Gerado a 18/10/2026 10:37

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

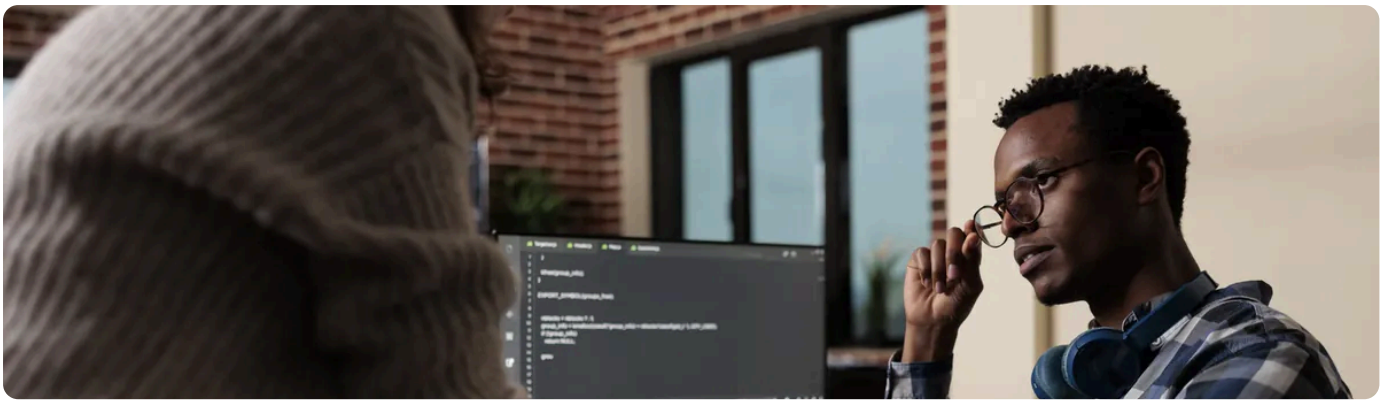
Os seus e-mails vão para o spam ou as Promoções do Gmail: o que verificar e o que corrigir

E-mail

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-AO-KB-6216	v2026.10.16	Angola · Português

MozOut Angola
RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings
NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/6216



A resposta curta: quando um cliente diz que a sua mensagem foi parar ao spam do Gmail, a primeira coisa a fazer é ver o que o Gmail achou dela. Numa conta Gmail que tenha recebido a mensagem, abra-a, carregue nos **três pontos** e escolha **Mostrar original**: no topo aparece se o **SPF**, o **DKIM** e o **DMARC** passaram. Se algum falhou, a causa está no seu domínio e corrige-se. Se passaram os três, a causa é a **reputação** ou o **conteúdo**. E se a mensagem está em **Promoções**, não está no spam: é só um separador do Gmail. Os nomes dos menus do Gmail mudam com a versão e com a língua escolhida na conta Google: se não encontrar exactamente estas palavras, procure a opção mais parecida no mesmo sítio.

O que o Mostrar original lhe diz

O que aparece	O que quer dizer e onde se corrige
SPF: FAIL, SOFTFAIL ou NEUTRAL	A mensagem saiu de um servidor que o SPF do seu domínio não autoriza: um formulário do site, uma plataforma de newsletters, outro fornecedor. **Criar o registo SPF**.
DKIM: FAIL, ou nem aparece	A mensagem não vai assinada, ou a chave publicada no DNS não corresponde. Acontece muito quando o DNS do domínio está noutro sítio e a chave não foi copiada. O cPanel mostra-a em **Email Deliverability**.
DMARC: FAIL	Nem o SPF nem o DKIM passaram **com o domínio que aparece no De**. **Criar o registo DMARC**.
Os três em PASS e mesmo assim spam	Reputação ou conteúdo: domínio novo, muitas mensagens de uma vez, destinatários que marcam como spam, ligações encurtadas, só uma imagem e pouco texto. Veja **domínio novo a enviar e-mail** e **escrever um e-mail que não vai para o spam**.
Está em Promoções, não em Spam	O Gmail arruma por separadores segundo o aspecto da mensagem (ofertas, botões, muitas imagens). A mensagem foi entregue; o destinatário pode arrastá-la para Principal.
Só falham as mensagens que passam por um reencaminhamento	O reencaminhamento quebra o SPF: **e-mail reencaminhado vai para o spam**.

O que verificar, por esta ordem

1. **Faça o teste a si próprio:** envie uma mensagem normal do seu endereço do domínio para uma conta Gmail sua, a partir do mesmo programa que o cliente diz que falha.

2. **Abra o original:** no Gmail, na mensagem recebida, três pontos > **Mostrar original**. Leia as linhas SPF, DKIM e DMARC no topo. Para ler o resto do cabeçalho, veja **ler o cabeçalho de um e-mail**.

3	**Corrija o que falhou** segundo a tabela acima. No cPanel, a página **Email Deliverability** diz se o SPF e o DKIM do domínio estão certos e propõe o registo correcto: **o painel que audita o seu domínio**.

4	**Se os três passam,** confirme que o domínio e o servidor não estão numa lista negra: **domínio ou IP numa lista negra**.

5	**Peça a quem recebeu** que marque a mensagem como **Não é spam** e que guarde o seu endereço nos contactos. Isso ensina o filtro daquela caixa.

6	**Se envia muito correio de uma vez** (newsletters, avisos a clientes), leia as regras da Google para remetentes na ajuda do Gmail e use uma ferramenta própria para envios em massa: **e-mail marketing sem queimar o domínio**. A Google tem também o **Postmaster Tools**, que mostra a reputação do domínio a quem envia volume suficiente.

Nunca crie um segundo registo SPF para acrescentar um serviço novo. Um domínio só pode ter um: com dois, o SPF falha sempre e piora tudo. Junte o serviço novo ao registo que já existe.

Uma conta Gmail sua é a melhor ferramenta de teste que tem: grátis, imediata, e mostra o veredicto da própria Google. Teste sempre que mudar alguma coisa no DNS do e-mail.

Os três passam e as mensagens continuam no spam? Abra um pedido com o original completo de uma dessas mensagens (o texto do Mostrar original).

Abrir pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

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

Ler o cabeçalho de um e-mail: o SPF, o DKIM e o DMARC passaram?

Entregabilidade de e-mail: o painel que audita o seu domínio

Um domínio novo a enviar e-mail: como criar reputação sem cair no spam

O e-mail reencaminhado vai para o spam ou é devolvido: porque o SPF falha e o que fazer

O Gmail devolveu a sua mensagem: como ler a recusa e o que quer dizer cada tipo de motivo

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 Angola

RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF	500 260 5724
MATRÍCULA	26464-25/250724
SEDE	Rua Direita do Patriota, Bairro Dangereux Belas, Luanda, Angola
CONTACTOS	info@mozout.com · +244 942 011 191 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

RLX-AO-KB-6216 · v2026.10.16 · Gerado a 18/10/2026 10:37