interweb

Gerado a 29/10/2026 05:13

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

E-mails do WooCommerce que não chegam: o que verificar

Lojas Online

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-854	v2026.10.28	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/854

E-mails do WooCommerce que não chegam: o que verificar

Lojas Online · Criado em **10 de outubro de 2026** · Atualizado em **28 de outubro de 2026** · 3 min de leitura



A encomenda entra, o dinheiro é pago, e o cliente jura que não recebeu nada. Ou é você que não recebe o aviso de «nova encomenda». Num WooCommerce, um e-mail que não chega falha em **um de três sítios**: o WooCommerce nem chegou a enviá-lo, o site enviou-o de uma maneira que o destinatário rejeita, ou ele chegou e foi parar ao correio não solicitado. Verifique por esta ordem.

Os passos

1. **Veja se o e-mail está activo e para quem vai.** Nas definições do WooCommerce, no separador **E-mails**, abra o e-mail em falta. Tem de estar activado, e os e-mails para a loja precisam de um destinatário certo.

2. **Veja o remetente.** No mesmo separador, as opções do remetente pedem um nome e um endereço. Use um endereço **do seu domínio**, de preferência uma caixa que exista. Um endereço de um serviço de e-mail gratuito, que não é seu, é rejeitado por muitos destinatários.

3. **Pergunte-se se o site envia algum e-mail.** Peça uma nova senha para um utilizador de teste, ou envie o formulário de contacto. Se nenhum chega, o problema não é do WooCommerce, é do envio do site inteiro: **fazer o WordPress enviar e-mail como deve ser, com SMTP**.

4. **Envie por SMTP, com uma caixa a sério.** Por omissão, o WordPress envia por uma função simples do servidor, que muitos destinatários desconfiam. Um plugin de SMTP liga o site a uma das suas caixas de e-mail e envia como se fosse você. É a melhor correcção, e vale para o site inteiro.

5. **Confirme as autenticações do domínio.** SPF, DKIM e DMARC dizem aos destinatários que o e-mail é legítimo. Sem eles, muitos vão para o correio não solicitado. Veja **SPF, DKIM e DMARC** e **o painel que audita o seu domínio**.

6 **Siga a mensagem pelo servidor.** No cPanel, a ferramenta de rastreio de entregas (Track Delivery), na secção E-mail, mostra se o servidor entregou o e-mail ou se o destinatário o recusou, e porquê.

O que cada sinal indica

O que vê	O mais provável
Nenhum e-mail do site chega, de nenhum tipo	O envio do site não está a funcionar ou é rejeitado. Passos 3 a 5.
Chegam à sua caixa e não à do cliente	Autenticação em falta, ou o cliente tem um serviço mais rigoroso. Veja o rastreio.
O cliente não recebe a confirmação, mas a loja recebe o aviso	Endereço escrito mal, correio não solicitado, ou o remetente é recusado.
Os e-mails só falham nas encomendas feitas à mão	O WooCommerce só envia quando o estado muda. Nas encomendas manuais use as acções da encomenda para reenviar o e-mail ao cliente.
A encomenda fica «pagamento pendente»	O e-mail de «em processamento» só sai quando o pagamento é confirmado. O problema é o estado, não o e-mail.

Não ponha o endereço do cliente como remetente.
É tentador, para que a resposta lhe chegue, mas o e-mail passa a dizer que vem de um domínio que não o enviou, e é recusado. O remetente é a loja; a resposta ao cliente configura-se à parte.

Teste com dois destinatários
de serviços diferentes, não só com o seu. Quando um recebe e o outro não, o problema é a autenticação. Mais ideias em **porque é que o e-mail não envia ou não recebe**.

PRECISA DE AJUDA?

Os e-mails de uma encomenda de teste não chegam, mesmo depois de tudo isto? Dê-nos o endereço da loja, a hora do teste e o endereço de destino.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Hospedagem para WordPress**
- **E-mail profissional**
- **Política de Suporte**

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 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

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-854 · v2026.10.28 · Gerado a 29/10/2026 05:13