

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

O Hotmail ou o Outlook.com recusa ou atrasa os seus e-mails: ler a mensagem que volta

E-mail

CÓDIGO

RLX-MZ-KB-2060

VERSÃO

v2026.10.16

PAÍS · IDIOMA

Moçambique · Português

Interweb Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

<https://www.meu.interweb.co.mz/knowledgebase/2060>



A resposta curta: quando a Microsoft não aceita uma mensagem para um endereço Hotmail ou Outlook.com, recebe de volta um aviso do nosso servidor. Há dois tipos: a **recusa definitiva** (o código começa por 5), em que a mensagem não será entregue, e o **adiamento** (o código começa por 4), em que o servidor volta a tentar sozinho durante algum tempo. O texto que a Microsoft juntou ao código diz quase sempre a razão: é essa linha que interessa ler.

Como ler o aviso

O que o aviso diz	O que quer dizer
Código começado por 5, e o endereço não existe ou está desactivado	O endereço está mal escrito ou a conta foi fechada. Confirme-o com a pessoa. Veja o erro 550 e as suas variantes .
Código começado por 5, e fala de bloqueio, reputação ou política	A Microsoft recusou pelo remetente: o IP de envio, o domínio, ou a autenticação. Não insista a reenviar: corrija a causa primeiro.
Fala de autenticação, SPF, DKIM ou DMARC	O seu domínio não passou na verificação: SPF, DKIM e DMARC .
Código começado por 4, ou «a entrega está atrasada»	Adiamento temporário. O nosso servidor tenta outra vez; só desiste se o adiamento continuar, e nesse caso avisa-o.
A caixa do destinatário está cheia	O problema é do lado de quem recebe. Avise-o por outro meio.

O que fazer com o aviso na mão

1

Abra o aviso e procure a parte que vem do servidor da Microsoft: o código e a frase que o acompanha. Muitas vezes traz também uma referência ou uma ligação para uma página de apoio da Microsoft a remetentes.

2

Veja o percurso da mensagem no cPanel, em **Track Delivery**: mostra se saiu, para onde e o que o outro lado respondeu. Veja **Track Delivery**.

3

Se fala de autenticação, abra o **Email Deliverability** no cPanel e corrija o SPF e o DKIM; depois confirme o DMARC: **o painel de entregabilidade**.

4

Se fala do IP ou da reputação, veja se o domínio ou o IP estão numa **lista negra**. Num plano de hospedagem partilhada o IP de envio é o do servidor partilhado: abra um pedido de suporte com a mensagem que voltou e verificamos. Num VPS ou servidor dedicado o IP é seu, e o reverso também conta: **PTR e DNS reverso**.

5

Se for um adiamento, espere: o servidor volta a tentar sem fazer nada. Se se repetir sempre com a Microsoft, ou acabar em recusa, abra um pedido.

6

Ao abrir o pedido, mande o aviso **completo** (não só o resumo), o endereço de destino e a hora do envio.

Não reenvie a mesma mensagem muitas vezes seguidas depois de uma recusa por reputação. Cada tentativa recusada conta contra o remetente e pode alargar o bloqueio. Corrija a causa e envie uma vez.

Quem gere o seu próprio servidor (VPS ou dedicado) deve conhecer os programas que a Microsoft tem para remetentes, onde se acompanha a reputação do IP e se pede revisão de um bloqueio. Veja-os na página oficial da Microsoft para remetentes.

Recebeu um aviso da Microsoft e não percebe a razão? Envie-nos o aviso completo.

[Abrir pedido de suporte](#)

VEJA TAMBÉM

Mensagem devolvida com o erro 550: o que cada variante quer dizer

Track Delivery: descobrir o que aconteceu a uma mensagem que enviou

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

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

Porque o seu e-mail não envia ou não recebe

E-mails no lixo electrónico do Hotmail e do Outlook.com: o que o remetente pode verificar



Versão online deste documento

A Interweb 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

Interweb 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@interweb.co.mz • +258 84 635 1111 • +258 86 635 1111 • www.interweb.co.mz

HORÁRIO 2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas
Sábado & Domingo - Fechado