

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Como recuperar a senha de uma conta de e-mail

E-mail

CÓDIGO

RLX-BR-KB-776

VERSÃO

v2026.10.04

PAÍS · IDIOMA

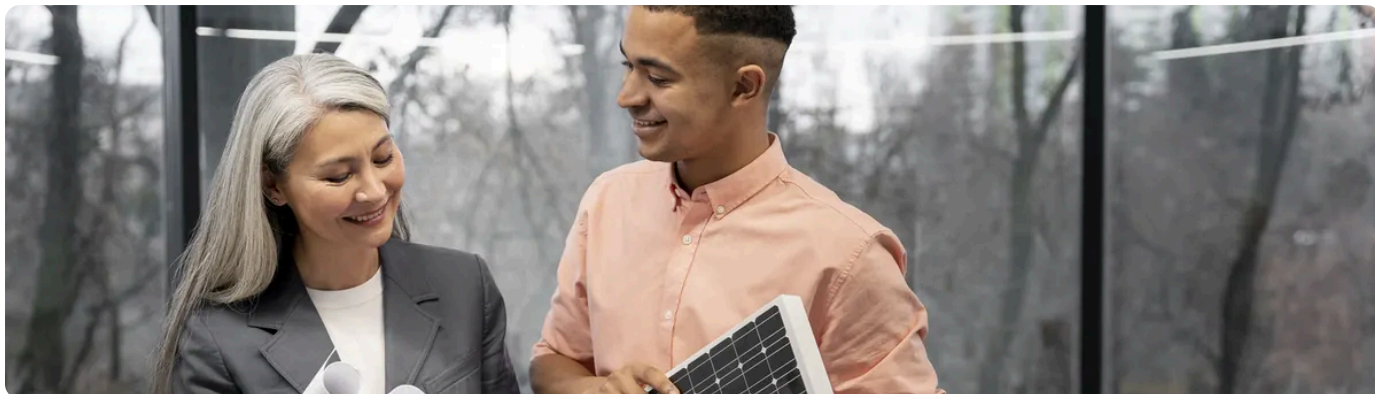
Brasil · Português (Brasil)

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/776>



Perder a senha de uma caixa de e-mail resolve-se por um de dois caminhos, e qual deles serve depende de uma coisa: **é o dono da hospedagem ou só utiliza a caixa?**

Antes de começar: esta é a senha de uma conta de e-mail - a que se escreve no celular, no Outlook e no webmail. Não é a mesma do **My MozOut**, nem a do **cPanel**, nem a de **cada conta de e-mail** - são independentes e mudar uma não mexe nas outras.

Quem é você	Caminho	O que precisa
Dono da hospedagem	Define uma nova pelo cPanel	Acesso ao cPanel
Só usa a caixa	Repor pelo webmail	As perguntas de segurança definidas antes

Caminho 1 - definir uma nova pelo cPanel

1 Entre no cPanel e abra **Contas de E-mail**.

2 Na conta em causa, clique em **Gerenciar**.

3

Escreva a nova senha e guarde. Não é preciso saber a antiga - quem manda na caixa é o dono da hospedagem.

Caminho 2 - repor pelo webmail

Serve para quem usa a caixa mas não tem cPanel. Na página de entrada do webmail há a opção **Repor senha**: escreve-se o endereço de e-mail completo e respondem-se as **perguntas de segurança** dessa conta.

Só funciona se estiver preparado de antemão: as perguntas de segurança têm de ter sido definidas **antes** de perder o acesso. Se nunca as definiu, esta via não está disponível e a única saída é o cPanel. **Entre hoje no webmail, abra a seção de segurança e defina-as** - leva dois minutos e só se agradece uma vez.

Se não é quem gerencia a hospedagem: fale com quem trata do site ou do domínio da sua empresa - é essa pessoa que tem o cPanel. Nós só podemos alterar caixas a pedido do titular da conta.

Depois de definir a nova

Atualize-a em todos os dispositivos que usam a caixa: celular, tablet, o Outlook do escritório, o de casa. Um só que fique para trás continua tentando entrar com a antiga, e isso **pode levar o firewall a bloquear o seu IP** - é das causas de bloqueio que mais vemos.

Para mudanças de rotina, veja **como alterar a senha de uma conta de e-mail**. Se o que quer é só entrar na caixa, **como acessar o webmail**.

Sem acesso à caixa nem ao cPanel?

Pedir ajuda

VEJA TAMBÉM

Como alterar a senha de uma conta de e-mail

Como escrever um e-mail que não caia no spam: comportamento, destinatários e limites

Como evitar receber spam no Outlook: o filtro do seu computador e o do servidor

Precisa de e-mail no seu domínio? Veja os planos de E-mail Profissional.

E-MAIL PROFISSIONAL

O seu e-mail devia ter o nome da sua empresa.

Caixas no seu próprio domínio, com webmail, antispam e configuração automática no celular e no computador.

Ver planos de e-mail

Funciona no Outlook, no celular e no navegador



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