Gerado a 17/10/2026 11:53

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

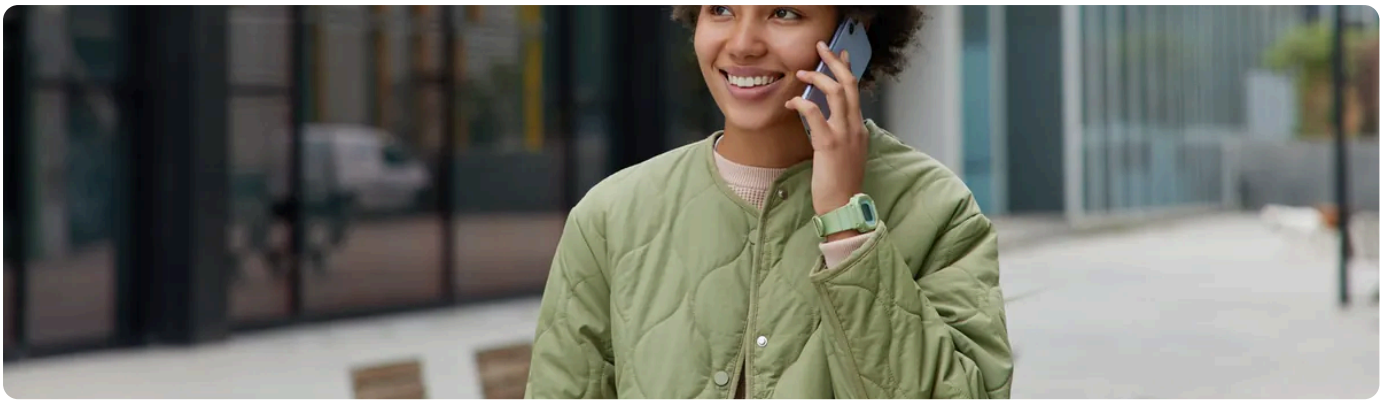
O seu domínio ou IP está numa lista negra: como verificar e como sair

E-mail

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-5178	v2026.10.15	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/5178



A resposta curta: uma **lista negra** (blacklist) é uma lista, mantida por terceiros, de endereços IP e domínios vistos a enviar spam. Muitos servidores de e-mail consultam-nas e **recusam** as mensagens de quem lá está. Não somos nós que decidimos quem entra nem quem sai: o caminho é descobrir a causa, resolvê-la e pedir a remoção à própria lista.

Como saber se é isto

1. **Leia a devolução.** A mensagem de erro que recebe quando o e-mail não chega costuma dizer o motivo e, muitas vezes, **o nome da lista** e uma ligação para a sua página. Palavras como «blocked», «blacklisted», «listed» ou «reputation» apontam para aqui. Outros códigos estão em **Mensagem de devolução 550**.

2. **Descubra o IP de onde saem os seus e-mails** (no cabeçalho da mensagem ou na devolução). Se envia pela hospedagem, veja **Qual é o IP da sua hospedagem**.

3. **Consulte-o** num site que verifica um IP em várias listas de uma vez (procure por «blacklist check»). Se aparece em alguma, anote o nome.

O que fazer, por ordem

1 **Pare a causa primeiro.** Pedir a remoção sem resolver o que provocou a entrada só leva a entrar outra vez. As causas habituais: uma conta de e-mail com a palavra-passe roubada (veja **A sua conta de e-mail foi pirateada**), um formulário do site a ser usado para enviar spam, ou um programa infetado.

2 **Confirme a autenticação do domínio:** SPF, DKIM e DMARC bem feitos ajudam muito. Veja **SPF, DKIM e DMARC**.

3 **Peça a remoção à lista.** Cada lista tem a sua página e o seu processo. Algumas retiram o endereço sozinhas passado um tempo se o spam parar; outras pedem um formulário. Não lhe sabemos dizer quanto demora: depende de cada uma.

4 **Se o IP é partilhado,** o problema pode vir de outra conta no mesmo servidor, e não da sua. Abra um pedido com a devolução completa e o nome da lista: do nosso lado vê-se o que está a sair.

O que vê	O que costuma ser
Só alguns destinatários recusam (um serviço grande, por exemplo)	O IP ou o domínio está numa lista que esse serviço consulta.
Todos recusam, com o nome de uma lista	Listagem direta. Siga os passos acima.
Vai para a pasta de lixo, não é recusado	Normalmente reputação ou autenticação, não lista negra. Veja **Como escrever um e-mail que não vá para o spam**.

Desconfie de quem cobra para o tirar de uma lista. A remoção nas listas sérias é gratuita. E, se enviar newsletters, só escreva a quem consentiu: veja **Construir uma lista de e-mail de forma legal**.

Os seus e-mails estão a ser recusados? Abra um pedido com a mensagem de devolução inteira, sem cortar nada.

Abrir pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

Porque é que o seu e-mail não envia ou não recebe

Mensagem de devolução 550: utilizador desconhecido, retransmissão negada e rejeitada

SPF, DKIM e DMARC: porque o seu e-mail cai no spam

A sua conta de e-mail foi pirateada: o que fazer na primeira hora

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	37 mil+	130+
FUNDADA	CLIENTES	INSCRIÇÕES POR DIA

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-5178 · v2026.10.15 · Gerado a 17/10/2026 11:53