



SOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE LISTA DE ENDEREÇOS (OAB) - EXCHANGE

Responsável: João Pedro Toledo Gonçalves

Data: 26/01/2026

Código: ITGINF 0004/26 | **Classificação:** RESTRITO

Responsável: João Pedro Toledo Gonçalves | **Data:** 26/01/2026

1. HISTÓRICO DE REVISÃO

Data	Versão	Descrição	Autor
26/01/2026	1.0	Revisão e Padronização (MTITG 002-23)	Agente iT Guys

2. OBJETIVO

Este procedimento visa resolver o incidente onde novos usuários criados no Exchange/AD não aparecem no catálogo de endereços do Outlook Desktop dos colaboradores ("Offline Address Book" desatualizado).

3. PRÉ-REQUISITOS

Antes de iniciar, garanta que:

- ☐ O usuário foi criado há mais de 1 hora.
- ☐ Você tem acesso ao **Exchange Management Shell** (PowerShell) no servidor.
- ☐ O Outlook do usuário está configurado em "Modo Cache" (padrão).

4. PASSO A PASSO (EXECUÇÃO)

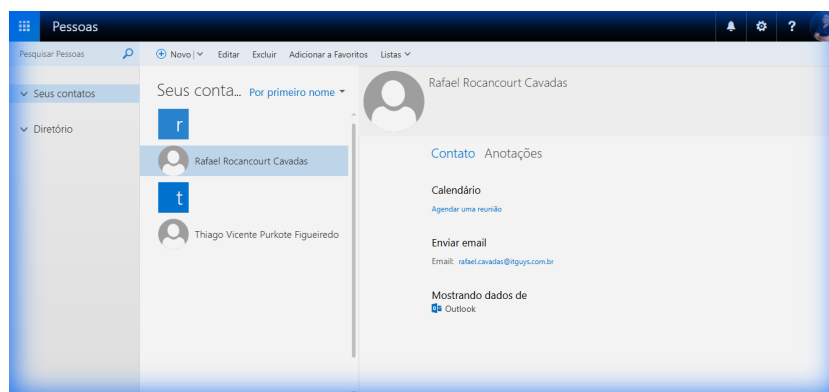
Etapa 1: Validação via Webmail (OWA)

Antes de culpar o OAB, precisamos garantir que o usuário **realmente existe** na lista global do servidor. O Webmail acessa o banco de dados em tempo real.

1. [x] Acesse <https://webmail.itguys.com.br/owa>.
2. [x] Clique no ícone de **Pessoas** (Canto inferior esquerdo ou no menu de Apps).
3. [x] Pesquise pelo nome do novo usuário em "Diretório" > "All Users".

NOTA

NOTA: Se o usuário **NÃO** aparecer aqui, o problema é na criação da conta (AD Connector ou replicação), não no OAB. Se aparecer aqui e não no Outlook Desktop, siga para a Etapa 2.



Etapa 2: Forçar Atualização no Servidor (PowerShell)

O Exchange gera o OAB automaticamente apenas uma vez por dia (05:00 AM). Vamos forçar a geração agora.

1. [x] Acesse o servidor Exchange.
2. [x] Abra o **Exchange Management Shell**.
3. [x] Execute o comando:

```
Get-OfflineAddressBook | Update-OfflineAddressBook
```

4. [x] Aguarde cerca de **10 minutos** para que os novos arquivos sejam distribuídos para o diretório virtual do IIS.

Etapa 3: Forçar Download no Cliente (Outlook Desktop)

Agora que o servidor tem a lista nova, o Outlook do usuário precisa baixá-la.

1. [x] No computador do usuário, abra o **Outlook**.
2. [x] Vá na aba **Enviar/Receber**.
3. [x] Clique em **Grupos de Envio/Recebimento > Baixar Catálogo de Endereços**.
4. [x] **IMPORTANTE:** Desmarque a opção "Baixar alterações desde o último envio/recebimento". Queremos o catálogo COMPLETO.
5. [x] Clique em **OK**.

Etapa 4: Caso Extremo (Limpar Cache Local)

Se o download falhar ou o arquivo local estiver corrompido:

1. [x] Feche o Outlook completamente.
2. [x] Abra o Windows Explorer e cole o caminho: `%localappdata%\Microsoft\Outlook\Offline Address Books`
3. [x] Você verá subpastas com nomes de GUID (ex: `1a2b3c...`). **Apague** essas pastas.
4. [x] Abra o Outlook novamente. Ele forçará o download do zero.

5. SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (TROUBLESHOOTING)

Erro: "0x8004010F: A operação falhou. Um objeto não pôde ser encontrado."

- **Causa:** O diretório virtual do OAB no IIS pode estar corrompido ou sem permissão.
- **Solução:** Verifique os serviços do Exchange "System Attendant" e "File Distribution Service".

6. DADOS TÉCNICOS

Parâmetro	Detalhe
Agendamento Padrão	05:00 AM (Diário)
Local do Arquivo (Server)	%ExchangeInstallPath%\ClientAccess\OAB
Local do Arquivo (Client)	%localappdata%\Microsoft\Outlook\Offline Address Books

7. VALIDAÇÃO FINAL

- ☐ O usuário apareceu no Outlook após o download?
- ☐ A sincronização ocorreu sem mensagens de erro na barra de status?