Gerado a 14/11/2026 22:15

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Por que o seu e-mail não envia ou não recebe

Entrega e spam

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-286	v2026.10.18	Brasil · Português (Brasil)

MozOut Brasil
RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings
N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

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

Por que o seu e-mail não envia ou não recebe

Entrega e spam · Criado em **16 de agosto de 2026** · Atualizado em **18 de outubro de 2026** · 2 min de leitura



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 e-mail está boa - o problema está nas configurações da aplicação. Quase sempre é uma destas três:

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

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

3. **Usuário 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 cota deixa de receber. Apague mensagens antigas ou aumente a cota.

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

Envia mas não recebe

Isto é quase sempre DNS: os registros MX do domínio não estão apontando para aqui. Se mudou de nameservers há pouco, ou usa DNS em outro fornecedor, o e-mail está sendo entregue em outro lugar. 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 encaminhado.
2. Evite enviar a mesma mensagem para listas grandes a partir de uma caixa normal - é isso que ativa os filtros de spam.
3. Se persistir, abra um pedido: podemos verificar se o domínio ou o IP do servidor estão em alguma lista negra.

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

PRECISA DE AJUDA?

Já tentou tudo isto e continua falhando? Diga-nos a mensagem de erro exata.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

Se as mensagens saem mas caem no spam do destinatário:
SPF, DKIM e DMARC: por que 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 celular e no computador.

Ver planos de e-mail →

Funciona no Outlook, no celular e no navegador

Mozout

MozOut Brasil

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º FISCAL (SARS)	943 907 6234
N.º DE REGISTO (CIPC)	2025/667953/07
SEDE	72 York Road, Kensington Joanesburgo 2094, Gauteng, África do Sul
CONTACTOS	info@mozout.com · +27 78 823 3325 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-BR-KB-286 · v2026.10.18 · Gerado a 14/11/2026 22:15