Gerado a 16/10/2026 15:28

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Um endereço partilhado para a equipa: caixa partilhada, reencaminhamento ou lista de correio

E-mail

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-AO-KB-6270	v2026.10.16	Angola · Português

MozOut Angola
RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings
NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/6270

A resposta curta: para um endereço como vendas@ ou apoio@, que várias pessoas atendem, há três caminhos. Uma **caixa partilhada** (uma conta de e-mail a sério, que todos abrem com a mesma palavra-passe) é a melhor quando é preciso saber o que já foi lido e respondido. Um **reencaminhamento** para a caixa de cada pessoa chega quando só querem ser avisados. Uma **lista de correio** serve para um grupo conversar entre si, não para atender clientes.

As opções lado a lado

Opção	Boa para	O que corre mal
Caixa partilhada (vendas@ é uma conta de e-mail)	Atender clientes em equipa: todos vêem o que entrou, o que já foi lido e o que já foi respondido, e as respostas saem de vendas@.	Todos usam a mesma palavra-passe, que tem de mudar quando alguém sai. Não se vê quem respondeu, a menos que cada um assine com o nome.
Reencaminhamento de vendas@ para a caixa de cada pessoa	Poucas pessoas que só precisam de saber o que chega.	Cada um recebe a sua cópia e ninguém sabe se outro já respondeu. A resposta sai do endereço pessoal. Reencaminhar para fora do domínio pode acabar no spam: **o e-mail reencaminhado vai para o spam**.
Lista de correio	Um grupo que conversa e onde todos devem receber tudo: **listas de correio no cPanel**.	Não foi feita para atender clientes: uma resposta pode ir para o grupo inteiro.
Caixa partilhada e um reencaminhamento	Uma pessoa trata, outra só acompanha.	Cada mensagem fica em duas caixas e ocupa espaço nas duas. Quem só acompanha não deve responder a partir da sua caixa.

Montar uma caixa partilhada, passo a passo

1. **Crie a conta** vendas@ no cPanel, em **Email Accounts** (Contas de e-mail), com uma palavra-passe longa que não use em mais lado nenhum: **como criar uma conta de e-mail no cPanel**.

2. **Acrescente-a como segunda conta** na aplicação de cada pessoa (computador e telemóvel), sempre em **IMAP**. Em POP, o primeiro aparelho que descarrega a mensagem pode levá-la e os outros deixam de a ver: **POP ou IMAP**.

3. **Combine uma regra simples:** quem responde move a mensagem para uma pasta «Respondido», ou marca-a com uma bandeira. Em IMAP as pastas e as marcas são as mesmas em todos os aparelhos, por isso os colegas vêem logo.

4. **Assine com o nome** por baixo da assinatura da equipa, para o cliente e os colegas saberem quem respondeu: **pôr uma assinatura nos seus e-mails**.

5. **Se alguém só precisa de ser avisado,** junte um reencaminhamento de vendas@ para essa pessoa em **Forwarders** (Encaminhadores) e combine que não responde a partir daí.

6	**Quando alguém da equipa sai,** mude a palavra-passe da caixa partilhada nesse mesmo dia e entregue a nova a quem fica: **como alterar a palavra-passe de uma conta de e-mail**.

Não envie a palavra-passe da caixa partilhada por e-mail nem num grupo de mensagens. Quem a tiver entra na caixa a partir de qualquer lado. Entregue-a em mão ou através de um gestor de palavras-passe: **senha forte e gestor de senhas**.

Responder como vendas@ sem abrir a caixa partilhada: no webmail Roundcube pode acrescentar uma identidade com o endereço vendas@ (em Definições > Identidades; o nome do menu muda com a versão e a língua) e escolhê-la ao responder. A resposta fica nos Enviados da sua caixa e não nos da equipa, por isso a caixa partilhada continua a ser o melhor sítio para responder a clientes.

Quer ajuda a montar o endereço da equipa? Diga-nos o endereço e quem o vai atender.

Abrir pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

Que endereços de e-mail deve criar uma empresa: os de função e os pessoais

Catch-all, reencaminhamento e alias: as três que se confundem

Listas de correio no cPanel: um endereço para um grupo inteiro

Como criar uma conta de e-mail no cPanel?

POP ou IMAP: qual escolher, e o que perde se escolher mal

O e-mail reencaminhado vai para o spam ou é devolvido: porque o SPF falha e o que fazer

Versão online deste documento

A MozOut é uma empresa líder em serviços de internet, com a missão de ajudar negócios a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia.

2020	37 mil+	130+
FUNDADA	CLIENTES	INSCRIÇÕES POR DIA

MozOut Angola

RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF	500 260 5724
MATRÍCULA	26464-25/250724
SEDE	Rua Direita do Patriota, Bairro Dangereux Belas, Luanda, Angola
CONTACTOS	info@mozout.com · +244 942 011 191 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

RLX-AO-KB-6270 · v2026.10.16 · Gerado a 16/10/2026 15:28