Gerado a 21/10/2026 13:23

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

E-mail

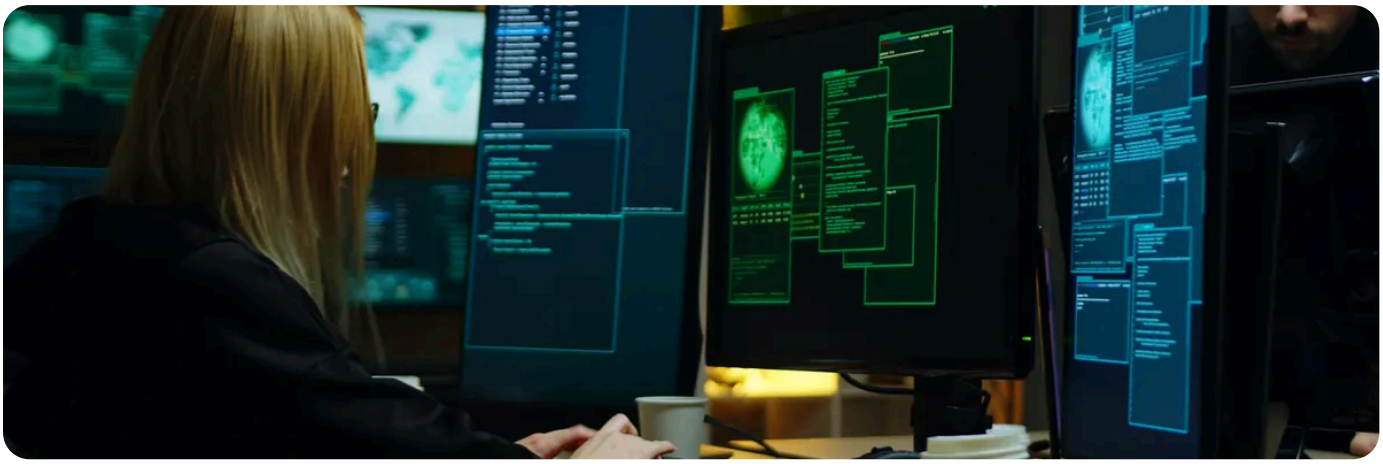
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-594	v2026.10.18	Brasil · Português (Brasil)

MozOut Brasil
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/594

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

E-mail Criado em **16 de agosto de 2026** Atualizado em **18 de outubro de 2026** 3 min de leitura



O e-mail foi desenhado numa altura em que ninguém mentia sobre quem era. Hoje, qualquer pessoa pode escrever uma mensagem a fingir que vem do seu domínio - e são estes três registros que provam que a sua é verdadeira.

Registro	O que prova
SPF	A lista de servidores **autorizados a enviar** em nome do seu domínio. Quem receber verifica se a mensagem veio de um deles.
DKIM	Uma **assinatura digital** em cada mensagem. Prova que saiu mesmo de si e que ninguém lhe mexeu pelo caminho.
DMARC	A **instrução** sobre o que fazer quando uma mensagem falha os dois anteriores: deixar passar, marcar como spam, ou recusar.

Por que isto lhe interessa mesmo

Sem estes registros, o Gmail e o Outlook.com têm duas escolhas - arriscar ou pôr no spam. Na dúvida, escolhem o spam. É a explicação da esmagadora maioria dos casos de *"eles dizem que não receberam"*. E é também o que impede que alguém envie faturas falsas em nome da sua empresa.

Como está conosco

1. Se o domínio usa os **nossos nameservers** , o **SPF e o DKIM são criados automaticamente** quando a conta é aberta. Não tem de fazer nada.

2. Se o DNS está em outro fornecedor, os registros existem do nosso lado mas **têm de ser copiados para lá**. É a causa silenciosa de muitos e-mails no spam - peça-nos os valores e nós enviamos.

3. O **DMARC não é automático**, e com razão: uma política dura antes de o resto estar bem posto rejeita o seu próprio e-mail. Começa-se a observar e só depois se aperta.

Confirmar sem sair do cPanel

Não precisa de nenhum site externo para saber se estes registros estão bem: o próprio cPanel tem uma ferramenta que faz a verificação e diz o que falta.

1. No cPanel, procure na barra de pesquisa por `Email Deliverability` e abra a opção encontrada.

2. A lista mostra os domínios da conta. Ao lado de cada um diz **«No problems exist on this domain»** - está tudo bem - ou **«Problems Exist»**.

3. Se houver problemas, clique em **Manage the Domain**. A página mostra o estado do **DKIM**, do **SPF** e do DNS reverso, e apresenta o registro sugerido para cada um que esteja em falta ou errado.

4. Com o DNS do domínio conosco, a correção aplica-se a partir dali. Se o DNS está em outro fornecedor, copie o valor sugerido e crie o registro lá - é o caso mais comum de mensagens em spam sem razão aparente.

O DMARC não aparece nesta ferramenta.
Ela verifica DKIM, SPF e DNS reverso - o DMARC cria-se à parte, no *Zone Editor*, como um registro TXT chamado `_dmarc` no seu domínio. Comece sempre por `p=none`, que apenas observa e envia relatórios; apertar para *quarantine* ou *reject* antes de o SPF e o DKIM estarem certos rejeita o seu próprio e-mail.

Se envia e-mail de outros sites

Um sistema de faturas, uma loja online, uma plataforma de campanhas ou o formulário do site também enviam em nome do seu domínio. Cada um deles tem de ser **incluído no SPF**, ou as mensagens que saírem por lá falham a verificação.

Só pode existir um registro SPF.
Ao acrescentar um serviço novo, **junta-se** ao SPF existente - não se cria um segundo. Dois registros SPF anulam-se e o resultado é pior do que não ter nenhum.

Antes de culpar o servidor, faça o teste do envio para si próprio a partir do webmail . Se a mensagem chega bem a um Gmail, o problema não é a reputação do domínio - veja porque o e-mail não envia nem recebe .

PRECISA DE AJUDA?

O seu e-mail está caindo no spam? Verificamos os três registros por si.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

Autenticado o domínio, falta o resto:
Como escrever um e-mail que não caia no spam: comportamento, destinatários e limites

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 celular e no computador.

Ver planos de e-mail →

Funciona no Outlook, no celular e no navegador

Mozout

MozOut Brasil

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

RLX-BR-KB-594 · v2026.10.18 · Gerado a 21/10/2026 13:23

Versão online deste documento