



DIAGNÓSTICO DE RECEBIMIENTO - EXCHANGE LOCAL

Guia Oficial iT Guys

Código: ITITG 042/26 | Classificação: INTERNO

Responsável: Service Desk | Data: 22/01/2026

1. HISTÓRICO DE REVISÃO

Data	Versão	Descrição	Autor
22/01/2026	2.0	Revisão para Padrão iT Guys e Atualização de Telas	João Pedro Toledo Gonçalves
23/01/2026	1.0	Criação Inicial	João Pedro Toledo Gonçalves

2. OBJETIVO

Padronizar o atendimento para chamados onde o usuário relata **NÃO RECEBIMENTO** de e-mails, utilizando ferramentas de diagnóstico do Exchange Local.

3. PRÉ-REQUISITOS

Antes de iniciar, garanta que:

- * ☐ Você possui acesso ao ECP (<https://webmail.itguys.com.br/ecp>).
- * ☐ O usuário forneceu o **remetente** e a **data aproximada** do e-mail não recebido.
- * ☐ Você verificou se o serviço de transporte do Exchange está rodando (via Monitoramento).

4. PASSO A PASSO (EXECUÇÃO)

Etapa 1: Verificação Rápida (Estação do Usuário)

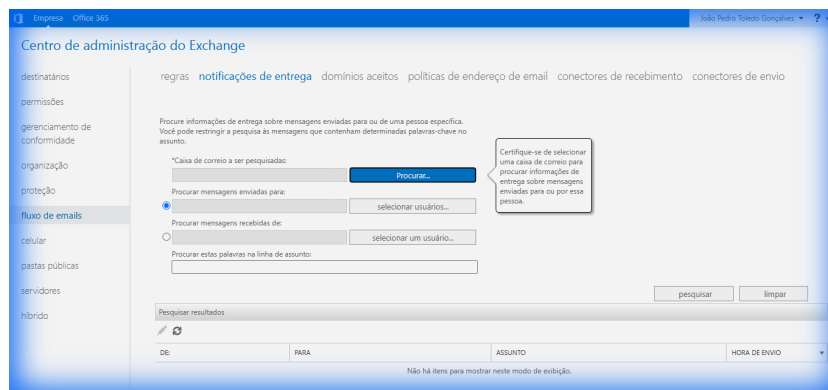
Muitas vezes o e-mail chegou, mas o usuário não viu.

1. Peça ao usuário para verificar a pasta **Lixo Eletrônico** (Junk Email).
 2. Verifique se não há uma **Regra do Outlook** movendo e-mails automaticamente para subpastas.
- * ***Dica:*** Pesquise pelo assunto ou remetente na caixa inteira.

Etapa 2: Rastreamento de Mensagem (ECP)

Se não estiver no Outlook, precisamos saber se chegou no servidor.

1. Acesse o **ECP** (Exchange Control Panel): <https://webmail.itguys.com.br/ecp>
2. No menu lateral esquerdo, clique em **fluxo de emails**.
3. No menu superior, clique na aba **notificações de entrega** (ou *Delivery Reports*).



4. Configure a busca na tela acima:
 - * **Caixa de correio a ser pesquisadas:** Clique em **Procurar** e selecione o **USUÁRIO** que está reclamando (quem deveria receber).
 - * **Procurar mensagens enviadas para:** (Opcional) Deixe em branco para ver tudo, ou selecione o remetente se souber quem enviou.
5. Clique em **Pesquisar**.

Etapa 3: Análise de Resultados

O sistema listará as mensagens. Clique duas vezes em uma mensagem para ver detalhes.

- * **Estado: Entregue (Delivered):**
 - * O Exchange entregou na caixa.
 - * **Ação:** Problema é local (Outlook, Regra, Filtro de Exibição ou usuário deletou).
- * **Estado: Falha (Failed):**
 - * O Exchange recusou a mensagem.
 - * **Ação:** Verifique o erro detalhado. Pode ser anexo grande, SPAM, ou usuário bloqueado.
- * **Mensagem NÃO APARECE na Busca:**
 - * O e-mail **NÃO CHEGOU** no seu servidor Exchange.
 - * **Ação:** O problema é no Remetente ou num Anti-Spam de borda (antes do Exchange). Peça para o remetente verificar se recebeu mensagem de erro (bounce).

5. SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (TROUBLESHOOTING)

Cenário A: "Diz que foi entregue, mas não acho"

1. Use o **OWA** (Webmail) para conferir. Se estiver no OWA e não no Outlook, é problema de sincronização `.ost`.
2. Desative o "Modo Cache" do Outlook temporariamente para testar.

Cenário B: Status "Pendente"

1. O servidor está tentando entregar mas não consegue (fila presa ou DNS lento).
2. Verifique as filas de transporte no servidor (necessário acesso Nível 2).

6. DADOS TÉCNICOS

Componente	Detalhe
URL ECP	https://webmail.itguys.com.br/ecp
Porta	443 (HTTPS)
Log Retention	30 Dias (Padrão)

7. VALIDAÇÃO FINAL

- ☐ O status da mensagem foi identificado?
- ☐ O usuário foi orientado sobre onde está o e-mail ou quem deve contatar?