

# TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Correio Eletrônico



Livro Eletrônico



# SUMÁRIO

Apresentação .....	3
Correio Eletrônico .....	4
Introdução .....	4
A Mensagem de Correio Eletrônico .....	4
Principais Campos Relacionados à Mensagem .....	5
Clientes de E-mail e WebMails .....	7
Envio, Resposta, Encaminhamento e Exclusão de E-mails .....	8
Otimização do Limite de Armazenamento de Mensagens .....	9
E-mail Spoofing .....	9
Disseminação de Vírus por E-mails .....	9
UA x MTA x MUA .....	9
Principais Protocolos Relacionados ao Correio Eletrônico .....	10
Lista de Discussão (ou Lista de Distribuição) .....	12
Fórum de Discussão .....	13
Grupos de Discussão .....	13
Outras Informações .....	14
Gmail – Ferramenta de Correio Eletrônico Web (Webmail) .....	17
Microsoft Outlook .....	21
Microsoft Outlook 2016 .....	22
Mozilla Thunderbird .....	36
Outlook Express 6 .....	56
Resumo .....	62
Questões Comentadas em Aula .....	66
Questões de Concurso .....	67
Gabarito .....	99
Referências .....	100

## APRESENTAÇÃO

Olá, querido (a) amigo(a), saudações!



LEMBRE-SE de manter os bons pensamentos, os bons sentimentos, as boas atitudes e o esforço constante para conquistar o direito de realizar seus **SONHOS!**

Vamos à luta, com **FOCO** no grande objetivo e dedicação ao concurso almejado, para que em seguida possa ter a bonificação. Tenho certeza de que até o final do curso você “tirará de letra” as questões vindouras 😊!

Que Deus o (a) abençoe e sucesso nesta nova aula sobre o **correio eletrônico!**

Força nos estudos!

Um abraço!

Profª Patrícia Quintão  
Instagram: @coachpatriciaquintao  
WhatsApp: (31) 99442.0615

# CORREIO ELETRÔNICO

## INTRODUÇÃO

O **correo eletrônico** é um serviço pelo qual é possível enviar e receber mensagens eletrônicas. Para utilizar este serviço é preciso que o usuário tenha uma “conta” em servidor de e-mail. Observe que este serviço não é exclusivo da Internet, podendo funcionar em uma intranet e até mesmo em uma rede local.

De posse de uma conta de correo, que deve ter a forma

**<conta>@<domínio ou host>** é possível enviar ou receber e-mails.

Exemplo: no endereço fictício [patriciaquintao@grancursosonline.com.br](mailto:patriciaquintao@grancursosonline.com.br), temos a conta/ usuário **patriciaquintao**, no domínio **grancursosonline.com.br**.

A seguir, tem-se uma lista de gerenciadores de e-mail (em negrito os mais conhecidos e utilizados atualmente):

- **Microsoft Outlook;**
- **Mozilla Thunderbird;**
- Microsoft Outlook Express;
- Eudora; Pegasus Mail; Apple Mail (Apple) etc.



## A MENSAGEM DE CORREIO ELETRÔNICO

A mensagem de correo eletrônico é composta, **obrigatoriamente**, por **cabeçalho** e **corpo**, e, **opcionalmente**, por **anexos**.

O **cabeçalho** é onde se encontram os seguintes campos: “de”, “para”, “cc” (do inglês *carbon copy* – “cópia carbono” – ou simplesmente “com cópia”), “cco” (do inglês *blind carbon copy* – “cópia carbono oculta” – ou simplesmente “com cópia oculta”), “assunto” e indicação de anexos. Além das informações contidas nesses campos, são registradas, no cabeçalho, outras informações estruturadas que podem ou não ser exibidas, como “data e hora de envio” e “data e hora de recebimento”.

Essas informações que aparecem no cabeçalho permitem que a mensagem seja entregue ao(s) destinatário(s) e servem para identificar, classificar e contextualizar a mensagem, assim como quem a enviou.

O **corpo** da mensagem destina-se à apresentação do seu conteúdo (texto, imagem, *hyperlink* etc.).

Os **anexos** são arquivos que são enviados juntamente com uma mensagem de e-mail. Quase qualquer tipo de arquivo pode ser enviado via e-mail, incluindo vídeos, músicas, fotos

e documentos. No entanto, algumas restrições podem ser implementadas nos anexos, tais como a que limita o tamanho do arquivo que pode ser anexado a uma mensagem e extensões de arquivos permitidos.

Para anexar um arquivo a uma mensagem, basta selecionar a opção de **Anexar Arquivo** no aplicativo de correio eletrônico, localizar o arquivo no diretório em que ele está localizado, esperar pelo **upload** do arquivo e enviar a mensagem com esse arquivo anexado.

**Obs.:** Quando existentes, os **anexos** podem apresentar-se em qualquer formato, tais como: arquivos de processadores de texto e planilhas, vídeos, arquivos de áudio etc.

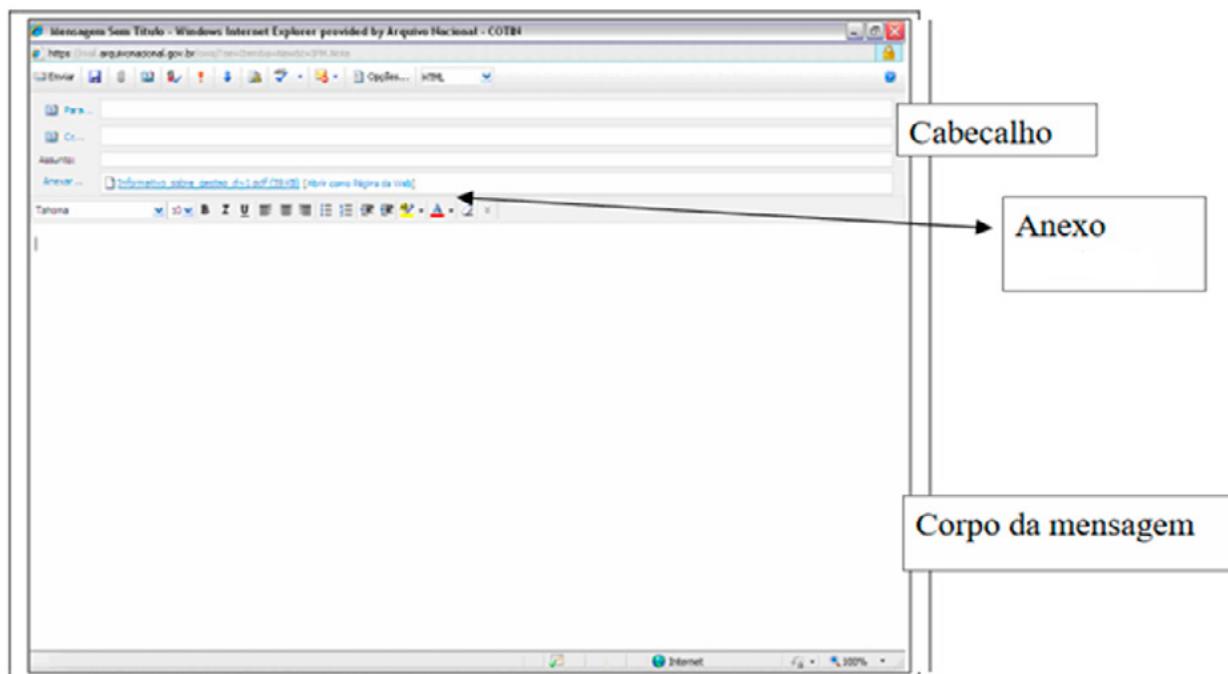


Figura. Exemplo de uma mensagem de correio eletrônico (Fonte: CONARQ)

**Obs.:** A apresentação da mensagem pode variar de acordo com a ferramenta de correio eletrônico utilizada pelo órgão ou entidade.

Para compor uma nova mensagem você deve preencher o primeiro campo com o endereço eletrônico do (s) destinatário(s). Os dois campos seguintes, **Cc (cópia)** e **Cco (cópia oculta)**, podem ser utilizados caso você deseje enviar cópias da mensagem para outras pessoas.

## PRINCIPAIS CAMPOS RELACIONADOS À MENSAGEM

A seguir, tem-se um **detalhamento dos campos relacionados à mensagem, de grande valia para a prova!**

Campo	Descrição
<b>Para:</b> <b>(To)</b>	Será preenchido com o endereço da pessoa, empresa ou lista de distribuição, para a qual se deseja enviar a mensagem.
<b>Cc:</b> <b>(Cc:)</b>	Sigla para o termo "com cópia", ou " <b>carbon copy</b> " (cópia carbonada). <u>No campo Cc os endereços dos destinatários estarão visíveis a todos que receberem a mensagem.</u>
<b>Cco:</b> <b>(Bcc:)</b>	Abreviatura de "com cópia oculta", em inglês " <b>blind carbon copy</b> " - "cópia carbonada oculta". <u>Se você NÃO deseja divulgar os endereços dos destinatários deve usar o campo Cco.</u> Essa última forma é mais indicada pois evita que os endereços dos destinatários sejam divulgados indevidamente.
<b>Anexo:</b> <b>(Attachment:)</b>	Mostra os arquivos que foram anexados à mensagem.
<b>Assunto:</b> <b>(Subject:)</b>	É o título de sua mensagem. Nesse campo sintetizamos a principal ideia do conteúdo de seu e-mail.

**Para enviar a mensagem informe o endereço de e-mail do destinatário. Não é obrigatório o preenchimento de todos os campos aqui listados.**

Os e-mails que estejam nos campos **Para** e **Cc** ficam visíveis para TODAS as pessoas que receberam a mensagem.

- O campo **Cco (Bcc)** tem a mesma função que o campo **Cc**, com uma diferença: quando se coloca um e-mail no campo **Bcc** **NÃO é possível saber que uma cópia foi enviada para esse e-mail, ela vai de forma oculta;**
- É recomendável a utilização desse campo quando se envia o mesmo e-mail para múltiplos destinatários, já que preserva a privacidade dos mesmos, não expondo seus endereços e não permitindo que seus emails sejam descobertos.

Para utilizar a formatação disponível em seu programa de e-mail ou webmail você tem opção de selecionar o tipo de letra (fonte); o tamanho da letra; pode colocar palavras em negrito clicando na letra (N); pode colocá-las em itálico clicando em (I); pode sublinhá-las, clicando em (S).

Você pode ainda escolher diferentes cores para redigir as palavras ou pintar linhas clicando nos símbolos indicados. Mas certifique-se de que o destinatário de sua mensagem consegue ler mensagens com formatação.

**Evite** redigir suas mensagens com **letras MAIÚSCULAS**, pois, de acordo com a etiqueta utilizada na Internet (**netiqueta**), elas significam que o redator está gritando. Portanto, só utilize letras maiúsculas se for absolutamente necessário.

## CLIENTES DE E-MAIL E WEBMAILS

Para ler a mensagem o usuário deve estar “logado” na sua conta. Isso pode ser feito de várias formas. As duas principais são listadas a seguir:

- por meio de um **software cliente** de correio eletrônico, instalado no computador local do usuário; e
- por meio de um navegador Internet, acessando uma página de **webmail**. Em outras palavras, utilizando-se de ferramentas de correio eletrônico que permitem o acesso a mensagens **por meio de sítios web!**

No primeiro caso – **software cliente** – o usuário deve instalar em seu computador o programa escolhido e configurá-lo para acessar sua caixa postal. No tocante aos clientes de e-mail os maiores expoentes são o **Microsoft Outlook**, que faz parte do Microsoft Office e o **Microsoft Outlook Express**, que é uma versão enxuta do Outlook. Também cabe destacar o **Mozilla Thunderbird**, desenvolvido pela Mozilla Foundation. Ainda há outros como o IBM Lotus Notes e o Eudora.

Geralmente, o cliente de e-mail realiza a conexão com o servidor de e-mail e “baixa” as mensagens novas para a caixa de entrada do usuário. Nesta etapa, caso o usuário tenha efetuado alguma operação no sistema (apagar, enviar) o programa realiza uma **sincronização** com a caixa postal do servidor, realizando as tarefas pendentes. É possível, portanto, realizar operações sem estar conectado e, depois, sincronizar a caixa postal.

Um **Webmail** é um serviço de gerenciamento de e-mails que utiliza um navegador web como interface, ao invés de um cliente de e-mail. Tanto o Gmail quanto o Yahoo, por exemplo, proveem **interfaces web**, além da possibilidade do uso dos clientes de e-mail, para esse gerenciamento. Por outro lado, quando utilizamos interfaces web para ler nossos e-mails, as mensagens permanecem nos servidores de entrada até que ordenemos explicitamente sua exclusão. Isso nos dá a possibilidade de ler a mesma mensagem em computadores diferentes.

**As ações são processadas no servidor e os resultados são mostrados pelo browser do cliente.** Assim, **não** há necessidade de armazenar mensagens localmente, mas é necessário que a conexão com a Internet esteja ativa durante toda a conexão.

No caso de usar um **webmail**, o usuário deverá apontar seu navegador para o sítio do serviço de **webmail** para acessar a caixa postal e, a partir daí, o usuário pode ler, apagar, enviar mensagens, como se estivessem em seu programa local.

Existem inúmeros sistemas **clientes de e-mail** e **webmails**. Os **webmails** podem ser encontrados em serviços de servidores de e-mails como Google (Gmail), Yahoo, Microsoft (Hotmail, Live Mail) e outros.

Podem, ainda, ser instalados no servidor de e-mail de uma organização, para que o acesso às caixas de e-mail dos usuários internos da empresa seja realizado por meio do navegador.

Observe que **não** é obrigatório escolher entre as duas opções de acesso. **Você pode usar os dois mecanismos ao mesmo tempo!**

**Qualquer usuário pode ter um ou mais e-mails para se comunicar.** Na Internet, temos uma gama de **webmails** gratuitos que podem ser utilizados, como os listados a seguir:

www.yahoo.com.br

www.gmail.com

www.bol.com.br

www.ig.com.br

www.hotmail.com (Agora como www.Outlook.com).

Procure descobrir se o *webmail* de sua escolha oferece as seguintes características:

- um bom espaço para armazenar mensagens;
- corretor ortográfico;
- filtros para bloqueio de *spams*;
- catálogo de endereços etc.

## ENVIO, RESPOSTA, ENCAMINHAMENTO E EXCLUSÃO DE E-MAILS

No contexto geral de correio eletrônico, algumas ações podem ser realizadas com uma mensagem, como:

- **Responder:** responde uma mensagem. Com uma mensagem no painel de mensagens selecionada este botão abre uma janela para composição de mensagens, já inserindo o nome do destinatário (que era o remetente da mensagem selecionada), insere também o assunto (adicionando “Re:” no início do assunto) e já traz a mensagem original com a linha “Fulano de Tal escreveu:”.
- **Re: Todos:** responde uma mensagem a todos os endereços que receberam e a quem enviou a mensagem original. Tem a mesma função do botão Responder com a diferença de que no campo destinatário serão incluídos o remetente original e todos os destinatários da mensagem original, criando uma conversação com mais de um participante.
- **Re: Lista:** responder a uma lista (de e-mails). Serve para utilizar o e-mail de resposta de uma mensagem recebida de uma lista eletrônica de e-mails.
- **Encaminhar:** permite encaminhar uma mensagem para uma terceira pessoa. Cria uma tela de composição na qual os campos de destinatários aparecem inicialmente em branco. O campo assunto é preenchido com o assunto da mensagem original adicionando [Fwd:]. Encaminha todo o conteúdo, inclusive se houver anexos na mensagem original.
- **Excluir:** exclui a mensagem selecionada no painel de mensagens. Envia uma cópia da mensagem selecionada para a pasta Lixeira e oculta a mensagem selecionada na pasta em que estava.
- **Imprimir:** permite imprimir a mensagem selecionada.

## OTIMIZAÇÃO DO LIMITE DE ARMAZENAMENTO DE MENSAGENS

Nos principais aplicativos de correio eletrônico, caso a caixa de entrada do usuário alcance o limite de armazenamento, é possível que ele **não** possa receber mais mensagens.

Nesse sentido, algumas **práticas** são recomendadas para ajudá-lo a gerenciar a conta de correio, **com o objetivo de manter um espaço razoável de armazenamento**, como (<http://windows.microsoft.com/pt-br/windows/outlook/e-mail-storage-limits>):

- criar um **arquivo morto** (trata-se de um arquivo que perdeu o prazo de validade, a sua utilidade ou algo parecido, mas tem que permanecer armazenado para consulta posterior);
- configurar uma pasta no disco rígido (HD) do computador, na qual é possível salvar anexos grandes e excluí-los da Caixa de Entrada;
- esvaziar a pasta utilizada para armazenar Lixo Eletrônico;
- esvaziar a pasta utilizada para armazenar as mensagens excluídas, até que sejam eliminadas definitivamente etc.

## E-MAIL SPOOFING

É uma **técnica** que consiste em **alterar campos do cabeçalho de um email**, de forma a **aparentar que ele foi enviado de uma determinada origem quando, na verdade, foi enviado de outra**.

Essa técnica é possível devido a características do **protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)** que permitem que campos do cabeçalho, como "From:" (endereço de quem enviou a mensagem), "Reply-To" (endereço de resposta da mensagem) e "Return-Path" (endereço para onde possíveis erros no envio da mensagem são reportados), sejam falsificados.

## DISSEMINAÇÃO DE VÍRUS POR E-MAILS

Atualmente, uma **das formas mais difundidas de disseminação de vírus** é **por meio das mensagens de e-mail**:

- *A infecção do computador, nesse caso, pode ocorrer quando um link contido na mensagem de e-mail é acessado;*
- *Dessa forma, verifique o link apresentado na mensagem. Golpistas geralmente usam técnicas para ofuscar o link real para aplicarem o golpe de phishing. Ao posicionar o mouse sobre o link, muitas vezes é possível ver o endereço real da página falsa ou código malicioso.*

## UA x MTA x MUA

**UA (User Agent – Agente Usuário:** é um pacote de software (programa) que **cria, lê, responde e encaminha mensagens**. Ele também administra as caixas de correio eletrônico.



Figura. Serviços de um User Agent. Fonte: Elaboração Própria, 2019.

**MTA (Mail Transfer Agent – Agente de Transferência de Correio)**: é o termo utilizado para designar os servidores de Correio Eletrônico.

**MUA (Mail User Agent – Agente Usuário de Correio)**: é o termo utilizado para designar os programas clientes de e-mail, como o Mozilla Thunderbird, Microsoft Outlook Express etc.

## PRINCIPAIS PROTOCOLOS RELACIONADOS AO CORREIO ELETRÔNICO

- **SMTP (Simple Mail Transfer Protocol – Protocolo de Transferência Simples de Correio)**. É, geralmente, um protocolo de envio de email apenas. Com ele, não é possível que um usuário descarregue suas mensagens de um servidor. Geralmente, a porta **25** do protocolo TCP era a utilizada, **no entanto, a porta 587 é a recomendada agora**.

A **porta 25**, por ser utilizada há mais tempo, possui uma vulnerabilidade maior a ataques e interceptação de mensagens, além de **não** exigir autenticação para envio das mensagens, ao contrário da **porta 587** que oferece esta segurança. Segundo o CGI, a intenção é que a porta 25 seja **bloqueada**, minimizando os riscos de invasão.

(JÁ CAIU EM PROVA/CESPE/TRT-5ª REGIÃO/BA/TÉCNICO JUDICIÁRIO/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO): o serviço SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) permite o envio e o recebimento de mensagens de correio eletrônico em uma intranet, mesmo se ela não estiver conectada à Internet. Item correto.

Vide comentários obtidos de Forouzan (2008) destacando o contexto em que tal fato ocorre:

“O remetente e o destinatário da mensagem de e-mail são usuários (ou programas aplicativos) de um **mesmo sistema de correio eletrônico**; eles estão diretamente conectados a um sistema de correio compartilhado.

O administrador criou uma caixa de correio (mailbox) para cada usuário, na qual as mensagens recebidas são armazenadas. Uma caixa de correio é implementada por meio de um arquivo especial, com restrições de acesso, localmente armazenada em um disco rígido. Apenas o proprietário da caixa de correio tem acesso a ela.

Quando Alice, uma usuária, precisa enviar uma mensagem de e-mail para Bob, outro usuário, ela **executa o programa UA (User Agent, do inglês, agente usuário)** para criar uma mensagem e enviá-la à caixa de correio de Bob.

A mensagem contém os endereços das caixas de correio (mailbox) do remetente e do destinatário (nomes de arquivos).

Bob pode baixar e ler o conteúdo de sua caixa de correio quando quiser, usando um programa **User Agent**. Isso é muito similar à troca de memorandos tradicionais entre funcionários de uma empresa. Existe uma sala de correspondências em que cada funcionário tem sua caixa postal com seu nome inscrito.

Quando Alice precisa enviar uma correspondência a Bob, ela escreve o memorando e o envia para a caixa de correio de Bob. Quando Bob verifica sua caixa de correio (mailbox), ele encontra o memorando de Alice e o lê”.

- **POP3 (Post Office Protocol Version 3 – Protocolo de Agência de Correio “Versão 3”).** É usado para o **recebimento de mensagens de e-mail**. Através do POP, um usuário **transfere**, para seu computador, as mensagens armazenadas em sua caixa postal no servidor. Assim, a partir do momento em que descarregar as mensagens do servidor de *email* para o seu computador, mesmo estando *off-line* (desconectado da Internet), você conseguirá acessar as suas mensagens de *email*. Atualmente esse protocolo encontrase em sua terceira versão, daí o termo POP3. Utiliza a porta **110** do protocolo TCP.
- **IMAP (Internet Message Access Protocol – Protocolo de Acesso ao Correio da Internet).** Utilizado em substituição ao POP para permitir que uma mensagem seja lida **diretamente pelo browser (navegador)** ou em um programa cliente de e-mail (como Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird, etc.) **SEM que ela seja retirada do servidor de entrada** (servidor de recebimento das mensagens). Dessa forma, o IMAP permite que o usuário acesse sua caixa postal **diretamente** e leia suas mensagens ainda no servidor de entrada. Qualquer operação, como o apagamento de mensagens, resultará na manipulação de tais recursos diretamente no servidor (ou seja, ao apagar uma mensagem através do **webmail**, ela será apagada diretamente do servidor, porque, na verdade, ainda estava lá). Isso facilita o acesso aos dados nas caixas postais **sem a necessidade de “baixálos” para o computador cliente**. Em outras palavras, **através do uso do protocolo IMAP, é possível realizar um acesso on-line aos dados na caixa postal localizada no servidor** sem que isso signifique trazer as mensagens para a máquina do usuário. É uma opção interessante para aqueles que pegam suas mensagens de e-mail de vários computadores diferentes. Todo acesso é feito através de aplicações que acessam a caixa postal, leem seu conteúdo e o mostram ao usuário. As caixas postais dos webmails (Gmail, Yahoo, Hotmail etc.) usam o protocolo IMAP, pois os usuários têm acesso a eles através de uma página Web, que mostra as mensagens e dá direitos de lê-las, apagá-las, respondelas e tudo mais. **O protocolo IMAP usa a porta 143.**

O protocolo **IMAP** é usado pelas pessoas que “pegam” e-mails através das páginas Web de seus provedores (**Webmail**). Assim, o usuário que tem costume de acessar os e-mails recebidos por meio das páginas de seus provedores não utiliza POP e, com isso, não recebe as mensagens em seu computador (ou seja, não as traz para o seu micro!).

PROTÓCOLO	FUNÇÃO
<b>SMTP</b>	Envio
<b>POP (Local)</b>	Acesso
<b>IMAP (Remoto)</b>	

Se você ficou na dúvida sobre os **servidores de correio eletrônico**, observe o seguinte:

- **Servidor de Envio (Servidor de Saída, ou servidor SMTP)**

=>Utilizado para **ENVIO** das mensagens que foram solicitadas por seus usuários.

O protocolo utilizado neste caso é o SMTP (*Simple Mail Transfer Protocol* – Protocolo de Transferência Simples de Correio) – eis a origem do Servidor SMTP!

- **Servidor de Entrada (Servidor de Recebimento, ou servidor POP)**

=> Utilizado para **ENTREGA** das mensagens que foram recebidas pelo usuário.

Com o uso do protocolo POP, ao utilizar um programa cliente de correio eletrônico (como o Mozilla Thunderbird ou Microsoft Outlook Express) as mensagens são trazidas do servidor de entrada para o computador do destinatário, sendo retiradas da caixa postal do usuário.

Obs.: Pode-se configurar o programa cliente de e-mail para deixar cópias das mensagens na caixa postal do usuário no servidor.

## LISTA DE DISCUSSÃO (ou LISTA DE DISTRIBUIÇÃO)

Ferramenta simples formada por uma **lista de e-mails**. Nesse caso **quando um membro da lista manda uma mensagem, ela é repassada para cada um dos e-mails inscritos na lista**.

Os usuários (**assinantes da lista**) utilizam essa lista para discutir assuntos específicos, reunir pessoas de interesses afins, etc. Como exemplo de um gerenciador de lista de discussões *open source* pode-se citar o **mailman**.

O usuário pode assinar uma lista de distribuição, e, nesse caso, os e-mails enviados à lista são encaminhados aos assinantes da lista.

## FÓRUM DE DISCUSSÃO

É um sistema que armazena as mensagens em um ambiente centralizado. Após a criação das contas dos usuários no fórum, eles poderão entrar e ler as mensagens que serão trocadas no ambiente. Depois, podem responder aquelas que desejarem. É possível realizar uma configuração no ambiente do fórum para que as mensagens trocadas na plataforma sejam enviadas aos emails dos usuários. Cabe destacar também que **nos fóruns a troca de informações acontece no tempo de cada usuário, e não em TEMPO REAL (como o CHAT, bate papo).**

## GRUPOS DE DISCUSSÃO

Trata-se de um serviço disponibilizado na Internet que permite aos **usuários participantes do grupo discutir assuntos de interesse em comum**. Na Internet, podemos utilizar esses serviços pelos ambientes: **Grupos.com.br, Yahoo Groups, Meu Grupo** etc.

Um **grupo de discussão** é formado por usuários da Internet, que dialogam entre si, acerca de temas de interesse mútuo, mediante a troca de mensagens eletrônicas em determinado sítio da Web (Quintão, 2014).

Os **grupos** criados podem ser utilizados para as mais diversas finalidades, como: discutir assuntos profissionais com colegas de trabalho; ser facilitador da comunicação, encurtando a distância entre as pessoas etc. Esses grupos podem ser classificados em:

- **Moderado:** quando as mensagens passam por um moderador antes de serem enviadas aos membros da lista;
- **Não moderado:** as mensagens são enviadas automaticamente a todos os membros do grupo;
- **Aberto:** nesse caso, qualquer pessoa pode participar, desde que solicite a inscrição por intermédio do envio de um e-mail ao responsável pelo grupo;
- **Fechado:** constituído por pessoas que atendam determinadas características.

Observe que o **grupo de discussão pode fazer uso dos benefícios de uma lista de discussão**, pois opcionalmente todas as mensagens (ou resumos diários e semanais) podem ser difundidas a todos os usuários, e apresenta uma página em que as discussões são organizadas e podem ser acessadas pelos usuários a qualquer tempo!

**Veja a diferença entre Fórum de Discussão e Grupo de Discussão.**

Quanto à diferença, basicamente **em um Fórum qualquer pessoa** pode se cadastrar para discutir sobre um assunto, enquanto em um **Grupo de Discussão**, apenas pessoas digamos “conhecidas” e/ou um grupo qualquer podem discutir sobre o assunto.

**Exemplo:**

Fórum sobre Religião:

→ Qualquer pessoa pode se cadastrar ao site para discutir sobre o tema religião.

Grupo de Discussão:

→ Apenas pessoas que possuem o e-mail do grupo ou pessoas das quais vc chamou podem participar da discussão do tema.

## OUTRAS INFORMAÇÕES

- Tipicamente, a comunicação através do correio eletrônico, ou
  - e-mail, envolve:
    - um **cliente** para solicitar o envio de uma mensagem (ou seja, o remetente);
    - um **servidor para realizar o envio**;
    - um **servidor para receber** a mensagem e
      - mantê-la armazenada;
      - e, por fim, um cliente para solicitar as mensagens recebidas (ou seja, o destinatário);
  - A tarefa de **enviar um e-mail** é realizada pelo **servidor de e-mail do remetente**. Este encaminha a mensagem via **protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)** para o servidor designado no endereço de e-mail. O servidor destinatário, ao receber a mensagem, arquiva-a para que o usuário possa, ao se conectar ao servidor, ler a mensagem a ele enviada.

Vide a seguir uma figura que exemplifica bem a infraestrutura de correio eletrônico.

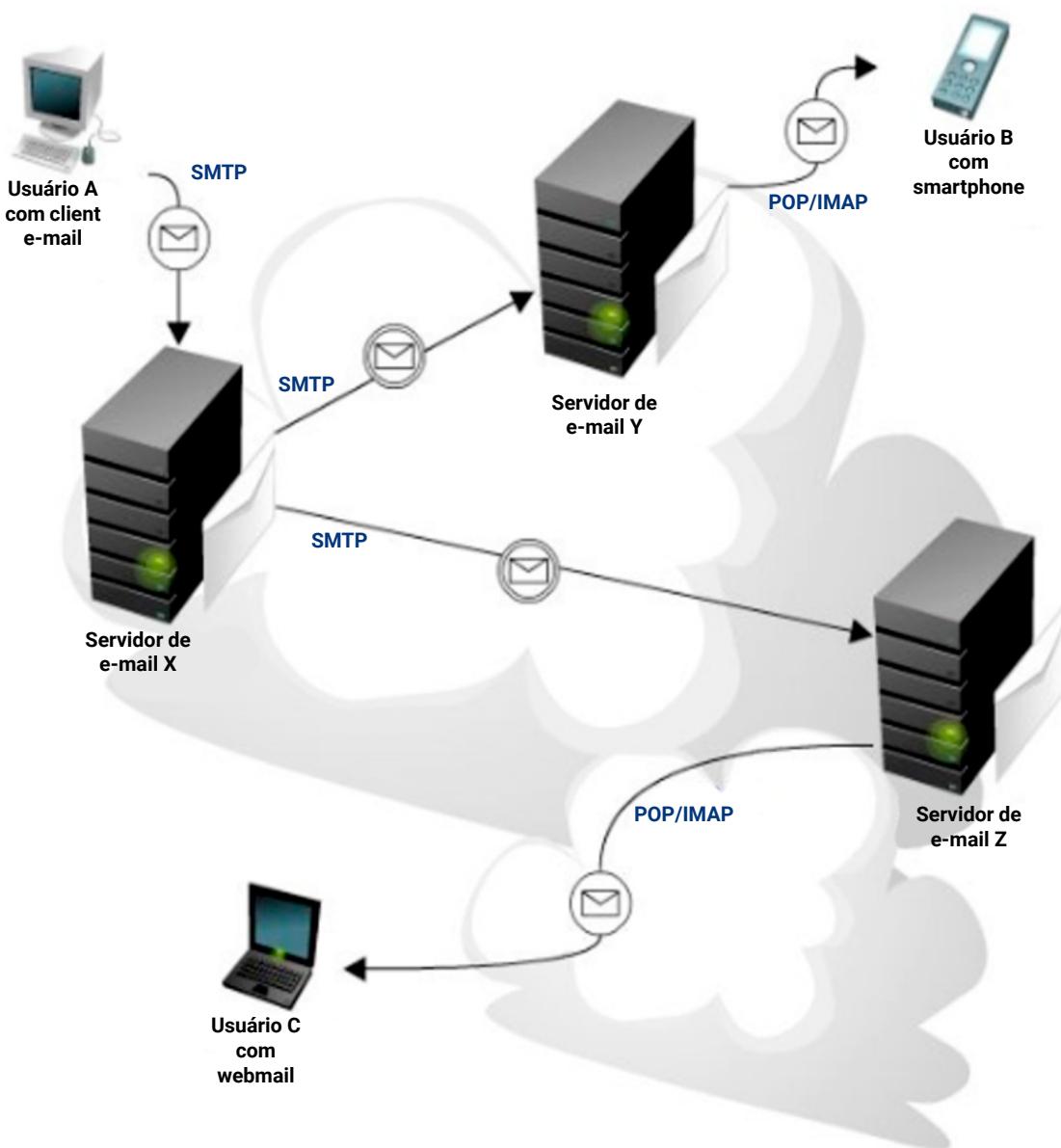


Figura. Exemplo de infraestrutura de correio eletrônico (CONARQ, 2010)

- Ao utilizar um programa **cliente de correio**, como o Outlook Express (instalado junto com o Windows), o Microsoft Outlook (vem junto com o pacote Office da Microsoft) etc., as mensagens serão trazidas do servidor de entrada para o micro do destinatário, tirando-as da caixa postal, esvaziando-a (embora se possa configurar o cliente de e-mail para deixar cópias das mensagens na caixa postal no servidor).
- Essa **transferência de mensagens** entre o servidor de entrada e o cliente destinatário é realizada pelo **protocolo POP** (*Post Office Protocol* – Protocolo de Agência de Correio), daí o fato de o servidor de entrada ser conhecido, também, como Servidor POP. A partir do momento em que descarregar as mensagens do servidor de *email* para o computador, mesmo estando **off-line (desconectado da Internet)**, você conseguirá acessar as suas **mensagens de email**.

O conteúdo deste livro eletrônico é licenciado para MARIO LUIS DE SOUZA - 41250799864, vedada, por quaisquer meios e a qualquer título, a sua reprodução, cópia, divulgação ou distribuição, sujeitando-se aos infratores à responsabilização civil e criminal.

- É possível configurar uma conta de e-mail para, mesmo usando POP e trazendo as mensagens para o computador do usuário, ele deixe uma cópia das mensagens no Servidor (para quem normalmente acessa seus emails de mais de um micro – por exemplo, de casa e do trabalho). Vale apenas salientar que deixar cópias das mensagens no servidor **não** é obrigatório!
- Os endereços dos destinatários para os quais o usuário enviou sua última mensagem **não** são listados automaticamente ao se criar novo endereço de e-mail.
- O recurso **Encaminhar** permite encaminhar uma mensagem recebida para outro(s) destinatário(s). Cria uma tela de composição na qual os campos de destinatários aparecem inicialmente em branco. Encaminha todo o conteúdo, inclusive se houver anexos na mensagem original. Portanto, mensagens recebidas poderão ser encaminhadas a outros destinatários, geralmente distintos dos remetentes originais.
- Quando você usa o recurso **Responder a Todos**, uma mensagem é criada e endereçada ao remetente e a quaisquer destinatários adicionais da mensagem original. Assim, ao se responder uma mensagem de correio eletrônico utilizando a opção **Responder a Todos**, todos os usuários com endereços copiados no cabeçalho da mensagem receberão uma cópia da resposta, mesmo aqueles que foram apenas copiados na mensagem.
- A mensagem enviada poderá ter endereços nos campos **PARA** (principal), **CC** (com cópia) e **CCO** (com cópia oculta). Quando um destinatário resolve ‘Responder a Todos’, todos recebem a resposta, inclusive aqueles que tenham sido apenas copiados na mensagem (campo com cópia, campo CC).
- O catálogo de endereços possui nomes e e-mails cadastrados pelo usuário.
- Após preencher os campos necessários e criar o e-mail, clique no botão **Enviar** para envio das mensagens pendentes. Observe que o e-mail não será enviado diretamente, já que irá em seguida para a pasta **Caixa de Saída**. Caixa de Saída é utilizada para armazenar as mensagens que serão enviadas. As mensagens ficam nessa pasta até que sejam enviadas ao usuário. Após terem sido entregues ao usuário, uma cópia da mensagem ficará na pasta de mensagens enviadas.

## DIRETO DO CONCURSO

**001. (CESPE/CPRM/TÉCNICO EM GEOCIÊNCIAS/HIDROLOGIA/2016)** Com relação a programas de correio eletrônico, assinale a opção correta.

- a)** Quando o usuário cria um novo endereço de e-mail, nele serão automaticamente listados todos os endereços dos destinatários para os quais o usuário enviou sua última mensagem.
- b)** Mensagens recebidas poderão ser encaminhadas a outros destinatários, sendo, nesse caso, automaticamente copiadas para os remetentes originais.

- c) Ao se responder uma mensagem de correio eletrônico utilizando a opção Responder a todos, todos os usuários com endereços copiados no cabeçalho da mensagem receberão uma cópia da resposta, mesmo aqueles que foram apenas copiados na mensagem.
- d) O catálogo de endereços possui nome e e-mail de todos listados nos cabeçalhos das mensagens recebidas pelo usuário.
- e) Na caixa de saída, são armazenados todos os e-mails enviados pelo usuário do programa de correio eletrônico.



- a) Errada. Os endereços dos destinatários para os quais o usuário enviou sua última mensagem não são listados automaticamente ao se criar novo endereço de e-mail.
- b) Errada. O recurso **Encaminhar** permite encaminhar uma mensagem recebida para outro(s) destinatário(s). Cria uma tela de composição na qual os campos de destinatários aparecem inicialmente em branco. Encaminha todo o conteúdo, inclusive se houver anexos na mensagem original. Portanto, mensagens recebidas poderão ser encaminhadas a outros destinatários, geralmente distintos dos remetentes originais.
- c) Certa. Quando você usa o recurso **Responder a Todos**, uma mensagem é criada e endereçada ao remetente e a quaisquer destinatários adicionais da mensagem original. Assim, ao se responder uma mensagem de correio eletrônico utilizando a opção Responder a todos, todos os usuários com endereços copiados no cabeçalho da mensagem receberão uma cópia da resposta, mesmo aqueles que foram apenas copiados na mensagem.
- d) Errada. O catálogo de endereços possui nomes e e-mails cadastrados pelo usuário.
- e) Errada. Após preencher os campos necessários e criar o e-mail, clique no botão **Enviar** para envio das mensagens pendentes. Observe que o e-mail não será enviado diretamente, já que irá em seguida para a pasta **Caixa de Saída**. Caixa de Saída é utilizada para armazenar as mensagens que serão enviadas.

fonte: <https://support.office.com/pt-br/article/Responder-ou-encaminhar-uma-mensagem-de-e-mail-2d7a77e7-b55d-4921=9c8a-d04b4c70c5a7>

### Letra c.

## GMAIL – FERRAMENTA DE CORREIO ELETRÔNICO WEB (WEBMAIL)

- A conta do Gmail que o usuário possui também é a **Conta do Google**. Assim, pode-se usar o nome de usuário e a senha do Gmail para acessar outros produtos do Google, como **YouTube**, **Google Play Store** (loja virtual) e **Google Drive** (armazenamento na nuvem).



## Crie sua Conta do Google

Você só precisa de uma conta

Um único nome de usuário e senha dá acesso a tudo o que o Google oferece.



Leve tudo com você

Troque de dispositivo e continue de onde parou.



<b>Nome</b>	<input type="text"/> Nome	<input type="text"/> Sobrenome	
<b>Escolha seu nome de usuário</b>	<input type="text"/> @gmail.com		
Prefiro usar meu endereço de e-mail atual			
<b>Criar uma senha</b>	<input type="password"/>		
<b>Confirme sua senha</b>	<input type="password"/>		
<b>Data de nascimento</b>	<input type="text"/> Dia	<input type="text"/> Mês	<input type="text"/> Ano
<b>Sexo</b>	<input type="text"/> Sou do sexo...		
<b>Celular</b>	<input type="text"/> +55		
<b>Seu endereço de e-mail atual</b>	<input type="text"/>		

Para ajudá-lo a organizar seus e-mails com mais eficiência, o Gmail utiliza **marcadores**, em vez de pastas.

Os marcadores ajudam a organizar as mensagens em categorias, como: trabalho, família, tarefas a fazer, piadas, receitas etc. Os marcadores funcionam exatamente como as pastas, só que com uma vantagem: a possibilidade de adicionar mais de um marcador a uma mensagem.

Marcadores	Pastas
Uma conversa pode ter mais de um marcador.	Mensagens só podem ser colocadas em uma única pasta.
Uma conversa pode estar em vários locais (Caixa de Entrada, Todos os E-mails, E-mails enviados etc.) ao mesmo tempo, e fica mais fácil localizá-la posteriormente.	Você tem de lembrar onde arquivou a mensagem para recuperá-la.
Você pode pesquisar conversas por marcador.	Você não pode fazer pesquisas específicas em pastas sempre que desejar.

- Somente o usuário pode ver seus marcadores; portanto, o remetente nunca saberá se a mensagem foi marcada com “Melhor amigo” ou com “Ler mais tarde”, por exemplo.
- As mensagens do Gmail podem ser **categorizadas automaticamente** nas seguintes guias opcionais, desde que estejam ativadas:

Selecione as guias para ativar

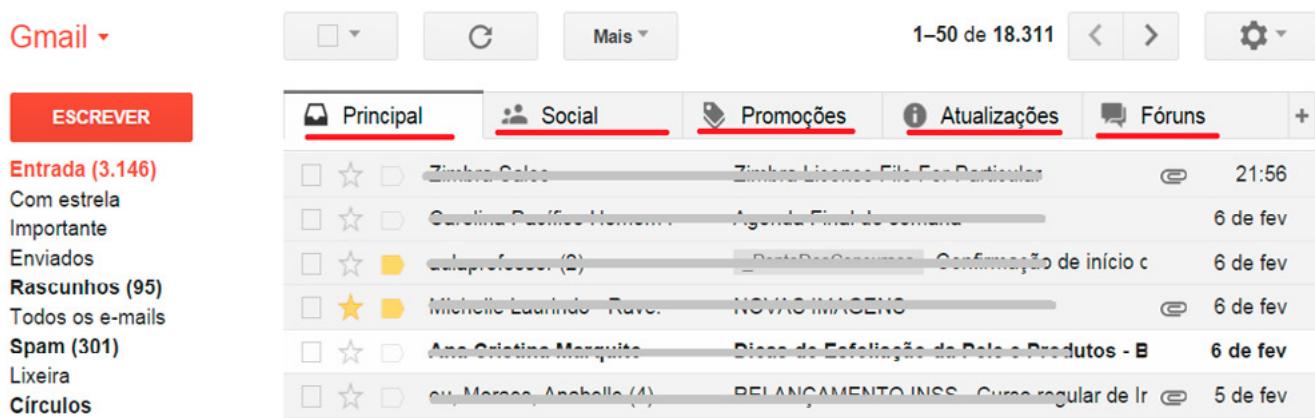
- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Principal<br><input checked="" type="checkbox"/> Social<br><input checked="" type="checkbox"/> Promoções<br><input checked="" type="checkbox"/> Atualizações<br><input checked="" type="checkbox"/> Fóruns<br><br><b>Mensagens marcadas com estrela</b><br><br><input checked="" type="checkbox"/> Incluir mensagens marcadas com estrela na guia "Principal". | <b>Escolhas as categorias de mensagens que serão exibidas como guias da caixa de entrada. Outras mensagens serão exibidas na guia "Principal".</b><br><br><b>Desmarque todas as categorias para retornar à caixa de entrada antiga.</b> |
|--|---|





<b>Principal</b>	Mensagens de amigos e familiares, além de outras mensagens que não aparecem em outras guias.
<b>Promoções</b>	Descontos, ofertas e outros e-mails promocionais.
<b>Social</b>	Mensagens de redes sociais, sites de compartilhamento de mídia, serviços de namoro on-line, plataformas de jogos e outros sites sociais.
<b>Atualizações</b>	Notificações como confirmações, recibos, contas e extratos bancários.
<b>Fóruns</b>	Mensagens de grupos on-line, fóruns de discussão e listas de e-mails.

Vejamos as categorias na tela abaixo ilustrada:

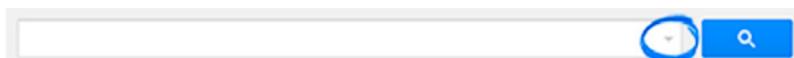


Assunto	Detalhes
Zimbra-Sales	Zimbra-Licenças Físicas Particulares
Carolina Pacifico Holmer...	Agenda Final de Compra
aulaprofessor (2)	Partida-Santos - Confirmação de início c
Michelle Laurindo Rave...	NOVOS IMAGENS
Ana Cristina Marquito	Dicas da Efeleição da Pelo e Produtos - B
eu, Marcos, Anabela (4)	RELAÇÂMENTO INSS - Curso regular de Ir

Figura. Interface do Gmail

O conteúdo deste livro eletrônico é licenciado para MARIO LUIS DE SOUZA - 41250799864, vedada, por quaisquer meios e a qualquer título, a sua reprodução, cópia, divulgação ou distribuição, sujeitando-se aos infratores à responsabilização civil e criminal.

- Como medida de segurança para prevenir possíveis contaminações por vírus ou outros códigos maliciosos, **o Gmail não permite o envio ou recebimento de arquivos executáveis** (como arquivos terminados em.**exe**). Arquivos executáveis podem conter código danoso que pode causar o download de softwares maliciosos para seu computador.
- Além disso, o **Gmail não permite o envio ou recebimento de arquivos corrompidos**, que são arquivos que não funcionam corretamente.
- No Gmail, você **não** pode enviar ou receber os seguintes tipos de arquivos:.ade,.adp,.bat,.chm,.cmd,.com,.cpl,.exe,.hta,.ins,.isp,.jse,.lib,.lnk,.mde,.msc,.msp,.mst,.pif,.scr,.sct,.shb,.sys,.vb,.vbe,.vbs,.vxd,.wsc,.wsf,.wsh. Mensagens que contenham os tipos de arquivos listados acima serão devolvidas para o remetente automaticamente. **O Gmail não aceitará esses tipos de arquivos mesmo se eles forem enviados em um formato compactado.** Estes são alguns exemplos de formatos compactados:.zip,.tar,tgz,.taz,.z,.gz, .rar.
- **Não é possível enviar**, pelo Gmail, **um arquivo zip protegido por senha que contenha um arquivo zip**. Descompacte todos os arquivos ou remova a proteção por senha se possível.
- **Você pode enviar e receber mensagens com até 25 megabytes (MB) (incluindo os anexos)**. Qualquer mensagem que exceder esse limite não será entregue e será devolvida ao remetente. **Para enviar anexos maiores**, insiraos a partir do **Google Drive**.
- Para criar um **filtro** no Gmail:
- Clique na seta para baixo na caixa de pesquisa. Será exibida uma janela para especificar os critérios de pesquisa.



- Digite os **critérios de pesquisa**. Para verificar se a pesquisa funcionou corretamente, clique no botão de pesquisa (**Botão Procurar E-mail**).

Pesquisar Todos os e-mails ×

De

Para

Assunto

Contém as palavras

Não tem

Com anexo

Não incluir bate-papos

Tamanho maior que  MB MB

Data entre 1 dia de

🔍
← Botão Procurar E-mail
[Criar filtro com esta pesquisa »](#)

- Clique em **Criar filtro com esta pesquisa**, na parte inferior da janela de pesquisa. Se você precisar verificar os resultados da pesquisa, clique no **x** para recolher as opções de filtro. Ao clicar novamente na seta para baixo, a janela reaparece, com os mesmos critérios de pesquisa que você tinha inserido.
- Escolha as ações que o filtro deve executar.
- Clique no botão **Criar filtro**.

**Obs.:** Quando você criar um filtro para encaminhar mensagens, ele será aplicado **somente** às novas mensagens. As mensagens existentes às quais o filtro se aplica não serão encaminhadas.

- O usuário tem 15 GB de armazenamento gratuito para compartilhar entre o Google Drive, Gmail, Fotos etc.

## MICROSOFT OUTLOOK

O **Microsoft Outlook** é um programa **cliente de e-mail**, integrante do Microsoft Office. Diferentemente do Outlook Express, que é usado basicamente para receber e enviar e-mail, o **Microsoft Outlook** além das funções de email, é um calendário completo, em que você pode agendar seus compromissos diários, semanais e mensais.

Ele traz também um rico **gerenciador de contatos**, em que você pode além de cadastrar o nome e e-mail de seus contatos, registrar todas as informações relevantes sobre os mesmos, como endereço, telefones, apelido, etc.

Oferece também um **gerenciador de tarefas**, as quais você pode organizar em forma de lista, com todos os detalhes sobre determinada atividade a ser realizada. Conta ainda com um campo de **anotação**, em que ele simula aquele *post-it*, papel amarelo pequeno autoadesivo. Utilizado geralmente no sistema operacional Windows.

## MICROSOFT OUTLOOK 2016

O Microsoft Outlook 2016 organiza os **e-mails, calendários, contatos, tarefas e listas de tarefas pendentes** em um único lugar.

Vejamos em seguida as tarefas básicas que podem ser realizadas no Outlook 2016.

### Adicionar e Configurar uma Conta de E-mail

A configuração é executada automaticamente se você usava uma versão anterior à 2013 desse aplicativo no mesmo computador.

Caso contrário, a Configuração Automática de Conta será iniciada na primeira vez que você abrir o Outlook e o guiará pelo processo. Ela solicitará seu nome, endereço de e-mail, uma senha e mais algumas informações, como o nome do seu servidor de e-mail etc.

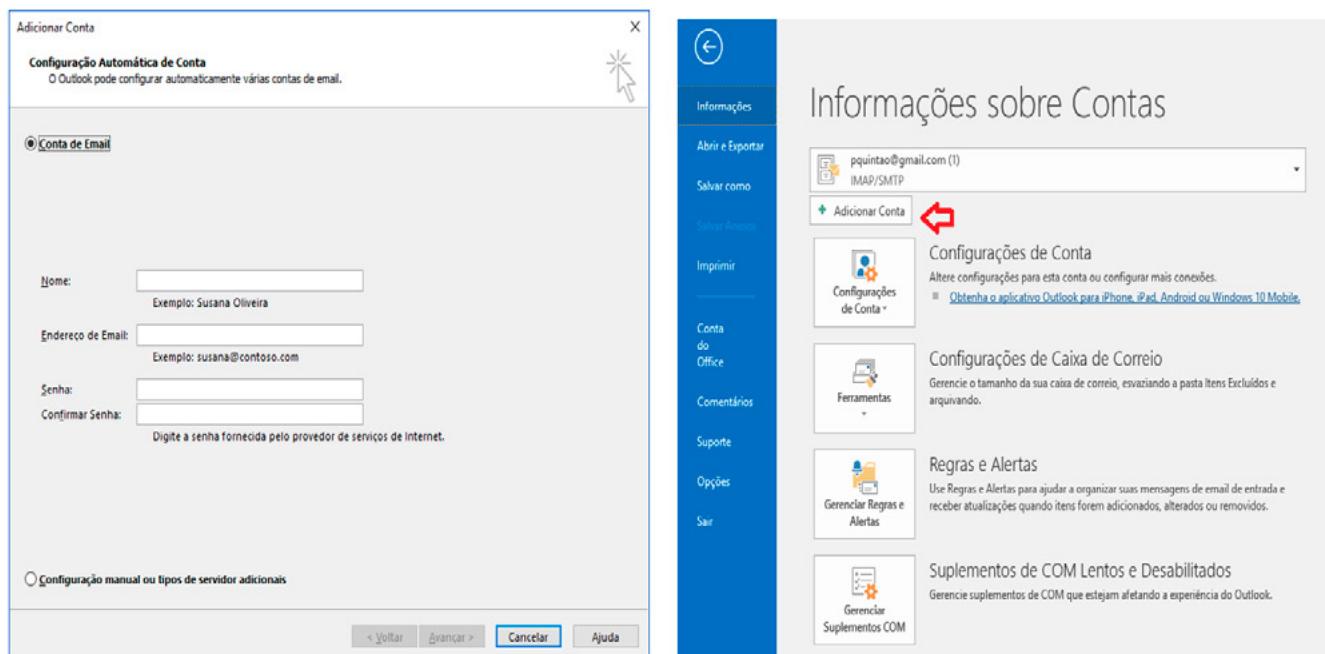
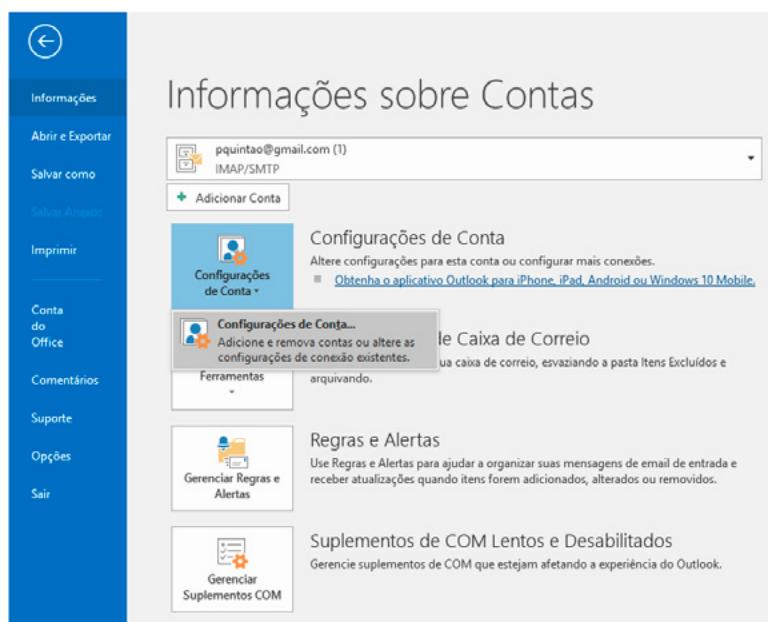


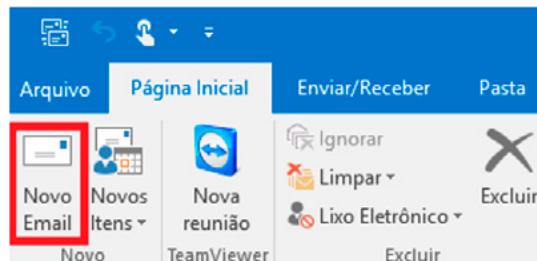
Figura. Outlook 2016

Se você quiser adicionar outra conta de e-mail depois, pode-se clicar em **Arquivo** → Botão **Configurações de Conta**, para iniciar a Configuração Automática de Conta.



## Criar uma Nova Mensagem de E-mail

Na guia **Página Inicial**, clique em **Novo E-mail**.



Para criar uma mensagem de **e-mail**, pressione **Ctrl+Shift+M**.

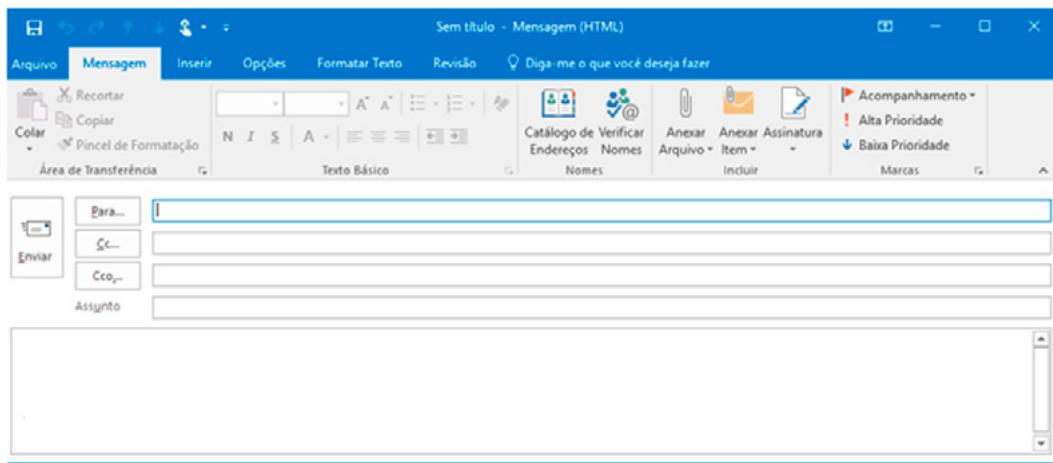
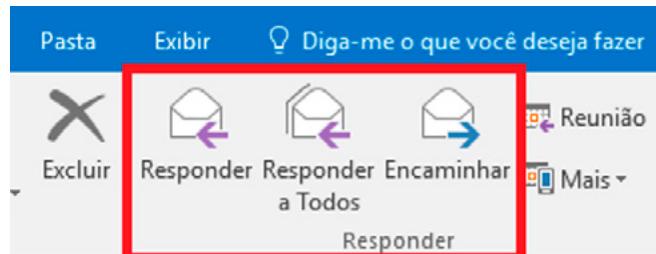


Figura. Nova mensagem

Quando terminar, clique em **Enviar**.

## Encaminhar ou Responder a uma Mensagem de E-mail

No Painel de Leitura (Painel de Leitura: uma janela no Outlook na qual você pode visualizar um item sem abri-lo. Para exibir o item no Painel de Leitura, clique nele.) ou na faixa de opções, clique em **Responder**, **Responder a Todos** ou em **Encaminhar**.

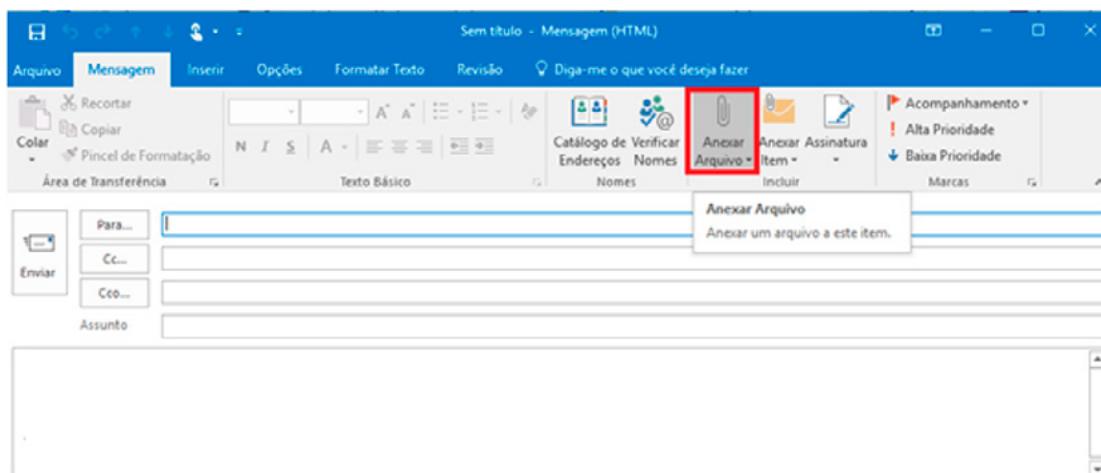


Para remover um nome das linhas **Para** e **Cc**, clique no nome e pressione Delete. Para adicionar um destinatário, clique na caixa **Para**, **Cc** ou **Cco** e insira o destinatário.

## Adicionar um Anexo a uma Mensagem de E-mail

Para compartilhar um arquivo, você pode **anexá-lo** à sua mensagem. Também é possível anexar outros itens do Outlook, como mensagens, contatos ou tarefas.

- Crie uma mensagem ou, para uma mensagem existente, clique em **Responder**, **Responder a Todos** ou **Encaminhar**.
- Na janela da mensagem, clique em **Mensagem** -> **Anexar Arquivo**.



## Abrir ou Salvar um Anexo de mensagem de E-mail

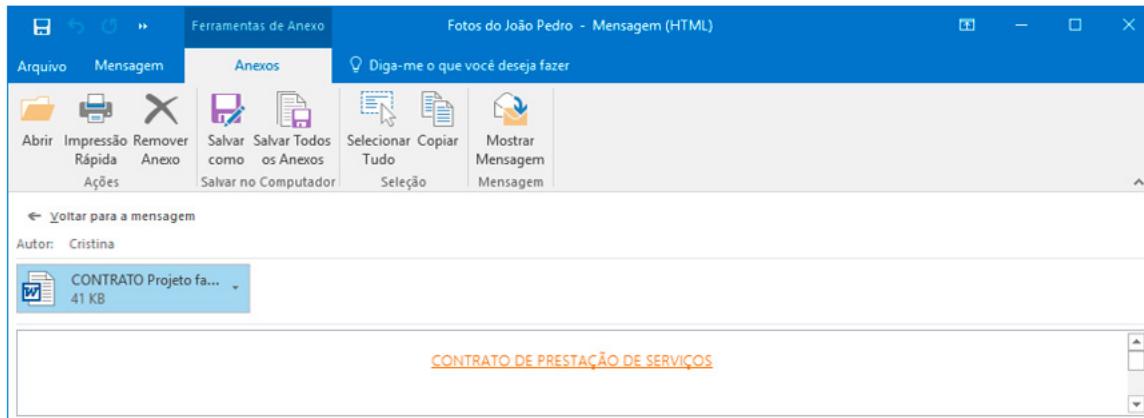
Você pode abrir um anexo no Painel de Leitura (Painel de Leitura: uma janela no Outlook na qual você pode visualizar um item sem abri-lo. Para exibir o item no Painel de Leitura, clique nele.) ou em uma mensagem aberta. Depois de abrir e exibir um anexo, você pode salvá-lo. Se a mensagem tem mais de um anexo, é possível salvá-los como um grupo ou um de cada vez.

## Abrir um Anexo

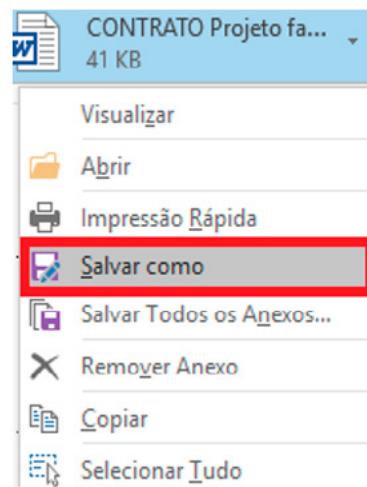
Clique duas vezes no anexo.

## Salvar um Anexo

- **Clique no anexo** no Painel de Leitura ou na mensagem aberta.
- Na guia **Anexos**, no grupo **Salvar no Computador**, clique em **Salvar como**.



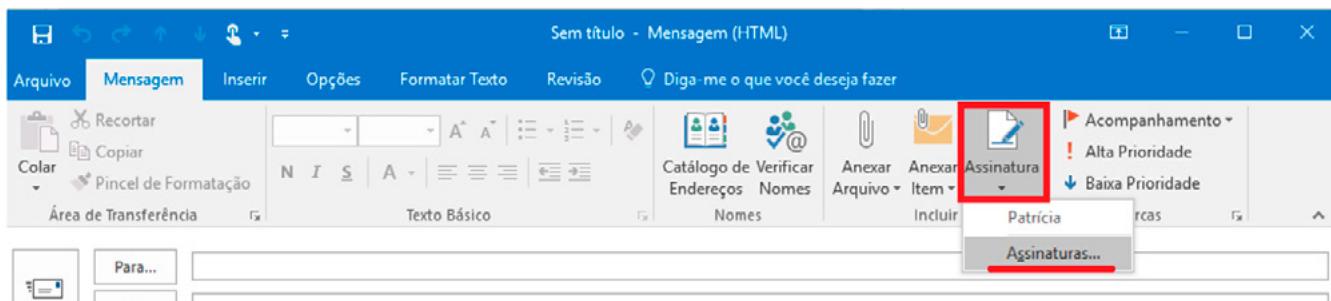
- Você também pode clicar com o botão direito do mouse no anexo e clicar em **Salvar como**.



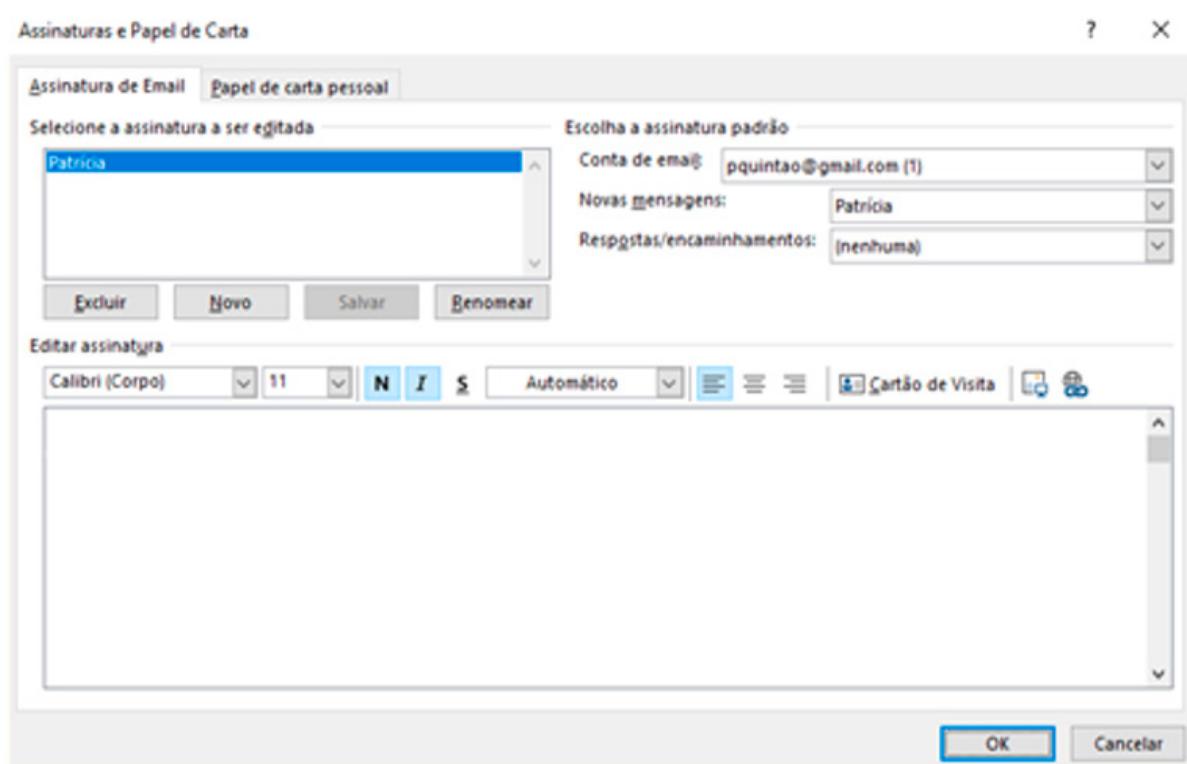
## Criar uma Assinatura às Mensagens

Crie **assinaturas personalizadas** que aparecem na parte inferior de suas mensagens. As assinaturas podem incluir texto, imagens, seu Cartão de Visita Eletrônico (Cartão de Visita Eletrônico: uma exibição de informações específicas de um contato, em formato similar a um cartão de visita, que pode ser inserido em mensagens.), um logotipo ou até mesmo uma imagem de sua assinatura manuscrita. Para isso:

- Em uma nova mensagem, clique em **Assinatura ->Assinaturas**.



- Na guia **Assinatura de E-mail**, clique em **Novo**.



Configure sua assinatura e clique em **OK**.

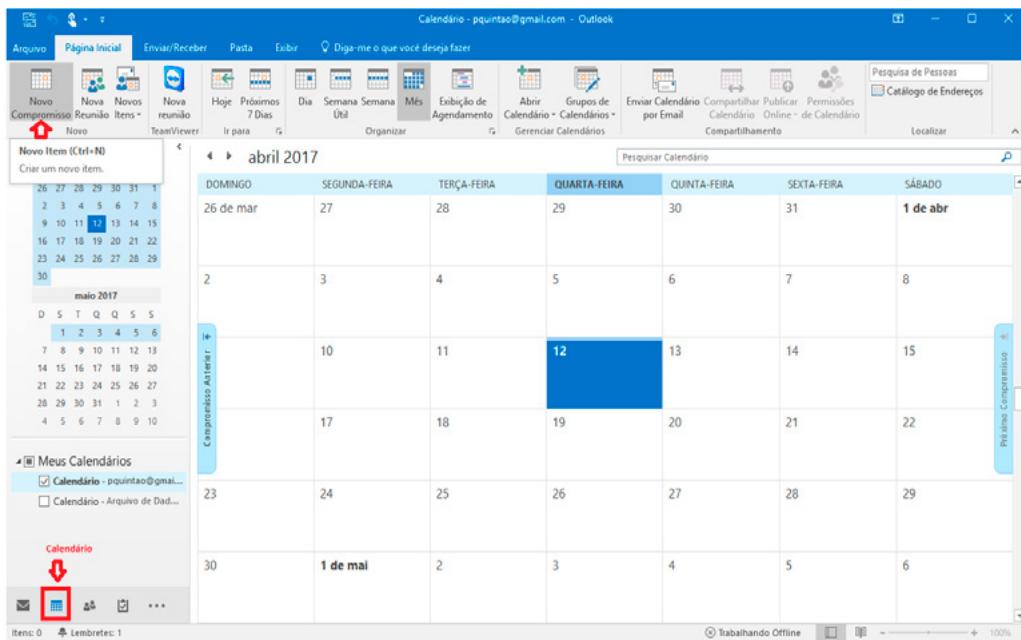
## Adicionar uma Assinatura

Em uma nova mensagem, clique em **Assinatura** e clique na assinatura desejada.

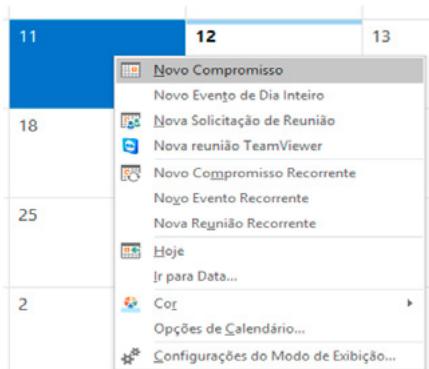
## Criar um Compromisso de Calendário

**Compromissos** são atividades que você agenda no seu calendário e que não envolvem convites a outras pessoas, nem reserva de recursos, como uma sala de conferência.

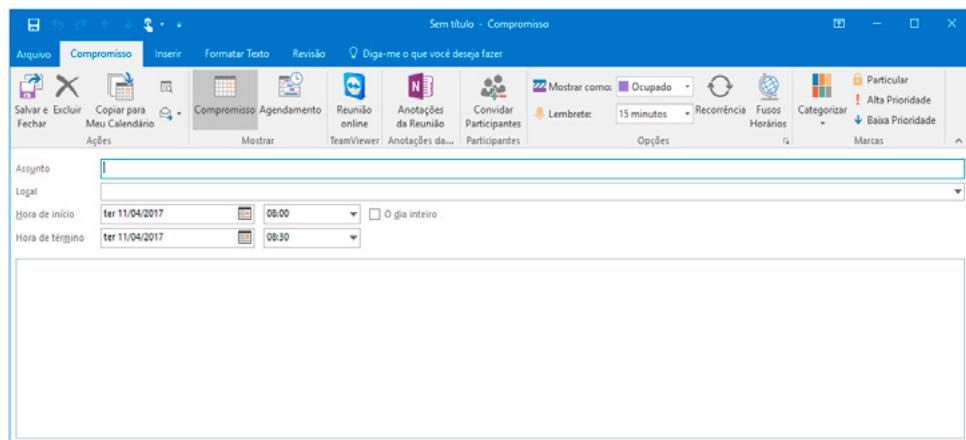
No **Calendário**, clique em **Novo Compromisso**.



Você também pode clicar com o botão direito do mouse em um bloco de tempo na grade do calendário e clicar em **Novo Compromisso**.



Para criar um compromisso, pressione **Ctrl+Shift+A**. Nesse momento, a seguinte tela é aberta:

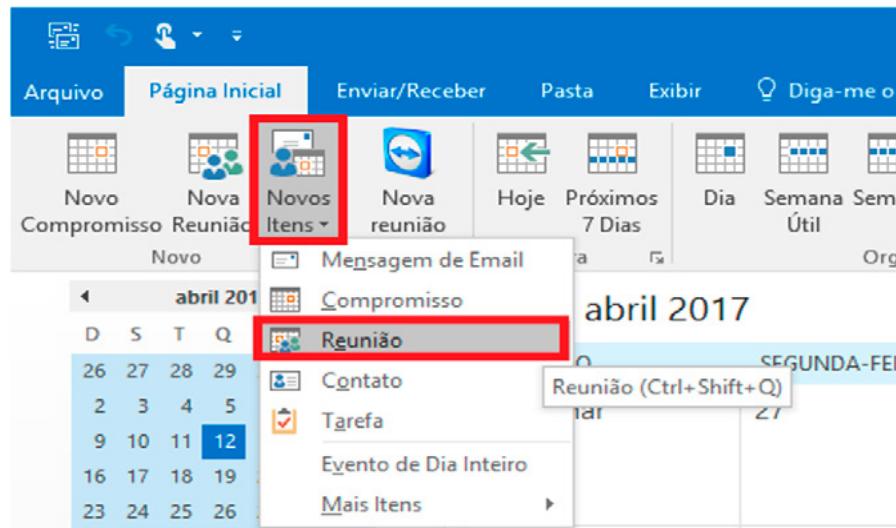


O conteúdo deste livro eletrônico é licenciado para MARIO LUIS DE SOUZA - 41250799864, vedada, por quaisquer meios e a qualquer título, a sua reprodução, cópia, divulgação ou distribuição, sujeitando-se aos infratores à responsabilização civil e criminal.

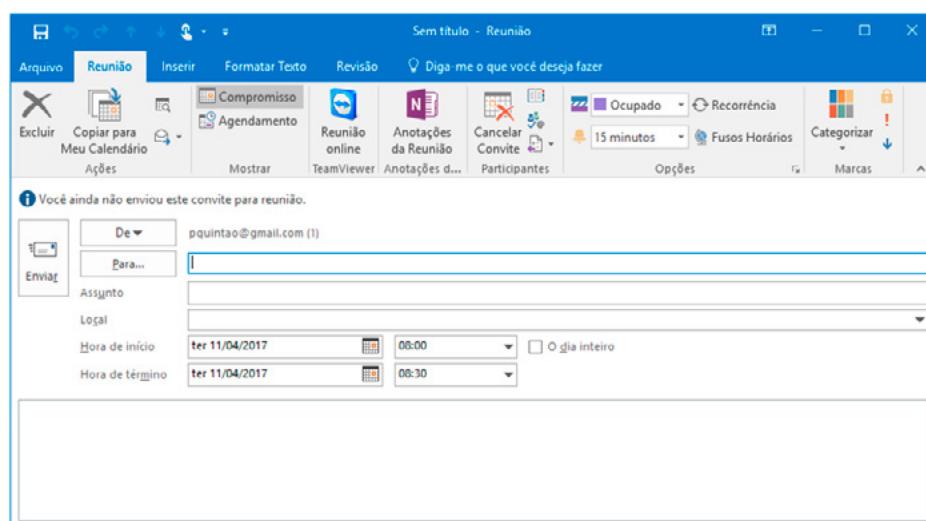
## Agendar uma Reunião

No Outlook, uma **reunião inclui outras pessoas e pode incluir recursos**, como salas de conferência. Você receberá respostas às suas solicitações de reunião em sua Caixa de Entrada.

Na Guia Página Inicial -> clique em **Novos Itens** -> **Reunião**.



Para criar uma nova solicitação de reunião de qualquer pasta no Outlook, pressione **Ctrl+Shift+Q**.



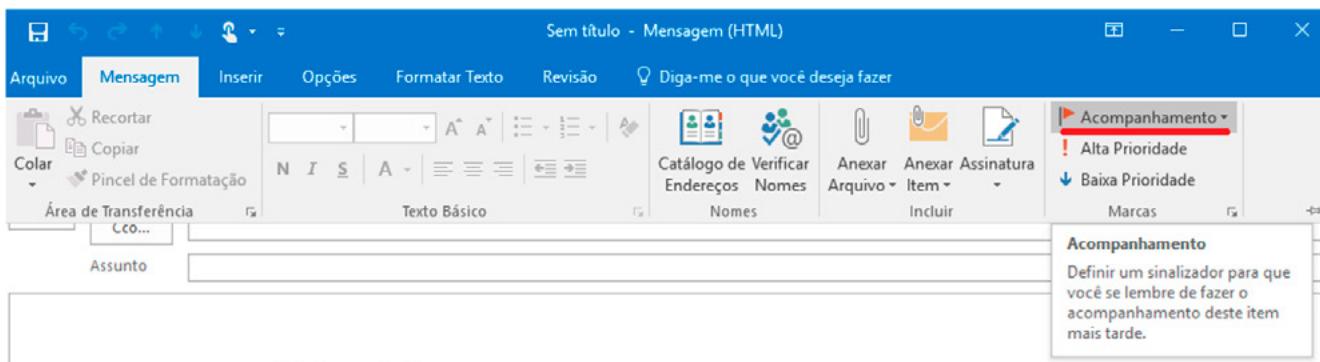
## Definir um Lembrete

Os **lembretes mostram uma janela pop-up de alerta para que você não perca uma data limite importante**. Defina lembretes para informá-lo quando a data de reunião ou de um compromisso está próxima.

Pode-se adicionar ou remover lembretes para quase qualquer coisa no Outlook, incluindo mensagens de e-mail, compromissos e contatos.

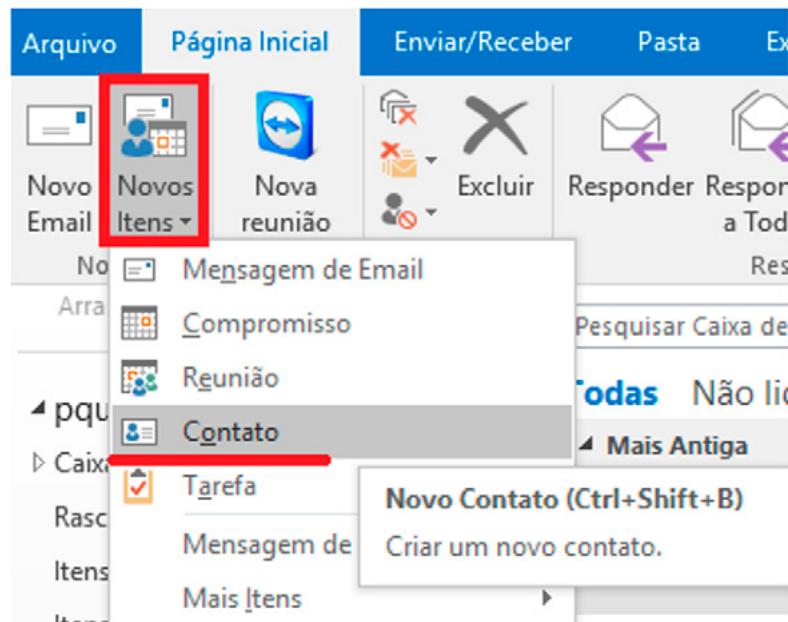
## Acompanhamento

**Acompanhamento** permite definir um sinalizador para que você se lembre de fazer o acompanhamento deste item mais tarde.



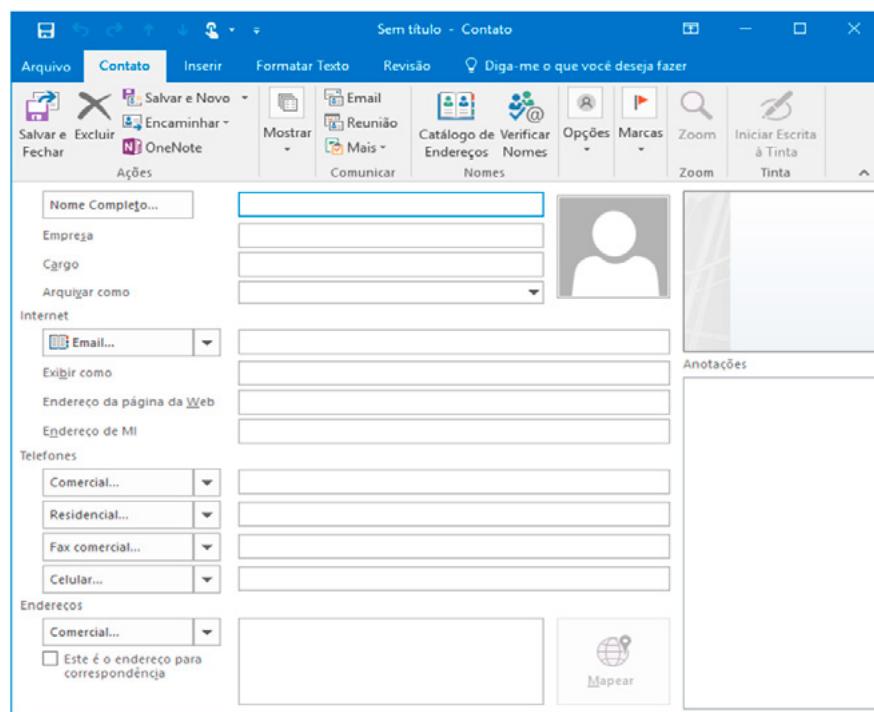
## Criar um Contato

**Contatos** podem ser tão simples quanto um nome e um endereço de e-mail, ou podem incluir informações e detalhes, como endereços, vários telefones, uma imagem, datas de aniversário do contato, etc.



Na guia **Página Inicial** -> clique em **Novos Itens** -> **Contato**.

Para criar um contato de qualquer pasta no Outlook, pressione **Ctrl+Shift+B**. Nesse momento, a seguinte tela é aberta:

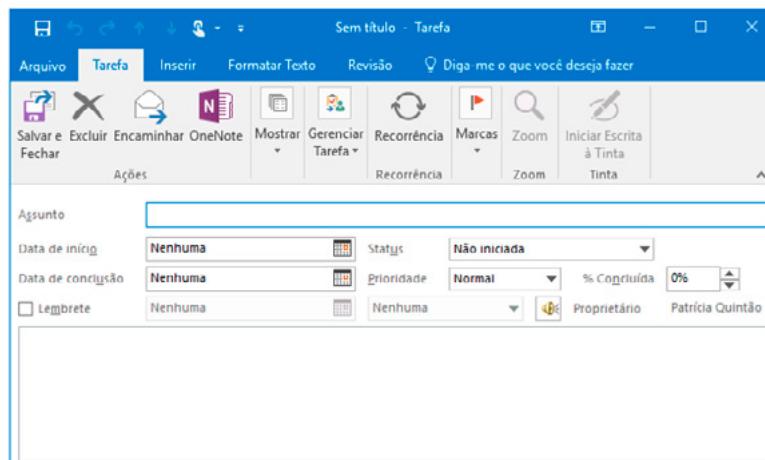


## Criar uma Tarefa

Muitas pessoas mantêm **Lista de Tarefas Pendentes** – em papel, em uma planilha ou usando uma combinação de papel e métodos eletrônicos. No Outlook, você pode combinar várias listas em uma, obter lembretes e controlar o andamento das tarefas.

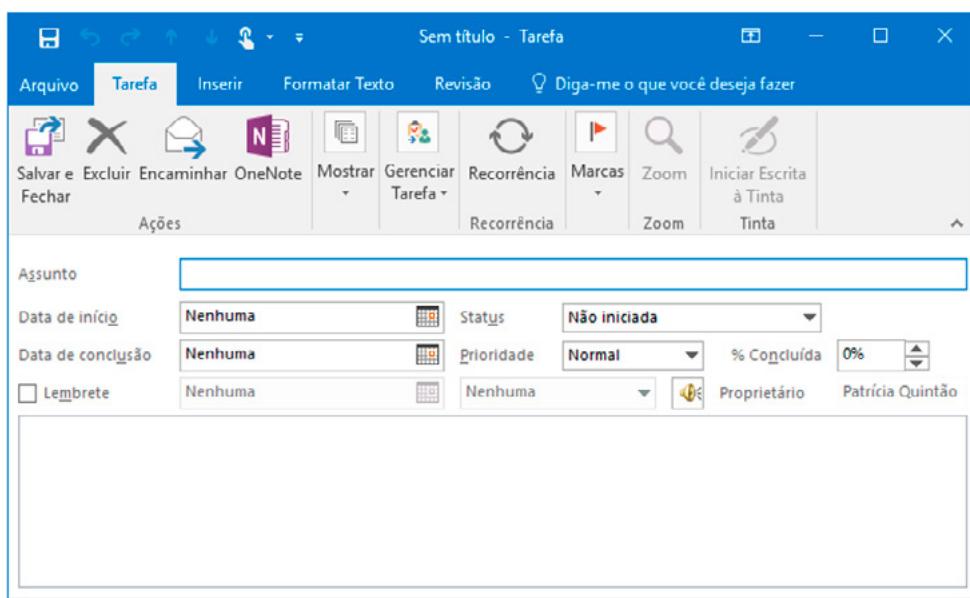


Em **Tarefas**, clique em **Nova Tarefa**.



O conteúdo deste livro eletrônico é licenciado para MARIO LUIS DE SOUZA - 41250799864, vedada, por quaisquer meios e a qualquer título, a sua reprodução, cópia, divulgação ou distribuição, sujeitando-se aos infratores à responsabilização civil e criminal.

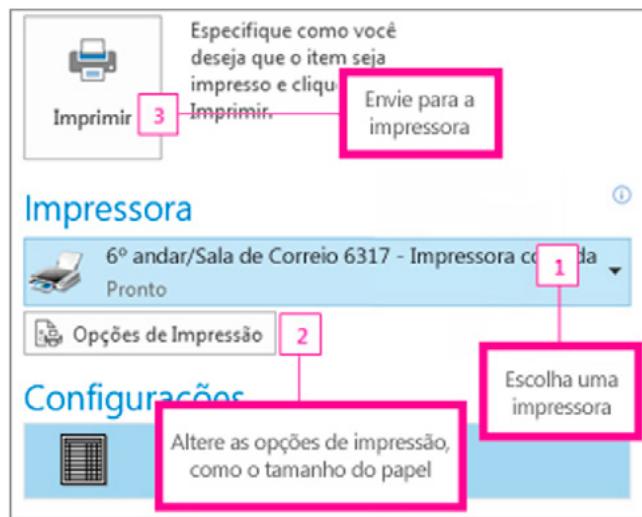
Para criar uma nova tarefa, pressione **Ctrl+Shift+K**. Nesse momento, a seguinte tela é aberta:



## Imprimir uma Mensagem de E-mail, um Contato, um Item de Calendário ou uma Tarefa

Em **Arquivo -> Imprimir**, você pode imprimir itens como mensagens de e-mail, contatos ou itens de calendário, ou exibições maiores, como calendários, catálogos de endereços ou listas de conteúdo de pastas do Mail.

- Clique em um item ou em uma pasta do Outlook que você queira imprimir.
- Clique em **Arquivo -> Imprimir**.

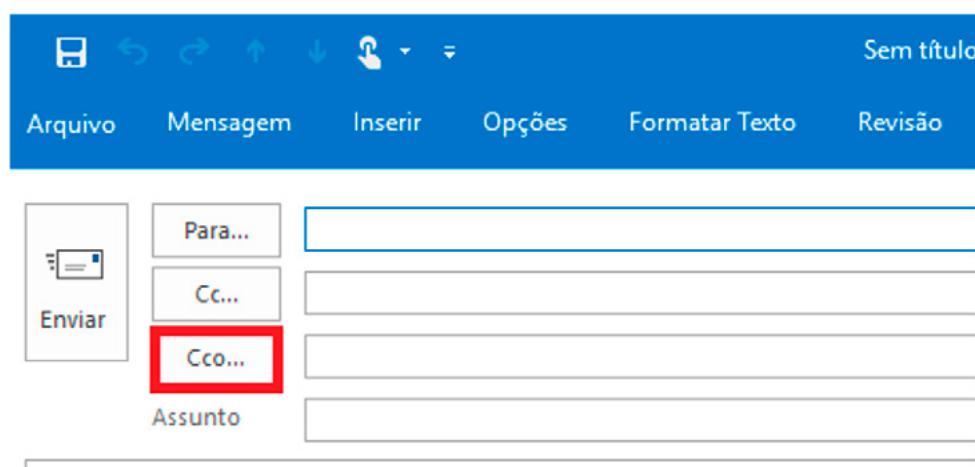
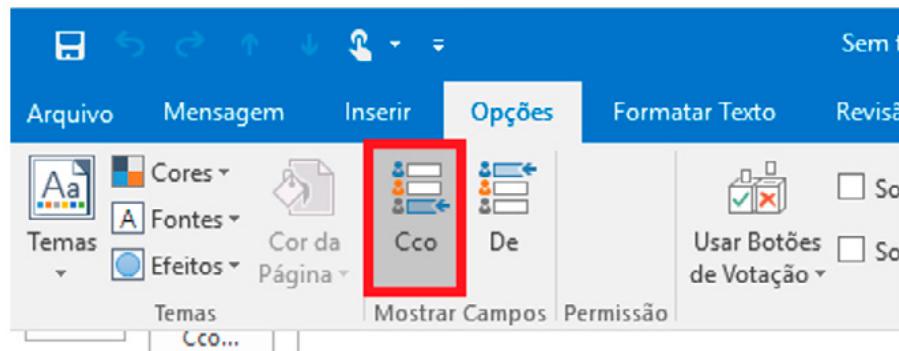


## Mostrar a Caixa Cco

Quando você começar a usar o Outlook 2016, a caixa **Cco** não aparecerá. Depois que a caixa **Cco** for ativada, ela será exibida toda vez que você criar uma mensagem.

Todas as pessoas adicionadas à caixa **Cco** recebem uma cópia da mensagem. As pessoas incluídas nas caixas **Para** e **Cc** não verão os nomes das pessoas listadas na caixa **Cco**.

- Ao redigir uma mensagem, clique em **Opções** -> **Cco**.



Para desativar a caixa **Cco** para todas as mensagens futuras, ao redigir uma mensagem, clique em **Opções** -> **Cco**.

## Recuperação de E-mails

Quando você exclui um item acidentalmente da sua caixa de correio do Outlook, geralmente é possível recuperá-lo. O primeiro lugar para procurar um item excluído, como uma mensagem de e-mail, um compromisso de calendário, um contato ou uma tarefa, é na pasta **Itens Excluídos** da caixa de correio.

Se não for possível encontrá-lo nessa pasta, o próximo lugar a verificar é a pasta **Itens Recuperáveis**. **Essa é uma pasta oculta e é o local para onde os itens são movidos quando você executa uma das seguintes ações:**

- exclui um item da pasta Itens Excluídos;
- esvazia a pasta Itens Excluídos;
- exclui **permanentemente** um item, selecionando-o e pressionando **Shift+Delete**.

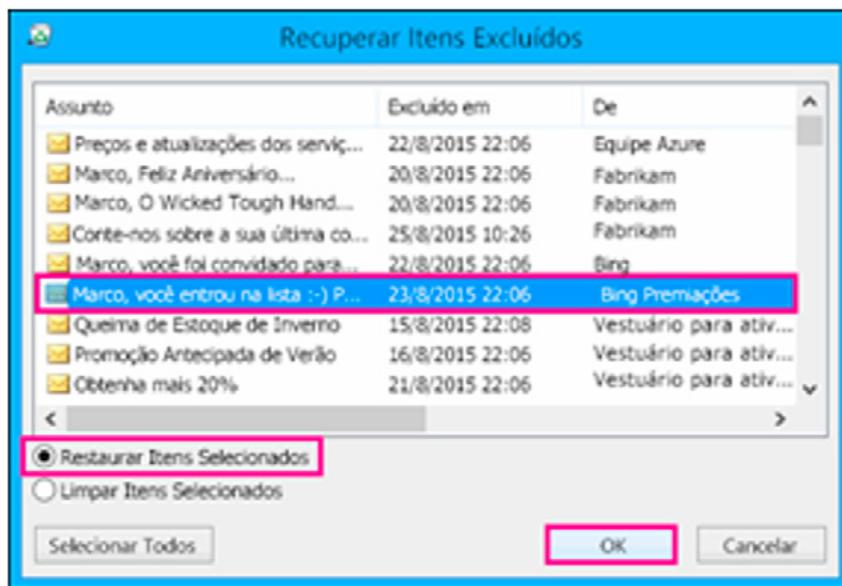
Para isso, verifique inicialmente se você está online e conectado ao servidor de e-mail, como o Exchange Server.



Em seguida, vá até a guia **Pasta**, e clique no botão **Recuperar Itens Excluídos**.



Veja a tela que irá aparecer, selecione o item que você deseja recuperar, clique em Restaurar Itens Selecionados e, em seguida, clique em OK.



Esse item será então restaurado em sua pasta original.

## Novidades do Outlook 2016

A seguir, as principais novidades do Microsoft Outlook 2016:

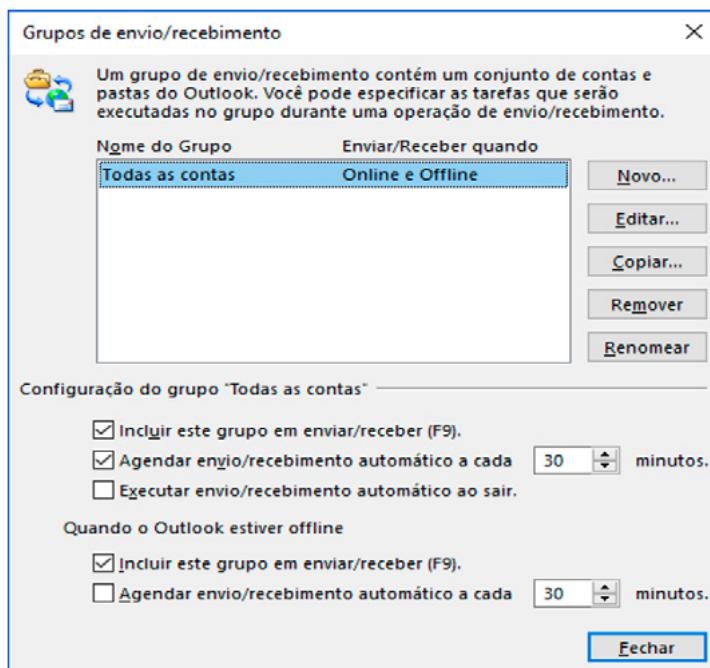
- **Anexos de e-mail**

Permite anexar com facilidade os documentos usados recentemente aos e-mails, a partir da Faixa de Opções.

Quando o usuário anexa arquivos do OneDrive, do OneDrive for Business ou do SharePoint, pode compartilhá-los como Exibir Apenas ou conceder permissões de Edição aos destinatários, facilitando a colaboração deles em um único documento no qual todos trabalham.

- **Grupos do Outlook 2016 (Conta corporativa ou de estudante do Office 365)**

Permite usar o aplicativo **Grupos** do Outlook 2016 ao invés de listas de distribuição, como uma maneira de se comunicar e de colaborar com os membros da equipe.



- Pode-se organizar os grupos em torno de tópicos e conversas para trabalhar com suas equipes.
- As equipes agora têm um local compartilhado para todas as conversas de e-mail com histórico completo. Esse recurso permite às equipes se envolver com os membros diretamente na caixa de entrada do grupo, criar eventos, ingressar em grupos existentes ou criar novos.
- Permite adicionar um **grupo** como favorito como uma pasta. Ao adicionar um grupo como favorito, pode-se ter acesso total ao histórico de conversas quando estiver *offline*.
- Permite obter acesso às conversas anteriores e ao histórico dos grupos nos quais você já ingressou ou foi adicionado como membro.
- **As mensagens são agrupadas para cada conversa** para facilitar a comunicação rápida com a equipe, dentro do espaço compartilhado dos grupos. “Curta” uma mensagem na conversa e poste uma resposta rápida para ter uma troca de conversas mais dinâmica com a equipe. Permite também receber notificações de redes sociais no Outlook quando alguém “Curte” sua mensagem.

- Agende reuniões em um calendário de grupo no qual todos os membros possam atualizar.
- Para acessar as conversas de um grupo na Caixa de Entrada, inscreva-se em um deles. Este recurso se comporta como uma lista de distribuição. Você também pode cancelar a assinatura a qualquer momento.

**• Pesquisar**

- A pesquisa de e-mails é mais rápida e pode ser feita diretamente no computador local, no servidor Exchange 2016 ou na caixa de correio do Office 365.
- Facilita a localização de e-mails, oferecendo palavras-chave e sugestão de pessoas com base no conteúdo da caixa de correio do Exchange 2016.

**• Use o E-mail secundário para classificar as mensagens de baixa prioridade**

- O E-mail secundário move as mensagens de baixa prioridade para fora da Caixa de Entrada, para que você possa procurar facilmente as mensagens mais importantes.
- O E-mail secundário analisa os e-mails e, com base no seu comportamento anterior, determina as mensagens que você provavelmente vai ignorar. Em seguida, ele move essas mensagens automaticamente para uma pasta chamada **E-mail secundário**, onde você pode revisá-las mais tarde.

**Nota:** Se você comprou o Office 2016 para Windows como uma compra única e não tem uma assinatura do Office 365, você não terá acesso a alguns recursos, como o E-mail secundário. Depois haverá atualizações regulares para os novos recursos e você precisará ter uma assinatura do Office 365 para usá-los.

**• Internacionalização de Endereços de E-mail (EAI)**

- A EAI é um recurso do Outlook 2016 que permite enviar ou receber e-mails de qualquer endereço independentemente do idioma do endereço de e-mail.

**• Diga-me**

- Fornece mais informações e tópicos da Ajuda sobre determinado recurso.
- Digite o que está procurando na caixa **Diga-me o que você quer fazer**, na parte superior da Faixa de Opções, e veja os resultados assim que começar a digitar. Ex.: digite **Leitura** na caixa para que o recurso **Digame** retorne o comando **Painel de Leitura**, permitindo que o usuário escolha suas opções do Painel de Leitura.
- Cada tecla pressionada refina os resultados, de modo que possa escolher o que está procurando logo que sejam exibidos.
- Ao clicar na caixa **Diga-me**, o usuário verá também uma lista dos últimos cinco comandos executados no **Diga-me**, economizando tempo para acessar mais rápido o recurso que deseja usar.

## MOZILLA THUNDERBIRD

- É o **programa de e-mail, desenvolvido pela Mozilla**. Trata-se de um concorrente direto do Microsoft Outlook, oferecendo recursos como corretor ortográfico, filtros de spam, filtros de mensagens, entre outros.
- O **Thunderbird** pode ser baixado **gratuitamente**, veja mais em: <http://br.mozdev.org/thunderbird/>.
- É um **software livre**, possuidor de um visual bastante simples e também possui avançados recursos para quem deseja enviar e receber e-mails diretamente de seu desktop.
- Ao configurar a forma de acesso aos e-mails lembre-se de que o **protocolo POP busca as mensagens para o computador local**. Neste caso, as mensagens armazenadas localmente, a organização das pastas e outros detalhes só existirão no computador local. **Para usar a estrutura de pastas em vários computadores, deve-se optar pelo protocolo IMAP**.
- Após abrir o aplicativo, na tela seguinte, clique em **Mensagens** para iniciar a configuração do aplicativo, se ela ainda não foi realizada.

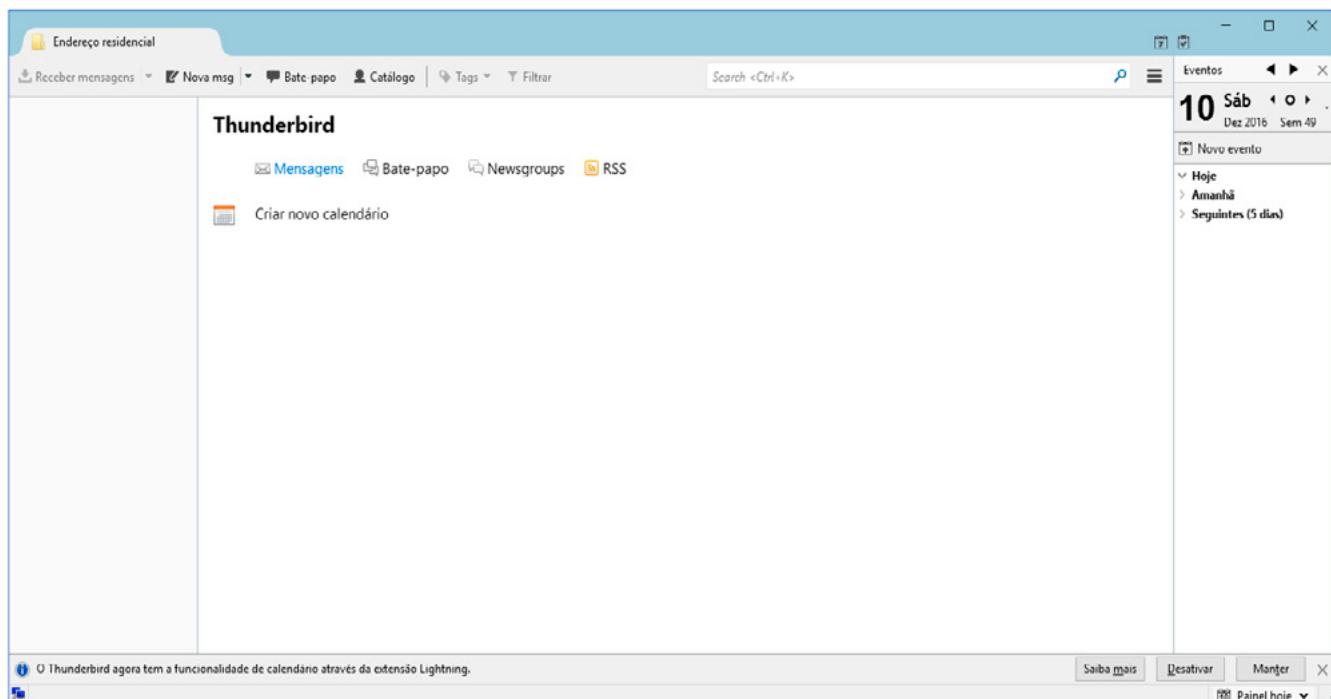


Figura. Mozilla Thunderbird

- Na tela seguinte, clicar em **Ignorar e usar meu e-mail existente** para configurar a sua conta de e-mail (no meu caso, irei configurar uma conta do Gmail).

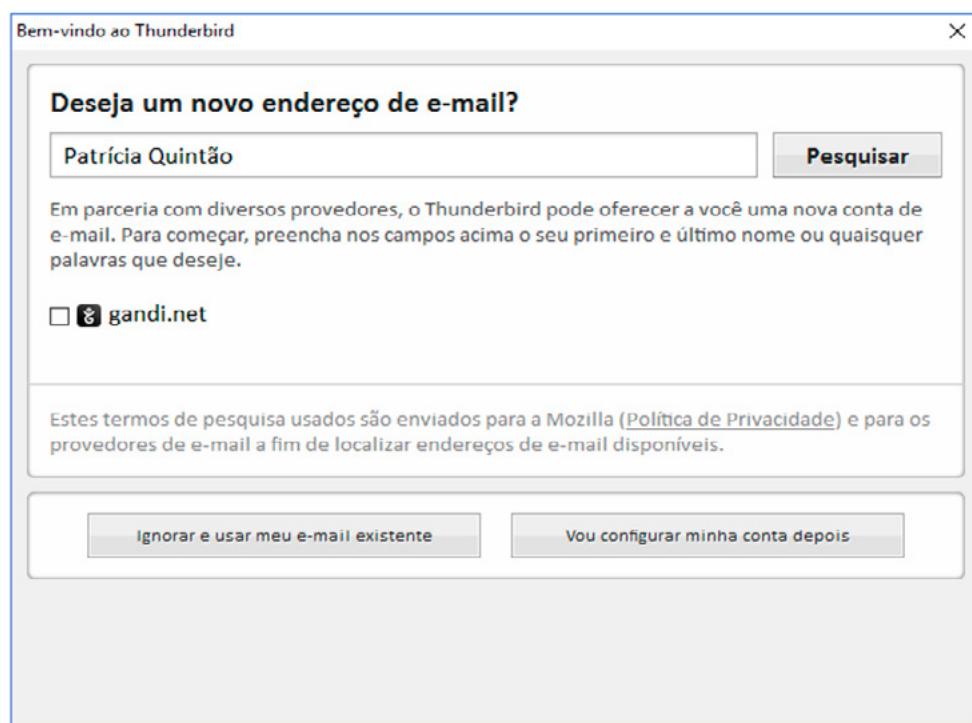


Figura. Mozilla Thunderbird

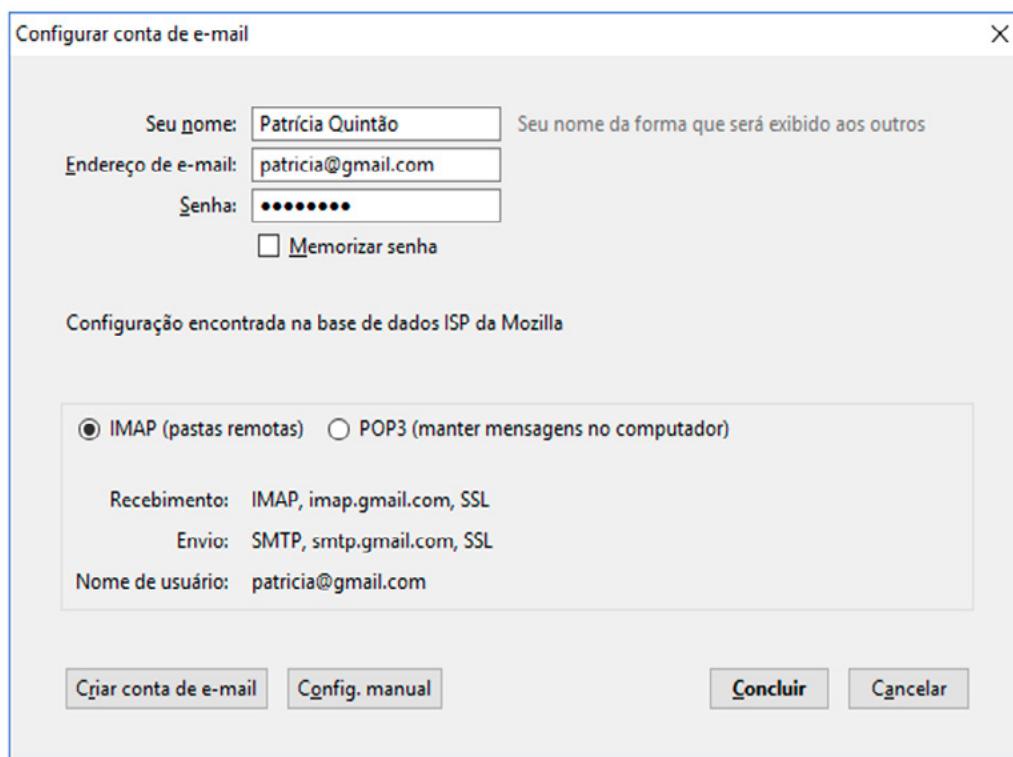


Figura. Configurar conta de e-mail – no exemplo, a conta fictícia patricia@gmail.com está sendo configurada.

- Por padrão a barra de Menus não está aparece na tela principal do programa. Clique em **Alt** e observe a visualização dessa barra, conforme ilustrado na figura seguinte, que destaca o **ambiente principal** do Mozilla Thunderbird.

O conteúdo deste livro eletrônico é licenciado para MARIO LUIS DE SOUZA - 41250799864, vedada, por quaisquer meios e a qualquer título, a sua reprodução, cópia, divulgação ou distribuição, sujeitando-se aos infratores à responsabilização civil e criminal.



Figura. Tela principal do Mozilla Thunderbird, com minha conta [pquintao@gmail.com](mailto:pquintao@gmail.com)

- O botão  é utilizado para **Exibir o Menu Thunderbird**, e apresentará as opções listadas a seguir.

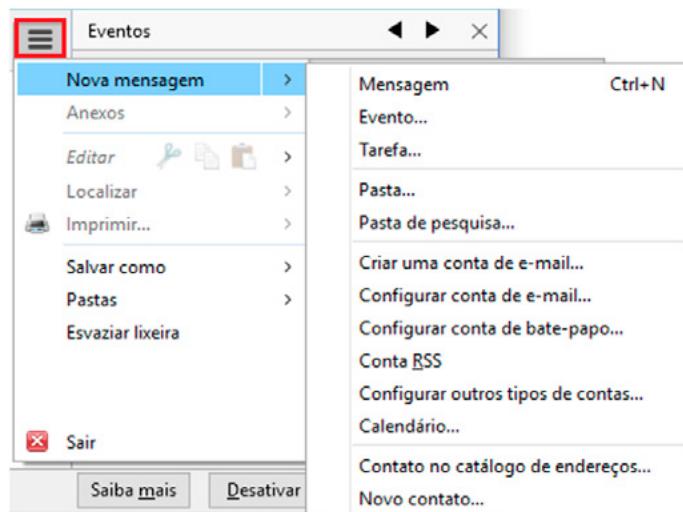


Figura. Opções do botão Abrir o menu Thunderbird

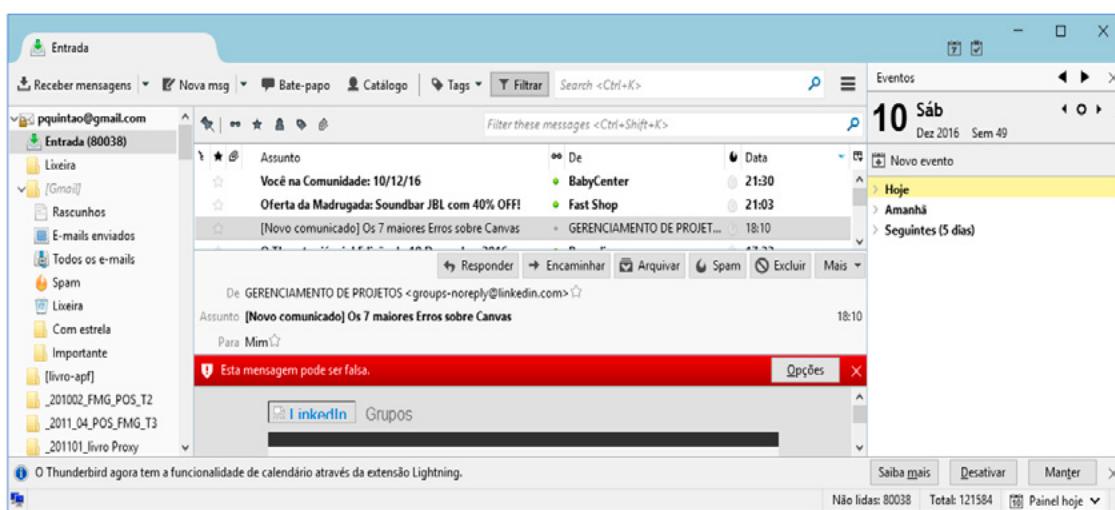
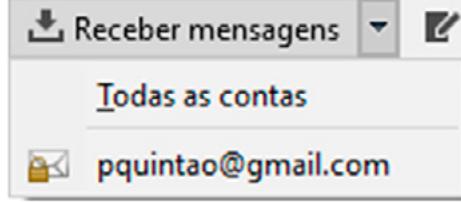


Figura. Visualização da interface do aplicativo

O conteúdo deste livro eletrônico é licenciado para MARIO LUIS DE SOUZA - 41250799864, vedada, por quaisquer meios e a qualquer título, a sua reprodução, cópia, divulgação ou distribuição, sujeitando-se aos infratores à responsabilização civil e criminal.

- Conforme visto na figura anterior, logo na tela inicial do aplicativo podemos observar os quatro principais painéis do software: o primeiro, em que observamos a **estrutura de pastas**, à esquerda; o segundo, ocupando parte da área superior do meio da tela, em que aparece **uma lista de mensagens (alguns detalhes)**; o terceiro painel (área do meio, abaixo) apresentando uma **visualização da mensagem** e o quarto painel, à direita, exibe o **Painel Hoje**.
- Esta configuração para a visualização das mensagens e pastas pode ser configurada pelo usuário. É claro, como a maioria dos aplicativos modernos, a janela apresenta, ainda, uma barra de ferramentas e barra de menus, além das barras de título e de status.
- Observe na tela seguinte os primeiros botões (apresentados na instalação padrão) da barra de ferramentas padrão, responsáveis pelas principais atividades relacionadas a este tipo de programa, como: receber mensagens do servidor de e-mail, criar (e enviar) mensagens, e acessar o catálogo de endereços. Veja abaixo a apresentação gráfica deles. **Procure memorizá-los!**

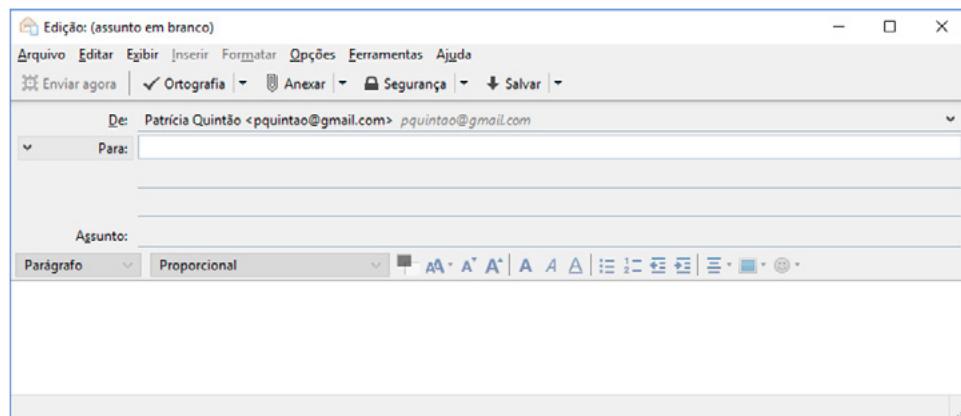


	<p><b>Permite consultar o(s) servidor(es) de entrada da(s) conta(s) do usuário para verificar se há novas mensagens que ainda não foram carregadas para o cliente de e-mail.</b></p> <p>Clicando diretamente no botão serão consultadas e carregadas as mensagens da conta selecionada. Se o usuário clicar na seta do botão, poderá escolher qual a conta a consultar e carregar novas mensagens, conforme exemplo ilustrado a seguir.</p> 
---	--

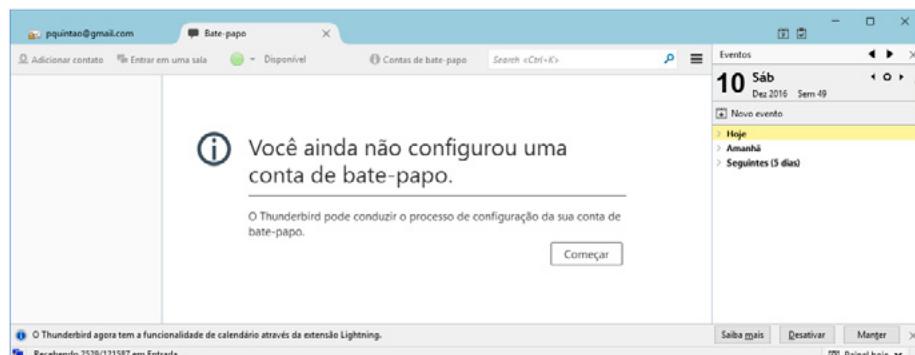
*Figura. Opções para recebimento de mensagens*

## Abre uma nova janela para que o usuário possa redigir uma nova mensagem eletrônica.

É possível digitar os endereços que receberão a mensagem, bem como acessar o **catálogo** para buscar os endereços desejados. Observe os botões da barra de ferramentas desta janela. Devemos destacar que existem botões para enviar, verificar ortografia, **anexar arquivos**, adicionar segurança (assinatura digital, criptografia) e salvar (como arquivo, rascunho ou modelo).



## Exibe aba de bate-papo.



Veja as contas de bate-papo sugeridas pelo aplicativo para utilização.

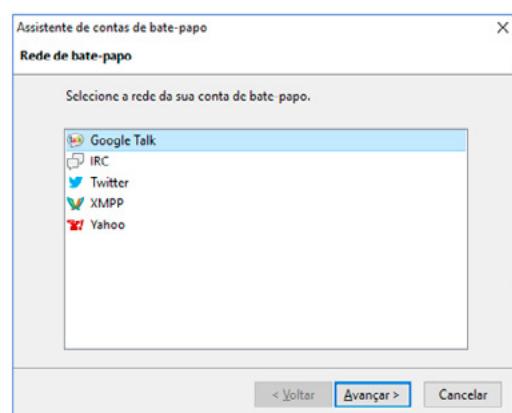
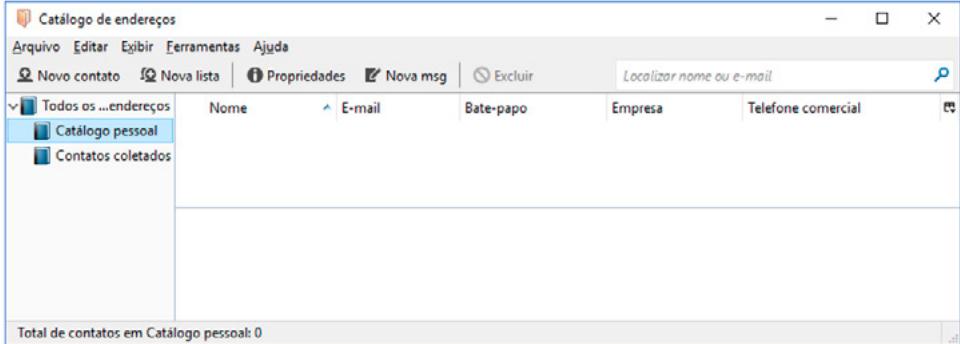
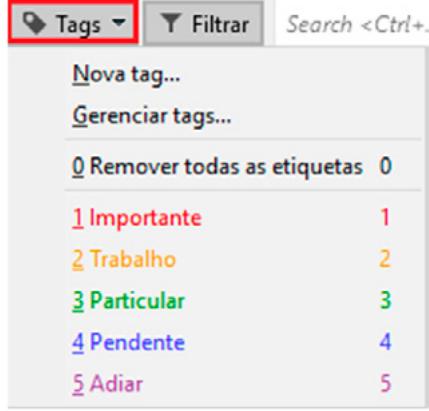
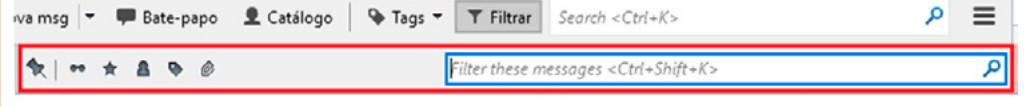
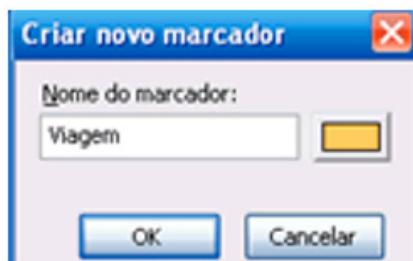


Figura. Aba de Bate-Papo

 <b>Catálogo</b>	<p><b>Abre o Catálogo de Endereços que permite a organização dos contatos e simplifica a escolha dos destinatários das mensagens.</b></p> <p>É possível criar contatos, filtrar contatos e realizar buscas, selecionar quais dados dos registros se deseja visualizar na lista de contatos, bem como exportar e importar dados.</p> 
 <b>Tags</b>	<p>Aplicar <b>tags</b> (<b>marcadores</b>) em mensagens.</p> 
 <b>Filtrar</b>	<p>Exibir/Ocultar barra de filtragem.</p> 

- Por padrão, o Mozilla Thunderbird mostra, no painel de pastas, o número de mensagens não lidas de cada pasta.
- É possível ocultar ou exibir o painel de mensagem através do menu **Exibir -> Layout -> Painel de mensagens** ou com tecla de atalho **F8**.
- Principais **características** do Mozilla Thunderbird:

- Permite baixar ou apenas acessar e-mails do Hotmail, Gmail, Yahoo, iG, UOL, Oi Mail, iBest, Terra, Bol ou qualquer outro provedor com suporte aos protocolos **SMTP/POP3/IMAP**.
- Permite **gerenciar múltiplas contas**, salvar rascunhos, **anexar** arquivos etc.
- Possui corretor ortográfico, suporte para inclusão de imagens, tabelas em suas mensagens e muito mais.
- Permite a utilização de **tags (marcadores)** de mensagens (semelhante ao que existe no Gmail) e a possibilidade de navegar pelo histórico de mensagens acessadas através dos botões **Voltar** e **Avançar** na barra de ferramentas, como em um navegador.
- Possui uma ferramenta de pesquisa, que permitirá encontrar *e-mails* apenas digitando algumas palavras e selecionando como elas devem ser procuradas: assunto, destinatários, corpo do texto ou tudo.
- Para quem necessita realizar as mesmas pesquisas constantemente, salva todas elas para que sejam acessadas rapidamente no futuro.
- Permite criar modelos de mensagens, ideal para quem precisa enviar *e-mails* semelhantes várias vezes.
- As novas versões possuem suporte a bate-papo (**Facebook Chat, Google Talk, Twitter, IRC**). Cadastre as contas e converse pelo Thunderbird!
- Permite ao usuário adicionar novos recursos à medida que precisar, por meio de **extensões -> ferramentas poderosas que auxiliam o usuário a criar um cliente de e-mail de acordo com suas necessidades**.
- **Tags:** permite marcar uma mensagem com palavras ou frases para conseguir achá-la com mais facilidade. É possível agrupar mensagens pelas suas tags e usá-las como parâmetros de pastas de pesquisa e modos de visualização.



- **Proteção contra fraudes (anti-phishing):** protege o usuário de *e-mails* falsos conhecidos como *scams* ou *phishing*, que tentam enganá-los para obter senhas e outras informações. O Thunderbird alertará quando detectar uma mensagem ou *link* suspeitos.



Figura. Exemplo de alerta do Mozilla Thunderbird 45.5.1

- Vem com suporte POP/IMAP, leitor RSS, suporte para mensagens formatadas (HTML), localizar rápido, catálogo de endereços, controles de privacidade, **filtros de mensagens** (regras), ferramentas de importação, pesquisa e a capacidade de gerenciar múltiplas contas de e-mail e newsgroup.
- Os filtros de mensagens lhe permitem configurar o Thunderbird para organizar suas mensagens automaticamente. Os filtros conseguem mover mensagens para determinados arquivos, deletá-las, encaminhar para outros endereços de e-mail, e muito mais.

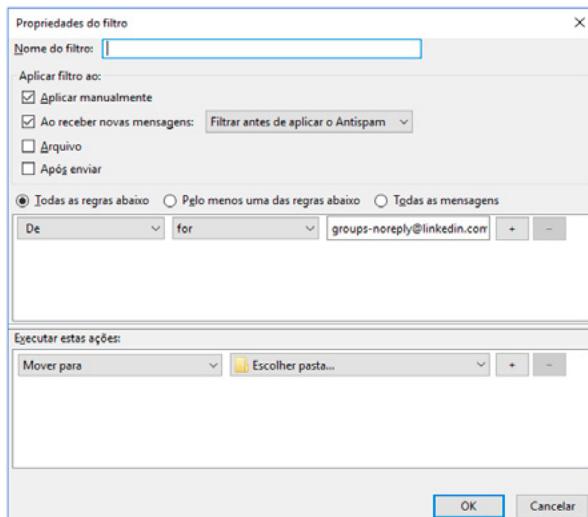


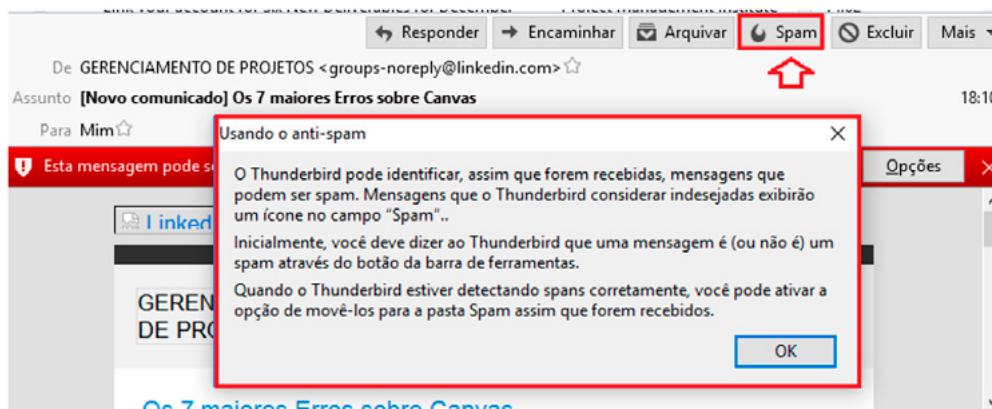
Figura. Menu Mensagem -> Criar Filtro para o Remetente

No entanto, o **Thunderbird** **não tem uma opção para bloquear emails de domínios específicos.**

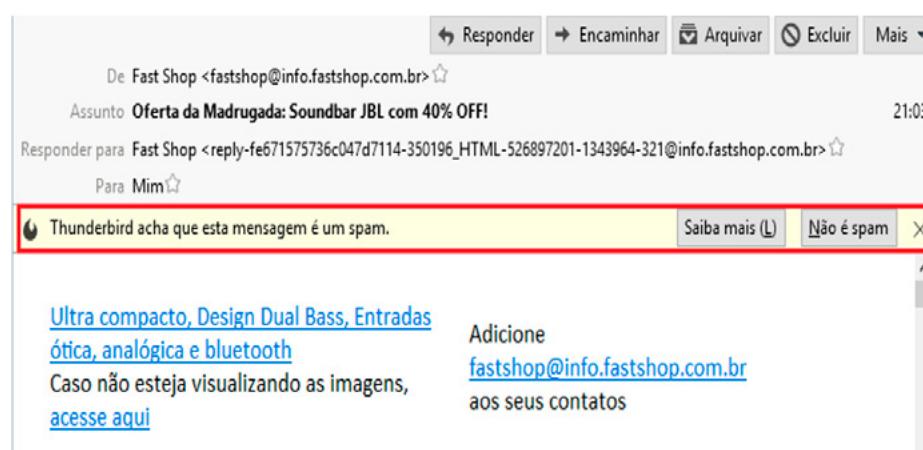
- Oferece recursos necessários a empresas, tais como **S/MIME**, assinaturas digitais, criptografia de mensagens, suporte a certificados e dispositivos de segurança.
- Oferece a **ferramenta de detecção de spam**, que analisa e-mails e identifica aqueles que provavelmente são indesejados. Você pode ter seus spans excluídos automaticamente ou pode movê-los para outra pasta, caso queira ler as mensagens.



- O Thunderbird utiliza um **método estatístico para identificar mensagens indesejadas**. Basta *ensinar* ao filtro que tipo de texto deve ser considerado *spam*. Com um filtro bem-treinado mais de 95% dos spans serão identificados e você não precisará fazer a “triagem” manualmente.
- O treinamento é feito marcando as mensagens indesejadas como **spam**. Para isso:
- Pode-se utilizar o ícone **Spam** de cada mensagem, como ilustrado a seguir.



- Também com a mensagem aberta pode-se teclar **J**. Ao pressionar a tecla J, aparecerá uma tela similar à seguinte:



Após certificar-se de que a mensagem está marcada corretamente você pode apagá-la sem prejuízo à eficiência do *anti-spam*.

Após marcar algumas mensagens, o filtro *anti-spam* do Thunderbird pode começar a ser utilizado. Serão consideradas indesejadas as mensagens que o programa considerar parecidas com as marcadas como *spam*.

- Ao utilizar o Mozilla Thunderbird como ferramenta de correio eletrônico, o usuário pode manter uma pasta **Inbox** compartilhada entre todas as suas contas de correio eletrônico. Isso facilita a troca de mensagens entre as contas de correio específicas do usuário.

## Painel de Pastas

- Neste local o usuário tem acesso às pastas padrões e às pastas criadas por ele para organizar as suas mensagens de correio eletrônico. O usuário pode criar novas pastas clicando com o botão direito do mouse (menu de contexto), opção **Nova Pasta** no local em que deseja criar, ou também clicando no menu **Arquivo → Novo**, opção **Pasta**.

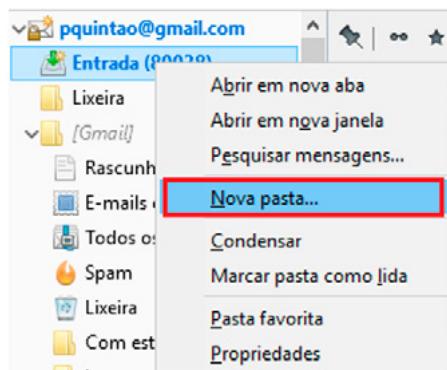


Figura. Menu de Contexto que aparecerá ao clicar com o botão direito sobre uma pasta.

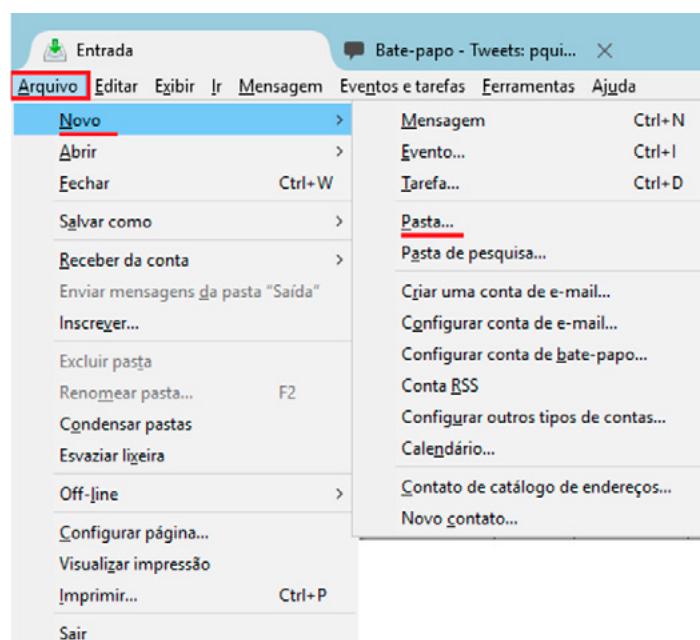


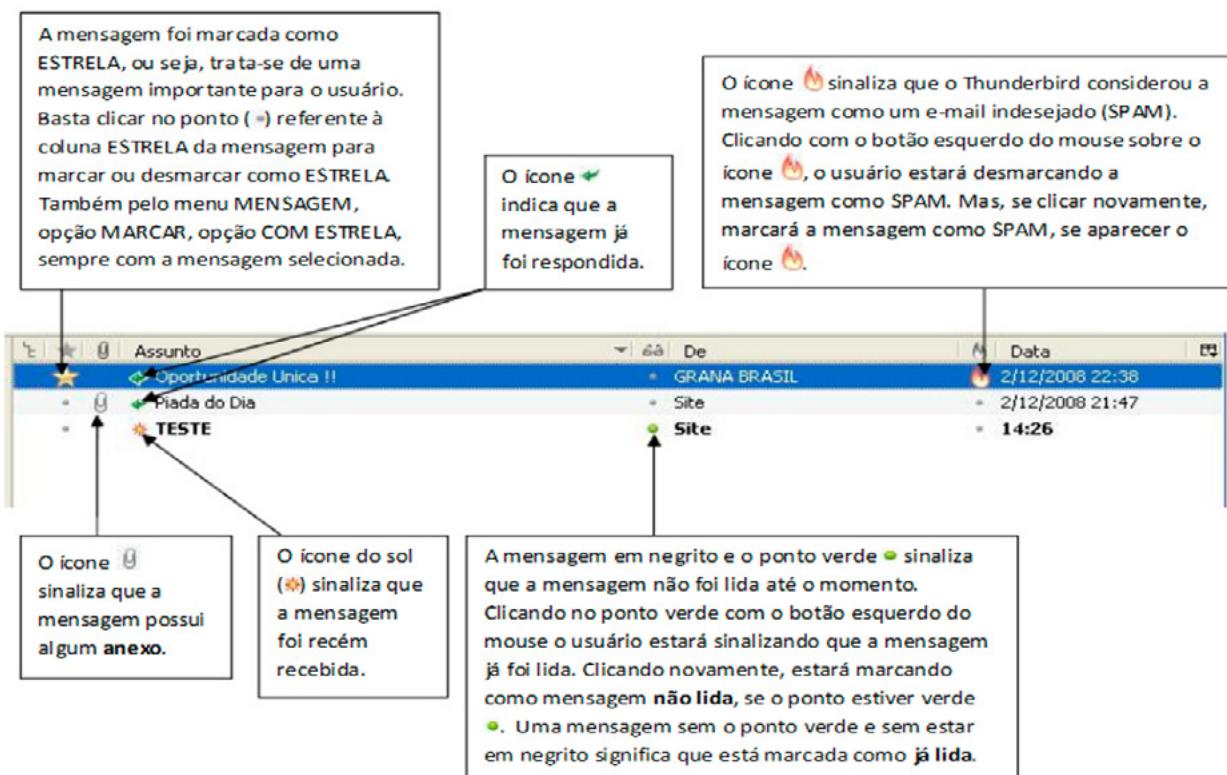
Figura. Menu Arquivo -> Novo -> Pasta

- Além das pastas é possível acessar as contas através deste painel, já que sabemos que as pastas pertencem às suas respectivas contas.



## Painel de Mensagens

É o local para visualização das mensagens armazenadas nas pastas das contas. No Painel de Mensagens é possível verificar se determinada mensagem foi recém-recebida, se o Thunderbird a considerou como SPAM, data e hora de recebimento, se a mesma possui anexo, quem foi o remetente, se esta mensagem foi respondida. Observe a imagem na sequência:



## Organização por Abas (Guias)

De maneira similar ao que ocorre com o navegador Firefox da Mozilla, o Thunderbird também permite uma organização por **abas**. É possível, por exemplo, carregar mensagens em abas separadas para facilitar a navegação entre elas. Além disso, isto permite que o usuário mantenha várias mensagens abertas ao mesmo tempo.

Clicar duas vezes ou pressionar Enter em uma mensagem irá abri-la em uma nova aba. Clicar com o botão de rolagem (botão do meio) em uma mensagem ou pasta irá abri-las em uma nova aba e em segundo plano.

Através do **gerenciador de complementos**, acessado pelo menu **Ferramentas -> Complementos**, é possível localizar e baixar add-ons para o software. Esses complementos incluem **extensões**, **temas (aparência)** e **plugins** diversos, tudo para deixar o Thunderbird ainda mais personalizado.

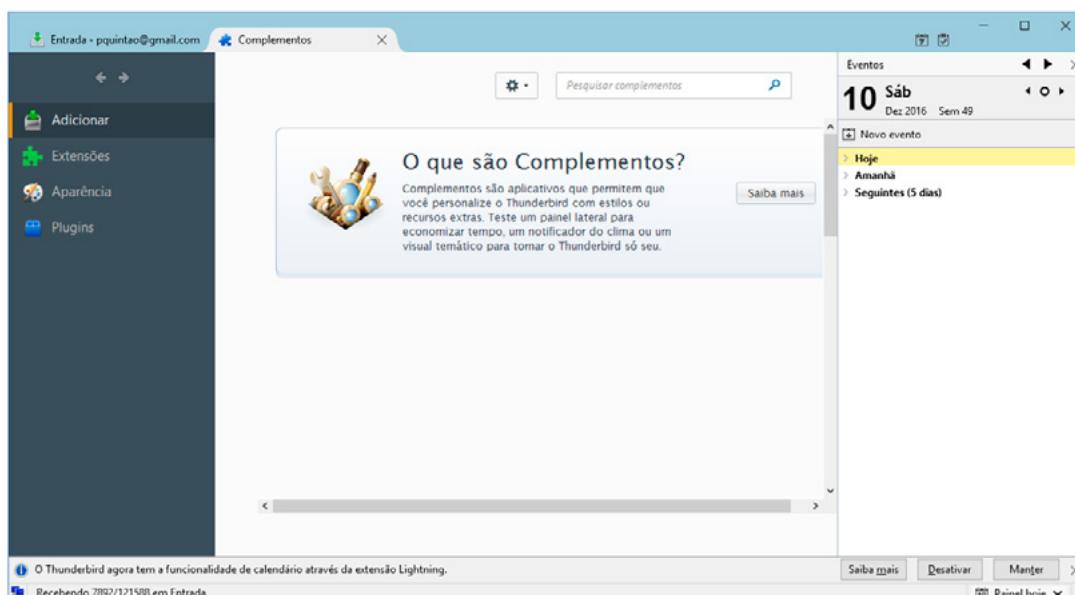


Figura. Complementos

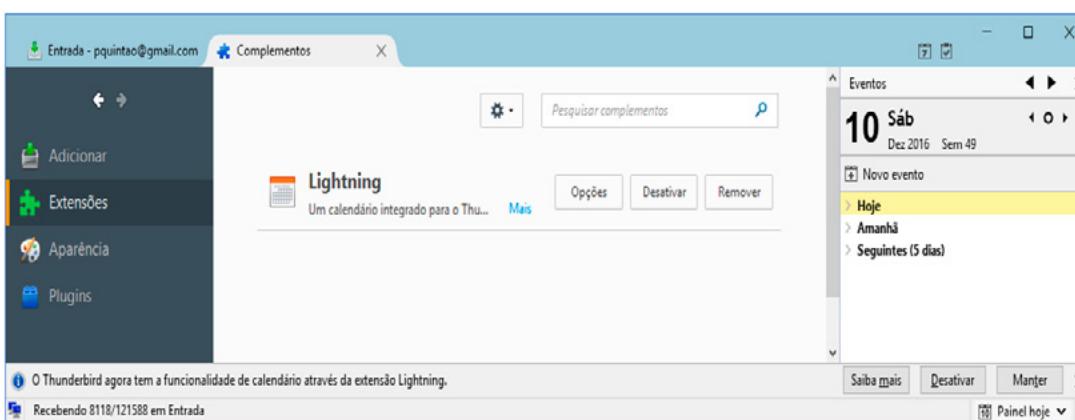


Figura. Extensões

O conteúdo deste livro eletrônico é licenciado para MARIO LUIS DE SOUZA - 41250799864, vedada, por quaisquer meios e a qualquer título, a sua reprodução, cópia, divulgação ou distribuição, sujeitando-se aos infratores à responsabilização civil e criminal.

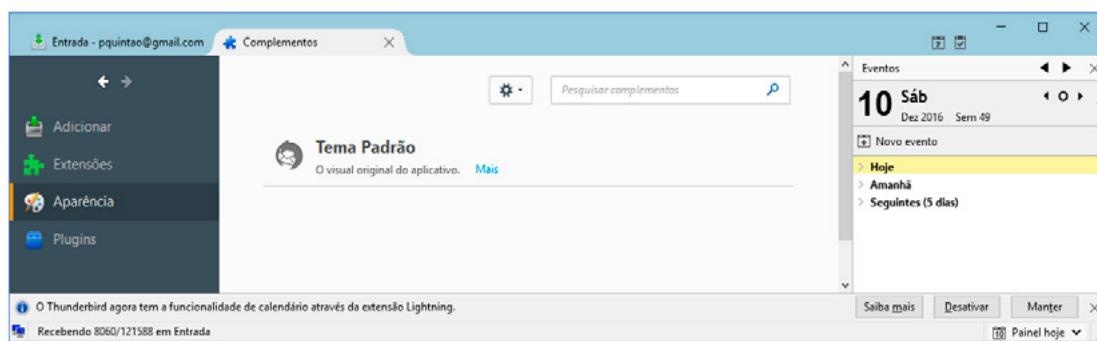


Figura. Aparência

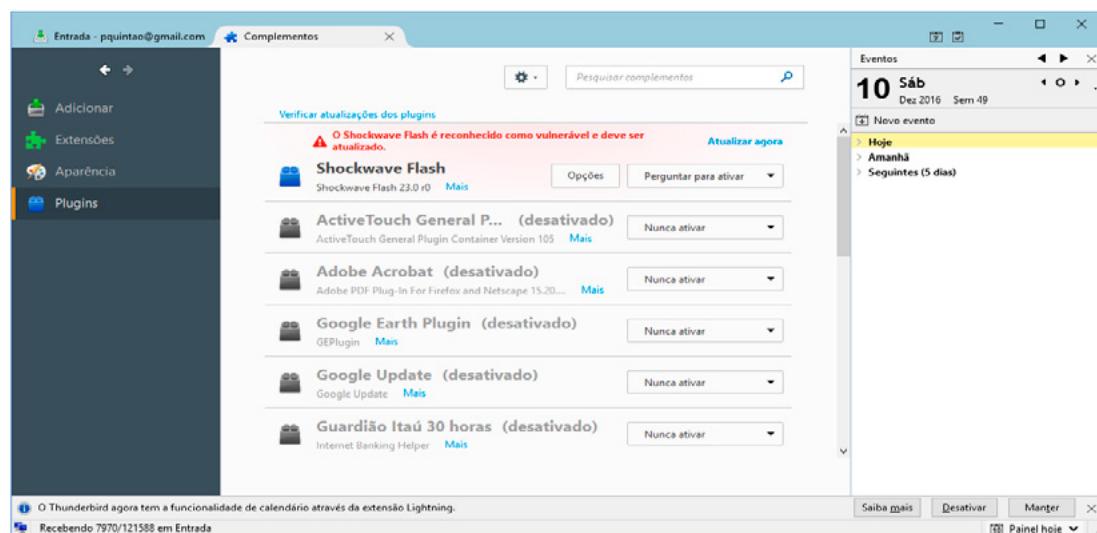
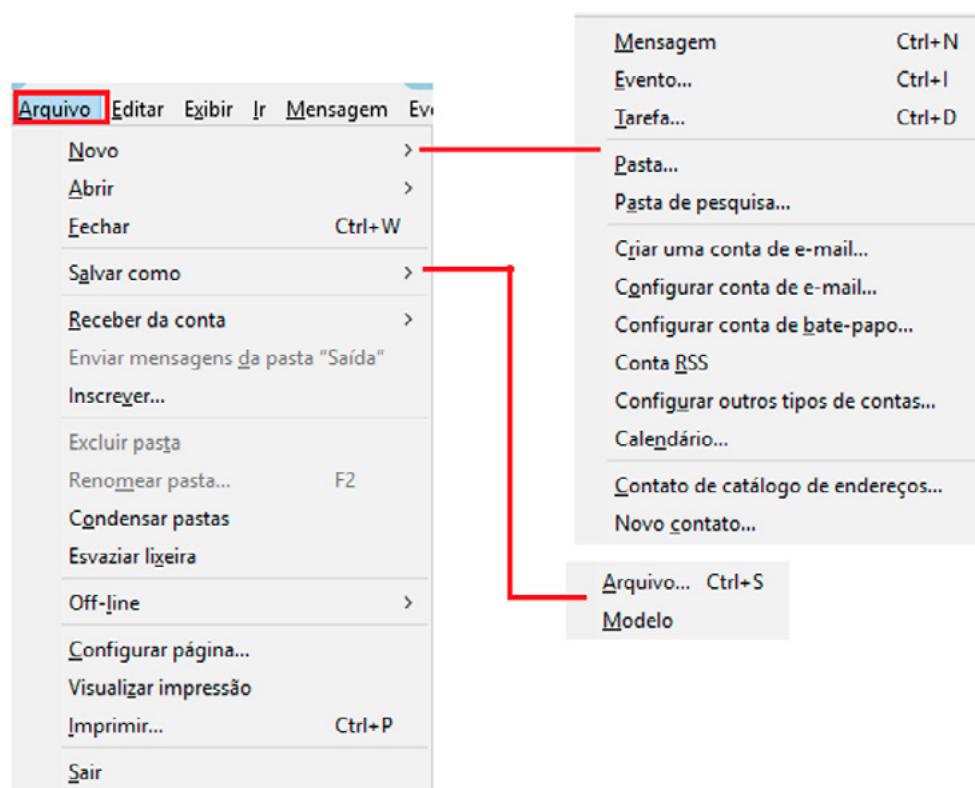
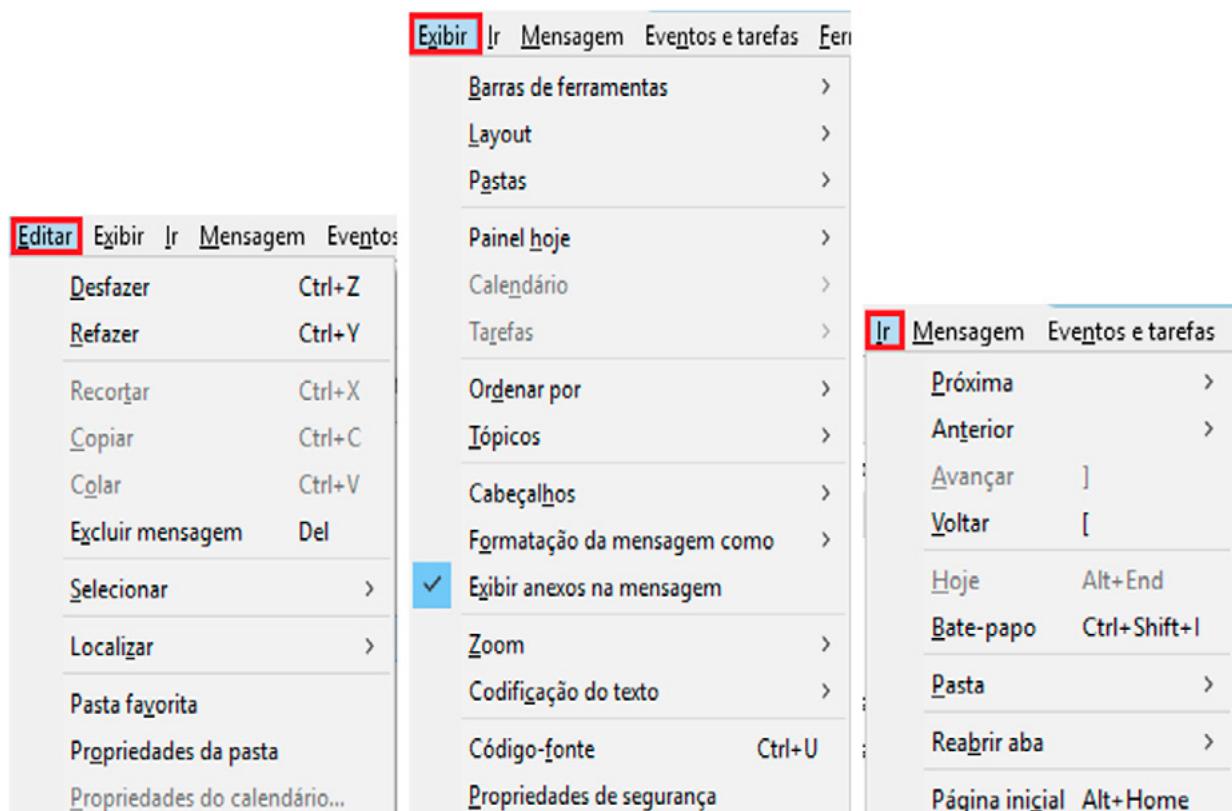


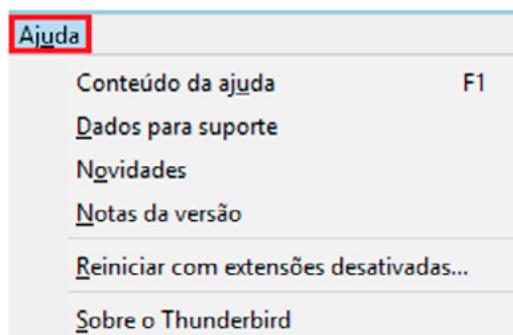
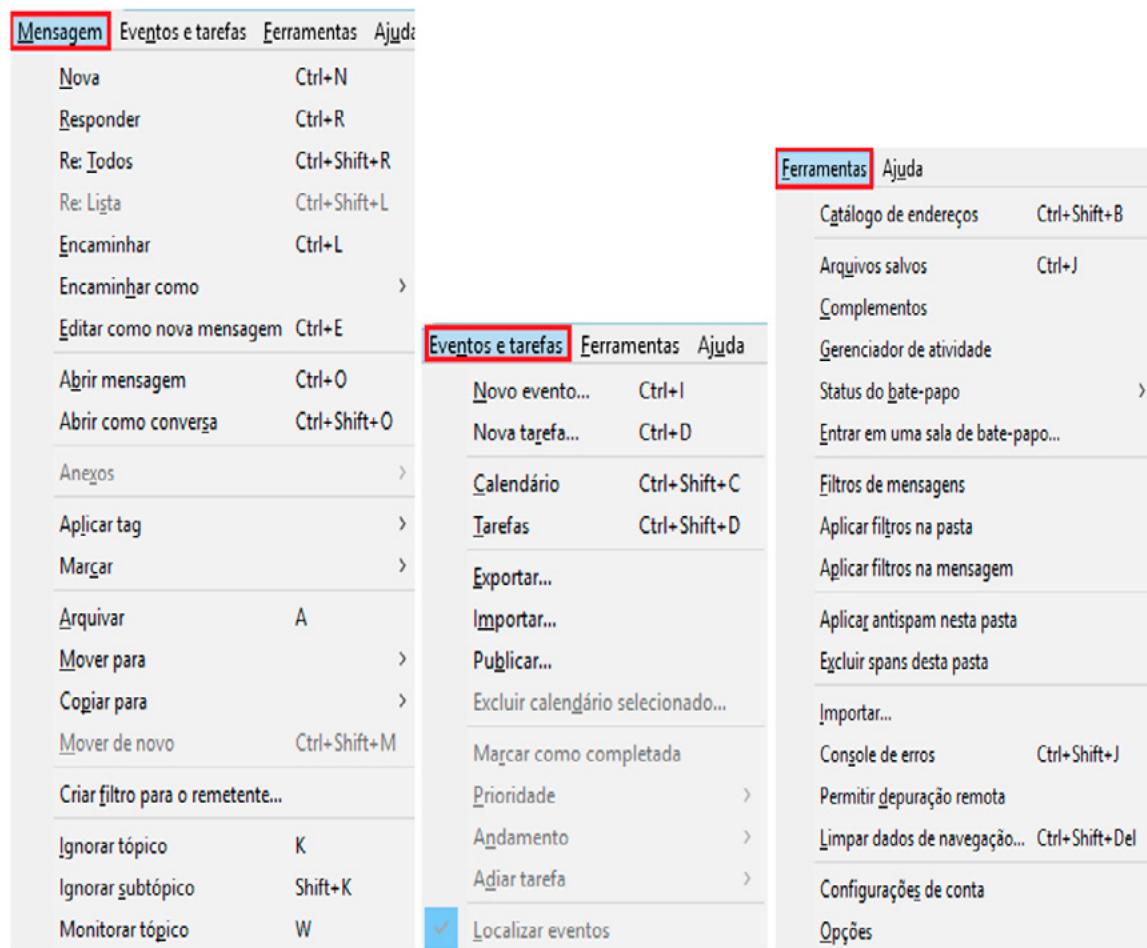
Figura. Plugins

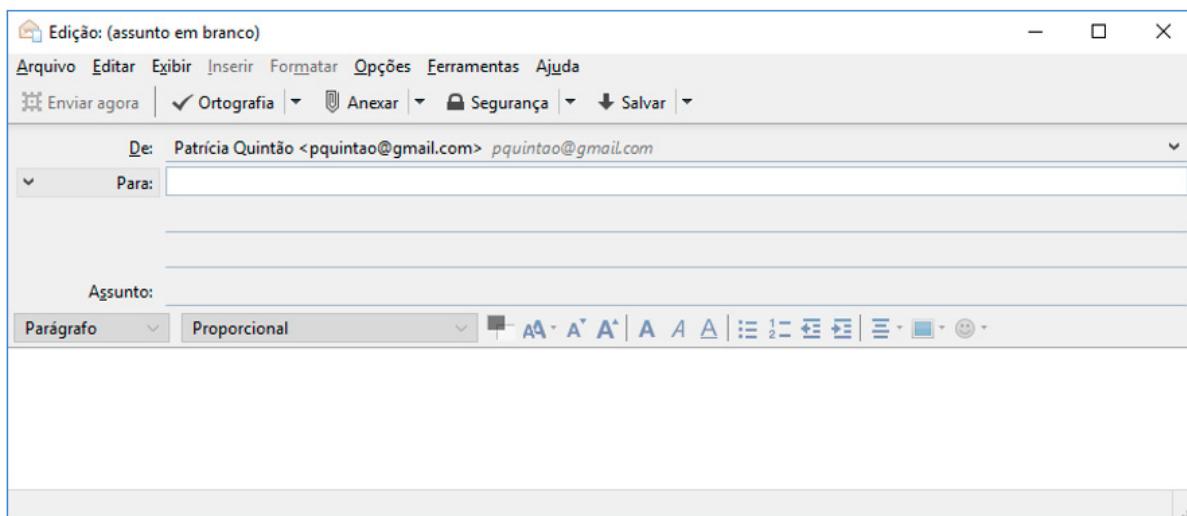
**Principais itens da Barra de Menu do Mozilla Thunderbird:**


- |   |        |
|---|--------|
| <u>Mensagem</u>                             | Ctrl+N |
| <u>Evento...</u>                            | Ctrl+I |
| <u>Tarefa...</u>                            | Ctrl+D |
| <hr/>                                       |        |
| <u>Pasta...</u>                             |        |
| <u>Pasta de pesquisa...</u>                 |        |
| <hr/>                                       |        |
| <u>Criar uma conta de e-mail...</u>         |        |
| <u>Configurar conta de e-mail...</u>        |        |
| <u>Configurar conta de bate-papo...</u>     |        |
| <u>Conta RSS</u>                            |        |
| <u>Configurar outros tipos de contas...</u> |        |
| <u>Calendário...</u>                        |        |
| <hr/>                                       |        |
| <u>Contato de catálogo de endereços...</u>  |        |
| <u>Novo contato...</u>                      |        |
| <hr/>                                       |        |
| <u>Arquivo...</u> Ctrl+S                    |        |
| <u>Modelo</u>                               |        |



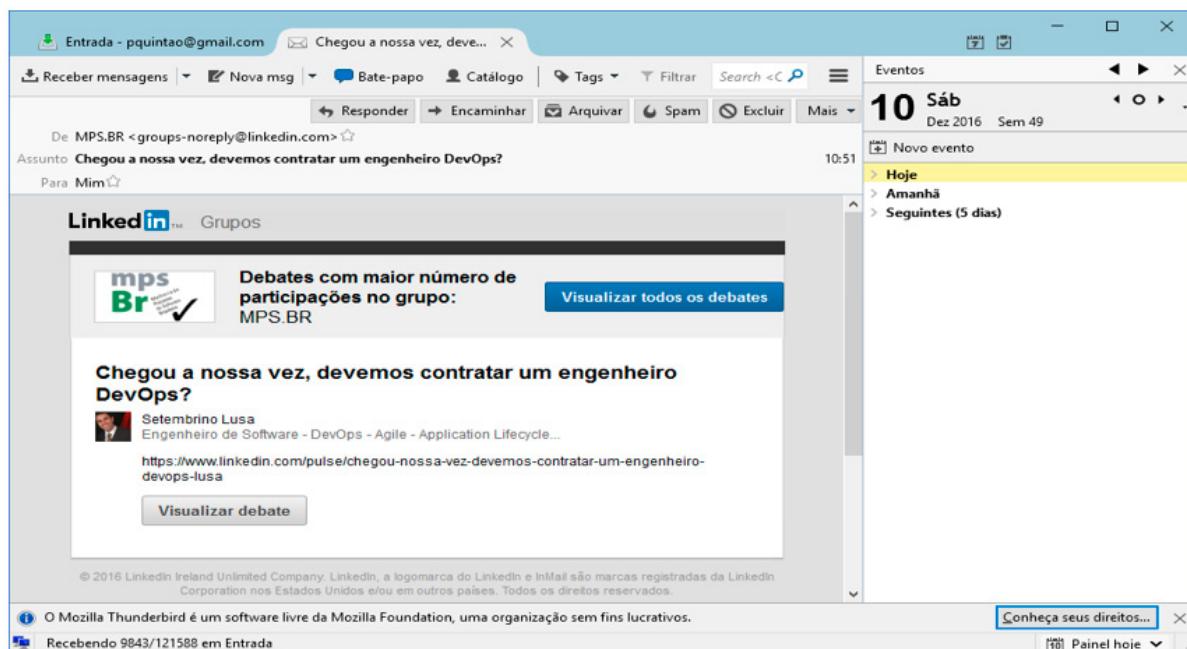
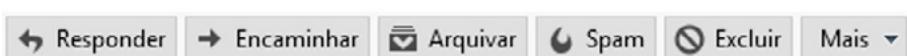
- |                       |                 |                          |
|-----------------------|-----------------|--------------------------|
| <b>Ir</b>             | <u>Mensagem</u> | <u>Eventos e tarefas</u> |
| <hr/>                 |                 |                          |
| <u>Próxima</u>        | >               |                          |
| <u>Anterior</u>       | >               |                          |
| <u>Avançar</u>        | ]               |                          |
| <u>Voltar</u>         | [               |                          |
| <hr/>                 |                 |                          |
| <u>Hoje</u>           | Alt+End         |                          |
| <u>Bate-papo</u>      | Ctrl+Shift+I    |                          |
| <hr/>                 |                 |                          |
| <u>Pasta</u>          | >               |                          |
| <u>Reabrir aba</u>    | >               |                          |
| <hr/>                 |                 |                          |
| <u>Página inicial</u> | Alt+Home        |                          |

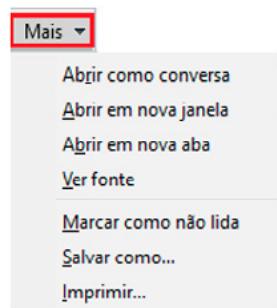


**Nova Mensagem no Mozilla Thunderbird:**

*Figura. Nova mensagem*

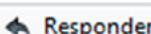
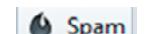
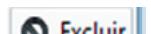
Se um usuário do Mozilla Thunderbird receber e-mail de pessoa cujo nome esteja contido na **lista de endereços** desse usuário, o endereço de e-mail do remetente não será mostrado ao destinatário de imediato. No entanto, o usuário pode clicar com o botão direito do mouse sobre o nome do contato e exibir as propriedades, o que mostrará o endereço desse e-mail.

Analisando a tela seguinte, destacamos algumas opções:

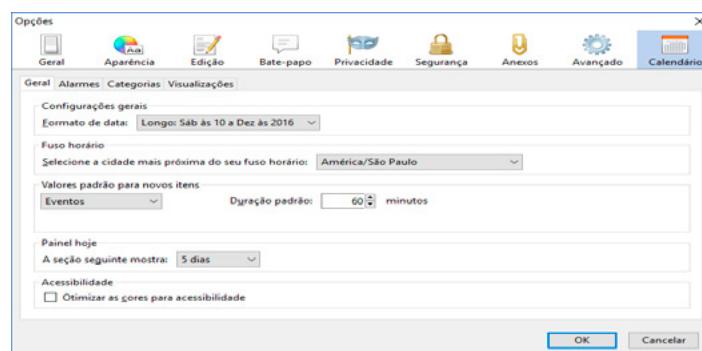

*Figura. Mensagem aberta*


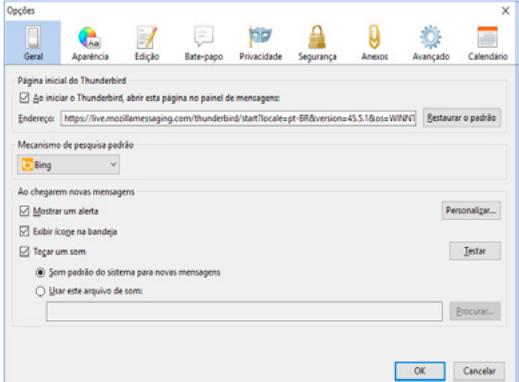
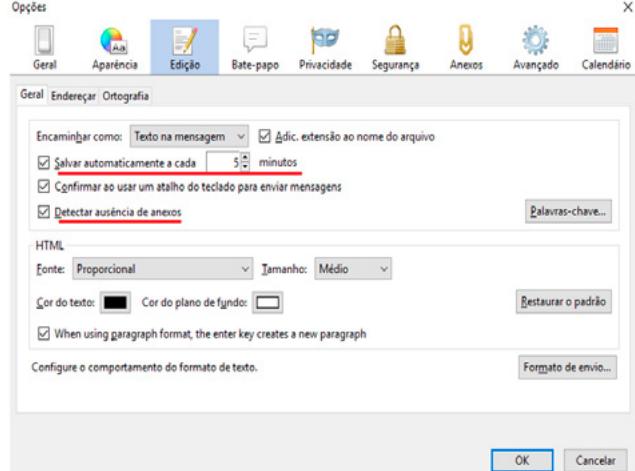
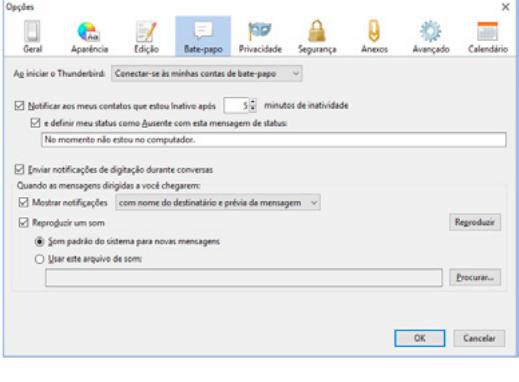
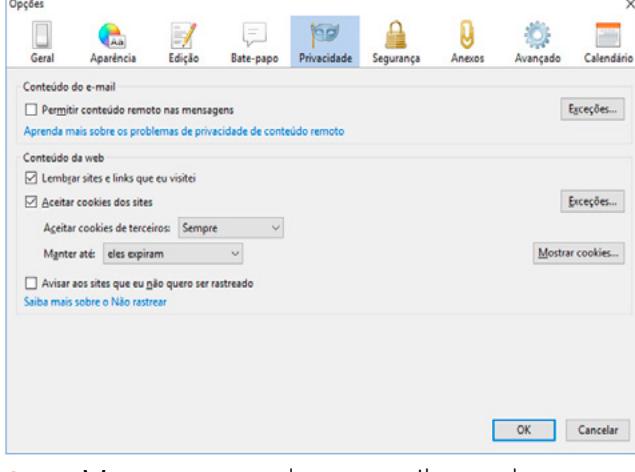


Os botões “Responder” e “Encaminhar” criam mensagens com base na mensagem selecionada. **Importante!**

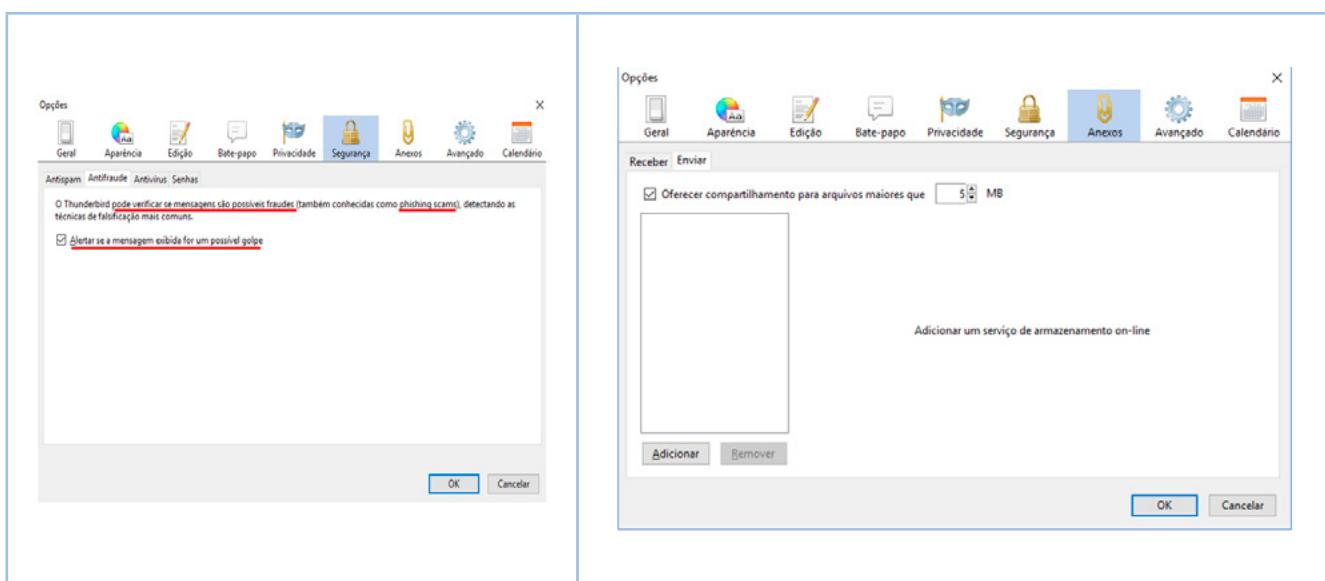
 Responder	<b>Responde uma mensagem.</b> Com uma mensagem no painel de mensagens selecionada este botão abre uma janela para composição de mensagens, já inserindo o nome do destinatário (que era o remetente da mensagem selecionada), insere também o assunto (adicionando “Re:” no início do assunto) e já traz a mensagem original com a linha “Fulano de Tal escreveu:”.
 Encaminhar	<b>Encaminha uma mensagem para uma terceira pessoa.</b> Cria uma tela de composição na qual os campos de destinatários aparecem inicialmente em branco. O campo assunto é preenchido com o assunto da mensagem original adicionando [Fwd:]. Encaminha todo o conteúdo, inclusive se houver anexos na mensagem original.
 Arquivar	<b>Permite arquivar esta mensagem.</b>
 Spam	<b>Marcar mensagem como spam.</b>
 Excluir	<b>Exclui a mensagem selecionada no painel de mensagens. Envia uma cópia da mensagem selecionada para a pasta Lixeira e oculta a mensagem selecionada na pasta em que estava.</b>

### Pontos de destaque no menu Ferramentas -> Opções:



**Nota:** Mensagens de e-mail podem conter **conteúdo remoto** (parte de uma mensagem, como imagens, folhas de estilo ou vídeos, que não é incluído na própria mensagem). Para proteger sua privacidade, o Thunderbird **não** carrega conteúdo remoto automaticamente. Em vez disso, exibe uma barra de notificação informando que bloqueou conteúdo remoto.



## Principais Atalhos do Mozilla Thunderbird

Comando	Atalho
<b>Nova Mensagem</b>	Ctrl + M
<b>Abrir Mensagem (em nova janela)</b>	Ctrl + O
<b>Fechar Janela</b>	Ctrl + W
<b>Imprimir</b>	Ctrl + P
<b>Copiar</b>	Ctrl + C
<b>Recortar</b>	Ctrl + X
<b>Colar</b>	Ctrl + V
<b>Selecionar Tudo</b>	Ctrl + A
<b>Localizar Próxima</b>	F3
<b>Encaminhar Mensagem</b>	Ctrl + L
<b>Receber Mensagem da Conta Corrente</b>	Ctrl + T
<b>Receber Mensagem de Todas as Contas</b>	Ctrl + Shift + T
<b>Responder Mensagem (Somente ao Remetente)</b>	Ctrl + R
<b>Responder a Todos</b>	Ctrl + Y
<b>Sair</b>	Ctrl + Q
<b>Parar</b>	Esc

O conteúdo deste livro eletrônico é licenciado para MARIO LUIS DE SOUZA - 41250799864, vedada, por quaisquer meios e a qualquer título, a sua reprodução, cópia, divulgação ou distribuição, sujeitando-se aos infratores à responsabilização civil e criminal.

## DIRETO DO CONCURSO

**002.** (INSTITUTO AOCP/PREFEITURA DE NOVO HAMBURGO-RS/TÉCNICO DE INFORMÁTICA/2020) Considerando o software de correio eletrônico Mozilla Thunderbird, versão 68 em português, ao acessar uma mensagem e então utilizar a tecla de atalho CTRL + L é correto afirmar que

(Obs: O caractere “+” foi utilizado apenas para interpretação da questão)

- a) essa mensagem será encaminhada.
- b) essa mensagem será respondida para todos os destinatários.
- c) essa mensagem será respondida apenas para o remetente.
- d) será aberta a caixa de diálogo verificar Anexos.
- e) será aberta a caixa de diálogo Localizar na Página.



A tecla de atalho **CTRL + L**, no Mozilla Thunderbird, é utilizada para **encaminhar uma mensagem**. Veja a tela que aparecerá na figura seguinte.

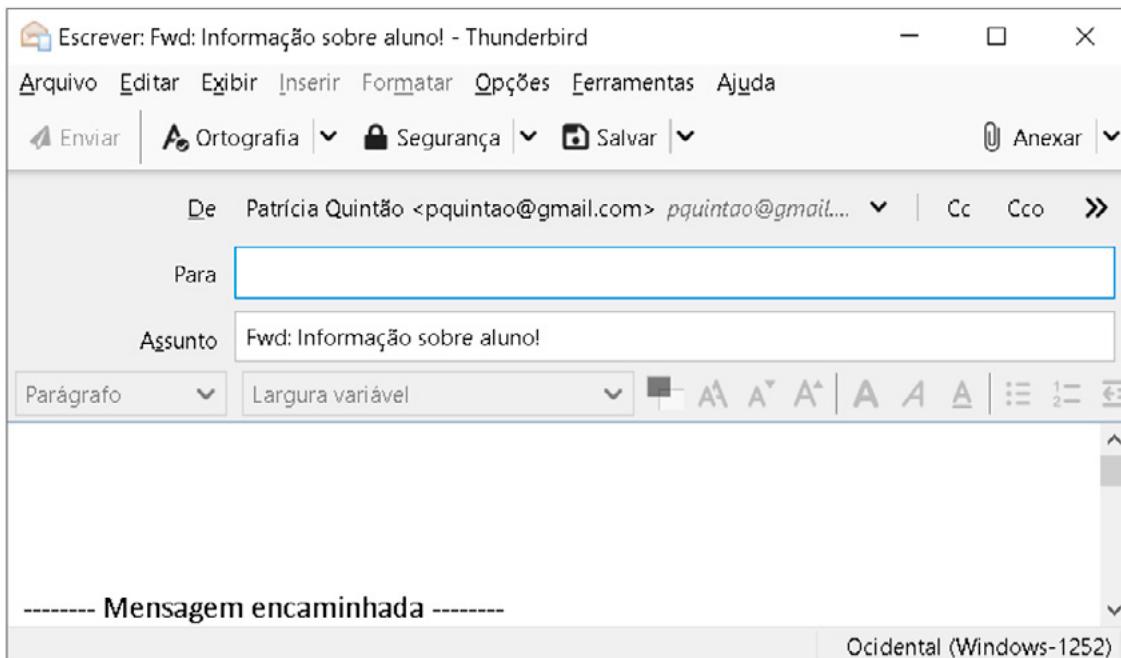


Figura. Encaminhar Mensagem, no Mozilla Thunderbird

Veja a seguir os atalhos reportados na questão:

Comando	Atalho
Encaminhar Mensagem	Ctrl + L
Responder a Todos	Ctrl + Y

Responder Mensagem (Somente ao Remetente)	Ctrl + R
Verificar Anexos	-
Localizar na Página	-

**Letra a.**

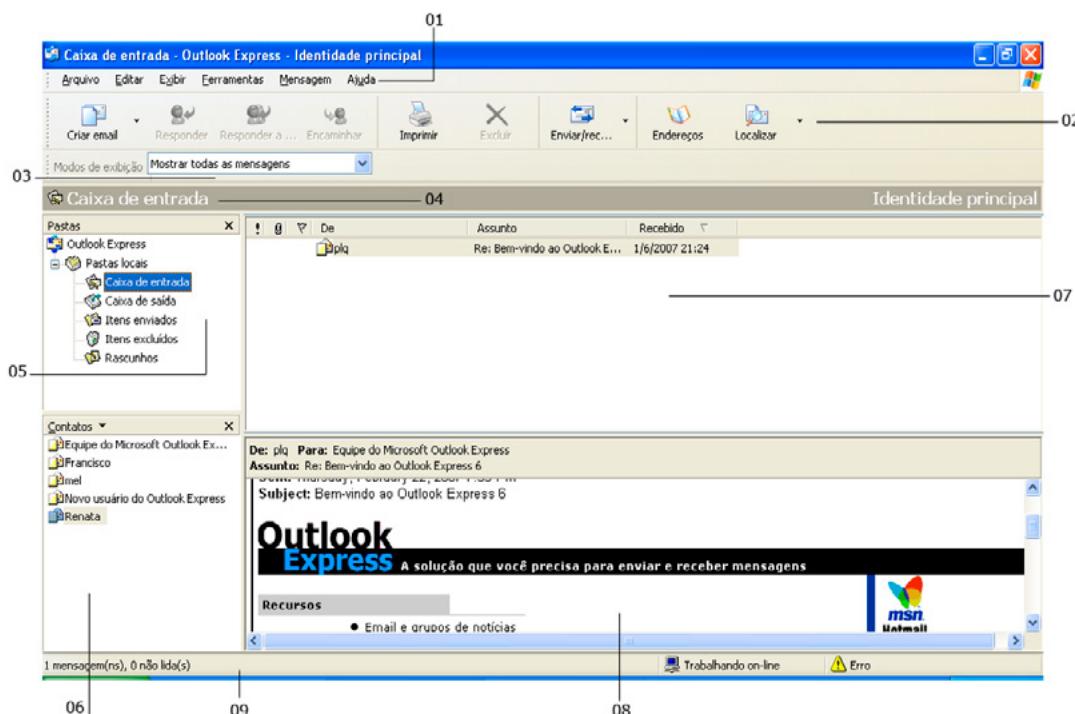
## OUTLOOK EXPRESS 6

- É um **programa cliente de e-mail gratuito da Microsoft**, que tem basicamente duas interfaces, uma para o gerenciamento das mensagens e outra para a edição de mensagens.

Conforme destaca:

<http://windows.microsoft.com/pt-br/windows/outlook-express#tabs=windows-8>, o **Microsoft Outlook Express não está mais disponível e não tem mais suporte da Microsoft**.

- A interface inicial é a de gerenciamento de mensagens e seus principais componentes são:



- 1- Barra de menu.
- 3- Barra de modos de exibição.
- 5- Lista de pastas.
- 7- Painel de mensagens.
- 9- Barra de status.

- 2- Barra de ferramentas padrão.
- 4- Barra de pastas.
- 6- Contatos.
- 8- Painel de visualização.

O conteúdo deste livro eletrônico é licenciado para MARIO LUIS DE SOUZA - 41250799864, vedada, por quaisquer meios e a qualquer título, a sua reprodução, cópia, divulgação ou distribuição, sujeitando-se aos infratores à responsabilização civil e criminal.

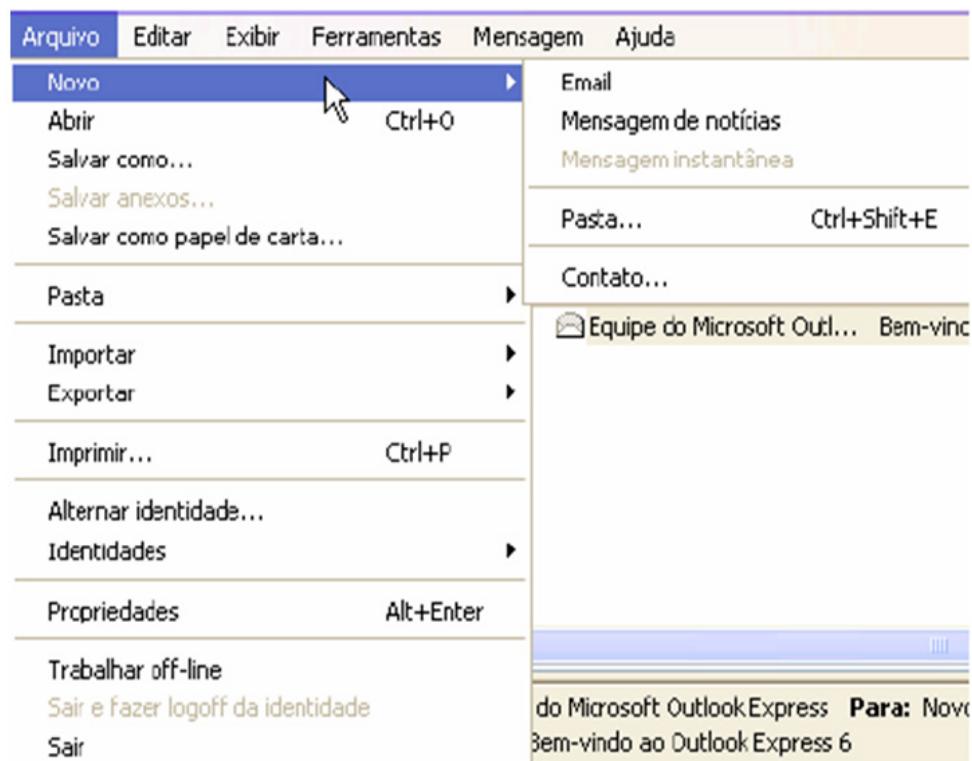
### Principais itens da Barra de Ferramentas do Outlook Express:



### Principais itens da Barra de Menu do Outlook Express.

#### Menu Arquivo

No Outlook Express, o menu **arquivo** possui opções de abertura de mensagens (não é muito usual), criação de novas mensagens, pastas ou contatos, salvamento de mensagens ou de modelos de mensagem (papel de carta). Essas ações também estão disponíveis na barra de ferramentas padrão.



## Enviando E-mails

Ao criar uma nova mensagem você deve preencher o primeiro campo com o endereço eletrônico do (s) destinatário(s). Os dois campos seguintes, **Cc (cópia)** e **Cco (cópia oculta)**, podem ser utilizados caso você deseje enviar cópias da mensagem para outras pessoas.

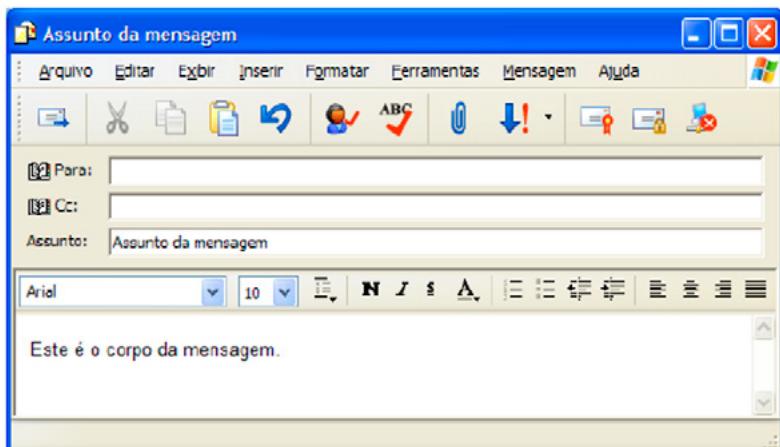


Figura. Tela de criação de nova mensagem no Outlook Express. Veja os campos para redigir uma mensagem, como: **Para**, **Cc** (com cópia) e **Assunto**.

### Nota

- Se a opção **Cco** não estiver aparecendo em seu programa de e-mail, faça o seguinte: abra o seu programa de e-mail e clique em **Nova Mensagem**, depois clique em **Exibir** e selecione a opção **Todos os Cabeçalhos**. Esses termos são usuais no programa do Outlook Express, mas se você usa outro aplicativo procure os comandos equivalentes.

## Principais Itens da Janela Ilustrada Anteriormente

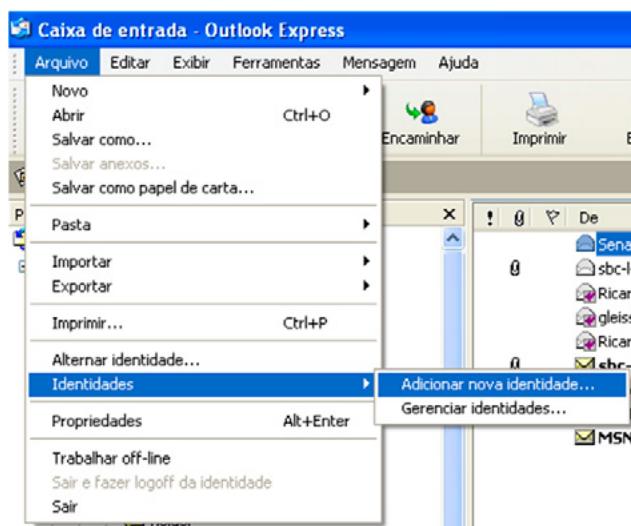
 <b>Enviar</b>	Após preencher os campos necessários e criar o <b>e-mail</b> , clique no botão <b>Enviar</b> para envio das mensagens pendentes. Observe que o <b>e-mail</b> não será enviado diretamente, já que irá em seguida para a pasta <b>Caixa de Saída</b> . <b>Nota:</b> Caixa de Saída é utilizada para armazenar as mensagens que serão enviadas.
 <b>Verificar ort...</b>	Faz a correção ortográfica do conteúdo do <b>e-mail</b> .
 <b>Anexar</b>	Permite <b>anexar</b> algum arquivo no <b>e-mail</b> .

 <b>Prioridade</b>	Determina a prioridade da mensagem. Pode ser: Alta, Normal ou Baixa. <b>Prioridade alta ==&gt; ! Prioridade baixa ==&gt; </b>
 <b>Assinar</b>	Permite assinar digitalmente uma mensagem. O <i>e-mail</i> assinado digitalmente permite que um destinatário do e-mail verifique sua identidade.
 <b>Criptografar</b>	Permite criptografar a mensagem.
 <b>Off-line</b>	Permite trabalhar o modo <b>off-line</b> . Se você estiver conectado na Internet e clicar nesse botão sua conexão encerrará.

Há a possibilidade de se importar ou exportar configurações de outras contas de correio, catálogos de endereços, bem como de mensagens. Isso é muito útil quando trocamos de computador, por exemplo, e queremos migrar todo o conteúdo e configurações que estavam no computador antigo.

Ainda no menu arquivo, temos o **gerenciamento de identidades**.

O Outlook Express permite a configuração de várias identidades. Uma **identidade** é uma espécie de *login* no programa e pode ou não requisitar uma senha para acesso. Em **cada identidade podemos ter várias contas de e-mail e as mensagens dessas contas não se misturam**.



É um recurso mais útil na época do Windows 98, que não possuía boas opções de gerenciamento de usuários. O recurso permitia, nesse caso, que vários usuários que utilizavam

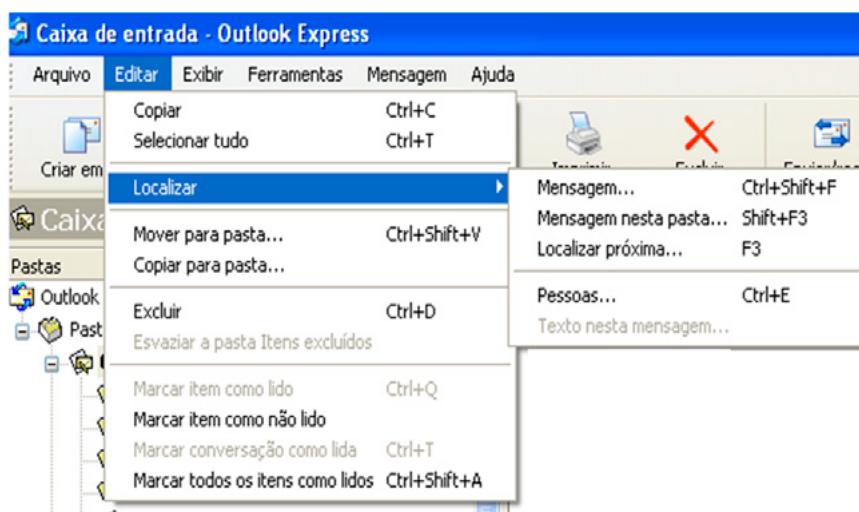
o mesmo computador pudessem manter suas contas de e-mail separadas e com certa privacidade. Note que era mais interessante criar uma conta de usuário no Windows do que ficar acrescentando identidades no Outlook Express.

Ainda a esse respeito, cabe diferenciarmos as opções de **sair** e **sair e fazer logoff da identidade**. A primeira opção fecha o Outlook Express e no caso de ele ser acionado novamente volta com a mesma identidade anteriormente utilizada. Já com a segunda opção, sair e fazer logoff da identidade, o Outlook Express fecha e no caso de ser aberto novamente retorna para a identidade padrão, ao invés da última identidade utilizada.

## Menu Editar

No menu Editar gostaria de destacar dois itens. O primeiro merece atenção: a ação **Selecionar tudo** é conseguida com a combinação **CTRL + A**, apesar de o programa exibir o padrão em português **CTRL + T**. Percebem também que há outro comando de menu com a mesma combinação de teclas **CTRL + T**, o **Marcar conversação como lida**.

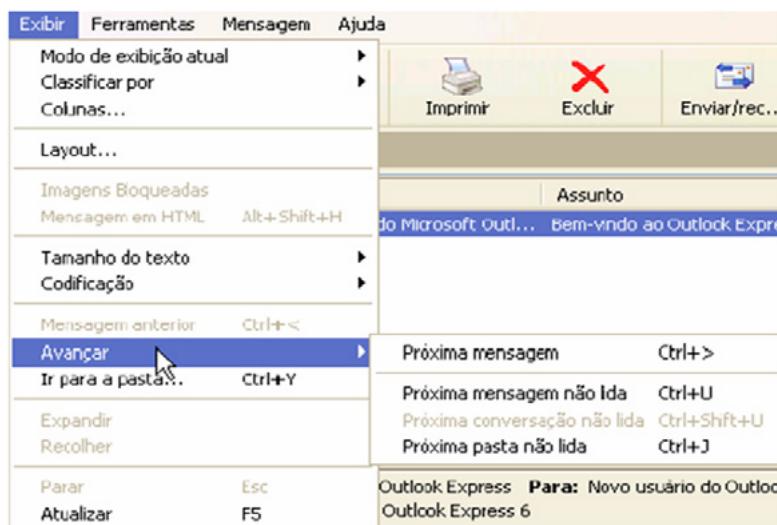
O segundo item que destaco é a possibilidade de localização de mensagens ou pessoas. No último caso, a busca será feita no **catálogo de endereços**.



## Menu Exibir

Nesse menu, chamo atenção para o item **Imagens Bloqueadas**, que é uma novidade incluída nas últimas versões do Outlook Express como medida de segurança. O padrão atual é a não exibição automática das imagens nas mensagens.

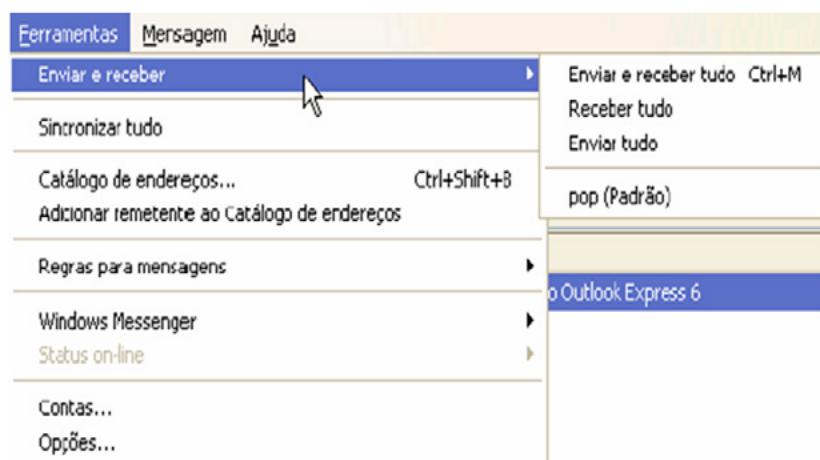
No item **Colunas**, podemos escolher as informações que queremos ver nos cabeçalhos das mensagens, como data de recebimento, tamanho etc. Já no item **Layout** (esses dois costumam ser confundidos entre si), podemos escolher como queremos a aparência da área de trabalho do Outlook Express. Escolhemos, por exemplo, se queremos visualizar a lista de contatos, a área de pastas, a pré-visualização de mensagens etc.



Um outro detalhe importante. O item **Atualizar (F5)**, produz o mesmo efeito de um clique no botão **Enviar/receber (CTRL + M)**, ou seja, faz com que o Outlook Express envie as mensagens da caixa de saída e baixe novas mensagens no servidor de entrada.

## Menu Ferramentas

No menu **Ferramentas** temos as opções de envio e recebimento de mensagens. Quando há mais de uma conta de e-mail configurada no Outlook Express, podemos fazer envio e recebimento de mensagens de apenas uma conta, selecionando-a por meio do **menu ferramentas -> Enviar e receber -> nome da conta** (o nome no exemplo da figura seguinte aparece como pop (Padrão)).



O **Sincronizar tudo**, além de enviar e receber as mensagens de correio, também faz a busca de novos registros para as contas de notícias e diretórios no Outlook Express. Essas contas de notícias estão em desuso. Elas se parecem muito com os fóruns de discussão que encontramos hoje em abundância na Internet, com a diferença que, nas contas de notícias, podíamos baixar as mensagens para o nosso computador para leitura posterior, sem estarmos conectados à Internet.

## RESUMO

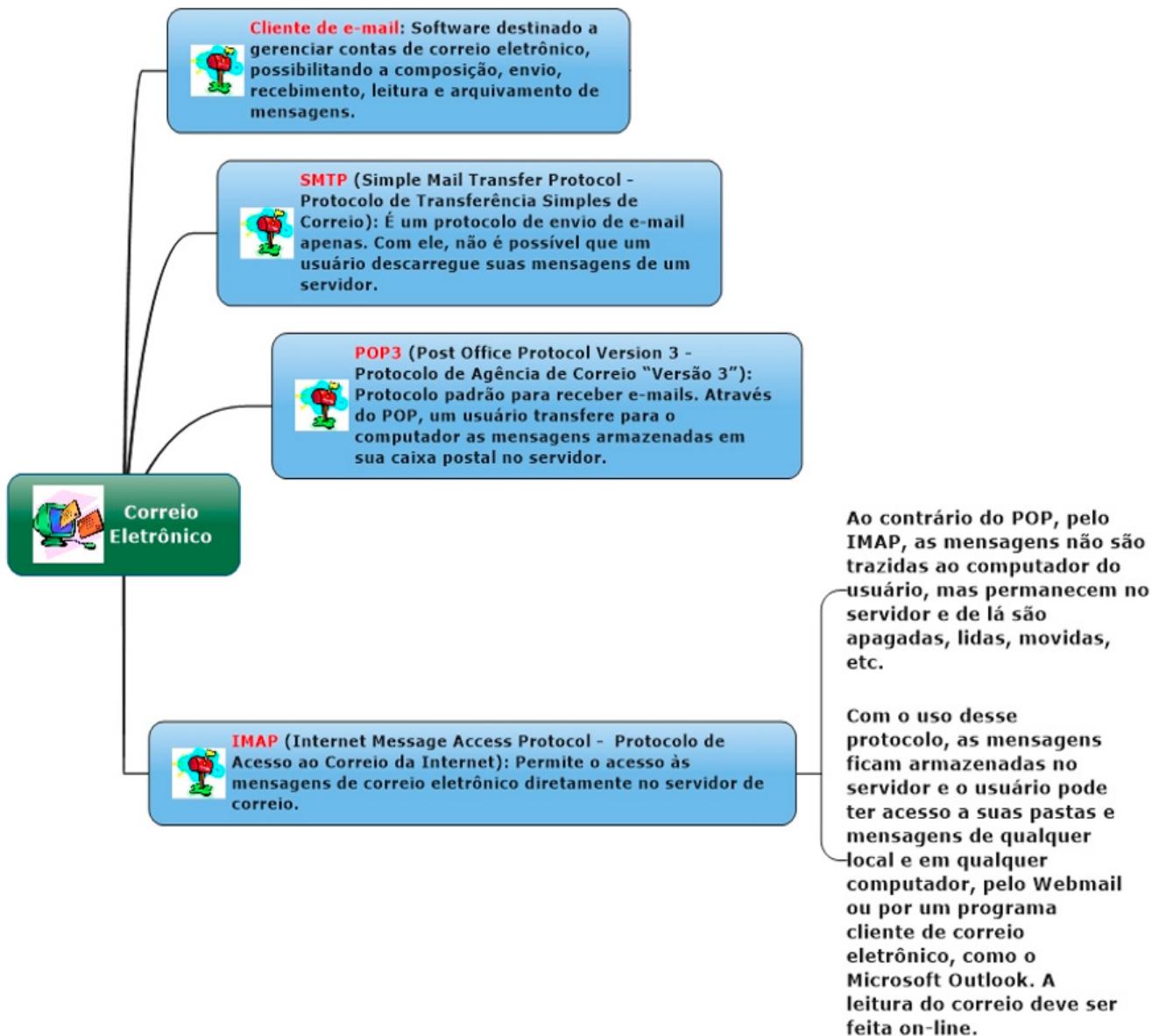


Figura. Cliente de E-mail e Protocolos. Fonte: Quintão (2021)

\*\*\* O serviço **SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)** permite o envio e o recebimento de mensagens de correio eletrônico em uma intranet, mesmo se ela não estiver conectada à Internet.

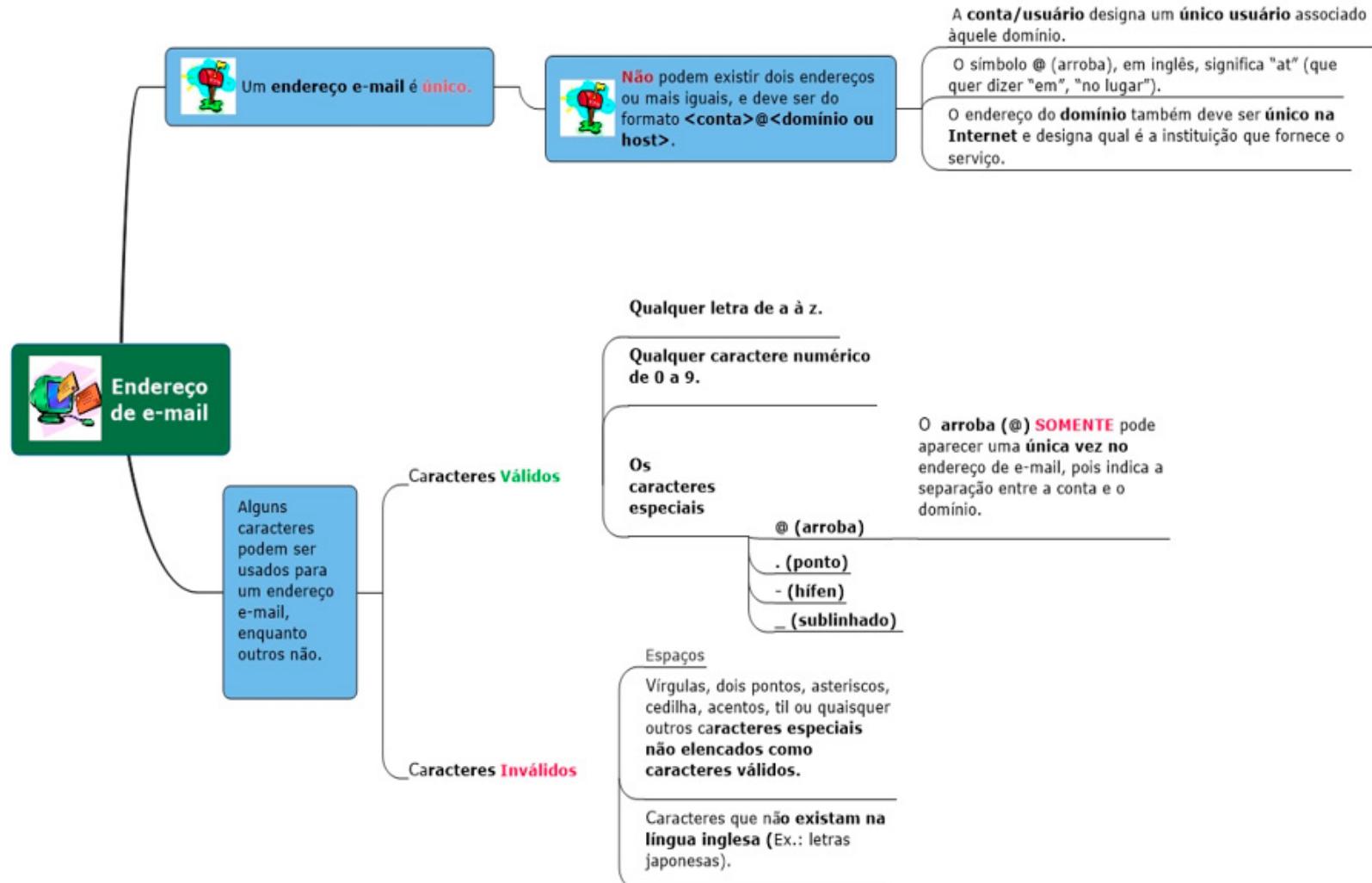


Figura. Endereço de E-mail. Fonte: Quintão (2021)

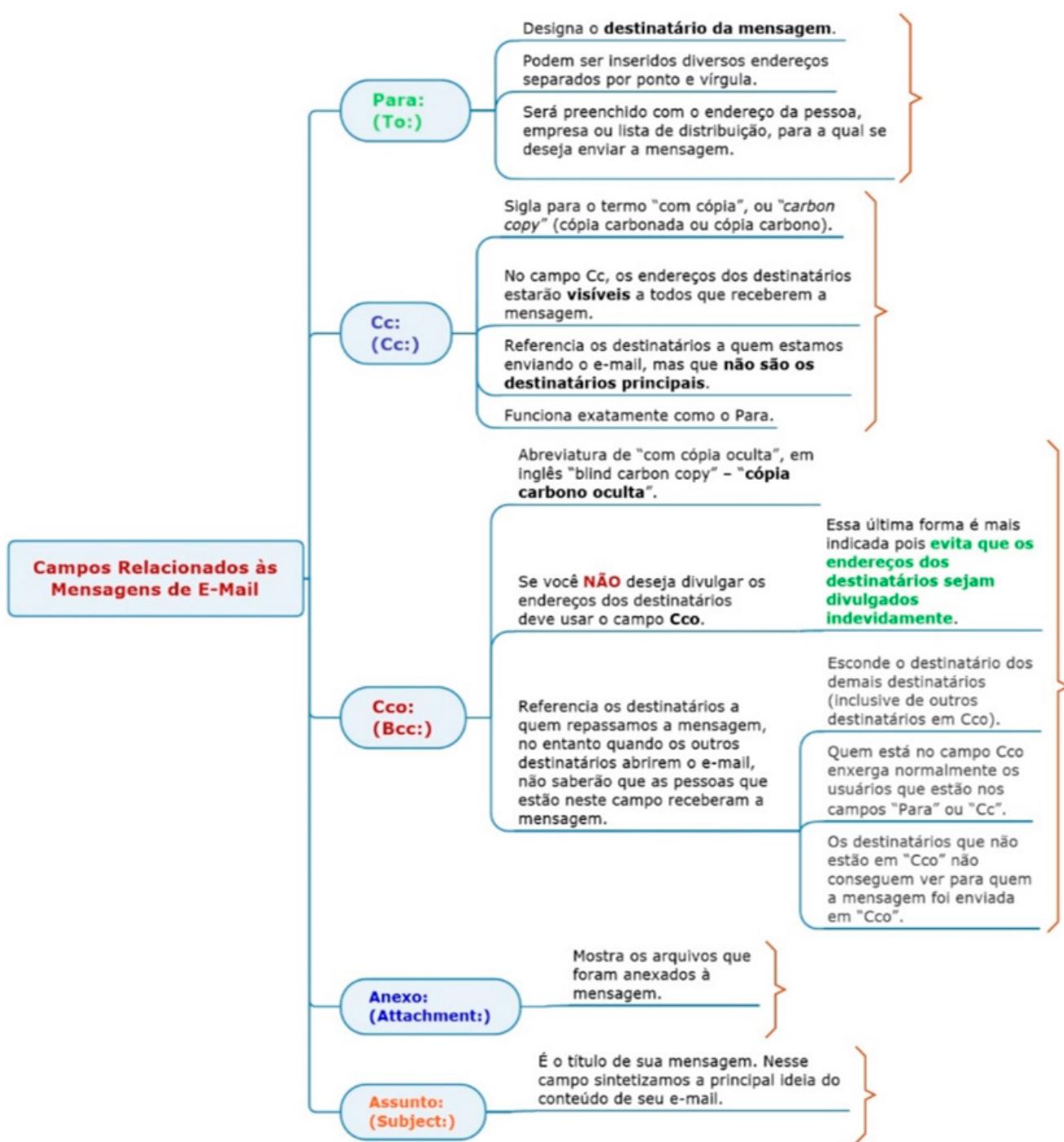


Figura. Campos das Mensagens de E-mail. Fonte: Quintão (2021)

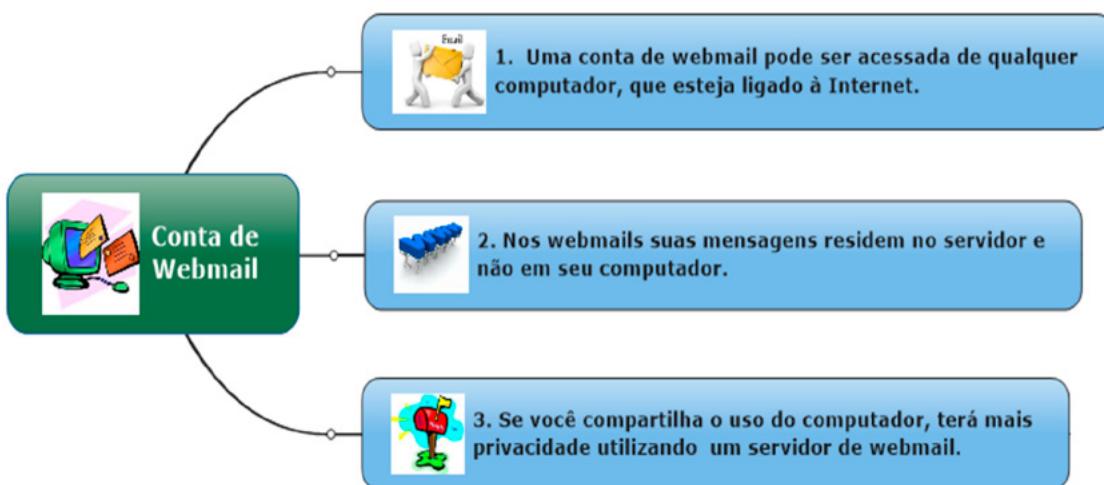


Figura. Conta de Webmail. Fonte: Quintão (2021)

## QUESTÕES COMENTADAS EM AULA

**001.** (CESPE/CPRM/TÉCNICO EM GEOCIÊNCIAS/HIDROLOGIA/2016) Com relação a programas de correio eletrônico, assinale a opção correta.

- a)** Quando o usuário cria um novo endereço de e-mail, nele serão automaticamente listados todos os endereços dos destinatários para os quais o usuário enviou sua última mensagem.
- b)** Mensagens recebidas poderão ser encaminhadas a outros destinatários, sendo, nesse caso, automaticamente copiadas para os remetentes originais.
- c)** Ao se responder uma mensagem de correio eletrônico utilizando a opção Responder a todos, todos os usuários com endereços copiados no cabeçalho da mensagem receberão uma cópia da resposta, mesmo aqueles que foram apenas copiados na mensagem.
- d)** O catálogo de endereços possui nome e e-mail de todos listados nos cabeçalhos das mensagens recebidas pelo usuário.
- e)** Na caixa de saída, são armazenados todos os e-mails enviados pelo usuário do programa de correio eletrônico.

**002.** (INSTITUTO AOCP/PREFEITURA DE NOVO HAMBURGO-RS/TÉCNICO DE INFORMÁTICA/2020) Considerando o software de correio eletrônico Mozilla Thunderbird, versão 68 em português, ao acessar uma mensagem e então utilizar a tecla de atalho CTRL + L é correto afirmar que

(Obs: O caractere “+” foi utilizado apenas para interpretação da questão)

- a)** essa mensagem será encaminhada.
- b)** essa mensagem será respondida para todos os destinatários.
- c)** essa mensagem será respondida apenas para o remetente.
- d)** será aberta a caixa de diálogo verificar Anexos.
- e)** será aberta a caixa de diálogo Localizar na Página.

## QUESTÕES DE CONCURSO

**003.** (CESPE/CEBRASPE/POLÍCIA FEDERAL/PAPILOSCOPISTA POLICIAL FEDERAL/2018) Acerca de Internet, intranet e tecnologias e procedimentos a elas associados, julgue o item a seguir. O símbolo @ em endereços de e-mail tem o sentido da preposição no, sendo utilizado para separar o nome do usuário do nome do provedor.



A sintaxe de endereços de correio eletrônico na Internet tem o seguinte padrão: nome do usuário, seguido do símbolo @ que tem o sentido da preposição no e, a seguir, o domínio ou host, que é o endereço do servidor que suporta o serviço de e-mail, no caso, o nome do provedor.

**Certo.**

**004.** (CESPE/CEBRASPE/IFF/ARQUIVISTA/2018) A mensagem de correio eletrônico como documento arquivístico é composta, obrigatoriamente, por cabeçalho e corpo e, opcionalmente, por anexos. No cabeçalho, encontra-se

- a) o conteúdo.
- b) o assunto.
- c) um hiperlink.
- d) uma imagem.
- e) um vídeo.



A mensagem de correio eletrônico é composta, obrigatoriamente, por cabeçalho e corpo, e, opcionalmente, por anexos.

O **cabeçalho** é o local em que se encontram os seguintes campos: “de”, “para”, “cc” (do inglês *carbon copy* – “cópia carbono” – ou simplesmente “com cópia”), “cco” (do inglês *blind carbon copy* – “cópia carbono oculta” – ou simplesmente “com cópia oculta”), “assunto” e indicação de anexos. Além das informações contidas nesses campos, são registradas, no cabeçalho, outras informações estruturadas que podem ou não ser exibidas, como “data e hora de envio” e “data e hora de recebimento”.

Essas informações que aparecem no cabeçalho permitem que a mensagem seja entregue ao(s) destinatário(s) e servem para identificar, classificar e contextualizar a mensagem, assim como quem a enviou.

O **corpo** da mensagem destina-se à apresentação do seu conteúdo (texto, imagem, *hyperlink* etc.).

Os **anexos** são arquivos que são enviados juntamente com uma mensagem de e-mail. Quase qualquer tipo de arquivo pode ser enviado via e-mail, incluindo vídeos, músicas, fotos e documentos. No entanto, algumas restrições podem ser implementadas nos anexos, tais como a que limita o tamanho do arquivo que pode ser anexado a uma mensagem e extensões de arquivos permitidos.

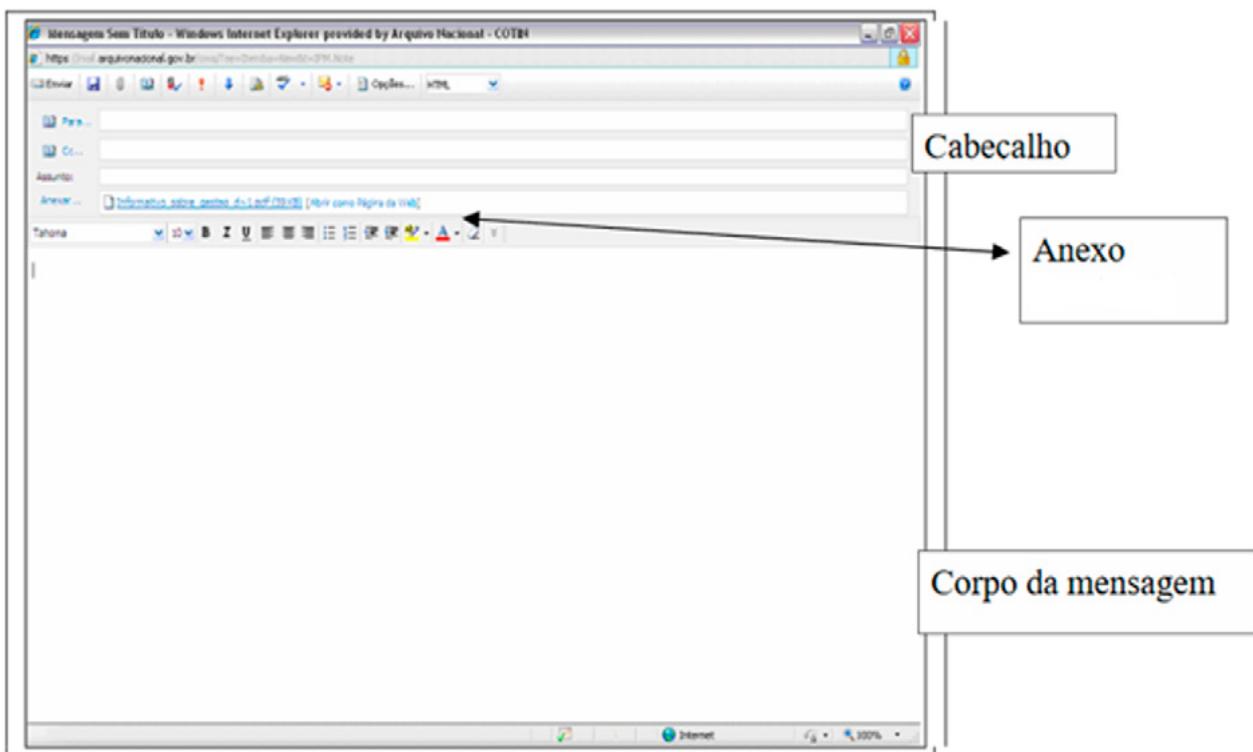


Figura. Exemplo de uma mensagem de correio eletrônico (Fonte: CONARQ)

**Letra b.**

**005.** (AOCP/TRT-RJ/ANALISTA/OFICIAL DE JUSTIÇA/2018) Ao enviar um e-mail incluindo endereços de destinatário no campo “Cco”, disponível em todas as ferramentas populares para o envio de e-mails, o que acontece?

- a) Os destinatários que estão em “Cco” não conseguem ver para quem a mensagem foi enviada pelo campo “Para”.
- b) Os destinatários que estão em “Cc” conseguem ver para quem a mensagem foi enviada em “Cco”.
- c) O remetente receberá uma confirmação de quando a mensagem foi lida por cada destinatário incluído em “Cco”.
- d) Os destinatários que não estão em “Cco” não conseguem ver para quem a mensagem foi enviada em “Cco”.
- e) Somente os destinatários em “Cco” conseguem visualizar outros destinatários em “Cco”.



Pode-se enviar uma mensagem para diversos destinatários, sendo que alguns podem ficar ocultos. No momento de enviar um e-mail podemos preencher os campos Para, CC e Cco. Vejamos a principal diferença entre eles:

O conteúdo deste livro eletrônico é licenciado para MARIO LUIS DE SOUZA - 41250799864, vedada, por quaisquer meios e a qualquer título, a sua reprodução, cópia, divulgação ou distribuição, sujeitando-se aos infratores à responsabilização civil e criminal.

Campo	Descrição
<b>Para:</b> <b>(To)</b>	Será preenchido com o endereço da pessoa, empresa ou lista de distribuição, para a qual se deseja enviar a mensagem.
<b>Cc:</b> <b>(Cc:)</b>	Sigla para o termo "com cópia", ou " <b>carbon copy</b> " (cópia carbonada). <u>No campo Cc os endereços dos destinatários estarão visíveis a todos que receberem a mensagem.</u>
<b>Cco:</b> <b>(Bcc:)</b>	Abreviatura de "com cópia oculta", em inglês " <b>blind carbon copy</b> " - "cópia carbonada oculta". Serve para enviar uma mensagem a um destinatário de forma que os demais não saibam que o destinatário oculto recebeu uma cópia. <u>Se você NÃO deseja divulgar os endereços dos destinatários deve usar o campo Cco.</u> Essa última forma é mais indicada pois evita que os endereços dos destinatários sejam divulgados indevidamente. Quem está no campo Cco enxerga normalmente os usuários que estão nos campos "Para" ou "Cc". Os destinatários que não estão em "Cco" não conseguem ver para quem a mensagem foi enviada em "Cco".

Conforme visto, apenas a **alternativa d)** apresenta uma sentença correta.

**Letra d.**

**006.** (CESPE/IFF/CONHECIMENTOS GERAIS/CARGOS 23 E 31/2018) No Outlook 2010, o painel localizado no lado direito que mostra um calendário e uma lista de tarefas unificada é conhecido como

- a) Barra de Tarefas Pendentes.
- b) Categorias.
- c) Etapas Rápidas.
- d) Exibição.
- e) RSS feeds.



A **Barra de tarefas pendentes**, destacada a seguir, é o painel localizado no lado direito que mostra um calendário, pessoas, próximos compromissos e lista de tarefas unificada, contendo as mensagens que o usuário precisa responder (mensagens sinalizadas), contatos que precisa chamar (contatos sinalizados) e as tarefas que surgem espontaneamente.

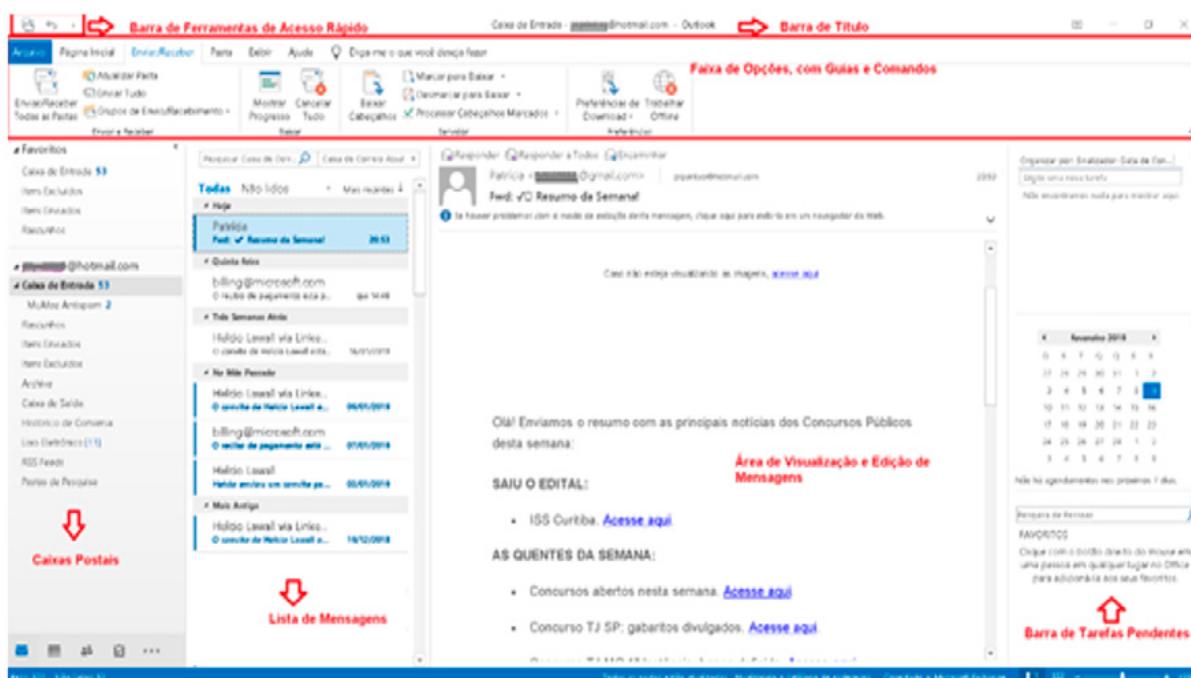


Figura. Outlook 2016

Essa barra pode ser exibida com itens (Calendário, Pessoas, Tarefas) ou desativada.

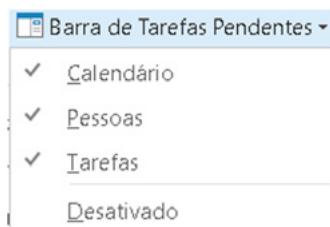


Figura. Outlook 2016

**Letra a.**

**007. (CESPE/TRT-7<sup>a</sup> REGIÃO/CE/CONHECIMENTOS BÁSICOS/CARGO 9/2017)** No que tange aos recursos do programa de correio eletrônico Mozilla Thunderbird, assinale a opção correta.

- a)** Um dos recursos relacionados à segurança da informação e muito utilizado pelos usuários do Thunderbird é o bloqueio de e-mails de pessoas ou domínios específicos.
- b)** Com o uso do referido programa de correio eletrônico, é possível enviar um e-mail para um grupo de contatos por meio de uma lista de e-mails.
- c)** Por ser um programa robusto e intuitivo, o Thunderbird não permite o uso de atalhos de teclado para funções de pesquisa.
- d)** Alterar o tamanho da fonte foi a única forma encontrada pelo Thunderbird para implementar recursos de acessibilidade. No entanto, para que esse recurso funcione adequadamente, é necessário instalar alguns complementos.



Item A, errado. O **Mozilla Thunderbird** não fornece a opção de bloquear (IMPEDIR) que o usuário receba *e-mails* de pessoas ou de um domínio específico. Nem as ferramentas e nem os provedores de e-mail podem realizar tal bloqueio. O que se permite fazer é excluir automaticamente mensagens indesejadas por meio da utilização de **filtros**, de modo que o e-mail, logo quando chegue, seja encaminhado a alguma pasta específica (como por exemplo a de SPAM, a de FulanoX, etc.) ou seja imediatamente excluído.

**Item B, correto.** Lista de Discussão (ou Lista de Distribuição) é uma ferramenta simples formada por uma lista de e-mails. Nesse caso quando um membro da lista manda uma mensagem, ela é repassada para cada um dos e-mails inscritos na lista. Os usuários (assinantes da lista) utilizam essa lista para discutir assuntos específicos, reunir pessoas de interesses afins etc.

O usuário pode assinar uma **lista de distribuição**, e, nesse caso, os **emails enviados à lista são encaminhados aos assinantes da lista**.

Assim, com o uso do referido programa de correio eletrônico, é possível enviar um e-mail para um grupo de contatos por meio de uma lista de emails.

Item C, errado. O Thunderbird permite o uso de atalhos de teclado para funções de pesquisa. Nesse caso, Ctrl + K.

Pesquisa <Ctrl+K>



Item D, errado. Diversos recursos de **acessibilidade** foram implementados, como: alteração do tamanho da fonte, opções de exibição, leitores de tela.

Veja mais: <https://support.mozilla.org/pt-BR/>

**Letra b.**

**008.** (CESPE/FUB/CONHECIMENTOS BÁSICOS/CARGOS DE 8 A 19/EXCETO CARGOS 10 E 13/2016) Acerca de conceitos de redes de computadores, aplicativos e procedimentos de Internet, julgue o item subsequente.

No catálogo de endereços das versões mais recentes do Mozilla Thunderbird, não se pode inserir dois usuários com o mesmo e-mail.



É possível a configuração de dois ou mais usuários no catálogo de endereços das versões mais recentes do Mozilla Thunderbird com o mesmo endereço de correio eletrônico.

**Errado.**

**009.** (CESPE/TCE-PA/AUXILIAR TÉCNICO DE CONTROLE EXTERNO/ÁREA INFORMÁTICA/2016) A respeito dos conceitos básicos de Internet e intranet, protocolos, ferramentas e aplicativos, julgue o item seguinte.

Mensagens baixadas por meio da utilização do protocolo IMAP não são apagadas automaticamente do servidor, devido ao fato de esse protocolo disponibilizar ao usuário mecanismos adicionais para manipular as caixas de correio e suas mensagens diretamente no servidor.



O protocolo **IMAP** (*Internet Message Access Protocol – Protocolo de Acesso ao Correio da Internet*) é utilizado em substituição ao POP para permitir que uma mensagem seja lida **diretamente pelo browser (navegador)** ou em um programa cliente de e-mail (como Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird etc.) **SEM que ela seja retirada do servidor de entrada** (servidor de recebimento das mensagens).

Dessa forma, o IMAP permite que o usuário acesse sua caixa postal **diretamente** e leia suas mensagens ainda no servidor de entrada. Qualquer operação, como o apagamento de mensagens, resultará na manipulação de tais recursos diretamente no servidor (ou seja, ao apagar uma mensagem através do **webmail**, ela será apagada diretamente do servidor, porque, na verdade, ainda estava lá).

Isso facilita o acesso aos dados nas caixas postais **sem a necessidade de “baixá-los” para o computador cliente**. Em outras palavras, **através do uso do protocolo IMAP, é possível realizar um acesso on-line aos dados na caixa postal localizada no servidor sem que isso signifique trazer as mensagens para a máquina do usuário**.

É uma opção interessante para aqueles que pegam suas mensagens de e-mail de vários computadores diferentes. Todo acesso é feito através de aplicações que acessam a caixa postal, leem seu conteúdo e o mostram ao usuário. As caixas postais dos webmails (Gmail, Yahoo, Hotmail etc.) usam o protocolo IMAP, pois os usuários têm acesso a eles através de uma página Web, que mostra as mensagens e dá direitos de lê-las, apagá-las, respondelas e tudo mais.

**Certo.**

**010.** (CESPE/TCE-PA/AUXILIAR TÉCNICO DE CONTROLE EXTERNO/ÁREA INFORMÁTICA/2016) Acerca do pacote Microsoft Office, julgue o item a seguir.

No Outlook, se a opção Com cópia oculta (Cc) estiver ativada durante a criação de uma nova mensagem de e-mail, poderá ser efetuada a inserção de um ou mais endereços como destinatários, que receberão cópias do e-mail com o conteúdo ocultado.



O campo **Com Cópia Oculta (Cc)** ou **BCc** – (sigla em inglês para **Blind Carbon Copy**) serve para enviar uma mensagem a um destinatário de forma que os demais não saibam que o

destinatário oculto recebeu uma cópia. No contexto das correspondências eletrônicas este termo refere-se à prática de enviar uma mensagem para vários destinatários de tal forma que oculta o fato de que todos os destinatários que receberam a mensagem por BCc não são revelados aos demais.

Nesse contexto, o conteúdo da mensagem não será ocultado, como informado na questão. O conteúdo permanece visível para todos os destinatários da mensagem.

**Observações sobre campos de destinatários de uma mensagem:**

**Para (To):** contém um ou vários endereços de e-mail de destinatários da mensagem.

**Cc:** é o campo “cópia de carbono”, que tem a mesma função do campo Para, incluir destinatários da mensagem. A única diferença é que o destinatário saberá que foi incluído no campo Cc e não no Para. As implicações são de ordem mais cultural. Segundo o dicionário de informática da Microsoft, o uso do campo Cc geralmente implica em dizer que o destinatário não deve tomar nenhuma ação em relação à mensagem, que ela tem caráter somente informativo.

**CCo:** esse campo já é bem diferente do Cc. Quando enviamos uma mensagem para alguém cujo endereço de e-mail está no campo CCo, o destinatário não terá como saber se a mensagem que recebeu foi enviada para mais alguém além dele próprio. Além disso, eventuais destinatários que estivessem no campo Para ou CC também não saberiam que a mensagem foi enviada para aqueles que estivessem no campo CCo.

Assim, a principal diferença entre **Cc** (carbon copy – cópia comum) e **CCo** (blind carbon copy – cópia oculta): **esconder (ou não) para quem a mensagem é enviada.**

**Errado.**

**011.** (CESPE/DPU/AGENTE ADMINISTRATIVO/2016) Com relação ao sistema operacional Windows 7 e ao Microsoft Office 2013, julgue os itens a seguir.

No Microsoft Outlook 2013, desde que configurado adequadamente, um email excluído acidentalmente pode ser recuperado, mesmo depois de a pasta Itens Excluídos ter sido esvaziada.



Quando você exclui um item acidentalmente da sua caixa de correio do Outlook, geralmente é possível recuperá-lo. O primeiro lugar para procurar um item excluído, como uma mensagem de e-mail, um compromisso de calendário, um contato ou uma tarefa, é na pasta Itens Excluídos da caixa de correio.

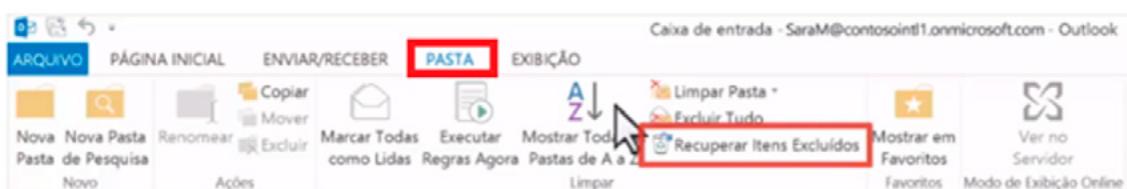
Se não for possível encontrá-lo nessa pasta, o próximo lugar a verificar é a pasta Itens Recuperáveis. Essa é uma pasta oculta e é o local para onde os itens são movidos quando você executa uma das seguintes ações:

- exclui um item da pasta Itens Excluídos;
- esvazia a pasta Itens Excluídos;
- exclui permanentemente um item, selecionando-o e pressionando Shift+Delete.

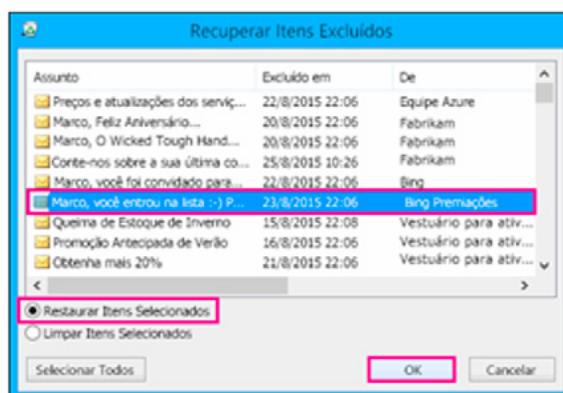
Para isso, verifique inicialmente se você está online e conectado ao servidor de e-mail, como o Exchange Server.



Em seguida, vá até a guia Pasta, e clique no botão Recuperar Itens Excluídos.



Veja a tela que irá aparecer, selecione o item que você deseja recuperar, clique em Restaurar Itens Selecionados e, em seguida, clique em OK.



Esse item será então restaurado em sua pasta original.

Uma dica interessante aqui! Quando a banca usa termos do tipo “desde que configurado adequadamente”, geralmente a assertiva encontra-se correta!

Imagens: <https://support.office.com/pt-br/article/Recuperar-itens-excluídos-do-Outlook-para-Windows-49E81F3C-C8F4-4426-A0B9-C0FD751D48CE?ui=pt-BR&rs=pt-BR&ad=BR>

**Certo.**

**012. (CESPE/TJ-DFT/TÉCNICO JUDICIÁRIO/ÁREA ADMINISTRATIVA/2015)** Julgue os itens a seguir a respeito de conceitos de informática. Um e-mail recebido por meio de um computador localizado em um órgão governamental que utiliza o Outlook é considerado seguro,

mesmo quando o destinatário é desconhecido e possua arquivos anexos. Isso ocorre porque instituições públicas possuem servidores com antivírus que garantem a segurança total do ambiente computacional.



A cada instante novas ameaças surgem no ambiente das empresas, o que dificulta ter um mecanismo de segurança que permita garantia total do ambiente computacional. Isso vale também para os órgãos públicos! Além disso, os anexos das mensagens eletrônicas podem conter códigos maliciosos (malware), o que poderá comprometer a segurança do ambiente. Assim, alguns cuidados com a utilização de leitores de e-mails, como o Outlook, são de grande importância, como:

- desconfie de arquivos anexados a mensagem mesmo que tenham sido enviados por pessoas ou instituições conhecidas (o endereço do remetente pode ter sido falsificado e o arquivo anexo pode estar infectado);
- antes de abrir um arquivo anexado à mensagem, tenha certeza de que ele não apresenta riscos, verificando-o com ferramentas antimalware.

**Errado.**

**013. (CESPE/POLÍCIA FEDERAL/AGENTE DE POLÍCIA FEDERAL/2014)** Julgue os itens a seguir, relativos a computação em nuvem e ao programa de correio eletrônico Mozilla Thunderbird. [Caso deseje imprimir uma lista de mensagens de uma pasta do Mozilla Thunderbird, o usuário deverá selecionar a lista desejada, clicar o menu Arquivo e, em seguida, clicar a opção Imprimir].



Segundo Mozilla, o Thunderbird não tem essa funcionalidade.

The screenshot shows the Mozilla Thunderbird interface. At the top, there's a logo and the word "Thunderbird". Below the logo is a sidebar with links like "FERRAMENTAS DE EDIÇÃO", "EXPLORAR MAIS TÓPICOS", "DICAS E TRUQUES", "INSTALAÇÃO, MIGRAÇÃO E ATUALIZAÇÃO", "E-MAILS", "FONTE DE NOTÍCIAS (RSS), BLOGUES E REDES SOCIAIS", and "CONTATOS". The main content area has a heading "Impressão da lista de mensagens". Below it, a question asks, "Como faço para imprimir uma lista das mensagens de uma pasta?". A detailed answer follows, explaining that Thunderbird lacks a built-in print function for message lists and suggests using the "Import/Export" add-on to export messages to CSV or HTML format, which can then be printed.

Fonte: <https://support.mozilla.org/pt-BR/kb/impressao-da-lista-de-mensagens>

O conteúdo deste livro eletrônico é licenciado para MARIO LUIS DE SOUZA - 41250799864, vedada, por quaisquer meios e a qualquer título, a sua reprodução, cópia, divulgação ou distribuição, sujeitando-se aos infratores à responsabilização civil e criminal.

A impressão é realizada então mensagem por mensagem. Então, após selecioná-la clique no Menu Arquivo -> Imprimir.

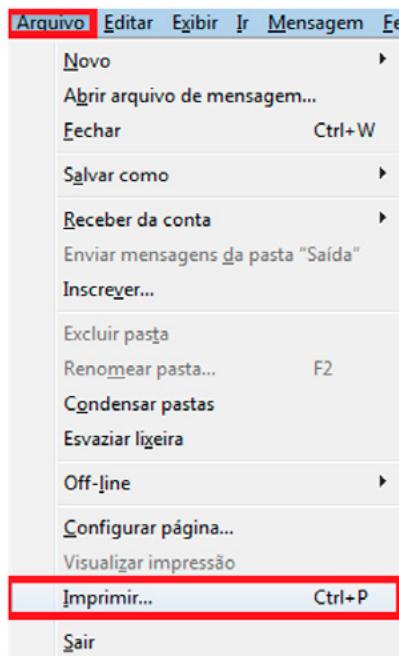


Figura. Menu Arquivo, do Thunderbird (versão 24.5.0)

**Errado.**

**014.** (CESPE/POLÍCIA FEDERAL/AGENTE DE POLÍCIA FEDERAL/2014) Se um usuário do Mozilla Thunderbird receber e-mail de pessoa cujo nome esteja contido na lista de endereços desse usuário, o endereço de e-mail do remetente não será mostrado ao destinatário.



Pelo fato de o remetente ser conhecido (encontra-se na lista de endereços do usuário do Mozilla Thunderbird), o nome e não o endereço de e-mail do remetente é que será mostrado para esse usuário de imediato. No entanto, o usuário pode clicar com o botão direito do mouse sobre o nome do contato e exibir as propriedades, o que mostrará o endereço desse e-mail.

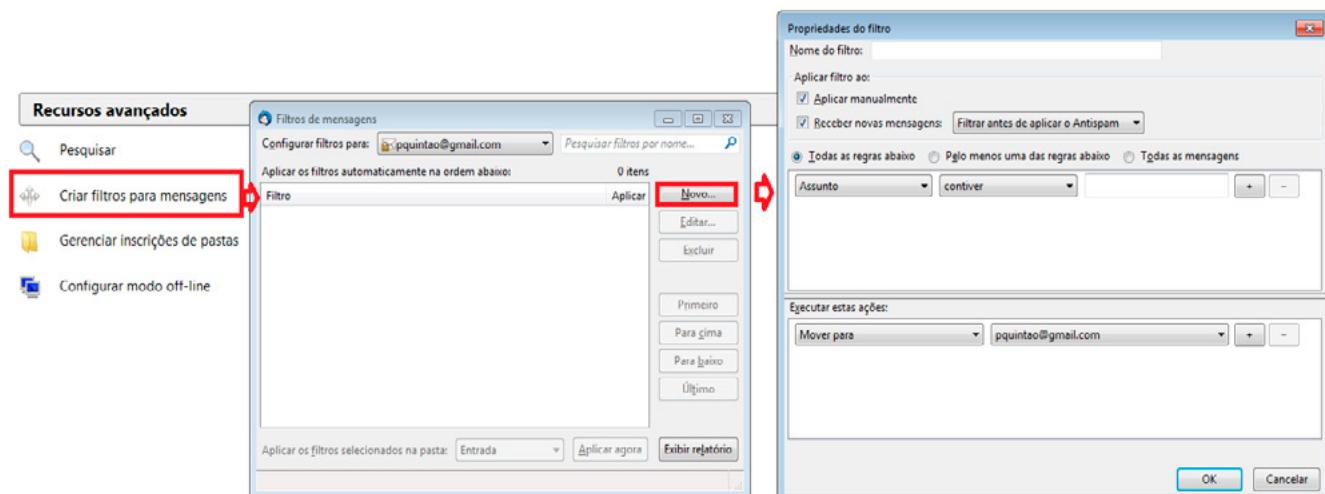
**Certo.**

**015.** (CESPE/FUB/CONHECIMENTOS BÁSICOS/TODOS OS CARGOS DE NÍVEL SUPERIOR/2014) Julgue o item seguinte, no que se refere ao programa de correio eletrônico Mozilla Thunderbird e ao conceito de organização e gerenciamento de arquivos. [O Mozilla Thunderbird permite que o usuário exclua automaticamente mensagens indesejadas por meio da utilização de filtros, ainda que não forneça a opção de bloquear e-mails de um domínio específico].



O Thunderbird é o programa de e-mail, desenvolvido pela Mozilla. Trata-se de um concorrente direto do Microsoft Outlook, oferecendo recursos como corretor ortográfico, **filtros de**

**mensagens**, entre outros. Os filtros de mensagens lhe permitem configurar o Thunderbird para organizar suas mensagens automaticamente. Os filtros conseguem mover mensagens para determinados arquivos, deletá-las, encaminhar para outros endereços de e-mail, e muito mais.



No entanto, o Thunderbird não tem uma opção para bloquear e-mails de domínios específicos.  
**Certo.**

**016. (CESPE/TÉCNICO LEGISLATIVO/AGENTE DE POLÍCIA LEGISLATIVA/2014)**  
 Ferramenta de correio eletrônico, o Outlook Express permite baixar todos os e-mails do usuário para a máquina local, sendo desnecessária a conexão à Internet para se acessar os e-mails que estejam na caixa de entrada.



Após os e-mails terem sido transferidos para a máquina local, o acesso às mensagens da Caixa de Entrada poderá ser realizado sem conexão com a Internet. O protocolo utilizado para realizar o recebimento das **mensagens** de correio, de forma que elas sejam trazidas para a máquina do usuário e retiradas do servidor, é o POP. Nota: É possível configurar o programa cliente de correio eletrônico (como o Outlook Express, Microsoft Outlook etc.) para que as mensagens fiquem em cópia no servidor de e-mails também.

**Certo.**

**017. (CESPE/TÉCNICO LEGISLATIVO/AGENTE DE POLÍCIA LEGISLATIVA/2014)**  
 Atualmente, a criptografia é utilizada automaticamente por todos os aplicativos de e-mail, em especial os usados via Web (ou Webmail).



Nem sempre a criptografia será utilizada!

**Errado.**

**018.** (CESPE/CBMCE/2014) O Outlook Express é um aplicativo para computadores pessoais, portanto não é possível a configuração de mais de uma conta de correio eletrônico em um mesmo aplicativo.



O usuário poderá configurar várias contas de correio no Outlook.

**Errado.**

**019.** (CESPE/MDIC/NÍVEL INTERMEDIÁRIO/2014) Ao utilizar o Mozilla Thunderbird como ferramenta de correio eletrônico, o usuário pode manter uma pasta Inbox compartilhada entre todas as suas contas de correio eletrônico.



Isso mesmo, o que facilita a troca de mensagens entre as contas de correio específicas do usuário.

**Certo.**

**020.** (CESPE/TJ-PB/JUIZ LEIGO/2013) No que se refere a ferramentas e aplicativos de correio eletrônico, julgue o item seguinte. Os acessos a *e-mail* e a grupos de notícias via *web* ou via *software* do cliente geralmente oferecem os mesmos tipos de opções de uso e permitem que as contas de *e-mail* sejam acessadas a qualquer momento, de qualquer lugar, desde que as mensagens estejam armazenadas com cópia no servidor de *e-mail*.



Isso mesmo, dessa forma a informação ficará disponível para acesso de qualquer local (com acesso à Internet), quando se fizer necessária!

**Certo.**

**021.** (CESPE/TJ-PB/JUIZ LEIGO/2013) No que se refere a ferramentas e aplicativos de correio eletrônico, julgue o item seguinte. Os clientes de *e-mail* existentes no mercado permitem envio e recebimento de mensagens com restrições, como ocorre, por exemplo, com uma mensagem criptografada ou com certificado de envio e recebimento; tais funcionalidades, no entanto, estão presentes na rede de comunicação de dados, e não no cliente de *e-mail*.



A negação tornou a assertiva errada, uma vez que as configurações estão no cliente de *e-mail*.

**Errado.**

**022.** (CESPE/TJ-PB/JUIZ LEIGO/2013) No que se refere a ferramentas e aplicativos de correio eletrônico, julgue o item seguinte. O catálogo de endereços de *e-mail* é uma ferramenta

que, entre outras funcionalidades, realiza busca de endereços na Internet referentes aos destinatários para os quais já tenham sido enviadas mensagens de e-mail.



O Catálogo de Endereços busca pelos endereços cadastrados localmente, e não somente pelos endereços de destinatários para os quais já tenham sido enviadas mensagens de e-mail.

**Errado.**

**023.** (CESPE/ANS/CARGO 3/2013) Ainda que seja possível ler e-mails utilizando-se o Webmail, essa interface não possibilita o download de arquivos anexos às mensagens.



É perfeitamente possível realizar download de arquivos anexos às mensagens a partir de um ambiente de webmail, dessa forma esses anexos serão transferidos do servidor remoto de correio eletrônico para o computador do usuário.

**Errado.**

**024.** (CESPE/PC-BA/DELEGADO DE POLÍCIA/2013) Diferentemente do uso básico de serviços de webmails, que não depende da configuração dos servidores POP3, SMTP ou IMAP pelo usuário, nos aplicativos de Outlook Express ou no Mozilla Thunderbird, essa configuração é tipicamente necessária.



O Webmail é um serviço que permite o acesso a e-mails a partir de qualquer computador conectado à Internet, usando-se um navegador apropriado, como Opera, Firefox, Mozilla e Microsoft Internet Explorer, sem a necessidade de se configurar os servidores POP3, SMTP ou IMAP pelo usuário. Essa configuração deve ser feita nos programas clientes de correio eletrônico, como Mozilla Thunderbird e Microsoft Outlook Express, que são utilizados no computador do usuário para possibilitar a leitura/gerenciamento dos e-mails a partir do computador em que se encontram instalados.

**Certo.**

**025.** (CESPE/SERPRO/NÍVEL MÉDIO/2013) O Webmail é um serviço que permite o acesso a e-mails a partir de qualquer computador conectado à Internet, usando-se um navegador apropriado, como Opera, Firefox, Mozilla e Microsoft Internet Explorer, em vez de se usar um programa específico para leitura de e-mails, tal como Thunderbird e Microsoft Outlook Express.



Muito fácil! Essa é uma das facilidades que temos ao utilizarmos o Webmail.

**Certo.**

**026.** (CESPE/SERPRO/NÍVEL SUPERIOR/2013/ADAPTADA) O Outlook Express ou Mozilla Thunderbird é um aplicativo que funciona de forma semelhante ao Webmail, por meio do qual se acessa, via navegador, e-mails usando-se qualquer computador que esteja conectado à Internet.



O funcionamento é distinto. Com o webmail o acesso é feito por meio de sítios Web, sem necessidade de o usuário realizar qualquer configuração prévia neste ambiente, bastando somente logar no sistema com sua conta de usuário.

Já no caso de utilização do Outlook Express/Mozilla Thunderbird, que são softwares cliente de correio eletrônico, o usuário deve instalar em seu computador o programa escolhido e configurá-lo para acessar sua caixa postal.

**Errado.**

**027.** (CESPE/MPE-PI/ TÉCNICO MINISTERIAL/ÁREA: ADMINISTRATIVA/2012) Tanto o Microsoft Outlook e o Mozilla Thunderbird quanto o Gmail são exemplos de ferramentas de correio eletrônico que permitem o acesso a mensagens por meio de sítios web.



O Microsoft Outlook e o Mozilla Thunderbird são programas clientes de e-mail, que devem ser instalados no computador dos usuários, já o Gmail é um serviço que é acessado direto por meio do WebSite.

**Errado.**

**028.** (CESPE/MPE-PI/2012) No Microsoft Outlook Express é possível realizar configuração para ler e-mails em mais de um provedor. Todavia, novas mensagens, recebidas após essa configuração, ficam necessariamente misturadas na pasta denominada caixa de entrada dos referidos servidores.



As mensagens são armazenadas separadamente, para cada configuração ora realizada.

**Errado.**

**029.** (CESPE/TRE-GO/TÉCNICO JUDICIÁRIO/ÁREA: APOIO ESPECIALIZADO/ESPECIALIDADE: OPERAÇÃO DE COMPUTADORES/2009) HTTP (hypertext transfer protocol), é um protocolo utilizado para enviar emails com arquivos de texto anexados.



HTTP (*Hyper Text Transfer Protocol* – Protocolo de transferência de hipertexto) é o protocolo utilizado para realizar a transferência das páginas Web para nossos programas navegadores

(browsers). Os dados transferidos por esse protocolo podem conter, por exemplo: texto, áudio ou imagens. Esse protocolo utiliza a porta 80. O protocolo utilizado para envio de e-mails, seja na internet ou na intranet, é o SMTP (*Simple Mail Transfer Protocol*).

**Errado.**

**030.** (CESPE/ADAGRI CE/FISCAL ESTADUAL AGROPECUÁRIO/2009) Os aplicativos de correio eletrônico instalados no computador dos usuários permitem acessar e armazenar localmente as mensagens do servidor de *email*, com a opção de manter ou não uma cópia no servidor. Dessa forma, as mensagens podem ser novamente acessadas a partir do computador local, que não precisa estar conectado à Internet.



Ao utilizar um programa cliente de correio, como o Outlook Express (instalado junto com o Windows), o Microsoft Outlook (vem junto com o pacote Office da Microsoft) etc., as mensagens serão trazidas do servidor de entrada para o micro do destinatário, tirando-as da caixa postal, esvaziando-a (embora se possa configurar o cliente de e-mail para deixar cópias das mensagens na caixa postal no servidor).

Essa transferência de mensagens entre o servidor de entrada e o cliente destinatário é realizada pelo protocolo POP (*Post Office Protocol* – Protocolo de Agência de Correio), daí o fato de o servidor de entrada ser conhecido, também, como Servidor POP. A partir do momento em que você descarregar as mensagens do servidor de *email* para o seu computador, mesmo estando *off-line* (desconectado da Internet) você conseguirá acessar as suas mensagens de *email*.

É possível configurar uma conta de e-mail para, mesmo usando POP e trazendo as mensagens para o computador do usuário, ele deixe uma cópia das mensagens no Servidor (para quem normalmente acessa seus emails de mais de um micro – por exemplo, de casa e do trabalho). Vale apenas salientar que deixar cópias das mensagens no servidor não é obrigatório!

**Certo.**

**031.** (CESPE/TRE-MG/2009) Uma mensagem eletrônica enviada por webmail pode conter, no máximo, três arquivos anexados.



Não existe essa limitação!

**Errado.**

**032.** (CESPE/MEC/AGENTE ADMINISTRATIVO/2009) Os usuários que desejam trocar mensagens de e-mail pela Internet precisam estar cadastrados em um provedor de caixas postais de mensagens eletrônicas, pelo qual o usuário tem o direito de utilizar um endereço de e-mail particular, com nome e senha exclusivos.



A questão apresenta uma característica do serviço de correio eletrônico.

**Certo.**

**033.** (CESPE/TJ-ES/CBNM1\_01/NÍVEL MÉDIO/2011) Um programa de correio eletrônico via Web (webmail) é uma opção viável para usuários que estejam longe de seu computador pessoal. A partir de qualquer outro computador no mundo, o usuário pode, via Internet, acessar a caixa de correio armazenada no próprio computador cliente remoto e visualizar eventuais novas mensagens.



O programa WebMail irá acessar o servidor de e-mail, e não a máquina do usuário (computador cliente remoto).

**Errado.**

**034.** (CESPE/PREVIC/TÉCNICO ADMINISTRATIVO/NÍVEL MÉDIO/2011) Os protocolos de Internet que podem ser utilizados conjuntamente com o Outlook Express incluem o SMTP (simple mail transfer protocol), o POP3 (post office protocol 3) e o IMAP (Internet mail access protocol).



O Outlook Express pode trabalhar com POP e IMAP (para recebimento de mensagens) e SMTP (para envio de mensagens).

**Certo.**

**035.** (CESPE/ANEEL/TODOS OS CARGOS/2010) A sintaxe de endereços de correio eletrônico na Internet tem o seguinte padrão: nome do usuário, seguido do símbolo @ e, a seguir, o domínio ou host, que é o endereço do servidor que suporta o serviço de e-mail.



O **endereço de e-mail** é composto de duas partes, uma relacionada ao *usuário* (que vem antes do caractere @) e outra relacionada ao *nome do domínio da empresa* em que a caixa postal do usuário está armazenada (que vem após o caractere @).

Então, no endereço patricia@pontodosconcursos.com.br, tem-se que pontodosconcursos.com.br é o nome do domínio da empresa Ponto dos Concursos (que me presta o serviço de e-mail). Essa parte do endereço permite que se localize o computador servidor (host) em que a caixa postal de “patricia” se encontra.

O elemento “com” especificado no exemplo representa o **tipo/categoria de domínio**. Algumas opções de categorias de domínio:

<b>Extensão</b>	<b>Categoria de Domínio</b>
.com	Entidades comerciais
.edu	Instituições de ensino, como harvard.edu

.org	Entidades não governamentais sem fins lucrativos
.gov	Entidades governamentais
.mil	Órgãos das Forças Armadas

O complemento “br” indica o **país de origem do registro** daquele domínio, que neste caso mostra que o registro foi feito no Brasil. A tabela seguinte destaca outras possibilidades:

<b>Extensão</b>	<b>Categoria de Domínio</b>
.fr	Registrado na França
.de	Registrado na Alemanha
.jp	Registrado no Japão
.pt	Registrado em Portugal

**Certo.**

**036.** (IDECAN/CRF-SP/AGENTE ADMINISTRATIVO/2018) Tipicamente, a comunicação através do correio eletrônico, ou e-mail, envolve: (aponte a alternativa que possui apenas componentes básicos da comunicação por e-mail).

- a) Um cliente para solicitar o envio de uma mensagem e um servidor para realizar o envio.
- b) Um cliente para solicitar o envio de uma mensagem e um servidor para receber a mensagem e mantê-la armazenada.
- c) Um cliente para solicitar o envio de uma mensagem (ou seja, o remetente) e um cliente para solicitar as mensagens recebidas (ou seja, o destinatário).
- d) Um cliente para solicitar o envio de uma mensagem (ou seja, o remetente); um servidor para realizar o envio; um servidor para receber a mensagem e mantê-la armazenada; e, por fim, um cliente para solicitar as mensagens recebidas (ou seja, o destinatário).



A tarefa de enviar um e-mail é realizada pelo servidor de e-mail do remetente. Este encaminha a mensagem via protocolo SMTP (*Simple Mail Transfer Protocol*) para o servidor designado no endereço de e-mail. O servidor destinatário, ao receber a mensagem, arquiva-a para que o usuário possa, ao se conectar ao servidor, ler a mensagem a ele enviada.

Vide a seguir uma figura que exemplifica bem a infraestrutura de correio eletrônico, extraída de CONARQ(2010).

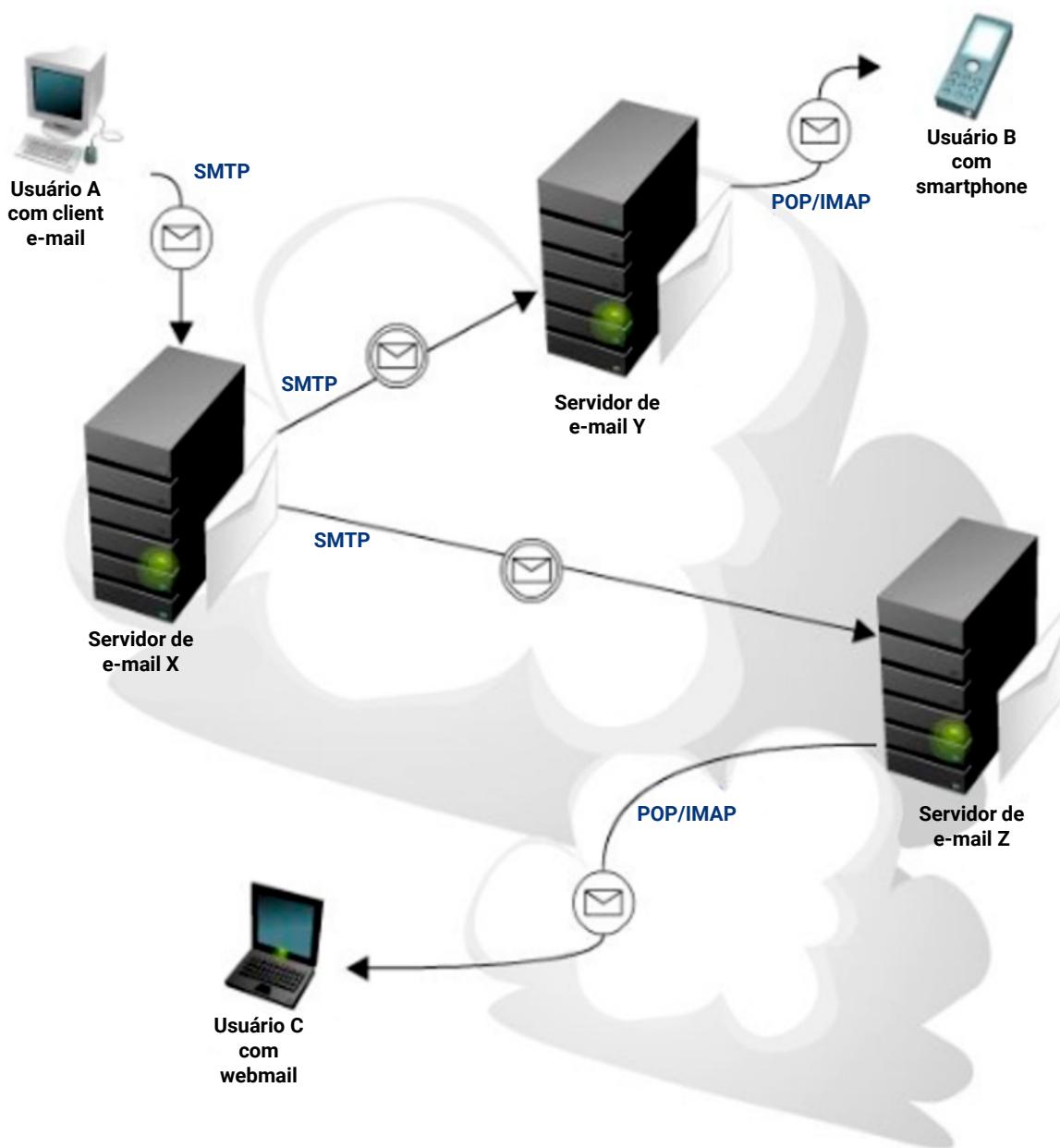


Figura. Exemplo de infraestrutura de correio eletrônico

**Letra d.**

**037. (IDECAN/CÂMARA MUNICIPAL DE SOORETAMA-ES/PROCURADOR JURÍDICO/2014)**  
Caso seja necessário enviar uma mensagem de e-mail como “cópia oculta”, ou seja, sem revelar o destinatário utilizando o Outlook 2007 (configuração padrão), qual dos campos a seguir deve-se preencher?

- a) Cc...
- b) Cco...
- c) Para...
- d) Assunto:



Campo	Descrição
<b>Para: (To)</b>	Será preenchido com o endereço da pessoa, empresa ou lista de distribuição, para a qual se deseja enviar a mensagem.
<b>Cc: (Cc:)</b>	Sigla para o termo “com cópia”, ou “carbon copy” (cópia carbonada). <u>No campo Cc os endereços dos destinatários estarão visíveis a todos que receberem a mensagem.</u>
<b>Cco: (Bcc:)</b>	Abreviatura de “ <b>com cópia oculta</b> ”, em inglês “blind carbon copy” – “cópia carbonada oculta”. <u>Se você NÃO deseja divulgar os endereços dos destinatários deve usar o campo Cco.</u> Essa última forma é mais indicada pois evita que os endereços dos destinatários sejam divulgados indevidamente.
<b>Anexo: (Attachment:)</b>	Mostra os arquivos que foram anexados à mensagem.
<b>Assunto: (Subject:)</b>	É o título de sua mensagem. Nesse campo sintetizamos a principal ideia do conteúdo de seu e-mail.

### Letra b.

**038.** (IDECAN/AGU/AGENTE ADMINISTRATIVO/2014) Na ferramenta Microsoft Office Outlook 2007 (configuração padrão – idioma português Brasil), o procedimento para iniciar um envio/recebimento para a pasta atual, recuperando itens completos (cabeçalho, item e quaisquer anexos), é pressionar a(s) tecla(s)

- a) F7.
- b) F8.
- c) F10.
- d) Shift + F8.
- e) Shift + F9.



Utilizamos a tecla de atalho **Shift+F9** para verificar a pasta/atual, recuperando itens completos (cabeçalho, item e quaisquer anexos).

Ao pressionar **F9 todas as pastas serão verificadas do Outlook 2007 serão verificadas.**

### Letra e.

**039.** (AOCP/BRDE/ASSISTENTE ADMINISTRATIVO/2012) O protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) é utilizado no envio de e-mails, e normalmente é utilizado em conjunto com outros protocolos, pois sua capacidade de enfileirar mensagens no ponto receptor é limitada.

Qual das alternativas abaixo apresenta somente protocolos que normalmente são utilizados em conjunto com o SMTP para o recebimento de e-mails?

- a) HTTP, DNS.
- b) XML, HTTPS.
- c) POP3, IMAP.
- d) STPP, HTTP.
- e) POP, PROXY.



### **POP3 (Post Office Protocol Version 3 – Protocolo de Agência de Correio “Versão 3”)**

É usado para o recebimento de mensagens de e-mail. Através do POP, um usuário transfere, para seu computador, as mensagens armazenadas em sua caixa postal no servidor. Assim, a partir do momento em que descarregar as mensagens do servidor de e-mail para o seu computador, mesmo estando *off-line* (desconectado da Internet), você conseguirá acessar as suas mensagens de e-mail. Atualmente esse protocolo encontra-se em sua terceira versão, daí o termo POP3. Utiliza a porta **110** do protocolo TCP.

### **IMAP (Internet Message Access Protocol – Protocolo de Acesso ao Correio da Internet)**

Utilizado em substituição ao POP para permitir que uma mensagem seja lida diretamente pelo browser (navegador) ou em um programa cliente de e-mail (como Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird, etc.) SEM que ela seja retirada do servidor de entrada (servidor de recebimento das mensagens).

Dessa forma, o IMAP permite que o usuário acesse sua caixa postal diretamente e leia suas mensagens ainda no servidor de entrada. Qualquer operação, como o apagamento de mensagens, resultará na manipulação de tais recursos diretamente no servidor (ou seja, ao apagar uma mensagem através do webmail, ela será apagada diretamente do servidor, porque, na verdade, ainda estava lá).

Isso facilita o acesso aos dados nas caixas postais **sem a necessidade de “baixá-los” para o computador cliente**. Em outras palavras, através do uso do protocolo IMAP, é possível realizar um acesso **on-line** aos dados na caixa postal localizada no servidor sem que isso signifique trazer as mensagens para a máquina do usuário.

É uma opção interessante para aqueles que pegam suas mensagens de e-mail de vários computadores diferentes. Todo acesso é feito através de aplicações que acessam a caixa postal, leem seu conteúdo e o mostram ao usuário. As caixas postais dos webmails (Gmail, Yahoo, Hotmail, etc.) usam o protocolo IMAP, pois os usuários têm acesso a eles através de uma página Web, que mostra as mensagens e dá direitos de lê-las, apagá-las, respondê-las e tudo mais. **O protocolo IMAP usa a porta 143.**

**Letra c.**

**040.** (CESPE/TRE-BA/CONHECIMENTOS GERAIS/NÍVEL SUPERIOR/2017) Para responder uma mensagem de correio eletrônico e, simultaneamente, encaminhá-la para todos os endereços de e-mail constantes no campo Para: (ou To) e no campo Cópia: (ou Copy) no cabeçalho da mensagem recebida, o usuário deve utilizar a opção

- a) encaminhar mensagem.
- b) encaminhar mensagem para todos os destinatários.
- c) responder para todos.
- d) responder para o remetente.
- e) responder com cópia oculta.



A banca alterou o gabarito (de letra D para letra C), com a justificativa listada a seguir. **"Para responder a uma mensagem de correio eletrônico e, simultaneamente, encaminhá-la para todos os endereços de e-mail constantes no campo Para: (ou To) e no campo Cópia: (ou Copy) no cabeçalho da mensagem recebida, o usuário deve utilizar a opção responder para todos".**

Veja:

[http://www.cespe.unb.br/concursos/TRE\\_BA\\_17/arquivos/TRE\\_BA\\_17\\_JUSTIFICATIVAS\\_DE\\_ALTERACAO\\_DE\\_GABARITO.PDF](http://www.cespe.unb.br/concursos/TRE_BA_17/arquivos/TRE_BA_17_JUSTIFICATIVAS_DE_ALTERACAO_DE_GABARITO.PDF)

Quando você responde a uma mensagem de e-mail, o remetente da mensagem original é automaticamente adicionado à caixa Para.

Ao usar o recurso Responder a Todos, uma mensagem é criada e endereçada ao remetente e a quaisquer destinatários adicionais da mensagem original (exceto aqueles que receberam a mensagem por cópia oculta, naturalmente).

Ao encaminhar uma mensagem, as caixas Para, Cc e Cco ficam vazias e é preciso fornecer pelo menos um destinatário.

**Letra c.**

**041.** (FCC/AFAP/ASSISTENTE ADMINISTRATIVO DE FOMENTO/2019) O webmail é um recurso utilizado para a troca de mensagens via web usando normalmente um provedor de e-mails de empresas especializadas em fornecer esse serviço. Quando se

- a) encaminha uma mensagem que possui um arquivo anexo, por padrão somente a mensagem é encaminhada, sem o anexo.
- b) envia uma mensagem com uma pessoa em cópia oculta (Cco), essa pessoa consegue ver quem são as demais pessoas que também estão em cópia oculta.
- c) envia uma mensagem com diversas pessoas em cópia (Cc), cada pessoa em cópia consegue saber que há outras pessoas em cópia.
- d) responde a uma mensagem em que havia uma pessoa em cópia oculta (Cco), essa pessoa também recebe a resposta em cópia oculta.

- e) responde a uma mensagem que tem um arquivo anexo, por padrão o anexo também é enviado com a resposta.



Item A, errado. Os **anexos** são arquivos que são enviados juntamente com uma mensagem de e-mail. Quando se encaminha uma mensagem que possui um arquivo anexo, por padrão somente tanto a mensagem quanto o anexo são encaminhados.

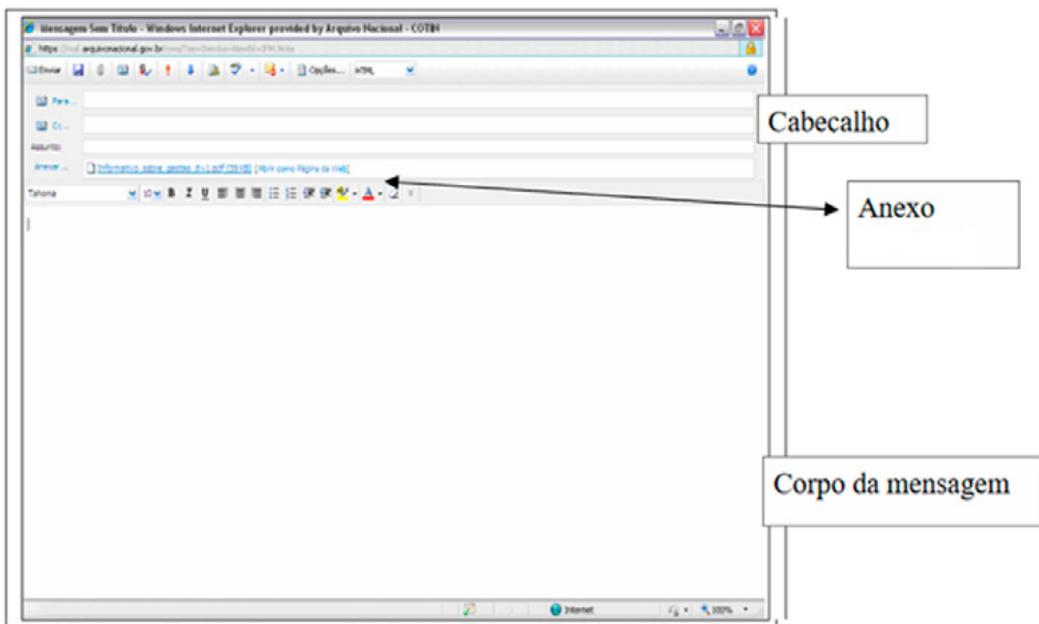


Figura. Exemplo de uma mensagem de correio eletrônico (Fonte: CONARQ)

Campo	Descrição
<b>Para:</b> <b>(To)</b>	Será preenchido com o endereço da pessoa, empresa ou lista de distribuição, para a qual se deseja enviar a mensagem.
<b>Cc:</b> <b>(Cc:)</b>	Sigla para o termo “com cópia”, ou “ <i>carbon copy</i> ” (cópia carbonada). <u>No campo Cc os endereços dos destinatários estarão visíveis a todos que receberem a mensagem.</u>
<b>Cco:</b> <b>(Bcc:)</b>	Abreviatura de “com cópia oculta”, em inglês “ <i>blind carbon copy</i> ” – “cópia carbonada oculta”. <u>Se você NÃO deseja divulgar os endereços dos destinatários deve usar o campo Cco.</u> Essa última forma é mais indicada pois evita que os endereços dos destinatários sejam divulgados indevidamente.
<b>Anexo:</b> <b>(Attachment:)</b>	Mostra os arquivos que foram anexados à mensagem.
<b>Assunto:</b> <b>(Subject:)</b>	É o título de sua mensagem. Nesse campo sintetizamos a principal ideia do conteúdo de seu e-mail.

Item B, errado. Quando se envia uma mensagem com uma pessoa em cópia oculta (Cco), essa pessoa não conseguirá ver quem são as demais pessoas que também estão em cópia oculta.

Item C, correto. Quando se envia uma mensagem com diversas pessoas em cópia (Cc), cada pessoa em cópia consegue saber que há outras pessoas em cópia. No campo Cc os endereços dos destinatários estarão visíveis a todos que receberem a mensagem.

Item D, errado. Quando se responde a uma mensagem em que havia uma pessoa em cópia oculta (Cco), essa pessoa não receberá a resposta.

Item E, errado. Quando se responde a uma mensagem que tem um arquivo anexo, por padrão o anexo não é enviado com a resposta.

**Letra c.**

---

**042.** (FCC/PREFEITURA DE RECIFE-PE/ASSISTENTE DE GESTÃO PÚBLICA/2019) Um Assistente Administrativo deseja bloquear remetentes de mensagens indesejadas que chegam em sua caixa de entrada do Microsoft Outlook 2013, em português. Conseguirá fazer isso clicando

- a) na opção Bloquear Remetente do grupo Regras da guia Enviar/Receber.
- b) com o botão direito do mouse sobre a mensagem e selecionando as opções Lixo Eletrônico > Bloquear Remetente.
- c) na opção Regras de Entrada, disponível na guia Página Inicial.
- d) na opção Bloquear Remetente da guia Enviar/Receber e digitando o e-mail do remetente que deseja bloquear.
- e) na opção Firewall do grupo Regras e Alertas que está disponível na guia Página Inicial.



Para bloquear remetentes de mensagens indesejadas que chegam em sua caixa de entrada, na lista de mensagens, selecione uma mensagem do remetente que deseja bloquear. Em seguida, com o botão direito do mouse sobre a mensagem selecione as opções **Lixo Eletrônico -> Bloquear Remetente**.

O Outlook adiciona o endereço de e-mail do remetente à lista de remetentes bloqueados.

**Letra b.**

---

**043.** (FCC/SEGEP-MA/AUXILIAR DE FISCALIZAÇÃO AGROPECUÁRIA/2018) No Microsoft Outlook 2013, em português, compromissos são atividades que um usuário agenda e não envolvem convidar outras pessoas ou reservar recursos. Considere as ações abaixo.

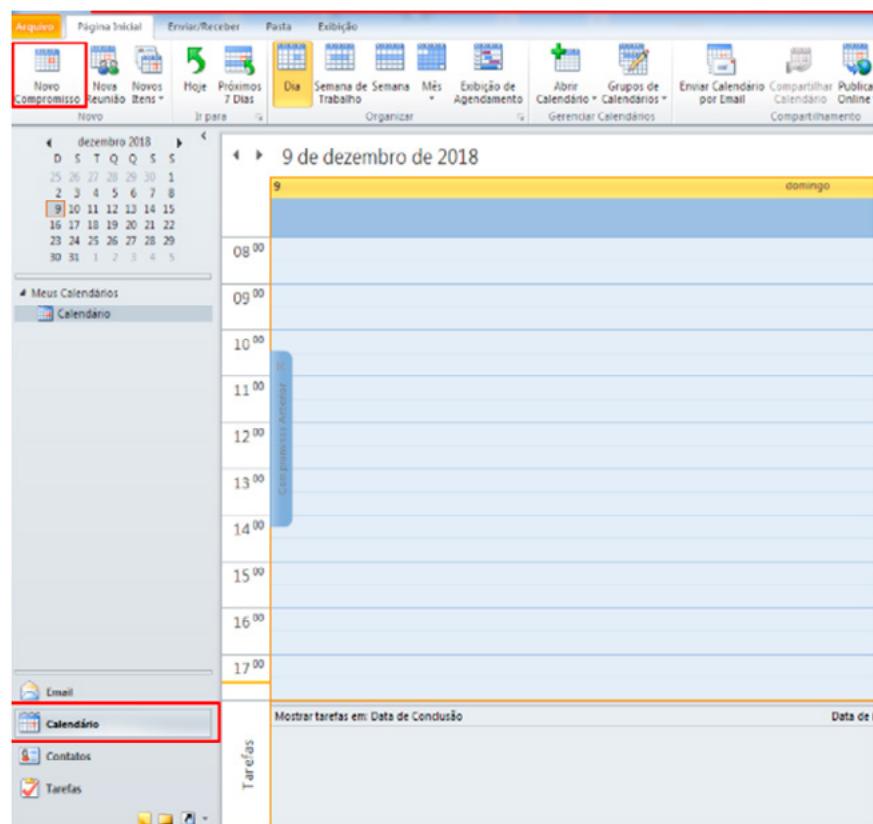
- I – Na pasta Calendário, selecionar Novo Compromisso.
- II – Clicar com o botão direito do mouse em um bloco de tempo na grade do calendário e escolher Novo Compromisso.
- III – Pressionar Ctrl+Shift+A

Para criar um compromisso de calendário são válidas as ações

- a) II e III, apenas.
- b) I e III, apenas.
- c) II, apenas.
- d) III, apenas.
- e) I, II e III.



Na pasta Calendário, selecionar Novo Compromisso.



I – Certo

II – Certo	Clicar com o botão direito do mouse em um bloco de tempo na grade do calendário e escolher Novo Compromisso.
III – Certo	Pressionar Ctrl+Shift+A

**Letra e.**

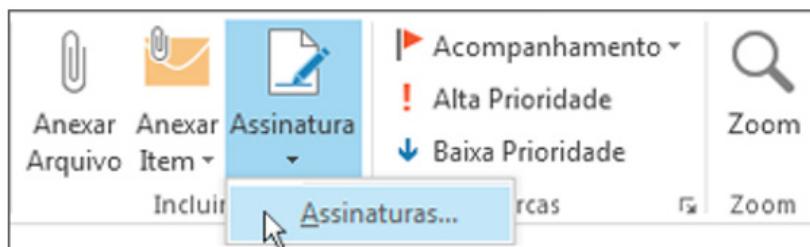
**044.** 44. (FCC/TRT-2ª REGIÃO/SP/ANALISTA JUDICIÁRIO/ÁREA ADMINISTRATIVA/2018) No Microsoft Outlook 2013, em português, após clicar na opção Novo E-mail da guia Página Inicial, uma janela se abre para a digitação da nova mensagem de e-mail. Nessa janela há opções que possibilitam criar uma assinatura personalizada que será mostrada em toda nova mensagem. Essa assinatura pode ser criada a partir de um clique em

- a) Mensagem > Assinatura > Assinaturas > Assinatura de E-mail > Novo
- b) Identificação > Assinaturas > Criar assinatura
- c) Opções > Identificação > Assinaturas > Nova assinatura
- d) Inserir > Assinatura > Identificação > Nova assinatura
- e) Personalizar > Identificação > Assinatura > Nova assinatura

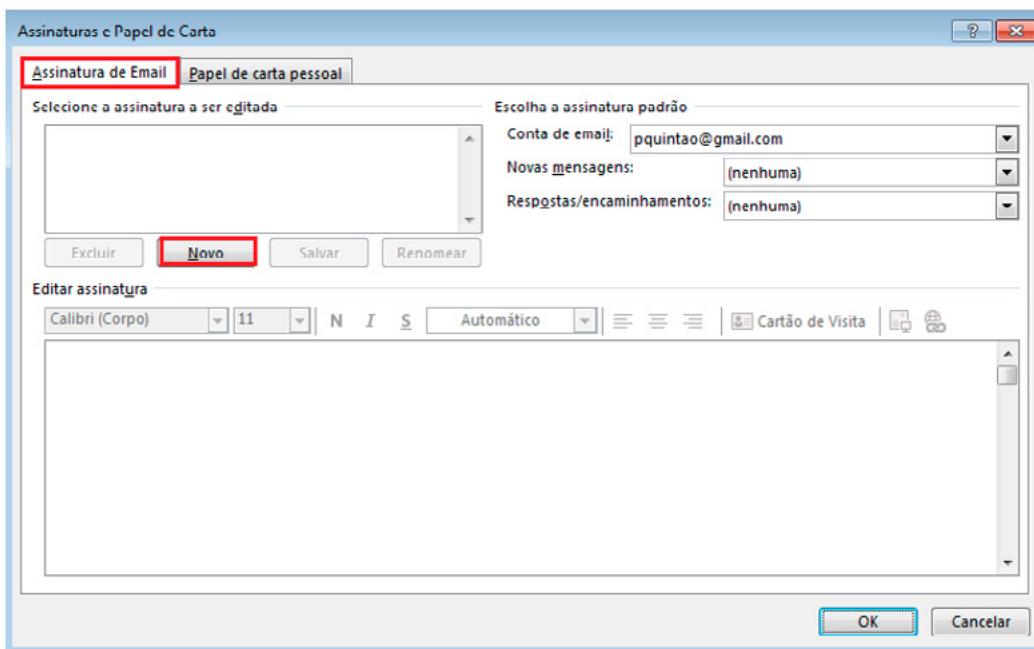


O Outlook permite que sejam criadas **assinaturas personalizadas** que aparecem na parte inferior de suas mensagens. As assinaturas podem incluir texto, imagens, seu Cartão de Visita Eletrônico (Cartão de Visita Eletrônico: uma exibição de informações específicas de um contato, em formato similar a um cartão de visita, que pode ser inserido em mensagens.), um logotipo ou até mesmo uma imagem de sua assinatura manuscrita. Para isso:

- Em uma nova mensagem, clique em **Assinatura ->Assinaturas**.



- Na guia Assinatura de E-mail, clique em Novo.



Configure sua assinatura e clique em **OK**.

**Letra c.**

- 045. (FCC/SEGEPE-MA/TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO AGROPECUÁRIO/2018)** No Microsoft Outlook 2013, em português, a tecla de atalho para se criar uma mensagem de e-mail é
- Ctrl+Shift+M
  - Ctrl+M
  - Ctrl+Shift+A

- d) Ctrl+Shift+Q
- e) Ctrl+K



Para criar uma mensagem de e-mail, pressione **Ctrl+Shift+M**.

**Letra a.**

**046.** (FCC/METRÔ-SP/OFICIAL LOGÍSTICA ALMOXARIFADO I/2018) No Outlook 2013, em português, para mover todas as mensagens redundantes na Caixa de Entrada selecionada e em suas subpastas para a pasta Mensagens Excluídas, clica-se na sequência de opções

- a) Página Inicial > Mensagens > Remover Duplicadas.
- b) Ferramentas > Dados > Remover Duplicatas.
- c) Arquivo > Limpar > Mensagens Redundantes.
- d) Pasta > Organizar > Remover Duplicadas.
- e) Página Inicial > Limpar > Limpar Pastas e Subpastas.



Para a remoção de todas as mensagens redundantes na Caixa de Entrada selecionada e em suas subpastas para a pasta **Mensagens Excluídas**, clique na opção **Limpar Pastas e Subpastas**, disponível na Guia **Página Inicial**, no grupo Excluir, ícone **Limpar**.

**Letra e.**

**047.** (FCC/ARTESP/AGENTE DE FISCALIZAÇÃO À REGULAÇÃO DE TRANSPORTE/TÉCNICO EM CONTABILIDADE/ADMINISTRAÇÃO/2017) Ferramentas de correio eletrônico são de grande utilidade quando se considera o envio de e-mails. Sobre o uso de e-mail, em uma mensagem

- a) não podem ser anexados arquivos com criptografia embutida.
- b) podem ser anexados, simultaneamente, mais de um arquivo com extensões diferentes entre si.
- c) há um número máximo de usuários (até 10) que podem ser endereçados em uma única mensagem.
- d) não pode ser enviada sem qualquer texto em seu corpo.
- e) sempre deve ser endereçada a pelo menos dois endereços, simultaneamente.



Letra A, errada. Os **anexos** são arquivos que são enviados juntamente com uma mensagem de e-mail. Arquivos criptografados (nesse caso, será convertido de texto legível e sem formatação em texto codificado embaralhado) podem ser enviados por e-mail.

Letra B, certa. Quase qualquer tipo de arquivo pode ser enviado via e-mail, incluindo vídeos, músicas, fotos e documentos. No entanto, algumas restrições podem ser implementadas nos

anexos, tais como a que limita o tamanho do arquivo que pode ser anexado a uma mensagem, o número máximo permitido de anexos e extensões de arquivos permitidos.

Quanto à assertiva, arquivos com extensões distintas entre si podem ser inseridos em uma mensagem de correio eletrônico. Como exemplo, podemos inserir uma planilha do Excel (extensão.xls) e um relatório consolidado no Word (extensão.docx).

Letra C, errada. Não existe essa limitação bem reduzida de 10 destinatários. Como exemplo, no Office 365, o número máximo de destinatários de mensagem permitido nos campos Para:, Cc: e Cco é de 500.

O GSuite considera um limite de 2.000 (500 externos) endereços nos campos “Para”, “Cc” e “Cco” de um único e-mail.

#### Referências:

- [https://msdn.microsoft.com/pt-br/library/dd630704\(v=exchsvcs.149\).aspx](https://msdn.microsoft.com/pt-br/library/dd630704(v=exchsvcs.149).aspx)
- <https://support.google.com/a/answer/166852?hl=pt-BR>

Letra D, errada. O **corpo** da mensagem destina-se à apresentação do seu conteúdo, no entanto, uma mensagem de correio eletrônico pode ser enviada sem qualquer texto em seu corpo.

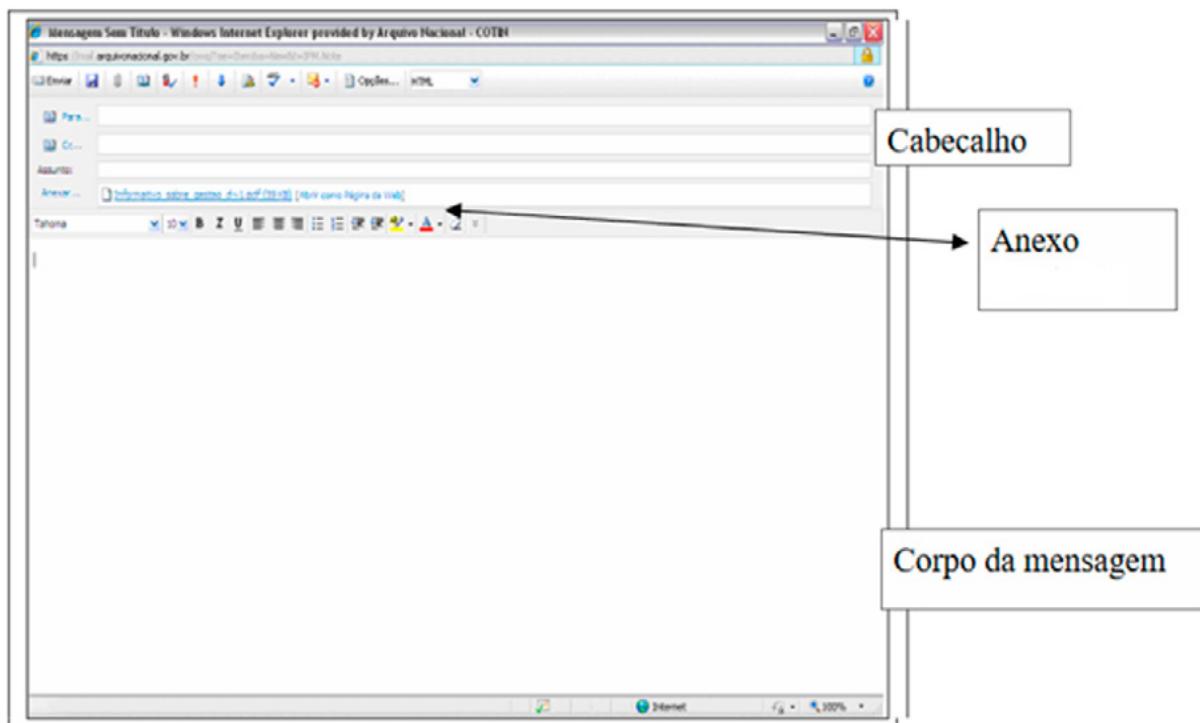
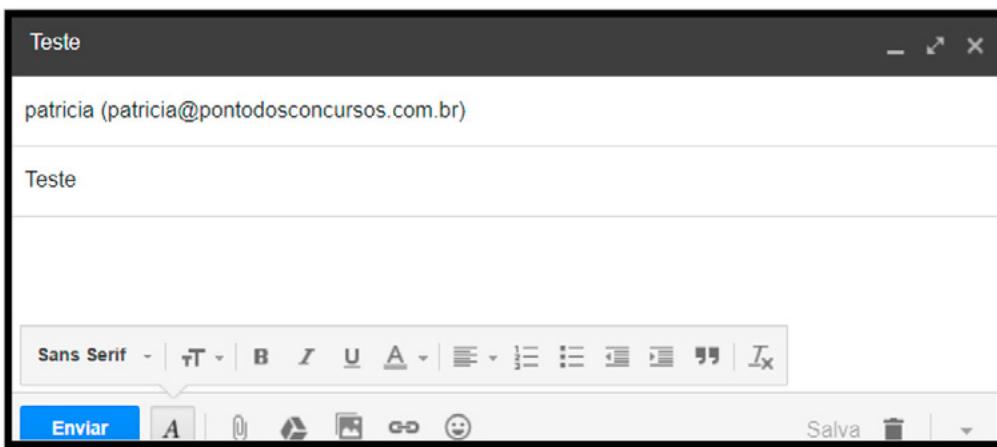


Figura. Exemplo de uma mensagem de correio eletrônico (Fonte: CONARQ)

A seguir, tem-se um exemplo de uma mensagem criada com corpo em branco:



Letra E, errada. Não existe essa restrição. No exemplo aqui ilustrado, a mensagem será encaminhada a um destinatário (patricia@pontodosconcursos.com.br).

**Letra b.**

**048.** (FCC/TRT-24<sup>a</sup> REGIÃO/MS/ANALISTA JUDICIÁRIO – ÁREA JUDICIÁRIA/2017) Um Oficial de Justiça deseja definir regras para o Microsoft Outlook executar automaticamente em mensagens de e-mail enviadas ou recebidas com base em condições que ele deseja especificar (por exemplo, mover todas as mensagens de uma pessoa específica para uma pasta diferente de sua caixa de entrada). Para isso, ele consultou a documentação do Microsoft Outlook 2013, em português, e encontrou as seguintes orientações:

- Na caixa de diálogo Regras e Alertas, na guia Regras de E-mail, clicar em Nova Regra.
- Em Iniciar com base em uma regra em branco, clicar em Aplicar regras em mensagens que eu receber ou em Aplicar regras em mensagens que eu enviar.
- Clique em Avançar.
- Em Etapa 1: selecionar as condições que as mensagens devem satisfazer para aplicação da regra.
- Em Etapa 2: editar a descrição da regra, clicando em um valor sublinhado para qualquer condição adicionada e especificando o valor.
- Clique em Avançar.
- Em Etapa 1: selecionar as ações a serem realizadas para a mensagem.
- Em Etapa 2: editar a descrição da regra, clicando em um valor sublinhado para qualquer condição adicionada e especificando o valor.
- Clique em Avançar.
- Em Etapa 1: selecionar as exceções à regra, se houverem.
- Em Etapa 2: editar a exceção da regra, clicando em um valor sublinhado para qualquer exceção adicionada e especificando o valor.
- Clique em Avançar.

- Em Etapa 1: especificar um nome para a regra.
- Em Etapa 2: em configure as opções da regra, marcar as caixas de seleção para as opções que desejar.
- Clique em Concluir.

Para abrir a caixa de diálogo Regras e Alertas, a partir de onde todos esses passos podem ser seguidos, o Oficial de Justiça deve clicar na guia

- a) Página Inicial e na opção Criar Novas Regras.
- b) Arquivo e na opção Opções.
- c) Página Inicial e na opção Ferramentas e Regras.
- d) Arquivo e na opção Gerenciar Regras e Alertas.
- e) Ferramentas e na opção Definir Regras e Alertas.



Uma **regra** é uma ação que o Microsoft Outlook executa automaticamente em mensagens de e-mail enviadas ou recebidas tomando-se como base condições especificadas, como mover todas as mensagens de uma pessoa específica em uma pasta diferente de sua **caixa de entrada**, dentre outras.

Para criar uma regra no Outlook 2013/2016, faça o seguinte: clique na guia **Arquivo** e, em seguida, na opção **Gerenciar Regras e Alertas**.



Figura. Guia Arquivo, com destaque para Gerenciar Regras e Alertas, do Outlook 2016

Na caixa de diálogo **Regras e Alertas**, quer irá aparecer, na guia **Regras de E-mail**, clique em **Nova Regra** e faça a configuração desejada!

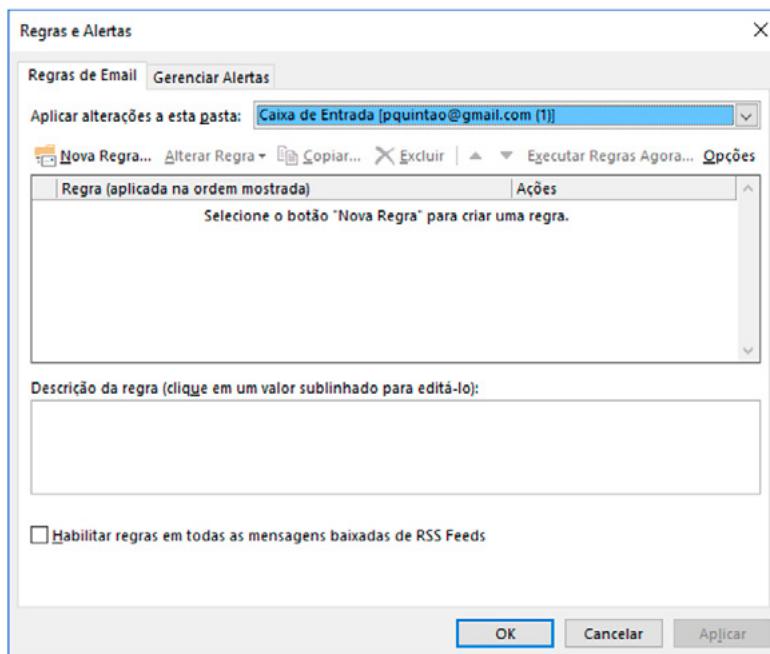


Figura. Outlook 2016

Referência: <https://support.office.com/pt-br/article/Criar-regras-de-e-mail-personalizadas-6ccdd9a9-65e5-4356-925f-a6a29a7df71b>

#### Letra d.

- 049.** (FCC/TCE-SP/AUXILIAR DA FISCALIZAÇÃO FINANCEIRA II/2015) Um Auxiliar de Fiscalização Financeira está usando um aplicativo de Correio Eletrônico em um computador com o Windows 7. Ele preencheu todos os campos do e-mail e tem uma planilha de 500KB (que está em um diretório local) para enviar ao destinatário. O Auxiliar deve
- habilitar a opção do Windows 7 para permitir que sejam anexados arquivos, localizar a planilha no diretório, esperar pelo download do arquivo e enviar a mensagem com a planilha anexada.
  - enviar o e-mail e depois enviar a planilha usando um serviço de envio de arquivos, pois a planilha é muito grande para ser anexada.
  - selecionar a opção de Anexar Arquivo, localizar a planilha no diretório, esperar pelo upload do arquivo e enviar a mensagem com a planilha anexada.
  - aumentar a capacidade de anexos do navegador de internet para 500KB, anexar a planilha no navegador e enviar o e-mail.
  - fazer o download da planilha do diretório para o e-mail, selecionar a opção de Anexar Arquivo e enviar a mensagem com a planilha anexada.



Os **anexos** são arquivos que são enviados juntamente com uma mensagem de e-mail. Quase qualquer tipo de arquivo pode ser enviado via e-mail, incluindo vídeos, músicas, fotos e documentos (planilhas, relatórios gerenciais etc.).

Nesse contexto, o auxiliar deve selecionar a opção de Anexar Arquivo no aplicativo de correio eletrônico, localizar a planilha no diretório em que ela está localizada, esperar pelo **upload** do arquivo e enviar a mensagem com a planilha anexada.

O **upload** permite a transferência de arquivos do seu computador para um computador remoto na rede, utilizando qualquer protocolo de comunicação.

Importante destacar que algumas restrições podem ser implementadas nos anexos, tais como a que limita o tamanho do arquivo que pode ser anexado a uma mensagem e extensões de arquivos permitidos.

**Letra c.**

---

**050.** (CESPE/FUB/CONHECIMENTOS BÁSICOS/NÍVEL INTERMEDIÁRIO/2015) Julgue o próximo item, relativo a informática. O Outlook Express é um programa de e-mail que permite, entre outras opções, utilizar o calendário para agendar compromissos e lembretes e marcar reuniões com outros usuários.



Questão **polêmica!** A banca Cespe considerou essa questão como correta no gabarito definitivo, mas eu a considero errada.

O Outlook Express é um programa da Microsoft, voltado para quem precisa apenas das funcionalidades de e-mail e grupo de notícias.

Conforme destaca <https://support.microsoft.com/pt-br/kb/2419492>, “o Outlook possui um host de recursos que o Outlook Express não possui, como um calendário, uma lista de tarefas, um diário e backup automático em arquivos”. Portanto, o Outlook Express não possui calendário, e opções para agendamento de reuniões ou compromissos e lembretes.

Finalizando, caberia um recurso nessa questão solicitando a alteração do gabarito.

Gabarito oficial: item correto (mas tenho ressalvas!).

---

## GABARITO

- |       |                       |
|-------|-----------------------|
| 1. c  | 37. b                 |
| 2. a  | 38. e                 |
| 3. C  | 39. c                 |
| 4. b  | 40. c                 |
| 5. d  | 41. c                 |
| 6. a  | 42. b                 |
| 7. b  | 43. e                 |
| 8. E  | 44. c                 |
| 9. C  | 45. a                 |
| 10. E | 46. e                 |
| 11. C | 47. b                 |
| 12. E | 48. d                 |
| 13. E | 49. c                 |
| 14. C | 50. C (com ressalvas) |
| 15. C |                       |
| 16. C |                       |
| 17. E |                       |
| 18. E |                       |
| 19. C |                       |
| 20. C |                       |
| 21. E |                       |
| 22. E |                       |
| 23. E |                       |
| 24. C |                       |
| 25. C |                       |
| 26. E |                       |
| 27. E |                       |
| 28. E |                       |
| 29. E |                       |
| 30. C |                       |
| 31. E |                       |
| 32. C |                       |
| 33. E |                       |
| 34. C |                       |
| 35. C |                       |
| 36. d |                       |

## REFERÊNCIAS

LAUDON, K. C; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informações Gerenciais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

Mozilla. **Thunderbird**. Disponível em: <<https://www.thunderbird.net/pt-BR/>>. Acesso em: jan. 2021.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de Informação e as Decisões Gerenciais na Era da Internet**. São Paulo: Saraiva, 2006. 2<sup>a</sup> ed.

QUINTÃO, P. L. **Informática-FCC-Questões Comentadas e Organizadas por Assunto**. 3<sup>a</sup>. Edição. Ed. Gen/Método, 2014

\_\_\_\_\_. **Notas de aula**, 2020.

## Patrícia Quintão



Mestre em Engenharia de Sistemas e computação pela COPPE/UFRJ, Especialista em Gerência de Informática e Bacharel em Informática pela UFV. Atualmente é professora no Gran Cursos Online; Analista Legislativo (Área de Governança de TI), na Assembleia Legislativa de MG; Escritora e Personal & Professional Coach.

Atua como professora de Cursinhos e Faculdades, na área de Tecnologia da Informação, desde 2008. É membro: da Sociedade Brasileira de Coaching, do PMI, da ISACA, da Comissão de Estudo de Técnicas de Segurança (CE-21:027.00) da ABNT, responsável pela elaboração das normas brasileiras sobre gestão da Segurança da Informação.

Autora dos livros: Informática FCC - Questões comentadas e organizadas por assunto, 3<sup>a</sup>. edição e 1001 questões comentadas de informática (Cespe/UnB), 2<sup>a</sup>. edição, pela Editora Gen/Método.

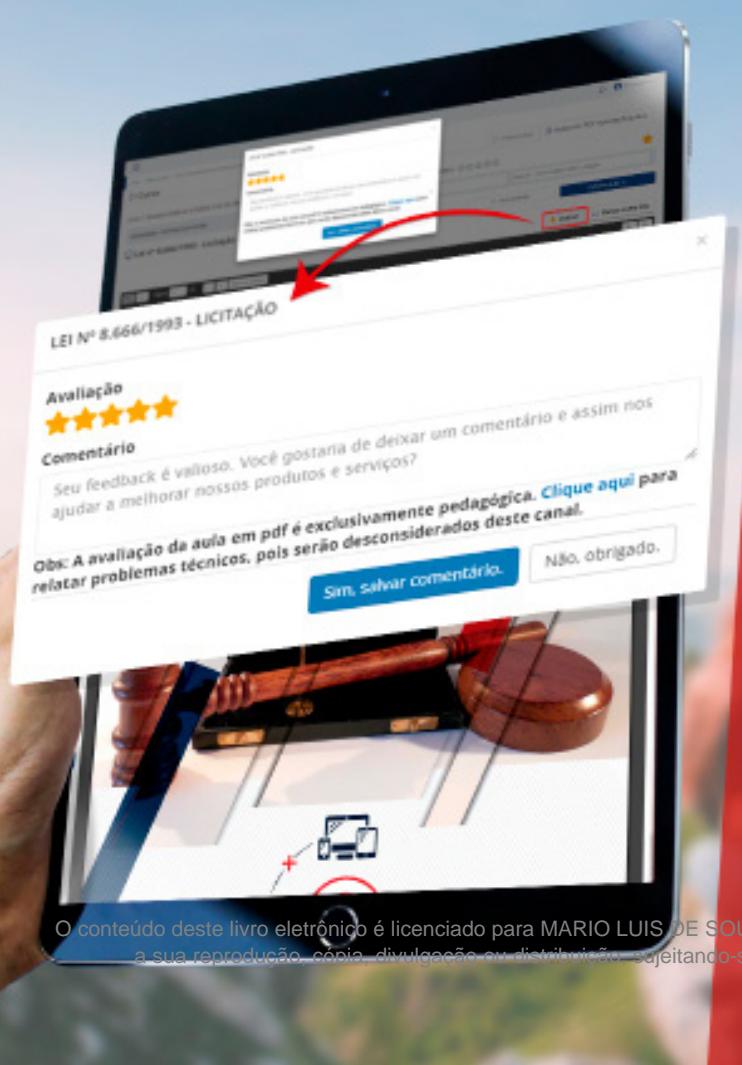
Foi aprovada nos seguintes concursos: Analista Legislativo, na especialidade de Administração de Rede, na Assembleia Legislativa do Estado de MG; Professora titular do Departamento de Ciência da Computação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia; Professora substituta do DCC da UFJF; Analista de TI/Suporte, PRODABEL; Analista do Ministério Público MG; Analista de Sistemas, DATAPREV, Segurança da Informação; Analista de Sistemas, INFRAERO; Analista - TIC, PRODEMGE; Analista de Sistemas, Prefeitura de Juiz de Fora; Analista de Sistemas, SERPRO; Analista Judiciário (Informática), TRF 2<sup>a</sup> Região RJ/ES, etc.

@coachpatriciaquintao

/profapatriciaquintao

@plquintao

t.me/coachpatriciaquintao



# NÃO SE ESQUEÇA DE AVALIAR ESTA AULA!

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE  
PARA MELHORARMOS AINDA MAIS  
NOSSOS MATERIAIS.

ESPERAMOS QUE TENHA GOSTADO  
DESTA AULA!

PARA AVALIAR, BASTA CLICAR EM LER  
A AULA E, DEPOIS, EM AVALIAR AULA.

**AVALIAR**