

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

E-mails do WHMCS no spam ou que não saem: SMTP, endereço do remetente e modelos

Escolher o plano certo

CÓDIGO

RLX-MZ-KB-2124

VERSÃO

v2026.10.16

PAÍS · IDIOMA

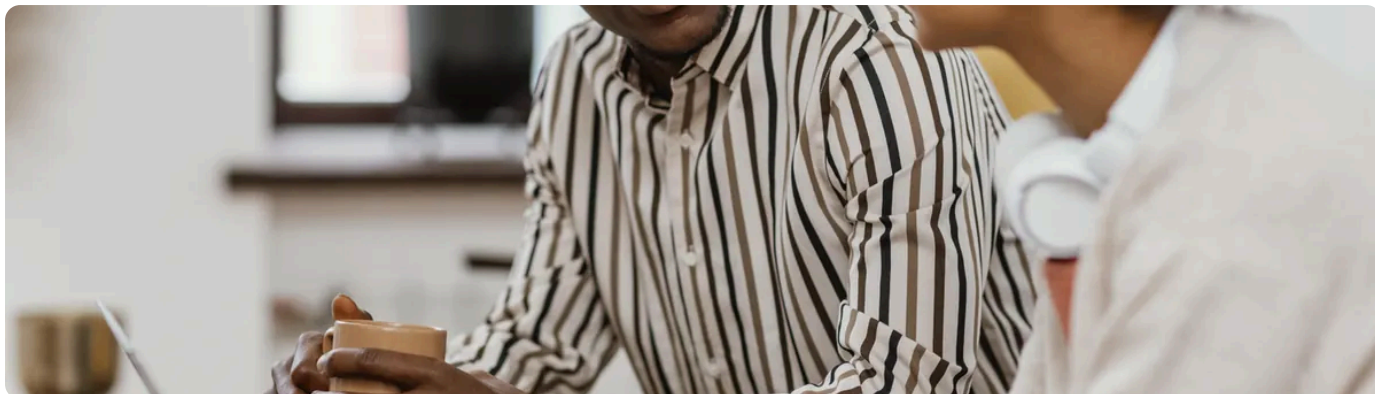
Moçambique · Português

Interweb Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

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

<https://www.meu.interweb.co.mz/knowledgebase/2124>



Este artigo é para quem revende hospedagem e tem o seu próprio WHMCS. O WHMCS é um produto de outra empresa: não vendemos nem revendemos licenças, como se explica em **o que é o WHMCS**. Os nomes dos menus são os do WHMCS em inglês e mudam de versão para versão. **A resposta curta:** o WHMCS envia facturas, avisos e respostas a pedidos de suporte. Quando esses e-mails não chegam ou caem no spam, a causa quase nunca é o WHMCS em si: é o **modo de envio** (o envio simples do PHP em vez de SMTP com autenticação), um **remetente** que não bate com o domínio, ou um domínio **sem SPF, DKIM e DMARC**. Se os e-mails nem saem da fila, veja primeiro a tarefa agendada em **os problemas mais comuns no WHMCS**.

O que corre mal, e onde se corrige

Sintoma	Causa mais provável
Nenhum cliente recebe nada	O envio está em PHP e o servidor de destino recusa, ou os dados de SMTP estão errados. O registo de e-mails do WHMCS mostra se a mensagem saiu.
Chega, mas ao spam	O endereço do remetente é de um domínio sem SPF, DKIM e DMARC, ou de um domínio diferente daquele que envia. Ver SPF, DKIM e DMARC .
Chega ao spam só no Gmail ou só no Outlook	O domínio ainda não tem reputação, ou os modelos parecem publicidade. Ver um domínio novo a enviar e-mail .
O teste de SMTP fica parado e acaba sem resposta	Porta errada para o tipo de cifra, ou a rede não deixa sair por essa porta. Ver as portas 465 e 587 .
Os clientes respondem e a resposta não chega a lado nenhum	O endereço do remetente não é uma caixa real, ou não está ligado ao departamento de suporte.

Configurar o envio pela sua caixa de e-mail

1

Crie uma caixa de e-mail no seu domínio no cPanel, só para o WHMCS (por exemplo «facturacao@» ou «suporte@»). Uma caixa real, que recebe respostas.

2

No WHMCS, abra as definições de e-mail: Configuration > System Settings > General Settings, separador **Mail**. Nas versões recentes há um botão para escolher o fornecedor de envio: escolha **SMTP**.

3

Preencha os dados do servidor: servidor mail.oseudominio, porta **465 com SSL** (ou **587 com TLS**, se a 465 não passar), utilizador igual ao **endereço completo** da caixa, e a palavra-passe da caixa (não a do cPanel nem a do Meu Interweb).

4

Acerte o remetente: no mesmo separador, o nome e o endereço «From» do sistema devem ser os da caixa que acabou de criar. Um endereço de outro domínio, ou de um gratuito, é o caminho mais curto para o spam.

5

Envie o e-mail de teste que o ecrã oferece, para uma conta sua de fora. Abra a mensagem e leia o cabeçalho: **ler o cabeçalho de um e-mail**.

6

Reveja os modelos em Configuration > System Settings > Email Templates: assunto claro, o nome da sua empresa, nada de letras todas em maiúsculas, nada de mensagens feitas só de imagem, nem encurtadores de ligações. Os campos que o WHMCS preenche sozinho, como `{ $client_name }`, ficam como estão.

7

Confirme o SPF, o DKIM e o DMARC do domínio. Se o seu e-mail está noutro fornecedor e o WHMCS envia pelo nosso servidor, o SPF tem de incluir os dois: **criar o registo SPF**.

Não deixe o envio simples do PHP. Sem autenticação, os servidores de destino não têm como saber que o e-mail é seu, e as facturas são as primeiras a ficar pelo caminho. Ver **mail() ou SMTP**. E se apontar o WHMCS para um SMTP de outro fornecedor e a ligação nunca abrir, pergunte-nos se a saída para esse servidor é permitida, em vez de experimentar portas ao acaso.

O registo de e-mails é a prova. O WHMCS guarda uma lista de cada mensagem enviada a cada cliente. Se lá está e o cliente diz que não recebeu, procure no spam dele; se lá não está, o problema é do envio ou da tarefa agendada.

Os e-mails do WHMCS continuam a não chegar? Envie-nos o endereço do remetente, um destinatário que falhou e a hora do envio.

Abrir pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

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

Criar o registo SPF, passo a passo

Portas SMTP 465, 587 e 25: SSL, STARTTLS e qual usar

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

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

Os problemas mais comuns no WHMCS, e o que os causa



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 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@interweb.co.mz • +258 84 635 1111 • +258 86 635 1111 • www.interweb.co.mz

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