



GERENCIAMENTO DE COTAS E ARQUIVAMENTO (EXCHANGE)

Guia Oficial iT Guys

Código: ITITG 005/26 | **Classificação:** RESTRITO

Responsável: Agente iT Guys | **Data:** 22/01/2026

1. HISTÓRICO DE REVISÃO

Data	Versão	Descrição	Autor
22/01/2026	1.0	Adequação ao padrão	João Pedro Toledo Gonçalves

2. OBJETIVO

Orientar o suporte Nível 2 na verificação de consumo de caixas postais, ajuste de cotas de armazenamento e habilitação de arquivo morto (In-Place Archive) no Exchange Server 2019.

3. PRÉ-REQUISITOS

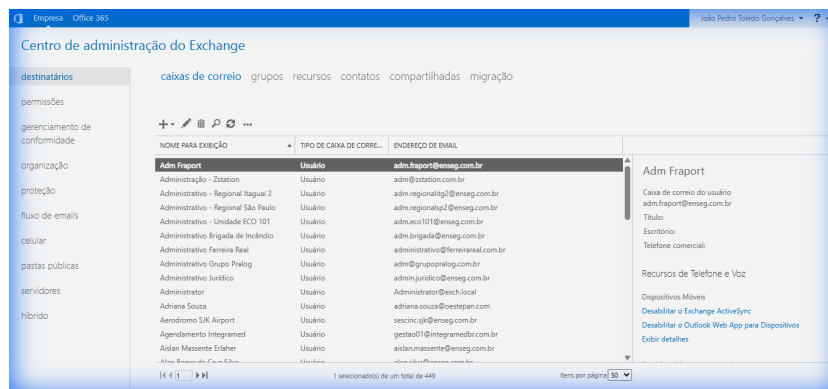
Antes de iniciar, garanta que:

- ☐ Você possui acesso ao **Exchange Admin Center (ECP)** (<https://webmail.itguys.com.br/ecp>).
- ☐ Sua conta tem permissões administrativas de "Recipient Management" ou superior.
- ☐ O usuário afetado foi identificado corretamente.

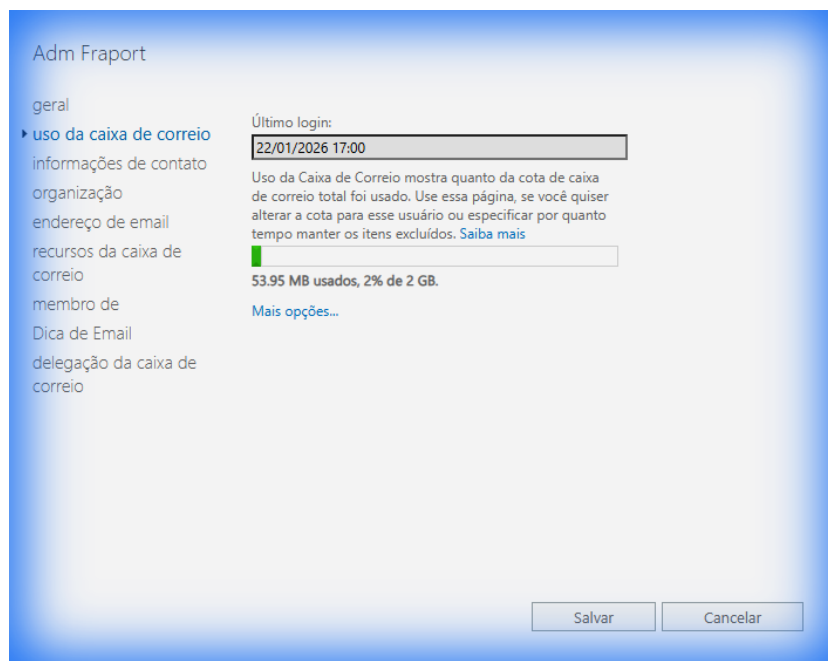
4. PASSO A PASSO (EXECUÇÃO)

Etapa 1: Verificar Uso da Caixa Postal

- Acesse o ECP e faça login com suas credenciais administrativas.
- No menu lateral esquerdo, vá em **destinatários** (recipients) > **caixas de correio** (mailboxes).
- Selecione o usuário que deseja verificar na lista.



4. No painel de detalhes à direita (ou clicando no ícone de lápis para editar), localize a seção **uso da caixa de correio** (mailbox usage).
5. Observe a barra de progresso e o valor numérico (ex: "X GB de Y GB usados").



NOTA

NOTA: Se a barra estiver vermelha, o usuário atingiu ou ultrapassou o limite.

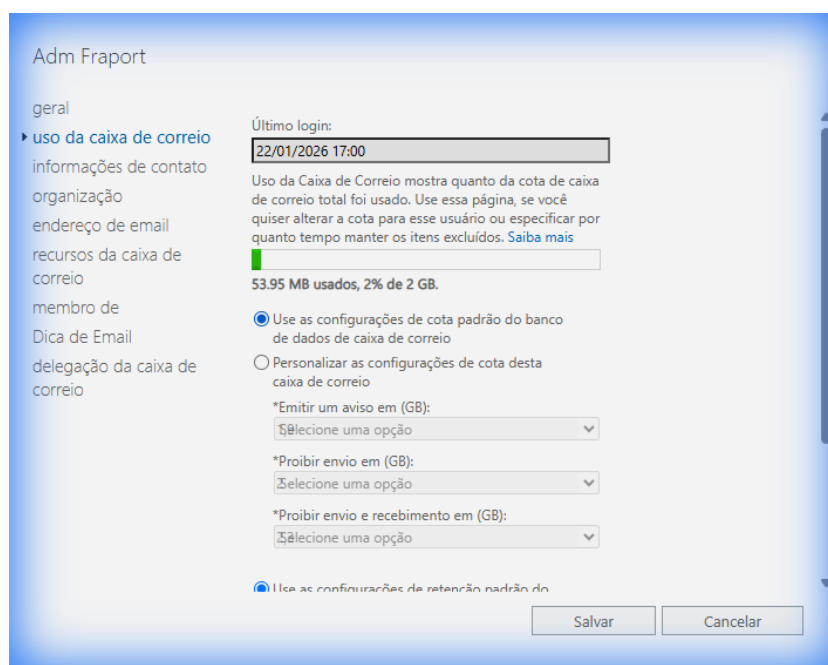
Etapa 2: Aumentar a Cota de Armazenamento (Exceção)

IMPORTANTE

IMPORTANTE: O aumento de cota deve ser tratado como exceção. Sempre priorize a limpeza (PST) ou

Arquivamento.

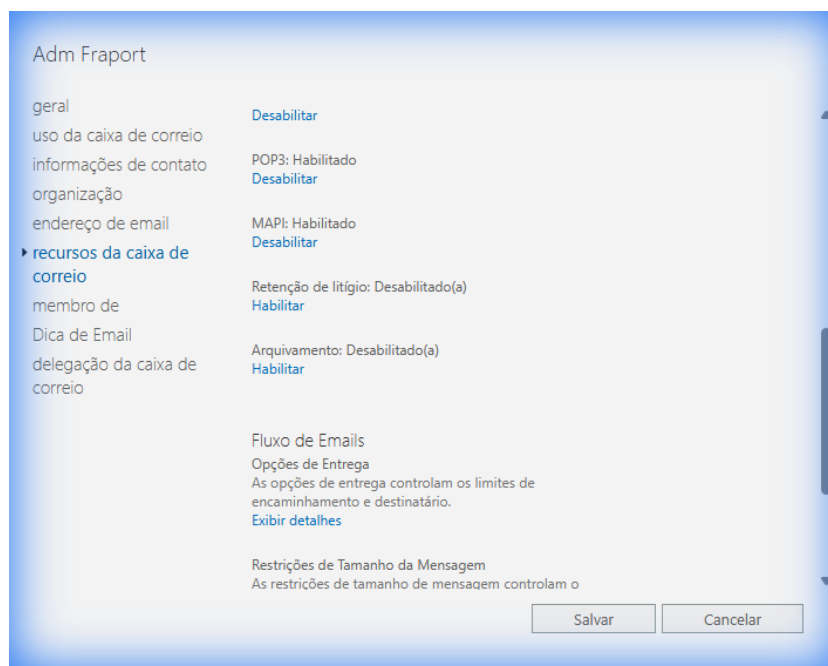
1. Dentro da janela de propriedades do usuário, na aba **uso da caixa de correio**.
2. Clique em **Mais opções...** (More options).
3. Selecione a opção **Personalizar as configurações de cota para esta caixa de correio**.
4. Defina os novos valores (em GB):
 - * **Emitir um aviso em (GB):** Valor para o usuário receber alerta.
 - * **Proibir envio em (GB):** O usuário para de enviar e-mails.
 - * **Proibir envio e recebimento em (GB):** A caixa para de receber (crítico).
5. Clique em **Salvar**.



Etapa 3: Habilitar Arquivo Morto (In-Place Archive)

Se o usuário tiver licença Enterprise (CAL) e precisar de mais espaço sem aumentar a cota principal:

1. Nas propriedades do usuário, vá até a aba **recursos da caixa de correio** (mailbox features).
2. Localize a seção **Arquivamento** (Archiving).
3. Se estiver "Desabilitado", clique em **Habilitar**.
4. Selecione o banco de dados onde o arquivo será criado (geralmente o mesmo da caixa principal ou um DB específico de Archive).
5. Clique em **Salvar**.

**NOTA**

DICA: O novo "Arquivo Morto" aparecerá automaticamente no Outlook do usuário, logo abaixo da caixa principal, geralmente após 15 a 60 minutos.

5. SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (TROUBLESHOOTING)

Problema: "Altere a cota mas o usuário ainda está bloqueado."

- * **Causa:** Delay na replicação do Active Directory ou cache do Information Store.
- * **Solução:**
 1. Aguarde até 2 horas.
 2. Force a atualização do serviço "Microsoft Exchange Information Store" (Somente com aprovação N3).

Problema: "Arquivo Morto não aparece no Outlook."

- * **Causa:** Versão do Office incompatível (Standard) ou falta de licença.
- * **Solução:** Verifique se o Office instalado é a versão Professional Plus ou Enterprise. O Outlook Home & Business (algumas versões) não visualiza o Arquivo Online.

6. DADOS TÉCNICOS - POLÍTICA PADRÃO (DEFAULT)

Limite	Valor Padrão (Sugestão)
Aviso	1.9 GB
Proibir Envio	2.0 GB
Proibir Envio/Recebimento	2.3 GB
Tamanho Máx. Anexo	35 MB

7. VALIDAÇÃO FINAL

- ☐ O limite da caixa foi alterado conforme solicitado?
- ☐ O usuário confirmou que voltou a enviar/receber e-mails?
- ☐ (Se aplicável) O Arquivo Morto apareceu no Outlook do usuário?