COTIC / UFRRJ

Orientação para Uso de Contas de E-mail Institucionais Setoriais por Meio de Delegação

Diretriz proposta para acesso seguro, individualizado e administrável às caixas postais setoriais

1. Objetivo

Este documento orienta a adoção do recurso de delegação de acesso às contas de e-mail institucionais setoriais, com o objetivo de aumentar a segurança, a rastreabilidade e o controle administrativo. A proposta é substituir gradualmente o acesso cotidiano baseado em senha compartilhada por um modelo no qual cada servidor utiliza sua própria conta institucional para acessar, mediante autorização, a caixa postal do setor.

2. Cenário atual e motivação

Em diversas contas setoriais, o acesso ainda depende do compartilhamento da senha entre pessoas do setor. Para viabilizar a autenticação em dois fatores (2FA), também podem ser cadastrados telefones de diferentes usuários. Embora o 2FA seja uma proteção importante, esse arranjo dificulta saber, com precisão, quem ainda possui meios de autenticar diretamente na conta e aumenta a complexidade quando há mudança de chefia, movimentação de servidores, troca de telefone ou desligamento de usuários.

3. Modelo atual x modelo recomendado

Aspecto	Acesso direto / senha compartilhada	Acesso por delegação
Identidade de acesso	Várias pessoas usam a mesma credencial.	Cada usuário autentica com sua própria conta.
Senha da conta setorial	Precisa circular entre vários usuários.	Fica restrita ao responsável pela administração.
2FA	Pode depender de vários telefones cadastrados na mesma conta.	Cada delegado usa o 2FA da própria conta; o 2FA da conta setorial fica restrito à administração.
Revogação de acesso	Pode exigir troca de senha e revisão de métodos de autenticação.	Remove-se somente o delegado que não deve mais acessar.
Controle administrativo	Mais difícil identificar quem ainda conhece a credencial.	A relação de delegados representa os usuários autorizados.

4. Diretriz proposta

As contas setoriais devem continuar existindo como endereços institucionais próprios, porém seu uso cotidiano não deve exigir que todos os integrantes do setor conheçam a senha. Recomenda-se que a senha e os mecanismos diretos de recuperação fiquem sob responsabilidade de um número restrito de pessoas, preferencialmente a chefia da unidade ou outro responsável formalmente designado.

Os demais usuários que necessitem trabalhar com a caixa postal devem ser cadastrados como delegados. O servidor entra em sua própria conta institucional e, a partir dela, abre a caixa setorial delegada. A senha da conta setorial não é compartilhada com o delegado.

> *Importante: a delegação do Gmail concede acesso ao e-mail. Ela não dá ao delegado acesso às configurações sensíveis da Conta do Google nem permite alterar a senha da conta delegante.*

5. Autenticação em dois fatores nas contas setoriais

A recomendação é manter a autenticação em dois fatores habilitada também nas contas setoriais. O problema não é o 2FA em si, mas utilizá-lo como parte de um modelo em que a mesma conta é acessada diretamente por muitas pessoas.

Alternativa	Vantagens	Pontos de atenção
Manter 2FA com acesso direto compartilhado	Protege a conta mesmo se a senha for descoberta.	Exige administrar telefones/métodos de vários usuários; dificulta revogação individual; mantém a senha circulando.
Manter 2FA e adotar delegação	Preserva o 2FA da conta setorial e permite que cada usuário use sua própria identidade, senha e 2FA.	Requer cadastro e revisão dos delegados e definição clara de quem administra a conta setorial.

6. Benefícios da delegação

- **Identificação individual:** cada servidor utiliza sua própria conta institucional para autenticação.
- **Revogação simples:** quando alguém deixa de precisar do acesso, basta remover sua delegação.
- **Menor exposição de credenciais:** a senha da conta setorial deixa de circular entre vários integrantes.
- **Melhor gestão do 2FA:** os usuários comuns utilizam o 2FA das próprias contas; a conta setorial mantém 2FA para administração direta.
- **Continuidade institucional:** o endereço setorial permanece estável, independentemente das mudanças de servidores.
- **Administração objetiva:** a lista de delegados funciona como referência dos usuários autorizados a utilizar a caixa postal.

7. Responsabilidades recomendadas

Cada conta setorial deve possuir um responsável pela administração de suas credenciais e delegações. Preferencialmente, essa responsabilidade deve ser da chefia da unidade ou de servidor formalmente designado.

- manter sob guarda a senha e os mecanismos de recuperação da conta;
- evitar o compartilhamento da senha com os usuários que atuarão apenas como delegados;
- adicionar e remover delegados conforme a necessidade do setor;
- revisar periodicamente quem possui acesso;
- remover o acesso de pessoas que mudarem de função, setor ou vínculo;
- manter atualizados os mecanismos de autenticação e recuperação.

8. Procedimento institucional recomendado

1. Manter cada conta setorial em sua unidade organizacional apropriada.

2. Manter a autenticação em dois fatores habilitada na conta setorial.
3. Restringir o conhecimento da senha à chefia ou aos responsáveis formalmente designados, com previsão de contingência.
4. Cadastrar como delegados somente os servidores que necessitem utilizar a caixa postal.
5. Orientar os delegados a acessarem a caixa setorial a partir de suas próprias contas institucionais.
6. Evitar o uso cotidiano da senha da conta setorial.
7. Revogar a delegação assim que o usuário deixar de necessitar do acesso.
8. Revisar periodicamente a lista de delegados.

9. Conclusão

A delegação preserva a identidade institucional dos setores e, ao mesmo tempo, substitui o compartilhamento de credenciais por um modelo de acesso individualizado, administrável e mais seguro. Recomenda-se, portanto, que a delegação seja adotada como forma padrão de acesso cotidiano às contas de e-mail institucionais setoriais, mantendo o login direto por senha restrito às atividades de administração, configuração ou contingência.

Tutorial 1 — Como cadastrar um delegado em uma conta setorial

Este procedimento deve ser executado, preferencialmente em um computador, pelo responsável que possui acesso direto à conta setorial.

1. Acesse a conta setorial. Abra o Gmail no computador e entre diretamente na conta setorial que concederá a delegação.

2. Abra as configurações. No canto superior direito, clique no ícone de engrenagem e depois em “Ver todas as configurações”.

3. Abra a guia de contas. Selecione “Contas e importação” (em algumas interfaces, a guia pode aparecer apenas como “Contas”).

4. Localize a delegação. Na seção “Conceder acesso à sua conta” ou “Permitir acesso à sua conta”, clique em “Adicionar outra conta”.

5. Informe o delegado. Digite o endereço institucional do usuário que deverá utilizar a caixa postal.

6. Envie o convite. Clique em “Próxima etapa” e depois em “Enviar e-mail para conceder acesso”.

7. Aguarde a aceitação. O usuário receberá um convite por e-mail e deverá confirmar o acesso. O convite expira após uma semana.

Após a aceitação, o acesso pode não aparecer imediatamente. O Google informa que pode levar algum tempo; em condições normais, frequentemente até cerca de uma hora, podendo chegar a 24 horas.

Como remover um delegado

Na própria conta setorial, acesse Gmail → Configurações → Ver todas as configurações → Contas e importação. Na seção de acesso à conta, clique em “Excluir” ao lado do delegado que deve perder o acesso.

Tutorial 2 — Como aceitar e utilizar uma conta delegada

O delegado não deve receber nem utilizar a senha da conta setorial. O acesso é feito a partir da própria conta institucional do usuário.

1. Entre na sua própria conta institucional. Abra o Gmail no computador utilizando seu usuário e sua senha habituais.

2. Localize o convite. Procure a mensagem de convite informando que o responsável concedeu acesso à conta do Gmail.

3. Aceite a delegação. Abra a mensagem e clique no link de confirmação. A aceitação deve ocorrer dentro do prazo do convite.

4. Aguarde a ativação. Depois da confirmação, aguarde a disponibilização da conta delegada no Gmail.

5. Abra o seletor de contas. No canto superior direito do Gmail, clique na sua foto ou no ícone do perfil.

6. Selecione a conta delegada. Localize a conta identificada como “Delegada” e clique nela.

7. Utilize a caixa postal. Uma nova guia será aberta com a caixa de entrada da conta setorial. Confirme o endereço exibido para garantir que está na caixa correta.

8. Retorne à sua conta. Ao terminar, feche a guia da conta delegada ou use novamente o seletor de contas para voltar à sua conta institucional.

Boas práticas para o delegado
- **Não adicionar a caixa delegada diretamente aos favoritos; utilizar o seletor de contas do Gmail.**
- **Não solicitar ou armazenar a senha da conta setorial para o uso cotidiano.**
- **Comunicar à chefia quando deixar de necessitar do acesso.**
- **Utilizar a conta delegada apenas para as atividades relacionadas às atribuições institucionais.**

Observações e limitações

- A delegação permite ao usuário ler, enviar e excluir mensagens da caixa postal delegada.
- O delegado não pode alterar a senha da conta setorial nem acessar configurações sensíveis da Conta do Google.
- O procedimento de cadastro de delegados deve ser realizado pelo Gmail no computador.
- O acesso a contas delegadas em aplicativos móveis pode não estar disponível para todos os usuários; para o procedimento institucional, recomenda-se priorizar o Gmail na Web.

Referências técnicas

Google — Delegar e colaborar no e-mail: https://support.google.com/mail/answer/138350?hl=pt-BR

Google Workspace Learning Center — Delegar acesso ao e-mail ou à agenda: https://support.google.com/a/users/answer/168126?hl=pt-BR

Versão: agosto de 2026