interweb

Gerado a 13/11/2026 19:23

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

# E-mails de recuperação de senha, encomenda e factura: o que deve dizer uma boa mensagem, com exemplos

E-mail

| CÓDIGO | VERSÃO | PAÍS · IDIOMA |
| --- | --- | --- |
| RLX-MZ-KB-2504 | v2026.11.13 | 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/2504

# E-mails de recuperação de senha, encomenda e factura: o que deve dizer uma boa mensagem, com exemplos

E-mail Criado em **13 de novembro de 2026** 3 min de leitura



**A resposta curta:** um bom e-mail transaccional diz **logo no assunto** o que aconteceu, vem **sempre do mesmo remetente**, tem **uma só acção** clara e não mistura publicidade. Envie a versão HTML e a de texto. Abaixo, os quatro tipos mais comuns, com exemplos para adaptar.

## As regras de todos

1. **Assunto que diz o que é**, com o número ou o valor: «Factura FT 2026/214 disponível», e não «Informação importante».
2. **Remetente fixo e reconhecível**, do seu domínio verificado: facturas@ para facturas, sempre. Nunca um endereço gratuito em nome da empresa.
3. **Uma acção por e-mail**: ver a factura, repor a senha, seguir a encomenda.
4. **HTML e texto**, para os programas que não mostram HTML. Veja **um e-mail em HTML que se vê bem em todo o lado**.
5. **Sem promoções.** Um e-mail de serviço com publicidade passa a ser marketing.

## Recuperação de senha

| Parte | Exemplo |
|---|---|
| **Assunto** | `Repor a sua senha` |

| Parte | Exemplo |
|---|---|
| **Texto** | `Olá {{nome}}, recebemos um pedido para repor a senha da sua conta. Use esta ligação nos próximos 30 minutos. Se não foi você, ignore este e-mail: a sua senha não muda.` |
| **Cuidado** | A ligação só vale uma vez e por pouco tempo. Nunca mande a senha no e-mail. |

## Confirmação de encomenda

| Parte | Exemplo |
|---|---|
| **Assunto** | `Encomenda {{numero}} confirmada` |
| **Texto** | `Olá {{nome}}, recebemos a sua encomenda {{numero}}, de {{valor}}. Avisamos por e-mail quando for enviada.` |
| **Cuidado** | O que foi comprado, quanto custou e o que vem a seguir. Sem «também pode gostar de». |

## Factura e recibo

| Parte | Exemplo |
|---|---|
| **Assunto** | `Factura {{numero}} disponível` |
| **Texto** | `Olá {{nome}}, a factura {{numero}}, de {{valor}}, já está disponível e vence a {{data}}. Segue em anexo.` |
| **Cuidado** | O valor e a data no texto, o PDF em anexo. Veja **anexar facturas** |

## Aviso de conta

| Parte | Exemplo |
|---|---|
| **Assunto** | `Nova entrada na sua conta` |
| **Texto** | `Olá {{nome}}, houve uma entrada na sua conta a {{data}}. Se foi você, não precisa de fazer nada. Se não foi, mude a senha já.` |
| **Cuidado** | Diga o que mudou e o que fazer se não foi a pessoa. Não peça senhas nem códigos por e-mail. |

**Os seus clientes também recebem phishing.**

Se os seus e-mails pedirem sempre dados por e-mail, ensinam-nos a responder a quem se faz passar por si. Mande-os para a sua área de cliente, nunca peça a senha. Veja **como reconhecer um e-mail de phishing**.

**Guarde cada exemplo como um modelo**

, com as variáveis entre chavetas duplas. Assim o texto muda num sítio e todos os envios seguintes ficam certos. Veja **modelos com variáveis**.

RECOMENDADO

Quer pôr estes e-mails a sair sozinhos do seu sistema? Diga-nos quantos envia por mês e preparamos a proposta.

Pedir uma proposta →

VEJA TAMBÉM

- **Modelos de e-mail transaccional com variáveis: escrever uma vez, preencher com os dados de cada cliente** →
- **Anexar facturas e bilhetes a um e-mail transaccional: base64, limite de tamanho e ficheiros recusados** →
- **E-mail transaccional: as facturas, confirmações e recuperações de senha que o seu sistema envia sozinho** →
- **Fazer um e-mail em HTML que se vê bem em todo o lado: largura, imagens e modo escuro** →
- **Como reconhecer um e-mail ou mensagem de phishing, e o que fazer se clicou** →
- **Estatísticas do Email Center: taxas de entrega, devolução e queixa, e o que dizem** →

interweb

## Interweb Moçambique

**RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings**


| | |
|---|---|
| **NUIT** | 401 191 607 |
| **NUEL** | 105 045 974 |
| **CAE** | 62022 |
| **SEDE** | Bairro 7 de Setembro<br>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<br>Sábado & Domingo - Fechado |


Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-2504 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 19:23