

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

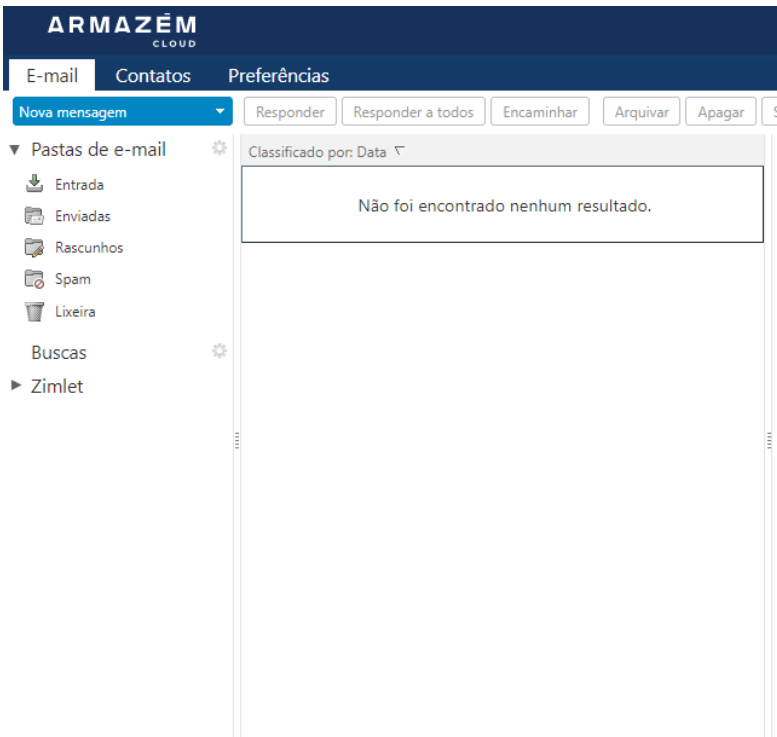
Webmail: <https://mail.bc.sc.gov.br/>



The image shows a login interface for the Prefeitura Balneário Camboriú. It features a dark blue background with a green and white geometric pattern on the left. The login form is centered and white, containing the city's logo, the title 'Login', and fields for 'Nome do usuário' and 'Senha'. There is a 'Login' button, a 'Permanecer conectado' checkbox, and a 'Versão' dropdown menu set to 'Padrão'. At the bottom, there is a copyright notice for Synacor, Inc. and the word 'ARMAZÉM' in large white letters.

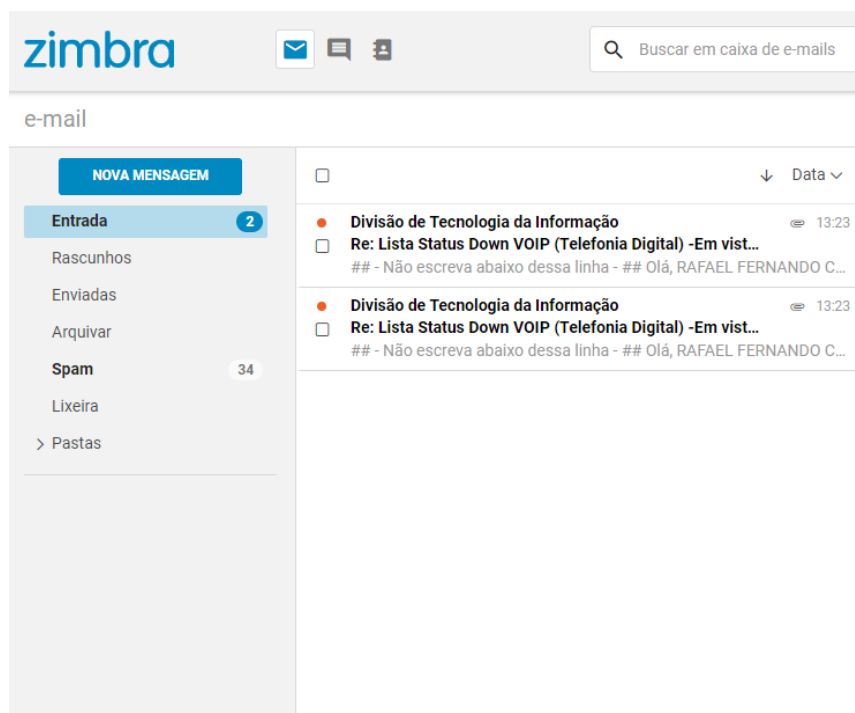
Copyright © 2005-2016 Synacor, Inc. Todos os direitos reservados. "Zimbra" é uma marca comercial registrada da Synacor, Inc.

Interface clássica:



The image shows the classic email interface of ARMAZÉM CLOUD. The top bar is dark blue with the 'ARMAZÉM CLOUD' logo. Below it, there are tabs for 'E-mail', 'Contatos', and 'Preferências'. A 'Nova mensagem' button is on the left, and a row of action buttons (Responder, Responder a todos, Encaminhar, Arquivar, Apagar, S) is on the right. The left sidebar shows a list of email folders: Entrada, Enviadas, Rascunhos, Spam, Lixeira, Buscas, and Zimlet. The main content area shows a message list with the header 'Classificado por: Data' and a message that says 'Não foi encontrado nenhum resultado.'

Interface moderna:

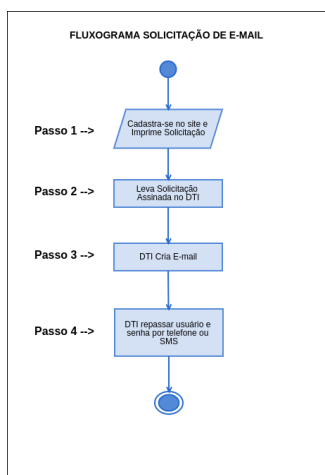


3 - Por que utilizar Webmail:

- **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

☐ Criar 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

Localiz 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**

▼ 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-fonte

```
<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>
</tr>
<tr>
<td style="color: #000099; font-family: Calibri; height: 11px; text-align: right; width:
```

OK

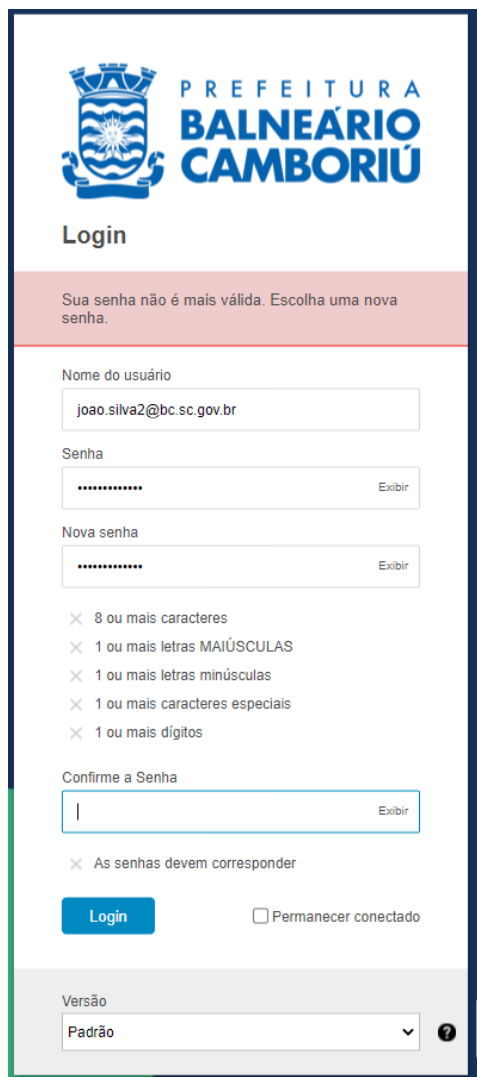
Cancelar

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>
```

6.5 - Cadastro de novos e-mails - Definindo Assinatura

7 - Primeiro acesso



The screenshot shows the login interface of the Prefeitura Balneário Camboriú. At the top is the city's logo and name. Below it is a 'Login' heading. A red message box states: 'Sua senha não é mais válida. Escolha uma nova senha.' The form includes fields for 'Nome do usuário' (containing 'joao.silva2@bc.sc.gov.br'), 'Senha', and 'Nova senha'. Each password field has an 'Exibir' (Show) button. Below the 'Nova senha' field, there are five requirements listed with 'X' icons: '8 ou mais caracteres', '1 ou mais letras MAIÚSCULAS', '1 ou mais letras minúsculas', '1 ou mais caracteres especiais', and '1 ou mais dígitos'. A 'Confirme a Senha' field is also present with an 'Exibir' button. Below this is a checkbox for 'As senhas devem corresponder'. At the bottom of the form is a blue 'Login' button and a checkbox for 'Permanecer conectado'. A footer section shows a 'Versão' dropdown menu set to 'Padrão' and a help icon.

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 Armazen 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 Armazen Datacenter.