Gerado a 16/10/2026 15:27

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

O Gmail devolveu a sua mensagem: como ler a recusa e o que quer dizer cada tipo de motivo

E-mail

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-PT-KB-6222	v2026.10.16	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/6222

A resposta curta: quando o Gmail recusa uma mensagem sua, o nosso servidor devolve-lhe um aviso (muitas vezes com «Undelivered» ou «Mail delivery failed» no assunto). Lá dentro está a **resposta do servidor da Google**: um código e uma frase, e quase sempre uma **ligação para a página de ajuda da Google** que explica aquele caso exacto. Não precisa de decorar códigos: basta saber ler o **primeiro algarismo** (temporário ou definitivo) e o **tipo de motivo**, e seguir a ligação.

Os tipos de motivo, e o que fazer

O que a recusa diz	O que quer dizer	O que fazer
O código começa por 4	Recusa **temporária**. O nosso servidor volta a tentar sozinho durante algum tempo, e pode avisá-lo de que a entrega está atrasada.	Esperar. Só reenvie se receber depois uma recusa definitiva.
O código começa por 5	Recusa **definitiva**. Ninguém volta a tentar.	Ler o motivo, corrigir, e só depois reenviar.
O endereço não existe (segunda parte do código do tipo x.1)	Engano no endereço, ou conta Gmail fechada.	Confirme o endereço com a pessoa por outro meio. Veja **mensagem devolvida 550**.
Caixa do destinatário cheia (tipo x.2)	O problema é do lado de quem recebe.	Avise a pessoa por outro meio e tente mais tarde.
Mensagem demasiado grande (tipo x.3)	A mensagem com anexos passa o que o Gmail aceita.	Envie o ficheiro por uma ligação de partilha: **anexo demasiado grande**.
Não autenticada, SPF ou DKIM a falhar (tipo x.7)	O Gmail não conseguiu confirmar que a mensagem é mesmo do seu domínio.	Acerte o SPF, o DKIM e o DMARC: **SPF, DKIM e DMARC**.
Demasiadas mensagens, ou ritmo invulgar (tipo x.7, muitas vezes temporária)	Enviou muito em pouco tempo, ou para muitos endereços que não respondem.	Abrandar, limpar a lista, e usar uma ferramenta de envio em massa: **e-mail marketing**.
Suspeita de spam, reputação ou conteúdo bloqueado (tipo x.7)	O Gmail não confia no domínio, no servidor, nas ligações ou no tipo de anexo (por exemplo, programas executáveis).	Ver listas negras e conteúdo: **domínio ou IP numa lista negra**.

Como ler uma recusa do Gmail

1. **Encontre o aviso de devolução** na Caixa de entrada do endereço que enviou. Abra-o no **webmail** se o programa o esconder.

2	**Procure a resposta do servidor remoto:** é a parte que menciona o servidor da Google e tem um código de três algarismos, muitas vezes seguido de outro com pontos (do género 5.x.x). Por baixo vem a frase em inglês.

3	**Olhe para o primeiro algarismo:** 4 é temporário, 5 é definitivo. Depois, a segunda parte diz o tipo: x.1 endereço, x.2 caixa, x.3 tamanho, x.7 segurança ou política.

4	**Abra a ligação da Google** que vem na recusa. É a explicação oficial do caso, mais actual do que qualquer lista.

5	**Confirme no cPanel:** a página **Track Delivery** mostra a mesma resposta e se outras mensagens para o Gmail tiveram o mesmo destino: **Track Delivery**.

6	**Corrija a causa e reenvie uma vez.** Se a recusa fala do servidor e não do seu domínio (por exemplo, reputação do IP ou DNS inverso), envie-nos a recusa completa: num plano de alojamento partilhado verificamos do nosso lado; num VPS ou servidor dedicado o IP e o DNS inverso são geridos por si.

Não reenvie a mesma mensagem vezes sem conta. Cada tentativa recusada conta contra o seu domínio e contra o servidor, e torna a recusa seguinte mais provável. Corrija primeiro, reenvie depois.

No pedido de suporte, cole a recusa inteira, não só a primeira linha. O código, o nome do servidor da Google e a hora são o que nos deixa encontrar a mensagem nos registos.

Recebeu uma recusa do Gmail e não percebe o motivo? Abra um pedido com o aviso de devolução completo.

Abrir pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

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

Track Delivery: descobrir o que aconteceu a uma mensagem que enviou

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

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

Anexo demasiado grande: porque a mensagem é devolvida e como enviar ficheiros pesados

Os seus e-mails vão para o spam ou as Promoções do Gmail: o que verificar e o que corrigir

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-6222 · v2026.10.16 · Gerado a 16/10/2026 15:27