



MANUAL DE SERVICE DESK & TROUBLESHOOTING - EXCHANGE 2019

Público Alvo: Nível 1 e Nível 2 (Suporte/Helpdesk)

Escopo: Diagnóstico e resolução de incidentes comuns de e-mail no ambiente `itguys.com.br`.

1. MATRIZ DE CASOS DE ATENDIMENTO (TROUBLESHOOTING)

Sintoma (O que o usuário diz)	Causa Provável	Ação de Resolução (Passo a Passo)
"Não recebi um e-mail externo"	Retido no Antispam ou Regra de Transporte	1. Acesse o ECP > Fluxo de e-mails > Relatórios de entrega. 2. Verifique se há uma regra de Redirecionamento ativa (ex: regras para natalia.fabio, samir.mendonca). O e-mail pode ter ido para outra pessoa.
"Meu Outlook pede senha toda hora"	Credencial incorreta ou Certificado	1. Feche o Outlook. 2. Remova credenciais antigas no Gerenciador de Credenciais do Windows. 3. Valide se a data do certificado mail.itguys.com.br não expirou.
"E-mail volta com erro (NDR)"	Endereço errado ou caixa cheia	1. Peça o código (ex: 5.2.2). 2. Valide se a caixa do usuário está no banco de dados correto (ex: ENSEG - Local, Z Station).
"Outlook no celular não sincroniza"	Quarentena móvel	1. No ECP > Usuário > Recursos de Telefone. 2. Verifique quarentena de dispositivo.
"Preciso da senha do Wi-Fi/VPN"	N/A	(Escopo fora do Exchange, redirecionar para Infra).

2. ATENÇÃO ÀS REGRAS DE FLUXO (TRANSPORT RULES)

Este ambiente possui muitas regras de **Cópias Ocultas (BCC)** e **Redirecionamentos** para fins fiscais (`NFE Grupo Pralog`) e auditoria (`DPO Enseg`).

- **Sintoma:** Usuário reclama que o chefe recebe cópia de tudo.
- **Validação:** Verifique as regras em _Fluxo de e-mails > Regras_ no ECP antes de dizer que é "vírus".

3. FERRAMENTAS ESSENCIAIS

ECP (Exchange Control Panel)

- **URL:** <https://webmail.itguys.com.br/ecp>
- **Login:** Admin.

Message Trace (Rastreamento)

Ferramenta principal para provar o destino do e-mail.

- **Status "Redirected":** Significa que uma regra moveu a mensagem.

4. PROCEDIMENTOS COMUNS

Desbloquear Conta

Feito no Active Directory. O Exchange apenas lê o status.

Verificar Cota

Importante: Como há muitos bancos de dados (`ANATRAM`, etc.), verifique se o usuário não está em um banco com limite mais restrito que os outros.