



FUNDAÇÃO DA SEGURIDADE SOCIAL DOS
SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE SOROCABA
FUNSERV

NORMATIVO DE USO DE E-MAIL INSTITUCIONAL

VERSÃO 1.0

Regulamentar o uso do e-mail institucional como ferramenta oficial de comunicação da FUNSERV assegurando segurança da informação, rastreabilidade, conformidade legal e proteção de dados pessoais.

ABRIL/2026

CLASSIFICAÇÃO DO DOCUMENTO: **PÚBLICO**



1 SUMÁRIO

2	HISTÓRICO DE REVISÕES	2
3	APRESENTAÇÃO E CONTEXTO INSTITUCIONAL	3
4	FUNDAMENTAÇÃO LEGAL	3
5	ABRANGÊNCIA	3
6	CARÁTER OFICIAL	3
7	REGRAS DE UTILIZAÇÃO	4
8	ENVIO DE INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS OU DADOS SENSÍVEIS	4
9	ANEXOS E LINKS	5
10	PROIBIÇÕES	5
11	DESLIGAMENTO	6
12	CONTROLES TÉCNICOS	6
13	RESPONSABILIDADE	7
14	SANÇÕES	7



2 HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
24.02.2026	1.0	Conclusão da primeira versão do relatório	Gabriel Schonfelder, Fernando Cunha



3 APRESENTAÇÃO E CONTEXTO INSTITUCIONAL

O e-mail institucional é o principal canal oficial de comunicação escrita da FUNSERV, tanto para o âmbito interno quanto para a interlocução com órgãos externos, servidores, beneficiários e parceiros. Mensagens enviadas ou recebidas por meio do e-mail institucional podem ser consideradas documentos administrativos, sujeitas a auditoria, controle e preservação, conforme a legislação aplicável e as normas internas.

Ao mesmo tempo, o e-mail é um dos vetores mais utilizados em ataques cibernéticos: phishing, engenharia social e distribuição de malware ocorrem majoritariamente por essa via. O uso inadequado do e-mail institucional pode expor dados pessoais de beneficiários, comprometer credenciais de acesso e violar obrigações estabelecidas pela LGPD.

Este Normativo estabelece as regras de uso do e-mail institucional da FUNSERV, definindo obrigações, proibições, controles técnicos e as consequências do descumprimento.

4 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Este Normativo é instituído com fundamento nas seguintes normas:

Norma	Fundamento
Constituição Federal, art. 37	Princípios da administração pública, legalidade, moralidade e eficiência na comunicação oficial.
Lei nº 12.527/2011 (LAI)	Exige que comunicações oficiais sejam preservadas e estejam disponíveis para acesso e auditoria.
Lei nº 13.709/2018 (LGPD)	Regula o tratamento de dados pessoais transmitidos por e-mail, exigindo proteção e base legal adequada.
Política de Segurança da Informação – FUNSERV	Documento normativo interno que orienta as ações de segurança, incluindo o uso de e-mail institucional.
Manual do Pró-Gestão RPPS – Versão 4.0/2026	Detalha os requisitos de segurança em comunicações para certificação Nível III.

5 ABRANGÊNCIA

Este Normativo aplica-se a todos os servidores, estagiários, conselheiros e prestadores de serviço que utilizem contas de e-mail providas ou administradas pela FUNSERV, independentemente do dispositivo de acesso, computador institucional, dispositivo móvel corporativo ou acesso remoto autorizado.

6 CARÁTER OFICIAL

O e-mail institucional constitui meio oficial de comunicação interna e externa da FUNSERV. Seu uso implica representação institucional e gera efeitos administrativos e jurídicos. Toda comunicação



realizada por esse canal deve ser conduzida com o mesmo nível de cuidado e formalidade exigido de qualquer documento administrativo.

Característica	Implicação
É o canal oficial de comunicação escrita da FUNSERV.	Comunicações formais devem ser realizadas pelo e-mail institucional, não por aplicativos de mensagens pessoais.
Mensagens podem ser consideradas documentos administrativos.	Estão sujeitas à preservação, auditoria e acesso nos termos da Lei de Acesso à Informação.
Gera responsabilidade ao seu titular.	O servidor responde pelo conteúdo enviado e pelas ações realizadas com sua conta institucional.

7 REGRAS DE UTILIZAÇÃO

O uso do e-mail institucional é pessoal e intransferível. Todas as obrigações abaixo são de cumprimento obrigatório para qualquer usuário com conta institucional na FUNSERV:

Obrigação	Justificativa
Utilizar linguagem profissional e compatível com o serviço público.	O e-mail institucional representa a FUNSERV. Comunicações devem ser formais e respeitadas.
Manter assinatura institucional padronizada.	A assinatura garante identificação clara do remetente, cargo e canais de contato.
Verificar cuidadosamente os destinatários antes do envio.	O envio para destinatário incorreto pode configurar vazamento de dados pessoais ou informações sigilosas.
Utilizar corretamente os campos CC e CCO, evitando exposição indevida de dados pessoais.	O uso inadequado do campo CC pode expor listas de beneficiários ou servidores a terceiros não autorizados.
Enviar dados pessoais somente quando houver necessidade funcional e base legal adequada.	Exigência da LGPD, o tratamento de dados pessoais por e-mail requer finalidade e base legal claras.
Zelar pela confidencialidade das informações tratadas.	Informações classificadas como Restritas ou Sigilosas não devem ser transmitidas sem proteção adicional.

8 ENVIO DE INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS OU DADOS SENSÍVEIS

O envio de informações classificadas ou dados pessoais sensíveis por e-mail exige cuidados adicionais em razão do risco de interceptação, envio para destinatário incorreto ou comprometimento do servidor de e-mail. As regras abaixo são obrigatórias sempre que o e-mail contiver esse tipo de informação:



Regra	Detalhe
Dados classificados como Restritos ou Sigilosos devem ser enviados apenas quando estritamente indispensáveis.	Avaliar se o e-mail é o meio mais adequado ou se há canal mais seguro disponível.
Sempre que possível, utilizar arquivos protegidos por senha ou criptografia.	A proteção adicional garante que o conteúdo não seja acessado por terceiros mesmo em caso de interceptação.
A senha de acesso ao arquivo não deve ser enviada no mesmo e-mail que o arquivo protegido.	Enviar a senha separadamente, preferencialmente por outro canal, elimina o risco de comprometimento simultâneo.
Evitar o envio de dados pessoais sensíveis sem proteção adicional.	Dados de saúde e financeiros gozam de proteção reforçada pela LGPD (art. 11).

9 ANEXOS E LINKS

Anexos maliciosos e links fraudulentos são os principais mecanismos de ataque por e-mail. A adoção das regras abaixo por todos os usuários é essencial para reduzir o risco de comprometimento da rede institucional:

Regra	Risco / Procedimento
Não abrir anexos de origem desconhecida ou inesperada.	Arquivos maliciosos (PDF, Word, ZIP) são o principal veículo de ransomware e malware em organizações públicas.
Não clicar em links suspeitos, mesmo que o e-mail pareça legítimo.	Ataques de phishing frequentemente imitam e-mails de órgãos governamentais ou fornecedores conhecidos.
Reportar e-mails suspeitos imediatamente à equipe de TI.	O reporte precoce permite bloqueio do remetente e alerta aos demais usuários antes de eventuais danos.

10 PROIBIÇÕES

São expressamente proibidos os usos do e-mail institucional descritos abaixo. A lista é exemplificativa, qualquer uso incompatível com a finalidade institucional ou com os princípios deste Normativo poderá ser enquadrado como violação:

Uso Proibido	Fundamentação / Risco
Uso para fins particulares ou comerciais.	O e-mail institucional destina-se exclusivamente às atividades da FUNSERV.



Envio de correntes, spam ou mensagens em massa não autorizadas.	Compromete a reputação da FUNSERV e pode sobrecarregar a infraestrutura de e-mail.
Divulgação de conteúdo ofensivo, discriminatório ou incompatível com o ambiente institucional.	Viola os princípios da moralidade e pode caracterizar assédio ou discriminação.
Compartilhamento de credenciais de acesso à conta institucional.	O titular da conta responde por todas as mensagens enviadas em seu nome.
Uso para fins político-partidários.	Vedado pela legislação eleitoral e pelos princípios da impessoalidade administrativa.

11 DESLIGAMENTO

O encerramento do vínculo do servidor, por exoneração, aposentadoria, encerramento de contrato ou mudança de função, exige medidas imediatas em relação à conta de e-mail institucional, para evitar uso indevido e garantir a continuidade das comunicações:

Situação	Procedimento
Bloqueio da conta.	A conta será bloqueada imediatamente após a comunicação formal do desligamento ou mudança.
Preservação do conteúdo.	A caixa poderá ser preservada conforme a Tabela de Temporalidade e o Plano de Classificação Documental.
Redirecionamento temporário.	Poderá ocorrer mediante autorização formal da Diretoria ou do RSI, quando necessário para a continuidade do serviço.
Exclusão definitiva da conta.	Observará critérios técnicos e legais de retenção, respeitando os prazos da Tabela de Temporalidade.

12 CONTROLES TÉCNICOS

A FUNSERV poderá adotar controles técnicos de segurança no sistema de e-mail institucional. Esses controles complementam, mas não substituem, as obrigações dos usuários estabelecidas neste Normativo

Controle	Finalidade
Autenticação em dois fatores (MFA).	Reduz o risco de acesso não autorizado à conta, mesmo em caso de comprometimento da senha.



Registro de logs de acesso.	Permite rastrear acessos à conta, identificar acessos não autorizados e subsidiar investigações.
Filtros automáticos contra spam e phishing.	Reduzem o volume de mensagens maliciosas que chegam à caixa do usuário.
Implementação de SPF, DKIM e DMARC.	Protocolos de autenticação que impedem o uso fraudulento do domínio da FUNSERV em ataques de phishing.
Backup periódico das caixas institucionais.	Garante a recuperação de mensagens em caso de falha técnica ou incidente de segurança.

13 RESPONSABILIDADE

- I. O uso do e-mail institucional é pessoal e intransferível;
- II. O descumprimento deste Normativo poderá ensejar responsabilização administrativa, civil e penal, conforme legislação aplicável.

14 SANÇÕES

O descumprimento deste Normativo poderá ensejar responsabilização administrativa, civil e penal, conforme legislação aplicável e disposições da Política de Segurança da Informação da FUNSERV.



Sorocaba/SP, 23 de June de 2026

Gabriel Schonfelder Felisberto (Agente de Proteção de Dados)
Gustavo Gomes Novaes (Chefe da Divisão Administrativa)
Fernando Cunha Alves (Analista de Sistemas)
Giovane de Lucas Haddad (Analista de Sistemas)

Proteção de Dados
Divisão Administrativa
Tecnologia da Informação

Homologado pelo Conselho Administrativo	Data
	<u> </u> / <u> </u> / <u> </u>

FUNDAÇÃO DA SEGURIDADE SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE SOROCABA
– FUNSERV –