

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

Lojas Online

CÓDIGO

RLX-PT-KB-2646

VERSÃO

v2026.10.10

PAÍS · IDIOMA

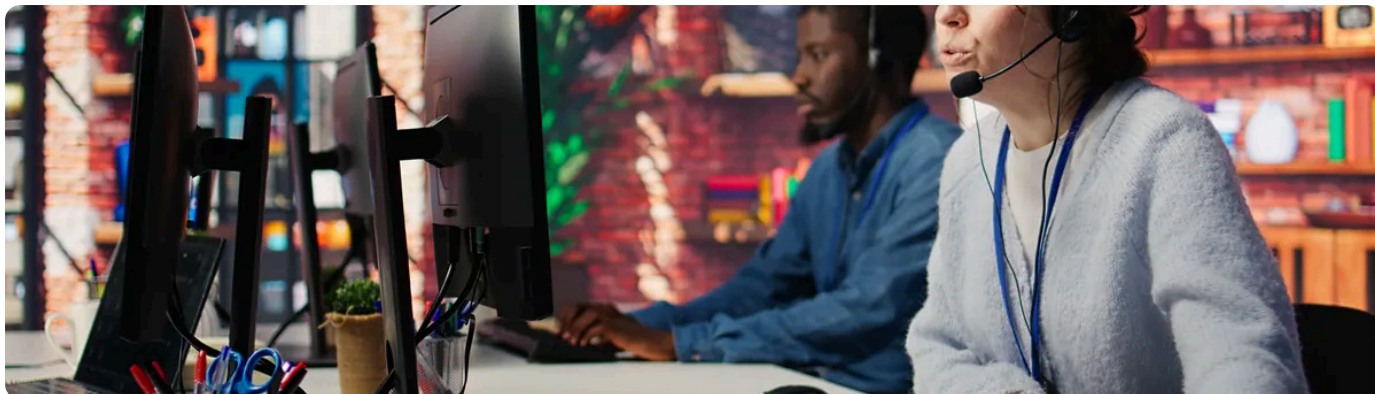
Portugal · Português

MozOut Portugal

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/2646>



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 palavra-passe 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**.

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



Versão online deste documento

A MozOut 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

MozOut Portugal

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