

MANUAL

UTILIZANDO O E-MAIL CORPORATIVO

E-MAIL CORPORATIVO



Versão 1.0
Outubro de 2019



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. PROCEDIMENTOS BÁSICOS.....	7
2.1. COMO ACESSAR	7
2.2. TELA INICIAL	8
2.3. ENVIO DE E-MAIL	9
3. SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO E-MAIL CORPORATIVO PELO SIAGRU	10
4. CONFIGURANDO O OUTLOOK	13
5. LIMITES DE ARMAZENAMENTO E ENVIO	18

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Link de Acesso.....	7
Figura 2. WebMail.....	7
Figura 3. Tela de Acesso.....	8
Figura 4. Caixa de Entrada	8
Figura 5. Nova Mensagem	9
Figura 6. Envio de e-mail.....	9
Figura 7. Botão de Abertura de Chamados.....	10
Figura 8. Tela de Abertura de Chamados	10
Figura 9. Seleção de Categoria.....	11
Figura 10. Preenchimento de Campos.....	12
Figura 11. Mensagem de Confirmação de Abertura de Chamado	12
Figura 12. Acesso ao Outlook	13
Figura 13. Adicionar Conta.....	14
Figura 14. Configuração automática da conta.....	14
Figura 15. Escolher Serviço	15
Figura 16. Configuração de e-mail.....	15
Figura 17. Configuração para servidor de saída	16
Figura 18. Configurações avançadas.....	16
Figura 19. Testando as configurações da conta.....	17
Figura 20. Finalizando configuração	17

1. INTRODUÇÃO

Esse manual visa instruir os usuários quanto à utilização do e-mail corporativo da Prefeitura de Guarulhos, recursos do Zimbra e configurações do e-mail no Microsoft Outlook. Neste documento estão descritos os passos a serem seguidos para utilização e solicitação de acesso ao e-mail corporativo.

2. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

Nesta seção serão apresentados os primeiros passos para acessar o e-mail corporativo.

2.1. COMO ACESSAR

Para acessar é necessário a utilização de um navegador de internet, podendo este ser o Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou qualquer outro.

O endereço para acesso é <https://www.guarulhos.sp.gov.br>.

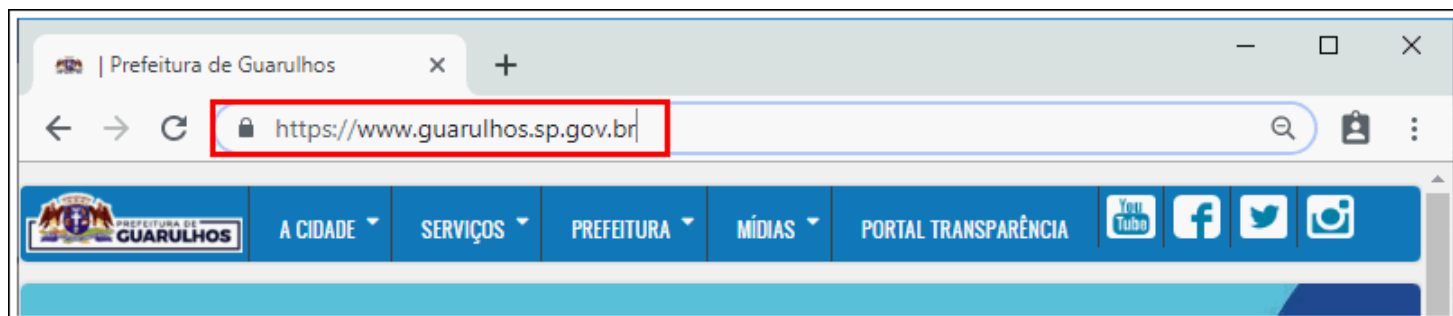


Figura 1. Link de Acesso

Após digitar o endereço, o usuário deverá ir ao final da pagina e clicar em **“WEBMAIL”**.

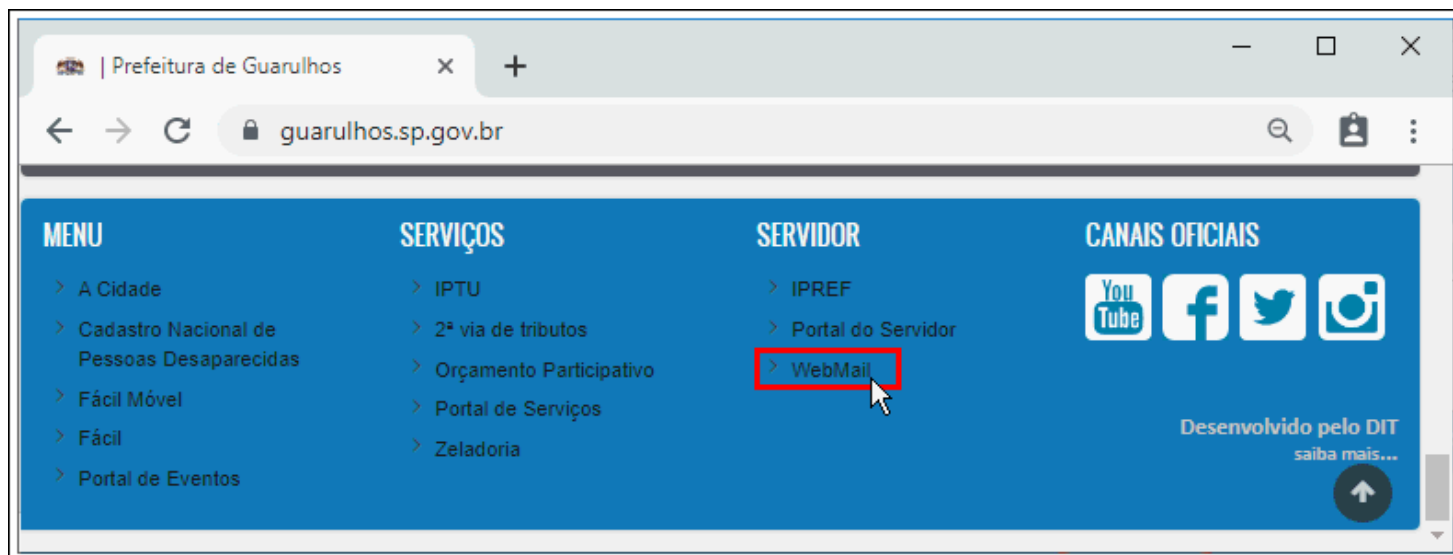


Figura 2. WebMail

Após clicar em “WEBMAIL”, abrirá a tela de login onde o usuário deverá inserir as informações “NOME DO USUÁRIO” e “SENHA” e clicar no botão “LOGIN”.

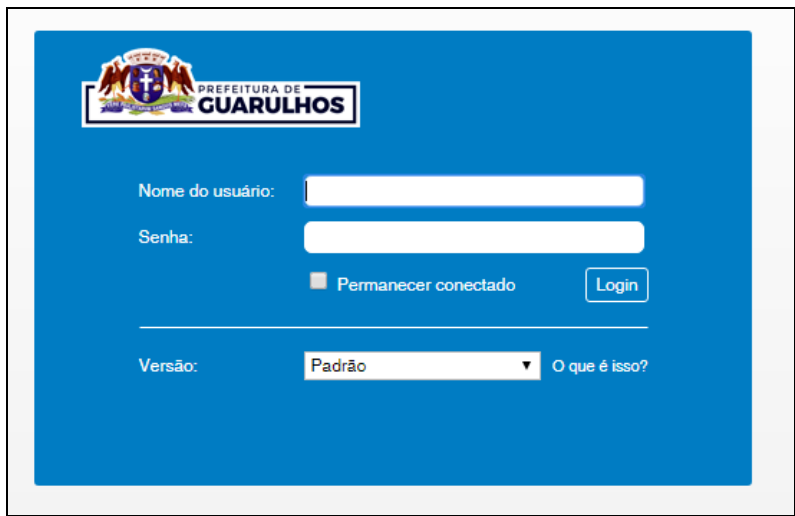


Figura 3. Tela de Acesso

Caso o usuário não tenha o e-mail corporativo, tenha esquecido a senha ou a senha tenha expirado, deverá abrir um chamado no SIAGRU.

Caso a unidade não possua um usuário com acesso ao SIAGRU, deverá fazer a mesma solicitação por e-mail de algum responsável da unidade.

Em último caso, se além do acesso ao SIAGRU, a unidade não puder enviar e-mail para tal solicitação, deverá entrar em contato com o Service Desk da Secretaria Municipal de Educação, através do telefone (11) 2475-7408.

2.2. TELA INICIAL

Ao realizar o login, abrirá a tela principal do WebMail exibindo a caixa de entrada contendo os seguintes elementos:

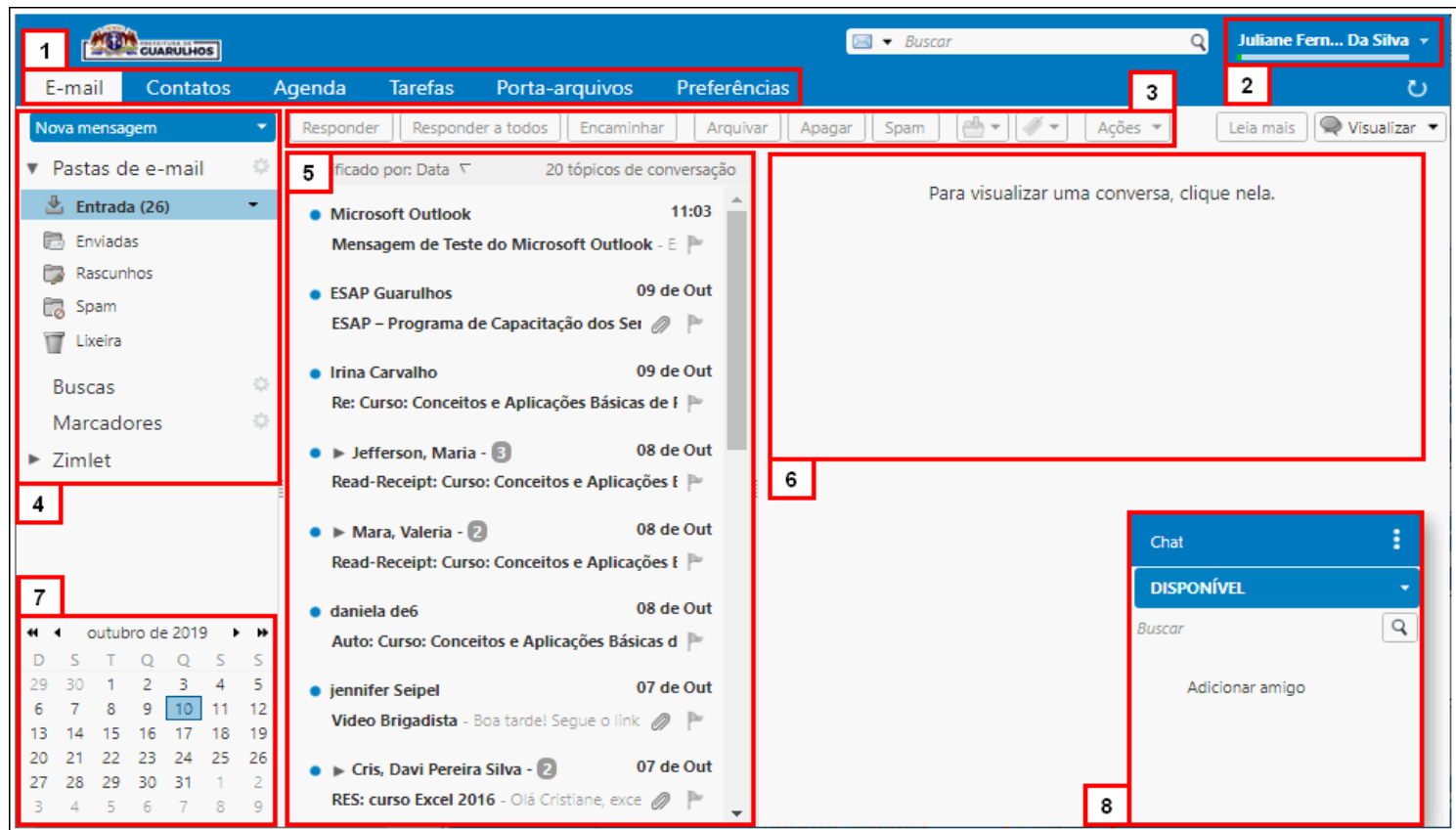


Figura 4. Caixa de Entrada

1. Menu superior de ferramentas do WebMail (Zimbra);
2. Identificação do usuário conectado;
3. Funcionalidades para e-mails;
4. Pastas de e-mails;
5. Área de visualização de títulos de e-mails;
6. Área de visualização e leitura de e-mail;
7. Calendário;
8. Janela de chat entre usuários;

2.3. ENVIO DE E-MAIL

Para enviar um e-mail basta o usuário clicar no botão **“NOVA MENSAGEM”** que está localizado na parte superior da caixa de e-mails.

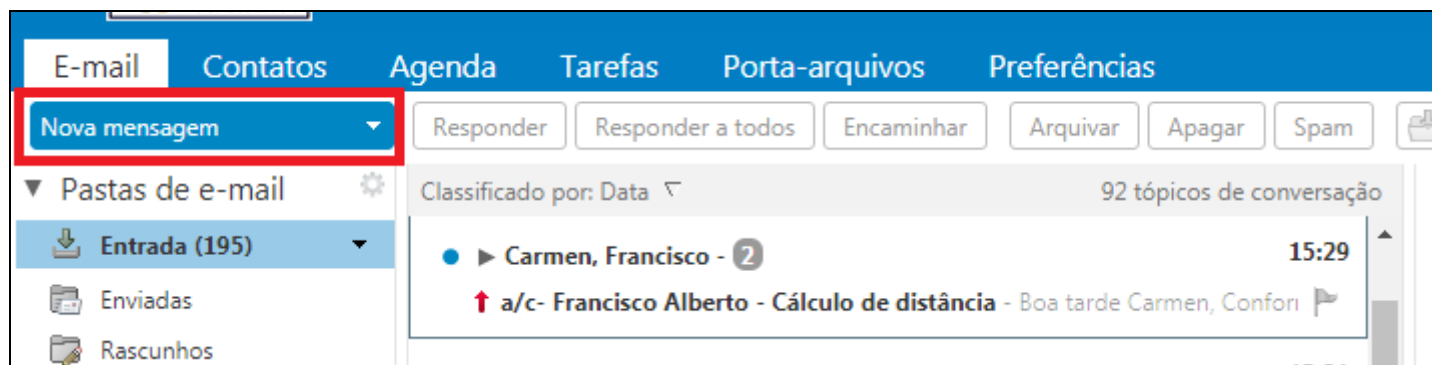


Figura 5. Nova Mensagem

Após clicar em **“NOVA MENSAGEM”**, a ferramenta abrirá uma tela para inserir as informações referentes ao e-mail que o usuário pretende enviar. Após inserir as informações basta clicar em **“Enviar”**.

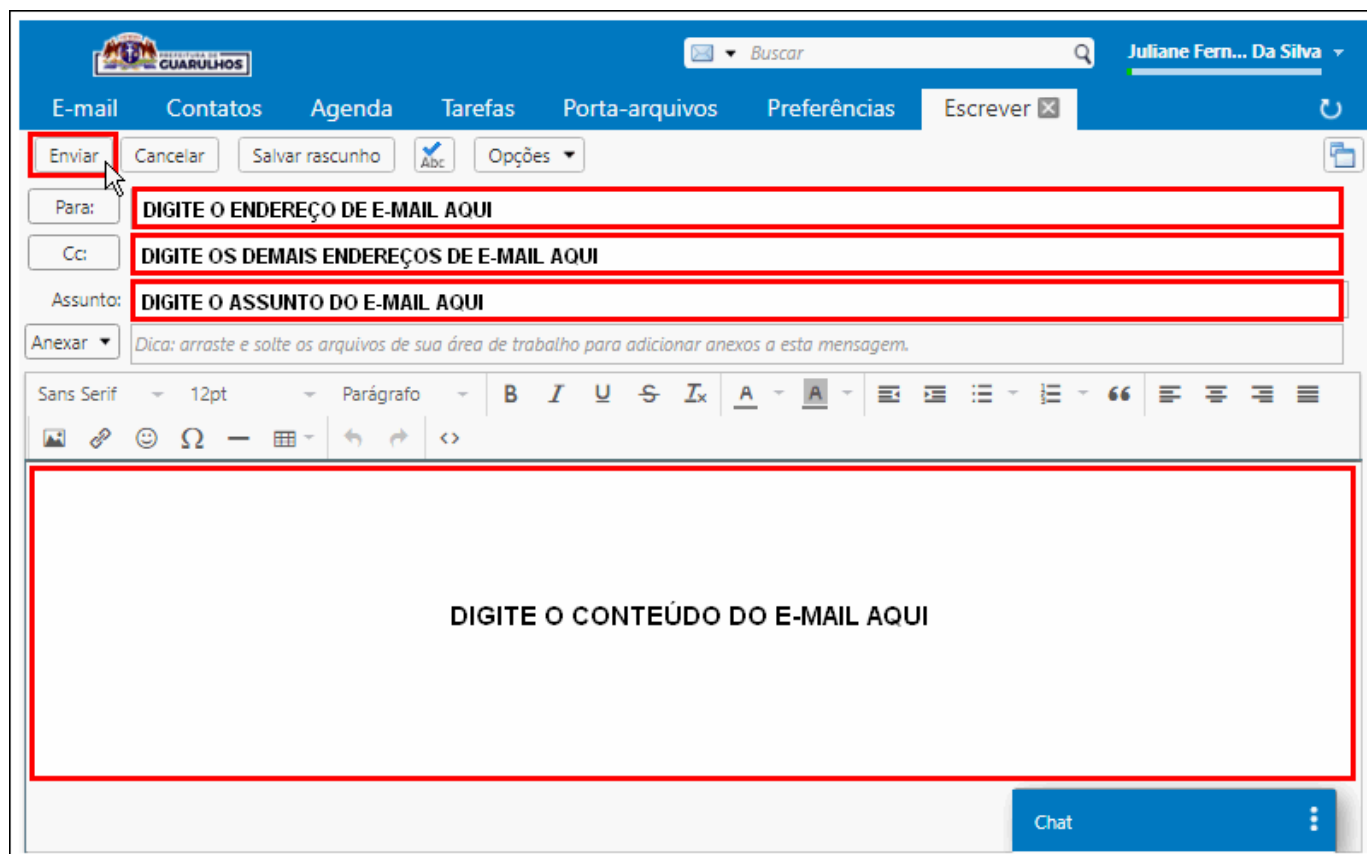


Figura 6. Envio de e-mail

Forma de preenchimento:

- **Tipo** – O primeiro passo é informar se é um incidente ou uma requisição. Neste caso é uma requisição.
 - **Requisição:** Qualquer solicitação feita, como: alteração de senha, criação de e-mail, substituição de mouse, instalação de programa, etc...
- **Categoria** - Neste campo deve ser informado qual o tipo de incidente ou requisição que está sendo registrado. O usuário deverá selecionar **“CRIAÇÃO DE CONTA DE E-MAIL”**, quando for solicitação da criação do e-mail corporativo ou **“REDEFINIÇÃO DE SENHA DE E-MAIL”**, quando tiver esquecido a senha ou a mesma tiver expirado.

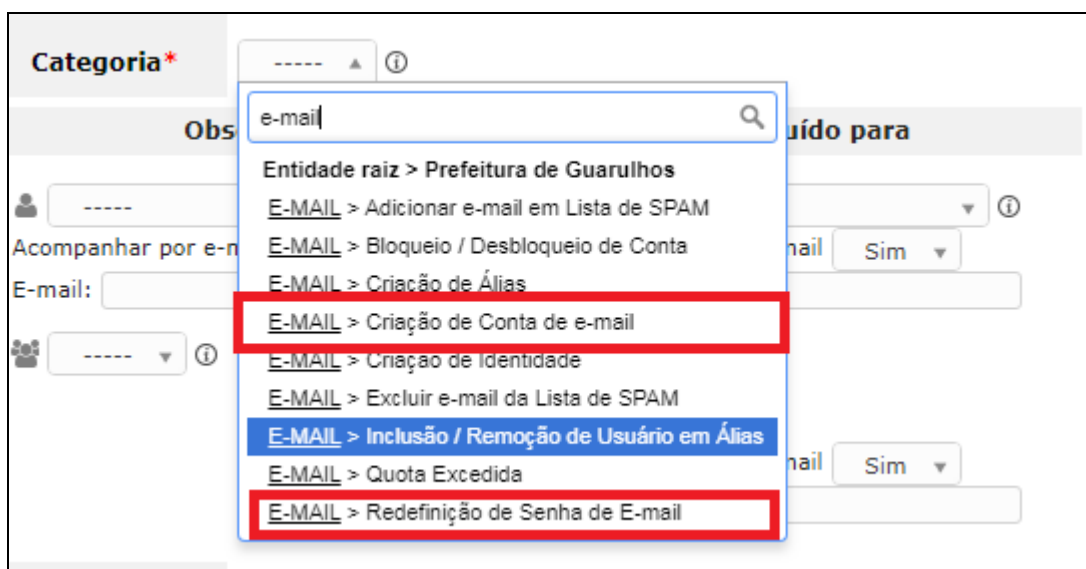


Figura 9. Seleção de Categoria

- **Urgência** – Neste campo é informada qual a urgência do problema a ser registrado e posteriormente solucionado, que pode variar desde “Muito Baixa” até “Muito Alta”. Por padrão, é aplicada a opção de urgência “Média”. Tenha bom senso, pois chamados classificados com urgência Alta e Muito Alta passarão por análise para então ser definida a prioridade.
- **Nome Contato / Telefone / Ramal** – Estes campos deverão ser preenchidos com dados corretos caso haja necessidade de futuros contatos.
- **Título** – Neste campo deve ser inserida uma síntese do problema, apenas para facilitar a visualização dentre os outros chamados. Evite títulos genéricos, tais como: problema, urgente, defeito, etc. Para e-mails você poderá informar:
 - Criação de e-mail corporativo;
 - Alteração de senha de e-mail corporativo;
 - Reativação de e-mail corporativo.
- **Descrição** – No campo Descrição deverão ser inseridas todas as informações pertinentes ao chamado. Neste caso, as informações são Nome Completo, CPF, Código Funcional e Função.
 - Nome completo do usuário;
 - CPF do usuário;
 - Código Funcional do usuário;
 - Função do usuário;
 - Unidade de Trabalho do usuário;
 - Informar se o e-mail do usuário deverá ser vinculado ao e-mail da unidade ou da área;
 - Detalhar a necessidade referente ao e-mail: criação, alteração de senha, reativação de senha.

Após o término do procedimento, basta clicar no botão **“ENVIAR MENSAGEM”** que o chamado será aberto. A figura abaixo mostra o exemplo de um chamado já preenchido.

Figura 10. Preenchimento de Campos

Após clicar no botão **“ENVIAR MENSAGEM”** o sistema exibirá uma caixa de mensagem contendo o número do chamado e o título. Neste caso, o chamado aberto foi registrado pelo ID (identificador ou número) **346325**.

Figura 11. Mensagem de Confirmação de Abertura de Chamado

4. CONFIGURANDO O OUTLOOK

O usuário também tem a opção de configurar o e-mail corporativo no Outlook para ampliar a capacidade de recebimento dos e-mails. Para acessar o Outlook o usuário deverá clicar no botão inicial do Windows e selecionar a ferramenta **“Microsoft Outlook”**.

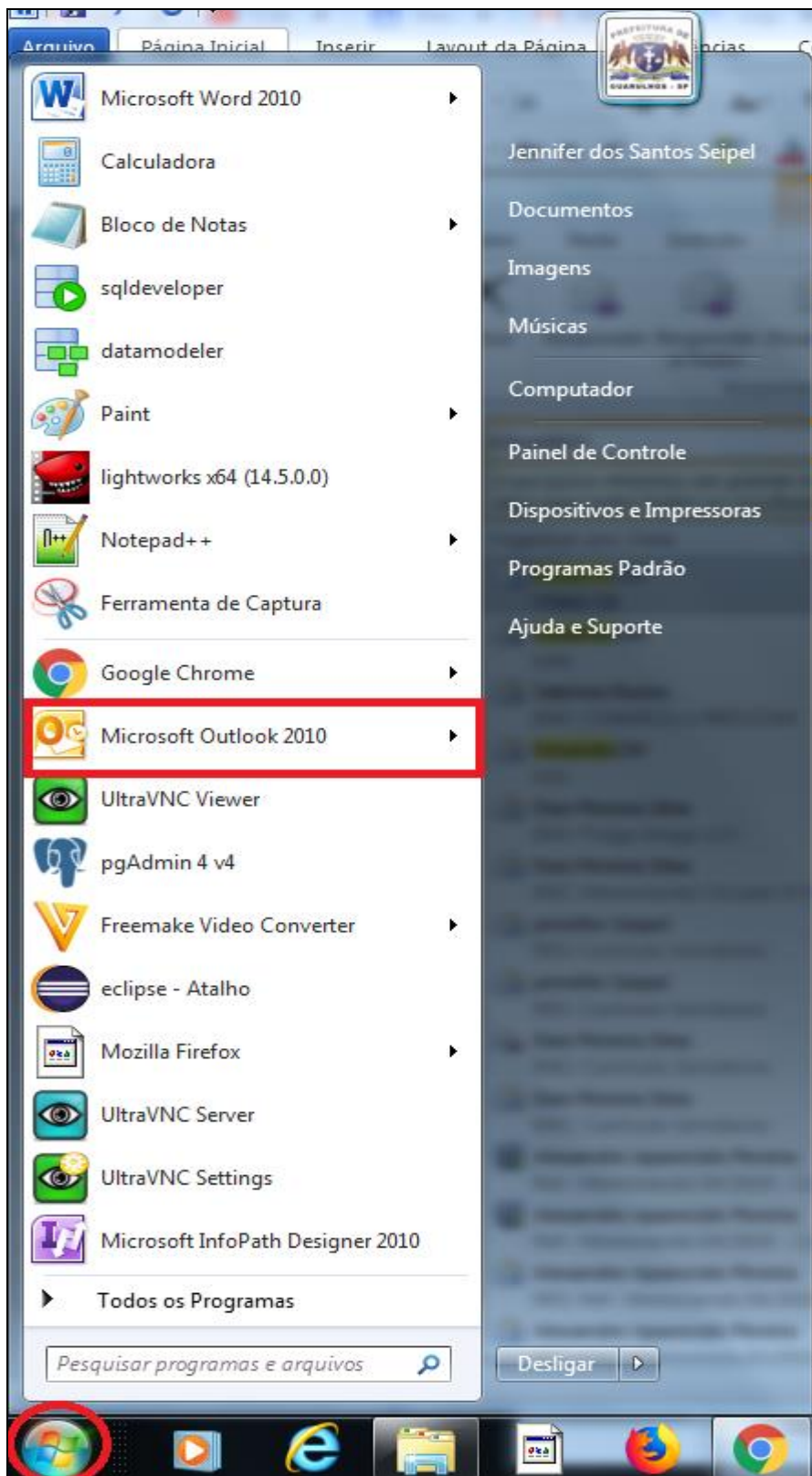


Figura 12. Acesso ao Outlook

Após selecionar o Microsoft Outlook , o programa abrirá uma tela onde o usuário deverá clicar no menu **“Arquivo”** e em seguida clicar na opção **“Informações”** e **“Adicionar Conta”**.



Figura 13. Adicionar Conta

Após clicar em **“Adicionar Conta”** a ferramenta abrirá uma tela para a configuração do e-mail, o usuário deverá clicar na opção **“Definir manualmente as configurações do servidor ou tipo de servidor adicionais”** e clicar em **“Avançar”**.

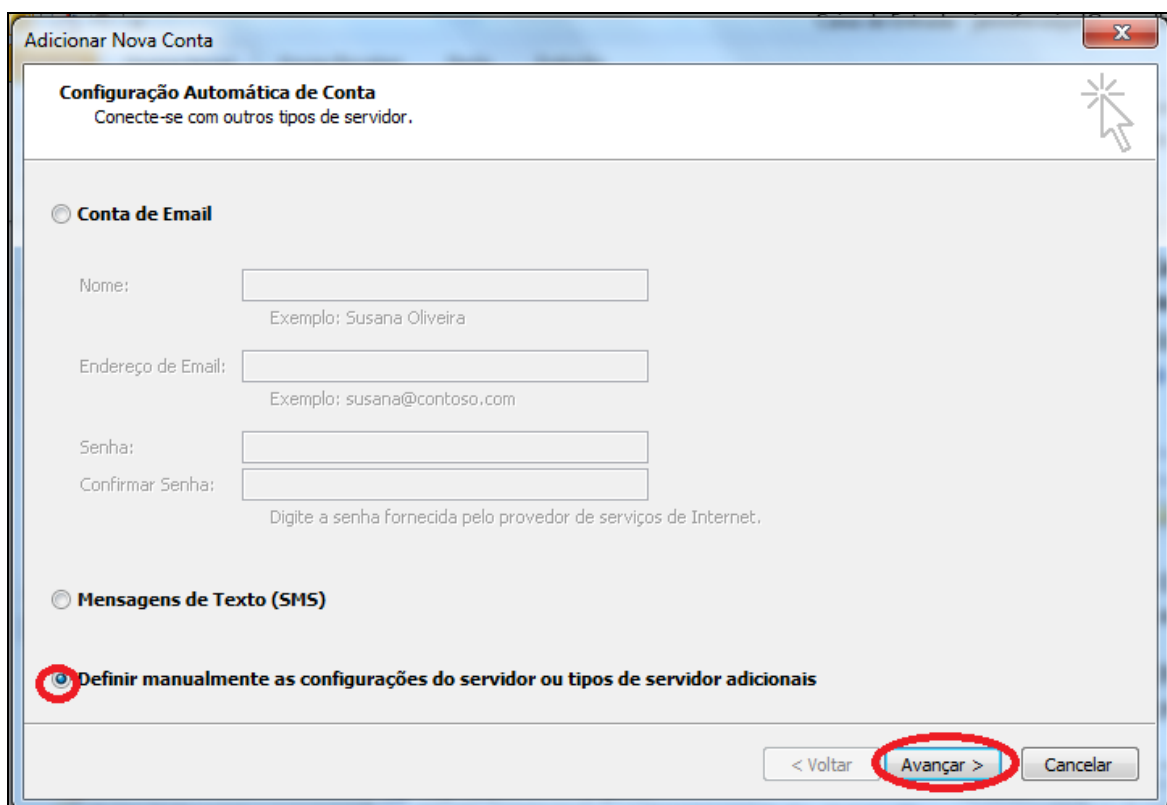


Figura 14. Configuração automática da conta

Após clicar em “Avançar”, o usuário deverá escolher o serviço “Email da Internet” e clicar em “Avançar” novamente.

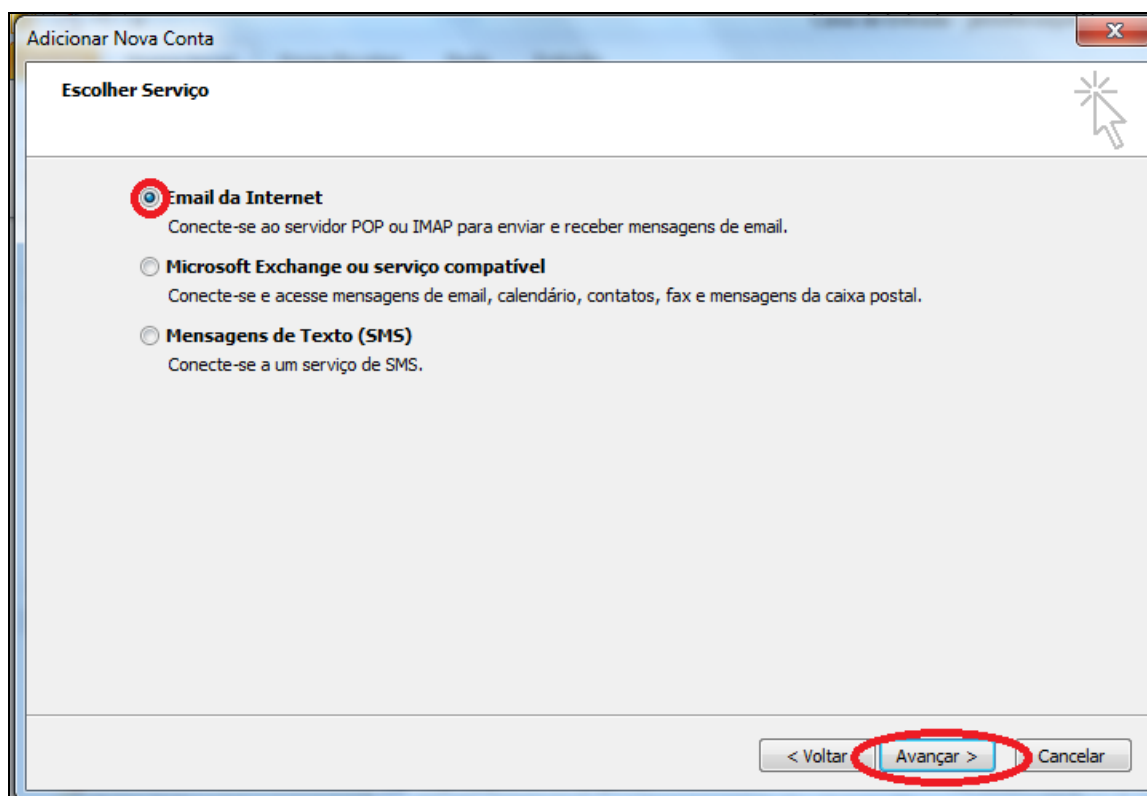


Figura 15. Escolher Serviço

A ferramenta abrirá uma tela para o usuário realizar as configurações de e-mail. Nesta tela o usuário deverá inserir as informações:

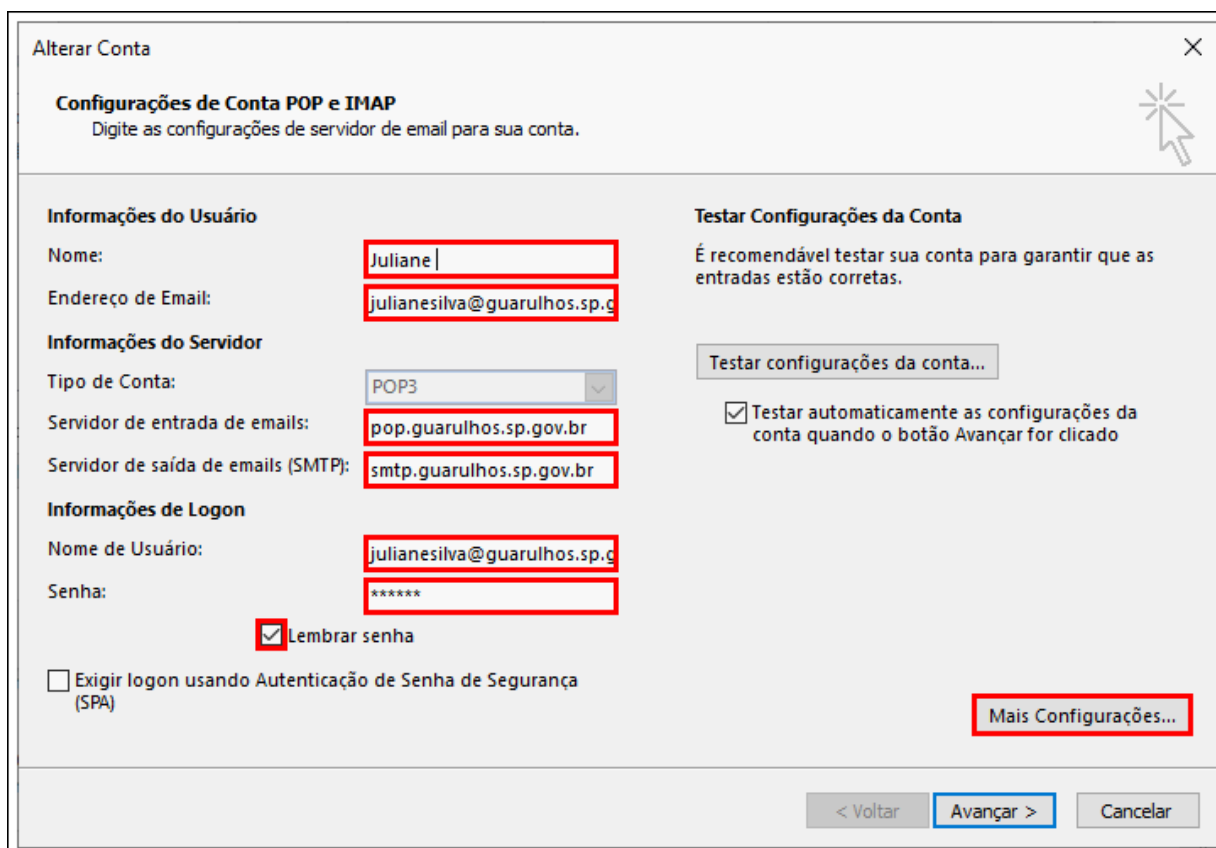


Figura 16. Configuração de e-mail

- **Nome:** nome do usuário;
- **Endereço de e-mail:** e-mail corporativo;
- **Servidor de entrada de e-mails:** pop.guarulhos.sp.gov.br;
- **Servidor de saída de e-mails (SMTP):** smtp.guarulhos.sp.gov.br;
- **Nome do usuário:** endereço de e-mail corporativo;
- **Senha:** senha do e-mail corporativo;
- **Lembrar Senha:** marcar caixa de seleção para que a senha permanece salva.

Após preencher as informações de usuário, servidor e logon, clique no botão **“MAIS CONFIGURAÇÕES”**.
Na tela de configurações, informe os seguintes parâmetros

- Aba **“SERVIDOR DE SAÍDA”**: marque as opções **“MEU SERVIDOR DE SAÍDA (SMTP) REQUER AUTENTICAÇÃO”** e **“USAR MESMAS CONFIG. DO SERVIDOR DE ENTRADA DE EMAILS”**;

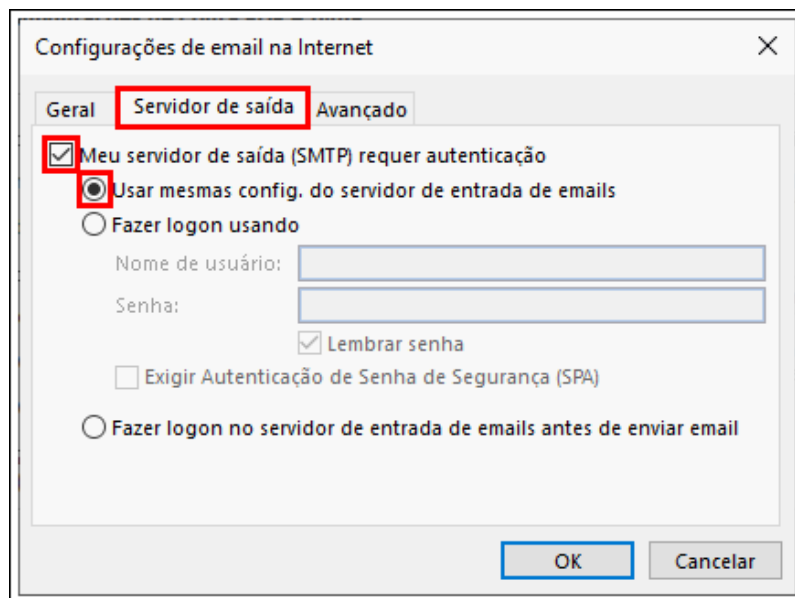


Figura 17. Configuração para servidor de saída

- Aba **“AVANÇADO”** preencha da seguinte forma:

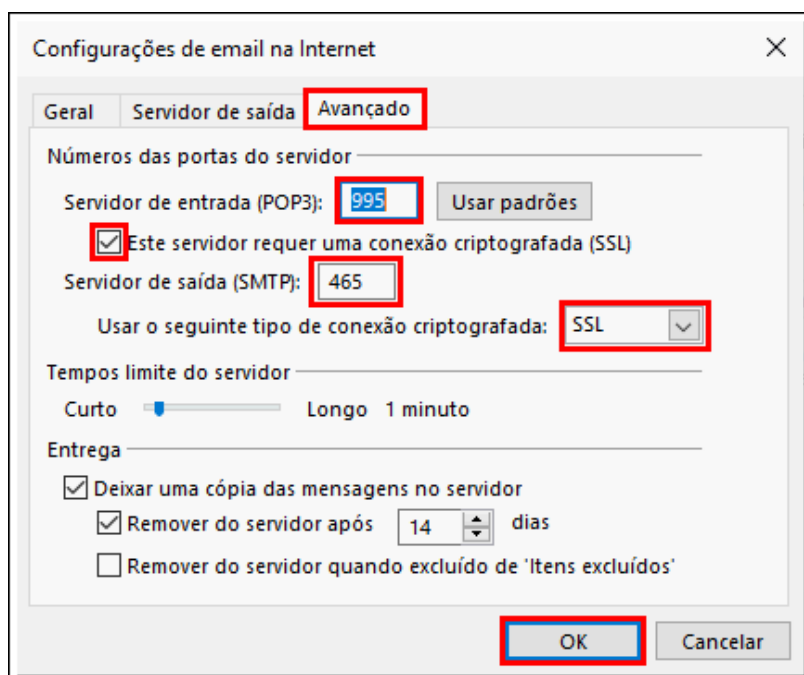


Figura 18. Configurações avançadas

- Em “**Servidor de entrada (POP3)**”: preencher com **995**;
- Marcar a caixa de opção em “**Este servidor requer uma conexão criptografada (SSL)**”;
- Em “**Servidor de saída (SMTP)**”: preencher com **465**;
- Em “**Use o seguinte tipo de conexão criptografada**”: selecione a opção **SSL**.

Após concluir as configurações, clique no botão “**OK**”.

Em seguida, clique no botão “**AVANÇAR**”.

Após clicar em “**Avançar**”, a ferramenta abrirá uma tela para testar as configurações, quando o status estiver como “**Concluído**”, o usuário deverá clicar em “**Fechar**”.

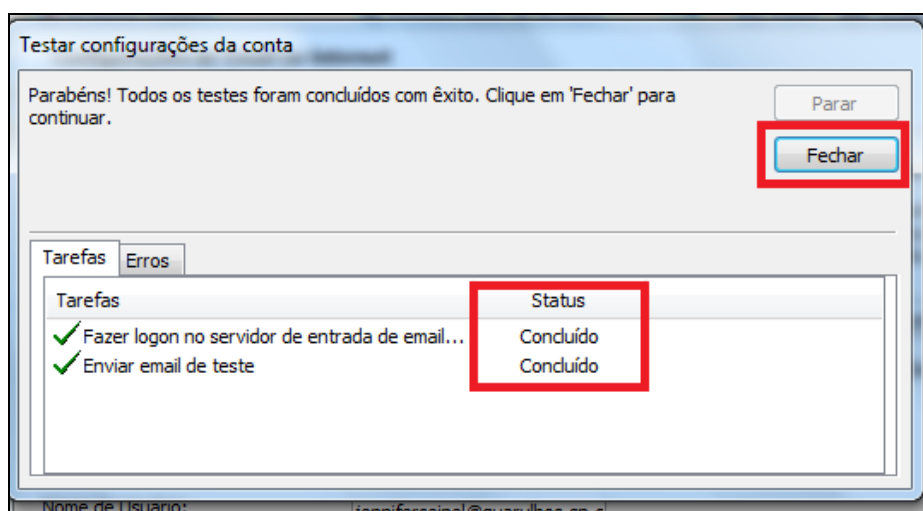


Figura 19. Testando as configurações da conta

Após clicar em “**Fechar**”, a ferramenta abrirá uma tela onde o usuário deverá clicar em “**Concluir**” para finalizar a configuração.

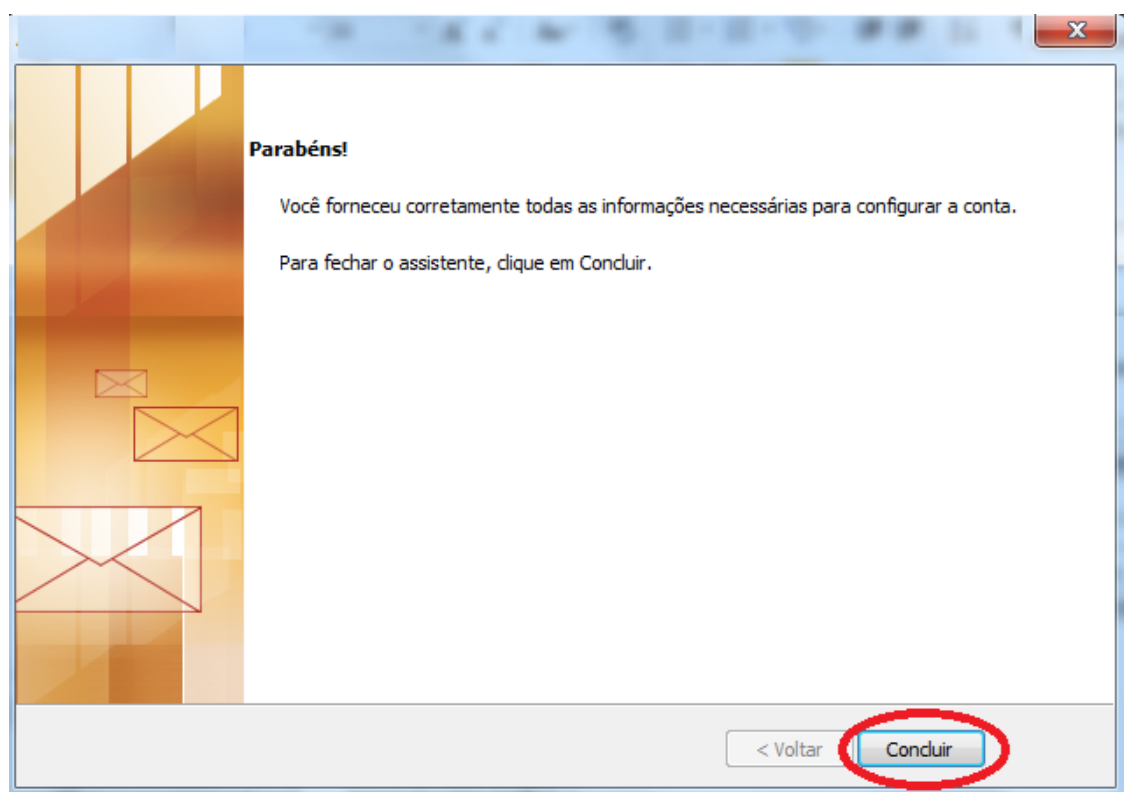


Figura 20. Finalizando configuração

Para inserir outra conta de e-mail corporativo, basta repetir o processo.

5. LIMITES DE ARMAZENAMENTO E ENVIO

O e-mail corporativo possui alguns limites de armazenamento, envio de arquivos por e-mail e de lista de envio por e-mail, sendo:

- Armazenamento de e-mails: no Zimbra há um limite de armazenamento que será indicado na tela principal, abaixo da identificação de usuário. Já no Outlook não há limite de armazenamento de e-mails.
- Envio de arquivos por e-mail: tanto no Zimbra quanto no Outlook, o tamanho limite total para envio de um e-mail é de 30Mb, independente se este e-mail possui arquivos anexos e da quantidade de anexos.
- Lista de envio de e-mails: tanto no Zimbra quanto no Outlook, o limite é de 100 destinatários para envio de e-mails com cópias à outros endereços no mesmo e-mail.



Gustavo Henric Costa
Prefeito do Município de Guarulhos

Paulo Cesar Matheus da Silva
Secretário de Educação

Aparecido Donizetti da Costa
Diretor do Departamento de Informática e Telecomunicações

José Antonio Rodrigues Junior
Diretor do Departamento de Planejamento e Informática na Educação

Guarulhos, Outubro de 2019.



PREFEITURA DE
GUARULHOS