

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Encaminhamento de e-mail no cPanel (Email Routing): local, remoto ou automático, e o e-mail que desaparece

E-mail

CÓDIGO

RLX-BR-KB-5922

VERSÃO

v2026.10.15

PAÍS · IDIOMA

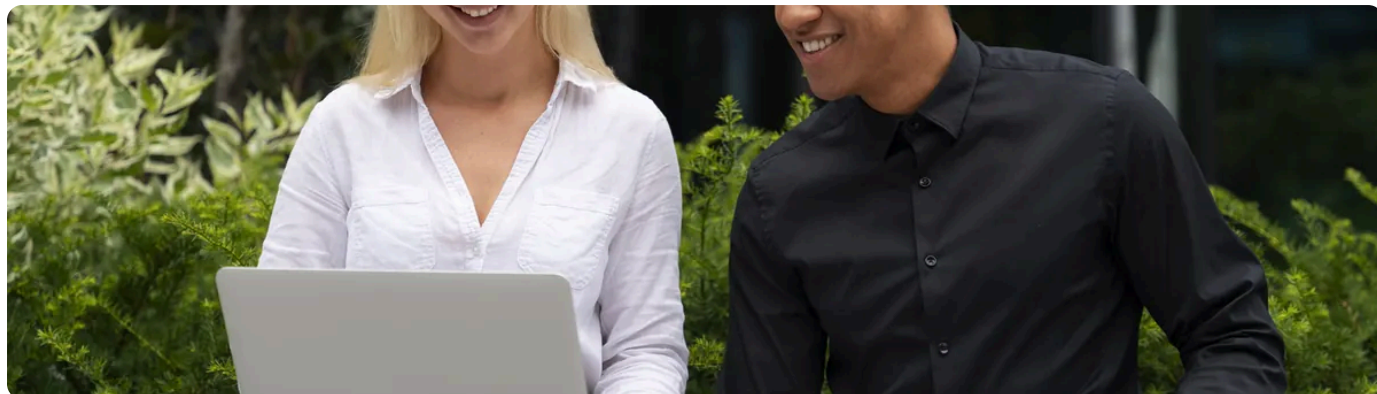
Brasil · Português (Brasil)

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/5922>



A resposta curta: o cPanel decide, para cada domínio, **onde estão as caixas de e-mail:** aqui (local) ou em outro serviço (remoto). Se o e-mail do seu domínio está em outro serviço (Google Workspace, Microsoft 365) mas o cPanel pensa que é local, as mensagens enviadas **a partir do site** para esses endereços ficam aqui e nunca chegam. É a causa clássica do «o formulário funciona, mas o e-mail não chega».

As quatro opções

Opção	Quando
Detetar automaticamente	O cPanel olha para o registro MX do domínio e escolhe. Serve na maioria dos casos.
Servidor local	As caixas de e-mail estão nesta hospedagem. O MX aponta para nós.
Servidor remoto	O e-mail está em outro serviço (Google Workspace, Microsoft 365, outra hospedagem). O MX aponta para lá.
Servidor de reserva	Esta hospedagem só guarda o e-mail se o principal falhar. Raro.
Como saber o seu caso	Veja o registro MX do domínio: Registros DNS .

Passo a passo

1

Veja onde o MX aponta: no cPanel (Editor de Zona) ou numa consulta de DNS. Se aponta para nós, o e-mail é local; se aponta para outro serviço, é remoto.

2

Abra «Encaminhamento de e-mail» (Email Routing) no cPanel e escolha o domínio.

3

Escolha a opção que corresponde ao MX e grave. Em dúvida, deixe «Detectar automaticamente».

4

Faça um teste de ponta a ponta: do formulário do seu site, envie uma mensagem para um endereço desse mesmo domínio e confirme que chega à caixa certa.

5

Se o MX mudou há pouco, espere a propagação: **Quanto demora o DNS.**

Não mude isto por tentativa. Pôr «local» num domínio cujas caixas estão em outro serviço (ou ao contrário) faz o e-mail desaparecer sem erro. Se já existem caixas aqui e outras lá, peça ajuda antes de mexer. Para a configuração do Google Workspace ou do Microsoft 365: **Google Workspace ou Microsoft 365 no seu domínio.**

O mesmo sintoma tem outras causas: **Porque o e-mail não envia nem recebe** e **Um formulário de contato que chega à caixa de entrada.** Quando o envio falha com código, veja **Mensagem devolvida 550.**

Mensagens do site para o seu próprio domínio não chegam? Abra um pedido com o domínio e onde está o seu e-mail.

[Abrir pedido de suporte](#)

VEJA TAMBÉM

[Google Workspace ou Microsoft 365 no seu domínio: registros MX, e manter o site conosco](#)

[Registros DNS explicados: A, CNAME, MX, TXT e TTL](#)

[Porque o seu e-mail não envia ou não recebe](#)

[Um formulário de contato que chega mesmo ao seu e-mail](#)

[Mensagem devolvida com o erro 550: o que cada variante quer dizer](#)



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 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