



FAQ – Perguntas Mais Frequentes

Dezembro – 2024

Equipe:

Celepar

Camila Regina Furlan
Guilherme Paim Mendes
Marcelo Vicente Dacol
Mauricio Luiz Viani

Sumário

1) Como acessar o Conecta Webmail?.....	4
2) Quais os benefícios dessa nova ferramenta?.....	4
3) Como esclarecer dúvidas sobre a plataforma?.....	4
4) Como configurar o Conecta Webmail em um celular com Android?.....	5
5) Como configurar o Conecta Webmail em um celular com iOS?.....	5
6) Como copiar um contato para o catálogo pessoal?.....	6
7) Como encontrar alguém de determinado órgão na Lista Geral?.....	7
8) Como marcar uma mensagem com etiquetas?.....	7
9) Como pesquisar mensagens de e-mail?.....	7
10) Como atualizar a assinatura de e-mail?.....	7
11) Como incluir filtros de e-mail?.....	8
12) Como cadastrar a mensagem de férias?.....	8
13) Como solicitar confirmação de leitura?.....	9
14) Como compartilhar uma caixa postal com outro usuário?.....	9
15) Como alternar o remetente entre contas compartilhadas ao enviar e-mail?.....	10
16) Como exibir a quantidade de mensagens não lidas em todas as caixas de correio?.....	10
17) Como marcar uma mensagem de Spam (Lixo Eletrônico)?.....	11
18) Como marcar uma mensagem que não é spam (Lixo Eletrônico)?.....	11
19) Como acionar a correção ortográfica?.....	12
20) Por que o hiperlink nem sempre funciona no e-mail?.....	13
21) Como compartilhar a agenda com outro usuário?.....	13
22) Como aceitar um convite para evento na agenda?.....	14
23) Posso utilizar grupos como participantes de um evento na agenda?.....	14
24) Como faço para alterar a minha senha?.....	15

25) Como expandir a visualização da tela?.....	15
26) Como adicionar um ícone de foto ao meu usuário?.....	15
27) Meu login é diferente do meu e-mail, o que pode acontecer?.....	15
28) Como obter ajuda mais específica?.....	16

1) Como acessar o Conecta Webmail?

O acesso ao Conecta Webmail pode ser feito de três formas:

1. Por navegador web (Firefox, Chrome, Edge, etc.), no desktop ou mobile, através do link <https://conecta.pr.gov.br/SOGo>;
2. Pelo seu smartphone: faça a configuração no seu celular (veja a pergunta específica sobre isso: Android ou iOS);
3. Por aplicação desktop, usando o Outlook, Thunderbird etc.

Em qualquer destas opções utilize o seu login e senha do Expresso.

2) Quais os benefícios dessa nova ferramenta?

1. Alternativa ao Expresso para acesso ao e-mail, catálogo e agenda;
2. Interface responsiva, mais moderna e dinâmica;
3. Segurança (antivírus, AntiSpam e tráfego seguro);
4. Acesso no celular usando navegador internet ou aplicativos para e-mail, catálogo e agenda;
5. Conexão com clientes de e-mail Desktop.

3) Como esclarecer dúvidas sobre a plataforma?

Clicando no ícone de ajuda após realizar o login, será possível acessar o Manual de Uso do produto, o FAQ ou conversar com o Chatbot.

4) Como configurar o Conecta Webmail em um celular com Android?

Este roteiro foi produzido utilizando celular com Android versão 12. Podem ocorrer variações nos menus e telas de acordo com o fabricante do aparelho ou a versão do Android, mas os dados de conexão serão os mesmos:

1. Acesse as configurações do seu celular;
2. Entre na seção para "Contas";
3. Clique em "Gerenciar Contas" e, em seguida, "Adicionar Conta";
4. Escolha a conta do tipo "Exchange". Clique sobre ela;
5. Informe seu endereço de e-mail completo. clique em "Próxima";
6. Informe a sua senha. Clique em "Próxima";
7. Na tela seguinte, confira seu e-mail e senha e role a tela para visualizar os demais campos;
8. Preencha o campo "Domínio\nome do usuário" com o seu login;
9. Preencha o campo "Servidor" com "conecta.pr.gov.br/sync";
10. Preencha o campo "Porta" com "443";
11. Escolha a opção de "Tipo de Segurança" como "SSL/TLS";
12. Clique em "Próxima";
13. Aguarde o término da conexão - será exibida uma tela de conclusão;
14. Acesse os aplicativos do seu Android para ver seus e-mails, agenda e contatos.

5) Como configurar o Conecta Webmail em um celular com iOS?

Este roteiro foi produzido utilizando celular Apple com sistema iOS versão 17.6.1. Podem ocorrer variações nos menus e telas de acordo com a versão do iOS, mas os dados de conexão serão os mesmos:

1. Acesse as configurações do seu celular;

2. Escolha "Mail";
3. Contas;
4. Adicionar conta;
5. Microsoft Exchange;
6. Em "e-mail" informe o endereço eletrônico do SOGo. Ex: seunome@celepar.pr.gov.br;
7. Em "descrição" coloque um nome que identifique que esse é seu e-mail corporativo. Ex: Conecta Webmail;
8. Na caixa que será aberta, escolha "Configurar manualmente";
9. Informe sua senha;
10. Depois, em "servidor", preencha: conecta.pr.gov.br/sync;
11. Informe "Nome de Usuário" e "Senha" novamente;
12. Seguinte;
13. Na tela seguinte, escolha E-mail, Contatos e Calendários e confirme em "Salvar".

6) Como copiar um contato para o catálogo pessoal?

1. Abra uma mensagem de email;
2. Clique sobre o e-mail da pessoa a ser adicionada;
3. Clique na opção "Adicionar ao Catálogo";
4. Clique na opção "Livro de Endereços Pessoais".

Outra opção:

1. Clique no ícone do módulo de Contatos;
2. Pesquise pela pessoa no "Livro de Endereços Pessoais" ou "Lista Geral";
3. Clique no avatar da pessoa (foto ou imagem decorativa) para selecioná-la;
4. Clique no botão de opções (com três pontinhos);
5. Clique na opção "Copiar para" e selecione o catálogo destino.

7) Como encontrar alguém de determinado órgão na Lista Geral?

Ao pesquisar uma pessoa, aparecem todos os servidores públicos do Paraná que têm o nome usado na pesquisa. Para delimitar somente colaboradores de uma organização, utilize o caracter * como coringa, por exemplo: andre*celepar.

O mesmo vale para outros órgãos e secretarias. Ex: andre*sesp

8) Como marcar uma mensagem com etiquetas?

1. Abra a mensagem e clique no botão de opções (com três pontinhos) no canto superior direito;
2. Clique na opção "Adicionar uma Tag";
3. Será aberto um campo no corpo da mensagem para inclusão da tag;
4. Comece a digitar a tag (exemplo: "importante") e aparecerão as opções existentes;
5. Selecione a tag desejada

9) Como pesquisar mensagens de e-mail?

1. Clique no botão de opções (com três pontinhos) ao lado da pasta de e-mail que deseja pesquisar;
2. Selecione a opção "Pesquisar";
3. Selecione o filtro desejado no campo "Adicionar um Critério";
4. Em seguida digite as palavras chave para pesquisa no campo "Insira";
5. Pode-se fazer a combinação de mais de um filtro, clicando novamente nos botões "Adicionar um Critério";
6. Ao final, clique na lupa para realizar a pesquisa.

10) Como atualizar a assinatura de e-mail?

1. Clique no ícone "Preferências" (o ícone da engrenagem ao lado do nome do usuário);

2. Escolha a opção "Correio";
3. Clique na aba "Contas Imap";
4. Clique no ícone de edição (lápiz) ao lado do seu email;
5. Expanda a seção do formulário que contém a sua identidade;
6. Atualize a assinatura de email;
7. Clique no botão "OK";
8. Clique no ícone de salvamento (disco verde no canto superior direito).

11) Como incluir filtros de e-mail?

1. Clique no ícone "Preferências" (o ícone da engrenagem ao lado do nome do usuário);
2. Escolha a opção "Correio";
3. Clique na aba "Filtros"; (*)
4. Clique no botão "Criar Filtro". Será exibida uma tela, digite um nome para o filtro;
5. Na parte superior do formulário, informe os critérios de seleção;
6. Na parte inferior informe as ações a serem executadas nas mensagens atendidas pelos critérios;
7. Depois clique no botão "OK";
8. Clique no ícone de salvamento (disco verde no canto superior direito).

(*) Na primeira vez que editar seus filtros aparecerá um botão vermelho "Deixe o SOGo cuidar de tudo".

Clique neste botão para habilitar filtros na sua conta.

12) Como cadastrar a mensagem de férias?

1. No menu de preferências, clique na opção "Correio";
2. Clique na aba "Férias";
3. Marque a opção "Habilitar auto-resposta de férias";
4. Será aberto um formulário de cadastramento;
5. Preencha ou marque os seguintes campos:

- Auto Responder somente uma vez a cada remetente com o seguinte assunto;
- Auto Responder somente uma vez a cada remetente com o seguinte texto;
- Sempre enviar resposta de mensagem de férias;
- Habilitar resposta automática em (preencha com a data de início);
- Desativar resposta automática em (preencha com o último dia de ausência).

Ao final, clique no ícone “Salvar” no canto superior direito (ícone do disco verde).

A mensagem de férias será enviada para o primeiro e-mail recebido de cada remetente, no dia. Caso o mesmo remetente envie mais e-mails no mesmo dia, a partir do segundo e-mail a mensagem de férias não é enviada. Ela voltará a ser enviada automaticamente para este remetente, como resposta ao primeiro e-mail de um próximo dia que ainda estiver no período de férias.

13) Como solicitar confirmação de leitura?

1. Clique para compor uma nova mensagem;
2. Clique no botão de opções (com três pontinhos) ao lado do campo “Assunto”;
3. Marque a opção "Confirmação de leitura".

14) Como compartilhar uma caixa postal com outro usuário?

1. Clique/selecione a pasta para habilitar o botão de opções (com três pontinhos); (*)
2. Escolha a opção "Compartilhamento";
3. No campo "Adicionar Usuário", pesquise pelo nome da pessoa que deseja conceder o compartilhamento;
4. Selecione a conta e marque os privilégios que serão concedidos;
5. Clique no botão "Salvar".

O usuário que receber o compartilhamento irá visualizar a caixa compartilhada em seu painel esquerdo da tela, logo abaixo do ítem “Outros Usuários”.

(*) O compartilhamento é feito por pasta e existindo pastas filhas, estas não herdam o compartilhamento da pasta superior.

Deste modo, compartilhar a caixa de entrada, por exemplo, não implica que outras pastas (enviados, lixeira, spam, etc) serão compartilhadas automaticamente.

15) Como alternar o remetente entre contas compartilhadas ao enviar e-mail?

A configuração desta funcionalidade é feita em duas etapas:

Primeiramente pelo responsável da conta compartilhada (executa uma única vez):

1. Clique no botão de opções (com três pontinhos) ao lado do e-mail da conta no painel esquerdo;
2. Clique na opção "Delegação";
3. No campo “Inserir Usuário” pesquise pelo nome do usuário que receberá a delegação de enviar como remetente.

Pelo usuário que recebeu o compartilhamento:

1. Clique para compor uma nova mensagem;
2. Clique no ícone do "X" que está na barra de remetente;
3. Será apresentada uma lista das contas compartilhadas que delegaram a permissão de remetente;
4. Selecione o remetente desejado e envie a sua mensagem.

16) Como exibir a quantidade de mensagens não lidas em todas as caixas de correio?

1. Clique no ícone de "Preferências";

2. Clique na opção "Correio";
3. Na tela seguinte, marque a opção "Contar não lidas em todas as caixas de correio";
4. Clique no ícone verde ao lado direito da tela para salvar as alterações feitas.

17) Como marcar uma mensagem de Spam (Lixo Eletrônico)?

1. Marque a mensagem clicando na caixa de seleção, ícone que aparece quando se passa o mouse sobre a foto do usuário ou imagem decorativa;
2. No menu superior clique no ícone de lixo eletrônico, imagem de um polegar voltado para baixo;
3. A mensagem será movida para a pasta "Lixo Eletrônico".

Ao marcar uma mensagem como SPAM uma cópia dela será enviada para o serviço de AntiSpam que fará as devidas classificações para que outras mensagens deste remetente, ou com este conteúdo, sejam filtradas. Caso tenha mais mensagens semelhantes, marque todas para que o servidor de anti-spam aumente o peso (score) de classificação. Somente marcar uma mensagem não garante que a regra de filtro seja estabelecida de imediato.

18) Como marcar uma mensagem que não é spam (Lixo Eletrônico)?

Em caso de falsos positivos, onde a mensagem não deveria ter sido marcada como spam (lixo eletrônico), proceda:

1. Acesse a pasta Lixo Eletrônico;
2. Marque a mensagem clicando na caixa de seleção, ícone que aparece quando se passa o mouse sobre a foto do usuário ou imagem decorativa;
3. No menu superior, clique no ícone "Não é lixo eletrônico", imagem de um polegar voltado para cima;

4. A mensagem será movida para a "Caixa de Entrada".

Caso tenha mais mensagens semelhantes, marque todas para que o servidor de anti-spam aumente o peso (score) de classificação. Somente marcar uma mensagem não garante que a regra de filtro seja estabelecida de imediato.

19) Como acionar a correção ortográfica?

No Firefox, Chrome ou Edge, clique sobre a palavra sublinhada com o botão direito do mouse enquanto pressiona a tecla "control" (Ctrl). Será exibido um menu de contexto com as opções de correção.

Os navegadores modernos já incorporam a funcionalidade de correção ortográfica.

Caso seu navegador não esteja sublinhando as palavras com erro, verifique a configuração do navegador.

Chrome:

1. Acesse o menu "Definições";
2. Acesse a opção "Idiomas";
3. Ative a opção "Verificação Ortográfica".

Firefox:

1. Clique no menu de três linhas horizontais no canto superior direito do Firefox;
2. Escolha "Preferências";
3. Na tela de Preferências, navegue até "Idioma e Aparência";
4. Localize a opção "Verificar a ortografia enquanto digita";
5. Para adicionar idiomas à verificação ortográfica, se o português ou inglês não estiverem listados, clique em "Adicionar mais idiomas". Isso abrirá a página de complementos do Firefox ou acesse diretamente: <https://addons.mozilla.org/pt-BR/firefox/language-tools/>;

6. Siga as instruções para instalar os dicionários desejados. Após a instalação, pode ser necessário reiniciar o Firefox.

20) Por que o hiperlink nem sempre funciona no e-mail?

Este problema está relacionado com a origem da mensagem.

O link clicável (URL) presente no e-mail foi enviado com a notação "relativa", que nem sempre funciona.

O melhor é que o hiperlink venha na forma "completa", com o caminho da página no site destino. No formato completo o link funcionará corretamente.

21) Como compartilhar a agenda com outro usuário?

1. Clique no botão de opções (com três pontinhos), ao lado do nome do calendário;
2. Selecione a opção "Compartilhamento";
3. No campo "Adicionar Usuário", pesquise o nome da pessoa com quem deseja compartilhar o seu calendário;
4. Preencha as permissões para os eventos dos tipos "Público", "Confidencial", e "Privado", sendo que:
 - Ver Data e Hora => Mostra apenas data e hora, não é possível ver os detalhes do evento
 - Ver Tudo => Mostra o evento e seus detalhes
 - Modificar => Permite alterar o evento
 - Nenhum => Não mostra nada
5. Se desejar, marque as opções:
 - Esta pessoa pode criar objetos em meu calendário
 - Esta pessoa pode apagar objetos em meu calendário

Ao final do formulário encontra-se a opção "Qualquer Usuário Autenticado", que representa o acesso liberado para outras pessoas em geral na sua agenda. Está

previamente configurada com os valores mínimos, para que seja possível consultar sua agenda no momento de marcar um evento, com o objetivo de evitar conflitos de horários.

- Evento público: Ver Data e Hora
- Eventos confidencial: Ver Data e Hora
- Evento privado: Nenhum acesso

Recomenda-se NÃO alterar a configuração da seção "Qualquer Usuário Autenticado" – mantenha conforme estiver preenchido pelo sistema.

22) Como aceitar um convite para evento na agenda?

1. Na área do Calendário, clique no evento para mais informações;
2. No campo "Ações Necessárias", escolha uma das opções: "Vou participar", "Não vou participar", "Confirmarei depois" ou "Delegado";
3. Clique no botão "Atualizar".

Outra forma de confirmar participação é através dos botões existentes no e-mail de convite recebido:

- Utilize o botão "Aceitar" para confirmar sua participação;
- Utilize a opção "Tentativa" se ainda não tem certeza que poderá participar;
- Utilize a opção "Delegado" se quiser repassar o convite para outro usuário.

23) Posso utilizar grupos como participantes de um evento na agenda?

Não. Nos eventos de agenda do Conecta Webmail os grupos foram substituídos por listas de e-mail.

No campo "Convidar Participante", selecione a lista para qual deseja mandar o convite.

São aceitas listas do Catálogo Geral e também do Catálogo Pessoal do usuário.

Quando salvar o evento, será enviado um convite informativo para todos os membros (e-mails) da lista.

24) Como faço para alterar a minha senha?

Ainda não é possível alterar a senha diretamente pelo Conecta Webmail. Para isso, você deve usar o Expresso:

1. Acesse o Expresso com o mesmo login e senha utilizado no Conecta Webmail;
2. Clique no menu "Minhas Preferências", no canto superior direito;
3. Escolha a opção "Altere sua senha".

25) Como expandir a visualização da tela?

Clique no ícone "Expandir" [] no canto superior esquerdo de um e-mail, um evento de agenda ou um contato do catálogo.

O mesmo ícone também está presente na barra de cabeçalho.

Clique novamente no ícone para voltar a visualização anterior.

26) Como adicionar um ícone de foto ao meu usuário?

O Conecta Webmail faz uso de imagens do usuário que estejam cadastradas no site Gravatar.

Cadastre-se no Gravatar e faça o upload de uma imagem.

No Gravatar existe opção para associar a imagem com o seu email.

Para habilitar o uso:

1. Clique no ícone "Preferências" (o ícone da engrenagem ao lado do nome do usuário);
2. Na área Geral, marque a opção "Usar Gravatar".

27) Meu login é diferente do meu e-mail, o que pode acontecer?

Nos casos em que o login é diferente do e-mail, poderá ocorrer falha no envio do e-mail de convite de evento.

Isso acontece porque o Conecta Webmail pressupõe que o login e e-mail são iguais.

Recomendamos que o usuário utilize o seu canal de atendimento para solicitar a unificação do login e e-mail. (*)

(*) A unificação será possível se o login solicitado estiver disponível.

28) Como obter ajuda mais específica?

Suas dúvidas podem ser respondidas através do Manual de Uso do produto, do FAQ e do Chatbot.

Caso não obtenha o esclarecimento necessário através destes meios, utilize o seu canal de atendimento para solicitar apoio.