

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Perdeu ou roubaram o telemóvel ou o portátil com o e-mail da empresa: o que fazer primeiro

E-mail

CÓDIGO

RLX-MZ-KB-6282

VERSÃO

v2026.10.16

PAÍS · IDIOMA

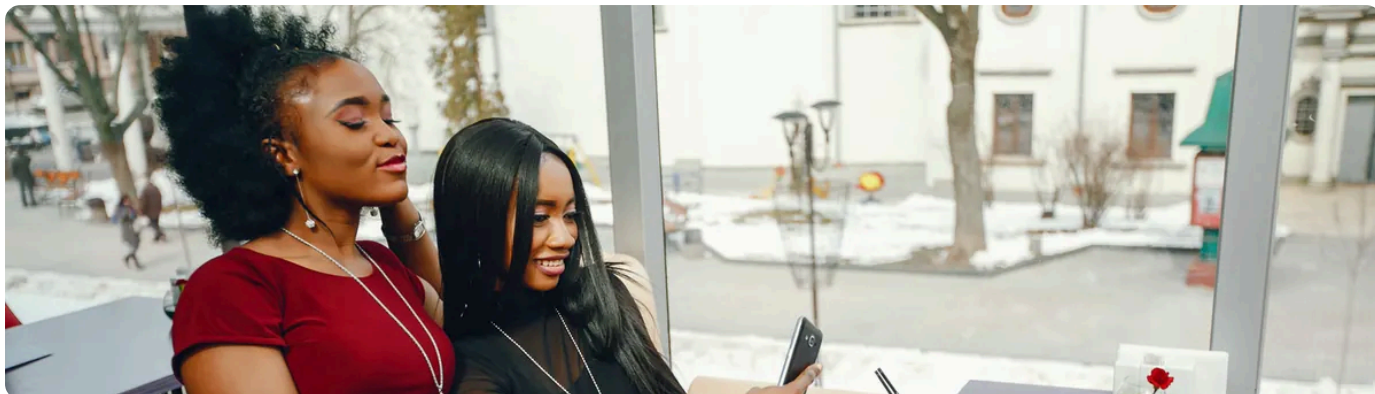
Moçambique · Português

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/6282>



A resposta curta: o telemóvel ou o portátil perdido tem a caixa aberta e a palavra-passe guardada. A primeira coisa é **mudar a palavra-passe da caixa a partir de outro aparelho**: as aplicações do aparelho perdido deixam de entrar na ligação seguinte. Depois, bloqueie ou apague o aparelho à distância, mude as outras palavras-passe que lá estavam guardadas e veja se alguém mexeu na caixa.

O que estava no aparelho, e o que fazer

O que estava lá	O que fazer
A caixa de e-mail em IMAP	Mude a palavra-passe. O correio está no servidor e não se perde; o aparelho perde o acesso.
A caixa em POP	As mensagens descarregadas podem existir só naquele aparelho, e essas vão com ele. Mude a palavra-passe na mesma: POP ou IMAP .
Caixas partilhadas da equipa (vendas@, apoio@)	Mude também essas palavras-passe e entregue as novas aos colegas.
Palavras-passe guardadas no navegador (cPanel, My MozOut, banco)	Mude-as, a começar pelas que dão acesso a dinheiro e às outras contas: qual senha é qual .
O correio já descarregado no portátil	Fica no disco. Se o disco não estava cifrado, quem tem o portátil pode lê-lo sem palavra-passe nenhuma.

Os primeiros passos, por ordem

1

De outro aparelho, entre no cPanel ou no webmail e mude a palavra-passe da caixa: **como alterar a palavra-passe de uma conta de e-mail**. Se ainda não sabe se o aparelho foi roubado ou só ficou esquecido, pode antes suspender o início de sessão em **Email Accounts > Manage > Restrictions > Logging In**: o correio continua a chegar.

2

Bloqueie o aparelho à distância com o serviço de localização do fabricante (a conta Apple ou Google ligada ao telemóvel, ou a do sistema do portátil) e, se não o for recuperar, apague-o. Os passos estão na página de ajuda de cada fabricante e mudam com a versão.

3

Mude as outras palavras-passe que estavam guardadas no aparelho: caixas partilhadas, cPanel, My MozOut, banco.

4

Veja se alguém mexeu: a pasta Enviados, os reencaminhamentos e os filtros da caixa. Se encontrar o que não fez, siga **a sua conta de e-mail foi pirateada**.

5

Avise a equipa e, se o aparelho tinha dados de clientes, quem na empresa trata disso.

6

No aparelho novo, configure a caixa em IMAP com a palavra-passe nova: **outras aplicações de e-mail no telemóvel**.

Mudar a palavra-passe não apaga o que já foi descarregado. O correio que já estava no aparelho continua lá até o aparelho ser apagado. Por isso o bloqueio à distância conta tanto como a palavra-passe nova.

Antes que aconteça: código de bloqueio no ecrã em todos os aparelhos com o e-mail da empresa, disco cifrado no portátil, e uma lista simples de quem tem que caixas em que aparelhos. Quando um se perde, sabe logo o que mudar.

Perdeu um aparelho e não consegue entrar no cPanel para mudar a palavra-passe? Abra um pedido a partir de outro aparelho e diga-nos o endereço da caixa.

[Abrir pedido de suporte](#)

VEJA TAMBÉM

Como alterar a palavra-passe de uma conta de e-mail

A sua conta de e-mail foi pirateada: o que fazer na primeira hora

Acho que alguém entrou na minha conta: o que fazer na primeira hora

Senha forte e gestor de senhas: como deixar de repetir a mesma senha

Outras aplicações de e-mail no telemóvel: Gmail, Samsung Email e Outlook, com as mesmas definições

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



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