

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

E-mail

CÓDIGO

RLX-MZ-KB-6246

VERSÃO

v2026.10.16

PAÍS · IDIOMA

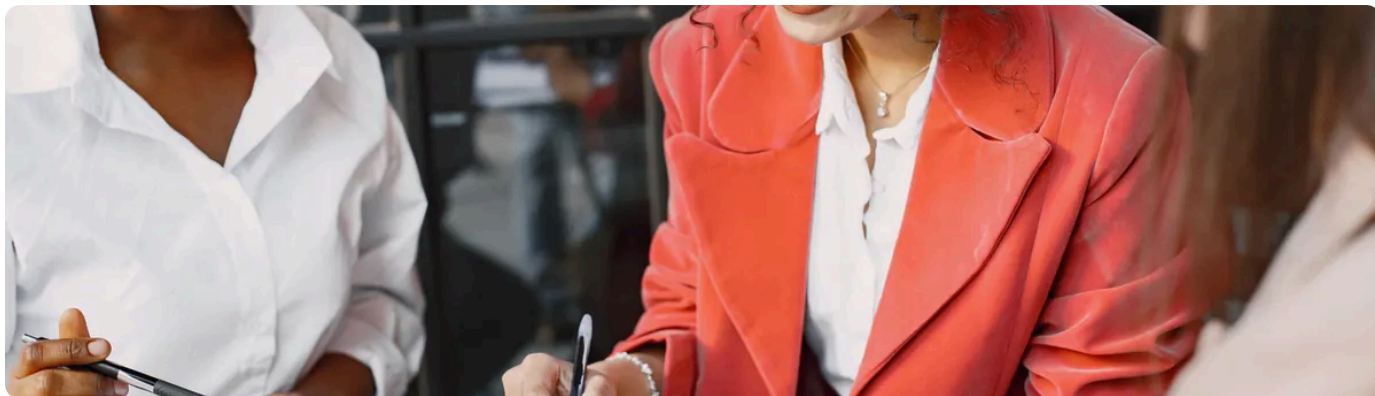
Moçambique · Português

MozOut Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

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

<https://www.my.mozout.com/knowledgebase/6246>



A resposta curta: quando os seus e-mails chegam a quem usa Hotmail ou Outlook.com mas caem no **Lixo Eletrónico**, foram aceites pela Microsoft e depois classificados como suspeitos. A Microsoft não publica a receita exacta do filtro, mas o que pesa está do seu lado e pode ser verificado: a **autenticação** do domínio (SPF, DKIM e DMARC), a **reputação** do domínio e do servidor, o **conteúdo** e o **comportamento** de quem recebe.

Sintomas e causas

Sintoma	Causa mais provável
Todos os seus e-mails vão para o lixo, mesmo os simples	Falta ou está errado o SPF , o DKIM ou o DMARC do domínio. Veja SPF, DKIM e DMARC .
Começou de repente, com o domínio já antigo	Mudou alguma coisa: um registo DNS alterado, um serviço novo a enviar em seu nome sem estar no SPF, ou o domínio ou o IP numa lista negra .
O domínio é novo	Ainda não tem historial. A reputação constrói-se devagar: um domínio novo a enviar e-mail .
Só as newsletters ou os envios em massa	Volume, listas antigas, destinatários que nunca abrem ou que marcam como lixo. Veja e-mail marketing bem feito .
Só certas mensagens	O conteúdo: só uma imagem, ligações encurtadas, anexos de risco, assunto em maiúsculas. Veja como escrever um e-mail que não cai no spam .

O que o remetente pode verificar

1

Faça um teste a si próprio: crie ou use uma conta Hotmail ou Outlook.com sua, envie-lhe uma mensagem simples do seu endereço e veja em que pasta cai.

2

Leia o cabeçalho dessa mensagem: no Outlook.com, abra a mensagem, carregue nos três pontos e procure **Ver > Ver origem da mensagem**. Procure as linhas de autenticação e veja se o SPF, o DKIM e o DMARC dizem *pass*. Como se lê: **ler o cabeçalho de um e-mail**. Os nomes dos menus da Microsoft mudam com as actualizações e com a língua: se não encontrar o caminho exacto, use a pesquisa das Definições.

3

Abra o Email Deliverability no cPanel: ele mostra se o SPF e o DKIM do domínio estão como devem e propõe a correcção. Veja **o painel de entregabilidade**.

4

Confirme o DMARC: se não tem, crie-o, começando por uma política que só observa. Veja **criar o registo DMARC**.

5

Confirme as listas negras do domínio e do IP de envio: **como verificar e como sair**.

6

Peça a quem recebe que marque a sua mensagem como **Não é lixo** e que acrescente o seu endereço aos **Remetentes seguros** (no Outlook.com, em Definições > Correio > Lixo eletrónico). Ajuda essa pessoa, mas não corrige a causa para os outros destinatários.

Não tente «enganar» o filtro com truques no assunto, texto escondido ou envio a partir de outro domínio. Isso piora a reputação e pode fazer a Microsoft passar de enviar para o lixo a recusar as mensagens. Corrija a autenticação e o comportamento.

Se envia de um site (formulários, WordPress, loja), essas mensagens também usam o seu domínio: devem sair pelo nosso servidor com SMTP autenticado, para passarem no SPF e no DKIM. Se usa um serviço externo de envio, ele tem de estar no SPF e assinar com DKIM do seu domínio.

Já confirmou a autenticação e continua a cair no lixo? Envie-nos o cabeçalho completo de uma mensagem de teste.

[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

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

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

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



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 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@mozout.com • +258 84 635 1111 • +258 86 635 1111 •
www.mozout.com

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