Mozout

Gerado a 21/10/2026 13:24

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

A caixa de e-mail encheu: o que apagar e como evitar

E-mail

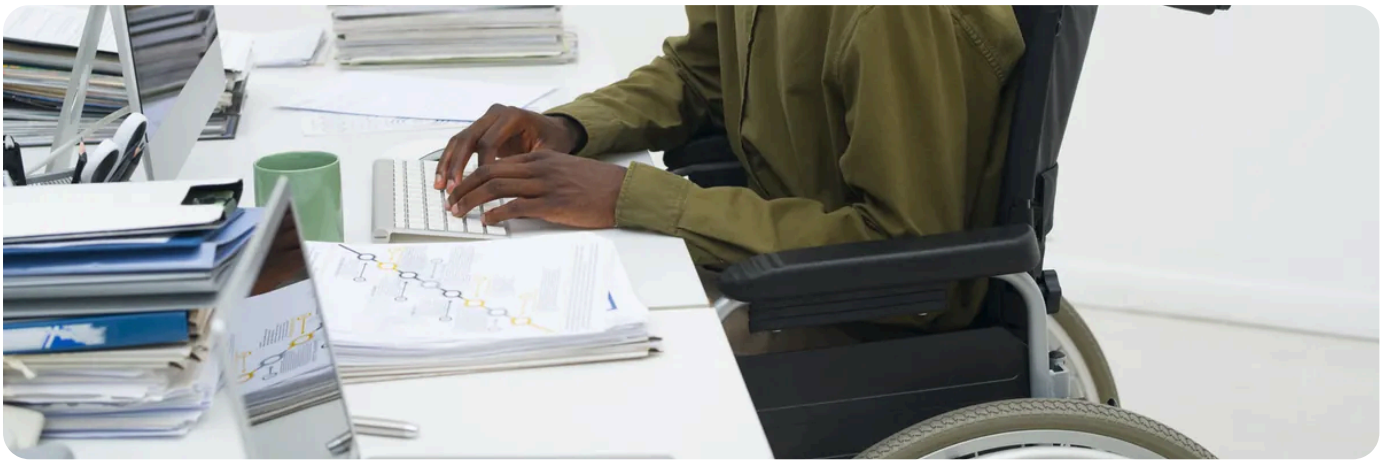
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-1466	v2026.10.18	Brasil · Português (Brasil)

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/1466

A caixa de e-mail encheu: o que apagar e como evitar

E-mail Criado em **26 de setembro de 2026** Atualizado em **18 de outubro de 2026** 6 min de leitura



Os sinais são sempre os mesmos: o celular deixa de sincronizar, o webmail avisa que o espaço está no fim, e alguém lhe telefona a dizer que o e-mail que mandou voltou para trás. A boa notícia é que uma caixa cheia nunca é mistério nenhum: há quatro lugares onde o espaço costuma estar, e ninguém olha para eles.

Primeiro, por que isto acontece sem se ver

Se configurou o e-mail por **IMAP**, e hoje é quase sempre o caso, as mensagens **vivem no servidor**. O que vê no celular não é uma cópia: é uma janela para a caixa. Por isso é que o mesmo e-mail aparece igual no computador, no celular e no webmail, e por isso é que apagar num apaga em todos. O espaço que ocupa é o espaço da sua conta.

Com **POP** é diferente: o programa baixa e pode ficar com o e-mail só no seu computador. Mas quase todos têm ligada uma opção do gênero «deixar uma cópia no servidor», e é essa opção, esquecida durante anos, que enche caixas de quem jura que apaga tudo.

As quatro pastas que ninguém olha

Pasta	Por que pesa
Enviados	É quase sempre a maior de todas, e a última em que se pensa. Cada proposta, cada fatura e cada fotografia que mandou está lá, com o anexo inteiro.
Lixo	Apagar uma mensagem não liberta espaço nenhum: move-a. O espaço só volta quando esvazia o lixo. Há caixas em que o lixo tem anos.
Spam	Enche-se sozinha, todos os dias, e a maior parte dos programas nunca a mostra. Se ninguém definiu uma limpeza automática, está lá tudo desde o primeiro dia.
Arquivo e rascunhos	As pastas que criou para arrumar continuam contando. Um rascunho com um anexo de 20 MB que nunca chegou a ser enviado ocupa exatamente o mesmo que se tivesse sido.

O problema quase nunca é o número de mensagens.
Uma caixa cheia costuma ser meia dúzia de e-mails com anexos pesados, não vinte mil mensagens de texto. Por isso é que apagar as mais antigas dá tão pouco resultado: está apagando as leves.

Limpar pela ordem que rende mais

1. **Ordene por tamanho, não por data.** No webmail e na maioria dos programas de e-mail dá para ordenar as mensagens pelo tamanho. Trate dos dez primeiros e ganha mais espaço do que apagando mil mensagens antigas.

2. **Guarde o anexo, apague a mensagem.** Uma fatura em PDF fica melhor numa pasta do seu computador do que a ocupar a caixa. Quando tiver o arquivo guardado, apague o e-mail.

3. **Esvazie o Spam e o Lixo.** Nessa ordem, porque o que apagar do spam vai para o lixo.

4. **Faça o mesmo aos Enviados.** É a que dá mais trabalho psicológico e a que dá mais espaço.

5. **Volte a esvaziar o lixo no fim.** Tudo o que apagou nos passos anteriores passou por lá. Enquanto não esvaziar, o espaço não volta e vai concluir que não adiantou nada.

Ver o tamanho de cada caixa:
No cPanel, na seção **E-mail**, a lista de contas de e-mail mostra o espaço usado e a cota de cada uma, lado a lado. Para ver que *pastas* pesam dentro de uma caixa, a **Utilização do Disco**, na seção Arquivos, mostra o e-mail arrumado por pasta.

Aumentar a quota

1. No cPanel, na seção **E-mail**, abra as contas de e-mail e use a opção de gerenciar a conta em causa.

2. Altere o espaço atribuído a essa caixa. É imediato e não precisa de nos pedir nada.

3. **Repare no total.** A cota de uma caixa não cria espaço: distribui o espaço que o plano lhe dá, que é compartilhado entre o site, os bancos de dados e todo o e-mail. Subir uma caixa tira margem às outras.

4. Se a soma já não cabe, a conversa passa a ser sobre o plano: veja **os planos de e-mail profissional** ou **os planos de hospedagem**.

Uma caixa cheia recusa e-mail novo.
Não fica à espera indefinidamente: o servidor devolve a mensagem a quem a mandou, ou tenta durante algum tempo e acaba por devolver. Em qualquer dos casos, quem lhe escreveu recebe um aviso de falha e você não recebe nada, nem sequer o aviso de que perdeu a mensagem. É por isso que isto é urgente e não é arrumação.

Como evitar que volte a acontecer

1. **Ponha o lixo e o spam a limpar-se sozinhos.** Dá para criar uma regra que apaga o que está nessas pastas há mais de um certo número de dias. É a única medida que funciona sem disciplina nenhuma da sua parte.

2. **Não use a caixa como arquivo.** Contratos, faturas e fotografias pertencem a uma pasta com backup, não a uma caixa de e-mail. A caixa é um lugar de passagem.

3. **Mande arquivos grandes por link.** Um anexo pesado ocupa espaço na sua caixa *e* na de quem recebe, e é das causas mais comuns de mensagens recusadas.

4. **Cuidado com os encaminhadores.** Um endereço que encaminha para outro da mesma conta guarda duas cópias de cada mensagem. Em caixas de equipe, isto multiplica-se depressa.

5. **Olhe para a lista de contas uma vez por mês.** No cPanel vê todas as caixas e o espaço de cada uma na mesma tela. Trinta segundos, uma vez por mês, e nunca mais é pego de surpresa.

Se a caixa é de uma pessoa que saiu da empresa
, não a deixe a encher. Guarde o que interessa, transforme o endereço num encaminhador para quem ficou com a função, e libere o espaço. Um encaminhador não ocupa quota.

PRECISA DE AJUDA?

A caixa enche outra vez logo a seguir e não percebe por quê? Diga-nos o endereço e vamos ver o que a está enchendo.

Abrir um pedido de suporte →

Onde ver na sua conta

- **Por caixa:** no cPanel, Contas de e-mail lista cada caixa com o espaço que ela usa e a cota, lado a lado.

- **Conta inteira:** a barra lateral Estatísticas mostra o espaço total usado e quantas contas de e-mail existem.
- **O que o plano oferece:** as contas de e-mail são ilimitadas em todos os planos, mas todas dividem o espaço do plano: 10 GB no Pro, 20 GB no Plus, 30 GB no Ultra, e 50, 100 ou 200 GB nos Business Pro, Plus e Ultra.

A cota de uma caixa aparece quando você a cria, e dá para mudá-la depois em Gerenciar. Ela só divide o espaço do plano entre as caixas; nunca aumenta esse espaço. Quando a soma não couber mais, você pode subir de plano ou falar com a gente.

VEJA TAMBÉM

- **Planos de e-mail profissional** →
- **O que cada plano de hospedagem inclui** →

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-1466 · v2026.10.18 · Gerado a 21/10/2026 13:24

Versão online deste documento