



# GERENCIAMENTO DE QUARENTENA MÓVEL (ACTIVESYNC) - EXCHANGE

Responsável: João Pedro Toledo Gonçalves

Data: 26/01/2026

**Código:** ITGINF 0002/26 | **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 orienta o analista de Service Desk a gerenciar dispositivos móveis que foram colocados em quarentena pelo Exchange (ActiveSync), explicando como aprovar, bloquear ou realizar o wipe remoto de dispositivos.

## 3. PRÉ-REQUISITOS

Antes de iniciar, garanta que:

- O Analista possui acesso ao **ECP (Exchange Admin Center)** ou **PowerShell** administrativo.
- O usuário afetado confirmou o modelo do dispositivo que está tentando conectar.
- Em caso de roubo/perda, a solicitação de Wipe foi formalizada pelo gestor ou pelo usuário.

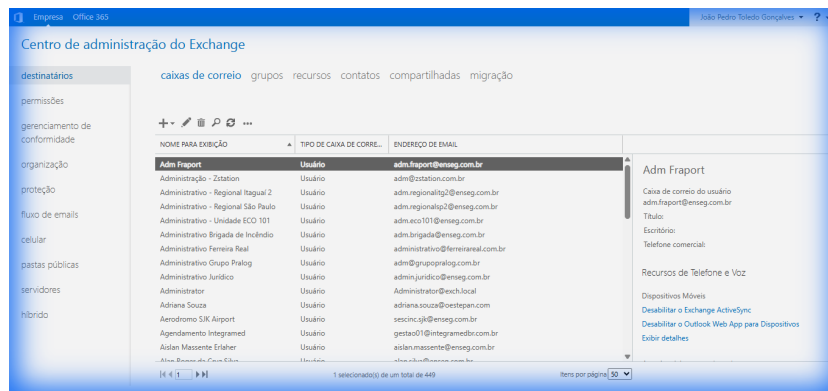
## 4. PASSO A PASSO (EXECUÇÃO)

### Etapa 1: Aprovar Dispositivo via ECP (Web)

- [x] Acesse o **ECP** através do navegador:
  - URL: <https://webmail.itguys.com.br/ecp>
- [x] Faça login com suas credenciais administrativas.
- [x] No menu esquerdo, clique em **Móvel (Mobile)**.
- [x] No menu superior, clique em **Acesso a Dispositivos Móveis**.
- [x] Você verá uma lista de dispositivos com o status **Em Quarentena**.
- [x] Selecione o dispositivo do usuário (confira o campo "Usuário" e "Modelo do Dispositivo").
- [x] Clique no botão **Permitir** (Geralmente um ícone verde "Permitir" ou "Allow").

### NOTA

**NOTA:** A replicação da permissão pode levar alguns minutos para o celular do usuário começar a baixar os e-mails.



## Etapa 2: Aprovar Dispositivo via PowerShell (Alternativa Rápida)

Se você já souber o nome da caixa de correio do usuário, este método é mais ágil.

1. [x] Abra o **Exchange Management Shell (PowerShell)**.
2. [x] Verifique o ID do dispositivo em quarentena:

```
Get-MobileDevice -Mailbox "{{USUARIO}}" | Select DeviceModel, DeviceAccessState, DeviceId
```

3. [x] Identifique o `DeviceId` que está com `DeviceAccessState` como `Quarantined`.
4. [x] Autorize o dispositivo usando o ID coletado:

```
Set-CasMailbox -Identity "{{USUARIO}}" -ActiveSyncAllowedDeviceIDs @{Add="{{DEVICE ID}}"}"
```

## Etapa 3: Bloquear ou Limpar Dispositivo (Roubo/Perda)

### IMPORTANTE

**IMPORTANTE:** O comando de **Limpar Dados (Wipe)** apagará todos os dados corporativos do dispositivo. Em alguns casos (dependendo da política), pode resetar o aparelho para o padrão de fábrica. Use com cautela.

1. [x] No **ECP**, vá em **Destinatários > Caixas de Correio**.
2. [x] Selecione o usuário na lista.
3. [x] No painel direito, role até **Recursos de Telefone e Voz** e clique em **Exibir detalhes**.
4. [x] Na nova janela, selecione o dispositivo móvel alvo.
5. [x] Escolha uma das ações:
  - **Bloquear:** Impede nova sincronização.
  - **Limpar Dados (Wipe):** Envia comando para apagar dados na próxima conexão.

## 5. SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (TROUBLESHOOTING)

**Erro:** "O dispositivo continua em quarentena mesmo após aprovar"

- **Causa:** Delay de replicação do Active Directory ou cache do dispositivo.

- **Solução:**

1. [x] Aguarde 15 minutos.

2. [x] Peça para o usuário reiniciar o celular.

3. [x] Verifique se o dispositivo não excedeu o limite máximo de parcerias (padrão é 10 dispositivos por usuário).

**Erro:** "Comando Wipe não funcionou"

- **Causa:** O dispositivo não conectou à internet ou ao Exchange após o comando.

- **Solução:** O Wipe só ocorre quando o dispositivo tenta sincronizar novamente. Se ele estiver offline ou sem bateria, o comando ficará pendente.

## 6. DADOS TÉCNICOS

Parâmetro	Detalhe
Limite Padrão	10 dispositivos por usuário
Porta ActiveSync	443 (HTTPS)
Protocolo	Exchange ActiveSync (EAS)

## 7. VALIDAÇÃO FINAL

O status do dispositivo mudou para "Allowed" (Permitido)?

O usuário confirmou que os e-mails começaram a baixar?

Caso seja um bloqueio, o acesso foi interrompido?