Configurar o domínio de envio de e-mail

Configure o domínio de e-mail da sua empresa para enviar campanhas e mensagens com o remetente da sua própria marca, em vez de um endereço genérico.

> Este recurso faz parte do módulo **E-mail**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Cadastrar e verificar o domínio de envio, configurar o remetente e a identidade visual dos seus e-mails.

Pré-requisitos

- Módulo **E-mail** ativo
- Perfil **Administrador**
- Um domínio próprio da empresa: não é possível usar um domínio de e-mail gratuito, como gmail.com ou hotmail.com
- Acesso ao painel de DNS desse domínio (Registro.br, Cloudflare, GoDaddy, etc.), para adicionar os registros
- Acesse pelo computador: esta aba não está disponível no celular

Tempo estimado

10 minutos.

Caminho de acesso

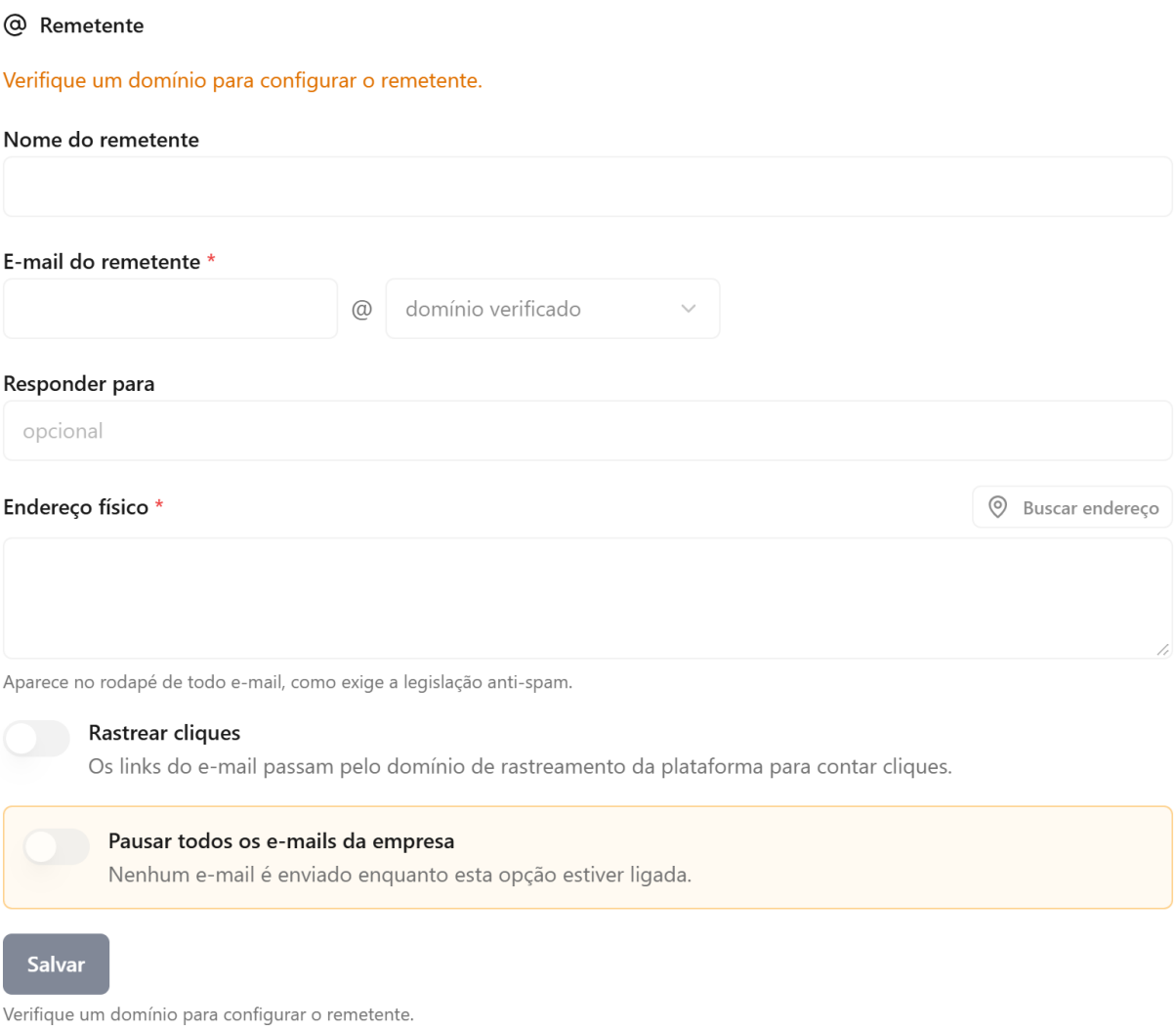
Ajustes → E-mail

Passo a passo

1. Abra **Ajustes** e clique em **E-mail** (grupo **Canais**), na visão **Envio**.
2. Em **Domínio de envio**, digite o domínio da empresa no campo **Domínio** (ex.: suaempresa.com.br) e clique em **Adicionar**.
3. Aparece um card com o domínio e o selo **Pendente**, com a tabela **Registros para adicionar no DNS** (colunas Tipo, Nome, Valor e Prioridade). Use **Copiar todos** ou os botões **Nome**/**Valor** de cada linha para copiar, e cadastre cada registro no painel de DNS do seu domínio. Se quem cuida do DNS é outra pessoa, clique em **Enviar para o TI**: o AtendeBot manda um e-mail com os registros e o passo a passo do provedor de DNS (se ele for reconhecido, o card **Como cadastrar** mostra as instruções na tela).

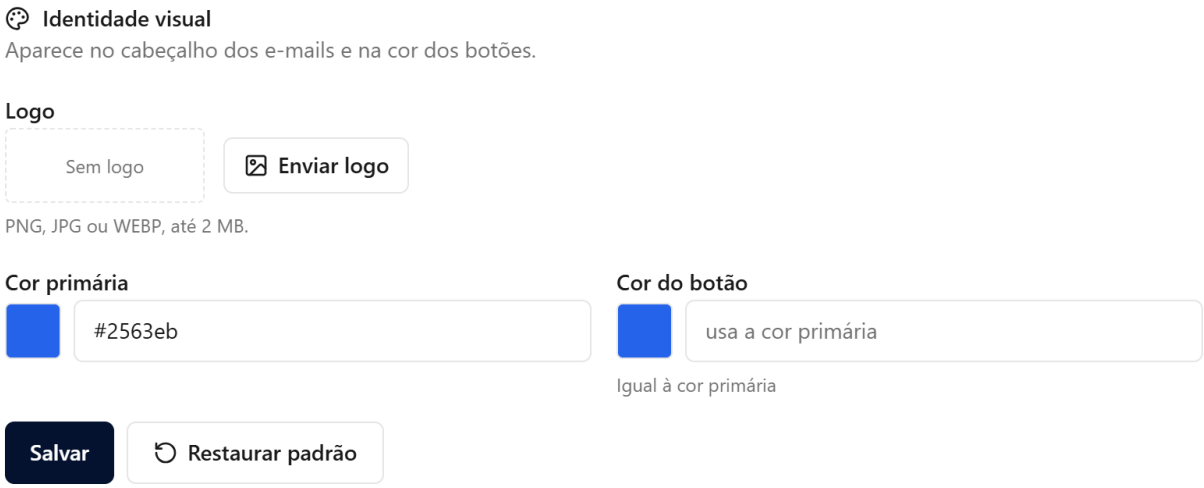
> ℹ **Para que serve cada registro.** Os três registros **CNAME** (DKIM) provam que o e-mail realmente saiu da sua empresa: sem eles, provedores como o Gmail têm mais chance de jogar sua mensagem em spam. No subdomínio `envio.`, o registro **MX** recebe os avisos de e-mails que não puderam ser entregues (endereço inexistente, caixa cheia) e o **TXT** autentica esse mesmo endereço de retorno (SPF), para que esses avisos sejam aceitos. Se o seu domínio ainda não tiver um registro DMARC, aparece também um **TXT** em `_dmarc.`, que diz aos provedores o que fazer com e-mails que falham a verificação. O card também mostra, acima da tabela, o que já foi encontrado no seu DNS (SPF, DMARC e servidor de e-mail atuais); nada disso é alterado.

4. Depois de adicionar os registros no DNS, volte a esta tela e clique em **Verificar agora**. A propagação do DNS pode levar até 48 horas, e você pode fechar esta tela e voltar depois. Quando tudo estiver certo, o selo muda para **Verificado**.
5. Role até **Remetente** e preencha o **Nome do remetente**, o **E-mail do remetente** (escolha o domínio verificado na lista ao lado do @) e, se quiser, **Responder para**.
6. Preencha o **Endereço físico**: aparece no rodapé de todo e-mail, como exige a legislação anti-spam. Digite direto ou clique em **Buscar endereço** para pesquisar e confirmar no mapa.



Seção Remetente em Ajustes → E-mail: nome, e-mail do remetente, responder para e endereço físico, os campos liberam depois que um domínio é verificado

7. Se quiser contar cliques nos links dos e-mails, ligue **Rastrear cliques** (só fica disponível se a plataforma já tiver um domínio de rastreamento configurado). Em situações excepcionais, ligue também **Pausar todos os e-mails da empresa** para interromper todo envio (inclusive campanhas em andamento) até desligar de novo. Clique em **Salvar**.
8. Role até **Identidade visual** para definir a logo e as cores usadas nos e-mails: clique em **Enviar logo** (PNG, JPG ou WEBP, até 2 MB) e ajuste **Cor primária** e **Cor do botão** (formato #rrggbb, ou use o seletor de cor). Clique em **Salvar**, ou em **Restaurar padrão** para voltar ao azul padrão.



Seção Identidade visual em Ajustes → E-mail, com o botão Enviar logo e as cores primária e do botão

9. Para conferir que está tudo certo, use o card **Enviar e-mail de teste** e clique em **Enviar e-mail de teste**: o e-mail chega no seu próprio endereço de login.

Cota e bloqueios

A cota mensal e os créditos ficam na visão **Créditos** de **Ajustes → E-mail**. Um domínio começa o aquecimento no primeiro envio: o limite diário sobe aos poucos (até 500 e-mails por dia nos primeiros 30 dias) para proteger a reputação de envio. Veja Cota mensal de e-mails e créditos.

A visão **Bloqueados** lista quem não pode mais receber e-mails da sua empresa. Veja Descadastro e lista de endereços bloqueados.

Para receber e atender e-mails pelo endereço da empresa, o próximo passo é Conectar a caixa de entrada e receber e-mails no AtendeBot.

Resultado esperado

O domínio aparece com o selo **Verificado**, e a seção **Remetente** mostra os dados salvos. A partir daqui, os modelos e as campanhas de e-mail já podem usar esse remetente para enviar: veja Criar um modelo de e-mail no editor e Enviar uma campanha por e-mail.

Erros comuns

- **Sintoma:** "Para enviar campanhas você precisa de um domínio da sua empresa (um registro no Registro.br custa cerca de R$ 40 por ano)." **Solução:** cadastre um domínio próprio da empresa, pois domínios de e-mail gratuitos (gmail.com, outlook.com, etc.) não são aceitos.
- **Sintoma:** "O subdomínio de envio já tem registros DNS. Libere-o ou fale com o suporte." **Solução:** remova qualquer registro já existente no subdomínio `envio.<seu domínio>` no seu painel de DNS e tente adicionar o domínio de novo.
- **Sintoma:** o domínio não sai de **Pendente** mesmo depois de adicionar os registros. **Solução:** confira se copiou os valores exatamente, aguarde a propagação (até 48 horas) e clique em **Verificar agora** de novo.
- **Sintoma:** o domínio mostra o selo **Pausado** em vez de Verificado. **Solução:** o motivo aparece abaixo do nome do domínio (registros DKIM removidos ou inválidos, reputação ou remoção no provedor); corrija a causa e clique em **Verificar agora**: campanhas de e-mail deste domínio retomam sozinhas quando ele voltar a Verificado.
- **Sintoma:** no topo de Ajustes → E-mail aparece uma faixa amarela ou vermelha sobre a reputação de envio. **Solução:** a amarela é aviso: revise suas listas e remova endereços antigos ou comprados; a vermelha é suspensão (bounces, denúncias de spam ou o provedor) e só o suporte reativa o envio.
- **Sintoma:** "Este domínio é o remetente atual e não pode ser removido." **Solução:** troque o e-mail do remetente para outro domínio verificado antes de remover este.
- **Sintoma:** o card **Cota e créditos** mostra "Seu plano não inclui envio de e-mail." **Solução:** fale com o suporte para liberar uma cota de envio.

Artigos relacionados

- E-mail no AtendeBot: visão geral e por onde começar
- Conectar a caixa de entrada e receber e-mails no AtendeBot
- Criar um modelo de e-mail no editor
- Enviar uma campanha por e-mail
- Cota mensal de e-mails e créditos
- Descadastro e lista de endereços bloqueados
- Ativar ou desativar módulos e add-ons

Revision #11
Created 2026-09-28 17:07:43 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-19 12:32:43 UTC by NoraLabs