Gerado a 16/10/2026 11:36

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

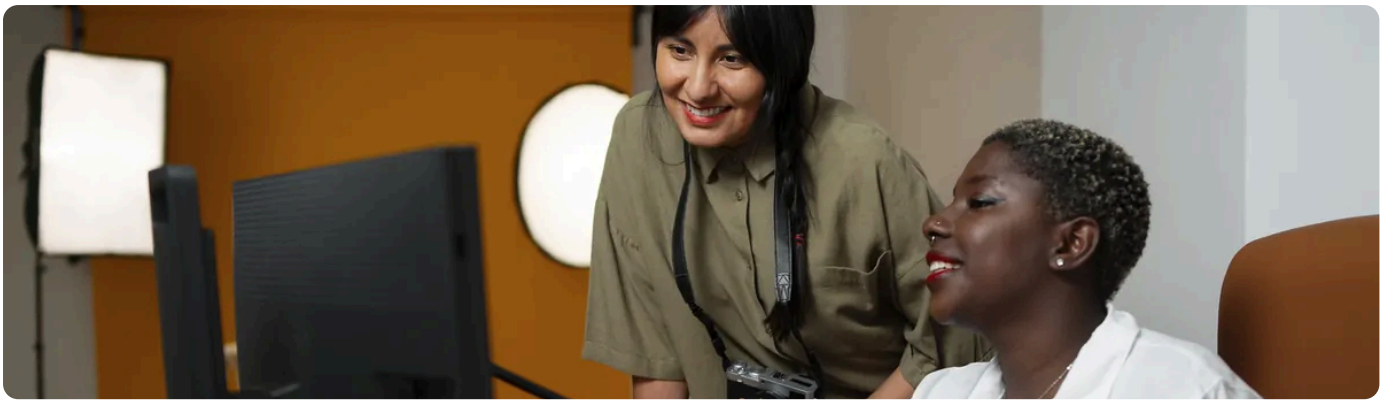
O e-mail reencaminhado vai para o spam ou é devolvido: porque o SPF falha e o que fazer

E-mail

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-PT-KB-5862	v2026.10.15	Portugal · Português

MozOut Portugal
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/5862



A resposta curta: quando o seu endereço reencaminha as mensagens para outro (por exemplo, para o Gmail), o servidor de destino vê a mensagem a chegar **do seu servidor**, que não está na lista de quem pode enviar em nome do remetente original. O SPF falha, e a mensagem cai no spam ou é recusada. Há três formas de contornar.

Porque acontece

Passo	O que se passa
1. Alguém escreve-lhe	O remetente (por exemplo, um banco) envia para o seu endereço no seu domínio.
2. O seu servidor reencaminha	Entrega a mensagem ao Gmail com o endereço do remetente original, mas a partir do **seu** servidor.
3. O Gmail verifica o SPF	Pergunta ao domínio do remetente se o seu servidor está autorizado. Não está. Falha.
4. O resultado	Spam, quarentena ou recusa, sobretudo se o remetente tem uma política rigorosa (DMARC).
O que sobrevive	A assinatura DKIM, quando existe e não é alterada, passa na verificação mesmo reencaminhada.

O que fazer, por ordem de preferência

1 **Em vez de reencaminhar, deixe o outro serviço ir buscar o e-mail:** o Gmail, por exemplo, pode ligar-se à sua caixa por POP ou IMAP e trazer as mensagens. Assim já não há reencaminhamento. **POP ou IMAP**.

2	**Ou use a caixa diretamente** no telemóvel ou no computador, com o endereço do domínio, e dispense o reencaminhamento.

3	**Se tem mesmo de reencaminhar,** o servidor que reencaminha deve reescrever o remetente (uma técnica chamada SRS). Pergunte-nos se isso está ativo no seu caso.

4	**Veja o cabeçalho** da mensagem afetada para confirmar a causa: **Ler o cabeçalho de um e-mail**.

5	**Acerte também o seu domínio:** o SPF, o DKIM e o DMARC do seu domínio dizem como os outros devem tratar o que sai de si: **SPF, DKIM e DMARC**.

Não resolve juntar o servidor de reencaminhamento ao SPF do remetente: isso não está nas suas mãos (é o domínio do outro) e não deve estar. Quem pode agir é você, mudando o modo como recebe, ou quem reencaminha, reescrevendo o remetente.

Os três conceitos de reencaminhar, apelido e apanha-tudo confundem-se facilmente: **Reencaminhamentos, alias e catch-all**. Se a mensagem foi devolvida com um código, veja **Mensagem devolvida 550**.

Uma mensagem importante não chega ao reencaminhar? Abra um pedido com o cabeçalho completo dessa mensagem (sem senhas).

Abrir pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

POP ou IMAP: qual escolher, e o que perde se escolher mal

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

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

Catch-all, reencaminhamento e alias: as três que se confundem

Mensagem devolvida com o erro 550: o que cada variante quer dizer

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 Portugal

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-PT-KB-5862 · v2026.10.15 · Gerado a 16/10/2026 11:36