Gerado a 14/11/2026 22:25

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

SMTP Relay e transacionais

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-7596	v2026.11.13	Brasil · Português (Brasil)

MozOut Brasil
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/7596

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

SMTP Relay e transacionais · 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 ação** 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: «Fatura FT 2026/214 disponível», e não «Informação importante».
2. **Remetente fixo e reconhecível**, do seu domínio verificado: faturas@ para faturas, sempre. Nunca um endereço gratuito em nome da empresa.
3. **Uma ação por e-mail**: ver a fatura, 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 este link nos próximos 30 minutos. Se não foi você, ignore este e-mail: a sua senha não muda.`
Cuidado	O link 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».

Fatura e recibo

Parte	Exemplo
Assunto	`Fatura {{numero}} disponível`
Texto	`Olá {{nome}}, a fatura {{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 faturas**

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 lugar 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 faturas e ingressos a um e-mail transaccional: base64, limite de tamanho e arquivos recusados** →
- **E-mail transaccional: as faturas, 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** →

Mozout

MozOut Brasil

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

Versão online deste documento

RLX-BR-KB-7596 · v2026.11.13 · Gerado a 14/11/2026 22:25