

# FAQ – OUTLOOK

## 1) GERAL

### a. Onde encontro a documentação sobre a ferramenta OUTLOOK?

A documentação geral sobre a ferramenta está no Portal de Educação Finep (<https://portaleducacao.finep.gov.br>), em “Ferramentas”, trilha “MICROSOFT 365”.

### b. Quais funcionalidades do OUTLOOK estão liberadas para uso?

Estão liberadas todas as funcionalidades do Outlook: envio e recebimento de e-mails, agenda de compromissos, contato, gerência das Caixas Compartilhadas (as “CPs”) e integração com o TEAMS.

### c. Os e-mails do Zimbra foram transferidos para o Outlook?

Sim. Os e-mails das Caixas Postais de Usuários e das Caixas Compartilhadas (as “CPs”) foram transferidos do Zimbra para o Outlook. Recomenda-se fortemente que os usuários verifiquem o conteúdo de suas Caixas Postais no Outlook. Para tal os usuários poderão verificar o histórico de seus e-mails no Zimbra através do endereço <https://zimbra.finep.gov.br>.

OBSERVAÇÃO 1: este endereço permitirá somente a consulta ao histórico de e-mails, não sendo permitido enviar ou receber mensagens.

OBSERVAÇÃO 2: este endereço permanecerá ativo até 30/04/2023, quando será desativado. Esta é a data limite para verificação por parte dos usuários.

### d. Alguns de meus e-mails não foram transferidos do Zimbra para o Outlook. O que faço?

Abra um chamado de Suporte informando a caixa de e-mail (usuário ou CP), a pasta onde o e-mail deveria estar e os dados do e-mail (data, hora, remetente, destinatário). Lembrando: esta verificação deve ser realizada fazendo acesso ao histórico de e-mails via endereço <https://zimbra.finep.gov.br>.

OBSERVAÇÃO 1: ANTES DE ABRIR O CHAMADO atente para a instrução do capítulo “2 – OUTLOOK E-MAIL”, item “a”.

**e. Como faço acesso ao OUTLOOK?**

Opção A: Estação de Trabalho ou Notebook da Finep.

Caso sua estação de trabalho ou notebook esteja ligada na rede local da Finep basta fazer login no computador (use seu usuário de rede) e clicar no ícone do Outlook



(o login no Outlook será automático);

Opção B: Smartphone

Instale o Outlook a partir da loja de aplicativos de seu smartphone e faça login usando suas credenciais da rede da Finep.

Opção C: Estação de Trabalho ou Notebook Pessoal

Faça acesso ao site <https://office.com>, faça login usando suas credenciais de rede da Finep, clique em “Instalar Aplicativos”, instale os aplicativos do Office (o Outlook



será um deles). Após a instalação clique no ícone do Teams e faça login usando suas credenciais de rede da Finep (não é necessário estar conectado à VPN).

Opção D: Acesso WEB

Use em seu navegador o endereço <https://webmail.finep.gov.br> ou <https://outlook.com> e faça login usando suas credenciais da rede da Finep.

**f. Preciso estar na VPN para acessar meus e-mails no Outlook?**

Não. Se você estiver em Teletrabalho poderá acessar seus e-mails através de:

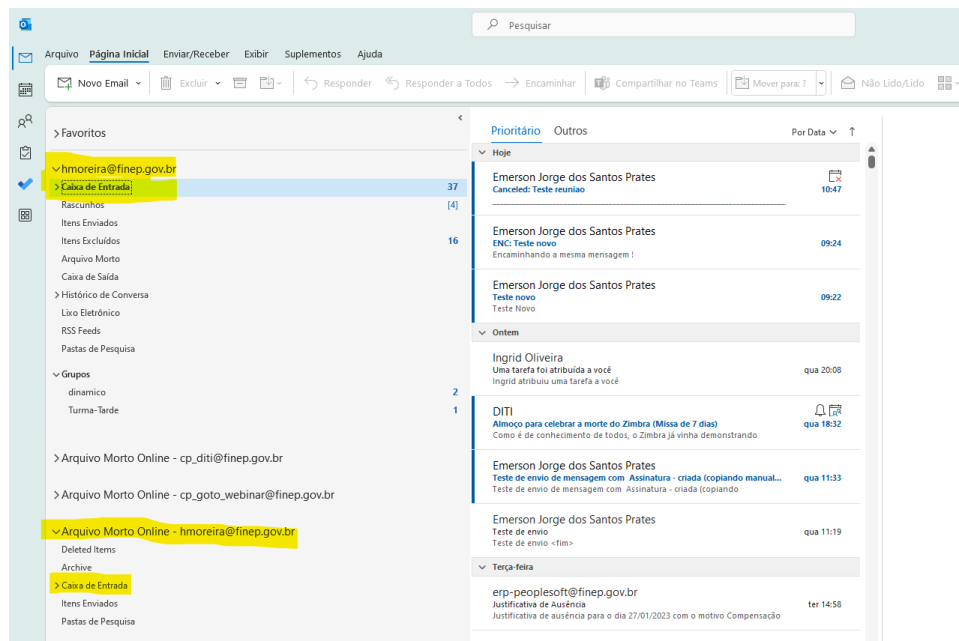
- App Outlook instalado em seu computador pessoal;
- App Outlook instalado em seu smartphone;
- Navegador Web (endereços <https://webmail.finep.gov.br> ou <https://outlook.com>)

## 2) OUTLOOK E-MAIL

### a. Não vi meus e-mails mais antigos na Caixa de Entrada. O que aconteceu?

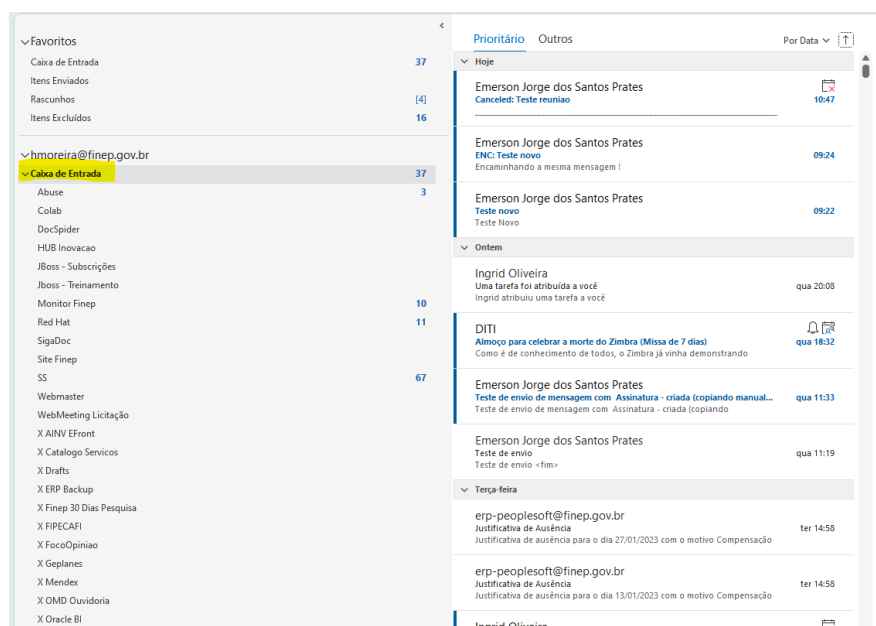
O Outlook implantou o conceito de “Arquivo Morto”. E-mails recebidos há mais de 3 anos serão transferidos automaticamente para esta área. E-mails mais recentes estarão em sua “Caixa de Entrada”.

O “Arquivo Morto” possui a mesma estrutura de pastas que você configurou em sua “Caixa de Entrada”.



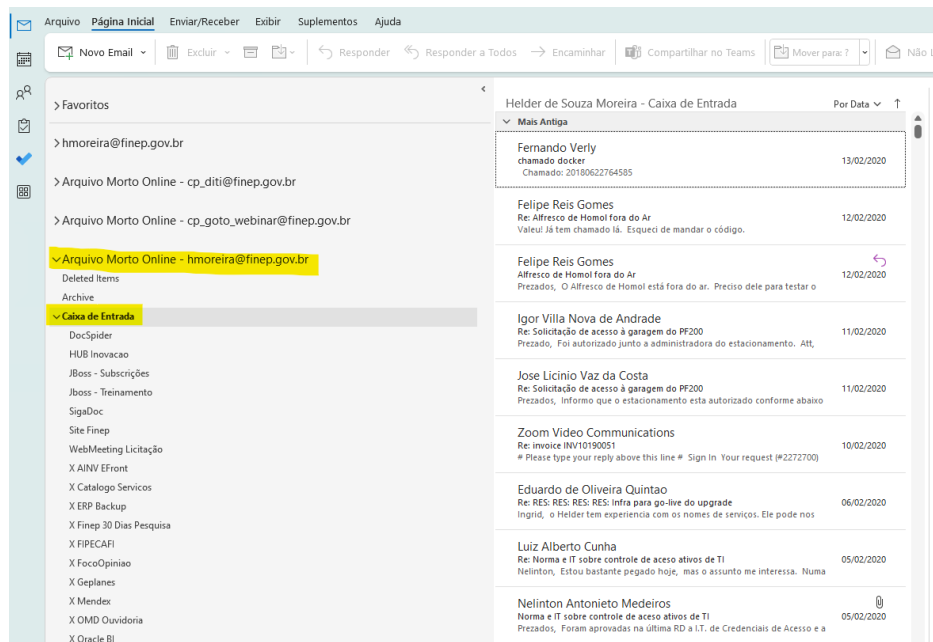
The screenshot shows the Outlook interface with the 'Caixa de Entrada' folder selected in the left sidebar. The main pane displays a list of emails:

- Hoje**
  - Emerson Jorge dos Santos Prates: Canceled: Teste reuniao (10:47)
  - Emerson Jorge dos Santos Prates: ENC: Teste novo (09:24)
  - Emerson Jorge dos Santos Prates: Teste Novo (09:22)
- Ontem**
  - Ingrid Oliveira: Uma tarefa foi atribuída a você (qua 20:08)
  - DITI: Almoço para celebrar a morte do Zimbra (Missa de 7 dias) (qua 18:32)
  - Emerson Jorge dos Santos Prates: Teste de envio de mensagem com Assinatura - criada (copiando manual... (qua 11:33)
  - Emerson Jorge dos Santos Prates: Teste de envio - <film> (qua 11:19)
- Terça-feira**
  - erp-peoplesoft@finep.gov.br: Justificativa de ausência para o dia 27/01/2023 com o motivo Compensação (ter 14:58)



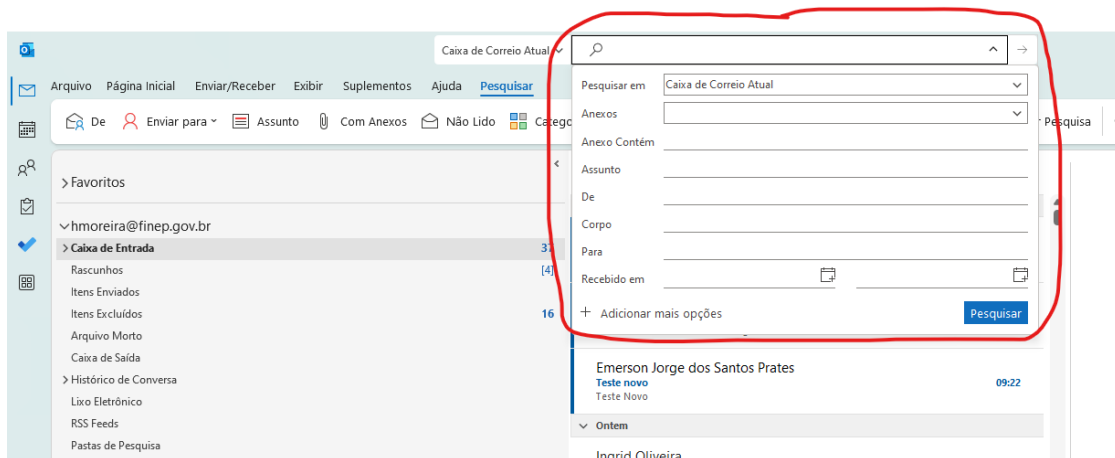
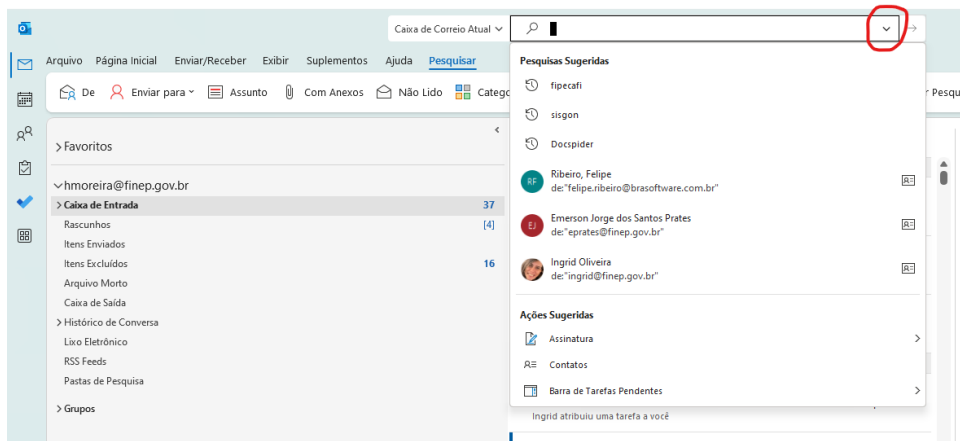
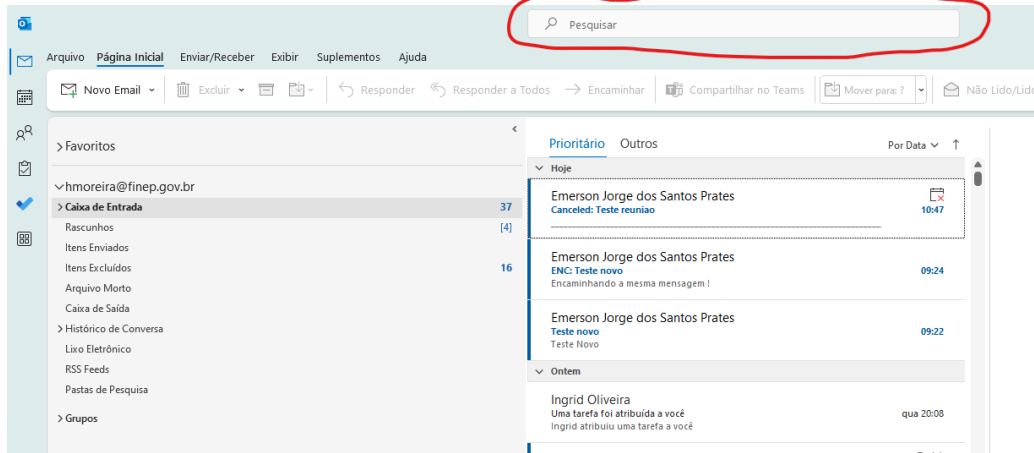
The screenshot shows the Outlook interface with the 'Caixa de Entrada' folder selected in the left sidebar. The main pane displays a list of emails:

- Hoje**
  - Emerson Jorge dos Santos Prates: Canceled: Teste reuniao (10:47)
  - Emerson Jorge dos Santos Prates: ENC: Teste novo (09:24)
  - Emerson Jorge dos Santos Prates: Teste novo (09:22)
- Ontem**
  - Ingrid Oliveira: Uma tarefa foi atribuída a você (qua 20:08)
  - DITI: Almoço para celebrar a morte do Zimbra (Missa de 7 dias) (qua 18:32)
  - Emerson Jorge dos Santos Prates: Teste de envio de mensagem com Assinatura - criada (copiando manual... (qua 11:33)
  - Emerson Jorge dos Santos Prates: Teste de envio - <film> (qua 11:19)
- Terça-feira**
  - erp-peoplesoft@finep.gov.br: Justificativa de ausência para o dia 27/01/2023 com o motivo Compensação (ter 14:58)
  - erp-peoplesoft@finep.gov.br: Justificativa de ausência para o dia 13/01/2023 com o motivo Compensação (ter 14:58)



**OBSERVAÇÃO:** A visão das mensagens antigas varia de acordo com o método escolhido.

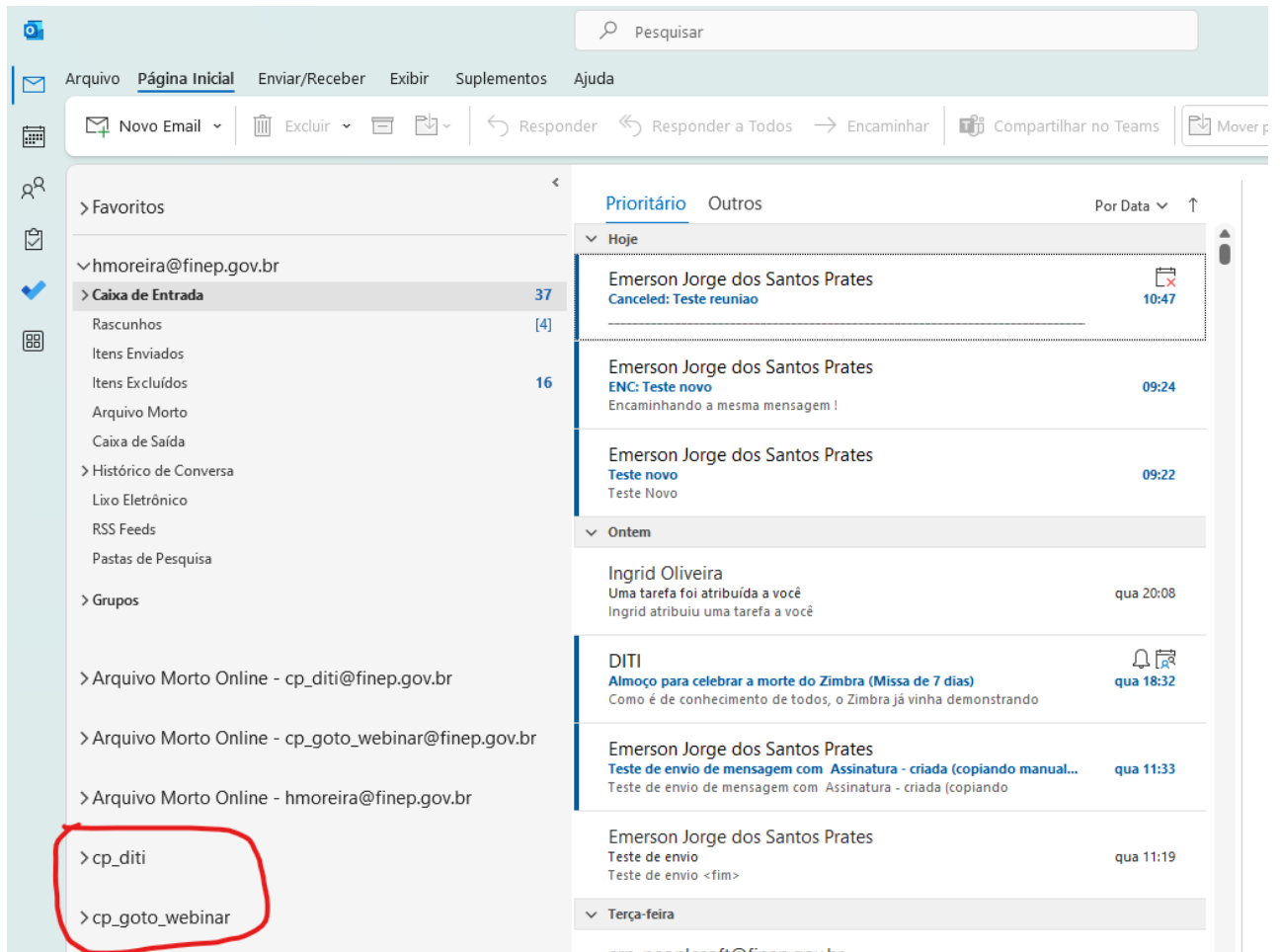
- **Outlook Web:** em “Caixa de Entrada” você verá todos os e-mails dos últimos 3 anos, e no “Arquivo Morto” você encontrará todos os demais e-mails antigos.
- **Outlook Smartphone App:** em “Caixa de Entrada” você verá todos os e-mails dos últimos 3 anos, e no “Arquivo Morto” você NÃO verá os e-mails mais antigos. Para fazê-lo em seu smartphone faça uma pesquisa (só é possível fazer pesquisas no smartphone por palavras-chave).
- **Outlook Desktop App:** em “Caixa de Entrada” você verá todos os e-mails do último ano, e no “Arquivo Morto” você encontrará todos os e-mails recebidos com mais de 3 anos. Para localizar os e-mails recebido entre 1 ano e 3 anos você deverá realizar uma pesquisa avançada, conforme as imagens a seguir:



**b. Como visualizo as Caixas Compartilhadas ("CPs") às quais estou vinculado?**

Depende do método escolhido:

- **Outlook Desktop App:** todas as Caixas Compartilhadas às quais você possui acesso estarão visíveis na interface. Não há necessidade de qualquer ação do usuário.



The screenshot shows the Outlook Desktop App interface. On the left sidebar, under the 'hmoreira@finep.gov.br' account, the 'Caixa de Entrada' (Inbox) is selected, showing 37 items. Below it, several shared mailboxes are listed under 'Grupos':

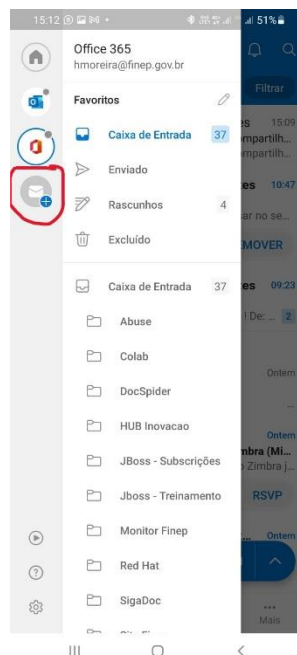
- > Arquivo Morto Online - cp\_diti@finep.gov.br
- > Arquivo Morto Online - cp\_goto\_webinar@finep.gov.br
- > Arquivo Morto Online - hmoreira@finep.gov.br
- > cp\_diti
- > cp\_goto\_webinar

The 'cp\_diti' and 'cp\_goto\_webinar' items are circled in red. The main pane shows a list of emails from Emerson Jorge dos Santos Prates, including a canceled meeting and test messages.

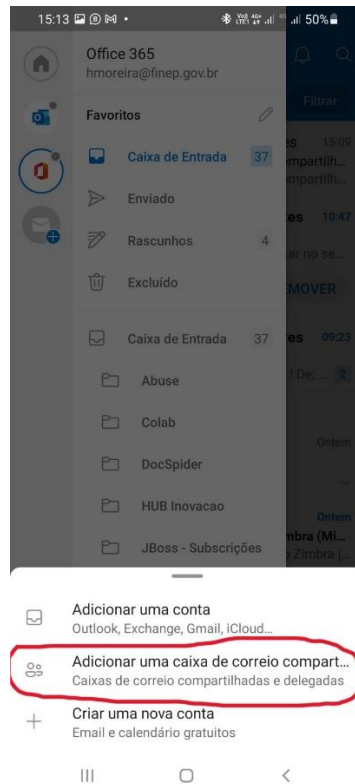
- **Outlook Smartphone App:** você deverá configurar o acesso à Caixa Compartilhada executando os seguintes passos (repita-os para cada Caixa Compartilhada a qual você tenha acesso):
  - Clique no ícone do Outlook:



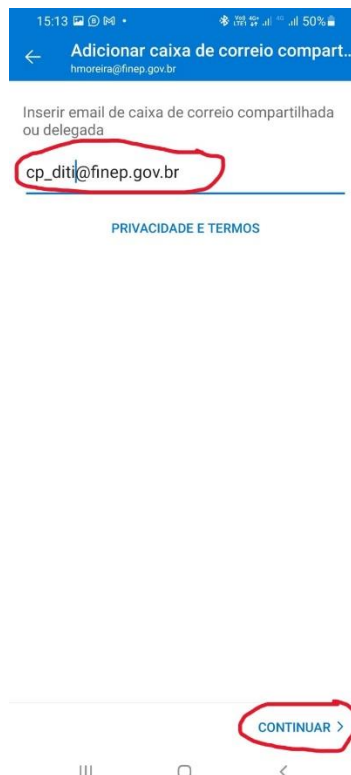
- Clique no botão para “Adicionar Conta”:



- Clique em “Adicionar Uma Caixa de Correio Compartilhada”:

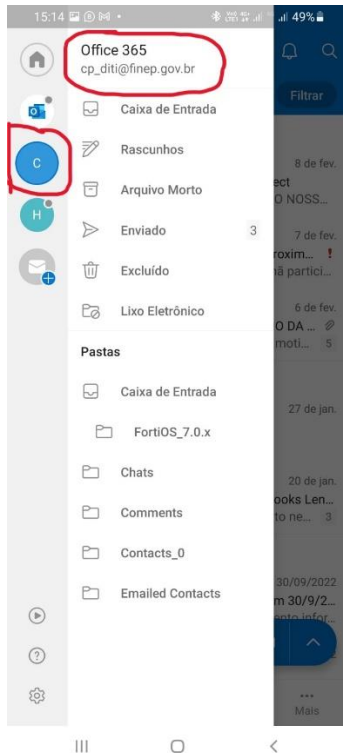


- Informe o endereço de e-mail Caixa de Correio Compartilhada e aperte “Continuar”:

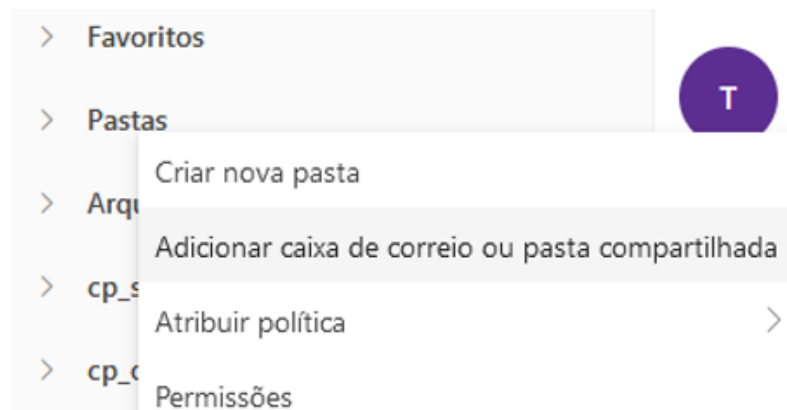




- A Caixa Compartilhada será configurada e seu acesso será liberado:



- **Outlook Web:** você deverá configurar o acesso à Caixa Compartilhada executando os seguintes passos (repita-os para cada Caixa Compartilhada a qual você tenha acesso):
- Clicar com o botão direito sobre **“Pastas”**, e selecionar **“Adicionar caixa de correio ou pasta compartilhada”**.




- Digite o nome da caixa postal que deseja adicionar.



- Clique em “Adicionar”

### Adicionar caixa de correio ou pasta compartilhada ×

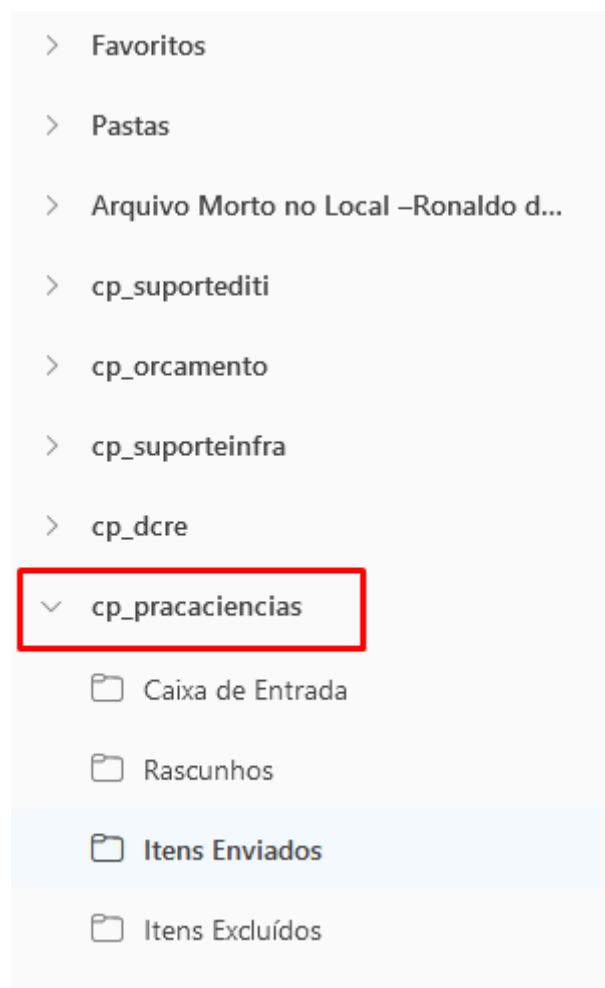
Insira o nome ou endereço de email de um usuário que compartilhou pastas com você.

 cp\_pracacias  
cp\_pracacias@finep.gov.br ×

Adicionar

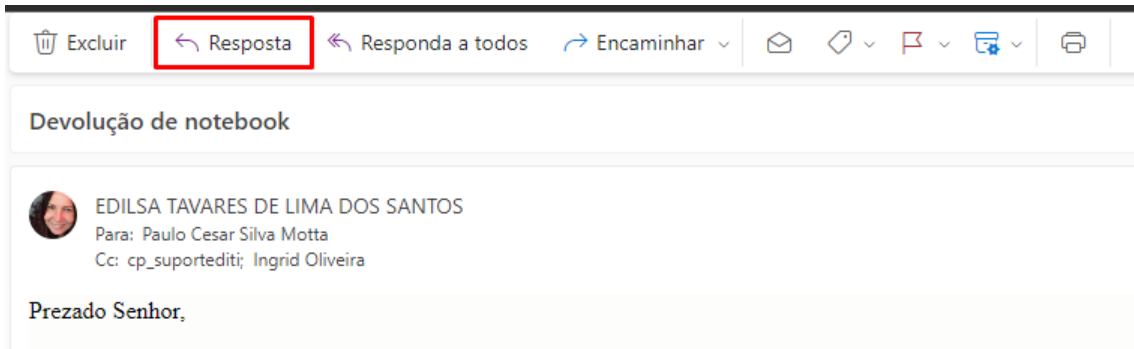
Cancelar

- A caixa será então exibida na hierarquia existente

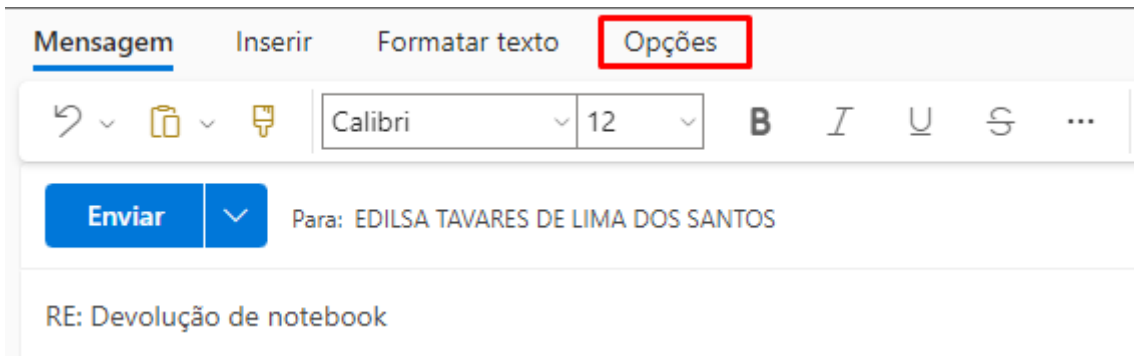


c. **Como respondo mensagens através das Caixas Compartilhadas (“CPs”)**

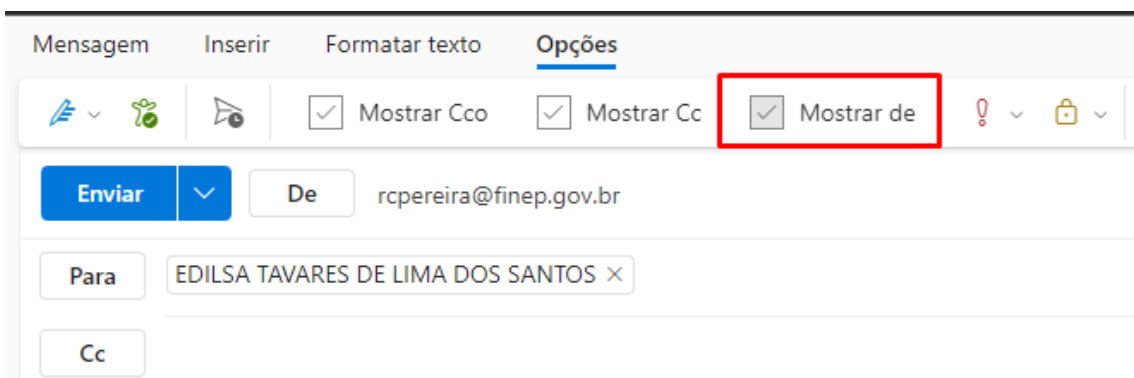
- No **Outlook Web**: para responder, proceda da seguinte forma. Clique em **“Resposta”** ou **“Responda a todos”**



- Clique em **“Opções”**



- Marque a opção **“Mostrar de”**



- Clique sobre “De” e será exibida a opção para troca do remetente.

Mensagem Inserir Formatar texto Opções

Editor Verificar a acessibilidade  Mostrar Cco  Mostrar Cc  Mostrar de ! 🗝

Envie este email durante seu horário de trabalho: seg., mar. 06 às 8:00 AM [Agendar envio](#) | [Ignorar](#)

Enviar De

Para cp\_pracacias@finep.gov.br X

Cc

RE: Duvida: Programa praças da ciência em museus e centros de ciência e tecnologia e espaços científicos culturais – 01/2022

|

- Clique e selecione “Outro endereço de email”

Enviar De

Para EDILSA TAVARES D rcpereira@finep.gov.br OS X

Cc

Cco

Outro endereço de email...

- Digite o nome da caixa postal que será o remetente, serão exibidas ocorrências à medida que o nome é digitado, selecione o endereço.

Enviar De cp

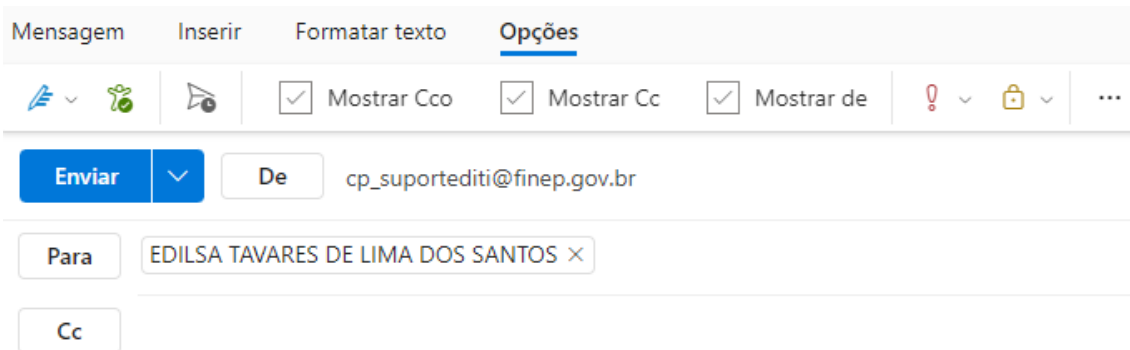
Para EDILSA TAVARES D

Cc

cp\_suportediti  
cp\_suportediti@finep.gov.br

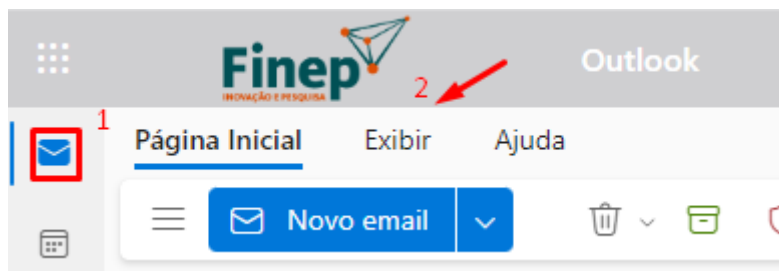
Pesquisar Diretório

- O endereço da caixa remetente é adicionado

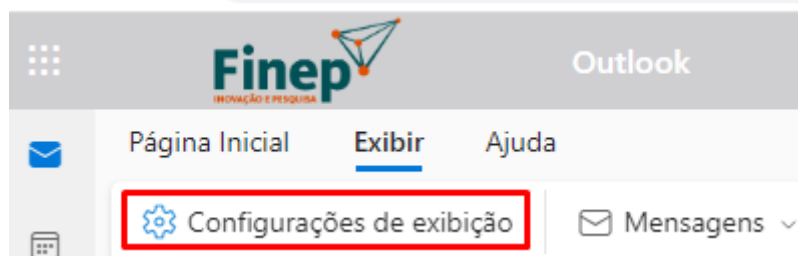


Outlook Web, fixando o campo “De” e “Cco”

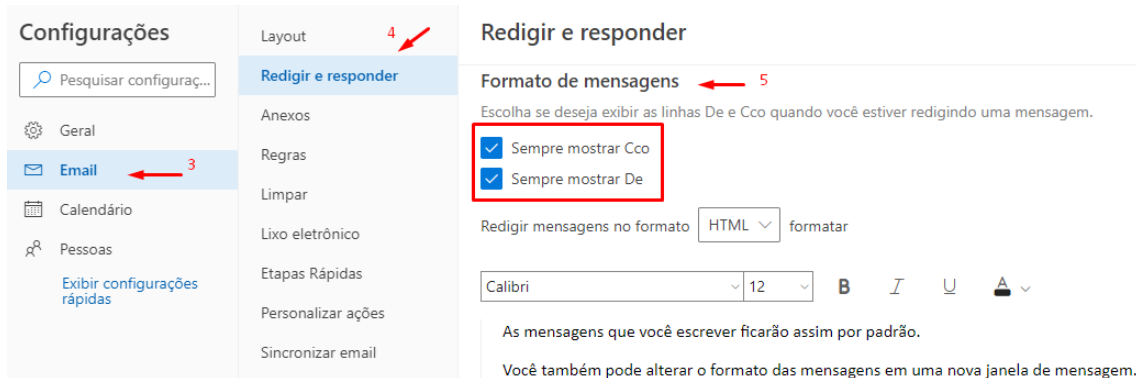
- Vá em Email no campo superior esquerdo, e clique em “Exibir”



- Fixando o campo “De” e “Cco”



- Na tela que surgir, vá em Email, Redigir e responder, Formato de mensagens. Marque
- **Sempre manter “Cco”**
- **Sempre manter “De”**



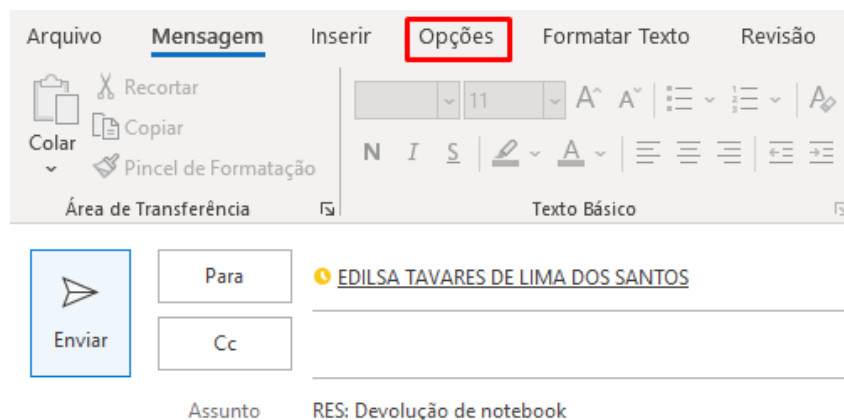
- No **Outlook programa** (instalado no micro/notebook), para responder através da caixa postal, proceda da seguinte forma. Clique em **“Resposta”** ou **“Responda a todos”**



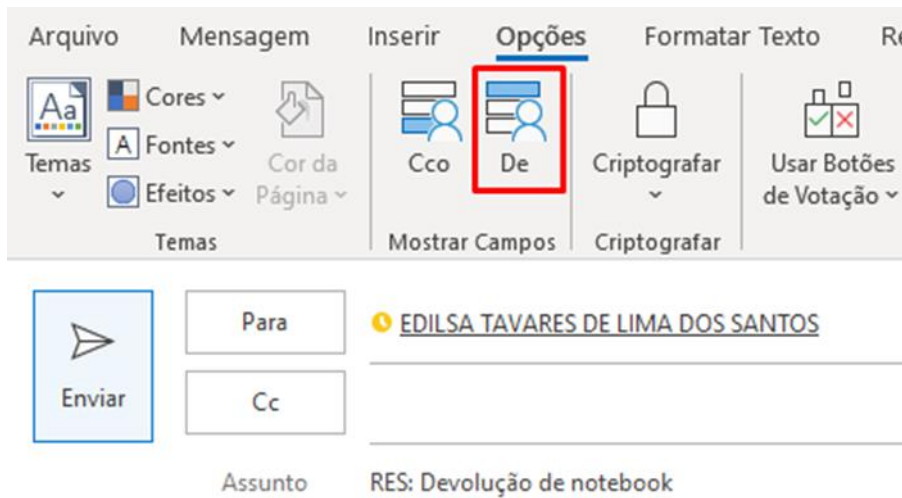
## Devolução de notebook



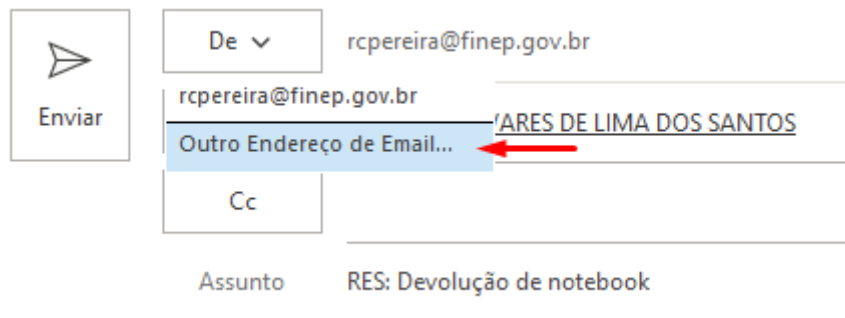
- Clique em **“Opções”**



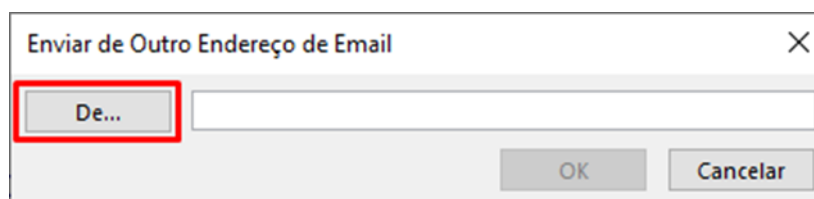
- Clique em “De”



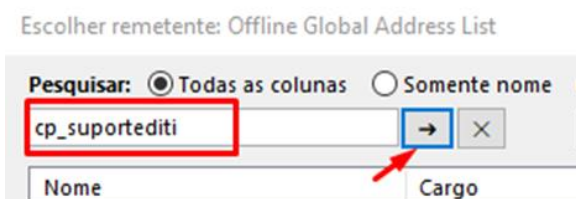
- Clique e selecione “Outro endereço de email”



- Será aberto a menu de pesquisa de endereços, clique em “De”

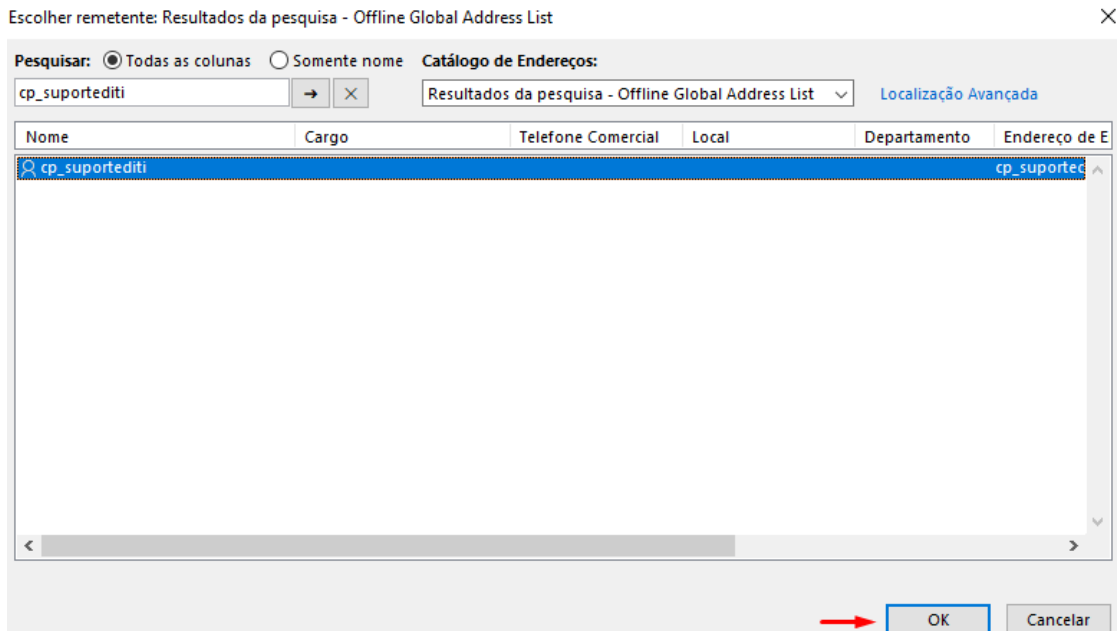


- Digite o endereço completo ou parte da respectiva caixa postal, clique no indicador de avançar

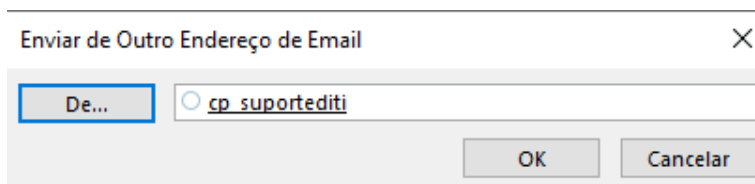




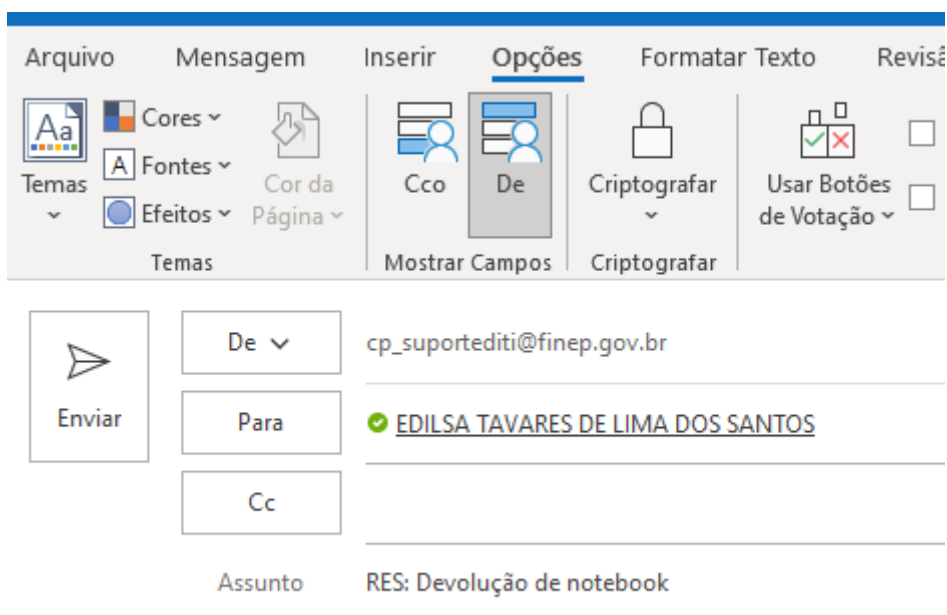
- Selecione o endereço da caixa postal e clique em “Ok”



- A tela irá voltar para o menu de seleção de endereço. Clique em “Ok”



- Na próxima vez, não é necessária esta sequência de passos. Os endereços selecionados ficarão disponíveis para escolha.



d. **As regras de encaminhamento automático de meus e-mails para as pastas que criei foram migradas também?**

**Infelizmente NÃO.** Elas terão que ser reconstruídas manualmente no Outlook pelo usuário através dos seguintes passos:

- Consulte os filtros no Zimbra: acesse <https://zimbra.finep.gov.br>, “Preferências”, “Filtros”. Selecione o filtro desejado e clique em “Editar Filtro”. Anote as configurações do filtro;
- No Outlook clique em “Regras”, “Criar Regra”. Reproduza a configuração obtida no passo anterior e salve.

### 3) OUTLOOK - CALENDÁRIO

#### a. Que tipo de Eventos eu posso marcar no Calendário do Outlook?

Você poderá marcar:

- Compromissos: veja em <https://support.microsoft.com/pt-br/office/criar-ou-agendar-um-compromisso-be84396a-0903-4e25-b31c-1c99ce0dacf2>
- Eventos: veja em <https://support.microsoft.com/pt-br/office/criar-um-evento-de-dia-inteiro-52420de0-8f5a-41b2-a165-070588896c25>
- Reuniões: veja em <https://support.microsoft.com/pt-br/office/agendar-uma-reuni%C3%A3o-com-outras-pessoas-5c9877bc-ab91-4a7c-99fb-b0b68d7ea94f>

#### b. Os Calendários do Teams e do Outlook são sincronizados?

Sim, mas somente para agendamento de reuniões.

Reuniões agendadas no calendário do Teams são sincronizadas no Calendário do Outlook e geram e-mails automáticos aos participantes com o link da reunião.

Reuniões agendadas no Calendário do Outlook e que farão uso do Teams gerarão automaticamente o link da reunião no Teams e o e-mail aos participantes.

#### c. Posso compartilhar meu Calendário do Outlook com outro colaborador da Finep?

Sim. É muito comum a delegação de atividades entre gestores e seus assistentes.

Isto é realizado através da função “Acesso de Representante”.

São necessários dois passos para a realização do compartilhamento: um é realizado pelo proprietário do calendário, o outro é realizado pelo “representante delegado”.

1º Passo, realizado pelo Proprietário do Calendário:

<https://support.microsoft.com/pt-br/office/permitir-que-outra-pessoa-gerencie-seu-email-e-calend%C3%A1rio-41c40c04-3bd1-4d22-963a-28eafec25926>

2º Passo, realizado pelo “Representante Delegado”:

<https://support.microsoft.com/en-us/office/open-another-person-s-exchange-calendar-2257f515-408f-48ea-9363-11d0d5848c77#:~:text=account%20is%20required,-,In%20Calendar%2C%20click%20Home.,is%20already%20in%20the%20view.>

***IMPORTANTE: diferentemente do Zimbra NÃO é possível no Outlook que um Representante Delegado “recompartilhe” uma agenda a ele compartilhada (ou seja: não há a figura do “Administrador” de uma agenda delegada). Para que a***

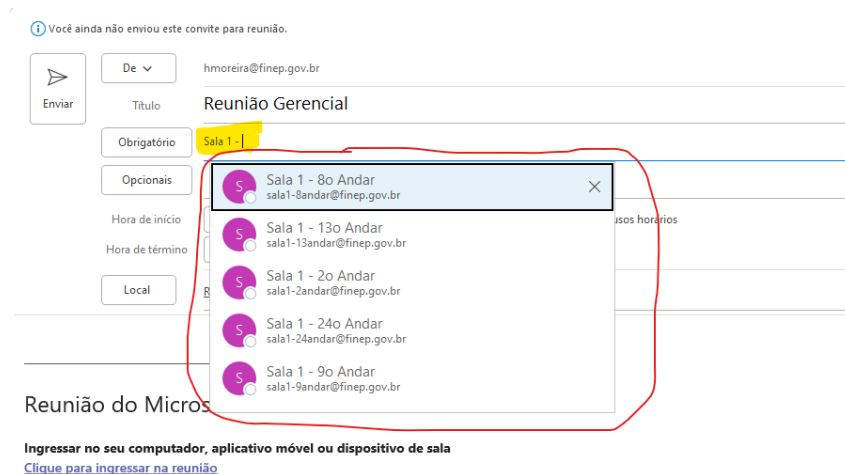
agenda do proprietário seja compartilhada com várias pessoas o próprio dono da agenda deverá fazê-lo a tempo de configuração do compartilhamento.

**d. Como ficam as reservas de Sala de Reunião no Outlook?**

Muitas assistentes criaram, no Zimbra, agendas compartilhadas referentes às Salas de Reunião para gerenciar sua disponibilidade.

No Outlook isto não é necessário. O Outlook possui o conceito de “recurso” e as salas de reunião forma configuradas desta forma. As salas são consideradas “participantes” de uma reunião.

Ao agendar uma reunião no calendário do Outlook basta digitar o nome da sala no campo “Obrigatórios” e ela será incluída na reunião. Digitando parcialmente o nome da sala surgirá uma lista de opções:



Observe que a sala surgirá como “participante obrigatório” e como “Local”:

📧 Você ainda não enviou este convite para reunião.

Enviar De: hmoreira@finep.gov.br

Título: Reunião Gerencial

Obrigatório:  Sala 1 - 3o Andar  Nelinton Antonieto Medeiros  Ingrid Oliveira |

Opcionais:

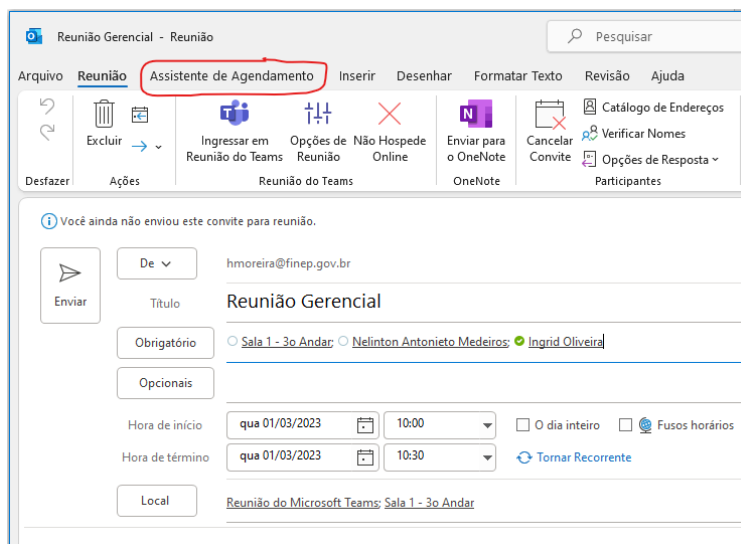
Hora de início: qua 01/03/2023 10:00  O dia inteiro  Fusos horários

Hora de término: qua 01/03/2023 10:30 [Tornar Recorrente](#)

Local: Reunião do Microsoft Teams: Sala 1 - 3o Andar

Reunião do Microsoft Teams

É possível, neste momento, verificar a disponibilidade da sala. Clique na opção “Assistente de Agendamento”:



Reunião Gerencial - Reunião

Arquivo **Reunião** **Assistente de Agendamento** Inserir Desenhar Formatar Texto Revisão Ajuda

Excluir Ingressar em Reunião do Teams Opções de Reunião Não Hospede Online Enviar para o OneNote Cancelar Convite Catálogo de Endereços Verificar Nomes Opções de Resposta Participantes

Desfazer Ações Reunião do Teams OneNote

📧 Você ainda não enviou este convite para reunião.

Enviar De: hmoreira@finep.gov.br

Título: Reunião Gerencial

Obrigatório:  Sala 1 - 3o Andar  Nelinton Antonieto Medeiros  Ingrid Oliveira |

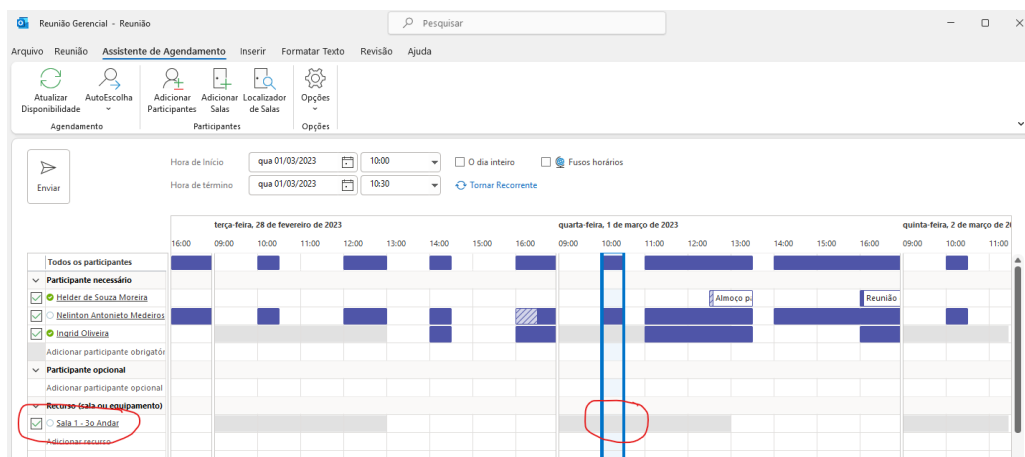
Opcionais:

Hora de início: qua 01/03/2023 10:00  O dia inteiro  Fusos horários

Hora de término: qua 01/03/2023 10:30 [Tornar Recorrente](#)

Local: Reunião do Microsoft Teams: Sala 1 - 3o Andar

Nesta tela é possível verificar a disponibilidade das pessoas e dos recursos envolvidos no agendamento da reunião antes de enviar o convite.



Reunião Gerencial - Reunião

Arquivo **Assistente de Agendamento** Inserir Formatar Texto Revisão Ajuda

Atualizar Disponibilidade AutoEscolha Adicionar Participantes Adicionar Salas Localizador de Salas Opções

Enviar Hora de início: qua 01/03/2023 10:00  O dia inteiro  Fusos horários

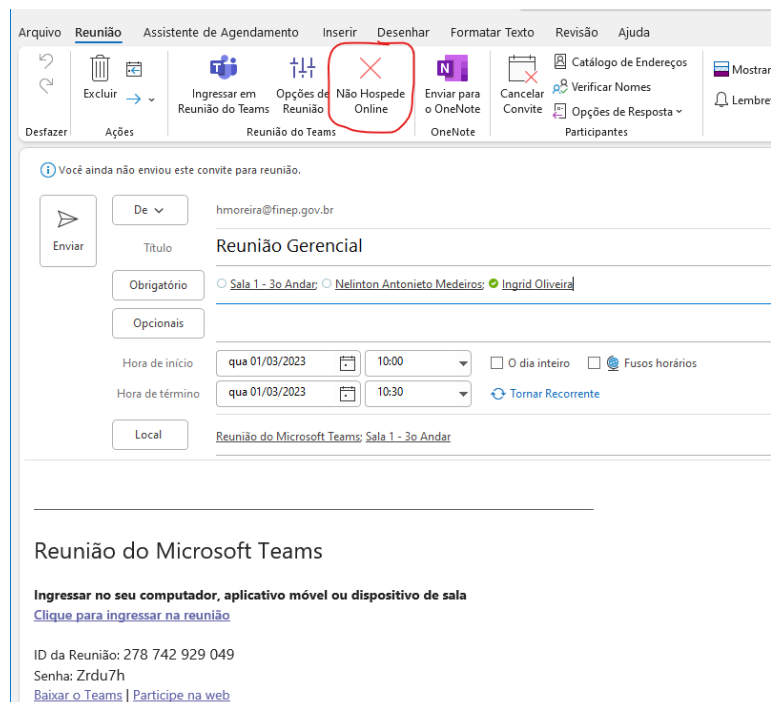
Hora de término: qua 01/03/2023 10:30 [Tornar Recorrente](#)

	terça-feira, 28 de fevereiro de 2023							quarta-feira, 1 de março de 2023							quinta-feira, 2 de março de 2023				
	16:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	16:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	09:00	10:00	11:00
Todos os participantes	[Calendar grid showing availability for participants]																		
Participante necessário	[Calendar grid showing availability for necessary participants]																		
Participante obrigatório	[Calendar grid showing availability for mandatory participants]																		
Participante opcional	[Calendar grid showing availability for optional participants]																		
Recurso (sala ou equipamento)	[Calendar grid showing availability for resources]																		

Para maiores informações consulte <https://learn.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/admin/manage/room-and-equipment-mailboxes?view=o365-worldwide>

**e. Como posso agendar uma reunião presencial (sem criar um link no Teams)?**

Para tal basta clicar na opção “Não Hospede Online” quando for agendar a reunião no calendário do Outlook:



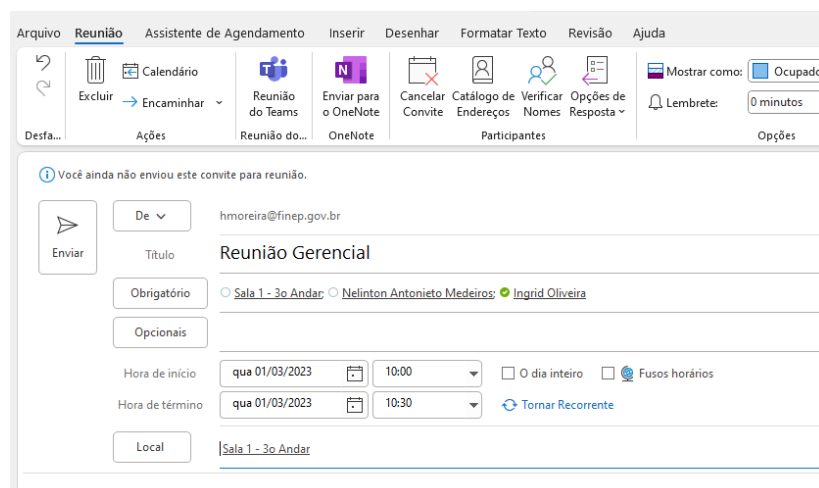
The screenshot shows the Outlook 'Reunião' (Meeting) creation window. The 'Inserir' (Insert) tab is active, and the 'Não Hospede Online' (Do not host online) option is highlighted with a red circle. The meeting details are as follows:

- De:** hmoreira@finep.gov.br
- Título:** Reunião Gerencial
- Obrigatório:**  Sala 1 - 3o Andar;  Nelinton Antonieto Medeiros;  Ingrid Oliveira
- Opcionais:** (empty)
- Hora de início:** qua 01/03/2023, 10:00
- Hora de término:** qua 01/03/2023, 10:30
- Local:** Reunião do Microsoft Teams; Sala 1 - 3o Andar

Below the meeting details, there is a section for 'Reunião do Microsoft Teams' with the following information:

- Ingresa no seu computador, aplicativo móvel ou dispositivo de sala**
- [Clique para ingressar na reunião](#)
- ID da Reunião: 278 742 929 049
- Senha: Zrdu7h
- [Baixar o Teams](#) | [Participe na web](#)

Observe que após esta ação o agendamento da reunião “mudará as informações exibidas”:



The screenshot shows the Outlook 'Reunião' (Meeting) creation window after the 'Não Hospede Online' action. The 'Local' field is now populated with 'Sala 1 - 3o Andar'.

- De:** hmoreira@finep.gov.br
- Título:** Reunião Gerencial
- Obrigatório:**  Sala 1 - 3o Andar;  Nelinton Antonieto Medeiros;  Ingrid Oliveira
- Opcionais:** (empty)
- Hora de início:** qua 01/03/2023, 10:00
- Hora de término:** qua 01/03/2023, 10:30
- Local:** Sala 1 - 3o Andar

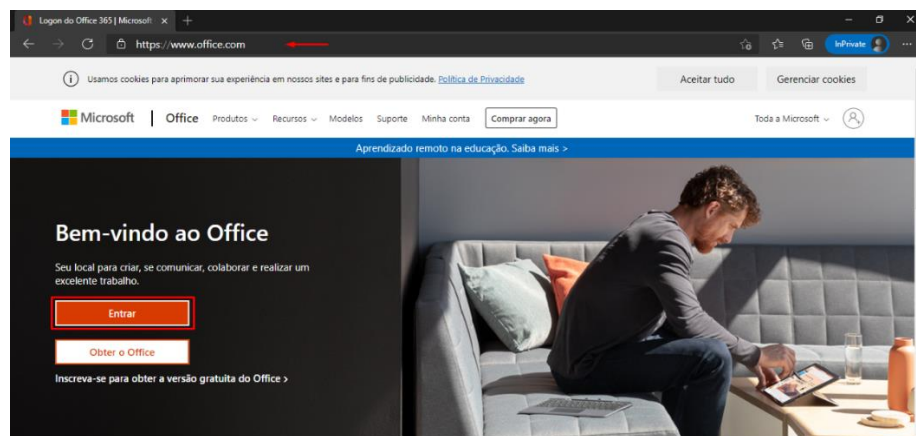
#### 4) VERIFICANDO HORÁRIO NOS SERVIÇOS OFFICE 365

Se um equipamento ou dispositivo usado para acessar um serviço do Office 365 estiver com horário configurado de forma diversa do local de acesso, ficará esse horário fixado no serviço do 365.


Para corrigir esse problema, é preciso setar a região correta do fuso horário onde se está localizado. E infelizmente não é possível fazê-lo de forma automática para todos os colaboradores.

Segue um passo a passo para realizar esse ajuste.

1. Acesse o endereço [office.com](https://www.office.com) e clique em “**Entrar**”



2. Insira o seu endereço e-mail e posteriormente sua senha:

 Microsoft

**Entrar**  
Continuar para Outlook

[Não tem uma conta? Crie uma!](#)

[Não consegue acessar sua conta?](#)



← jvictor@finep.gov.br

## Insira a senha

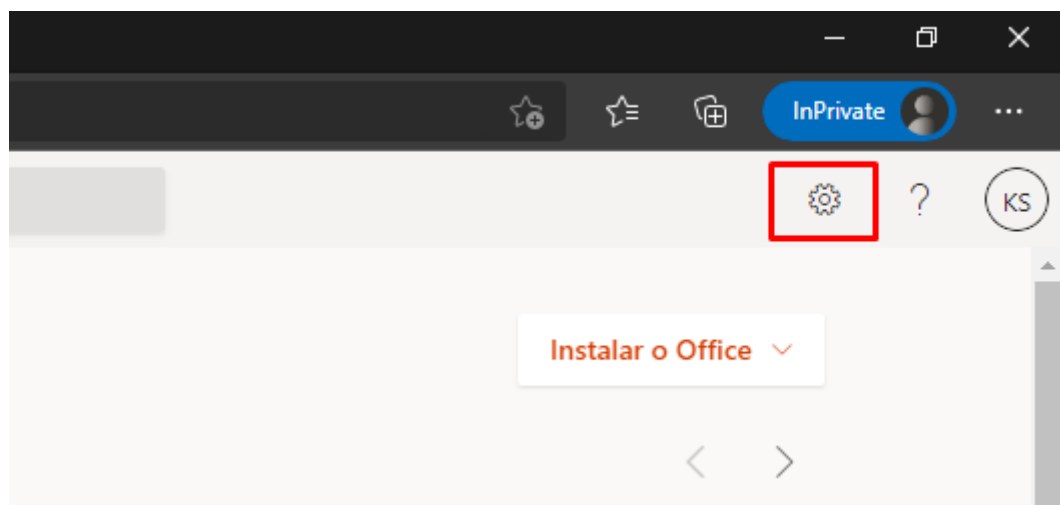
Senha

---

[Esqueci minha senha](#)

Entrar

3. Após realizado o acesso, clique na engrenagem no canto superior direito, conforme imagem abaixo:

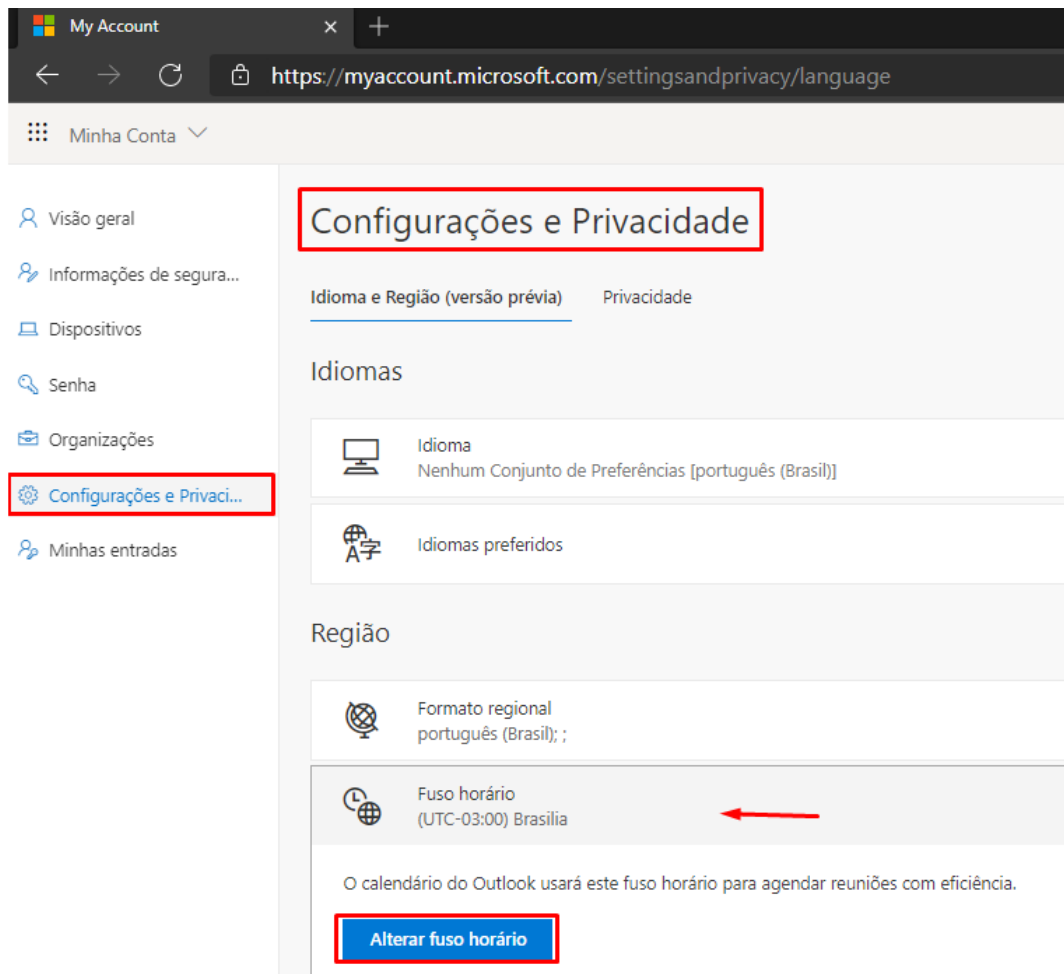


4. Com as configurações abertas, clique em “Alterar Idioma” no campo “**Idioma e fuso horário**”.





5. As opções de “Configurações Privacidade” serão abertas, selecione “Fuso horário” e depois “Alterar fuso horário”.



6. As opções de fuso horário serão abertas, basta selecionar a de sua preferência. No Rio de Janeiro, São Paulo utilizamos a **(UTC – 03:00) Brasília**.

### Fuso horário

- (UTC-04:00) Santiago
- (UTC-03:30) Newfoundland
- (UTC-03:00) Araguaina
- (UTC-03:00) Brasilia** ←
- (UTC-03:00) Cayenne, Fortaleza
- (UTC-03:00) City of Buenos Aires
- (UTC-03:00) Greenland
- (UTC-03:00) Montevideo

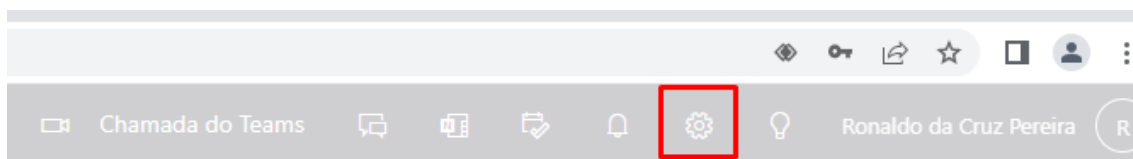
**Selecionar** Cancelar

7. Feito isso, o horário será ajustado conforme o fuso de onde o usuário está.

## 5) OUTLOOK WEB, ALTERANDO A DENSIDADE DE EXIBIÇÃO

1. Possível alterar a quantidade do conteúdo exibido no Outlook Web, usando as opções de densidade de exibição.

2 Acesse o Outlook Web, vá no canto superior direito, e clique em configurações



3 Escolha entre as duas opções não padrão, **Médio** ou **Compacto**. Observe a alteração na exibição da quantidade de informação. Nessa modificação, algumas configurações padrão pode ser alteradas. Exemplo imagens do remetente, visualizações do tipo de anexo etc.

