

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Um endereço partilhado para a equipa: caixa partilhada, reencaminhamento ou lista de correio

E-mail

CÓDIGO

RLX-MZ-KB-6270

VERSÃO

v2026.10.16

PAÍS · IDIOMA

Moçambique · Português

MozOut Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

<https://www.my.mozout.com/knowledgebase/6270>



A resposta curta: para um endereço como vendas@ ou apoio@, que várias pessoas atendem, há três caminhos. Uma **caixa partilhada** (uma conta de e-mail a sério, que todos abrem com a mesma palavra-passe) é a melhor quando é preciso saber o que já foi lido e respondido. Um **reencaminhamento** para a caixa de cada pessoa chega quando só querem ser avisados. Uma **lista de correio** serve para um grupo conversar entre si, não para atender clientes.

As opções lado a lado

Opção	Boa para	O que corre mal
Caixa partilhada (vendas@ é uma conta de e-mail)	Atender clientes em equipa: todos vêem o que entrou, o que já foi lido e o que já foi respondido, e as respostas saem de vendas@.	Todos usam a mesma palavra-passe, que tem de mudar quando alguém sai. Não se vê quem respondeu, a menos que cada um assine com o nome.
Reencaminhamento de vendas@ para a caixa de cada pessoa	Poucas pessoas que só precisam de saber o que chega.	Cada um recebe a sua cópia e ninguém sabe se outro já respondeu. A resposta sai do endereço pessoal. Reencaminhar para fora do domínio pode acabar no spam: o e-mail reencaminhado vai para o spam.
Lista de correio	Um grupo que conversa e onde todos devem receber tudo: listas de correio no cPanel.	Não foi feita para atender clientes: uma resposta pode ir para o grupo inteiro.
Caixa partilhada e um reencaminhamento	Uma pessoa trata, outra só acompanha.	Cada mensagem fica em duas caixas e ocupa espaço nas duas. Quem só acompanha não deve responder a partir da sua caixa.

Montar uma caixa partilhada, passo a passo

1

Crie a conta vendas@ no cPanel, em **Email Accounts** (Contas de e-mail), com uma palavra-passe longa que não use em mais lado nenhum: **como criar uma conta de e-mail no cPanel**.

2

Acrescente-a como segunda conta na aplicação de cada pessoa (computador e telemóvel), sempre em **IMAP**. Em POP, o primeiro aparelho que descarrega a mensagem pode levá-la e os outros deixam de a ver: **POP ou IMAP**.

3

Combine uma regra simples: quem responde move a mensagem para uma pasta «Respondido», ou marca-a com uma bandeira. Em IMAP as pastas e as marcas são as mesmas em todos os aparelhos, por isso os colegas vêem logo.

4

Assine com o nome por baixo da assinatura da equipa, para o cliente e os colegas saberem quem respondeu: **pôr uma assinatura nos seus e-mails**.

5

Se alguém só precisa de ser avisado, junte um reencaminhamento de vendas@ para essa pessoa em **Forwarders** (Encaminhadores) e combine que não responde a partir daí.

6

Quando alguém da equipa sai, mude a palavra-passe da caixa partilhada nesse mesmo dia e entregue a nova a quem fica: **como alterar a palavra-passe de uma conta de e-mail.**

Não envie a palavra-passe da caixa partilhada por e-mail nem num grupo de mensagens. Quem a tiver entra na caixa a partir de qualquer lado. Entregue-a em mão ou através de um gestor de palavras-passe: **senha forte e gestor de senhas.**

Responder como vendas@ sem abrir a caixa partilhada: no webmail Roundcube pode acrescentar uma identidade com o endereço vendas@ (em Definições > Identidades; o nome do menu muda com a versão e a língua) e escolhê-la ao responder. A resposta fica nos Enviados da sua caixa e não nos da equipa, por isso a caixa partilhada continua a ser o melhor sítio para responder a clientes.

Quer ajuda a montar o endereço da equipa? Diga-nos o endereço e quem o vai atender.

Abrir pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

Que endereços de e-mail deve criar uma empresa: os de função e os pessoais

Catch-all, reencaminhamento e alias: as três que se confundem

Listas de correio no cPanel: um endereço para um grupo inteiro

Como criar uma conta de e-mail no cPanel?

POP ou IMAP: qual escolher, e o que perde se escolher mal

O e-mail reencaminhado vai para o spam ou é devolvido: porque o SPF falha e o que fazer



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 Moçambique

RLX Holdings, S.A. • Grupo RLX Holdings

NUIT 401 191 607

NUEL 105 045 974

CAE 62022

SEDE Bairro 7 de Setembro
Vilankulo 1304 • CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique

CONTACTOS info@mozout.com • +258 84 635 1111 • +258 86 635 1111 •
www.mozout.com

HORÁRIO 2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas
Sábado & Domingo - Fechado