MANUAL DE USO E CONFIGURAÇÃO

lua Painel

Domínios, caixas, grupos de serviço e acessos da sua empresa

Neste guia você vai aprender a:

- Entrar, ativar a verificação em duas etapas e escolher idioma e tema
- Adicionar o domínio e configurar DKIM, DMARC e Autodiscover
- Criar e editar caixas, aliases e senhas de programas
- Usar grupos de serviço: horário, local de acesso (IP), só webmail e celular
- Acompanhar logs, estatísticas e rastrear mensagens
- Dar acesso a outras pessoas com usuários e times
- Migrar e-mails de outro provedor e abrir chamados de suporte
- Usar o painel no celular e resolver problemas comuns

Versão: novembro de 2026 · Português (Brasil) · painel.lua.email · lua.email/docs-painel

Sumário

1. Primeiro acesso . . . 3
2. A tela inicial . . . 9
3. Adicionar o domínio . . . 12
4. DNS: DKIM, DMARC e Autodiscover . . . 16
5. Criar caixas de e-mail . . . 27
6. Editar uma caixa . . . 37
7. Aliases . . . 55
8. Saúde do domínio . . . 61
9. Grupos de serviço: horário, sessão, catálogo e e-mail . . . 68
10. Colabora, catálogos e compartilhamentos . . . 89
11. Roteamento por conta (lua Bridge) . . . 94
12. Logs, estatísticas e rastreio . . . 103
13. Ferramentas de diagnóstico . . . 109
14. Usuários, times e papéis . . . 114
15. Outras funções . . . 127
16. Migrar e-mails de outro provedor . . . 136
17. Chamados de suporte . . . 140
18. Idioma, tema e uso no celular . . . 144
19. Problemas comuns . . . 148
Ainda precisa de ajuda? . . . 149

1. Primeiro acesso

Quando a empresa contrata, a Lua cria o usuário do administrador no painel. O login é o **e-mail principal** informado na contratação, e a primeira senha é temporária.

1. Abra painel.lua.email e entre com o e-mail principal e a senha temporária que você recebeu.
2. O painel pede uma senha pessoal antes de qualquer outra coisa. Ela precisa ter pelo menos 8 caracteres, com letra maiúscula, minúscula, número e um caractere especial.
3. Clique em **Definir senha e continuar**. A partir daí, a senha temporária deixa de valer.



Figura 1: Entrada do painel. Dados fictícios.

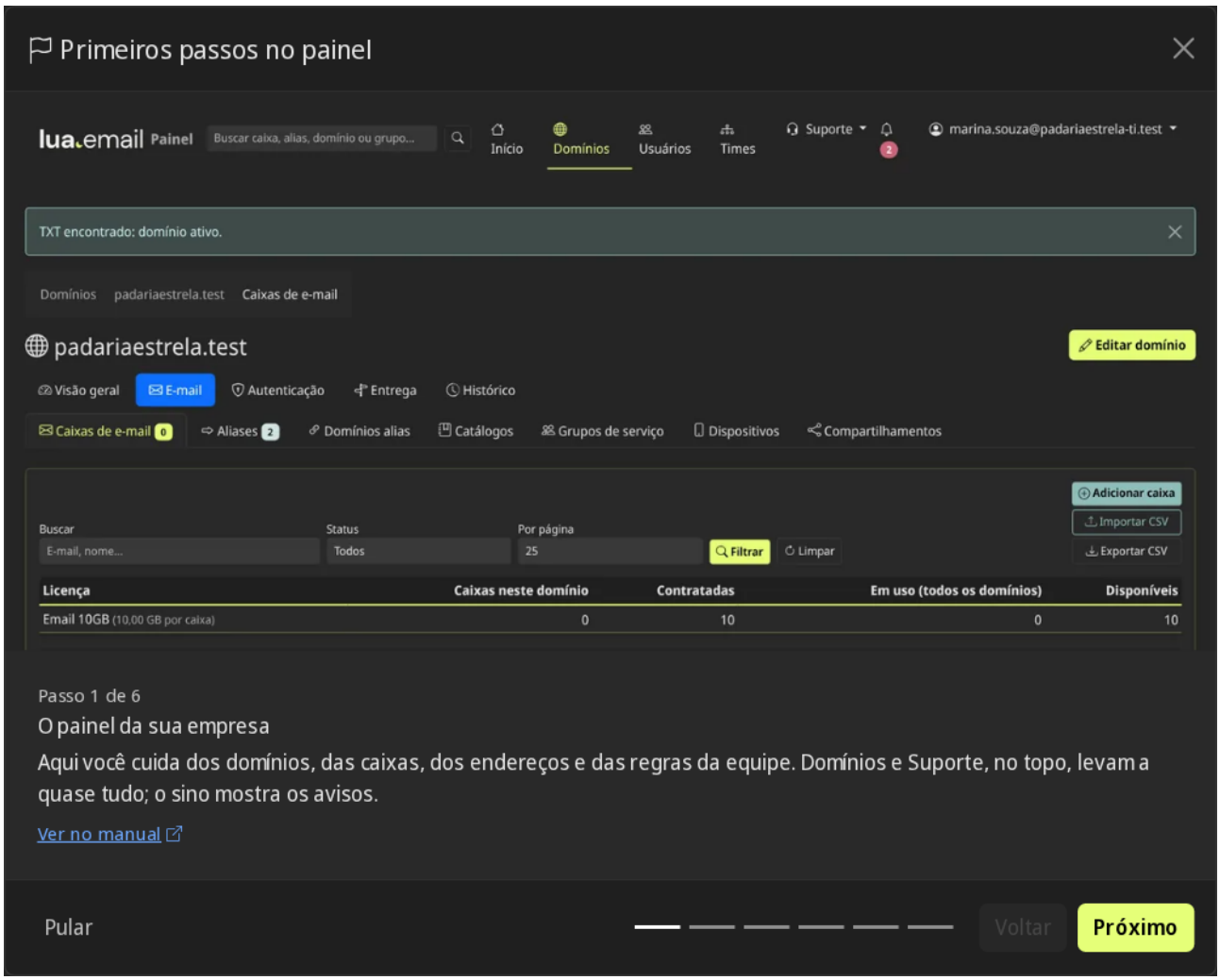


Figura 2: No primeiro acesso, o painel pede uma senha pessoal.

O e-mail principal e o e-mail alternativo

O e-mail principal é o seu login e também o endereço que recebe os avisos do painel: domínio ativado, prazo do TXT acabando, novo usuário criado, senha de outro administrador trocada, token de API gerado. Esses avisos aparecem no **sino**, no topo, e chegam por e-mail.

Se o e-mail principal é uma caixa do próprio domínio que você vai configurar, cadastre também um **e-mail alternativo** em **seu nome (canto superior direito) → Meu perfil**. Quando ele está preenchido, os avisos vão para ele. Assim você continua recebendo os avisos mesmo enquanto o domínio ainda não está recebendo e-mail, ou se a sua caixa estiver bloqueada.

O **Meu perfil** reúne tudo em uma página, com cinco abas: **Dados**, **Senha**, **Segurança**, **Preferências** e **Token de API**. Para trocar o e-mail alternativo, o painel pede a sua **senha atual** (campo na aba Dados). Esse e-mail recebe os avisos de segurança e o código da verificação em duas etapas, e a senha impede que alguém com a sua sessão aberta desvie esses avisos. Nome e telefone não pedem a senha.

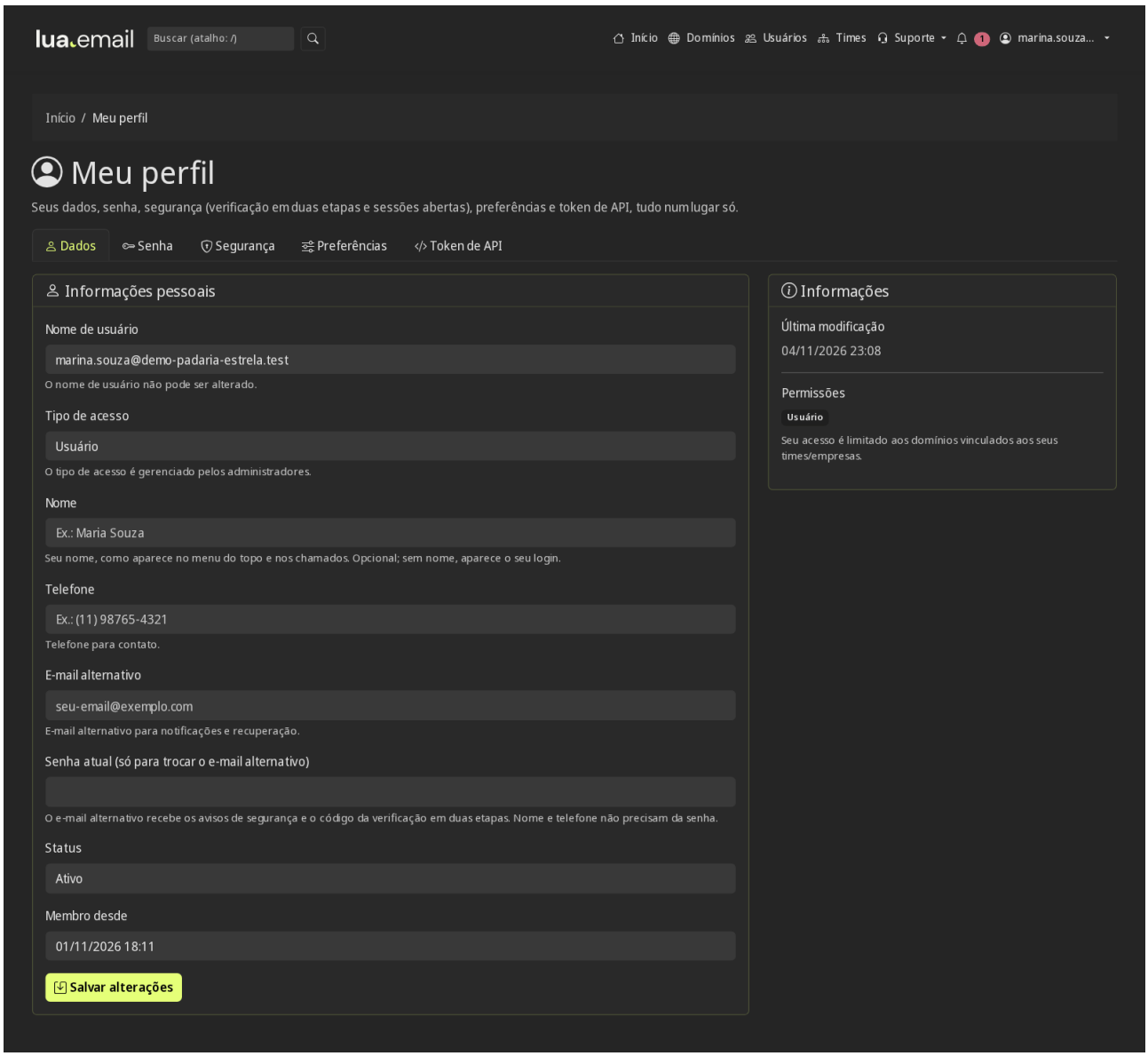


Figura 3: Meu perfil, aba Dados: o e-mail alternativo só muda com a senha atual.

- **Idioma e tema:** a aba **Preferências** do Meu perfil troca o idioma (português ou inglês) e o tema (escuro ou claro). Veja o capítulo 18.
- **Trocar a sua senha:** Meu perfil → aba Senha (pede a senha atual).
- **Sessões ativas:** na aba Segurança do Meu perfil, mostra onde você está conectado e permite encerrar uma sessão esquecida em outro computador. A lista é paginada, com 25 sessões por página, e **Encerrar outras sessões** vale para todas elas, não só para as da página aberta.
- **Token de API:** na aba Token de API (só aparece para quem pode gerar), para integrar outro sistema ao painel. Quem tem o token acessa a API com os mesmos acessos que você, então gere só quando precisar e escolha uma validade. O token aparece **uma vez só**, na hora em que é gerado: copie e guarde. Se perder, gere outro (o anterior deixa de valer). **Pedir domínio pela API** depende de uma permissão que a nossa equipe liga no seu usuário: o token pede o domínio em `POST /api/v1/domains`, ele fica pendente até o TXT ser validado e o andamento sai em `GET /api/v1/domain-requests/{id}`. Nomes internos ou reservados, como `.local` e `.test`, são recusados.
- **Sair:** no seu nome, no canto superior direito, clique em **Sair**.

Verificação em duas etapas

Com a verificação em duas etapas, o painel pede um código além da senha toda vez que você entra. Quem descobrir a sua senha não entra sem o código. Ative em **seu nome → Meu perfil → aba Segurança → Verificação em duas etapas → Ativar**.

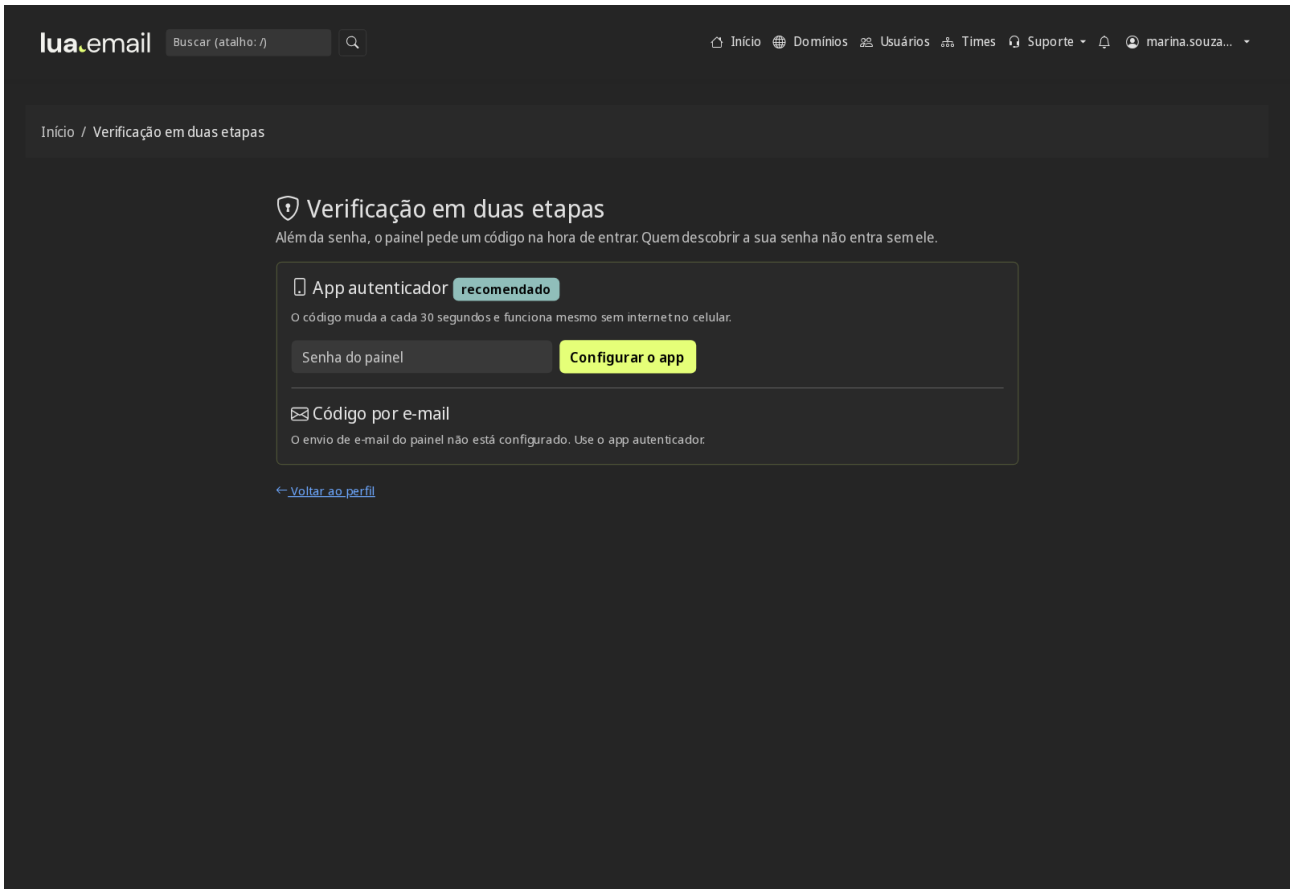


Figura 4: Escolha entre o app autenticador e o código por e-mail.

Com o app autenticador (recomendado). Use o Google Authenticator, o Microsoft Authenticator, o Authy, o 1Password, o Bitwarden ou outro app que mostre códigos de 6 dígitos. O código muda a cada 30 segundos e funciona mesmo sem internet no celular.

1. Digite a sua senha do painel e clique em **Configurar o app**.
2. No app do celular, adicione uma conta e leia o **QR code** da tela. Sem câmera, digite a chave que aparece ao lado.
3. Digite o código de 6 dígitos que aparece no app e clique em **Ativar**.

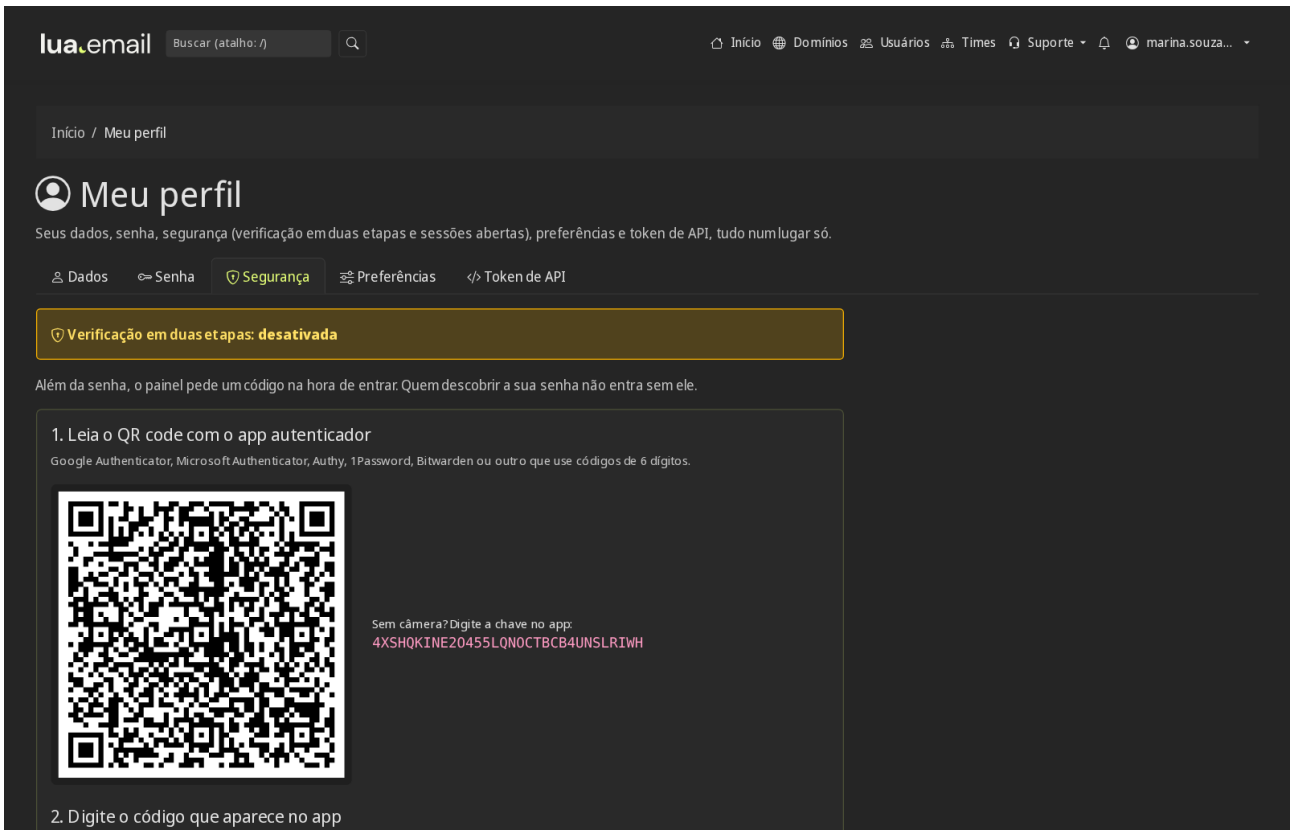


Figura 5: Leia o QR code com o app e digite o código para ativar. Chave fictícia.

Com o código por e-mail. A cada entrada, um código de 6 dígitos chega ao e-mail escolhido e vale por 10 minutos. Escolha o e-mail (o seu login ou o e-mail alternativo do Meu perfil), digite a senha, clique em **Enviar código** e digite o código que chegou. Prefira um e-mail de fora da empresa: se o código chega numa caixa do seu próprio domínio, quem administra o domínio também consegue ler. Os superadministradores da Lua usam sempre o app.

Guarde os códigos de recuperação. Ao ativar, o painel mostra 10 códigos. Cada um vale uma entrada, no lugar do código do app ou do e-mail, para quando você perder o celular ou o acesso ao e-mail. Eles aparecem só nessa hora: copie, imprima ou anote e guarde num lugar seguro. Ao ativar, as outras sessões abertas com a sua conta são encerradas.

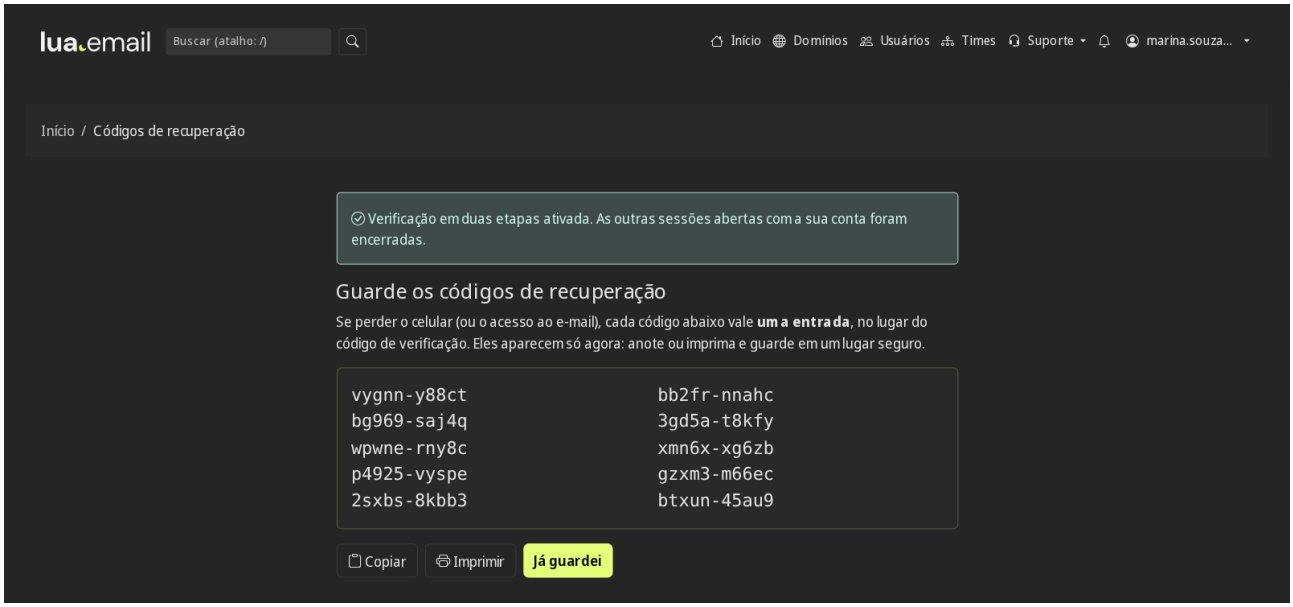


Figura 6: Os códigos de recuperação aparecem uma vez só. Códigos fictícios.

No dia a dia. Depois da senha, o painel pede o código. Digite o código do app (ou o que chegou ao e-mail; se não chegou, use **Enviar outro código**). Se perdeu o celular, digite um código de recuperação no mesmo campo. Depois de cinco códigos errados, o painel volta para a senha.

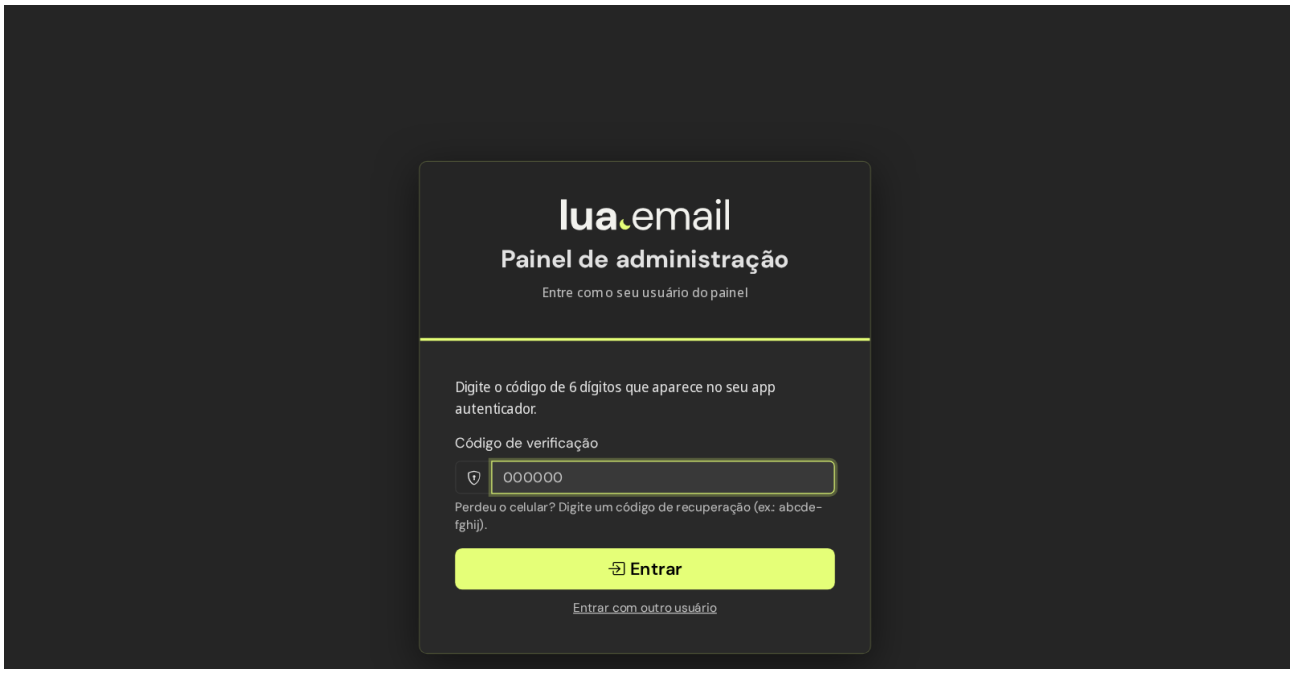


Figura 7: Depois da senha, o código.

- **Trocar de celular, de método ou gerar novos códigos de recuperação:** em Meu perfil → aba Segurança → Verificação em duas etapas, digite a senha e um código e escolha **Trocar o método**, **Gerar novos códigos de recuperação** ou **Desativar**.
- **Perdeu o celular e os códigos de recuperação:** peça a um administrador da sua empresa para zerar a sua verificação em duas etapas (capítulo 14), ou fale com o suporte.
- Se a sua empresa tornar a verificação obrigatória, o painel pede o cadastro logo depois de entrar, antes de qualquer outra tela.

2. A tela inicial

Depois de entrar, o **Início** mostra primeiro o que precisa da sua atenção e, logo abaixo, os atalhos e os números da empresa:

- **Primeiros passos:** o roteiro de configuração (domínio, TXT, DNS e primeira caixa), enquanto ele não está completo. É possível ocultar.
- **Chamados que precisam de você:** os chamados com resposta nova da equipe e os que esperam uma resposta sua, com há quanto tempo e o link para abrir. Sem pendência, o cartão diz que está tudo certo.
- **DNS dos seus domínios:** diz se está tudo certo ou quantos domínios precisam de ajuste. O botão **Ver domínios com problema** abre a lista de domínios já filtrada (veja o capítulo 8).
- **Licenças por tipo:** quantas caixas de cada plano a empresa contratou, quantas estão em uso e quantas ainda estão livres. Os recursos contratados à parte (reuniões por vídeo e recuperação de mensagens apagadas) aparecem na mesma lista, como licenças adicionais. Quando não sobra licença livre, o cartão avisa e oferece o próximo passo: **Contratar mais**, para quem contratou pelo site, ou **Pedir mais licenças ao suporte**, que abre um chamado já preenchido com o assunto, o tipo, a quantidade e o domínio.
- **Atalhos:** criar uma caixa, trocar a senha de uma caixa, configurar o e-mail no celular, a sua conta e senha e o manual. Aparecem conforme o seu nível de acesso: quem só consulta vê menos atalhos.
- **Quem mais enviou nas últimas 24 horas:** as contas dos seus domínios que mais enviaram e quantas mensagens cada uma enviou.
- **Em números:** quantos domínios e caixas a empresa tem e quantas caixas estão inativas.

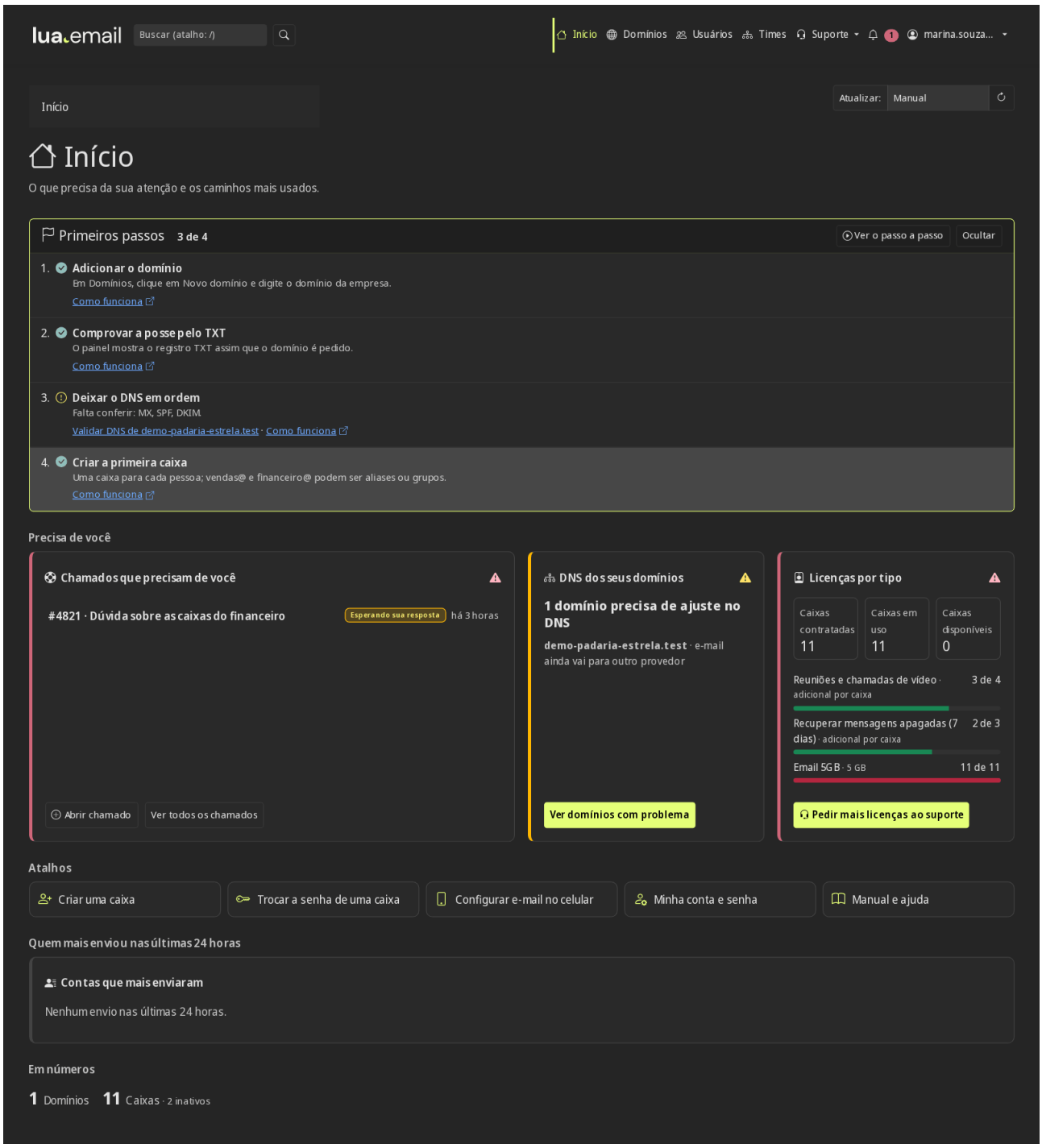


Figura 8: O Início da empresa de exemplo: primeiro o que precisa de você, depois os atalhos.

Atualizar. No alto do Início, e também nas telas de estatísticas e logs (veja o capítulo 12), o controle **Atualizar** escolhe se a página é atualizada automaticamente: **Manual**, ou a cada **1**, **5** ou **10** minutos. O botão ao lado, **Atualizar agora**, busca os dados na hora. A atualização automática pausa enquanto a aba do navegador está escondida, e a escolha fica guardada no navegador, para cada tela.

No topo ficam o menu **Domínios**, o menu **Suporte** (chamados, documentação, migração de e-mails, ferramentas e rastreio), o sino de notificações e a busca. A busca acha caixas, aliases, domínios, grupos de serviço, usuários do painel e chamados pelo endereço, pelo nome ou pelo título: digite duas letras e escolha na lista. Para chegar nela sem o mouse, aperte **/** em qualquer tela (o atalho não age enquanto você digita em um campo). Cada pessoa só vê o que é do seu alcance: o administrador de uma empresa não acha domínio, caixa, usuário nem chamado de outro cliente, nem na lista que aparece enquanto digita nem na página de resultados.



Figura 9: A busca do topo também acha os grupos de serviço e diz quantas caixas cada um tem.

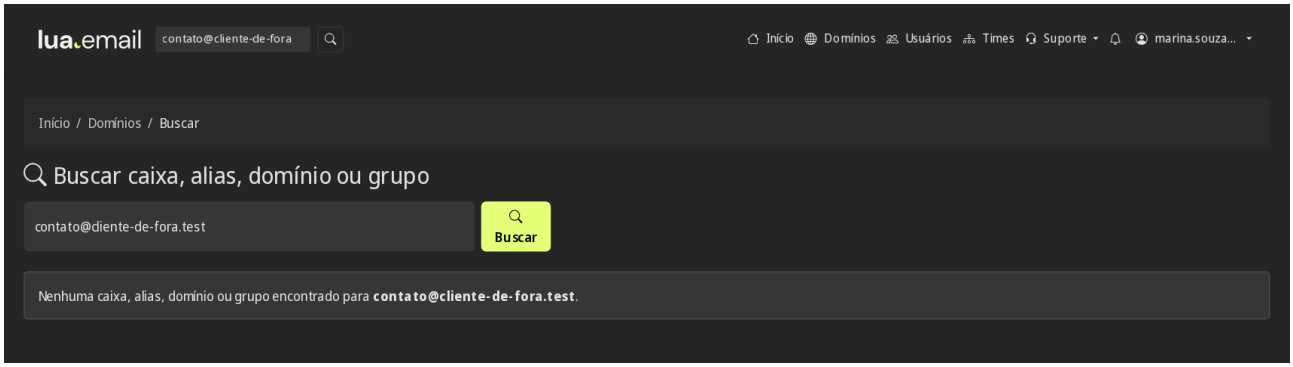


Figura 10: Quem busca só encontra o que é do seu alcance: o endereço de outro cliente volta sem resultado (tela real, dados fictícios).

Onde você está. O caminho no alto de cada tela (Início, Domínios, o domínio, a tela atual) começa sempre em **Início**; clique em qualquer nível para voltar até ele. Ao abrir uma caixa ou um alias pela lista e depois voltar, a lista continua com o filtro, a busca e a página em que você estava.

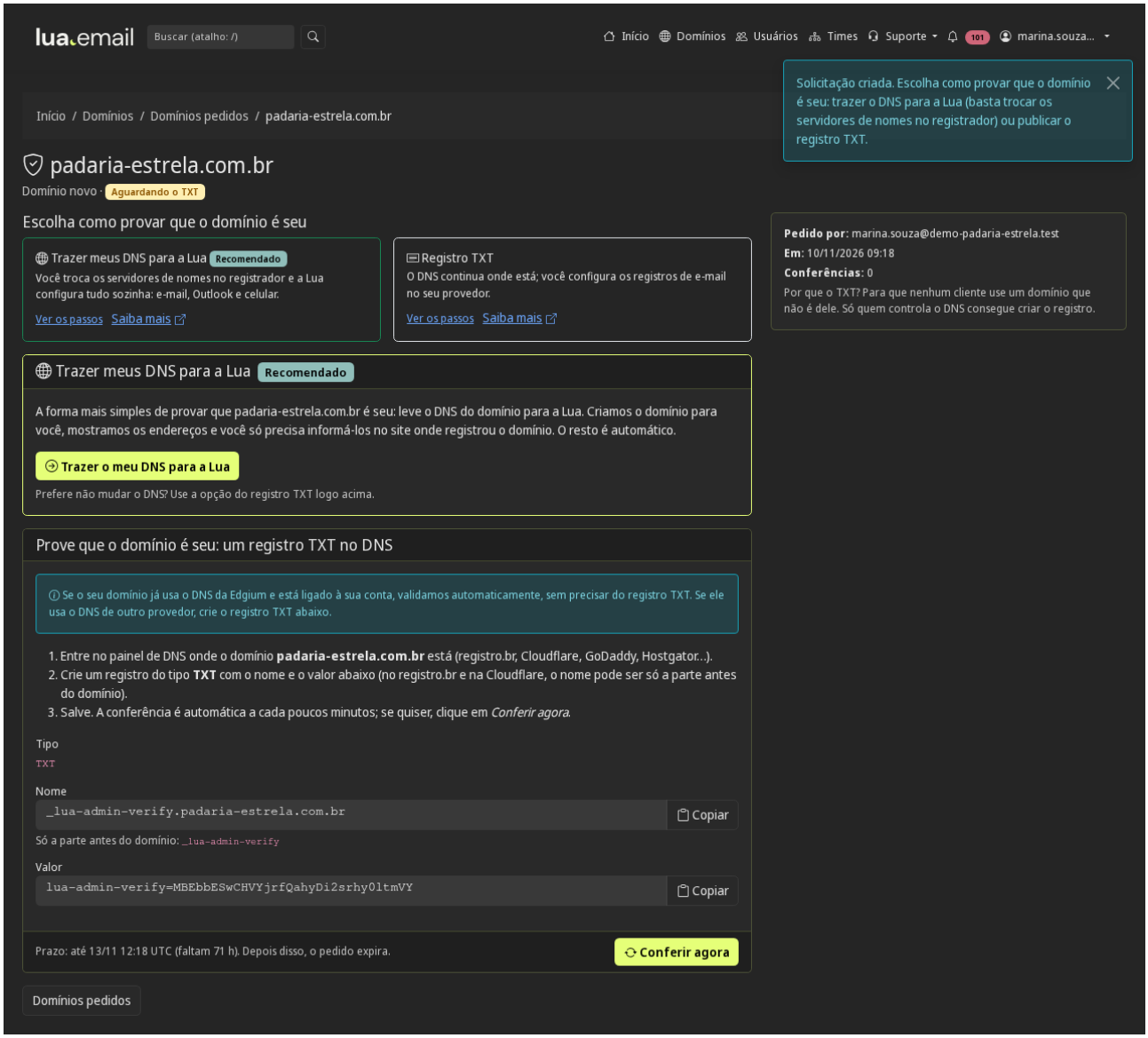
Avisos e confirmações. O painel não usa mais a caixa de confirmação do navegador. Tudo o que pede um "tem certeza?" (desativar um alias, remover uma entrada, remover uma caixa) abre uma janela do próprio painel, com o botão da ação e o **Cancelar**. Nos casos mais sérios, como remover uma caixa, ela só libera o botão depois que você digita o endereço. Os avisos de sucesso e de erro aparecem como um quadro no canto da tela; o de sucesso some automaticamente, o de erro fica até você fechar.

3. Adicionar o domínio

Um domínio só passa a ser da sua empresa depois que você comprova que controla o DNS dele. O painel oferece dois caminhos: publicar um registro TXT no DNS onde o domínio está, ou trazer o DNS para a Edgium, trocando os servidores de nomes no registrador.

Primeira vez? O tutorial de onboarding leva o domínio do pedido à primeira caixa, pelos dois caminhos, com vídeo.

Os dois caminhos, lado a lado. A tela do pedido mostra o **Trazer meus DNS para a Lua**, marcado como recomendado, e o **Registro TXT**, cada um com os links **Ver os passos** e **Saiba mais**. O caminho Trazer meus DNS para a Lua é para quem já é cliente cadastrado na Edgium: basta trocar os servidores de nomes no registrador. O painel detecta a troca, ativa o domínio e configura sozinho o SPF (juntado ao que você já tinha), o DKIM, o DMARC (o padrão recomendado da Lua), o Autodiscover e, se o domínio tem caixa ativa, o MX. Se você validar pelo TXT e trocar os servidores de nomes para a Edgium depois, o resultado é o mesmo. O MX não é trocado sozinho quando o domínio ainda não tem caixa ativa, quando há migração de e-mails em andamento ou quando a opção **MX externo** do domínio foi fixada manualmente: o aviso do sino diz que falta só o MX, que você troca em **Corrigir problemas**, na Saúde do domínio. O domínio com o Lua Shield nunca tem o MX trocado. Veja a comparação e o passo a passo dos dois caminhos no onboarding de domínio e em Trazer meus DNS para a Lua.



O pedido do domínio: trazer o DNS (recomendado) ou publicar o registro TXT.

1. Em **Domínios**, clique em **Novo domínio**, digite o domínio (por exemplo, `exemplo-engenharia.test`) e, se quiser, uma descrição. Enquanto você digita, o painel avisa se o domínio é novo na plataforma.
2. Clique em **Continuar**. A tela seguinte mostra o registro TXT: o **nome** (`_lua-admin-verify.seudominio`) e o **valor**, cada um com o botão Copiar.
3. No painel de DNS do domínio (registro.br, Cloudflare, o provedor de hospedagem), crie um registro do tipo **TXT** com esse nome e esse valor. Em muitos painéis, o nome é só a parte antes do domínio: `_lua-admin-verify`.
4. Volte ao painel e clique em **Conferir agora**. Se o TXT ainda não apareceu, a tela avisa e continua conferindo automaticamente a cada poucos minutos.
5. Quando o TXT aparece, o domínio fica ativo na hora e o sino avisa. O registro TXT de verificação já pode sair do DNS.

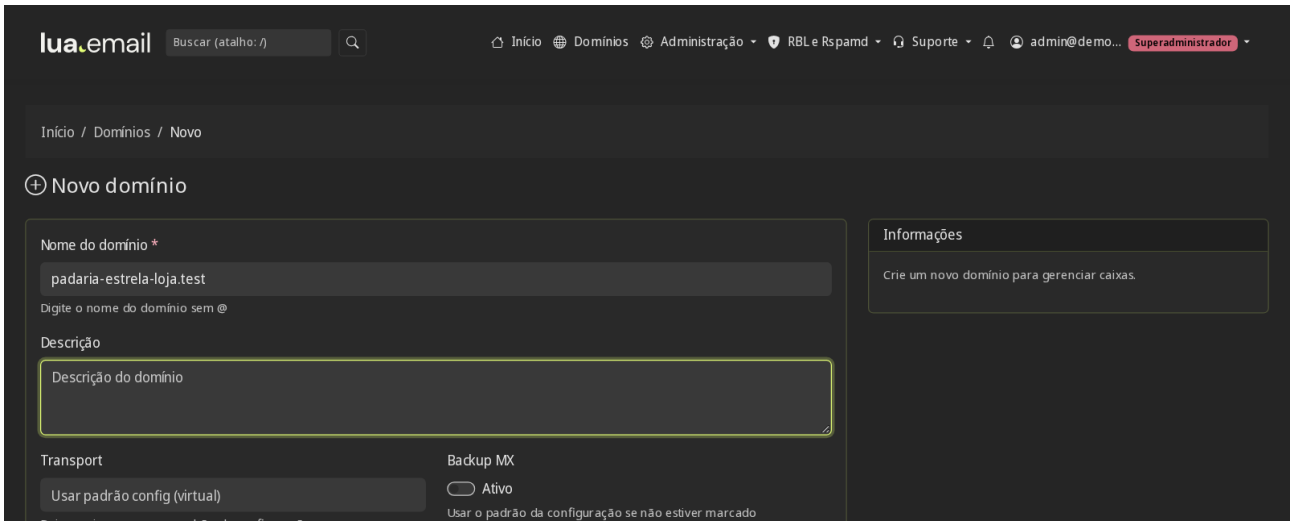


Figura 11: Adicionar domínio: o painel avisa enquanto você digita.

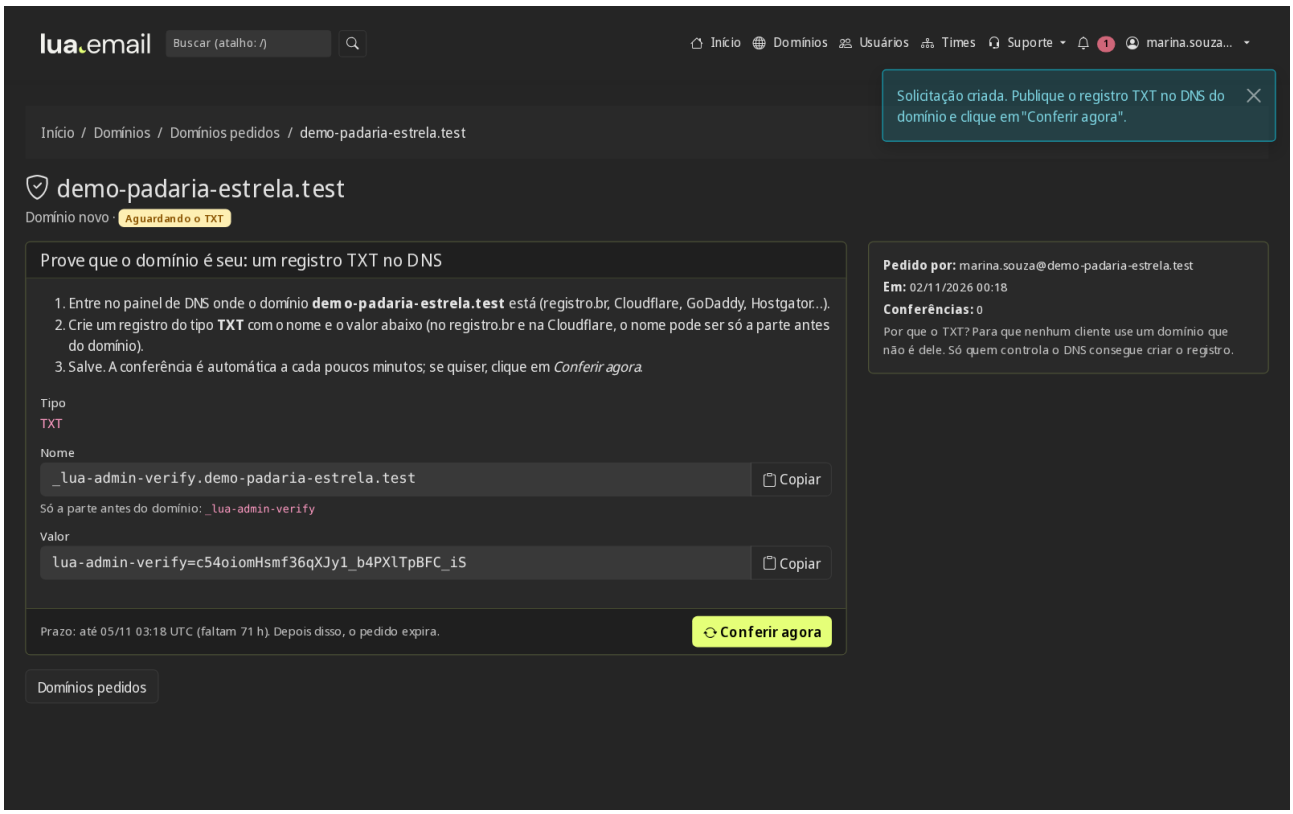


Figura 12: O registro TXT que comprova a posse do domínio.

O pedido vale por **72 horas**. Depois disso ele expira e é preciso pedir de novo. Os pedidos em andamento ficam em **Domínios → Domínios pedidos**.

Domínio que já está na Lua em outra conta

Se o domínio já está na plataforma em nome de outro cliente, o pedido vira uma **transferência**. O TXT, por si só, não basta: a equipe da Lua confere e aprova (ou recusa, com o motivo, que aparece para você na tela do pedido).

Quando usar o pedido por TXT: ao trazer o domínio da empresa para a Lua pela primeira vez; ao incluir o domínio de uma filial ou de uma marca nova (depois, defina quem o administra com um time). Também serve para assumir um domínio que estava com outro cliente da plataforma: o pedido vira transferência e passa pela conferência da Lua. O prazo de 72 horas serve para você publicar o registro com calma: se perder o prazo, basta pedir novamente.

Com o domínio ativo, a página dele se organiza em grupos de abas: **Visão geral**, **E-mail** (caixas, aliases, domínios alias, catálogos, grupos de serviço, dispositivos e compartilhamentos), **Autenticação** (DKIM, DMARC e Validar DNS), **Entrega** (roteamento, listas de acesso e treinar o filtro) e **Histórico** (estatísticas, logs e rastreio).

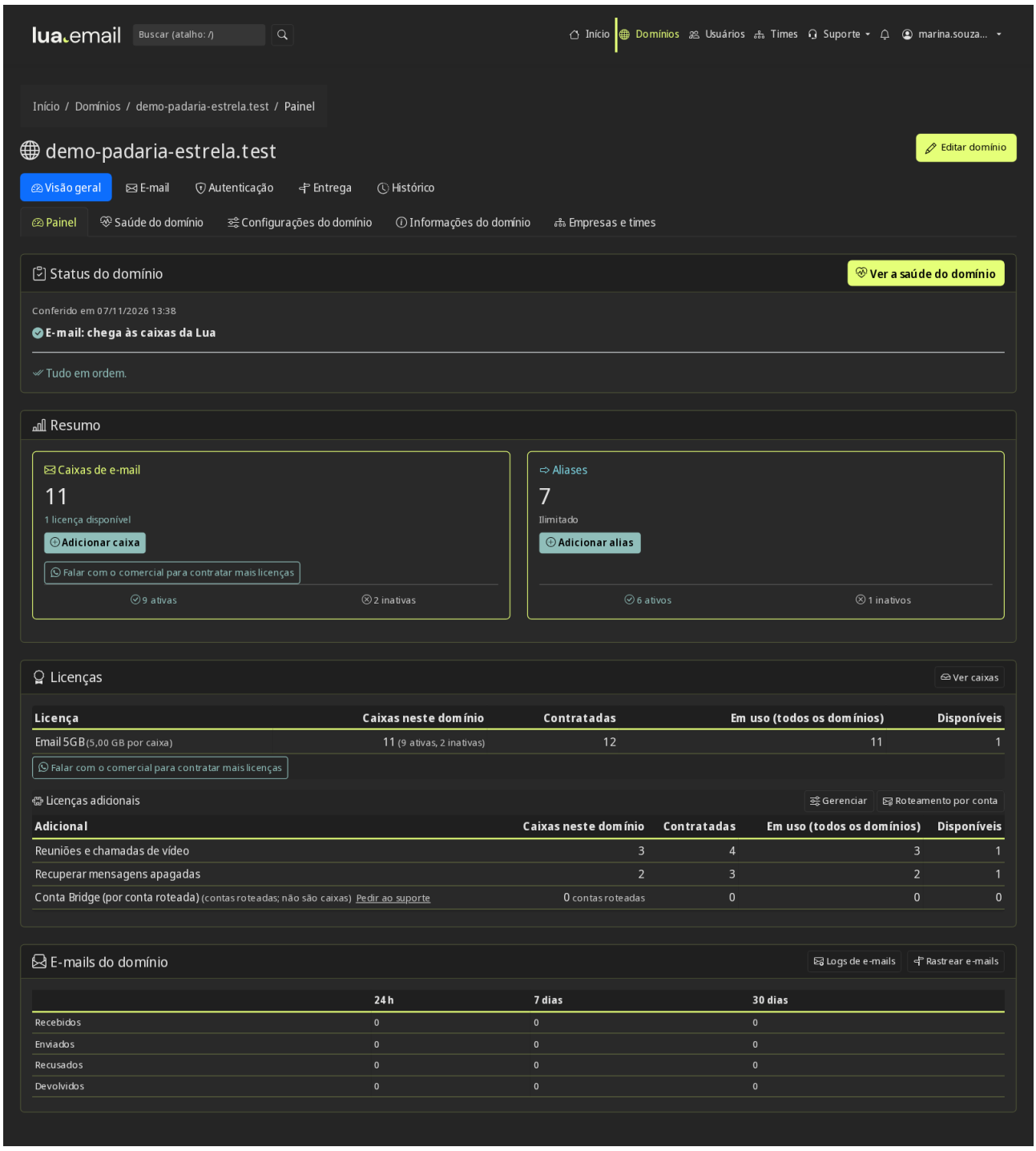


Figura 13: Visão geral do domínio.

Só trocar a logo: o administrador do domínio troca a logo que aparece depois do login, no webmail e no Colabora, em **Domínios → o domínio → Configurar domínio**, sem custo. Veja o passo a passo da logo da empresa.

Sua marca no webmail e no Colabora: para o webmail e o Colabora abrirem no endereço da empresa (como `webmail.suaempresa.com.br`), com a logo e as cores dela, teste a logo no simulador da marca. Depois, envie o .zip pelo painel, em **Configurações do domínio → Webmail com a sua marca** (passo a passo no capítulo 15). O simulador já monta os dois endereços; os valores definitivos do DNS aparecem no painel. É por domínio e não tem custo por enquanto.

4. DNS: DKIM, DMARC e Autodiscover

Para o domínio receber e enviar bem, o DNS precisa de MX, SPF, DKIM, DMARC e Autodiscover e, para o celular e os programas de e-mail acharem o servidor sozinhos, dos dois endereços `autodiscover.seudominio` e `autoconfig.seudominio` (Configuração automática do e-mail). O painel gera os valores e confere se eles estão publicados. A lista completa dos registros, com exemplos, está no capítulo de DNS do manual do webmail.

Quem publica os registros depende de onde o DNS do domínio está hospedado:

	DNS na Lua (na Edgium)	DNS em outro provedor
Registros de e-mail	Automático: DKIM, DMARC (o padrão da Lua, em monitoramento, criado só quando ainda não existe), SPF (somando a Lua ao que você já tem), Autodiscover, os dois registros A da configuração automática do e-mail (`autodiscover.seudominio` e `autoconfig.seudominio`) e, quando o domínio tem caixa ativa, o MX. Entram assim que o DNS fica ativo na Edgium, pelo Trazer meus DNS para a Lua ou pelo TXT com a troca dos servidores de nomes, e também pelo **Corrigir problemas**.	O painel mostra cada registro pronto para copiar, inclusive os dois registros A `autodiscover.seudominio` e `autoconfig.seudominio`, com o valor mostrado no painel. Você publica no provedor onde o DNS está.
Assinatura DKIM	Liga automaticamente quando a conferência vê o registro certo.	Liga automaticamente quando a conferência vê o registro certo, depois que você o publica.
O que você faz	Aprovar a prévia do Corrigir problemas, quando pedir.	Copiar os registros, publicar e clicar em **Conferir agora** na Saúde do domínio.

DKIM

O DKIM é a assinatura que prova que o e-mail saiu mesmo do seu domínio. **Todo domínio novo já nasce com a chave DKIM criada** (seletor `luadkim`, chave de 2048 bits), sem você precisar fazer nada. O que falta é publicar o registro no DNS:

1. Na página do domínio, abra **Autenticação → DKIM** (ou a **Saúde do domínio**). O painel mostra o registro pronto: tipo TXT, nome `luadkim._domainkey.seudominio` e o valor que começa com `v=DKIM1`. Use **Copiar nome** e **Copiar valor**.
2. Publique o registro no DNS do domínio. Alguns provedores de DNS (Cloudflare, Registro.br e outros) aceitam no máximo 255 caracteres por parte do valor. Quando o valor é maior que isso, o painel mostra também o valor **dividido em partes, entre aspas**, com o botão **Copiar em partes**. Dividir é normal e não muda o registro.
3. Concluído. Quando o painel identifica o registro publicado com a chave certa, **a assinatura liga automaticamente** e você recebe um aviso. Com o DNS na Lua, o registro já é publicado para você.

Domínio que já existia e ainda não tem chave: abra **Autenticação → DKIM** e clique em **Configurar DKIM** (ou use o botão que o selo de DKIM da Saúde do domínio indica). O painel cria a chave e mostra o registro; daí em diante vale o mesmo caminho: publicou, a assinatura liga automaticamente. Um domínio que já tinha chave continua com ela, no seletor que já usava.

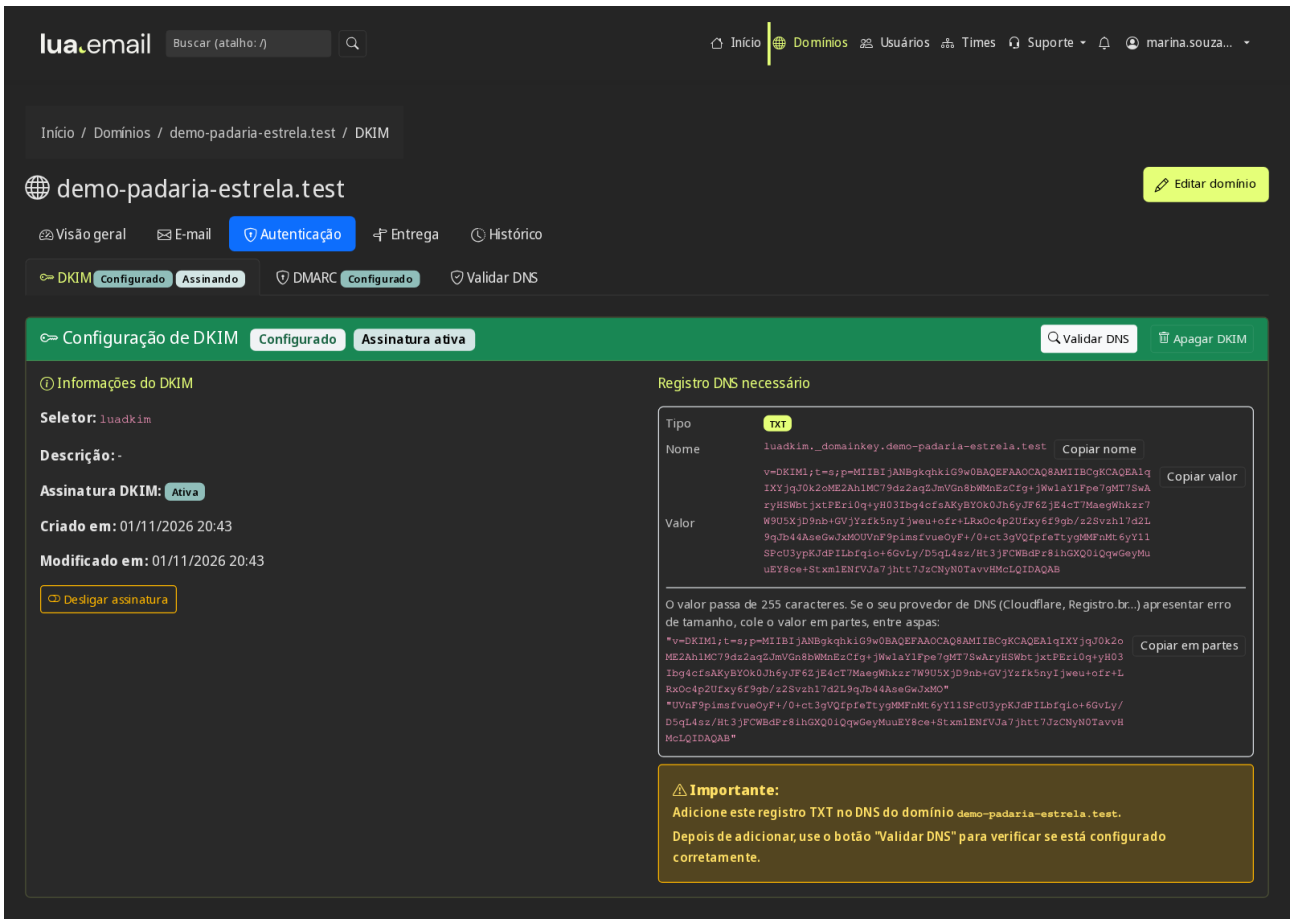


Figura 14: DKIM criado: o registro pronto para copiar.

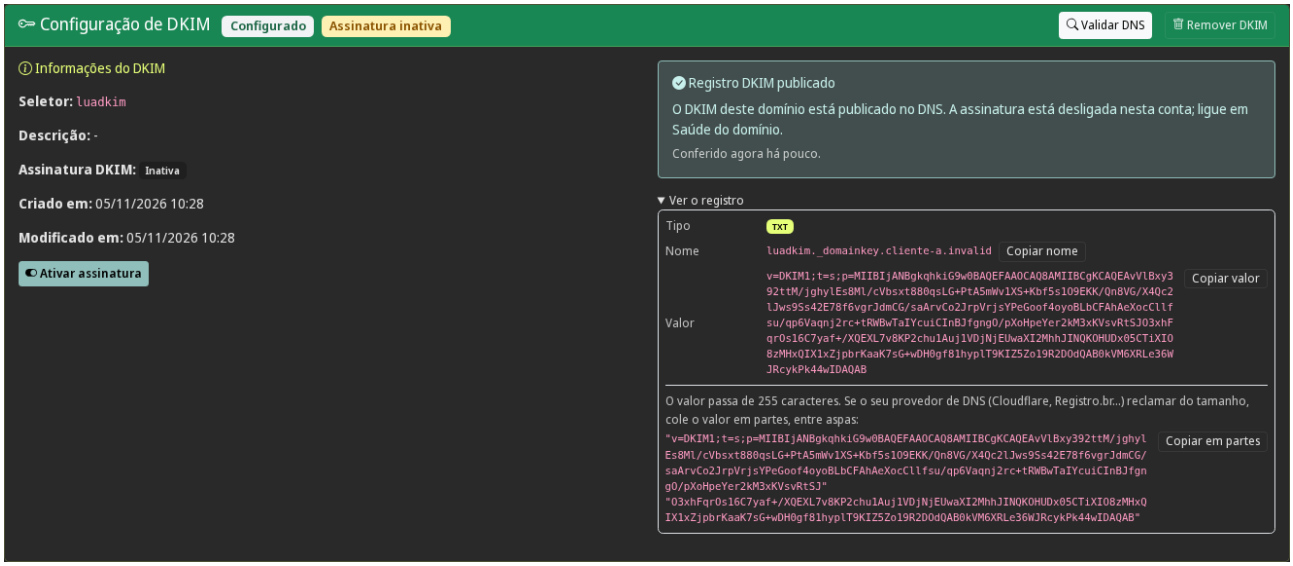


Figura 14 (continuação): a aba DKIM quando o registro já está publicado no DNS com a chave certa.

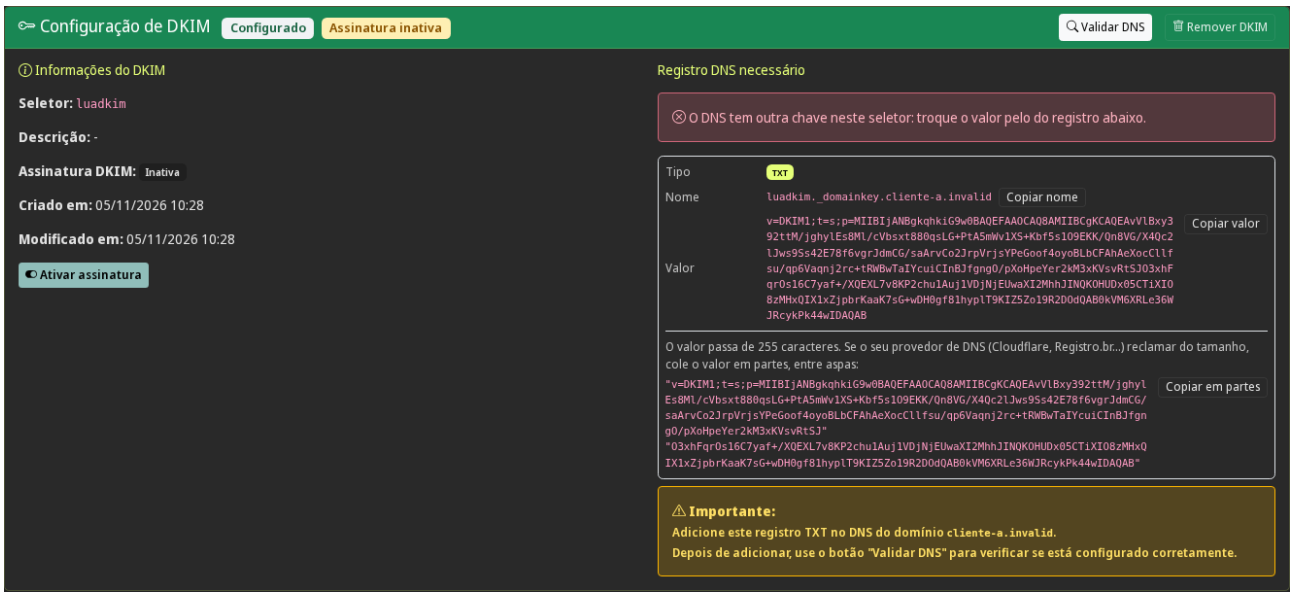


Figura 14 (continuação): o DNS tem outra chave no seletor; troque o valor pelo registro mostrado.

DMARC

O DMARC diz aos outros provedores o que fazer com e-mails que fingem ser do seu domínio, e pede relatórios sobre eles. O registro padrão da Lua, publicado em `_dmarc.seudominio` (tipo TXT), é:

```
v=DMARC1; p=none; adkim=r; aspf=r; pct=100; rua=mailto:reportdmarc@lua.email
```

- `v=DMARC1`: diz que este TXT é um registro DMARC.
- `p=none`: o que fazer com a mensagem que não passa na verificação. *Monitoramento* significa entregar normalmente e apenas gerar os relatórios. Para proteger o domínio, a política sobe para `p=quarantine` (*quarentena*: a mensagem vai para a pasta de spam do destinatário) e, depois, para `p=reject` (a mensagem é recusada).
- `adkim=r` e `aspf=r`: a conferência do DKIM e do SPF é *relaxada*: vale também quando o domínio da assinatura ou do envio é um subdomínio do seu. É o modo mais comum e o que gera menos falsos alarmes.
- `pct=100`: a política vale para 100% das mensagens.
- `rua=mailto:reportdmarc@lua.email`: para onde vão os relatórios agregados. Esse endereço é criado junto com o domínio.

O painel monta esse registro para você: ele aparece pronto para copiar em **Autenticação → DMARC** (o selo de DMARC da Saúde do domínio leva até lá). Com o DNS na Lua, você não copia nada: ele entra automaticamente em Trazer meus DNS e em **Corrigir problemas**.

O que o painel faz e o que fica com você. O painel só cria o DMARC quando o domínio ainda não tem nenhum, e só corrige o registro quando ele está inválido. Um DMARC que já existe e é válido (`none`, `quarantine` ou `reject`) nunca é trocado nem rebaixado, com o DNS na Edgium ou em outro provedor. Com o DNS em outro provedor, o painel não altera nada: mostra o registro pronto para você publicar. Quando o DMARC está em `p=none`, a aba DMARC mostra também o registro recomendado, com `p=quarantine`, e você decide se e quando publicá-lo. O caminho recomendado é começar em `p=none`, acompanhar os relatórios, subir para `p=quarantine` e depois para `p=reject`. Em **Autenticação → DMARC → Editar configuração** você ajusta a política, o percentual e os relatórios. Se outros sistemas enviam e-mail pelo domínio, confira antes se o SPF e o DKIM de todos eles estão certos.

A aba **Autenticação → DMARC** diz a situação real do registro no DNS, logo abaixo do registro gerado:

- **Verde, "Tudo certo: registro DMARC publicado no DNS e protegendo o domínio."** Publicado com `quarantine` ou `reject`.
- **DMARC em monitoramento.** Publicado com p=none. Não é um erro: o aviso diz "O seu DMARC está em monitoramento (p=none). Quando os relatórios mostrarem que tudo está passando, recomendamos subir para p=quarantine."
- **Amarelo "Importante: adicione este registro".** Não há registro no DNS: publique o que a aba mostra.



Figura 14 (continuação): aba DMARC com o registro publicado e protegendo o domínio.

Na mesma aba, o quadro **DMARC publicado no DNS** mostra o que está publicado hoje, seja qual for o modelo do registro: a **Política** (none, `quarantine` ou `reject`), os **Subdomínios** (a mesma política do domínio ou uma própria), o **Percentual** de mensagens a que a política se aplica, os **Relatórios agregados (RUA)** e os **Relatórios de falha (RUF)**, com todos os endereços, inclusive os de fora do domínio, e os modos do SPF e do DKIM. O painel aceita qualquer registro DMARC válido e não troca nenhum deles sozinho.

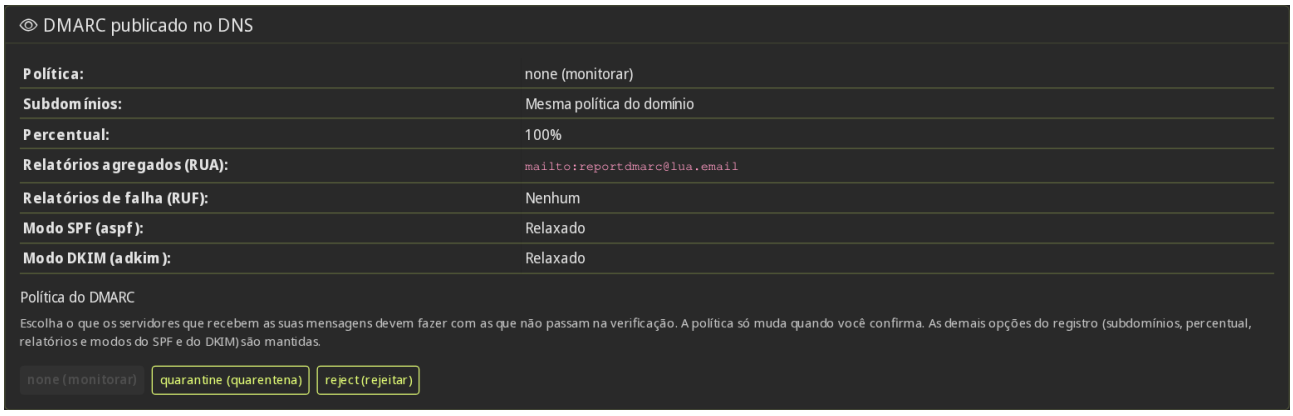


Figura 14 (continuação): o quadro DMARC publicado no DNS e a escolha da política.

Escolher a política. Com o DNS na Lua, o mesmo quadro permite escolher a **Política** do DMARC: clique em **none (monitorar)**, **quarantine (quarentena)** ou **reject (rejeitar)**, leia a janela de confirmação e clique em **Alterar política**. A política só muda quando você confirma. A mudança fica registrada no histórico de ações do painel e mantém as demais opções do registro: subdomínios, percentual, relatórios e modos. Ao escolher `reject`, a janela avisa que mensagens legítimas que não passarem na verificação deixam de ser entregues; antes de

confirmar, verifique o SPF, o DKIM e os relatórios. Se outro registro de e-mail do domínio ainda precisar de correção, o painel pede que você o corrija antes, na Saúde do domínio. Com o DNS em outro provedor, o quadro só mostra o registro: altere o campo p= no provedor do DNS.

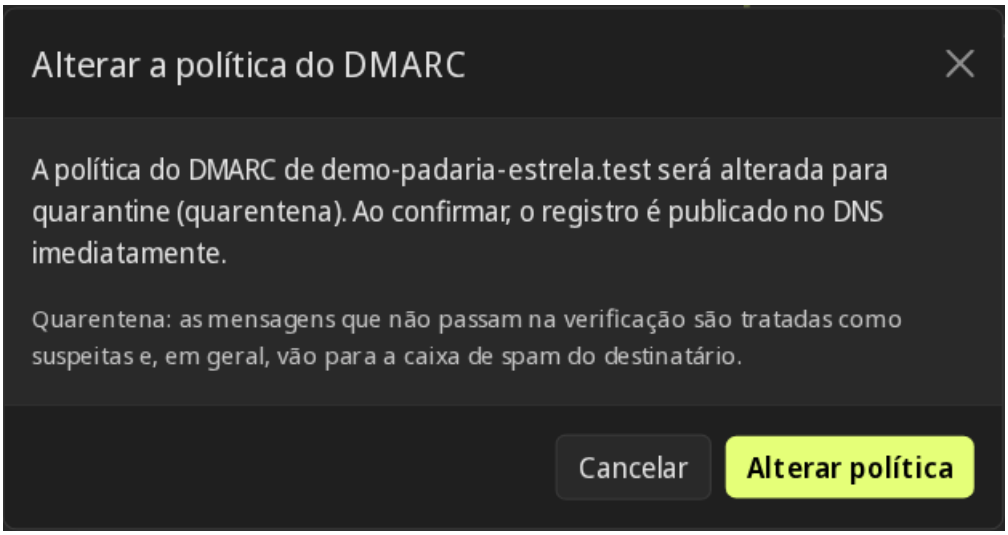


Figura 14 (continuação): a janela de confirmação ao escolher uma nova política.

Se o domínio veio de outro provedor e já tem um DMARC publicado no DNS, a validação mostra o botão **Importar do DNS**. O painel passa a usar o registro que já existe, com a mesma política, em vez de começar do zero.

Validar DNS

Em **Autenticação → Validar DNS**, o painel consulta agora o DNS público e mostra, para cada registro, se está certo. Quando falta algo, aparece o registro pronto para copiar. Use **Testar de novo** depois de mudar o DNS: a mudança pode levar de minutos a algumas horas para valer.

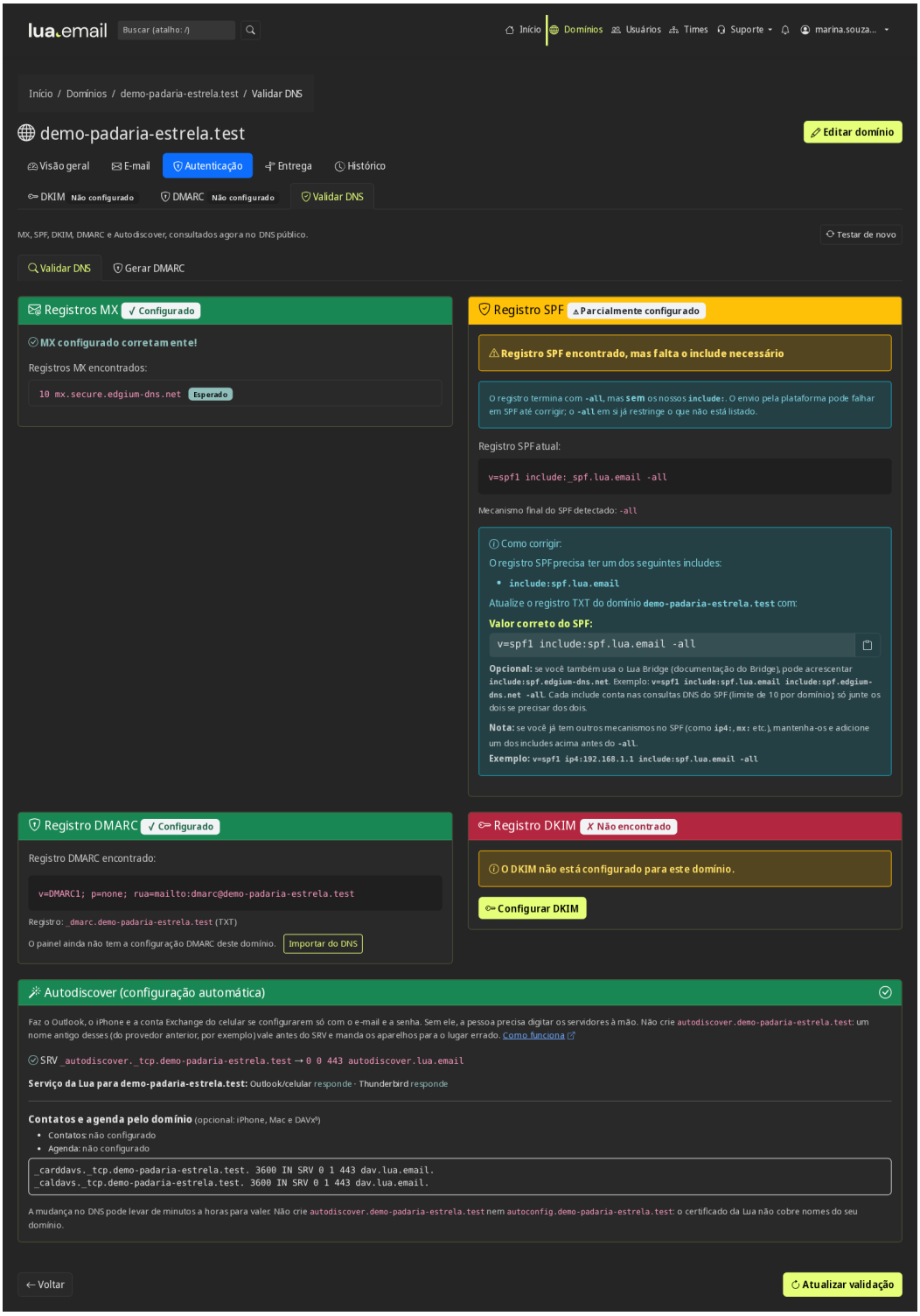


Figura 15: Validar DNS: cada registro aparece com a situação e, se faltar algo, o valor correto.

Autodiscover: o Outlook e o celular se configuram automaticamente

Não deixe de criar este registro. O Autodiscover é o que faz a conta Exchange (ActiveSync) do iPhone e do Android e o Outlook se configurarem automaticamente. **Sem ele**, o celular não encontra o servidor e pede os dados à mão (`sync.lua.email`), o Outlook clássico no Windows não acha a conta e o suporte recebe o "não consigo configurar". O e-mail em si funciona; só a configuração automática falha. Enquanto o registro não existe, a pessoa digita o servidor: `sync.lua.email` na conta Exchange do celular e `mail.lua.email` no Outlook por IMAP (manual do webmail).

O registro é um SRV só por domínio, com tipo SRV, nome `_autodiscover._tcp.seudominio`, prioridade 0, peso 0, porta 443 e destino `autodiscover.lua.email`. O painel mostra o registro exato e explica os campos que o painel de DNS costuma pedir: serviço `_autodiscover`, protocolo `_tcp`, prioridade 0, peso 0, porta 443 e destino `autodiscover.lua.email`.

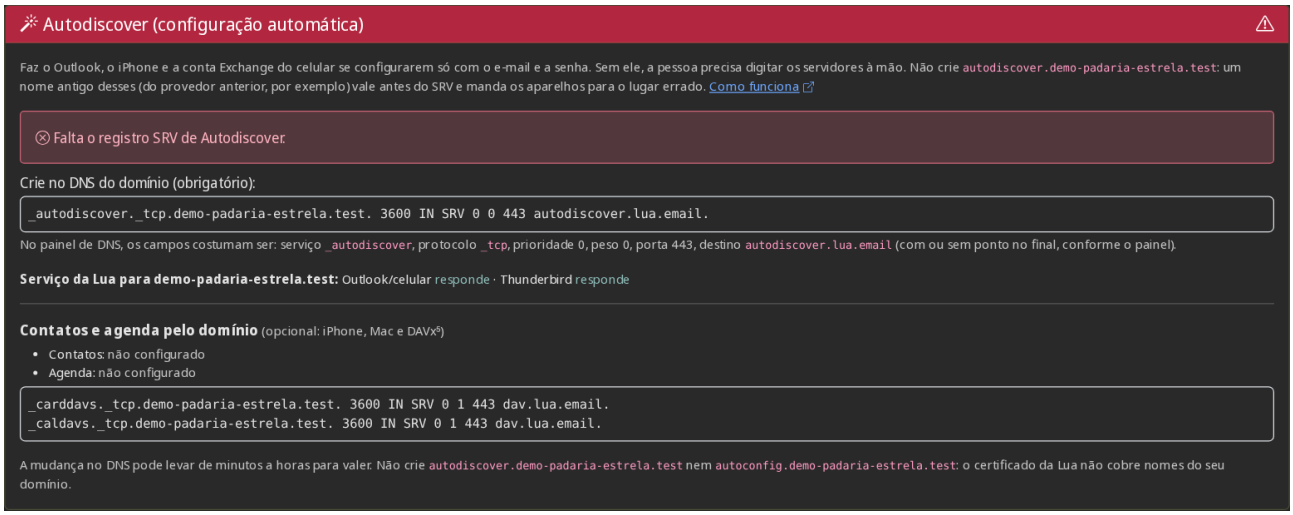


Figura 16: Falta o Autodiscover: o painel mostra o que criar.

Como saber que deu certo: em **Validar DNS**, o quadro **Autodiscover (configuração automática)** fica com o cabeçalho verde e mostra o SRV encontrado. Vermelho quer dizer que falta o registro ou que ele aponta para outro lugar. Depois de criar, espere alguns minutos e use **Testar de novo**. Fora do painel: `dig +short SRV _autodiscover._tcp.seudominio` deve responder `0 0 443 autodiscover.lua.email.`. Se o DNS do domínio é na Cloudflare, o SRV não tem a nuvem laranja (é sempre "só DNS") e o destino vai sem o ponto no final.

Os endereços `autodiscover.seudominio` e `autoconfig.seudominio` têm um bloco próprio, a Configuração automática do e-mail, logo abaixo. Se o domínio já tem esses nomes apontando para o provedor antigo (Microsoft 365 ou Google Workspace, por exemplo), o painel avisa e só troca depois da sua confirmação.

Configuração automática do e-mail: autodiscover e autoconfig

O celular (Android com conta Exchange, Gmail ou Samsung) e os programas de e-mail passam a achar o servidor sozinhos, só com o e-mail e a senha, quando o domínio tem os endereços `autodiscover.seudominio` e `autoconfig.seudominio`. Tudo fica num lugar só: na aba **Validar DNS**, no cartão **Autodiscover (configuração automática)**, nesta ordem: a explicação e o registro SRV `_autodiscover._tcp`; **Contatos e agenda** (SRV `_carddavs` e `_caldavs`); e os endereços `autodiscover.` e `autoconfig.`, no bloco **Configuração automática do e-mail**, marcado **Opcional**. Todos os registros (SRV e A) aparecem em cartões, com os campos e o botão **Copiar**. **Conferir agora** fica no cabeçalho do cartão.

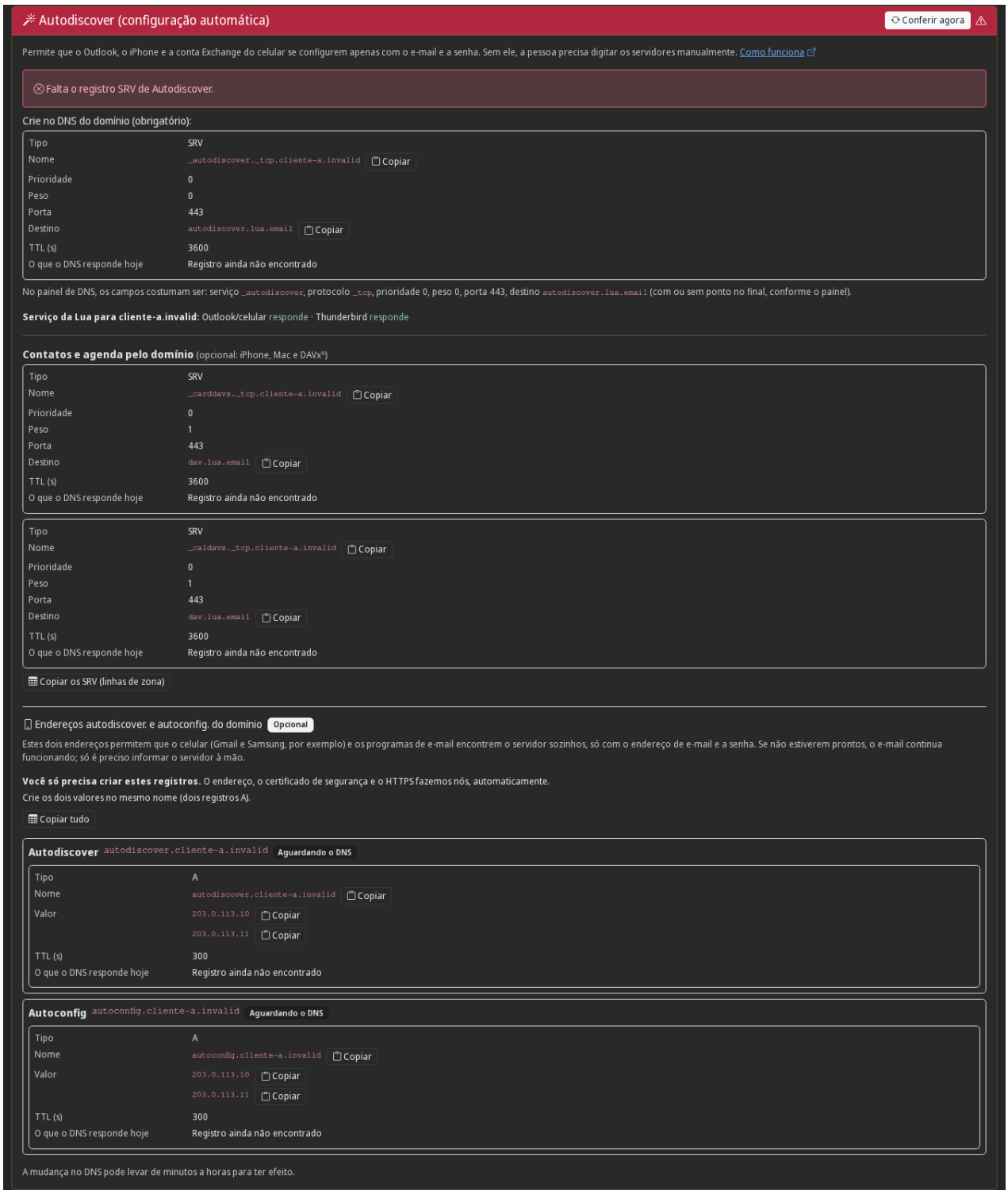
Onde está o DNS do domínio	O que acontece
Na Edgium	O painel escreve os dois registros A na zona e segue sozinho. Você não faz nada.
Em outro provedor	A configuração liga sozinha e a aba **Validar DNS** já mostra os registros. Você cria só os dois registros A (`autodiscover.seudominio` e `autoconfig.seudominio`), com o valor exatamente como aparece na tela, cada campo com **Copiar**. Há um cartão por nome, com os **dois valores** (dois registros A no mesmo nome). O endereço, o certificado e o HTTPS são automáticos.

Quando liga sozinha: com o DNS ativo e o domínio com caixa ativa, sem migração de e-mails em andamento e fora do Shield (as mesmas condições do MX automático). Na primeira vez a tela pode mostrar **Preparando os registros**, por cerca de um minuto. O **Corrigir problemas** também a liga, e a janela avisa que os dois endereços

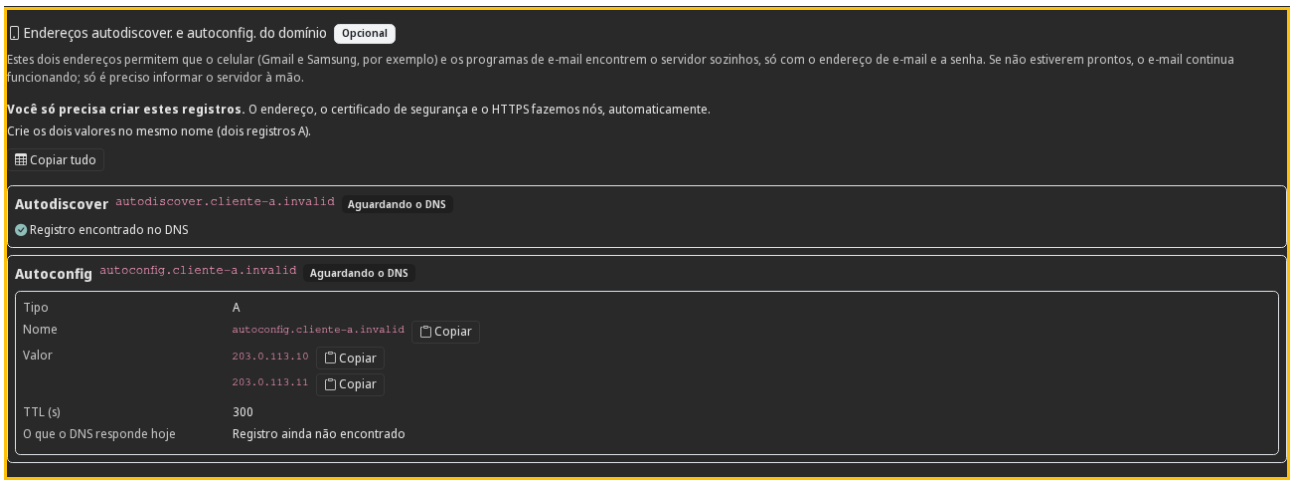
serão ativados. **O botão Ativar** só existe quando o domínio não tem caixa ativa ou tem migração em andamento; a tela explica o motivo e um administrador do domínio clica em **Ativar** quando estiver pronto.

Nada é criado antes de o nome responder para a Edgium. O painel confere o DNS público (de hora em hora, por 30 dias; **Conferir agora** reabre o prazo) e só então segue. Quando o DNS de um nome já aponta para a Lua, o registro some da lista e aparece **Registro encontrado no DNS**, e **Copiar tudo** copia só o que falta. Se o DNS deixar de apontar no meio do caminho, o bloco volta para **Aguardando o DNS**. Se o seu DNS é na Cloudflare, deixe os dois registros A como "Somente DNS" (nuvem cinza), para o nome responder com o valor mostrado no painel.

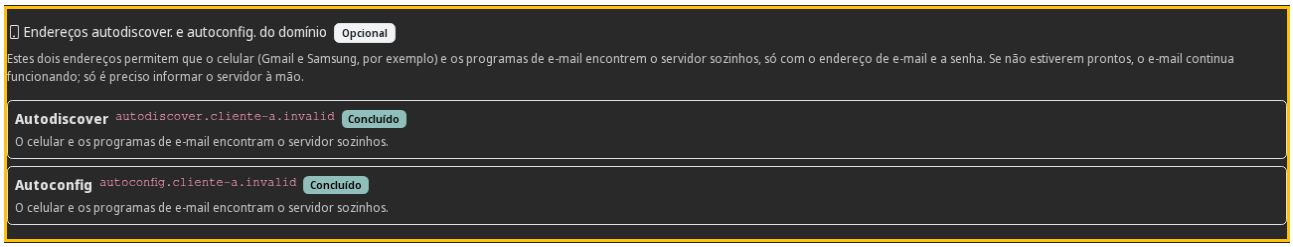
Estado	O que significa
Aguardando o DNS	O nome ainda não responde para a Edgium. Com o DNS em outro provedor, crie os registros do cartão e use **Conferir agora**. Na coluna **O que o DNS responde hoje** aparece **Apontando para a Lua**, **Registro ainda não encontrado**, **Ainda não conferido** ou o lugar para onde o registro aponta hoje.
Ativando	Estamos configurando o endereço e o certificado de segurança. É automático e costuma levar alguns minutos.
Concluído	O celular e os programas de e-mail encontram o servidor sozinhos.
Precisa de confirmação	O endereço já aponta para outro lugar (um serviço de e-mail antigo, por exemplo) e nada foi alterado. Um administrador do domínio confirma numa janela (**Trocar o endereço atual?**, botão **Usar o endereço da Lua**) para o painel trocar. Com o DNS em outro provedor, quem muda o registro é você, e o painel avisa que o celular e os programas que usam o endereço antigo passarão a usar a Lua.
Endereço já em uso	Este endereço já é usado por outra configuração sua. Nada é alterado, e a tela traz o botão **Abrir chamado** para a nossa equipe verificar.
Com problema	Não conseguimos concluir. A mensagem é simples e o botão **Abrir chamado** já leva o domínio e o que aconteceu. Se o DNS ainda não apontava depois do prazo, a mensagem diz isso e sugere **Conferir agora** depois de criar os registros.



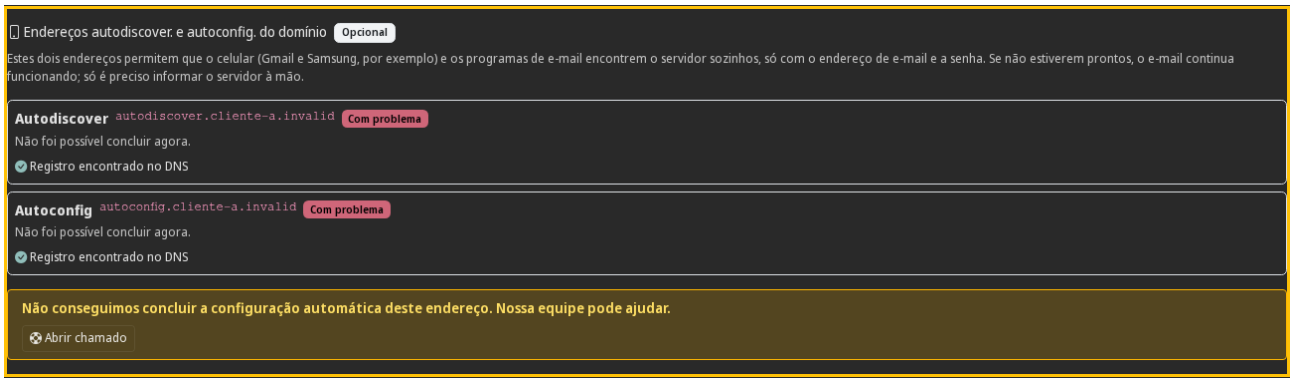
O cartão Autodiscover (configuração automática) na aba Validar DNS: o SRV, Contatos e agenda e, por último, os endereços autodiscover. e autoconfig., com o valor mostrado no painel.



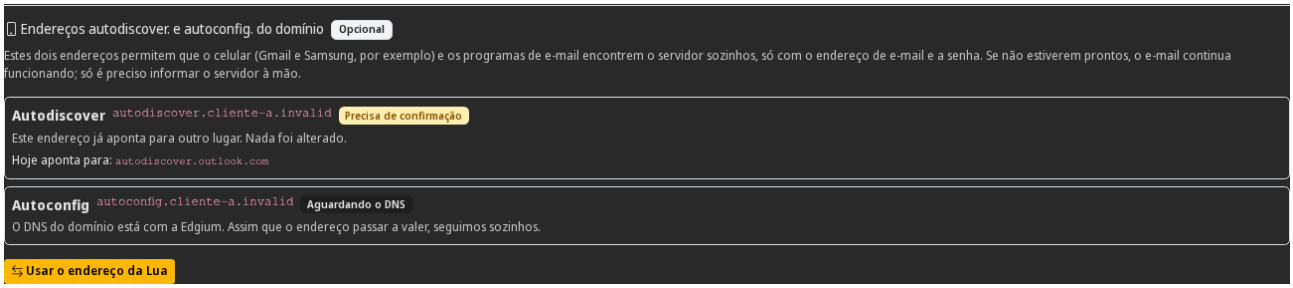
Quando o DNS de um nome já aponta, o registro some da lista e aparece Registro encontrado no DNS.



Concluído: o celular e os programas de e-mail encontram o servidor sozinhos.

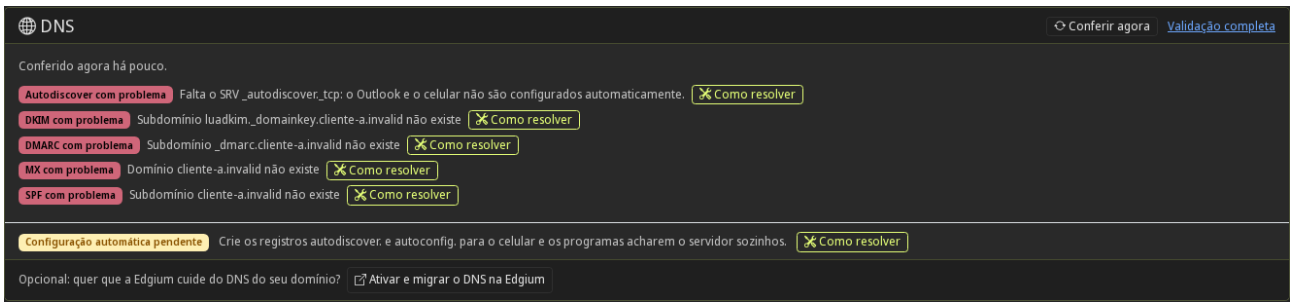


Em erro, o painel mostra uma mensagem simples e o botão Abrir chamado.



Registro que já aponta para outro lugar: o painel avisa e só troca depois da sua confirmação numa janela.

Na **Saúde do domínio** não há um bloco grande: só uma linha na lista de alertas do DNS, **Configuração automática pendente** (amarelo), **Configuração automática ativando** ou **Configuração automática com problema** (vermelho), com **Como resolver** (ou **Ver andamento**), que leva ao cartão da aba Validar DNS. A linha some quando a configuração está em **Concluído**. Por ser opcional, ela não acende o triângulo de alerta da Saúde.



Na Saúde do domínio há só uma linha de alerta, com Como resolver, que leva ao cartão da aba Validar DNS.

Quem só lê (helpdesk e somente leitura) vê o estado, mas não age. **Se não estiver pronto**, o e-mail continua funcionando; basta informar o servidor à mão (`sync.lua.email` na conta Exchange do celular).

5. Criar caixas de e-mail

Cada caixa usa uma licença do plano contratado. A licença define o espaço da caixa, então não há campo de cota para preencher.

1. Na página do domínio, abra **E-mail → Caixas de e-mail** e clique em **Adicionar caixa**.
2. Digite a parte antes do @ (o painel mostra o endereço completo), o nome completo da pessoa e a senha. O botão **Gerar** cria uma senha forte e o **Copiar** leva para a área de transferência, com o aviso "Copiado."
3. Escolha a **licença**. A lista mostra quantas vagas sobram em cada plano. Se não houver licença disponível, o painel avisa: "Sem licença, a caixa é criada, mas só funciona depois que você atribuir uma licença a ela." (veja Caixas sem licença).
4. Clique em **Criar caixa**. Com licença, a caixa já pode receber e entrar no webmail. Sem licença, o painel informa: "Caixa criada. Ela começa a funcionar quando você atribuir uma licença."

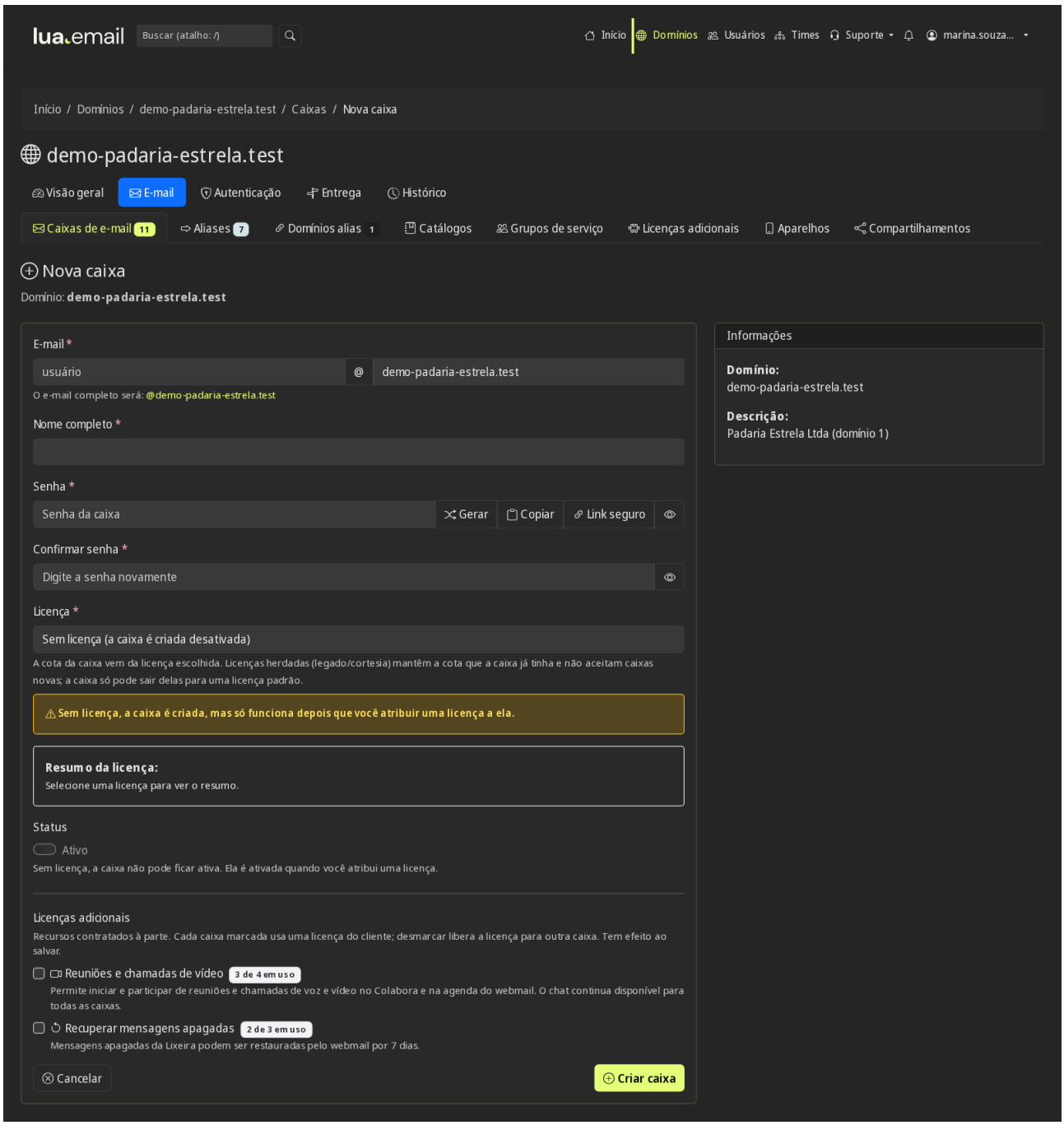


Figura 17: Nova caixa: a licença escolhida define o espaço.

A lista de caixas mostra, para cada uma, o nome, a licença, a situação e o espaço usado, somando e-mail e drive. Acima da tabela fica o resumo das licenças do domínio. Os botões de cada linha abrem a caixa, editam, **trocam a senha** (a chave), desativam ou removem. A chave aparece para o administrador e para o helpdesk do domínio, e só nas caixas ativas; quem só consulta não a vê.

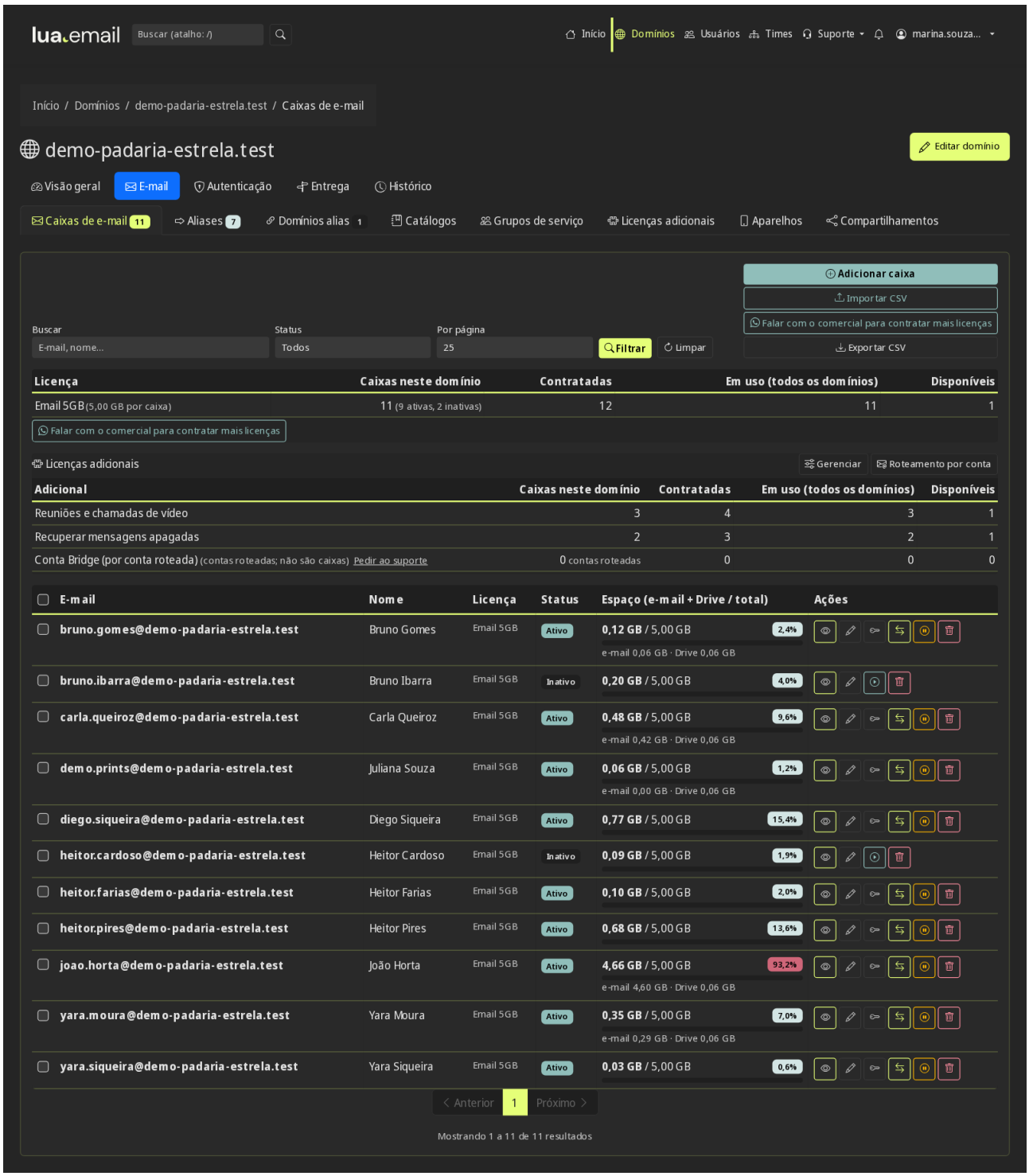


Figura 18: As caixas do domínio, com o espaço de cada uma.

Criar muitas caixas de uma vez

Em **Importar CSV**, envie um arquivo com as colunas `email`, `nome` e `senha` (separadas por vírgula ou ponto e vírgula). Com a senha vazia, o painel gera uma senha forte e mostra no fim, uma vez só. Antes de criar, uma prévia lista o que vai ser feito e marca as linhas com problema (endereço que já existe, licença sem vaga): elas ficam de fora. Aliases também podem ser importados assim.

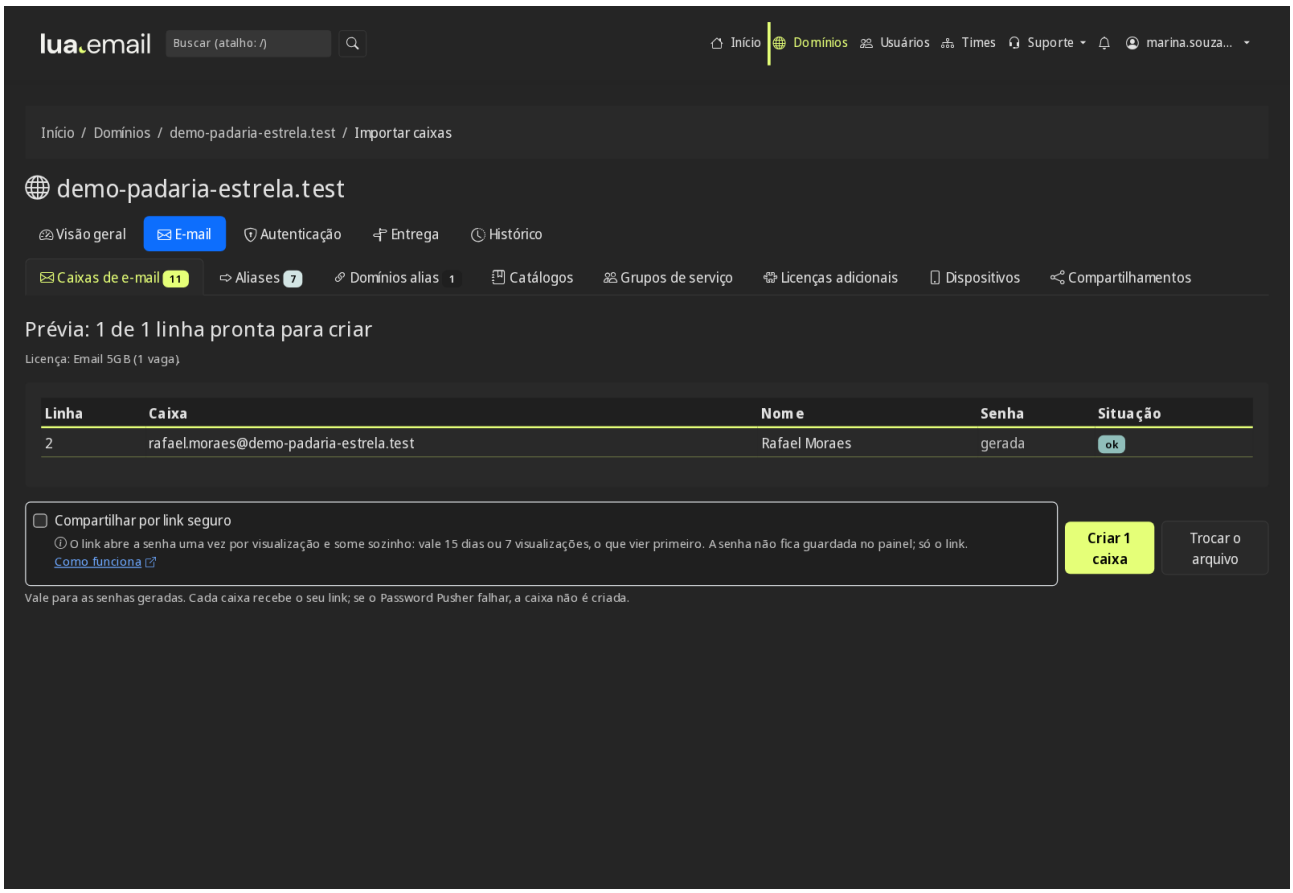


Figura 19: Prévia da importação: nada é criado antes de você confirmar.

O botão **Exportar CSV** baixa a lista de caixas do domínio, útil para conferir licenças e espaço numa planilha.

Trocar a licença entre duas caixas

Quando uma caixa precisa de mais espaço e outra do mesmo domínio usa menos do que a licença dela oferece, as duas podem **trocar de licença**. A que tem a licença de 1 GB passa a ter a de 5 GB e a outra fica com a de 1 GB. Nenhuma licença é comprada nem liberada, e a cota de cada caixa muda junto com a licença. A troca é feita pelo **administrador do domínio**; quem só consulta e o helpdesk não veem o botão.

1. Na lista de **Caixas de e-mail**, clique no botão **Trocar licença** (as duas setas) na linha da caixa. Também há o botão **Trocar licença** na própria página da caixa.
2. Escolha a outra caixa na busca. A lista mostra só caixas ativas do mesmo domínio e com licença diferente.
3. Confira a tabela **Hoje → Depois da troca**: licença, cota, uso (e-mail + Drive = total) e a ocupação de cada caixa, calculados com o uso de agora, e a lista **O que muda**.
4. Com o selo **Dentro da cota** (verde) ou **Cota quase esgotada** (amarelo), clique em **Trocar**. As duas caixas passam a usar a licença nova na hora.

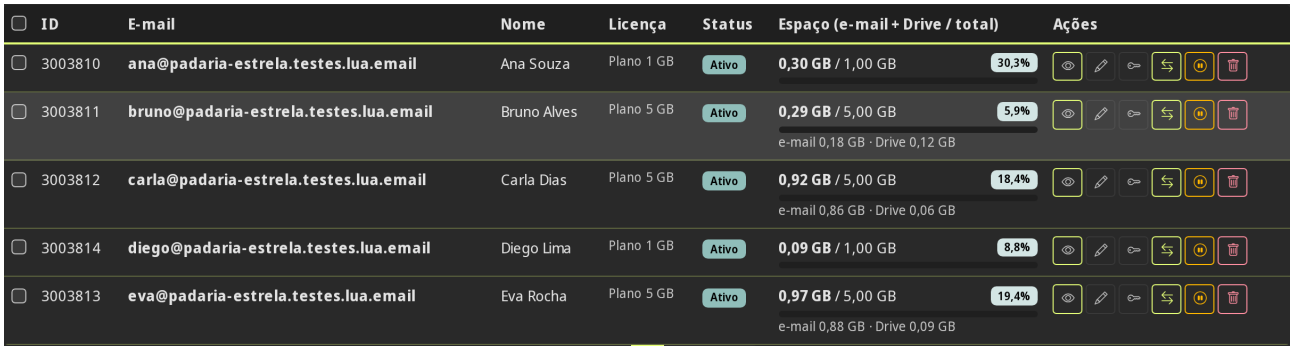


Figura 19 (continuação): o botão Trocar licença em cada linha da lista de caixas (tela real, dados fictícios).

As regras. Só caixas do mesmo domínio e as duas ativas, cada uma com uma licença de caixa diferente. O uso conta o e-mail mais o Drive, e a caixa que for para a licença menor precisa ter espaço na cota nova:

- até 90% da cota nova: selo "Dentro da cota" (verde);
- de 90% a 95%: a troca é permitida, com o selo amarelo "Cota quase esgotada";
- acima de 95%: a troca é bloqueada, com o selo "Troca não permitida". O painel diz o motivo e quanto apagar: "apague mensagens ou arquivos até ficar abaixo de X";
- acima de 100% da cota nova: a troca também é bloqueada.

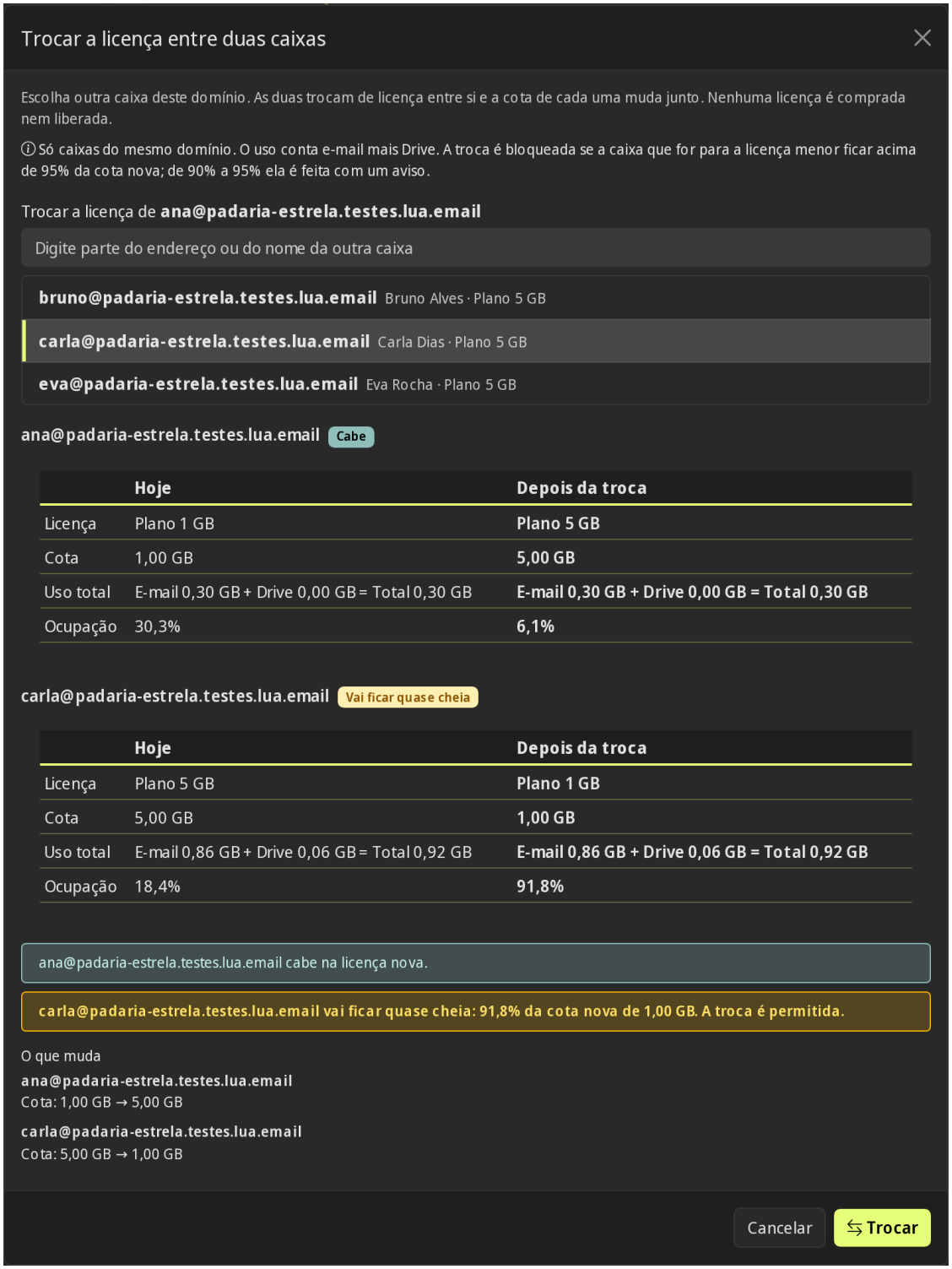


Figura 19 (continuação): de 90% a 95% a troca é permitida, com aviso amarelo (tela real, dados fictícios).

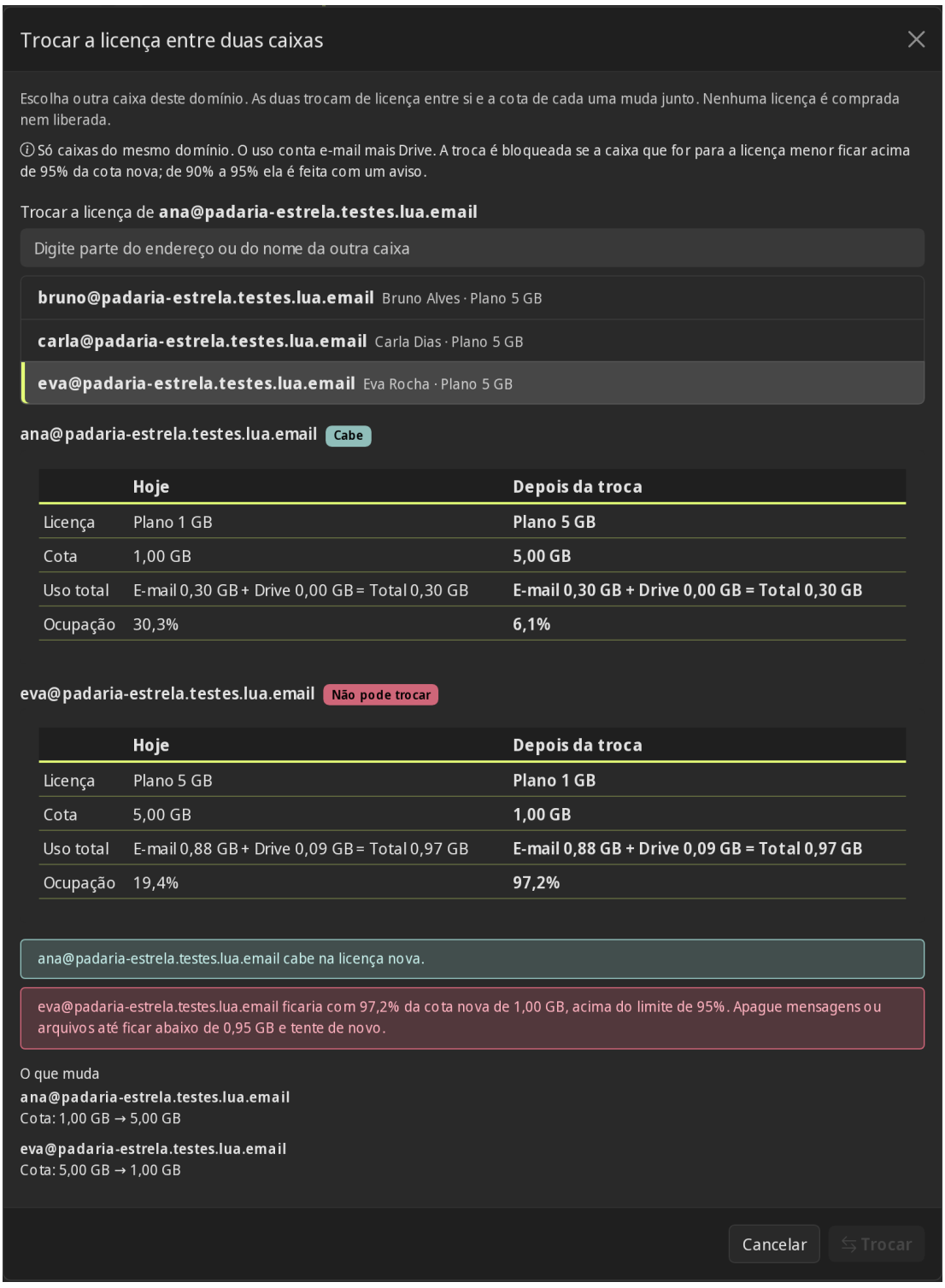


Figura 19 (continuação): acima de 95% o botão Trocar fica desabilitado e o painel explica o que apagar (tela real, dados fictícios).

O painel confere tudo de novo no momento de trocar, com o uso daquela hora. Se uma das caixas encher depois de você abrir a janela, a troca é recusada com o motivo e nada muda. Se você clicar duas vezes, a segunda tentativa só avisa que a troca já foi feita. Cada troca fica registrada no histórico do painel, com quem trocou, quando, as licenças antes e depois e o uso de cada caixa.

Depois da troca, o servidor de e-mail e o Colabora passam a usar a cota nova automaticamente. O servidor de e-mail guarda a cota por até 1 hora, então o limite novo da caixa que ganhou espaço pode levar esse tempo para valer.

Caixas sem licença

É possível criar uma caixa mesmo sem licença disponível. Ela nasce com a situação **Sem licença** e fica totalmente desativada: não envia nem recebe e-mails e não entra no webmail, em programas de e-mail nem no celular. Quem ativa a caixa é sempre o administrador do domínio, ao atribuir uma licença a ela: primeiro você compra a licença e depois a atribui à caixa.

1. Em **Adicionar caixa**, preencha os dados normalmente. Quando não há licença disponível, o painel avisa: "Sem licença, a caixa é criada, mas só funciona depois que você atribuir uma licença a ela." Na lista de caixas, o aviso é: "Você não tem licenças disponíveis. As novas caixas só funcionam depois que você comprar e atribuir uma licença."
2. Clique em **Criar caixa**. O painel confirma: "Caixa criada. Ela começa a funcionar quando você atribuir uma licença."
3. Na lista de **Caixas de e-mail**, a caixa aparece com o selo **Sem licença**, sem espaço (traço no lugar da cota) e com o botão **Atribuir licença** ao lado. O painel explica: "Esta caixa ainda não tem licença, por isso não envia nem recebe e-mails. Atribua uma licença a ela." O mesmo botão está na página da caixa.
4. Para ter licenças, use o botão **Comprar licenças** (em outras telas do painel, o botão se chama **Contratar mais licenças**). Ele abre o portal de contratação, onde você escolhe as caixas e paga por PIX ou boleto. O passo a passo da compra está em Contratar mais caixas e adicionais, no manual do portal de cobrança. Se a sua contratação é feita com a nossa equipe, o botão é **Entre em contato com a nossa equipe para contratar mais licenças**: ele abre um chamado já preenchido, e a nossa equipe faz a contratação com você.
5. Depois do pagamento, a licença nova aparece livre no painel. **A caixa continua Sem licença**: o pagamento não a ativa.
6. Com a licença disponível, clique em **Atribuir licença** e escolha uma das licenças livres. Cada opção mostra a **cota total (e-mail + Drive)** e quantas vagas ainda há.
7. Clique em **Atribuir e ativar**. A licença, a cota e a ativação acontecem juntas, na hora, e o painel confirma com "Licença atribuída: a caixa foi ativada".

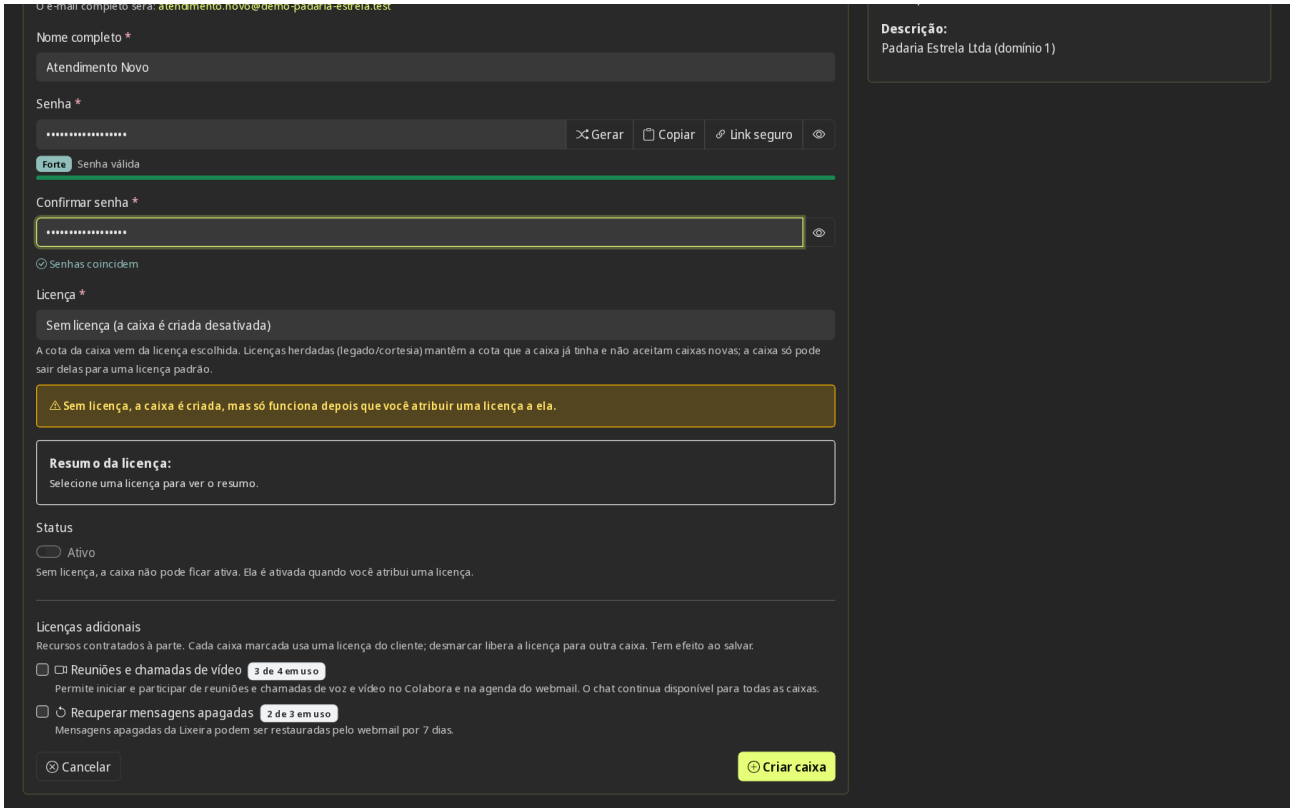


Figura 19 (continuação): ao criar uma caixa sem licença disponível, o painel avisa que ela só funciona depois que a licença for atribuída (tela real, dados fictícios).

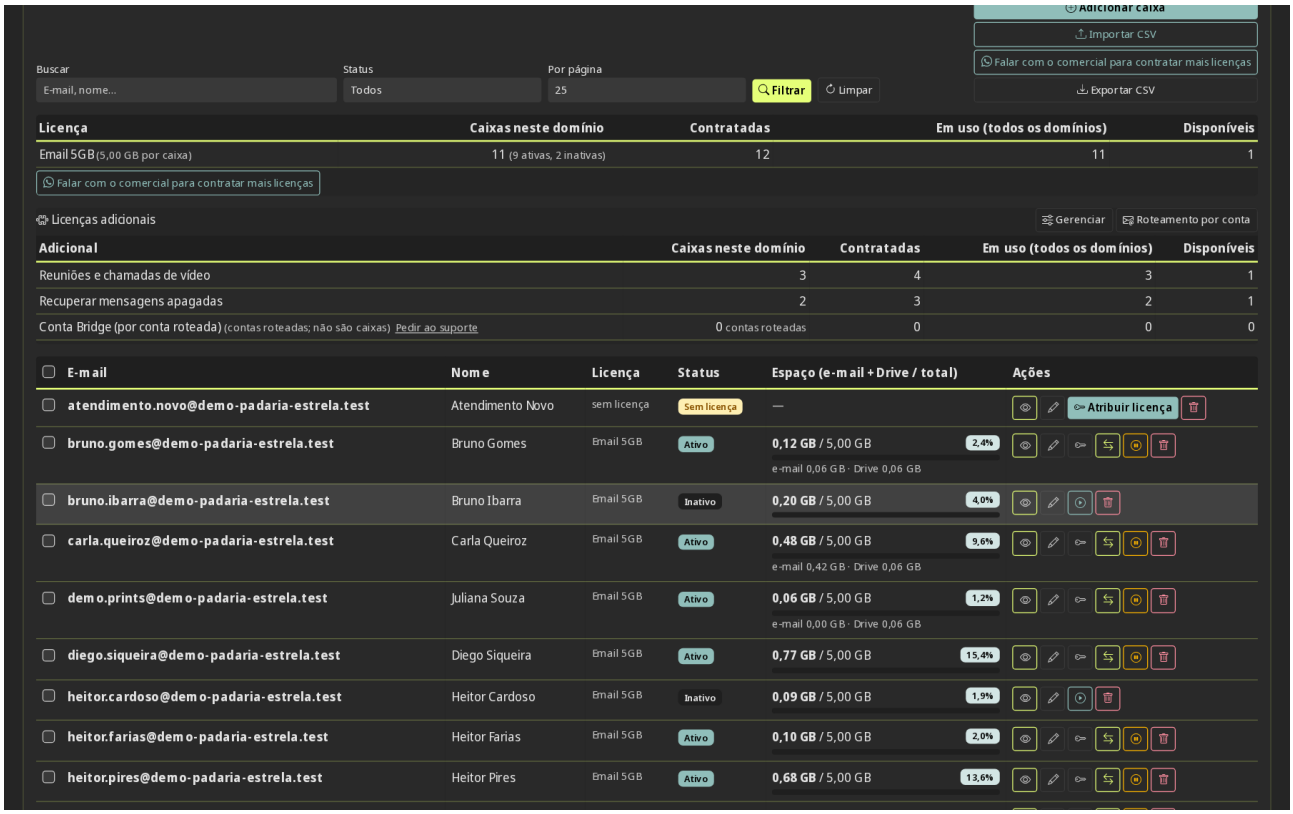


Figura 19 (continuação): a caixa sem licença na lista, com o botão Atribuir licença (tela real, dados fictícios).

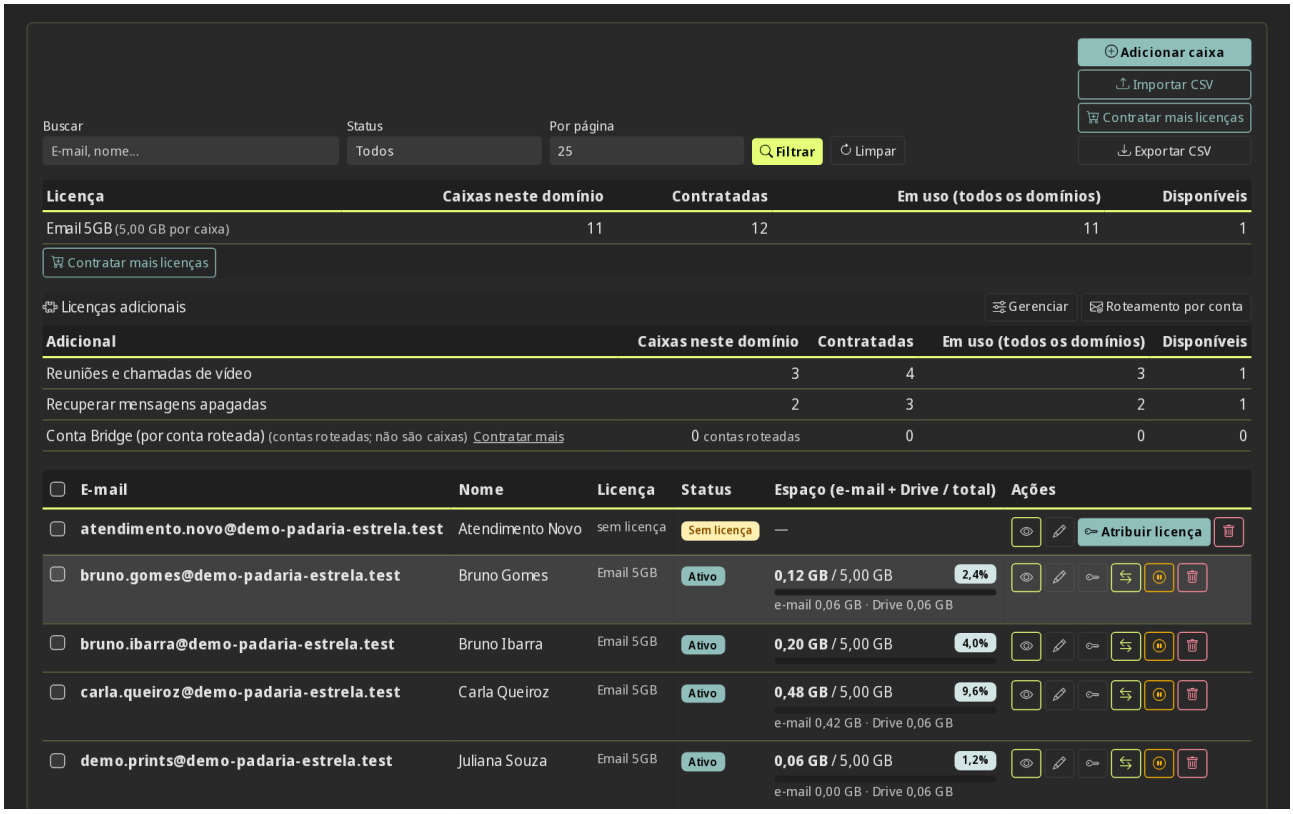


Figura 19 (continuação): depois de comprar e pagar, a licença aparece livre no resumo (Disponíveis), e a caixa continua Sem licença até você atribuir a licença a ela (tela real, dados fictícios).

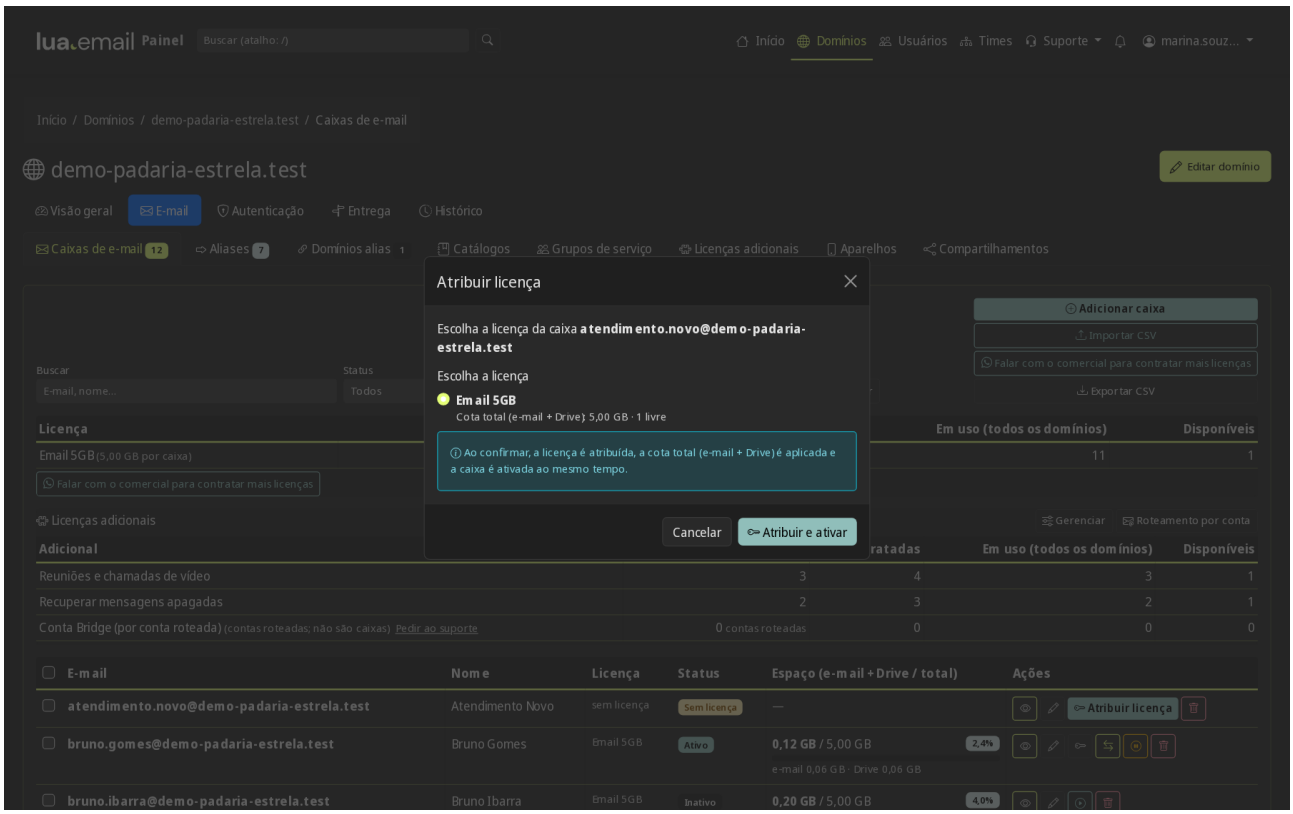


Figura 19 (continuação): ao atribuir, a janela mostra a cota total (e-mail + Drive) de cada licença livre (tela real, dados fictícios).

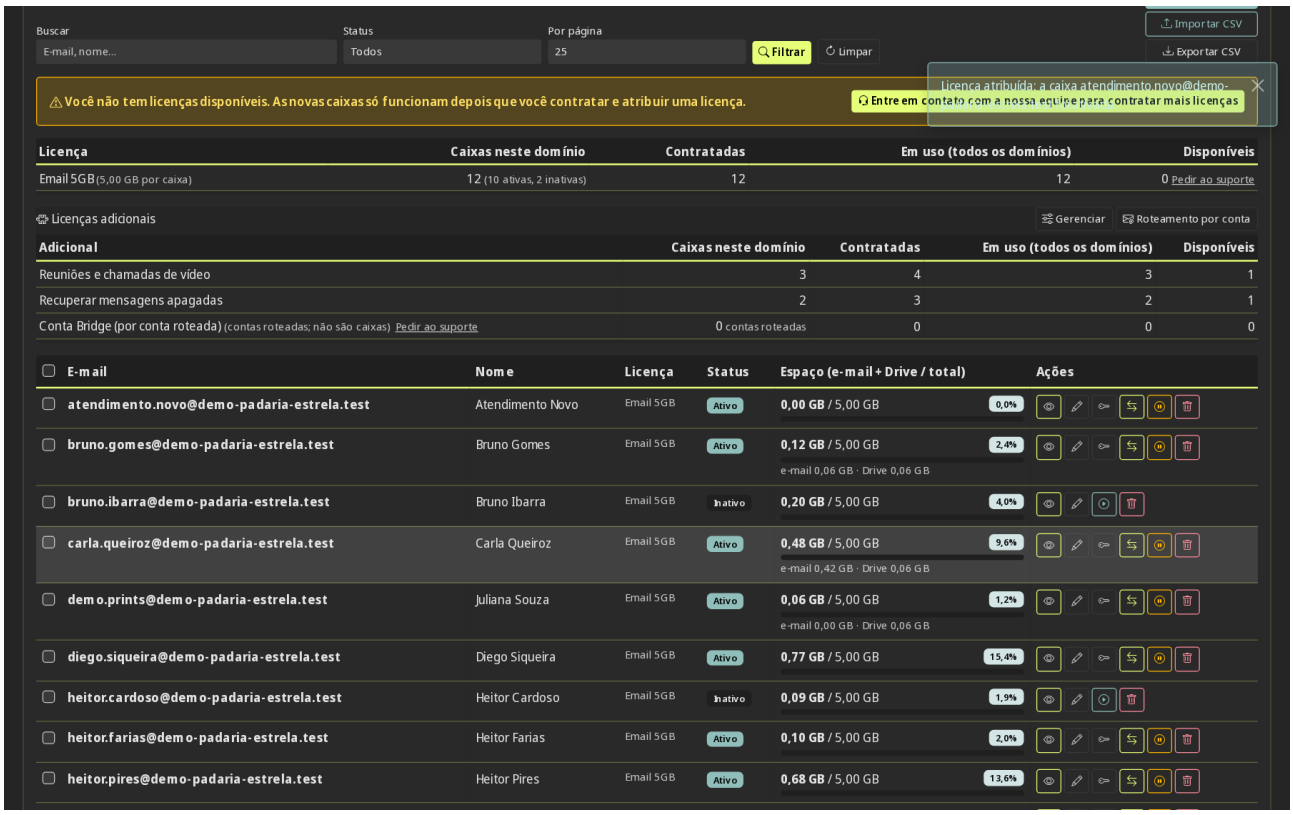


Figura 19 (continuação): depois de atribuir, a caixa fica ativa e passa a ocupar uma vaga da licença (tela real, dados fictícios).

As regras.

- **A caixa sem licença nasce desativada** e continua desativada até receber uma licença. Ela não envia nem recebe e-mails e não entra no webmail, em programas nem no celular.

- **Só a atribuição da licença ativa a caixa.** A caixa sem licença não tem o botão Ativar, e a importação por CSV, a API e os demais caminhos também recusam ativá-la. O caminho é sempre **Atribuir licença**.
- **A cota é a total.** O limite que vem da licença vale para o e-mail e o Drive juntos, e a caixa passa a usá-lo assim que é ativada.
- **Uma caixa com licença não pode ficar sem licença.** É possível trocar a licença dela por outra, ou trocar com outra caixa, mas não é possível retirar a licença.
- Quem atribui a licença é o administrador do domínio. Os perfis de suporte e de somente leitura só veem a caixa e o selo.

6. Editar uma caixa

Clique no endereço da caixa para ver tudo sobre ela: situação, espaço usado (e-mail e drive separados), quantas mensagens recebeu, enviou e teve recusadas em 24 horas, 7 e 30 dias, dispositivos conectados, compartilhamentos e o histórico de acessos.

Achar uma caixa na lista. O campo de busca das listas de **Caixas**, **Aliases** e **Roteamento por conta**, e o campo que adiciona caixas a um grupo de serviço, mostram sugestões enquanto você digita (a partir de 2 letras). Use as setas e o Enter, ou clique no resultado; **Esc** fecha a lista. Se nenhuma sugestão servir, o Enter filtra a lista pelo trecho digitado.

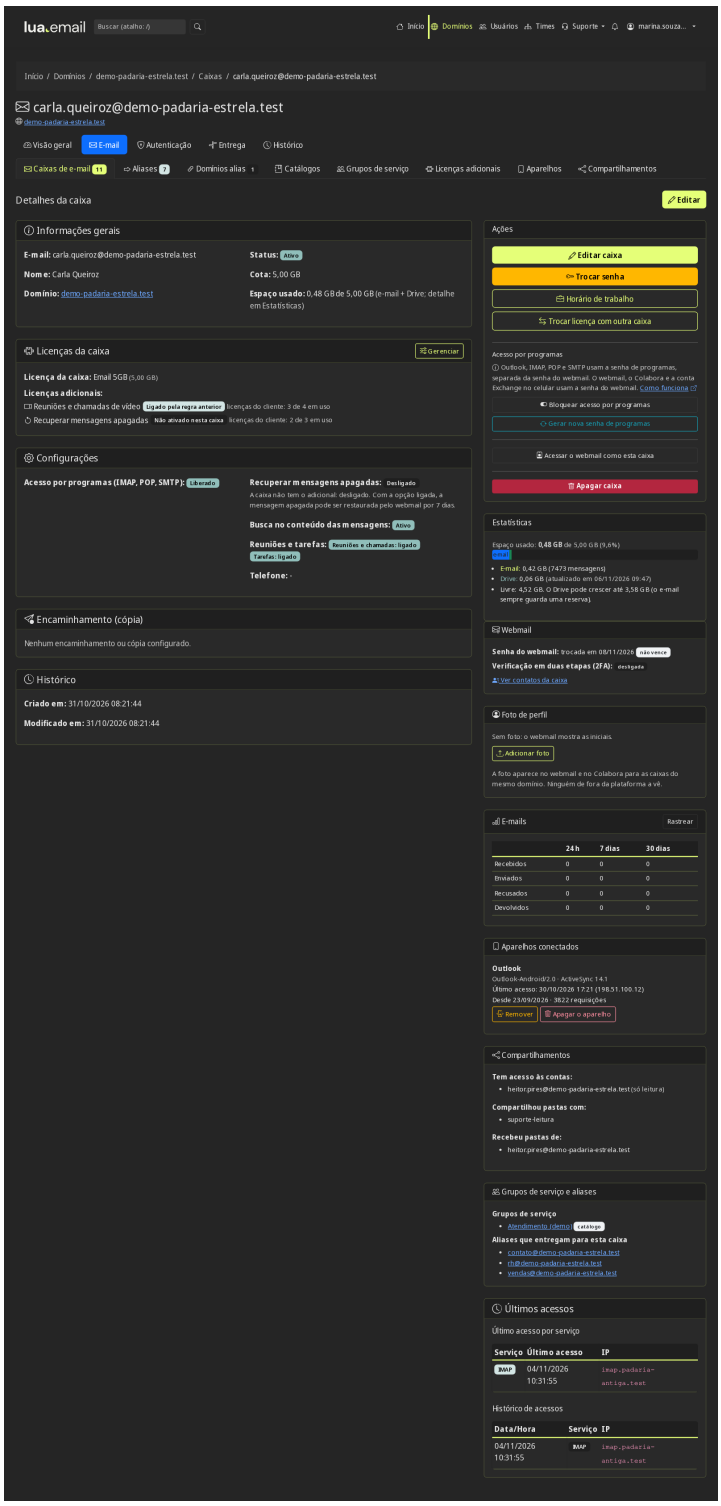


Figura 20: A página da caixa.

Na mesma página, o quadro **Grupos de serviço e aliases** mostra em quais grupos de serviço a caixa está e quais aliases entregam para ela, com o link de cada um. A marca **fora agora** aparece quando a caixa está num grupo mas está desativada: ela continua no grupo e volta automaticamente quando for reativada.

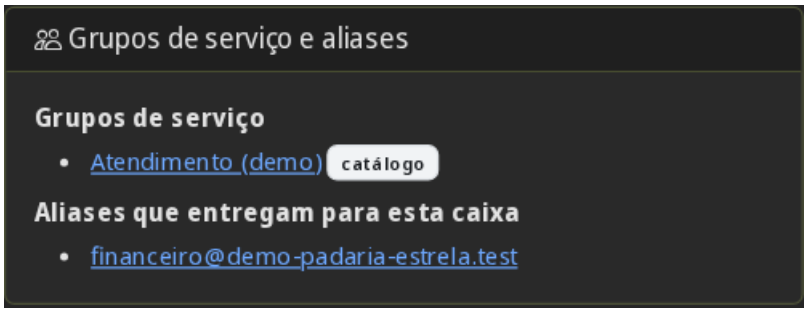


Figura 21: Os grupos e os aliases de uma caixa, com link.

Em **Editar caixa** você muda:

- **Nome completo** e telefone.
- **Licença:** é aqui que se troca o plano da caixa (veja abaixo).
- **Somente remetentes do próprio domínio:** a caixa só recebe de quem é do domínio. Mensagens de fora são recusadas. Bom para caixas de uso interno.
- **Tarefas:** liga ou desliga o painel de tarefas, quando a licença da caixa inclui o recurso.
- **Licenças adicionais:** reuniões e chamadas de vídeo e recuperação de mensagens apagadas, uma marca para cada recurso (veja abaixo).
- **Encaminhamento (cópia):** endereços que recebem uma cópia de tudo o que chega à caixa. Pode haver vários internos e no máximo um externo.
- **Status:** desativar impede o acesso e a entrega, mas a caixa continua ocupando a licença.

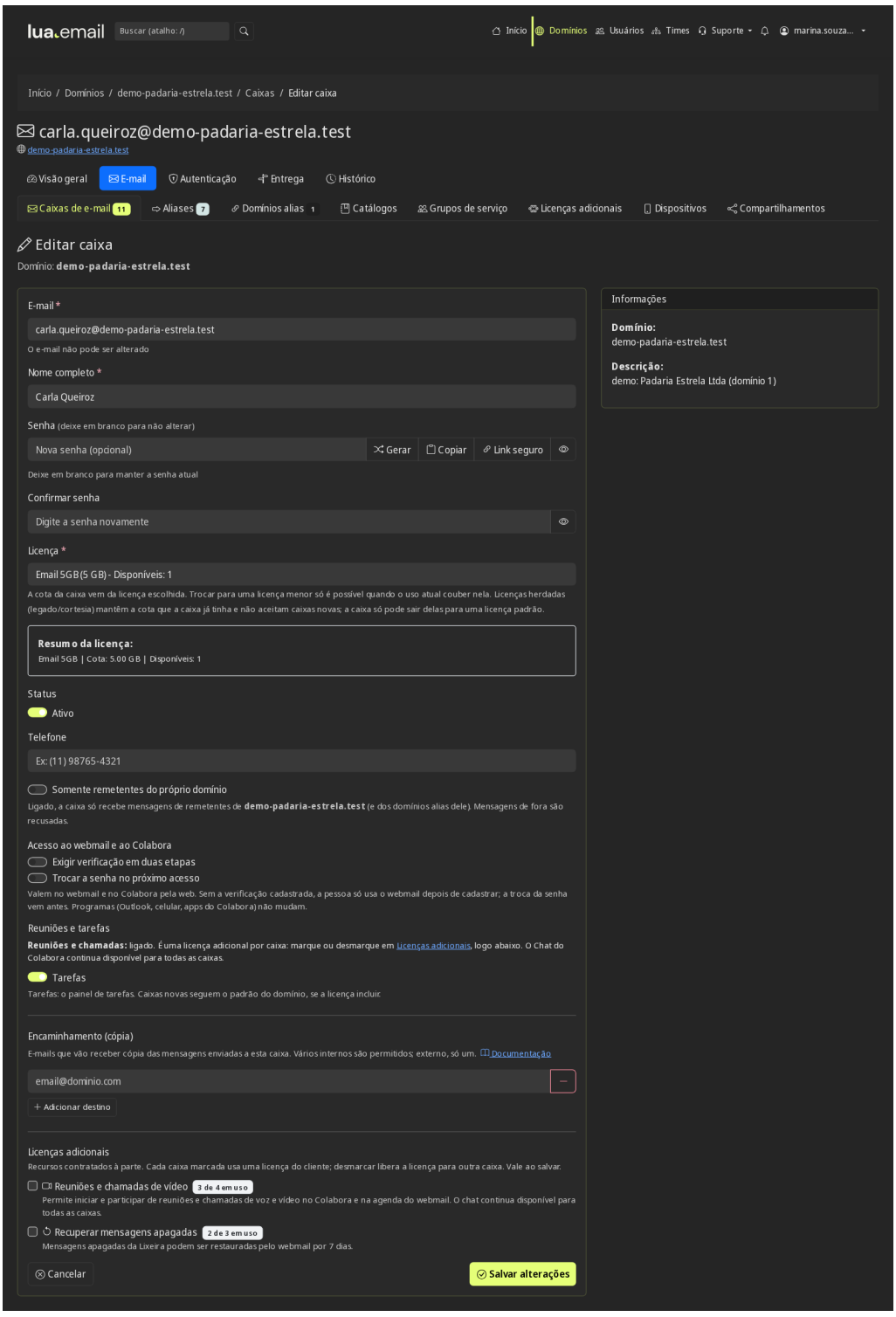


Figura 22: Editar a caixa.

Trocar o plano (licença) de uma caixa

Escolha a nova licença no campo **Licença** e salve. O espaço da caixa muda na hora. Para um plano menor, o uso atual (e-mail mais drive) precisa ter espaço na nova cota. A nova licença precisa ter vaga: se acabaram as vagas de um plano, fale com o comercial para contratar mais.

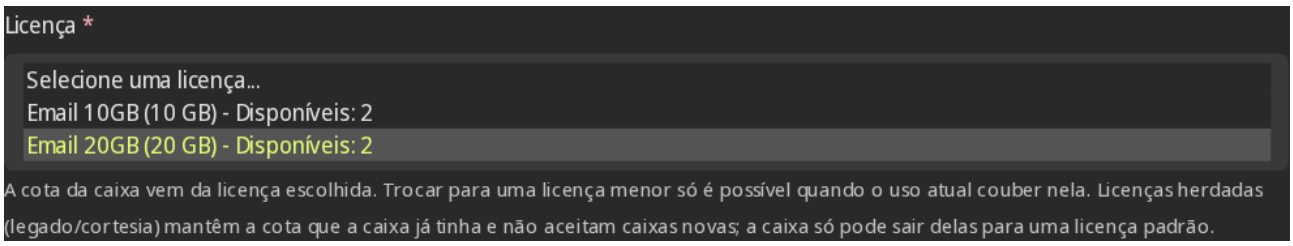


Figura 23: Troca de licença: a lista mostra as vagas de cada plano.

Trocar a senha da caixa

Golpe: o lua.email nunca pede a sua senha nem o código de verificação em duas etapas. Se alguém pedir, é golpe: não informe e fale com o suporte.

Use **Trocar senha** quando a pessoa esquecer a senha. Essa é a senha do webmail. Você chega de dois jeitos: a chave na linha da caixa, na lista, ou o botão **Trocar senha** na página da caixa. Os dois abrem a mesma janela, em dois passos, sem sair da tela em que você está.

1. **Salvar.** Digite a nova senha e a confirmação (o botão **Gerar** cria uma forte e o **Copiar** leva para a área de transferência). A senha precisa ter pelo menos 8 caracteres, com maiúscula, minúscula, número e caractere especial. A opção **Pedir para a pessoa trocar a senha no próximo acesso ao webmail** já vem marcada. Se quiser mandar a senha por link, marque **Compartilhar por link seguro depois de salvar** e escolha a validade, as visualizações e, se quiser, uma frase secreta. Clique em **Alterar senha**.
2. **Pegar o link.** Só depois de a senha estar salva a janela passa ao segundo passo. Se você marcou o link, ele aparece com o botão **Copiar** e o texto pronto para enviar. Sem o link, a janela se fecha e o painel avisa que a senha foi alterada.

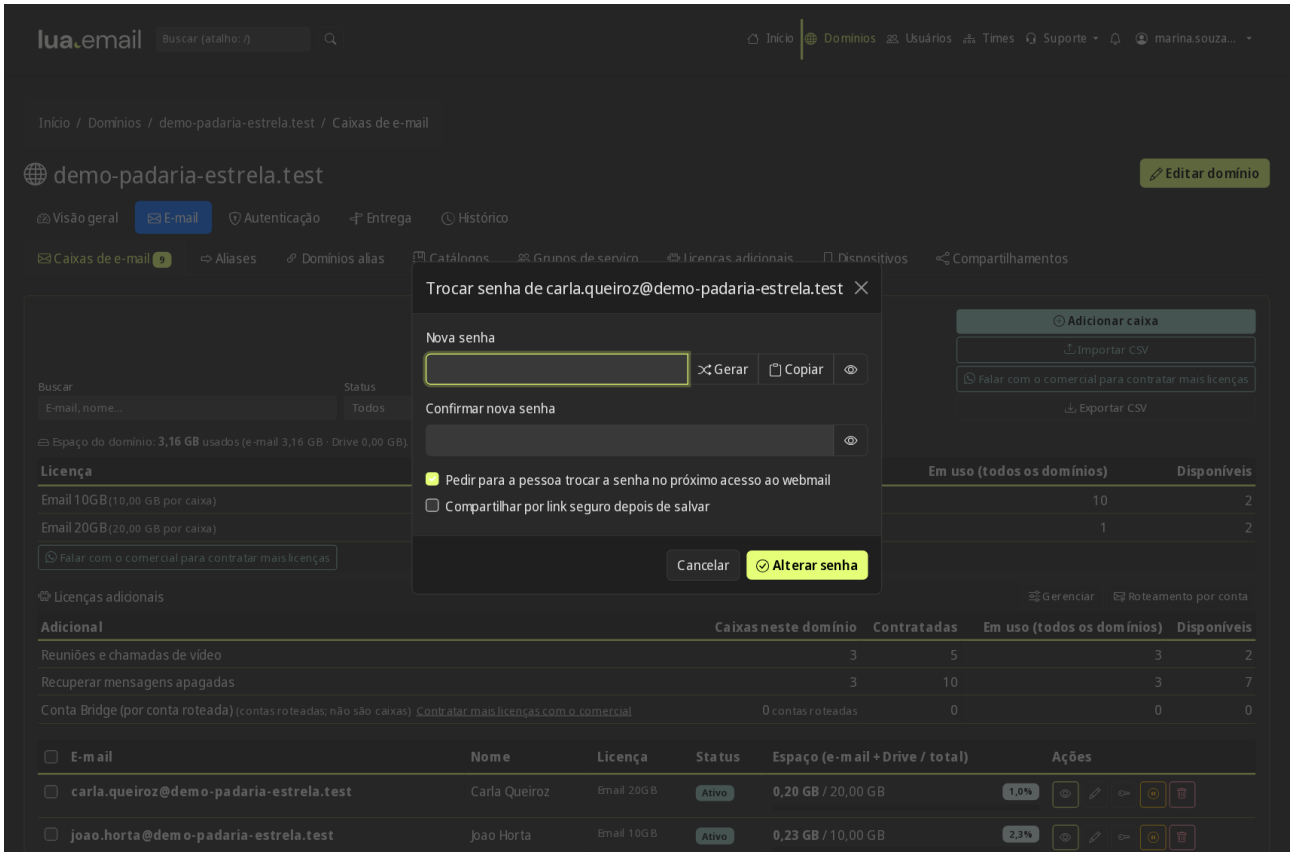


Figura 24: Trocar senha: o primeiro passo, sem sair da lista de caixas (tela real, dados fictícios).

O link só é criado depois que a senha é salva: assim ele nunca abre uma senha que ainda não vale. Se o serviço do link seguro não responder na hora, a senha fica salva mesmo assim. A janela diz que a senha foi alterada, que o

link não saiu e que nada foi criado, e oferece **Tentar criar o link de novo**. Ao fechar sem ter copiado o link, o painel avisa uma vez; o link não aparece de novo depois de fechado.

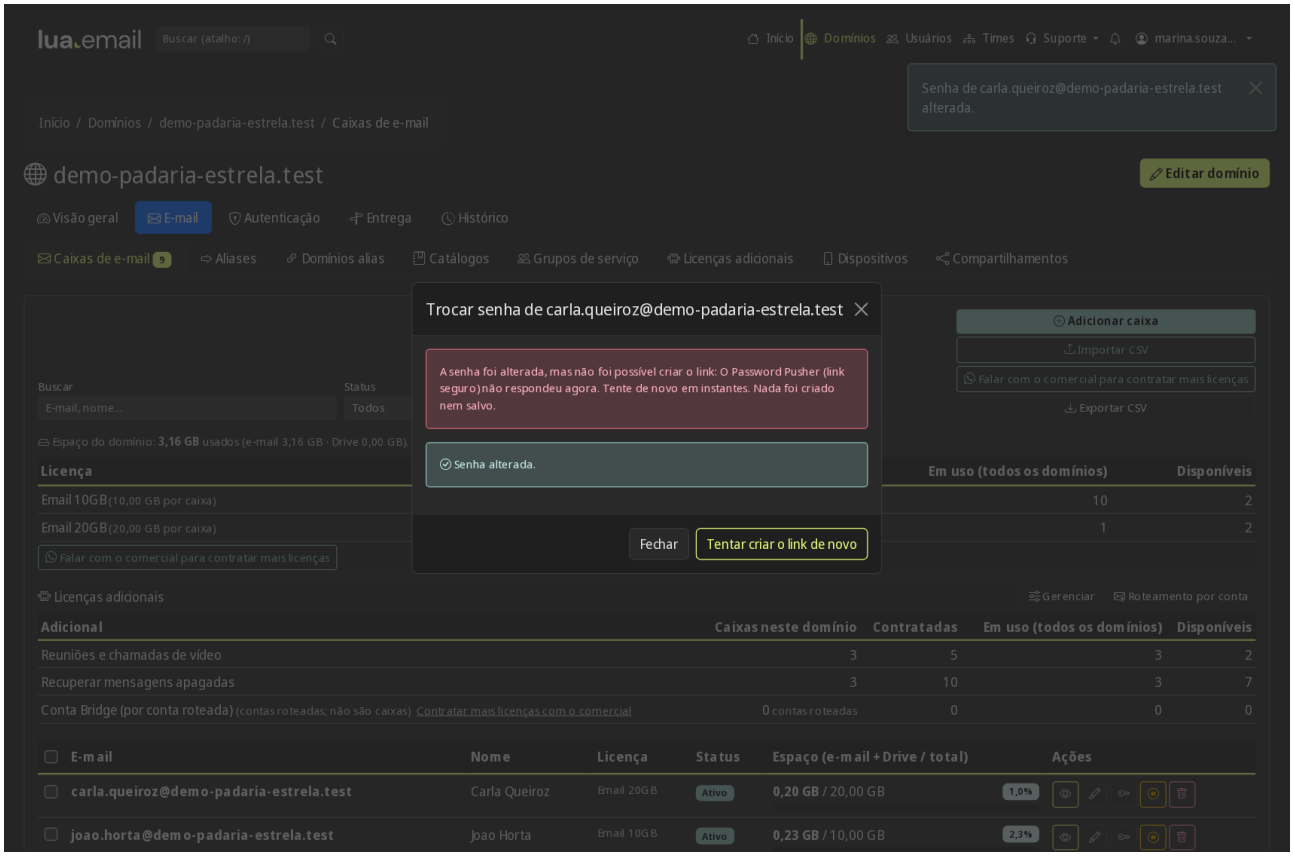


Figura 25: Se o serviço do link seguro estiver fora do ar, a senha continua trocada e é possível tentar o link de novo (tela real, dados fictícios).

Senha de programas (Outlook, celular, IMAP, POP e SMTP)

Programas de e-mail usam uma senha própria, separada da senha do webmail. Se alguém descobrir a senha do Outlook, não entra no webmail, e vice-versa.

1. Na página da caixa, em **Acesso por programas**, clique em **Gerar nova senha de programas** e confirme.
2. A senha aparece uma única vez. Anote ou passe para a pessoa na hora: depois ela não pode ser exibida de novo, só gerada outra.
3. Gerar uma nova senha derruba a anterior: os programas configurados com ela pedem a senha nova.

Se a caixa está num grupo com só webmail, a página da caixa mostra os controles desabilitados com o nome do grupo.

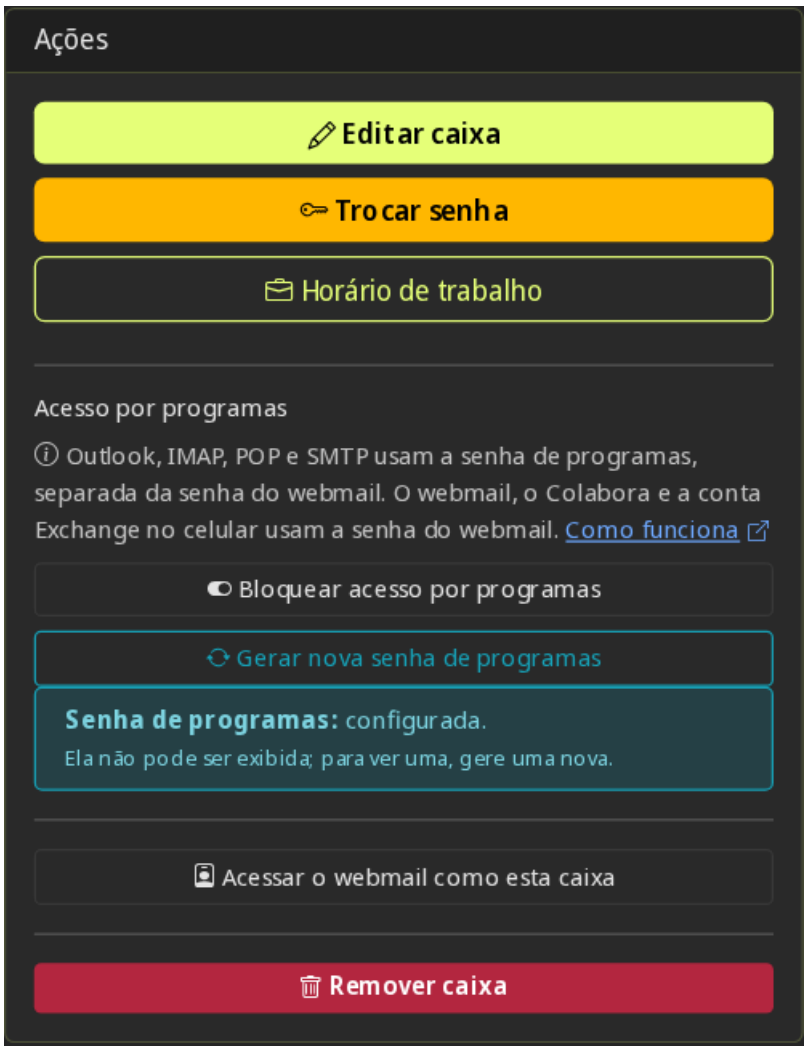


Figura 26: Gerar a senha de programas.

Mandar a senha por link seguro

Ao lado de toda senha que o painel mostra (a senha da caixa ao criar ou redefinir, a senha de programas e a senha de um usuário do painel), o botão **Compartilhar por link seguro** abre uma janela única para criar um link do Password Pusher do lua.email, em pwpush.lua.email. Na troca de senha da caixa, o link faz parte da própria janela (veja acima). Nas demais telas, se a senha ainda não foi salva, a janela avisa para salvar antes de mandar o link.

- O link vale por **15 dias ou 7 visualizações**, o que vier primeiro. É possível diminuir e para exigir uma frase secreta.
- Na janela você escolhe a validade (1, 3, 7 ou 15 dias), as visualizações (1, 3, 5 ou 7) e, se quiser, a **frase secreta**, que a pessoa digita ao abrir o link. Mande a frase por outro canal, não na mesma mensagem.
- O painel mostra o link com o botão **Copiar** e um texto pronto para mandar à pessoa. **O link não aparece de novo depois que você fecha a janela**: se não copiou, crie outro.
- A senha não vai no e-mail nem no WhatsApp: quem recebe abre o link, clica para ver e pode apagar o link na hora. Depois de expirar, o conteúdo é apagado.
- O registro do painel guarda quem gerou o link e para qual conta, nunca a senha.

O mesmo serviço serve para outros dados sensíveis, fora do painel. Veja para que mais serve o link seguro.

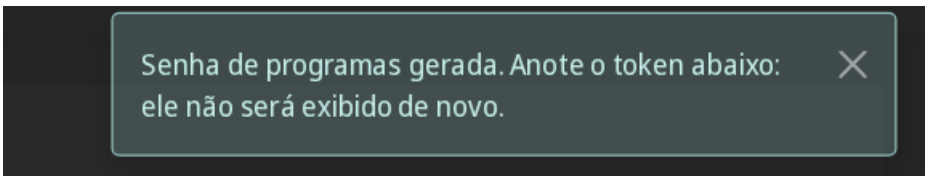


Figura 27: A senha aparece uma vez só, com o aviso "Anote a senha abaixo: ela não será exibida novamente." Senha fictícia.

Bloquear acesso por programas impede que a caixa seja usada em programas e celulares (IMAP, POP e SMTP), mantendo o webmail. Para voltar, use **Liberar acesso por programas**.

Licenças adicionais por caixa

Dois recursos são contratados à parte e ativados caixa a caixa. O Chat do Colabora continua disponível para todas as caixas; o que precisa de licença é o que vem além dele:

Licença adicional	O que a caixa passa a ter
Reuniões e chamadas de vídeo	Iniciar e participar de reuniões e chamadas de voz e vídeo no Colabora e na agenda do webmail (a "Reunião online"). O preço é de R$ 3,00 por caixa, por mês.
Recuperar mensagens apagadas	Restaurar pelo webmail, durante 7 dias, as mensagens apagadas da Lixeira.

Duas etapas exigidas. Com a exigência ligada, na caixa ou no grupo, a pessoa não consegue desligar a verificação nem remover o último método no webmail. Para trocar de método, ela cadastra o novo e remove o antigo.

Só com o Colabora ligado. As licenças adicionais só aparecem nos domínios em que o Colabora está ligado. Sem ele, somem a aba **Licenças adicionais** do domínio, o bloco de adicionais em **Nova caixa** e **Editar caixa**, o **Gerenciar** do cartão da caixa e os resumos do Início e de Caixas de e-mail. A licença do plano continua lá. Desligar o Colabora não apaga nada: o que estava ativo volta a aparecer quando ele é religado, e a licença continua contada como em uso enquanto isso. Sem o Colabora, a reunião para; a recuperação de mensagens apagadas continua funcionando para quem já tem a licença.

Onde ver. O resumo de licenças do **Início** e o de **Caixas de e-mail** mostram, para cada licença adicional, quantas foram contratadas, quantas estão em uso e quantas sobram. Na página de uma caixa, o cartão **Licenças da caixa** diz qual é a licença do plano e quais adicionais estão ativos, com o botão **Gerenciar**.

Licença	Cota	Contratadas	Alocadas	Disponíveis
Recuperar mensagens apagadas (7 dias)	adicional por caixa	10	3	7
Reuniões e chamadas de vídeo	adicional por caixa	5	3	2
Email 10GB	10 GB	12	10	2
Email 20GB	20 GB	3	1	2

Figura 28: As licenças adicionais aparecem na tabela de licenças, com o que foi contratado e o que está em uso (tela real, dados fictícios).

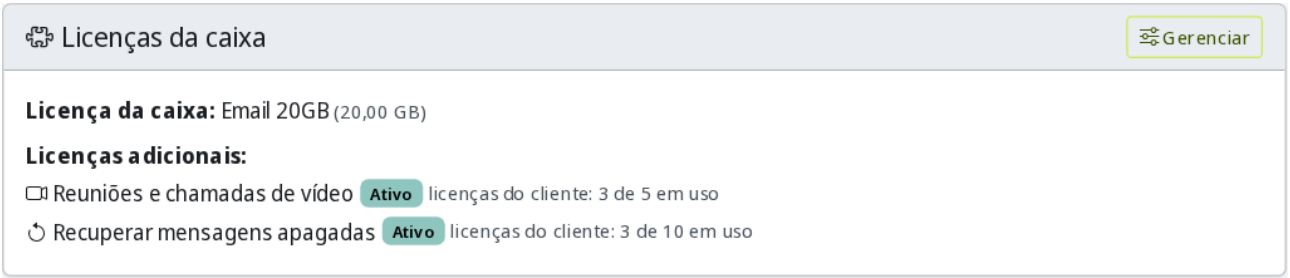


Figura 29: O cartão Licenças da caixa na página da caixa (tela real, dados fictícios).

Como ligar e desligar, uma caixa de cada vez. Em **Nova caixa** e em **Editar caixa**, o bloco **Licenças adicionais** traz uma marca para cada recurso e o contador **x de y em uso**, que soma todos os domínios da empresa. Marcou e salvou, a caixa passa a usar uma licença. Desmarcou e salvou, a licença fica livre para outra caixa. Na caixa nova, o recurso é ativado logo depois que a caixa é criada.

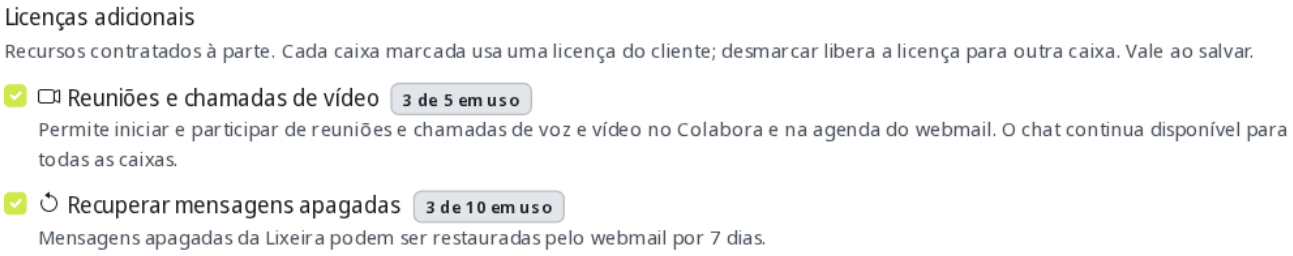


Figura 30: Editar caixa: uma marca por recurso, com o contador de uso (tela real, dados fictícios).

Em várias caixas de uma vez. Em **E-mail → Licenças adicionais** fica uma tabela com todas as caixas do domínio e uma coluna para cada recurso. Use a busca, o filtro **Mostrar** e a marca do cabeçalho para **marcar todas** as caixas da página. Nada muda até você clicar em **Revisar e salvar**: o painel lista cada ativação ou desativação, o total que vai usar e só grava depois do **Confirmar e salvar**.

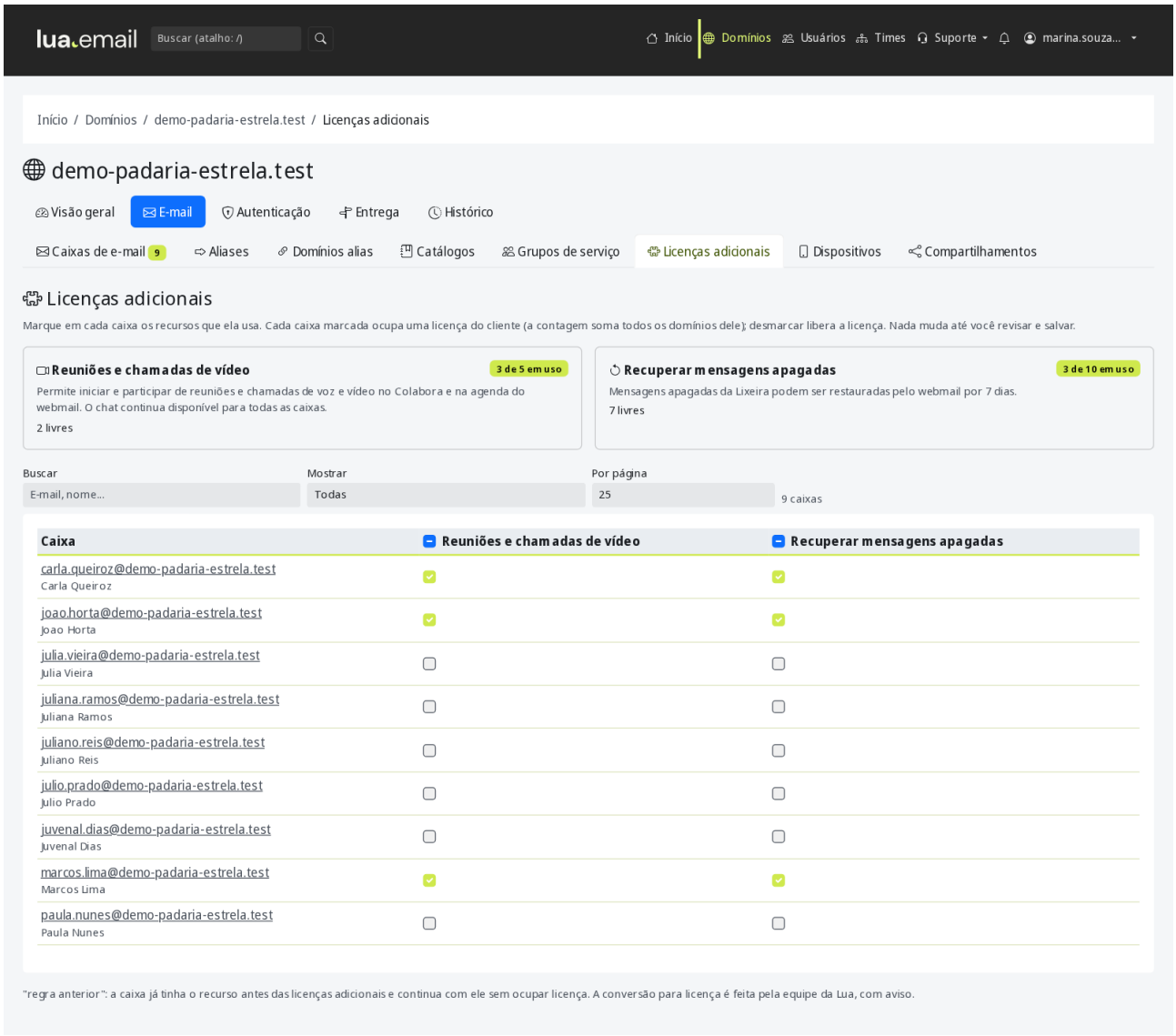


Figura 31: Aba do domínio: as caixas marcadas ficam com a etiqueta "vai ativar" até você salvar (tela real, dados fictícios).

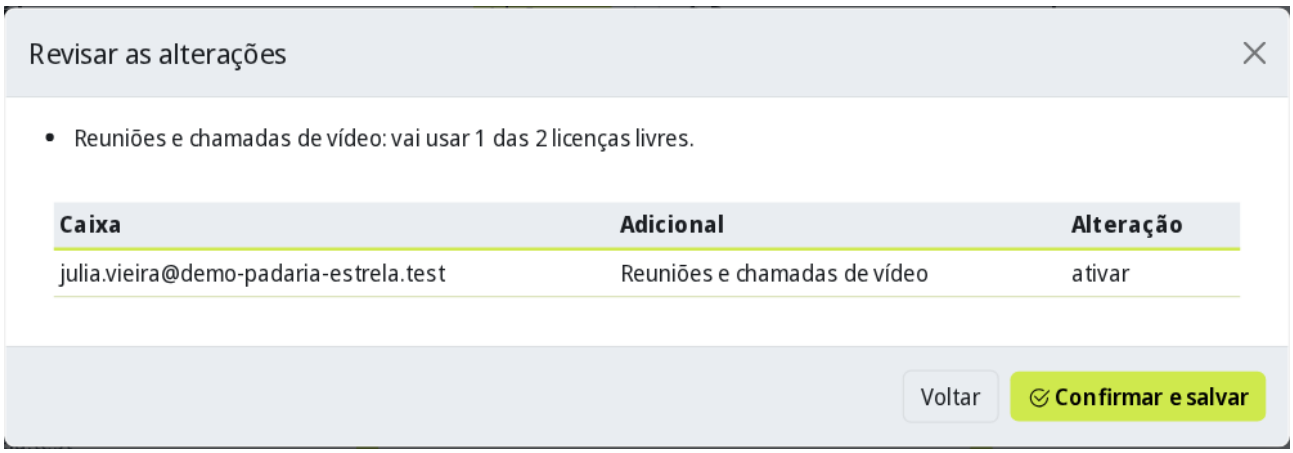


Figura 32: A revisão mostra o que vai mudar antes de gravar (tela real, dados fictícios).

Regras que valem para os dois jeitos:

- **Sem licença sobrando, a marca fica desabilitada.** A tela mostra "Sem licença sobrando" e o link para contratar mais. Se outra pessoa usar a última licença entre a abertura da tela e o Salvar, o restante do formulário é gravado e o painel avisa que o adicional não foi ativado.
- **Caixa removida libera a licença** na hora. Se você cancelar a remoção, o adicional não volta automaticamente: ative de novo, havendo licença.
- **Caixa desativada continua ocupando a licença** até você tirar o adicional (a aba do domínio permite) ou remover a caixa. O recurso fica sem efeito enquanto ela estiver desativada.
- **Caixa com licença legada ou de cortesia não recebe adicional.** Troque antes a licença da caixa por um plano atual (veja acima); a tela diz o motivo.
- **"Ligado pela regra anterior":** quem já tinha reuniões ou a recuperação antes das licenças adicionais continua com o recurso, sem ocupar licença. Ao ativar a licença, a caixa passa a usar uma do contrato.
- **Quem pode mudar:** o administrador do domínio e a equipe da Lua. Quem só consulta ou faz o atendimento vê as marcas, sem poder alterar.

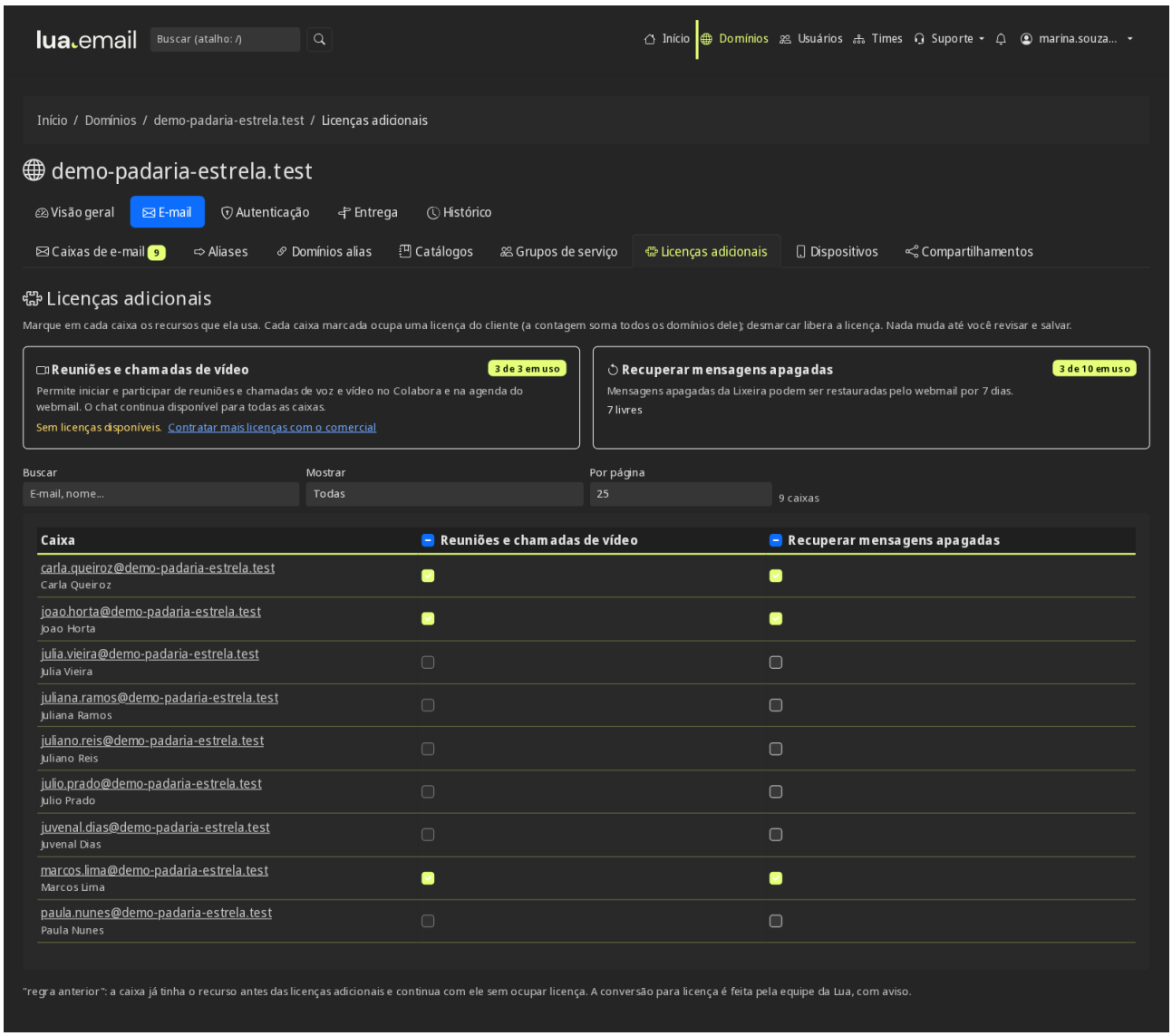


Figura 33: Sem licença sobrando: a marca fica desabilitada e o painel indica como contratar mais (tela real, dados fictícios).

Exigir verificação em duas etapas e troca de senha

Você pode pedir que a pessoa, antes de usar o webmail e o Colabora pela web, **cadastre a verificação em duas etapas** e/ou **troque a senha**. Nas duas opções, a pessoa só passa depois de cumprir; a troca da senha vem antes do cadastro da verificação. Pelo grupo de serviço, também é possível fazer as caixas do grupo **só receberem e-mail do próprio domínio**.

Onde	Opção	Efeito
Criar ou editar a caixa, bloco **Acesso ao webmail e ao Colabora**	Exigir verificação em duas etapas	Quem ainda não cadastrou o app autenticador ou o e-mail só usa o webmail depois de cadastrar.
Criar ou editar a caixa	Trocar a senha no primeiro (ou no próximo) acesso	Até trocar, só a tela de nova senha abre. Ao trocar, a marca some automaticamente.
Trocar senha da caixa	Pedir para a pessoa trocar a senha no próximo acesso ao webmail	Vem **marcada**: a senha que você definiu é provisória e a pessoa escolhe a dela.

Grupo de serviço, aba **Segurança do acesso** (também no grupo **Padrão**, que vale para todas as caixas do domínio)	Exigir verificação em duas etapas	Vale para todas as caixas do grupo. Na edição da caixa, a opção fica **travada**, com o nome do grupo.
Grupo de serviço, aba Segurança do acesso	Trocar a senha no próximo acesso	Ao ligar, todas as caixas do grupo trocam a senha no próximo acesso; quem trocou, trocou. Caixa que entra no grupo depois também troca. **Reativar a troca para todos** pede de novo, inclusive de quem já trocou.
Grupo de serviço, aba Segurança do acesso	Somente remetentes do próprio domínio	As caixas do grupo só recebem e-mail de quem é do domínio; o que vem de fora é recusado na chegada. Na edição da caixa, a opção fica **travada**.

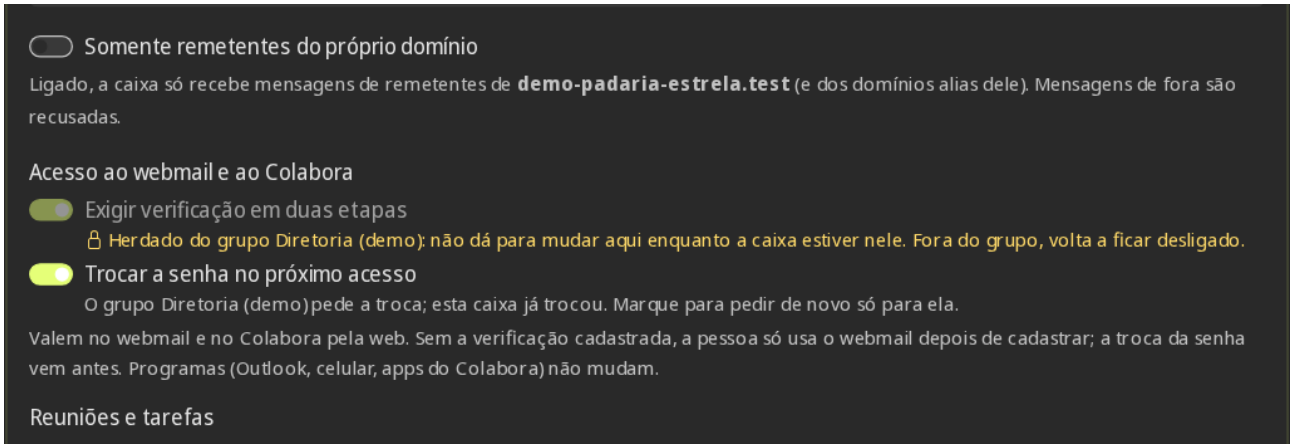


Figura 34: Na edição da caixa, o que vem do grupo fica travado e diz de qual grupo; a troca de senha continua livre.

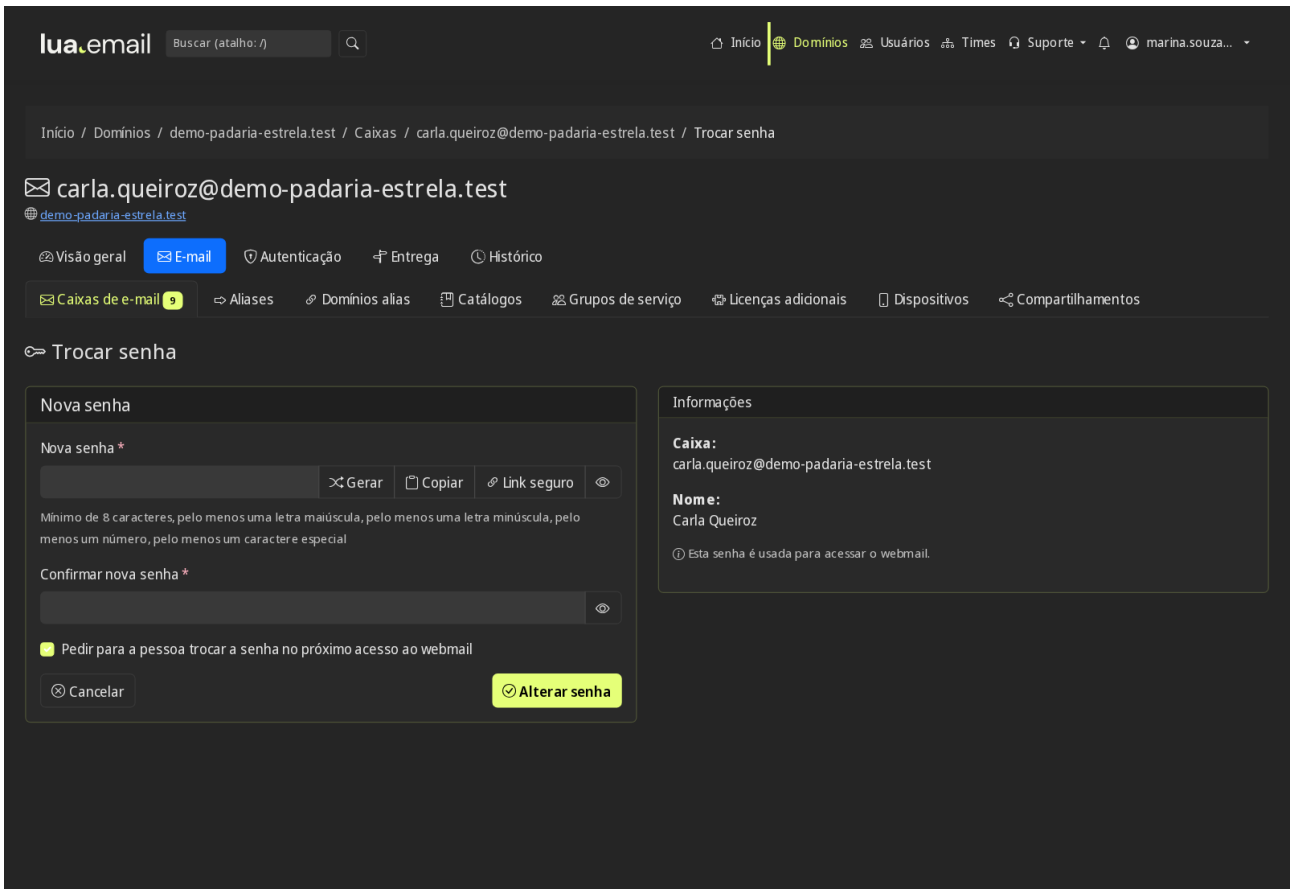


Figura 35: Trocar a senha de uma caixa: a opção de pedir a troca já vem marcada.

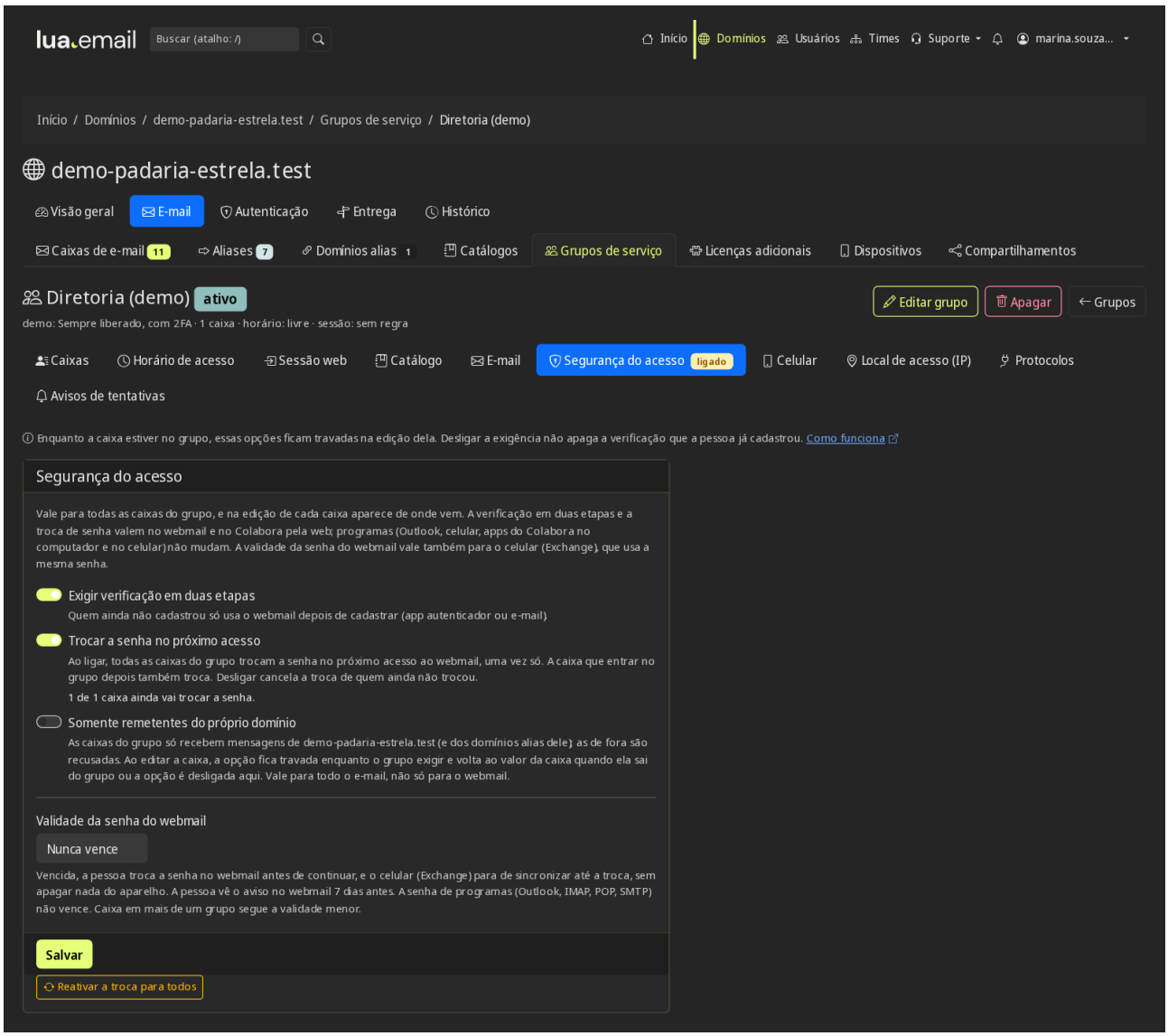


Figura 36: Segurança do acesso no grupo: vale para todas as caixas dele.

- **Programas não mudam:** Outlook, celular, IMAP, POP, SMTP, ActiveSync, contatos e agenda por DAV e os aplicativos do Colabora no computador e no celular seguem como estão. As exigências valem para quem entra pelo navegador.
- **O grupo Padrão** (todas as caixas do domínio, inclusive as criadas depois) tem as abas Sessão web e Segurança do acesso, pelo botão **Sessão e segurança** na lista de grupos. Grupo desligado não conta.
- **Herdado do grupo:** a verificação em duas etapas e o "só do domínio" ficam travados na edição da caixa enquanto ela estiver no grupo. Quando a caixa sai do grupo, ou a opção é desligada no grupo, volta o que a própria caixa tinha. A visualização da caixa mostra, ao lado de cada grupo, o que ele exige.
- **Troca pedida pelo grupo:** se a caixa sai do grupo antes de trocar a senha, a troca pedida pelo grupo some; a pedida na própria caixa continua.
- **Desligar a exigência** não apaga a verificação que a pessoa já cadastrou. Para tirar, ela desliga no webmail.

Quando usar:

- **Caixa nova:** você cria com uma senha provisória e liga *trocar a senha no primeiro acesso*. A senha que passou por mensagem ou papel deixa de valer na primeira entrada.
- **Setores sensíveis:** financeiro, diretoria e RH num grupo com *Exigir verificação em duas etapas*. Se a senha vazar, ela, por si só, não abre a caixa.

- **Equipe que só fala com a empresa** (produção, chão de fábrica, estagiários): um grupo com *Somente remetentes do próprio domínio*. Golpe e spam de fora nem chegam.
- **Depois de um incidente com várias pessoas**: no grupo, *Reativar a troca para todos* pede a senha nova de todo mundo de uma vez.
- **Depois de um susto** (suspeita de senha exposta, golpe de falso suporte): troque a senha e peça a troca no próximo acesso. Se a pessoa perdeu o celular do autenticador, veja Zerar a verificação em duas etapas.

Validade da senha do webmail

Na aba **Segurança do acesso** do grupo de serviço (também no grupo **Padrão**, que vale para o domínio todo), o campo **Validade da senha do webmail** define de quanto em quanto tempo a pessoa precisa trocar a senha. As opções são: **nunca** (o padrão), **30, 60, 90, 180 ou 360 dias**. Como nas outras exigências, a regra do grupo vale para todas as caixas dele e, sem regra no grupo, vale a do padrão do domínio. Se a caixa está em mais de um grupo, vale a menor validade.

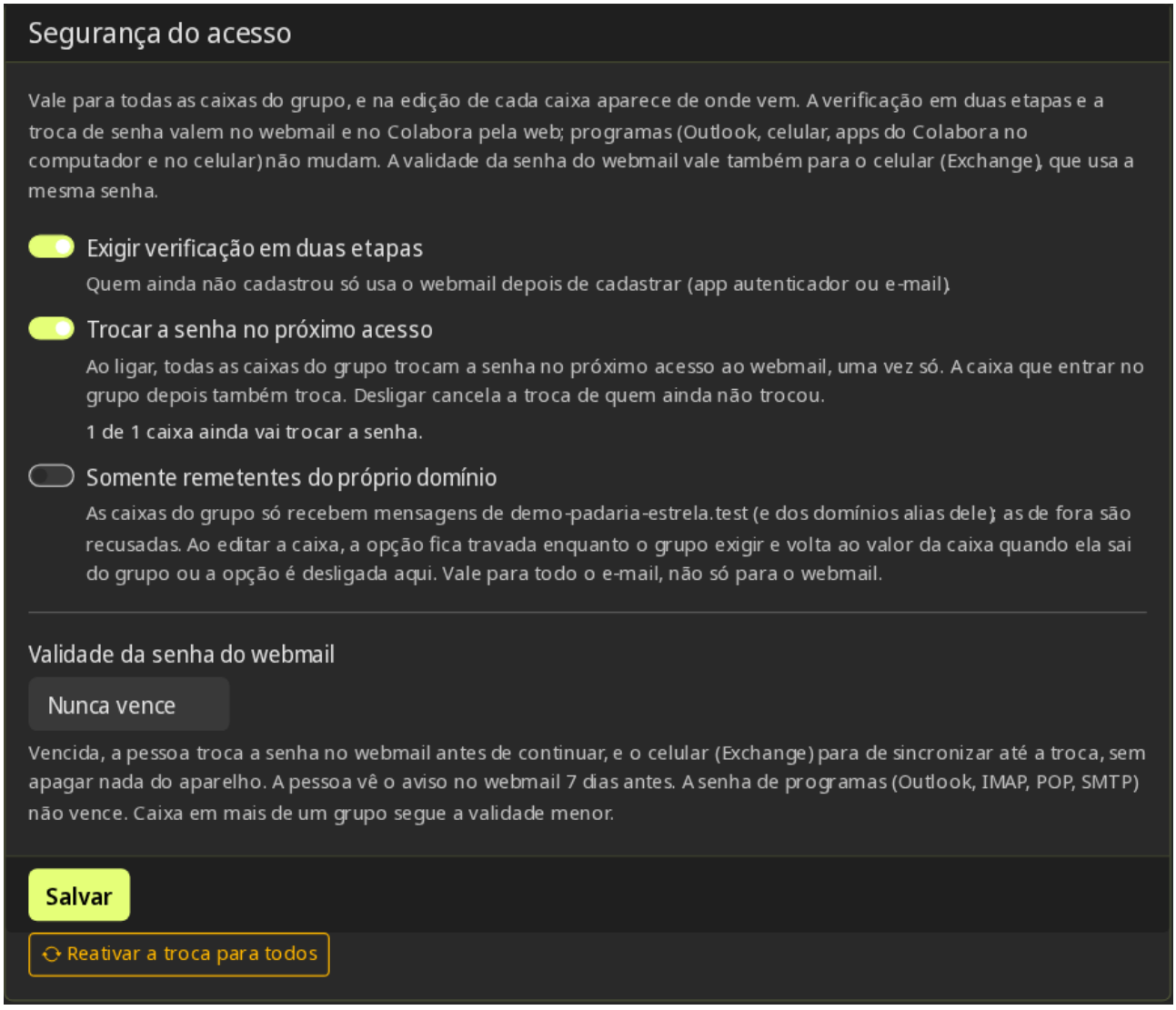


Figura 37: Validade da senha no grupo de serviço (tela real, dados fictícios).

- **Quando vence:** a validade conta a partir da última troca da senha, feita no painel, no webmail ou pelo link de redefinição. Ao ligar a validade, ou ao mudá-la, ninguém vence antes de **7 dias**: quem já estava além do prazo ganha essa carência, com aviso no webmail. O mesmo vale para a caixa que entra no grupo depois.
- **Senha vencida:** no webmail e no Colabora pela web, só a tela de troca de senha abre até a pessoa definir a nova. O **celular com conta Exchange** para de sincronizar até a troca, sem apagar nada do aparelho; depois da

troca, a pessoa digita a senha nova no celular e a sincronização volta.

- **Senha de programas não vence:** Outlook, IMAP, POP e SMTP seguem com a senha de programas de sempre.
- **Aviso à pessoa:** nos 7 dias antes do vencimento, uma notificação por dia ("Sua senha do webmail vence em N dias") aparece no webmail e no Colabora. Não enviamos e-mail com link para esse aviso, de propósito: a pessoa troca a senha entrando no webmail como de costume (veja no manual do webmail).
- **Aviso ao administrador:** o sino do painel avisa, uma vez por domínio e por data de vencimento, que há senhas vencendo.

Na página de cada caixa, o quadro **Webmail** mostra "Senha do webmail: trocada em..., vence em..." com a situação (em dia, vence em N dias, vencida ou não vence) e qual grupo manda.

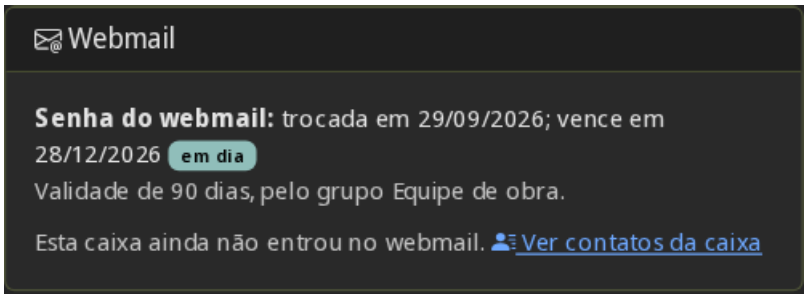


Figura 38: A data da última troca e do vencimento, na página da caixa (tela real, dados fictícios).

O relatório **Validade das senhas** fica no botão de mesmo nome da lista de grupos de serviço. Ele separa as caixas que **precisam de atenção**, as **vencidas** e **todas** as que têm validade, com a data da última troca e a do vencimento, e o botão **Baixar planilha (CSV)**.

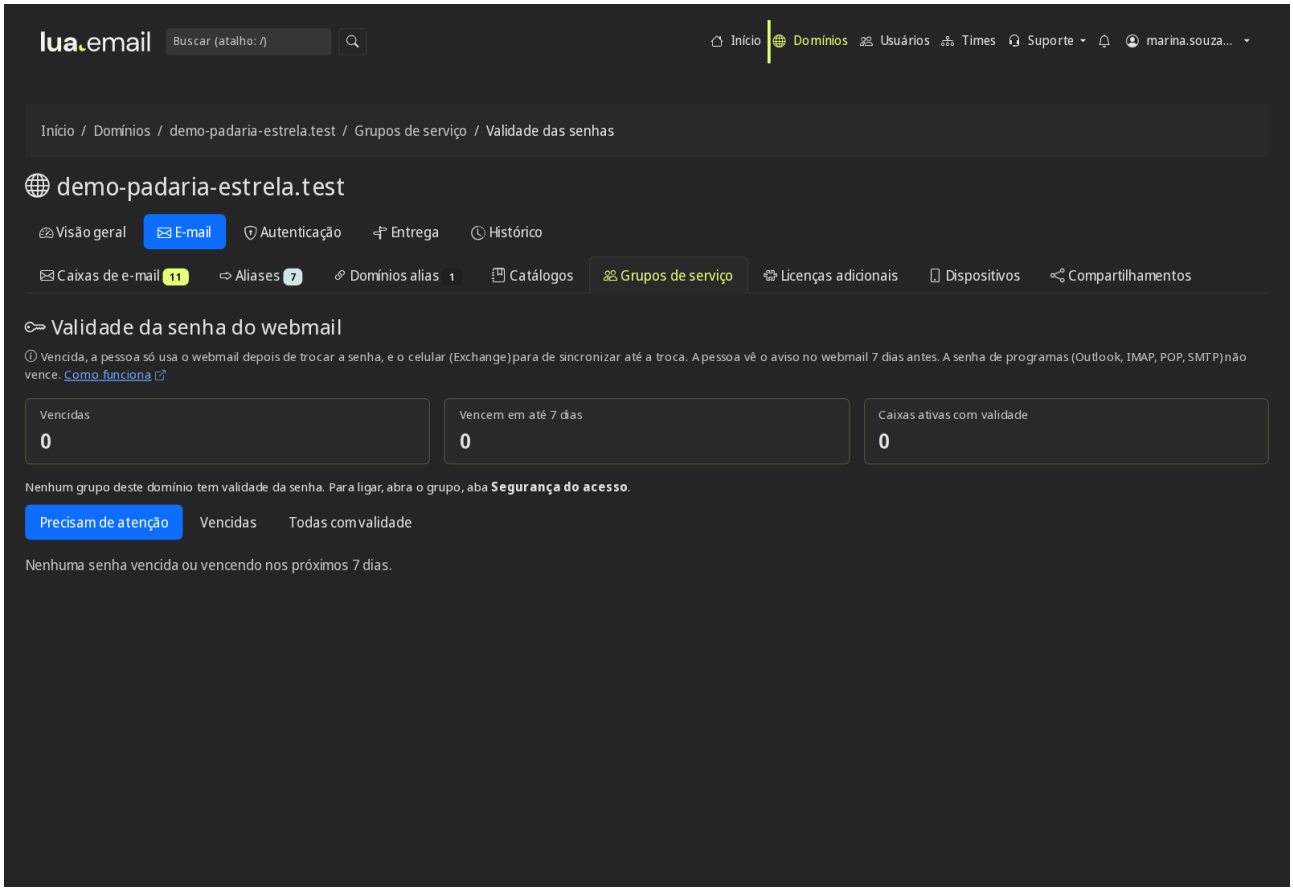


Figura 39: O relatório de senhas vencidas e a vencer, com planilha para baixar (tela real, dados fictícios).

Uso de espaço

O espaço de cada caixa é um só para e-mail e para os arquivos do drive do Colabora. Em **Estatísticas**, na página da caixa, aparecem quanto cada um usa, o espaço livre e até quanto o drive ainda pode crescer: uma parte fica sempre reservada para o e-mail continuar chegando. Perto do limite, a própria pessoa recebe um aviso por e-mail com o uso separado.

Acessar o webmail como a caixa (suporte)

Quando alguém da empresa pede ajuda ("sumiu uma mensagem", "a pasta não aparece", "o filtro não funciona"). Nesse caso, o gestor do domínio pode abrir o webmail **como a caixa da pessoa** e ver exatamente o que ela vê, sem pedir nem trocar a senha dela.

Quem pode: os administradores da empresa (papel Administrador), só nas caixas dos domínios que administram. Helpdesk e somente leitura não veem o botão. O suporte da Lua usa o mesmo caminho, com o mesmo registro.

1. Na página da caixa, clique em **Acessar o webmail como esta caixa**.
2. Escreva o **motivo** (por exemplo, "Chamado 4821: não encontra as mensagens de ontem").
3. Escolha o modo, **Somente leitura** ou **Com alterações** (tabela abaixo).
4. Clique em **Abrir o webmail**. O webmail abre numa aba nova, com uma faixa no topo que mostra o modo, a caixa, quem entrou e até que horas o acesso vale. Ao terminar, clique em **Encerrar** na faixa.

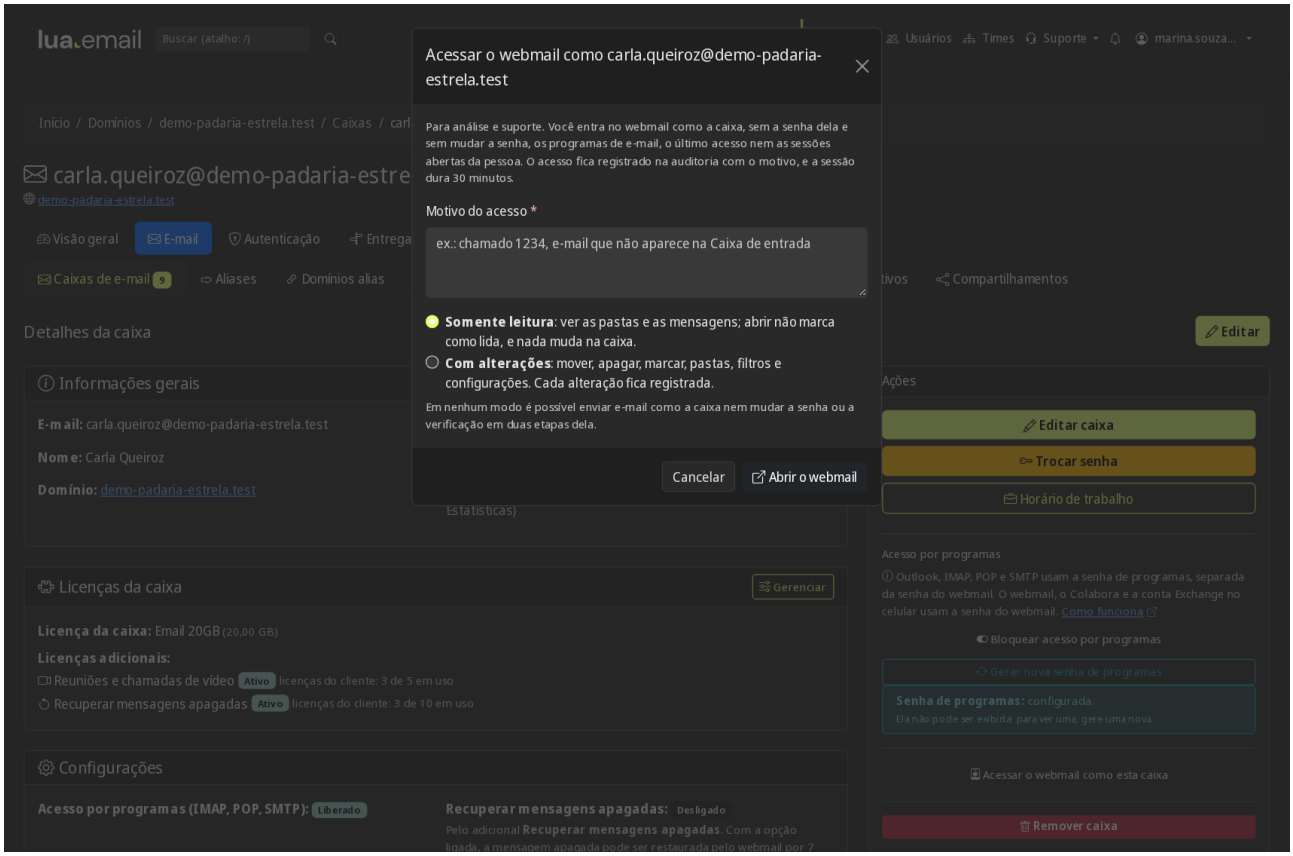


Figura 40: Motivo e modo do acesso ao webmail como a caixa. Dados fictícios.

	Somente leitura	Com alterações
Ver pastas, mensagens, anexos, contatos, agenda e filtros	Sim	Sim

Abrir uma mensagem a marca como lida?	Não	Não (marcar como lida de propósito, sim)
Mover, apagar, marcar, criar ou renomear pastas	Não	Sim
Ajustar filtros e configurações da caixa	Não	Sim
Cada alteração fica registrada	Não há alteração	Sim

O que nunca é possível, em nenhum modo:

- escrever ou enviar e-mail como a pessoa;
- trocar a senha dela ou alterar a verificação em duas etapas;
- dar a outra pessoa acesso à caixa: compartilhar a conta ou pastas, encaminhar ou redirecionar as mensagens, criar conexão de agenda ou link público;
- ver ou levar as chaves de criptografia da pessoa.

Essas ações ficariam valendo depois que o atendimento acabasse, ou fariam a pessoa parecer autora de algo que ela não fez. Por isso ficam fora do acesso de suporte.

Por que o motivo é obrigatório. A caixa de e-mail guarda conversas, contratos e dados pessoais. Entrar nela é um acesso a informação de outra pessoa, e a lei de proteção de dados (LGPD) pede que esse tipo de acesso tenha uma finalidade clara. O motivo deixa registrado **por que** o acesso aconteceu:

- a pessoa e a empresa sabem que a entrada foi para resolver um problema, e não por curiosidade;
- quem fez o acesso tem como mostrar, depois, que estava atendendo um pedido;
- colocar o número do chamado liga o acesso ao atendimento.

Como funciona, e por quê.

- **Sem a senha da pessoa:** a senha não é trocada nem mostrada. O celular, o Outlook e o webmail dela continuam funcionando durante e depois do atendimento.
- **Entrada de uso único:** o botão gera uma entrada que vale por 1 minuto e uma vez só. Ela não serve de novo nem pode ser repassada para outra pessoa.
- **A permissão é conferida de novo na entrada:** se o administrador perdeu o acesso ao domínio nesse meio-tempo, o webmail não abre.
- **Prazo de 30 minutos e faixa no topo:** o acesso não fica esquecido aberto, e fica claro para quem está na tela que aquela sessão é de suporte (laranja: somente leitura; vermelha: com alterações).
- **Nada muda para a pessoa:** abrir não marca como lida, o último acesso dela continua o mesmo e as sessões abertas dela continuam valendo. Ela não perde o trabalho nem vê "sinais" de um acesso que não foi dela.
- **Tudo registrado:** em **Histórico → Logs do sistema**, o acesso aparece como **Acessou o webmail como a caixa (suporte)**, com quem fez, quando, a caixa, o modo e o motivo. No modo com alterações, cada alteração também fica registrada.

> **Dica:** avise a pessoa antes, sempre que possível, use **Somente leitura** quando apenas consultar bastar, e clique em **Encerrar** assim que terminar.

Quando usar, e quando não:

- **Use** para ver o que a pessoa vê: "sumiu uma mensagem", a pasta não aparece, o filtro mandou tudo para o lixo, a assinatura saiu errada. Com *Somente leitura* você investiga sem tocar em nada; com *Com alterações* você corrige o filtro ou a pasta na hora, e o registro mostra o que mudou.
- **Não use** para "esqueci minha senha": para isso existe Trocar senha, e o usuário de helpdesk faz isso sem abrir a caixa de ninguém.
- **Não use** para ler a caixa de alguém que saiu da empresa ou para investigar uma pessoa: o acesso existe para atender um pedido, e o motivo fica registrado. Se a empresa precisa de acesso à caixa de quem saiu, combine com a pessoa responsável pelo tema (jurídico, RH) e use o compartilhamento da caixa antes de remover.

Remover uma caixa

Em **Remover caixa**, confirme digitando o endereço. A caixa fica inativa na hora e a licença volta a ficar livre. Em alguns minutos, as mensagens vão para uma área de quarentena e a conta sai de vez, junto com os contatos, a agenda e as configurações do webmail. Antes disso, guardamos uma cópia dos dados da conta: se a remoção foi um engano, entre em contato com o suporte para voltar a caixa.

Se o endereço da caixa já estava redirecionando para outra pessoa (um alias), esse redirecionamento continua e os e-mails seguem chegando para ela. Para o endereço deixar de existir, apague também o alias em Aliases.

Quando alguém sai da empresa, qual caminho?

- **Pode precisar do conteúdo depois:** desligue **Ativo** na edição da caixa. Ela deixa de entrar e de funcionar, mas nada é apagado, e você pode reativar.
- **Um colega vai continuar atendendo o mesmo endereço** (por exemplo, `vendas@` que era da pessoa que saiu): remova a caixa e crie um alias com o mesmo endereço apontando para o colega. Outra opção é um grupo de serviço com e-mail de grupo.
- **Acabou de vez:** use **Remover caixa**. A licença volta a ficar livre e a conta sai por completo em alguns minutos; a cópia guardada permite recuperar se foi engano.

7. Aliases

Um alias é um endereço que não tem caixa própria e entrega para outras caixas: `comercial@` para duas pessoas, `contato@` para a recepção.

1. Em **E-mail → Aliases**, clique em **Novo alias**. Abre uma janela, sem trocar de página: o endereço e os destinos ficam à vista e o resto fica em **Mais opções**. Se preferir a tela inteira, com a situação de cada destino, use **Abrir na tela completa**. Se algo estiver errado, o erro aparece dentro da janela e o que você digitou fica; ao criar, a lista volta com o filtro que estava.
2. Em **De**, digite a parte antes do `@`. Você também pode colar o endereço completo do mesmo domínio: o painel tira o `@` e o domínio sozinho. Um endereço de outro domínio é recusado, com o aviso "O alias precisa ser do domínio X. Digite só o nome antes do @.". Em **Nome** (em **Mais opções**), algo para reconhecer o alias na lista, como "Equipe comercial".
3. Em **Para (participantes)**, um endereço por linha. Se você colar uma lista separada por vírgula, ponto e vírgula ou espaço, o painel organiza automaticamente, conta os endereços e mostra a situação de cada um: **Caixa**, **Alias**, **Fora do domínio**, **Caixa desativada**, **Sem licença** ou **Não existe**.
4. Se quiser, marque **Somente remetentes do próprio domínio** (lista interna) ou preencha **Remetentes permitidos** (só esses endereços ou domínios podem escrever para o alias).
5. Clique em **Criar**.

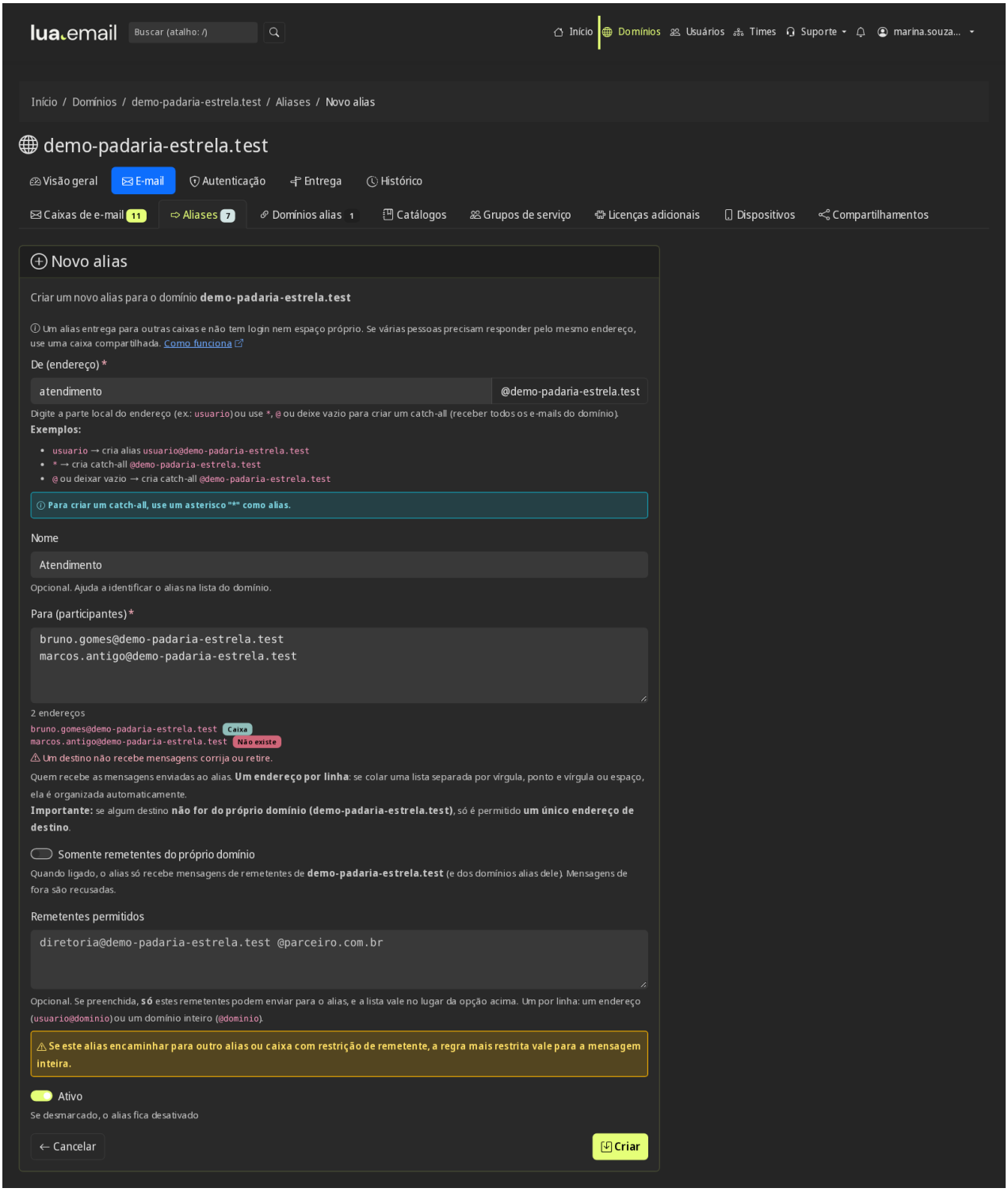


Figura 41: Novo alias na tela completa: o destino que não existe aparece marcado.

- Os aliases que entregam numa caixa também podem ser usados como remetente pela pessoa dessa caixa, no webmail, em **Configurações → Identidades**, até o limite de 5 aliases por pessoa (veja o manual do webmail). Para um alias aparecer para alguém, inclua a caixa dessa pessoa nos destinos.
- Se um dos destinos for de outro provedor (fora do domínio), ele precisa ser o único destino do alias.
- Quando a mensagem passa por mais de um alias ou caixa com restrição de remetente, vale a regra mais restrita.
- Para criar um **pega-tudo** (catch-all), que recebe qualquer endereço do domínio que não existe, use * no campo De. Use com cuidado: ele também recebe spam enviado para endereços inventados.

- Endereços que começam com `grp-` são reservados. O alias também não pode ter o nome de um grupo de serviço do domínio, sem diferença de maiúsculas ou acentos: um alias `comercial@` e um grupo "Comercial" apareceriam iguais na busca do Colabora.

Editar um alias

Clique em **Editar** na linha do alias. O endereço não muda (para outro endereço, crie um alias novo), mas o nome, os destinos, as restrições de remetente e a situação mudam. A situação de cada destino aparece de novo enquanto você edita.

Na lista, cada alias tem um selo que diz quem pode escrever para ele:

- **aberto**: qualquer remetente, inclusive de fora da empresa;
- **interno**: só remetentes do próprio domínio;
- **remetentes restritos**: só os endereços ou domínios autorizados. Para saber quais são, abra a edição do alias: a lista não aparece no selo.

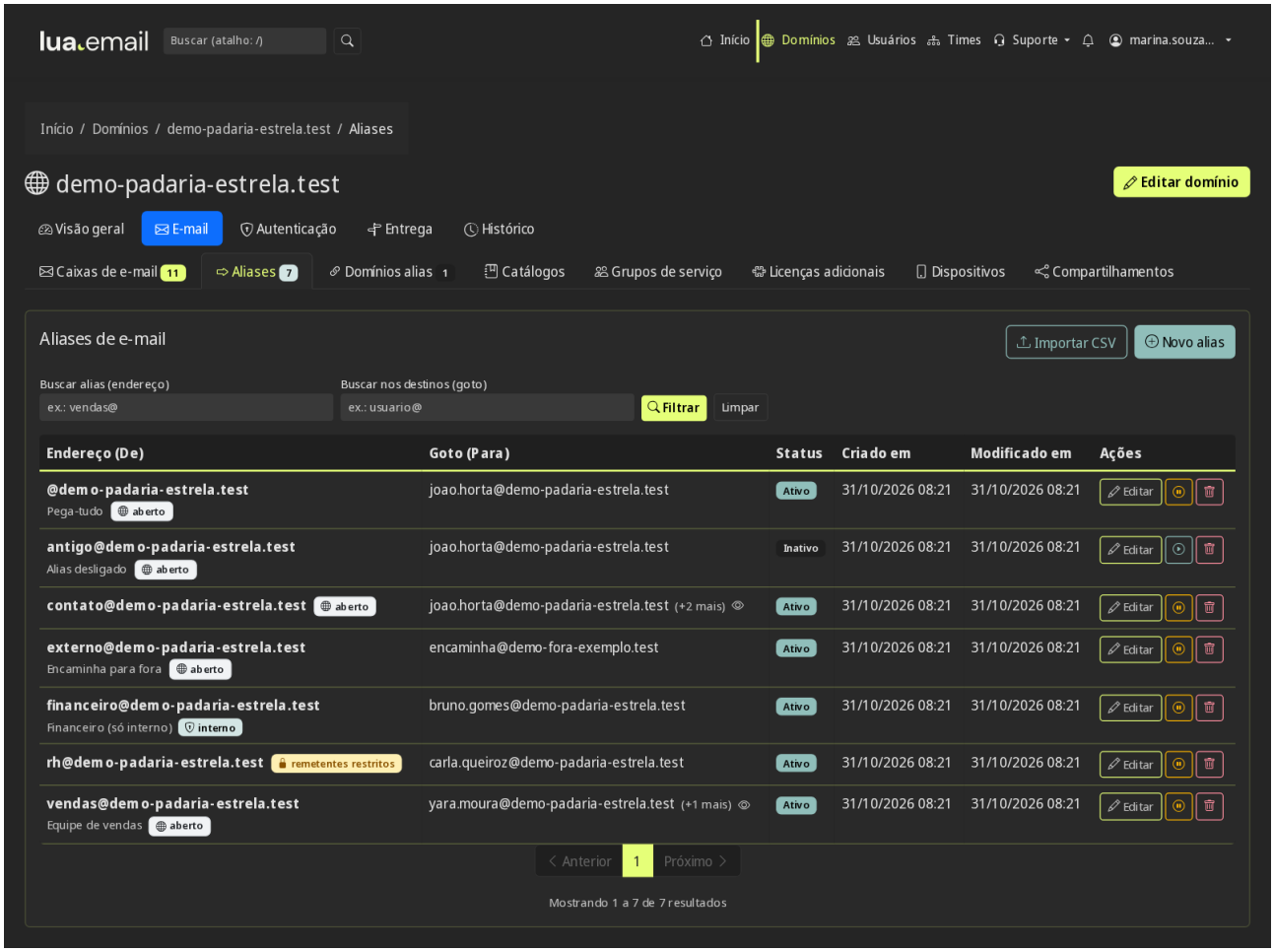


Figura 42: A lista de aliases. O selo diz quem pode escrever para cada um: qualquer pessoa (aberto), só o próprio domínio (interno) ou só remetentes autorizados.

Alias que é o e-mail de um grupo

O alias marcado **E-mail do grupo de serviço** é mantido pelo grupo (veja E-mail do grupo): os destinos são as caixas do grupo e mudam automaticamente quando alguém entra, sai, é desativado ou reativado. Por isso ele não se edita, não pausa e não se remove pela lista. O botão **Gerenciar no grupo** leva para a aba E-mail do grupo, onde ficam o endereço e quem pode mandar.

Alias com destino que não recebe

Um alias pode ficar apontando para uma caixa que foi desativada ou para um endereço que não existe mais (alguém que saiu da empresa, por exemplo). As mensagens para esse destino voltam com "usuário não existe", e quem escreveu recebe a devolução. O painel mostra o problema em três lugares:

- na lista de aliases, com o aviso **destino(s) com problema**;
- na edição do alias, com a etiqueta **Não existe** ou **Caixa desativada** ao lado do destino;
- na Saúde do domínio, com o botão **Corrigir**.

Para resolver, retire o destino do alias ou troque pelo endereço de quem assumiu a função.

Alias com destino em caixa sem licença

Se um dos destinos do alias é uma caixa sem licença, as mensagens enviadas para o alias voltam com erro até a caixa receber uma licença. O painel mostra isso em três lugares:

- na lista de aliases, o destino aparece com a marca **Sem licença** e a explicação "Esta caixa está sem licença. As mensagens enviadas para este alias voltam com erro até a caixa receber uma licença.";
- no topo da aba **Aliases**, um aviso conta quantos aliases estão assim. O botão **Mostrar só estes** filtra a lista só com eles, e **Mostrar todos os aliases** volta à lista completa;
- no formulário do alias, ao lado do destino, o link **Atribuir licença à caixa**. Ele aparece só para quem administra o domínio.

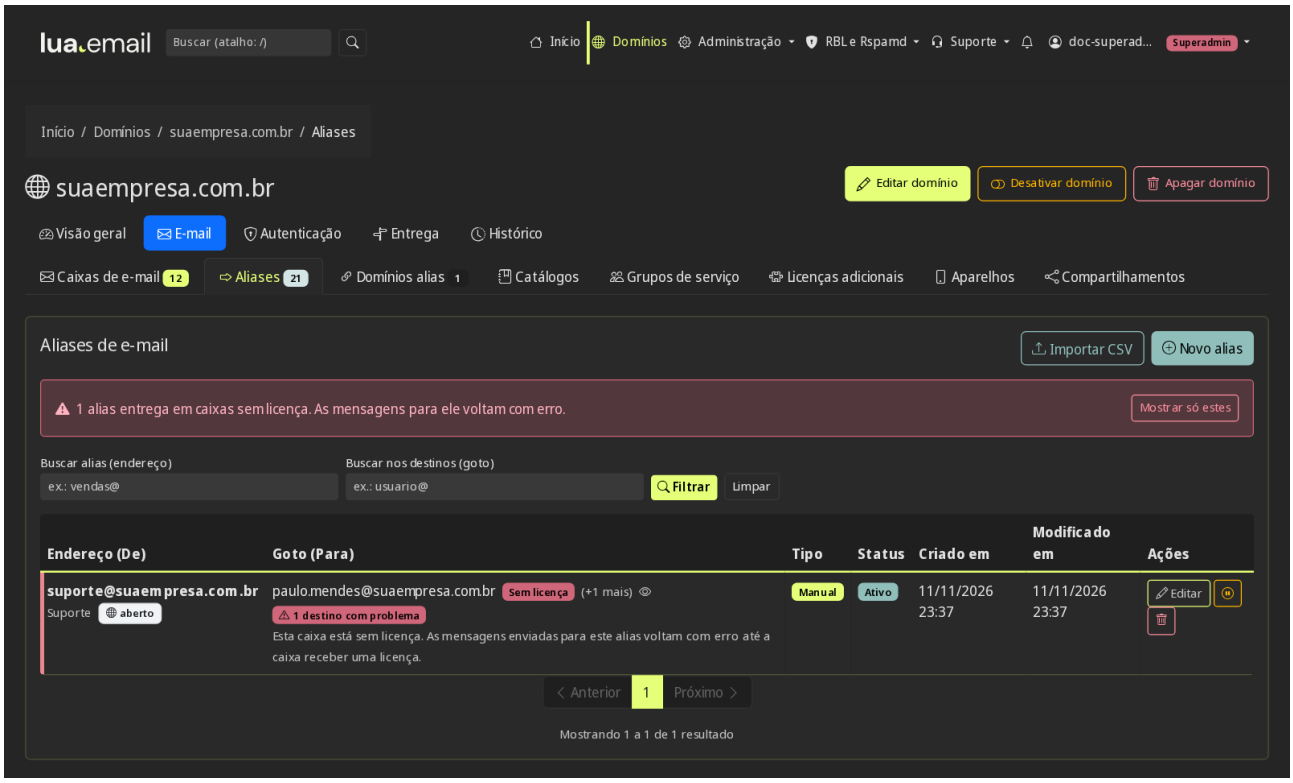


Figura 43: O aviso no topo da aba Aliases e o destino marcado como Sem licença.

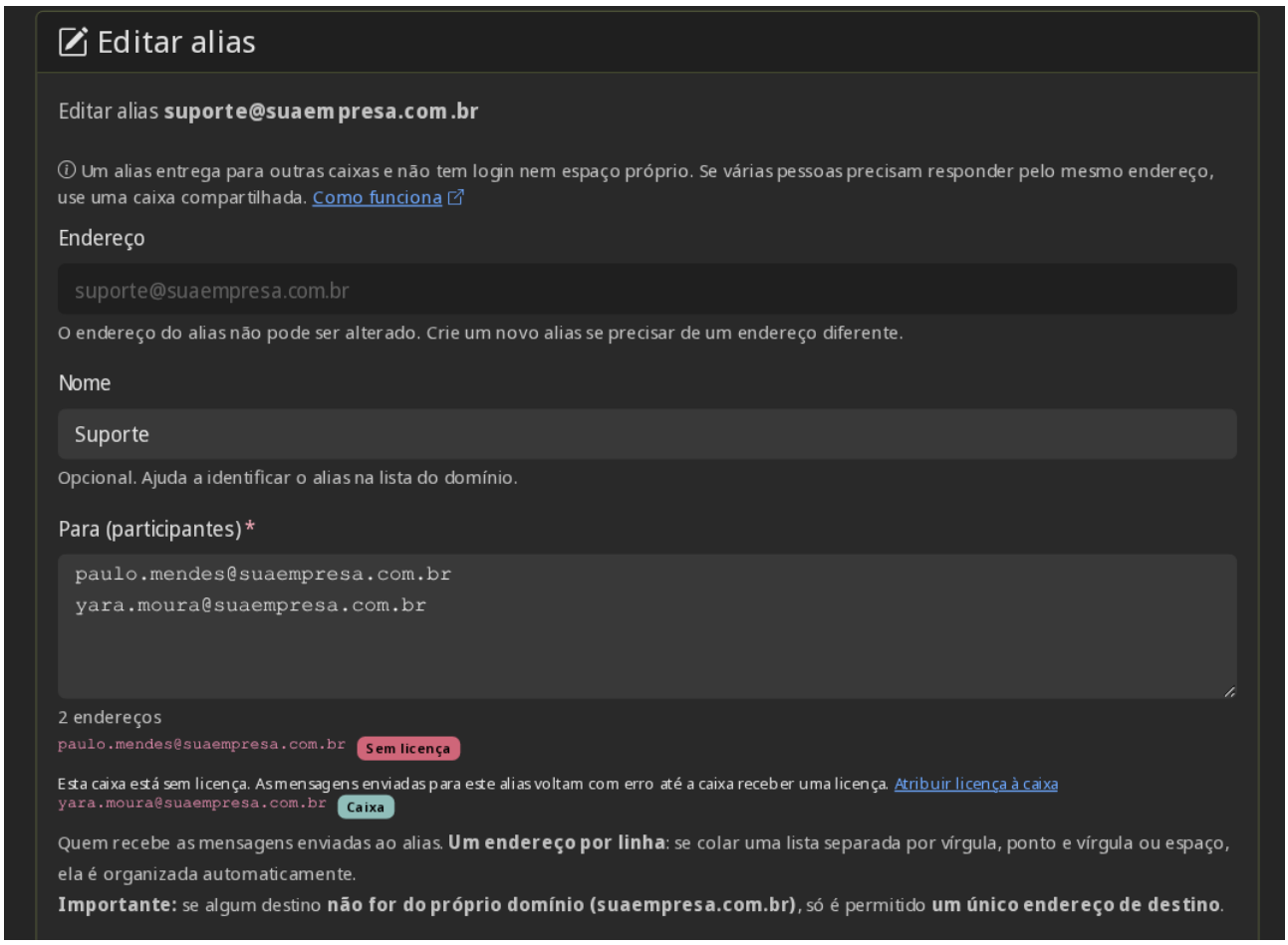


Figura 44: No formulário do alias, o link Atribuir licença à caixa leva direto à licença.

Endereços padrão do domínio

`abuse@` (avisos de abuso e spam) e `reportdmarc@` (relatórios DMARC) são criados junto com o domínio e aparecem com a marca "padrão do domínio". Você pode mudar para onde eles vão (**Editar destino**), mas não pausar nem remover.

Domínio alias

Um domínio alias faz `fulano@outrodominio` chegar em `fulano@seudominio`, para todas as caixas. Útil quando a empresa tem a versão `.com` e a `.com.br` do nome. Em **E-mail → Domínios alias → Novo**, digite o domínio. Se ele ainda não está na Lua, o painel pede o mesmo TXT de verificação do capítulo 3, e o alias entra automaticamente quando o TXT aparece.

Se o domínio alias já está cadastrado na Lua, ele precisa ser do mesmo cliente que o domínio principal. Um domínio de outra empresa não pode virar alias do seu.

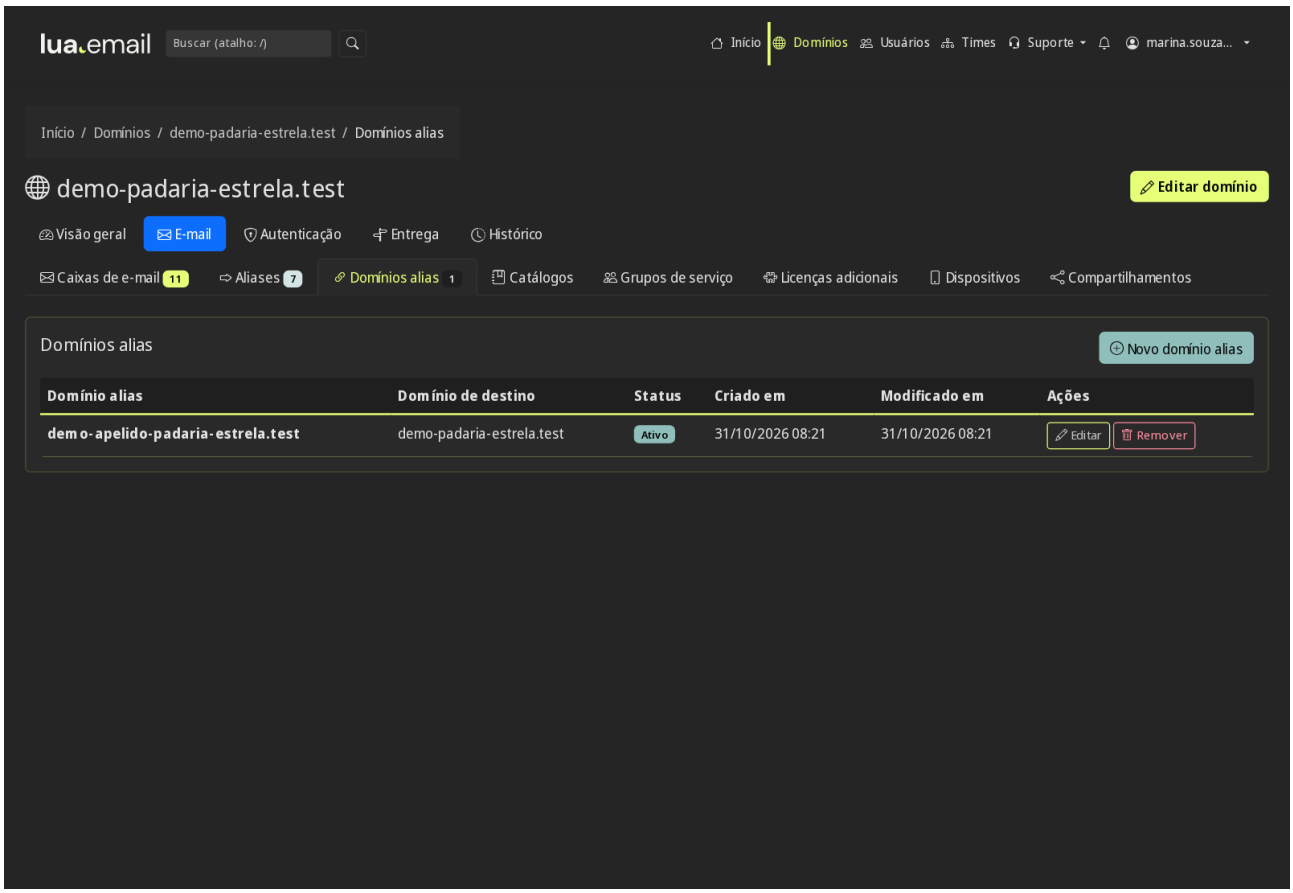


Figura 45: Domínios alias: um domínio novo também comprova a posse por TXT.

8. Saúde do domínio

Em **Visão geral → Saúde do domínio**, o painel junta o que merece atenção:

- **Aliases com destino que não recebe**, com o botão Corrigir.
- **Caixas com 90% do espaço ou mais.**
- **Caixas ativas sem acesso** há 30, 60, 90 ou 180 dias (sem entrar pelo webmail, IMAP ou POP). Caixa parada ocupa licença: vale conferir se ainda é usada.
- **DNS:** um selo para cada item (Autodiscover, DKIM, DMARC, MX e SPF), com o botão **Conferir agora**, o **Como resolver** de cada item, os servidores de nomes e, no DNS da Edgium, o **Corrigir problemas**.
- **Configuração automática do e-mail:** uma linha na lista de alertas do DNS (**Configuração automática pendente**, **ativando** ou **com problema**), com **Como resolver**, que leva ao cartão da aba Validar DNS. Some quando está **Concluído**. Veja Configuração automática do e-mail.

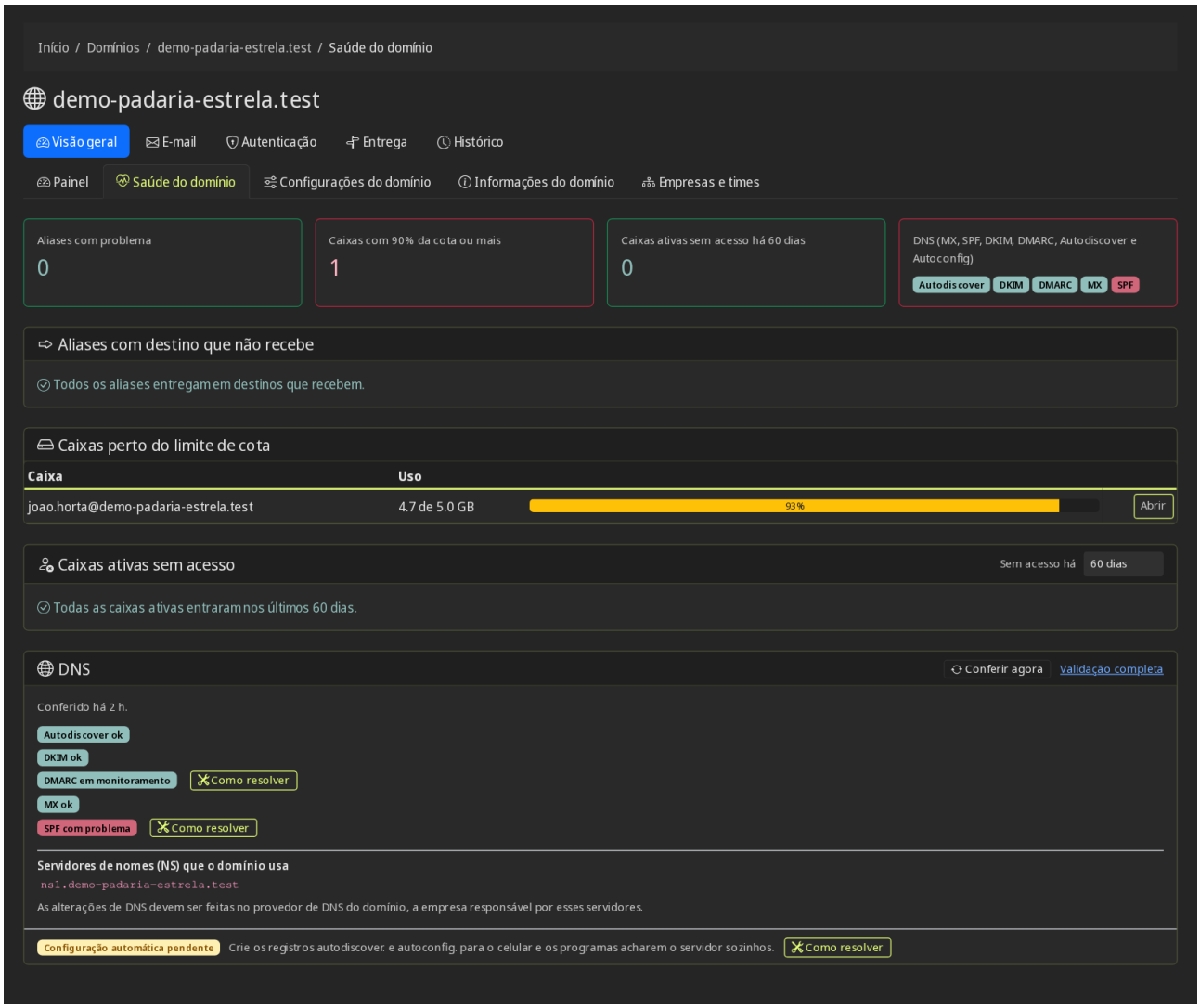


Figura 46: Saúde do domínio, com a seção DNS mostrando quando foi a última conferência, o botão Conferir agora e os servidores de nomes do domínio.

Na **Visão geral** do domínio, o painel só **mostra** a situação (e-mail, DNS e registros). Todas as ações de DNS ficam na Saúde do domínio: o botão **Ver a saúde do domínio**, na Visão geral, leva direto para lá.

O DNS na Saúde: último resultado e Conferir agora

Abrir a Saúde não faz uma consulta nova ao DNS: o card **DNS** mostra o **último resultado guardado**, com a hora da conferência (**Conferido há 2 h**) ou **Ainda não conferido**, se o domínio nunca foi conferido. O painel confere os domínios em segundo plano. Para ver como o DNS está agora, clique em **Conferir agora**: o painel consulta MX, SPF, DKIM, DMARC e Autodiscover e atualiza a própria Saúde, sem mandar você para outra tela. Cada registro com problema traz o botão **Como resolver**. Para não sobrecarregar o DNS, cada domínio só pode ser conferido de novo depois de 5 minutos; antes disso, o painel mostra o último resultado e diz em quantos minutos é possível conferir. Para um exame mais detalhado, use o link **Validação completa**.

DKIM e DMARC na Saúde do domínio

A Saúde não tem mais um cartão para o DKIM e outro para o DMARC. Os dois aparecem como **selos** no bloco **DNS**, junto com Autodiscover, MX e SPF:

- **Selo verde (ok):** o registro está publicado e certo.
- **Selo vermelho (com problema):** o selo é um **link para a aba que resolve**: o DKIM leva a **Autenticação → DKIM** e o DMARC, a **Autenticação → DMARC**, onde está o registro pronto para copiar. O **Como resolver** continua ao lado.
- **Selo "DMARC em monitoramento":** o DMARC está publicado com `p=none`. Não é um erro: as mensagens continuam sendo entregues normalmente e a Lua recebe os relatórios. Quando os relatórios mostrarem que tudo está passando, recomendamos subir para `p=quarantine`. O painel nunca troca nem rebaixa um DMARC válido: a aba DMARC mostra o registro recomendado, e você publica quando quiser.

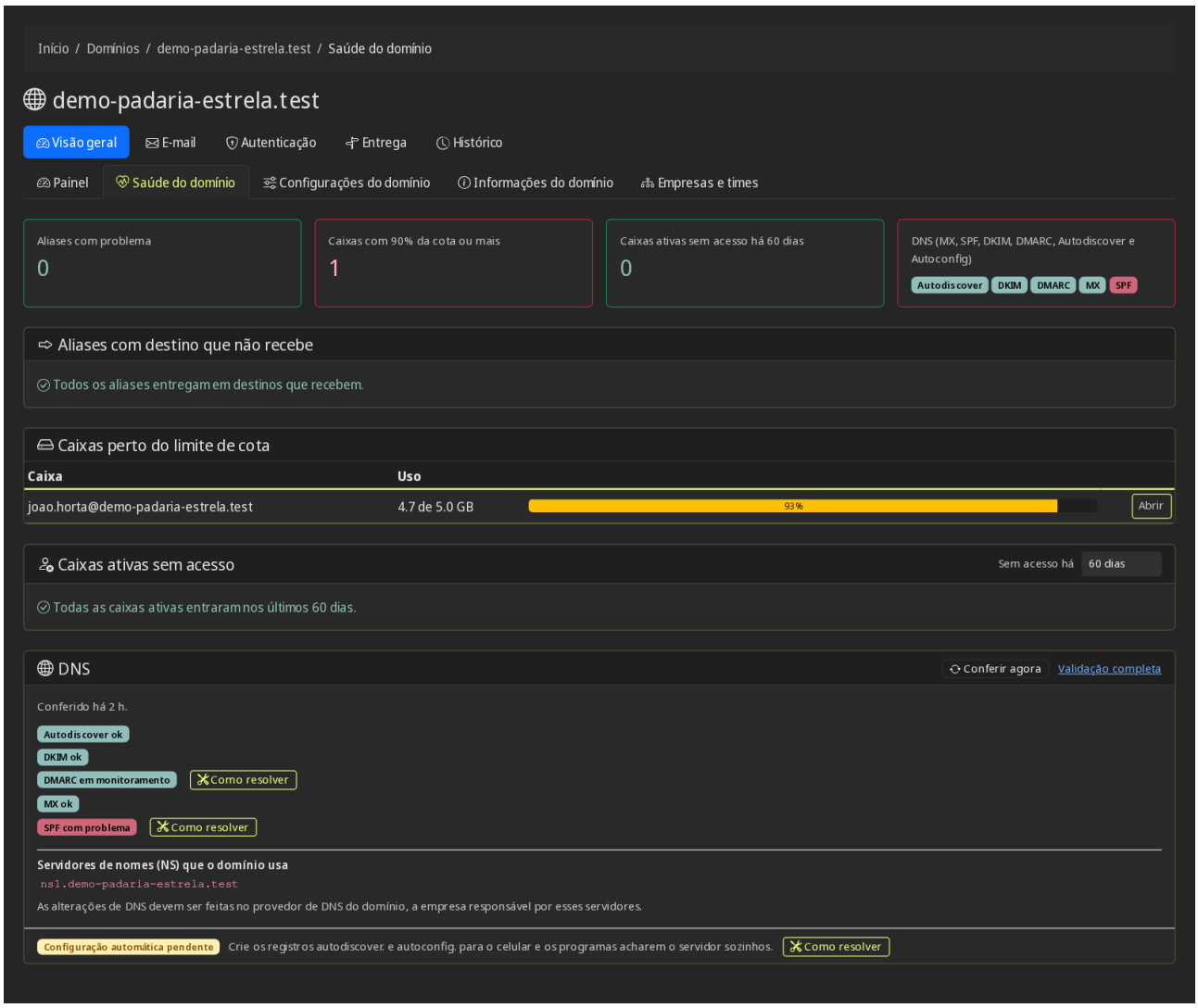


Figura 46 (continuação): os selos do bloco DNS. O DMARC com p=none aparece como "DMARC em monitoramento", e não como erro.

Quando a assinatura liga e desliga

- **Liga automaticamente** quando o DNS publica o registro com a chave certa do painel.
- **Desliga automaticamente** só depois de **algumas conferências seguidas** sem encontrar o registro. Uma falha momentânea do DNS não desliga nada. Ao desligar, **a chave é mantida** e você recebe um aviso; publicando o registro de novo, a assinatura volta automaticamente.
- **Você pode desligar e religar.** O botão **Desligar assinatura** (ou **Ligar assinatura**) fica na aba **Autenticação → DKIM**, e não mais na Saúde. Ele pede confirmação (sem a assinatura, a entrega dos seus e-mails pode piorar) e mantém a chave. Desligada por você, a assinatura **não liga automaticamente**: use **Ligar assinatura** quando quiser. Mas **não é possível ligar sem o registro publicado** com a chave certa: o botão fica desativado e explica o que falta.
- Só o **superadministrador** e o **administrador do domínio** ligam ou desligam a assinatura; o suporte (helpdesk) e a leitura apenas veem o estado.

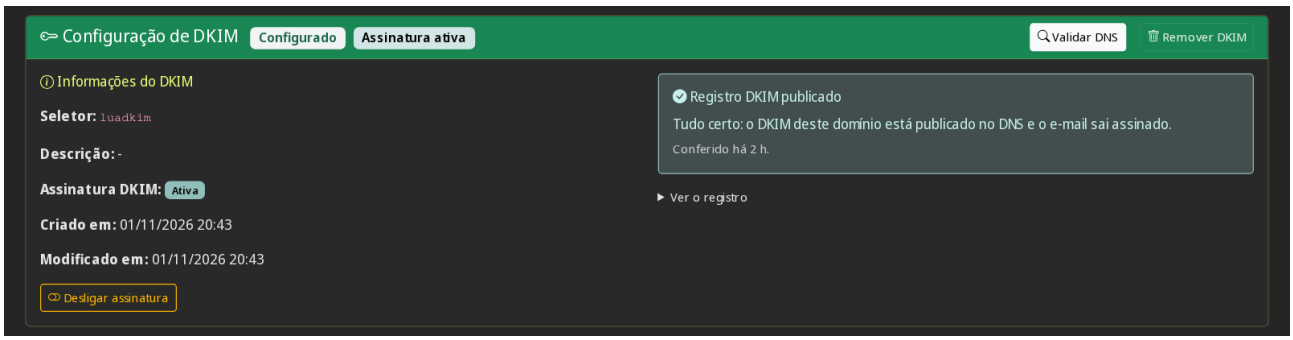


Figura 46 (continuação): na aba DKIM, a assinatura ativa com o registro publicado e o botão Desligar assinatura.

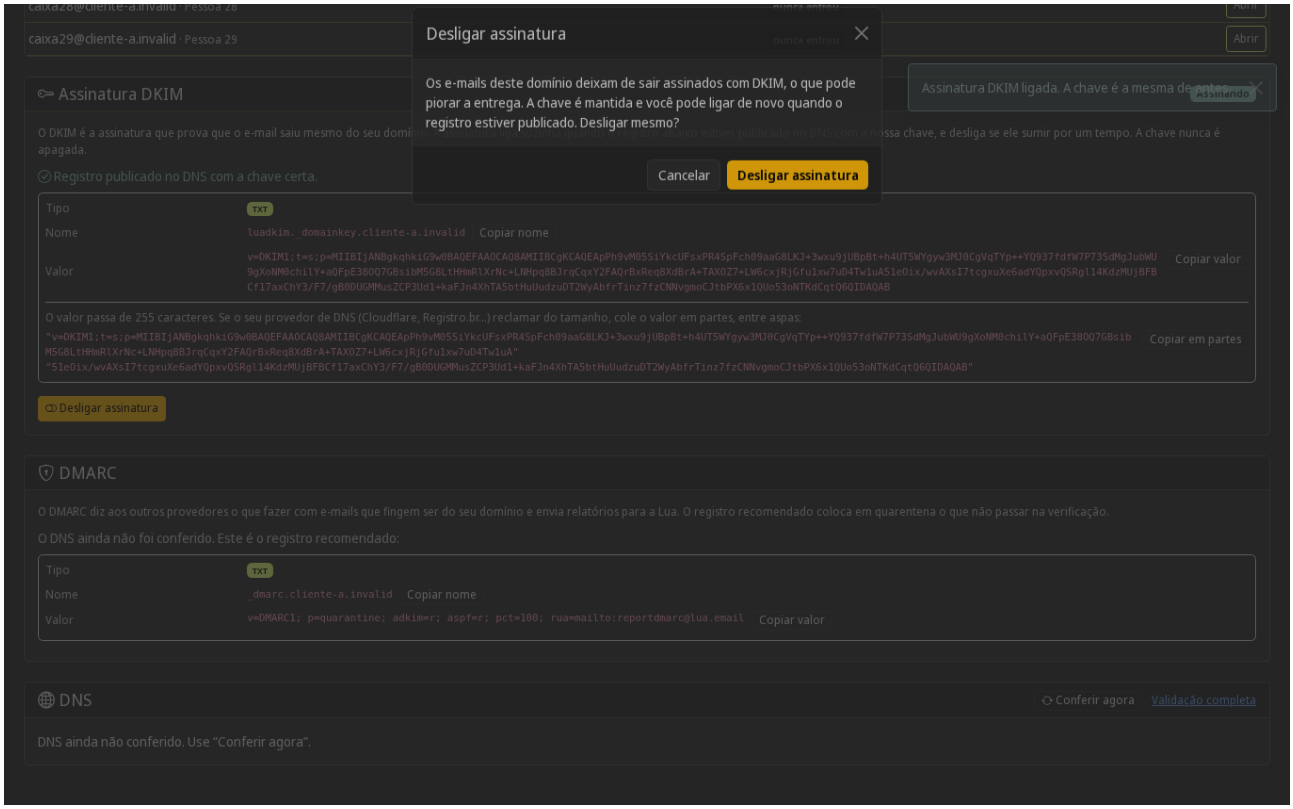


Figura 46 (continuação): ao desligar a assinatura (na aba DKIM), o painel pede confirmação e mantém a chave.

Onde fazer as alterações de DNS

Logo abaixo dos registros, a Saúde mostra os **servidores de nomes (NS) que o domínio usa**. São eles que dizem onde o DNS do domínio está hospedado, e é lá que qualquer mudança precisa ser feita. O painel diz isso em uma frase, por exemplo: *"As alterações de DNS devem ser feitas no provedor de DNS do domínio: nome do provedor"*. Se o DNS está na Edgium, o texto avisa que as alterações são feitas no painel da Edgium.

DNS na Edgium: abrir o painel e corrigir problemas

Quando o DNS do domínio está na Edgium, a seção traz dois botões:

- **Abrir o painel da Edgium**, para editar o DNS por lá.
- **Corrigir problemas**, que arruma os registros de e-mail por você, mas só depois de mostrar o que vai mudar e de você aprovar.

Ao clicar em **Corrigir problemas**, abre uma janela com a **prévia, registro a registro**: o valor **atual**, o **novo** e a **ação** (criar, mesclar, trocar ou manter). Nada é gravado até você aprovar, e é possível editar o valor de um registro antes disso. Há um botão só, **Aplicar**, que aplica tudo, o MX incluído.

- **SPF mantido.** O SPF que você já tem não é apagado: o painel só acrescenta a autorização da Lua, para que ela também possa enviar e-mail em nome do seu domínio.
- **SPF terminado em `~all`.** A janela avisa: seu SPF foi mantido como está e só ganhou a autorização da Lua. Como ele termina em `~all` (falha suave), e-mails enviados em nome do seu domínio por servidores fora da lista ainda podem ser aceitos, normalmente marcados como suspeitos. Se todos os serviços que enviam e-mail pelo seu domínio (site, sistema, loja, marketing) já estão no SPF, o `-all` (falha total) pede que o resto seja recusado e protege melhor contra falsificação. Para isso, há a opção **Trocar ~all por -all**, que só vale a pena nessa condição: se algum serviço faltar na lista, as mensagens dele podem ser recusadas. A troca é opcional e vem desmarcada.
- **DMARC.** Se o domínio não tem DMARC, o padrão da Lua (política `p=none`, em monitoramento, com os relatórios recebidos pela Lua) entra na prévia. Se já existe um DMARC válido (`none`, `quarantine` ou `reject`), ele é mantido, sem troca nem rebaixamento; a prévia só corrige o registro inválido. O valor que você editar na prévia é o que vale.
- **Trocar o MX.** O MX decide onde o e-mail do domínio chega. Quando a prévia inclui a troca do MX, a própria janela mostra o aviso **Os e-mails passam a chegar na Lua** e pede a sua confirmação: antes, confirme que as caixas já existem e que o SPF e o DKIM estão no ar, marque a confirmação e clique em **Aplicar e trocar o MX**. É o mesmo clique, sem outro botão. O domínio com o Lua Shield (só antispam) nunca tem o MX trocado.
- **Desfazer.** A janela tem o botão **Desfazer a última mudança**, que devolve os registros ao estado anterior. E-mails que chegaram entre a troca e o desfazer ficam onde chegaram.

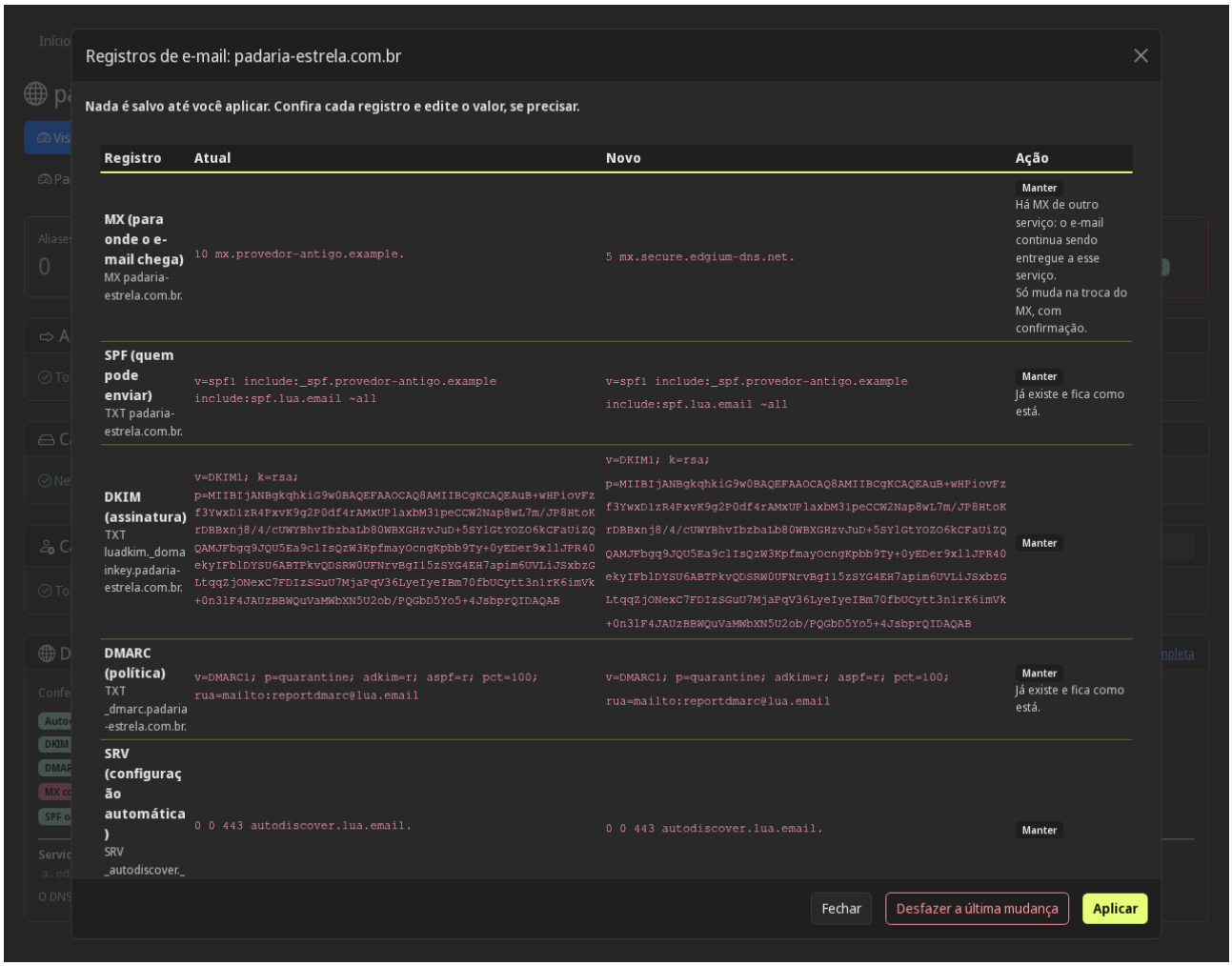
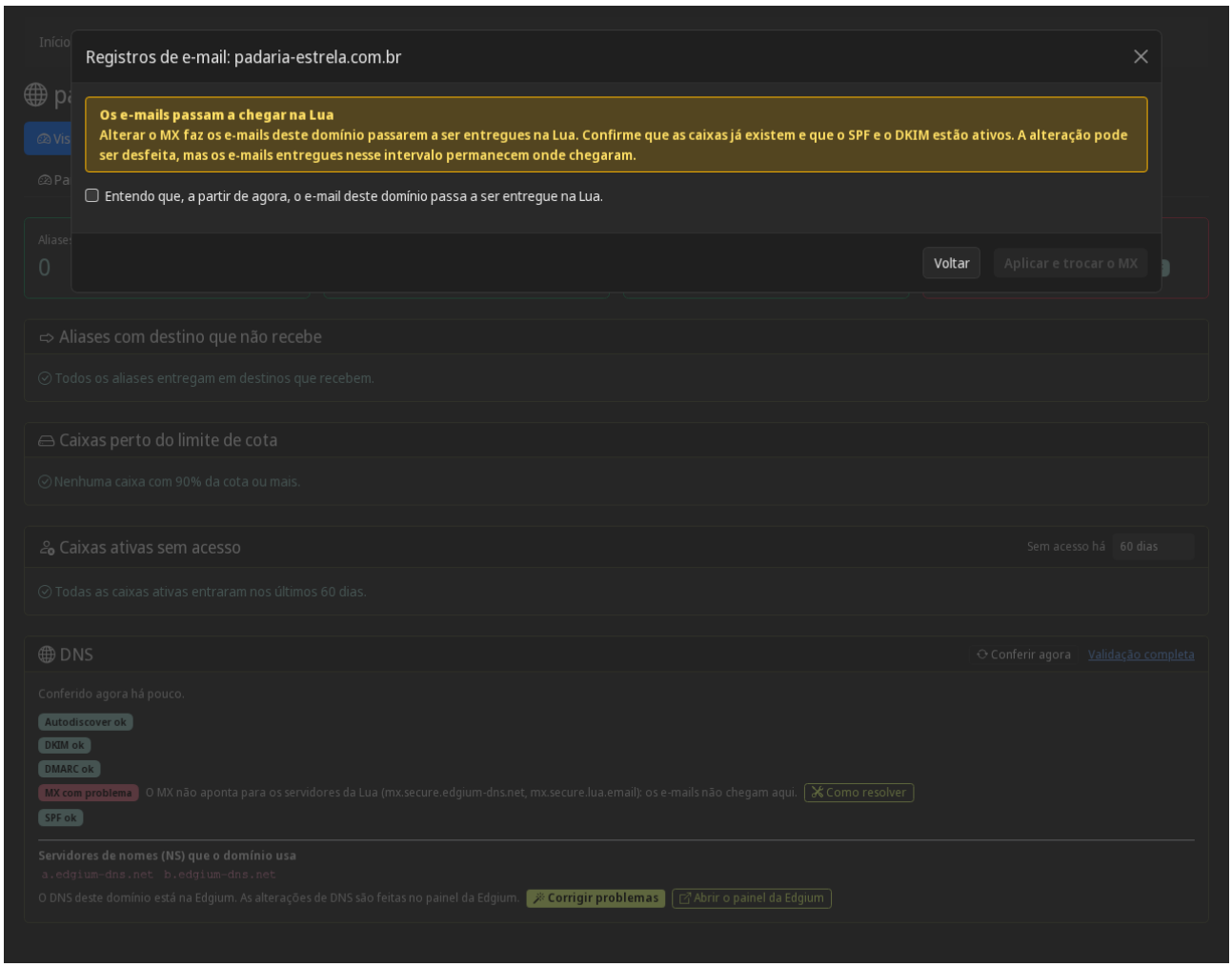


Figura 46 (continuação): a janela Registros de e-mail, com a prévia registro a registro e o botão Aplicar.



O aviso antes de trocar o MX, na janela Registros de e-mail.

Só o **administrador do domínio** aplica correções. Quem tem perfil de helpdesk ou somente leitura vê o estado do DNS e os servidores de nomes, mas não vê os botões que alteram registros. Se o DNS do domínio não está na Edgium, a janela mostra os registros que precisam existir e você os configura no provedor onde o DNS está hoje.

Ajustei o DNS e o aviso continua

O aviso de DNS (o cartão **DNS dos seus domínios** no Início, o triângulo na lista de domínios e a Saúde do domínio) mostra o **resultado da última conferência guardada**. O painel não consulta o DNS toda vez que você abre a tela.

- **Depois de ajustar, confira.** Na Saúde do domínio, clique em **Conferir agora** (uma conferência a cada 5 minutos por domínio). Com o DNS na Edgium, o resultado aparece assim que o registro é aplicado, sem esperar a propagação do DNS. No próximo carregamento da tela, o domínio sai do aviso. Se você não clicar, a conferência automática passa por todos os domínios em até 24 horas.
- **O DNS guarda respostas por um tempo.** Os servidores de DNS lembram a resposta pelo tempo definido no registro (o TTL). Se o registro ainda não existia, a resposta "não existe" também fica guardada, pelo tempo definido no provedor do domínio, em geral de 5 a 30 minutos, às vezes mais. Por isso, logo depois de criar ou mudar um registro, a conferência pode ainda mostrar o valor antigo: espere alguns minutos e confira de novo.
- **Trocar os servidores de nomes (NS)** no registrador pode levar mais: horas, e até 48 horas em alguns registradores.

Para o suporte: se o cliente diz que ajustou e o aviso continua, peça um **Conferir agora**. Se ainda acusar, espere alguns minutos e confira de novo. Persistindo depois disso, abra a **Validação completa** e compare o valor

publicado com o esperado.

O alerta de DNS na lista de domínios

Em **Domínios**, um **triângulo de alerta** ao lado do nome indica que o DNS do domínio pede atenção. Os motivos possíveis são: o e-mail ainda vai para outro provedor, os servidores de nomes ainda não foram trocados, o DNS está bloqueado ou os registros de e-mail estão incompletos. Passe o mouse no triângulo para ver o motivo e quando o DNS foi conferido. Clique nele para abrir a **Saúde do domínio**, direto na seção DNS. O triângulo é **vermelho** só quando o problema afeta a entrega do e-mail (o MX não aponta para a Lua ou o SPF está com problema) e **amarelo** para o resto (DKIM, DMARC, Autodiscover, servidores de nomes ou registros incompletos). Para ver só os domínios com alerta, escolha o filtro **Com problema de DNS**, ou clique em **Ver domínios com problema** no Início.

A lista também não consulta o DNS ao abrir: ela usa o último resultado guardado. Por isso, um problema novo entra na lista quando o domínio é conferido de novo, e o alerta some depois que você corrige o DNS e confere outra vez. Domínios desativados e os que só usam o filtro de spam (lua Shield) ficam fora.

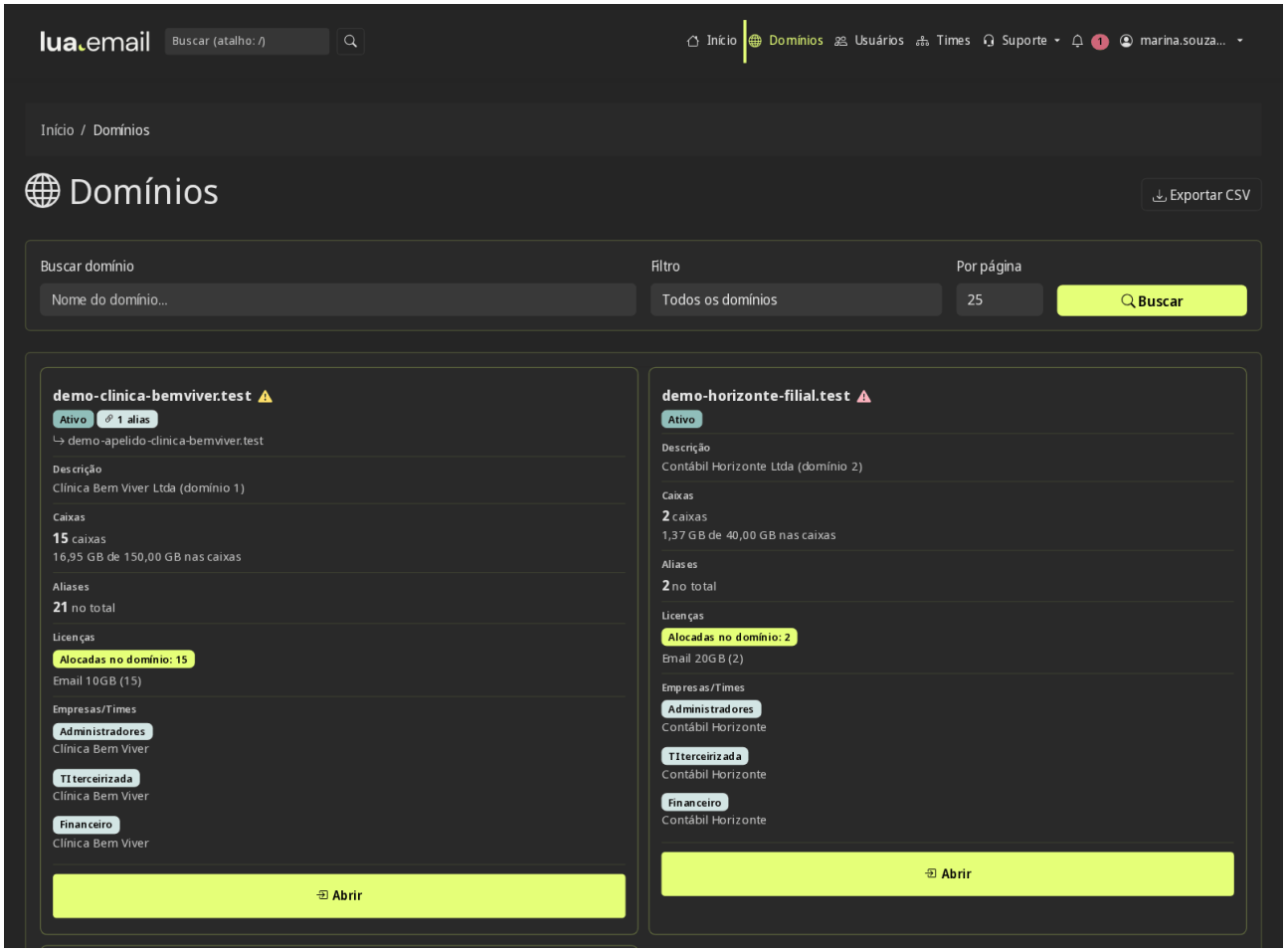


Figura 47: O triângulo ao lado do domínio leva à Saúde do domínio: vermelho quando afeta a entrega do e-mail, amarelo nos outros casos.

9. Grupos de serviço: horário, sessão, catálogo e e-mail

Um **grupo de serviço** junta caixas da empresa, como a equipe de obra ou o comercial, para algumas coisas: o horário em que o acesso fica bloqueado, o tempo da sessão no navegador, de quais IPs as caixas podem entrar, se podem usar programas de e-mail ou só o webmail, um catálogo de endereços que também vira grupo no Colabora e um endereço de e-mail que entrega para todos do grupo.

Além disso, a aba **Celular** define a segurança do celular com conta Exchange.

Todo domínio tem o grupo **Padrão**, com todas as caixas e nenhuma regra. As regras ficam nos grupos que você cria. Uma caixa em mais de um grupo segue a regra mais restritiva.

Criar um grupo

1. Em **E-mail → Grupos de serviço**, clique em **Novo grupo** e dê um nome (por exemplo, "Equipe de obra"). O nome não pode ser igual ao endereço de uma caixa ou alias do domínio: um grupo "Comercial" num domínio que já tem `comercial@` é recusado.
2. Na aba **Caixas**, digite parte do nome ou do endereço, escolha as caixas na lista e clique em **Adicionar**.
3. Na aba **Horário de acesso**, ligue **Restringir o horário de acesso** e marque os dias e as horas bloqueados. O botão **Usar "fora do horário comercial"** já preenche: segunda a sexta das 18h às 7h e sábado e domingo inteiros.
4. Se o grupo também deve parar nos feriados, ligue **Bloquear o dia inteiro nos feriados do domínio**.
5. Na aba **Sessão web**, decida se a pessoa pode usar "manter conectado" e depois de quantas horas a sessão termina.
6. Se quiser, publique o grupo na aba **Catálogo** e dê um endereço a ele na aba **E-mail** (explicados mais abaixo).

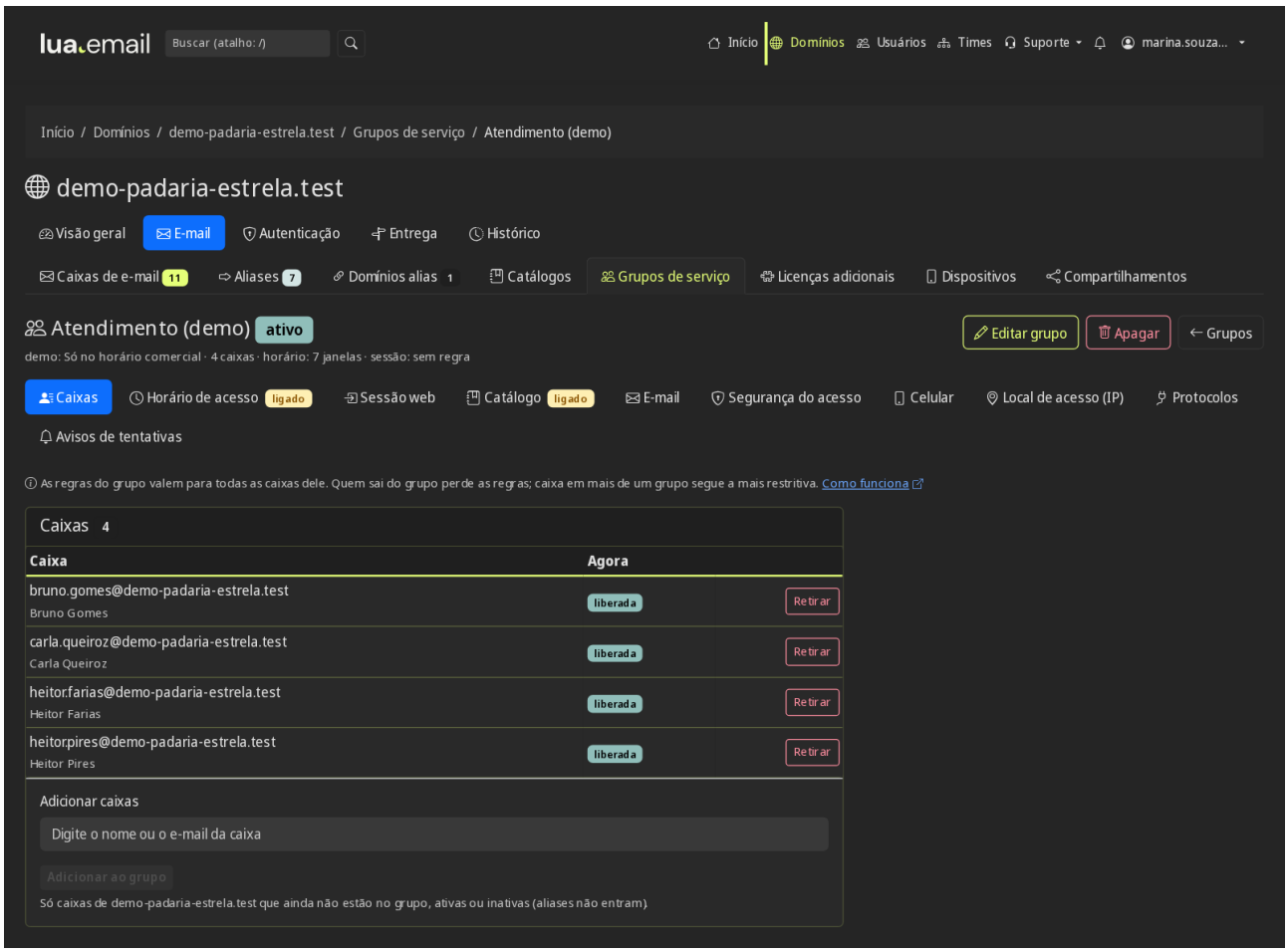


Figura 48: As caixas do grupo.

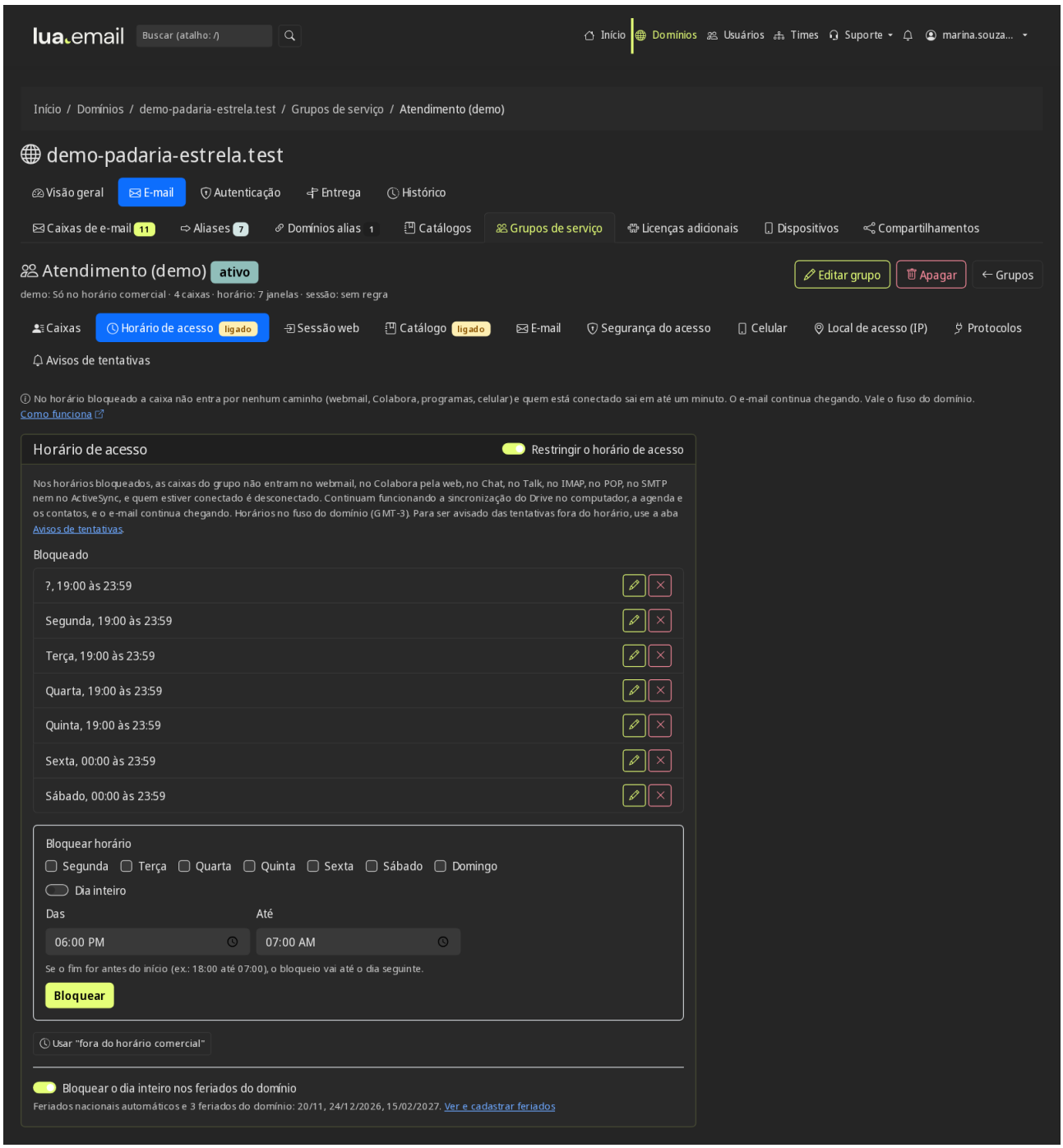


Figura 49: Bloqueio fora do horário comercial, incluindo os feriados.

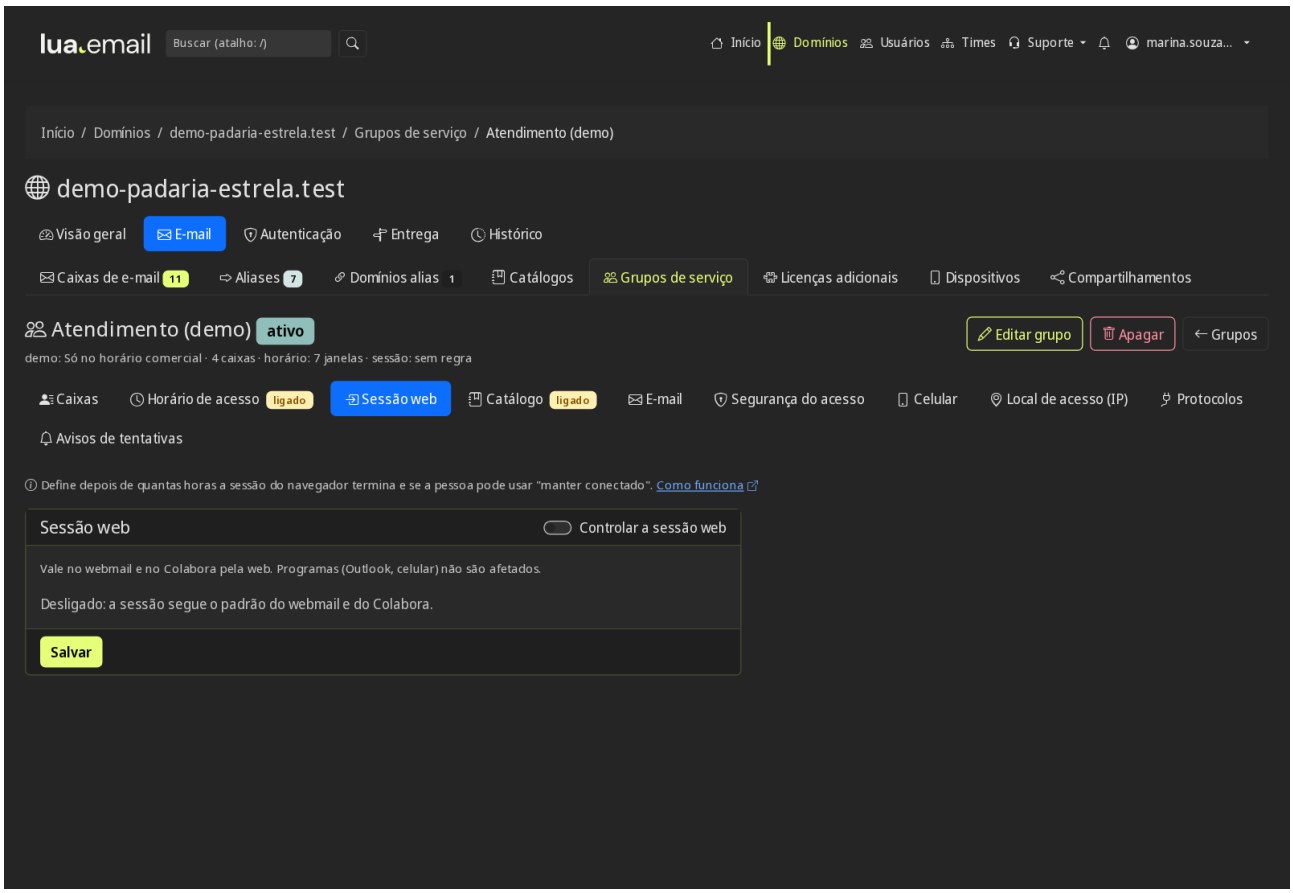


Figura 50: A aba Sessão web: ligando a opção, você define por quantas horas a sessão dura e se "manter conectado" é permitido.

Os horários valem no **fuso do domínio**, que fica em **Visão geral → Configurações do domínio**. Nessa mesma tela ficam os feriados e o horário de trabalho.

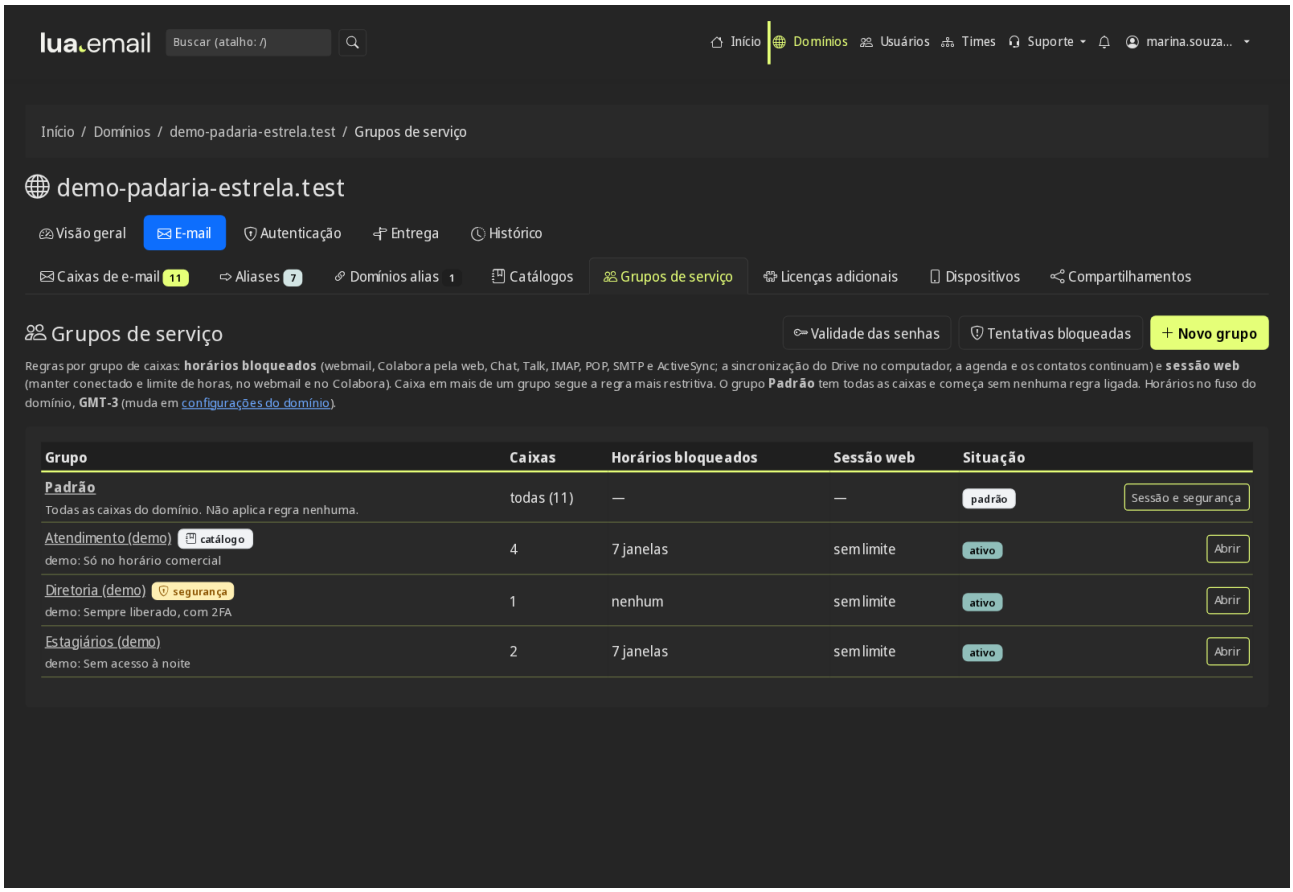


Figura 51: A lista de grupos mostra o resumo de cada regra.

O que acontece em cada serviço

No horário bloqueado, a regra vale para todos os jeitos de entrar na caixa. Quem já está conectado é desconectado em até um minuto. O e-mail **continua chegando** normalmente: a pessoa encontra tudo na caixa quando o horário liberar.

Serviço	O que a pessoa vê no horário bloqueado
Webmail	Volta para a tela de entrada com o aviso "Acesso fora do horário liberado pela sua empresa."
Colabora pela web (Drive, Chat, Talk)	Página "Sessão encerrada", com o mesmo motivo.
Programa de e-mail (IMAP ou POP)	O programa não conecta e mostra a mensagem "Acesso fora do horário liberado pela sua empresa."
Envio pelo programa (SMTP)	O envio é recusado com o erro `554 5.7.1` e o mesmo motivo. O programa não pede a senha de novo.
Celular com conta Exchange (ActiveSync)	Para de sincronizar até o horário liberar.
Drive no computador, agenda e contatos	Continuam funcionando.
Entrega de e-mail	Não muda: as mensagens chegam normalmente.

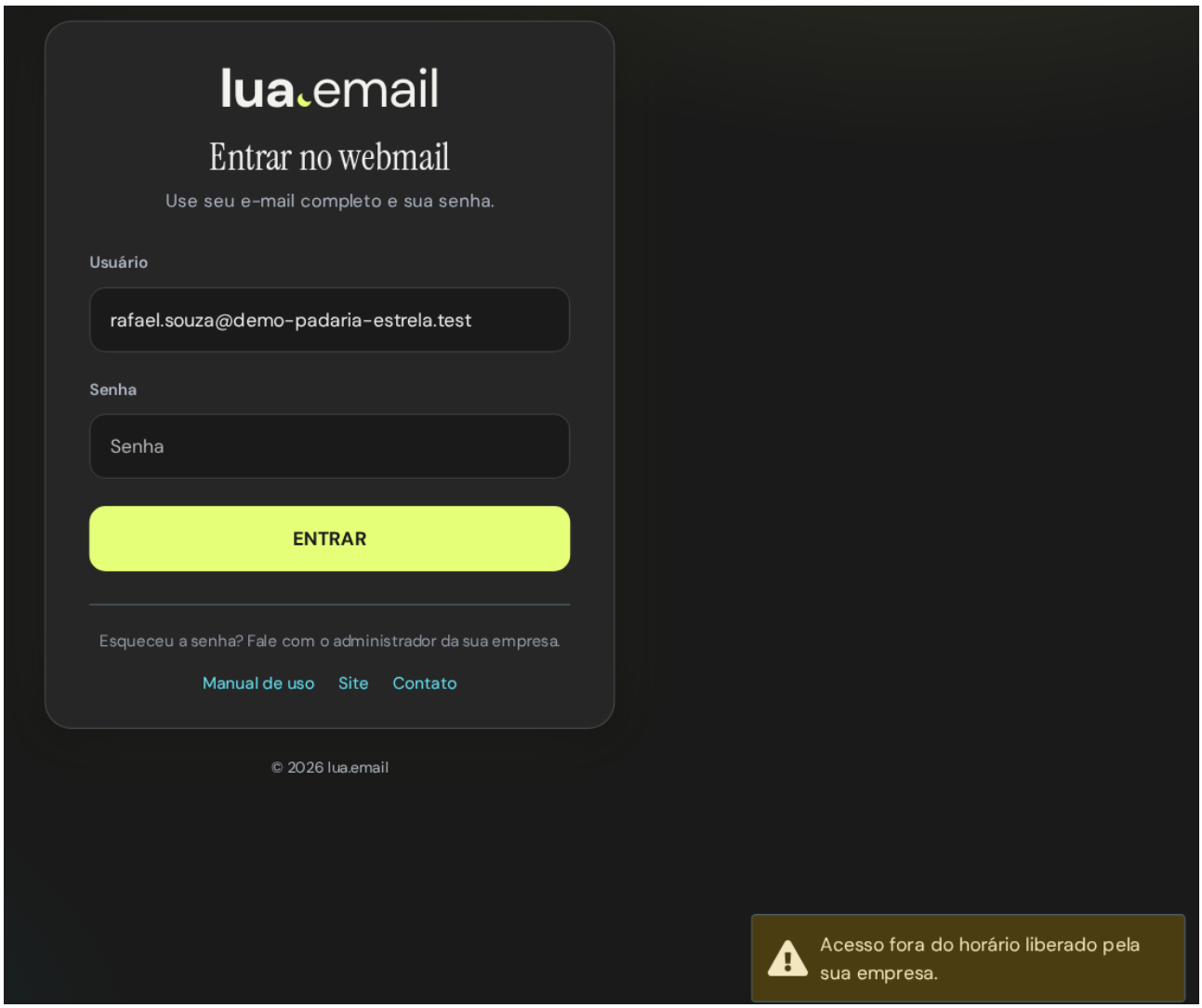


Figura 52: O webmail no horário bloqueado.

A **sessão web** vale só no webmail e no Colabora pelo navegador. Passado o limite de horas desde a entrada, a pessoa entra de novo. Com "manter conectado" não permitido, a sessão termina quando o navegador é fechado. Programas e celulares não são afetados por essa parte.

Para o domínio todo: a sessão web também pode ser definida no grupo **Padrão**, e vale para todas as caixas, inclusive as criadas depois. Se a caixa também está em outro grupo com regra de sessão, vale a mais restritiva: o menor limite de horas e, se algum grupo não permitir, sem "manter conectado".

Quando liberar alguém fora de hora (retirando a caixa do grupo ou mudando o horário), a mudança vale em até um minuto. Se a pessoa reclamar de bloqueio, confira primeiro se ela está em algum grupo: a página da caixa mostra. Senha errada é outra coisa e aparece como "senha errada" no rastreio.

Local de acesso: só de IPs que a empresa conhece

Na aba **Local de acesso (IP)** você lista os endereços de onde as caixas do grupo podem entrar, como a matriz, uma filial ou a VPN da empresa. Com pelo menos um endereço na lista, quem tentar entrar de outro lugar é barrado, mesmo com a senha certa. Sem nenhum endereço, nada muda.

1. Abra o grupo e a aba **Local de acesso (IP)**.
2. Em **Incluir endereço**, digite o IP. Para uma rede inteira, digite também a **máscara**, por exemplo 28. Sem máscara vale só aquele endereço.
3. Escreva uma **descrição** (Matriz, Filial Joinville, VPN) e clique em **Incluir**.

4 Para valer para o domínio todo, faça o mesmo no grupo **Padrão**.

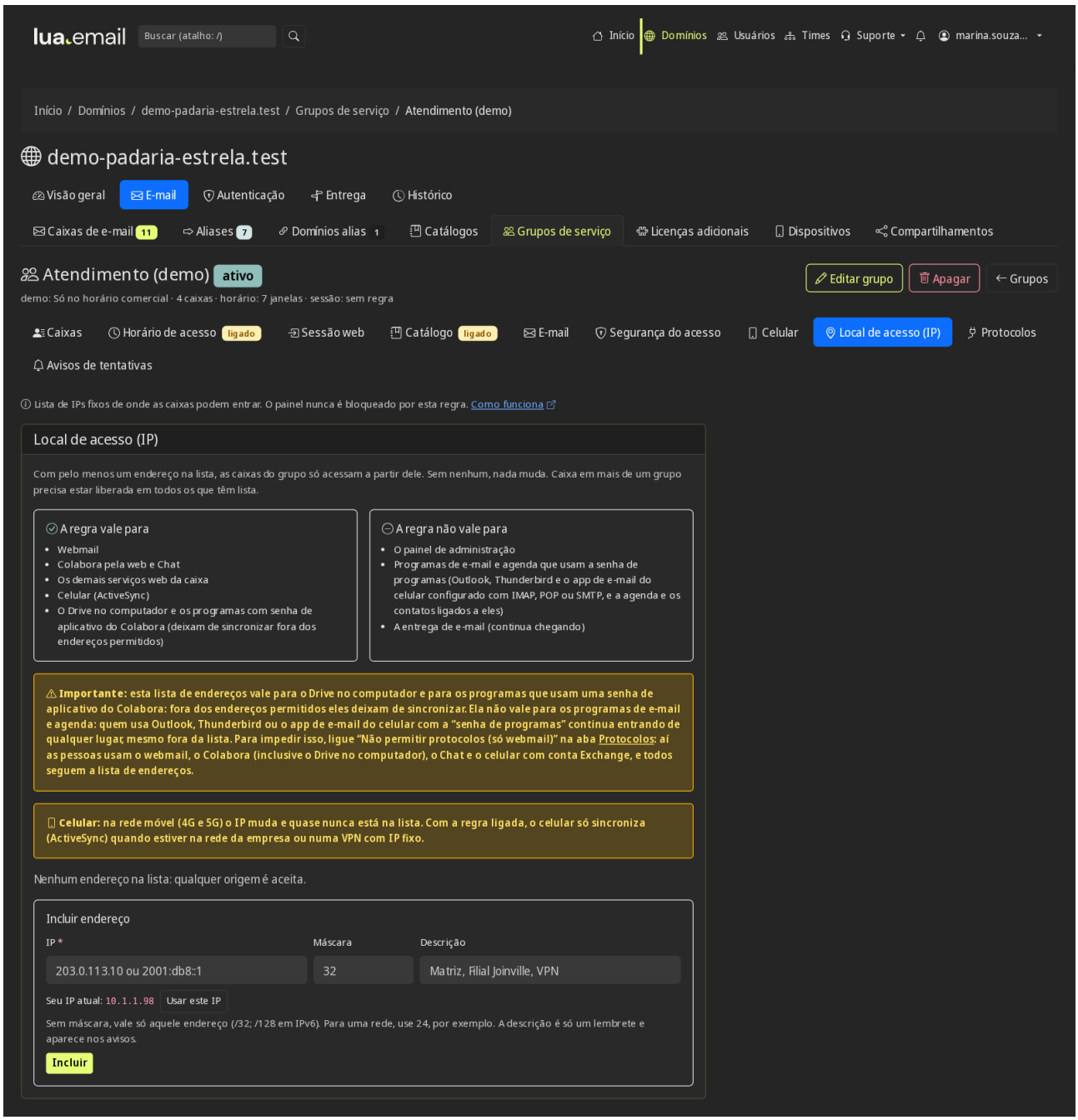


Figura 53: A lista de IPs do grupo, com o que a regra cobre e o que não cobre (tela real, dados fictícios).

Serviço	A regra de IP vale?
Webmail	Sim.
Colabora pela web e Chat, inclusive o aplicativo do Chat no celular	Sim.
Celular com conta Exchange (ActiveSync)	Sim.
Agenda, contatos e arquivos do Colabora em programas (CalDAV, CardDAV e WebDAV), com a senha da conta	Sim.

Outlook, Thunderbird e app de e-mail do celular (IMAP, POP e SMTP com a senha de programas) e agenda e contatos com o token (`dav.lua.email`)	Não. Para bloquear esses, use o só webmail.
Drive no computador e outros aplicativos do Colabora com senha de aplicativo	Sim. Fora dos IPs permitidos, eles deixam de sincronizar.
O próprio painel de gerenciamento	Nunca: o administrador não fica trancado para fora.
Entrega de e-mail	Não muda: as mensagens continuam chegando.

A própria aba mostra esse recado num aviso **Importante**, com o caminho para a opção **Não permitir protocolos (só webmail)**. Se o só webmail já está ligado no grupo, o aviso diz que os programas estão desligados. Veja também o aviso sobre a lista de IPs.

- **Máscara:** `/32` (ou `/128` em IPv6) é um endereço só. `/24` libera 256 endereços. Máscara muito aberta, como `/8`, pede uma confirmação antes de salvar.
- **Duplicado ou inválido:** o painel recusa e diz o motivo. A descrição é só um lembrete e aparece nos avisos.
- **Mais de um grupo:** se a caixa está em grupos com lista, ela precisa estar liberada em todos (vale a mais restritiva).
- **Seu IP atual:** a tela mostra o endereço de onde você está e o botão **Usar este IP**. Ao incluir o primeiro endereço, o painel confirma quantas caixas passam a acessar só dali, e também confirma antes de retirar um endereço.
- **O que a pessoa vê:** "Acesso não permitido a partir deste local. Fale com o administrador da sua empresa." A mensagem só aparece com a senha certa; quem erra a senha vê o erro normal de senha.
- **Quando a mudança vale:** no webmail e no Colabora, a regra é conferida a cada minuto, então uma mudança pode levar até 60 segundos, e quem estava conectado de outro lugar é desconectado nesse prazo.

Atenção com o celular. Na rede móvel (4G e 5G) o IP muda e quase nunca está na lista. Com a regra ligada, o celular com conta Exchange só sincroniza na rede da empresa ou numa VPN com IP fixo. Avise a equipe antes de ligar.

Use o IP público da empresa. A regra confere o endereço com que a pessoa chega ao lua.email, e não o da rede interna: endereços como `192.168.x.x` e `10.x.x.x` não servem. A internet da empresa precisa ter IP fixo, senão a lista deixa de valer quando o provedor troca o endereço. Quem publica o webmail ou o Colabora por um proxy próprio, com o endereço da empresa, precisa repassar o IP real de quem acessa, senão todos aparecem com o IP do proxy. Fale com o suporte antes de ligar a regra.

O que combinar com a regra. A lista controla de onde se entra, e não substitui a verificação em duas etapas nem o só webmail. Para deixar o e-mail só na rede da empresa, ligue as duas regras no mesmo grupo: a lista cuida do webmail, do Colabora e do celular, e o só webmail cuida dos programas.

Só webmail: sem programas de e-mail

Na aba **Protocolos**, a opção **Não permitir protocolos (só webmail)** impede que as caixas do grupo usem a senha de programas. Na prática: sem Outlook, Thunderbird e similares por IMAP, POP ou SMTP, e sem agenda e contatos em programas pelo endereço de token. As caixas continuam usando o webmail, o Colabora, o Chat e a conta Exchange do celular, que entram com a senha do webmail, e recebendo e-mail normalmente.

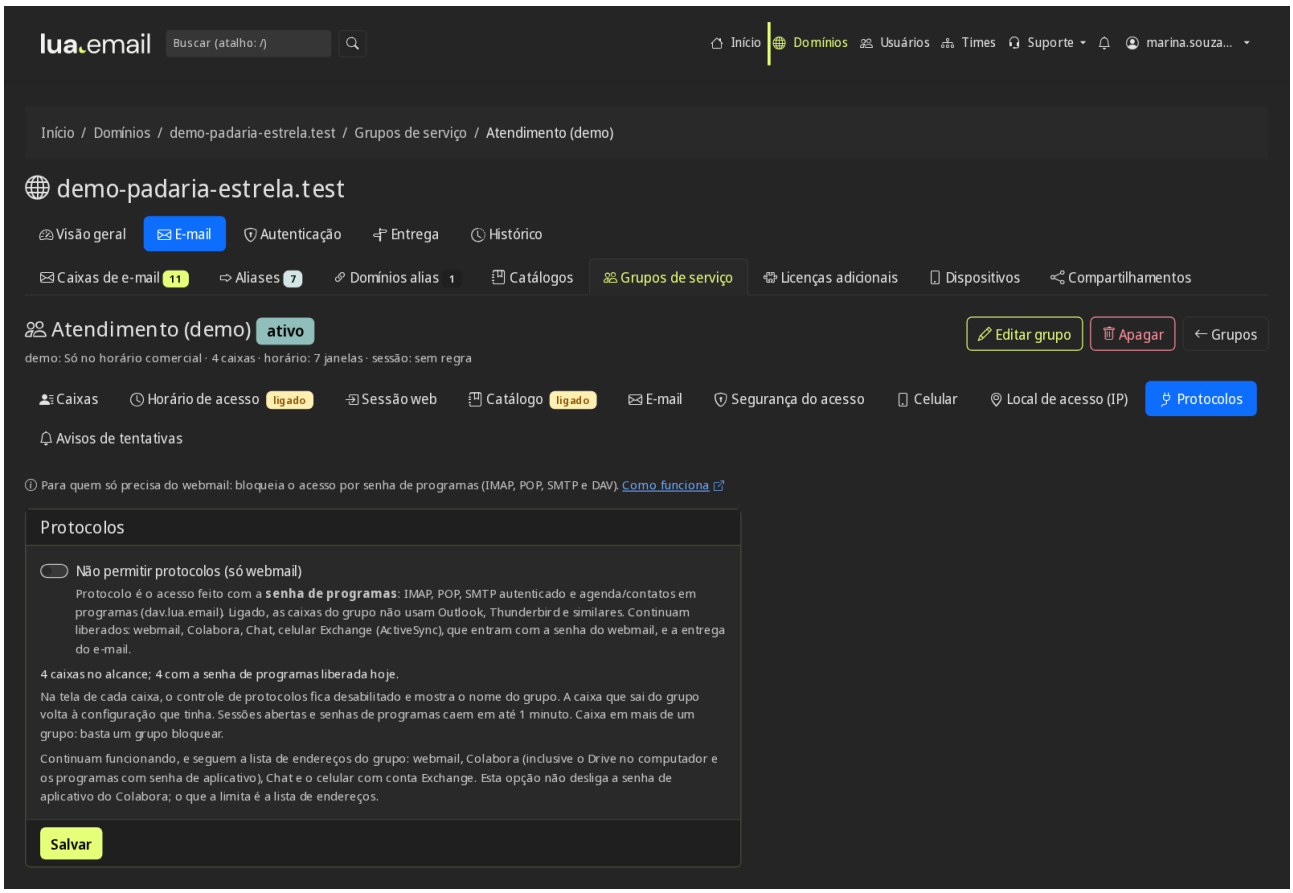


Figura 54: A opção "Só webmail" (tela real, dados fictícios).

Na página de cada caixa do grupo, o controle de protocolos e o botão de gerar senha de programas ficam desabilitados, com o nome do grupo. Não é só a tela: o servidor também recusa liberar o acesso por programas.

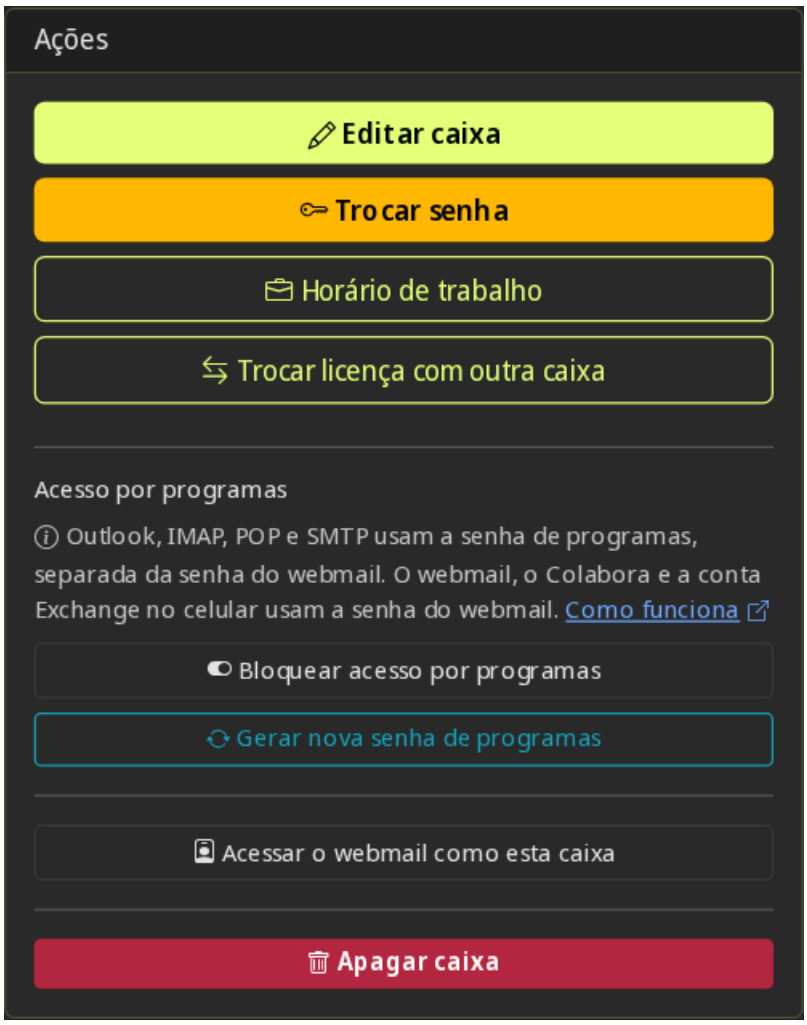


Figura 55: Na caixa, o acesso por programas pode ser bloqueado; quando é o grupo que bloqueia, o aviso diz qual grupo manda (tela real, dados fictícios).

- **Sair do grupo:** a caixa volta ao que tinha antes. Quem usava o Outlook volta a usar, com a mesma senha de programas.
- **Já conectado:** as conexões abertas por programas caem em até um minuto.
- **O que continua:** o Drive no computador usa senha de aplicativo do Colabora e não passa por esta regra, e a conta Exchange do celular continua sincronizando. Para limitar o celular e o Drive no computador, use a lista de IPs.
- **Mais de um grupo:** basta um grupo bloquear para a caixa ficar sem protocolos. No grupo Padrão, vale para o domínio todo, inclusive caixas novas.

Avisos de tentativas bloqueadas

Quando alguém é barrado por **local não permitido** ou **fora do horário**, o painel pode avisar quem administra. Escolha na aba **Avisos de tentativas**, separadamente para cada caso: **Não avisar** (padrão), **Só nas notificações do painel** ou **Por e-mail e nas notificações do painel**. No e-mail você pode incluir a própria pessoa e um endereço extra, como o da segurança da empresa.

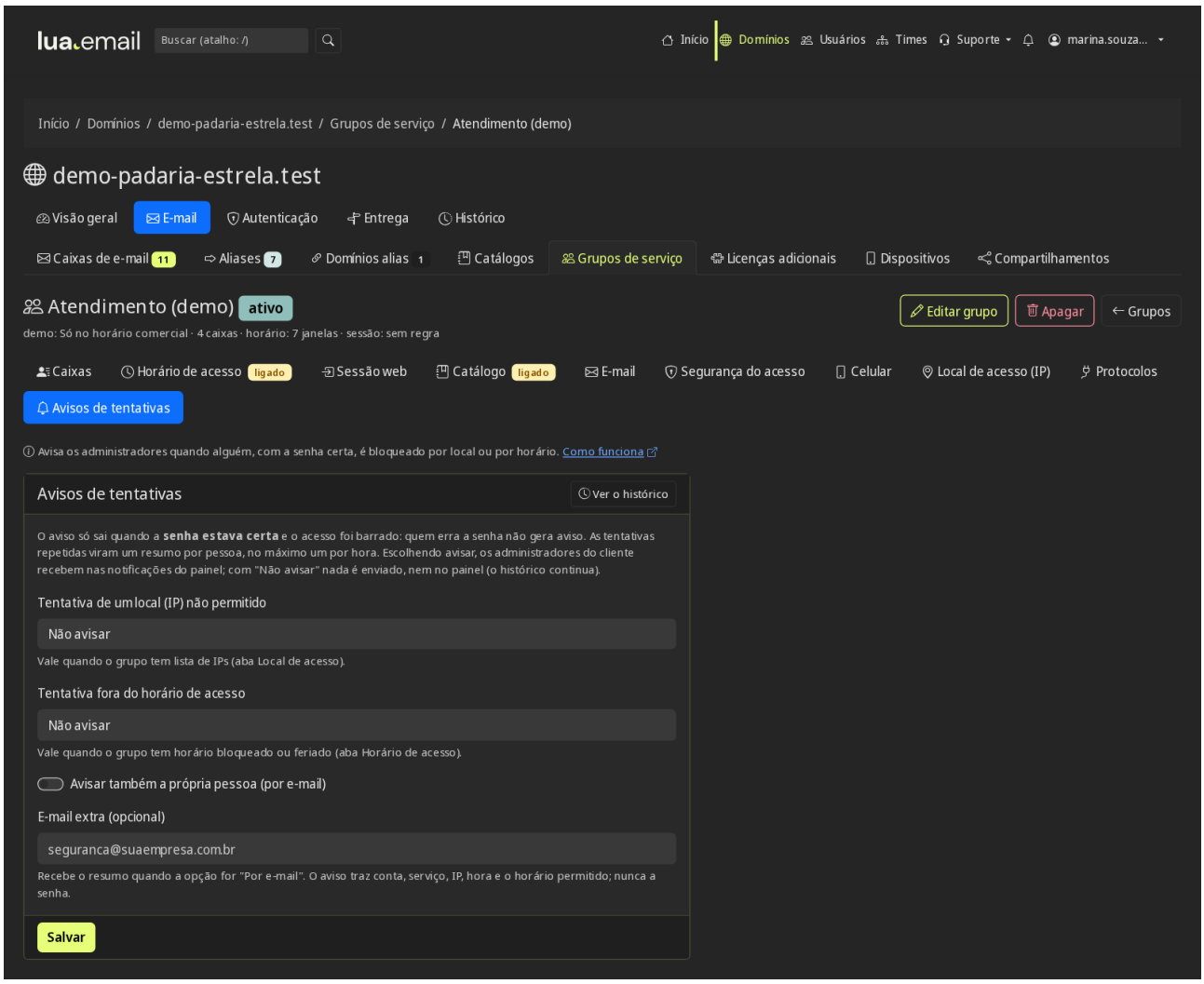


Figura 56: Avisos por e-mail ou só no painel, para IP e para horário (tela real, dados fictícios).

- **Só com a senha certa.** O aviso só sai quando a senha estava certa e o acesso foi barrado. Quem erra a senha não gera aviso, e ninguém consegue usar o recurso para mandar e-mail a terceiros.
- **Sem enxurrada.** As tentativas repetidas viram um resumo por pessoa, no máximo um por hora, com a conta, o serviço, o IP, o horário e as primeiras e últimas tentativas.
- **Quem recebe.** Os administradores do cliente veem no sino do painel. Por e-mail, vão os administradores, a própria pessoa (se marcar) e o e-mail extra, que precisa ser de um domínio da empresa ou de um usuário do painel.
- **De onde vêm os avisos.** Webmail, Colabora, Chat e celular com conta Exchange. O bloqueio fora do horário em IMAP, POP e SMTP continua valendo, mas não gera aviso nem aparece no histórico.

O histórico fica em **Grupos de serviço → Tentativas bloqueadas**, com filtro por tipo, serviço e caixa. Ele guarda 90 dias.

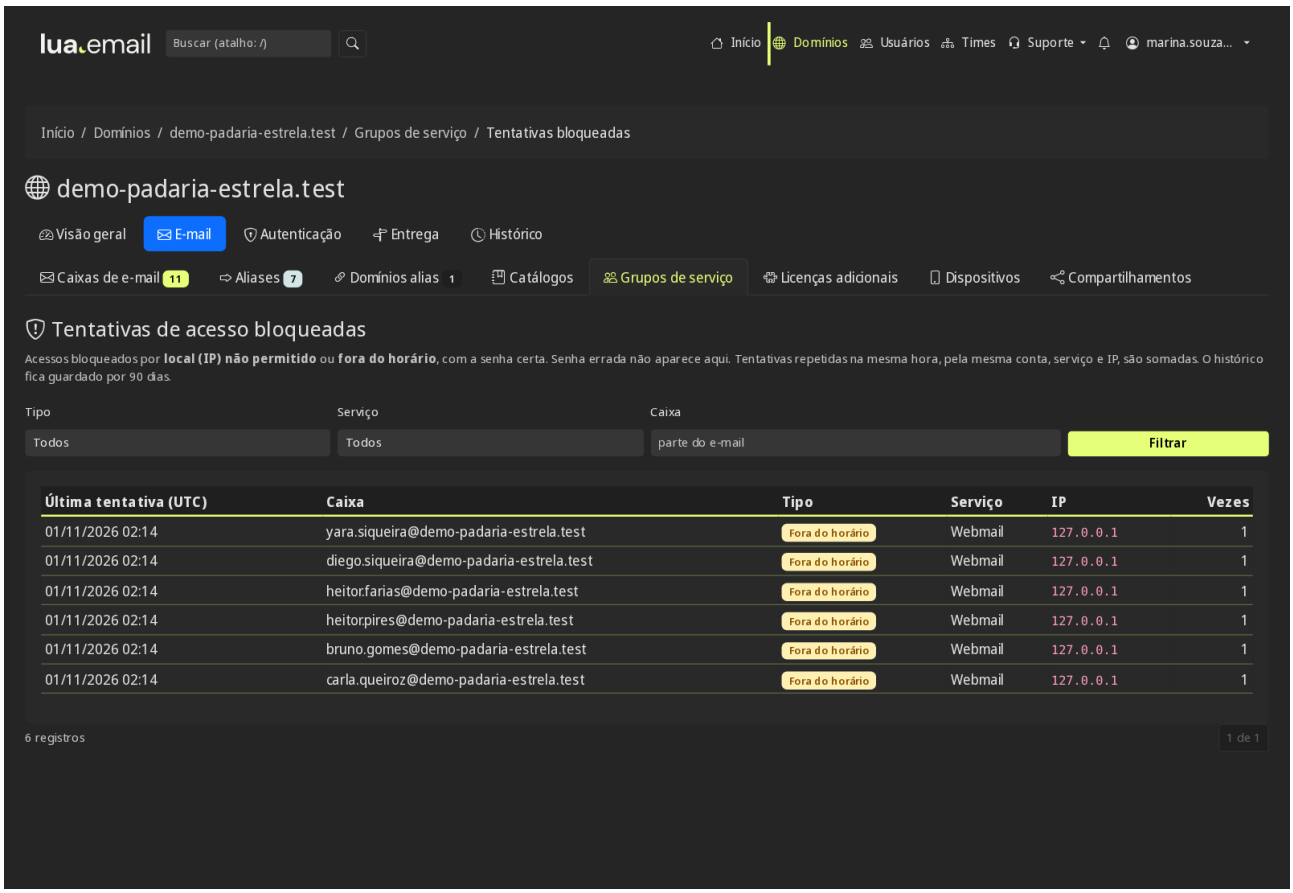


Figura 57: O histórico das tentativas bloqueadas (tela real, dados fictícios).

Feriados no calendário e horário de trabalho

Em **Visão geral → Configurações do domínio** há um cadastro único de feriados do domínio. O mesmo cadastro serve para o horário de acesso dos grupos (a opção de bloquear nos feriados) e para o **calendário** das caixas. Os feriados nacionais e a agenda Feriados vêm **ligados em todos os domínios**; se a sua empresa não quiser, desligue aqui.

- **Feriados nacionais automáticos:** entram automaticamente todo ano, inclusive os de data móvel (Carnaval, Sexta-feira Santa, Corpus Christi), sem você cadastrar. **Incluir os pontos facultativos** acrescenta os dias que muitas empresas também emendam.
- **Feriados do domínio:** cadastre os da cidade e do estado, o aniversário da empresa, um recesso ou uma ponte. Em **Cadastrar feriado** abre uma janela: informe nome e data; para um período, preencha também "até" (de até 31 dias); marque **Repete todo ano** quando for o caso. Uma data que já é feriado nacional automático é recusada, e o aviso aparece dentro da janela, sem perder o que você digitou. Ao incluir, a lista é atualizada na hora. Para tirar um cadastrado, use **Retirar**.
- **Mostrar os feriados no calendário:** ligado, todas as caixas do domínio passam a ver uma agenda **Feriados**, só para consulta, no webmail, no Colabora, no celular e nos programas de agenda. Em alguns minutos ela aparece. Os feriados não ocupam a agenda de ninguém e não mudam a disponibilidade: nem toda empresa para no feriado.

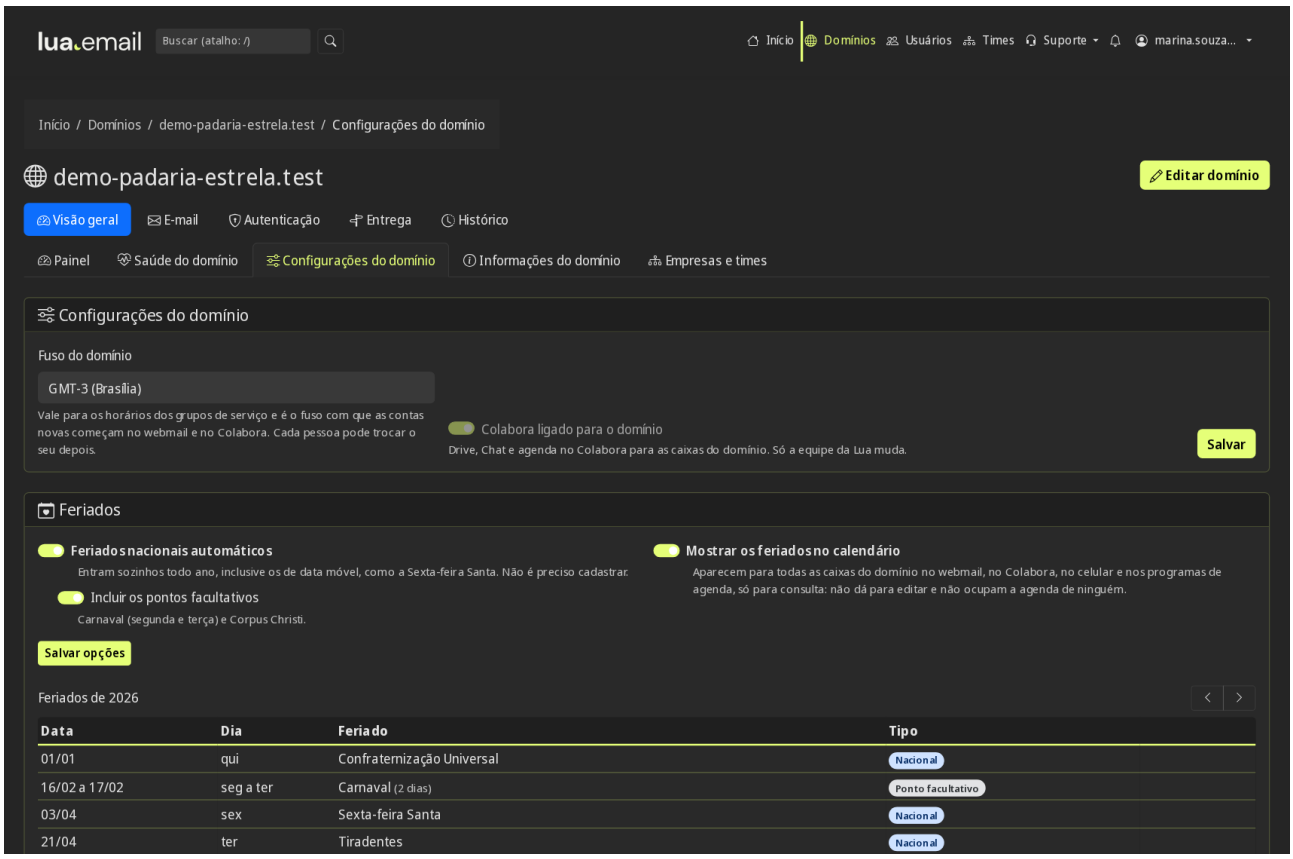


Figura 58: Feriados do domínio: nacionais automáticos, pontos facultativos e os da sua empresa. O aviso "Feriado incluído." aparece no canto depois de cadastrar (tela real, dados fictícios).

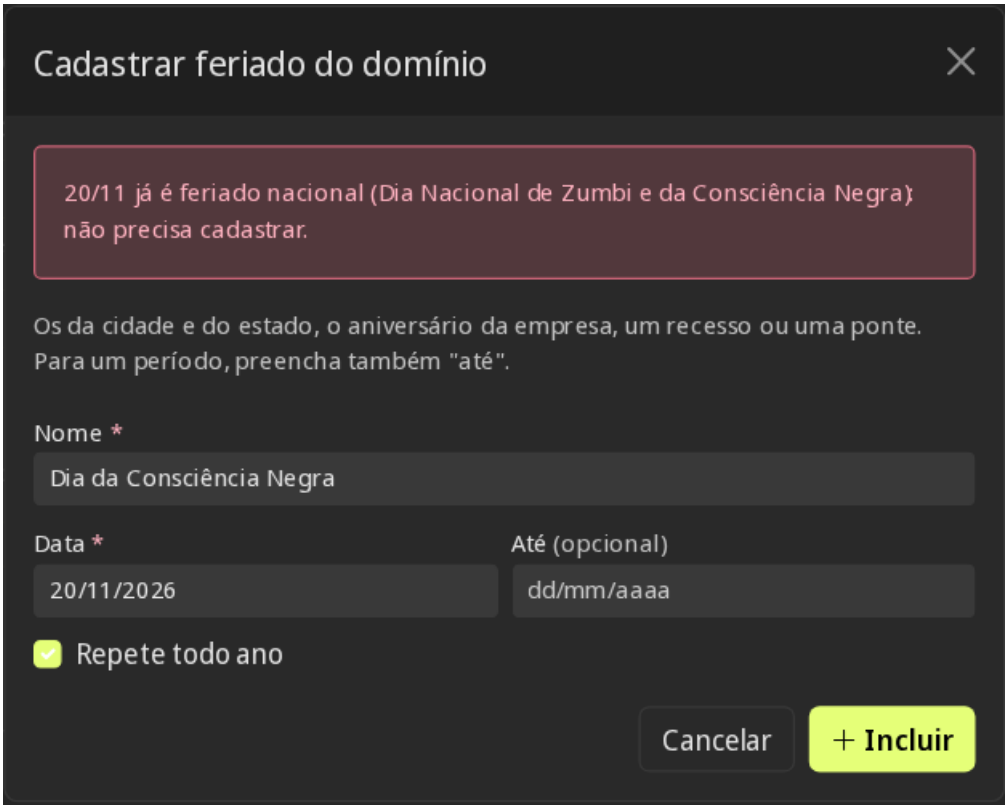


Figura 59: Cadastrar feriado: data que já é feriado nacional é recusada, com o aviso dentro da janela (tela real, dados fictícios).

Horário de trabalho. Logo abaixo, defina o horário de trabalho padrão do domínio: um período por dia (por exemplo, segunda a sexta, das 8h às 18h) e uma pausa opcional, igual para todos os dias marcados, como o almoço. Fora desse horário, quem tenta marcar uma reunião com a pessoa vê "Fora do horário de trabalho" na

disponibilidade, e o calendário dela mostra essas horas mais apagadas. Sem horário definido, a pessoa aparece livre o dia todo, como antes.

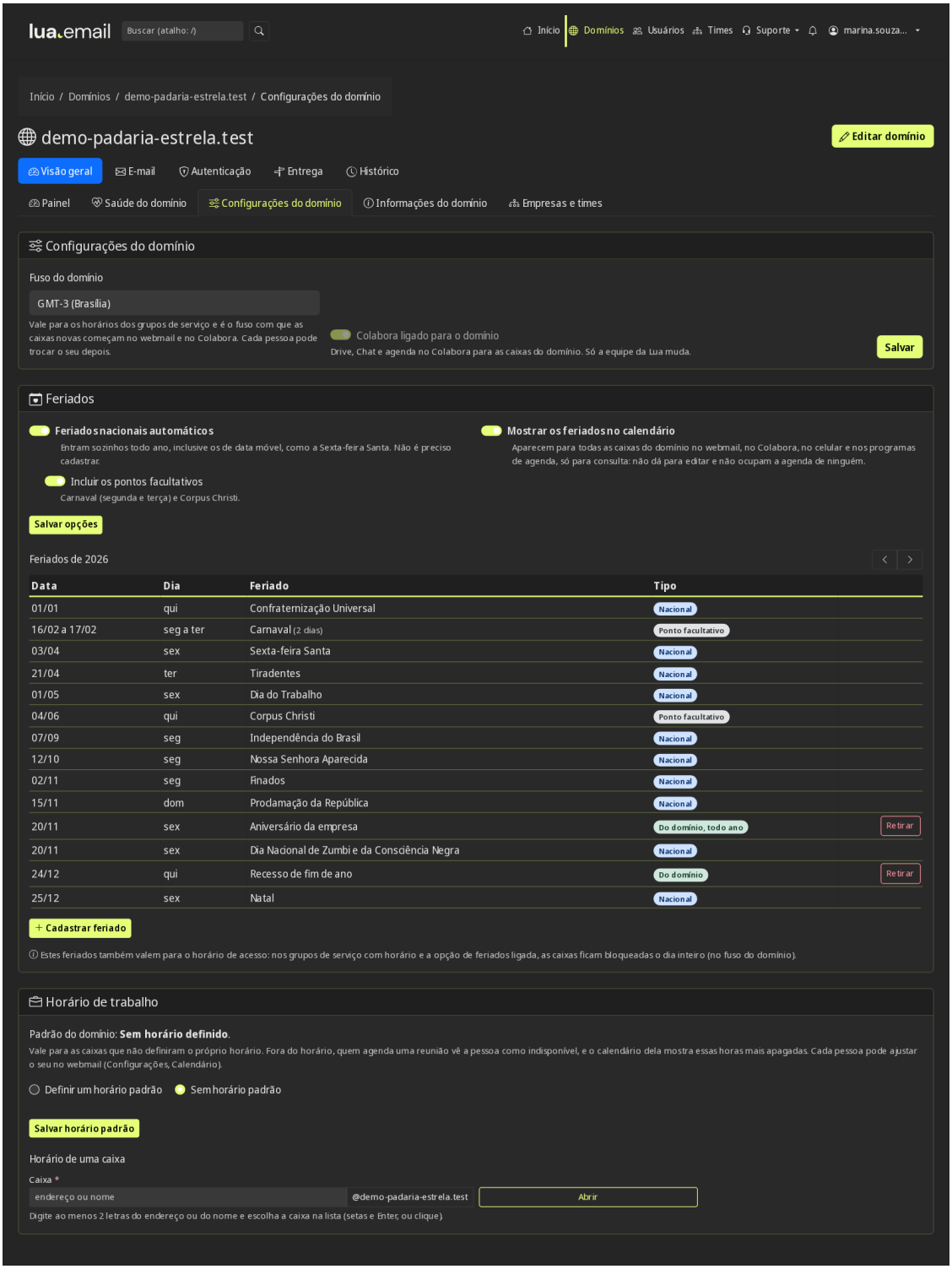


Figura 60: Horário de trabalho padrão do domínio e as caixas com horário próprio (tela real, dados fictícios).

O campo **Horário de uma caixa** pesquisa enquanto você digita: a partir de 2 letras do endereço ou do nome, ele mostra até 10 caixas do domínio, cada uma com a marca **horário próprio** ou **segue o padrão**. Escolha com as setas e Enter, ou com um clique, e o horário da caixa abre. Com um único resultado, o Enter já abre a caixa.

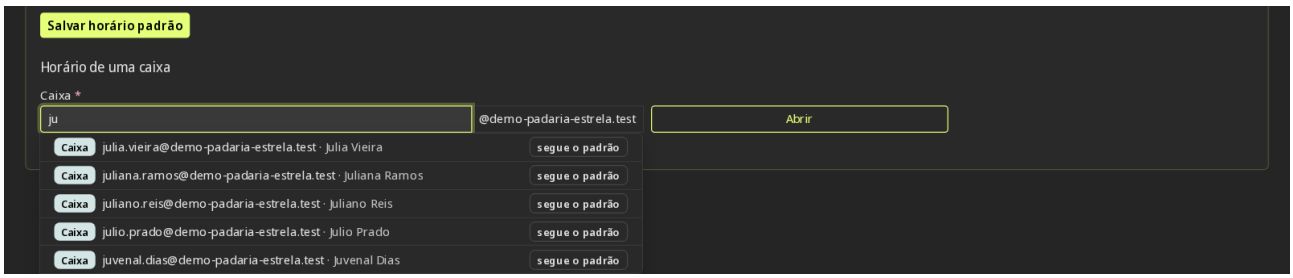


Figura 61: A busca da caixa mostra as sugestões enquanto você digita (tela real, dados fictícios).

Cada caixa pode ter o seu: no quadro de ações da página da caixa, clique em **Horário de trabalho** (ou use o campo **Horário de uma caixa**, na própria tela de configurações). Abre uma janela onde você marca **seguir o padrão** ou **horário próprio** e clica em **Salvar**; **Voltar** fecha sem mudar nada. A lista **Caixas com horário próprio** resume quem foge do padrão. Cada pessoa também pode ajustar o seu em Configurações, Calendário, no webmail. Só o administrador do domínio e a equipe da Lua mudam os feriados e o padrão.

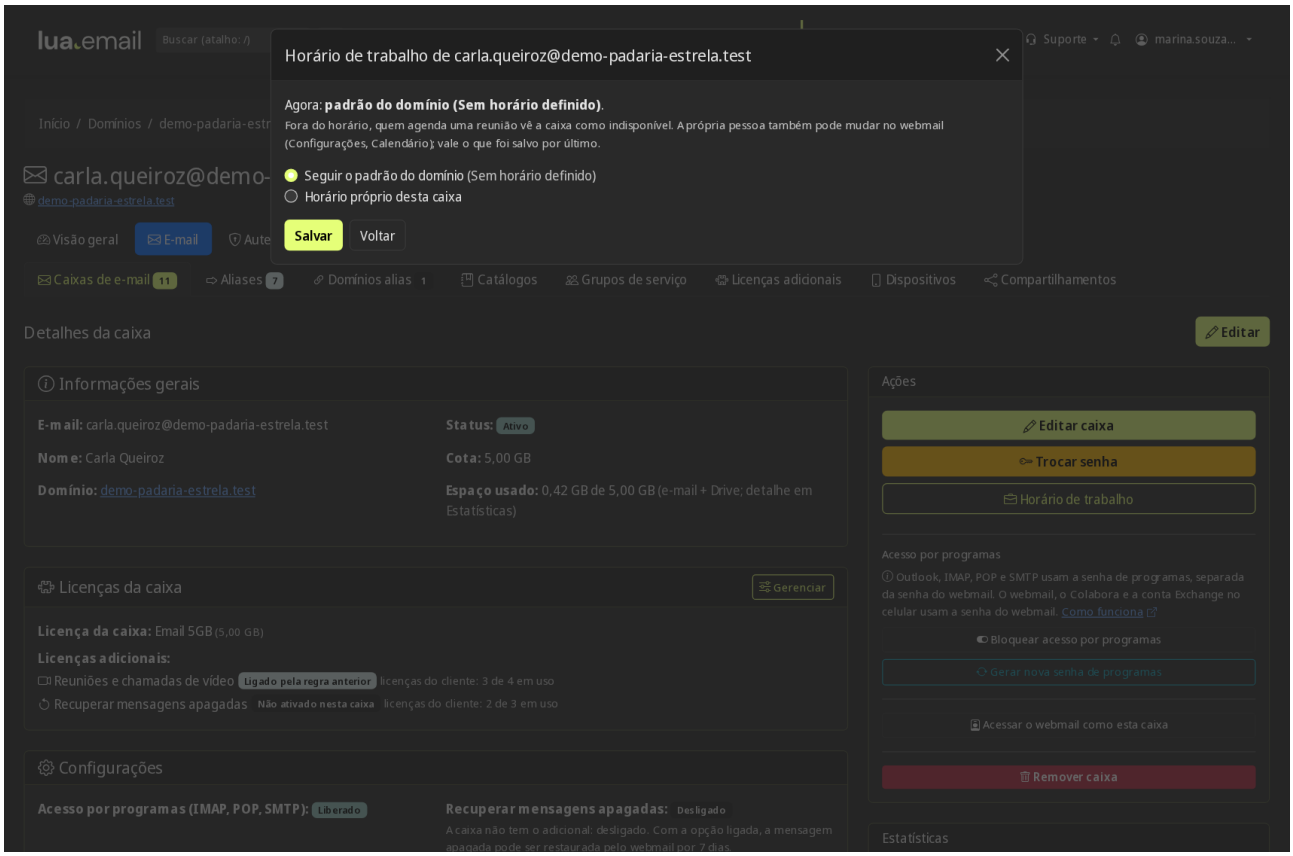


Figura 62: O horário de uma caixa abre em janela, em cima da página da caixa (tela real, dados fictícios).

Celular: bloqueio de tela e apagar depois de senhas erradas

Na aba **Celular** do grupo (inclusive no grupo **Padrão**, que vale para o domínio todo) você define o que o celular com conta Exchange deve exigir. A regra vale só para quem usa a conta Exchange. Programas por IMAP, POP e SMTP não são afetados.

Opção na tela	O que o aparelho passa a exigir
Nível 1: bloqueio de tela obrigatório	Qualquer bloqueio de tela.
Nível 2: PIN de 4 ou mais, sem sequência	PIN de 4 dígitos ou mais, sem repetição nem sequência (ou senha).

Nível 3: letras e números, 6 ou mais	No iPhone, senha com letras e números, de 6 caracteres ou mais. No Android, senha de 6 ou mais, ou PIN de 8 ou mais: o Android não obriga letras.
Apagar depois de N senhas erradas (de 4 a 16)	O aparelho se apaga depois de N senhas erradas na tela de bloqueio.
Validade da senha (de 1 a 730 dias), histórico da senha (de 1 a 50), mínimo de caracteres especiais (de 1 a 4), tempo até bloquear a tela (de 1 a 60 minutos) e bloquear a câmera	Cada uma tem o selo **vale em: só iPhone**. Os outros aparelhos ignoram essas regras. Validade, histórico e especiais precisam de um bloqueio de tela ligado.

Quatro selos aparecem ao lado das opções: *vale em: iPhone, Android e Outlook* (nível 1), *vale em: iPhone e Android* (níveis 2 e 3; no Outlook só exige o bloqueio), o selo de cada aparelho em "apagar depois de senhas erradas" e *vale em: só iPhone*. A tela só mostra o que pelo menos um aparelho cumpre. Segundo os fabricantes, o Android atual não deixa o aplicativo de e-mail exigir validade de senha, câmera bloqueada, cartão de memória nem criptografia, por isso essas opções não existem aqui.

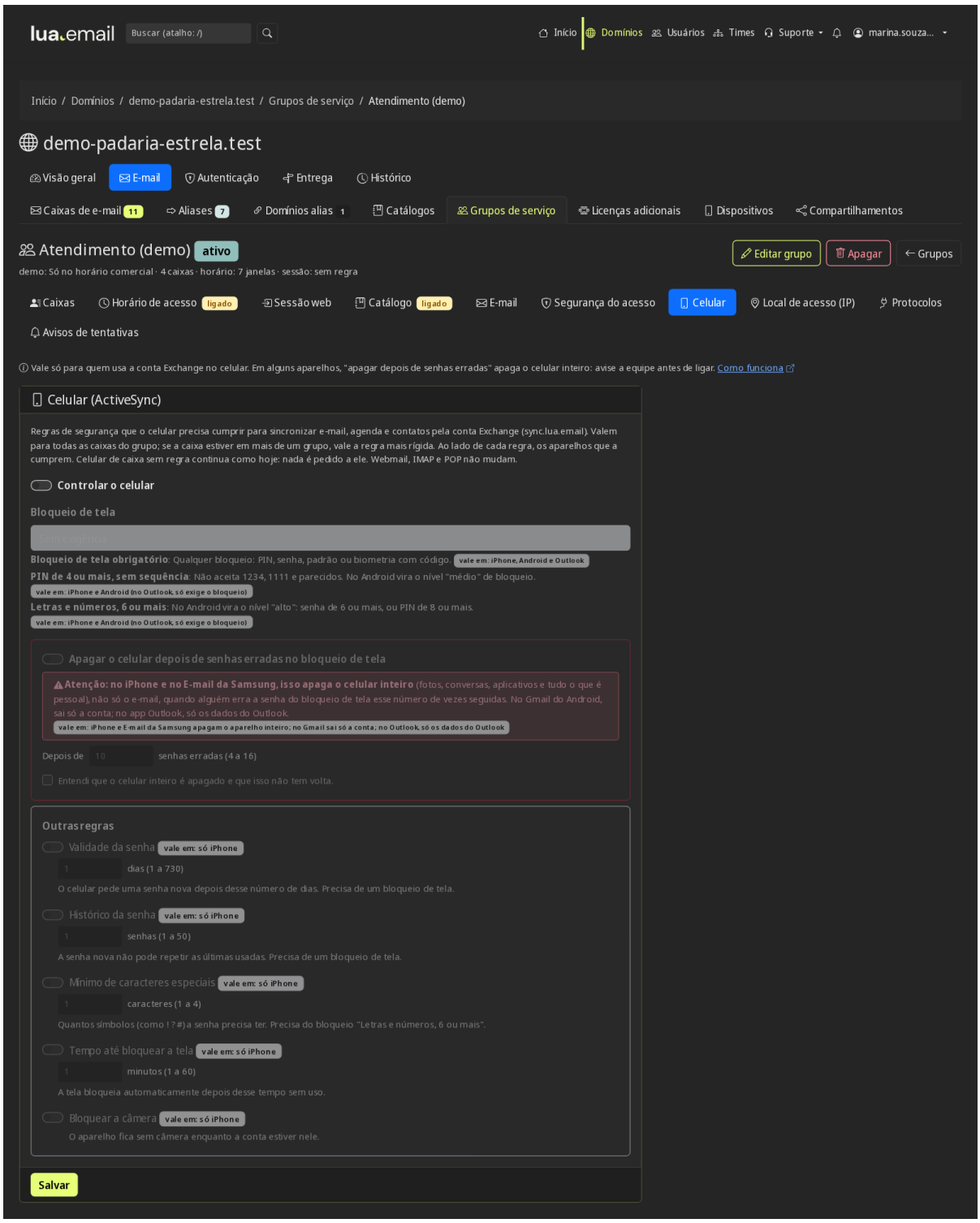


Figura 63: A aba Celular do grupo, com as regras que valem para o aparelho.

Cuidado com "apagar depois de senhas erradas". Em alguns aparelhos o celular inteiro é apagado, com as fotos e os aplicativos da pessoa. A tela mostra esse aviso e só deixa salvar depois que você confirma que entendeu. Prefira um número alto (por exemplo, 10) e avise a equipe antes de ligar.

O que acontece em cada aplicativo:

Aparelho e aplicativo	Bloqueio de tela (níveis 1 a 3)	Apagar depois de N senhas erradas
iPhone, Mail	Exige o código, no nível pedido.	Apaga o **iPhone inteiro**.

Samsung, E-mail da Samsung	Exige o bloqueio, conforme os níveis do Android.	Apaga o **aparelho inteiro**.
Android, aplicativo de e-mail do Google	Exige o bloqueio, conforme os níveis do Android.	Remove **só a conta** do aplicativo.
Outlook para iPhone e Android	Exige o bloqueio (o tamanho só vale no Android).	Apaga **só os dados do Outlook**.

Quando há mais de um grupo. Contam os grupos da caixa e o grupo Padrão, e vale o mais restritivo: o maior nível de bloqueio e o menor número de tentativas. A tela da caixa mostra a política que vale para ela. Caixa sem nenhuma regra fica como sempre foi, sem nada pedido ao aparelho.

No aparelho. Na sincronização seguinte (em até cerca de um minuto), o celular mostra a política e pede para aceitar. Quem aceitou aparece com "Política aceita" na lista de dispositivos. Se você retira a regra, o aparelho solta as exigências.

Segundo os fabricantes: a tabela vem do que cada aplicativo cumpre pelo protocolo e pela documentação da Apple, do Google e da Microsoft. A nossa equipe ainda não conferiu em aparelho real. Antes de ligar para o domínio inteiro, teste com um iPhone e um Android seus.

Passo a passo: exigir senha no celular dos funcionários

Para quem administra o domínio. Leva uns cinco minutos. Antes de começar, decida se a regra vale para **todos** (grupo Padrão) ou só para uma equipe (um grupo de serviço seu).

1. Abra o domínio e vá em **E-mail → Grupos de serviço**.
2. Clique no grupo: **Padrão** para o domínio todo, ou o grupo da equipe.
3. Abra a aba **Celular** e ligue **Controlar o celular**. Sem essa chave, as opções ficam apagadas.
4. Em **Bloqueio de tela**, escolha o nível: **1** (qualquer bloqueio), **2** (PIN de 4 ou mais, sem sequência) ou **3** (letras e números, 6 ou mais). Na dúvida, comece pelo 2.
5. Se quiser, ligue **Apagar o celular depois de senhas erradas**. Leia o aviso em vermelho: no iPhone e no E-mail da Samsung o **aparelho inteiro** é apagado, no aplicativo de e-mail do Google só a conta, no Outlook só os dados dele. Escolha um número alto (sugerimos 10) e marque **Entendi que o celular inteiro é apagado**. Sem essa marca, a tela não deixa salvar.
6. Se quiser, ligue em **Outras regras** a validade da senha, o histórico, os caracteres especiais, o tempo até bloquear a tela ou o bloqueio da câmera. Todas valem só no iPhone, como diz o selo.
7. Clique em **Salvar**.
8. Confira numa caixa do grupo: na página da caixa, o quadro **Dispositivos conectados** mostra a **Política do celular** que vale para ela e de qual grupo ela vem.
9. Avise a equipe antes: na sincronização seguinte (em até cerca de um minuto), o celular mostra a política de segurança e pede para aceitar. Quem não tem bloqueio de tela é levado a criar um. Quem aceitou aparece com a data em **Política aceita** na aba **Dispositivos** do domínio.

- **Para desfazer:** desligue **Controlar o celular** e salve. O aparelho solta as exigências na sincronização seguinte.
- **Mais de um grupo:** vale o mais restritivo, contando também o Padrão. A página da caixa mostra o resultado.
- **Quem não é afetado:** programas por IMAP, POP e SMTP, e o webmail.

Catálogo e grupo no Colabora

Ligue **Publicar como catálogo do domínio** na aba **Catálogo** do grupo. Duas coisas acontecem:

- as caixas do grupo viram um **catálogo de endereços** no webmail de todas as caixas do domínio, só para leitura;
- o grupo passa a existir no Colabora com o mesmo nome. Quem é do grupo acha o grupo pelo nome e compartilha com ele, de uma vez, pastas, documentos, whiteboards, quadros de tarefas e agendas, e põe o grupo inteiro numa conversa do Chat. O passo a passo está no manual do Colabora.

Só quem está no grupo vê o grupo e compartilha com ele. Ninguém de outra empresa encontra o grupo. Quem entra no grupo passa a ver o que já foi compartilhado com ele, e quem sai deixa de ver, em até 1 minuto. Nas conversas do Chat, quem entra no grupo entra na conversa, e quem sai, sai.

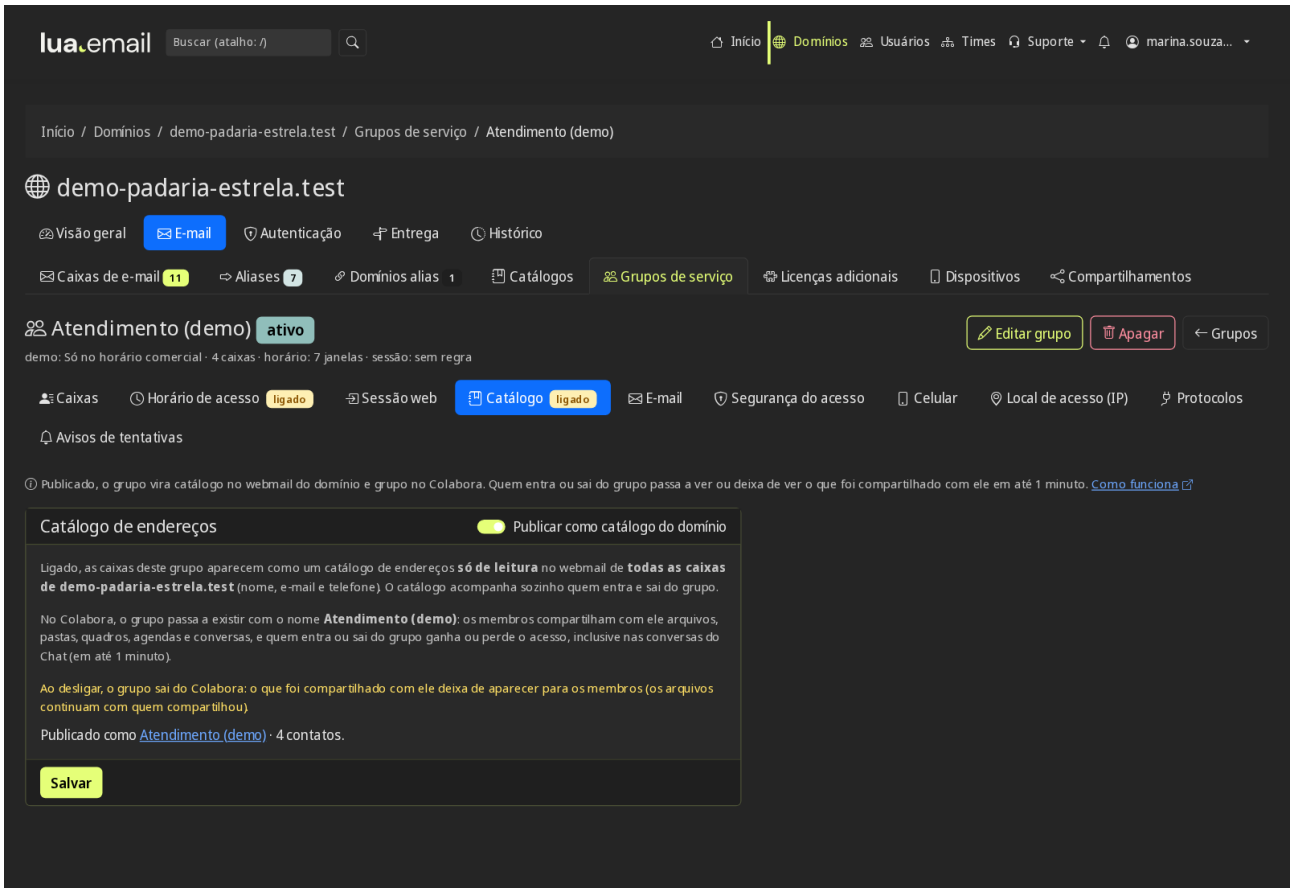


Figura 64: Publicar o grupo: catálogo no webmail e grupo no Colabora.

Desligar a publicação tira o catálogo e o grupo do Colabora. O que tinha sido compartilhado com o grupo deixa de aparecer para os membros, mas os arquivos continuam com quem compartilhou.

E-mail do grupo

Na aba **E-mail**, o grupo ganha um endereço que entrega para todas as caixas dele, como `obra@` para a equipe de obra. É um alias que o próprio grupo mantém: ninguém precisa lembrar de incluir quem chegou nem de tirar quem saiu.

1. Digite a parte antes do @ e clique em **Ligar e-mail**. O endereço não pode ser de uma caixa ou alias que já existe nem começar com `grp-`.
2. Confira em **Entrega para** as caixas que recebem agora. Só as caixas **ativas** do grupo recebem.

3 Em **Quem pode mandar**, o e-mail começa aceitando só remetentes do domínio, o que evita spam para o grupo inteiro de uma vez. Você pode abrir para qualquer remetente ou limitar a uma lista de endereços e domínios (por exemplo, um fornecedor).

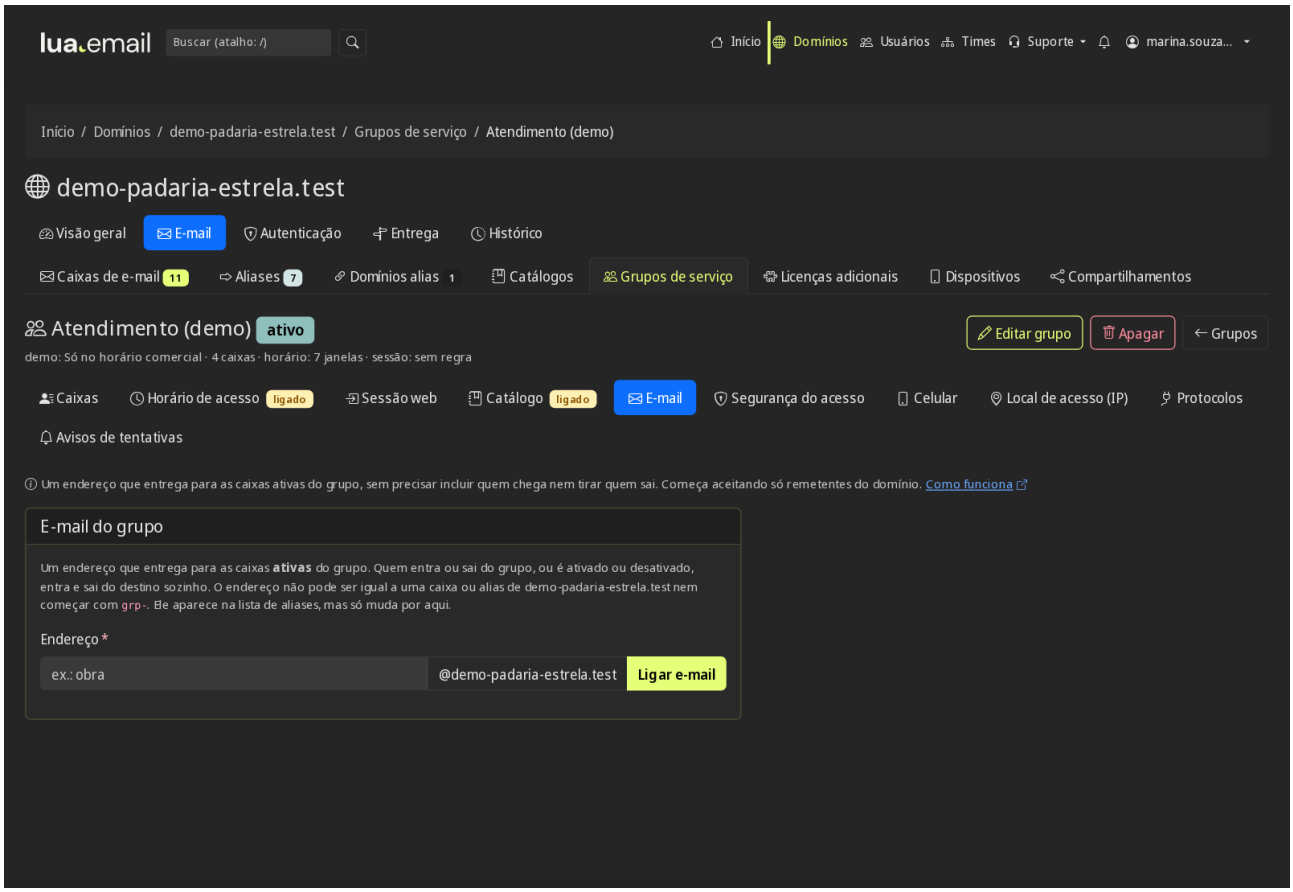


Figura 65: O e-mail do grupo: entrega para as caixas ativas, só de remetentes do domínio.

Para trocar o endereço, digite o novo e clique em **Trocar endereço**. **Desligar o e-mail** apaga o alias, e apagar o grupo também. Na lista de aliases, ele aparece como e-mail do grupo e só muda por aqui. Se o grupo ficar sem nenhuma caixa ativa, o endereço para de receber até alguém voltar.

Quando uma caixa é desativada ou reativada

Desativar uma caixa não a tira do grupo: ela só deixa de valer enquanto estiver desativada. Assim, ao reativar, tudo volta automaticamente, sem você precisar adicionar de novo.

O que acontece com a caixa	Grupo no Colabora, catálogo e e-mail do grupo
Desativada (ou na fila de remoção)	Sai dos três. Continua listada no grupo, com a marca "fora agora" na página da caixa.
Reativada	Volta para os três.
Retirada do grupo	Sai dos três.
Removida de vez	Sai do grupo e dos três.

No painel e no e-mail a mudança vale na hora; no Colabora, em até 1 minuto, inclusive nas conversas do Chat. Toda noite o painel confere os grupos e corrige qualquer diferença.

Quando usar e casos de uso

O grupo de serviço cuida do que as **caixas** podem fazer e de como a equipe aparece para os outros. Quem pode **administrar o painel** é assunto de time: são assuntos diferentes, e os dois se combinam.

Situação	Como montar
Prestadores e turnos só devem acessar no expediente	Um grupo com as caixas deles e o **horário de acesso** de segunda a sexta, em horário comercial. Fora dele, o webmail, o programa de e-mail e o celular não entram, e o e-mail continua chegando para ler no dia seguinte. Use os feriados do domínio para não precisar de exceção a cada data.
Balcão, recepção ou computador compartilhado	Um grupo com a **sessão web** curta e sem "manter conectado": a pessoa sai do webmail e do Colabora quando fecha o navegador ou passadas as horas definidas.
Equipe de obra, comercial, projetos que trabalha junta	Um grupo com **catálogo** ligado. A equipe aparece como lista de endereços e vira um grupo no Colabora, para compartilhar uma pasta, um quadro, um Kanban ou uma conversa com todos de uma vez, sem marcar um por um. Quem entra ou sai do grupo muda o acesso em até um minuto.
Endereço de equipe (`vendas@`, `obra@`)	O **e-mail do grupo** entrega para todas as caixas ativas dele. Deixe só interno (recebe apenas de dentro do domínio) para endereços como `rh@`, ou aberto, ou limitado a uma lista de remetentes.
Financeiro e diretoria com mais proteção	Um grupo com **Segurança do acesso**: verificação em duas etapas obrigatória para todas as caixas dele.
Equipe que só precisa do webmail	Um grupo com **Protocolos** bloqueados: só webmail. Ninguém configura Outlook nem programa de e-mail com a senha de programas.
Acesso só da empresa (matriz, filiais e VPN)	Um grupo, ou o Padrão, com a lista de IPs fixos. Ligue os avisos para saber de tentativas de fora, e lembre do celular.

Quando não usar: para uma regra que vale para o domínio todo, como a sessão web ou a segurança do acesso, use o grupo Padrão; não precisa de um grupo com todo mundo. Para uma exceção de uma só pessoa, um grupo de uma caixa funciona, mas confira antes se a regra mais restritiva entre os grupos dela não está atrapalhando.

10. Colabora, catálogos e compartilhamentos

Drive e Colabora

O lua Colabora (Drive, documentos, Chat e reuniões) é ligado para o domínio inteiro pela equipe da Lua, conforme o contrato. Em **Configurações do domínio** é possível ver se ele está ligado. Depois de ligado:

- cada pessoa entra no Colabora com o mesmo e-mail e a mesma senha do webmail, sem cadastro à parte;
- o espaço do plano é um só para o e-mail e para os arquivos do Drive, e o painel mostra os dois separados em cada caixa;
- as **reuniões e chamadas de vídeo** são uma licença adicional, ativada caixa a caixa (o Chat continua para todas), e as **Tarefas** são ligadas por caixa, em **Editar caixa**, quando a licença inclui o recurso;
- o compartilhamento de arquivos e pastas é feito pela própria pessoa, no Drive. O passo a passo está no manual do Colabora.

Catálogos de endereços do domínio

Em **E-mail → Catálogos** você cria listas de contatos que aparecem no webmail de **todas as caixas do domínio**, só para leitura: fornecedores, clientes principais, telefones úteis. Abra o catálogo para incluir, editar, ocultar ou apagar contatos (nome, e-mail e telefone).

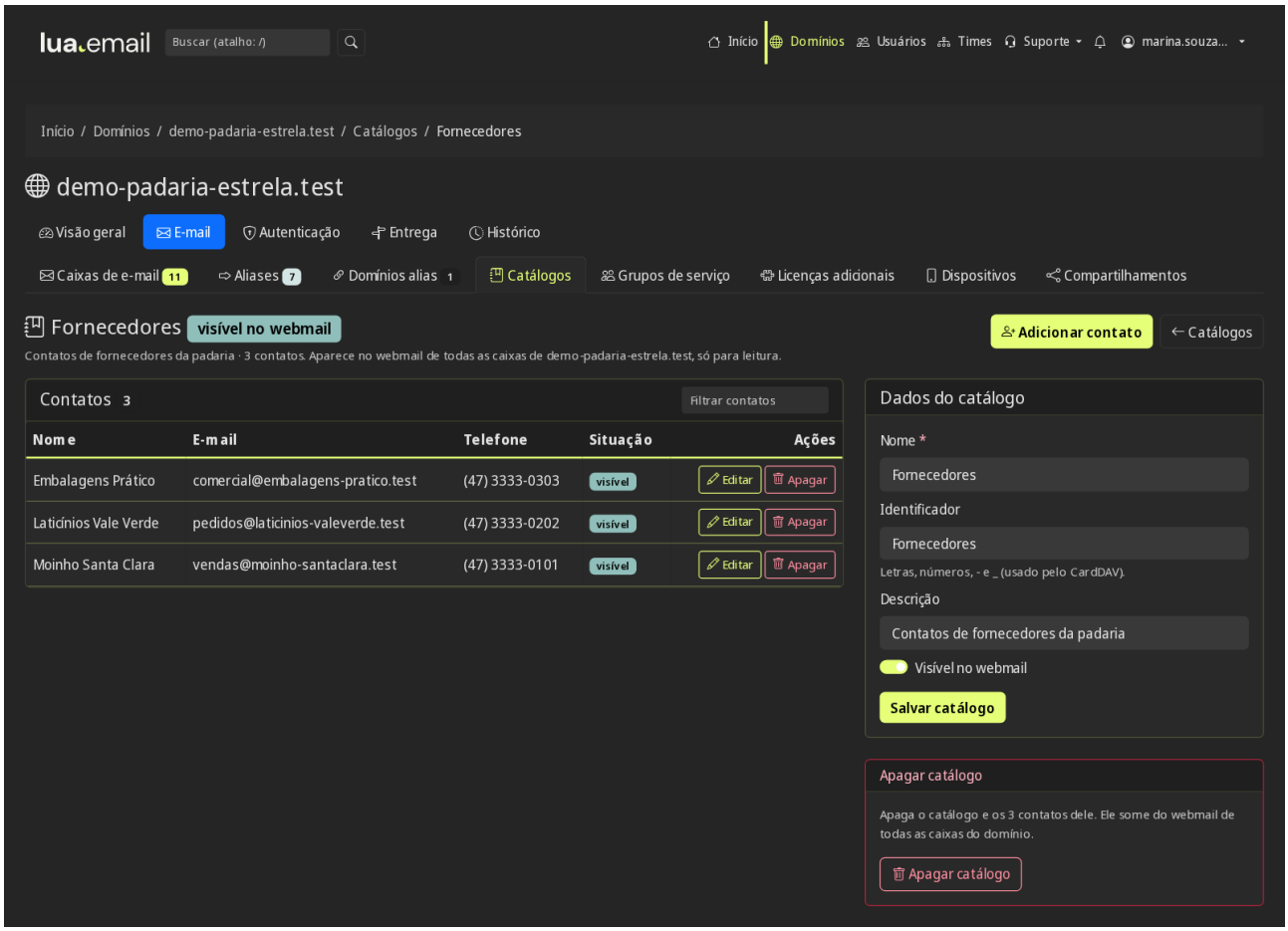


Figura 66: Um catálogo do domínio com fornecedores.

O catálogo publicado por um grupo de serviço aparece na lista com o link do grupo e é **só leitura** aqui: os contatos são as caixas do grupo, e o nome, os contatos e a publicação mudam pelo grupo. O botão **Gerenciar no grupo de serviço** leva até ele.

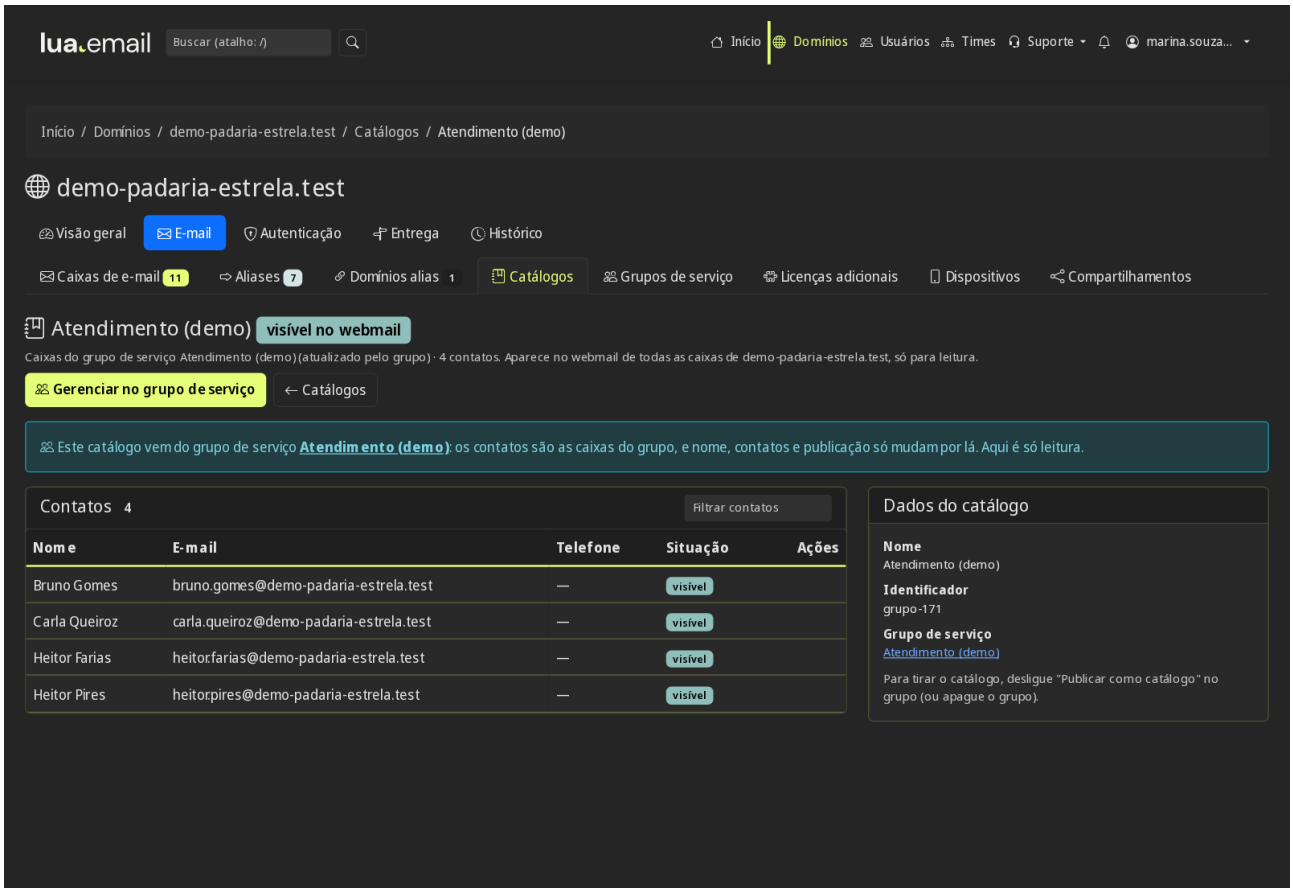


Figura 67: O catálogo de um grupo: só leitura, com o link do grupo.

Compartilhamentos

Em **E-mail → Compartilhamentos** aparece o que as caixas compartilham pelo webmail: a conta inteira (com o tipo de acesso, como "só leitura" ou "acesso total") e pastas compartilhadas. É só consulta: quem cria e desfaz é a própria pessoa, no webmail. Isso ajuda a responder perguntas como "quem consegue ler a caixa da recepção?".

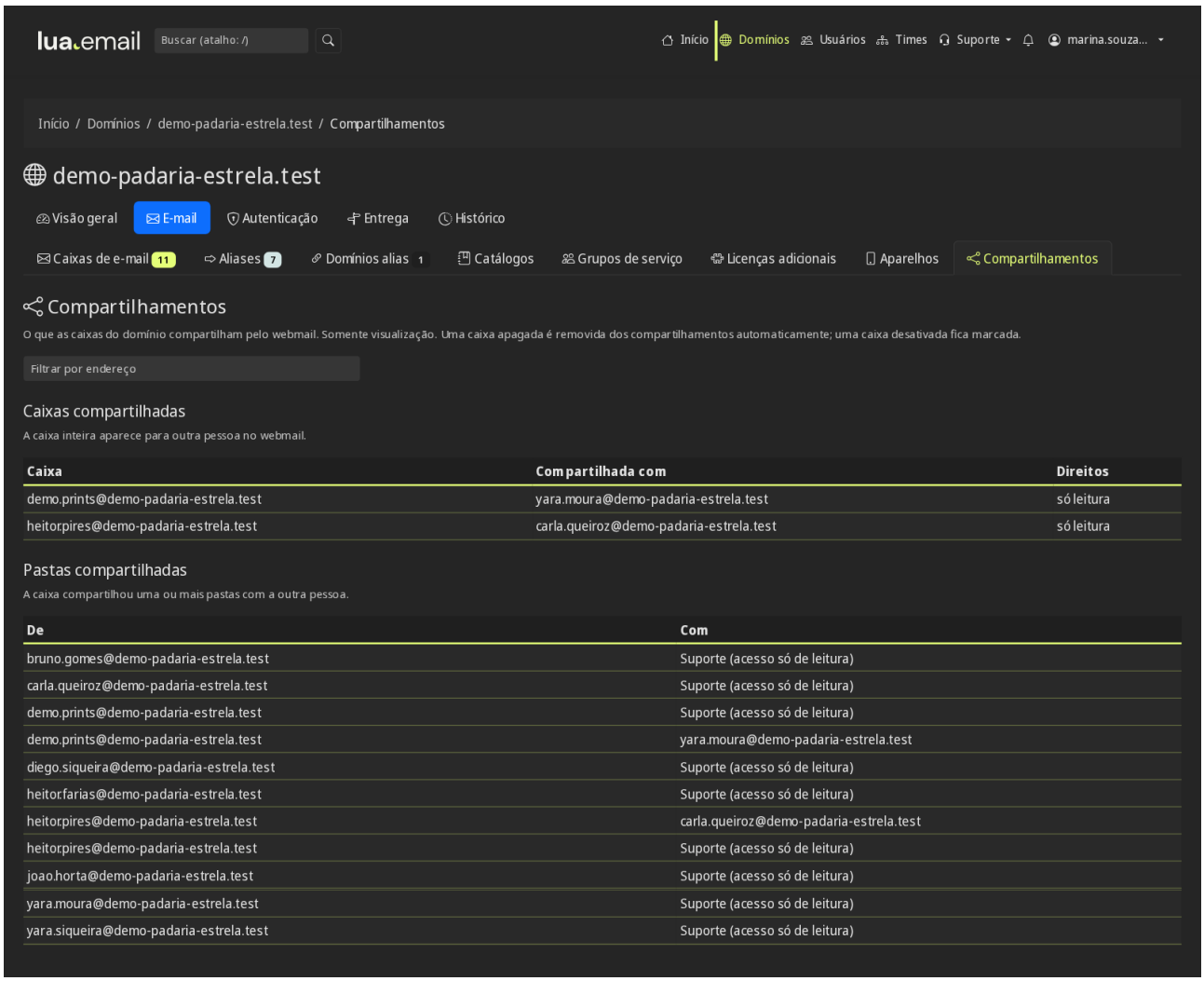


Figura 68: Compartilhamentos feitos pelo webmail.

Aparelhos: remover, apagar e a limpeza de 30 dias

A aba **Dispositivos** lista os celulares e programas que sincronizam pela conta Exchange (ActiveSync), com a conta de cada um, o primeiro e o último acesso e o histórico dos pedidos. As mesmas ações aparecem no quadro **Dispositivos conectados** da página da caixa. O que cada aparelho sincroniza está na tabela do manual do webmail.

Ação	O que faz	Quando usar
Remover	Apaga só o estado de sincronização do aparelho no servidor. O celular **não** é apagado. Se ele voltar com a senha certa, sincroniza tudo de novo.	Aparelho antigo que a pessoa não usa mais, ou sincronização travada.
Apagar o aparelho	Manda o celular se apagar. No iPhone e no E-mail da Samsung, apaga o aparelho inteiro. No aplicativo de e-mail do Google, remove só a conta. No Outlook, apaga só os dados do aplicativo.	Celular perdido ou roubado.

- **Apagar o aparelho vem desligado.** É uma função disponível sob pedido: quando ela é habilitada para o seu domínio, o botão aparece. Enquanto estiver desligada, o botão nem aparece na tela, e só **Remover** está disponível. Remover funciona sem isso.

- **Confirmação:** você escreve o motivo (de 5 a 500 caracteres) e digita o e-mail da caixa por inteiro.
- **Registro:** cada pedido guarda quem pediu, de qual IP, quando, o motivo e o resultado, e fica na auditoria do painel.
- **Quem pode:** o administrador do domínio. Quem é do suporte ou só de leitura vê a lista e os pedidos, mas não pede nem cancela.
- **Cancelar:** enquanto o pedido está como "pendente". Depois de "enviado" não tem volta. Os estados são pendente, enviado, feito, falhou e cancelado.
- **Troque a senha só depois.** O aparelho recebe a ordem depois de entrar com a senha. Se você trocar a senha da caixa antes de o pedido ficar "feito", ele não consegue entrar e não recebe a ordem.

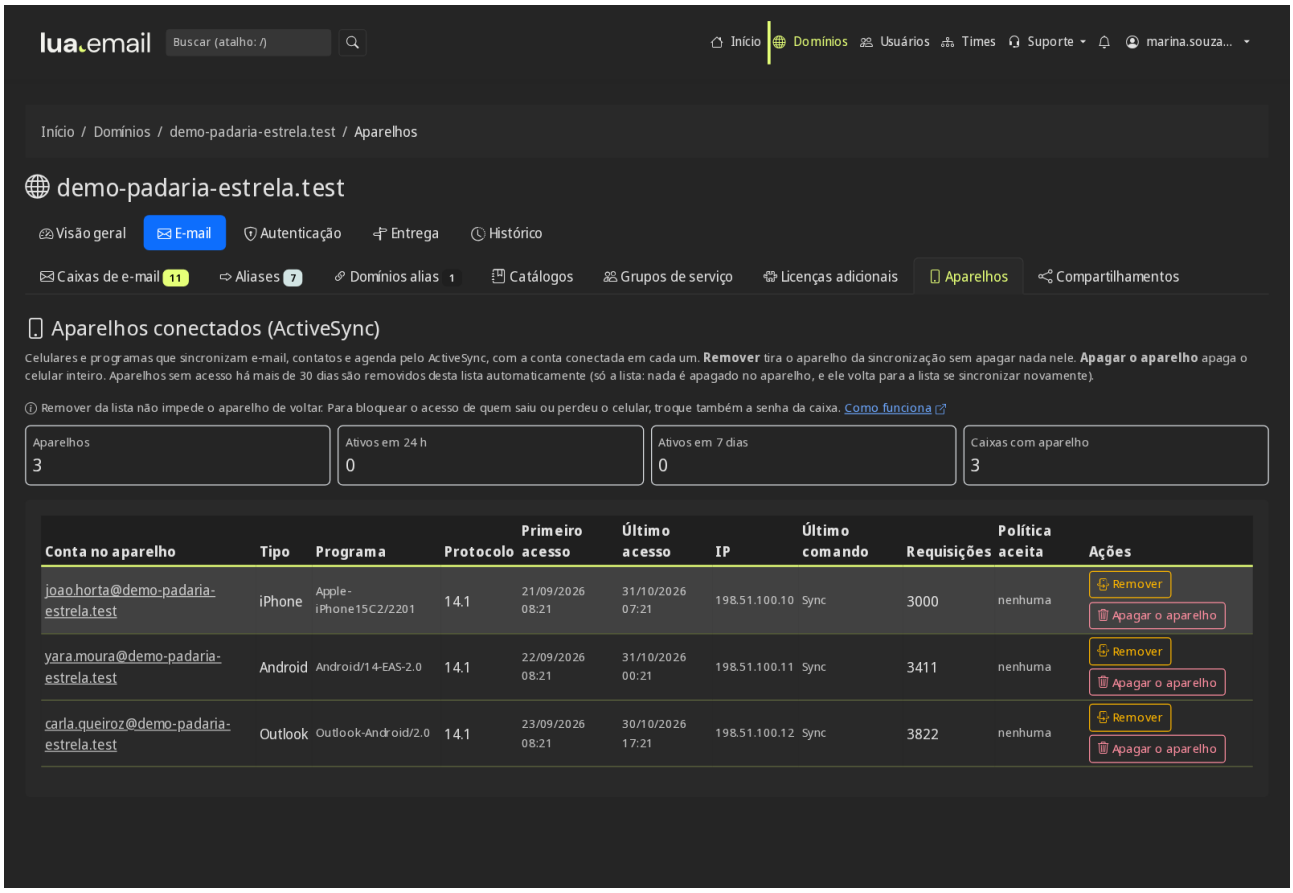


Figura 69: Dispositivos do domínio, com o botão Remover em cada aparelho (aparelhos e IPs de teste).

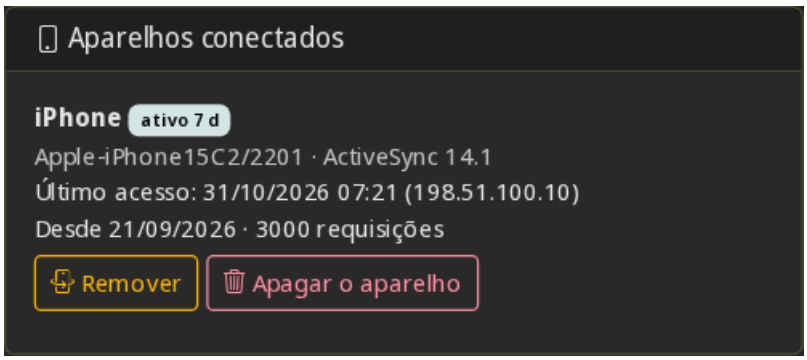


Figura 70: O mesmo quadro na página da caixa.

Limpeza automática de 30 dias: aparelhos sem nenhum acesso há mais de 30 dias saem automaticamente da lista, uma vez por dia. A limpeza altera só a lista: não apaga nenhum celular. Se o aparelho voltar a sincronizar, ele entra de novo na lista.

Passo a passo: remover um aparelho perdido ou de alguém que saiu (e trocar a senha)

Para quem administra o domínio. A ordem importa: o que corta o acesso de verdade é a **senha**. **Remover** só limpa o aparelho da lista de sincronização e, por si só, não impede que ele volte.

1. Abra o domínio e vá em **E-mail → Dispositivos**. Ache a conta da pessoa e o aparelho pelo **Tipo**, pelo **Programa** e pelo **Último acesso**. A mesma lista está na página da caixa, no quadro **Dispositivos conectados**.
2. **Se o botão Apagar o aparelho aparece na sua tela** (a função foi habilitada para o seu domínio) e o celular foi roubado ou perdido: clique em **Apagar o aparelho**. Depois. Depois, escreva o motivo (de 5 a 500 caracteres) e digite o e-mail da caixa por inteiro. Lembre que no iPhone e no E-mail da Samsung isso apaga o aparelho inteiro, com o que for pessoal. Espere o pedido ficar **feito**: o aparelho só recebe a ordem quando se conecta, e só entra se a senha ainda for a antiga. **Sem o botão, pule este passo.**
3. **Troque a senha da caixa.** Na página da caixa, clique em Trocar senha. A conta Exchange do celular usa a senha do webmail, então o aparelho para de sincronizar. Se a pessoa também usava a caixa por IMAP ou POP no aparelho, gere uma nova senha de programas.
4. Volte à lista e clique em **Remover** na linha do aparelho. Escreva o motivo e digite o e-mail da caixa para confirmar. O pedido aparece como **pendente** e fica **feito** em cerca de um minuto.
5. Confira: o aparelho sai da lista, e o pedido aparece em **Pedidos (remover e apagar)**, com quem pediu, quando e o resultado. Também fica na auditoria do painel.

- **Quem saiu da empresa e a caixa continua com outra pessoa:** faça a troca de senha e a remoção de todos os aparelhos antigos da caixa. Quem assumir a caixa configura o celular de novo.
- **Errou o aparelho?** Enquanto o pedido está **pendente**, clique em **Cancelar**. Depois que sai, não tem volta. Remover não apaga nada no celular: quem entrar de novo com a senha certa sincroniza tudo.
- **Com a função de apagar desligada**, trocar a senha e remover o aparelho é o caminho completo: o celular continua com os dados que já baixou, mas não recebe mais nada novo.

11. Roteamento por conta (lua Bridge)

Com o lua Bridge, parte das contas do domínio fica no lua.email e parte no Google, na Microsoft ou em outro provedor. O roteamento por conta diz para onde vai cada endereço que está fora do lua.email, e você mesmo cadastra, ajusta e tira essas contas pelo painel.

A aba **Entrega → Roteamento por conta** existe em todo domínio, normal ou só com filtro de spam. Cada conta roteada usa uma **Conta Bridge**, a licença do Bridge, que é contratada por conta roteada. O botão **Novo roteamento** fica habilitado quando a empresa tem a licença e ainda tem vaga. A licença é da empresa: vale para todos os domínios dela, normais e só com filtro de spam, e as contas de todos eles contam juntas.

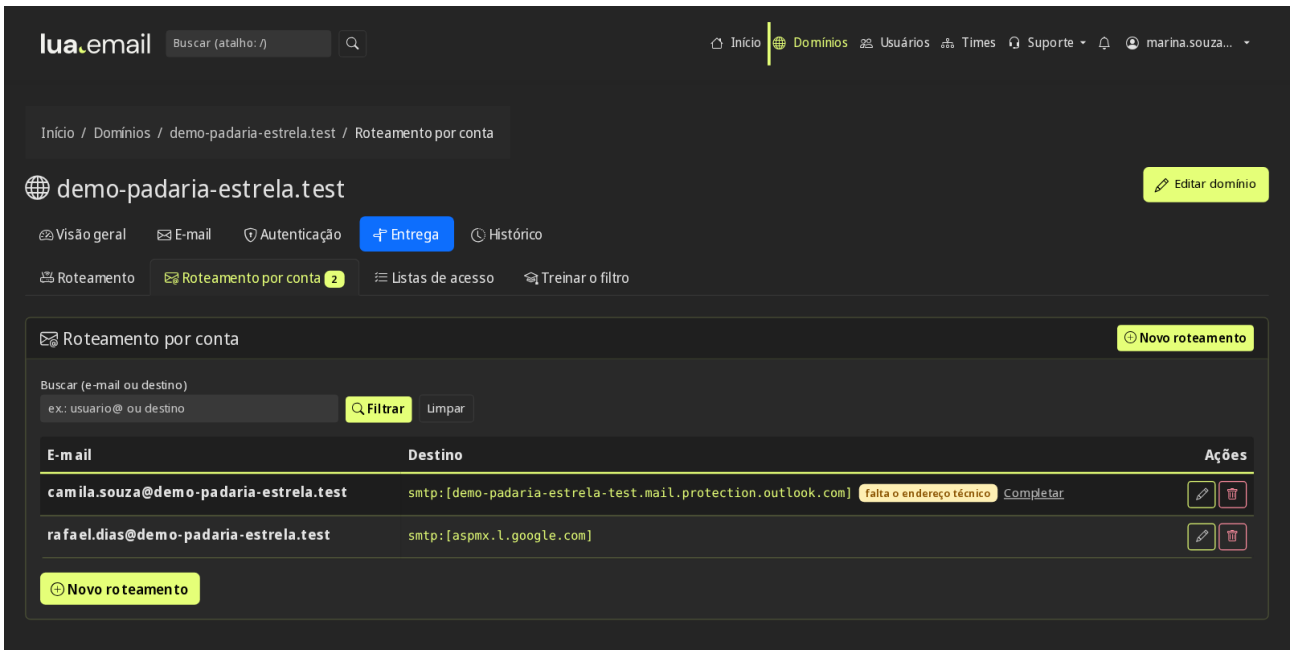


Figura 71: Contas do domínio em outros provedores, com o botão Novo roteamento e as ações de cada conta (tela real, dados fictícios).

Adicionar uma conta roteada, passo a passo

Clique em **Novo roteamento**. O assistente tem cinco passos, na mesma tela, e funciona igual no computador e no celular:

1. **Endereço da conta.** Digite a parte antes do @, por exemplo `rafael.dias`. O domínio é o da tela.
2. **Onde está a caixa dela.** Escolha Microsoft 365, Google Workspace ou cPanel e outros provedores. A escolha preenche o passo seguinte com uma sugestão.
3. **Destino de entrada.** É o servidor do provedor que recebe o e-mail da conta. No Microsoft 365 o painel sugere o domínio com hífen no lugar dos pontos, `suaempresa-com-br.mail.protection.outlook.com`; no Google, `aspmx.l.google.com`. Você pode mudar. O endereço da mensagem não muda: quem escreve para `rafael.dias@suaempresa.com.br` continua escrevendo para esse endereço. A porta fica em branco para a 25; o painel aceita 25, 587 e 2525. O ícone **i** ao lado explica o campo.
4. **Endereço técnico.** É o endereço da conta dentro do provedor, por exemplo `rafael.dias@suaempresa.onmicrosoft.com` no Microsoft 365. Serve para quem está no lua.email conseguir enviar para esta conta: sem ele, a mensagem de uma caixa do lua.email para a conta cai aqui dentro e falha. O painel sugere o endereço com o locatário que você já usou neste domínio (o nome do locatário pode ser diferente do host de entrada, então confira) e o assistente cria o alias para você.

5 **Confira e confirme.** O resumo mostra a conta, o provedor, para onde o e-mail é entregue e o alias. Clique em **Criar conta roteada**.

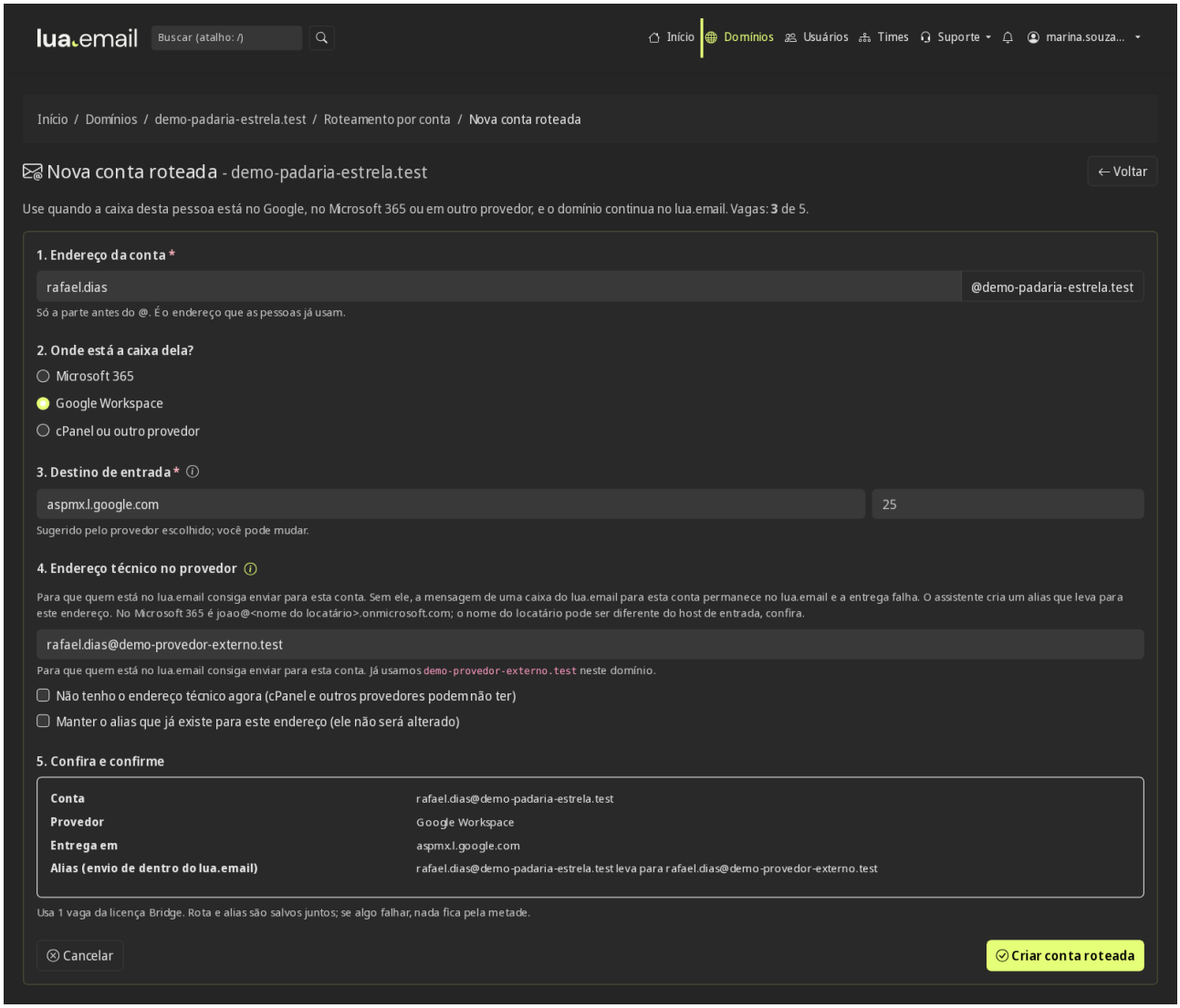


Figura 72: O assistente de conta roteada, com a explicação do endereço técnico aberta (tela real, dados fictícios).

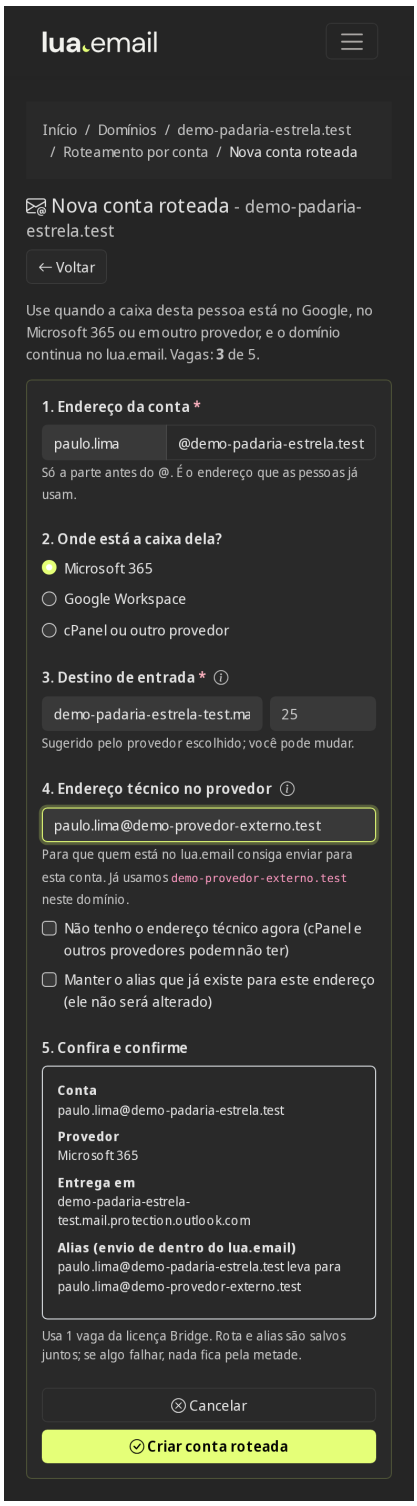


Figura 73: No celular os passos ficam um embaixo do outro, sem rolar para o lado (tela real, dados fictícios).

Rota e alias saem juntos. O painel grava a rota e o alias numa operação só. Se algo falhar no meio (por exemplo, a última vaga foi usada por outra pessoa ao mesmo tempo), o alias que ele tinha criado é desfeito e nada fica pela metade. Se você clicar duas vezes no botão, só uma conta é criada.

O que o painel não faz: não sobrescreve um alias que já existe. Se já houver um alias para o endereço, o painel mostra o que ele faz e não cria nada. Se esse alias já leva ao endereço técnico certo, marque **Manter o alias que já existe** e a rota é criada sem alterar nele. Também não roteia um endereço que já é caixa do lua.email (o e-mail dela deixaria de chegar): remova a caixa antes, se for esse o caso.

Sem o endereço técnico

No cPanel e em alguns provedores não há um endereço técnico para informar. Marque **Não tenho o endereço técnico agora**: a conta é criada só com a rota. O aviso do painel diz a consequência, e ela é real: o e-mail que chega de fora vai para a conta, mas quem está no lua.email não consegue enviar para ela. A conta fica marcada com **falta o endereço técnico** na lista, com o link **Completar** que abre a edição para você informar o endereço depois. As contas que já existiam, criadas antes do assistente e sem alias, recebem o mesmo aviso; o painel não muda nada automaticamente.

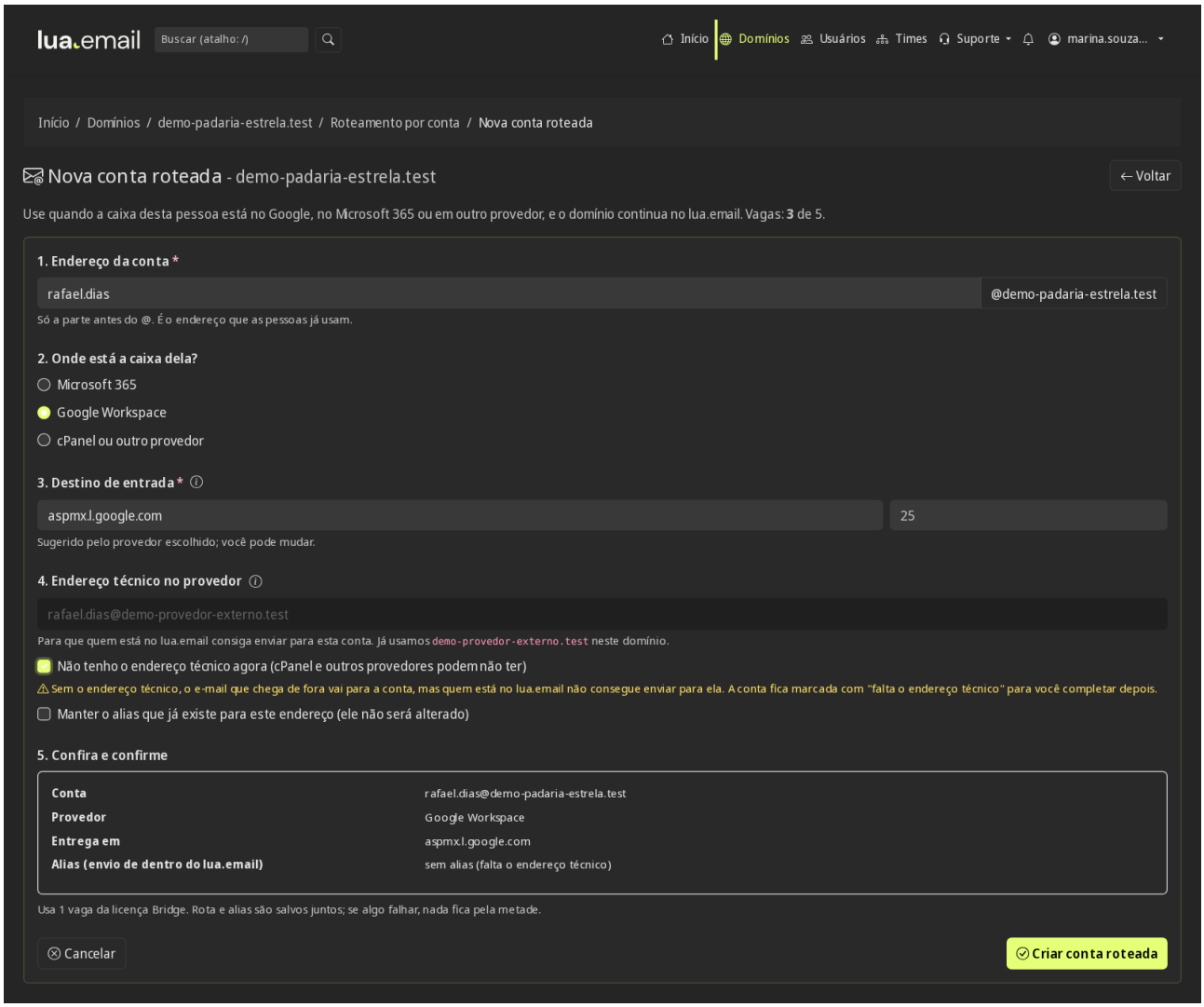


Figura 74: Sem o endereço técnico, o painel avisa o que deixa de funcionar (tela real, dados fictícios).

Editar e remover

Na lista, o lápis abre a edição: você muda o host, a porta e o endereço técnico, e o painel atualiza a rota e o alias que ele criou. Se o alias da conta é seu (foi criado à mão ou já existia), o painel mostra o endereço e não mexe nele. A lixeira remove a conta roteada depois de uma confirmação; ela devolve a vaga da licença e remove também o alias que o assistente criou. Aliases criados por você nunca são removidos por essa tela.

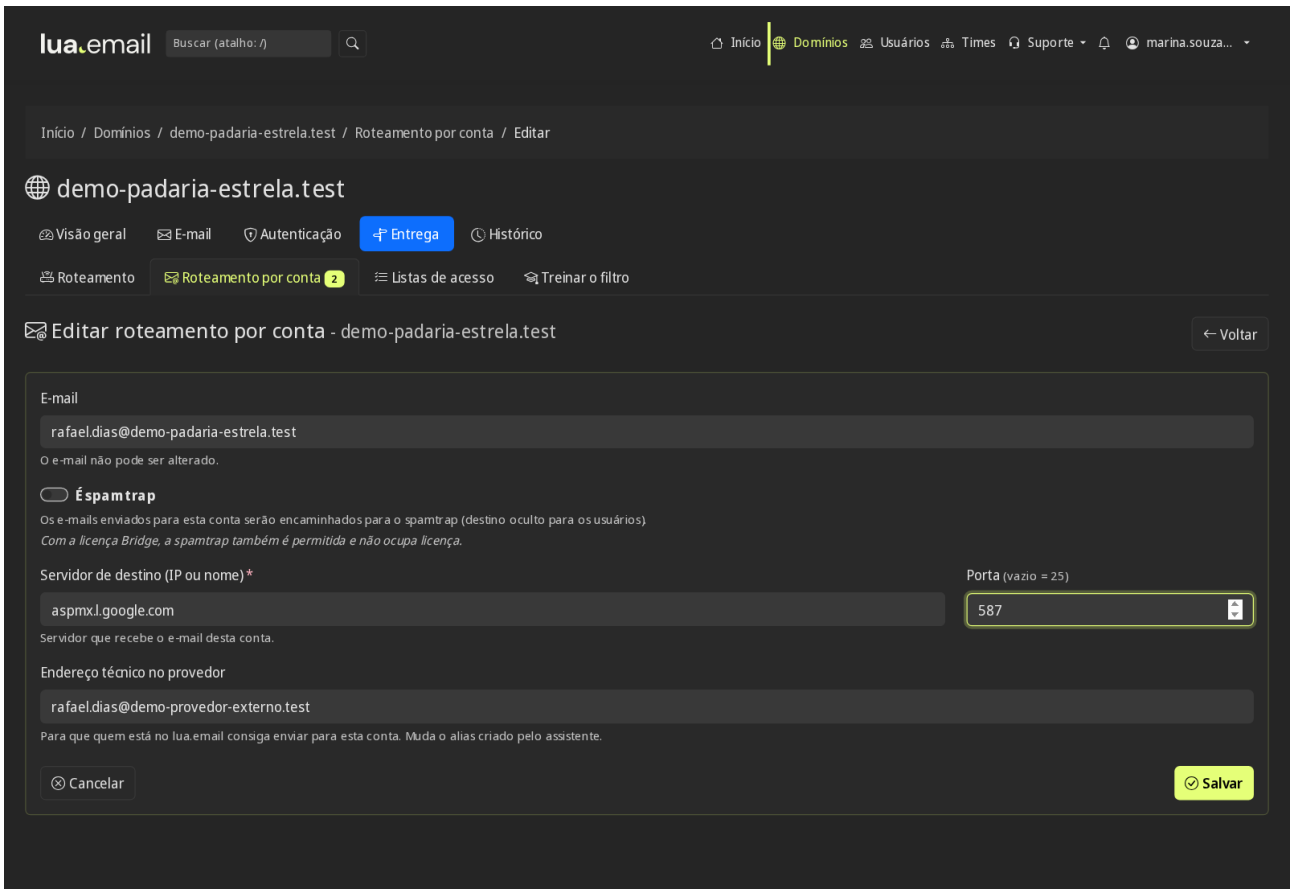


Figura 75: Editar: host, porta e endereço técnico (o painel atualiza a rota e o alias) (tela real, dados fictícios).

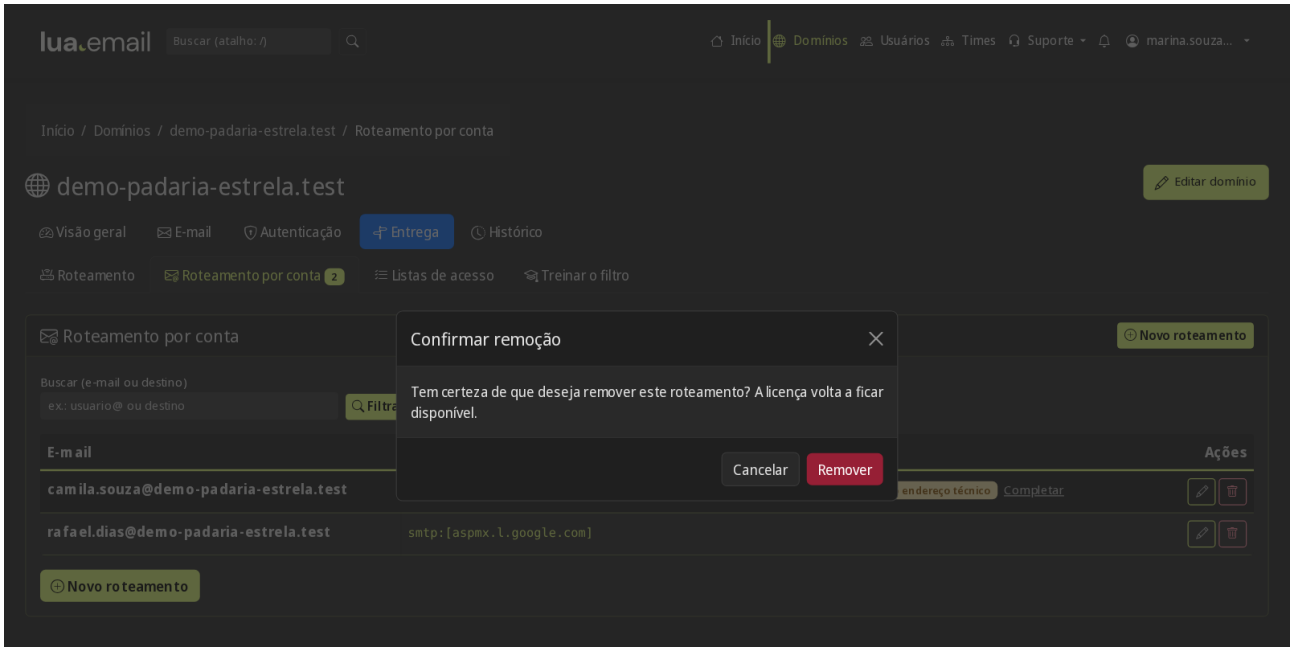


Figura 76: Remover: a licença volta a ficar disponível (tela real, dados fictícios).

Quando a licença acaba ou não existe

Com a licença e sem vaga, o botão **Novo roteamento** fica desabilitado, e o aviso diz **Todas as licenças de roteamento estão em uso**, com quantas foram contratadas e quantas estão em uso. Sem a licença, o aviso é **Para o roteamento por conta, você precisa comprar a licença**. Nos dois casos o aviso traz o atalho **Contratar mais licenças**, o mesmo do resto do painel: ele leva ao portal de contratação ou, conforme o cadastro da empresa, ao comercial pelo WhatsApp. A licença é contratada pelo site ou pelo checkout. As contas que já estão roteadas continuam funcionando e podem ser editadas e removidas; a regra vale só para adicionar contas novas. Quem tem acesso só de leitura ou de helpdesk vê a lista, sem o botão de adicionar e sem o atalho.

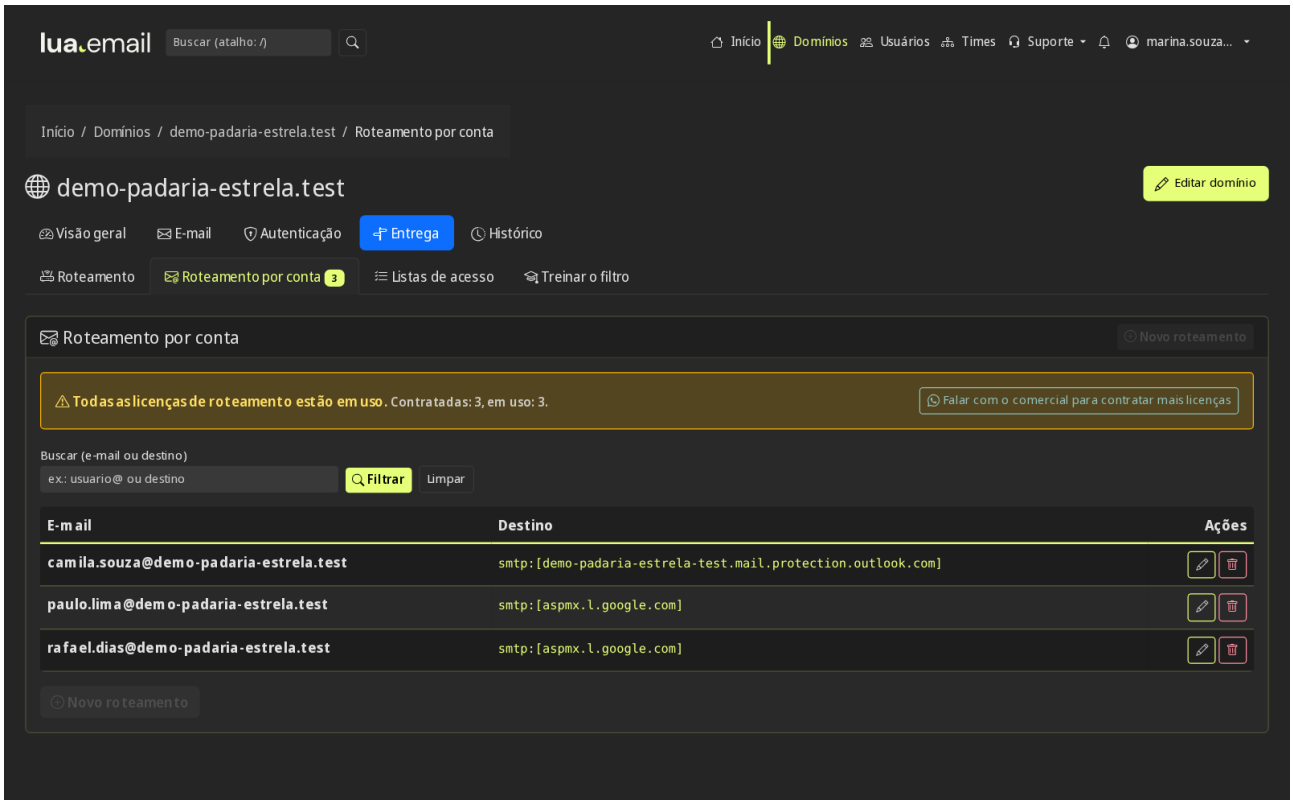


Figura 77: Sem vaga: botão desabilitado, aviso e atalho para contratar (tela real, dados fictícios).

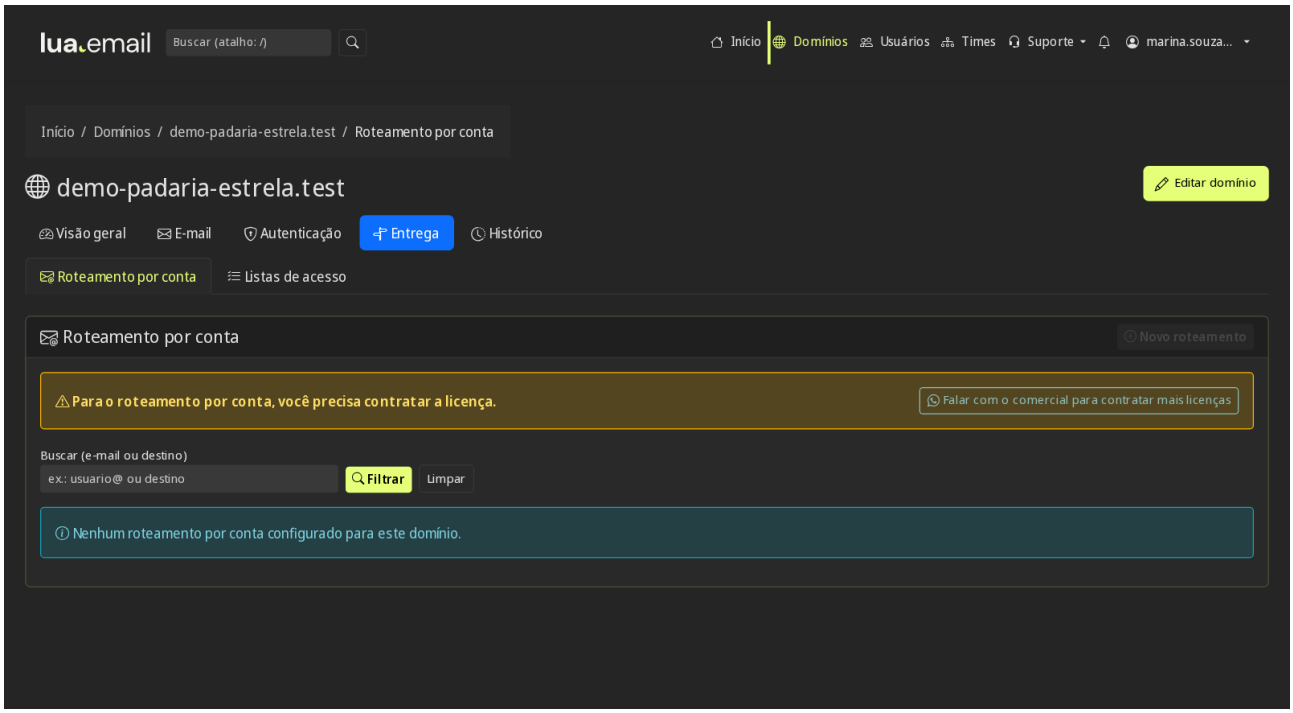


Figura 78: Sem a licença: o aviso e o atalho para contratar (tela real, dados fictícios).

Em domínio só com filtro de spam

A licença vale igual nos domínios só com filtro de spam (antispam). A diferença é que esses domínios não têm caixas no lua.email, então o assistente pula o endereço técnico: não há ninguém aqui dentro para enviar. As contas de armadilha de spam (**Adicionar como spamtrap**) continuam livres nesses domínios, não ocupam licença e não precisam do Bridge.

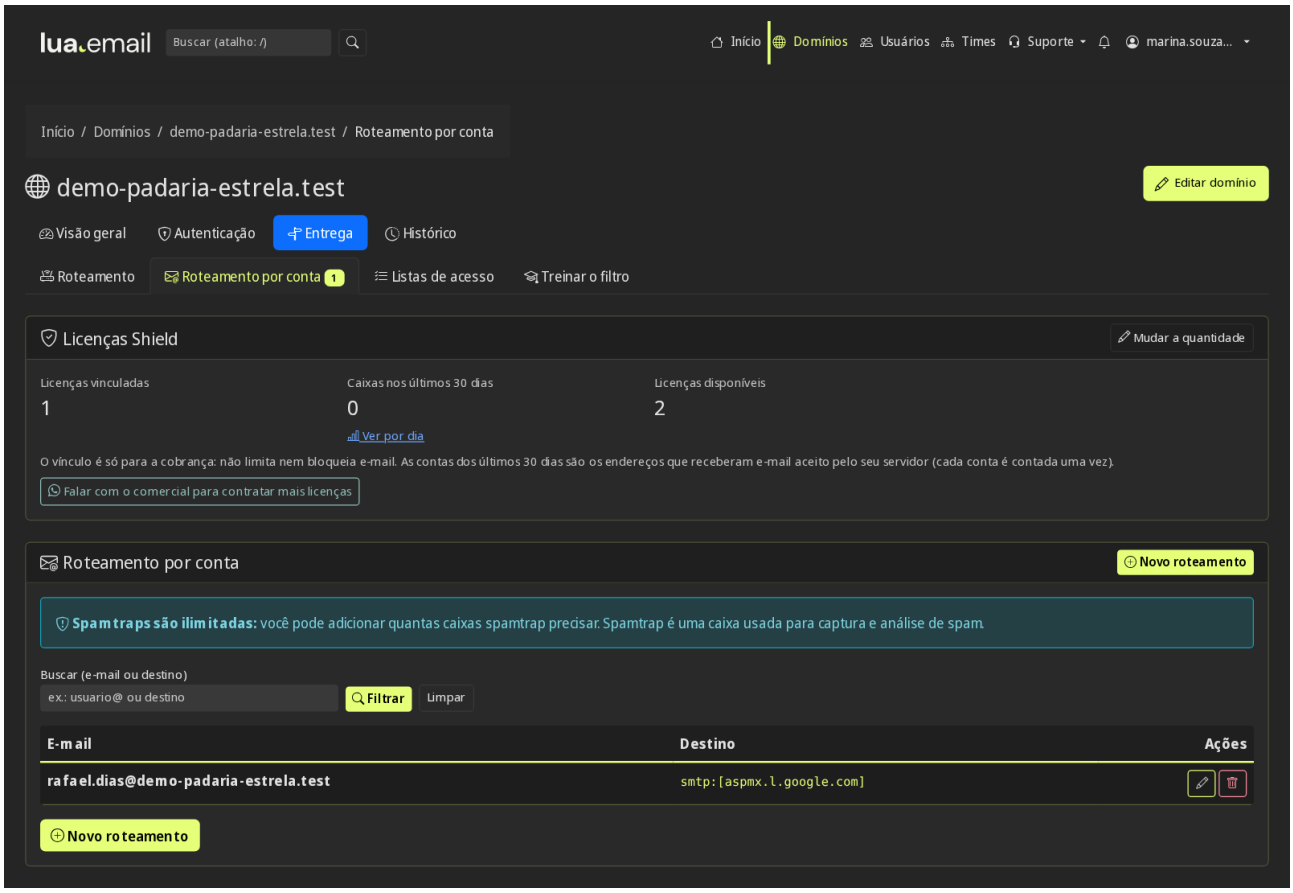


Figura 79: Domínio só com filtro de spam: a mesma licença e a mesma lista (tela real, dados fictícios).

O que o painel aceita como destino

O destino precisa ser um servidor **de fora**, que o provedor da conta mantém: um nome que resolve para um endereço público, ou um endereço IP público, e uma porta de e-mail (25, 587 ou 2525). O painel recusa endereços da rede interna, `localhost`, endereços reservados, os servidores do próprio lua.email, nomes que não existem e portas de outros serviços, e diz o motivo na tela. O mesmo vale para o endereço da conta (só letras, números, ponto, hífen e sublinhado) e para o endereço técnico (precisa ser de outro domínio, fora do lua.email).

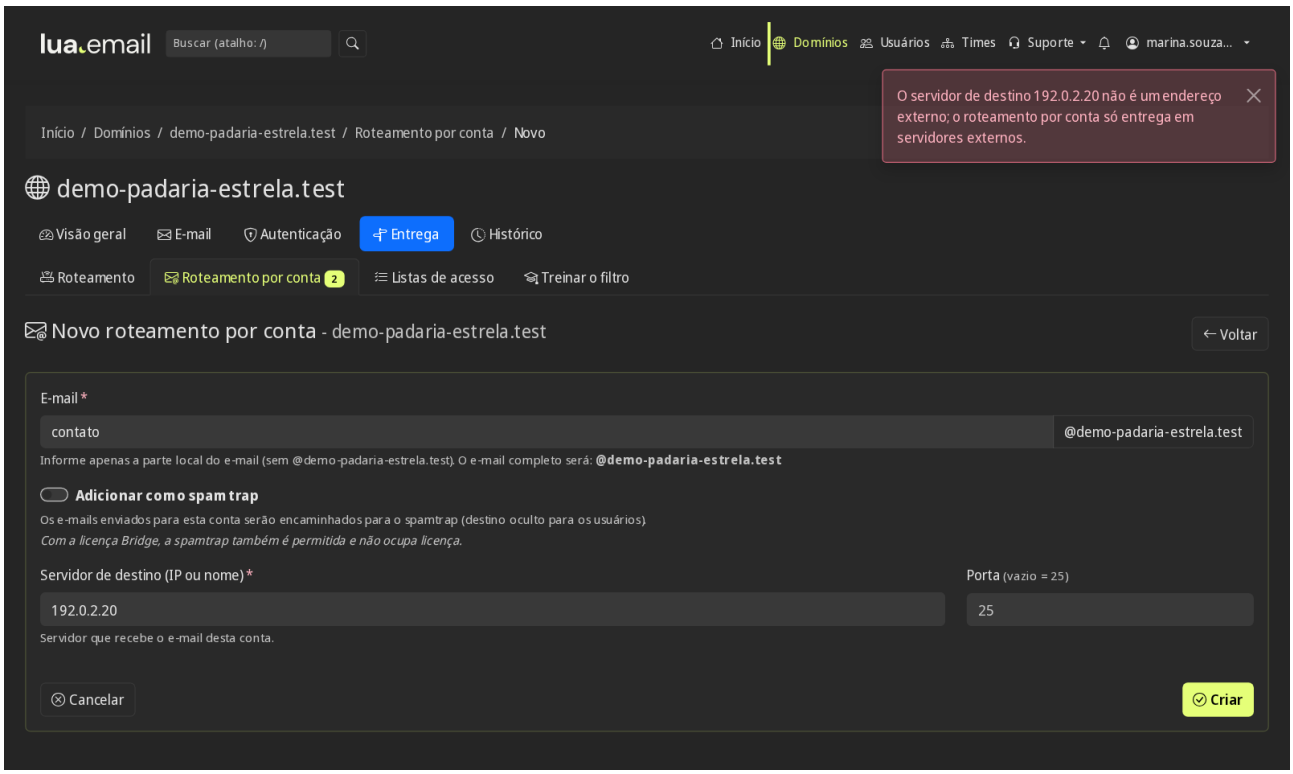


Figura 80: O painel explica por que recusou o destino (tela real, dados fictícios).

Roteamento do domínio inteiro. Se a sua empresa tem licença de roteamento, a tela de roteamento do domínio mostra só o servidor de destino: servidor, porta e tipo. Vale a mesma regra acima, servidor de fora e porta 25, 587 ou 2525. Os outros ajustes de roteamento ficam com a nossa equipe.

Onde ver o uso

O **Início** do domínio e a aba **E-mail → Caixas** trazem o bloco **Licenças adicionais**. Nele aparece a linha **Conta Bridge (por conta roteada)**, com as contas roteadas do domínio, as contratadas, as que estão em uso (em todos os domínios da empresa) e as que sobram. Ela não soma nas licenças de caixa. Sem contrato, a linha mostra zero e o link para contratar. Para as contas antigas, anteriores à licença, aparece a licença legada, que mantém o que já existe e não abre vaga nova.

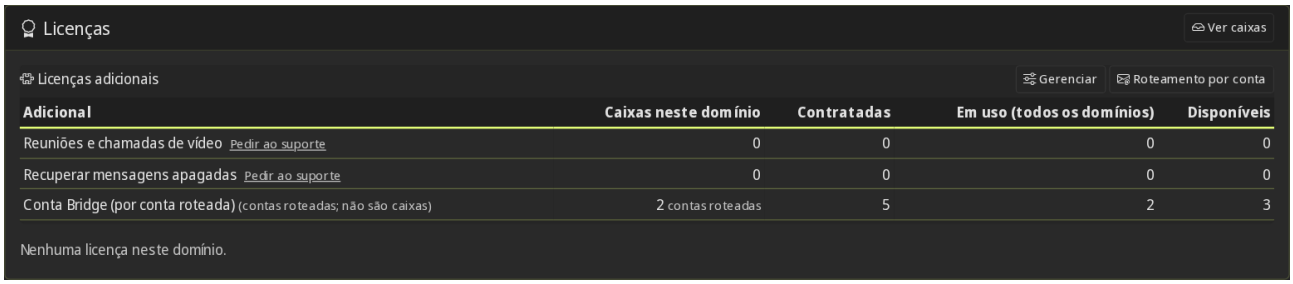


Figura 81: A Conta Bridge no resumo de licenças do domínio (tela real, dados fictícios).

Como funciona

Toda mensagem que chega para o domínio passa pelo antispam da Lua. Se o destinatário tem roteamento, ela segue para o provedor cadastrado; se não tem, é entregue na caixa do lua.email. Quem não tem caixa nem roteamento recebe a recusa "usuário não existe". O ajuste do lado de cada provedor (conectores, relay, SPF) está na documentação do lua Bridge, e o endereço técnico de cada provedor, no capítulo 4 dela.

A conta precisa existir no provedor cadastrado. Se ela não existir lá, o provedor devolve a mensagem para a Lua, que manda de novo, e a mensagem volta com "loop detected". Não marque **Adicionar como spamtrap** em contas de pessoas: essa opção transforma o endereço numa armadilha de spam, e as mensagens para ele não

chegam a ninguém.

12. Logs, estatísticas e rastreio

O grupo **Histórico** do domínio e o menu **Suporte → Rastrear e-mail** respondem às perguntas do dia a dia: "o cliente diz que mandou e não chegou", "por que minha mensagem voltou", "quem apagou esse e-mail". Você só vê mensagens dos seus domínios. O histórico guarda 180 dias.

Estatísticas

Mostra o recebimento do período (total, entregues, marcadas como spam e recusadas) em gráfico, as contas que mais enviaram e os envios por hora. Escolha 24 horas, 7, 15 ou 30 dias. O controle **Atualizar**, à direita, escolhe se a página é atualizada automaticamente (**Manual**, ou a cada **1**, **5** ou **10** minutos) e o botão **Atualizar agora** busca os dados na hora. Ele aparece também nos logs de e-mails e no rastreio, e vale só para a tela em que você está.

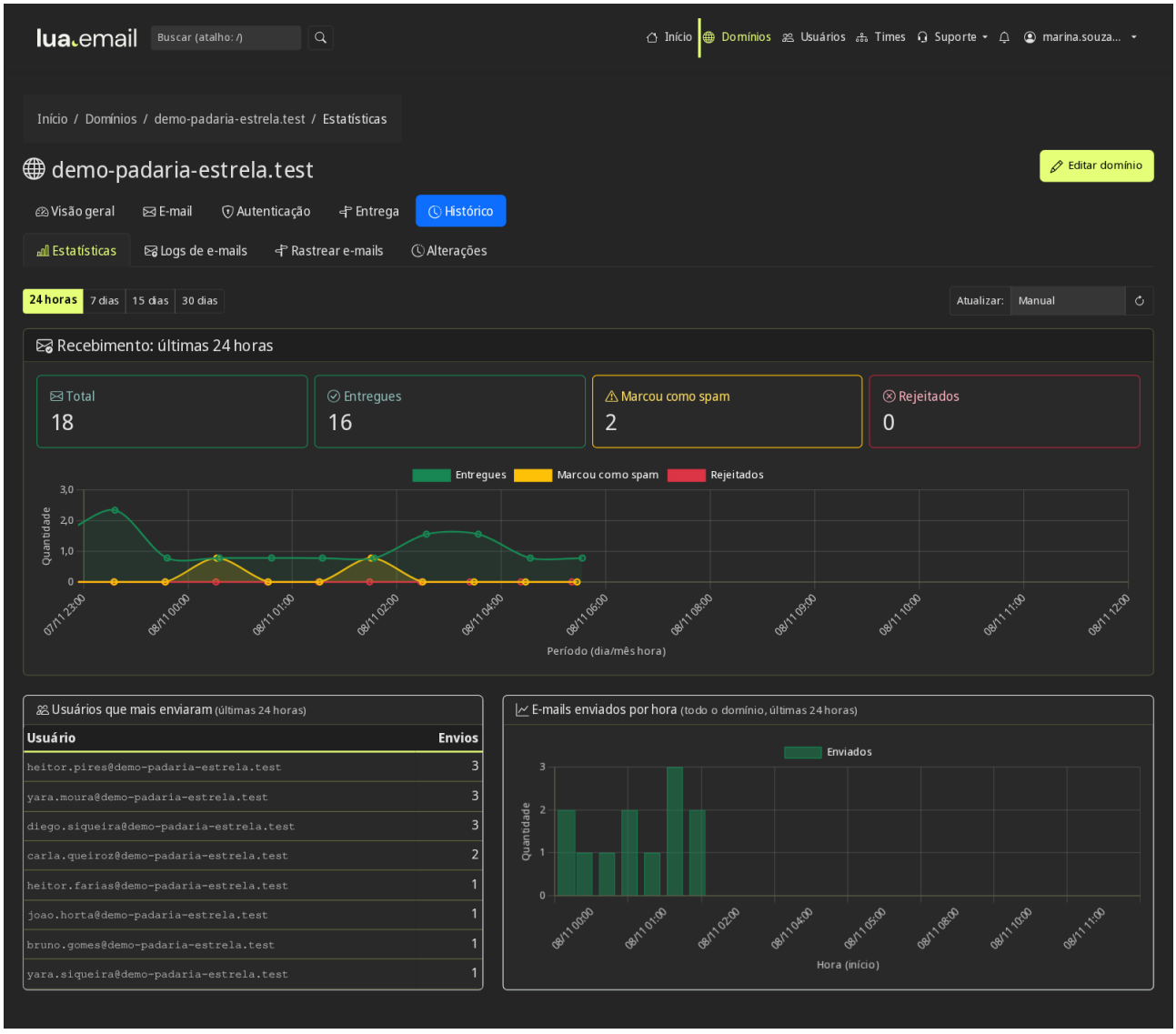


Figura 82: Estatísticas do domínio.



Figura 83: O controle Atualizar: Manual, 1, 5 ou 10 minutos, e o botão Atualizar agora.

Logs de e-mails

Recebimentos e envios do domínio na mesma tabela, com a seta indicando entrada ou saída. Para cada mensagem: data, remetente, destinatário, o que o filtro fez (entregue, marcou como spam, recusou, greylist), tamanho, assunto e o resultado de DKIM, SPF e DMARC. Filtre por período, tipo, origem, destino, assunto ou ação. Sem datas, a busca mostra as últimas 24 horas. Em **Tipo de log**, escolha todos, só os recebidos ou só os enviados. As recusadas ficam ocultas por padrão: marque **Incluir mensagens rejeitadas** para vê-las.

Num domínio que usa só o antispam da Lua (o lua Shield ou o recebimento por outro servidor), o envio sai pelo servidor da empresa: a lista mostra só o que chegou, e o filtro de tipo não aparece.

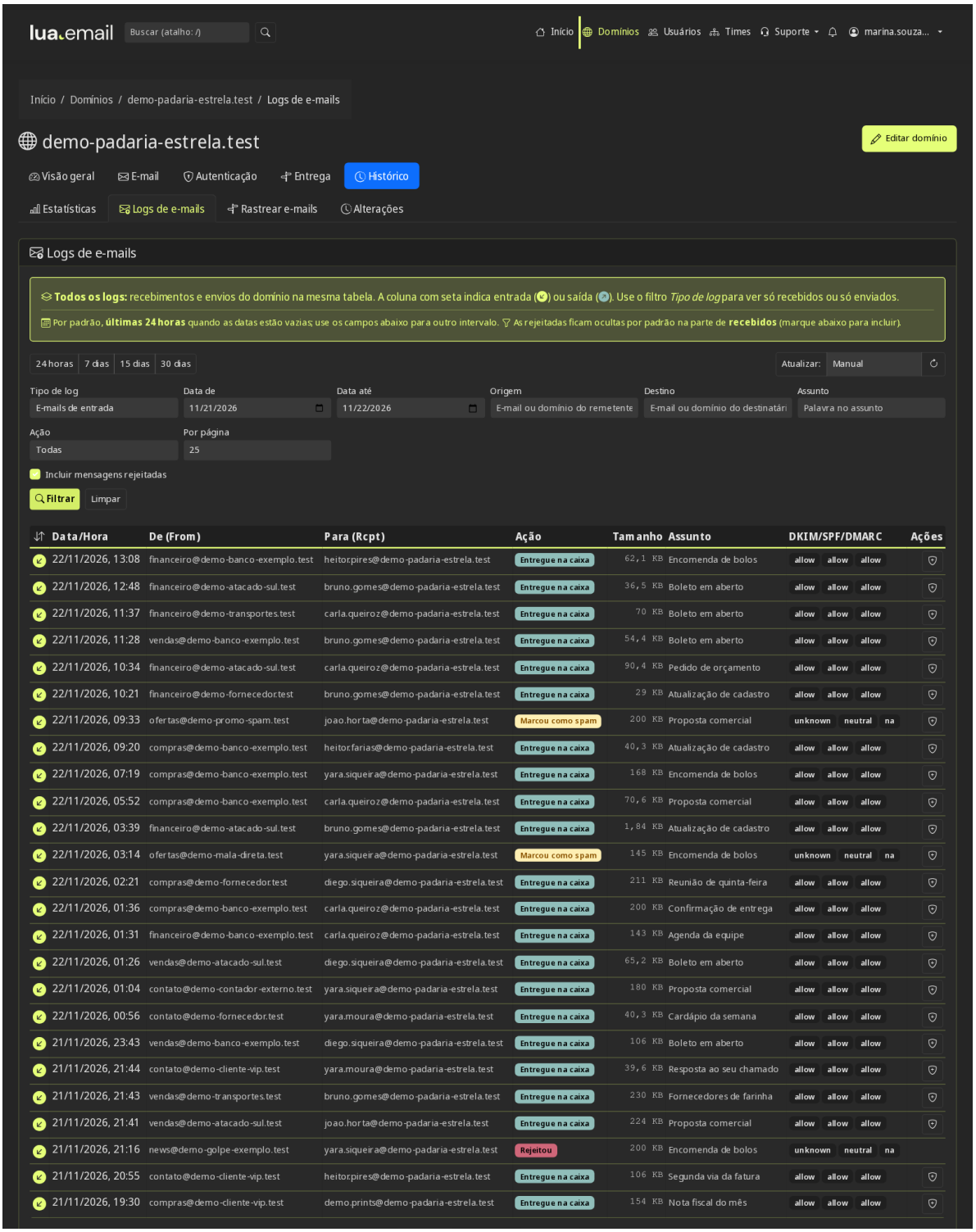


Figura 84: Logs de e-mails do domínio.

Rastrear uma mensagem

Em **Suporte → Rastrear e-mail** (ou no botão **Rastrear** da página da caixa), cada linha é uma mensagem para um destinatário, das mais recentes para as mais antigas. A busca abre com a última hora: mude o período para 24 horas, 7 ou 30 dias, ou escolha datas. Filtre pelo endereço (de qualquer lado), remetente, destinatário ou Message-ID.

A coluna **O que aconteceu** diz como a mensagem terminou: entregue na caixa, entregue ao servidor de destino, recusada (com o motivo), devolvida ou ainda tentando entregar. Em recusas e erros, **ver log** mostra a resposta do servidor para você copiar. A coluna **Na caixa** mostra em que pasta a mensagem foi entregue e o que aconteceu depois.

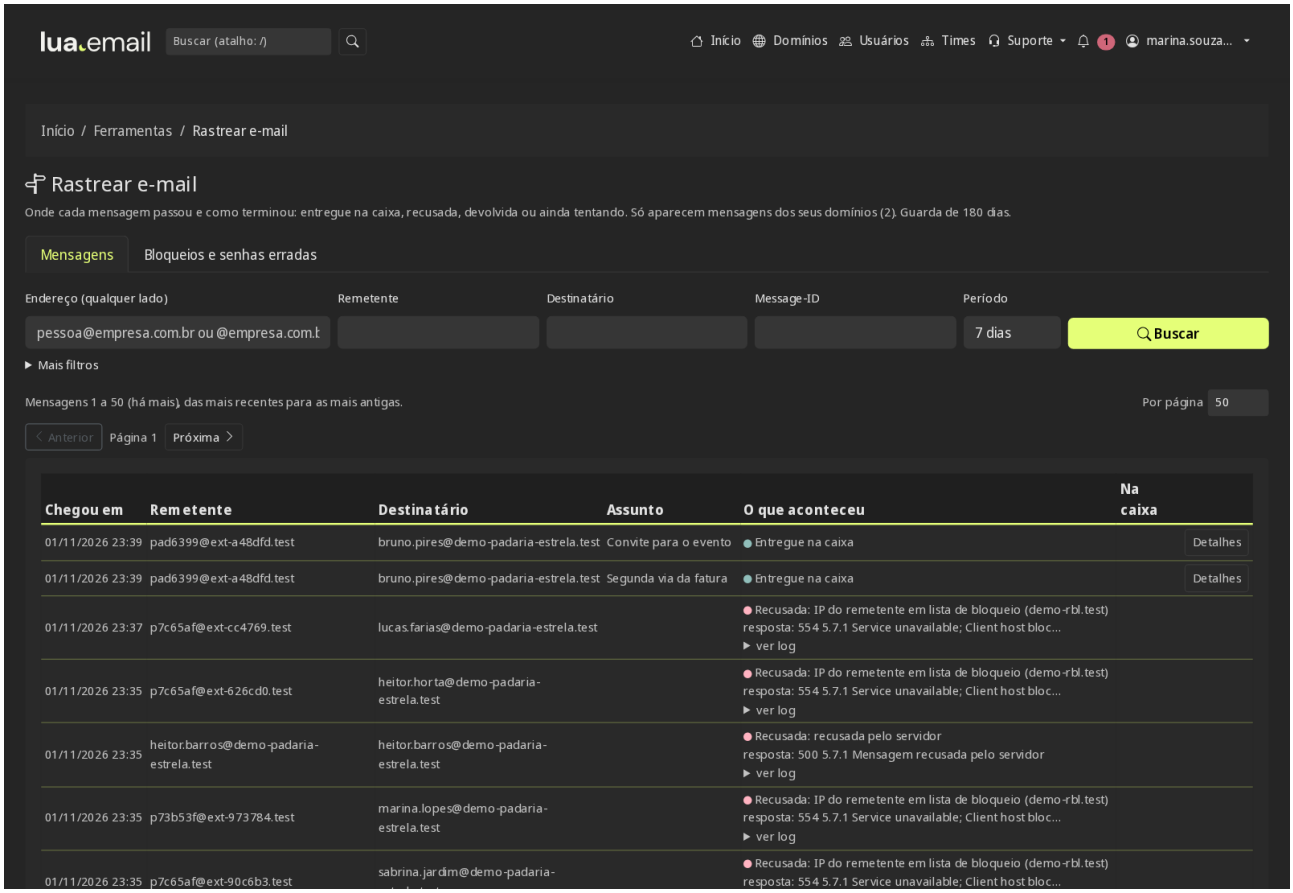


Figura 85: O rastreio mostra como cada mensagem terminou.

Clique em **Detalhes** para abrir o painel lateral com cada passo: quando chegou, quem enviou, onde foi entregue e o que a pessoa fez com ela na caixa (movida de pasta, marcada como apagada, apagada de vez, respondida por regra).

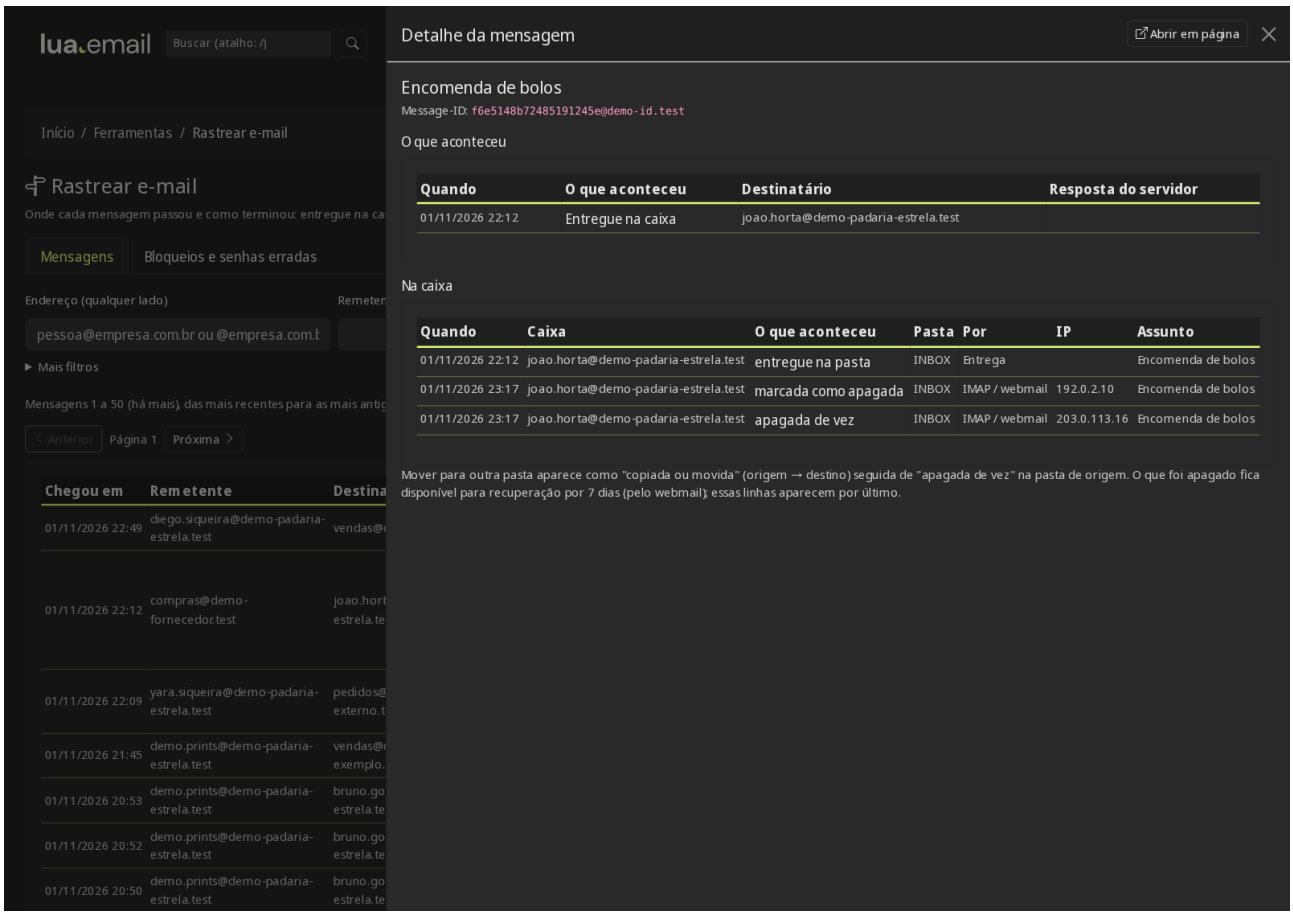


Figura 86: Detalhe: a mensagem foi entregue e depois apagada pela pessoa.

Bloqueios e senhas erradas

A segunda aba do rastreio tem três partes:

- **Recusas:** cada mensagem recusada na chegada, com o motivo em português. Os motivos incluem: a caixa de destino não existe, a caixa só recebe do próprio domínio, o remetente falhou no SPF ou no DMARC, IP em lista de bloqueio, caixa cheia, mensagem grande demais.
- **Por motivo:** quantas recusas de cada motivo no período. Clique no motivo para ver as recusas dele.
- **Logins que falharam:** conta, motivo (senha errada, conta inexistente, bloqueio por tentativas), IP de origem, quantas vezes e a primeira e a última tentativa. Muitas tentativas de um IP desconhecido numa conta são sinal de que alguém está tentando adivinhar a senha.

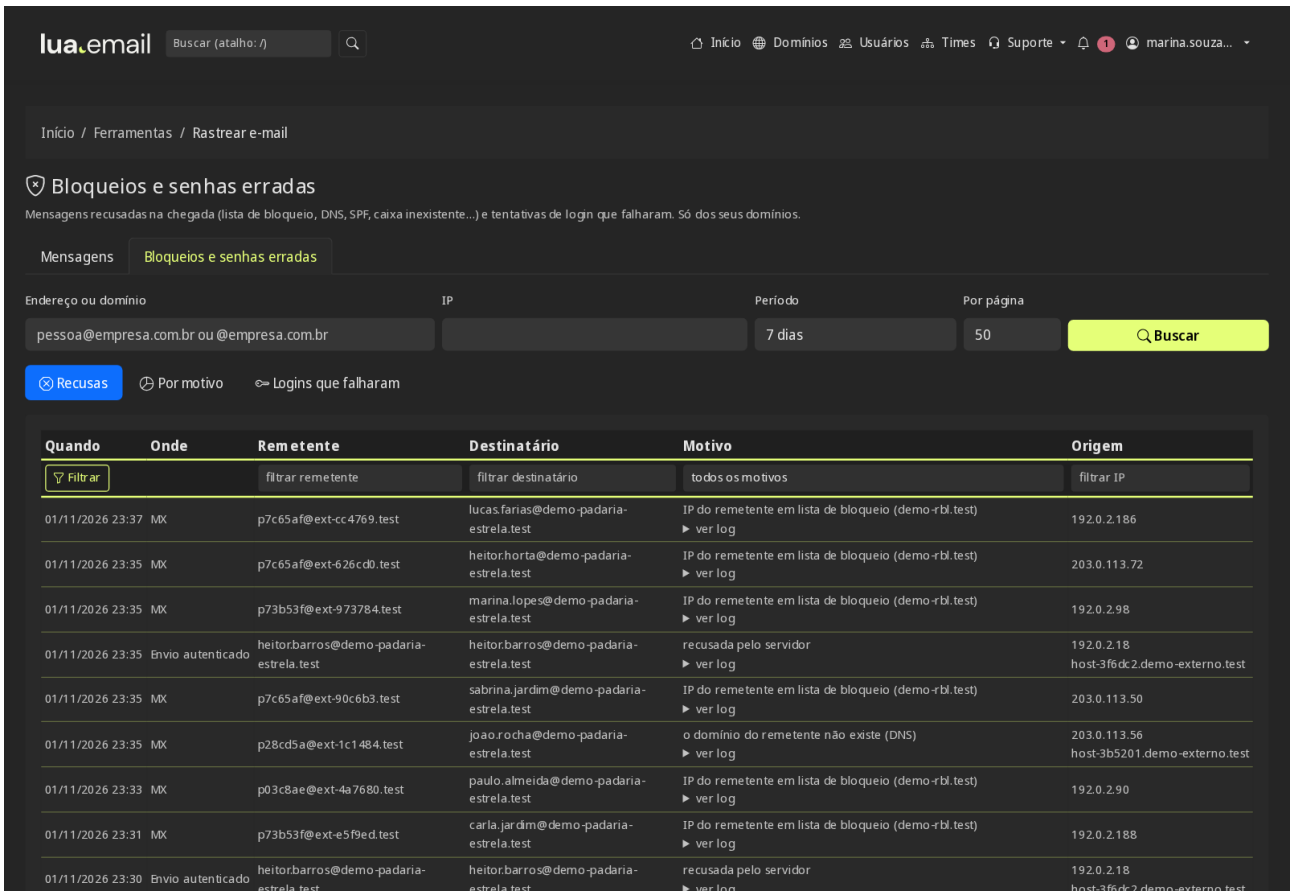


Figura 87: Recusas na chegada, com o motivo de cada uma.

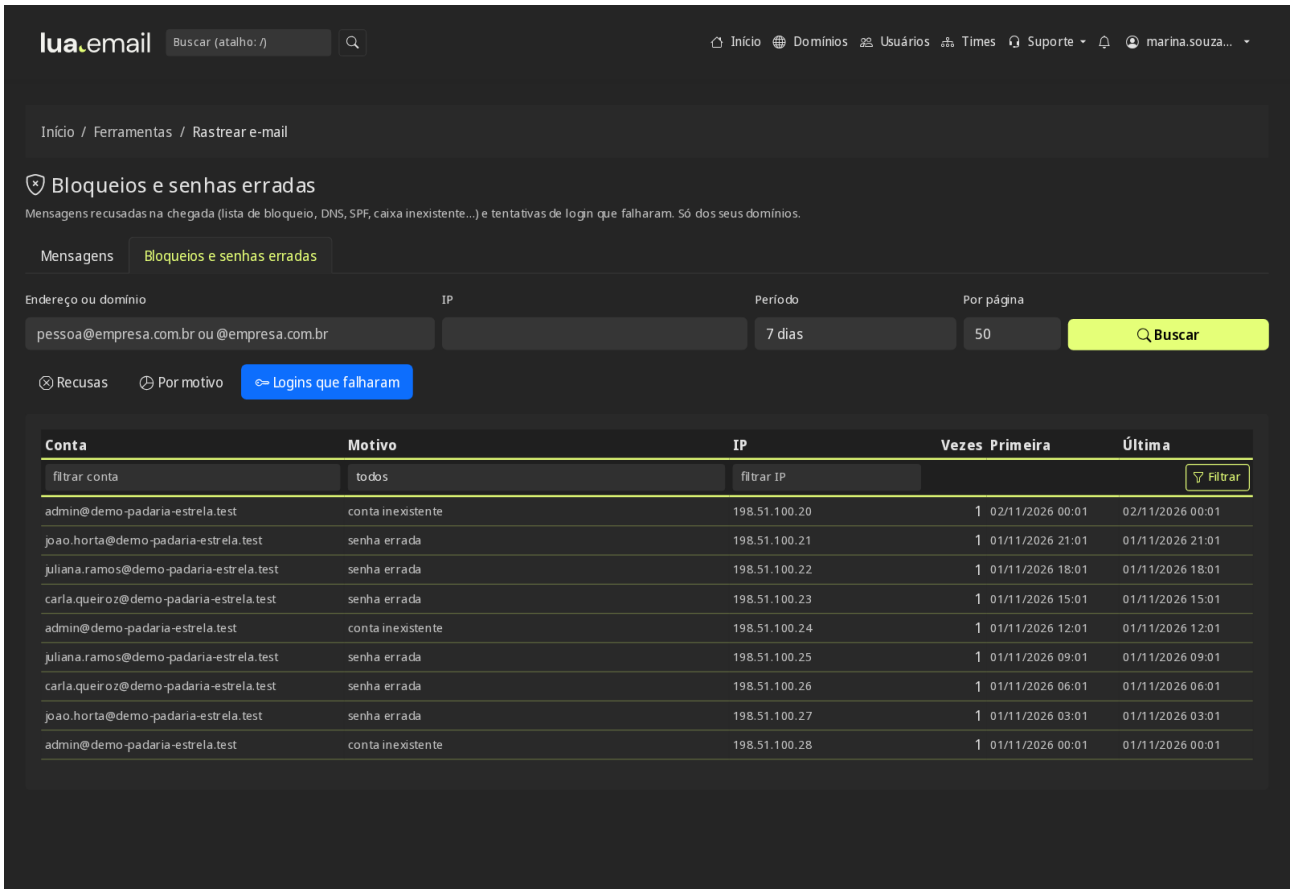


Figura 88: Logins que falharam.

Logs do sistema

Em **Histórico → Logs do sistema** fica tudo o que foi feito no domínio pelo painel: quem fez, quando, o quê e em qual conta. Filtre por tipo (caixas, aliases, domínio e DNS, grupos de serviço), ação, quem fez, conta afetada e período. Use para responder "quem trocou a senha dessa caixa?" ou "quando esse alias mudou?".

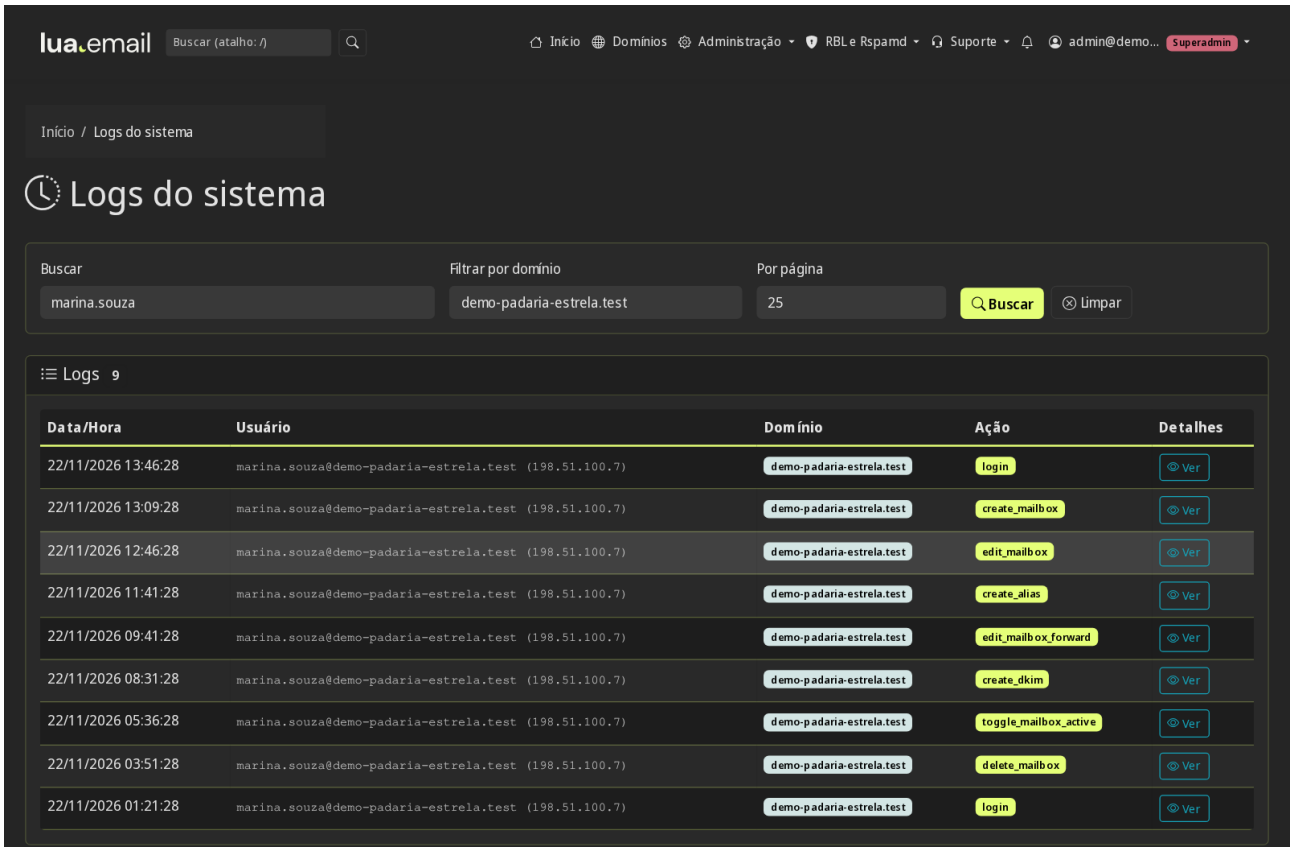


Figura 89: Logs do sistema: o que foi feito no painel e por quem.

13. Ferramentas de diagnóstico

Em **Suporte → Ferramentas** ficam quatro testes que servem para qualquer domínio, inclusive o de um cliente ou fornecedor que diz que não recebe as suas mensagens.

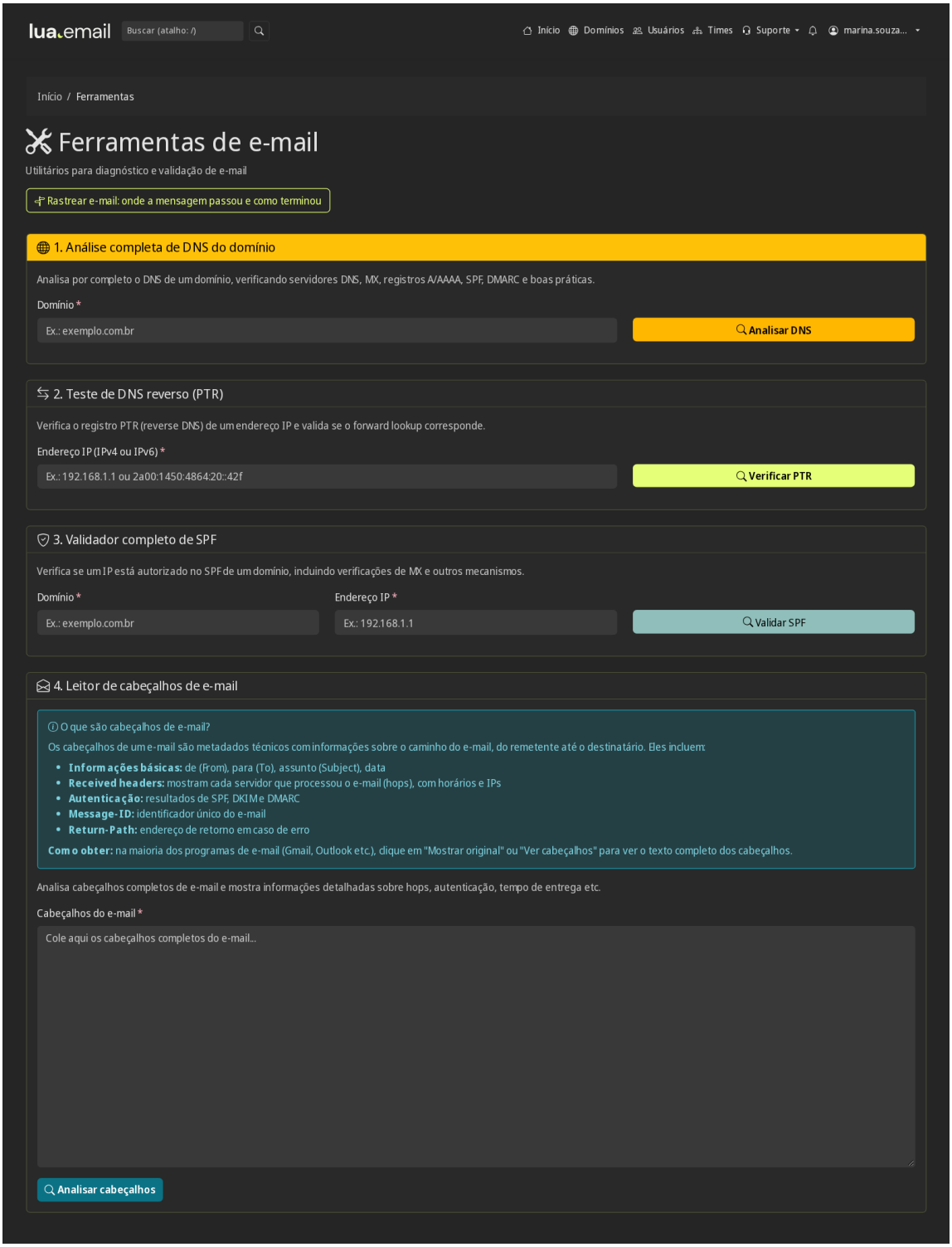


Figura 90: As ferramentas de diagnóstico.

Ferramenta	O que responde	Onde ver o resultado

Análise DNS completa	Os servidores de DNS, o MX, os registros da raiz e do www, o SPF e o DMARC do domínio, com uma nota de boas práticas e recomendações.	Abaixo do formulário, na mesma tela. Para o seu domínio, a conferência que vale é a de Validar DNS, que também confere o DKIM e o Autodiscover.
Reverse DNS (PTR)	Se um IP tem nome reverso e se o nome aponta de volta para o mesmo IP. Útil quando um servidor de terceiros não consegue entregar.	Na mesma tela, com o PTR encontrado e a validação.
Validador SPF	Se um IP está autorizado a enviar pelo domínio, mostrando cada mecanismo do SPF (include, ip4, all).	Na mesma tela: "IP Permitido? SIM ou NÃO" e a lista de mecanismos.
Leitor de cabeçalhos	Cole o cabeçalho completo de uma mensagem ("mostrar original") e veja remetente, assunto, resultados de SPF, DKIM e DMARC e o caminho entre os servidores, com o tempo de cada passo.	Na mesma tela. Para saber o que aconteceu com uma mensagem dentro da Lua, use o rastreio.

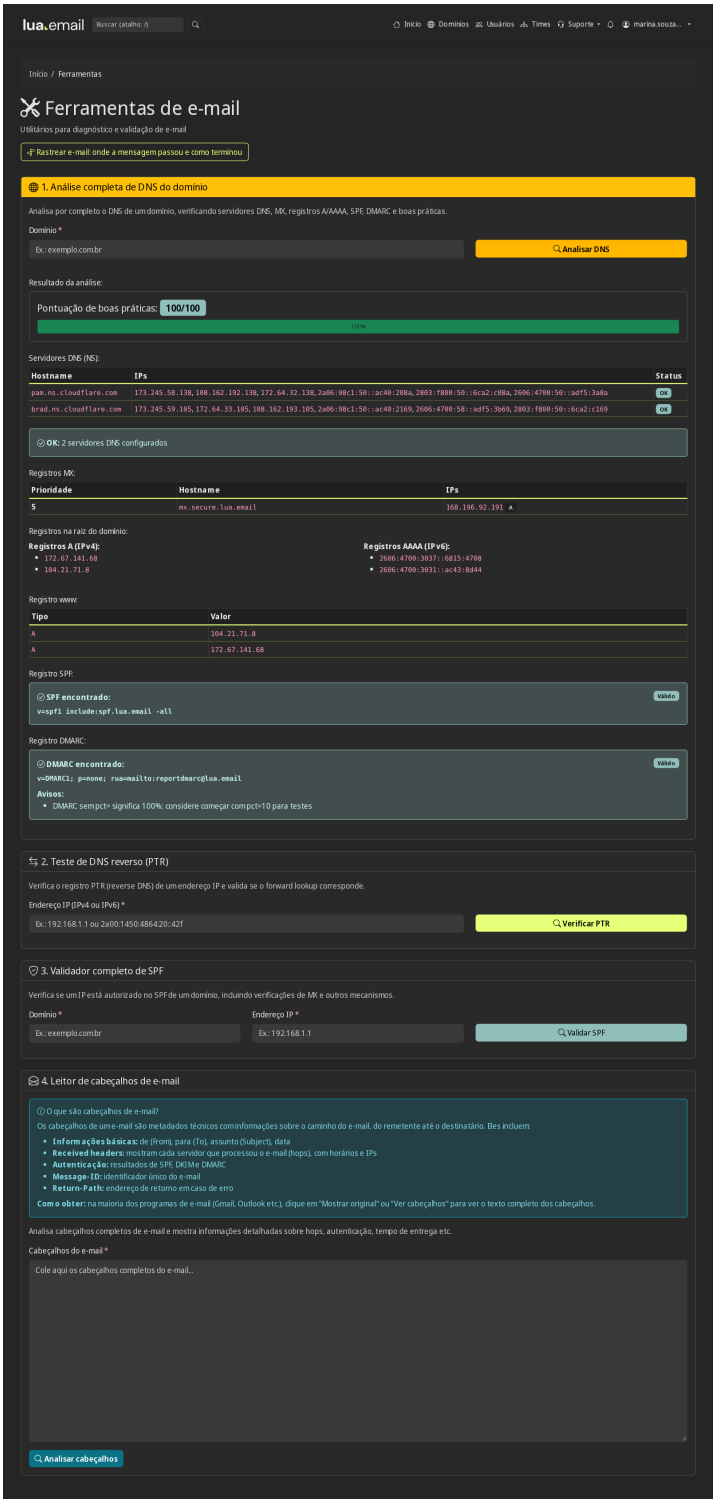


Figura 91: Análise DNS completa de um domínio.

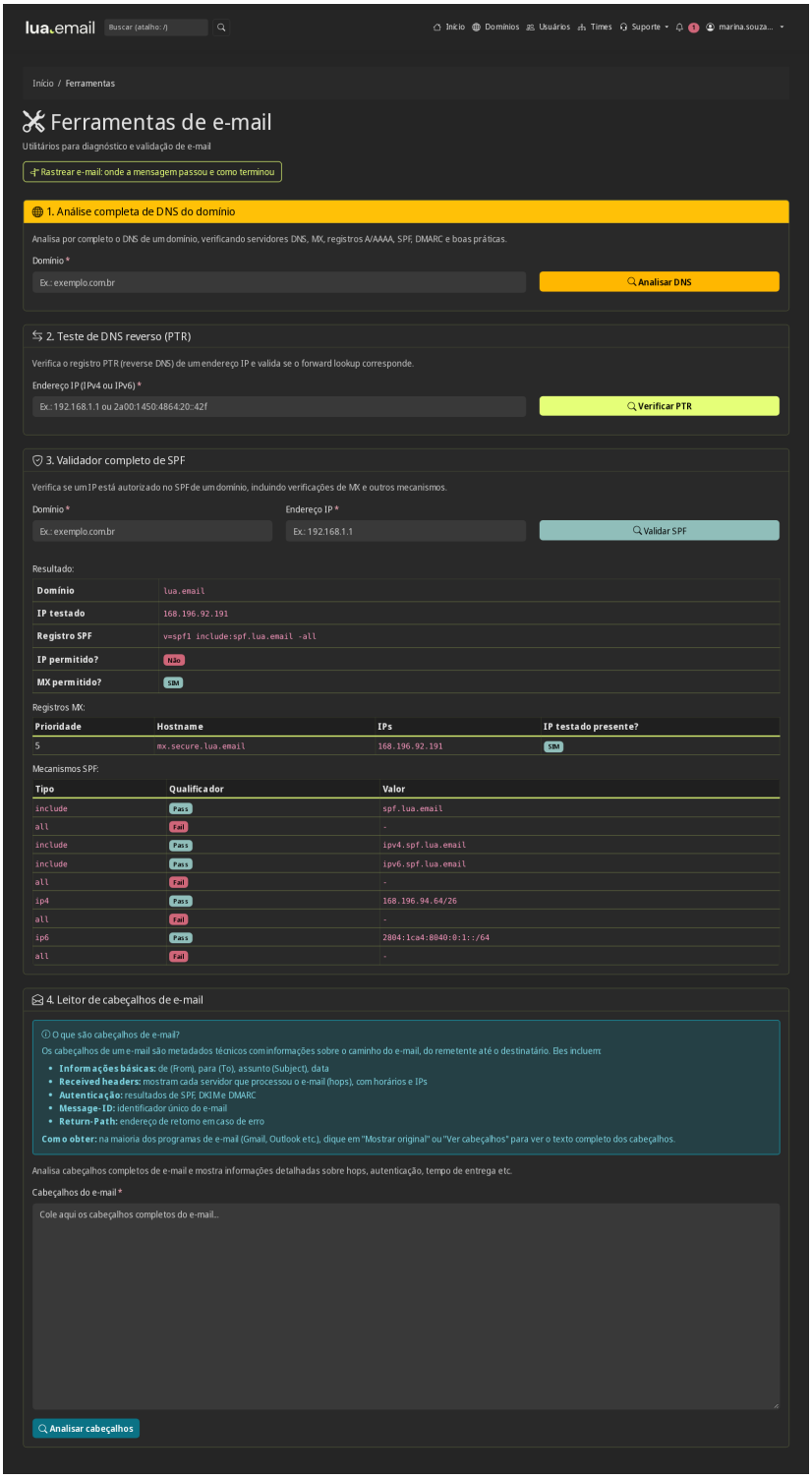


Figura 92: Validador SPF: este IP não está autorizado a enviar pelo domínio.

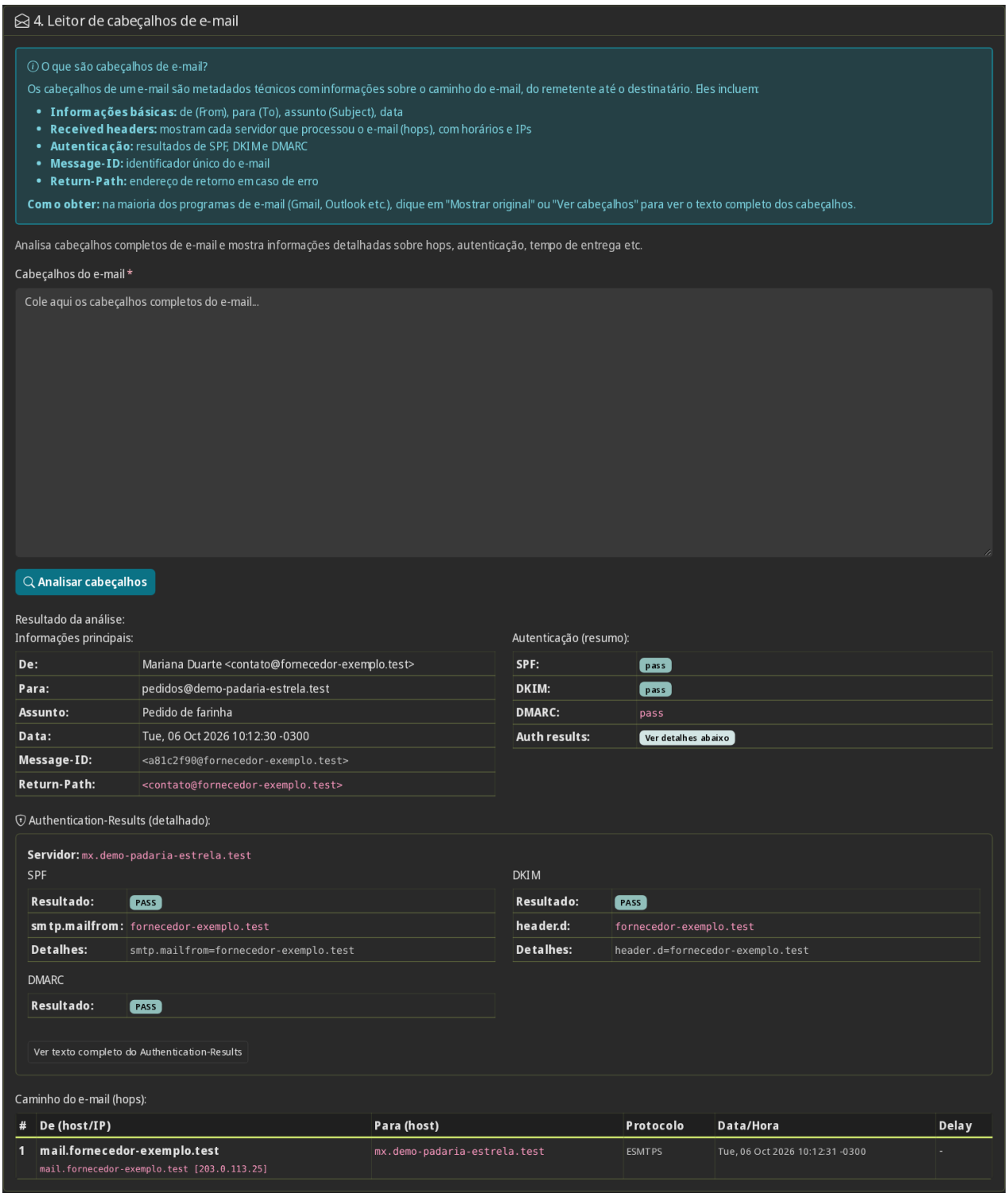


Figura 93: Leitor de cabeçalhos com uma mensagem fictícia.

14. Usuários, times e papéis

Mais pessoas podem administrar o e-mail da empresa, cada uma com o próprio login. O papel define o que cada uma pode fazer, e os times de acesso definem em quais domínios e com qual nível.

Papel	Vê	Pode alterar
Administrador	Os domínios do time	Tudo o que este manual mostra: domínios, caixas, aliases, grupos, roteamento, usuários do painel.
Helpdesk	Os domínios do time	Só a senha das caixas e os chamados de suporte. Ideal para quem atende "esqueci minha senha".
Somente leitura	Os domínios do time	Nada. Serve para auditoria, para o financeiro conferir licenças ou para um consultor.

Os três papéis continuam podendo cuidar da própria conta: trocar a própria senha, ver as sessões e marcar notificações como lidas.

Adicionar um usuário

1. Abra **Usuários** (endereço `painel.lua.email/teams/users`) e clique em **Novo usuário**.
2. Digite o e-mail da pessoa (é o login), a senha e a confirmação. O botão **Gerar** cria uma senha forte.
3. Escolha o **Papel**: Administrador, Helpdesk ou Somente leitura.
4. Preencha o telefone e, se quiser, o e-mail alternativo, e clique em **Salvar**. O usuário novo entra no mesmo time que você e vê os mesmos domínios.

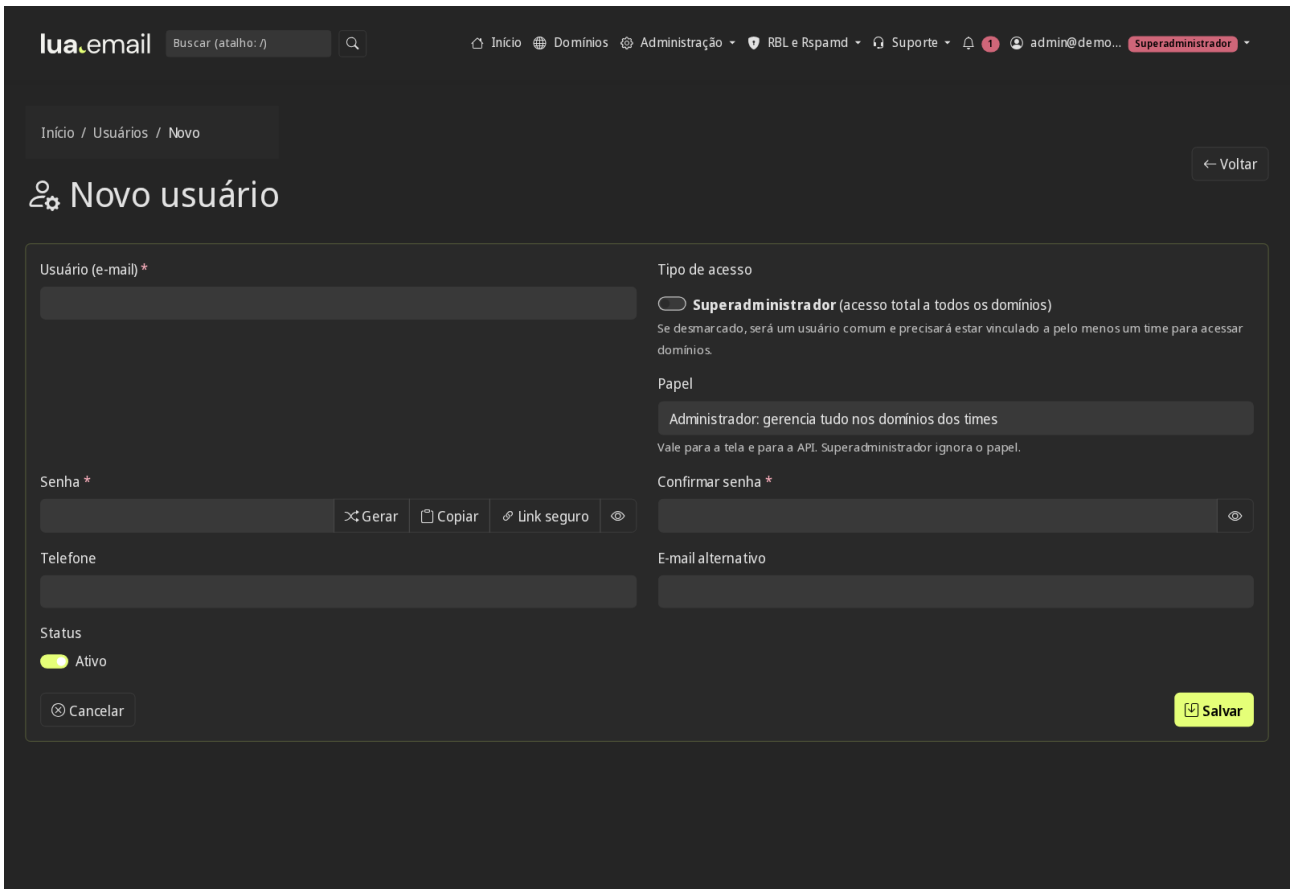


Figura 94: Novo usuário com o papel de helpdesk.

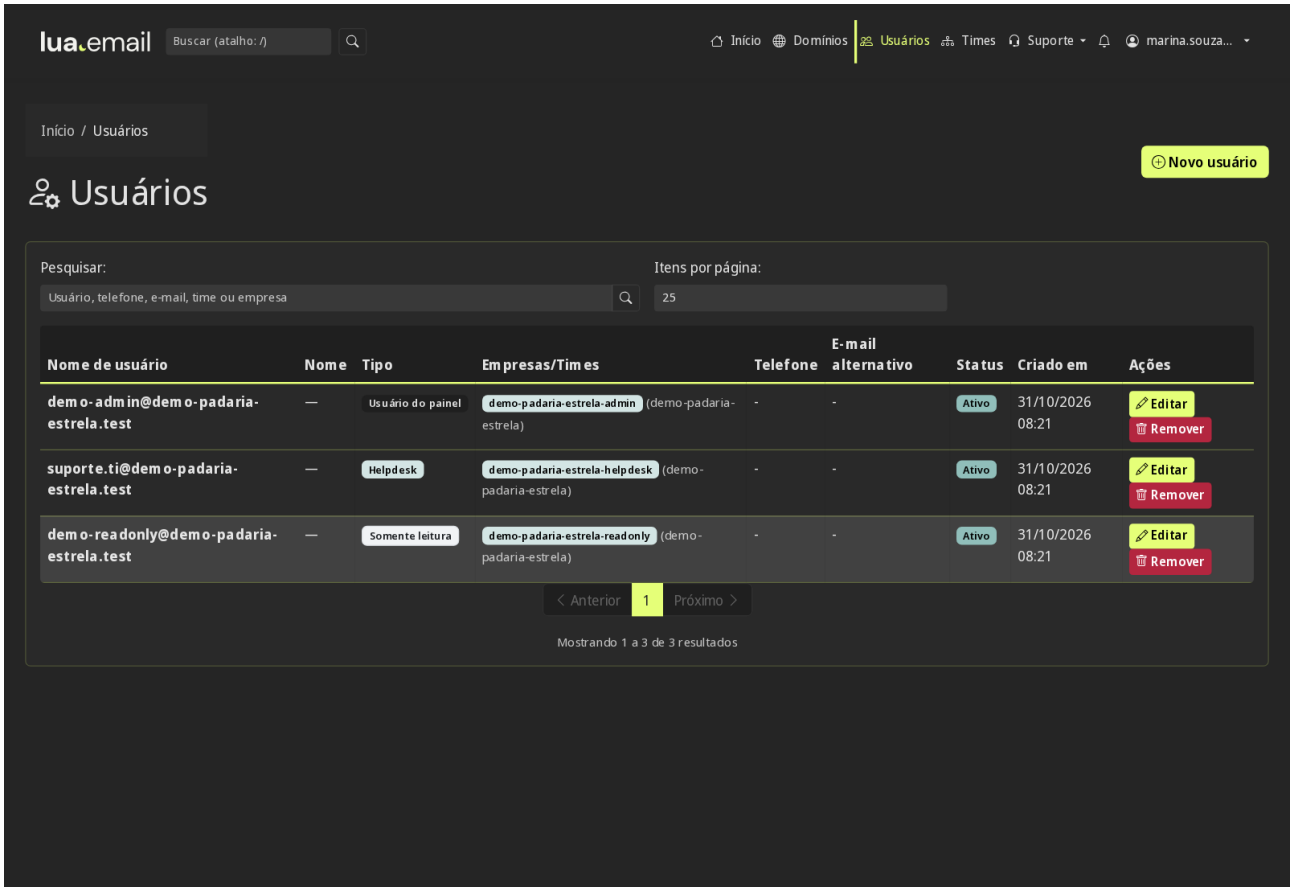


Figura 95: Os usuários do painel e o papel de cada um.

Quando alguém cria um usuário, gera um token de API ou troca a senha de outro administrador, os administradores da empresa recebem um aviso no sino e por e-mail. Se você não reconhece a ação, entre em contato com o suporte.

Quem entra com um papel restrito vê um aviso no topo de todas as telas. Os botões que o papel não permite aparecem desligados, e o painel recusa a alteração mesmo que alguém tente por outro caminho.

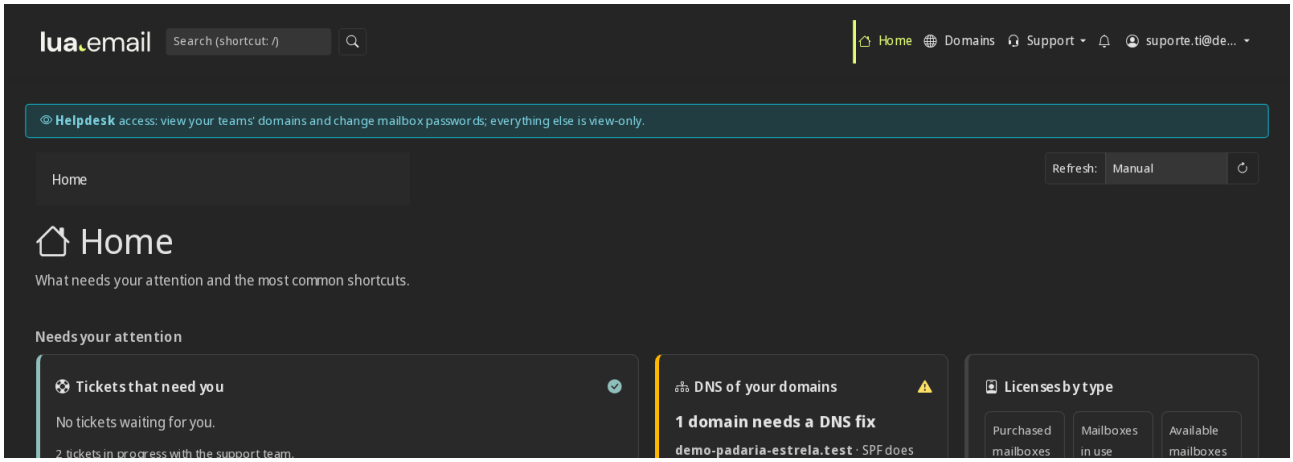


Figura 96: O aviso que o usuário helpdesk vê no topo.

Para tirar o acesso de alguém que saiu da empresa, use **Remover** na lista de usuários, ou desligue **Ativo** na edição para suspender sem apagar.

Zerar a verificação em duas etapas de um usuário

Se alguém perdeu o celular e os códigos de recuperação, abra **Usuários**, clique em **Editar** na pessoa e, em **Verificação em duas etapas**, clique em **Zerar**. Na próxima entrada, basta a senha; a pessoa pode ativar de novo em Meu perfil (se for obrigatória, o painel pede o cadastro logo depois de entrar).



Figura 97: O estado da verificação e o botão Zerar, na edição do usuário.

Só os administradores podem zerar, e só dos usuários que eles administram. Ninguém zera a própria verificação por aqui: para isso, use Meu perfil, com a senha e um código. A pessoa e os administradores da empresa recebem um aviso.

Times de acesso: quem enxerga qual domínio, com qual nível

Um **time** junta pessoas e dá a elas um **nível** (administrador, helpdesk ou somente leitura) em um conjunto de domínios da empresa. Em vez de ajustar o papel pessoa por pessoa, você monta o time uma vez e coloca quem precisa dentro. O menu **Times** fica ao lado de **Usuários**, para quem administra a empresa.

Como funciona:

- **Nível do time:** vale para todos do time, nos domínios do time. Administrador gerencia tudo; helpdesk vê e só troca a senha das caixas; somente leitura só vê.
- **Domínios do time:** ou **todos os domínios da empresa, inclusive os que entrarem depois**, ou só os que você marcar. Com "todos", um domínio novo da empresa já vale para o time, sem você lembrar de ajustar nada.
- **Mais de um time:** quem está em dois times fica, em cada domínio, com o **maior** nível entre eles. A mesma pessoa pode ser administradora de um domínio e só leitora de outro.

- **Times antigos:** os times criados antes dessa opção não têm nível. Neles, cada pessoa continua com o papel que tem no cadastro dela, como no começo deste capítulo. Eles aparecem na lista com o botão **Ver** (só consulta).

Nível do time	Vê	Pode alterar
Administrador	Os domínios do time	Tudo o que este manual mostra nesses domínios. Também administra times e usuários, dentro do próprio nível.
Helpdesk	Os domínios do time	Só a senha das caixas.
Somente leitura	Os domínios do time	Nada.

Por que usar times: quando as pessoas mudam (entra um estagiário, sai a empresa de TI), você mexe em um lugar só. O acesso acompanha a função, e não a pessoa. E fica fácil responder, numa auditoria, quem pode o quê em cada domínio: basta abrir a lista de times.

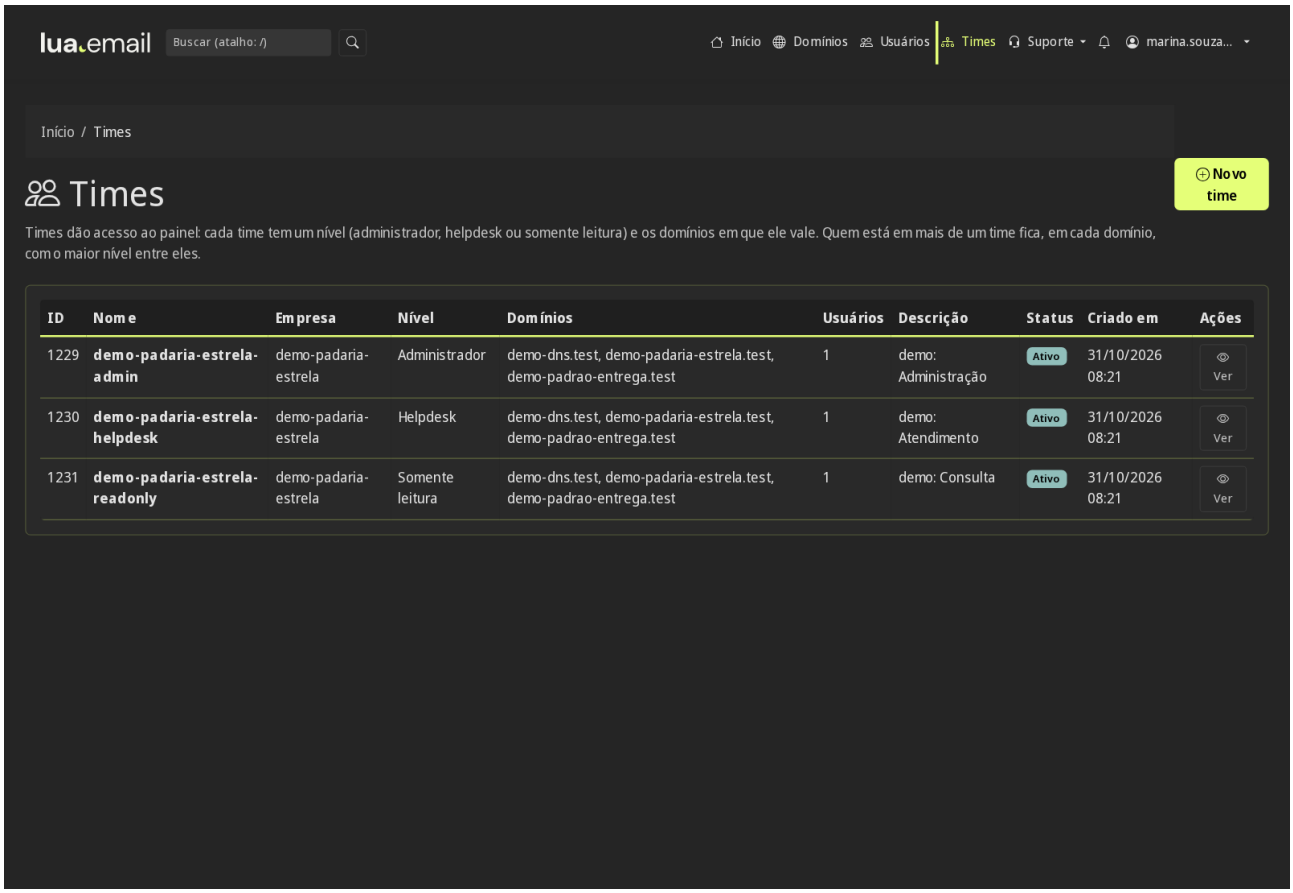


Figura 98: A lista de times da empresa, um por nível de acesso.

Criar um time

1. Abra **Times** e clique em **Novo time**.
2. Dê um **nome** (por exemplo, "TI terceirizada"). O nome é único no painel: se já existir, a tela pede outro, sem dizer de quem é o que já existe.
3. Confira a **Empresa** e, se quiser, escreva uma descrição para lembrar para que serve o time.
4. Escolha o **Nível de acesso**. Você pode dar até o seu próprio nível, nunca mais que isso.

5 Em **Domínios**, marque **Todos os domínios da empresa** ou **Só os domínios marcados abaixo** e passe os domínios para a lista **Gerenciados** (duplo clique ou pelas setas). A lista só mostra os domínios da empresa em que o seu nível chega ao nível escolhido.

6 Clique em **Criar time**. A tela seguinte é a de edição, onde você coloca as pessoas.

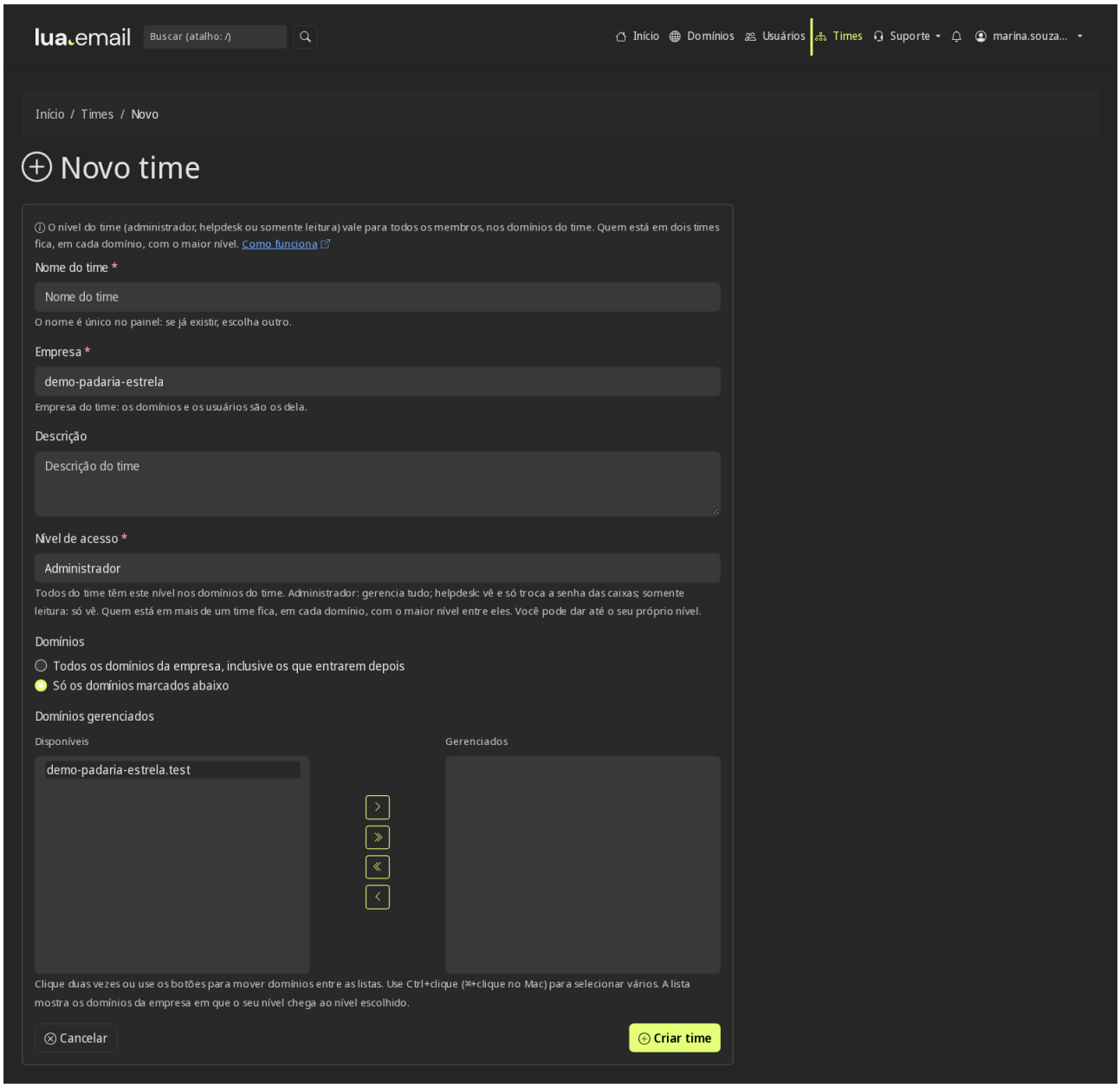


Figura 99: Novo time: o nível e os domínios definem o que cada pessoa do time pode fazer.

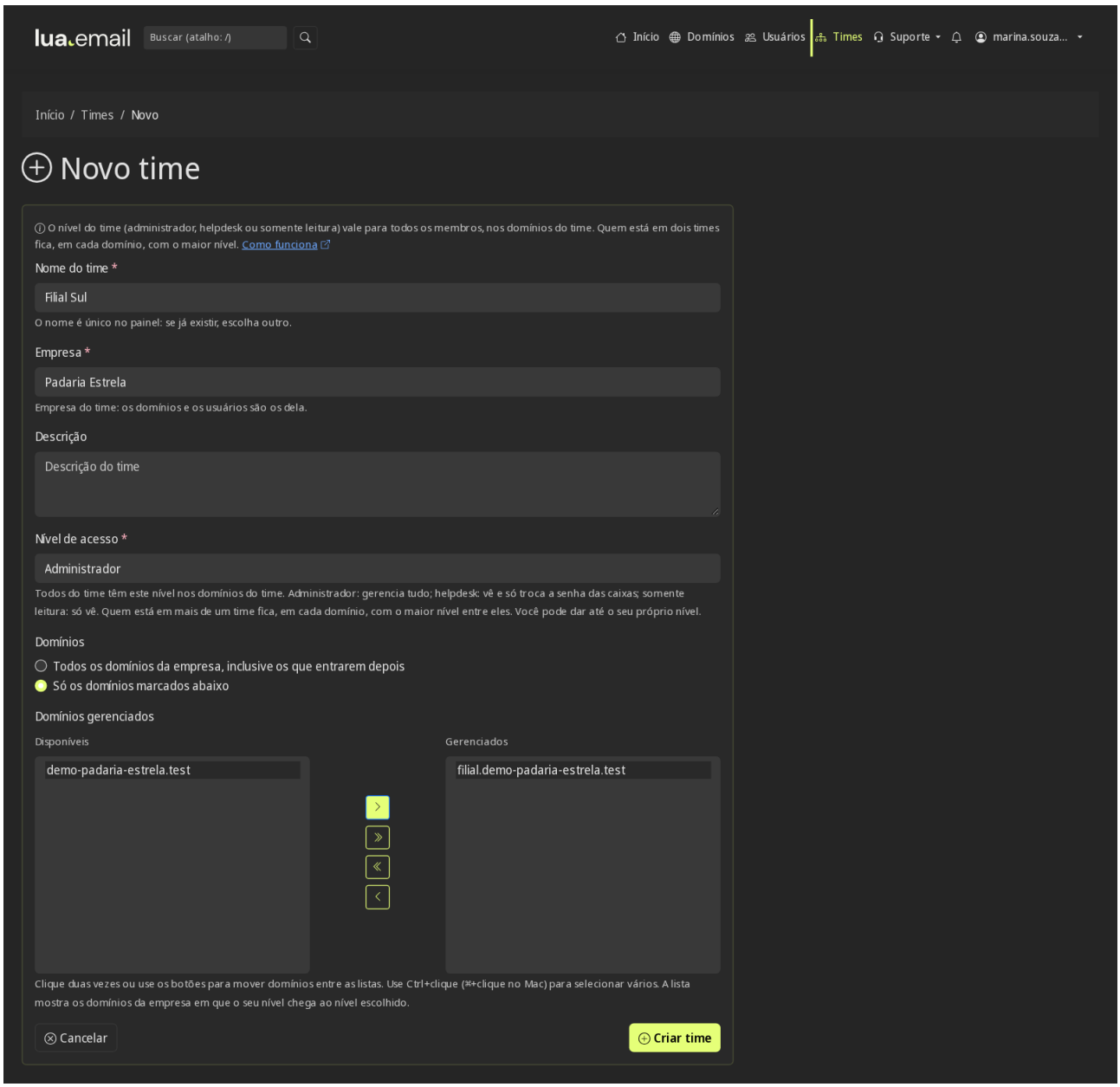


Figura 100: Time de administradores só de um domínio: o domínio marcado passa para a lista Gerenciados.

Colocar pessoas no time

Na edição do time, a seção **Usuários do time** mostra quem já está nele, com **Remover** em cada linha. Para acrescentar:

- **Quem já tem login:** digite o e-mail em **Adicionar usuário** (a partir de 2 caracteres) e clique no resultado. A busca só mostra pessoas que já estão em algum time da sua empresa.
- **Quem ainda não tem login:** clique em **Criar usuário neste time**. O formulário é o de **Novo usuário**, com um aviso de que a pessoa entra no time com o nível do time (o campo Papel só vale em times sem nível). Pode ser alguém de fora da empresa, como o técnico da empresa de TI: o e-mail dele é o login.

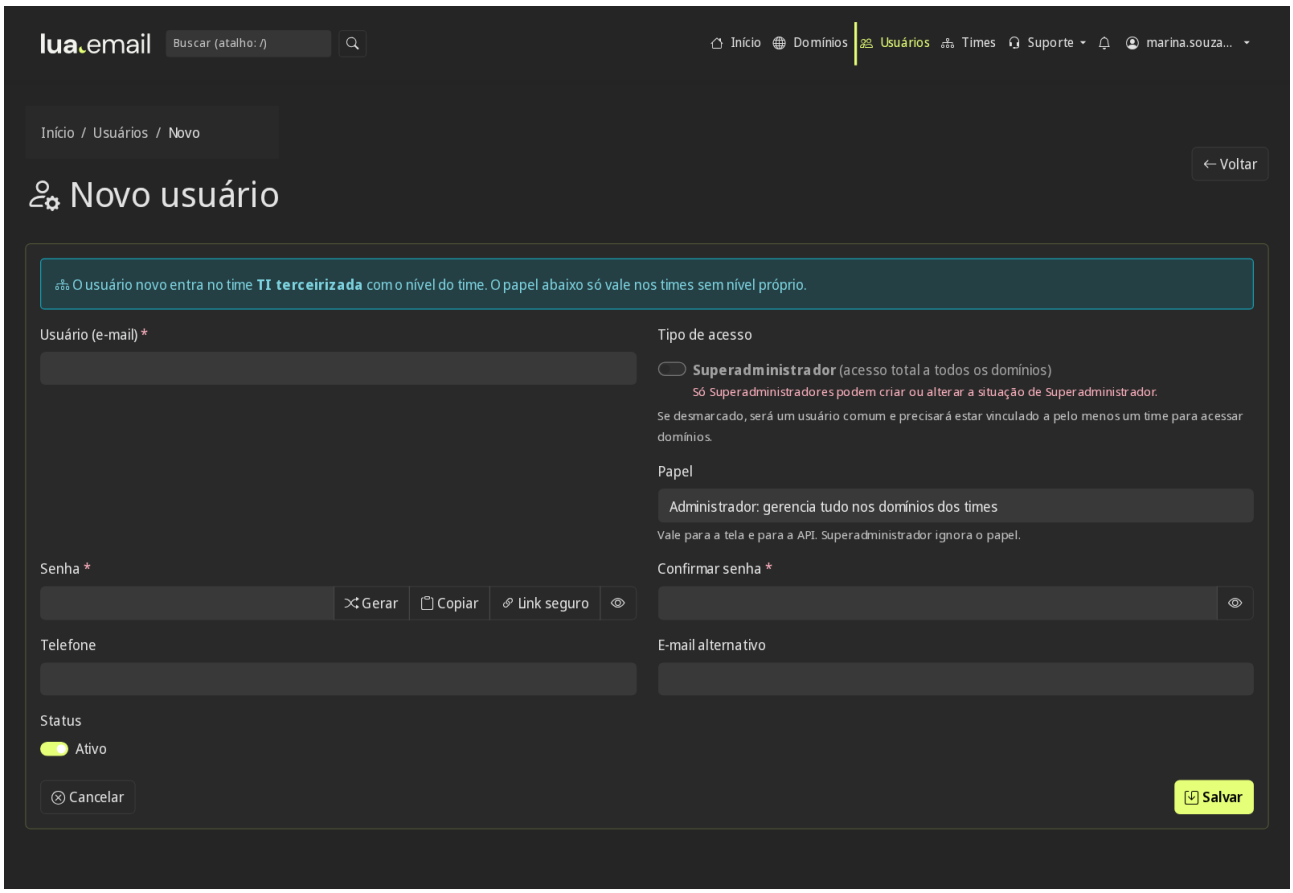


Figura 101: Novo usuário criado dentro do time: o aviso no topo explica que vale o nível do time.

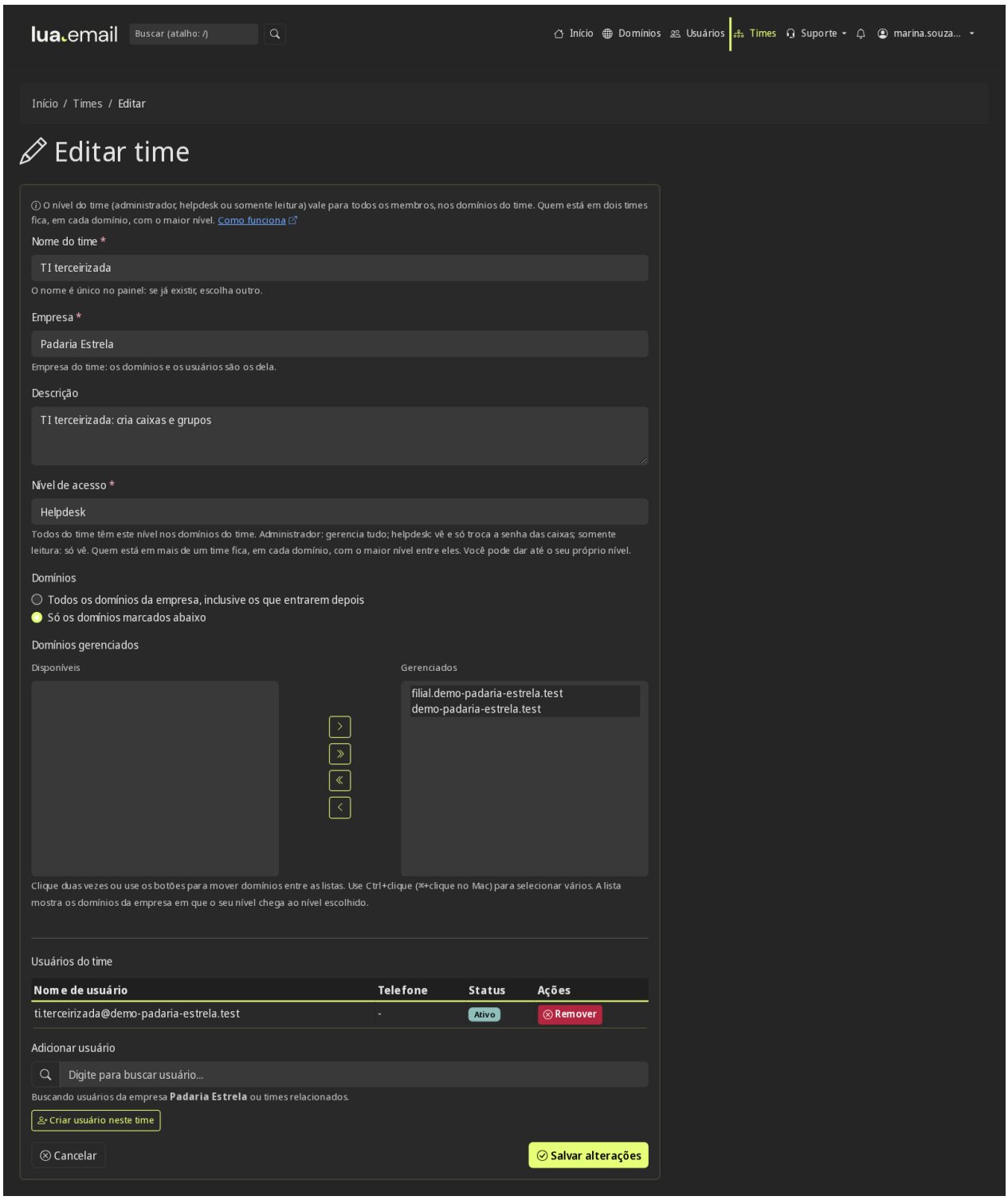


Figura 102: Edição do time: nível, domínios e as pessoas que fazem parte.

Na lista de **Usuários**, a coluna **Empresas/Times** mostra em qual time cada pessoa está.

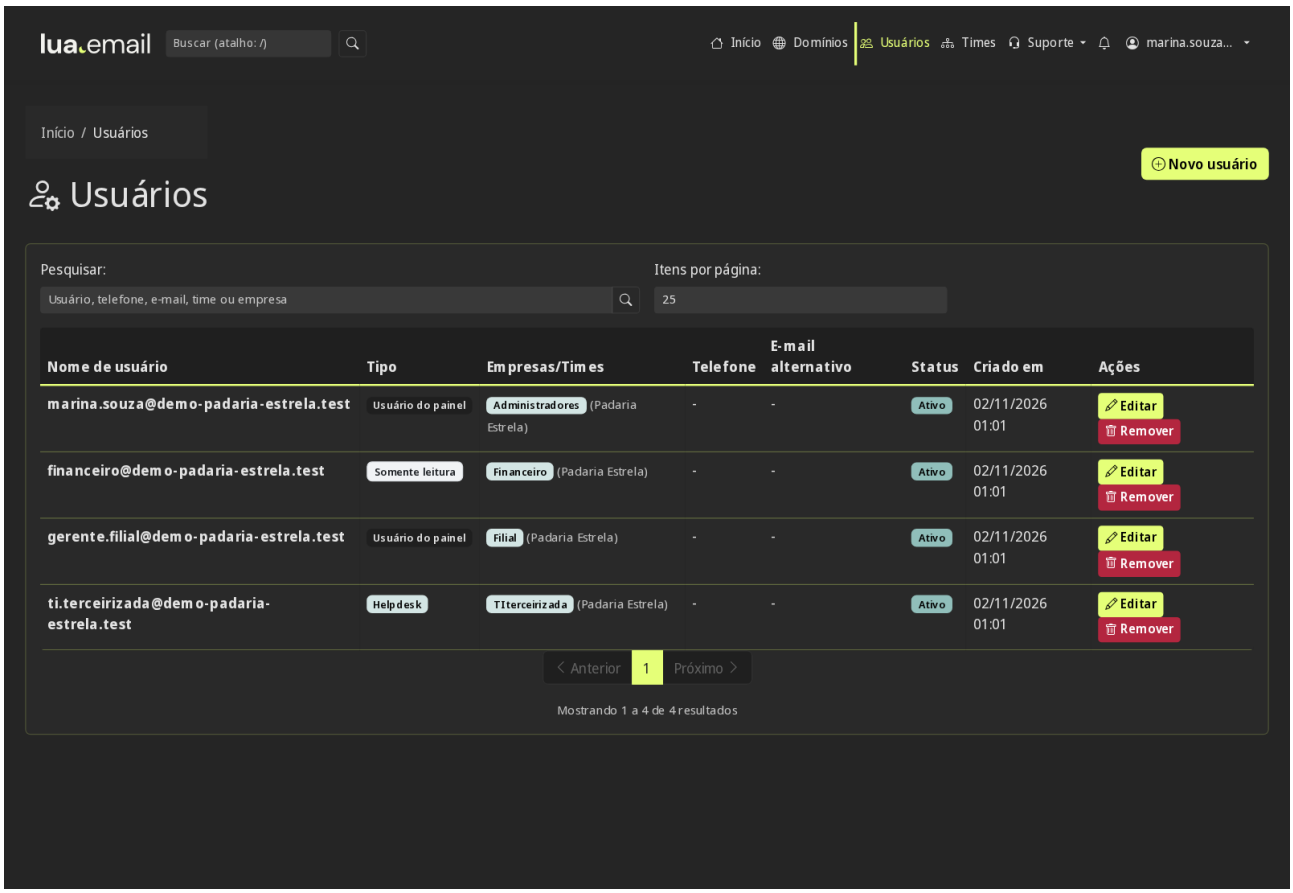


Figura 103: Os usuários do painel e o time de cada um.

O que a pessoa vê ao entrar

Cada pessoa vê só os domínios que o time dela alcança, e o aviso no topo diz qual é o nível. Os botões que o nível não permite aparecem desligados, e o painel recusa a alteração mesmo que alguém tente por outro caminho. Quem tem níveis diferentes em domínios diferentes vê um aviso de que, numa tela que mistura domínios, vale o nível mais restrito. Quem tem acesso somente leitura vê o aviso "Acesso somente leitura: é possível consultar, mas não alterar." Quem está em um time de helpdesk vê "Acesso de helpdesk: consulte os domínios dos seus times e troque a senha das caixas; os demais itens ficam apenas para consulta." Os itens que só a nossa equipe altera trazem o aviso "Somente a equipe da Lua pode alterar."

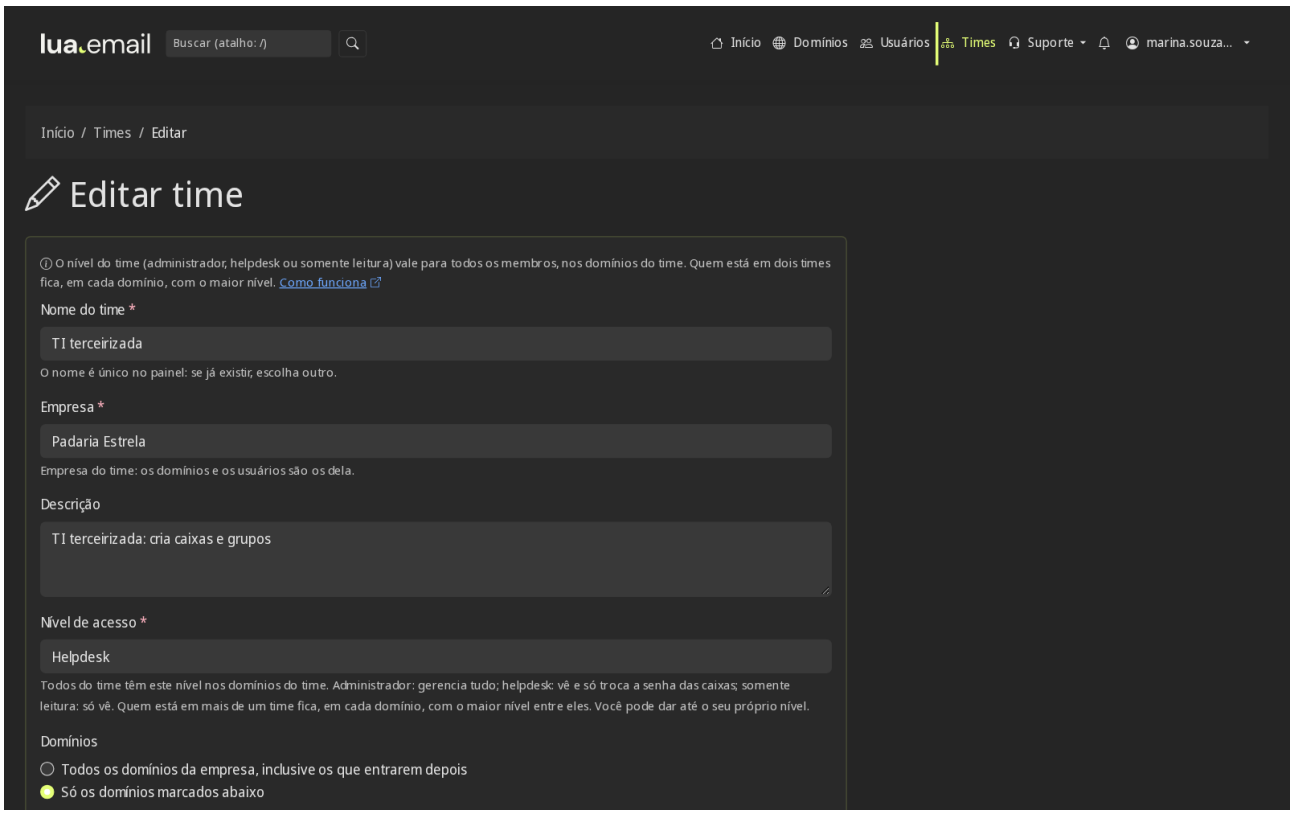


Figura 104: Quem está num time de helpdesk: aviso no topo e só os domínios do time.

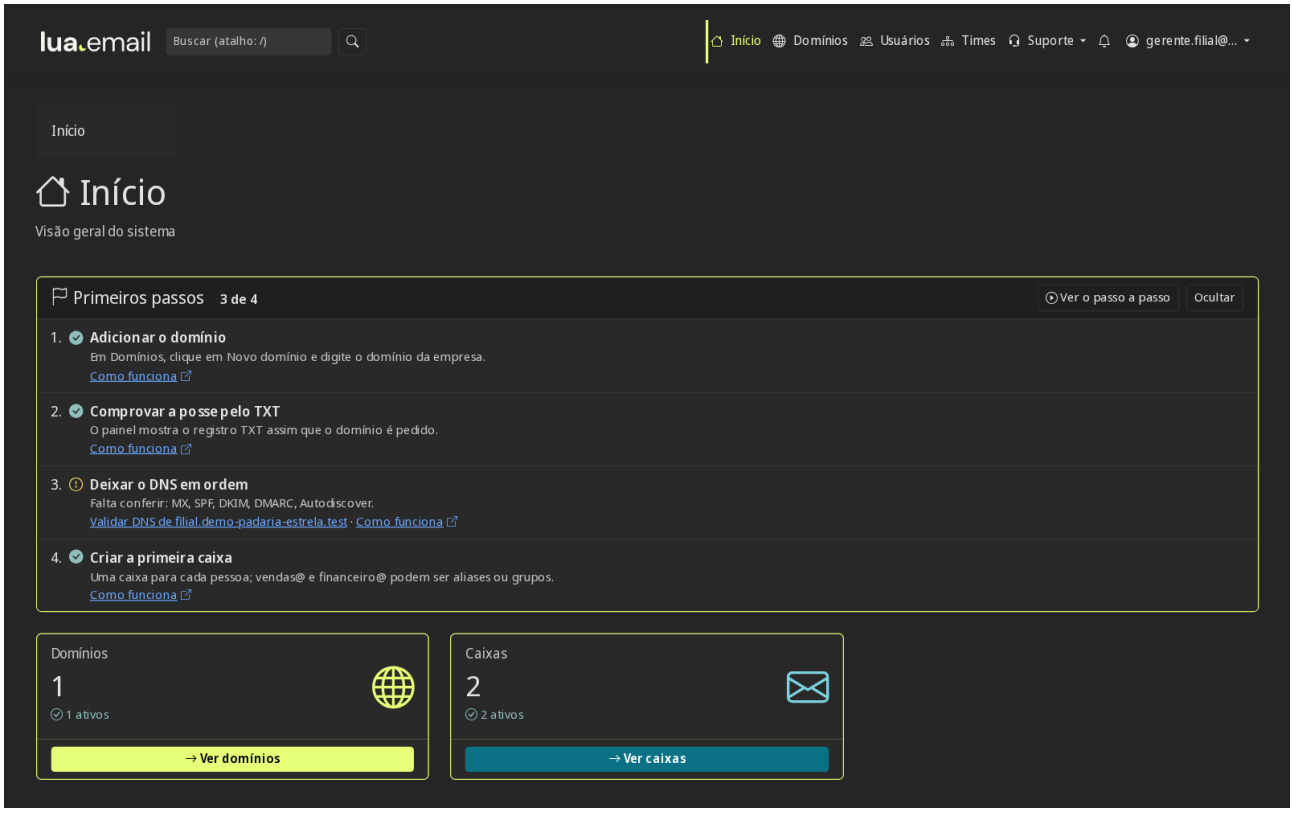


Figura 105: Quem administra só o domínio da filial vê um domínio e duas caixas.

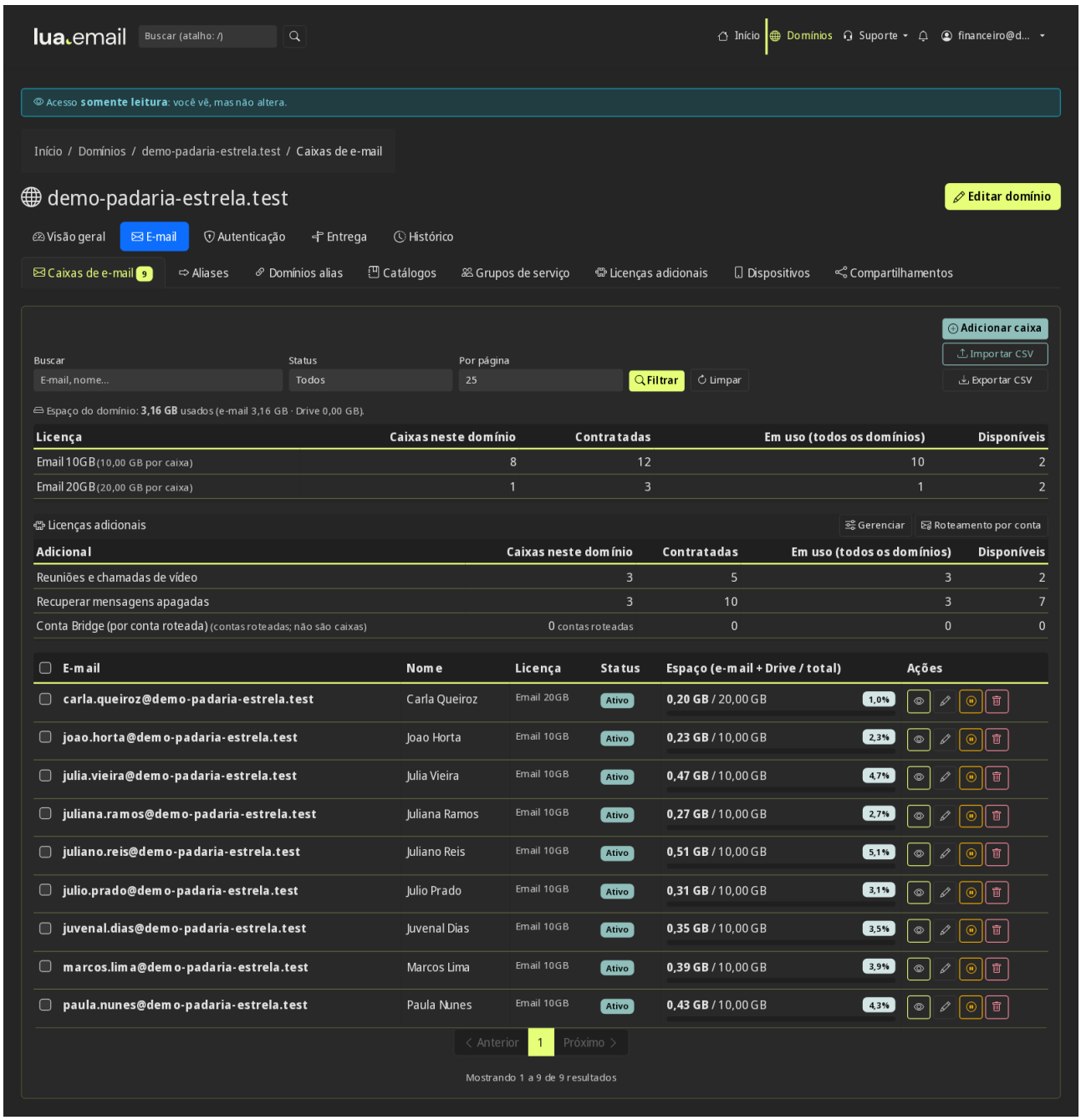


Figura 106: Somente leitura: o financeiro vê as caixas e as licenças, sem alterar nada.

O que o administrador do time pode e não pode

- **Só a própria empresa:** você consulta e altera os times das empresas que administra. O time de outra empresa não aparece nem pelo endereço.
- **Não concede mais do que possui:** o nível do time é, no máximo, o seu nível em cada domínio dele. "Todos os domínios" só aparece se você cobre todos os domínios da empresa. Ninguém vira superadministrador por um time.
- **Não se tranca para fora:** o painel recusa remover o time, sair dele, baixar o nível, tirar domínios ou mudar o seu próprio papel se, com isso, você perderia o nível de administrador na empresa.
- **Só consulta:** times antigos (sem nível) e times que dão mais acesso do que você tem aparecem com **Ver**, sem edição.

- **Só pessoas da empresa:** você coloca no time quem já está num time da mesma empresa ou cria a pessoa ali. Quem gerencia quem também segue o nível: o administrador de um domínio só não gerencia o administrador da empresa inteira, e o helpdesk não gerencia administradores.
- **Tudo fica no histórico:** criar, editar e remover time, e pôr ou tirar gente, aparecem em **Histórico → Logs do sistema** de cada domínio do time.

Remover um time tira de quem estava nele o acesso que o time dava. Quem tem acesso por outro time, ou pelo papel no cadastro, mantém esse outro acesso.

Quando usar e casos de uso

Use um time sempre que o **mesmo acesso** vale para **mais de uma pessoa** ou muda com o tempo. Exemplos reais de combinação:

Situação	Time	Por que assim
Equipe de TI terceirizada atende a empresa toda	Helpdesk, todos os domínios da empresa	Eles resolvem "esqueci a senha" em qualquer domínio, inclusive nos que a empresa abrir depois, e não mexem em DNS, aliases nem em caixas. Quando o contrato acaba, você remove o time e o acesso some.
Financeiro confere caixas e licenças	Somente leitura, todos os domínios	Vê quantas caixas e licenças estão em uso e o custo, sem risco de apagar ou editar algo por engano.
Filial com domínio próprio e gerente que resolve tudo dali	Administrador, só o domínio da filial	O gerente cria caixas, aliases e grupos da filial. Os domínios da matriz não aparecem para ele.
Estagiário de suporte aprendendo o painel	Somente leitura, só os domínios marcados	Acompanha o dia a dia do atendimento sem poder alterar. Quando for efetivado, é só trocar de time ou aumentar o nível do time.
Diretoria quer ver o que acontece, sem operar	Somente leitura, todos os domínios	Enxerga estatísticas, logs e rastreio de mensagens com o próprio login, sem receber a senha de ninguém.
Parceiro que atende mais de uma empresa	Um time em cada empresa, no nível que cada uma quiser	Um time sempre pertence a uma só empresa, então cada empresa cria o time dela e o login do parceiro nela. Cada empresa decide e revoga o próprio acesso.

Dois níveis ao mesmo tempo: a analista de TI da matriz é administradora na matriz (time "Matriz") e só leitora na filial (time "Filial, leitura"). Como vale o maior nível em cada domínio, ela administra a matriz e só consulta a filial, sem precisar de dois logins.

Quando não usar

- **Para dar acesso a uma pasta ou a uma caixa:** times dão acesso ao **painel**. Quem lê a caixa de outra pessoa usa compartilhamento no webmail; quem precisa de horário de acesso, catálogo ou e-mail de equipe usa grupo de serviço.

- **Para uma pessoa só, uma vez:** se é só uma pessoa e vai ser sempre assim, o usuário com papel basta. Time compensa quando há mais gente, mais de um domínio, ou quando você quer revogar tudo de uma vez.
- **Para resolver um chamado pontual numa caixa:** use o acesso de suporte ao webmail, que tem prazo, motivo e registro.

15. Outras funções

Listas de acesso (liberar e bloquear remetentes)

Em **Entrega → Listas de acesso**:

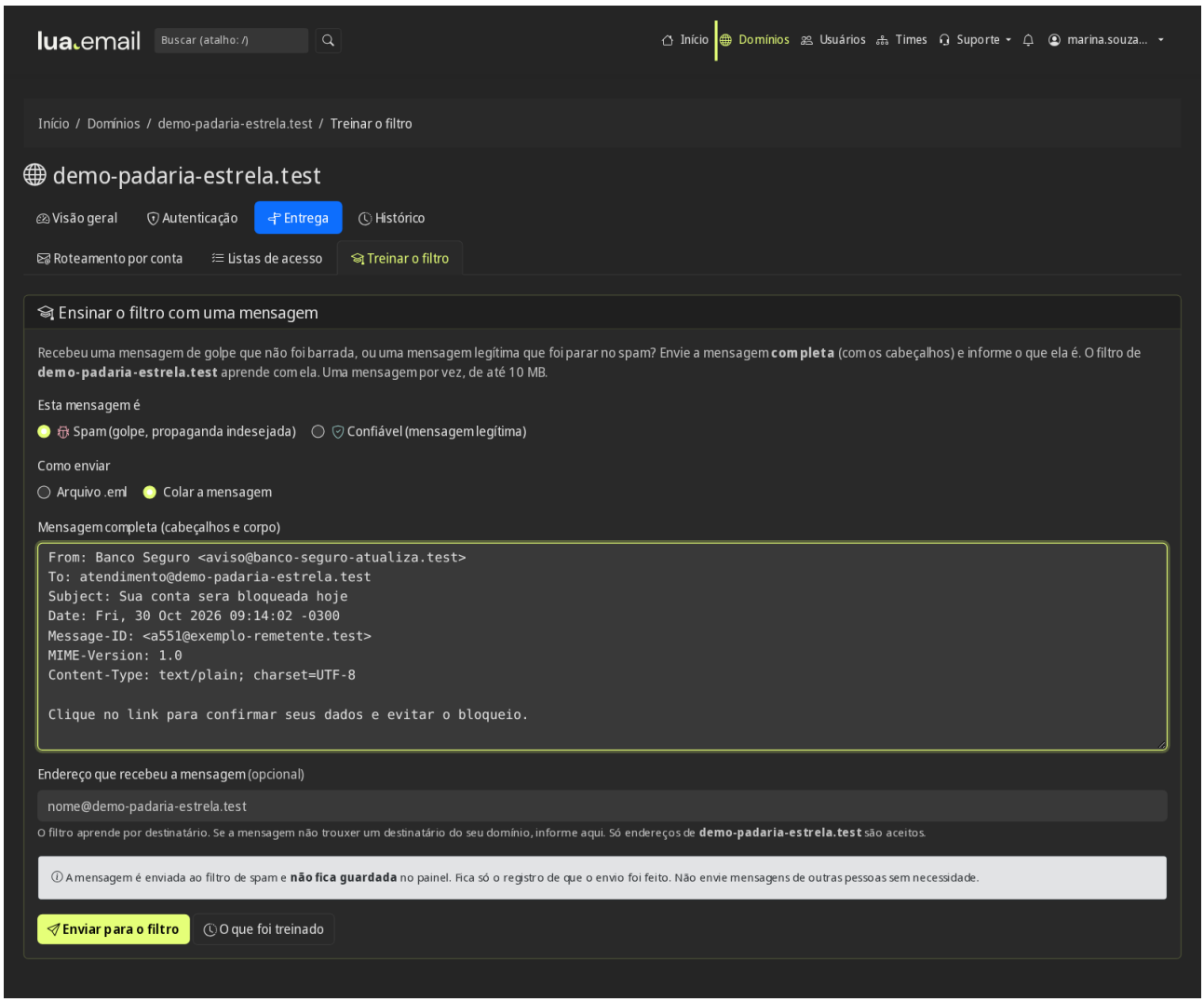
- **Whitelist:** remetentes que sempre passam pelos filtros de spam. Use `*@fornecedor.com.br` para um domínio inteiro. Libere só remetentes que você conhece: o que está na lista passa mesmo se parecer spam.
- **Blacklist:** remetentes recusados sempre, por exemplo quem insiste em mandar propaganda.

Cada entrada tem dois campos. **Para** é o destinatário: só o usuário (`vendas`) ou o e-mail completo; com * ou em branco, vale para todas as caixas do domínio. **De** é o remetente: um e-mail, um domínio inteiro (`*@fornecedor.com.br`) ou * para todos. Por exemplo, Para `vendas` e De `cliente@fornecedor.com.br` libera só esse cliente, e só para vendas@.

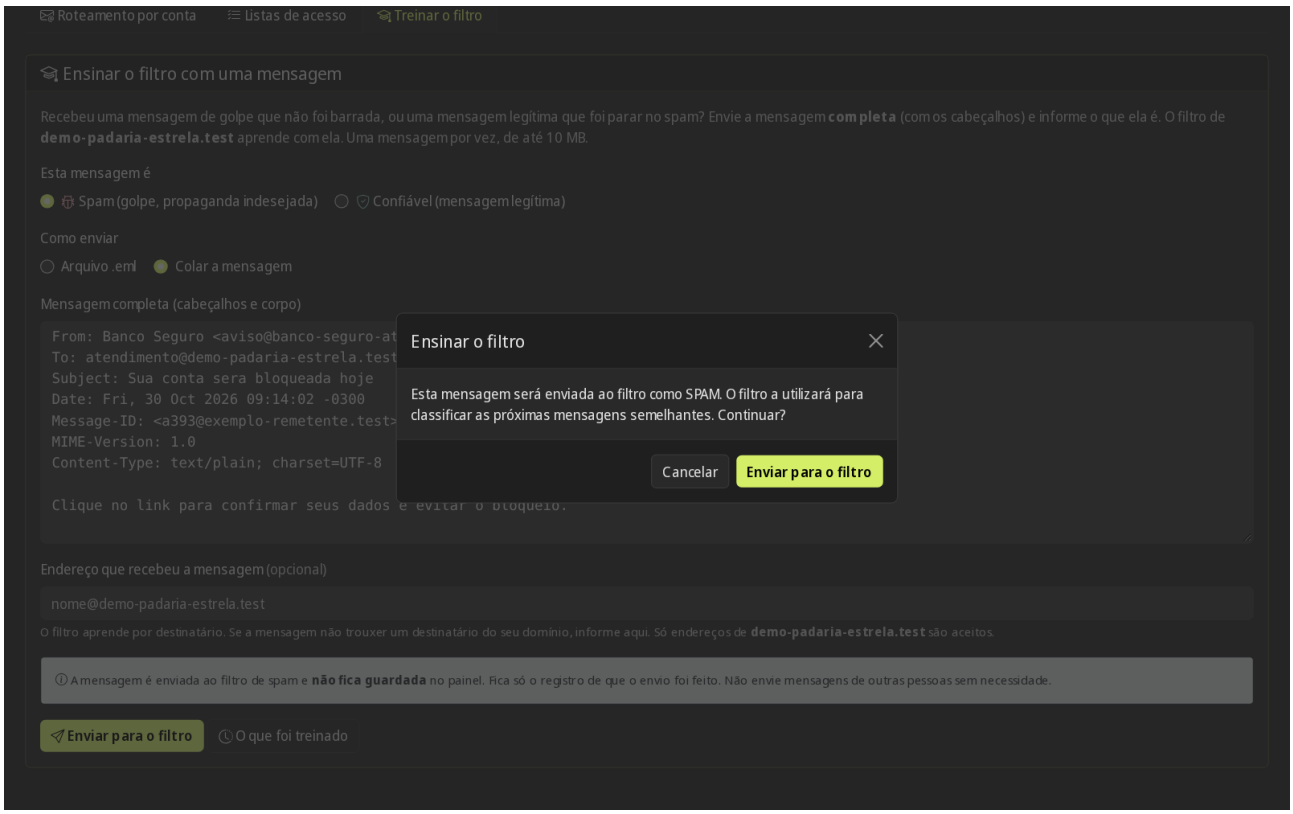
Se uma mensagem legítima foi para o spam, prefira ensinar o filtro (pelo webmail, movendo para fora da pasta Spam, ou em Entrega → Treinar o filtro) antes de liberar o remetente.

Treinar o filtro de spam

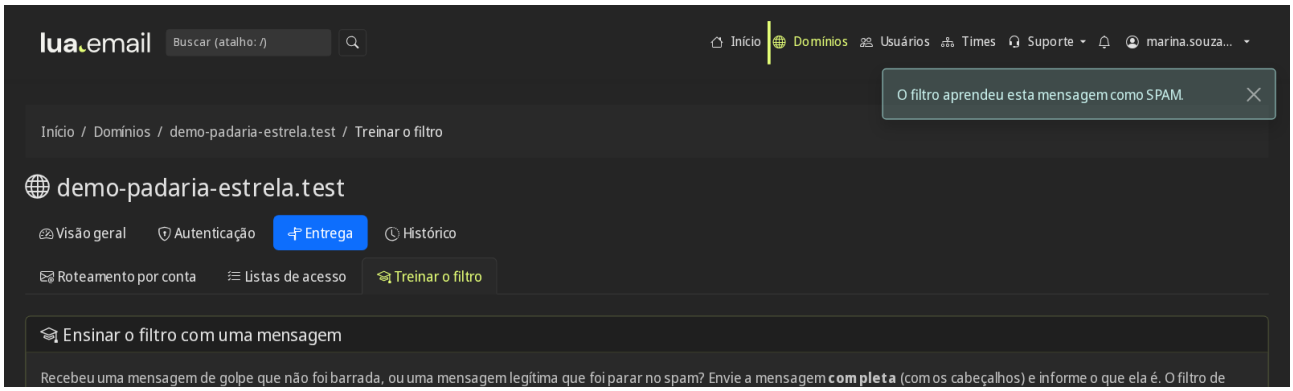
Com a licença **Shield** ou **Bridge**, em **Entrega → Treinar o filtro** você ensina o filtro do domínio com uma mensagem que passou como spam ou foi marcada sem motivo. Escolha **SPAM** ou **CONFIÁVEL**, envie o arquivo `.eml` ou cole a mensagem completa, com os cabeçalhos, e confirme.



Entrega → Treinar o filtro: o tipo, a mensagem e o endereço que a recebeu (tela real, dados fictícios).



A confirmação antes de enviar (tela real, dados fictícios).



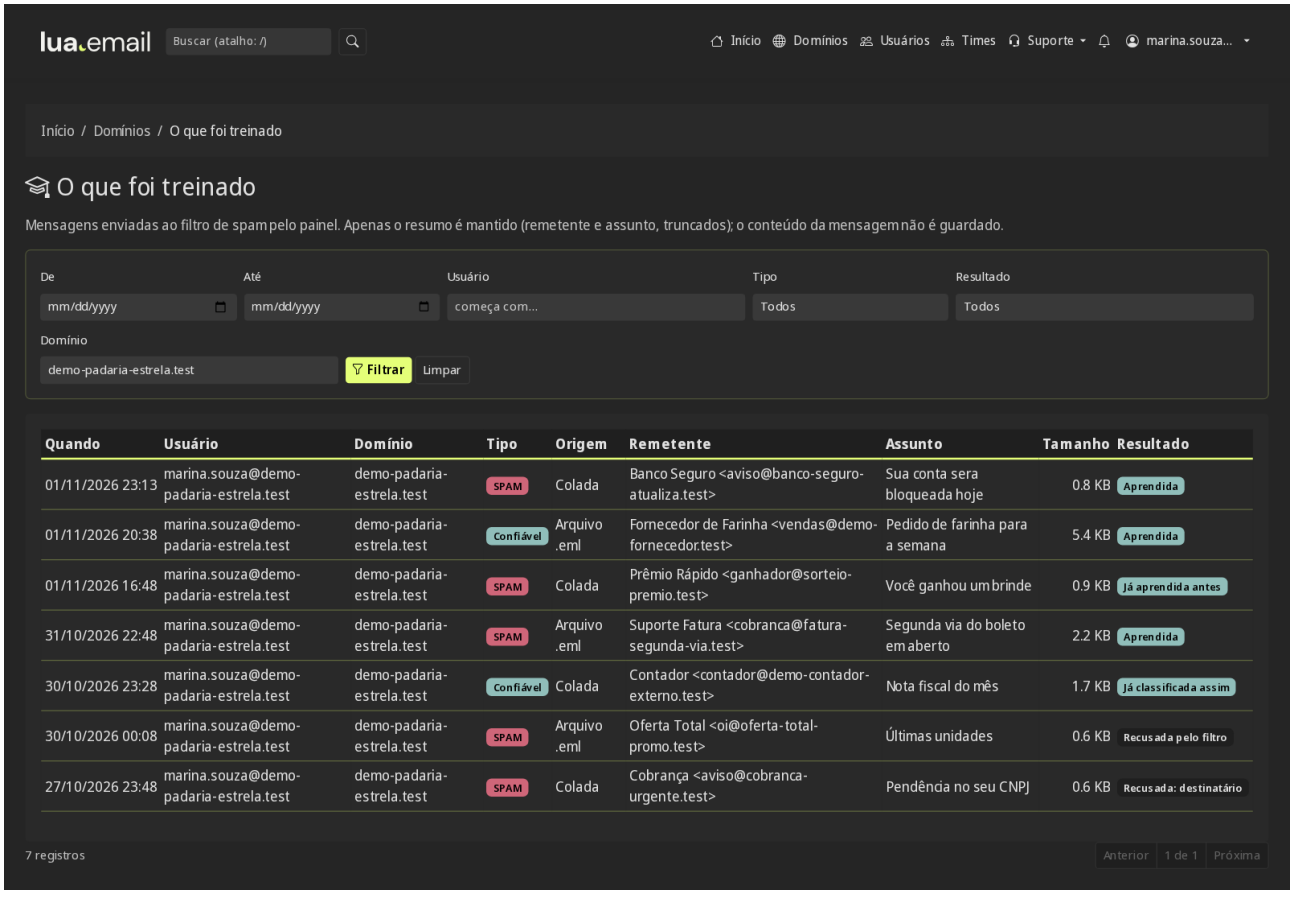
O resultado: o aviso aparece no topo da página (tela real, dados fictícios).

- O filtro aprende por **endereço de destino**, não pelo domínio todo: a mensagem ensina a caixa que a recebeu. Só endereços do domínio são aceitos; se a mensagem não trouxer um, informe a caixa no campo opcional.
- Uma mensagem por vez, até 10 MB, com limite de envios por hora. Perfis Somente leitura e Helpdesk veem a tela sem o formulário.
- "Tudo certo: o filtro já tinha aprendido" é sucesso. "Não foi possível treinar agora. Tente novamente mais tarde" quer dizer que o filtro está indisponível por ora.

O passo a passo, com o jeito de obter o .eml em cada programa, está na documentação do Shield e na do Bridge.

O que foi treinado

O botão **O que foi treinado** mostra cada envio, com data, quem enviou, tipo, remetente, assunto e resultado, e filtros por data, usuário, tipo, resultado e domínio. O conteúdo da mensagem nunca é guardado.



O que foi treinado: os envios do domínio e o resultado de cada um (tela real, dados fictícios).

Webmail com a sua marca (whitelabel)

Com o whitelabel, o webmail e o Colabora da sua empresa abrem com a sua logo, o seu nome e as suas cores, nos endereços `webmail.suaempresa.com.br` e `colabora.suaempresa.com.br`. É por domínio e, por enquanto, **não tem custo**. O administrador do domínio faz tudo diretamente pelo painel; a equipe da Lua não precisa entrar no processo.

Quem pode o quê: o **administrador do domínio** cria, envia o .zip, confere e desliga. Os perfis Helpdesk e Somente leitura só consultam a tela. **Apagar a marca** e usar um endereço fora do padrão (diferente de `webmail.<seu domínio>` e `colabora.<seu domínio>`) continuam com a equipe da Lua: abra um chamado se precisar.

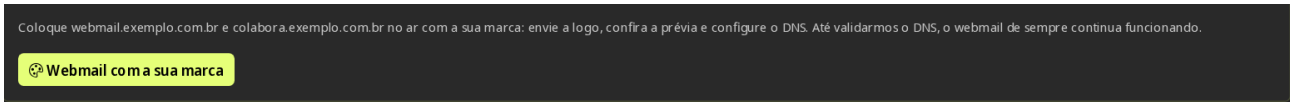
Em resumo, são cinco passos: **1)** gerar o .zip no simulador; **2)** enviar o .zip no painel; **3)** ver a prévia; **4)** confirmar e aplicar, e o painel **liga automaticamente** os endereços `webmail.suaempresa.com.br` e `colabora.suaempresa.com.br`; **5)** configurar o DNS, se ele fica em outro provedor, e acompanhar até ficar pronto. Enquanto o DNS não estiver configurado e validado, o webmail e o Colabora com a sua marca **não abrem**: continue usando o webmail de sempre.

1. Gere o .zip da marca no simulador

No simulador da marca você escolhe a logo, vê como ela fica e baixa o arquivo .zip pronto, com a logo, o símbolo, as cores e os endereços. Nada sai do seu computador até você enviar o arquivo ao painel. Se preferir, também é possível preencher os campos à mão na própria tela e clicar em **Salvar**.

2. Envie o .zip no painel

Abra o domínio e, na configuração do domínio, clique em **Webmail com a sua marca**. Na parte de baixo do formulário, clique em **Enviar .zip da marca**.



Em Configurações do domínio, o botão Webmail com a sua marca (tela real, dados fictícios).



O botão Enviar .zip da marca fica no fim do formulário (tela real, dados fictícios).

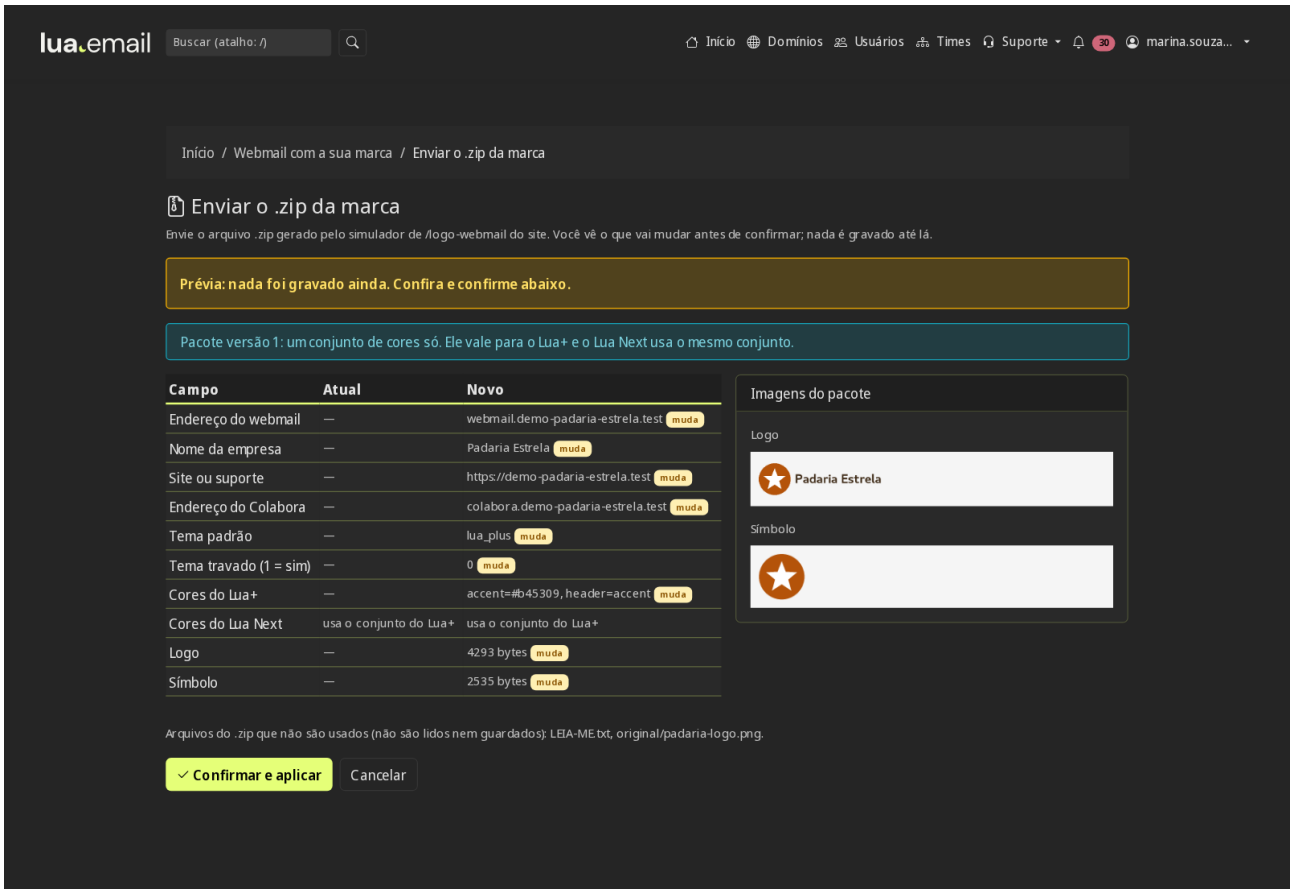
Escolha o arquivo e clique em **Ver o que vai mudar**. O limite é de 16 MB; só a logo e o símbolo (PNG, JPEG, GIF ou WEBP, até 2 MB e 4000 × 4000 pixels cada) são usados, e SVG é recusado por segurança. O endereço do webmail dentro do .zip precisa ser o do seu domínio; se for de outro, o painel recusa e explica o motivo.



Enviar o .zip da marca (tela real, dados fictícios).

3. Veja a prévia

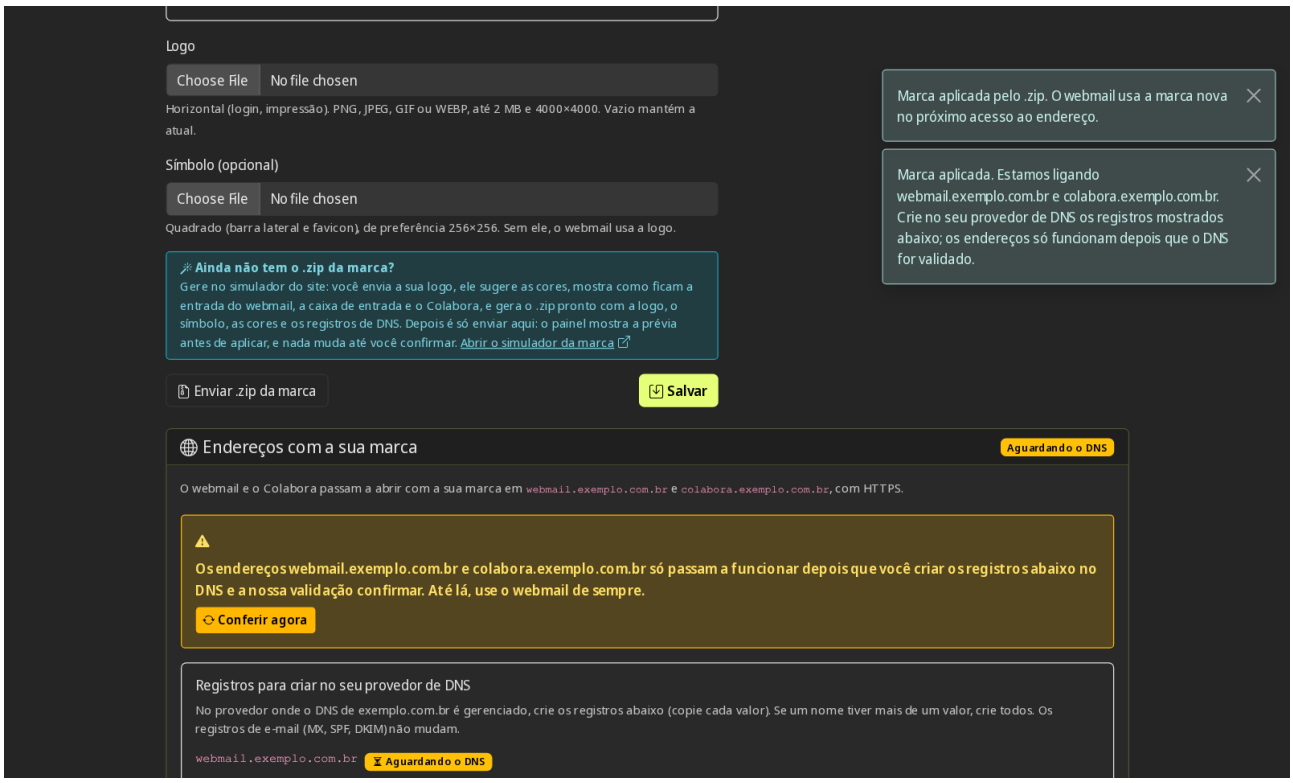
O painel mostra o que vai mudar, campo por campo, e as imagens do pacote. **Nada é gravado ainda.**



A prévia: o que muda e as imagens do pacote, antes de gravar (tela real, dados fictícios).

4. Confirme e aplique

Se estiver certo, clique em **Confirmar e aplicar**; se não, em **Cancelar**. Ao confirmar, a marca fica guardada e o painel **liga automaticamente** os dois endereços, `webmail.<domínio>` e `colabora.<domínio>`. Não existe mais o botão *Ligar*: a tela já mostra o andamento. Se a ligação não puder ser feita naquele momento, a marca continua guardada e aparece o botão **Tentar ligar de novo**.

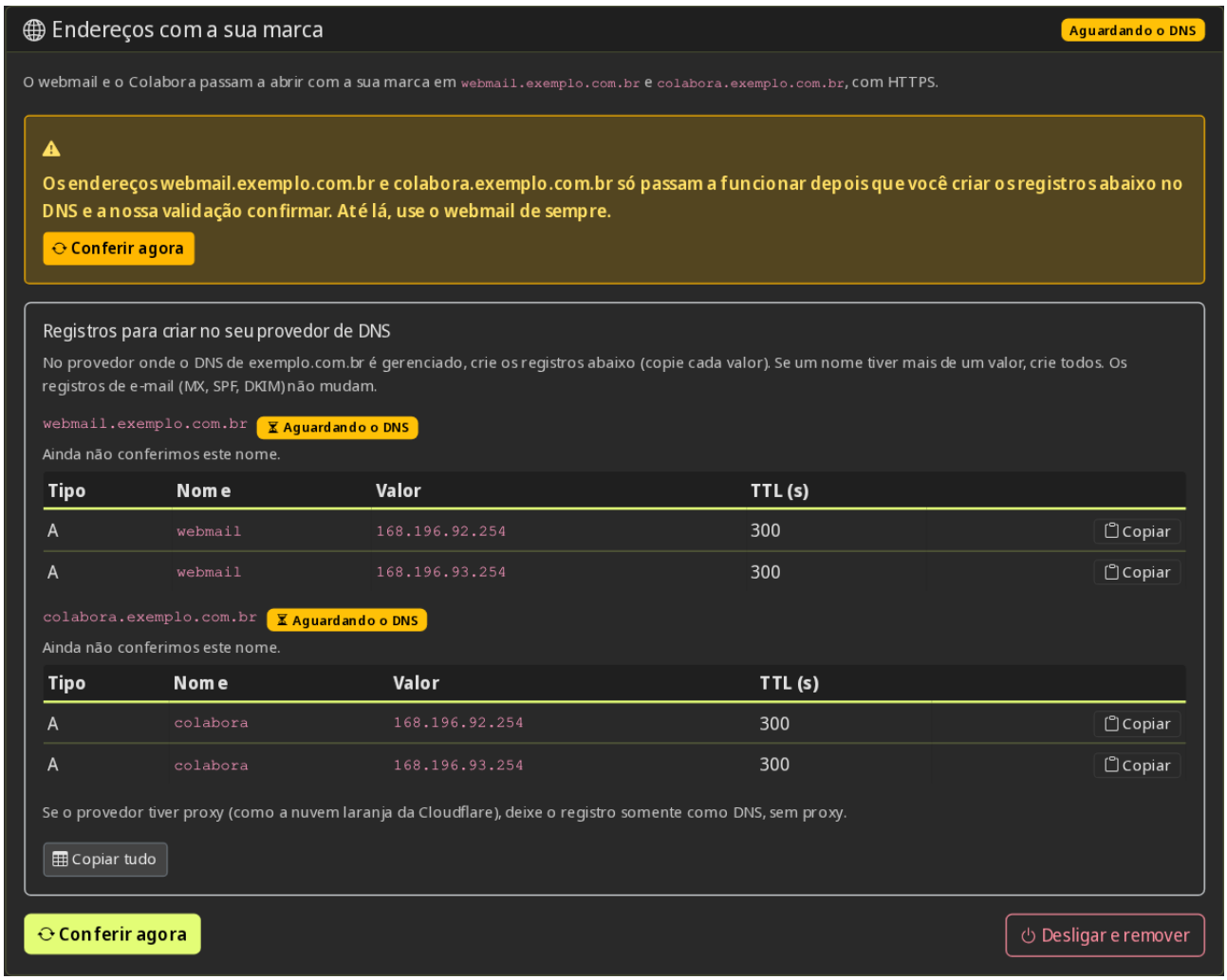


Depois de confirmar: os endereços já estão sendo ligados (tela real, dados fictícios).

5. Configure o DNS e acompanhe até ficar pronto

Os endereços webmail.<domínio> e colabora.<domínio> só passam a funcionar depois que o DNS estiver configurado e a nossa validação confirmar. Até lá, use o webmail de sempre.

Com o DNS na Edgium, é tudo automático e você só acompanha. Com o DNS em **outro provedor**, a tela mostra, para cada nome (`webmail.<domínio>` e `colabora.<domínio>`), os registros do tipo **A**, um para cada IP da CDN da Edgium (hoje são dois IPs, então dois registros A em cada nome), com nome, valor, **TTL de 300 segundos** e um botão **Copiar** em cada linha, além do **Copiar tudo**. O aviso amarelo no alto lembra que os endereços só funcionam depois que o DNS for validado. A tela mostra também o que o DNS público responde agora e o estado de cada nome: *aguardando o DNS*, *apontando* ou *pronto*. Nós usamos registros A (não CNAME) e os valores são os da tela: nunca copie IPs de outro lugar.



Os registros para criar no seu provedor de DNS, o aviso e o estado de cada nome (tela real, dados fictícios).

Domínio com o DNS na Edgium

É automático: nós criamos os registros e validamos. A tela avisa que estamos criando os registros e validando, e que isso leva alguns minutos. Você só acompanha e vê quais registros são (somente leitura). Não precisa fazer mais nada.

Domínio com o DNS em outro provedor

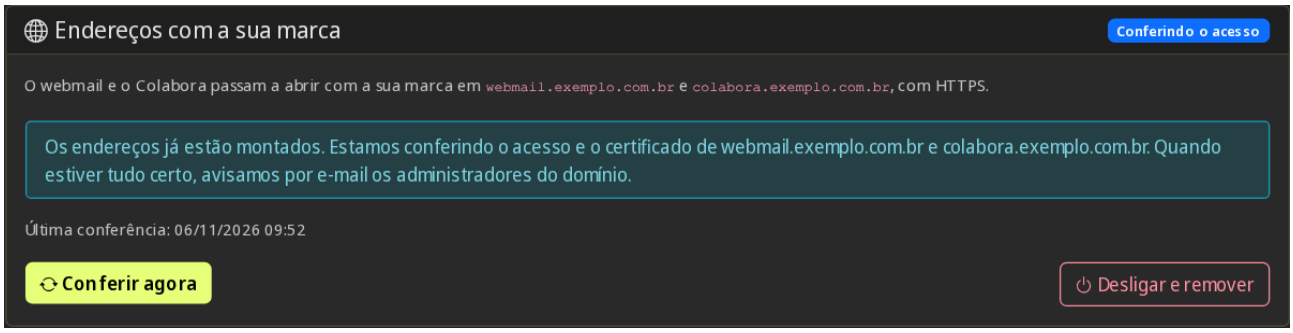
Crie, no provedor onde o DNS do domínio é gerenciado, os registros A que a tela mostra, para `webmail` e para `colabora`. Não apague os registros de e-mail (MX, SPF, DKIM, DMARC). Em cada registro:

- **Tipo:** A.
- **Nome:** só `webmail` ou `colabora`. Os provedores que acrescentam o domínio automaticamente não querem o nome inteiro (`webmail.suaempresa.com.br` viraria `webmail.suaempresa.com.br.suaempresa.com.br`). Quando o provedor pede o nome completo, use o nome completo.
- **Valor:** o IP da CDN mostrado na tela (<IP da CDN mostrado na tela>). Se a tela lista mais de um IP, crie um registro A para cada um.
- **TTL:** 300 segundos, ou o menor valor que o provedor aceitar.
- **Registro.br:** em *Painel do domínio → DNS → Editar zona* (ou *Configurar zona DNS*), clique em *Novo registro*. Só vale se o domínio usa os servidores DNS do Registro.br.

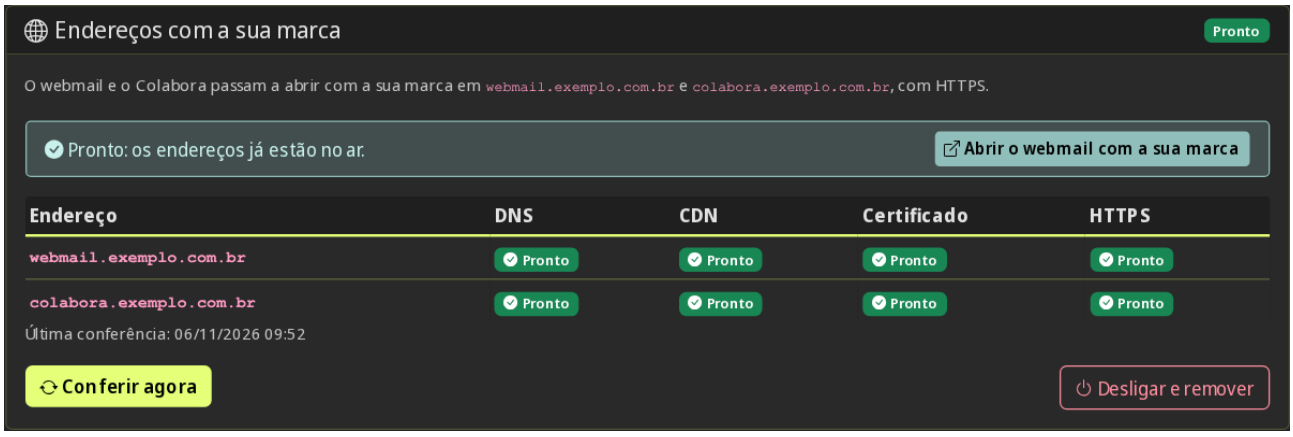
- **Cloudflare:** em *DNS → Records → Add record*. Deixe o *Proxy status* em **DNS only** (nuvem cinza). Com a nuvem laranja ligada, a validação e o certificado não funcionam.
- **GoDaddy:** em *Meus produtos → DNS → Gerenciar → Adicionar novo registro*. No campo *Nome*, só `webmail` ou `colabora`.
- **cPanel:** em *Editor de Zona* (*Zone Editor*) → *Gerenciar → Adicionar registro*. O cPanel completa o domínio automaticamente se você digitar só o nome; confira como ele ficou na lista.
- Outro provedor: procure por *DNS*, *zona* ou *registros* e siga a mesma regra de tipo, nome, valor e TTL.

Quanto tempo leva e como saber que deu certo

- **Prazo:** em geral alguns minutos; pode chegar a algumas horas, por causa da propagação no seu provedor.
- **Conferência:** o painel confere automaticamente de hora em hora. Se você já criou os registros, clique em **Conferir agora**. Depois de 30 dias sem apontar, ele deixa de fazer a conferência automática, e o **Conferir agora** reabre a conferência.
- **Os passos:** para cada endereço, a tela mostra quatro passos: **DNS** (o nome aponta para a CDN), **CDN** (o endereço está ativo), **Certificado** (emitido automaticamente) e **HTTPS** (o endereço responde com segurança).
- **Conferindo o acesso:** quando os quatro passos terminam, o painel faz um **teste final de acesso por HTTPS** nos dois endereços: confere se abrem, se o certificado é válido e se a sua marca aparece na página. Enquanto o teste roda, o estado é **Conferindo o acesso**. Se ele não passar em 24 horas, a tela mostra um aviso claro e o botão **Tentar de novo**.
- **Deu certo quando:** os dois endereços passam no teste e o estado vira **Pronto: os endereços já estão no ar**. Então, o botão **Abrir o webmail com a sua marca** leva ao endereço.
- **E-mail de aviso:** quando fica pronto, os administradores do domínio recebem um e-mail, *O webmail com a sua marca está no ar*, com os dois endereços. É um aviso só.
- **Certificado HTTPS:** é automático depois que o DNS aponta. Você não precisa fazer nada.



O teste final de HTTPS: o estado fica em Conferindo o acesso (tela real, dados fictícios).



Pronto: os dois endereços passaram no teste, com os quatro passos concluídos (tela real, dados fictícios).

Erros comuns

- **Proxy laranja da Cloudflare ligado:** deixe o registro como *somente DNS* (nuvem cinza).
- **CNAME ou nome do domínio raiz:** não usamos CNAME. Os nomes são os subdomínios `webmail` e `colabora`, não o domínio raiz (`suaempresa.com.br`).
- **Registro antigo no mesmo nome:** um registro A ou um CNAME antigo em `webmail` ou `colabora` conflita com o novo. Apague o antigo e deixe só os registros A da tela.
- **Esquecer o `colabora`:** os dois nomes precisam estar prontos para o aviso virar "Pronto".
- **Erro de digitação:** confira o nome e o IP, caractere por caractere. Use o botão **Copiar** da tela em vez de digitar.

Enquanto o DNS não está pronto, nada muda para a sua equipe: use o webmail de sempre.

Outros estados e desligar

- Se aparecer *Precisa de atenção*, use **Tentar de novo**; se continuar, abra um chamado. Se a ligação automática falhar ao confirmar a marca, use **Tentar ligar de novo**.
- **Desligar e remover** pede confirmação, remove o que foi criado para o webmail e o Colabora e faz esses endereços deixarem de abrir. A marca continua guardada.

Para trocar a logo ou as cores depois, envie um .zip novo pelo mesmo caminho. A diferença para a logo da empresa por domínio é que esta é a marca completa, em endereços próprios da sua empresa.

Migração de e-mails

Em **Suporte → Migração de e-mails** você traz os e-mails de outro provedor para as caixas da Lua, com os GB de migração contratados e a prévia do que será copiado. O passo a passo está no capítulo 16 e no tutorial completo.

Notificações

O sino no topo mostra os avisos do painel: domínio ativado, TXT pendente, pedido de transferência, usuário criado. **Ver todas** abre a lista completa, com o filtro de não lidas.

Alerta de cota. Todo dia, às 8h, a caixa que passou dos percentuais de uso definidos pela plataforma recebe um e-mail avisando quanto já usou, somando o e-mail e o Drive. O aviso se repete a cada dia enquanto a caixa continuar acima do limite. Para não enviar a um domínio, desligue **Notificações de quota** na edição do domínio.

16. Migrar e-mails de outro provedor

Você mesmo traz os e-mails das contas de outro provedor para as caixas da Lua, pelo painel. A cópia entra em cada conta antiga pelo acesso IMAP, traz as pastas e as mensagens e **não apaga nada** no provedor antigo. Antes de migrar, você mesmo contrata os GB de migração, em GB, pelo checkout do lua.email, sem falar com ninguém: R$ 2,00 por GB migrado da origem, pago uma vez, sem mensalidade. Eles viram um saldo no painel, e a cópia respeita esse saldo. Se preferir que a nossa equipe conduza a troca, ela é cobrada por hora: veja como migramos.

Em 4 passos: (1) estime quanto as caixas somam no provedor antigo, a prévia do painel mede de graça; (2) você mesmo contrata os GB de migração no checkout do lua.email; (3) envie a planilha, confira o saldo e confirme; (4) acompanhe a cópia ao vivo. Faltou? Compre mais GB de migração e use **Copiar as contas que ficaram de fora**: a migração continua de onde parou.

Tutorial completo: o passo a passo, com o vídeo, de onde vem cada dado da planilha, como gerar a senha de app e o que fazer em cada erro está em Migrar e-mails pelo painel. Este capítulo é o resumo.

Baixar o vídeo da migração pelo painel

A migração feita pelo administrador do cliente, dos GB de migração à cópia concluída. Dados fictícios.

Antes de começar

Contrate os GB de migração pelo checkout (veja GB de migração), crie as caixas de destino (veja Criar caixas de e-mail). Depois, reúna, para cada conta antiga, o e-mail, a senha (ou senha de app), o servidor IMAP e a porta (quase sempre 993 com SSL). A cópia não muda a senha de programas nem o acesso por programas da caixa de destino: o Outlook e o celular continuam funcionando durante e depois da migração. A caixa de destino precisa ter licença ativa e espaço para tudo o que vem da conta antiga. Servidores dos provedores mais comuns: dados de acesso.

Microsoft 365 e Outlook.com: migração feita pela nossa equipe

Nas contas do Microsoft 365 (antigo Office 365), do Outlook.com, do Hotmail e do Live, a entrada usa outro tipo de autenticação, que a ferramenta do painel ainda não atende. Por isso, fazemos a migração dessas contas com a nossa equipe: fale conosco para combinar a data e o passo a passo. No Google e em outros provedores com verificação em duas etapas, use uma **senha de app**. Veja o quadro completo.

A planilha das contas (CSV)

Uma linha por conta antiga, com seis colunas: `source_email`, `source_password`, `source_imap_host`, `source_imap_port`, `source_ssl` e `dest_username`. Baixe o modelo e veja como montar no Excel e no Google Planilhas.

Prévia: saldo, o que será copiado e o que fica de fora

Em **Suporte → Migração de e-mails → Nova migração**, dê um nome, envie a planilha e clique em **Ver prévia**. O painel entra em cada conta antiga e mostra se o login funcionou, as mensagens e o tamanho, e confere com os **GB de migração contratados**. Mostra o disponível, quais contas **serão copiadas** e quais **ficam de fora**, com quanto falta e o caminho para contratar mais. Cada conta recebe o selo **Dentro do saldo** ou **Excede o saldo**; quando nenhuma passa do saldo, a prévia diz "Todas as contas medidas estão dentro do saldo", e a conta sem espaço suficiente na caixa de destino recebe o aviso "Não serão copiadas por falta de espaço na caixa de destino". As contas entram na ordem da planilha até os GB de migração acabarem. Confirme em **Confirmar e criar a migração** (só as contas dentro do saldo entram na fila); a prévia vale por 1 hora.

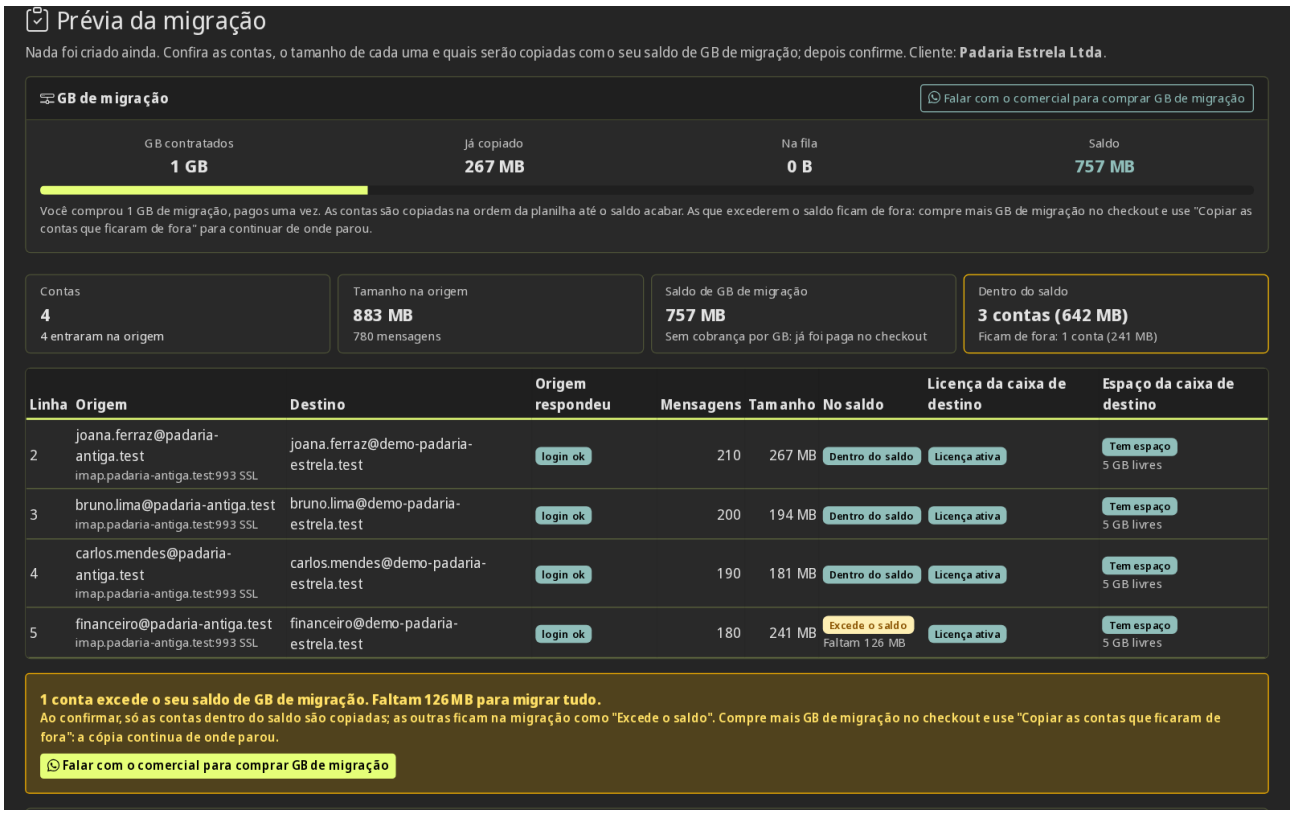


Figura 107: A prévia, antes de confirmar: os GB de migração, o que será copiado e o que fica de fora (dados fictícios).

Acompanhar a cópia

A página da tarefa se atualiza automaticamente. O painel **O que está acontecendo agora** mostra, em tempo real, os eventos da cópia, as barras de mensagens e de dados por conta, a pasta atual, a velocidade e o tempo restante.

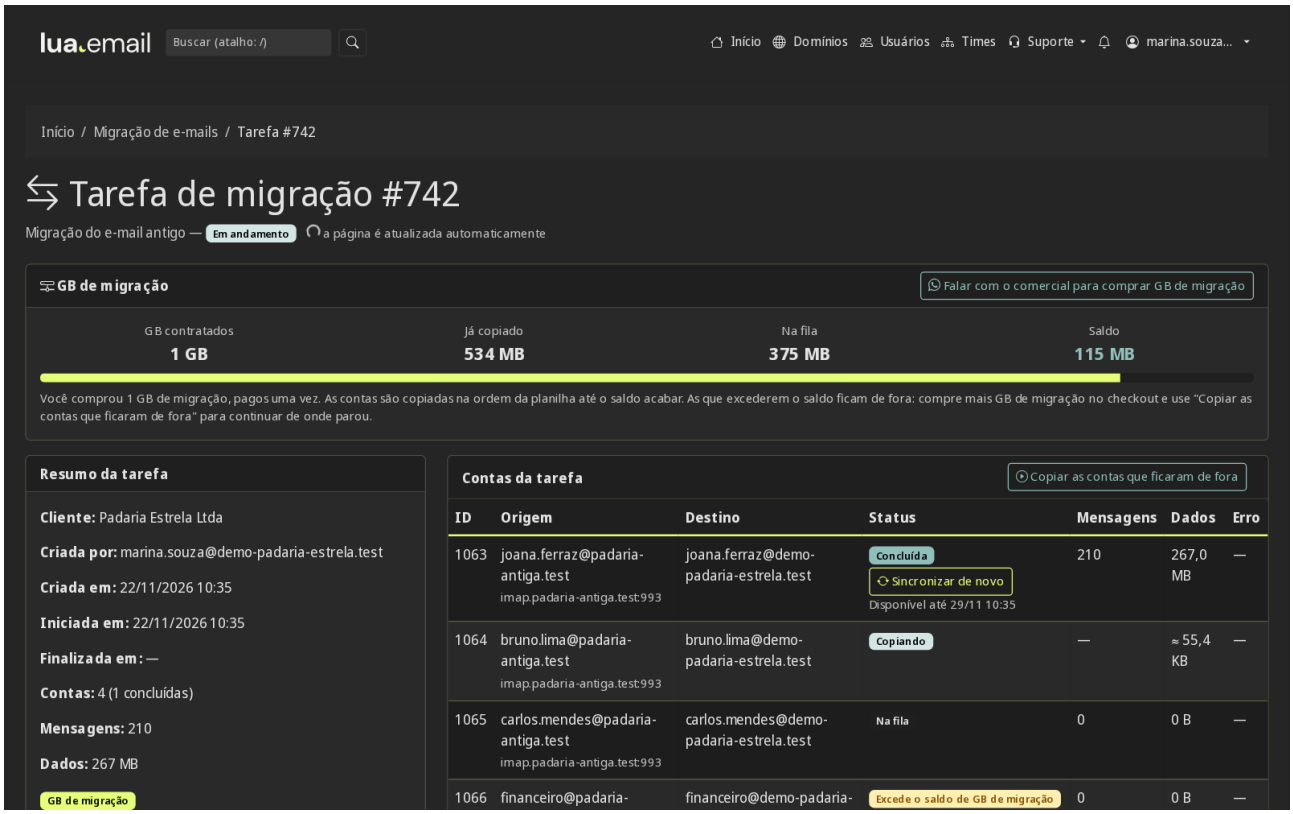


Figura 108: Durante a cópia, a página se atualiza automaticamente, conta por conta (dados fictícios).

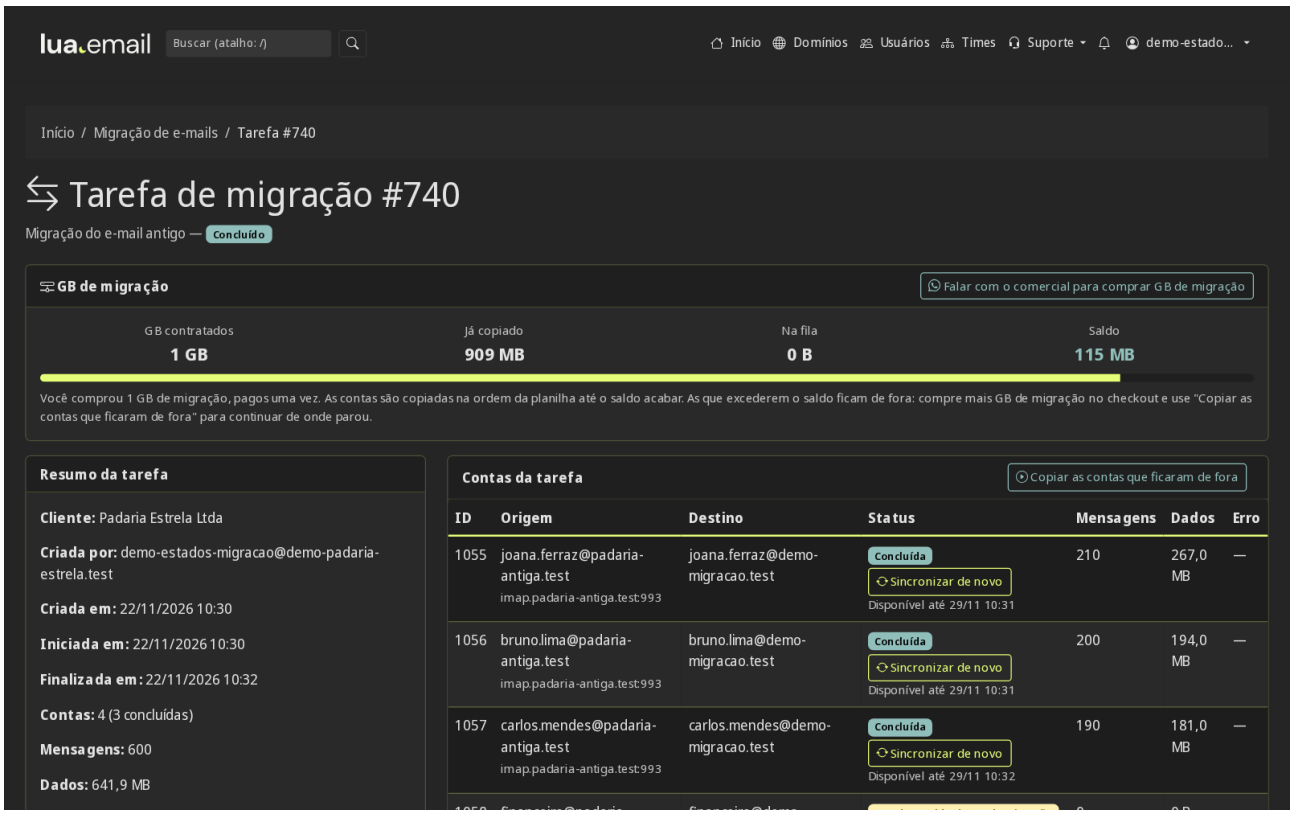


Figura 109: Migração concluída: o saldo desceu, e a conta que excedeu o saldo espera por mais GB de migração (dados fictícios).

Quando uma conta falha

O motivo aparece na linha da conta, como "A origem recusou o login" (confira a senha ou use a senha de app) ou "Não foi possível conectar ao servidor de origem" (confira endereço e porta). Depois de corrigir, clique em **Tentar novamente as que falharam**: a cópia continua de onde parou. A tabela de erros e correções está no tutorial.

Na troca do DNS, sincronize de novo

Faça a primeira cópia com antecedência. No dia em que o domínio passar para a Lua, abra a tarefa e clique em **Sincronizar de novo** em cada conta concluída: só o que chegou ao provedor antigo depois da última cópia vem agora. O que vier sai do saldo dos GB de migração. O botão fica disponível por 7 dias depois da primeira cópia completa; passado o prazo, a tela explica e basta criar uma tarefa nova. Detalhes em No dia da troca do MX.

GB de migração: contratar, saldo e comprar mais

Os GB de migração são contratados **antes** de migrar, pelo checkout do lua.email: R$ 2,00 por GB migrado da origem, **pago uma vez**, sem mensalidade e sem renovação. Eles viram um saldo no painel. Comprar de novo **soma** ao saldo.

- **Onde ver o saldo:** no quadro **GB de migração** da tela de migração e, no **Início**, no cartão **Migração de e-mail**, com os GB contratados, os já usados, o saldo e o link para a ferramenta.
- **O que gasta o saldo:** a cópia das contas e o **Sincronizar de novo**. O saldo é do cliente inteiro e não se renova automaticamente.
- **Faltou?** As contas que ficaram de fora ficam registradas na tarefa, sem apagar nada. Compre mais GB de migração e clique em **Copiar as contas que ficaram de fora**: elas voltam para a fila e usam o novo saldo. A senha do provedor antigo fica guardada por 7 dias.

Quando usar e casos de uso

- **Troca de provedor sem perder o histórico:** crie as caixas, copie tudo antes da virada, mude o MX e sincronize de novo no dia da troca.
- **Migração por etapas:** comece por uma ou duas caixas, confira o resultado e só então suba o restante.
- **Caixa de quem saiu da empresa:** copie a conta antiga para a caixa de quem assumiu o trabalho.
- **Juntar contas numa caixa só:** uma linha por conta antiga, todas com o mesmo destino.
- **Quando pedir à equipe da Lua:** contas do Microsoft 365 e do Outlook.com, ou volumes em que você prefere que a nossa equipe conduza.

Contatos e agenda não vêm na cópia: importe por arquivo no webmail (veja como).

17. Chamados de suporte

Precisa de ajuda da equipe Lua? Abra o chamado pelo próprio painel, em **Suporte → Chamados**. Você descreve o problema, anexa um print e acompanha a conversa na mesma tela. Os exemplos abaixo são de uma empresa fictícia, a Padaria Estrela Ltda.

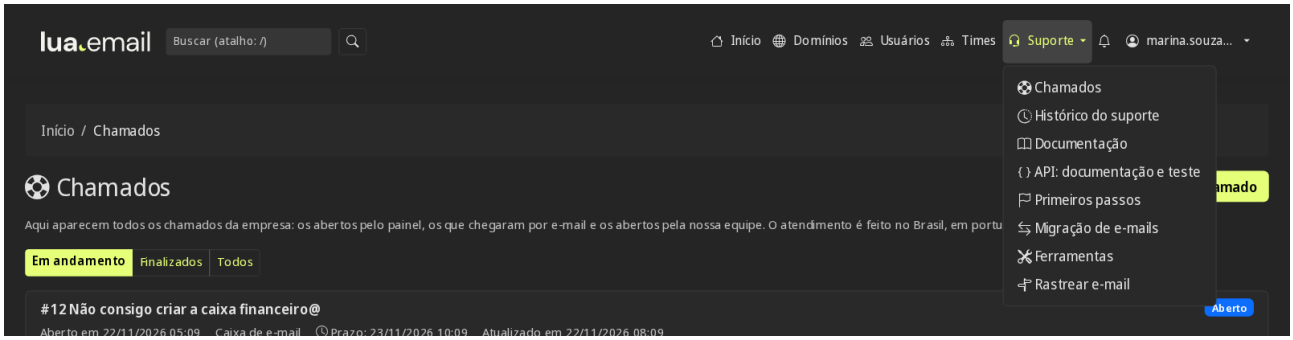


Figura 110: Suporte → Chamados é o primeiro item do menu. Tela real, dados fictícios.

A lista de chamados

A lista mostra todos os chamados da empresa: os que você abriu pelo painel, os que chegaram por e-mail e os que a nossa equipe abriu para você. Cada linha traz o número, o título, quando foi aberto, o responsável (quando já há um) e a última atualização.

- **Filtros:** *Em andamento* (o padrão), *Finalizados* e *Todos*. Quando há muitos chamados, o botão **Mais antigos** abre a página seguinte.
- **Situação:** o selo à direita de cada chamado diz, por exemplo, *Aberto* ou *Finalizado pelo cliente*. Chamados que chegaram por e-mail ou que a equipe abriu levam também a indicação da origem.

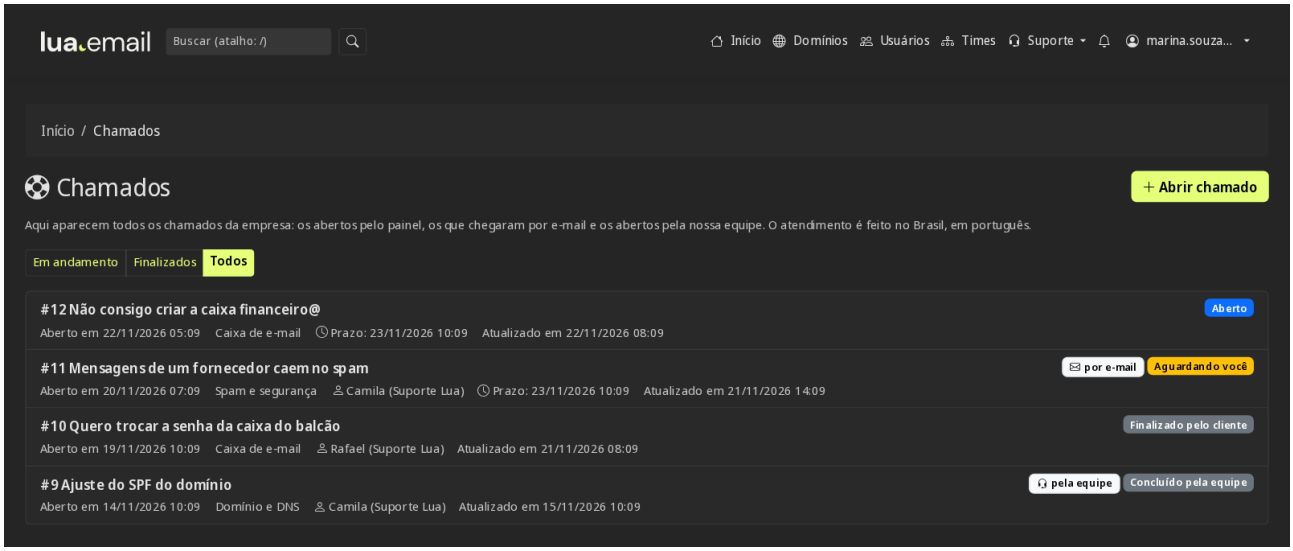


Figura 111: A lista com o filtro Todos: chamados abertos, aguardando você e finalizados, com a origem (painel, e-mail ou equipe). Tela real, dados fictícios.

Abrir um chamado

Clique em **Abrir chamado**, no alto da lista, e preencha:

1. **Título:** uma frase que resuma o problema, por exemplo "Não consigo criar a conta financeiro@".
2. **Categoria:** escolha na lista (caixa de e-mail, envio e recebimento, spam e segurança, domínio e DNS, webmail e celular, Colabora, migração, cobrança ou outros). A lista vem do sistema de chamados da Lua e pode

mudar.

3 **O que está acontecendo?** conte o que aconteceu, desde quando e o que aparece na tela. A caixa de texto aceita formatação básica: os botões da barra (ou o texto `**negrito**` e `*itálico*`) marcam destaques, linhas começando com `- ` ou `1. ` viram listas e endereços `http` viram links.

4 **Anexos:** clique em **Anexar arquivo**. São até 5 arquivos por mensagem, nos formatos imagem (PNG, JPG, GIF, WEBP), vídeo (MP4, MOV, WEBM), PDF, TXT, DOC e DOCX. Cada arquivo pode ter até 25 MB, e o vídeo até 100 MB. Cada um aparece na lista com o aviso "pronto" quando termina de subir, e é possível tirar com **remover**.

5 Clique em **Abrir chamado**. O painel mostra o número do chamado.

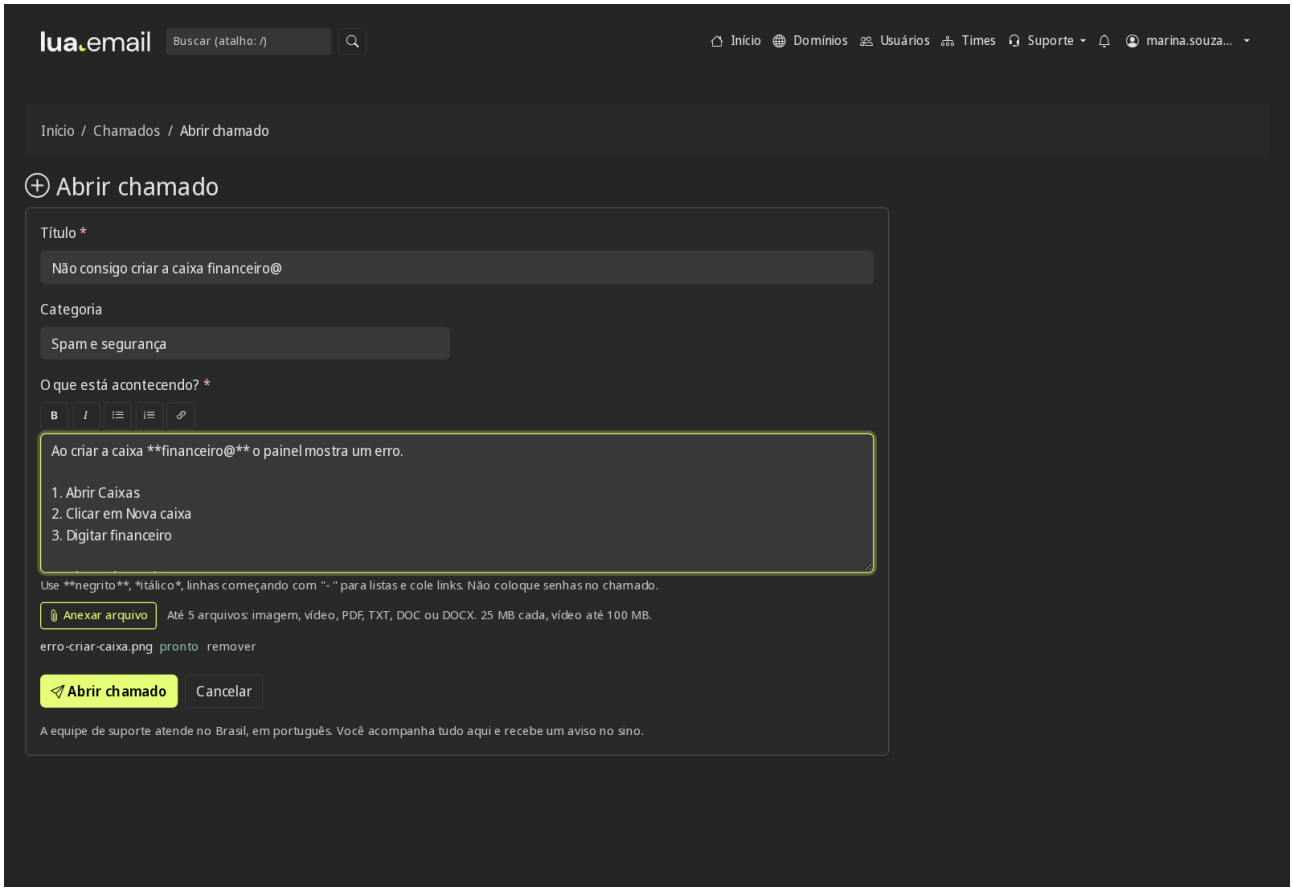


Figura 112: O formulário de abertura, com título, categoria, descrição e um print anexado. Tela real, dados fictícios.

Cuidado: não coloque senhas no chamado. Se a equipe precisar entrar em uma caixa, ela usa o acesso de suporte ao webmail, que tem motivo, prazo e registro.

Acompanhar, responder e anexar

Clique no chamado na lista para abrir a conversa. No alto ficam o título, a situação, quem abriu e quando, o responsável (ou "Aguardando um responsável"). Abaixo vêm a descrição do chamado e as mensagens, da mais antiga para a mais recente. A descrição aparece também nos chamados que chegaram por e-mail ou que a equipe abriu. As respostas da equipe aparecem com o ícone de atendimento; as suas, com o seu usuário. Só entram na conversa as mensagens públicas.

Para responder, escreva no campo **Responder**, anexe arquivos se precisar (as mesmas regras do formulário de abertura) e clique em **Enviar**. Imagens aparecem como miniatura e abrem em tamanho maior; vídeos tocam na própria tela; PDF, TXT, DOC e DOCX aparecem como botão de download.

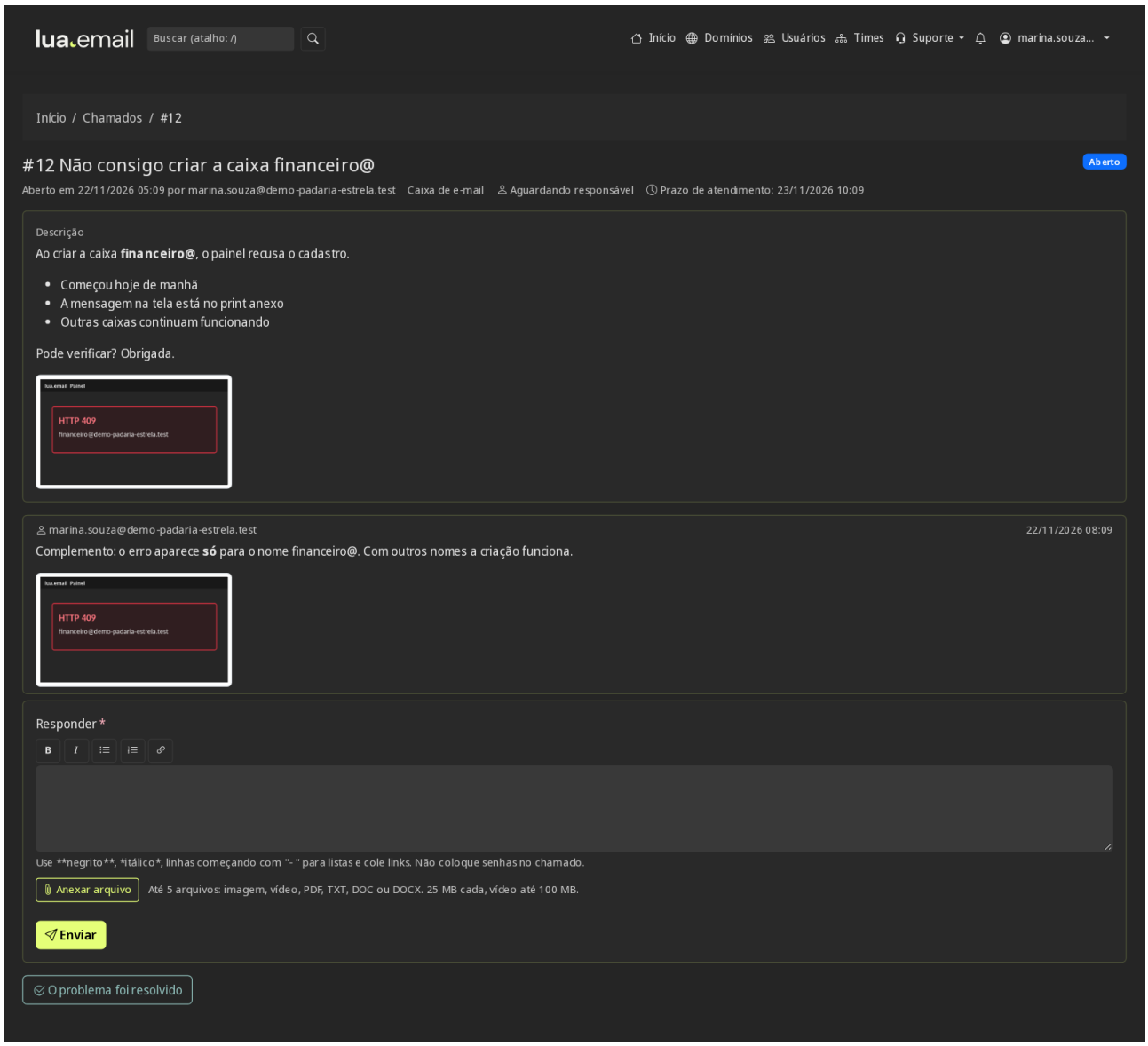


Figura 113: O chamado aberto: descrição, resposta com anexo e o campo para responder. Tela real, dados fictícios.

Fechar, reabrir e avaliar

Resolveu o problema por conta própria, ou a equipe já ajudou? Clique em **O problema foi resolvido**. O painel mostra o campo "Informe o que resolveu o problema (opcional)", com até 500 caracteres. Depois de **Fechar o chamado**, ele passa para *Finalizado pelo cliente*.

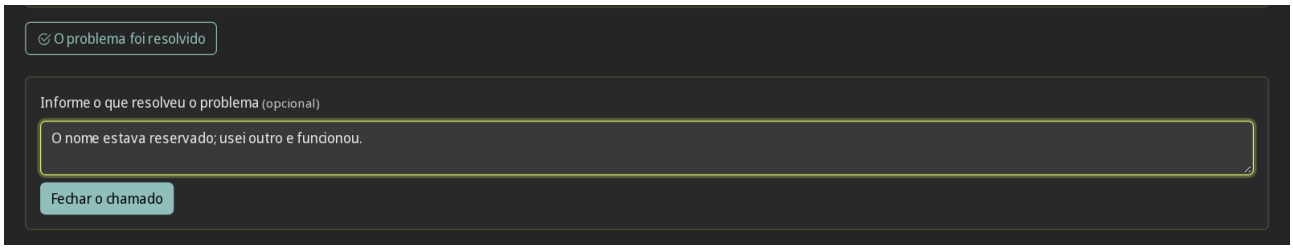


Figura 114: Fechar o chamado, com o motivo opcional. Tela real, dados fictícios.

Em um chamado finalizado, o painel mostra um aviso verde com quem fechou e quando.

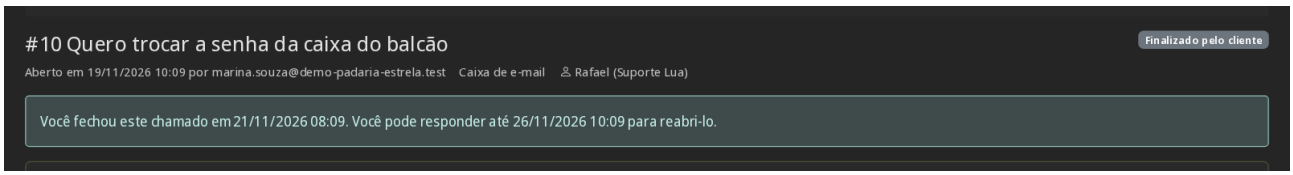


Figura 115: O aviso de um chamado finalizado, com a data limite para reabrir. Tela real, dados fictícios.

- **Dentro do prazo:** o problema voltou? Responda no campo **Responder e reabrir**, ou clique em **Reabrir**, explique por que o problema não foi resolvido (campo obrigatório) e confirme em **Reabrir o chamado**.
- **Depois do prazo:** o chamado não reabre mais. O botão passa a ser **Abrir chamado relacionado**: ele abre o formulário já ligado ao anterior, e a equipe vê o histórico.
- **Avaliação:** quando é a equipe que conclui o chamado, o painel mostra a pergunta "Como foi o atendimento?", com nota de 1 a 5 e um comentário opcional. Depois do envio, a tela mostra a sua nota.

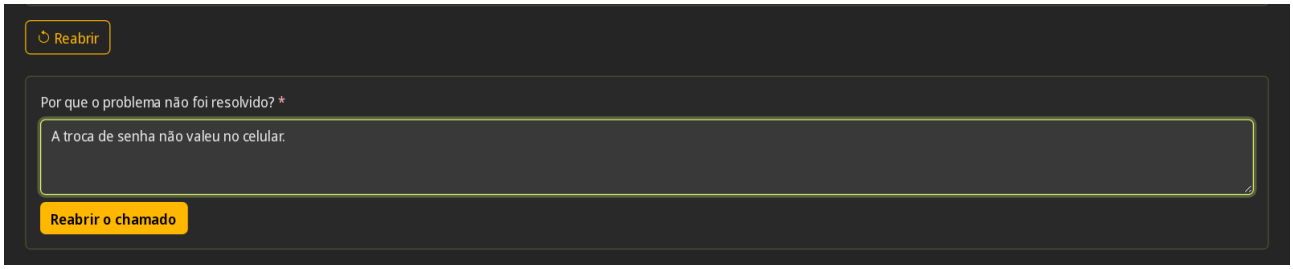


Figura 116: Reabrir um chamado dentro do prazo, explicando o motivo. Tela real, dados fictícios.

Quem pode o quê e como você é avisado

Quem	O que faz em Chamados
Administrador e Helpdesk	Abrem, respondem, anexam, fecham, reabrem e avaliam os chamados da empresa.
Somente leitura	Vê a lista e os chamados, sem o botão de abrir nem os campos de resposta.
Quem cuida de mais de uma empresa	Escolhe a empresa no alto da tela antes de ver ou abrir chamados.

Cada pessoa só vê os chamados da empresa a que tem acesso. Os chamados de uma empresa nunca aparecem para outra. Se a sua empresa é revenda da Lua e acompanha só a situação dos chamados dos clientes, a tela mostra o título, a situação, o responsável e as datas, e os detalhes do chamado ficam com a revenda.

Avisos: quando a equipe responde, conclui ou muda a situação de um chamado aberto pelo painel, o aviso chega ao **sino**, no topo, para quem abriu e para as outras pessoas da empresa. Chamados que chegaram por e-mail ou que a equipe abriu aparecem na lista assim que você abre a tela de chamados.

18. Idioma, tema e uso no celular

Desde a versão 1.3.29 cada pessoa escolhe o idioma e o tema do painel. A escolha vale só para a sua conta, acompanha você em qualquer navegador e não muda nada para os outros usuários da empresa. Quem não escolhe nada continua com o painel em português do Brasil e no tema escuro.

Escolher o idioma e o tema

Há dois caminhos, que gravam a mesma preferência.

1. Clique no seu nome, no canto superior direito, e abra **Meu perfil**.
2. Na aba **Preferências**, escolha o **Idioma da interface** e o **Tema**.
3. Clique em **Salvar preferências**. A tela recarrega já no idioma e no tema escolhidos.

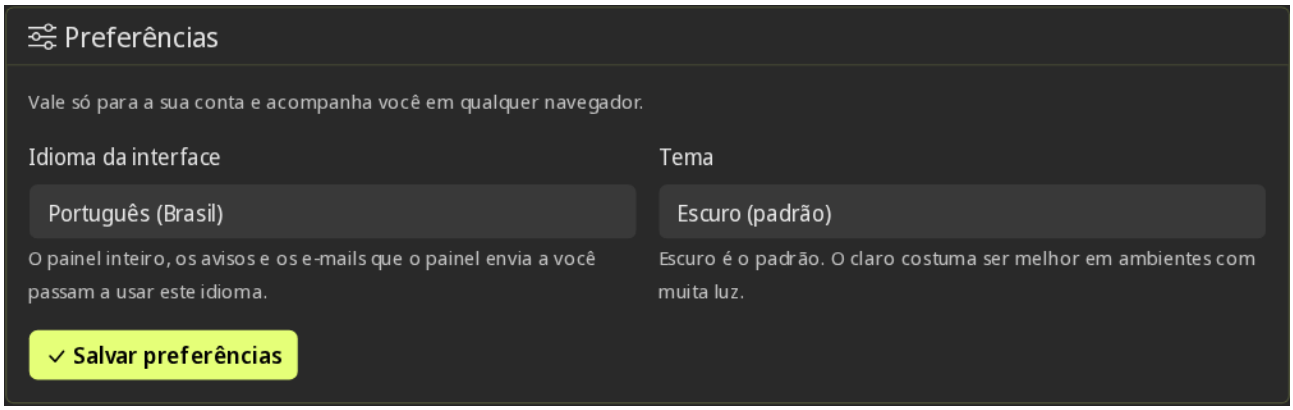


Figura 117: No Meu perfil, a aba Preferências guarda o idioma e o tema da sua conta (tela real, dados fictícios).

Para trocar sem abrir o perfil, use o atalho no menu do usuário: em **Idioma da interface**, clique em **Português (Brasil)** ou **English**, e em **Tema**, clique em **Escuro** ou **Claro**. Você volta para a tela de onde saiu.



Figura 118: O atalho de idioma e tema no menu do usuário (tela real, dados fictícios).

Campo	Opções	O que muda

Idioma da interface	Português (Brasil), padrão, ou English.	O painel inteiro, os avisos e os e-mails que o painel envia a você. Se faltar uma tradução, o texto aparece em português.
Tema	Escuro (padrão) ou Claro.	As cores das telas, dos modais e dos gráficos. O claro costuma ser melhor em ambientes com muita luz.

O tema claro tem o mesmo conteúdo e os mesmos botões do escuro. A logo é branca, então o cabeçalho continua escuro nos dois temas. A tela de entrada abre no idioma e no tema do último acesso naquele navegador.

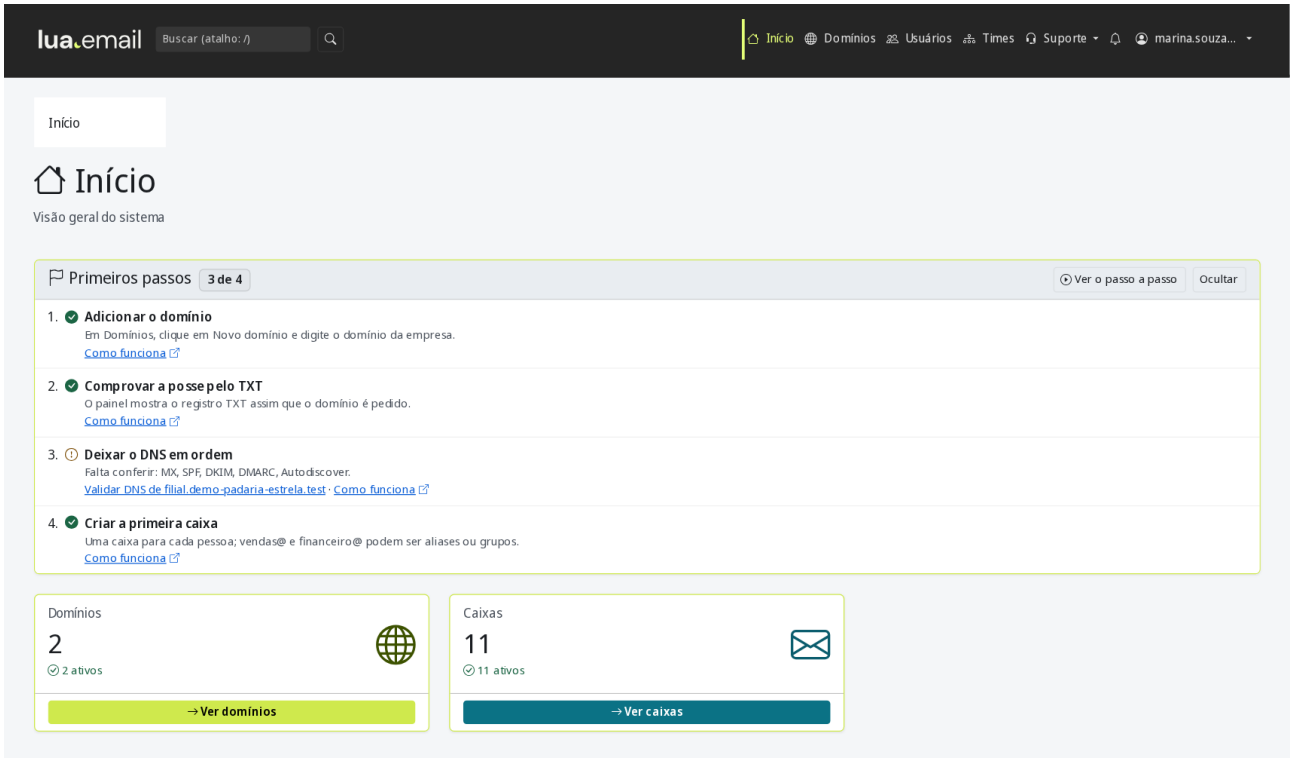


Figura 119: A tela Início no tema claro. O cabeçalho continua escuro nos dois temas (tela real, dados fictícios).

> **Dica:** os prints deste manual estão no tema escuro, o padrão. Se você usa o claro, as telas têm as mesmas posições e os mesmos nomes.

Usar o painel no celular

O painel funciona em telas pequenas. Abaixo de 768 px de largura:

- **Abas do domínio:** ficam numa fileira que rola para o lado. A borda esmaecida avisa que há mais abas, e a aba ativa é levada para a vista ao abrir a página.
- **Tabelas:** usuários, empresas, times, sessões, logs, migrações, licenças do domínio, domínios alias e as telas do superadministrador viram **cartões**. Cada cartão mostra os mesmos campos da linha e as ações (Editar, Remover e as demais).
- **Menu:** o botão de três linhas, no alto, abre o menu, com o atalho de idioma e tema.

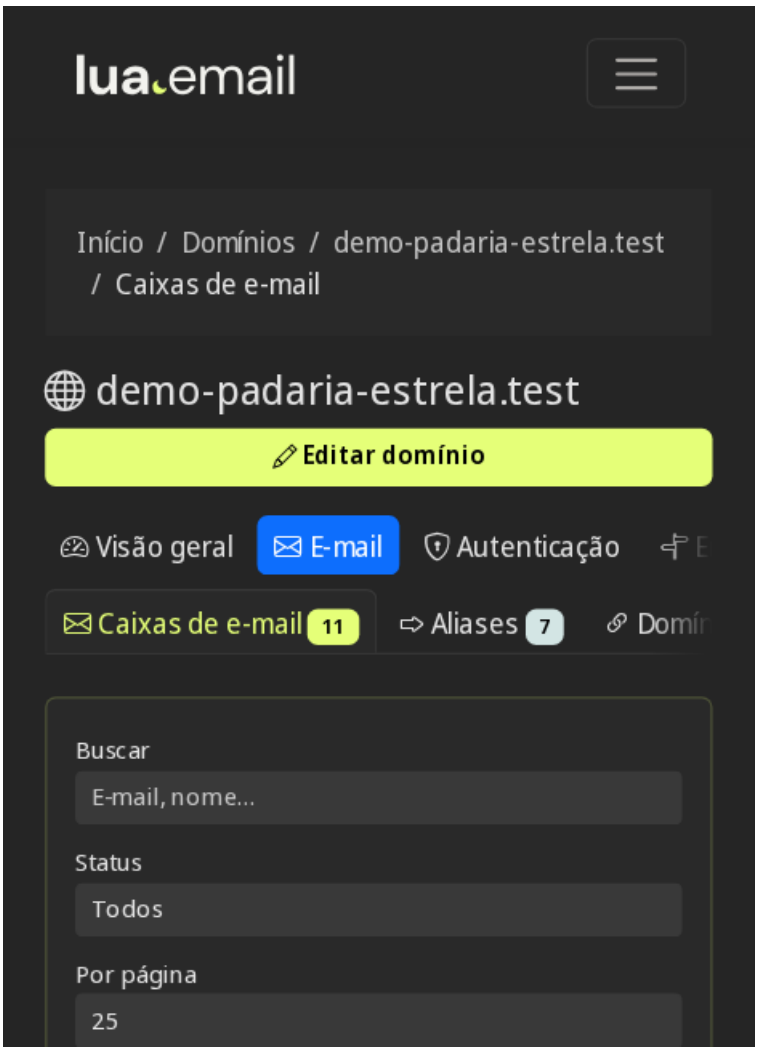


Figura 120: No celular, as abas do domínio rolam para o lado e a aba ativa fica à vista (tela real, 375 px de largura, dados fictícios).

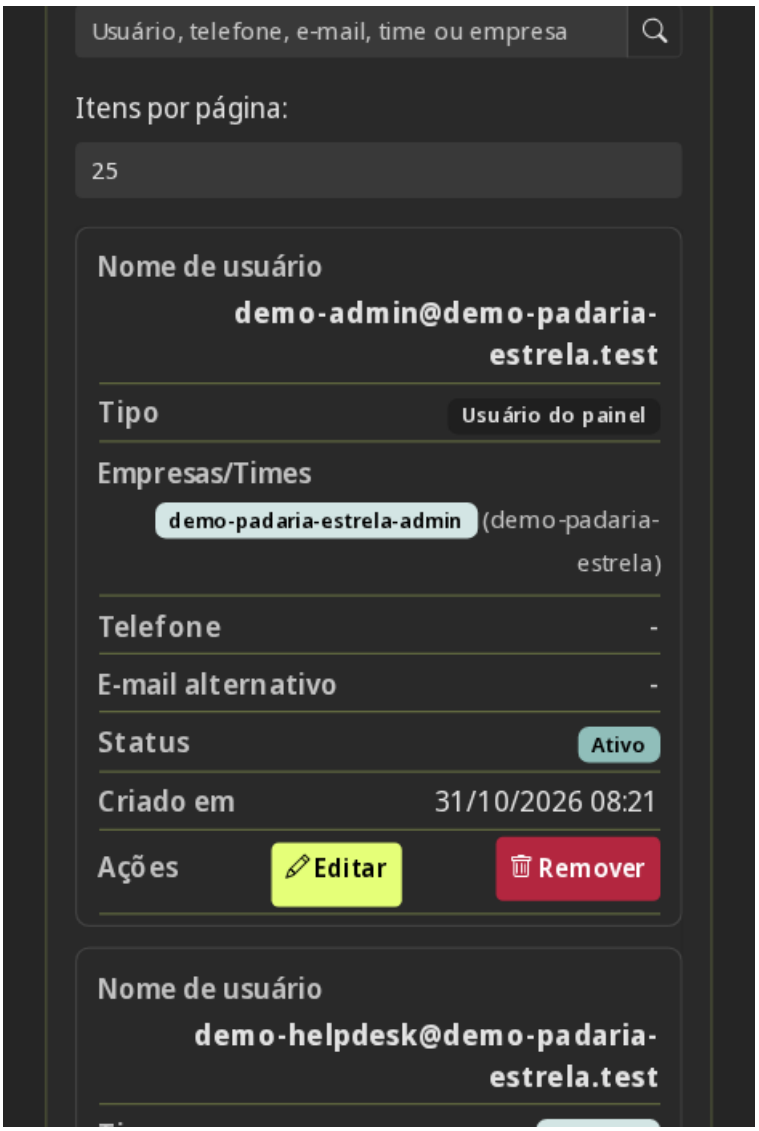


Figura 121: No celular, as tabelas largas viram cartões, cada um com as suas ações (tela real, 375 px de largura, dados fictícios).

O aviso sobre a lista de IPs

Nas abas **Local de acesso (IP)** e **Protocolos** de um grupo de serviço, o painel mostra um aviso para evitar uma falsa sensação de segurança:

- **Local de acesso (IP):** o aviso **Importante** diz que a lista de endereços não vale para os programas de e-mail e agenda. Quem usa Outlook, Thunderbird ou o app de e-mail do celular com a senha de programas continua entrando de qualquer lugar, mesmo fora da lista. Para impedir isso, o aviso leva à aba **Protocolos** e à opção **Não permitir protocolos (só webmail)**.
- **Quando o só webmail já está ligado:** o aviso passa a dizer que os programas de e-mail e agenda estão desligados no grupo, então ninguém contorna a lista por eles.
- **O que a lista também cobre:** a senha de aplicativo do Colabora (a sincronização do Drive no computador) segue a lista: fora dos IPs permitidos, o Drive no computador e os programas com senha de aplicativo deixam de sincronizar. Outlook, Thunderbird e o app de e-mail do celular continuam fora da lista e se desligam pelo só webmail. O `dav.lua.email` também fica fora da lista.
- **Aba Protocolos:** a mesma explicação aparece ali, com o que continua funcionando e segue a lista do grupo: webmail, Colabora, Chat e o celular com conta Exchange.

O passo a passo da lista de IPs e do só webmail está no capítulo 9.

19. Problemas comuns

"O TXT ainda não apareceu no DNS do domínio"

Confira se o nome do registro está certo. Em muitos painéis de DNS o nome é só `_lua-admin-verify`, sem o domínio no fim; com o domínio, alguns painéis criam `_lua-admin-verify.seudominio.seudominio`. Copie o valor inteiro, sem espaços. Depois de salvar, espere alguns minutos: a conferência continua automaticamente.

A caixa está "Sem licença" ou não há licenças disponíveis

Quando todas as licenças do plano já estão em uso, o painel avisa: "Você não tem licenças disponíveis. As novas caixas só funcionam depois que você comprar e atribuir uma licença." A caixa nova é criada com a situação **Sem licença** e fica desativada: não envia nem recebe e-mails. Para resolver, compre licenças pelo botão **Comprar licenças** ou **Contratar mais licenças** (se a sua contratação é feita com a nossa equipe, pelo botão **Entre em contato com a nossa equipe para contratar mais licenças**). O passo a passo da compra está em Contratar mais caixas e adicionais. Depois do pagamento, clique em **Atribuir licença** na caixa, escolha a licença e clique em **Atribuir e ativar** (veja Caixas sem licença). Comprar a licença não ativa a caixa. Também é possível liberar uma licença removendo uma caixa que não é mais usada (a Saúde do domínio mostra as caixas paradas). O mesmo vale para as licenças adicionais: sem licença sobrando, a marca da caixa fica desabilitada com o link para contratar.

Quem escreve para um alias recebe "usuário não existe"

Um dos destinos do alias não existe mais ou está desativado. Veja o capítulo 7.

O painel recusa o endereço ou o nome do grupo

Caixas, aliases e grupos de serviço não podem ter nomes que se confundam. O painel recusa:

- caixa ou alias que começa com `grp-` (prefixo reservado);
- caixa ou alias com o endereço do e-mail de um grupo ou com o nome de um grupo do domínio, sem diferença de maiúsculas ou acentos ("Área" bloqueia `area@`);
- grupo com o nome igual ao endereço de uma caixa ou alias;
- e-mail de grupo com o endereço de uma caixa ou alias que já existe.

Escolha outro nome ou renomeie o que já existe. A mensagem do painel diz com o que está conflitando.

"Me mandaram um e-mail e não chegou"

Peça o endereço de quem enviou e o horário aproximado e procure no rastreio pelo remetente. Se a mensagem aparece entregue, procure na caixa (inclusive no Spam e nas pastas de filtros). Se aparece recusada, o motivo está na linha. Se não aparece, ela não chegou à Lua: o problema está do lado de quem enviou, e as ferramentas ajudam a mostrar o que falta no DNS dele.

A pessoa não consegue entrar

Veja em Logins que falharam se aparece "senha errada" (troque a senha na página da caixa) e confira se a caixa está em um grupo com horário de acesso. No Outlook e no celular, lembre que a senha é a senha de programas, não a do webmail.

Ainda precisa de ajuda?

Fale com o suporte. Quem responde é uma pessoa do suporte da Lua, no Brasil, em português.

Falar com o suporte: WhatsApp (47) 99276-7511 **Escreva para nós**: suporte@lua.email **Outras formas de ajuda**: Página de suporte

Para agilizar, mande o domínio, a caixa ou o alias envolvido, o que você estava fazendo e, se puder, um print da tela do painel.