

E-mail na sua loja virtual: por que o SMTP importa e o que você precisa saber

Toda vez que um cliente faz um pedido, recupera uma senha, envia uma mensagem pelo formulário de contato ou recebe uma nota fiscal, sua loja dispara um e-mail automaticamente. Para que esse e-mail saia da loja e chegue na caixa de entrada do cliente, é necessário um serviço de envio — o SMTP.

Pense no SMTP como o serviço de correio do e-mail. Sem ele configurado corretamente, sua loja até tenta enviar as mensagens, mas não há garantia de que elas vão chegar.

"Mas minha loja já envia e-mails sem eu ter configurado nada"

Isso pode acontecer. A plataforma da loja possui um mecanismo interno que tenta enviar e-mails usando o próprio servidor onde ela está hospedada. Porém, esse envio nativo tem um problema sério: os provedores de e-mail (Gmail, Outlook, Yahoo e outros) não reconhecem esse servidor como um remetente confiável.

O resultado prático é que os e-mails da sua loja vão parar na caixa de spam do cliente — ou nem chegam. O cliente faz um pedido, não recebe a confirmação, e entra em contato achando que o pedido não foi registrado. Ou tenta recuperar a senha e o e-mail nunca aparece. Isso gera retrabalho, desconfiança e perda de vendas.

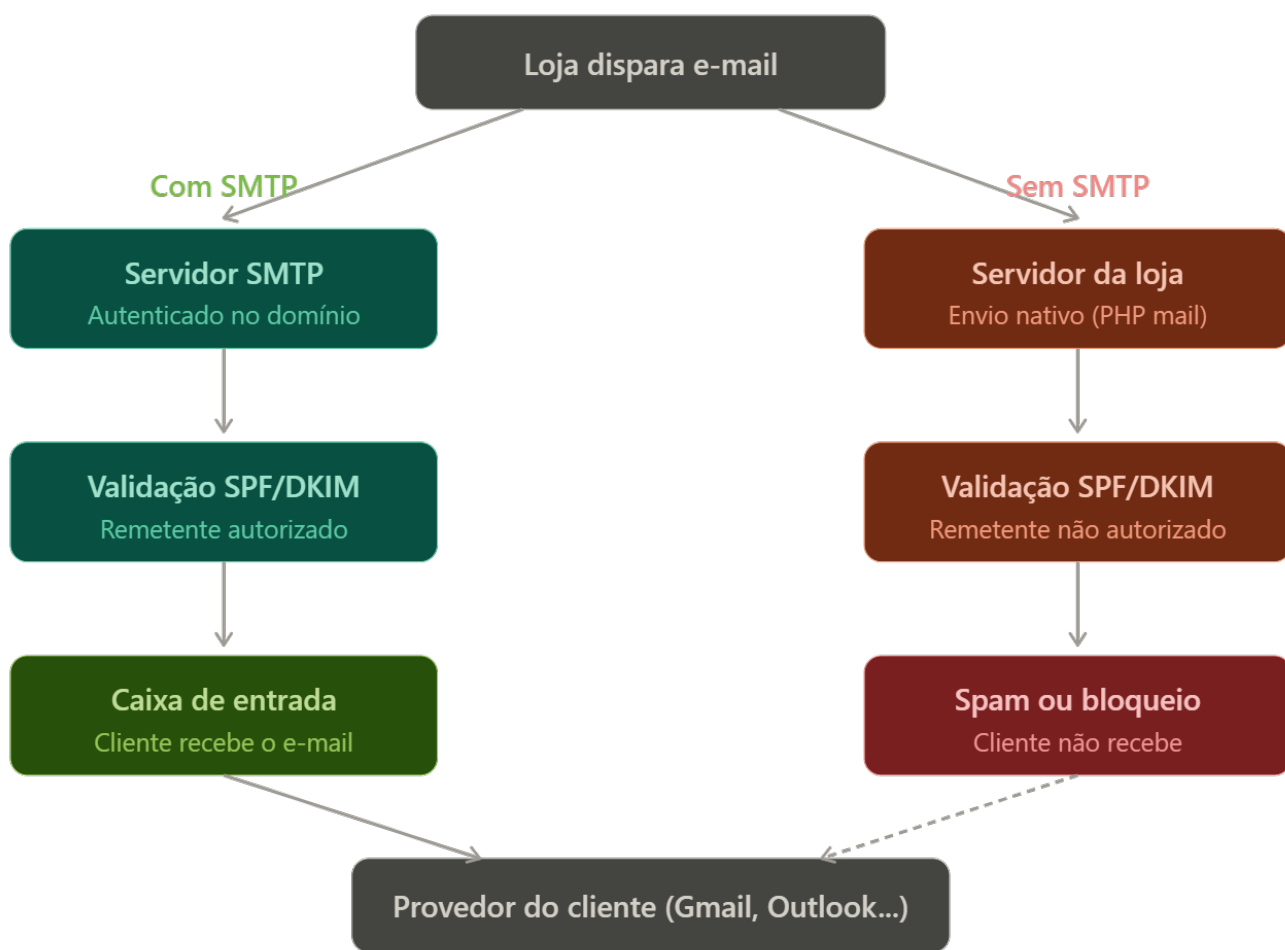
Por que o SMTP resolve esse problema

Quando configuramos um SMTP na sua loja, estamos conectando o envio de e-mails a um serviço de e-mail legítimo e autenticado — seja o serviço de e-mail que você já utiliza na sua empresa, seja um fornecido por nós.

Esse serviço possui as credenciais e autorizações necessárias para que os provedores de e-mail reconheçam as mensagens da sua loja como legítimas. Na prática, isso significa que os e-mails da sua loja chegam na caixa de entrada principal do cliente, não no spam.

O diagrama abaixo ilustra o caminho que o e-mail da sua loja percorre até chegar ao cliente — e por que, sem um SMTP configurado, esse caminho quase sempre termina no spam.

Caminho do e-mail: com SMTP vs. sem SMTP



Quais e-mails são afetados

Todos. Não existe distinção entre e-mails "importantes" e "secundários" na plataforma. Se o SMTP

não estiver configurado corretamente, todos os tipos de e-mail são comprometidos, incluindo: confirmação de pedido, confirmação de pagamento, nota fiscal e fatura, e-mail de envio e rastreamento, recuperação de senha, resposta do formulário de contato e e-mails promocionais ou de carrinho abandonado.

O que acontece se você não configurar o SMTP

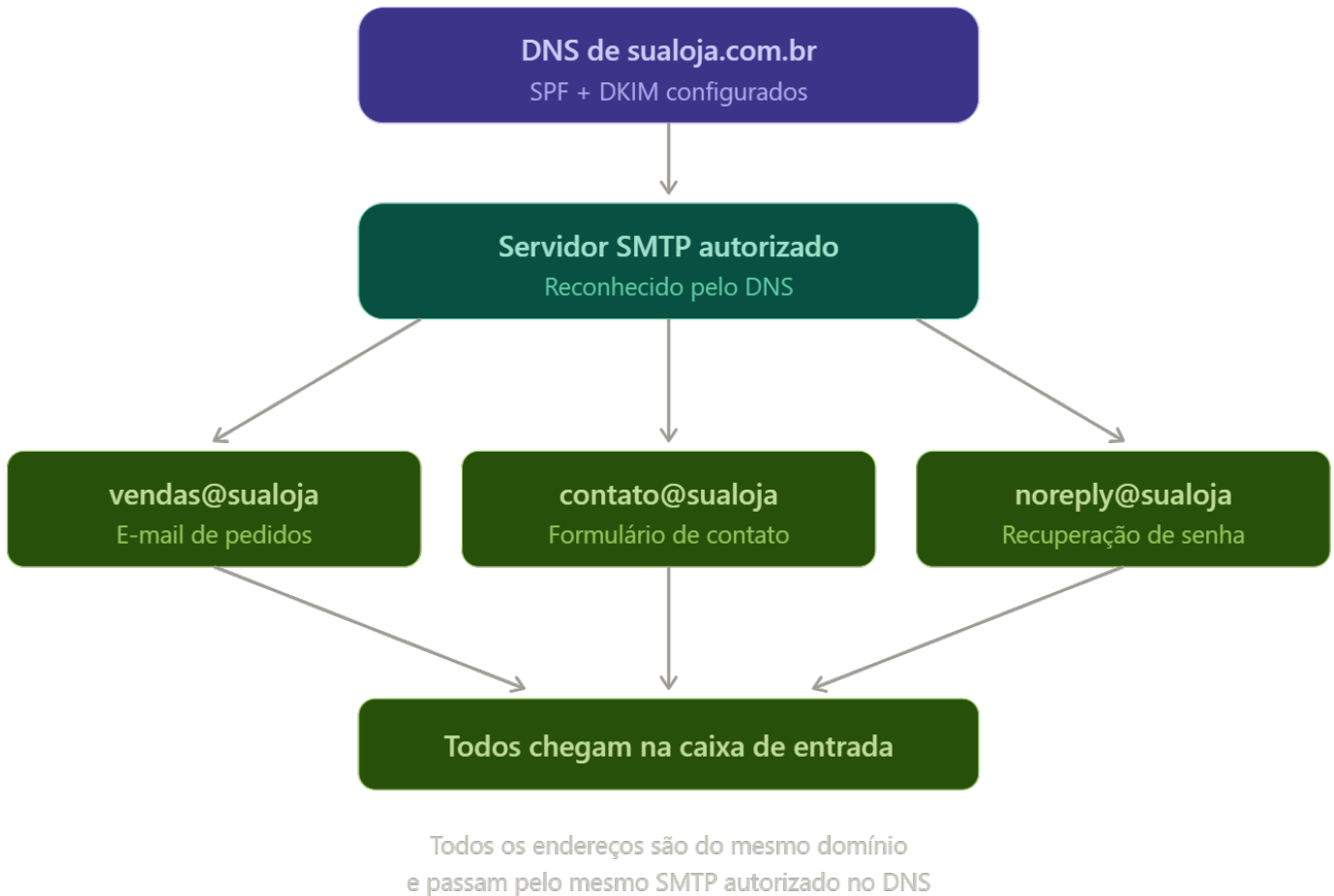
Os riscos são diretos. Seus clientes não recebem confirmação de pedido e entram em contato questionando se a compra foi realizada. E-mails de recuperação de senha não chegam, impedindo o cliente de acessar a própria conta. E-mails de rastreamento não são entregues, gerando reclamações sobre falta de informação. Seu domínio pode ser marcado como remetente não confiável, prejudicando inclusive e-mails que você envia manualmente fora da loja. E a percepção de profissionalismo da sua operação cai — o cliente associa falhas de comunicação à qualidade do serviço.

Sobre os endereços de e-mail usados na loja

O endereço de e-mail configurado como remetente na loja precisa pertencer ao mesmo domínio autenticado no SMTP. Isso não significa que todos os campos precisam usar exatamente o mesmo endereço.

É possível utilizar endereços diferentes para funções diferentes — por exemplo, `vendas@sualoja.com.br` para e-mails de pedido, `contato@sualoja.com.br` para o formulário de contato e `noreply@sualoja.com.br` para recuperação de senha — desde que todos pertençam ao mesmo domínio e que esse domínio esteja com as autenticações de segurança (SPF e DKIM) corretamente configuradas no DNS. Veja abaixo como diferentes endereços do mesmo domínio podem ser usados na loja sem comprometer a entrega, desde que todos passem pelo mesmo servidor SMTP autenticado.

Autenticação por domínio: múltiplos remetentes



Essas autenticações (SPF e DKIM) são registros técnicos que informam aos provedores de e-mail (Gmail, Outlook, etc.) que o servidor utilizado pela loja tem permissão para enviar em nome do seu domínio. A configuração é feita por quem administra o DNS do domínio — seja a equipe técnica da Tryideas, seja o provedor de hospedagem, seja o responsável técnico do seu lado. Se tiver dúvidas sobre quem administra o DNS do seu domínio, nossa equipe pode ajudar a identificar.

O que causa problema é usar um endereço de um domínio diferente do que está autenticado. Por exemplo, se o SMTP está configurado para `sualoja.com.br` e algum campo da loja usa um e-mail `@gmail.com` ou `@outrodominio.com`, esses e-mails serão tratados como suspeitos e provavelmente bloqueados.

Como funciona na prática

Existem duas situações comuns. Se você já utiliza um serviço de e-mail profissional (como o e-mail do seu domínio, Google Workspace, Microsoft 365 ou outro), nós configuramos a loja para usar esse

mesmo serviço como SMTP. Assim, os e-mails da loja saem pelo mesmo canal que você já usa no dia a dia, com a mesma autenticação e reputação. Se você não possui um serviço de e-mail ou prefere manter separado, nós podemos fornecer um e-mail dedicado para a loja, já configurado e pronto para uso.

Em ambos os casos, precisamos das credenciais de acesso (servidor SMTP, porta, login e senha) para realizar a configuração.

Se você ainda não configurou o SMTP da sua loja ou tem dúvidas se está funcionando corretamente, entre em contato com nosso time para que possamos verificar e ajustar. Podem entrar em contato através do **chat online** dentro da sua loja virtual ou através do e-mail **web@tryideas.com.br**

Revision #6

Created Thu, Mar 26, 2026 2:56 AM by Lucas Steinbach

Updated Sat, Mar 28, 2026 11:30 AM by Lucas Steinbach