interweb

Gerado a 15/11/2026 00:25

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

# Um formulário de contacto que chega mesmo ao seu e-mail

SMTP Relay e transaccionais

| CÓDIGO | VERSÃO | PAÍS · IDIOMA |
| --- | --- | --- |
| RLX-AO-KB-634 | v2026.10.18 | Angola · Português |

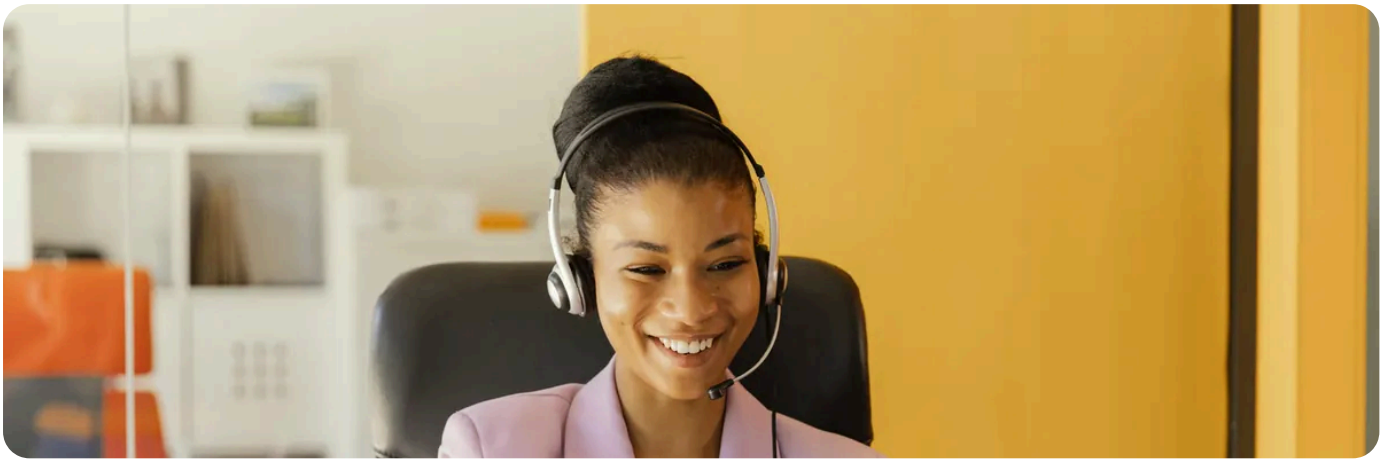
**Interweb Angola**
RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings
NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

https://www.meu.interweb.ao/knowledgebase/634

# Um formulário de contacto que chega mesmo ao seu e-mail

SMTP Relay e transaccionais · Criado em **27 de setembro de 2026** · Atualizado em **18 de outubro de 2026**

4 min de leitura



Fazer o formulário é a parte fácil: qualquer *plugin* o desenha em dez minutos. A parte difícil, e a que faz perder negócio sem ninguém dar por isso, é a mensagem chegar. Um formulário que diz «obrigado pelo seu contacto» e não entrega nada é pior do que não ter formulário nenhum.

> **A causa quase sempre é a mesma, e não é o *plugin*.**
> O WordPress, de origem, envia sem se autenticar em caixa nenhuma. Resolva isso **primeiro**, ou vai andar a trocar de *plugin* de formulário sem nunca corrigir a causa: **fazer o WordPress enviar e-mail a sério, com SMTP**.

## Montar o formulário

1. Instale um *plugin* de formulários a partir do repositório oficial. Os mais usados têm versão gratuita que chega e sobra para um formulário de contacto.
2. Peça o mínimo. Nome, e-mail, mensagem. Cada campo a mais é gente que desiste a meio, e o telefone, quando é obrigatório, afasta mais do que traz.
3. Se pedir telefone, deixe-o opcional e não o valide com regras apertadas: os formatos mudam de país para país.
4. Ponha o formulário numa página própria de contacto e ligue-a no menu. Uma página de contacto com morada, telefone e formulário vale mais, para quem procura no Google, do que o formulário sozinho.

## Os quatro campos do e-mail que o formulário manda

Esta é a tabela que decide se a mensagem chega ou não. Está nas opções de notificação do *plugin*, e vem quase sempre mal preenchida de origem.

| Campo | O que tem de lá estar |
|---|---|
| **Para** | A sua caixa, aquela que lê todos os dias. Pode pôr duas, separadas por vírgula, e isso salva-lhe a vida no dia em que uma falhar. |
| **De** | **Uma caixa do seu domínio**, como `site@asuaempresa.ao`. Nunca o endereço do visitante. |
| **Responder a** | **Aqui sim**, o endereço que o visitante escreveu. Assim, carregar em «Responder» responde-lhe a ele, que é o que quer. |
| **Assunto** | Alguma coisa que se distinga na caixa de entrada, com o nome do site. «Contacto do site» perde-se; o nome do site não. |

**Pôr o e-mail do visitante no campo «De» é o erro clássico.**
Vem assim nos exemplos de meio mundo. O que acontece é isto: o servidor dele não autoriza o nosso a enviar em nome do domínio dele, e a mensagem vai para o spam ou é recusada. A explicação completa está em **SPF, DKIM e DMARC**.

## Guarde também na base de dados

É o conselho mais útil deste artigo e quase ninguém o segue. Um dia o e-mail vai falhar: uma caixa cheia, um limite de envio atingido, uma mudança de senha. Se as submissões **também** ficarem guardadas no site, não se perde nada e descobre-se o problema ao ver a lista.

Os *plugins* de formulários mais usados guardam as submissões de origem, ou têm uma extensão gratuita que o faz. Ligue-a antes de publicar o formulário, não depois de perder o primeiro pedido.

**Guardar contactos é guardar dados pessoais.**
Diga na página o que faz com eles e durante quanto tempo os guarda, e ponha uma ligação para a sua política de privacidade: **protecção de dados pessoais no seu site**.

## Travar o spam, antes que ele o trave a si

Um formulário sem protecção é encontrado por programas em poucos dias. Além de encher a caixa, cada mensagem enviada conta para o limite de envio da conta, e um formulário atacado consegue esgotá-lo.

| Defesa | O que é |
|---|---|
| **Campo escondido** | Um campo invisível para pessoas. Os programas preenchem-no, e a mensagem é deitada fora. Não incomoda ninguém e apanha a maior parte. |

| Defesa | O que é |
|---|---|
| **Captcha** | A caixa que distingue pessoa de programa. Como se põe e o que custa: **pôr um captcha na entrada do WordPress**. |
| **Nada de anexos, a não ser que precise** | Um formulário que aceita ficheiros é um formulário que aceita ficheiros de qualquer pessoa. Se precisar, limite as extensões e o tamanho. |
| **Nunca mostrar o e-mail em texto** | Um endereço escrito na página é recolhido por programas em horas. O formulário existe precisamente para o evitar. |

## Testar como deve ser

1. Preencha o formulário **de uma janela privada**, como um visitante, e usando um endereço de outro domínio.
2. Confirme que a mensagem chegou à caixa de entrada e não ao spam. Se foi para o spam, o envio funciona e falta a autenticação do domínio.
3. Carregue em **Responder** e veja se o destinatário é o visitante. Se for a sua própria caixa, o campo *Responder a* está vazio.
4. Confirme que a submissão também ficou guardada na lista dentro do painel.
5. Repita daqui a um mês. É o passo que ninguém dá e o que apanha os formulários que partiram em silêncio.

! **Se nada chega, nem ao spam**

, o problema está antes do formulário. Siga **porque é que o seu e-mail não sai nem entra** e, sobretudo, ponha o envio por SMTP a funcionar. E se a caixa de destino estiver cheia, também nada entra: **a sua caixa está cheia**.

PRECISA DE AJUDA?

O formulário diz que enviou e não chega nada?

Abrir um pedido →

**VEJA TAMBÉM**

- **E-mail profissional** →
- **Contacte-nos** →
- **Hospedagem WordPress** →

interweb

## Interweb Angola

**RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings**

| | |
|---|---|
| **NIF** | 500 260 5724 |
| **MATRÍCULA** | 26464-25/250724 |
| **SEDE** | Rua Direita do Patriota, Bairro Dangereux<br>Belas, Luanda, Angola |
| **CONTACTOS** | info@interweb.ao · +244 942 011 191 · www.interweb.ao |
| **HORÁRIO** | 2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas<br>Sábado & Domingo - Fechado |

Versão online deste documento

RLX-AO-KB-634 · v2026.10.18 · Gerado a 15/11/2026 00:25