Gerado a 17/10/2026 10:27

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

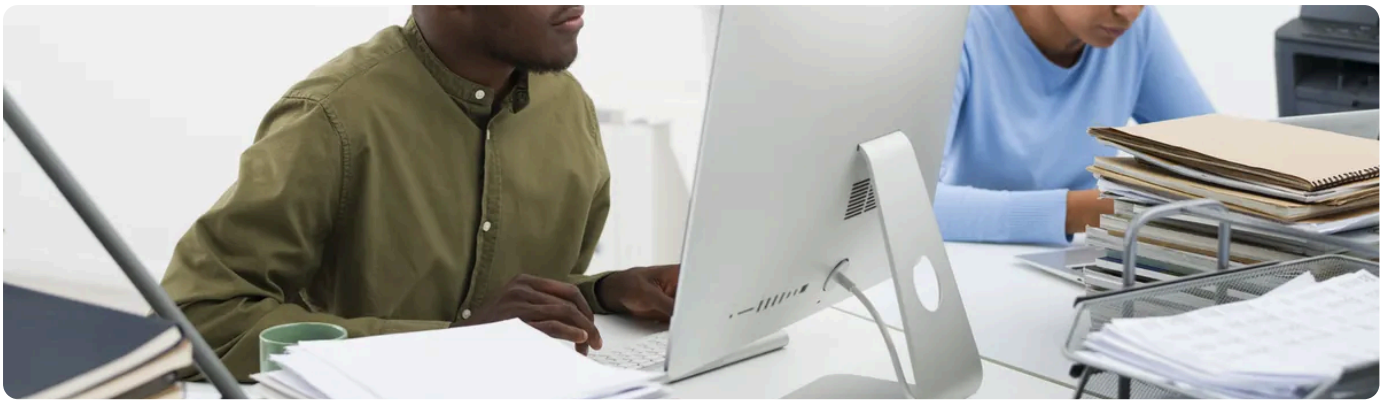
Porque o seu e-mail não envia ou não recebe

E-mail

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-AO-KB-286	v2026.10.04	Angola · Português

MozOut Angola
RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings
NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/286



Antes de tudo, há um teste que diz logo onde está o problema: entre no **webmail** e tente enviar a partir de lá.

Se o webmail funciona mas a sua aplicação não

A caixa de correio está boa - o problema está nas definições da aplicação. Quase sempre é uma destas três:

1. **Senha errada** - a senha da caixa de correio não é a do cPanel nem a do **My MozOut**. Redefina no cPanel → **Contas de E-mail** → **Gerir**.

2. **Portas erradas** - têm de ser IMAP **993** e SMTP **465**, ambas com SSL/TLS. Veja **os guias de configuração** da sua aplicação.

3. **Utilizador incompleto** - tem de ser o endereço completo (*voce@oseudominio.com*), não só a parte antes do @.

Se o webmail também não funciona

1. **Confirme a senha** redefinindo-a no cPanel - depois tente o webmail outra vez.

2 **Veja se a caixa não está cheia.** No cPanel → **Contas de E-mail**, uma caixa a 100% da quota deixa de receber. Apague mensagens antigas ou aumente a quota.

3 **Veja se o seu IP não está bloqueado** - demasiadas tentativas falhadas bloqueiam o endereço. Veja **como desbloquear o seu endereço IP**.

Envia mas não recebe

Isto é quase sempre DNS: os registos MX do domínio não estão a apontar para aqui. Se mudou de nameservers há pouco, ou usa DNS noutro fornecedor, o correio está a ser entregue noutro sítio. Confirme com **como verificar o DNS do domínio**.

As suas mensagens caem no spam de quem recebe

1 Envie a partir do endereço real do domínio, não de um reencaminhado.

2 Evite enviar a mesma mensagem para listas grandes a partir de uma caixa normal - é isso que activa os filtros de spam.

3 Se persistir, abra um pedido: podemos verificar se o domínio ou o IP do servidor estão nalguma lista negra.

Mudou o DNS há pouco? Dê tempo antes de assumir avaria - veja **quanto tempo demora a propagação**. Nessa janela, algum correio pode ainda ser entregue no servidor antigo.

Já tentou tudo isto e continua a falhar? Diga-nos a mensagem de erro exacta.

Abrir um pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

Se as mensagens saem mas caem no spam do destinatário: **SPF, DKIM e DMARC: porque o seu e-mail cai no spam**.

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 telemóvel e no computador.

Ver planos de e-mail

Funciona no Outlook, no telemóvel 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	37 mil+	130+
FUNDADA	CLIENTES	INSCRIÇÕES POR DIA

MozOut Angola

RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF	500 260 5724
MATRÍCULA	26464-25/250724
SEDE	Rua Direita do Patriota, Bairro Dangereux Belas, Luanda, Angola
CONTACTOS	info@mozout.com · +244 942 011 191 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

RLX-AO-KB-286 · v2026.10.04 · Gerado a 17/10/2026 10:27