

SERVIÇO DE E-MAILS

Autor: Deividi Anderson Scalzavara

Cargo: Diretor Interino de TI

Matrícula: 32362

1 - Introdução

O serviço de e-mails da prefeitura de Balneário Camboriú é terceirizado. É fornecido pela empresa Armazem Data Center, que é um provedor de hospedagem e serviços de datacenter.

O Cliente de Webmail utilizado é o ZIMBRA, que é bastante difundido, no entanto carece de uma interface gráfica moderna e intuitiva;

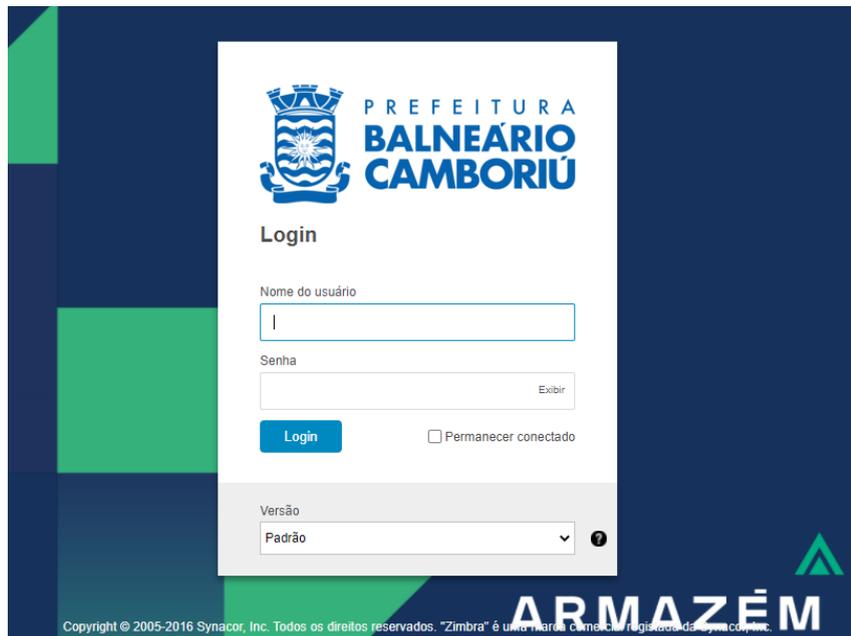
O serviço de e-mail é utilizado por todas as secretarias e algumas autarquias da Prefeitura, ex: BCPREVI, FUMTRAN, ETC. Também por sistemas para envio automatizado de mensagens, ex: Movidesk;

As contas do servidor de e-mail não são sincronizadas com o AD da Prefeitura, então toda a gestão de usuários é feita no painel de gerenciamento da ferramenta. No entanto em breve iremos integrar com o AD, pois essa nova ferramenta permite tal recurso;

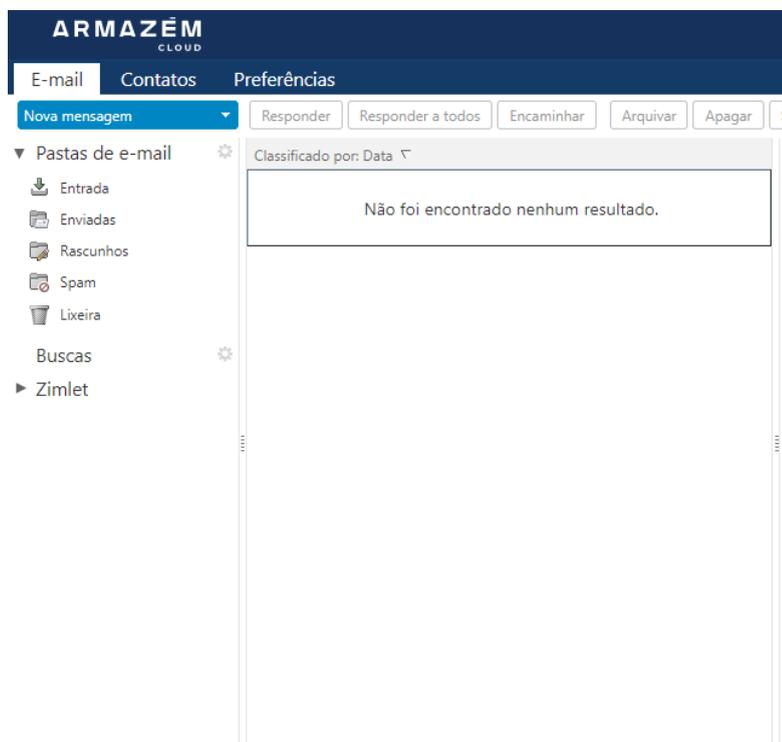
A utilização do Webmail é altamente aconselhada e não prestamos mais suporte a configuração e manutenção de Clientes de E-mail, como Outlook, Thunderbird, etc. Caso o usuário opte por utilizar algum cliente de e-mail, a DITI não se responsabiliza por problemas que venham a acontecer.

2 - Acesso aos serviços e interfaces gráficas

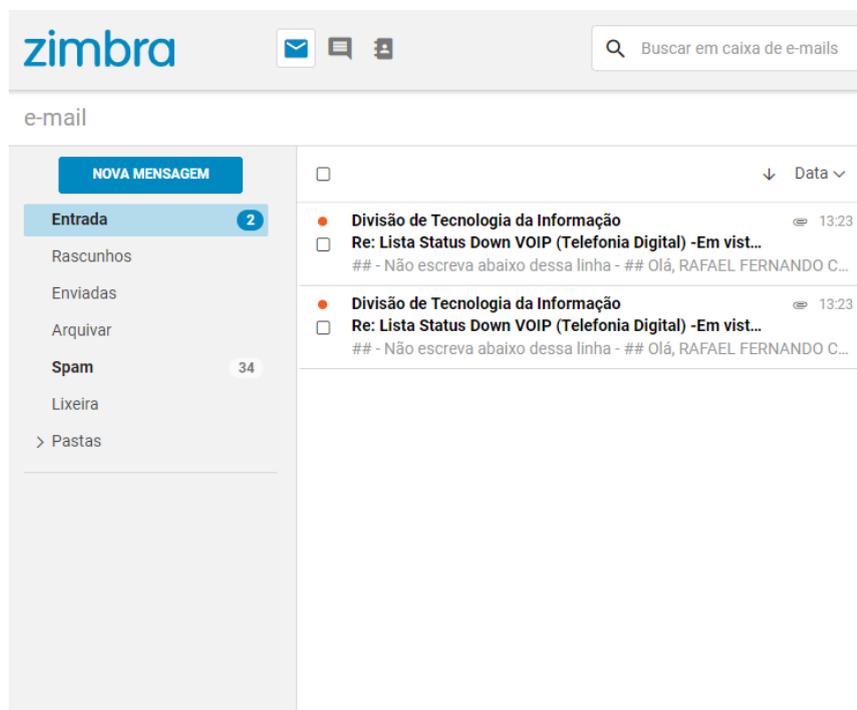
Webmail: <https://mail.bc.sc.gov.br/>



Interface clássica:



Interface moderna:

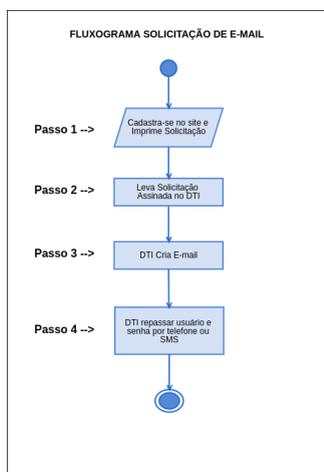


3 - Por que utilizar Webmail:

- **Mobilidade:** Acessível de qualquer lugar e qualquer dispositivo.
- **Usabilidade:** Interface intuitiva, não necessita de configurações especiais
- **Mais espaço de armazenamento:** No servidor antigo o espaço era bem menor, daí justifica-se o uso de clientes de e-mail
- **Backup de até 3 meses:** Com este novo servidor possuímos serviço de backup, permitindo a recuperação de e-mails excluídos acidentalmente.

5 - Solicitação de novos e-mail:

O procedimento para solicitação de novos e-mail deve seguir o seguinte fluxograma:



O link para acesso ao formulário de solicitações é:

<http://divisaoti.balneariocamboriu.sc.gov.br/solicitacao-de-e-mail/>

Quando um novo usuário preenche a ficha de cadastro, automaticamente ele tem direito a um e-mail: <https://divisaoti.bc.sc.gov.br/formulario-de-cadastro/>

6 - Cadastro de novos e-mails

Para o cadastramento de novos e-mail, deverá ser seguido o seguinte padrão:

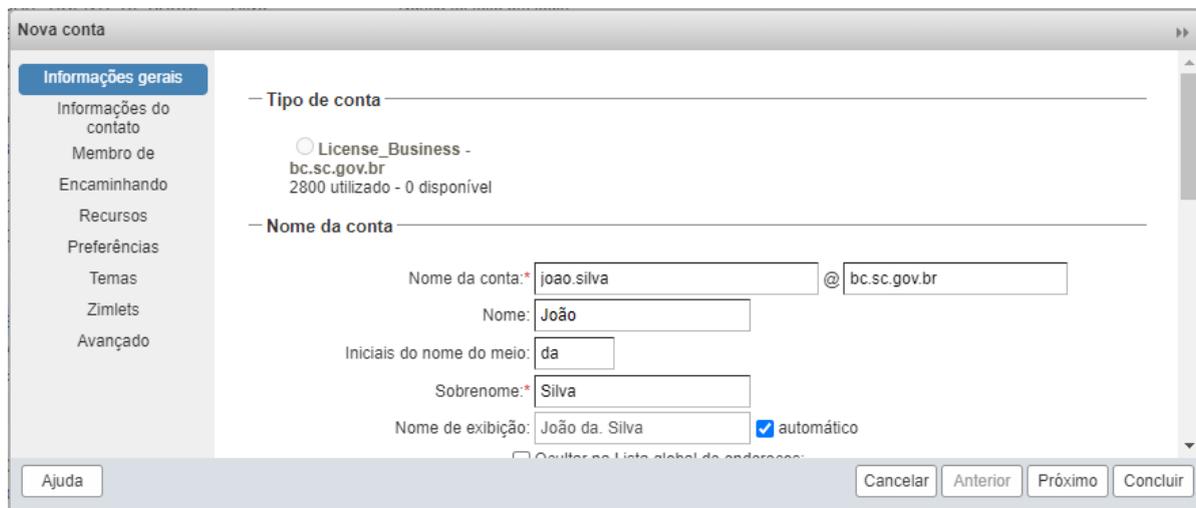
E-mail Pessoal:

- **Nome completo**
- **Descrição:** SIGLA_SECRETARIA - SIGLA UNIDADE ADMINISTRATIVA - CARGO
Ex: SGA - DITI - Assistente de TI - Deividi Anderson Scalzavara

E-mail Departamental:

- **Nome do departamento**
- **Descrição:** SIGLA_SECRETARIA - SIGLA UNIDADE ADMINISTRATIVA - Nome Departamento / Setor
Ex: SGA - DITI - Suporte Divisão de Tecnologia da Informação

6.1 - Dados principais



Nova conta

Informações gerais

Informações do contato

Membro de

Encaminhando

Recursos

Preferências

Temas

Zimlets

Avançado

— Tipo de conta —

License_Business -
bc.sc.gov.br
2800 utilizado - 0 disponível

— Nome da conta —

Nome da conta:* joao.silva @ bc.sc.gov.br

Nome: João

Iniciais do nome do meio: da

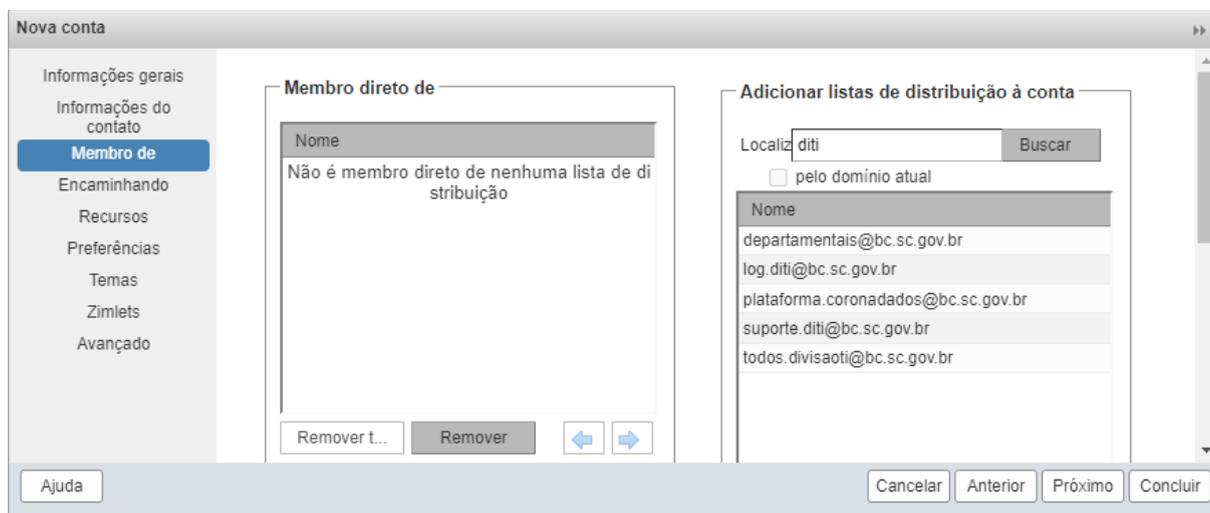
Sobrenome:* Silva

Nome de exibição: João da Silva automático

Consultar na Lista global de endereços

Ajuda Cancelar Anterior Próximo Concluir

6.2 - Cadastro de novos e-mails - Membro de



Nova conta

Informações gerais

Informações do contato

Membro de

Encaminhando

Recursos

Preferências

Temas

Zimlets

Avançado

Membro direto de

Nome

Não é membro direto de nenhuma lista de distribuição

Remover t... Remover

Adicionar listas de distribuição à conta

Localizar diti Buscar

pelo domínio atual

Nome

departamentais@bc.sc.gov.br

log.diti@bc.sc.gov.br

plataforma.coronados@bc.sc.gov.br

suporte.diti@bc.sc.gov.br

todos.divisaoti@bc.sc.gov.br

Ajuda Cancelar Anterior Próximo Concluir

6.3 - Cadastro de novos e-mails - Encaminhando

Nova conta

Informações gerais

Informações do contato

Membro de

Encaminhando

Recursos

Preferências

Temas

Zimlets

Avançado

Permitir que o usuário especifique um endereço de encaminhamento

Não manter uma cópia local das mensagens

Endereços de encaminhamento especificados pelo usuário:

! Um endereço de encaminhamento oculto pode ser revelado pela mensagem retornada.

Endereços de encaminhamento são ocultados do usuário:

Encaminhar convites de agenda para estes endereços:

6.4 - Cadastro de novos e-mails - Assinatura

E-mail Contatos **Preferências**

Salvar Cancelar Desfazer alterações

▼ Preferências

- Geral
- Contas
- E-mail
- Filtros
- Assinaturas**
- Fora do escritório
- Endereços confiáveis
- Contatos
- Importar / Exportar
- Atalhos

Assinaturas

Nome:

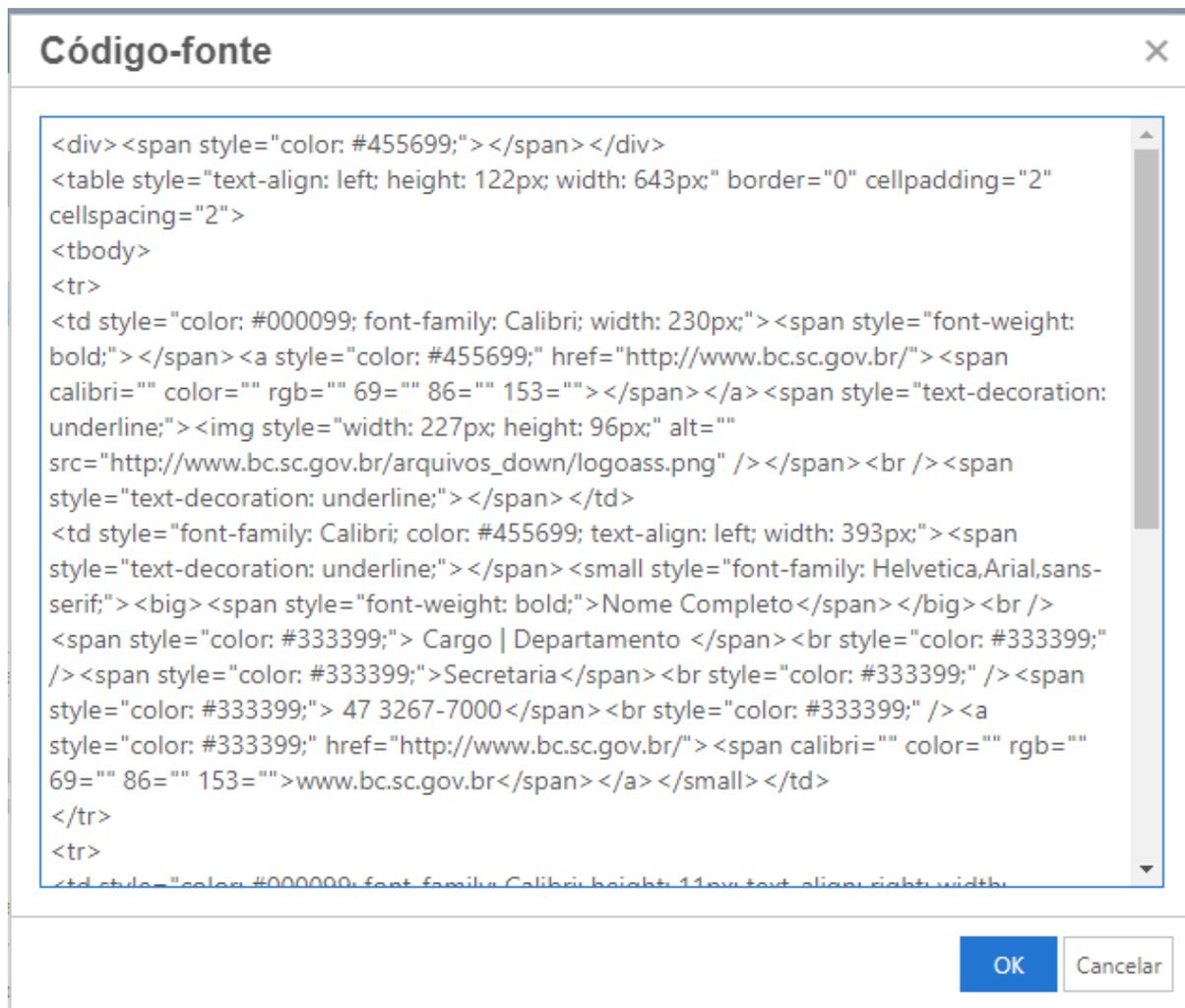
Sans Serif 12pt Parágrafo **B I U S Zx** **A**

Anexar contato como vCard:

Uso de assinaturas

Novas mensagens Respostas e encaminhamentos

Conta Principal:

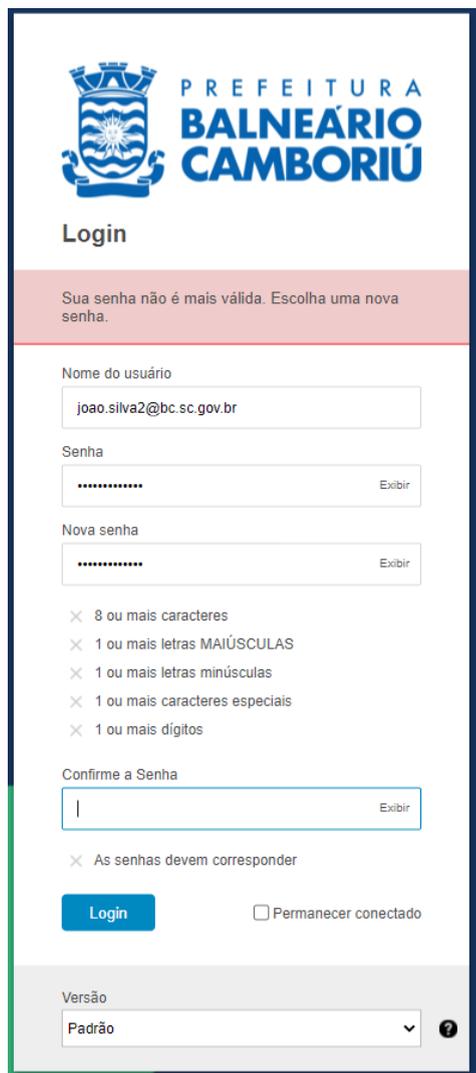


Código HTML para assinatura:

```

<div><span style="color: #455699;"></span></div>
<table style="text-align: left; height: 122px; width: 643px;" border="0" cellpadding="2" cellspacing="2">
<tbody>
<tr>
<td style="color: #000099; font-family: Calibri; width: 230px;"><span style="font-weight: bold;"></span><a style="color: #455699;" href="http://www.bc.sc.gov.br/"><span calibri="" color="" rgb="" 69="" 86="" 153=""></span></a><span style="text-decoration: underline;"></span><br /><span style="text-decoration: underline;"></span></td>
<td style="font-family: Calibri; color: #455699; text-align: left; width: 393px;"><span style="text-decoration: underline;"></span><small style="font-family: Helvetica,Arial,sans-serif;"><big><span style="font-weight: bold;">Nome Completo</span></big><br /><span style="color: #333399;"> Cargo | Departamento </span><br style="color: #333399;" /><span style="color: #333399;">Secretaria</span><br style="color: #333399;" /><span style="color: #333399;"> 47 3267-7000</span><br style="color: #333399;" /><a style="color: #333399;" href="http://www.bc.sc.gov.br/"><span calibri="" color="" rgb="" 69="" 86="" 153="">www.bc.sc.gov.br</span></a></small></td>

```

 PREFEITURA
BALNEÁRIO
CAMBORIÚ

Login

Sua senha não é mais válida. Escolha uma nova senha.

Nome do usuário
joao.silva2@bc.sc.gov.br

Senha
Exibir

Nova senha
Exibir

- × 8 ou mais caracteres
- × 1 ou mais letras MAIÚSCULAS
- × 1 ou mais letras minúsculas
- × 1 ou mais caracteres especiais
- × 1 ou mais dígitos

Confirme a Senha
Exibir

× As senhas devem corresponder

Login Permanecer conectado

Versão
Padrão

8 - Política para e-mails departamentais e pessoais

E-mail pessoal institucional:

- É uma conta cuja identificação é da pessoa, como por exemplo: deividi.anderson@bc.sc.gov.br.
- É um conta normal, com caixa de correio, login e senha;
- Envia e recebe e-mail;

E-mail departamental:

- São endereços que tem como objetivo receber mensagens e encaminhar para e-mails pessoais institucionais;
- Ex: arrecadacao@bc.sc.gov.br ;
- Hoje existem dois tipo de emails departamentais criados em nosso servidor:

- E-mail normal com encaminhado (Legado antigo que deve ser corrigido);
- Grupos com membros (Esse é o correto);
- É permitido envio de e-mail departamental apenas por outros sistemas, cuja auditoria no envio e recebimento possa ser feita;

9 - Problemas recorrentes

Não consigo acessar o meu e-mail:

1º Verificar se o serviço de e-mail está disponível, acessando o Webmail: <https://mail.bc.sc.gov.br>, se não estiver deverá ser aberto um chamado junto ao Armazem Data Center.

2º A conta está com problema na senha decorrente da migração, deve ser criada uma nova senha para pessoa.

3º A pessoal esqueceu a senha, deve ser gerada uma nova senha:

Obs: Somente o titular da conta pode solicitar e receber a nova senha

4º Caso o problema não seja identificado em nenhuma das etapas anteriores, deverá ser aberto um chamado junto ao Armazem Datacenter.

Não estou recebendo e-mails:

1º Verificar se usuário está utilizando algum cliente de e-mail, se estiver utilizando, informar que não prestamos suporte, somente ao Webmail conforme circular enviada.

2º Verificar se o endereço de e-mail de destino está correto. Esta informação pode ser verificada no painel de administração.

3º Enviar um e-mail para o usuário e verificar se o e-mail chega para ele.

4º Verificar se o endereço que está sendo enviado o e-mail é o antigo, caso positivo, verificar se o encaminhamento no servidor antigo está configurado corretamente.

5º Caso o problema não seja identificado em nenhuma das etapas anteriores, deverá ser aberto um chamado junto ao Armazem Datacenter.

Não estou conseguindo enviar e-mails:

1º Verificar qual a mensagem de erro retornada para o usuário, existem alguns motivos mais frequentes:

Endereço de e-mail incorreto

Caixa de entrada do destinatário cheia

Mensagem classificada como Spam (Neste caso deverá ser aberto um chamado junto ao Armazem Data Center).

Arquivo de anexo excede o tamanho limite.

2º Caso o problema não seja identificado em nenhuma das etapas anteriores, deverá ser aberto um chamado junto ao Armazem Datacenter.