

# Email Quarantine

Guia do Usuário

# Guia do Usuário do Email Quarantine

Versão da documentação: Fase 0

## Avisos legais

Copyright © 2016 Symantec Corporation. Todos os direitos reservados.

Symantec, o logotipo da Symantec e o logotipo da marca de verificação são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Symantec Corporation ou de suas afiliadas nos EUA e em outros países. Outros nomes podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

O produto descrito neste documento é distribuído sob licenças que restringem o uso, a cópia, a distribuição e a descompilação/engenharia reversa. Nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida de forma alguma por quaisquer meios sem autorização prévia por escrito da Symantec Corporation e de seus licenciadores, se houver.

A DOCUMENTAÇÃO É FORNECIDA "COMO ESTÁ" E TODAS AS CONDIÇÕES, REPRESENTAÇÕES E GARANTIAS EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO QUALQUER ADEQUAÇÃO COMERCIAL, ADEQUAÇÃO A QUALQUER FIM ESPECÍFICO E DE NÃO INFRAÇÃO, SÃO DESCONSIDERADAS, EXCETO QUANDO TAL PROCEDIMENTO FOR CONSIDERADO LEGALMENTE INVÁLIDO. A SYMANTEC CORPORATION SE ISENTA DE RESPONSABILIDADE POR DANOS INCIDENTAIS OU CONSEQUENTES RELATIVOS AO FORNECIMENTO, EXECUÇÃO OU USO DESTA DOCUMENTAÇÃO. AS INFORMAÇÕES DESTA DOCUMENTAÇÃO ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÃO SEM AVISO PRÉVIO.

O software licenciado e a documentação são considerados softwares comerciais conforme definição da FAR 12.212 e estão sujeitos a direitos restritos conforme definição da FAR seção 52.227-19, "Commercial Computer Software - Restricted Rights" e DFARS 227.7202, etc. "Commercial Computer Software and Commercial Computer Software Documentation", conforme aplicável e quaisquer regulamentações subsequentes, sejam fornecidas pela Symantec como serviços locais ou hospedados. Qualquer uso, modificação, versão de reprodução, apresentação, exibição ou divulgação do Software licenciado e da documentação pelo governo dos EUA deve ser feita somente de acordo com os termos deste Contrato.

Symantec Corporation  
350 Ellis Street  
Mountain View, CA 94043

<http://www.symantec.com/pt/br/>

# Suporte técnico

Se você precisar de ajuda em algum aspecto dos serviços de segurança que não seja coberto pela Ajuda online ou pelos guias do administrador, entre em contato com seu administrador de TI ou equipe de suporte. Para encontrar os detalhes da equipe de suporte no portal, clique em **Suporte > Contato**.

# Sumário

Suporte técnico .....	3	
Capítulo 1	Fundamentos do Symantec Email Quarantine .....	6
	O que é o portal de quarentena? .....	6
	Para fazer login .....	7
	Para navegar no portal .....	8
	Para alterar o idioma de exibição .....	8
	Para filtrar os emails em quarentena para exibição .....	9
	Para visualizar seus emails de spam .....	9
	Para procurar um email .....	9
	Para selecionar emails .....	10
	Para liberar emails .....	10
	Para excluir emails .....	12
Capítulo 2	Aprovar Bloquear .....	13
	Para gerenciar suas listas de remetentes e domínios aprovados e bloqueados .....	13
	Para exibir os remetentes ou domínios aprovados e bloqueados .....	14
	Para adicionar um remetente ou domínio aprovado ou bloqueado .....	15
	Para excluir remetentes ou domínios aprovados ou bloqueados .....	16
	Para solicitar aprovação de um remetente .....	17
Capítulo 3	Configurações .....	18
	Para mudar sua senha .....	18
	Para definir a frequência de notificações .....	19
	Para adicionar aliases .....	19
Capítulo 4	Gerenciar aliases (somente os administradores do Portal) .....	21
	Para adicionar aliases (para administradores) .....	21

Capítulo 5	Gerenciar grupos de contas (somente os administradores do Portal) .....	23
	Grupos de contas .....	23
Capítulo 6	Gerenciar contas (somente os administradores do Portal) .....	25
	Para criar contas de usuários de quarentena .....	25
Capítulo 7	Gerenciar modelos de email (somente os administradores do Portal) .....	27
	Para manter os usuários de quarentena informados usando modelos .....	27
Capítulo 8	Solução de problemas .....	29
	Não recebi um email solicitando registro e login .....	29
	O sistema se recusa a me enviar uma mensagem de redefinição de senha .....	30
	Liberei um email, mas não o recebi em minha caixa de entrada .....	30

# Fundamentos do Symantec Email Quarantine

Este capítulo contém os tópicos a seguir:

- [O que é o portal de quarentena?](#)
- [Para fazer login](#)
- [Para navegar no portal](#)
- [Para alterar o idioma de exibição](#)
- [Para filtrar os emails em quarentena para exibição](#)
- [Para visualizar seus emails de spam](#)
- [Para procurar um email](#)
- [Para selecionar emails](#)
- [Para liberar emails](#)
- [Para excluir emails](#)

## O que é o portal de quarentena?

O Symantec Email Quarantine armazena emails que o serviço do Antispam suspeita que sejam spam ou boletins informativos, impedindo que o possível spam atinja sua caixa de entrada de emails normal. Os emails são mantidos no portal de quarentena por 14 dias, a menos que você escolha excluí-los mais cedo. Você interage com o Email Quarantine usando o portal de quarentena, que permite exibir, aceitar e excluir o email em quarentena, gerenciar remetentes bloqueados e permitidos e especificar configurações e preferências. Os administradores também

usam o portal de quarentena para gerenciar emails em quarentena dos destinatários de email da sua organização.

- Dependendo de como o portal de quarentena for configurado, você poderá receber notificações resumidas regulares dos emails direcionados ao portal de quarentena.
- Você pode fazer o login no portal de quarentena e ver a data e o remetente dos emails que são detectados como spam. Dependendo da política de segurança de sua organização, você poderá visualizar a linha de assunto e o texto dos emails. O recurso de visualização não permite que você veja anexos ou imagens incorporadas.
- É possível excluir emails indesejáveis ou liberar emails desejados para sua caixa de entrada normal. Você poderá liberar emails diretamente em suas notificações de resumo.
- Se receber emails em mais de um endereço, você poderá adicionar aliases ao portal de quarentena. Todos os emails identificados como spam irão para a mesma conta do portal de quarentena.

## Para fazer login

Se tiver um URL, um nome de usuário e uma senha para o portal de quarentena, você poderá fazer login. O URL, o nome de usuário e a senha podem estar contidos na mensagem de boas-vindas que foi enviada, ou você pode ter se registrado no portal de quarentena. Você poderá ser solicitado a alterar a senha logo após fazer o login.

### Para fazer login no portal de quarentena

- 1 Clique no URL na mensagem de boas-vindas ou na notificação de resumo.
- 2 Digite seu nome de usuário e sua senha.
- 3 Clique no botão **Login**.

A home page do portal de quarentena é exibida.

---

**Nota:** Quando você fizer login pela primeira vez, poderá ser apresentada a página Nova conta. Clique no botão **Envie-me uma senha**. Sua senha é enviada ao endereço de email que você usou para fazer login. Dependendo da política de segurança da organização, você pode ser solicitado a alterar sua senha regularmente. Sua organização pode ter especificado restrições em relação ao tipo de senha que você pode usar.

---

## Para navegar no portal

O menu do portal de quarentena, situado ao longo do lado esquerdo da tela, exibe ícones que você pode usar para navegar pelas áreas no portal onde você executa tarefas diferentes. Ele está minimizado por padrão, para facilitar que os usuários de dispositivos móveis exibam as páginas do portal.

### Para exibir o menu

- 1 No canto superior esquerdo da home page do portal, clique nas três barras horizontais à esquerda do logotipo do portal de quarentena. O menu aparecerá no lado esquerdo da página.
- 2 Clique no ícone apropriado no menu para exibir a página do portal desejada: **Início**, **Aprovar|Bloquear**, **Configurações**, **Gerenciar aliases**, **Gerenciar grupos de contas**, **Gerenciar contas** ou **Gerenciar modelos de email**.

---

**Nota:** Desde que permitido pelas políticas de quarentena de sua organização, os usuários do Email Quarantine podem ver e usar somente as primeiras três páginas do portal: **Início**, **Aprovar|Bloquear** e **Configurações**. As quatro páginas restantes ( **Gerenciar aliases**, **Gerenciar grupos de contas**, **Gerenciar contas** e **Gerenciar modelos de email** ) são visíveis somente para os administradores do Email Quarantine.

---

## Para alterar o idioma de exibição

Você pode mudar o idioma de exibição do portal de quarentena.

### Para alterar o idioma de exibição

- 1 No canto superior direito da home page do portal de quarentena, clique em seu nome de usuário para exibir a lista de idiomas que o portal suporta (junto com os links para exibir a ajuda e para desconectar).

Para usuários móveis, o nome de usuário é exibido no painel lateral da navegação, junto com os ícones que você usa para acessar outras páginas do portal de quarentena.

- 2 Selecione o idioma desejado na lista suspensa. Todo o conteúdo do portal de quarentena é exibido agora no idioma selecionado.

---

**Nota:** Os administradores usam controles na página Modelos para especificar o idioma das notificações que você recebe do Email Quarantine.

---



## Para filtrar os emails em quarentena para exibição

A home page do portal de quarentena exibe uma lista de emails em quarentena. Você controla que emails são exibidos na lista selecionando:

- **Filtro** : clique na seta para escolher **Todos os domínios** ou um domínio específico para exibir seus respectivos emails em quarentena. Os administradores podem também escolher **Meu resumo** para exibir seus próprios emails em quarentena.
- **Emails** : clique em **Total** para exibir o Spam e os Boletins informativos ou clique nos ícones **Spam** ou **Boletins** para exibir os tipos respectivos de emails em quarentena.
- **Linha do Tempo** : clique no ícone para 14 dias, 7 dias ou 1 dia para selecionar a quantidade de tempo para a exibição dos emails em quarentena.

## Para visualizar seus emails de spam

Quando fizer login no portal de quarentena, você poderá ver os emails de spam que foram enviados para você. São mostrados o remetente e a data de cada email. Dependendo da política de segurança de sua organização, você poderá visualizar o assunto dos emails.

---

**Nota:** Caso sua conta do portal de quarentena contenha spam de mais de um endereço de email (ou seja, se você tiver configurado um alias para sua conta do portal de quarentena), o endereço para o qual cada email foi enviado será mostrado na coluna Destinatário.

---

### Para classificar a lista

- ◆ Clique no cabeçalho da coluna para classificar a lista. Uma seta será exibida no cabeçalho da coluna para indicar a direção da classificação.

### Para definir o número de entradas exibidas em uma página

- ◆ Clique na lista suspensa **Mensagens por página** e selecione o número de emails a serem exibidos na página.

## Para procurar um email

É possível pesquisar um email enviado por um determinado remetente ou que tenha um assunto específico no portal de quarentena. Dependendo da política de segurança de sua organização, você poderá visualizar a linha de assunto dos

emails. Se esse for o caso, você poderá pesquisar no portal de quarentena um email com um texto específico no assunto.

#### Para procurar um email

- 1 Na caixa de pesquisa, digite uma palavra-chave (ou parte de uma palavra) para identificar a linha de assunto ou o remetente do email. Não é possível usar caracteres curinga no campo de pesquisa. Por exemplo, se você pesquisar \*, localizará apenas emails que contenham o símbolo \* na linha de assunto ou no nome do remetente.
- 2 Clique em **Pesquisar**. Os emails contendo a palavra-chave serão exibidos.

## Para selecionar emails

Para excluir ou liberar emails, selecione-os individualmente ou uma página por vez.

#### Para selecionar uma mensagem individual

- ◆ Localize o email e marque a caixa de seleção à esquerda.

#### Para selecionar emails uma página por vez:

- ◆ Marque a caixa de seleção na parte superior da lista, à esquerda da coluna **Remetente**. Todos os emails na página serão selecionados.

Dependendo da política de segurança de sua organização, talvez você consiga ver o conteúdo do email. Se esse for o caso:

#### Para visualizar o conteúdo de um email

- ◆ Localize o email a ser visualizado e clique no nome do remetente. O email será exibido. É possível visualizar o conteúdo do email e decidir se ele será liberado, excluído ou nenhuma dessas opções.

## Para liberar emails

Ao liberar um email, ele será enviado para sua caixa de entrada de email. O email permanece visível no portal de quarentena. Os emails podem ser liberados individualmente ou uma página por vez.

---

**Nota:** Se você for o proprietário de uma conta com aliases ou de um grupo de contas e liberar um email para um de seus aliases ou contas de membros, o email será liberado para a caixa de entrada do destinatário original, e não para sua caixa de entrada.

---

---

**Cuidado:** Se a política de segurança de sua organização impedir que você veja o assunto ou o conteúdo dos emails no portal de quarentena, a única forma de conseguir ler esses emails será liberando-os para sua caixa de entrada de emails. Tenha cuidado ao liberar emails com conteúdo potencialmente impróprio. Após liberá-los e recebê-los em sua caixa de entrada, eles passam a ser de sua responsabilidade.

---

### Para liberar um email do portal de quarentena

- ◆ Proceda de uma das seguintes maneiras:
  - Marque a caixa de seleção à esquerda do email a ser liberado e, na parte superior da lista, clique no botão **Liberar**.
  - Se a política de segurança de sua organização permitir que você visualize o email, abra a mensagem clicando no detalhe do remetente e, na parte superior do email, clique no botão **Liberar**.

Uma mensagem de confirmação **Mensagem liberada** será exibida. Você poderá solicitar que o remetente seja adicionado à lista de remetentes aprovados de sua organização ou à sua própria lista.

### Para liberar vários emails do portal de quarentena

- 1 Marque as caixas de seleção à esquerda do email a ser liberado e, na parte superior da lista, clique em **Liberar**.

Uma mensagem de confirmação **Mensagem liberada** para a primeira mensagem selecionada será exibida.

- 2 Clique em **Continuar**.

A próxima mensagem de confirmação **Mensagem liberada** será exibida.

- 3 Proceda da mesma maneira até que todos os emails sejam liberados.

---

**Nota:** Dependendo da política de segurança de sua organização, em cada mensagem de confirmação **Mensagem liberada**, você poderá solicitar que o remetente seja adicionado à lista de remetentes aprovados de sua organização ou à sua própria lista.

---

### Para liberar uma mensagem pela notificação ativa de resumo

Se sua organização tiver configurado notificações ativas de resumo, suas notificações conterão links para liberar emails de spam sem a necessidade de fazer login no portal de quarentena.

Por razões de segurança, você apenas pode liberar um email por vez usando a notificação ativa de resumo. Isso impede que um usuário malicioso libere um email

várias vezes para iniciar um ataque de negação de serviço (DOS, Denial of Service). Se precisar liberar o email novamente, você poderá fazê-lo pelo portal de quarentena. Você também pode pedir que seu administrador da quarentena o libere para você.

No email de notificação de spam, clique no link ao lado do email que você quer liberar. A liberação do email é confirmada.

Um email não poderá ser liberado nas seguintes circunstâncias:

- O email já foi liberado no portal de quarentena.
- O email já foi excluído pelo portal de quarentena, por você ou pelo administrador da quarentena.
- O email expirou. Emails de spam são salvos por 14 dias.

## Para excluir emails

Dependendo da política de segurança de sua organização, você poderá excluir os emails. Quando você excluir um email, ele será removido do portal de quarentena. Os emails podem ser excluídos individualmente, uma página por vez ou todos de uma vez.

Se a política de segurança de sua organização permitir que você exclua emails:

### Para excluir um email

- ◆ Marque a caixa de seleção à esquerda do email a ser excluído e, na parte superior da lista, clique em **Excluir**. Opcionalmente, abra o email a ser excluído clicando no detalhe do remetente e, na parte superior do email, clique em **Excluir**.

### Para excluir uma página de emails

- 1 Marque a caixa de seleção à esquerda do cabeçalho **Email de**. Todos os emails na página serão selecionados.
- 2 Na parte superior da lista, clique em **Excluir**.

# Aprovar|Bloquear

Este capítulo contém os tópicos a seguir:

- [Para gerenciar suas listas de remetentes e domínios aprovados e bloqueados](#)
- [Para solicitar aprovação de um remetente](#)

## Para gerenciar suas listas de remetentes e domínios aprovados e bloqueados

---

**Nota:** Dependendo da configuração dos serviços de email da organização, talvez não seja possível gerenciar suas próprias listas de remetentes aprovados e bloqueados. Nesse caso, você não verá as guias **Remetentes aprovados** e **Remetentes bloqueados** no portal de quarentena.

---

Dependendo da configuração dos serviços de email da organização, será possível definir listas pessoais de remetentes aprovados e bloqueados para que, por exemplo, você possa receber emails de um endereço na lista de remetentes bloqueados da empresa.

- Uma lista de remetentes aprovados é uma lista de nomes de domínio ou de endereços dos quais você deseja receber emails, mesmo que esses remetentes sejam bloqueados por listas públicas ou de empresas ou por outros métodos de detecção de spam.
- Uma lista de remetentes bloqueados é uma lista de nomes de domínio ou de endereços de email dos quais você deseja bloquear emails, caso esse email não seja normalmente interceptado como spam pelos verificadores do serviço antispam.

A organização pode ter listas configuradas de remetentes aprovados e bloqueados da empresa. Se você puder gerenciar suas próprias listas, o Administrador de

serviços de email terá especificado se as listas da empresa sobreporão suas listas pessoais ou vice-versa. Caso tenha algum receio de que um email indesejável chegue até você ou que um email desejado não chegue, entre em contato com o Administrador de serviços de email.

As entradas nas listas de remetentes aprovados e bloqueados podem ser de endereços de email ou de domínios completos, por exemplo, jsmith@dominio.com ou dominio.com.

O número máximo de entradas em suas listas de remetentes aprovados e bloqueados é de 3.000 em cada.

---

**Nota:** Não convém colocar seu próprio nome de domínio em sua lista de remetentes aprovados, pois isso poderá fazer com que você fique vulnerável e receba spam de fontes que se façam passar por seu domínio.

---

A página **Aprovar|Bloquear** é a principal área que você usa para bloquear ou aprovar emails e domínios. Contudo, você também pode aprovar e bloquear emails e domínios na página **Início**.

## Para exibir os remetentes ou domínios aprovados e bloqueados

### Para exibir os remetentes ou domínios aprovados e bloqueados:

- Navegue até a página **Aprovar|Bloquear** no menu do portal de quarentena à esquerda e clique na guia **Aprovar** ou **Bloquear**.  
As entradas existentes em sua lista serão exibidas, inclusive o nome do remetente ou o do domínio, a descrição da entrada, o nível de aprovação, a data em que a entrada foi adicionada e se a entrada é um email ou um domínio completo.  
Você pode classificar a lista clicando no cabeçalho da coluna e alterar o número de itens exibidos em uma só página usando a lista suspensa **Mensagens por página**.

### É possível localizar uma entrada:

- Pesquisando um remetente específico.

---

**Nota:** Você pode usar correspondência parcial: não é necessário digitar o endereço de email ou o domínio completo. Não é possível usar caracteres curinga nesse campo de pesquisa. A inserção de um caractere curinga \* somente localizará emails que contenham o próprio símbolo \* no campo do remetente.

---

- Pesquisando os remetentes adicionados à lista de remetentes aprovados ou bloqueados entre duas datas.
- Rolando pelas páginas da lista.

### Para visualizar todas as entradas novamente após uma pesquisa:

- Na guia **Aprovar** ou **Bloquear** (conforme necessário), clique no botão **Limpar pesquisa**.

## Para adicionar um remetente ou domínio aprovado ou bloqueado

As entradas em suas listas pessoais de remetentes aprovados e bloqueados podem ser adicionadas de várias maneiras:

- Você pode adicionar entradas às suas listas de remetentes aprovados e bloqueados manualmente nas guias **Aprovar** e **Bloquear**.
- Na página **Início**, você pode selecionar uma mensagem e usar os ícones de email **Aprovar** e **Bloquear** ou os botões **Aprovar domínio** e **Bloquear domínio** para aprovar ou bloquear o remetente da mensagem ou o domínio dele.
- No momento em que liberar uma mensagem de spam para sua caixa de entrada, você poderá aprovar o remetente da mensagem de spam. Você pode também aprovar o domínio do remetente, de modo que todos os emails enviados do domínio ignorem o serviço AntiSpam
- O Administrador da quarentena do portal de quarentena poderá adicionar, editar e excluir entradas por você.

### Para adicionar um remetente ou domínio aprovado ou bloqueado

- 1 Navegue até a página **Aprovar|Bloquear** no menu do portal de quarentena à esquerda e clique na guia **Aprovar** ou **Bloquear** conforme apropriado.
- 2 Clique em **Adicionar**. A caixa de diálogo **Adicionar domínio ou remetente** é exibida.
- 3 Digite o endereço de email ou o nome de domínio do remetente e a descrição (obrigatório) e clique em **Enviar**.

A nova entrada será exibida na lista.

O email deve ser um endereço completo com um nome de domínio válido, como broberts@shopping.com. Endereços de email parciais, como broberts@shopping, não são válidos. Um nome de domínio pode ser um nome completo, como exemplo.com, ou um domínio de nível superior, como .com ou .br. Subdomínios, como nome.domínio.com, também são válidos. Domínios parciais sem o domínio de nível superior, como symantec ou webcam, não são válidos. O caractere curinga \* também é inválido em um nome de domínio.

### Para adicionar um remetente aprovado da home page

- ◆ Ao receber um email identificado como spam de um remetente que você deseja adicionar à lista pessoal de remetentes aprovados, selecione o email e clique no botão **Aprovar remetente/Aprovar domínio**.

O endereço de email ou o domínio do remetente são adicionados a sua lista pessoal de remetentes aprovados, e o email selecionado é liberado da quarentena.

### Para adicionar um remetente bloqueado da home page

- ◆ Ao receber um email identificado como spam de um remetente que você deseja adicionar à lista pessoal de remetentes bloqueados, selecione o email e clique no botão **Bloquear remetente/Bloquear domínio**.

O endereço de email ou o domínio do remetente são adicionados a sua lista pessoal de remetentes bloqueados, e o email selecionado é excluído.

## Para excluir remetentes ou domínios aprovados ou bloqueados

---

**Nota:** Você não será solicitado a confirmar a exclusão de entradas das listas de remetentes aprovados e bloqueados.

---



**Para excluir remetentes ou domínios selecionados aprovados ou bloqueados**

- 1 Navegue até a página **Aprovar|Bloquear** no menu do portal de quarentena à esquerda e clique na guia **Aprovar** ou **Bloquear** conforme apropriado.
- 2 Localize as entradas desejadas e marque as caixas de seleção à esquerda delas.
- 3 Clique em **Excluir**.

**Para excluir todos os remetentes ou domínios aprovados ou bloqueados**

- 1 Navegue até a página **Aprovar|Bloquear** no menu do portal de quarentena à esquerda e clique na guia **Aprovar** ou **Bloquear** conforme apropriado.
- 2 Marque a caixa de seleção no cabeçalho da coluna esquerda. Todas as entradas são selecionadas.
- 3 Clique em **Excluir**.

## Para solicitar aprovação de um remetente

Se o email de um determinado remetente for regularmente identificado como spam, mas você deseja recebê-lo mesmo assim, você poderá solicitar que o remetente seja adicionado à lista de remetentes aprovados da organização. Os emails de remetentes na lista de remetentes aprovados são desviados dos verificadores de antispam.

---

**Nota:** O Administrador de serviços de email pode ter optado por não oferecer o recurso de solicitação de adição de remetentes à lista de aprovados. Como alternativa, o Administrador de serviços de email pode ter permitido que você gerencie suas próprias listas de remetentes aprovados e bloqueados. Neste caso, você mesmo poderá adicionar um remetente à sua lista.

---

**Para solicitar a aprovação de um remetente**

- 1 Navegue até a página **Início** ou **Aprovar|Bloquear**.
- 2 Selecione uma mensagem do remetente que você deseja aprovar e clique no botão **Liberar**.
- 3 Na confirmação **Mensagem liberada**, clique em **Aprovar remetente**. Um email solicitando que o remetente seja adicionado à lista de remetentes aprovados da organização será enviado ao administrador de serviços de email. O remetente será adicionado a critério do administrador.

# Configurações

Este capítulo contém os tópicos a seguir:

- [Para mudar sua senha](#)
- [Para definir a frequência de notificações](#)
- [Para adicionar aliases](#)

## Para mudar sua senha

Por motivos de segurança, altere sua senha periodicamente. Dependendo da política de segurança da sua organização, a alteração de senha pode ser imposta pelo portal de quarentena.

### Para alterar sua senha

- 1 No menu à esquerda, clique no ícone **Configurações**.
- 2 Clique na guia **Alterar Senha**.
- 3 Digite sua Senha Antiga.
- 4 Digite sua Nova Senha.
- 5 Confirme a nova senha digitando-a mais uma vez na caixa **Repetir nova senha**.
- 6 Clique em **Alterar**. A confirmação da alteração é exibida.

---

**Nota:** O portal de quarentena poderá impor o uso de números ou outros caracteres não alfabéticos em sua senha. Além disso, poderão ocorrer também outras restrições relacionadas à senha. Essas restrições servem para garantir que as senhas sejam seguras e que não possam ser facilmente descobertas ou violadas. Para obter detalhes completos, consulte a seção de senhas da Política de uso aceitável de sua organização.

---

## Para definir a frequência de notificações

Se o recurso de notificação tiver sido ativado pela organização, você receberá notificações periódicas por email de todos os spams bloqueados pelo portal de quarentena. Cada notificação de resumo relaciona somente os emails recebidos pelo portal de quarentena desde a notificação anterior.

Dependendo de como o portal de quarentena for configurado pelo administrador da quarentena, você poderá alterar a frequência com que receberá as notificações. Se o link **Notificações** for mostrado na página **Configurações**, você poderá alterar a frequência dessas notificações.

---

**Nota:** Para acionar o envio de notificações, poderá ser necessário registrar e solicitar uma senha.

---

### Para alterar a frequência das notificações

- 1 No menu à esquerda, clique no ícone **Configurações**.
- 2 Clique na guia **Frequência de notificação**.
- 3 Selecionar a caixa de seleção **Ativar notificação**.
- 4 Selecione um dia da semana ou uma faixa de horas na lista suspensa **Frequência de notificação**.
- 5 Selecione um horário na lista suspensa **Hora de envio das notificações**.
- 6 Clique em **Salvar**.

## Para adicionar aliases

Se você tiver vários endereços de email na organização (por exemplo, john.smith@exemplo.com e jsmith@exemplo.com), poderá combinar esses aliases em uma única conta do portal de quarentena. Combinar aliases significa que você só precisará de um conjunto de detalhes de login (email e senha) para o portal de quarentena para que todos os spams sejam exibidos juntos.

---

**Nota:** Só é possível usar endereços de email registrados pela organização como aliases. Se você tiver configurado aliases para sua conta, a página **Resumo** no portal de quarentena exibirá o remetente e o destinatário dos emails de spam.

---

#### Para adicionar um alias

- 1 No menu à esquerda, clique no ícone **Configurações**.
- 2 Clique na guia **Gerenciar aliases**.
- 3 Na caixa **Digitar um endereço de email**, digite o endereço de email adicional a ser gerenciado por essa conta.
- 4 Clique em **Adicionar**. Uma mensagem de confirmação será exibida. Uma notificação por email será enviada ao seu outro endereço de email, solicitando a confirmação de que esse endereço de email deve tornar-se um alias. Clique no URL contido no email para confirmar a criação do alias. Até que essa etapa seja concluída, o alias será mostrado como pendente no portal de quarentena.

# Gerenciar aliases (somente os administradores do Portal)

Este capítulo contém os tópicos a seguir:

- [Para adicionar aliases \(para administradores\)](#)

## Para adicionar aliases (para administradores)

Os administradores do portal de quarentena usam a página **Gerenciar aliases** para exibir, adicionar e editar aliases para os usuários de quarentena de uma organização. Se seus usuários tiverem vários endereços de email em sua organização, você poderá combiná-los como aliases em uma única conta do portal de quarentena. Somente os administradores podem exibir ou acessar a página Gerenciar aliases. Se a política de segurança da sua organização permitir, os usuários individuais poderão gerenciar seus próprios aliases usando a guia **Gerenciar aliases** da página **Configurações do portal de quarentena**.

**Para adicionar ou substituir aliases para um usuário de quarentena**

- 1 No menu à esquerda, clique no ícone **Gerenciar aliases**.
- 2 Na caixa **Proprietário**, digite o endereço de email do usuário cujos aliases você quer adicionar.

- 3 Na caixa **Aliases**, digite os endereços de email adicionais que serão gerenciados por esta conta. Você pode também digitar uma lista dos aliases que substituirão os aliases existentes do usuário.
- 4 Clique em **Adicionar** para incluir novos aliases à lista existente de aliases para o usuário ou em **Substituir** para substituir a lista existente pelos aliases digitados aqui. Uma mensagem de confirmação será exibida. Uma notificação por email será enviada ao outro endereço de email do proprietário, solicitando a confirmação de que esse endereço de email deve tornar-se um alias. Clique no URL contido no email para confirmar a criação do alias. Até que essa etapa seja concluída, o alias será mostrado como pendente no portal de quarentena.

A página **Gerenciar aliases** exibe os endereços de email de todos os proprietários e seus aliases associados. Você pode pesquisar por proprietário ou alias. Você pode também excluir aliases dos proprietários individualmente ou em grupos marcando as caixas no lado direito da página e então clicando no ícone **Excluir**.

#### **Para pesquisar aliases de um usuário de quarentena**

- 1 No menu à esquerda, clique no ícone **Gerenciar aliases**.
- 2 Na caixa **Proprietário**, digite o endereço de email de um proprietário cujos aliases você queira exibir e clique no ícone da lupa para iniciar a pesquisa.
- 3 Uma lista de todos os aliases associados a esse proprietário é exibida junto com as informações dizendo se o alias está ativo ou pendente.

# Gerenciar grupos de contas (somente os administradores do Portal)

Este capítulo contém os tópicos a seguir:

- [Grupos de contas](#)

## Grupos de contas

Um Administrador da quarentena do portal de quarentena pode determinar que spams enviados para contas individuais do portal de quarentena sejam enviados ao proprietário de um "grupo de contas". Um grupo de contas permite que spams de vários endereços de email sejam visualizados por meio de uma conta do portal de quarentena. As configurações das contas individuais ainda se aplicarão ao email dessas pessoas, e os usuários no grupo ainda poderão visualizar e gerenciar seus spams.

### Para adicionar um grupo de contas

- 1 No menu à esquerda, clique no ícone **Gerenciar grupos de contas**.
- 2 Na caixa **Proprietário**, digite o endereço de email de um usuário que você deseja designar como proprietário de um grupo de contas.
- 3 Na caixa **Grupos de contas**, digite os endereços de email dos usuários que você deseja atribuir ao grupo e clique no botão **Adicionar**.

Quando tiverem sido configurados como proprietários de um grupo de contas, os usuários receberão um email de notificação avisando-os sobre isso e pedindo confirmação. Os usuários dos endereços de email individuais em um grupo de contas ainda poderão gerenciar suas próprias configurações de spam e de conta.

Se um usuário possuir um grupo de contas, os emails exibidos no portal de quarentena para esse grupo poderão ter configurações de segurança diferentes do email do proprietário; isso pode afetar se eles poderão exibir a linha de assunto daqueles emails e visualizá-los ou excluí-los.

Você pode pesquisar e exibir as informações sobre os proprietários da conta e seus grupos e também excluir proprietários individuais ou membros do grupo. Para encontrar um proprietário ou um membro do grupo, digite o endereço de email dele na caixa apropriada e clique no ícone do ponto de interrogação ( ? ) para iniciar a pesquisa. Para excluir membros do grupo, marque a caixa de seleção no lado direito da página e clique no ícone **Excluir**.



# Gerenciar contas (somente os administradores do Portal)

Este capítulo contém os tópicos a seguir:

- [Para criar contas de usuários de quarentena](#)

## Para criar contas de usuários de quarentena

As contas do sistema de quarentena do spam podem ser criadas manualmente na página **Gerenciar contas do portal de quarentena**. Você pode digitar ou colar até 300 endereços na caixa **Contas** em uma só etapa e também especificar se deseja enviar uma mensagem de boas-vindas ao usuário quando a conta for criada, além de ativar mensagens de notificação para as contas que você criou quando o spam for recebido em suas contas. Você somente pode criar contas dentro de um domínio que administre.

### Para adicionar contas de usuário de quarentena

- 1 No menu à esquerda, clique no ícone **Gerenciar grupos de contas**.
- 2 Na caixa **Contas**, digite ou cole os endereços de email dos usuários. Você pode digitar até 300 endereços de cada vez.
- 3 Marque a caixa de seleção apropriada para enviar uma mensagem de boas-vindas na criação da conta e para ativar mensagens de notificação para as contas criadas.
- 4 Clique em **Adicionar conta**. Se você adicionou um grande número de endereços, espere que o processamento demore um pouco.

### Para exibir informações da conta do usuário de quarentena

---

**Nota:** Você pode especificar alguns ou todos os critérios de pesquisa, dependendo da abrangência desejada para sua pesquisa. Por exemplo, se você especificar somente **Manual** como método de criação, todas as contas criadas manualmente serão exibidas.

---

- 1 No menu à esquerda, clique no ícone **Gerenciar grupos de contas**.
- 2 Digite o endereço de email do usuário cujas informações você quer exibir.
- 3 Selecione o domínio do usuário na caixa suspensa.
- 4 Especifique o método de criação da conta ( **manual** ou **qualquer modo** ).
- 5 Clique no ícone do ponto de interrogação ( ? ) para começar a pesquisa.

### Para excluir a conta de um usuário de quarentena

---

**Nota:** Quando você excluir uma conta, esteja ciente de que isso removerá completamente qualquer spam junto com quaisquer configurações da conta especificadas pelo usuário. É uma melhor prática informar o usuário sobre a exclusão da conta para evitar qualquer confusão.

---

- 1 No menu à esquerda, clique no ícone **Gerenciar grupos de contas**.
- 2 Especifique um ou mais critérios de pesquisa para encontrar a conta desejada.
- 3 Marque a caixa de seleção à direita da conta e clique no ícone **Excluir**.

# Gerenciar modelos de email (somente os administradores do Portal)

Este capítulo contém os tópicos a seguir:

- [Para manter os usuários de quarentena informados usando modelos](#)

## Para manter os usuários de quarentena informados usando modelos

Os administradores podem usar modelos para uma variedade de tipos rotineiros de comunicação com o usuário. Você pode selecionar, exibir e personalizar modelos para:

- Primeira vez (usuário)
- Usuário na whitelist
- Domínio na whitelist
- Notificações
- Redefinição de senha
- Relatório de uso
- Alias de confirmação
- Mestre confirmado de alias
- Escravo confirmado de alias
- Alias predefinido

- Nova conta

Você pode especificar o domínio dos usuários que receberão a comunicação. Você pode também especificar as localidades dos usuários direcionados. Uma lista dos espaços reservados do modelo e suas definições ajudam você a determinar como personalizar o modelo para atender às necessidades de seus usuários.

O editor do modelo fornece um ambiente formatado que você pode usar para digitar seu texto. Você pode também exibir e trabalhar diretamente na fonte em HTML.

#### Para enviar uma notificação de email baseada em modelo

- 1 No menu à esquerda, clique no ícone **Gerenciar modelos de email**.
- 2 Especifique o domínio do usuário direcionado, selecione o modelo desejado na lista suspensa e a localidade do usuário direcionado e clique no botão **Obter modelo**.  
  
O editor do modelo aparece.
- 3 Edite os campos variáveis no modelo para incluir informações específicas sobre o usuário direcionado. Se você não tiver certeza do que o campo deve conter, consulte a lista **Espaços reservados para email** à direita do editor do modelo.
- 4 Quando você terminar de editar os campos variáveis do modelo, clique no botão **Visualizar** para ver como ficará seu email preenchido.
- 5 Caso você esteja satisfeito com a aparência do seu email, clique no botão **Aplicar** e escolha se deseja aplicar suas mudanças ao domínio especificado, a todos os domínios ou aos domínios selecionados.
- 6 Clique em **Aplicar alterações** para salvar as alterações.

# Solução de problemas

Este capítulo contém os tópicos a seguir:

- [Não recebi um email solicitando registro e login](#)
- [O sistema se recusa a me enviar uma mensagem de redefinição de senha](#)
- [Liberei um email, mas não o recebi em minha caixa de entrada](#)

## Não recebi um email solicitando registro e login

Há dois prováveis motivos para o não recebimento dos detalhes de registro ou de login:

- Você não recebeu spam.
- Em vez de criar uma conta individual do portal de quarentena para você, o administrador da quarentena optou por gerenciar seus spams de outra maneira.

Contudo, se você deseja verificar se uma conta foi criada para você:

1. Vá para a página de login.
2. Clique no link **Esqueceu sua senha?**
3. Digite seu endereço de email.
4. Clique em **Redefinição de senha**.

Se receber a mensagem de erro **Endereço de email inválido**, isso significará que você não tem uma conta do portal de quarentena. Se você acreditar que deveria ter uma conta, entre em contato com o administrador da quarentena.

Se você receber uma mensagem de redefinição de senha (enviada para sua caixa de entrada), clique no link incorporado para definir sua senha. Ao fazer login no portal de quarentena, você visualiza os emails colocados em quarentena para você. Se nenhum spam tiver sido redirecionado ao portal de quarentena, a

mensagem **Atualmente, você não possui spam no sistema de quarentena** será exibida.

## O sistema se recusa a me enviar uma mensagem de redefinição de senha

Se receber a mensagem de erro **Email inválido** ao solicitar a redefinição da senha, nenhuma conta do portal de quarentena foi criada para você. Há dois motivos prováveis:

- Você não recebeu spam.
- Em vez de criar uma conta individual do portal de quarentena para você, o administrador da quarentena optou por gerenciar seus spams de outra maneira.

Se você acreditar que deveria ter uma conta do portal de quarentena, entre em contato com o administrador da quarentena.

## Liberei um email, mas não o recebi em minha caixa de entrada

O tempo necessário para um email chegar à sua caixa de entrada depende de vários fatores que não estão sujeitos ao serviço antispam, como atrasos na Internet. Aguarde duas horas e libere o email novamente. Se o email não chegar à sua caixa de entrada, entre em contato com o administrador da quarentena.