Gerado a 14/11/2026 22:15

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Erros comuns no webmail e como resolver cada um

Webmail e caixas de e-mail

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-498	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/498

Erros comuns no webmail e como resolver cada um

Webmail e caixas de e-mail · Criado em **16 de agosto de 2026** · Atualizado em **18 de outubro de 2026** · 3 min de leitura



O webmail é o e-mail visto diretamente do servidor, sem programa nenhum pelo meio. Por isso mesmo é a melhor ferramenta de diagnóstico que tem: se funciona aqui, o serviço está bom.

Erro que aparece	O que costuma ser
Login failed / Falha na autenticação	O usuário tem de ser o **endereço completo** (nome@asuaempresa) e não só a parte da frente. Confirme também se as maiúsculas estão presas e se a senha foi mudada há pouco no cPanel.
Connection to storage server failed	Quase sempre é senha errada. Se tem a certeza dela, pode ser a caixa cheia: redefina a senha no cPanel e volte a tentar.
Caixa cheia / quota exceeded	A caixa atingiu o limite e passa a **recusar mensagens novas**. Apague o que não precisa (e esvazie o Lixo e o Spam, que também contam) ou aumente a cota no cPanel.
A sessão expira sozinha	Cookies bloqueados no navegador ou relógio do computador muito desacertado. Experimente numa janela anônima.
A mensagem não chegou	Veja o **Spam** e verifique se não há um filtro a arrumá-la em outra pasta - **os filtros do Roundcube** fazem isso em silêncio.
Não consigo enviar	Anexo grande demais, ou o servidor do destinatário recusou. A mensagem devolvida diz o motivo - guarde-a, é a pista.

O que fazer antes de nos escrever

1. Entre no **webmail** e tente **enviar para si próprio**. Se chegar, o serviço está bom.

2. Se falhar a entrada, redefina a senha da caixa no cPanel e tente de novo. É a solução em mais de metade dos casos.

3. Veja o **espaço ocupado** pela caixa. Uma caixa cheia comporta-se de formas estranhas, incluindo erros que nada têm a ver com espaço.

4. Se o webmail funciona mas o Outlook ou o celular não, o problema está lá - veja **os erros comuns no Outlook** .

Uma caixa cheia perde mensagens.
Quando a cota estoura, as mensagens que chegam são devolvidas ao remetente. Não ficam à espera. Se anda perto do limite, trate disso hoje.

Guardar tudo para sempre tem custo.
Se precisa de anos de histórico, vale mais uma caixa maior do que andar a apagar. Falamos consigo sobre a cota certa.

PRECISA DE AJUDA?

Continua sem entrar no webmail? Diga-nos o endereço e a mensagem exata.

Abrir um pedido de suporte →

Onde ver na sua conta

- Nos planos de hospedagem a quantidade de caixas é ilimitada, e o tamanho de cada uma é você quem define: no cPanel abra **Contas de E-mail**, clique em **Gerenciar** ao lado da caixa e altere o **Espaço de Armazenamento** (um valor em MB, ou ilimitado).
- A lista de Contas de E-mail também mostra quanto cada caixa está usando.
- As caixas dividem o disco do plano com o site: 10 GB no Pro, 20 GB no Plus, 30 GB no Ultra e 50, 100 ou 200 GB nos planos Business. Uma cota muito grande não acrescenta espaço; apenas evita que uma caixa fique limitada.

VEJA TAMBÉM

Erros comuns no Outlook: 0x800CCC0E, pedido de senha e outros →

SPF, DKIM e DMARC: por que o seu e-mail cai no spam →

O plano de E-mail Profissional →

Precisa de e-mail no seu domínio? Veja os planos de E-mail Profissional. →

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-498 · v2026.10.18 · Gerado a 14/11/2026 22:15