

## RESOLUÇÃO Nº 215, DE 31 DE JANEIRO DE DE 2017

**DISCIPLINA OS PROCEDIMENTOS GERAIS A SEREM ADOTADOS PELA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE NA POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO DO AMBIENTE DE INTERNET E CORREIO ELETRÔNICO POR SEUS USUÁRIOS.**

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, no uso das atribuições que lhe conferem os art. 8º, inciso XV, e art. 11 da Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, e o art. 3º, inciso XII, do Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998;

**CONSIDERANDO** o art. 7º, Inc. III, da Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, que institui a ARCE, e dá outras providências;

**CONSIDERANDO** o Decreto Estadual nº 29.227/08, de 13 de março de 2008, o qual dispõe sobre a instituição da política de segurança da informação dos ambientes de Tecnologia da Informação e Comunicação –TIC do Governo do Estado do Ceará e do Comitê Gestor de Segurança da Informação do Governo do Estado do Ceará –CGSI;

**CONSIDERANDO** a necessidade de se garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações sob gestão da ARCE, levando-se em consideração a política de utilização do ambiente de internet e do correio eletrônico por seus usuários;

**RESOLVE:**

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º.** A presente Resolução tem o propósito de estabelecer um padrão para a comunicação eletrônica da ARCE e uso adequado de sistemas de correio eletrônico, bem como de definir o uso pessoal aceitável da infraestrutura de acesso à Internet da ARCE.

**Parágrafo único.** Para leitura e compreensão da presente Resolução, entende-se por:

I- E-mail: sistema de correio eletrônico;

II- Usuário: todos os que possuem acesso direto ou indireto a computadores interligados na rede da ARCE, independente de serem funcionários, contratados, consultores, ocupantes de cargos comissionados ou visitantes, que possuam uma conta de e-mail individual, com uso de senha para acesso.

**Art. 2º.** A Resolução em referência abrange todos os usuários e aqueles que possuem ou são responsáveis por uma conta e/ou sistemas de e-mail da ARCE (@arce.ce.gov.br), consideram-se os softwares clientes padrão para navegação na Internet (browser) Firefox, Chrome e Opera.

**Art. 3º.** A Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória – CPR é responsável pela implementação e observância do conteúdo disposto na presente Resolução.

### **CAPÍTULO III DA UTILIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE E-MAIL DA ARCE**

**Art. 4º.** Os sistemas de e-mail da ARCE devem ser usados para atividades relacionadas ao trabalho. Listas de e-mail e outros mecanismos para recebimento de informações através da Internet devem ser restritos a conteúdos que estão claramente relacionados às atividades de trabalho da ARCE ou às obrigações de usuários em receber tais informações.

**Parágrafo único.** O uso pessoal ocasional é permitido para os casos devidamente justificados e autorizados pela chefia imediata e pelo Gestor de TI da ARCE, desde que:

I- Não consumam mais que quantidades aceitáveis de recursos, respeitando-se o tamanho máximo de envio e recebimento de e-mail, bem como da caixa-postal, cujas limitações estarão listadas em local acessível, na seção de segurança, e devidamente implementadas nos sistemas de e-mail;

II- Não interfiram na operação normal dos servidores de e-mail ou de outros servidores da ARCE;

III- Não prejudiquem as atividades de trabalho.

**Art. 5º.** Apenas os privilégios necessários para realizar suas atividades normais devem ser concedidos para um usuário, não podendo mensagens de e-mail serem redirecionadas para antigos usuários, mais precisamente quando o relacionamento de um servidor ou colaborador da ARCE estiver terminado, cessando todos os privilégios de utilização do sistema de e-mail da ARCE junto com a saída de qualquer funcionário ou colaborador.

**§1º.** É proibido violar, anular, esconder ou substituir a identidade de um outro usuário em um sistema de e-mail.

**§2º.** O nome do usuário, endereço do e-mail, cargo, afiliação organizacional, e informações relacionadas incluídas nas mensagens individuais ou para listas devem refletir o emissor da mensagem.

**§3º.** A equipe de TI da ARCE eventualmente necessitará acessar o conteúdo da comunicação de um usuário durante a resolução de determinados problemas, o que deverá ocorrer somente mediante solicitação formal daquele feita pelos canais definidos e aprovados pelo Gestor de TI.

**§4º.** Todos os arquivos em anexo devem ser analisados por um sistema de detecção de vírus autorizado antes de ser aberto ou executado.

**Art. 6º.** As informações da ARCE referentes a situações submetidas a esta Resolução devem ser criptografadas e não devem ser encaminhadas para terceiros fora da ARCE sem aprovação antecipada da chefia imediata a qual, em caso de dúvida, deve consultar o Gestor de TI.

**Parágrafo único.** A menos que a chefia imediata, após consulta formal ao Gestor de TI, tenha concedido uma permissão formal, usuários não devem usar suas contas de e-mail particulares para enviar ou receber mensagens relacionadas ao trabalho na ARCE.

### **CAPÍTULO II DOS DEVERES DOS USUÁRIOS E ADMINISTRADORES**

**Art. 7º.** É dever de todo e qualquer usuário da ARCE:

I- Seguir a Política de Correio Eletrônico, sendo a responsabilidade pelo acompanhamento e

execução da Política de Correio Eletrônico do Gestor de Tecnologia de Informação (TI);

II- Não compartilhar ou revelar senhas individuais, as quais devem ser escolhidas de acordo com a Política de senhas da ARCE, sendo o usuário responsável por todas as ações com aquelas efetuadas, nem mesmo mediante solicitações de administradores de sistemas de e-mail, pois estes possuem todos os privilégios necessários para executar suas tarefas;

III- Privar-se de advogar causas políticas e de emitir afirmações não autorizadas ou algo que se assemelhe com declarações emitidas pela ARCE sobre quaisquer serviços, produtos, contextos políticos, entre outros;

IV- Certificar-se que a conexão está segura através do símbolo do cadeado fechado (SSL - Secure Sockets Layer) que aparece no canto inferior direito do browser, ao preencher formulários, ou enviar informações confidenciais através da Internet.

**Art. 8º.** É dever dos administradores respeitar o direito dos usuários quanto à privacidade de suas informações, bem como garantir a integridade operacional dos sistemas e servidores de e-mail da ARCE.

**Art. 9º.** É considerado como conteúdo não aceitável pela ARCE: material de propaganda política; racismo; assédio sexual; discriminatório; pornográfico; relativo à pedofilia; que incite a violência, entre outros não condizentes com os objetivos de trabalho.

**Parágrafo único.** A ARCE utiliza sistemas específicos para monitorar o acesso a sites de Internet que se ajustem ao disposto no “caput” do presente artigo, obrigando-se o usuário conectado acidentalmente a um site de conteúdo restrito a se desconectar imediatamente, mesmo que o acesso a este tenha sido previamente aceito pelos sistemas encarregado de barrá-lo.

**Art. 10.** São considerados como serviços não aceitáveis pela ARCE aqueles que não tenham relação direta com o trabalho desenvolvido na ARCE, entre os quais:

I- Sites de conversação (bate-papo);

II- Programas que implementem o conceito de P2P (peer-to-peer), onde o computador do usuário passa a atuar como um servidor, cujas exceções serão analisadas pelo Gestor de TI;

III- Sessões de transmissão em fluxo contínuo, (streams) de vídeo e áudio, caracterizados genericamente como web radio e web tv;

IV- Programas que implementem o conceito de backup em nuvem não autorizados, primeiramente pela utilização da banda de internet e em segundo lugar, pela guarda de arquivos de propriedade da Arce em sites externos. Exemplos: Dropbox, OneDrive, Google Drive, entre outros.

**§1º.** Quaisquer softwares ou arquivos obtidos na Internet, ou através de outras mídias (CDs, cartuchos de fita, disquetes, cartões de memória, entre outros), tornam-se passíveis de auditoria pela ARCE, podendo ser utilizados pelo usuário somente em situação regular com suas licenças e direitos de cópia.

**§2º.** É lícito à equipe de TI da ARCE, a qualquer tempo e sem autorização explícita de um usuário específico, remover qualquer programa ou conteúdo que não se ajuste a política de segurança da ARCE, devendo, para tanto, o usuário ser previamente notificado pela equipe de TI da ARCE, sendo a reincidência tratada como violação da presente Resolução.

**Art. 11.** Nenhum usuário pode usar a infraestrutura da ARCE para:

- I- Fazer a cópia de programas (download) não relacionados com as atividades fim e acessórias da ARCE;
- II- Distribuir softwares ou conteúdo não autorizado (pirataria);
- III- Espalhar vírus, “worms”, cavalos de troia ou códigos maliciosos;
- IV- Desabilitar, sobrecarregar quaisquer sistemas computacionais e redes, ou enganar qualquer sistema destinado a proteger a privacidade ou segurança de qualquer outro usuário;
- V- Obter programas (download) de entretenimento, como por exemplo jogos, entre outros ou ainda, jogar contra adversários através da Internet, entre outras atividades;
- VI- Obter arquivos de imagens, vídeos ou outros tipos de mídias, a menos que destinados ao uso relacionado às atividades de trabalho da ARCE, ou de conteúdo vedado por esta Resolução;
- VII- Desenvolver outras atividades não relacionadas com os serviços da ARCE, ou que contrariem as políticas de segurança;
- VIII- Enviar comunicações eletrônicas anônimas.

**§1º.** A ARCE mantém o direito de cópia de qualquer material postado na Internet por qualquer usuário no curso de suas obrigações, e o uso da infraestrutura de acesso à Internet para cometer infrações tais como utilização indevida de patrimônios ou recursos da ARCE, acesso ou postagem de conteúdo proibido, discursos públicos não autorizados e apropriação indébita de propriedade intelectual também são considerados como violação desta política.

**§2º.** Os usuários com acesso à Internet não podem atualizar qualquer software licenciado para a ARCE ou informação da ARCE sem a autorização expressa do coordenador responsável pelo software ou pela informação.

**§3º.** As operações de comunicações intensivas, tais como transferência de grandes arquivos, download de vídeo, e outros da mesma natureza, devem ser previamente comunicados ao Gestor de TI, para fins de agendamento.

**§4º.** Qualquer arquivo que seja obtido (download), em plataforma Windows, deve ser submetido à procura de vírus antes de ser acessado ou visualizado.

**§5º.** Qualquer usuário não autorizado, que tentar desativar, destruir ou burlar qualquer mecanismo de segurança (firewall, proxy ou ids) da ARCE estará sujeito a perda de privilégios e de ações disciplinares imediatas.

**Art. 12.** Devem ser codificados/criptografados os arquivos contendo informações sensíveis da ARCE e que precisam ser transferidos por qualquer mecanismo através da Internet.

**Parágrafo único.** Os mecanismos devem ser definidos pelo Gestor de TI, sendo expressamente proibido ao usuário final adotar, de forma independente, quaisquer mecanismos de codificação/criptografia.

**Art. 13.** Somente aqueles serviços e aplicações de Internet com propósitos de trabalho para ARCE terão permissões de acesso ou passagem através dos mecanismos de segurança implantados, devendo o usuário que observar ou souber sobre qualquer violação reportar imediatamente para o Gestor de TI ou a sua chefia imediata.

**Art. 14.** A equipe de TI da ARCE deverá monitorar o uso das comunicações eletrônicas, para obtenção de dados estatísticos (quantidade de mensagens enviadas, quantidade de mensagens recebidas, espaço em disco ocupado, entre outros), para certificar-se quanto à disponibilidade e confiabilidade destes sistemas.

**Art. 15.** A violação dos deveres constantes na presente Resolução poderá sujeitar o infrator a ações disciplinares e a processos administrativos, sem prejuízo das sanções criminais e cíveis previstas em lei.

## **CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 16.** As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho Diretor desta Agência.

**Art. 17.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, em Fortaleza, aos 31 de Janeiro de 2017.

**Hélio Winston Leitão**  
Presidente do Conselho Diretor da ARCE

**Fernando Alfredo Rabello Franco**  
Conselheiro Diretor da ARCE

**Adriano Campos Costa**  
Conselheiro Diretor da ARCE

**Jardson Saraiva Cruz**  
Conselheiro Diretor da ARCE