



GERENCIAMENTO DE QUARENTENA MÓVEL (ACTIVESYNC) - EXCHANGE

Guia Oficial iT Guys

Código: ITITG 035/26 | **Classificação:** RESTRITO

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

1. HISTÓRICO DE REVISÃO

Data	Versão	Descrição	Autor
22/01/2026	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)

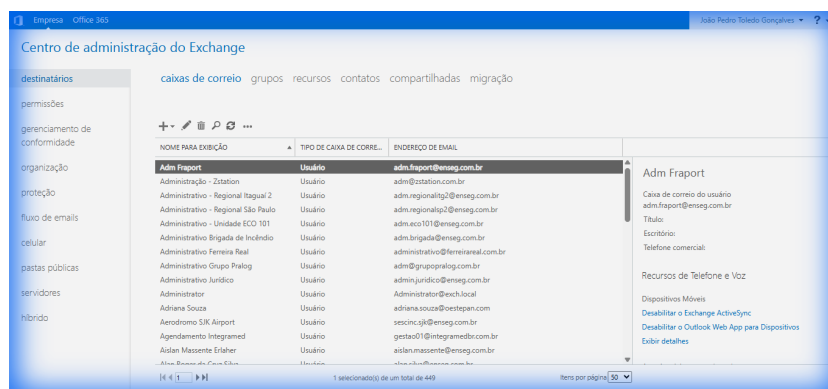
Etapa 1: Aprovar Dispositivo via ECP (Web)

- Acesse o **ECP** através do navegador:
 - * URL: <https://webmail.itguys.com.br/ecp>
- Faça login com suas credenciais administrativas.
- No menu esquerdo, clique em **Móvel** (Mobile).
- No menu superior, clique em **Acesso a Dispositivos Móveis**.
- Você verá uma lista de dispositivos com o status **Em Quarentena**.

6. Selecione o dispositivo do usuário (confira o campo "Usuário" e "Modelo do Dispositivo").
7. 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. Abra o **Exchange Management Shell** (PowerShell).
2. Verifique o ID do dispositivo em quarentena:

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

3. Identifique o `DeviceId` que está com `DeviceAccessState` como `Quarantined`.
4. 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. No **ECP**, vá em **Destinatários > Caixas de Correio**.
2. Selecione o usuário na lista.
3. No painel direito, role até **Recursos de Telefone e Voz** e clique em **Exibir detalhes**.
4. Na nova janela, selecione o dispositivo móvel alvo.
5. 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. Aguarde 15 minutos.
 2. Peça para o usuário reiniciar o celular.
 3. 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?