

Aula 00

*Hemobrás (Assistente Industrial e de
Gestão Corporativa - Assistente
Administrativo) Passo Estratégico de
Informática - 2024 (Pós-Edital)*

Autor:
Diego Carvalho

17 de Dezembro de 2024

APRESENTAÇÃO

Faaaaaaaala, galera! Tudo tranquilo?

Eu sou o Prof. Diego Carvalho e, com imensa satisfação, serei o seu analista do Passo Estratégico! Eu também sou Coordenador da Equipe de TI do Estratégia Concursos, além de ministrar as disciplinas de Informática e Engenharia de Software. Para que você conheça um pouco sobre mim, segue um resumo da minha experiência profissional e acadêmica:

PROF. DIEGO CARVALHO

FORMADO EM CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO PELA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB), PÓS-GRADUADO EM GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E, ATUALMENTE, AUDITOR FEDERAL DE FINANÇAS E CONTROLE DA SECRETARIA DO TESOURO NACIONAL.

ESTRATÉGIA CONCURSOS

Estou extremamente feliz de ter a oportunidade de trabalhar na equipe do "Passo", porque tenho convicção de que nossos relatórios e simulados proporcionarão uma preparação diferenciada aos nossos alunos!

PROF. DIEGO CARVALHO



www.instagram.com/professordiegotcarvalho



O QUE É O PASSO ESTRATÉGICO?

O Passo Estratégico é um material escrito e enxuto que possui dois objetivos principais:

- a) orientar revisões eficientes;
- b) destacar os pontos mais importantes e prováveis de serem cobrados em prova.

Assim, o Passo Estratégico pode ser utilizado tanto para **turbinar as revisões dos alunos mais adiantados nas matérias, quanto para maximizar o resultado na reta final de estudos por parte dos alunos que não conseguirão estudar todo o conteúdo do curso regular.**

Em ambas as formas de utilização, como regra, **o aluno precisa utilizar o Passo Estratégico em conjunto com um curso regular completo.**

Isso porque nossa didática é direcionada ao aluno que já possui uma base do conteúdo.

Assim, se você vai utilizar o Passo Estratégico:

- a) **como método de revisão**, você precisará de seu curso completo para realizar as leituras indicadas no próprio Passo Estratégico, em complemento ao conteúdo entregue diretamente em nossos relatórios;
- b) **como material de reta final**, você precisará de seu curso completo para buscar maiores esclarecimentos sobre alguns pontos do conteúdo que, em nosso relatório, foram eventualmente expostos utilizando uma didática mais avançada que a sua capacidade de compreensão, em razão do seu nível de conhecimento do assunto.

Seu cantinho de estudos famoso!

Poste uma foto do seu cantinho de estudos nos stories do Instagram e nos marque:



[@passoestrategico](https://www.instagram.com/passoestrategico)

Vamos repostar sua foto no nosso perfil para que ele fique famoso entre milhares de concurseiros!



ANÁLISE ESTATÍSTICA

Vejamos na tabela apresentada a seguir o percentual de cobrança em prova das aulas que estudaremos em nosso curso:

TÓPICO	% DE COBRANÇA
Uso do correio eletrônico;	18,14%
Navegadores web: Mozilla Firefox e Google Chrome;	17,93%
Conhecimentos práticos de Word;	34,12%
Conhecimentos práticos de Excel;	35,55%
Conhecimentos práticos de Powerpoint;	12,40%



O QUE É MAIS COBRADO DENTRO DO ASSUNTO?

Considerando os tópicos que compõem o nosso assunto, possuímos a seguinte distribuição percentual:

TÓPICO	% DE COBRANÇA
Conceitos Básicos	80%
Microsoft Outlook	15%
Mozilla Thunderbird	05%



ROTEIRO DE REVISÃO E PONTOS DO ASSUNTO QUE MERECEM DESTAQUE

A ideia desta seção é apresentar um roteiro para que você realize uma revisão completa do assunto e, ao mesmo tempo, destacar aspectos do conteúdo que merecem atenção.

Conceitos Básicos

CORREIO ELETRÔNICO

O Correio Eletrônico (Electronic Mail ou E-Mail) é um método que permite compor, enviar e receber mensagens assíncronas através de sistemas eletrônicos de comunicação.

Para utilizar um serviço de correio eletrônico, existem dois pré-requisitos básicos: **(1)** você deve possuir uma conta cadastrada em algum Provedor de E-Mail (Ex: Gmail, Outlook, Uol, etc); **(2)** você deve utilizar uma ferramenta de correio eletrônico como um Cliente de E-Mail (Ex: Mozilla Thunderbird, Microsoft Outlook, etc) ou um Webmail (Ex: Gmail.com, Outlook.com, Uol.com, etc). Vamos entender algumas ferramentas:

FERRAMENTAS	DESCRIÇÃO
PROVEDOR DE E-MAIL	Trata-se de uma empresa que disponibiliza serviços de e-mail para outras empresas ou usuários finais (Ex: Gmail, Outlook, Yahoo, Uol, etc);
CLIENTE DE E-MAIL	Trata-se de uma aplicação geralmente instalada em uma máquina local que permite enviar/receber e-mails (Ex: Mozilla Thunderbird, Microsoft Outlook, etc);
WEBMAIL	Trata-se de uma aplicação hospedada em um servidor web remoto que permite enviar/receber e-mails (Ex: Outlook.com, Gmail.com, Yahoo.com, Uol.com, etc).

CLIENTE DE E-MAIL	WEBMAIL
Espaço de armazenamento é limitado pelo disco rígido da máquina local.	Espaço de armazenamento é limitado pelo provedor de e-mail.
Utiliza diretamente os protocolos SMTP, POP3 e IMAP.	Utiliza diretamente o protocolo HTTP.
E-mails podem ficar disponíveis offline, isto é, sem acesso à internet.	E-mails jamais ficam disponíveis offline, isto é, sem acesso à internet.
Possui mais recursos e funcionalidades que Webmails.	Possui menos recursos e funcionalidades que Clientes de E-Mail.
É menos portátil e acessível.	É mais portátil e acessível.
É recomendável quando se gerencia e-mails com diferentes domínios.	É recomendável quando se gerencia e-mails de apenas um domínio.

Pode parecer uma coisa bastante simples, mas provas de concurso adoram cobrar como é a sintaxe de um endereço de e-mail. Para que um endereço de e-mail seja válido, é necessário seguir um conjunto de regras de sintaxe que veremos a seguir. Inicialmente, podemos dizer que



um e-mail válido possui três partes, quais sejam: Nome do Recipiente, Símbolo de Arroba e Nome do Domínio.

SINTAXE DE ENDEREÇOS DE E-MAIL

NOME DO RECIPIENTE @ NOME DO DOMÍNIO

COMPONENTES	DESCRIÇÃO
NOME DO RECIPIENTE	Também chamado de Nome da Conta de Usuário ou Parte Local, representa a conta de e-mail de um receptor qualquer - pode ser uma pessoa específica, uma lista de e-mail, um departamento ou uma área de uma instituição. O Nome do Recipiente pode seguir um conjunto de regras genéricas da RFC822 ou seguir regras específicas do Provedor de E-Mail (Ex: Gmail aceita no máximo 30 caracteres e apenas letras minúsculas, números e pontos).
SÍMBOLO DE ARROBA	Trata-se de um símbolo (@) que separa o Nome do Recipiente do Nome do Host/Domínio - é obrigatório que haja necessariamente uma, e apenas uma, ocorrência desse símbolo no endereço. Na língua inglesa, esse símbolo se chama "at" e se trata basicamente da preposição "em" ou "no". Basicamente, esse símbolo informa que determinado Nome de Recipiente se encontra em determinado Host.
NOME DO DOMÍNIO	Também chamado de Nome de Host ou Nome do Provedor, trata-se da identificação de um dispositivo que disponibiliza ou hospeda (host) algum serviço. O Estratégia Concursos possui um servidor - computador capaz de fazer algumas coisas bastante específicas - que disponibiliza diversos serviços (como o download de videoaulas e livros eletrônicos). Esse servidor é também chamado de host e seu endereço é chamado de domínio.

Um Servidor de E-Mail é uma máquina que envia, recebe e armazena e-mails para usuários. Para acessar e-mails em um servidor, você utiliza um programa de computador chamado Cliente de E-Mail ou Leitor de E-Mail, como o Microsoft Outlook. Quando um cliente se conecta a um servidor, ambos os computadores devem falar o mesmo idioma, chamado de protocolo. **No caso de Servidores de E-Mail, há três protocolos que podem ser usados: POP3, SMTP e IMAP.**

PROTOCOLOS	DESCRIÇÃO
SMTP	Trata-se do protocolo responsável pela transmissão de correio eletrônico por uma rede de computadores (em geral, Internet). Por padrão, ele roda na Porta TCP 25. No entanto, vem sendo substituída no Brasil pela Porta 587, que conta com mecanismos anti-spam. O SMTP é um protocolo de transmissão, o que significa que ele é utilizado para enviar mensagens de um cliente para um servidor e para troca de mensagens entre servidores.
POP3	Trata-se de um protocolo criado como uma forma simplificada de receber, baixar e deletar mensagens de um servidor de e-mail - funciona na Porta TCP 110. Sua última versão é suportada por todos os clientes e servidores de e-mail. Esse protocolo trabalha em dois modos distintos: ou ele apaga as mensagens da caixa postal logo após a realização do download; ou ele mantém uma cópia das mensagens na caixa postal mesmo após a realização do download.
IMAP	Trata-se de um protocolo que - em contraste com o POP3 - não apaga as mensagens da caixa de correio após a leitura - elas ficam armazenadas no servidor até que sejam apagadas pelo usuário. Funcionando na Porta TCP 143 ou 993



(SSL/TLS), ele permite que uma mensagem seja lida sem a necessidade de transferi-la do servidor para o cliente. Dessa forma, você pode acessar sua caixa de e-mails por meio de diversos dispositivos eletrônicos diferentes.

S	M	T	P
SUA	MENSAGEM	TÁ	PARTINDO

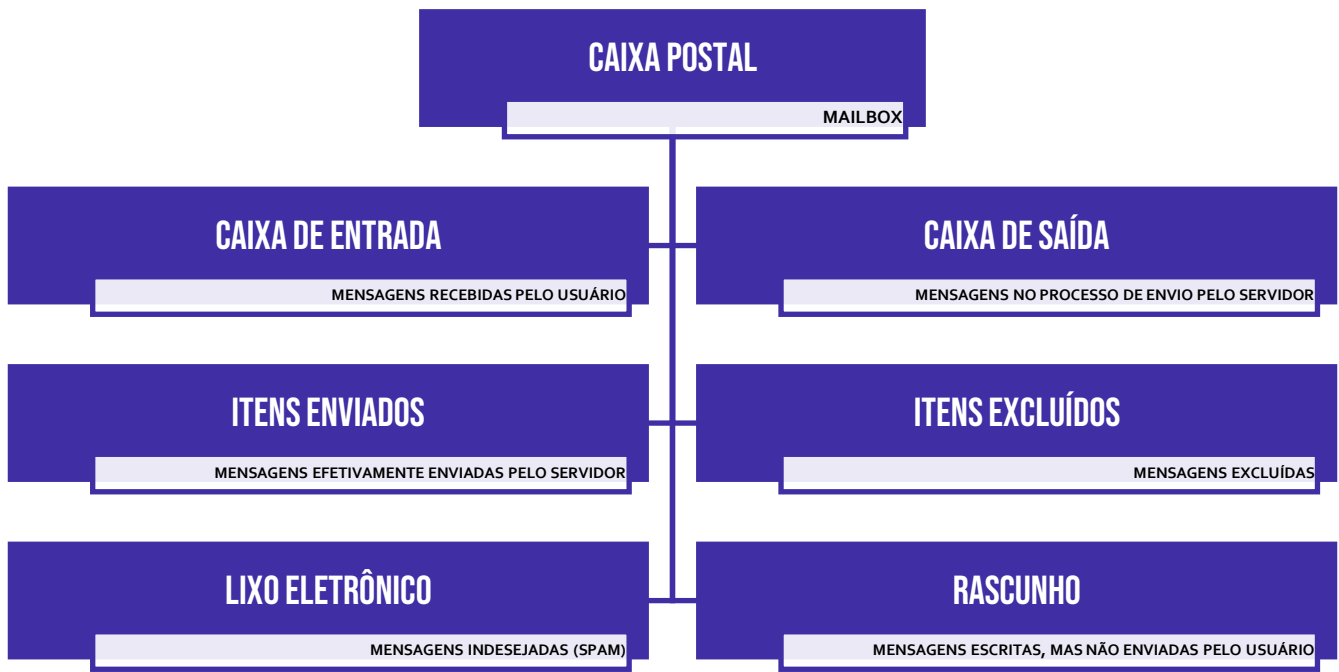
Os serviços de correio eletrônico permitem a utilização de pastas e subpastas para organizar as mensagens das caixas de correio de seus usuários. Existe um conjunto padrão de pastas da maioria desses serviços, mas você pode criar suas próprias pastas da maneira que achar mais conveniente. Vamos ver a seguir as pastas mais comuns na grande maioria dos serviços de correio eletrônico. Vem comigo...

PASTAS DE E-MAIL	DESCRIÇÃO
CAIXA DE ENTRADA	Trata-se de uma pasta que armazena mensagens de e-mail recebidas e são organizadas, em geral, por remetente, assunto e data de recebimento. É possível configurar o software de correio eletrônico para armazenar mensagens de e-mail recebidas automaticamente em outra pasta e até marcá-la como lida, no entanto a configuração padrão armazena mensagens recebidas na Caixa de Entrada como não-lida.
CAIXA DE SAÍDA	Trata-se de uma pasta que armazena temporariamente as mensagens pendentes de envio. Pode acontecer de - no momento da transmissão de um correio eletrônico - a conexão entre cliente e servidor de e-mail falhar. Nesse caso, para que a mensagem não seja perdida, o cliente de e-mail a armazena em um local temporário até que a conexão seja restabelecida. Após o efetivo envio com êxito ao destinatário, a mensagem é armazenada nos Itens Enviados.
ITENS ENVIADOS	Trata-se de uma pasta que armazena mensagens de e-mail enviadas/transmitidas com êxito e são organizadas, em geral, por destinatário, assunto e data de envio. É possível configurar o software de correio eletrônico para armazenar mensagens de e-mail enviadas automaticamente em outra pasta e até marcá-la como não-lida, no entanto a configuração padrão armazena mensagens enviadas na Pasta de Itens Enviados como lida.
LIXO ELETRÔNICO	Também chamada de Spam, trata-se de uma pasta que armazena mensagens identificadas como spam. Ele analisa o conteúdo das mensagens recebidas e move aquelas consideradas suspeitas para essa pasta, onde é possível verificá-las ou excluí-las. Se uma dessas mensagens burlar o filtro e for para a sua caixa de entrada, será possível especificar que futuras mensagens enviadas por aquele remetente sejam automaticamente movidas para o lixo eletrônico.
ITENS EXCLUÍDOS	Também chamada de Lixeira, trata-se de uma pasta que armazena mensagens que foram excluídas de outras pastas, mas que ainda não foram eliminadas em definitivo. Cada ferramenta ou provedor possui sua política para essa pasta: seja no sentido de apagar mensagens em períodos específicos ou manter as mensagens na pasta até que sejam excluídas definitivamente por meio de uma ação do usuário.



RASCUNHO

Trata-se de uma pasta em que são armazenadas mensagens que ainda estão sendo redigidas e preparadas para serem enviadas posteriormente. Muitas vezes, no ambiente de trabalho, você tem que escrever uma mensagem muito grande e que necessita de informações de diversas fontes diferentes. Nesse contexto, é interessante escrever a mensagem aos poucos e, para que ele continue disponível para ser editada, ela é armazenada na pasta de rascunhos.



Agora vamos falar sobre o envio de e-mails! **Um e-mail é basicamente composto de Cabeçalho (De:, Para:, Assunto:, Cc:, Cco:) e Corpo (Conteúdo) - sendo que o Anexo pode fazer parte de qualquer um dois.** No entanto, o cabeçalho não se restringe apenas as informações que vemos e inserimos, existem muito mais informações relacionadas ao processo de transmissão da mensagem que são inseridas no cabeçalho: (Ex: Data, Hora, Tipo de Conteúdo, Identificador de Mensagem, entre outros) - são os metadados.

ENVIO DE E-MAIL	DESCRIÇÃO
DE	Trata-se do remetente da mensagem, isto é, a entidade que está enviando um correio eletrônico para uma ou mais entidades. É possível configurar um cliente de e-mail para permitir a escolha de qual remetente deseja enviar o e-mail. Na imagem abaixo, por exemplo, estou enviando um e-mail com minha conta de usuário <code>professorDiegoCarvalho@gmail.com</code> . No entanto, eu tenho um e-mail pessoal configurado e poderia escolhê-lo como remetente.
PARA	Trata-se do destinatário da mensagem. Pode ser uma pessoa, várias pessoas ou uma lista de correios eletrônicos que receberão uma mensagem de e-mail. Em geral, quando há mais de um, basta utilizar ponto-e-vírgula (;) no preenchimento dos endereços. A entrega de e-mails ao destinatário não é garantida, uma vez que sua caixa de entrada pode estar lotada, pode haver destinatários em excesso, o endereço de destino não existe ou está incorreto, entre outros.
ASSUNTO	Trata-se do assunto da mensagem que será enviada. Em geral, é como uma manchete que resume o que será descrito no corpo da mensagem. Esse é um



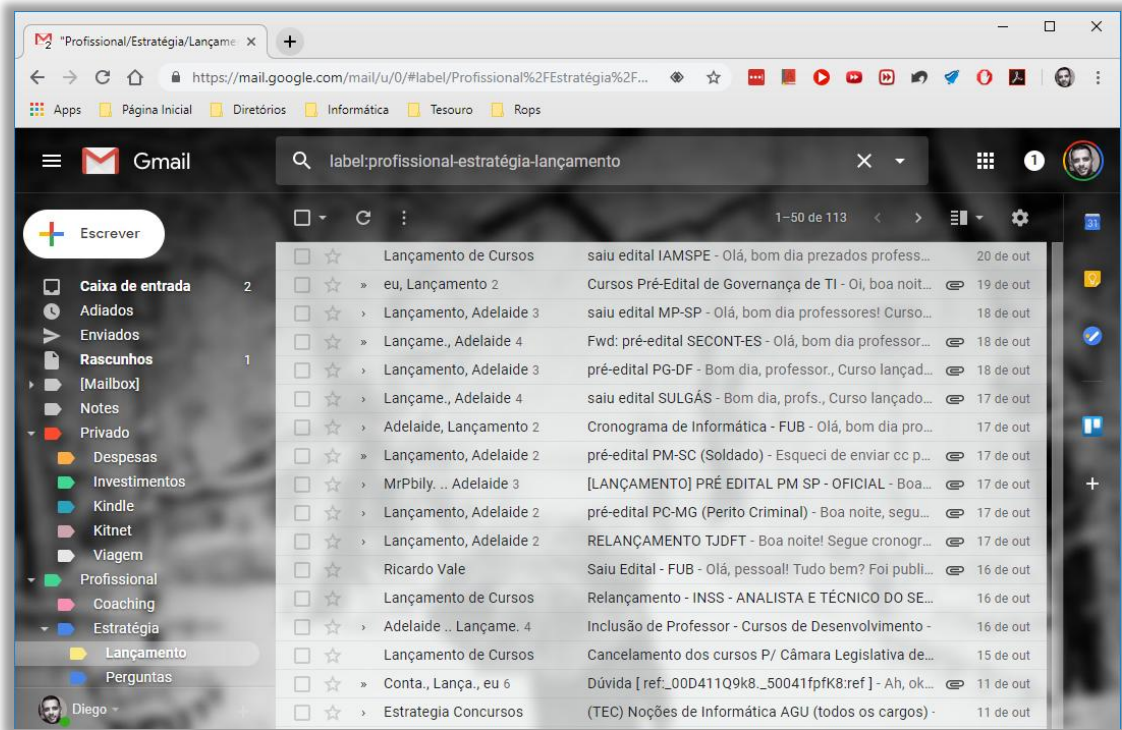
	campo de preenchimento facultativo, ou seja, você não é obrigado a preenchê-lo. Trata-se de uma cortesia para que o destinatário da mensagem saiba o assunto da mensagem mesmo antes de sua abertura. Caso você não preencha, não há problema, mas não custa facilitar a vida do destinatário.
COM CÓPIA (CC)	Quando se utiliza a opção com cópia (também chamada de Cópia Carbono ou Carbon Copy - Cc), uma cópia da mensagem que foi enviada aos destinatários principais é também enviada aos destinatários secundários e os endereços de e-mail desses destinatários secundários ficam visíveis tanto para os destinatários principais quanto para outros destinatários secundários.
COM CÓPIA OCULTA (CCO)	Também conhecido como Blind Carbon Copy - Bcc, trata-se de um recurso bastante similar ao anterior, porém ele tem o objetivo de ocultar os destinatários em cópia. Em outras palavras, caso você envie um e-mail para um destinatário principal e adicione o endereço de e-mail de mais dez pessoas no campo de cópia oculta, cada uma dessas pessoas só conseguirá visualizar seu próprio endereço de e-mail e não saberá que existem mais nove pessoas também copiadas na mensagem.
CONTEÚDO	Trata-se do corpo do e-mail, isto é, sua carga útil. É onde está armazenada a mensagem a ser enviada para outro destinatário. Em geral, as ferramentas de e-mail permitem a criação rica de textos, ou seja, é possível alterar a formatação da mensagem (alinhamento, parágrafo, fonte, numeração, negrito, itálico, sublinhado, entre outros). Por fim, esse campo não é obrigatório - é possível enviar um e-mail sem assunto e sem conteúdo.
CONFIRMAÇÃO DE ENTREGA/LEITURA	Uma Confirmação de Entrega confirma a entrega de seu e-mail na caixa de correio do destinatário, o que não significa que o destinatário o viu ou o leu - é possível inserir regras para solicitar a confirmação de entrega de uma ou mais mensagens de correio eletrônico.
ANEXO	Trata-se de um recurso que permite que qualquer arquivo (documento, imagem, texto, vídeo, etc) enviado ao destinatário seja incorporado a uma mensagem de correio eletrônico. Um ou mais anexos, com diferentes formatos ou extensões, podem ser enviados na mensagem criptografados ou não, mas deve-se observar o tamanho limite total dos arquivos permitido pelo provedor de e-mail e tomar cuidado com arquivos executáveis, que podem conter softwares maliciosos (malwares).

Ao receber um e-mail, você tem algumas opções:

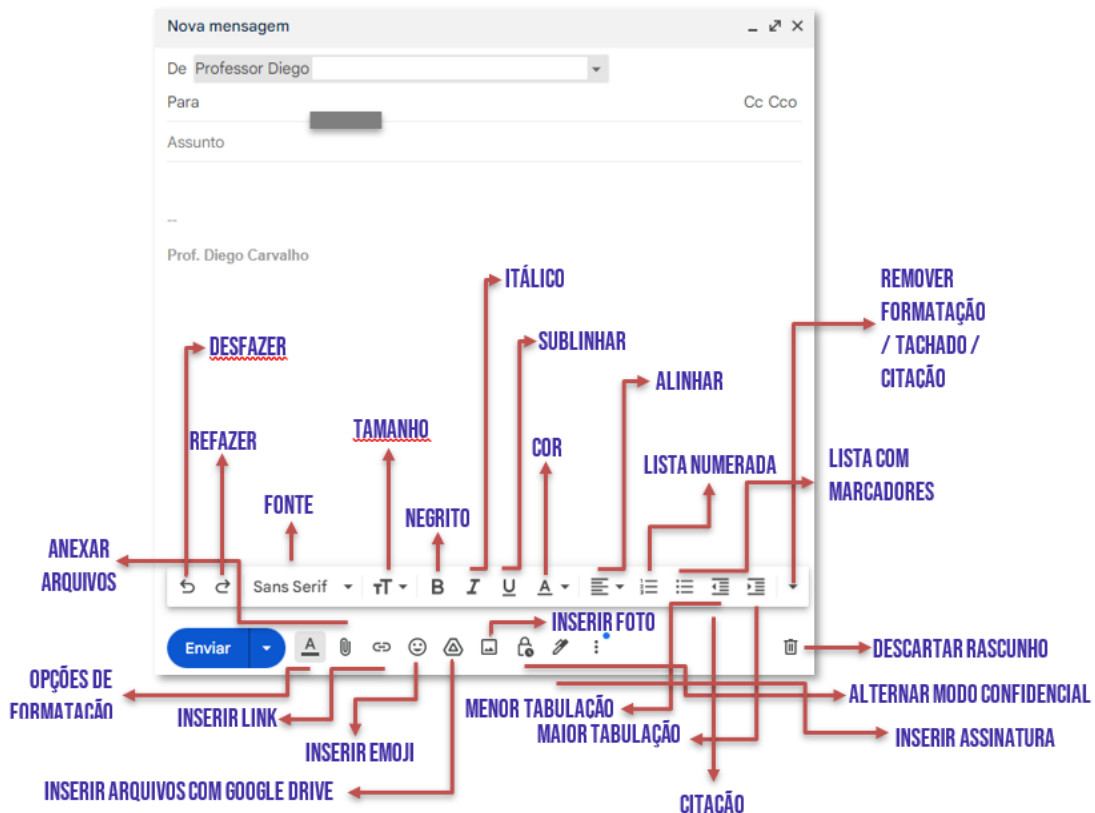
DIRETIVAS	DESCRIÇÃO
RESPONDER	Responder apenas e tão somente ao remetente da mensagem.
RESPONDER A TODOS	Responder ao remetente original e a todos os destinatários que estejam em PARA e CC.
ENCAMINHAR	Enviar a mensagem para alguém que não esteja em PARA e CC.

Vamos falar um pouco sobre algumas ferramentas: GMail, MS-Outlook e Mozilla Thunderbird. Começemos pelo GMail:

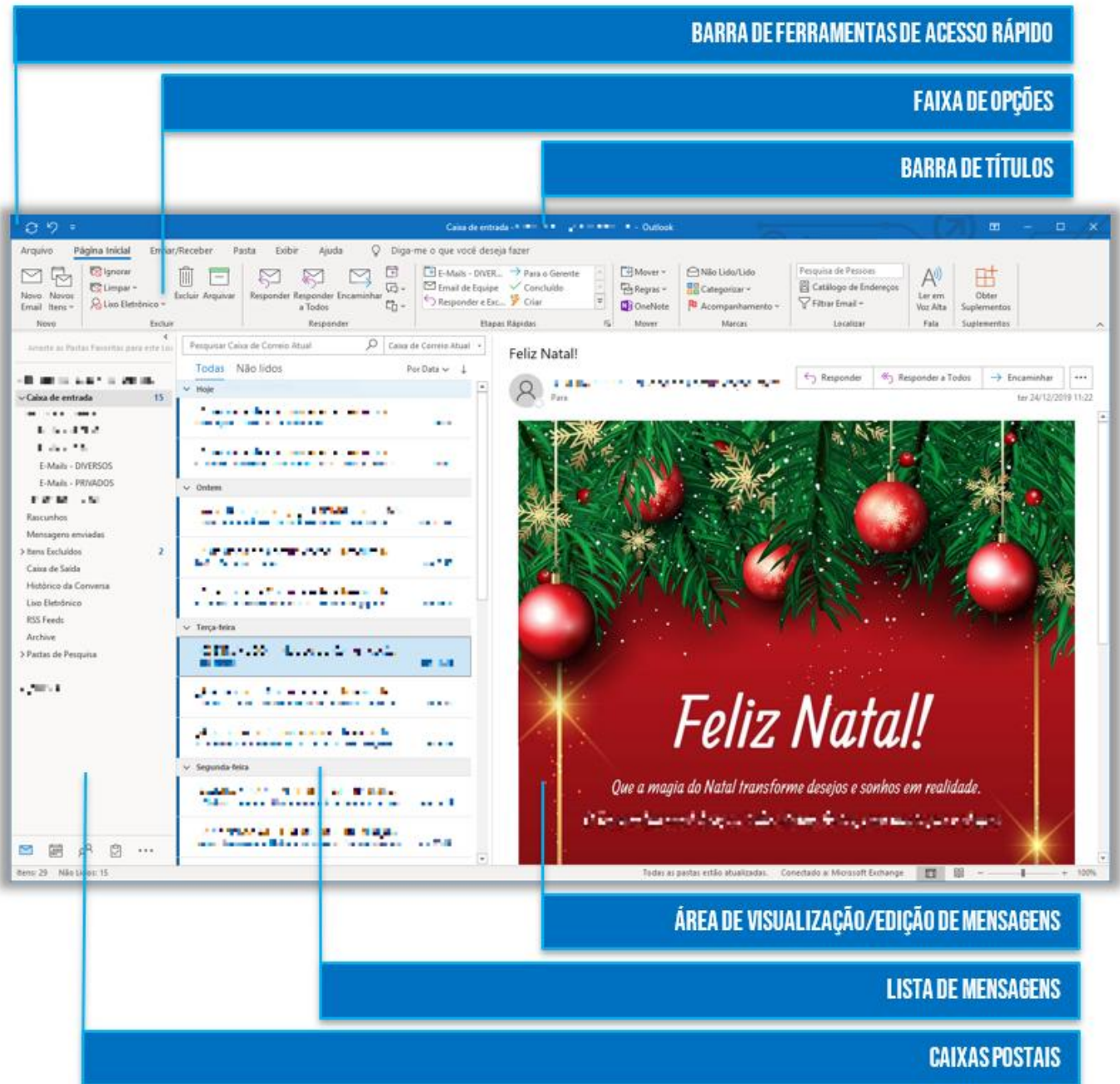




O Gmail é um serviço de e-mail gratuito oferecido pelo Google desde 2004. Destaca-se pelo armazenamento generoso, busca eficiente e integração com outros serviços Google, como Drive e Calendar. Disponível via web e apps móveis, inclui recursos avançados de segurança e filtros de spam, tornando-se uma escolha popular para comunicação pessoal e empresarial. Vejamos a funcionalidade de envio de e-mail:



Microsoft Outlook



O Microsoft Outlook é um aplicativo integrante do Pacote Office, cuja função principal é ser usado como um cliente de e-mail, isto é, um aplicativo que facilita o envio, recebimento, organização e gerenciamento de e-mails. No entanto, ele também permite gerenciar contatos, compromissos, calendários, tarefas e anotações - para cada um desses, existe uma opção de navegação. Galera, em contraste com outros clientes de e-mail, ele não é gratuito!

RECURSO	ATALHO
Nova Mensagem (Todos os Modos de Exibição)	CTRL + SHIFT + M
Nova Mensagem (Modo de Exibição de E-Mail)	CTRL + N



Verificar se existem novas mensagens	CTRL + M ou F9 (DESABA EM PROVA!)
Alternar para Caixa de Entrada	CTRL + SHIFT + I
Alternar para Caixa de Saída	CTRL + SHIFT + O
Ir para uma pasta diferente	CTRL + Y
Mover um item para uma pasta	CTRL + SHIFT + V
Ir para a Caixa de Pesquisas	CTRL + E ou F3
Abrir a Guia Arquivo	ALT + F
Ir para <i>Diga-me</i>	ALT + G
Move mensagens atuais e futuras para os Itens Excluídos	CTRL + DEL
Remove as conversas redundantes da conversa ou pasta	ALT + DEL
As mensagens serão marcadas como lidas	CTRL + Q

PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

Permite trabalhar online ou offline, assim como em outros clientes de e-mail.

Permite incluir um e-mail como anexo de outro e-mail.

Apresenta funcionalidades de correção ortográfica e gramatical.

Permite criar pastas e subpastas, inclusive dentro das pastas nativas do MS-Outlook.

Arquivos de dados (e-mail, calendário, tarefas, etc) são salvos no formato .pst.

Arquivos de dados podem ser becapeados e restaurados pelo usuário.

O uso da linguagem HTML permite a utilização de recursos avançados de formatação de texto.

A partir do MS-Outlook 2016, possui um Assistente de Inteligência Artificial que pode responder e-mails.

Permite atribuir categorias de cores a e-mails, contatos, compromissos e tarefas - facilitando buscas.

Pode ser configurado para gerenciar mais de uma conta de e-mail independente do domínio.

É geralmente mais voltado para uso corporativo do que para uso pessoal.

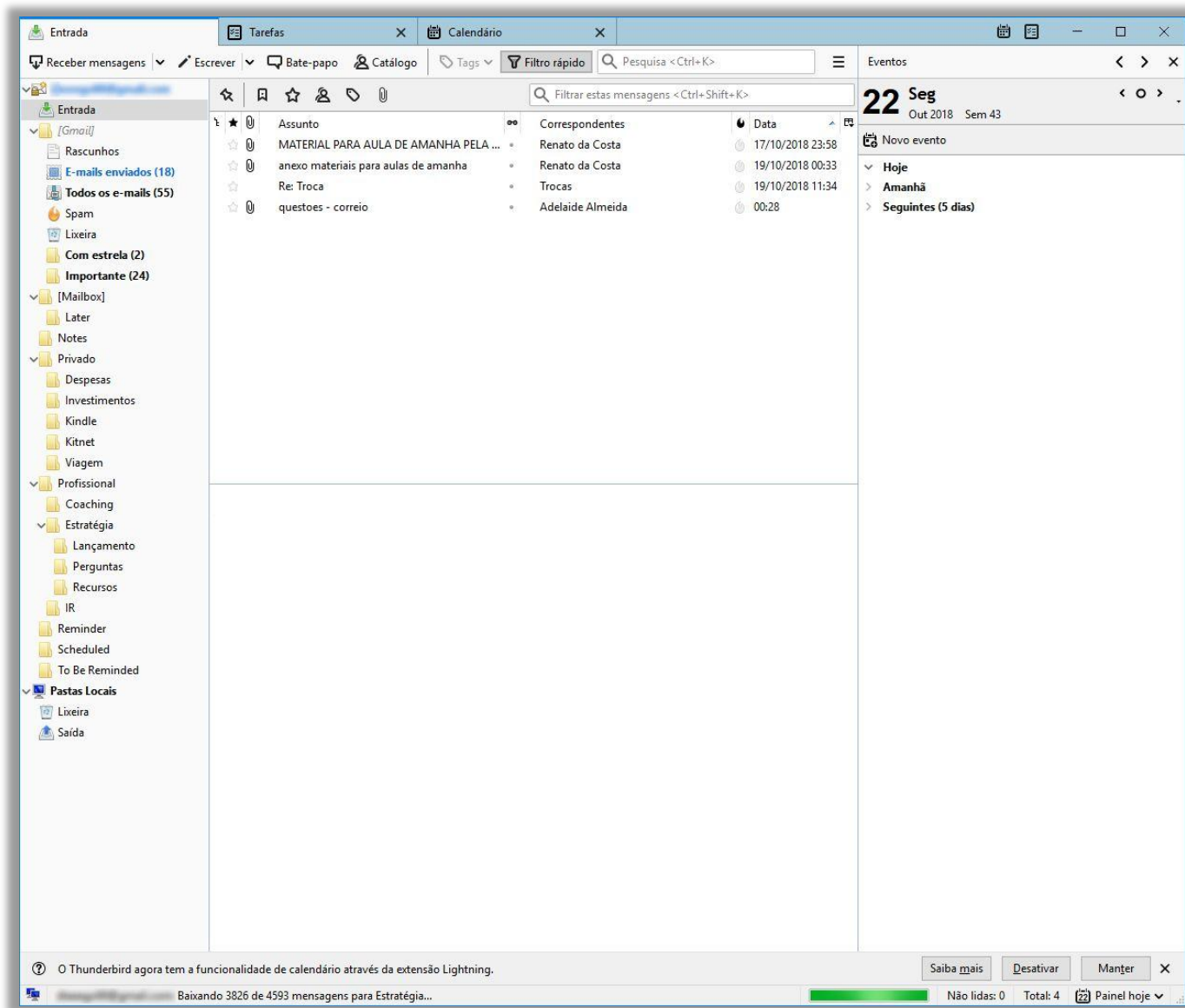
Permite definir um lembrete, incluindo mensagens de e-mail, compromissos e contatos.

Permite ordenar mensagens, por exemplo, por remetente, data, assunto ou tamanho.

Permite definir lembretes, incluindo mensagens de e-mail, compromissos e contatos.



Mozilla Thunderbird



O Mozilla Thunderbird - lançado em 2003 - é um cliente de e-mail de código aberto, gratuito, livre e multiplataforma capaz de gerenciar e-mail, chat e grupos e notícias. Foi desenvolvido, testado, traduzido e suportado por voluntários da Mozilla Foundation - também criadora do Mozilla Firefox. Não confundam: Mozilla Firefox é um navegador web e Mozilla Thunderbird é um cliente de e-mail.

RECURSO	ATALHO
Novo e-mail	CTRL + M ou CTRL + N
Abre um e-mail (em uma nova aba)	CTRL + O
Fecha uma aba	CTRL + W
Edita um e-mail	CTRL + E
Imprime um e-mail	CTRL + P



Acessa a próxima mensagem não lida	N
Localizar na página	CTRL + F
Seleciona todas as mensagens	CTRL + A
Abre o catálogo de endereços	CTRL + SHIFT + B
Atualiza a caixa de e-mail selecionada	F5
Atualiza todas as caixas de e-mail selecionadas	SHIFT + F5



APOSTA ESTRATÉGICA

A ideia desta seção é apresentar os pontos do conteúdo que mais possuem chances de serem cobrados em prova, considerando o histórico de questões da banca em provas de nível semelhante à nossa, bem como as inovações no conteúdo, na legislação e nos entendimentos doutrinários e jurisprudenciais.

Eu listei abaixo os pontos com maior probabilidade de cobrança no contexto de **Correio Eletrônico**. Estas são as minhas apostas:

1. Vale a pena revisar os pré-requisitos básicos para utilizar um serviço de correio eletrônico, como a necessidade de uma conta em um **provedor de e-mail** e o uso de um **cliente de e-mail** ou **webmail**.
2. Revisar a sintaxe de um endereço de e-mail, destacando as três partes principais: **Nome do Recipiente**, **Símbolo de Arroba** (@), e **Nome do Domínio**.
3. Eu acredito que pode haver uma questão sobre o papel dos servidores de e-mail e os protocolos envolvidos, como **SMTP**, **POP3** e **IMAP**.
4. Eu apostaria em questões sobre as pastas padrão em **serviços de e-mail**, como Caixa de Entrada, Itens Enviados, Caixa de Saída, Lixo Eletrônico e Itens Excluídos.
5. Revisar a função da pasta de **Rascunho**, que armazena mensagens que ainda estão sendo preparadas para envio.
6. Vale a pena revisar a **composição básica de um e-mail**, incluindo os campos de Cabeçalho (De, Para, Assunto, Cc, Cco) e Corpo (Conteúdo).
7. Aposto em uma questão sobre a função do campo "Cc" (Cópia Carbono) em e-mails, que permite enviar cópias a destinatários secundários visíveis. **Isso cai demais!**
8. Revisar a função do campo "Cco" (Cópia Carbono Oculta), que permite enviar cópias de e-mails sem que os destinatários saibam dos outros destinatários. **Isso cai demais!**
9. Aposto que pode haver uma pergunta sobre as opções disponíveis ao receber um e-mail, como Responder, Responder a Todos, e Encaminhar. **Isso cai demais!**
10. Vale a pena revisar as principais **características e funcionalidades do Gmail**, destacando sua integração com outros serviços Google e armazenamento generoso.



QUESTÕES ESTRATÉGICAS

Nesta seção, apresentamos e comentamos uma amostra de questões objetivas selecionadas estrategicamente: são questões com nível de dificuldade semelhante ao que você deve esperar para a sua prova e que, em conjunto, abordam os principais pontos do assunto.

A ideia, aqui, não é que você fixe o conteúdo por meio de uma bateria extensa de questões, mas que você faça uma boa revisão global do assunto a partir de, relativamente, poucas questões.

1. (VUNESP / CÂMARA DE CAMPINAS-SP - 2024) Marcelo preparou uma mensagem de correio eletrônico, inserindo Julia no campo Para, Angela no campo Cc e Pedro no campo Cco. Considerando que todos os usuários utilizam o Microsoft Outlook 2016, em sua configuração padrão, e que a mensagem foi enviada e recebida com sucesso, quando _____ clicar no botão Responder a todos, o Outlook irá preparar uma mensagem automática contendo _____ nos campos de destinatários.

- a) Pedro ... Marcelo, apenas.
- b) Angela ... Marcelo, Julia e Pedro.
- c) Julia ... Marcelo, Angela e Pedro.
- d) Angela ... Marcelo e Julia, apenas.
- e) Pedro ... Angela e Julia, apenas.

Comentários:

(a) Errado. Pedro está no campo "Cco" (cópia oculta), então ele não será incluído em uma resposta. "Responder a todos" incluirá os destinatários visíveis;

(b) Errado. Pedro não será incluído na resposta, pois estava em "Cco", e esse campo é oculto para os outros destinatários;

(c) Errado. Embora Julia esteja no campo "Para", Pedro não será incluído, pois ele estava em "Cco";

(d) Correto. Quando "Angela" clicar em "Responder a todos", apenas "Marcelo" (remetente) e "Julia" (destinatário principal) estarão nos campos de resposta, já que "Pedro" estava em "Cco" e é omitido;

(e) Errado. "Pedro" estava no campo "Cco" e, portanto, não será incluído em uma resposta.

Gabarito: Letra D

2. (FGV / SES-MT - 2024) José foi encarregado de enviar um e-mail para uma lista de endereços, incluindo seu chefe, que solicitou confidencialidade em relação ao seu endereço de e-mail. No entanto, após o envio, José foi repreendido por seu chefe, pois o endereço de e-mail dele acabou sendo visível para os outros destinatários da



mensagem. Diante deste cenário, assinale a ação correta que José deveria ter tomado para evitar essa situação:

- a) Adicionar o e-mail de seu chefe no campo "Para" e clicar na opção "Ocultar" antes de enviar o e-mail.
- b) Adicionar o e-mail de seu chefe no campo "Cc".
- c) Adicionar o e-mail de seu chefe no campo "Bcc" (ou Cco).
- d) Adicionar [Confidencial] no assunto da mensagem.

Comentários:

- (a) Errado. Não existe a opção "Ocultar" no campo "Para". O endereço colocado neste campo será visível para todos os destinatários;
- (b) Errado. O campo "Cc" (com cópia) torna os endereços visíveis para todos os destinatários;
- (c) Correto. O campo "Bcc" (ou "Cco" em português) permite adicionar destinatários sem que seus endereços sejam visíveis para os demais;
- (d) Errado. Colocar "[Confidencial]" no assunto da mensagem não impede que os endereços sejam visíveis para os outros destinatários.

Gabarito: Letra C

3. (VUNESP /PC-SP - 2023) Paulo redigiu uma mensagem de correio eletrônico usando o Microsoft Outlook 2016, em sua configuração padrão, para Rafaela, Antônio e Carlos. Rafaela, ao receber, clicou em Responder a todos e, sem alterar os destinatários na mensagem preparada automaticamente pelo Outlook, clicou em Enviar. Antônio e Carlos fizeram exatamente o mesmo. No final, Paulo recebeu 3 respostas. Rafaela recebeu 2 respostas apenas. Antônio recebeu 2 respostas apenas. Carlos não recebeu nenhuma resposta. Considerando que todos enviaram e receberam as mensagens com sucesso, isso significa que:

- a) Carlos estava no email original de Paulo no campo Cco.
- b) Antônio estava no email original de Paulo no campo Cco.
- c) Carlos estava no email original de Paulo no campo Cc.
- d) Rafaela estava no email original de Paulo no campo Cco.
- e) Carlos estava no email original de Paulo no campo Para.

Comentários:

- (a) Correto. Como Carlos não recebeu nenhuma resposta, ele estava no campo "Cco" (cópia oculta) do e-mail original, o que significa que seu endereço não foi incluído nas respostas automáticas de "Responder a todos";



- (b) Errado. Antônio recebeu respostas, então ele não estava no campo "Cco";
- (c) Errado. Se Carlos estivesse no campo "Cc", ele teria recebido as respostas, o que não ocorreu;
- (d) Errado. Rafaela recebeu respostas, então ela não estava no campo "Cco";
- (e) Errado. Se Carlos estivesse no campo "Para", ele teria recebido as respostas;

Gabarito: Letra A

4. (CEBRASPE-CESPE / MPE-TO - 2024) Considere que, ao enviar um e-mail para um grupo de destinatários, Ana tenha utilizado a opção CCO para incluir Bruno como destinatário. Nessa situação, Bruno não conseguirá ver quem mais recebeu o e-mail.

Comentários:

A opção CCO (Cópia Carbono Oculta) permite enviar e-mails para destinatários sem que os demais saibam quem foi incluído. No caso descrito, Bruno, estando em CCO, não poderá ver os outros destinatários do e-mail, e os outros também não saberão que Bruno recebeu a mensagem.

Gabarito: Correto

5. (FGV / TJ-AP - 2024) O serviço de e-mail (correspondência eletrônica) é um dos serviços mais conhecidos em redes de computadores. Por ele, é possível realizar o envio e recebimento de mensagens com anexos, hiperlinks, fotos etc.

Relacione os protocolos ligados ao serviço de e-mail com suas respectivas funcionalidades:

- 1. Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)**
- 2. Post Office Protocol versão 3 (POP3)**
- 3. Internet Message Access Protocol (IMAP)**

- () Utilizado pelo cliente de e-mail para obter as mensagens eletrônicas do servidor de e-mail. Após isso, as mensagens são excluídas do servidor de e-mail.**
- () Realiza a transferência eletrônica de mensagens entre o servidor de e-mail remetente e o servidor de e-mail destinatário.**
- () Utilizado pelo cliente de e-mail para obter uma cópia das mensagens eletrônicas em um servidor de e-mail. Após isso, as mensagens não são excluídas do servidor de e-mail.**

A sequência correta é:

- a) 1, 2, 3;
- b) 1, 3, 2;
- c) 2, 1, 3;
- d) 2, 3, 1;
- d) 3, 1, 2.



Comentários:

- (a) Errado. A sequência dos protocolos não corresponde corretamente às suas funcionalidades;
- (b) Errado. SMTP não é utilizado para obter mensagens do servidor, e POP3 não mantém as mensagens no servidor;
- (c) Correto. POP3 obtém as mensagens e as exclui do servidor, SMTP realiza a transferência de mensagens entre servidores, e IMAP permite obter uma cópia das mensagens, mantendo-as no servidor;
- (d) Errado. POP3 não mantém as mensagens no servidor, e SMTP não é utilizado para obter mensagens;
- (e) Errado. IMAP não realiza a transferência de mensagens entre servidores;

Gabarito: Letra C

6. (AOCP / IF-MA - 2023) Quais métodos são utilizados para configurar uma conta de e-mail no Microsoft Outlook?

- a) POP e IMEP
- b) DOP e IMAT.
- c) POP e IMAT.
- d) DOP e IMEP.
- e) POP e IMAP.

Comentários:

(a) Errado. "IMEP" não é um protocolo válido para e-mail; (b) Errado. "DOP" e "IMAT" não são protocolos de e-mail; (c) Errado. "IMAT" não é um protocolo válido para e-mail; (d) Errado. "DOP" e "IMEP" não são protocolos de e-mail; (e) Correto. Os protocolos "POP" (Post Office Protocol) e "IMAP" (Internet Message Access Protocol) são os métodos utilizados para configurar contas de e-mail no Microsoft Outlook.

Gabarito: Letra E

7. (VUNESP / PREFEITURA DE LINS-SP - 2024) Um arquiteto elaborou um relatório sobre normas técnicas e enviou, por meio do gmail.com, em sua configuração padrão, uma mensagem eletrônica com os campos descritos a seguir.

De: Pedro
Para: Gustavo
Cc: Elisa
Cco: Marcela
Assunto: Relatório



Sabendo que o e-mail foi enviado e recebido por todos com sucesso, é correto afirmar que:

- a) Marcela não tem conhecimento de que Elisa recebeu o e-mail.
- b) Elisa não tem conhecimento de que Marcela recebeu o e-mail.
- c) Apenas Gustavo não tem conhecimento de que Elisa recebeu o e-mail.
- d) Gustavo e Pedro são os únicos que sabem que Marcela recebeu o e-mail.

Comentários:

(a) Errado. Marcela, que está no campo "Cco", pode ver os destinatários "Para" e "Cc", incluindo Elisa;

(b) Correto. Elisa, que está no campo "Cc", não tem conhecimento de que Marcela, que está no campo "Cco", também recebeu o e-mail, pois destinatários em "Cco" são ocultos para todos os outros;

(c) Errado. Gustavo sabe que Elisa recebeu o e-mail, pois ela está no campo "Cc", que é visível para todos os destinatários;

(d) Errado. Pedro, como remetente, sabe que Marcela recebeu o e-mail, mas Gustavo não sabe, pois destinatários em "Cco" são ocultos para os outros;

Gabarito: Letra B

8. (CEBRASPE/CESPE / PREFEITURA DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM-ES - 2024) É possível acessar e enviar emails usando um navegador da Web sem a necessidade de um programa de correio eletrônico.

Comentários:

É possível acessar e enviar emails diretamente por meio de um navegador da web, utilizando serviços de webmail, como Gmail, Outlook ou Yahoo Mail, sem a necessidade de instalar um programa de correio eletrônico. Esses serviços utilizam protocolos como HTTP/HTTPS para acessar emails por uma interface web.

Gabarito: Correto

9. (FGV / TJ-AP - 2024) Thomas recebeu uma mensagem pelo correio eletrônico contendo o anúncio de um Seminário de TI online e quer repassar para um grupo de amigos, mas precisa evitar spam. Thomas, então, pensou em enviar o anúncio da seguinte forma: o nome de cada destinatário não pode estar visível para os outros destinatários.

Para isso, no correio eletrônico, Thomas deve utilizar a opção:

- a) encaminhar;
- b) copiar (Cc);
- c) remover assinatura;



- d) usar cópia oculta (Cco);
- e) marcar como phishing.

Comentários:

- (a) Errado. "Encaminhar" envia o e-mail a novos destinatários, mas os endereços ficam visíveis para todos;
- (b) Errado. O campo "Cc" (com cópia) permite enviar uma cópia do e-mail, mas os endereços são visíveis para todos os destinatários;
- (c) Errado. "Remover assinatura" apenas remove a assinatura pessoal, não oculta os endereços dos destinatários;
- (d) Correto. O campo "Cco" (cópia oculta) permite enviar o e-mail sem que os destinatários vejam os endereços dos outros destinatários;
- (e) Errado. "Marcar como phishing" é uma opção para denunciar e-mails suspeitos de fraude, sem relação com o envio;

Gabarito: Letra D

10. (FGV / DPE-RS - 2023) O correio eletrônico existe desde o início da Internet. Em relação a ferramentas e aplicativos de correio eletrônico, é correto afirmar que:

- a) tal como o correio normal, o e-mail é um meio de comunicação síncrono – as pessoas enviam e recebem mensagens quando for conveniente para elas;
- b) o SMTP é o principal protocolo de camada de aplicação do correio eletrônico da Internet;
- c) webmail, Microsoft Outlook, Thunderbird são navegadores de internet;
- d) o DNS é um protocolo de acesso a correio de extrema simplicidade;
- e) o HTTP é um protocolo de acesso a correio, porém com mais recursos, mas é também significativamente mais complexo.

Comentários:

- (a) Errado. O e-mail é um meio de comunicação assíncrono, pois as pessoas podem enviar e receber mensagens em momentos diferentes, sem que ambos precisem estar conectados ao mesmo tempo;
- (b) Correto. O SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) é o principal protocolo da camada de aplicação responsável pelo envio de e-mails na Internet;
- (c) Errado. Webmail, Microsoft Outlook e Thunderbird são clientes de e-mail, não navegadores de internet;



(d) Errado. O DNS (Domain Name System) é um sistema de resolução de nomes de domínio, não um protocolo de acesso a correio eletrônico;

(e) Errado. O HTTP não é um protocolo de acesso a correio eletrônico. O protocolo usado para acesso ao correio seria o IMAP ou POP3.

Gabarito: Letra B

11. (VUNESP / PREFEITURA DE LINS-SP - 2024) Um usuário, preparando um novo e-mail por meio do gmail.com, em sua configuração padrão, após anexar um arquivo do tipo xlsx à mensagem, preencheu os campos de endereço conforme segue:

De: Jaime
Para: Cristina
Cco: Bia

Assinale a alternativa verdadeira, considerando que o envio e o recebimento da mensagem ocorreram com sucesso.

- a) O anexo será enviado normalmente tanto para Cristina quanto para Bia.
- b) Bia não receberá o anexo por estar no campo Cco.
- c) Nem Cristina nem Bia receberão o anexo por ser do tipo xlsx.
- d) Apenas Bia receberá o anexo, pois é a única em Cco.

Comentários:

(a) Correto. O anexo será enviado para ****todos os destinatários****, independentemente de estarem nos campos "Para", "Cc" ou "Cco";

(b) Errado. O campo "Cco" apenas oculta o destinatário dos outros, mas não impede que ele receba o anexo;

(c) Errado. O tipo de arquivo ****xlsx**** é um formato comum e será enviado normalmente para todos os destinatários;

(d) Errado. Tanto Cristina (campo "Para") quanto Bia (campo "Cco") receberão o anexo;

Gabarito: Letra A

12. (FGV / PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - SP - 2024) Ao enviar uma mensagem de correio eletrônico, colocou-se o colaborador João em cópia, em um campo denotado por "CCo". Isto significa que:

- a) João não irá receber a mensagem original, apenas eventuais respostas dos demais destinatários, e estes não irão saber que João havia sido copiado na mensagem original.



- b) João não irá receber a mensagem original, apenas eventuais respostas dos demais destinatários, e estes irão saber que João havia sido copiado na mensagem original.
- c) João irá receber a mensagem original, assim como eventuais respostas dos demais destinatários, e estes não irão saber que João havia sido copiado na mensagem original.
- d) João irá receber a mensagem original, mas não irá receber eventuais respostas dos demais destinatários, e estes irão saber que João havia sido copiado na mensagem original.
- e) João irá receber a mensagem original, mas não irá receber eventuais respostas dos demais destinatários, e estes não irão saber que João havia sido copiado na mensagem original.

Comentários:

Nesse caso, João irá receber a mensagem original (dado que ele está em cópia), mas não irá receber eventuais respostas dos demais destinatários, e estes não irão saber que João havia sido copiado na mensagem original (dado que ele está em cópia oculta).

Gabarito: Letra E

13. (CEBRASPE/CESPS / PC-RO - 2022) No programa MS Outlook, para o envio de uma mensagem de e-mail com cópia para um determinado endereço, mantendo-o visível a todos os demais destinatários, é utilizado o campo:

- a) BCc.
- b) Anexar.
- c) Cc.
- d) Para.
- e) Assunto.

Comentários:

- (a) Errado. O campo "BCc" (ou "Cco") é usado para cópias ocultas, não visíveis para os outros destinatários;
- (b) Errado. "Anexar" é usado para adicionar arquivos à mensagem, não para incluir destinatários;
- (c) Correto. O campo "Cc" (com cópia) é utilizado para enviar uma cópia de e-mail visível a todos os destinatários;
- (d) Errado. O campo "Para" é utilizado para os destinatários principais, não para cópias visíveis;
- (e) Errado. "Assunto" define o título da mensagem, sem relação com o envio de cópias.

Gabarito: Letra C

14. (VUNESP / TJ-SP - 2023) Considere a seguinte mensagem de correio eletrônico, criada usando o Microsoft Outlook 365, em sua configuração padrão, de usuários que



estão todos na mesma empresa e usando seus e-mails corporativos, que foi enviada e recebida com sucesso, para a questão.

De: João
Para: Ricardo
Cc: Fabio
Cco: Pedro
Assunto: Reunião em 20 minutos

Assinale a alternativa que indica quais usuários receberam a mensagem original de João, e em qual pasta do Outlook essa mensagem foi automaticamente gravada.

- a) Ricardo na pasta Caixa de Entrada, Fabio na pasta Rascunhos e Pedro na pasta Arquivo Morto.
- b) Ricardo, Fabio e Pedro, todos na pasta Caixa de Entrada.
- c) Ricardo na pasta Caixa de Entrada, Fabio na pasta Arquivo Morto e Pedro na pasta Lixo Eletrônico.
- d) Ricardo e Fábio na pasta Caixa de Entrada, e Pedro na pasta Arquivo Morto.
- e) Ricardo e Fabio na pasta Caixa de Entrada, e Pedro na pasta Rascunhos.

Comentários:

- (a) Errado. As mensagens recebidas são armazenadas na pasta "Caixa de Entrada", e "Rascunhos" e "Arquivo Morto" não são pastas relevantes neste contexto;
- (b) Correto. Todos os destinatários – Ricardo (campo "Para"), Fabio (campo "Cc") e Pedro (campo "Cco") – receberam a mensagem em suas respectivas pastas "Caixa de Entrada";
- (c) Errado. "Arquivo Morto" e "Lixo Eletrônico" não são pastas automáticas para mensagens de e-mail recebidas;
- (d) Errado. Pedro também recebeu a mensagem na "Caixa de Entrada", apesar de estar no campo "Cco";
- (e) Errado. A pasta "Rascunhos" é usada para e-mails em edição, e não para e-mails recebidos;

Gabarito: Letra B

15. (INSTITUTO AOCP / SANESUL - 2021) Qual tipo de configuração é necessário para que um software cliente de e-mails seja capaz de enviar mensagens de e-mail?

- a) Servidor SMNP.



- b) Servidor SMTP.
- c) Servidor SQL.
- d) Servidor HTML.
- e) Servidor MQTT.

Comentários:

(a) Errado. **SNMP** (Simple Network Management Protocol) é utilizado para gerenciamento de redes, não para envio de e-mails;

(b) Correto. **SMTP** (Simple Mail Transfer Protocol) é o protocolo utilizado para o envio de mensagens de e-mail;

(c) Errado. **SQL** (Structured Query Language) é utilizado para gerenciamento de bancos de dados, não para e-mails;

(d) Errado. **HTML** (HyperText Markup Language) é uma linguagem de marcação para páginas web, não um servidor de e-mails;

(e) Errado. **MQTT** é um protocolo de comunicação para redes IoT (Internet das Coisas), sem relação com envio de e-mails.

Gabarito: Letra B



QUESTIONÁRIO DE REVISÃO E APERFEIÇOAMENTO

A ideia do questionário é elevar o nível da sua compreensão no assunto e, ao mesmo tempo, proporcionar uma outra forma de revisão de pontos importantes do conteúdo, a partir de perguntas que exigem respostas subjetivas.

São questões um pouco mais desafiadoras, porque a redação de seu enunciado não ajuda na sua resolução, como ocorre nas clássicas questões objetivas.

O objetivo é que você realize uma autoexplicação mental de alguns pontos do conteúdo, para consolidar melhor o que aprendeu ;)

Além disso, as questões objetivas, em regra, abordam pontos isolados de um dado assunto. Assim, ao resolver várias questões objetivas, o candidato acaba memorizando pontos isolados do conteúdo, mas muitas vezes acaba não entendendo como esses pontos se conectam.

Assim, no questionário, buscaremos trazer também situações que ajudem você a conectar melhor os diversos pontos do conteúdo, na medida do possível.

É importante frisar que não estamos adentrando em um nível de profundidade maior que o exigido na sua prova, mas apenas permitindo que você compreenda melhor o assunto de modo a facilitar a resolução de questões objetivas típicas de concursos, ok?

Nosso compromisso é proporcionar a você uma revisão de alto nível! Vamos ao nosso questionário:

Perguntas

- 1. O que é um Cliente de E-Mail e como ele se diferencia de um Webmail?**
- 2. Qual é a principal diferença entre a comunicação síncrona e assíncrona no contexto do e-mail?**
- 3. Qual é a sintaxe básica de um endereço de e-mail?**
- 4. Quais são as funções do SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) no envio de e-mails?**
- 5. Qual é a principal diferença entre os protocolos POP3 e IMAP no gerenciamento de e-mails?**
- 6. O que é o Nome do Recipiente em um endereço de e-mail e quais regras ele deve seguir?**
- 7. Para que serve a assinatura de e-mail e o que ela pode conter?**



8. Qual é a função da Caixa de Entrada em um serviço de e-mail?
9. O que diferencia a Caixa de Saída da pasta Itens Enviados em um cliente de e-mail?
10. Para que serve a pasta Lixo Eletrônico (Spam) em um serviço de e-mail?
11. O que é a pasta Rascunho em um serviço de e-mail e qual sua função?
12. Qual é a função do campo 'Com Cópia (Cc)' ao enviar um e-mail?
13. Qual é a principal função do campo 'Com Cópia Oculta (Cco)' em um e-mail?
14. O que é o Cabeçalho de um e-mail e quais informações ele pode conter?
15. Para que serve a Confirmação de Entrega em um serviço de e-mail?
16. Qual é a diferença entre Confirmação de Entrega e Confirmação de Leitura em e-mails?
17. O que é a pasta Itens Excluídos em um serviço de e-mail?
18. O que é um Anexo (Attachment) em um e-mail?
19. Qual é a diferença entre Responder e Responder a Todos em um e-mail?
20. O que acontece quando você Encaminha um e-mail?
21. O que ocorre se você Responder a Todos em um e-mail com Cc?
22. O que acontece se você Responder a Todos em um e-mail com Cco?
23. Qual é a função de Responder a um e-mail?
24. O que significa o prefixo Re: no assunto de um e-mail?
25. Por que o anexo não é incluído automaticamente ao responder um e-mail?
26. Quando o recurso Encaminhar é utilizado em e-mails?
27. Qual é a função do recurso Responder (Reply-To) em um e-mail?
28. O que é um Webmail?
29. Quais são as principais diferenças entre um Cliente de E-Mail e um Webmail?
30. Quais são as vantagens de utilizar um Webmail?
31. Qual protocolo é utilizado pelo Webmail para enviar e receber e-mails?



32. **Por que os webmails são mais populares para uso individual em comparação aos clientes de e-mail?**
33. **Quais são os principais webmails utilizados atualmente?**
34. **Qual a diferença na transferência de mensagens entre o uso de um Cliente de E-Mail e de um Webmail?**
35. **Qual é a principal desvantagem do Webmail?**
36. **O que ocorre quando um arquivo é anexado em um Webmail?**
37. **Quais tipos de arquivos são bloqueados de serem anexados no Gmail?**

Perguntas com Respostas

1. O que é um Cliente de E-Mail e como ele se diferencia de um Webmail?

Um Cliente de E-Mail é uma aplicação instalada localmente que permite enviar e receber e-mails, como o Microsoft Outlook. Ele oferece mais recursos e funciona offline, ao contrário de um Webmail, que é acessado via navegador e depende da internet, como o Gmail ou Outlook.com.

2. Qual é a principal diferença entre a comunicação síncrona e assíncrona no contexto do e-mail?

A comunicação assíncrona, como o e-mail, permite que emissor e receptor se comuniquem sem estarem disponíveis simultaneamente, enquanto a comunicação síncrona, como uma chamada telefônica, exige que ambos estejam disponíveis ao mesmo tempo.

3. Qual é a sintaxe básica de um endereço de e-mail?

A sintaxe básica de um endereço de e-mail consiste em três partes: Nome do Recipiente, Símbolo de Arroba (@), e Nome do Domínio. Exemplo: nomeusuario@dominio.com.

4. Quais são as funções do SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) no envio de e-mails?

O SMTP é o protocolo responsável por enviar correio eletrônico de um cliente para um servidor e para a troca de mensagens entre servidores. Ele opera, por padrão, na Porta TCP 25, mas pode utilizar a Porta 587 com mecanismos anti-spam.

5. Qual é a principal diferença entre os protocolos POP3 e IMAP no gerenciamento de e-mails?

A principal diferença é que o POP3 permite baixar as mensagens do servidor para o cliente, podendo apagá-las do servidor após o download, enquanto o IMAP mantém as mensagens no servidor, permitindo acessá-las de diferentes dispositivos.



6. O que é o Nome do Recipiente em um endereço de e-mail e quais regras ele deve seguir?

O Nome do Recipiente é a parte inicial de um endereço de e-mail, que identifica a conta de usuário. Ele deve seguir regras específicas, como não conter espaços ou caracteres especiais, e pode variar conforme o provedor de e-mail.

7. Para que serve a assinatura de e-mail e o que ela pode conter?

A assinatura de e-mail é um recurso que permite incluir automaticamente informações de contato, cargo, saudações e até imagens ao final de cada mensagem. Ela facilita a comunicação formal e a identificação do remetente.

8. Qual é a função da Caixa de Entrada em um serviço de e-mail?

A Caixa de Entrada é a pasta que armazena mensagens de e-mail recebidas, organizadas geralmente por remetente, assunto e data de recebimento. As mensagens são armazenadas como não-lidas por padrão.

9. O que diferencia a Caixa de Saída da pasta Itens Enviados em um cliente de e-mail?

A Caixa de Saída armazena temporariamente as mensagens pendentes de envio. Após o envio bem-sucedido, as mensagens são movidas para a pasta Itens Enviados, onde ficam armazenadas como lidas.

10. Para que serve a pasta Lixo Eletrônico (Spam) em um serviço de e-mail?

A pasta Lixo Eletrônico armazena mensagens identificadas como spam. Ela analisa o conteúdo das mensagens recebidas e move as suspeitas para essa pasta, onde podem ser verificadas ou excluídas.

11. O que é a pasta Rascunho em um serviço de e-mail e qual sua função?

A pasta Rascunho armazena mensagens que estão sendo redigidas e preparadas para envio posterior. Ela permite que você salve e continue editando uma mensagem antes de enviá-la.

12. Qual é a função do campo 'Com Cópia (Cc)' ao enviar um e-mail?

O campo 'Com Cópia (Cc)' permite enviar uma cópia da mensagem a destinatários secundários, cujo endereço ficará visível para os destinatários principais e outros destinatários secundários.

13. Qual é a principal função do campo 'Com Cópia Oculta (Cco)' em um e-mail?

O campo 'Com Cópia Oculta (Cco)' permite enviar uma cópia da mensagem a destinatários sem que os outros destinatários saibam que esses endereços foram incluídos na mensagem.

14. O que é o Cabeçalho de um e-mail e quais informações ele pode conter?



O Cabeçalho de um e-mail inclui informações como remetente (De:), destinatário (Para:), assunto, data, hora, tipo de conteúdo e outros metadados relevantes para o envio e recebimento da mensagem.

15. Para que serve a Confirmação de Entrega em um serviço de e-mail?

A Confirmação de Entrega verifica que o e-mail foi entregue na caixa de correio do destinatário, mas não garante que ele foi lido. É útil para evitar alegações de não recebimento.

16. Qual é a diferença entre Confirmação de Entrega e Confirmação de Leitura em e-mails?

A Confirmação de Entrega confirma que a mensagem chegou à caixa de correio do destinatário, enquanto a Confirmação de Leitura confirma que o destinatário abriu a mensagem, embora não garanta que ela foi lida.

17. O que é a pasta Itens Excluídos em um serviço de e-mail?

A pasta Itens Excluídos armazena mensagens que foram excluídas de outras pastas, mas ainda não foram eliminadas permanentemente. Elas podem ser recuperadas ou excluídas definitivamente pelo usuário.

18. O que é um Anexo (Attachment) em um e-mail?

O Anexo é um recurso que permite enviar arquivos (documentos, imagens, vídeos, etc.) junto com uma mensagem de e-mail. Podem ser enviados um ou mais anexos com diferentes formatos, mas é importante observar o limite de tamanho permitido pelo provedor de e-mail.

19. Qual é a diferença entre Responder e Responder a Todos em um e-mail?

Responder permite enviar uma resposta apenas ao remetente original do e-mail. Responder a Todos envia a resposta ao remetente e a todos os destinatários copiados (Cc) na mensagem original.

20. O que acontece quando você Encaminha um e-mail?

Ao Encaminhar um e-mail, você envia a mensagem recebida para outros destinatários que não estavam na lista original. Os destinatários originais não são informados do encaminhamento, e os anexos presentes no e-mail original também são enviados.

21. O que ocorre se você Responder a Todos em um e-mail com Cc?

Ao Responder a Todos em um e-mail com Cc, tanto o remetente original quanto todos os destinatários copiados (Cc) receberão a resposta.

22. O que acontece se você Responder a Todos em um e-mail com Cco?



Se você Responder a Todos em um e-mail com Cco, os destinatários copiados ocultamente (Cco) não são visíveis para outros destinatários, mas o Cco pode ver e responder a todos os destinatários, revelando sua participação.

23. Qual é a função de Responder a um e-mail?

Responder a um e-mail permite enviar uma resposta diretamente ao remetente da mensagem, continuando a comunicação sobre o assunto tratado no e-mail original.

24. O que significa o prefixo Re: no assunto de um e-mail?

O prefixo Re: no assunto de um e-mail indica que a mensagem é uma resposta a um e-mail anterior.

25. Por que o anexo não é incluído automaticamente ao responder um e-mail?

O anexo não é incluído automaticamente ao responder um e-mail porque o remetente original já possui o anexo. No entanto, ao encaminhar a mensagem, o anexo é incluído, pois o novo destinatário ainda não o recebeu.

26. Quando o recurso Encaminhar é utilizado em e-mails?

O recurso Encaminhar é utilizado para enviar uma mensagem recebida para outros destinatários que não estavam na lista original de destinatários ou em cópia. Os anexos presentes no e-mail original também são enviados.

27. Qual é a função do recurso Responder (Reply-To) em um e-mail?

O recurso Responder (Reply-To) permite enviar uma resposta apenas ao remetente original do e-mail, sem incluir outros destinatários que possam estar em cópia (Cc ou Cco).

28. O que é um Webmail?

Webmail é uma interface web que permite acessar o serviço de correio eletrônico através de um navegador conectado à internet. Com o webmail, é possível ler, escrever, enviar, receber e gerenciar e-mails de forma online, sem a necessidade de instalar um cliente de e-mail localmente.

29. Quais são as principais diferenças entre um Cliente de E-Mail e um Webmail?

Um Cliente de E-Mail, como o Microsoft Outlook, permite que os e-mails sejam armazenados no disco rígido do usuário e possam ser acessados offline. Já o Webmail armazena as mensagens no servidor do provedor e só pode ser acessado online através de um navegador. Além disso, o cliente de e-mail utiliza protocolos como SMTP, POP3 e IMAP, enquanto o webmail utiliza o protocolo HTTP/HTTPS.

30. Quais são as vantagens de utilizar um Webmail?



A principal vantagem de utilizar um webmail é a capacidade de acessar e gerenciar e-mails de qualquer lugar por meio de um navegador web e uma conexão à internet. Isso torna o webmail mais portátil e acessível em comparação aos clientes de e-mail. Outra vantagem é a simplicidade de uso, sem necessidade de configurar um software local.

31. Qual protocolo é utilizado pelo Webmail para enviar e receber e-mails?

O Webmail utiliza o protocolo HTTP/HTTPS para enviar e receber e-mails. Por trás da interface web, o servidor de e-mail utiliza protocolos como SMTP para enviar mensagens e POP3 ou IMAP para recebê-las.

32. Por que os webmails são mais populares para uso individual em comparação aos clientes de e-mail?

Os webmails são mais populares para uso individual porque oferecem facilidade de acesso de qualquer lugar sem a necessidade de configurar um software local. Além disso, eles não requerem instalação e permitem o gerenciamento de e-mails diretamente no navegador web.

33. Quais são os principais webmails utilizados atualmente?

Os principais webmails utilizados atualmente são Gmail, Outlook/Hotmail e Yahoo.

34. Qual a diferença na transferência de mensagens entre o uso de um Cliente de E-Mail e de um Webmail?

No uso de um Cliente de E-Mail, a mensagem é transferida do cliente para o servidor usando SMTP, e depois baixada do servidor de destino usando POP3 ou IMAP. No Webmail, a mensagem é transferida do navegador para o servidor web usando HTTP/HTTPS, com o servidor de e-mail manipulando a comunicação entre servidores usando SMTP.

35. Qual é a principal desvantagem do Webmail?

A principal desvantagem do Webmail é a necessidade de estar conectado à internet para acessar e gerenciar os e-mails, ao contrário dos clientes de e-mail, que permitem acesso offline às mensagens armazenadas localmente.

36. O que ocorre quando um arquivo é anexado em um Webmail?

Quando um arquivo é anexado em um Webmail, ele é carregado para o servidor de e-mails. Se o arquivo original na máquina do usuário for modificado depois de anexado, essa alteração não afetará o arquivo anexado ao e-mail.

37. Quais tipos de arquivos são bloqueados de serem anexados no Gmail?

O Gmail bloqueia anexos com as seguintes extensões: .pif, .bat, .chm, .cmd, .com, .cpl, .dmg, .exe, .jar, .lib, .msc, .scr, .sys, .vb, .vbs, entre outros, devido a questões de segurança.





LISTA DE QUESTÕES ESTRATÉGICAS

- 1. (VUNESP / CÂMARA DE CAMPINAS-SP - 2024) Marcelo preparou uma mensagem de correio eletrônico, inserindo Julia no campo Para, Angela no campo Cc e Pedro no campo Cco. Considerando que todos os usuários utilizam o Microsoft Outlook 2016, em sua configuração padrão, e que a mensagem foi enviada e recebida com sucesso, quando _____ clicar no botão Responder a todos, o Outlook irá preparar uma mensagem automática contendo _____ nos campos de destinatários.**
- a) Pedro ... Marcelo, apenas.
 - b) Angela ... Marcelo, Julia e Pedro.
 - c) Julia ... Marcelo, Angela e Pedro.
 - d) Angela ... Marcelo e Julia, apenas.
 - e) Pedro ... Angela e Julia, apenas.
- 2. (FGV / SES-MT - 2024) José foi encarregado de enviar um e-mail para uma lista de endereços, incluindo seu chefe, que solicitou confidencialidade em relação ao seu endereço de e-mail. No entanto, após o envio, José foi repreendido por seu chefe, pois o endereço de e-mail dele acabou sendo visível para os outros destinatários da mensagem. Diante deste cenário, assinale a ação correta que José deveria ter tomado para evitar essa situação:**
- a) Adicionar o e-mail de seu chefe no campo "Para" e clicar na opção "Ocultar" antes de enviar o e-mail.
 - b) Adicionar o e-mail de seu chefe no campo "Cc".
 - c) Adicionar o e-mail de seu chefe no campo "Bcc" (ou Cco).
 - d) Adicionar [Confidencial] no assunto da mensagem.
- 3. (VUNESP / PC-SP - 2023) Paulo redigiu uma mensagem de correio eletrônico usando o Microsoft Outlook 2016, em sua configuração padrão, para Rafaela, Antônio e Carlos. Rafaela, ao receber, clicou em Responder a todos e, sem alterar os destinatários na mensagem preparada automaticamente pelo Outlook, clicou em Enviar. Antônio e Carlos fizeram exatamente o mesmo. No final, Paulo recebeu 3 respostas. Rafaela recebeu 2 respostas apenas. Antônio recebeu 2 respostas apenas. Carlos não recebeu nenhuma resposta. Considerando que todos enviaram e receberam as mensagens com sucesso, isso significa que:**
- a) Carlos estava no email original de Paulo no campo Cco.
 - b) Antônio estava no email original de Paulo no campo Cco.
 - c) Carlos estava no email original de Paulo no campo Cc.
 - d) Rafaela estava no email original de Paulo no campo Cco.
 - e) Carlos estava no email original de Paulo no campo Para.



4. (CEBRASPE-CESPE / MPE-TO - 2024) Considere que, ao enviar um e-mail para um grupo de destinatários, Ana tenha utilizado a opção CCO para incluir Bruno como destinatário. Nessa situação, Bruno não conseguirá ver quem mais recebeu o e-mail.
5. (FGV / TJ-AP - 2024) O serviço de e-mail (correspondência eletrônica) é um dos serviços mais conhecidos em redes de computadores. Por ele, é possível realizar o envio e recebimento de mensagens com anexos, hiperlinks, fotos etc.

Relacione os protocolos ligados ao serviço de e-mail com suas respectivas funcionalidades:

1. Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)
2. Post Office Protocol versão 3 (POP3)
3. Internet Message Access Protocol (IMAP)

() Utilizado pelo cliente de e-mail para obter as mensagens eletrônicas do servidor de e-mail. Após isso, as mensagens são excluídas do servidor de e-mail.

() Realiza a transferência eletrônica de mensagens entre o servidor de e-mail remetente e o servidor de e-mail destinatário.

() Utilizado pelo cliente de e-mail para obter uma cópia das mensagens eletrônicas em um servidor de e-mail. Após isso, as mensagens não são excluídas do servidor de e-mail.

A sequência correta é:

- a) 1, 2, 3;
- b) 1, 3, 2;
- c) 2, 1, 3;
- d) 2, 3, 1;
- d) 3, 1, 2.

6. (AOCP / IF-MA - 2023) Quais métodos são utilizados para configurar uma conta de e-mail no Microsoft Outlook?

- a) POP e IMEP
- b) DOP e IMAT.
- c) POP e IMAT.
- d) DOP e IMEP.
- e) POP e IMAP.

7. (VUNESP / PREFEITURA DE LINS-SP - 2024) Um arquiteto elaborou um relatório sobre normas técnicas e enviou, por meio do gmail.com, em sua configuração padrão, uma mensagem eletrônica com os campos descritos a seguir:

De: Pedro
Para: Gustavo
Cc: Elisa
Cco: Marcela
Assunto: Relatório



Sabendo que o e-mail foi enviado e recebido por todos com sucesso, é correto afirmar que:

- a) Marcela não tem conhecimento de que Elisa recebeu o e-mail.
- b) Elisa não tem conhecimento de que Marcela recebeu o e-mail.
- c) Apenas Gustavo não tem conhecimento de que Elisa recebeu o e-mail.
- d) Gustavo e Pedro são os únicos que sabem que Marcela recebeu o e-mail.

8. (CEBRASPE/CESPE / PREFEITURA DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM-ES - 2024) É possível acessar e enviar emails usando um navegador da Web sem a necessidade de um programa de correio eletrônico.

9. (FGV / TJ-AP - 2024) Thomas recebeu uma mensagem pelo correio eletrônico contendo o anúncio de um Seminário de TI online e quer repassar para um grupo de amigos, mas precisa evitar spam. Thomas, então, pensou em enviar o anúncio da seguinte forma: o nome de cada destinatário não pode estar visível para os outros destinatários. Para isso, no correio eletrônico, Thomas deve utilizar a opção:

- a) encaminhar;
- b) copiar (Cc);
- c) remover assinatura;
- d) usar cópia oculta (Cco);
- e) marcar como phishing.

10. (FGV / DPE-RS - 2023) O correio eletrônico existe desde o início da Internet. Em relação a ferramentas e aplicativos de correio eletrônico, é correto afirmar que:

- a) tal como o correio normal, o e-mail é um meio de comunicação síncrono – as pessoas enviam e recebem mensagens quando for conveniente para elas;
- b) o SMTP é o principal protocolo de camada de aplicação do correio eletrônico da Internet;
- c) webmail, Microsoft Outlook, Thunderbird são navegadores de internet;
- d) o DNS é um protocolo de acesso a correio de extrema simplicidade;
- e) o HTTP é um protocolo de acesso a correio, porém com mais recursos, mas é também significativamente mais complexo.

11. (VUNESP / PREFEITURA DE LINS-SP - 2024) Um usuário, preparando um novo e-mail por meio do gmail.com, em sua configuração padrão, após anexar um arquivo do tipo xlsx à mensagem, preencheu os campos de endereço conforme segue:

De: Jaime
Para: Cristina
Cco: Bia



Assinale a alternativa verdadeira, considerando que o envio e o recebimento da mensagem ocorreram com sucesso:

- a) O anexo será enviado normalmente tanto para Cristina quanto para Bia.
- b) Bia não receberá o anexo por estar no campo Cco.
- c) Nem Cristina nem Bia receberão o anexo por ser do tipo xlsx.
- d) Apenas Bia receberá o anexo, pois é a única em Cco.

12. (FGV / PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - SP - 2024) Ao enviar uma mensagem de correio eletrônico, colocou-se o colaborador João em cópia, em um campo denotado por "CCo". Isto significa que:

- a) João não irá receber a mensagem original, apenas eventuais respostas dos demais destinatários, e estes não irão saber que João havia sido copiado na mensagem original.
- b) João não irá receber a mensagem original, apenas eventuais respostas dos demais destinatários, e estes irão saber que João havia sido copiado na mensagem original.
- c) João irá receber a mensagem original, assim como eventuais respostas dos demais destinatários, e estes não irão saber que João havia sido copiado na mensagem original.
- d) João irá receber a mensagem original, mas não irá receber eventuais respostas dos demais destinatários, e estes irão saber que João havia sido copiado na mensagem original.
- e) João irá receber a mensagem original, mas não irá receber eventuais respostas dos demais destinatários, e estes não irão saber que João havia sido copiado na mensagem original.

13. (CEBRASPE/CESPS / PC-RO - 2022) No programa MS Outlook, para o envio de uma mensagem de e-mail com cópia para um determinado endereço, mantendo-o visível a todos os demais destinatários, é utilizado o campo:

- a) BCc.
- b) Anexar.
- c) Cc.
- d) Para.
- e) Assunto.

14. (VUNESP / TJ-SP - 2023) Considere a seguinte mensagem de correio eletrônico, criada usando o Microsoft Outlook 365, em sua configuração padrão, de usuários que estão todos na mesma empresa e usando seus e-mails corporativos, que foi enviada e recebida com sucesso, para a questão.

De: João
Para: Ricardo
Cc: Fabio
Cco: Pedro
Assunto: Reunião em 20 minutos



Assinale a alternativa que indica quais usuários receberam a mensagem original de João, e em qual pasta do Outlook essa mensagem foi automaticamente gravada:

- a) Ricardo na pasta Caixa de Entrada, Fabio na pasta Rascunhos e Pedro na pasta Arquivo Morto.
- b) Ricardo, Fabio e Pedro, todos na pasta Caixa de Entrada.
- c) Ricardo na pasta Caixa de Entrada, Fabio na pasta Arquivo Morto e Pedro na pasta Lixo Eletrônico.
- d) Ricardo e Fábio na pasta Caixa de Entrada, e Pedro na pasta Arquivo Morto.
- e) Ricardo e Fabio na pasta Caixa de Entrada, e Pedro na pasta Rascunhos.

Comentários:

15. (INSTITUTO AOCP / SANESUL - 2021) Qual tipo de configuração é necessário para que um software cliente de e-mails seja capaz de enviar mensagens de e-mail?

- a) Servidor SMNP.
- b) Servidor SMTP.
- c) Servidor SQL.
- d) Servidor HTML.
- e) Servidor MQTT.



GABARITO

1. LETRA D
2. LETRA C
3. LETRA A
4. CORRETO
5. LETRA C
6. LETRA E
7. LETRA B
8. CORRETO
9. LETRA D
10. LETRA B
11. LETRA A
12. LETRA E
13. LETRA C
14. LETRA B
15. LETRA B



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GOOGLE. Gmail Help: Official Gmail Support. Disponível em: <https://support.google.com/mail/>. Acesso em: 2 set. 2024.

MICROSOFT. Microsoft Outlook Support: Official Microsoft Outlook Documentation. Disponível em: <https://support.microsoft.com/outlook>. Acesso em: 2 set. 2024.

MOZILLA FOUNDATION. Thunderbird Help: Official Mozilla Thunderbird Support. Disponível em: <https://support.mozilla.org/thunderbird>. Acesso em: 2 set. 2024.



ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



1 Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



2 Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



3 Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



4 Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



5 Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



6 Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



7 Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



8 O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.