

# OUCH!

## NESTA EDIÇÃO...

- Autopreenchimento
- Respondendo um e-mail
- Listas de Distribuição
- Emoção e Privacidade

## E-mails, o que fazer e o que não fazer

### Visão geral

E-mail ainda é uma das principais formas como nos comunicamos, tanto em nossa vida pessoal como na profissional. No entanto, muitas vezes podemos ser nosso pior inimigo ao usar e-mail. Neste boletim vamos explicar os erros mais comuns que as pessoas cometem com e-mail e como você pode evitá-los no seu dia-a-dia.

### Editor Convidado

Robert M. Lee é o CEO e fundador da Dragos. Ele também é um instrutor certificado do SANS Institute e autor dos cursos "FOR578 - Cyber Threat Intelligence" e "ICS515 - ICS/SCADA Active Defense and Incident Response". Ele pode ser encontrado no Twitter em [@RobertMLee](https://twitter.com/RobertMLee).

### Autopreenchimento

O autopreenchimento é uma característica comum encontrada na maioria das listas de contato de e-mail. Conforme você digita o nome da pessoa que deseja enviar e-mail, o seu software de e-mail seleciona automaticamente o endereço de e-mail para você. Desta forma, você não tem que lembrar o endereço de e-mail de todos os seus contatos, apenas os seus nomes. O problema com o autopreenchimento é que quando você tem vários contatos com nomes semelhantes, é muito fácil o autopreenchimento selecionar o endereço de e-mail errado para você. Por exemplo, você pode ter a intenção de enviar um e-mail com todas as informações financeiras de sua empresa para "Fred Smith", o seu colega de trabalho da contabilidade. Em vez disso, o autopreenchimento seleciona o endereço de mail para "Fred Johnson", seu vizinho. Como resultado, você acaba enviando informações confidenciais para a pessoa não autorizada. Para se proteger contra isso, sempre verifique o nome e o endereço de e-mail antes de clicar em enviar.

### Respondendo um e-mail

A maioria dos endereços de e-mail tem duas opções além de "Para:" para selecionar destinatários, "Cc:" e "Cco:". A opção "Cc" significa "cópia carbono", que significa que você quer manter as pessoas copiadas e informadas. "Cco" significa "cópia carbono oculta", que é semelhante ao Cc, no entanto ninguém pode ver as pessoas que você incluiu na lista "Cco:". Ambas as opções podem colocar você em problemas. Quando alguém lhe envia um e-mail com pessoas copiadas (Cc) no e-mail, você tem que decidir se você deseja responder apenas ao remetente ou a todos que foram incluídos no Cc. Se a sua resposta é sigilosa, você provavelmente vai querer responder apenas ao remetente. Se for esse o caso, certifique-se de não usar a opção "Responder a Todos", que inclui todos. Com um Cco você tem um problema diferente. Quando você envia um e-mail sensível, você pode querer copiar confidencialmente alguém usando Cco, como seu chefe. No entanto, se o seu chefe, em seguida, responder seu e-mail usando o "Responder a Todos", todos os destinatários vão saber que

## E-mails, o que fazer e o que não fazer

Você secretamente copiou seu chefe no seu e-mail original. Sempre que alguém incluir você em uma lista Cco de um e-mail, não responda a todos, responda apenas à pessoa que enviou o e-mail.

### Listas de distribuição

As listas de distribuição são uma coleção de endereços de e-mail representados por um único nome, às vezes chamado de maillist ou um nome de grupo. Por exemplo, você pode ter uma lista de distribuição com o endereço de e-mail `group@example.com`. Quando você envia um e-mail para esse endereço, a mensagem é enviada para todos no grupo, talvez centenas ou mesmo milhares de pessoas. Tenha muito cuidado com o que você enviar para essa lista porque muitas pessoas podem receber essa mensagem. Além disso, tenha muito cuidado ao responder alguém em uma lista de distribuição. Você pode ter a intenção de que sua resposta seja enviada apenas ao remetente individual, mas a lista pode incluir automaticamente todos, o que significa que centenas, se não milhares de pessoas vão ler o seu e-mail privado. O que também pode ser perigoso é quando o preenchimento automático seleciona uma lista de distribuição. Sua intenção pode ser a de enviar e-mail para apenas uma única pessoa, tal como o seu colega de trabalho Carl no `carl@example.com`, mas o autopreenchimento pode acidentalmente enviá-lo à lista de distribuição que subscreveu sobre carros em `cars@example.com`.

### Emoção

Nunca envie um e-mail quando você está emocionalmente abalado. Se você está em um estado emocional, o e-mail pode causar danos no futuro, talvez até lhe custar uma amizade ou um emprego. Em vez disso, tire um momento e organize suas ideias calmamente. Se você tem que extravasar sua frustração, abra o Microsoft Word ou um editor de texto e escreva exatamente o que você está sentindo. Em seguida, levante e se afaste de seu computador, vá fazer uma xícara de chá ou um café, ou mesmo dar uma caminhada. Quando você voltar, apague a mensagem e comece novamente. Ou melhor ainda pegue o telefone e simplesmente ligue para a pessoa, ou fale cara a cara, se possível. Pode ser difícil para a pessoa definir o seu tom e intenção em apenas um e-mail, então sua mensagem pode soar melhor pelo telefone ou pessoalmente.

### Privacidade

Finalmente, lembre-se que um e-mail tradicional tem poucas proteções de privacidade, e pode ser lido por qualquer um que tenha acesso a ele. Pense no e-mail como sendo semelhante a um cartão postal. Além disso, uma vez que você



*Quando se trata de e-mail, ele pode ser o seu pior inimigo. Tenha atenção, calma e verifique o que e para quem você está enviando antes de clicar no botão enviar.*

## E-mails, o que fazer e o que não fazer

envia um e-mail você não tem mais controle sobre ele, você não poderá tê-lo de volta. O seu e-mail pode ser facilmente encaminhado para outras pessoas, postado em fóruns públicos, liberado devido a uma ordem judicial ou distribuído após um servidor ser invadido. Se você tem algo realmente confidencial para comunicar, pegue o telefone. Também é importante lembrar que, em muitos países, o e-mail pode ser usado como prova em um tribunal de direito. Finalmente, se você estiver usando seu computador de trabalho para o envio de e-mail, lembre-se que o seu empregador provavelmente tem o direito de monitorar e talvez até mesmo ler seu e-mail por estar usando recurso do trabalho. Converse com o seu supervisor, se você tiver dúvidas sobre a privacidade de e-mail no 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 [securingthehuman.sans.org/ouch/archives](http://securingthehuman.sans.org/ouch/archives).

### Versão Brasileira

Traduzida por: Homero Palheta Michelini, Arquiteto de T/I, especialista em Segurança da Informação - [twitter.com/homerop](https://twitter.com/homerop)

Michel Girardias, Analista de Segurança da Informação - [twitter.com/michelgirardias](https://twitter.com/michelgirardias)

Marta Visser – Tradutora autônoma

Rodrigo Gularte, Administrador de Empresas, especialista em Segurança da Informação - [twitter.com/rodrigojularte](https://twitter.com/rodrigojularte)

### Recursos

- Ataques de Phishing: <https://securingthehuman.sans.org/ouch/2015#december2015>
- Quadrinho em Inglês do Little Bobby: <http://www.littlebobbycomic.com/projects/week-52/>
- Dicas diárias de Segurança (em inglês): <https://www.sans.org/tip-of-the-day>

OUCH! é publicado pelo “SANS Securing the Human” e distribuído sob o licenciamento [Creative Commons BY-NC-ND 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/). 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](mailto:ouch@securingthehuman.org)

Board Editorial: Bill Wyman, Walt Scrivens, Phil Hoffman, Bob Rudis, Cheryl Conley  
Traduzida por: Homero Palheta Michelini, Michel Girardias, Rodrigo Gularte, Marta Visser



[securingthehuman.sans.org/blog](http://securingthehuman.sans.org/blog)



[/securethehuman](https://securethehuman)



[@securethehuman](https://twitter.com/securethehuman)



[securingthehuman.sans.org/gplus](https://securingthehuman.sans.org/gplus)