

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

E-mail

CÓDIGO

RLX-AO-KB-170

VERSÃO

v2026.10.04

PAÍS · IDIOMA

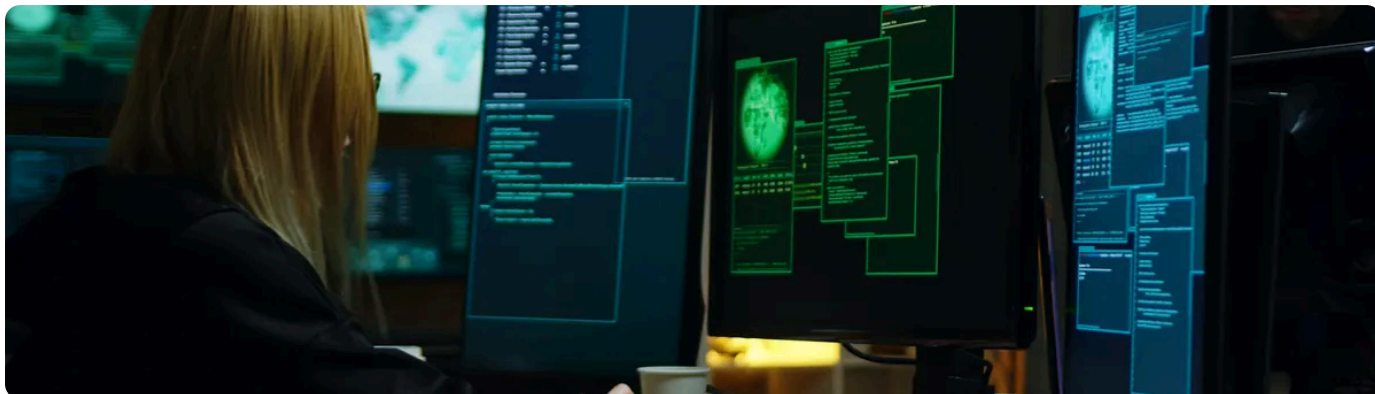
Angola · Português

Interweb Angola

RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

<https://www.meu.interweb.ao/knowledgebase/170>



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 registos que provam que a sua é verdadeira.

Registo	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.

Porque isto lhe interessa mesmo

Sem estes registos, 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 facturas falsas em nome da sua empresa.

Como está connosco

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 noutra fornecedor, os registos 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 sítio externo para saber se estes registos 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 registo sugerido para cada um que esteja em falta ou errado.

4

Com o DNS do domínio connosco, a correção aplica-se a partir dali. Se o DNS está noutro fornecedor, copie o valor sugerido e crie o registo 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 registo 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 correio.

Se envia e-mail de outros sítios

Um sistema de facturas, 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 registo SPF. Ao acrescentar um serviço novo, **junta-se** ao SPF existente - não se cria um segundo. Dois registos 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**.

O seu e-mail está a cair no spam? Verificamos os três registos 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 telemóvel e no computador.

Ver planos de e-mail

Funciona no Outlook, no telemóvel e no navegador



Versão online deste documento

A Interweb 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

Interweb Angola

RLX Angola, Lda. • Grupo RLX Holdings

NIF	500 260 5724
MATRÍCULA	26464-25/250724
SEDE	Rua Direita do Patriota, Bairro Dangereux Belas, Luanda, Angola
CONTACTOS	info@interweb.ao • +244 942 011 191 • www.interweb.ao
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado