Gerado a 16/10/2026 15:50

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

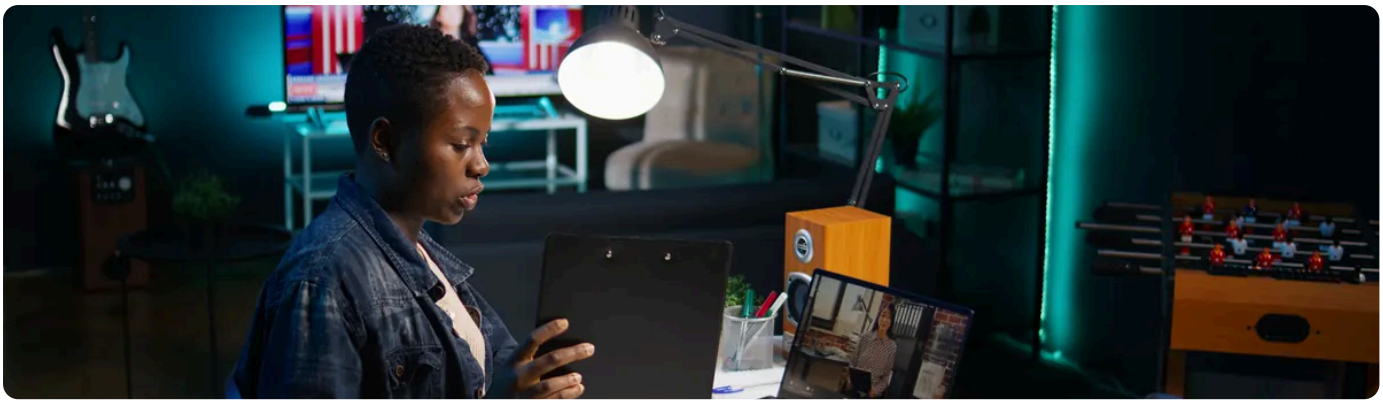
Como viaja um e-mail: SMTP até ao servidor MX, e depois IMAP ou POP até quem o lê

E-mail

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-AO-KB-6510	v2026.10.16	Angola · Português

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

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/6510



A resposta curta: um e-mail passa por **três troços**, e cada um usa um protocolo diferente. Primeiro, o seu programa entrega a mensagem ao **seu** servidor por **SMTP**, com utilizador e palavra-passe. Depois, o seu servidor procura no DNS o registo **MX** do domínio de destino e entrega-a ao servidor do destinatário, outra vez por SMTP, de servidor para servidor. Por fim, o destinatário lê-a no servidor dele por **IMAP**, **POP** ou webmail. Quando um e-mail «não chega», saber em que troço parou é meio caminho para o resolver.

Os três troços, um a um

Troço	O que acontece	Se falha aqui, o que vê
1. Do seu programa ao seu servidor (SMTP de envio)	O Outlook, o telemóvel ou a sua aplicação liga-se a **mail.oseudominio** na porta 465 (SSL/TLS) ou 587 (STARTTLS), autentica-se com o endereço completo e a palavra-passe da caixa, e entrega a mensagem. O servidor aceita-a e põe-na na fila.	Erro logo ao enviar: palavra-passe recusada, porta bloqueada, mensagem presa na Caixa de saída. Nada saiu do seu computador.
2. Do seu servidor ao servidor do destinatário (SMTP entre servidores)	O servidor pergunta ao DNS qual é o MX do domínio de destino e liga-se a esse servidor na porta 25. O servidor de destino verifica o remetente (SPF, DKIM, DMARC, reputação) e aceita, recusa ou pede para tentar mais tarde.	Uma mensagem de devolução (bounce) com um código 5xx, ou um aviso de atraso se a entrega está a ser repetida. O e-mail saiu, mas não entrou.
3. Do servidor do destinatário a quem lê (IMAP, POP ou webmail)	A mensagem fica guardada na caixa do destinatário, na Caixa de entrada ou na pasta de spam, conforme os filtros. O programa dele descarrega-a ou mostra-a.	O remetente não vê nada de errado: do lado dele foi entregue. O destinatário não a encontra porque está no spam, a caixa está cheia ou o programa dele não sincroniza.

Como descobrir em que troço parou

1	**Houve erro no momento de enviar?** Então é o troço 1. Confirme o servidor, a porta e a palavra-passe em **portas SMTP 465, 587 e 25**, e se a mensagem ficou na Caixa de saída.

2	**Recebeu uma devolução?** É o troço 2. Leia o código e a frase que o servidor de destino escreveu: **a mensagem de devolução 550** explica os mais comuns. Um código que começa por **4** é temporário (o servidor volta a tentar); um que começa por **5** é definitivo.

3	**Não recebeu erro nem devolução?** Use o **Track Delivery** no cPanel: mostra se o seu servidor entregou a mensagem e a que servidor a entregou.

4	**O seu servidor diz que entregou?** Então o troço 2 correu bem e o problema está do lado do destinatário (troço 3): peça-lhe que veja o spam e se a caixa dele tem espaço.

5	**É o contrário, não recebe de fora?** Confirme que o MX do seu domínio aponta para o servidor onde está a sua caixa. Se o MX aponta para outro serviço, o correio vai para lá e nunca chega à caixa do cPanel: veja **registos DNS explicados** e **o Email Routing no cPanel**.

Mudar o MX não é instantâneo. Os servidores de envio guardam a resposta do DNS durante o TTL do registo. Enquanto essa memória não expira, uns servidores entregam no destino antigo e outros no novo. Não apague a caixa antiga no próprio dia da mudança.

O cabeçalho conta a viagem inteira. Cada servidor por onde a mensagem passou acrescenta uma linha «Received» no topo do cabeçalho. Lidas de baixo para cima, mostram o caminho e as horas: **ler o cabeçalho de um e-mail**.

Não consegue perceber em que troço o seu e-mail parou? Envie-nos o endereço de destino, a hora do envio e a devolução, se a recebeu.

Abrir pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

Track Delivery: descobrir o que aconteceu a uma mensagem que enviou

Mensagem devolvida com o erro 550: o que cada variante quer dizer

Ler o cabeçalho de um e-mail: o SPF, o DKIM e o DMARC passaram?

Registos DNS explicados: A, CNAME, MX, TXT e TTL

Portas SMTP 465, 587 e 25: SSL, STARTTLS e qual usar

Porque o seu e-mail não envia ou não recebe

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-6510 · v2026.10.16 · Gerado a 16/10/2026 15:50