MozOut

Gerado a 15/11/2026 03:27

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Erros comuns no webmail e como resolver cada um

Webmail e caixas de correio

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-498	v2026.10.28	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/498

Erros comuns no webmail e como resolver cada um

Webmail e caixas de correio · Criado em **16 de agosto de 2026** · Atualizado em **28 de outubro de 2026**

3 min de leitura



O webmail é o e-mail visto directamente 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 utilizador 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: reponha 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 quota no cPanel.
A sessão expira sozinha	Cookies bloqueados no navegador ou relógio do computador muito desacertado. Experimente numa janela anónima.
A mensagem não chegou	Veja o **Spam** e verifique se não há um filtro a arrumá-la noutra 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, reponha 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 telemóvel não, o problema está lá - veja **os erros comuns no Outlook** .

Uma caixa cheia perde mensagens.
Quando a quota 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 quota certa.

PRECISA DE AJUDA?

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

Abrir um pedido de suporte →

Onde ver na sua conta

- Nos planos de hospedagem o número de caixas é ilimitado, e o tamanho de cada uma é definido por si: no cPanel abra **Contas de E-mail**, clique em **Gerir** junto à caixa e altere o **Espaço de Armazenamento** (um valor em MB, ou ilimitado).
- A lista de Contas de E-mail mostra também quanto cada caixa está a usar.
- As caixas partilham 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 quota muito grande não acrescenta espaço; apenas impede que uma caixa fique limitada.

VEJA TAMBÉM

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

SPF, DKIM e DMARC: porque 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 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

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-498 · v2026.10.28 · Gerado a 15/11/2026 03:27