

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

# Como escrever um e-mail que não caia no spam: comportamento, destinatários e limites

E-mail

CÓDIGO

RLX-AO-KB-746

VERSÃO

v2026.10.04

PAÍS · IDIOMA

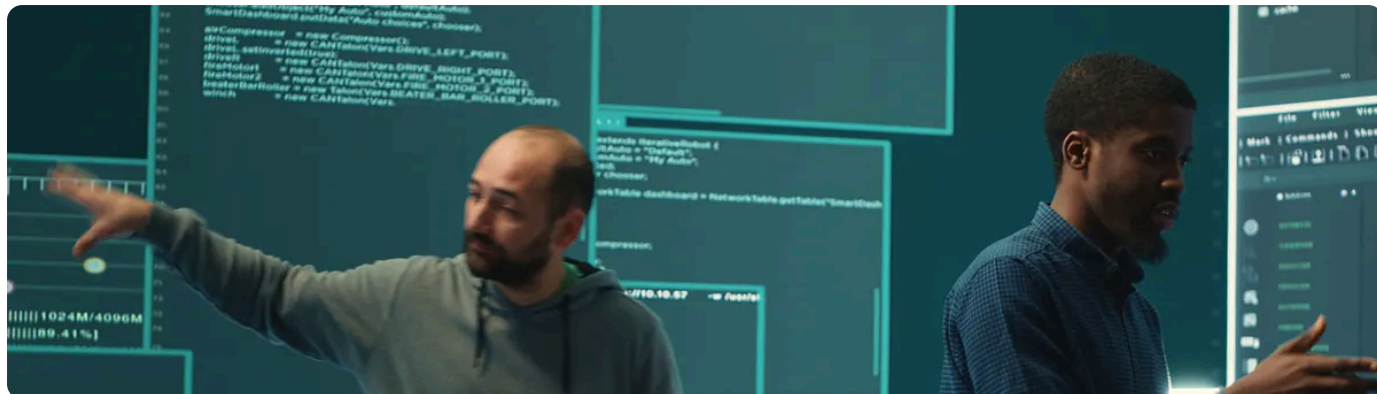
Angola · Português

**MozOut Angola**

RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

<https://www.my.mozout.com/knowledgebase/746>



Um e-mail cai no spam por três ordens de razões: porque o domínio não está autenticado, porque a mensagem parece spam, ou porque o comportamento de envio parece o de quem faz spam. A primeira resolve-se uma vez e fica resolvida. As outras duas são hábitos.

**A base de tudo:** antes de mexer em texto ou em listas, garanta que o domínio tem **SPF, DKIM e DMARC** configurados. Sem isso, o resto não salva a mensagem - está explicado em **SPF, DKIM e DMARC**.

## Comportamento: o que o servidor de quem recebe está a avaliar

| Faça                                          | Evite                                                                                                       |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Enviar do endereço real do seu domínio</b> | Pôr no remetente um endereço que não é seu, ou um Gmail a fingir-se do domínio                              |
| <b>Manter um ritmo constante</b>              | Estar meses calado e disparar 400 mensagens numa tarde - é o padrão clássico de conta comprometida          |
| <b>Responder a conversas existentes</b>       | Começar todos os contactos do zero para endereços que nunca lhe escreveram                                  |
| <b>Limpar endereços que devolvem erro</b>     | Continuar a insistir em endereços que já não existem - devoluções repetidas destroem a reputação do domínio |
| <b>Assinar com nome, empresa e contacto</b>   | Mensagens sem assinatura nenhuma, que é como o spam costuma chegar                                          |

## Destinatários: onde se estraga mais depressa

1

**Escreva a quem o conhece.** Uma lista comprada é a forma mais rápida de queimar um domínio novo, e não há volta a dar depois.

2

**Nunca ponha dezenas de pessoas em Para ou Cc.** Além de expor os endereços de todos uns aos outros, é um sinal forte de envio em massa. Use **Bcc** - ou, melhor ainda, envie uma mensagem a cada pessoa.

3

**Se é uma newsletter, trate-a como newsletter.** Deve ter forma de cancelar a subscrição visível e a funcionar, e só deve ir para quem pediu.

4

**Confirme os endereços antes de enviar.** Erros de escrita geram devoluções, e devoluções a mais fazem-no parecer uma máquina a adivinhar endereços.

## A mensagem: o que faz um filtro desconfiar

| Sinal                                                  | Como corrigir                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Assunto TODO EM MAIÚSCULAS ou com !!!</b>           | Escreva o assunto como escreveria numa carta: claro e sem gritar                                                        |
| <b>Palavras de venda agressiva</b>                     | "GRÁTIS", "URGENTE", "CLIQUE JÁ", "GANHE DINHEIRO" - são exactamente as do spam. Diga a mesma coisa por outras palavras |
| <b>A mensagem é só uma imagem</b>                      | Um e-mail sem texto real, só com um cartaz, é assinatura de spam. Escreva o essencial em texto                          |
| <b>Muitos links, ou links encurtados</b>               | Poucos links, e todos para o seu próprio domínio. Encurtadores escondem o destino - e os filtros sabem disso            |
| <b>Anexos executáveis ou comprimidos</b>               | Nada de .exe, e evite .zip. Ponha o ficheiro num link em vez de o anexar                                                |
| <b>Escrito noutra língua que não a do destinatário</b> | Escreva na língua de quem lê - texto fora de contexto pontua mal                                                        |

## Limites: os nossos e os que contam mesmo

Do nosso lado não impomos um tecto rígido de mensagens por hora, e isso **não é licença para envios em massa**. O limite que decide se a sua mensagem chega não é o nosso: é o do servidor de quem recebe, e esse não está publicado em lado nenhum - ajusta-se à reputação do seu domínio, dia a dia.

| Limite                             | O que ter em conta                                                                                                                                                |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Mensagens por hora</b>          | Sem tecto fixo do nosso lado. Mas um pico repentino a partir de hospedagem compartilhada faz o servidor inteiro parecer suspeito - e prejudica os vizinhos e a si |
| <b>Destinatários por mensagem</b>  | Tecnicamente cabem muitos; na prática, acima de umas dezenas em Bcc já se parece com envio em massa. Divida                                                       |
| <b>Tamanho dos anexos</b>          | O nosso servidor aceita mensagens grandes, mas quem recebe é que decide - a maioria dos serviços corta perto dos 25 MB. Para ficheiros pesados, envie um link     |
| <b>Envio a partir da sua caixa</b> | Serve para conversas. Para campanhas, use uma ferramenta própria de envio em massa, que trata de descadastros e de reputação                                      |

**Uma coisa que protege toda a gente:** analisamos também o correio que **sai** do servidor. Não é para o vigiar - é porque basta uma conta comprometida a disparar spam para o servidor inteiro entrar em listas negras, e aí deixam de chegar as mensagens de todos. Se uma conta sua for usada para isso, avisamo-lo.

**Para listas internas:** o cPanel tem **Listas de Discussão**, que serve bem para grupos fechados (a equipa, os sócios, uma turma). Não é ferramenta de campanhas de marketing - para isso, uma plataforma dedicada compensa.

## Testar antes de mandar a sério

1

Envie a mensagem para um endereço seu **noutro fornecedor** (um Gmail, um Outlook.com) e veja onde cai.

2

Se cair no spam, abra a mensagem e procure na pasta de spam se o serviço diz o motivo - muitos dizem.

3

Corrija uma coisa de cada vez e repita. Mudar cinco coisas ao mesmo tempo não lhe diz qual era o problema.

Se depois disto continuar a cair no spam, **escreva-nos** - conseguimos ver o registo de saída e dizer-lhe o que o outro lado respondeu. E se o problema for ao contrário, spam a chegar à sua caixa, veja **como evitar receber spam**.

As suas mensagens continuam a cair no spam dos clientes?

**Falar connosco**

## VEJA TAMBÉM

**Como evitar receber spam no Outlook: o filtro do seu computador e o do servidor**

**Como evitar receber spam: o que já filtramos e o que pode fazer**

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

**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



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 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