



O conteúdo deste documento é propriedade exclusiva da Unifacisa e demais empresas do grupo, destinado para uso e divulgação interna.

Política

Política de Controle de Contas Google Workspace para alunos

Este documento, ou qualquer parte dele, não pode ser reproduzido, armazenado ou transmitido, em qualquer formato ou por quaisquer meios, sejam eletrônicos ou mecânicos, em fotocópias ou gravados, sem prévia autorização formal da Unifacisa.

ELABORADO POR: Gustavo Ramos De Sousa	REVISADO POR: Henrique Pontes	APROVADO POR:
FUNÇÃO/ÁREA:	FUNÇÃO/ÁREA:	FUNÇÃO/ÁREA:

SUMÁRIO

1. Objetivo	5
2. Abrangência	5
3. Regras Gerais	6
3.1 Papéis e responsabilidades	6
3.2 Sobre Domínios e Subdomínios	7
3.3 Sobre alocação de recursos totais e individuais para cada conta (espaço no drive)	7
3.4 Sobre a Criação das contas e liberação ao aluno	8
3.5 Sobre as regras de nomenclatura dos E-mails	8
3.6 Sobre as Senhas	8
3.7 Conceituação de contas ativas, suspensas e à expurgo	9
4 Gestão de Suspensão e Liberação de acessos	11
4.1 Suspensão da Conta	11
4.2 Liberação de acesso após primeiro bloqueio	12
5 Gestão de expurgo e liberação de espaço	13
5.1 Expurgo de contas e registro histórico	13

Política

Política de Controle de Contas Google Workspace para alunos

5.2 Expurgo de contas ativas	13
5.3 Reaproveitamento de endereços de contas expurgadas	14
5.4 Calendário de Expurgo	14
6 Dúvidas, Suporte e Exceções	14
7 Manutenção da Política	15
8 Vigência	16
9 Anexos	16
10 Referências	17
11 Histórico de Revisões	17

1. Objetivo

Esta Política e os demais procedimentos de controle de contas definem diretrizes sobre o uso do serviço de contas de e-mail institucional, pelos aspectos éticos e legais das informações, além de restrito ao uso institucional para as rotinas inerentes às necessidades acadêmicas.

Como objetivos fundamentais, destacamos que este documento se propõe a:

- Orientar os clientes do GRUPO UNIFACISA a seguirem um padrão de uso de recursos disponibilizados compatível com seu propósito.
- Propósito e limitações quanto ao uso do serviço de gestão de contas e e-mail Google:
 - a) **Propósito** – o serviço de Contas e E-mails Google são institucionais;
 - b) **Limitações técnicas** – os recursos destinados ao serviço de Contas Google, apesar de amplos, não são ilimitados. Esta política traz parâmetros de boa conduta que visam equilibrar o atendimento das necessidades dos usuários com os recursos disponíveis;

2. Abrangência

A Política de controle de contas de e-mail Google para Alunos é aplicável a todos os alunos vinculados e regularmente matriculados nos cursos de graduação ou pós-graduação, independente do ano de entrada, curso ou modelo pedagógico de ensino.

Os padrões e requisitos encontrados nesta Política devem ser aplicados de forma imperativa para todos os alunos, independentemente de sua situação no período ou

Política

Política de Controle de Contas Google Workspace para alunos

curso, sempre com o apoio da Alta Administração e das Coordenações de curso, a quem cabe apoiar as rotinas estabelecidas, sendo o primeiro contato junto aos alunos.

3. Regras Gerais

3.1 Papéis e responsabilidades

O controle de contas do google para alunos envolve atuação de 3 equipes:

3.1.1 Equipe de TI

- Suporte e manutenção das rotinas de criação automática dos e-mails;
- Suporte à rotina de bloqueio de contas;
- Execução do expurgo de contas;

3.1.2 Coordenações de Cursos

- Primeiro suporte ao aluno;
- Enviar cenários de inconsistência à equipe de TI;
- Sinalizar aos alunos qual seu e-mail;

3.1.3 Alunos

- Usar o e-mail institucional para fins acadêmicos;
- Atentar-se às políticas de uso;

3.2 Sobre Domínios e Subdomínios

Para alunos da graduação e pós graduação, foram criados domínios e subdomínios associados à conta da Unifacisa no Google Workspace:

- Graduação @maisunifacisa.com.br:
 - E-mail: mail.maisunifacisa.com.br
 - Google Drive: drive.maisunifacisa.com.br
 - Agenda - agenda.maisunifacisa.com.br
- Pós Graduação @posunifacisa.com.br:
 - E-mail: mail.posunifacisa.com.br
 - Google Drive: drive.poisunifacisa.com.br
 - Agenda - agenda.posunifacisa.com.br

3.3 Sobre alocação de recursos totais e individuais para cada conta (espaço no drive)

A contratação dos serviços de gerenciamento de e-mails Google, feita pelo GRUPO UNIFACISA, possui recursos que, apesar de amplos, são limitados. Para que seja feita uma gestão escalável e duradoura, algumas restrições devem ser estabelecidas:

3.3.1 Recursos individuais

- Contas Google de alunos da graduação (@maisunifacisa.com.br):
 - Espaço Drive disponibilizado: 50 GB;
- Contas Google de alunos da pós graduação (@posunifacisa.com.br):
 - Espaço Drive disponibilizado: 15 GB.

3.3.2 Recursos compartilhados

O Google confere à conta do Workspace da Unifacisa um total de 100TB de armazenamento para ser compartilhado entre todos os domínios cadastrados na plataforma.

3.4 Sobre a Criação das contas e liberação ao aluno

O e-mail institucional é criado e vinculado ao novo aluno após seu cadastro no sistema acadêmico. A regra se aplica tanto a alunos da graduação quanto a alunos da pós-graduação.

Política

Política de Controle de Contas Google Workspace para alunos

A liberação, contudo, só é mantida para alunos que efetivarem sua matrícula. Desta forma:

- **Liberação de alunos pré-matriculados:** condicionada ao período de tolerância para matrícula;
- **Liberação de alunos matriculados:** a liberação vale para o semestre e será suspensa apenas se não efetivar matrícula no período subsequente;

3.5 Sobre as regras de nomenclatura dos E-mails

O e-mail institucional é criado de forma automática, obedecendo ao um conjunto de regras abaixo:

- **Unicidade:** cada e-mail é único. Em caso de conflito não resolvido automaticamente, a interferência manual será realizada;
- **Combinação principal:** a primeira tentativa de nome sempre será a concatenação do primeiro nome, seguido de um ponto (".") e finalizando com o último sobrenome;
- **Combinações seguintes:** as demais tentativas irão realizar permutas entre cada sobrenome do aluno, até que uma das combinações obedeça à regra de **unicidade**.

3.6 Sobre as Senhas

Na criação de cada e-mail será feita configuração com uma senha inicial, a ser comunicada pela coordenação do curso, **sendo obrigatória sua alteração já no primeiro acesso**. Após essa primeira alteração, apenas o aluno terá acesso à sua própria senha.

Em caso de esquecimento por parte do aluno, um chamado deverá ser aberto pela coordenação do curso e a senha será resetada.

3.7 Conceituação de contas ativas, suspensas e à expurgo

3.7.1 Contas Ativas

Política

Política de Controle de Contas Google Workspace para alunos

Entende-se com uma conta ativa as contas liberadas para acesso. Essa liberação estará sempre associada ao status do aluno em seu curso e período letivo, mas também poderá sofrer alteração por questões de sazonalidade, como é o caso de períodos de matrícula.

- **Alunos Pré-matriculados no curso:** Terão acesso temporário até o limite de tolerância estabelecido para o semestre vigente. Trata-se de Feras que ainda não efetivaram matrícula;
- **Alunos vinculados no curso e vinculados no período letivo vigente:** Terão acesso temporário até o limite de tolerância estabelecido para o semestre vigente. Trata-se de veteranos que ainda não efetivaram matrícula no período vigente;
- **Alunos matriculados no curso e matriculados no período letivo vigente:** Terão acesso até a finalização do semestre vigente;

3.7.2 Contas Suspensas

Entende-se com uma conta suspensa as contas não liberadas para acesso. Esse bloqueio estará sempre associado ao status do aluno em seu curso e período letivo, mas também poderá sofrer alteração por questões de sazonalidade, como é o caso de períodos de matrícula.

- **Alunos Pré-matriculados no curso:** Após limite de tolerância estabelecido para o semestre vigente, os Feras que não efetivarem matrícula perderão acesso às contas liberadas;
- **Alunos vinculados no curso e vinculados no período letivo vigente:** Após limite de tolerância estabelecido para o semestre vigente, os veteranos que ainda não efetivaram matrícula no período vigente perderão acesso às contas liberadas;
- **Alunos trancados no curso:** os alunos que pedirem trancamento perderão acesso às contas liberadas;

Política

Política de Controle de Contas Google Workspace para alunos

- **Alunos abandonados no curso:** os alunos que tiverem seu status alterado para “Abandonado” perderão acesso às contas liberadas;
- **Alunos cancelados no curso:** os alunos que tiverem seu status alterado para “Cancelado” perderão acesso às contas liberadas;
- **Alunos transferidos:** os alunos que tiverem seu status alterado para “Transferido” perderão acesso às contas liberadas;
- **Alunos Curso Concluído:** os alunos que tiverem seu status alterado para “Curso Concluído” perderão acesso às contas liberadas;
- **Alunos com contas com limite de armazenamento excedido** e que não se adequem em 15 dias após prazo dado pela instituição.

Na hipótese de conta suspensa por excesso do limite de armazenamento, como o aluno estará sem acesso à conta, caso queira se adequar e não sofrer o expurgo conforme descrito no item 3.7.3, deve procurar a coordenação de seu curso com o objetivo de reativar a conta com o único fim de adequação e posterior reativação.

3.7.3 Contas à Expurgo

Entende-se com uma conta “à expurgo”, como as contas suspensas que terão seu conteúdo removido, sem possibilidade de acesso futuro. Essa classificação passará por critérios objetivos e não interpretativos descritos abaixo.

- a) **Alunos cancelados no curso:** os alunos que tiverem seu status alterado para “Cancelado” perderão acesso às contas liberadas e estarão automaticamente elegíveis ao expurgo;
- b) **Alunos transferidos no curso:** os alunos que tiverem seu status alterado para “Transferido” estarão elegíveis ao expurgo automaticamente;

Política

Política de Controle de Contas Google Workspace para alunos

- c) **Alunos abandonados no curso:** os alunos que tiverem seu status alterado para “Abandonado” estarão elegíveis ao expurgo após SEIS meses;
- d) **Alunos Curso Concluído no curso:** os alunos que tiverem seu status alterado para “Curso Concluído” estarão elegíveis ao expurgo após após SEIS meses;
- e) **Alunos com conta suspensa por suspensão por excesso de armazenamento e que não se adequarem após o prazo de 25 dias dado pela instituição - 15, antes da suspensão, e mais 10 depois da suspensão, conforme descrito abaixo.**

Nessa hipótese, a instituição deverá comunicar o expurgo ao aluno com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência contados da ciência do destinatário, por outro canal que não a conta de e-mail a ser expurgada, a exemplo de e-mail pessoal cadastrado no sistema, telefone ou notificação por escrito.

4 Gestão de Suspensão e Liberação de acessos

4.1 Suspensão da Conta

A suspensão da conta será realizada sempre em alinhamento com a Diretoria Acadêmica do GRUPO UNIFACISA, pois deve obedecer aos períodos de tolerância estabelecidos pela instituição para o semestre vigente. Algumas situações de matrícula, contudo, são indiferentes a essa regra, devido às características inerentes à própria situação:

- **Suspensões que independem do período de tolerância:**
 - Alunos trancados no curso;
 - Alunos abandonados no curso;
 - Alunos cancelados no curso;
 - Alunos transferidos;

Política

Política de Controle de Contas Google Workspace para alunos

- Alunos curso concluído;
- Alunos com contas com limite de armazenamento excedido.

● **Suspensões que dependem do período de tolerância:**

- Alunos pré-matriculados no curso;
- Alunos vinculados no curso e no período letivo;

4.2 Liberação de acesso após primeiro bloqueio

Uma conta bloqueada pode ter seu acesso liberado, a depender da mudança na situação de matrícula do aluno, de acordo com as regras abaixo:

● **Acesso restabelecido após efetivação de matrícula:**

- Alunos Pré-matriculados no curso;
- Alunos vinculados no curso e vinculados no período letivo vigente;
- Alunos trancados no curso;
- Alunos abandonados no curso;

● **Acesso restabelecido de forma especial:** Os status abaixo devem ser definitivos (sem possibilidade de recuperação), contudo erros de operação podem gerar a necessidade de reativação após nova efetivação de matrícula dos alunos. Esta liberação necessita de aprovação da Direção acadêmica.

- Alunos cancelados no curso;
- Alunos transferidos;
- Alunos curso concluído;

5 Gestão de expurgo e liberação de espaço

Além de ser uma medida de manutenção preventiva, faz-se necessário o estabelecimento da gestão de expurgo de contas para atender o direito de eliminação de dados pessoais previsto na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), desde que o aluno tenha intenção de se desvincular da instituição, ou outra obrigação legal..

5.1 Expurgo de contas e registro histórico

O controle de contas expurgadas será feito utilizando-se o [ANEXO 01](#) e será acessado e gerenciado pela equipe de TI do GRUPO UNIFACISA.

Qualquer consulta ou divulgação da informação controlada, deverá ser amparada por solicitação do setor Jurídico do GRUPO UNIFACISA.

5.2 Expurgo de contas ativas

Devido a eventuais mudanças nesta política ou nos recursos utilizados pelo GRUPO UNIFACISA para viabilizar as contas de e-mail para seus clientes, pode se fazer necessário atuar em contas ativas que extrapolam os limites de utilização estabelecidos na seção [3.3](#) deste documento.

Esta situação será tratada, em parceria com a Direção Acadêmica do GRUPO UNIFACISA, da seguinte forma:

- a) Contas criadas há mais de um ano e que nunca efetuaram login, serão expurgadas sem necessidade de contato prévio com o aluno, caso necessário, o aluno deverá solicitar à coordenação a criação de uma nova conta.

Política

Política de Controle de Contas Google Workspace para alunos

5.3 Reaproveitamento de endereços de contas expurgadas

Contas que passaram pelo expurgo poderão ter o seu endereço recriado e realocado para novos colaboradores ou alunos. Estas contas, contudo, iniciarão totalmente zeradas, com o conteúdo anterior totalmente eliminado.

5.4 Calendário de Expurgo

- **Expurgo Programado:** O expurgo de contas será uma rotina semestral, a ser realizada até um mês antes do início de cada semestre letivo;
- **Expurgo Solicitado (avulso):** O expurgo de contas solicitado individualmente e acobertado por determinação legal e/ou contratual, será realizado obedecendo um SLA de 72h úteis;

6 Dúvidas, Suporte e Exceções

Em caso de dúvidas ou em situações que não estejam previstas neste documento ou nas demais Políticas da Empresa, o cliente do GRUPO UNIFACISA deverá entrar em contato com a Equipe acadêmica ou com a equipe de TIC, seguindo as seguintes regras:

1. Regra de contato por Usuários:

a. Alunos e Professores:

- N1: Primeiro contato** - A coordenação deve entender a situação e, caso necessário, encaminhá-la ao setor de TI através de chamado no sistema de atendimento;
- N2: Contato especializado** - Com base no chamado aberto pelas coordenações, a equipe de TI entrará em contato para resolução da situação. A depender da ação necessária, o próprio cliente (aluno ou professor) será contactado;

Política

Política de Controle de Contas Google Workspace para alunos

b. Coordenações:

- i. **N1 e N2:** Através de chamado no sistema de atendimento, direcionado ao setor de TI;

Os prazos estabelecidos nesta política poderão ser reduzidos em caso de comprometimento do limite de armazenamento para, no máximo, 24h.

7 Manutenção da Política

Para melhoria contínua da segurança da informação e para garantir uma melhor experiência aos clientes impactados, esta Política de Controle de Contas de e-mail deve ser revista, no mínimo, a cada 02 (dois) anos ou quando ocorrerem mudanças significativas no ambiente computacional, processos e outras informações com a finalidade de se adequar aos requisitos legais, tecnológicos e de negócios, especialmente obter melhoria nos seguintes itens:

- a) Melhorar continuamente a eficácia dos controles de segurança da informação;
- b) Aprimorar os processos atuais para adequá-los às boas práticas, conforme definido;
- c) Aumentar o nível de proatividade (e a percepção da proatividade das partes interessadas) em relação à segurança da informação e a qualidade do serviço disponibilizado;
- d) Tornar os processos e controles de segurança da informação mais mensuráveis, para fornecer uma base sólida para decisões;
- e) Revisar métricas relevantes anualmente para avaliar se é apropriado alterá-las, com base nos dados históricos coletados;
- f) Obter ideias para melhoria por meio de reuniões regulares e outras formas de comunicação com as partes interessadas;

Política

Política de Controle de Contas Google Workspace para alunos

- g) Analisar ideias para melhoria nas reuniões regulares de gestão, a fim de priorizar e avaliar prazos e benefícios.

Ideias para melhorias podem ser obtidas de qualquer fonte, incluindo funcionários, clientes, fornecedores, equipe de TIC, avaliações de risco e relatórios de serviço. Uma vez identificados, elas serão registradas e avaliadas em revisões administrativas.

8 Vigência

Esta Política entra em vigor na data de sua assinatura e divulgação, revogando-se disposições em contrário.

9 Anexos

9.1 ANEXO 01 - Política de Controle de Contas de e-mail Google para Alunos:
Histórico de expurgo

[ANEXO 01](#)

10 Referências

N/A

Política	Política de Controle de Contas Google Workspace para alunos
-----------------	---

11 Histórico de Revisões

Nº da Revisão	Data	Descrição