

OUCH!

NESTA EDIÇÃO...

- Autopreenchimento
- Cc: / Bcc:
- Listas de distribuição
- Privacidade e emoção

Email - O que fazer e não fazer

Visão geral

O email tem se tornado o principal meio pelo qual nos comunicamos, tanto na vida pessoal como profissional. Contudo, frequentemente podemos ser nossos piores inimigos, ao utilizá-lo. Nessa edição vamos explicar os erros mais comuns de quem utiliza email e como evitá-los no seu dia-a-dia.

Editor Convidado

O Dr. Eric Cole ([@dreericcole](https://twitter.com/dreericcole)) participa ativamente do SANS Technology Institute (STI) e dos trabalhos no SANS com estudantes, em aulas e no desenvolvimento dos cursos. Ele é um associado do SANS, autor de cursos e também um executivo líder na indústria, onde presta consultoria de ponta em segurança cibernética.

Autopreenchimento

O autopreenchimento é um recurso comum encontrado na maioria dos programas cliente de email (ex: Outlook ou Thunderbird). Ao teclar o nome da pessoa para quem deseja enviar o email, o programa automaticamente seleciona o email dela para você. Assim você não precisa se lembrar do endereço de email de todos os seus contatos, apenas dos nomes dos destinatários. O problema com o autopreenchimento acontece quando você tem contatos que compartilham nomes parecidos. É muito fácil o autopreenchimento selecionar o endereço de email errado para você. Por exemplo, você pode querer enviar um email com todas as informações financeiras da sua organização para “Antonio Silva”, seu colega de trabalho. E ao invés disso, o autopreenchimento seleciona “Antonio Márcio”, seu vizinho. Como resultado, você acaba enviando informações sigilosas para uma pessoa não autorizada. Para proteger-se disso, sempre verifique novamente o nome e endereço de email antes de teclar “enviar”.

Cc / Bcc

Muitos programas cliente de email têm outras duas opções de destinatário além do “Para:”, que são “Cc:” e “Cco:”. A opção “Cc:” significa cópia carbono, que serve para manter outras pessoas copiadas e informadas. A opção “Cco:” significa cópia carbono oculta, que é similar ao “Cc:” com a diferença de ninguém poder ver quem você incluiu como destinatário “Bcc:”. Ambas podem lhe colocar em apuros. Quando alguém lhe envia um email com pessoas copiadas, você tem que decidir se responde apenas ao remetente ou se responde também para todos os copiados na lista “Cc:”. Se sua resposta for sigilosa, você pode querer responder apenas ao remetente. Se esse for o caso, certifique-se de não usar a opção “Responder a todos”, que incluirá todos. Com o “Cco:” você tem um problema diferente. Ao enviar um email sigiloso, você pode querer copiar alguém de forma privada utilizando o “CCo:”, como seu chefe por exemplo. Contudo, se seu chefe responder utilizando a opção “Responder a todos”, todos os destinatários vão saber

Email - O que fazer e não fazer

que ele estava copiado de forma escondida através do “CCo:” no email original.

Listas de distribuição

Listas de distribuição são uma coleção de endereços de email representadas por um endereço de email único, normalmente chamado “lista de email” ou “Nome de Grupo”. Por exemplo você pode ter uma lista de distribuição com o endereço de e-mail grupo@exemplo.com. Quando você envia um e-mail para este endereço, a mensagem vai para todos naquela lista, talvez centenas ou até milhares de pessoas. Seja bastante cauteloso sobre o que envia para uma lista de distribuição porque muitas pessoas podem receber essa mensagem. Além disso seja bastante cuidadoso quando responder o e-mail de alguém em uma lista de distribuição. Você pode querer responder apenas para o remetente individualmente mas, novamente, se você clicar em “Responder a todos” você terá incluído toda a

lista de distribuição, significando que centenas, senão milhares de pessoas estarão agora lendo seu e-mail sigiloso. Outra possibilidade perigosa é quando o autopreenchimento seleciona uma lista de distribuição. Sua intenção pode ser enviar para uma única pessoa, como seu colega de trabalho Carlos em carlos@exemplo.com, mas o autopreenchimento pode enviá-lo acidentalmente para uma lista de distribuição que você assina sobre carros.

Emoção

Nunca envie um e-mail quando estiver emocionalmente carregado. Se você está em um estado emotivo, esse mail poderá lhe prejudicar no futuro, talvez custando uma amizade ou um emprego. Ao invés disso, pare um pouco e organize calmamente seus pensamentos. Se você tem que desabafar suas frustrações, abra seu programa de e-mail e certifique-se de não estar endereçado a ninguém. Agora vá em frente e digite exatamente o que sente, como se estivesse falando. Então levante e afaste-se do computador, talvez até tome um café. Quando voltar, apague o e-mail e recomece. Ou pegue o telefone e fale com a pessoa, pois é difícil determinar o tom ou a intenção através de um e-mail.

Privacidade

Finalmente, lembre-se que o e-mail tradicional tem poucas proteções e pode ser lido por qualquer um que obtenha acesso a ele. Além disso, diferentemente de uma ligação telefônica ou conversa pessoal, uma vez que o e-mail seja



*Email não tem um botão de ‘desfazer’.
Sempre que for enviar um e-mail, pare um pouco e verifique novamente o que está enviando e para quem, antes de clicar no botão de enviar.*

Email - O que fazer e não fazer

enviado você não tem mais controle sobre ele. Seu e-mail pode ser facilmente encaminhado para outras pessoas, publicado em fórum público e poderá ficar acessível pela Internet para sempre. Se você tem algo verdadeiramente sigiloso ou privativo para comunicar, use o telefone. É também importante lembrar que em muitos países o e-mail pode ser usado como evidência em um tribunal de justiça. Finalmente, se você está usando seu computador de trabalho para enviar um e-mail, tenha em mente que seu empregador pode ter o direito de monitorar e talvez até ler seu e-mail. Isso pode incluir até seu e-mail pessoal se você usa seu computador de trabalho para acessá-lo. Consulte seu supervisor caso tenha dúvidas sobre a privacidade de e-mail no ambiente de trabalho.

Saiba Mais

Assine OUCH!, a publicação mensal de sensibilização de segurança, acesse os arquivos de OUCH! e saiba mais sobre as soluções SANS de sensibilização de segurança visitando nossa página em

<http://www.securingthehuman.org>.

Versão Brasileira

Traduzida por: Homero Palheta Michelini, Arquiteto de T/I, especialista em Segurança da Informação -

twitter.com/homerop

Michel Girardias, Analista de Segurança da Informação -

twitter.com/michelgirardias

Marta Visser – Tradutora autônoma

Rodrigo Gularte, Administrador de Empresas, especialista em Segurança da Informação -

twitter.com/rodrigogularte

Katia Lucia da Silva, Arquiteta de T/I, Tradutora - twitter.com/kl_silva

Recursos

OUCH! Ataques de Phishing: <http://www.securingthehuman.org/ouch/2013#february2013>

OUCH! Spear Phishing: <http://www.securingthehuman.org/ouch/2013#july2013>

Termos comuns de Segurança: <http://cartilha.cert.br/glossario/>

Termos comuns de Segurança (em Inglês): <http://www.securingthehuman.org/resources/security-terms>

OUCH! é publicado pelo “SANS Securing the Human” e distribuído sob o licenciamento [Creative Commons BY-NC-ND 3.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/). A distribuição ou utilização desta publicação em programas de treinamento é permitida desde que seu conteúdo não seja modificado.

Para traduções ou mais informações entre em contato pelo ouch@securingthehuman.org

Board Editorial: Bill Wyman, Walt Scrivens, Phil Hoffman, Bob Rudis

Traduzida por: Homero Palheta Michelini, Michel Girardias, Katia Lucia da Silva, Rodrigo Gularte, Marta Visser