

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

RLX-BR-KB-6216

VERSÃO

v2026.10.16

PAÍS · IDIOMA

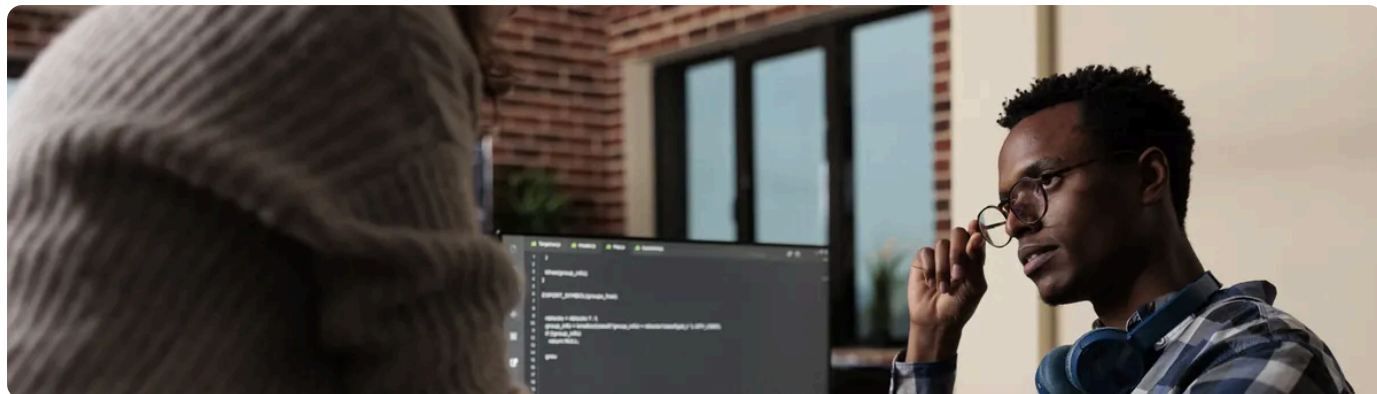
Brasil · Português (Brasil)

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/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, clique 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 uma separadora do Gmail. Os nomes dos menus do Gmail mudam com a versão e com a língua escolhida na conta Google: se não encontrar exatamente estas palavras, procure a opção mais parecida no mesmo lugar.

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 registro 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 em outro lugar 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 registro DMARC.
Os três em PASS e mesmo assim spam	Reputação ou conteúdo: domínio novo, muitas mensagens de uma vez, destinatários que marcam como spam, links 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 separadoras 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 registro 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 e-mail 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 registro 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 registro 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

FUNDADA

37 mil+

CLIENTES

130+

INSCRIÇÕES POR DIA

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