:**

- 4.1.2.1. O gestor imediato deverá solicitar ao NUIF, por meio de memorando assinado e/ou e-mail corporativo informando: nome completo do usuário e o e-mail;
- 4.1.2.2. Quando da mudança de setor ou desligamento, o gestor imediato deverá comunicar ao NUIF para que o remanejamento do usuário seja realizado.

## 5. POLÍTICA DE SEGURANÇA E PROTEÇÃO DA INFORMAÇÃO

- 5.1. O correio eletrônico é um instrumento de comunicação interna e externa para a realização do negócio da SESA.
- 5.2. As mensagens do correio eletrônico devem ser escritas em linguagem profissional e que não comprometa a imagem da SESA, não vá de encontro a legislação vigente e nem aos princípios éticos da SESA.
- 5.3. O uso do correio eletrônico é pessoal e o usuário é responsável por toda mensagem enviada pelo seu endereço.
- 5.4. O conteúdo do correio eletrônico de cada usuário pode ser acessado pela SESA quando em situações que ponham em risco a sua imagem, o seu negócio e/ou a segurança. Este acesso será feito a critério da SESA, mediante comunicação ao superior imediato do usuário, à Gerência de Segurança e deve ser registrado formalmente permitindo uma auditoria desse procedimento. Procedimentos desse tipo são para evitar ataques de *phishing*, *spam's*, *DDOS*, ataques em massa e similares.
- 5.5. Contas com inatividade por um período igual ou superior a 60 (sessenta) dias serão excluída automaticamente, caracterizando assim como uma conta "inativa".

## 6. REGRAS e DEFINIÇÕES

É obrigatório o usuário cadastrado e autorizado no ambiente de correio eletrônico da SESA, orientado-se pelas seguintes regras:

### 6.1. Uso de Mensagens

- 6.1.1. Pode enviar mensagens relativas aos negócios da empresa para usuários interno ou para pessoas/organizações em endereços externos.
- 6.1.2. Pode utilizar o correio eletrônico para propósitos pessoais incidentais desde que sejam em um nível mínimo; que não prejudiquem o desempenho dos recursos da organização; que não interfiram no desempenho das suas atividades profissionais e não violem a Política de Segurança e Proteção da Informação.
- 6.1.3. Não pode originar ou encaminhar mensagens ou imagens que:
  - 6.1.3.1. conttenham declarações difamatórias ou linguagem ofensiva de qualquer natureza;
  - 6.1.3.2. menosprezem, depreciem ou incitem ao preconceito a determinadas classes, como sexo, raça, orientação sexual, idade, religião, política, nacionalidade ou deficiência física;
  - 6.1.3.3. possuam informação pornográfica, obscena ou imprópria para um ambiente profissional;

- 6.1.3.4. possam trazer prejuízo a outras pessoas;
- 6.1.3.5. sejam hostis ou inúteis e
- 6.1.3.6. defendam ou possibilitem a realização de atividades ilegais.
- 6.1.4. Sejam ou fomentem a formação ou divulgação de correntes de mensagens;
- 6.1.5. Possam prejudicar a imagem de outras companhias;
- 6.1.6. Sejam incoerentes com as políticas e códigos da SESA.
- 6.1.7. Não pode 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.
- 6.1.8. Nunca deve enviar por correio eletrônico (e-mail) qualquer comunicação que possa ser, de algum maneira, incorreta ou não apropriada para envio pelo correio regular em papel timbrado da SESA. Uma mensagem eletrônica é considerada um documento formal da empresa.
- 6.1.9. Não pode encaminhar mensagens que representem a opinião pessoal do autor, colocando-a em nome da ORGANIZAÇÃO.
- 6.1.10. Não pode utilizar o endereço do correio eletrônico da SESA para outras atividades profissionais.
- 6.1.11. Caso receba uma mensagem originada da Internet de um remetente desconhecido, você deve remover essa mensagem da sua caixa de entrada, preferencialmente antes mesmo de abri-la.
- 6.1.12. Não deve responder caso receba mensagens contendo texto ou imagem não profissional ou de propaganda. Nem mesmo que seja para solicitar o não envio. Neste caso o remetente saberá que o endereço eletrônico está válido.

## 6.2. **Confidencialidade e validade da mensagem**

- 6.2.1. Quando enviar uma mensagem de correio eletrônico, ela está restrita a você e ao destinatário.
- 6.2.2. Caso receba, por algum motivo, uma mensagem que por erro lhe foi enviada, deve proceder da seguinte maneira:
  - 6.2.2.1. caso seja uma mensagem de endereço saude.ce.gov.br, \*.gov.br, \*.ce.gov.br, informe ao remetente o ocorrido e remova a mensagem da sua caixa de entrada e posteriormente da lixeira;
  - 6.2.2.2. caso não seja do ambiente citado acima, simplesmente remova a mensagem da sua caixa de entrada e posteriormente da lixeira.
- 6.2.3. Ao enviar uma mensagem para um destinatário com cópia para varias pessoas, tenha certeza de que todas essas pessoas realmente devem receber essa mensagem. A facilidade de se copiar uma mensagem no correio eletrônico nos levar a endereçar cópias para muitas pessoas. O mesmo vale para quando vamos responder a uma mensagem. Cópias desnecessárias sobrecarregam os recursos do ambiente computacional.
- 6.2.4. Ao indicar o destinatário ou cópia, tenha absoluta certeza de que o nome colocado é o nome do usuário para quem você deseja enviar a mensagem. Quando for enviar para vários usuários com certa frequência, utilize a opção de grupo de endereços evitando erros de endereçamento.

6.2.5. Tenha muita atenção com o uso da opção "Encaminhar/Forward", que vai criando um histórico com todas as mensagens encadeadas. Avalie se é necessário e conveniente o envio de todas essas mensagens. Existe o risco de quebra de confidencialidade da informação e a ocorrência de situações desagradáveis com a leitura indevida de mensagens do correio eletrônico.

### 6.3. **Listas de Distribuição**

6.3.1. Fica intitulado que lista de distribuição (grupo) se caracteriza pelo agrupamento de vários *e-mails* em um único grupo, para que seja o possível o envio de e-mails em massa;

6.3.2. A criação de um grupo de e-mail deve conter no mínimo 10 assinantes (contas de *e-mail*);

6.3.3. A criação do grupo seguirá os padrões de utilização de contas de e-mail;

6.3.4. No grupo poderá existir um moderador para as mensagens enviadas para o mesmo, sendo assim necessário autorizar cada mensagem enviada;

## 7. **ARQUIVOS EM ANEXOS**

7.1. Somente deve enviar arquivos anexados quando for imprescindível. Cuidado quando estiver repassando ( Encaminhar / Forward ) mensagens para não repassar desnecessariamente arquivos anexados.

7.2. O tamanho a ser considerado como máximo permitido para o envio de anexos em um único e-mail: Entre contas governamentais é de até 25 MB. Para envio de e-mails externos entre governo e demais fornecedores( gmail, hotmail, yahoo e similares) é de 20 MB.

## 8. **GESTÃO DO CORREIO ELETRÔNICO**

### 8.1. **Direito, deveres, responsabilidades e recomendações**

8.1.1. Verificar regularmente a sua caixa de entrada do ambiente de correio eletrônico.

8.1.2. Verificar o espaço ocupado. Quando esse espaço ocupar 100%, haverá restrições para recebimento de mensagens.

8.1.3. Não compartilhar a senha.

8.1.4. Quando passar por um período sem acessar, deixe uma mensagem de ausência e indique quem pode ser procurado.

8.1.5. Não enviar mensagens não autorizadas divulgando informações sigilosas e/ou de propriedade do Governo;

8.1.6. Não utilizar o e-mail do órgão para assuntos pessoais;

8.1.7. Adotar o hábito de leitura dos e-mails diariamente e excluir com frequência os e-mails não necessários;

- 8.1.8. Enviar e-mails apenas para destinatários que realmente precisam da informação.
- 8.1.9. Não acessar, quando não autorizado, a caixa postal de outro usuário e ao Banco de Dados do Correio Eletrônico de outro Órgão;
- 8.1.10. Não enviar, armazenar e manusear material que contrarie o disposto na legislação vigente, a moral e os bons costumes e a ordem pública;
- 8.1.11. Não enviar, armazenar e manusear material que caracterize a divulgação, incentivo ou prática de atos ilícitos, proibidos pela lei ou pela presente norma, lesivos aos direitos e interesses do órgão ou de terceiros, ou que, de qualquer forma, possam danificar, inutilizar, sobrecarregar ou deteriorar os recursos tecnológicos (hardware e software), bem como os documentos e arquivos de qualquer tipo, do usuário ou de terceiros;
- 8.1.12. Não enviar, armazenar e manusear material que caracterize: promoção, divulgação ou incentivo a ameaças, difamação ou assédio a outras pessoas; assuntos de caráter obsceno; prática de qualquer tipo de discriminação relativa a raça, sexo ou credo religioso; distribuição de qualquer material que caracterize violação de direito autoral garantido por lei; uso para atividades com fins comerciais e o uso extensivo para assuntos pessoais ou privados;
- 8.1.13. Ao enviar anexos com extensões do tipo: .exe, .pif, .cmd, .scr e arquivos de base de dados (ex.: .db, .dbf, .sql) compactá-los com senha e esta deve ser informada no corpo da mensagem para possível extração, para que o antivírus não faça uma varredura dentro do anexo e o bloqueie;
- 8.1.14. Não deve utilizar o sistema de correio para envio de mensagens do tipo “corrente”, aviso de vírus, criança desaparecida, criança doente, pague menos em alguma coisa, etc.;
- 8.1.15. Não utilizar as listas e/ou caderno de endereços do Governo ou de qualquer Órgão para a distribuição de mensagens que não sejam de estrito interesse funcional e sem a devida permissão do responsável pelas listas e/ou caderno de endereços em questão;
- 8.1.16. Não utilizar o e-mail do órgão para cadastro em sites de compras, em listas tipo FEEDS e NEWS (ex.: sacks, barataoweb, baratocoletivo, mercadolivre), pois são malas direta para envio de SPAMS (mensagens indesejadas), responsáveis por problemas que podem ocasionar o bloqueio do domínio ([.saude.ce.gov.br](http://saude.ce.gov.br)) para envio de mensagens;
- 8.1.17. Deve evitar todo e qualquer procedimento de uso do Correio Eletrônico não previsto nesta Política, que possa afetar de forma negativa o Órgão ou o Governo.
- 8.1.18. Acessar a conta de correio frequentemente. Contas com inatividade por um período igual ou superior a 60 (sessenta) dias serão excluída automaticamente, caracterizando assim como uma conta "inativa".

## 8.2. **Responsabilidades do usuário**

- 8.2.1. O usuário é o responsável pelas mensagens enviadas por intermédio do seu endereço de correio eletrônico;
- 8.2.2. O mau uso de uma conta de correio por terceiros será responsabilidade de seu titular, sujeitando-o às penalidades cabíveis e
- 8.2.3. É de exclusiva responsabilidade do usuário o conteúdo de seus arquivos;

8.3. **Conclusão, penalidades e sugestões**

- 8.3.1. Todos os tópicos citados fazem parte da **política de segurança e utilização dos recursos computacionais** adotada pela SESA . O não cumprimento das regras constitui em uma falta onde usuário está sujeito a penalidades administrativas e/ou contratuais.
- 8.3.2. Uma vez que o usuário é responsável por qualquer atividade a partir de sua conta, o mesmo responderá por qualquer ação legal apresentada ao Governo do Estado do Ceará e que envolva a sua conta.
- 8.3.3. No caso de evidências de uso irregular dos recursos computacionais, o usuário terá seu acesso bloqueado para averiguação. O usuário infrator será notificado e a ocorrência de transgressão comunicada ao seu chefe imediato e/ou à diretoria correspondente.
- 8.3.4. Situações não previstas e sugestões de melhoria devem ser encaminhadas para servicedesk no endereço [gnuinfatend@saude.ce.gov.br](mailto:gnuinfatend@saude.ce.gov.br) ou pelo telefone 85.3101-5174/5175.
- 8.3.5. Dúvidas e/ou informações adicionais poderão ser encaminhadas diretamente ao endereço [gnuinfatend@saude.ce.gov.br](mailto:gnuinfatend@saude.ce.gov.br), poderá ser feito uma abertura de chamado no endereço <http://servicedesk.saude.ce.gov.br> ou pelo telefone 85.3101-5174/5175.