



# DIAGNÓSTICO DE RECEBIMENTO - EXCHANGE LOCAL

Responsável: João Pedro Toledo Gonçalves

Data: 22/01/2026

# MANUAL TÉCNICO - DIAGNÓSTICO DE RECEBIMENTO - EXCHANGE LOCAL

Código: ITGSUP 0001/26 | Classificação: INTERNO

Responsável: João Pedro Toledo Gonçalves | 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)

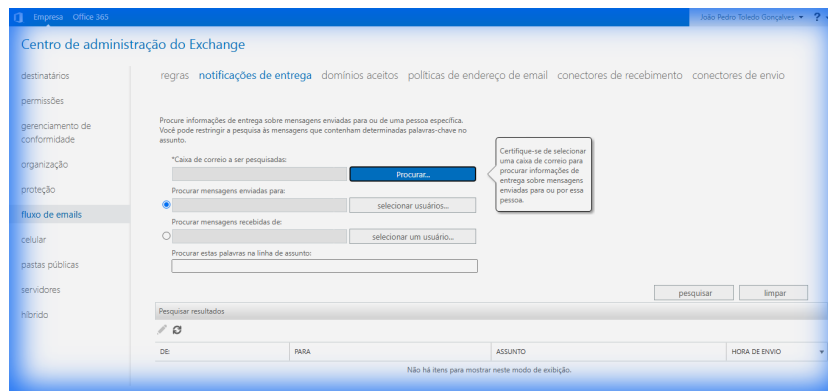
Muitas vezes o e-mail chegou, mas o usuário não viu.

- [x] Peça ao usuário para verificar a pasta **Lixo Eletrônico** (Junk Email).
- [x] 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.

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



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

### Cenário B: Status "Pendente"

1. [x] O servidor está tentando entregar mas não consegue (fila presa ou DNS lento).
2. [x] 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?