

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Restaurar uma conta de e-mail ou uma pasta de mensagens

Cópias e Migração

CÓDIGO

RLX-BR-KB-2532

VERSÃO

v2026.10.10

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/2532>



Para repor mensagens apagadas, abra o **JetBackup** (cPanel, seção **Files**), escolha a cópia de uma data **anterior ao apagamento** e restaure só a pasta de e-mail em causa, não a conta inteira. Cada caixa é uma pasta dentro de `mail`, e cada pasta de mensagens (Enviadas, Lixo...) é uma subpasta dela.

Primeiro, as verificações baratas

1

Veja o Lixo da caixa, no webmail e no programa de e-mail. Muitas “mensagens perdidas” estão lá. Veja **acessar o webmail**.

2

Pesquise em todas as pastas pelo remetente ou pelo assunto. Uma regra ou um filtro pode ter movido as mensagens. Veja a lista de filtros em **Email Filters**.

3

Se usa IMAP, o que apaga no celular apaga no servidor. Mas o computador pode ter uma cópia local ainda por sincronizar: não a feche nem a apague antes de olhar.

Restaurar a partir do JetBackup

1

Se a caixa foi apagada, crie-a primeiro de novo, com o mesmo nome, em **Email Accounts**. Veja **criar uma conta de e-mail no cPanel**. O conteúdo vem a seguir.

2

No **JetBackup 5** escolha a cópia da data certa: a **última antes de as mensagens desaparecerem**. A lista mostra as datas disponíveis.

3

Escolha restaurar **arquivos e pastas** (em vez da conta inteira) e navegue até `mail/o-seu-dominio/a-caixa`. Para repor só uma pasta, entre nela: as pastas de mensagens aparecem como subpastas com um ponto à frente, por exemplo `.Sent`.

4

Veja o que a tela diz que vai acontecer aos arquivos que já existem **antes de confirmar**. Na dúvida, baixe a pasta em vez de a restaurar por cima.

5

Confirme, espere que a tarefa termine e abra a caixa. Se as mensagens não aparecem logo, saia do webmail e do programa de e-mail e volte a entrar.

O passo a passo do próprio JetBackup, com as telas, está em **restaurar os seus dados com o JetBackup** e em **repor uma cópia sozinho, sem abrir pedido**.

O que perdeu	Onde procurar
Uma mensagem ou duas	Lixo, pesquisa em todas as pastas, e só depois a cópia.
Uma pasta inteira (Enviadas, uma pasta sua)	JetBackup, arquivos e pastas, a subpasta com ponto à frente.
A caixa inteira, apagada por engano	Crie a caixa de novo, e restaure a pasta dela a partir da cópia.
Mensagens de antes de a cópia mais antiga	Já não existem em cópia. Veja quanto tempo guardamos as cópias .

Uma cópia só tem o que a caixa tinha nesse dia. Mensagens que chegaram e foram apagadas no mesmo dia, entre duas cópias, não estão em nenhuma. E as que chegaram depois da data da cópia ficam como estão: não se perdem por restaurar, mas confirme antes de substituir uma pasta inteira.

A caixa cheia leva a perdas. Quem apaga à pressa porque a caixa enche acaba a apagar o que precisava. Veja **a caixa cheia: o que apagar e como evitar**. E, se está mudando de fornecedor, **trazer as caixas de outro fornecedor, com as mensagens**.

Não encontra a caixa ou a pasta no JetBackup, ou a restauração não traz as mensagens? Diga-nos o endereço de e-mail e a data que procura.

[Abrir um pedido de suporte](#)

VEJA TAMBÉM

[Restaurar os seus dados com o JetBackup](#)

[Repor uma cópia sozinho, sem abrir pedido](#)

[Trazer as caixas de outro fornecedor: as mensagens, não só os endereços](#)

[A caixa está cheia: o que apagar e como evitar](#)



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

FUNDADA

37 mil+

CLIENTES

130+

INSCRIÇÕES POR DIA

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