

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Porque o seu e-mail não envia ou não recebe

E-mail

CÓDIGO

RLX-PT-KB-286

VERSÃO

v2026.10.04

PAÍS · IDIOMA

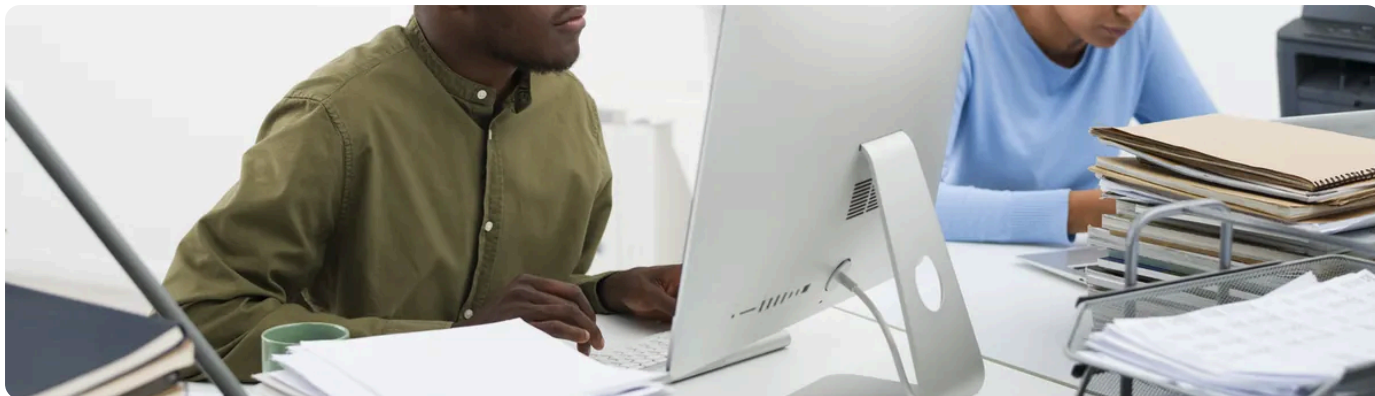
Portugal · Português

MozOut Portugal

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/286>



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@seudominio.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.

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



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 Portugal

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