



GERENCIAMENTO DE COTAS E ARQUIVAMENTO (EXCHANGE)

Responsável: João Pedro Toledo Gonçalves

Data: 26/01/2026

MANUAL TÉCNICO - GERENCIAMENTO DE COTAS E ARQUIVAMENTO (EXCHANGE)

Código: ITGINF 0001/26 | Classificação: RESTRITO

Responsável: João Pedro Toledo Gonçalves | Data: 26/01/2026

1. HISTÓRICO DE REVISÃO

Data	Versão	Descrição	Autor
26/01/2026	1.0	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

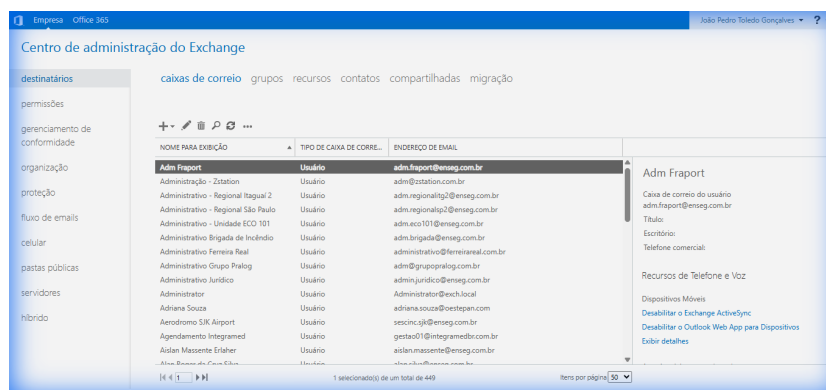
Antes de iniciar, garanta que:

- ☐ 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)

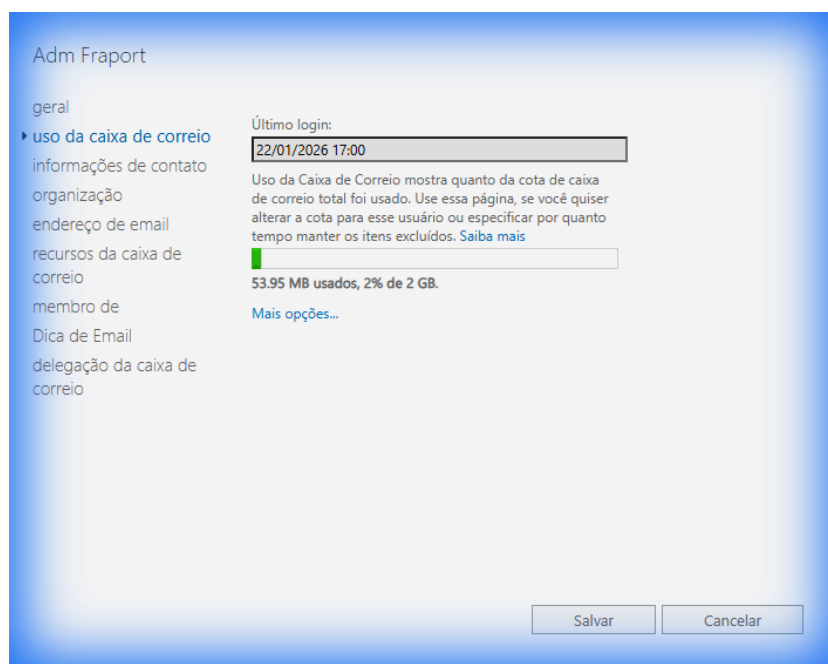
Etapa 1: Verificar Uso da Caixa Postal

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



4. [x] 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. [x] 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. [x] Dentro da janela de propriedades do usuário, na aba **uso da caixa de correio**.
2. [x] Clique em **Mais opções...** (More options).
3. [x] Selecione a opção **Personalizar as configurações de cota para esta caixa de correio**.
4. [x] 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. [x] Clique em **Salvar**.

Adm Fraport

geral

▸ **uso da caixa de correio**

informações de contato

organização

endereço de email

recursos da caixa de correio

membro de

Dica de Email

delegação da caixa de correio

Último login:
22/01/2026 17:00

Uso da Caixa de Correio mostra quanto da cota de caixa de correio total foi usado. Use essa página, se você quiser alterar a cota para esse usuário ou especificar por quanto tempo manter os itens excluídos. [Saiba mais](#)

53.95 MB usados, 2% de 2 GB.

☒ Use as configurações de cota padrão do banco de dados de caixa de correio

☐ Personalizar as configurações de cota desta caixa de correio

*Emitir um aviso em (GB):
Selecione uma opção

*Proibir envio em (GB):
Selecione uma opção

*Proibir envio e recebimento em (GB):
Selecione uma opção

☒ Use as configurações de retenção padrão do

Salvar Cancelar

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

Adm Fraport

geral

uso da caixa de correio

informações de contato

organização

endereço de email

▸ **recursos da caixa de correio**

membro de

Dica de Email

delegação da caixa de correio

Desabilitar

POP3: Habilitado
Desabilitar

MAPI: Habilitado
Desabilitar

Retenção de litígio: Desabilitado(a)
Habilitar

Arquivamento: Desabilitado(a)
Habilitar

Fluxo de Emails

Opções de Entrega
As opções de entrega controlam os limites de encaminhamento e destinatário.
[Exibir detalhes](#)

Restrições de Tamanho da Mensagem
As restrições de tamanho de mensagem controlam o

Salvar Cancelar

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. [x] Aguarde até 2 horas.
2. [x] 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?