



CRIAÇÃO E BLOQUEIO DE USUÁRIOS - EXCHANGE/AD

Responsável: João Pedro Toledo Gonçalves

Data: 22/01/2026

Código: ITGSUP 0002/26 | **Classificação:** RESTRITO

Responsável: João Pedro Toledo Gonçalves | **Data:** 22/01/2026

1. HISTÓRICO DE REVISÃO

Data	Versão	Descrição	Autor
22/01/2026	1.0	Adequação ao padrão ITITG e detalhamento de processos	João Pedro Toledo Gonçalves

2. OBJETIVO

Padronizar o processo de criação de novos colaboradores e o bloqueio imediato de contas (desligamentos) garantindo a segurança e o acesso correto aos recursos de e-mail.

3. PRÉ-REQUISITOS

Antes de iniciar, garanta que:

- ☐ Você possui acesso administrativo ao Controlador de Domínio (AD).
- ☐ Você possui acesso ao Exchange Control Panel (ECP).
- ☐ As informações do usuário (Nome, Setor, E-mail desejado) foram aprovadas via ticket.

4. PASSO A PASSO (EXECUÇÃO)

PARTE A: Bloqueio de Usuário (Desligamento)

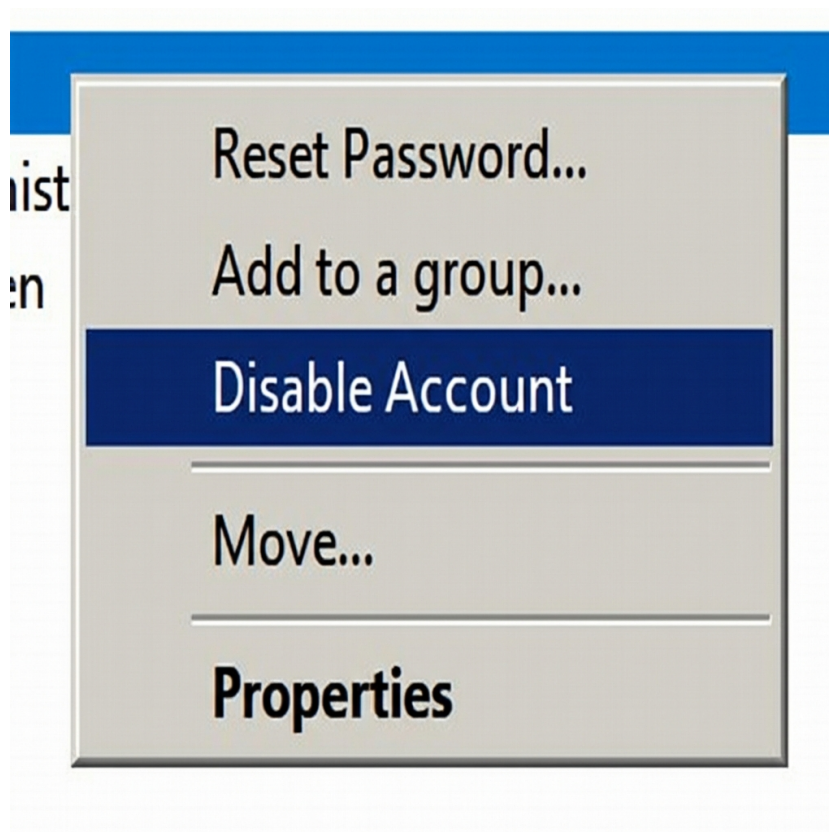
IMPORTANTE

IMPORTANTE: O bloqueio deve ser feito **IMEDIATAMENTE** após a notificação do RH/Gestor. Não aguarde o fim do dia se a ordem for imediata.

Etapa 1: Desabilitar no Active Directory

- [x] Acesse o servidor Controlador de Domínio.
- [x] Pressione `Win + R`, digite `dsa.msc` e tecle Enter para abrir o **Active Directory Users and Computers**.
- [x] Navegue até a **Organizational Unit (OU)** onde o usuário está localizado.
- [x] Clique com o botão direito sobre o nome do usuário e selecione **Disable Account**.

NOTA: Ao desabilitar a conta no AD, o Exchange bloqueará automaticamente o acesso ao e-mail e ActiveSync em até 15 minutos (tempo de replicação).



PARTE B: Criação de Novo Usuário

Etapa 1: Criar conta no AD

1. [x] No `dsa.msc`, navegue até a OU correta (ex: `Empresa > Departamentos > Comercial`).
2. [x] Clique com o botão direito na área em branco > **New > User**.
3. [x] Preencha:
 - **First name:** Primeiro nome.
 - **User logon name:** O login padrão (ex: `nome.sobrenome`).
4. [x] Defina a senha padrão e marque **User must change password at next login**.
5. [x] Conclua a criação.

Etapa 2: Habilitar Caixa de Correio (Linkar ao Exchange)

1. [x] Acesse o ECP pelo navegador: <https://webmail.itguys.com.br/ecp> (ou endereço interno).
2. [x] Faça login com credenciais administrativas.
3. [x] No menu lateral, clique em **Destinatários** e depois em **Caixas de Correio**.
4. [x] Clique no ícone **+** (Mais) e selecione **Caixa de Correio do Usuário**.
5. [x] Na nova janela:
 - **Alias:** Confirme se está igual ao login do AD.
 - **Usuário Existente:** Clique em **Procurar...**
 - Selecione o usuário criado na **Etapa 1** e clique em **OK**.
6. [x] Clique em **Salvar**.

5. SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (TROUBLESHOOTING)

Erro: "Usuário não aparece na lista do Exchange para vincular."

- **Causa:** A replicação entre os Controladores de Domínio pode não ter ocorrido ainda (se houver mais de um).
- **Solução:**
 1. [x] Aguarde 15 minutos.
 2. [x] Ou force a replicação no AD Sites and Services.

Erro: "O endereço de e-mail ficou diferente do login."

- **Solução:**
 1. [x] No ECP, abra as propriedades do usuário.
 2. [x] Vá em **Endereço de email**.
 3. [x] Ajuste o SMTP principal (em negrito) para o correto.

6. DADOS TÉCNICOS

Parâmetro	Configuração Padrão
Padrão de Senha	Complexa (Maiúscula, minúscula, número, símbolo)
Cota de E-mail	Padrão da Database (verificar plano do usuário)
Protocolos	MAPI, OWA e ActiveSync habilitados por padrão

7. VALIDAÇÃO FINAL

- ☐ A conta está criada e o usuário consegue logar no computador?
- ☐ O e-mail aparece na lista global de endereços (GAL)?
- ☐ Enviou um e-mail de teste para o novo usuário e chegou?