



Gerenciamento de E-mail

Conceitos básicos

Copyright © 1996-2007 Uniwares Ltda.

Uniwares é marca registrada de Uniwares Ltda. Todos os direitos reservados.

Todos os produtos ou serviços mencionados nessa publicação são marcas registradas de seus respectivos proprietários.

Versão desse documento: 1.0

Índice

Índice	2
Introdução	3
O sonho dos Administradores	4
O que significa “saber o básico”?	5
Semelhança entre mail e e-mail	6
O conceito de saída de mensagens	7
Diferenças entre e-mail Internet e e-mail Intranet	8
Antes de ligar para o Administrador, tenha em mente... ..	8
O conceito de entrada de mensagens	10
Forjando o endereço remetente.....	10
Escolha de software e recurso humano	11
É importante respeitar o padrão Internet.....	12
Como elaborar uma política de e-mail eficiente	13

Introdução

Outro dia enfrentei um problema de conceito que me levou a escrever esse documento.

O fato é que temos uma solução de Gerenciamento de Mailing List chamada Rufus. Nosso suporte técnico foi ativado por causa de um suposto problema da aplicação. Após alguns contatos, o problema acabou em minhas mãos e, apesar de ter ciência do fato ocorrido, tive que fazer uma reunião com o cliente para explicar o fato.

Segue abaixo a reclamação do cliente para nosso Service Desk:

“O Rufus está com algum tipo de problema porque enviamos a mensagem de um jeito e ela chega de outro. Solicito providencias urgentemente!”

O fato é que o cliente possui uma base de dados com milhares de usuários. Alguns que só recebem mensagens em formato “texto” e outros que só recebem em formato HTML. Até aí tudo bem, trata-se de um padrão de boa parte dos mailings.

Quando o usuário se inscreve no site para receber os boletins de notícia, ele tem a opção de selecionar o modo que deseja receber as mensagens (texto ou HTML). Entretanto, enfrentamos aqui um pequeno problema, pois alguns usuários não sabem o que é isso. O que quero dizer mesmo é que eles não têm a menor idéia do que se trata “Texto” ou “HTML” e aí está o problema. Alguns marcam “qualquer coisa”, mas o seu leitor de mensagem, seja um cliente ou simplesmente uma interface web, podem estar configurados para exibir HTML como texto. Nesse ponto é desnecessário afirmar que eles não sabem como mudar essa configuração no cliente de e-mail. Isso significa que as imagens bonitinhas e formatos caprichados não serão exibidos – tampouco palavras em negritos, itálico ou links. É simples assim.

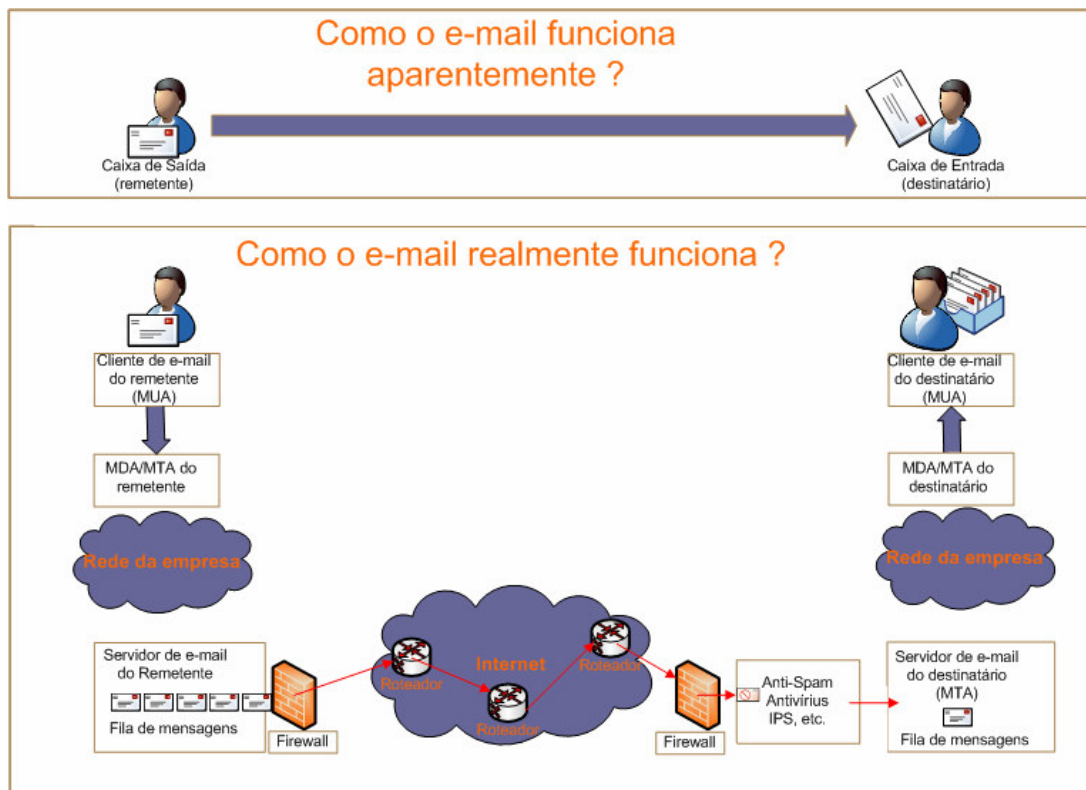
Esse documento não tem a intenção de se aprofundar em detalhes técnicos, mas de compartilhar o conhecimento para que você possa entender melhor o funcionamento do correio eletrônico. Iremos abordar apenas alguns pontos chaves e transmitir de forma direta e clara o que você realmente precisa saber.

Não iremos abordar o lado jurídico do uso do correio. Para isso, sugerimos que leia nosso documento intitulado Net Ettiquete que é mais abrangente nessa questão e está disponível para [download em nosso website](#).

O sonho dos Administradores

O maior sonho de um administrador de correio é que você entenda o básico. Não se trata de transformar uma pessoa comum em um guru na arte de tratar com mensagens eletrônicas, nada disso. Eles já ficariam extremamente felizes se você pudesse entender apenas o básico. E se você não fizer uma cara de entediado falando com um nerd, eles podem te explicar calmamente até problemas complexos de forma que possa entender. Você não tem que resolver os problemas deles, não se trata disso, mas se trata de você compreender os problemas.

Abaixo, segue um diagrama que mostra duas visões diferentes a respeito do funcionamento do e-mail:



O que significa "saber o básico"?

Vamos dividir o nosso estudo em sete partes:

1. Semelhanças entre uma mensagem eletrônica (e-mail) e uma correspondência normal (mail)
2. O conceito de saída de mensagens
3. Diferenças entre e-mails que trafegam na Internet e e-mails que trafegam na Intranet
4. O conceito de entrada de mensagens
5. Critérios que devem ser observados para a escolha de um servidor de e-mail e também das pessoas para gerenciá-lo (Escolhendo software e recurso humano)
6. É importante respeitar o padrão Internet
7. Como elaborar uma política de e-mail eficiente

Semelhança entre mail e e-mail

Você pode não saber, mas existe muito mais semelhança entre uma correspondência tradicional e um e-mail do que se possa imaginar. Quando fazemos uma análise com mais cuidado sobre as semelhanças entre uma correspondência tradicional e uma mensagem eletrônica algumas pessoas podem até se assustar um pouco, mas é um bom paralelo para entendermos como nossos e-mails funcionam e, principalmente, encontrarmos pontos de falhas. Vamos tentar enumerar:

- Ambas têm o mesmo objetivo (comunicar);
- Ambas podem carregar, em seu conteúdo, texto, imagens e até vídeo;
- Os e-mails podem levar apenas alguns segundos para chegar ao destinatário, mas também, como as cartas convencionais, podem levar dias;
- Assim como uma carta, o e-mail passa em diversos lugares até chegar ao seu destino. Se um desses lugares apresentar qualquer problema, o destinatário não irá receber o que foi enviado;
- Tanto um e-mail quanto uma carta convencional não podem ser considerados meios de comunicação confiáveis. Assim como cartas que passam de mãos em mãos, os e-mails também passam por diversos equipamentos de terceiros – também gerenciados por pessoas - antes de chegar ao seu destino final e qualquer um com sua posse poderá abrir, ver, alterar o seu conteúdo ou mesmo destruí-lo.

O conceito de saída de mensagens

É comum que as empresas dependam muito do e-mail para que seus negócios continuem fluindo, mas é importante deixar claro que o mecanismo de entrega de mensagem não é confiável. Não existe nada em sua especificação que garanta que a mensagem será entregue a tempo ou mesmo que seja realmente entregue.

O grupo conhecido como Internet Engineering Task Force (IETF) é responsável pela especificação de protocolos para Internet. As especificações são mundialmente conhecidas como RFCs (Request For Comment). Particularmente, acho sigla desastrosa porque passa uma impressão que está incompleta esperando por alguma coisa para se tornar oficial.

O protocolo responsável pelo transporte de mensagens na Internet é chamado SMTP (Simple Mail Transport Protocol). Por definição, o SMTP não é seguro, não é garantido, não possui mecanismo para rastreamento e não é certificado.

Confiar cegamente que um e-mail será entregue é uma má idéia. Quando uma entrega falha, o administrador de correio é o primeiro a ser acusado por falha de administração, acredita-se que ele deve ter feito algo de errado afinal, a mensagem não chegou ao destino. Infelizmente, no mundo real nem tudo é como se espera. A mensagem não aparece na caixa de entrada do destinatário na fração de segundos em que você gostaria que acontecesse. Muitos fatores podem contribuir para a falha como:

- Problemas com o servidor de destino que não responde ao ser “chamado”
- Problemas com servidor de DNS ou com sua configuração
- Graylists
- Uma fibra óptica partida
- Filtros de mensagens que podem retardar a sua entrega
- O servidor de origem pode constar em algum Blacklist consultador pelo destino
- Sobrecarga do servidor
- Outros problemas não citados...

Isso quer dizer que se uma mensagem chegar ao destino três dias após o seu envio quer dizer que a situação está perfeitamente de acordo com a especificação técnica do protocolo. Foi como disse, existe muito mais semelhança entre uma correspondência tradicional e um e-mail do que se possa imaginar.

Diferenças entre e-mail Internet e e-mail Intranet

E então chegamos a um ponto em que você não pode entender porque jamais alguém do seu ambiente de trabalho jamais reclamou de não receber uma mensagem que você enviou. É importante frisar então as diferenças entre Intranet e Internet e poderíamos citar que a principal diferença é que a Intranet é um ambiente controlado ao passo que a Internet não há possibilidade de controle. Existe, entretanto, meios de controlar parcialmente a comunicação entre dois pontos distantes através de acordos com outros parceiros, mas o custo é extremamente elevado.

Houve sim tentativas de garantir que o destinatário leu ou pelo menos recebeu a mensagem. Infelizmente, esses mecanismos foram abandonados por conta de abusos provenientes de spammers.

Antes de ligar para o Administrador, tenha em mente...

- E-mail não é confiável. Essa é a mensagem mais importante que você deve ter sempre em mente. Não adianta tentar estrangular o seu administrador de rede ou do servidor de e-mail, pois eles geralmente não têm culpa.
- Leia as mensagens de retorno antes de reclamar. Muitos usuários acreditam que as mensagens são mágicas sendo entregue a partir do seu computador para o outro do destinatário diretamente. Na verdade, a mensagem passa por muitos lugares antes de chegar ao seu destino e uma vez que um erro aconteça erro no envio você poderá receber uma mensagem de atualização do “status” de sua mensagem. O seu servidor poderá tentar enviar novamente em 15, 30 minutos ou em até mesmo 12 horas depois. É importante que você saiba da diferença entre erro temporário e erro permanente. Uma mensagem de erro temporário indica que o servidor irá tentar entregar a mensagem novamente ao passo que um erro permanente é, diríamos, permanente e assim não haverá nova tentativa.
- Da mesma forma que em uma correspondência, quando você coloca o número do apartamento errado, a carta vai para outra pessoa, com um e-mail acontece a mesma coisa. Para que a sua mensagem chegue ao destino é preciso que o endereço eletrônico do destinatário esteja escrito corretamente. Uma única letra diferente e sua mensagem poderá ir parar na caixa postal de outra pessoa ou ser devolvida com uma nota dizendo que o destinatário é inexistente.

- Não existe um padrão sobre os textos das mensagens devolvidas. Elas podem conter informações em inglês, português, espanhol, russo ou qualquer outro idioma. Infelizmente, alguns administradores não se dão conta que e-mail é uma coisa que avança as fronteiras de seus países.
- Tenha especial atenção ao receber mensagens de retorno e certifique-se que não se trata de um erro de digitação.
- Os e-mails estão longe de ser uma comunicação secreta. Caso sua empresa não possua uma solução integrada de criptografia e se você deseja que o conteúdo de sua mensagem seja realmente secreto, encripte o seu conteúdo em um arquivo a parte e envie-o como anexo. As mensagens tradicionais trafegam como texto e dessa forma, não tem nada de secreto.

O conceito de entrada de mensagens

A mensagem que você vê na sua caixa de entrada nem sempre é o que parece. Existe uma confusão no entendimento a respeito cabeçalho, especificamente o campo Para: (To:). A pergunta que muitos fazem é: “Como eu pude receber essa mensagem se meu endereço de e-mail não está no campo Para: ?”

Existem algumas respostas para essa pergunta. Por exemplo, o remetente da mensagem pode tê-lo adicionado no campo Cco (Bcc) que significa, em uma tradução livre “Cópia Carbono Oculta” ou seja, o destinatário principal não sabe que a mensagem foi enviada para você também. Já os campos “Para:” (To:) e Cc: (Cópia Carbono) não necessariamente representam exatamente o que se acha. Na verdade, os clientes de e-mail é que colocam essas informações no cabeçalho.

Do ponto de vista do servidor, a única coisa que importa para o roteamento da mensagem é a informação contida no envelope da mensagem. Sim, estamos mais uma vez falando de uma semelhança com a correspondência tradicional e é fácil imaginar como isso funciona aplicado a mensagens eletrônicas. Imagine que você irá me enviar uma carta e então você pega um pedaço de papel e escreve “Para: Cildemac Marques”. Depois de escrever, você finaliza, dobra a folha de papel e coloca em um envelope. No campo de destino do envelope, você coloca outro nome como, por exemplo: Uniwares Sistemas de Segurança da Informação. Dessa forma a carta será enviada para Uniwares independente do conteúdo do envelope.

Forjando o endereço remetente

Uma técnica muito utilizada pelos spammers consiste em forjar o endereço do remetente. Eles utilizam um endereço de um “inocente” para enviar um alto volume de spam. Boa parte das mensagens que eles enviam jamais chegará ao destinatário – seja por causa de um filtro anti-spam, seja porque o usuário não existe – e então a mensagem de retorno é enviada para o endereço do remetente. Embora ele seja vítima e não saiba o que está acontecendo, irá receber uma mensagem de retorno como se ele tivesse enviado aquele spam. Esse tipo de spam é disseminado geralmente por computadores infectados.

Infelizmente, nem o usuário nem o administrador podem fazer qualquer coisa para evitar que um endereço seja forjado.

Lembre-se, são as mensagens mais “inocentes” que causam os verdadeiros problemas.

Escolha de software e recurso humano

Alguns critérios devem ser observados para a escolha de um software para o servidor de e-mail e de recurso humano para gerenciá-lo. Não é uma tarefa simples decidir por software livre ou proprietário. Considere que os softwares proprietários são geralmente muito mais simples de operar e possuem suporte por uma revenda ou diretamente com o fabricante. Os softwares livres têm uma boa fatia de mercado e alguns de boa qualidade também. O ponto chave da questão não está relacionado com o software e sim com a pessoa que irá operá-lo. Geralmente, em empresas de pequeno e médio porte, a administração do servidor de e-mail não é considerada um trabalho importante e, às vezes, é feito por uma pessoa de outra área (operação, programação, suporte ou mesmo uma pessoa da recepção que aprendeu “dominar” a criação de planilhas no excel – é sério), geralmente por meio período.

Sabemos que para cuidar de um serviço tão importante – basta imaginar sua empresa sem e-mail por 48 horas para entender sua importância – é necessário muito mais conhecimento técnico e treinamento do que muitas empresas imaginam. Existem também questões relacionadas a spam, vírus e phishing que geralmente acabam fazendo parte da administração do correio eletrônico. Outras questões extramamente importantes como o serviço DNS, roteamento e regras de firewall também exigem um bom conhecimento técnico.

Se a sua empresa se encaixa no perfil de que não é possível a contratação de um técnico especializado em serviço de correio eletrônico, é aconselhável que você terceirize esse serviço com uma empresa especializada. Parece simples a terceirização, mas, não é. Existem diversos provedores, pequenos, médios e grandes que também não possuem uma equipe técnica especializada nesse serviço. Faça uma pesquisa antes de decidir, consulte outras pessoas do segmento, listas de discussões e verifique se o provedor não está listado em algum blacklist ou em sites como o <http://www.rfc-ignorant.org>. Se você encontrá-lo em alguma dessas listas, melhor começar procurar outra empresa.

Se optar pela administração do próprio serviço, tenha em mente que um administrador de correio eletrônico deve possuir um bom entendimento da [RFC 821](#) (Simple Mail Transfer Protocol) e também da [RFC 2822](#) (Internet Message Format), é aconselhável que ele participe de algumas listas de discussão como [SPAM-L](#) ou alguma similar.

Pergunte ao atual administrador ou ao pontential candidato: “Qual a conta de e-mail exigida pela RFC 821?”. Se a resposta for “O que é RFC 821?” ao invés de “postmaster”. Bom, nesse caso, considere descartar o potencial candidato, investir em treinamento no atual administrador, caso já possua uma ou substituí-lo. Agora, se ele responder que a “RFC 821 foi substituída pela 2821” tenha certeza que ele tem um conhecimento acima da média. E se ele

arrematar dizendo que teve certo trabalho para evitar que a conta “postmaster” sofresse qualquer tipo de filtragem de spam ou vírus para evitar acabar sendo listado na rfc-ignorant.org, nesse caso, por favor, me envie uma cópia de seu Curriculum.

É importante respeitar o padrão Internet

Agora que já falamos a respeito do Internet Engineering Task Force (IETF) e sobre Request for Comment (RFC), vamos explicar o motivo pelo qual é importante está em conformidade com as RFCs relacionadas aos serviços de Internet.

A comunidade de administradores quer ter os sistemas sob controle. A incrível carga de spam (chegando até 94% do volume total de mensagens trafegadas na Internet) causa uma sobrecarga desnecessária e cara para qualquer tipo de empresa.

Todas as decisões técnicas a respeito dos e-mails têm conseqüências. Isso significa que você tem que entender a tecnologia para que a empresa possa fazer sua política de acordo com o padrão Internet. Se você não entender direito como funciona o Serviço de DNS – por exemplo, esquecendo de configurar o seu Reverso (exigência desde 1996 e que até hoje boa parte dos “administradores” ignoram) isso quer dizer que suas mensagens não iram chegar a muitos destinos que fazem essa verificação. Pior, sua mensagem pode chegar ao destino e cair na caixa de spam do destinatário (ou servidor) e será simplesmente ignorada. Nesse caso os diretores e presidente da empresa (sem mencionar o conjunto) podem ficar, digamos, “chateados” com você ou, em outras palavras, seu pescoço está na forca, hora que comprar os classificados – ou melhor, investir em um bom treinamento?

É de responsabilidade de sua empresa tudo que existe em sua parte da Internet. Se sua empresa envia mensagens que carecterizam spam ou boletins não solicitados, poderá ser denunciado e listada em um blacklist. Os blacklist funcionam mais ou menos como um serviço de proteção ao crédito. Da mesma forma que uma loja, ao consultar o seu CPF no serviço de proteção, receber uma informação que seu nome está negativado poderá recusar abrir um crediário em seu nome, os servidores de e-mails que consultam blacklist podem recusar suas mensagens baseando-se no seu IP, domínio, Name Server etc. A maioria dos servidores de correio assinam esse tipo de lista, portanto, tome bastante cuidado porque sair de um blacklist pode levar horas, dias ou até semanas e nesse período você estará bloqueado de enviar mensagens para boa parte da Internet. Imagine como seriam esses dias de trabalho para você... Difícil, não?

Para garantir que suas mensagens serão sempre entregues aos servidores de destinos, observe as regras de configuração de string Helo, DNS Reverso, formato das mensagens enfim, siga atentamente as instruções das RFCs 2821

e RFC 2822. Dê atenção especial na parte de saída de mensagens e não permita que seu servidor entregue mensagens de outros domínios.

Como elaborar uma política de e-mail eficiente

Uma política de e-mail bem escrita é um excelente começo para garantir um serviço de qualidade. É importante seguir a risca a política e configurar seu software de anti-spam e antivírus em conformidade com o que definido na política. [No site da Uniwares você poderá encontrar o E-mail Etiquette](#), as dicas desse documento poderão poupar dores de cabeças como o de perda de credibilidade de sua empresa ou até mesmo processos judiciais. Irá ajudá-lo ainda na criação de uma política de e-mail e na conscientização dos usuários a respeito da utilização do e-mail.

Você irá encontrar ainda, modelos de Políticas de E-mail e modelos de documento para o usuário final a respeito da regras do uso do e-mail corporativo. Os documentos são extremamente recomendados para CIOs e administradores de correio eletrônico.

Boa leitura.