Mozout

Gerado a 15/11/2026 03:27

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Porque o seu e-mail não envia ou não recebe

Entrega e spam

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-286	v2026.10.04	Moçambique · Português

MozOut Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

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

Porque o seu e-mail não envia ou não recebe

Entrega e spam · Criado em **16 de agosto de 2026** · Atualizado em **4 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 correio está boa - o problema está nas definições da aplicação. Quase sempre é uma destas três:

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

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

3. **Utilizador 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 quota deixa de receber. Apague mensagens antigas ou aumente a quota.

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

Envia mas não recebe

Isto é quase sempre DNS: os registos MX do domínio não estão a apontar para aqui. Se mudou de nameservers há pouco, ou usa DNS noutro fornecedor, o correio está a ser entregue noutro sítio. 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 reencaminhado.
2. Evite enviar a mesma mensagem para listas grandes a partir de uma caixa normal - é isso que activa os filtros de spam.
3. Se persistir, abra um pedido: podemos verificar se o domínio ou o IP do servidor estão nalguma lista negra.

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

PRECISA DE AJUDA?

Já tentou tudo isto e continua a falhar? Diga-nos a mensagem de erro exacta.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

Se as mensagens saem mas caem no spam do destinatário:
SPF, DKIM e DMARC: porque 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 telemóvel e no computador.

Ver planos de e-mail →

Funciona no Outlook, no telemóvel e no navegador

Mozout

MozOut Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT	401 191 607
NUEL	105 045 974
CAE	62022
SEDE	Bairro 7 de Setembro Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique
CONTACTOS	info@mozout.com · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

RLX-MZ-KB-286 · v2026.10.04 · Gerado a 15/11/2026 03:27

Versão online deste documento