Gerado a 16/10/2026 15:28

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

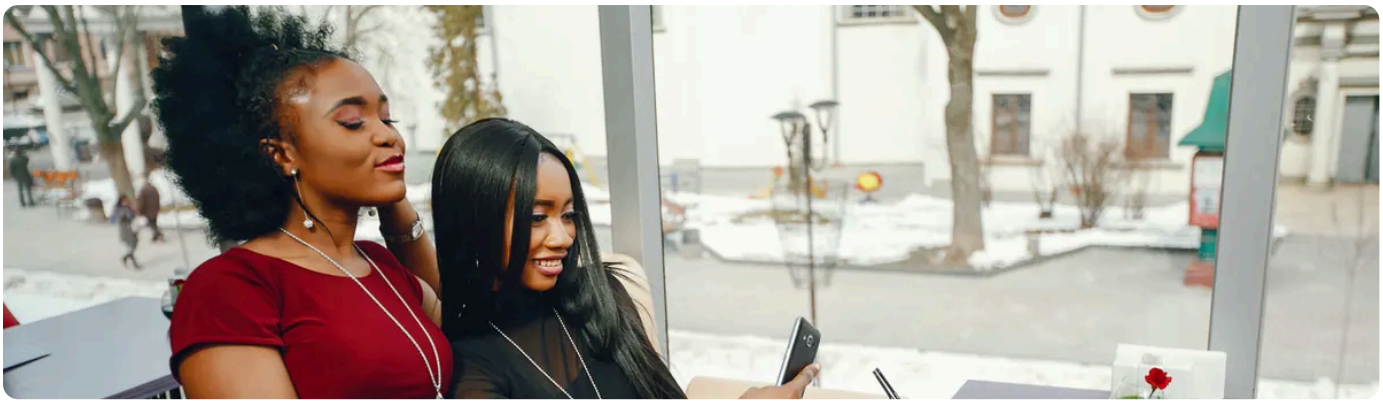
Perdeu ou roubaram o telemóvel ou o portátil com o e-mail da empresa: o que fazer primeiro

E-mail

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-AO-KB-6282	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/6282



A resposta curta: o telemóvel ou o portátil perdido tem a caixa aberta e a palavra-passe guardada. A primeira coisa é **mudar a palavra-passe da caixa a partir de outro aparelho**: as aplicações do aparelho perdido deixam de entrar na ligação seguinte. Depois, bloqueie ou apague o aparelho à distância, mude as outras palavras-passe que lá estavam guardadas e veja se alguém mexeu na caixa.

O que estava no aparelho, e o que fazer

O que estava lá	O que fazer
A caixa de e-mail em IMAP	Mude a palavra-passe. O correio está no servidor e não se perde; o aparelho perde o acesso.
A caixa em POP	As mensagens descarregadas podem existir só naquele aparelho, e essas vão com ele. Mude a palavra-passe na mesma: **POP ou IMAP**.
Caixas partilhadas da equipa (vendas@, apoio@)	Mude também essas palavras-passe e entregue as novas aos colegas.
Palavras-passe guardadas no navegador (cPanel, My MozOut, banco)	Mude-as, a começar pelas que dão acesso a dinheiro e às outras contas: **qual senha é qual**.
O correio já descarregado no portátil	Fica no disco. Se o disco não estava cifrado, quem tem o portátil pode lê-lo sem palavra-passe nenhuma.

Os primeiros passos, por ordem

1. **De outro aparelho,** entre no cPanel ou no webmail e mude a palavra-passe da caixa: **como alterar a palavra-passe de uma conta de e-mail**. Se ainda não sabe se o aparelho foi roubado ou só ficou esquecido, pode antes suspender o início de sessão em **Email Accounts > Manage > Restrictions > Logging In**: o correio continua a chegar.

2. **Bloqueie o aparelho à distância** com o serviço de localização do fabricante (a conta Apple ou Google ligada ao telemóvel, ou a do sistema do portátil) e, se não o for recuperar, apague-o. Os passos estão na página de ajuda de cada fabricante e mudam com a versão.

3. **Mude as outras palavras-passe** que estavam guardadas no aparelho: caixas partilhadas, cPanel, My MozOut, banco.

4. **Veja se alguém mexeu:** a pasta Enviados, os reencaminhamentos e os filtros da caixa. Se encontrar o que não fez, siga **a sua conta de e-mail foi pirateada**.

5. **Avise a equipa** e, se o aparelho tinha dados de clientes, quem na empresa trata disso.

6. **No aparelho novo,** configure a caixa em IMAP com a palavra-passe nova: **outras aplicações de e-mail no telemóvel**.

Mudar a palavra-passe não apaga o que já foi descarregado. O correio que já estava no aparelho continua lá até o aparelho ser apagado. Por isso o bloqueio à distância conta tanto como a palavra-passe nova.

Antes que aconteça: código de bloqueio no ecrã em todos os aparelhos com o e-mail da empresa, disco cifrado no portátil, e uma lista simples de quem tem que caixas em que aparelhos. Quando um se perde, sabe logo o que mudar.

Perdeu um aparelho e não consegue entrar no cPanel para mudar a palavra-passe? Abra um pedido a partir de outro aparelho e diga-nos o endereço da caixa.

Abrir pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

Como alterar a palavra-passe de uma conta de e-mail

A sua conta de e-mail foi pirateada: o que fazer na primeira hora

Acho que alguém entrou na minha conta: o que fazer na primeira hora

Senha forte e gestor de senhas: como deixar de repetir a mesma senha

Outras aplicações de e-mail no telemóvel: Gmail, Samsung Email e Outlook, com as mesmas definições

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

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-6282 · v2026.10.16 · Gerado a 16/10/2026 15:28