

Instrução Normativa sobre a utilização do serviço de E-mail institucional





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
COMITÊ DE GOVERNANÇA DIGITAL**

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 02/2021, de 10 de novembro de 2021

Estabelece direitos, deveres e procedimentos pertinentes à utilização do Serviço de Correio Eletrônico (E-mail) no âmbito da Universidade Federal do Pará.

O Presidente do Comitê de Governança Digital da Universidade Federal do Pará, no uso de suas atribuições, que lhe confere a Portaria nº 1.656/2021 – Reitoria/UFPA, em conformidade com as Leis nº 9.609 e nº 9.610, ambas de 19 de fevereiro de 1998 (Propriedade intelectual de Programa de Computador e Direitos Autorais); Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Regula o acesso às informações; Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012 - Tipificação criminal de delitos informáticos; Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil); Norma Complementar nº 07/IN01/DSIC/GSIPR, de 15 de julho de 2014 (Diretrizes para Implementação de Controles de Acesso relativos à Segurança da Informação e Comunicações); Norma Técnica ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013; Norma Técnica ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013; Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD); Política de Segurança da Informação e Comunicação da Universidade Federal do Pará, resolve:

Expedir a presente Instrução Normativa para estabelecer regras e padrões de utilização do serviço de Correio Eletrônico (*E-mail*) no domínio da Universidade Federal do Pará.

1. DA FINALIDADE E OBJETIVO

- 1.1. Esta Instrução Normativa tem por finalidade estabelecer diretrizes para utilização do serviço de correio eletrônico, de forma a contribuir para o uso racional dos recursos, assegurando segurança na prestação do serviço, voltado às atividades da Universidade Federal do Pará.

2. DAS DEFINIÇÕES

- 2.1. **Computação em Nuvem:** “modelo computacional que permite acesso por demanda, e independentemente da localização, a um conjunto compartilhado de recursos configuráveis de computação (rede de computadores, servidores, armazenamento, aplicativos e serviços), provisionados com esforços mínimos de gestão ou de interação com o provedor de serviços” (Glossário de Segurança da Informação, GSI/PR - 2019);
- 2.2. **Correio eletrônico institucional ou e-mail institucional:** é o serviço de tecnologia da informação, disponibilizado pela UFPA, através do CTIC, que permite o envio e recebimento de mensagens eletrônicas, sendo hospedado

- e mantido em nuvem computacional ou em servidores internos do data center institucional;
- 2.3. **Servidor de e-mail:** é o equipamento de informática responsável por manter em execução os softwares que gerenciam e controlam o correio eletrônico;
 - 2.4. **Intranet corporativa:** é o sistema de informações interno, na forma de portal, e acessível na rede de dados da UFPA;
 - 2.5. **Conta de e-mail institucional:** é a conta virtual composta por uma caixa postal eletrônica, associada a uma identificação do usuário com sufixo “@ufpa.br” ou “@unidade.ufpa.br”, chamada de endereço de e-mail, que é acessível através de uma senha pessoal;
 - 2.6. **Quota de e-mail:** é o tamanho máximo da caixa postal eletrônica associada a uma conta de e-mail institucional, que compreende as mensagens e seus anexos;
 - 2.7. **Grupo de e-mail:** é o endereço de e-mail que agrega um conjunto de endereços de e-mail cadastrados na UFPA, onde os usuários pertencentes ao grupo recebem uma cópia de todas as mensagens enviadas para o endereço de e-mail do grupo;
 - 2.8. **Cliente de e-mail:** é o software instalado nas máquinas dos usuários que possibilita criar, gerenciar, ler e transmitir suas mensagens de correio eletrônico;
 - 2.9. **Webmail:** é a aplicação Web que pode ser utilizada pelo usuário para criar, gerenciar, ler e transmitir mensagens de correio eletrônico;
 - 2.10. **Backup:** é a cópia de segurança de mensagens ou dados, para que possa ser recuperada no caso de perda da informação original;
 - 2.11. **Spam:** é a mensagem não solicitada e inconveniente enviada a um destinatário;
 - 2.12. **AntiSpam:** Hardware ou software utilizados para filtragem de mensagens, diminuindo as chances de o usuário receber um spam;
 - 2.13. **Confidencialidade:** é a propriedade que limita o acesso à informação tão somente às entidades legítimas, ou seja, aquelas autorizadas pelo proprietário da informação.
 - 2.14. **Integridade:** é a propriedade que garante que a informação manipulada mantenha todas as características originais estabelecidas pelo proprietário da informação, incluindo controle de mudanças e garantia do seu ciclo de vida (nascimento, manutenção e destruição);
 - 2.15. **Disponibilidade:** é a propriedade que garante que a informação esteja sempre disponível para o uso legítimo, ou seja, por aqueles usuários autorizados pelo proprietário da informação;
 - 2.16. **Programa malicioso:** são softwares que podem causar dano aos sistemas informatizados, comprometendo de alguma forma a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações, dispositivos e serviços de e-mail;
 - 2.17. **Filtro de e-mail:** é o modo de gerência disponível no cliente de e-mail ou webmail, destinado a filtrar as mensagens recebidas através de critérios definidos pelo usuário, visando organizar as mensagens ou removê-las;
 - 2.18. **LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Nº 13.709 de 14 de agosto de 2018).

3. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 3.1. O correio eletrônico (e-mail) da UFPA é um serviço gratuito disponibilizado, administrado e mantido pelo Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC);

- 3.2. O e-mail institucional, definido no item 2.2, é considerado um meio de comunicação oficial da universidade, portanto, deverá ser de uso restrito às atividades administrativas e acadêmicas;
- 3.3. O serviço de e-mail institucional poderá ser hospedado em nuvem computacional ou no data center da UFPA;
- 3.4. As novas contas de e-mail institucional serão criadas somente em ambiente computacional em nuvem;
- 3.5. Contas de e-mail legadas continuaram a serem hospedadas no data center interno até que seus usuários realizem a adesão para o serviço em nuvem;
- 3.6. O e-mail da UFPA é de uso pessoal e intransferível.

4. DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE CORREIO ELETRÔNICO

- 4.1. O serviço de correio eletrônico da UFPA é destinado aos seguintes tipos de usuários:
 - 4.1.1. Servidores docentes e técnico-administrativos ativos e aposentados da UFPA;
 - 4.1.2. Docentes visitantes, voluntários externos, convidados e substitutos registrados na PROGEP, PROPEP, PROINTER ou PROEG;
 - 4.1.3. Pesquisador mediante solicitação da unidade acadêmica a qual está vinculado;
 - 4.1.4. Alunos ativos e/ou regularmente matriculados em um dos cursos oferecidos pela UFPA e registrados no Sistema Acadêmico oficial da Instituição;
 - 4.1.5. Funcionários cedidos, vinculados à Fundação de Amparo e Desenvolvimento da Pesquisa - FADESP e outros órgãos conveniados, mediante solicitação de sua unidade responsável;
 - 4.1.6. Unidades, subunidades e programa de pós-graduação da UFPA devidamente aprovadas nos conselhos superiores;
 - 4.1.7. Projetos de pesquisa e extensão coordenados por docentes e técnicos da UFPA;
- 4.2. No momento da criação da conta de e-mail, a escolha da identificação do usuário, que compõe o endereço de eletrônico, obedecerá a um padrão, com base no nome completo do usuário, diminuindo, desta forma, duplicidades e escolhas pessoais;
- 4.3. A identificação do usuário no endereço do e-mail não poderá ser alterada, exceto quando ocorrer alteração do seu nome, sendo necessário a manifestação expressa do usuário ao CTIC quanto ao interesse na referida modificação;
- 4.4. No ato de criação de conta de e-mail para unidades, subunidades, programa de pós-graduação e projetos, será atribuída uma pessoa formalmente autorizada para ser o responsável pela utilização e gerência do e-mail. A autorização deverá ser encaminhada ao CTIC pelo diretor/coordenador/chefia da unidade, subunidade, programa de pós-graduação ou projetos de pesquisa e extensão;
- 4.5. A identificação do endereço de e-mail de uma unidade, subunidade, programa de pós-graduação e projetos, será feita por nomes que os representem respectivamente. Caso haja necessidade de alteração, será feita mediante autorização do responsável pela conta.

5. DA SEGURANÇA DO CORREIO ELETRÔNICO

- 5.1. No ato da criação da conta de e-mail o usuário deverá fornecer uma senha com atributos de dificuldade (senha forte), garantindo, com isso, a

exclusividade do acesso ao sistema e a privacidade das suas informações, a senha é criada para cada indivíduo como uma forma de controle e de monitoramento de acesso ao serviço de correio eletrônico, bem como aos sistemas e informações institucionais, e não deve ser compartilhada com outras pessoas;

- 5.2. Senhas são confidenciais, intransferíveis e é responsabilidade do usuário mantê-la como tal, observando procedimentos de segurança e integridade estabelecidos nesta Instrução Normativa;
- 5.3. O usuário será responsabilizado por suas ações ao utilizar o serviço de *e-mail*, e aos sistemas a ele vinculados;
- 5.4. Recomenda-se que a senha seja trocada periodicamente, num prazo não superior a 6 (seis) meses;
- 5.5. A senha deve conter, letras (maiúsculas/minúsculas), números, caracteres especiais e no mínimo 8 (oito) caracteres;
- 5.6. O usuário deverá comunicar imediatamente ao CTIC qualquer suspeita de uso não autorizado de seu e-mail institucional;
- 5.7. O CTIC não solicita atualização cadastral de dados pessoais ou institucionais dos usuários por e-mail;
- 5.8. Em caso bloqueio da conta por parte da gerência do serviço, o usuário deverá entrar em contato com atendimento do CTIC para regularizar sua conta.

6. DA UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELETRÔNICO

- 6.1. O acesso ao serviço de correio eletrônico da UFPA será feito por meio do cliente de e-mail ou webmail;
- 6.2. Os usuários são os responsáveis pelo conteúdo e anexos das mensagens enviadas ou encaminhadas através de sua caixa postal;
- 6.3. Não há suporte para instalação e configuração de aplicativos de cliente de e-mail de terceiros pelo CTIC, exceto nos casos previstos nos manuais disponíveis em <https://servicosdetic.ufpa.br>;
- 6.4. O usuário poderá alterar a senha do e-mail através do sistema de atendimento da UFPA;
- 6.5. A conta de e-mail possui uma quota de armazenamento para utilização, com base na capacidade disponível no ambiente computacional utilizado para hospedar e manter o serviço operacional;
- 6.6. A quota poderá ser aumentada, excepcionalmente, mediante solicitação do superior hierárquico do beneficiado, formalizada ao CTIC e devidamente justificada, desde que haja espaço de armazenamento disponível, a ser aferido pelo CTIC;
- 6.7. O usuário possui a responsabilidade de gerenciamento de suas mensagens de e-mail, devendo periodicamente, apagar as mensagens antigas ou já lidas, ou salvá-las para outro dispositivo, e assim evitar que sua quota de e-mail seja atingida;
- 6.8. O CTIC, por meio do webmail, proverá os meios que permitam ao usuário acompanhar a utilização de sua quota disponibilizada;
- 6.9. Atingindo a quota máxima, o usuário deixará de receber novas mensagens e, nesse caso, os eventuais prejuízos ao bom andamento dos serviços serão de sua responsabilidade;
- 6.10. O CTIC não mantém cópia de segurança do conteúdo das caixas postais, sendo de inteira responsabilidade dos usuários o backup de seu conteúdo;
- 6.11. As mensagens apagadas das caixas postais pelos usuários não poderão ser recuperadas;

- 6.12. O e-mail da UFPA é destinado somente a troca de mensagens, portanto, não é permitido ao usuário arquivar informações importantes ou utilizar como um serviço de backup;
- 6.13. O backup dessas informações deverá ser realizado pelo usuário em outras mídias de armazenamento;
- 6.14. O tamanho de cada mensagem, enviada ou recebida, incluindo seus anexos, não poderá exceder a 25 MB (Vinte e cinco Megabytes);
- 6.15. O usuário é corresponsável pela segurança das informações da UFPA, cabendo-lhe realizar a exclusão de mensagens recebidas que suscitam dúvidas quanto à possibilidade de que seu conteúdo possa ameaçar a integridade das informações, seja através da contaminação por códigos maliciosos ou vírus de computador, seja por quaisquer outros meios, principalmente os com características específicas:
 - 6.15.1. Remetente desconhecido;
 - 6.15.2. Links desconhecidos no corpo da mensagem;
 - 6.15.3. Anexos com extensões passíveis de conter códigos maliciosos, como .exe, .com, .bat, .pif, .js, .vbs, .hta, .src, .cpl, .reg, .dll, .inf, e outras extensões utilizadas por vírus;
- 6.16. O usuário deverá utilizar o e-mail da UFPA somente para fins lícitos, troca de mensagens pertinentes às atividades administrativas e acadêmicas da UFPA;
- 6.17. É vedado ao usuário o uso do serviço de correio eletrônico institucional da UFPA para:
 - 6.17.1. Constranger, assediar, ofender, caluniar, ameaçar ou causar prejuízos a qualquer pessoa física ou jurídica;
 - 6.17.2. Enviar mensagens para pessoas que não o desejem receber. Se o destinatário solicitar a interrupção de envio de e-mails, o usuário deverá acatar tal solicitação e não lhe enviar mais mensagens;
 - 6.17.3. Envio de grande quantidade de mensagens de e-mail ("junk mail" ou "spam") que, de acordo com a capacidade técnica da rede, seja prejudicial ou gere reclamações de outros usuários. Isso inclui qualquer tipo de mala direta, como, por exemplo, publicidade, comercial ou não, correntes, anúncios e informativos, ou para veicular opinião político-partidária;
 - 6.17.4. Envio de e-mails mal-intencionados, tais como "mail bombing" ou sobrecarregar um usuário, site ou servidor com e-mails muito extensos ou de numerosas partes;
- 6.18. É vedado ao usuário o envio, armazenamento e encaminhamento de mensagens com conteúdo contendo:
 - 6.18.1. Material obsceno, ilegal, antiético, pornográfico ou pedofilia;
 - 6.18.2. Listas de endereços eletrônicos dos usuários da UFPA;
 - 6.18.3. Vírus ou qualquer outro tipo de programa malicioso;
 - 6.18.4. Material protegido por leis de propriedade intelectual;
 - 6.18.5. Material preconceituoso ou discriminatório;
 - 6.18.6. Assuntos ofensivos;
 - 6.18.7. Mensagens não solicitadas para múltiplos destinatários distribuindo propaganda, entretenimentos, correntes e outros temas similares;
 - 6.18.8. Mensagens em cadeia ou "pirâmides", correntes, músicas, vídeos ou animações que não sejam de interesse específico do trabalho;
 - 6.18.9. Programas de computador que não sejam destinados ao desempenho de suas funções ou que possam ser considerados nocivos ao ambiente de rede da instituição;
 - 6.18.10. Divulgação de informações confidenciais a destinatários não autorizados;

- 6.19. É vedado o uso do correio eletrônico institucional para forjar ou tentar forjar mensagens de e-mail, ou disfarçar ou tentar disfarçar sua identidade quando enviando uma mensagem;
- 6.20. O envio de mensagens em massa para todos os servidores por parte da UFPA, quando se fizer necessário, será permitido nos assuntos pertinentes às atividades da instituição, e somente pelas unidades com esta prerrogativa (CTIC, ASCOM, PROGEP e as unidades autorizadas);
- 6.21. O CTIC adotará procedimentos de ordem técnica para assegurar o sigilo das informações e privacidade das mensagens enviadas e recebidas, nos termos da Lei nº 12.965 de 23 de abril de 2014. O acesso ao webmail será feito em ambiente seguro e certificado;
- 6.22. O sigilo das informações existentes nas caixas de e-mail dos usuários somente será quebrado mediante determinação da administração superior, por ordem judicial e nos demais casos previstos em lei;
- 6.23. O CTIC não requisita dados dos usuários por e-mail ou telefone, portanto, o usuário não deverá fornecer qualquer informação referente a sua conta institucional se acionado por um desses meios referenciados;
- 6.24. O CTIC possui autonomia para bloquear a conta do usuário, sendo somente desbloqueada mediante solicitação do usuário à Coordenadoria de Atendimento ao Usuário. O bloqueio de conta de usuário poderá ocorrer nos casos de envio/recebimento de:
 - 6.24.1. E-mail com arquivos anexos que comprometa o uso de banda, perturbe o bom andamento dos trabalhos, ou ainda, exponha a rede aos riscos de segurança. Arquivos com código executável informados no item 6.14.3, e outras extensões comumente utilizadas por vírus poderão ser automaticamente bloqueadas;
 - 6.24.2. Atividades suspeitas na utilização da conta do usuário, como o envio em massa de mensagens, envio para muitos destinatários ao mesmo tempo, etc;
 - 6.24.3. E-mail para destinatários ou domínios que comprometa o uso de banda, perturbe o bom andamento dos trabalhos ou ainda, exponha a rede e o ambiente do destinatário a riscos de segurança.
- 6.25. Quando um usuário realizar por conta própria a coleta de dados pessoais, através de formulários eletrônicos, planilhas ou documentos enviados pelo e-mail, a UFPA está isenta da responsabilidade de guarda e proteção dos dados. Portanto, o usuário será o responsável por tratar, guardar e zelar pela segurança dos dados coletados de acordo os princípios e diretrizes da LGPD;

7. DA GESTÃO DO CORREIO ELETRÔNICO

- 7.1. Ao realizar a criação de uma conta de e-mail institucional, os seguintes dados pessoais são coletados e armazenados, de acordo com o art. 7º, inciso II e III da LGPD: Nome e sobrenome, CPF, data de nascimento, endereço completo, número de telefone de contato, lotação e e-mail alternativo.
- 7.2. Compete ao CTIC a gestão do correio eletrônico institucional, sendo o centro responsável pelas seguintes atribuições:
 - 7.2.1. Promover a implantação e a utilização do correio eletrônico de acordo com o estabelecido nesta Instrução Normativa;
 - 7.2.2. Estabelecer um modelo de gestão que contemple a coordenação, o planejamento, a manutenção, a administração, a divulgação, o controle e o monitoramento do uso do correio eletrônico;
 - 7.2.3. Garantir a disponibilidade do correio eletrônico em níveis de serviço adequados à necessidade do trabalho;

- 7.2.4. Garantir a recuperação do correio eletrônico em caso de danos ao ambiente (datacenter, servidor de e-mail);
- 7.2.5. Criar contas de e-mail, caixas postais, grupos de e-mail de unidades, grupos de e-mail vinculados a projetos, campanhas ou serviços específicos relevantes para a UFPA, conforme dispõe esta instrução normativa, desde que os responsáveis pelo uso dessas contas sejam identificados no cadastramento;
- 7.2.6. Estabelecer rotinas e procedimentos de manutenção de contas de e-mail e adotar medidas necessárias para reprimir a sua utilização indevida;
- 7.2.7. Desenvolver ações que garantam a operacionalização desta norma;
- 7.2.8. Divulgar esta norma aos usuários.
- 7.3. A UFPA disponibilizará os recursos (financeiros/técnicos) necessários para manutenção e evolução da solução de correio eletrônico;
- 7.4. O correio eletrônico deverá registrar os envios e recebimentos de mensagens, de modo a identificar minimamente os remetentes e destinatários (endereços de e-mail e IP);
- 7.5. Por se tratar de ferramenta de trabalho fornecida pela UFPA, para uso em serviço, o correio eletrônico poderá ser auditado, inclusive quanto ao conteúdo das mensagens e anexos, em cumprimento a ordem judicial ou em caso de sindicância ou processo administrativo disciplinar devidamente formalizados;
- 7.6. As mensagens poderão ser submetidas previamente a um programa de filtro eletrônico, que poderá bloquear preventivamente mensagens suspeitas (classificadas como spam) ou que estejam em desacordo com os limites estabelecidos, gerando o envio de notificação para o remetente;

8. DO CANCELAMENTO DE CONTAS

- 8.1. As contas de e-mail dos usuários deste instrumento normativo, assim que for formalizado o seu desligamento, ficarão ativas por no máximo 6 (seis) meses após a saída do servidor/discente, e excluídas após este período, podendo ainda, a pedido do servidor/discente, ficarem com regra de resposta automática de mensagens recebidas, pelo mesmo período. A mesma temporalidade será observada para os e-mails armazenados no servidor da aplicação, devendo ser descartados após esse período;
- 8.2. A conta de e-mail será válida somente enquanto o usuário possuir vínculo com a UFPA;
- 8.3. Docentes e Técnicos da UFPA que saírem da UFPA por motivos de Transferência, Aposentadoria ou Falecimento, terão o banco de informações de sua conta de e-mail ativos por 6 (seis) meses;
- 8.4. Discentes que forem desvinculados da UFPA por todos os motivos de saída, terão o banco de informações de seus e-mails ativos por 6 (seis) meses;
- 8.5. Havendo o retorno como aluno em um prazo menor do que o mencionado no item anterior, a conta poderá ser reativada desde que solicitado pelo interessado.

9. DAS PENALIDADES

- 9.1. No caso de descumprimento dos critérios de segurança e das normas de conduta estabelecidas neste instrumento normativo, poderão ser aplicadas as seguintes penalidades:
 - 9.1.1. Comunicação de descumprimento. Será encaminhado ao usuário, por e-mail, notificação informando o descumprimento da norma, com a indicação precisa da violação praticada;
 - 9.1.2. Se houver reincidência, a conta de e-mail será bloqueada;

- 9.1.3. Continuando o usuário a descumprir normas, utilizar o serviço para fins não lícitos ou que gerem danos à UFPA, poderá ter o serviço suspenso permanentemente, e ainda responderá, após o devido processo legal, conforme os casos previstos na legislação administrativa, cível e penal pelos atos praticados;
- 9.1.4. O descumprimento dos critérios de segurança e das normas de conduta estabelecidas neste instrumento normativo, poderá ensejar, conforme a gravidade da falta, a instauração de sindicância ou processo administrativo disciplinar, visando apuração da infração praticada pelo usuário;
- 9.2. Caberá ao CTIC comunicar ao Comitê de Segurança da Informação e a chefia imediata do usuário, a ocorrência de descumprimento das normas dispostas nesta instrução normativa, relatando o ocorrido para a adoção das medidas cabíveis.

10. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 10.1. Compete ao Comitê de Segurança da Informação (CSI) a elaboração de normas técnicas que visem atender a esta instrução normativa;
- 10.2. Os casos omissos e não previstos nesta Instrução Normativa serão tratados pela direção do CTIC;
- 10.3. Esta instrução normativa se aplica a todos os usuários do serviço de E-mail da UFPA e entra em vigor na data de sua publicação.



Emitido em 07/12/2021

REGULAMENTO Nº 12/2021 - CTIC (11.23)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 07/12/2021 14:29)

GILMAR PEREIRA DA SILVA

VICE-REITOR - TITULAR

VREITORIA (11.79)

Matrícula: ###905#6

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpa.br/documentos/> informando seu número:
12, ano: **2021**, tipo: **REGULAMENTO**, data de emissão: **07/12/2021** e o código de verificação: **20f601fb52**