



MANUAL DE USO E CONFIGURAÇÃO

Lua Email — Webmail

Ler, enviar, organizar e configurar sua conta de e-mail

Neste guia você vai aprender a:

- Entrar no webmail e conhecer a tela principal
- Escrever, responder e encaminhar mensagens com anexos
- Encontrar qualquer e-mail com a pesquisa
- Organizar a caixa com pastas e filtros automáticos
- Configurar assinatura, resposta automática, contatos e preferências
- Usar conversas, categorias e gestão de newsletters
- Configurar a conta no Outlook, no celular e no Thunderbird
- Sincronizar contatos e agenda com Outlook, Thunderbird e celular
- Resolver sozinho os problemas mais comuns

Sumário

1. Antes de começar	3
2. Entrar e sair do webmail	4
3. Conhecendo a tela principal	6
4. Ler e tratar mensagens	7
5. Escrever e enviar mensagens	9
6. Responder e encaminhar	11
7. Pesquisar mensagens	12
8. Organizar com pastas	14
9. Filtros automáticos	16
10. Conversas, categorias e newsletters	19
11. Ausente e encaminhamento	21
12. Identidades e assinatura	22
13. Contatos	23
14. Configurar o e-mail em outros programas	24
15. Sincronizar contatos e agenda (CardDAV e CalDAV)	26
16. Configurações e preferências	30
17. Problemas comuns e soluções	33
18. Referência rápida	35

Dica: sobre as ilustrações: as figuras deste manual são desenhos simplificados para ajudar a localizar botões e campos. Cores, logotipo, nomes de menus e posição dos elementos podem ser diferentes no seu webmail, que usa os temas **GMail+** ou **Outlook+** (veja o capítulo 16, que traz uma captura real da tela de configurações). Os **números laranja** indicam os pontos explicados no texto.

1. Antes de começar

O webmail da Lua Email é usado direto no navegador, sem instalar nada no computador. Com ele você acessa sua caixa de qualquer lugar com internet, e também pode configurar a conta no Outlook, no Thunderbird e no celular.

O que você precisa

- O **endereço do webmail**: <https://webmail.lua.email/>. Salve-o nos favoritos do navegador.
- Seu **endereço de e-mail completo** e sua **senha**.
- Um navegador atualizado: Chrome, Edge, Firefox ou Safari. Funciona também no celular e no tablet.

Como usar este manual

Os capítulos seguem a ordem do dia a dia: primeiro entrar e conhecer a tela, depois ler, escrever e pesquisar mensagens, e por fim organizar e personalizar. Se tiver pressa, vá direto para **Problemas comuns** (capítulo 17) ou para a **Referência rápida** (capítulo 18).

Nomes de botões e menus aparecem em **negrito**, e caminhos de menu usam setas, como **Configurações → Preferências**. Textos que você deve digitar aparecem assim: assunto : contrato.

Atenção: alguns recursos (por exemplo, **Filtros** e **Resposta automática**) só aparecem se estiverem liberados para a sua conta. Se não encontrar um menu citado aqui, fale com o suporte da sua empresa.

Onde encontrar mais ajuda

O webmail fica em **webmail.lua.email**. Informações da conta e detalhes técnicos do domínio (registros de DNS, por exemplo) ficam no painel da Lua, em painel.lua.email. Para dúvidas específicas da sua conta, procure o suporte da sua empresa ou o suporte da Lua.

2. Entrar e sair do webmail

Como entrar

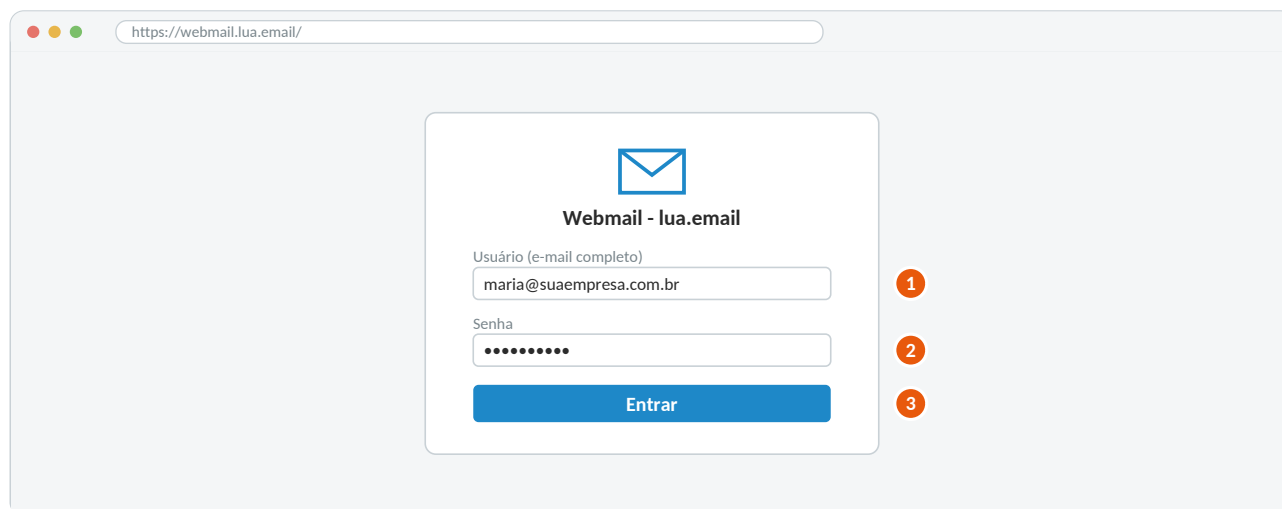


Figura 1 — Tela de acesso (ilustração).

- 1 Abra o navegador e acesse `https://webmail.lua.email/`.
- 2 No campo **Usuário** (1), digite seu e-mail completo, por exemplo `maria@suaempresa.com.br`.
- 3 No campo **Senha** (2), digite sua senha. Atenção às letras maiúsculas e minúsculas.
- 4 Clique em **Entrar** (3).

Como sair com segurança

Clique em **Sair** na barra lateral (normalmente o último ícone). Apenas fechar a aba do navegador pode manter a sessão aberta por algum tempo.

Importante: em computadores compartilhados ou públicos, sempre clique em **Sair** ao terminar e não permita que o navegador salve sua senha.

Dicas de segurança

- Antes de digitar a senha, confira se o endereço na barra do navegador é exatamente **webmail.lua.email** e começa com **https://**. Páginas falsas imitam a tela de acesso.
- Nunca informe sua senha por e-mail, telefone ou mensagem. O suporte legítimo não pede sua senha.
- Desconfie de mensagens urgentes pedindo para clicar em links, confirmar dados ou baixar arquivos.
- Passe o mouse sobre um link, sem clicar, para ver o endereço real antes de abri-lo.
- Em caso de dúvida sobre uma mensagem suspeita, não responda e consulte o suporte.

Trocar a senha

- 1 Clique em **Configurações** na barra lateral e depois em **Senha**.
- 2 Digite a senha atual e a nova senha duas vezes.
- 3 Clique em **Salvar**. Nas próximas entradas, use a nova senha (inclusive no celular).

Prefira senhas longas, como uma frase com números e símbolos, e não reutilize a senha de outros sites.

Autenticação de dois fatores

Em **Configurações → Autenticação de dois fatores** você pode exigir, além da senha, um código gerado no celular. Assim, mesmo que alguém descubra sua senha, não consegue entrar. Normalmente o processo é: instalar um aplicativo autenticador (como Google Authenticator ou Microsoft Authenticator), ler o QR Code exibido na tela, digitar o código gerado para confirmar e salvar.

Importante: guarde os códigos de recuperação, se forem exibidos, em local seguro. Se trocar ou perder o celular sem eles, será preciso pedir ao suporte para liberar o acesso.

3. Conhecendo a tela principal

Depois de entrar, você verá a tela de correio, dividida em áreas. Entender cada uma delas facilita todo o resto.

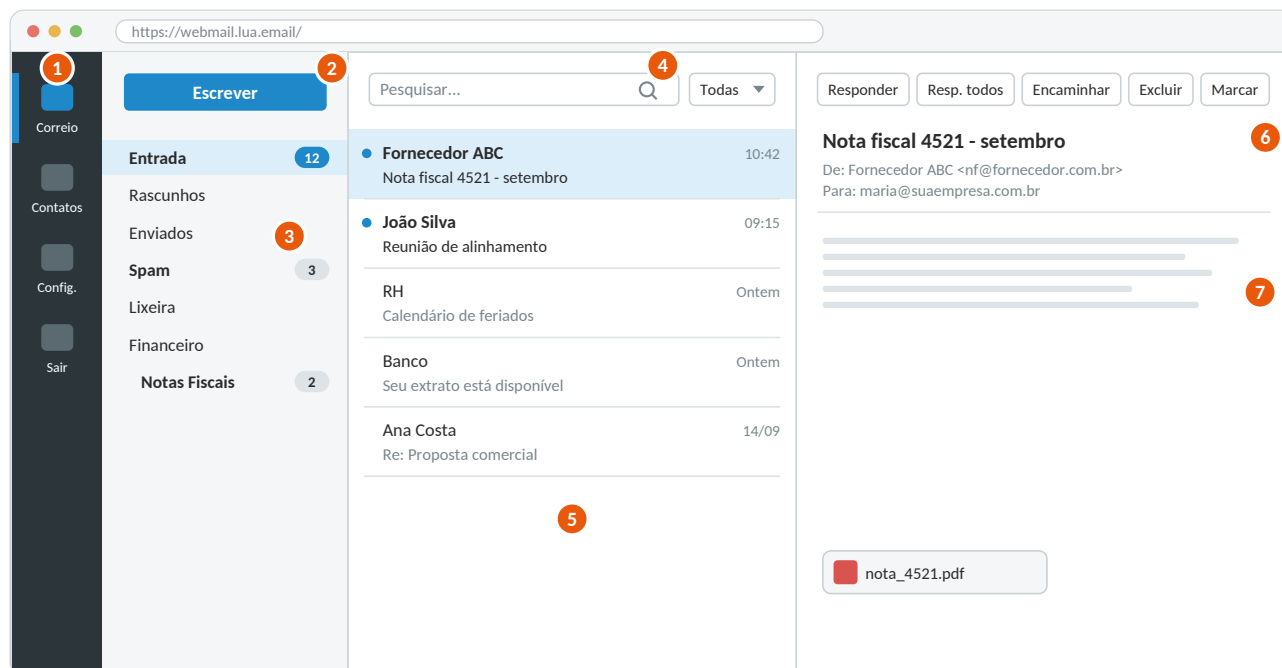


Figura 2 — Tela principal do correio (ilustração).

Nº	Área	Para que serve
1	Barra lateral	Alterna entre Correio , Contatos e Configurações , e contém o botão Sair .
2	Botão Escrever	Abre uma nova mensagem em branco.
3	Lista de pastas	Mostra Entrada, Rascunhos, Enviados, Spam, Lixeira e suas pastas. O número ao lado indica mensagens não lidas.
4	Pesquisa	Procura mensagens na pasta atual ou em todas as pastas.
5	Lista de mensagens	Mensagens da pasta selecionada. As não lidas aparecem em negrito.
6	Barra de ferramentas	Responder, responder a todos, encaminhar, excluir, marcar e outras ações.
7	Visualização	Mostra o conteúdo da mensagem selecionada e seus anexos.

Aparência e layout (tema)

O visual da tela vem do tema, em **Configurações** → **Preferências** → **Interface de usuário** → **Aparência da interface (tema)**: **GMail+**, parecido com o Gmail, ou **Outlook+**, parecido com o Outlook. A posição dos botões muda um pouco entre eles, mas as áreas da tabela existem nos dois. O passo a passo está no capítulo 16.

No alto da barra lateral aparecem o **nome do perfil** e o **e-mail** em uso. Ao ligar as categorias (capítulo 10), surge a seção **Marcações rápidas** abaixo das pastas.

Dica: no celular, toque no ícone de menu para ver as pastas.

4. Ler e tratar mensagens

Abrir uma mensagem

Clique uma vez na mensagem para vê-la no painel de visualização. Dê um clique duplo para abri-la em tela cheia. Ao abrir, ela passa a ser considerada lida.

Marcar mensagens

Selecione uma ou mais mensagens e clique em **Marcar** para escolher:

- **Como lida** ou **Como não lida** — útil para lembrar de voltar a uma mensagem depois.
- **Como sinalizada** — destaca mensagens importantes (aparece uma bandeira).

Para selecionar várias mensagens, segure **Ctrl** (ou **Cmd** no Mac) e clique em cada uma; para selecionar um intervalo, clique na primeira, segure **Shift** e clique na última.

Anexos

Os anexos aparecem abaixo ou ao lado do texto da mensagem. Clique no nome do arquivo para visualizá-lo (quando o navegador suporta, como PDF e imagens) ou use a opção **Baixar**. Algumas versões oferecem também **Baixar tudo** em um arquivo compactado.

Atenção: não abra anexos inesperados, principalmente arquivos compactados (.zip, .rar) ou executáveis (.exe, .scr, .js), mesmo que pareçam vir de alguém conhecido.

Imagens bloqueadas

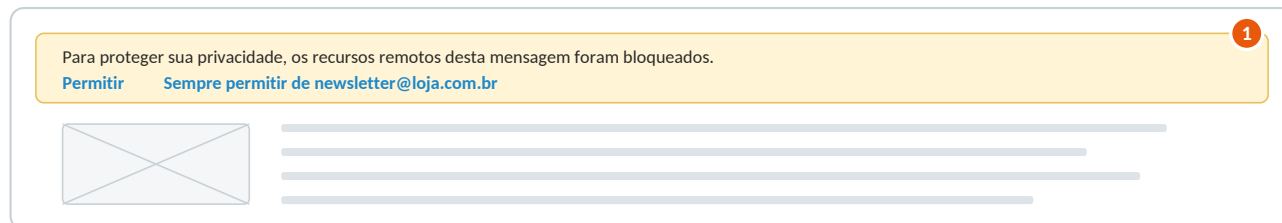


Figura 3 — Aviso de conteúdo remoto bloqueado (ilustração).

Por segurança, imagens externas de muitas mensagens (como newsletters) são bloqueadas. Se confiar no remetente, clique em **Permitir** para exibir apenas nesta mensagem ou em **Sempre permitir de...** para liberar esse remetente.

Alerta em endereço suspeito

Um ícone de aviso ao lado do remetente ou do destinatário (na lista e na mensagem aberta) indica que o endereço merece atenção. Ele aparece quando:

- o domínio usa letras de outro alfabeto, parecidas com as nossas, para imitar um site conhecido;
- o domínio está em **punycode** (começa com xn - -);
- o nome exibido contém um e-mail diferente do endereço real (por exemplo, "PayPal" com um endereço que não é da PayPal).

Atenção: o alerta marca apenas o endereço e não substitui sua análise. Diante dele, não clique em links nem abra anexos: confirme o remetente por outro caminho.

Outras ações úteis

No menu **Mais** você encontra, conforme a versão:

- **Imprimir** a mensagem.
- **Baixar** a mensagem inteira (arquivo .eml), útil para guardar ou enviar como anexo.
- **Abrir em nova janela**.
- **Mostrar código-fonte** — o suporte pode pedir essa informação para analisar uma mensagem suspeita.
- **Mover para...** ou **Copiar para...** outra pasta.

Excluir e recuperar

Clique em **Excluir** para enviar a mensagem para a **Lixeira**. Enquanto ela estiver lá, você pode recuperá-la arrastando-a de volta para a pasta desejada. Ao **esvaziar** a Lixeira, as mensagens são apagadas definitivamente.

Spam

Se a sua conta tiver o botão **Spam** (ou **Marcar como spam**), use-o para mensagens indesejadas: elas vão para a pasta Spam. Se uma mensagem legítima cair lá, abra a pasta Spam e use **Não é spam** ou arraste-a para a Entrada.

5. Escrever e enviar mensagens

Figura 4 — Tela de nova mensagem (ilustração).

- 1 Clique em **Escrever**.
- 2 Em **De** (1), confira qual identidade será usada (se você tiver mais de uma).
- 3 Em **Para** (2), digite o destinatário. O webmail sugere endereços dos seus contatos enquanto você digita. Separe vários endereços com vírgula. Os links **Cc**, **Cco** e **Responder para**, à direita do campo, exibem esses campos extras.
- 4 Preencha o **Assunto** (3) de forma clara.
- 5 Escreva o texto no editor (4).
- 6 Para anexar, clique em **Anexar** ou arraste o arquivo para a janela. Aguarde o carregamento do anexo terminar (5).
- 7 Clique em **Enviar** (6).

Para, Cc e Cco: qual usar?

Campo	Quando usar
Para	Quem deve ler e agir sobre a mensagem.
Cc (com cópia)	Quem deve apenas ficar sabendo. Todos veem esses endereços.
Cco (cópia oculta)	Quem deve receber sem que os demais vejam o endereço. Ideal para envios a muitas pessoas que não se conhecem.

Recursos da tela de escrita

- **Salvar**: guarda a mensagem em **Rascunhos** para continuar depois. O webmail também costuma salvar rascunhos automaticamente.
- **Formato**: escolha entre **HTML** (com negrito, listas, links e imagens) e **texto simples**. Isso fica em **Opções** ou no próprio editor.

- **Assinatura:** insere a assinatura da identidade selecionada (veja o capítulo 12).
- **Respostas:** insere textos prontos que você usa com frequência. Crie-os antes em **Configurações → Respostas**.
- **Colar imagem:** com **Ctrl+V** no corpo da mensagem, a imagem entra como **anexo** e chega ao destinatário.
- **Zona de anexos:** no tema GMail+, os arquivos anexados aparecem **abaixo** do texto.
- **Opções:** definir **prioridade**, pedir **confirmação de leitura** e escolher em qual pasta salvar a cópia enviada.

Dica: a confirmação de leitura depende do destinatário: ele pode recusar enviá-la. Não use a ausência de confirmação como prova de que a mensagem não foi lida.

Atenção: anexos muito grandes podem ser recusados. Se o envio falhar, reduza o tamanho (compactando ou dividindo o arquivo) ou compartilhe por um link de armazenamento.

6. Responder e encaminhar

Botão	O que faz
Responder	Responde somente a quem enviou a mensagem.
Responder a todos	Responde ao remetente e a todos que estavam em Para e Cc. Use com moderação.
Responder à lista	Aparece em mensagens de listas de discussão; responde para a lista.
Encaminhar	Envia a mensagem a outra pessoa, com o texto original no corpo.
Encaminhar como anexo	Envia a mensagem original como arquivo anexo, preservando todos os detalhes técnicos. Útil ao reportar e-mails suspeitos ao suporte.

Importante: ao encaminhar, confira se os anexos originais foram incluídos. Ao responder, os anexos originais normalmente **não** são reenviados.

Onde o texto aparece na resposta

Em **Configurações → Preferências → Redigir mensagens** você pode escolher se prefere escrever **acima** ou **abaixo** do texto citado e se a assinatura deve ficar acima da citação.

7. Pesquisar mensagens

A caixa **Pesquisar e-mail** fica acima da lista de mensagens. Digitar uma palavra já resolve a maioria das buscas, e os operadores abaixo deixam o resultado bem mais preciso.

Pesquisa simples

- 1 Selecione a pasta onde deseja procurar (por exemplo, **Entrada**).
- 2 Digite uma palavra na caixa de pesquisa e pressione **Enter**. Uma palavra solta, como boleto, procura no assunto, no remetente e no destinatário.
- 3 Para voltar à lista completa, clique no **X** da caixa de pesquisa ou troque de pasta.

Operadores de busca

Escreva o operador, dois-pontos e o valor, sem espaço entre eles. Funciona em português ou em inglês. Valores com espaço vão entre aspas, como de: "acme loja".

O que você quer	Escreva	Exemplo
Remetente	de: from: remetente:	de:nubank
Destinatário	para: to:	para:financeiro
Cópia	cc: cco: bcc:	cc:diretoria
Assunto	assunto: subject:	assunto:boleto
Texto da mensagem	corpo: body:	corpo:pedido
Não lidas / lidas	is:nao-lido is:lido	is:nao-lido
Com estrela	is:marcado is:estrelado	is:marcado
Com anexo	tem:anexo has:attachment	tem:anexo
Categoria	categoria:	categoria:lojas
A partir de uma data	desde:	desde:30d desde:2026-01-01
Antes de	antes:	antes:7d
Tamanho	maior: menor:	maior:1M menor:100kb
Uma condição ou outra	OU OR	assunto:boleto OU assunto:fatura
Excluir resultados	-	-de:newsletter

As categorias aceitas são social, lojas, updates, promocoões e forums (veja o capítulo 10).

Exemplos práticos

de:nubank is:nao-lido	não lidas do Nubank
assunto:boleto OU assunto:fatura	cobranças de qualquer tipo
categoria:lojas tem:anexo	compras com anexo
desde:30d maior:1M	últimos 30 dias, acima de 1 MB
-de:newsletter is:lido	lidas, fora as newsletters

Dica: os operadores podem ser combinados livremente e continuam valendo junto com os filtros da própria busca (não lidas, última semana e outros).

Escolher onde e em quais campos procurar

from:provedor.com.br

Não lidas

Pesquisar em:

☒ Assunto ☒ De

☐ Para ☐ Cc

☐ Cco ☐ Corpo

☐ Mensagem inteira

Data: qualquer data

Escopo: Todas as pastas

Redefinir Pesquisar

Figura 5 — Menu de opções da pesquisa (ilustração).

Clique no ícone da lupa (1) para abrir as opções, em vez de digitar os operadores:

- **Pesquisar em (3):** marque os campos (Assunto, De, Para, Cc, Cco, Corpo) ou **Mensagem inteira**.
- **Data e Escopo (4):** limite por período e escolha entre **pasta atual**, **pasta atual e subpastas** ou **todas as pastas**.

Filtros rápidos da lista

A lista ao lado da caixa de pesquisa (2) reduz o que aparece na tela. Opções comuns: **Todas**, **Não lidas**, **Sinalizadas**, **Não respondidas** e, em algumas versões, **Com anexo** e por **prioridade**.

Atenção: os filtros rápidos só mudam a **visualização**. Eles não movem nem apagam mensagens e não são aplicados às novas mensagens que chegam. Se sua lista parecer incompleta, confira se o filtro está em **Todas**.

8. Organizar com pastas

Pastas de sistema

Pasta	Conteúdo
Entrada	Mensagens recebidas.
Rascunhos	Mensagens salvas e ainda não enviadas.
Enviados	Cópias das mensagens que você enviou.
Spam / Lixo eletrônico	Mensagens identificadas como indesejadas.
Lixeira	Mensagens excluídas, que ainda podem ser recuperadas até a Lixeira ser esvaziada.

Gerenciar pastas

Acesse **Configurações** → **Pastas**.

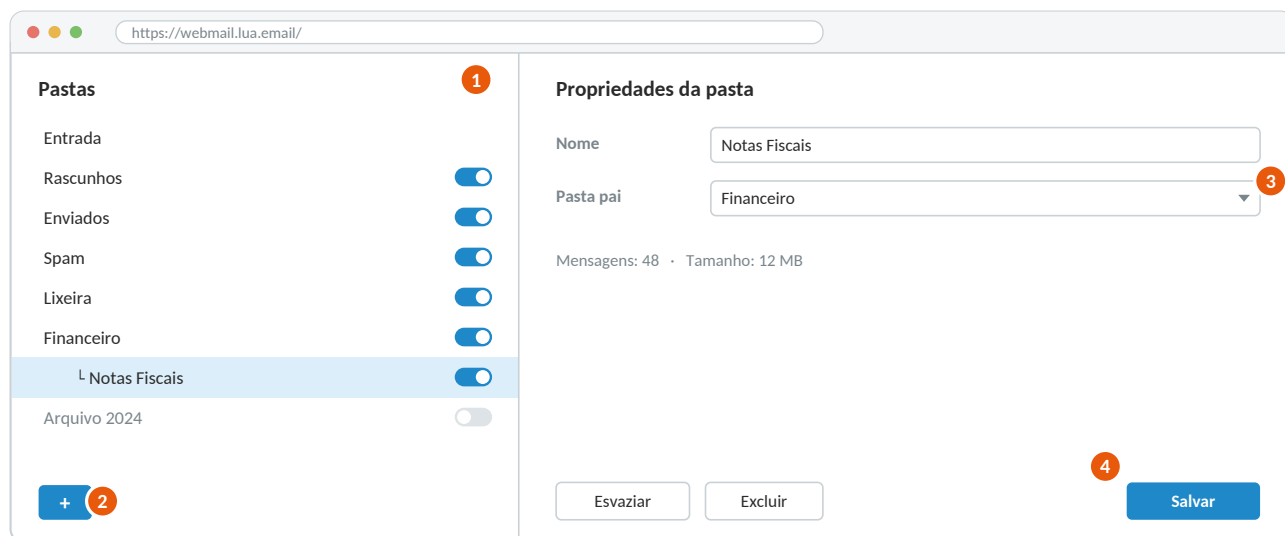


Figura 6 — Configurações → Pastas (ilustração).

Criar uma pasta

- 1 Clique em + (Criar) (2).
- 2 Digite o **Nome** e escolha a **Pasta pai** (3). Para criar uma subpasta, por exemplo *Financeiro/Notas Fiscais*, selecione *Financeiro* como pasta pai.
- 3 Clique em **Salvar** (4).

Renomear, mover, esvaziar ou excluir

Clique na pasta, altere o nome ou a pasta pai e salve. Os botões **Esvaziar** e **Excluir** ficam na mesma tela.

Importante: excluir uma pasta apaga também **todas as mensagens e subpastas** dentro dela. Antes, mova para outro lugar o que deseja manter.

Mostrar ou ocultar pastas

A chave ao lado de cada pasta **(1)** define se ela aparece na lista do correio (também chamado de **assinar** a pasta). Se uma pasta “sumiu”, verifique se essa chave está ligada.

Mover mensagens

- **Arrastar e soltar:** arraste a mensagem da lista até a pasta desejada.
- **Pelo menu:** selecione a mensagem e use **Mais → Mover para....**
- **Automaticamente:** crie um filtro (capítulo 9).

9. Filtros automáticos

Filtros executam ações sozinho quando uma mensagem chega: mover para uma pasta, marcar como lida, encaminhar e muito mais. Acesse em **Configurações → Filtros**.

Importante: filtros atuam apenas em mensagens **novas**, que cheguem depois de o filtro ser salvo. Mensagens que já estão na caixa não são reorganizadas — mova-as manualmente (use a pesquisa para encontrá-las de uma vez).

Criar um filtro passo a passo

A interface de criação de um filtro no webmail. O formulário é dividido em seções: Nome do filtro, Regras e Ações. O filtro 'Notas fiscais' está sendo criado. As regras são definidas como 'Assunto contém nota fiscal'. As ações são 'Mover mensagem para Financeiro/Notas Fiscais' e 'Parar de avaliar regras'. O filtro está ativado e pronto para ser salvo.

Figura 7 — Criação de filtro (ilustração).

- 1 Vá em **Configurações → Filtros** e clique em **Criar** (1).
- 2 Dê um **nome** que explique o objetivo, como “Notas fiscais” (2).
- 3 Escolha como as regras serão avaliadas (3) (veja a tabela a seguir).
- 4 Monte as **regras**: campo, operador e valor (4). Use + para adicionar mais regras.
- 5 Defina as **ações** (5). Use + para adicionar mais de uma ação.
- 6 Confirme que o filtro está **ativado** e clique em **Salvar** (6).
- 7 Teste: envie a si mesmo (ou peça a alguém) uma mensagem que atenda às regras.

Como as regras são combinadas

Opção	Significado	Exemplo
todas as regras	A mensagem precisa atender a todas as condições (E).	Remetente é do fornecedor e assunto contém “contrato”.
qualquer regra	Basta atender a uma das condições (OU).	Assunto contém “boleto” ou “fatura”.
todas as mensagens	Aplica a ação a toda mensagem recebida, sem condição.	Enviar cópia de tudo para outro endereço.

Operadores das regras

Operador	Quando usar
contém	O texto aparece em qualquer parte do campo. É o mais usado.
não contém	O texto não aparece no campo.
é igual a	O campo é exatamente igual ao texto (por exemplo, o assunto inteiro).
não é igual a	O campo é diferente do texto informado.
existe / não existe	Verifica se um campo do cabeçalho está presente na mensagem.
corresponde à expressão	Aceita curingas: * (qualquer sequência) e ? (um caractere). Ex.: *@*.gov.br
expressão regular	Padrões avançados. Só aparece em algumas contas; use se já conhece o recurso.

Ações disponíveis

Ação	O que acontece
Mover mensagem para	A mensagem vai direto para a pasta escolhida, sem passar pela Entrada.
Copiar mensagem para	Fica uma cópia na pasta escolhida e outra na Entrada.
Redirecionar para	Envia a mensagem a outro endereço e ela não fica na sua caixa.
Enviar cópia para	Envia uma cópia a outro endereço e mantém a original com você.
Definir / adicionar / remover sinalizadores	Marca como lida, sinalizada etc.
Manter na Entrada	Garante que a mensagem permaneça na Entrada.
Parar de avaliar regras	Impede que os filtros seguintes atuem sobre a mesma mensagem.
Descartar / Excluir	Apaga a mensagem ao chegar. Use com muito cuidado.

Atenção: Descartar, Excluir e Redirecionar fazem a mensagem não chegar à sua caixa. Um filtro mal configurado pode fazer você perder e-mails importantes. Prefira **Mover** para uma pasta e revise-a periodicamente.

Exemplos prontos

Notas fiscais em uma pasta

Nome: Notas fiscais
Regras: todas as regras
Assunto contém "nota fiscal"
Ações: Mover mensagem para Financeiro/Notas Fiscais

Tudo de um fornecedor

Nome: Fornecedor ABC
Regras: todas as regras
De contém "@fornecedor.com.br"
Ações: Mover mensagem para Clientes/Fornecedor

Cobranças com vários termos

Nome: Cobranças
Regras: qualquer regra
Assunto contém "boleto"
Assunto contém "fatura"
Assunto contém "NF"
Ações: Mover mensagem para Financeiro
Parar de avaliar regras

Contratos de um cliente específico

Nome: Contratos do cliente
Regras: todas as regras
De contém "@cliente.com.br"
Assunto contém "contrato"
Ações: Mover mensagem para Clientes/Contratos
Definir sinalizador Sinalizada

Dica: a regra “contém NF” também encontra palavras como “NFe” ou “CONFIRMAÇÃO”. Quanto mais curto o termo, maior a chance de mover mensagens por engano; prefira termos mais específicos, como “NF-e” ou “nota fiscal”.

Detalhes da tela de filtros

- Quando nenhuma regra está aberta, o botão **Adicionar filtro** aparece no centro da tela.
- Na lista de campos da regra, a opção antiga “...” agora se chama **Outro cabeçalho...**
- Além dos campos tradicionais, existem as opções **Categoria**, **Lista** e **Descadastro**, úteis para tratar newsletters e listas de discussão.

Ordem dos filtros

Os filtros são aplicados de cima para baixo na lista. Você pode **arrastá-los** para mudar a ordem. Coloque os mais específicos primeiro e use **Parar de avaliar regras** quando não quiser que um filtro seguinte atue sobre a mesma mensagem.

Dica: a chave ao lado de cada filtro permite **desativá-lo** temporariamente sem apagá-lo. É a forma mais segura de testar se um filtro está causando algum problema.

10. Conversas, categorias e newsletters

Recursos que deixam a Caixa de Entrada parecida com a do Gmail. Você liga cada um em **Configurações** → **Preferências** → **Exibição de mensagens**, e a escolha vale só para a sua conta.

Como ligar

- 1 Vá em **Configurações** → **Preferências** → **Exibição de mensagens**.
- 2 Marque as opções desejadas (tabela abaixo).
- 3 Clique em **Salvar**.

Opção	O que muda
Agrupar mensagens da conversa em pilha (estilo Gmail)	A conversa aberta aparece empilhada, com a mensagem mais recente em cima.
Agrupar mensagens em categorias (Social, Lojas, ...)	Cria a seção Marcações rápidas abaixo das pastas e selos coloridos na lista.
Ativar a tela de Gestão de Newsletters	Libera o menu Gestão de Newsletters em Configurações.
Remetente maior que o assunto na lista	Destaca o nome de quem enviou; o assunto fica menor. Vem desligado.

Conversa em pilha

Com a opção ligada, ao abrir uma conversa com várias mensagens elas aparecem empilhadas: a mais recente em cima e as anteriores em acordeão, que você expande com um clique. Na lista, a resposta mais nova fica logo abaixo da primeira mensagem da conversa. Essa opção também liga o agrupamento por assunto na Caixa de Entrada.

Atenção: os botões **Responder**, **Encaminhar** e **Excluir** valem para a mensagem que estiver aberta na pilha, não para a conversa inteira.

Marcações rápidas (categorias)

Abaixo das pastas aparece a seção **Marcações rápidas**, com as categorias **Social**, **Lojas**, **Atualizações**, **Promoções** e **Fóruns**. Cada uma mostra um número e, ao ser clicada, lista as mensagens daquela categoria que continuam na Caixa de Entrada. Na lista, a mensagem também pode receber um selo colorido.

Importante: marcações rápidas **não são pastas** e não movem nada. Só entram as mensagens que o servidor já classificou; o que não se encaixa em nenhuma categoria continua apenas na Caixa de Entrada. Para mover de verdade, use os **Filtros sociais**.

Filtros sociais

Em **Configurações** → **Filtros sociais** você cria, com poucos cliques, as pastas e os filtros que separam automaticamente essas mensagens.

Categoria	O que costuma entrar	Pasta sugerida
Social	LinkedIn, Facebook, Instagram, Pinterest, TikTok e sites parecidos	Social
Lojas	Shopee, Mercado Livre, Amazon, Magalu, AliExpress, Shein e outras lojas	Lojas
Atualizações	Correios, bancos, Google, Microsoft/Teams, Uber, DocuSign	Atualizações
Promoções	Newsletters e marketing em massa, com link de descadastro	Promoções
Fóruns	Listas de discussão, como Mailman e Google Groups	Fóruns

Para cada categoria há três botões:

- **Criar pasta:** cria só a pasta.
- **Criar filtro:** cria só a regra, apontando para uma pasta existente.
- **Criar pasta e filtro:** faz as duas coisas; o filtro passa a **mover** as mensagens daquela categoria para a pasta.

Há ainda um botão que cria de uma vez todas as pastas e filtros que faltam. Se já existir uma pasta com nome parecido (por exemplo, *Shopping*), o filtro usa essa pasta em vez de criar outra. Depois, tudo pode ser ajustado em **Configurações → Filtros**, na ação **Mover para a pasta**.

Atenção: a partir daí essas mensagens deixam de aparecer na Caixa de Entrada. Confira as novas pastas nos primeiros dias, para garantir que nada importante foi parar nelas.

Gestão de Newsletters

Depois de ligar a opção, o menu **Configurações → Gestão de Newsletters** lista as newsletters e mensagens de marketing recebidas recentemente na Caixa de Entrada, agrupadas por remetente. A tela mostra o remetente, quantas mensagens recentes chegaram, a data da última e o botão **Cancelar inscrição**, que aciona o descadastro do próprio remetente (uma página ou um e-mail automático).

Se aparecer *Nenhuma newsletter encontrada na Caixa de Entrada*, é porque não há mensagens recentes com pedido de descadastro: a tela olha apenas a Caixa de Entrada.

Dica: não confunda **Gestão de Newsletters** com a **assinatura** do fim das suas mensagens, que fica em **Configurações → Identidades** (capítulo 12).

Dica: o cancelamento não apaga as mensagens que já chegaram, e o remetente pode levar alguns dias para parar de enviar. Para limpar o que já está na caixa, pesquise pelo remetente e exclua os resultados.

Remetente maior que o assunto

Com essa opção ligada, o nome de quem enviou aparece em destaque na lista e o assunto fica menor. Útil se você costuma localizar mensagens pela pessoa, e não pelo tema. Desligada, a lista mantém o visual original, com o assunto em destaque.

11. Ausente e encaminhamento

O webmail tem duas telas próprias para isso em **Configurações: Ausente**, para responder automaticamente a quem lhe escrever, e **Encaminhar**, para enviar as mensagens a outro endereço.

Resposta automática de ausência

- 1 Vá em **Configurações → Ausente**.
- 2 Preencha o **Assunto** (por exemplo, “Ausente até 30/09”) e o **texto** da resposta.
- 3 Se houver datas de início e fim, preencha-as para a resposta desligar sozinha.
- 4 Se existir, ajuste o intervalo de reenvio (em dias) para não responder várias vezes à mesma pessoa.
- 5 Marque a opção que **ativa** a resposta e clique em **Salvar**.

Exemplo de mensagem:

Assunto: Ausente até 30/09

Olá! Estou fora do escritório até 30/09, com acesso limitado ao e-mail. Assuntos urgentes: comercial@suaempresa.com.br. Responderei assim que retornar. Obrigada!

Atenção: não inclua na mensagem de ausência dados sensíveis (telefone pessoal, detalhes de viagem, endereço). Ela é enviada a qualquer pessoa que lhe escrever, inclusive desconhecidos.

Dica: ao voltar, desative a resposta em vez de apagar o texto. Na próxima ausência basta ajustar as datas e ativá-la de novo.

Encaminhar todas as mensagens

Em **Configurações → Encaminhar**, informe o endereço de destino e salve. A tela aceita **um** endereço. Se precisar de mais de um destino, ou de encaminhar só parte das mensagens, crie um filtro (capítulo 9) com a ação **Enviar cópia para**, que mantém a mensagem com você, ou **Redirecionar para**, que não mantém.

Importante: antes de encaminhar e-mails corporativos para contas pessoais, confirme se isso é permitido pelas regras da sua empresa.

12. Identidades e assinatura

A identidade define como você aparece para quem recebe: nome, endereço e assinatura.

Editar sua identidade

- 1 Vá em **Configurações** → **Identidades** e clique na sua identidade.
- 2 Ajuste o **Nome de exibição** (como aparecerá no campo De), a **Organização** e, se necessário, o endereço de **Responder para**.
- 3 No campo **Assinatura**, escreva seu texto. Ative o **editor HTML** se quiser formatação.
- 4 Clique em **Salvar**.

Exemplo de assinatura simples:

Maria Souza
Analista Comercial | Sua Empresa Ltda.
(47) 3000-0000 | www.suaempresa.com.br

Assinatura automática

Em **Configurações** → **Preferências** → **Redigir mensagens**, escolha quando inserir a assinatura automaticamente (novas mensagens, respostas e encaminhamentos).

Dica: se tiver mais de uma identidade (por exemplo, pessoal e de um setor), a assinatura muda conforme o que estiver selecionado no campo **De**. Criar ou alterar endereços pode estar bloqueado; nesse caso, peça ao suporte.

Atenção: evite assinaturas feitas só com uma imagem: podem ser bloqueadas no destinatário e não permitem copiar telefone ou e-mail.

13. Contatos

Clique em **Contatos** na barra lateral.

Tarefas comuns

Para...	Faça assim
Criar um contato	Clique em Criar , preencha nome, e-mail e demais dados e salve.
Salvar o remetente de uma mensagem	Na mensagem aberta, clique no nome ou endereço do remetente e escolha Adicionar aos contatos .
Editar ou excluir	Selecione o contato e use Editar ou Excluir .
Criar um grupo	No menu do catálogo de endereços (botão de opções ou + junto à lista de catálogos), escolha Adicionar grupo . Depois arraste os contatos para o grupo.
Enviar para um grupo	Na tela de escrita, comece a digitar o nome do grupo no campo Para.
Importar	Clique em Importar e selecione um arquivo vCard (.vcf) ou CSV exportado de outro programa de e-mail.
Exportar	Clique em Exportar para baixar seus contatos em vCard, útil como cópia de segurança.

Dica: podem existir catálogos compartilhados da empresa, somente para leitura. Para alterar um contato desses, fale com o responsável pelo catálogo.

14. Configurar o e-mail em outros programas

Além do webmail, você pode ler e enviar mensagens pelo Outlook, pelo aplicativo do celular ou pelo Thunderbird. Na maioria deles basta informar o e-mail e a senha: o programa descobre sozinho o resto (isso se chama Autodiscover).

Importante: o usuário é sempre o **e-mail completo**, como `ana@lua.email` ou `ana@seudominio.com.br`. Não use apenas a primeira parte do endereço.

Dados dos servidores

Use esta tabela quando a configuração automática falhar ou quando o programa pedir os dados manualmente. Os servidores são os mesmos mesmo que seu endereço seja de outro domínio.

Função	Servidor	Porta	Segurança
Receber (IMAP)	mail.lua.email	993	SSL/TLS
Enviar (SMTP)	mail.lua.email	587	STARTTLS
Receber (POP3, opcional)	mail.lua.email	995	SSL/TLS
Webmail	webmail.lua.email	443	HTTPS
Contatos (CardDAV)	contact.lua.email	443	HTTPS
Agenda (CalDAV)	calendar.lua.email	443	HTTPS

Atenção: não existem endereços como `imap.seudominio.com.br` ou `smtp.seudominio.com.br`. O servidor correto é sempre `mail.lua.email`, qualquer que seja o seu domínio.

Outlook, Mail do iPhone e do Mac

- 1 Abra o programa e escolha **Adicionar conta**.
- 2 Digite seu **e-mail completo** e a **senha da caixa**.
- 3 Se o programa perguntar o tipo de conta, escolha **IMAP**. Não escolha Exchange nem Microsoft 365.
- 4 Aguarde: o programa consulta o Autodiscover e preenche sozinho `mail.lua.email` nas portas 993 e 587.
- 5 Se a busca automática falhar, escolha a configuração **manual** e use a tabela acima.

Thunderbird

Informe o e-mail e a senha na tela de nova conta. Se o Thunderbird não encontrar sozinho, clique em **Configurar manualmente** e preencha com os dados da tabela: entrada IMAP em `mail.lua.email:993` (SSL/TLS) e saída SMTP em `mail.lua.email:587` (STARTTLS), com o usuário igual ao e-mail completo.

Android

Depende do aplicativo. Os que entendem Autodiscover seguem o mesmo caminho do Outlook. Nos aplicativos do Gmail e da Samsung costuma ser preciso escolher **Outro** / **Conta IMAP** e digitar os dados da tabela manualmente.

Contatos e agenda

A configuração de contatos e agenda é separada da configuração de e-mail e está no capítulo 15. No iPhone, por exemplo, vá em **Ajustes → Contatos → Contas → Adicionar conta → Outra** e escolha **Servidor CardDAV** (servidor `contact.lua.email`) ou **CalDAV** (servidor `calendar.lua.email`).

Importante: em contatos e agenda use sempre a **senha do webmail**, e não a senha ou token que você tenha configurado para IMAP, POP3 e SMTP.

Se o seu e-mail usa domínio próprio

Quando o endereço é de um domínio da sua empresa, a caixa continua na Lua, mas o domínio precisa de um registro no DNS para que o Outlook encontre a configuração sozinho: um registro **SRV _autodiscover._tcp** apontando para `autodiscover.lua.email` na porta **443**.

- Isso é feito uma vez, por quem administra o domínio, e não pelo usuário da caixa.
- Não crie `autodiscover.seudominio.com.br`: o certificado não cobre esse nome e a conexão falha.
- Enquanto o registro não existir, a conta pode ser criada normalmente pela configuração manual, com os dados da tabela acima.

Dica: todos os detalhes de DNS do domínio (registros SRV, MX, SPF, DKIM e DMARC, com os valores prontos para copiar) ficam no painel da Lua, em painel.lua.email.

15. Sincronizar contatos e agenda (CardDAV e CalDAV)

Seus contatos e sua agenda ficam guardados no servidor e podem ser sincronizados com o Outlook, o Thunderbird e o celular. O que você altera em um lugar aparece nos outros.

Dados de conexão

Item	Contatos (CardDAV)	Agenda (CalDAV)
Endereço do servidor	<code>https://contact.lua.email/</code>	<code>https://calendar.lua.email/</code>
Usuário	Seu e-mail completo	Seu e-mail completo
Senha	A mesma senha do webmail	A mesma senha do webmail

Importante: para CardDAV e CalDAV use a **senha do webmail** (a mesma que você digita em `webmail.lua.email`). Não use a senha/token de POP3, IMAP ou SMTP que você configurou no programa de e-mail: com ela a conexão é recusada.

Dica: digite os endereços exatamente como na tabela, com **https://** no início e a **barra (/)** no final. O programa encontra sozinho seus catálogos e agendas.

Outlook com o CalDav Synchronizer

O Outlook não tem suporte próprio a CardDAV/CalDAV. Para isso, use o complemento gratuito **Outlook CalDav Synchronizer** (caldavsynchronizer.org), que sincroniza contatos, compromissos e tarefas nos dois sentidos.

Atenção: o complemento funciona no **Outlook clássico para Windows** (o site oficial lista Microsoft 365 e as versões 2007 a 2019). O **novo Outlook** para Windows e o Outlook para Mac não aceitam esse tipo de complemento.

1. Instalar o complemento

- 1 Feche o Outlook.
- 2 Acesse `caldavsynchronizer.org`, clique em **Download** e baixe o arquivo **OutlookCalDavSynchronizer-(versão).zip**.
- 3 Extraia o arquivo .zip e execute o **setup.exe**. Mantenha a instalação no disco **C:**.
- 4 Se o instalador pedir o **Visual Studio 2010 Tools for Office Runtime**, instale-o pelo site da Microsoft e execute o `setup.exe` de novo.
- 5 Abra o Outlook. Deve aparecer uma nova guia chamada **CalDav Synchronizer**.

2. Criar pastas vazias no Outlook

Cada sincronização usa uma pasta do Outlook. Para não misturar nem duplicar itens, crie pastas novas e vazias: na guia **Pasta**, clique em **Nova Pasta**, digite o nome (por exemplo, *Contatos Lua*) e, em **A pasta contém**, escolha **Itens de Contato**. Repita para a agenda (*Agenda Lua*) escolhendo **Itens de Calendário**.

3. Criar o perfil de contatos

Figura 9 — Perfil de sincronização no CalDav Synchronizer (ilustração; a janela do complemento costuma estar em inglês).

- 1 Na guia **CalDav Synchronizer**, clique em **Synchronization Profiles**.
- 2 Clique em **Add new profile** (ícone + verde) (1), escolha **Generic CalDAV/CardDAV** e confirme.
- 3 Em **Profile name** (2), digite um nome, como *Contatos Lua*.
- 4 Em **Outlook folder** (3), clique em ... e selecione a pasta *Contatos Lua*.
- 5 Em **DAV Url** (4), digite `https://contact.lua.email/`.
- 6 Em **Username** e **Email address** (5), digite seu e-mail completo. Em **Password**, digite a **senha do webmail**.
- 7 Clique em **Test or discover settings** (6) e selecione o catálogo de endereços encontrado.
- 8 Em **Synchronization mode** (7), mantenha **Outlook <-> Server (Two-Way)** e escolha o intervalo em minutos.
- 9 Clique em **OK** (8) e depois em **Synchronize now** na guia do complemento.

Atenção: não marque a opção **Use IMAP/POP3 Account Password** (visível em *Show advanced settings*). Ela reaproveita a senha/token do IMAP, que não é aceita no CardDAV e no CalDAV.

4. Criar o perfil da agenda

Repita o passo 3 com estas diferenças: nome *Agenda Lua*, pasta *Agenda Lua* (Itens de Calendário) e **DAV Url** `https://calendar.lua.email/`. Se houver mais de uma agenda, crie um perfil para cada uma ou use **Add multiple profiles**, que lista todas as agendas e catálogos encontrados de uma vez.

5. Acompanhar a sincronização

Use os botões **Status** e **Reports** da guia CalDav Synchronizer para ver quando cada perfil sincronizou e se houve erro. O erro **401 (Unauthorized)** indica usuário ou senha incorretos: confira se está usando a senha do webmail.

Thunderbird

O Thunderbird sincroniza contatos e agenda sem complementos. Use a versão **102 ou mais recente** (veja em **Ajuda → Sobre o Thunderbird**). Os nomes dos botões podem variar um pouco entre versões.

Contatos (CardDAV)

Figura 10 — Adicionando o catálogo CardDAV no Thunderbird (ilustração).

- 1 Abra o **Catálogo de endereços** (ícone de contatos na barra lateral ou **Ctrl+Shift+B**).
- 2 Clique na seta ao lado de **Novo catálogo de endereços** e escolha **Adicionar catálogo de endereços CardDAV**.
- 3 Em **Nome de usuário** (1), digite seu e-mail completo.
- 4 Em **Localização** (2), digite `https://contact.lua.email/` e clique em **Continuar**.
- 5 Quando for pedida a senha, digite a **senha do webmail** e marque a opção de lembrá-la.
- 6 Marque o catálogo encontrado (3) e clique em **Continuar** (4).

Agenda (CalDAV)

- 1 Abra a **Agenda** (ícone de calendário na barra lateral).
- 2 Clique em **Novo calendário**, escolha **Na rede** e avance.
- 3 Em **Nome de usuário**, digite seu e-mail completo; em **Localização**, digite `https://calendar.lua.email/`.
- 4 Clique em **Localizar calendários** e, quando pedido, digite a **senha do webmail**.
- 5 Marque as agendas encontradas e clique em **Inscrever**.

Dica: para mudar a frequência de atualização, clique com o botão direito no catálogo ou na agenda e abra **Propriedades**.

No celular

Aparelho	Como configurar
Android	Instale o aplicativo DAVx⁵ (recomendado pelo próprio CalDav Synchronizer), adicione uma conta com URL e nome de usuário e use os endereços, usuário e senha da tabela de dados de conexão. Crie uma conta para contatos e outra para a agenda.
iPhone / iPad	Em Ajustes , adicione uma conta do tipo Outra: Adicionar Conta CardDAV (servidor <code>contact.lua.email</code>) e Adicionar Conta CalDAV (servidor <code>calendar.lua.email</code>). O caminho em Ajustes varia conforme a versão do iOS.

Problemas na sincronização

Problema	O que fazer
Senha recusada / erro 401	Use o e-mail completo e a senha do webmail , não a senha/token de POP3, IMAP ou SMTP.
Nenhum catálogo ou agenda encontrado	Confira o endereço: <code>https://</code> no início e <code>/</code> no final. Se persistir, peça ao suporte o endereço completo do catálogo ou da agenda.
Itens duplicados no Outlook	Use uma pasta nova e vazia para cada perfil e não sincronize a mesma pasta em dois perfis.
Mudanças demoram a aparecer	Aguarde o intervalo configurado ou use Synchronize now (Outlook) / Sincronizar (Thunderbird).
Guia CalDav Synchronizer não aparece	Confirme que é o Outlook clássico. Em Arquivo → Opções → Suplementos , veja se o complemento foi desativado e reative-o; se preciso, reinstale.

16. Configurações e preferências

Todas as configurações ficam em **Configurações**, na barra lateral. Os ajustes de aparência, idioma e funcionamento ficam em **Preferências** e valem para a sua conta em qualquer computador.

Mudar tema, idioma e fuso horário

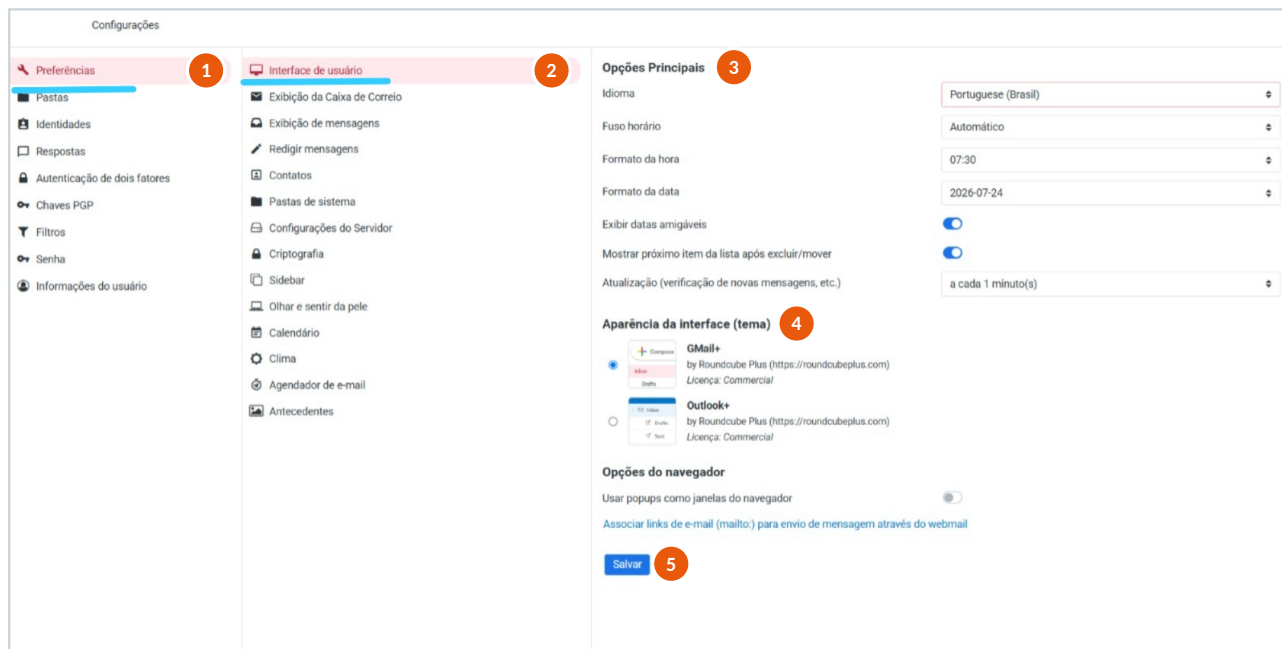


Figura 8 — Configurações → Preferências → Interface de usuário (captura real do webmail).

- 1 Clique em **Configurações** na barra lateral e depois em **Preferências** (1).
- 2 Na coluna do meio, clique em **Interface de usuário** (2).
- 3 Em **Opções Principais** (3), ajuste **Idioma**, **Fuso horário** e os formatos de hora e data.
- 4 Em **Aparência da interface (tema)** (4), escolha **GMail+** ou **Outlook+**.
- 5 Clique em **Salvar** (5). A tela é recarregada com as novas opções.

Opções da tela Interface de usuário

Opção	Para que serve
Idioma	Idioma dos menus e botões. Para português, escolha Português (Brasil) .
Fuso horário	Define o horário exibido nas mensagens. Automático usa o horário do seu computador.
Formato da hora / da data	Como horas e datas aparecem na lista de mensagens.
Exibir datas amigáveis	Mostra termos como “Hoje” e “Ontem” no lugar da data completa.
Mostrar próximo item da lista após excluir/mover	Abre automaticamente a mensagem seguinte depois de excluir ou mover a atual.
Atualização	De quanto em quanto tempo o webmail verifica se chegaram mensagens novas.
Aparência da interface (tema)	GMail+ (visual semelhante ao Gmail) ou Outlook+ (semelhante ao Outlook).

Opção	Para que serve
Usar popups como janelas do navegador	Abre mensagens e a tela de escrita em janelas separadas.
Associar links de e-mail (mailto:)	Faz os links de e-mail em sites abrirem uma nova mensagem no webmail. O navegador pede confirmação.

Dica: horário errado nas mensagens? Deixe o **Fuso horário** em **Automático** ou, na maior parte do Brasil (incluindo Sul, Sudeste e Nordeste), escolha **America/Sao_Paulo**, e clique em **Salvar**.

Demais seções de Preferências

Seção	O que você encontra
Exibição da Caixa de Correio	Como a lista de mensagens se comporta, por exemplo quando marcar como lida e quantas mensagens exibir.
Exibição de mensagens	Preferir HTML ou texto, permitir recursos remotos (imagens), exibição de anexos e as opções de conversas, categorias, newsletters e destaque do remetente (capítulo 10).
Redigir mensagens	Formato padrão (HTML ou texto), salvamento automático de rascunhos, posição da resposta e da assinatura.
Contatos	Exibição dos nomes e adição automática de destinatários aos contatos.
Pastas de sistema	Qual pasta funciona como Rascunhos, Enviados, Spam e Lixeira.
Configurações do Servidor	Opções de limpeza, como esvaziar a Lixeira ao sair.
Criptografia	Opções de assinatura digital e criptografia de mensagens (uso avançado).
Sidebar, Olhar e sentir da pele, Antecedentes	Ajustes visuais do tema: painel lateral, cores e imagem de fundo.
Calendário, Clima, Agendador de e-mail	Opções dos recursos extras do tema, como agenda, previsão do tempo e envio agendado de mensagens.

Atenção: se houver a opção de excluir mensagens **diretamente** (sem passar pela Lixeira), deixe-a desligada: mensagens apagadas assim não podem ser recuperadas.

Outros itens do menu Configurações

Item	Para que serve
Pastas	Criar, renomear, ocultar e excluir pastas (capítulo 8).
Identidades	Nome de exibição e assinatura (capítulo 12).
Respostas	Textos prontos para inserir ao escrever mensagens.
Autenticação de dois fatores	Proteção extra com código no celular (capítulo 2).
Chaves PGP	Chaves para criptografar mensagens. Use apenas se orientado pelo suporte.
Filtros	Organização automática de mensagens (capítulo 9).
Filtros sociais	Pastas e filtros prontos para Social, Lojas, Atualizações, Promoções e Fóruns (capítulo 10).
Gestão de Newsletters	Newsletters recebidas, com cancelamento de inscrição (capítulo 10).
Ausente	Resposta automática de ausência (capítulo 11).
Encaminhar	Encaminhamento automático para outro endereço (capítulo 11).
Senha	Trocar a senha de acesso (capítulo 2).
Informações do usuário	Dados da sua conta.

17. Problemas comuns e soluções

Antes de abrir um chamado, verifique os itens abaixo. Muitos problemas se resolvem em poucos cliques.

Problema	O que verificar	Se não resolver
Não consigo entrar	E-mail digitado completo; Caps Lock desligado; senha correta. Após várias tentativas erradas, aguarde alguns minutos.	Peça ao suporte para verificar ou redefinir a senha.
Uma mensagem sumiu	Pesquisa ativa (clique no X); filtro rápido em Todas ; pesquise com escopo Todas as pastas ; confira Spam e Lixeira; veja se um filtro a moveu.	Informe ao suporte remetente, data e assunto aproximados.
Uma pasta não aparece	Em Configurações → Pastas , verifique se a chave de exibição da pasta está ligada.	Informe o nome da pasta ao suporte.
O filtro não funciona	O filtro está ativado? A mensagem chegou depois de salvar? O texto da regra está correto? Um filtro acima usa Parar de avaliar regras ? A pasta de destino existe?	Envie ao suporte o nome do filtro e um exemplo de mensagem.
Não vejo o menu Filtros	O recurso pode não estar liberado para sua conta.	Solicite ao suporte.
A assinatura não aparece	Identidade selecionada no campo De ; opção de inserir automaticamente em Preferências → Redigir mensagens .	—
Imagens não aparecem	Recursos remotos bloqueados: clique em Permitir se confiar no remetente.	—
Anexo não envia	Aguarde o carregamento terminar; reduza o tamanho do arquivo; tente outro navegador.	Informe ao suporte o tamanho do arquivo.
Enviados não guarda cópias	Em Preferências → Pastas de sistema , confira a pasta de Enviados.	—
Webmail em outro idioma	Configurações → Preferências → Interface de usuário → Idioma .	—
Não consigo criar pasta	Evite caracteres especiais (como barra, aspas e ponto) e confira a pasta pai.	Informe ao suporte a mensagem de erro.
O programa de e-mail não configura sozinho	Escolha a configuração manual: mail.lua.email, IMAP 993 (SSL/TLS) e SMTP 587 (STARTTLS), usuário = e-mail completo (capítulo 14).	Com domínio próprio, o SRV de Autodiscover pode faltar: veja painel.lua.email.
Marcações rápidas vazias	Só entram mensagens que o servidor classificou. Confirme também se a opção de categorias está ligada em Exibição de mensagens .	—
Não vejo o menu Gestão de Newsletters	Ligue Ativar a tela de Gestão de Newsletters em Preferências → Exibição de mensagens e salve.	—
Mensagens sumiram da Entrada	Veja se um filtro social passou a movê-las para Social, Lojas, Promoções, Atualizações ou Fóruns.	—
Quero outro visual	Troque o tema em Preferências → Interface de usuário → Aparência da interface e salve.	—

Problema	O que verificar	Se não resolver
Tela estranha ou travada	Atualize a página (F5), limpe o cache do navegador ou teste outro navegador.	Envie ao suporte uma captura da tela.

Ao pedir ajuda, informe

- Seu endereço de e-mail (**nunca** a senha).
- O que você tentou fazer e o que aconteceu, com a mensagem de erro exata.
- Data e hora aproximadas, navegador utilizado e, se possível, uma captura da tela.

18. Referência rápida

Quero...	Caminho
Escrever um e-mail	Correio → Escrever
Anexar arquivo	Na escrita: Anexar ou arrastar o arquivo
Guardar para depois	Na escrita: Salvar (vai para Rascunhos)
Marcar como não lida	Selecionar → Marcar → Como não lida
Procurar por remetente	Caixa de pesquisa: de : nome
Procurar por assunto	Caixa de pesquisa: assunto: palavra
Ver não lidas com anexo	Caixa de pesquisa: is:nao-lido tem:anexo
Procurar por período	Caixa de pesquisa: desde:30d ou antes:7d
Achar mensagens grandes	Caixa de pesquisa: maior:5M
Procurar em todas as pastas	Lupa → Escopo → Todas as pastas
Ver só as não lidas	Filtro rápido → Não lidas
Criar pasta	Configurações → Pastas → +
Mover mensagem	Arrastar para a pasta ou Mais → Mover para...
Organizar automaticamente	Configurações → Filtros → Criar
Ativar ausência	Configurações → Ausente
Encaminhar mensagens	Configurações → Encaminhar
Separar redes sociais e lojas	Configurações → Filtros sociais
Cancelar newsletters	Configurações → Gestão de Newsletters
Ver conversas empilhadas	Preferências → Exibição de mensagens
Mudar assinatura	Configurações → Identidades
Adicionar contato	Contatos → Criar
Mudar tema, idioma ou fuso	Configurações → Preferências → Interface de usuário
Trocar a senha	Configurações → Senha
Configurar o e-mail em outro programa	E-mail completo + senha; servidor mail.lua.email (IMAP 993, SMTP 587)
Ver detalhes de DNS do domínio	painel.lua.email
Sincronizar contatos	https://contact.lua.email/ — senha do webmail
Sincronizar agenda	https://calendar.lua.email/ — senha do webmail
Recuperar e-mail excluído	Pasta Lixeira → arrastar de volta
Sair	Barra lateral → Sair

Glossário

Termo	Significado
Anexo	Arquivo enviado junto com a mensagem.
CalDAV	Padrão usado para sincronizar agendas e tarefas.
CardDAV	Padrão usado para sincronizar contatos.
Cco	Cópia oculta: o destinatário recebe sem que os demais vejam.
Filtro	Regra que age automaticamente sobre mensagens recebidas.
Identidade	Nome, endereço e assinatura usados ao enviar.
Phishing	Golpe por e-mail que tenta roubar senhas ou dados.
Rascunho	Mensagem salva que ainda não foi enviada.
Recursos remotos	Imagens e conteúdos carregados da internet ao abrir a mensagem.
Sinalizar	Destacar uma mensagem como importante.