

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Não consigo adicionar a caixa ao novo Outlook: as mensagens e o que fazer

E-mail

CÓDIGO

RLX-AO-KB-6192

VERSÃO

v2026.10.18

PAÍS · IDIOMA

Angola · Português

MozOut Angola

RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

<https://www.my.mozout.com/knowledgebase/6192>



A resposta curta: quando o novo Outlook não consegue adicionar a sua caixa, quase sempre é uma destas: a **palavra-passe** não é a da caixa, faltam as **definições manuais** (IMAP), a **segurança** não está em SSL/TLS, ou o serviço da Microsoft não consegue chegar ao nosso servidor. **Primeiro, o teste do webmail:** se entra no **webmail** com o mesmo endereço e palavra-passe, a conta está boa.

As mensagens e o que querem dizer

Mensagem	Causa mais provável
«Algo correu mal» ou «Não foi possível iniciar sessão»	Palavra-passe errada, ou o utilizador não é o endereço completo.
Pede a palavra-passe sem parar	Está a usar a palavra-passe do cPanel ou do painel, e não a da caixa de correio.
Fica a procurar definições e não avança	A configuração automática não encontrou a conta: escolha IMAP e preencha à mão.
Recusa terminar a configuração	O novo Outlook exige ligação cifrada: SSL/TLS na entrada e na saída.
Adiciona, mas mostra erro de sincronização	O serviço da Microsoft não consegue ligar ao servidor. Veja porque passa uma cópia pela nuvem .

Como adicionar à mão

1

Em Definições > Contas > Adicionar conta, escreva o endereço completo e, quando houver a opção, escolha **IMAP**.

2

Entrada: mail.oseudominio, porta 993, SSL/TLS. **Saída:** mail.oseudominio, porta 465 com SSL/TLS, ou 587 com STARTTLS se a rede bloquear a 465.

3

Utilizador: o endereço completo. **Palavra-passe:** a da caixa de correio, definida no cPanel (não a do cPanel nem a do painel).

4

Confirme no webmail que essa palavra-passe entra. Se não entrar, mude-a no cPanel e tente outra vez.

5

Se continuar a falhar, use o Outlook clássico ou o webmail enquanto vemos a conta do nosso lado.

Não use a palavra-passe do cPanel nem a do painel. Cada caixa de correio tem a sua palavra-passe própria. É a confusão mais comum.

Depois de mudar a palavra-passe da caixa, o novo Outlook continua com a antiga até a actualizar em Definições > Contas.

A caixa continua sem entrar no novo Outlook? Diga-nos o endereço e a mensagem que aparece.

[Abrir pedido de suporte](#)

VEJA TAMBÉM

[Como configurar o seu e-mail no novo Outlook para Windows](#)

[O novo Outlook e a sua caixa IMAP: porque passa uma cópia pela nuvem da Microsoft](#)

[Erros comuns no Outlook: 0x800CCC0E, pedido de palavra-passe e outros](#)

[O aviso de certificado de segurança no Outlook: o que significa e como acabar com ele](#)

[Como aceder ao seu webmail](#)

[Autodiscover e autoconfig: como o Outlook e o telemóvel encontram as definições da caixa de correio](#)



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 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