

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Trazer as suas caixas de e-mail de outro fornecedor: as mensagens, não só os endereços

E-mail

CÓDIGO

RLX-BR-KB-1004

VERSÃO

v2026.10.18

PAÍS · IDIOMA

Brasil · Português (Brasil)

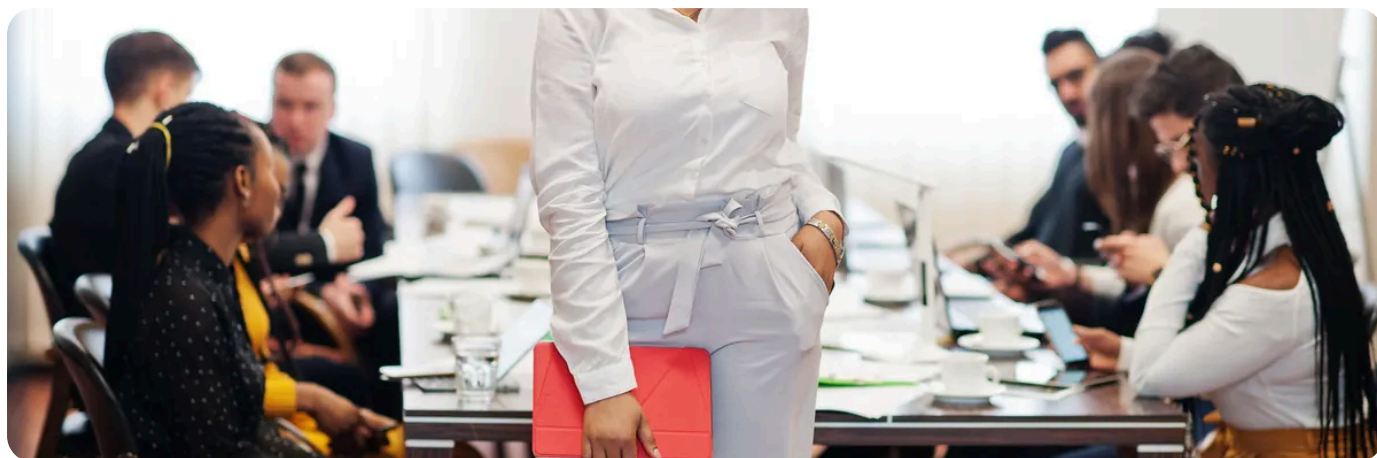
MozOut Brasil

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

<https://www.my.mozout.com/knowledgebase/1004>

Trazer as suas caixas de e-mail de outro fornecedor: as mensagens, não só os endereços

 E-mail Criado em 10 de setembro de 2026 Atualizado em 18 de outubro de 2026 6 min de leitura

Mudar de fornecedor de hospedagem tem uma parte fácil e uma parte que quase todo mundo descobre tarde. A fácil é recriar os endereços: cinco minutos no painel e `geral@` e `info@` voltam a existir. A difícil é o que está **dentro** deles - anos de mensagens que não vêm atrás sozinhas.

O **guia de mudança sem interrupção** diz para recriar as contas com os mesmos endereços. Este artigo é o passo seguinte: como trazer as mensagens.



Não cancele o serviço antigo ainda.

As mensagens vivem lá até serem copiadas. Cancelar o plano antigo antes de as trazer é a única coisa neste processo que **não tem volta** - a maior parte dos fornecedores apaga tudo no dia seguinte. Cancele quando já tiver conferido, e não antes.

✓ Antes de começar, três coisas

1

O **domínio tem de estar na conta** aqui - se ainda não está, ver **acrescentar outro domínio ou subdomínio**.

2

As **caixas têm de existir aqui**, com os mesmos endereços e espaço suficiente - ver **como criar uma conta de e-mail no cPanel**. Uma caixa nova costuma vir com uma cota pequena; se a antiga tem 6 GB, aumente antes de copiar.

3

Vai precisar da **senha das contas antigas**. Se não a tem, peça-a ao fornecedor antigo agora - é o pedido que costuma demorar mais.

**Tem de ser IMAP dos dois lados.**

Este trabalho faz-se por IMAP, que vê as pastas no servidor. Com POP as mensagens seriam baixadas para o computador e a estrutura de pastas perdia-se pelo caminho. Se não tem a certeza da diferença, ver **POP ou IMAP: qual escolher**.

? Três caminhos. Escolha um

Caminho	Quando é o certo
Pedir-nos a nós	O fornecedor antigo também usa cPanel. É o caminho mais rápido e o que dá menos trabalho a si.
Pelo seu programa de e-mail	O fornecedor antigo é qualquer um - Google, Microsoft, um painel diferente. Funciona sempre, e você vê o que está acontecendo.
Cópia do cPanel antigo	Só quando a conta aqui está vazia . Substitui tudo, e por isso não serve se já começou a usar as caixas novas.

**Caminho 1: pedir-nos**

Se o fornecedor antigo usa cPanel, a cópia faz-se de painel para painel e as caixas chegam com pastas, marcas de lido e datas intactas. Abra um pedido com isto:

```
Domínio: oseudominio.com
Fornecedor antigo:      nome e endereço do painel
Usuário e senha do cPanel antigo
Caixas a trazer:        todas / apenas estas
Quero trazer SÓ os e-mails, não o site
```

**Diga que é só o e-mail.**

Uma migração completa de cPanel traz também arquivos e bancos de dados, e **substitui** o que já cá está. Se o site novo já está feito aqui, essa frase na última linha é o que o protege.

**Caminho 2: pelo seu programa de e-mail**

Este funciona a partir de qualquer fornecedor, e é o que recomendamos quando as caixas são poucas. A ideia é simples: põe as duas contas no mesmo programa e arrasta as pastas de uma para a outra. O exemplo é com o Thunderbird - ver **o guia do Thunderbird** - mas o Outlook faz o mesmo.



1 Acrescente a conta **antiga** ao programa, como **IMAP**, com os dados do fornecedor antigo.



2 Acrescente a conta **nova**, também como IMAP. Servidor: `mail.oseudominio.com`, porta **993** com SSL; usuário: o endereço completo.

3 Espere pela sincronização da conta antiga. Este é o passo que as pessoas saltam. Enquanto o programa não tiver baixado tudo, arrastar copia só o que ele já conhece.

4 Na conta nova, crie as pastas com os mesmos nomes que tinha na antiga.

5 Arraste **uma pasta de cada vez**. Comece por uma pequena para confirmar que chega bem, e só depois vá à Caixa de Entrada.

 **Contas grandes demoram horas, e isso é normal.**
Cinco anos de e-mail podem ser dezenas de milhares de mensagens e vários gigabytes. Deixe o computador ligado e sem hibernar, e não feche o programa a meio. Se a conexão cair, o programa retoma - mas só se o deixar aberto.

 **Não arraste tudo de uma vez.**
Selecionar dez mil mensagens e largá-las na conta nova costuma acabar em erro de servidor a meio, com metade copiada e sem forma fácil de saber que metade. Pasta a pasta demora o mesmo tempo e sabe-se sempre onde se está.

 **Ferramentas dedicadas.**
Há programas feitos para isto, como o MailStore Home, que copiam caixas inteiras sem arrastar nada. São úteis, mas são de terceiros: só funcionam em Windows, a versão gratuita é para uso pessoal, e não podemos garantir o resultado. Se a caixa é grande e importante, prefira o Caminho 1.

Caminho 3: cópia do cPanel antigo

Num cPanel, o e-mail vive em duas pastas: `mail` guarda as mensagens e `etc` guarda as contas e as senhas. Baixam-se as duas do painel antigo pelo Gerenciador de Arquivos e restauram-se aqui.

 **Este caminho apaga o que já cá estiver.**
Restaurar essas duas pastas **substitui** as contas e as mensagens que a conta nova já tenha. Só o use numa conta ainda por estrear. Se já anda a receber e-mail aqui, use o Caminho 1 ou 2.

A ordem certa é esta

A parte mais delicada não é a cópia - é a altura em que se muda o registro MX, que é o que decide para onde o e-mail novo vai. Faça-o **por último**.

1 Crie as caixas aqui e copie as mensagens antigas, com o domínio ainda a apontar para o fornecedor antigo. Nada se interrompe: o e-mail novo continua chegando lá.

- 2 Confira. Entre no **webmail** e veja se as pastas e as mensagens estão todas.
- 3 Só agora mude o **MX** para cá - ver **registros de DNS explicados**. A partir daqui, o e-mail novo passa a entrar nas caixas novas.
- 4 **Não cancele o serviço antigo durante alguns dias.** A mudança de MX demora a chegar a toda a internet - ver **quanto tempo demora uma alteração de DNS** - e nesse intervalo há mensagens que ainda vão para o servidor antigo. Copie essas últimas à mão no fim.



Depois de mudar o MX, falta o SPF

Com o e-mail a sair daqui, os registos que provam que as suas mensagens são suas têm de apontar para cá também. Se ficarem a autorizar o servidor antigo, as mensagens começam a cair no spam de quem as recebe - e o efeito aparece uns dias depois, quando ninguém já está pensando na mudança. Ver **SPF, DKIM e DMARC**.

Por fim, reconfigure os celulares e os computadores da equipe para o servidor novo. Enquanto não o fizerem, continuam lendo a caixa antiga sem dar por isso - e a pensar que deixaram de receber e-mail. Se acontecer, **por que o seu e-mail não envia nem recebe** tem o resto do caminho.

PRECISA DE AJUDA?

Quer que tratemos nós da mudança das suas caixas?

 **Falar conosco** →

mozout

MozOut Brasil

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º FISCAL (SARS)	943 907 6234
N.º DE REGISTO (CIPC)	2025/667953/07
SEDE	72 York Road, Kensington Joanesburgo 2094, Gauteng, África do Sul
CONTACTOS	info@mozout.com · +27 78 823 3325 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

RLX-BR-KB-1004 · v2026.10.18 · Gerado a 21/10/2026 13:24



Versão online deste
documento