Gerado a 13/11/2026 14:57

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

As respostas vão para o endereço errado: configurar o «Responder para» no webmail e no Outlook

E-mail

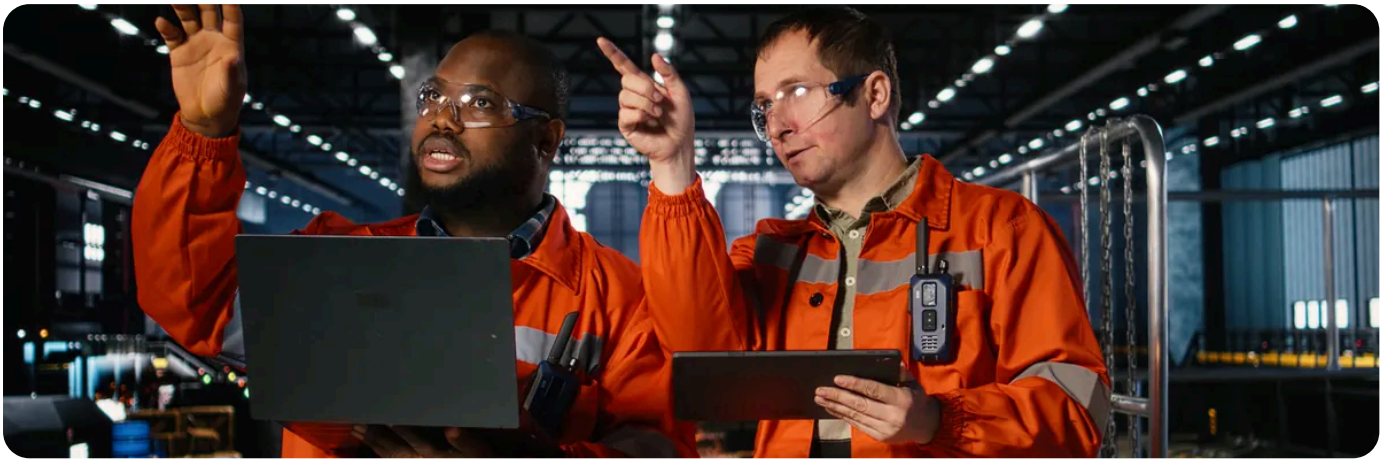
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-7350	v2026.11.13	Brasil · Português (Brasil)

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/7350

As respostas vão para o endereço errado: configurar o «Responder para» no webmail e no Outlook

E-mail Criado em **13 de novembro de 2026** 2 min de leitura



A resposta curta: o campo **«Responder para»** (Reply-To) diz para onde vão as respostas a uma mensagem, quando não devem ir para quem a enviou. Serve, por exemplo, para escrever da sua caixa pessoal e receber as respostas em vendas@. Mas, se ficar configurado por engano, **todas as respostas vão para o endereço errado** sem ninguém dar por isso. Configura-se (e corrige-se) nas identidades do webmail e nas configurações da conta do Outlook.

Quando é útil

Situação	«Responder para»
Envia da sua caixa, mas quem trata dos pedidos é a equipe	vendas@ ou geral@
Uma assistente escreve em nome do diretor	a caixa da assistente
Um aviso a muitos clientes, enviado de uma caixa que ninguém lê	o endereço que alguém lê de fato

No webmail

1. **Abra Configurações** e depois **Identidades**.
2. **Escolha a sua identidade** (ou crie outra, se só quer o «Responder para» em algumas mensagens).
3. **Preencha ou limpe o campo «Responder para»** e guarde. Ao escrever, escolha a identidade certa no campo De.

Em outros programas

Programa	Onde está
Outlook clássico	Arquivo, Configurações de conta, escolher a conta, Alterar, Mais configurações: campo do endereço de resposta.
Thunderbird	Configurações da conta: campo «Endereço para resposta».
Celulares	A maioria das aplicações não tem este campo. As mensagens enviadas do celular recebem as respostas na própria caixa.

As respostas vão para onde não deviam?

1. **Responda a uma mensagem sua** (por exemplo, de um colega) e veja que endereço aparece no Para.

2. **Se não for o seu,** procure o «Responder para» nas identidades do webmail e em cada programa e celular onde a caixa está configurada. Basta um ter o campo preenchido.

3. **Veja também os reencaminhamentos** da caixa no cPanel: um reencaminhamento esquecido também desvia e-mail: **reencaminhamentos e alias**.

O «Responder para» também é uma arma de burla.
Uma mensagem pode vir de um endereço verdadeiro de um fornecedor e ter o «Responder para» de um burlão. Antes de responder com dados bancários ou documentos, confirme o endereço no Para da sua resposta: **endereços parecidos para enganar clientes**.

Para uma equipe inteira
, um endereço compartilhado costuma ser mais simples do que pôr «Responder para» em cada caixa: **endereço compartilhado para a equipe**.

PRECISA DE AJUDA?

As respostas aos seus e-mails não chegam onde deviam? Abra um pedido com um exemplo.

Abrir pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Configurações do webmail que vale a pena mudar: fuso horário, modo de resposta, HTML e atualização
- Um endereço compartilhado para a equipe: caixa compartilhada, reencaminhamento ou lista
- Catch-all, reencaminhamento e alias: as três que se confundem
- Endereços parecidos com o seu para enganar clientes: como os reconhecer e o que fazer
- Hábitos de e-mail na empresa: Para, Cc e Bcc, responder a todos, assuntos e anexos
- Que endereços de e-mail deve criar uma empresa: os de função e os pessoais

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

Versão online deste documento

RLX-BR-KB-7350 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 14:57