

Guia do Usuário

Documentação para clientes e usuários finais do Sender25

- [Informativo: O que é o Sender25?](#)
- [Guia: Como acessar o painel do Sender25](#)
- [Guia: Como configurar manualmente seu domínio de envio no Sender25](#)
- [Guia: Como criar credenciais SMTP no Sender25](#)
- [Guia: Como enviar e-mails pela API HTTP do Sender25](#)
- [Guia: Como acompanhar suas métricas de envio no Sender25](#)
- [Guia: Como gerenciar bounces e listas de supressão no Sender25](#)

Informativo: O que é o Sender25?

Objetivo

Apresentar o Sender25 ao usuário: o que é, para que serve, quais recursos oferece e como funciona a plataforma de entrega de e-mails.

Escopo e Público

- **Aplica-se a:** Clientes que contrataram o serviço de envio de e-mails Sender25
 - **Não cobre:** Instalação do servidor, configurações de infraestrutura ou administração do sistema
 - **Público-alvo:** Clientes finais e usuários do painel Sender25
-

O que é o Sender25

"Seus e-mails entregues. Sempre."

O Sender25 é uma plataforma de retransmissão (relay) de e-mails. Ele funciona como um servidor SMTP privado e como uma API HTTP para que seus sistemas, sites ou aplicações enviem e-mails de forma confiável e controlada.

É indicado para enviar:

- Confirmações de cadastro e de pedidos
- Notificações de sistema
- Redefinição de senha
- E-mails de cobrança e financeiros (boletos, faturas, comprovantes de pagamento)
- Confirmação e verificação de e-mail (códigos OTP / tokens de validação)
- Atualizações de status de pedido e rastreamento de entrega
- Alertas de segurança (novo login, alteração de senha, acesso suspeito)
- Lembretes e notificações de agendamento (consultas, reuniões, vencimentos)
- Recibos e comprovantes de transações
- Mensagens de boas-vindas e onboarding
- Notificações de tickets e respostas de suporte
- Relatórios automáticos e resumos periódicos enviados por uma aplicação
- Qualquer e-mail gerado automaticamente por uma aplicação (transacional)

- Envios de notas fiscais

⚠ Para campanhas de marketing e disparos em massa, observe sempre as boas práticas de consentimento e a legislação aplicável (LGPD).

Principais recursos

Recurso	Descrição
Proteção anti-spam ativa	Sete camadas de filtragem e suspensão automática de envios com conteúdo malicioso
Autenticação de domínio	Configuração de SPF, DKIM e suporte a DMARC para garantir entregabilidade
IPs monitorados	Pools de IPs com reputação positiva; IP dedicado disponível como opção adicional
Dashboard em tempo real	Métricas por domínio, histórico de mensagens, logs de entrega e alertas automáticos
Conformidade LGPD	O Sender25 não armazena o conteúdo dos e-mails, apenas metadados (remetente, destinatário, timestamps)

Como o Sender25 funciona

O fluxo básico de envio é:

1. Seu sistema se conecta ao Sender25 via **SMTP** ou **API HTTP**
2. O Sender25 aplica as camadas de filtragem e coloca a mensagem na fila de envio
3. O sistema processa e entrega o e-mail ao servidor de destino com roteamento inteligente por provedor
4. O resultado fica registrado no painel: entregue, falhou, devolvido (bounce), etc.

Componentes principais do painel

Componente	Função
Organização	Agrupa servidores e usuários da sua conta
Servidor de envio	Unidade de configuração com domínio, credenciais e métricas
Domains	Domínios verificados via DNS para assinar os e-mails com SPF e DKIM
Credentials	Chaves de acesso para autenticação SMTP ou via API HTTP
Messages	Histórico completo de todos os e-mails processados

Componente	Função
Suppressions	Lista de endereços bloqueados por bounce ou reclamação de spam

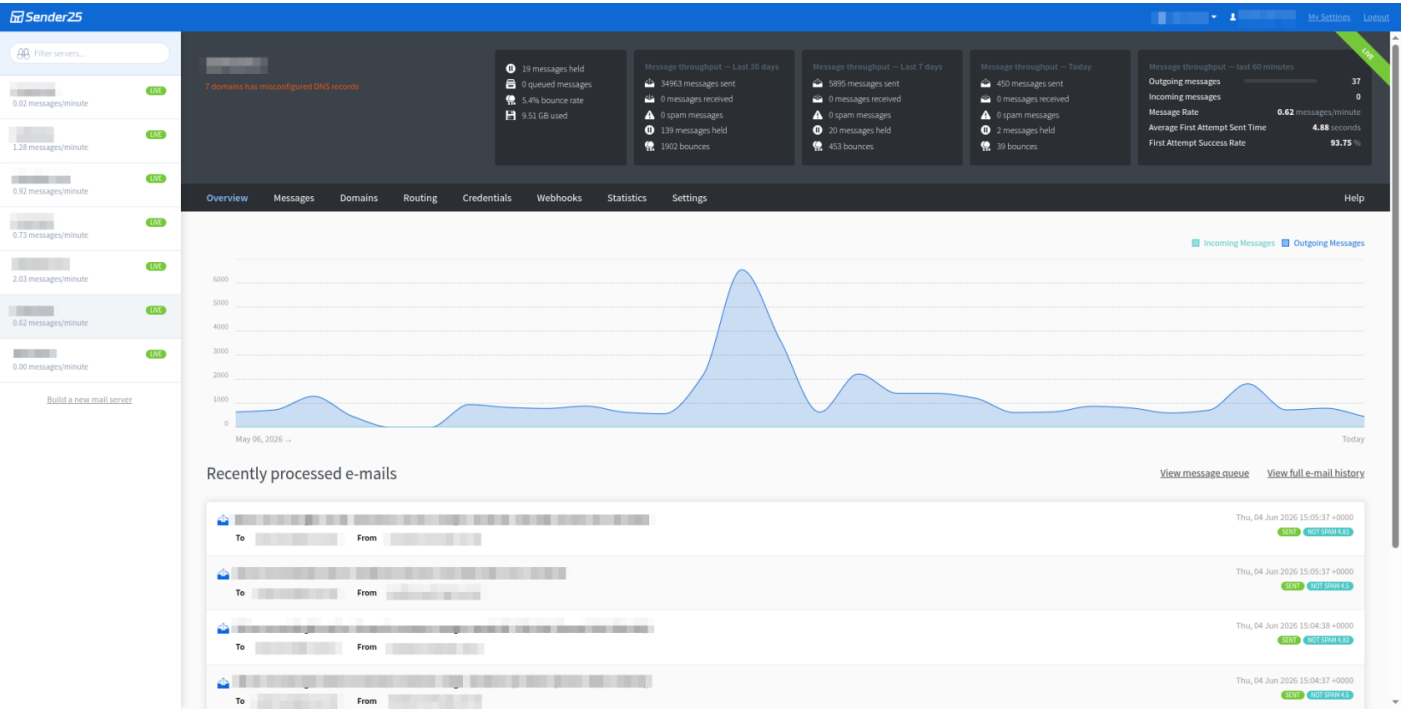


Figura 1 - Painel principal do Sender25 com gráfico de envios e lista de mensagens

Observações importantes

- ⚠ O Sender25 é uma plataforma de **retransmissão (relay)**. Ele não substitui o webmail, não fornece caixas de entrada e não recebe e-mails. Ele apenas **envia** e-mails a partir dos sistemas que você integrar.
- i O Sender25 não armazena o conteúdo dos e-mails — apenas metadados de envio — em conformidade com a LGPD.

Controle de Mudanças

Informações de controle de versão
• Última revisão 05-06-2026 • Próxima revisão 04-12-2026 • Autor Sender25 • Versão 1.4

Guia: Como acessar o painel do Sender25

Objetivo

Orientar o usuário a acessar o painel web do Sender25 pela primeira vez e redefinir a senha quando necessário.

Escopo e Público

- **Aplica-se a:** Primeiro acesso ao painel e recuperação de senha
 - **Não cobre:** Criação de novas contas ou gerenciamento de usuários adicionais
 - **Público-alvo:** Clientes finais do Sender25
-

Pré-requisitos

- Ter um usuário criado dentro do sistema
 - Acesso à internet e navegador atualizado (Chrome, Firefox, Edge ou Safari)
-

Passos (sequência)

Passo 1 — Acesse o painel

Abra o navegador e acesse o endereço do painel fornecido:

`https://app.sender25.com`

Passo 2 — Faça login

Na tela de login, informe:

- **E-mail:** o e-mail cadastrado na sua conta
- **Senha:** a senha definida na sua conta

Clique em **Entrar**.

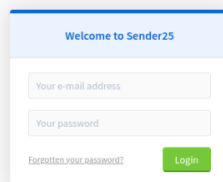


Figura 1 - Tela de login do painel Sender25

Passo 3 — Redefinição de senha (primeiro acesso)

Se você recebeu um link de redefinição de senha por e-mail:

1. Clique no link recebido no e-mail
2. Digite uma nova senha (mínimo 8 caracteres)
3. Confirme a nova senha
4. Clique em **Salvar**
5. Faça login com a nova senha

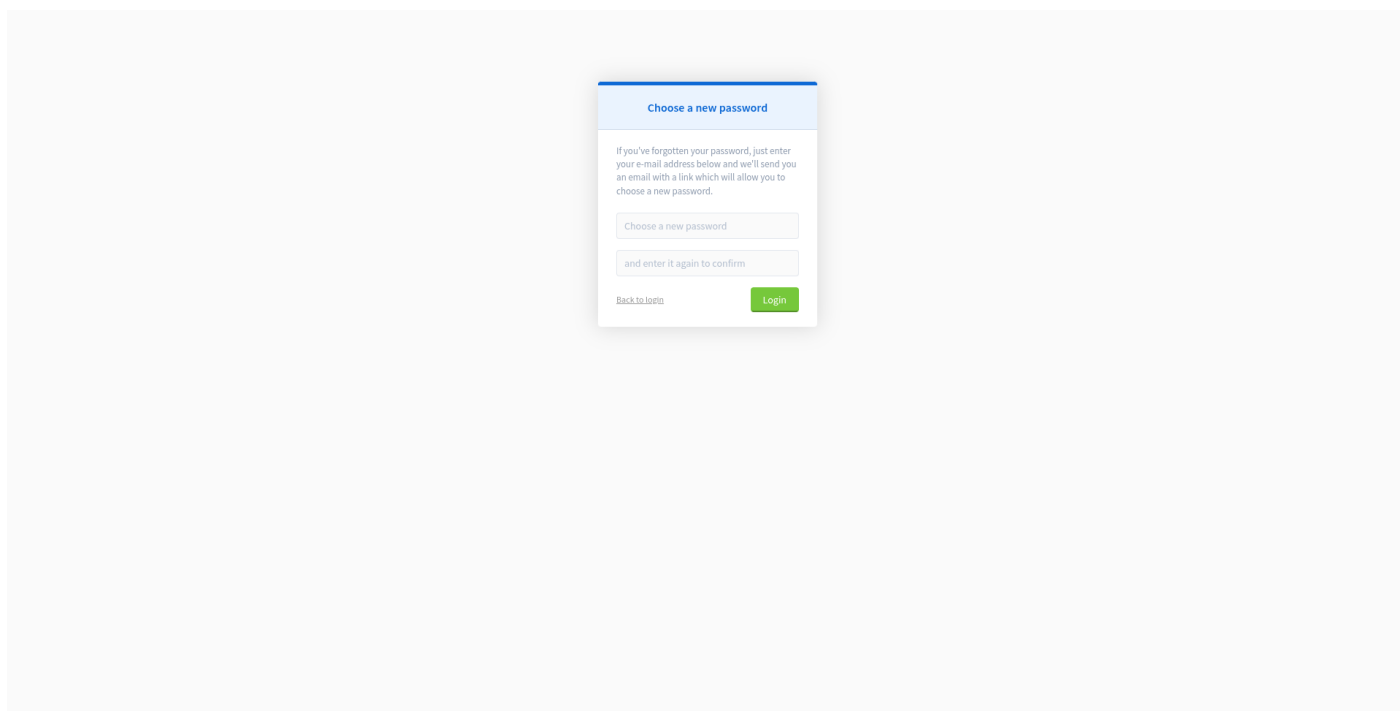


Figura 2 - Tela de redefinição de senha do Sender25

Passo 4 — Navegue pelo painel

Após o login, você verá o painel principal com sua organização, servidores de envio e e-mails processados recentemente.

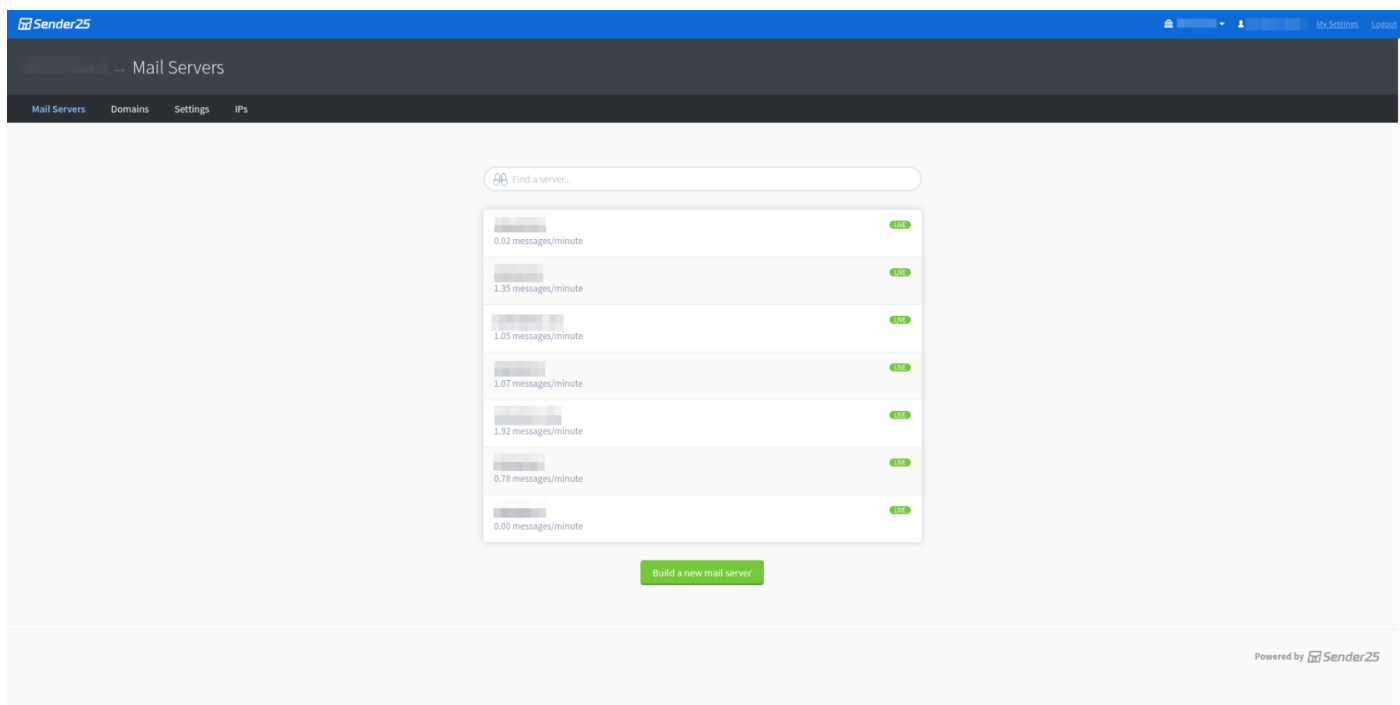


Figura 3 - Painel inicial do Sender25 logo após o login

Problemas comuns

Minha senha não funciona

Use a opção **Esqueci minha senha** na tela de login para gerar um novo link de redefinição.

A página não carrega

Verifique sua conexão com a internet. Se o problema persistir, contate o suporte.

Suporte

O suporte atende em horário comercial via:

- **WhatsApp**
 - **Ticket** pelo portal de suporte
-

Observações importantes

⚠ Nunca compartilhe sua senha de acesso. Cada usuário deve ter suas próprias credenciais.

Controle de Mudanças

Informações de controle de versão
• Última revisão 04-06-2026 • Próxima revisão 04-12-2026 • Autor Sender25 • Versão 1.3

Guia: Como configurar manualmente seu domínio de envio no Sender25

Objetivo

Configurar um domínio de envio verificado no Sender25 para que seus e-mails sejam assinados corretamente e não caiam em spam.

Escopo e Público

- **Aplica-se a:** Configuração inicial de domínio e reconfiguração por mudança de DNS
- **Não cobre:** Configuração de zonas DNS em provedores específicos (cPanel, Cloudflare, etc.)
- **Público-alvo:** Clientes finais do Sender25 com acesso ao painel DNS do domínio

Pré-requisitos

- Acesso ao painel do Sender25
- Acesso ao painel de gerenciamento de DNS do domínio
- O domínio deve ser de sua propriedade

Registros DNS de e-mail

Para garantir a entregabilidade, três mecanismos de autenticação são usados:

Registro	Tipo DNS	Função
SPF	TXT	Informa quais servidores estão autorizados a enviar e-mails pelo seu domínio
DKIM	TXT	Assina criptograficamente cada e-mail enviado, provando autenticidade

Registro	Tipo DNS	Função
DMARC	TXT	Define a política de como servidores de destino devem tratar e-mails que falham SPF/DKIM. Configuração recomendada.

O painel do Sender25 guia a configuração de **SPF e DKIM**. A configuração de DMARC é recomendada como complemento e deve ser feita diretamente no DNS do seu domínio.

Passos (sequência)

Passo 1 — Acesse o servidor de envio

No painel do Sender25, clique no seu servidor de envio e vá até a seção **Domains**.

Passo 2 — Adicione um novo domínio

Clique em **Add New Domain** e informe o domínio que usará para enviar e-mails (ex.: `seudominio.com.br`). Confirme a criação.

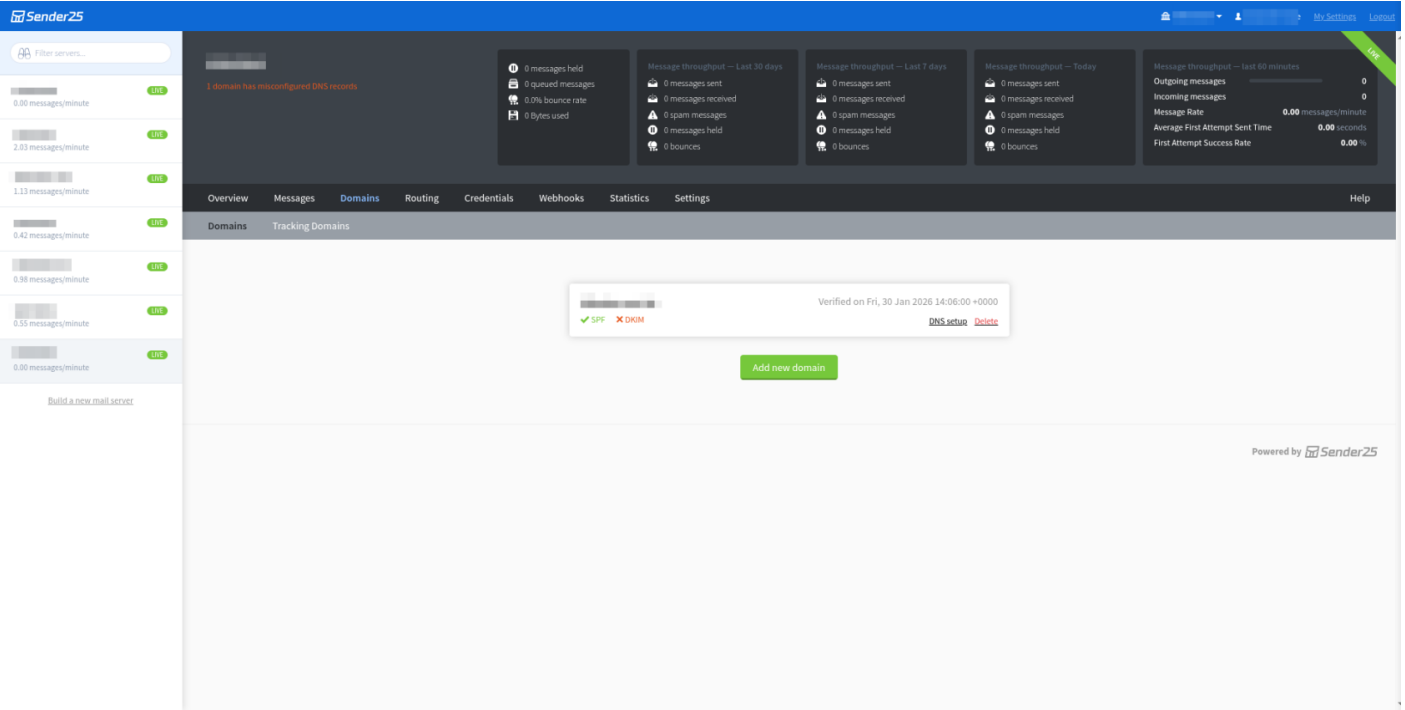


Figura 1 - Tela para adicionar domínio

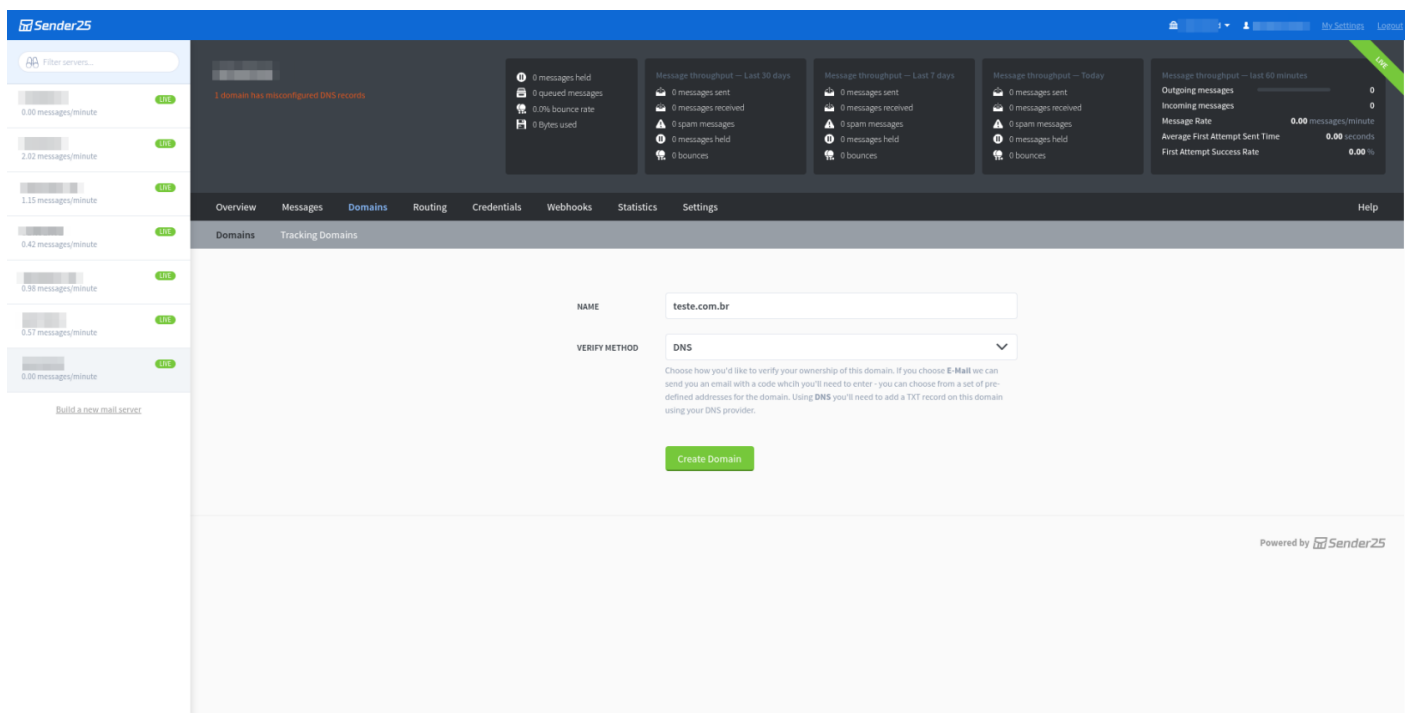


Figura 2 - Adição de um novo domínio na seção Domains do Sender25

Passo 3 — Verifique a propriedade do domínio

O Sender25 solicita a verificação de propriedade via registro TXT. Adicione o registro informado no DNS do domínio e clique em **Verify Domain**.

Passo 4 — Configure SPF e DKIM no DNS

Após a verificação, a tela **DNS Setup** exibe os valores dos dois registros obrigatórios:

- **SPF** — registro TXT na raiz (@) do domínio
- **DKIM** — registro TXT com nome específico exibido na tela

Copie os valores e crie os registros no painel DNS do seu domínio. A propagação pode levar de 5 minutos a 48 horas.

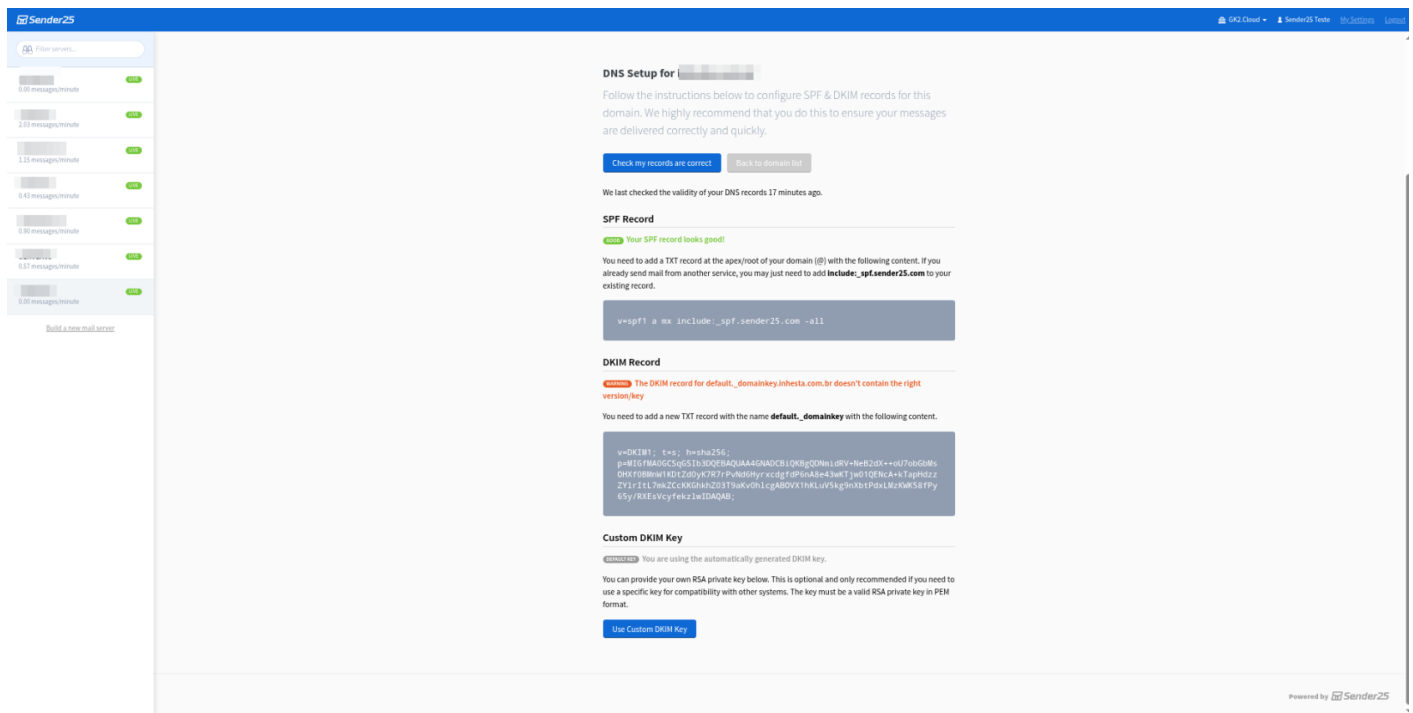


Figura 3 - Tela DNS Setup do Sender25 com os registros SPF e DKIM a serem copiados

Passo 5 — Confirme os registros

De volta ao Sender25, clique em **Check my records are correct**. Quando SPF e DKIM aparecerem com o badge **Good**, o domínio está pronto.

Passo 6 — Configure DMARC (facultativo, recomendado)

Para máxima proteção, adicione também um registro DMARC no seu DNS. Um valor inicial conservador:

Nome: `_dmarc.seudominio.com.br`

Tipo: TXT

Valor: `v=DMARC1; p=none; rua=mailto:dmarc@seudominio.com.br`

A política `p=none` apenas monitora sem rejeitar e-mails. Quando você tiver confiança nos seus envios, pode avançar para `p=quarantine` ou `p=reject`.

Problemas comuns

A verificação falha mesmo após adicionar os registros

Aguarde pelo menos 30 minutos (propagação de DNS) e tente novamente. Confira se os valores foram copiados exatamente como exibidos — um espaço extra invalida o registro.

Não sei onde editar o DNS do meu domínio

O DNS é gerenciado no painel do registrador do domínio ou na hospedagem. Entre em contato com o suporte se precisar de ajuda.

Observações importantes

⚠ Enviar e-mails sem SPF e DKIM configurados aumenta a chance de as mensagens serem marcadas como spam ou rejeitadas.

i SPF + DKIM + DMARC formam o conjunto completo de autenticação de e-mail recomendado pelos principais provedores (Gmail, Outlook, Yahoo).

Controle de Mudanças

Informações de controle de versão

- **Última revisão** 04-06-2026
- **Próxima revisão** 04-12-2026
- **Autor** Sender25
- **Versão** 1.3

Guia: Como criar credenciais SMTP no Sender25

Objetivo

Criar credenciais no Sender25 para que sua aplicação ou sistema possa enviar e-mails autenticados via SMTP ou API HTTP.

Escopo e Público

- **Aplica-se a:** Criação de credenciais SMTP e de API
- **Não cobre:** Configuração do SMTP na aplicação (WordPress, Laravel, etc.)
- **Público-alvo:** Clientes finais e desenvolvedores que integram sistemas ao Sender25

Pré-requisitos

- Acesso ao painel do Sender25
- Pelo menos um servidor de envio configurado

Tipos de credencial

O Sender25 oferece dois tipos de credencial de envio:

Tipo	Uso
SMTP	Autenticação no servidor SMTP para envio via protocolo SMTP
API	Autenticação via header HTTP para envio pela API REST

Passos (sequência)

Passo 1 — Acesse as credenciais do servidor

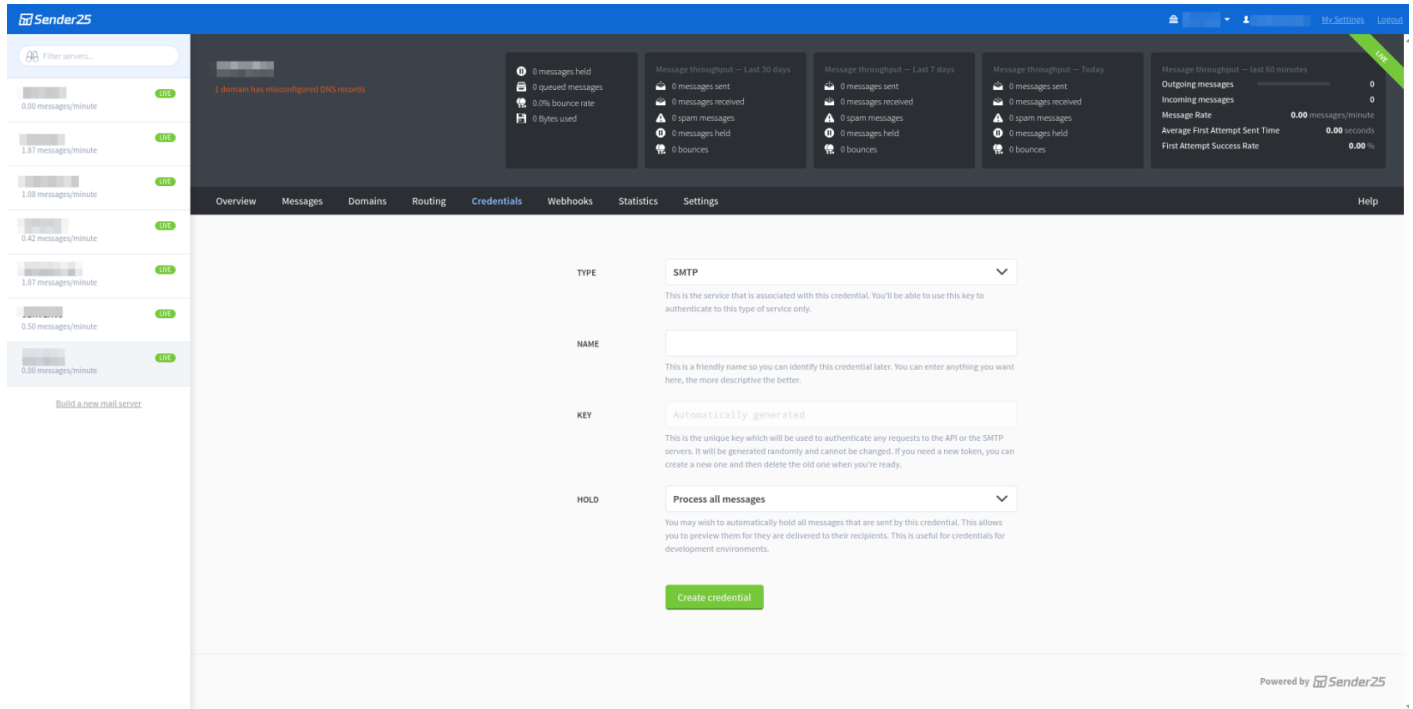
No painel do Sender25, clique no seu servidor de envio e vá até a seção **Credenciais**.

Passo 2 — Crie uma nova credencial

Clique em **Adicionar sua primeira credencial** (ou **Adicionar outra credencial**). Preencha:

- **Tipo:** selecione **SMTP** para envio por SMTP ou **API** para envio pela API HTTP
- **Nome:** um nome descritivo para identificar a credencial (ex.: **wordpress-producao**)

Clique em **Criar credencial**. O sistema gera automaticamente uma chave única — o campo **Chave** pode ficar em branco.



The screenshot shows the Sender25 web interface. On the left is a sidebar with a 'Filter servers...' search bar and a list of servers with their status (green 'OK' or red 'ERR') and message rates. The main area has a top navigation bar with tabs: Overview, Messages, Domains, Routing, **Credentials**, Webhooks, Statistics, Settings, and Help. Below the navigation bar is a dashboard with several widgets showing message throughput and statistics. The 'Credentials' tab is active, displaying a form to create a new credential. The form has four sections: 'TYPE' (a dropdown menu set to 'SMTP'), 'NAME' (a text input field), 'KEY' (a text input field showing 'Automatically generated'), and 'HOLD' (a dropdown menu set to 'Process all messages'). Each section has a brief explanation of its purpose. At the bottom of the form is a green 'Create credential' button. The footer of the interface says 'Powered by Sender25'.

Figura 1 - Formulário de criação de credencial no Sender25

Passo 3 — Copie a chave

A chave completa aparece **uma única vez**, na criação. Copie-a nesse momento.

Na listagem de **Credenciais** você vê apenas o **final** da chave — o suficiente para saber qual é qual, sem expor o segredo numa tela de lista. Para consultar a chave inteira depois, clique sobre a credencial e leia o campo **Chave** na tela de edição.

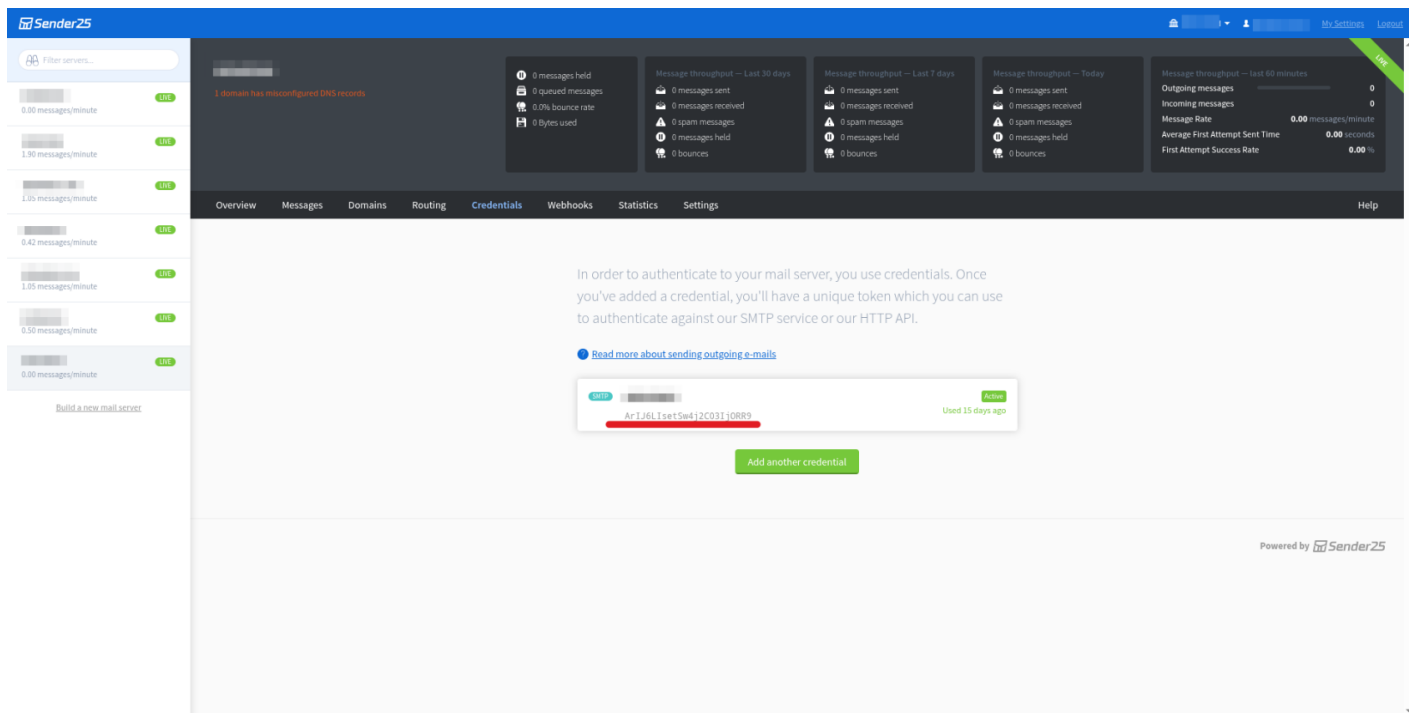


Figura 2 - Listagem de credenciais do servidor

Passo 4 — Configure sua aplicação (para SMTP)

Parâmetro	Valor
Servidor SMTP	Endereço informado no seu painel ou e-mail de boas-vindas
Porta	Conforme a configuração do servidor (normalmente 25)
Usuário	Deixe em branco ou informe qualquer valor — o Sender25 autentica pela chave
Senha / Chave	A chave gerada no passo anterior
Autenticação	PLAIN

Problemas comuns

A autenticação SMTP está falhando

Verifique se a chave foi copiada corretamente, sem espaços extras. Confirme se o tipo da credencial é `SMTP` (não `API`).

Não anotei a chave na criação

Ela não se perdeu: clique sobre a credencial na listagem e leia o campo **Chave** na tela de edição. A chave não pode ser trocada — se precisar de um token novo, crie outra credencial e apague a antiga quando a aplicação já estiver usando a nova.

Preciso revogar uma credencial

Na listagem de credenciais, clique sobre ela e use o botão **Apagar credencial**. Crie uma nova credencial se necessário.

Observações importantes

⚠ Crie uma credencial por sistema. Não compartilhe a mesma chave entre múltiplas aplicações — isso facilita o rastreamento e a revogação em caso de comprometimento.

Controle de Mudanças

Informações de controle de versão
• Última revisão 04-09-2026 • Próxima revisão 04-12-2026 • Autor Sender25 • Versão 1.4

Guia: Como enviar e-mails pela API HTTP do Sender25

Objetivo

Enviar e-mails via API HTTP REST do Sender25, sem precisar de configuração SMTP na aplicação.

Escopo e Público

- **Aplica-se a:** Integração de sistemas via API REST
 - **Não cobre:** Envio via SMTP ou configuração de domínio e credenciais
 - **Público-alvo:** Desenvolvedores que integram o Sender25 via API HTTP
-

Pré-requisitos

- Acesso ao painel do Sender25
 - Credencial do tipo **API** criada no servidor de envio
 - Domínio de envio configurado e verificado
-

Passos (sequência)

Passo 1 — Crie uma credencial do tipo API

No painel do Sender25, acesse **Credentials** no seu servidor de envio e crie uma credencial com o tipo **API**. Copie a chave gerada (sempre visível na listagem).

Passo 2 — Monte a requisição HTTP

Envie um `POST` para o endpoint de envio de mensagens:

```
POST https://<endereco-do-sender25>/api/v1/send/message
```

Cabeçalhos obrigatórios:

```
Content-Type: application/json
X-Server-API-Key: SUA_CHAVE_DE_API
```

Passo 3 — Envie o corpo da requisição

Exemplo de corpo JSON:

```
{
  "to": [{"address": "destinatario@exemplo.com", "name": "Nome"}],
  "from": "noreply@seudominio.com.br",
  "subject": "Confirmação de cadastro",
  "plain_body": "Olá! Seu cadastro foi confirmado.",
  "html_body": "<p>Olá! Seu cadastro foi <strong>confirmado</strong>.</p>"
}
```

Passo 4 — Interprete a resposta

A API sempre retorna HTTP `200`. O sucesso ou erro é indicado pelo campo `status` no JSON:

Resposta de sucesso:

```
{
  "status": "success",
  "data": {
    "message_id": "abc123...",
    "messages": {
      "destinatario@exemplo.com": { "id": 1, "token": "xyz..." }
    }
  }
}
```

Resposta de erro:

```
{
  "status": "error",
  "data": { "code": "UnauthenticatedFromAddress", "message": "..." }
}
```

Use o `message_id` para localizar a mensagem no painel do Sender25 e acompanhar o status de entrega.

Problemas comuns

status: "error" com code "AccessDenied"

A chave no header `X-Server-API-Key` está ausente ou incorreta. Verifique a chave na listagem de credenciais do tipo `API`.

status: "error" com code "UnauthenticatedFromAddress"

O endereço no campo `from` não pertence a um domínio verificado neste servidor. Verifique os domínios configurados.

Mensagem aceita mas não entregue

A API confirma o recebimento, não a entrega. Verifique o log de entregas no painel do Sender25 usando o `message_id` retornado.

Observações importantes

⚠ Nunca exponha a chave de API em código client-side (JavaScript no navegador). Use sempre a API a partir do backend da sua aplicação.

i A API aceita GET, POST, PUT e PATCH — embora POST seja o mais comum.

Controle de Mudanças

Informações de controle de versão

- **Última revisão** 04-06-2026
- **Próxima revisão** 04-12-2026
- **Autor** Sender25
- **Versão** 1.1

Guia: Como acompanhar suas métricas de envio no Sender25

Objetivo

Monitorar o desempenho dos envios, consultar o histórico de mensagens e interpretar os status de entrega no painel do Sender25.

Escopo e Público

- **Aplica-se a:** Monitoramento de envios em produção e diagnóstico de entregas
 - **Não cobre:** Configuração de domínios, credenciais ou integrações
 - **Público-alvo:** Clientes finais do Sender25
-

Pré-requisitos

- Acesso ao painel do Sender25
 - Pelo menos um e-mail enviado pelo servidor
-

Passos (sequência)

Passo 1 — Acesse o painel de métricas

No painel do Sender25, clique no seu servidor de envio. Na tela inicial você verá o gráfico de mensagens recebidas e enviadas do período.

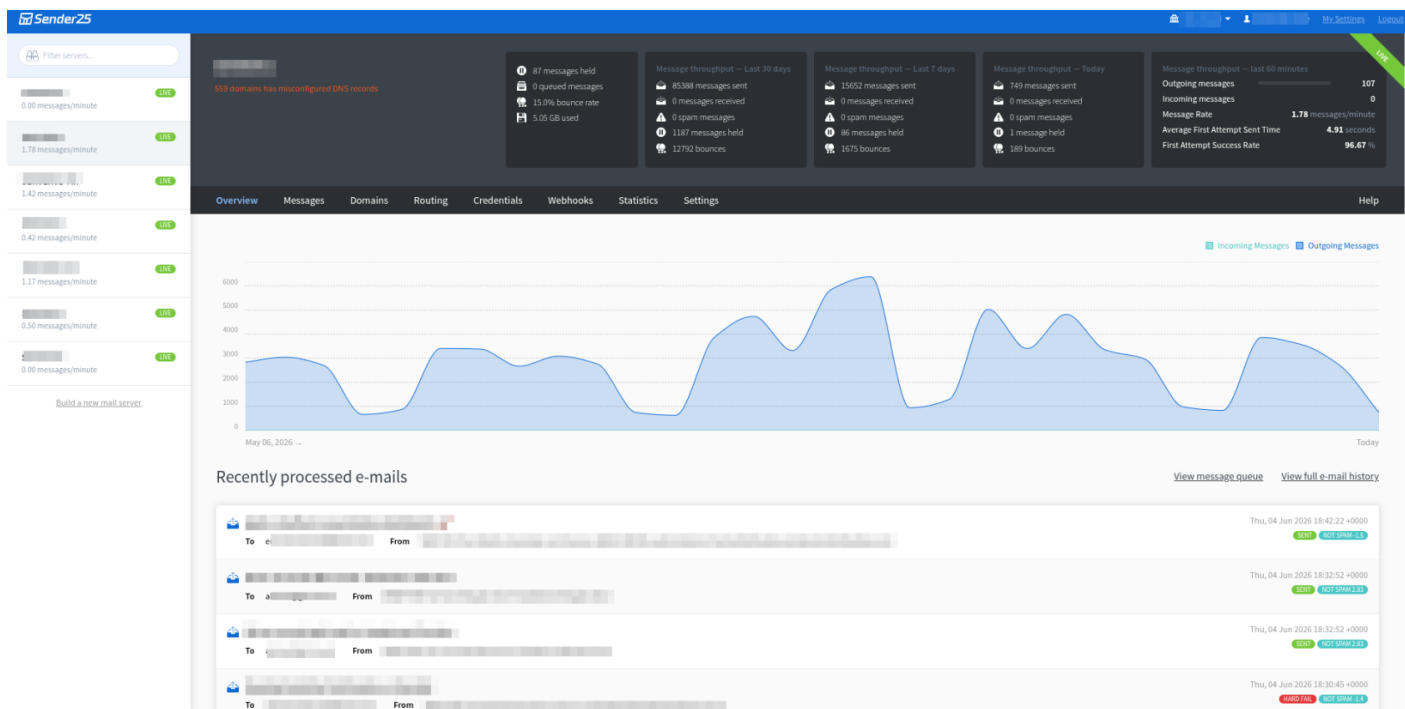


Figura 1 - Gráfico de mensagens recebidas e enviadas no painel do servidor

Passo 2 — Consulte o histórico de mensagens

Clique em **Messages** no menu lateral para ver todos os e-mails processados com: destinatário, assunto, data e status de entrega.

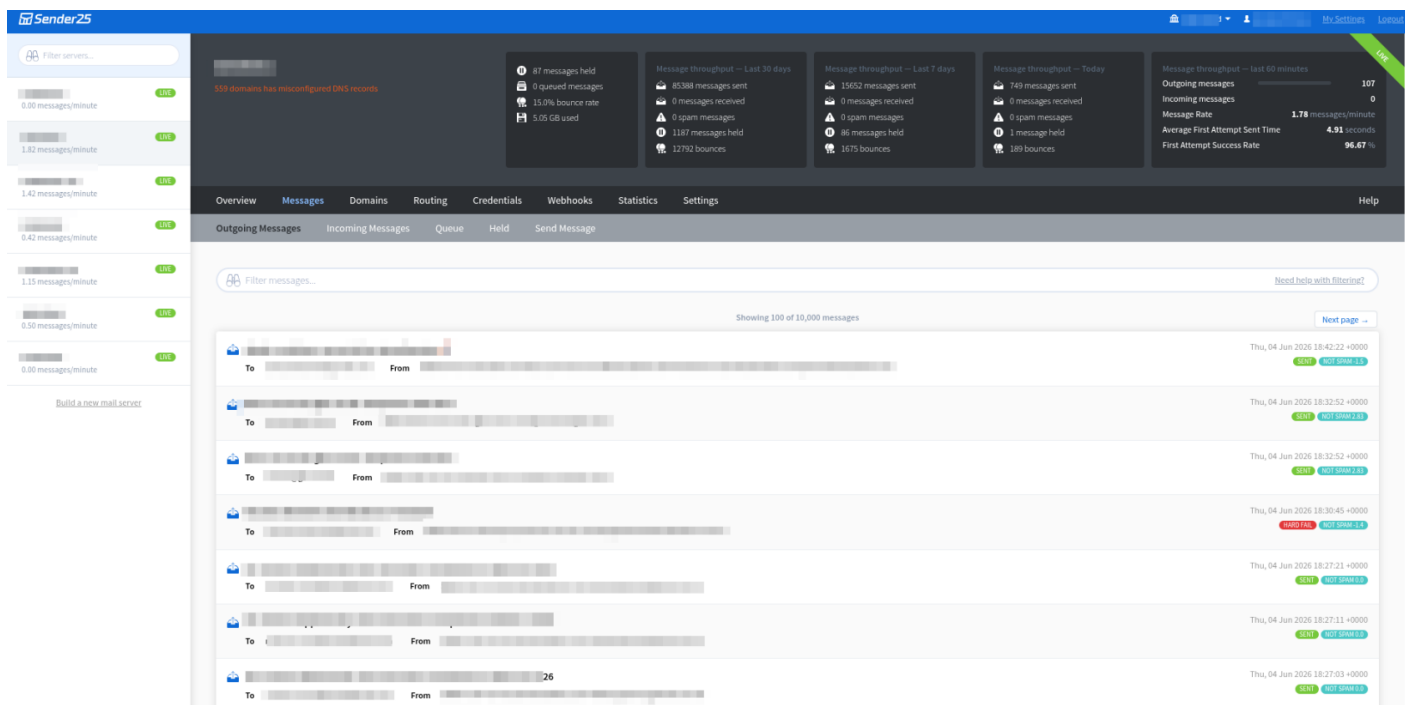


Figura 2 - Histórico de mensagens do servidor no Sender25

Passo 3 — Entenda os status de entrega

Status	Significado
Sent	E-mail entregue com sucesso ao servidor de destino
SoftFail	Falha temporária — o Sender25 tentará reenviar automaticamente
HardFail	Falha permanente — endereço inválido ou servidor rejeitou definitivamente
Pending	E-mail será enviada assim que chegar sua vez de ser despachada
Error	Semelhante ao SoftFail, o erro é interno do software
Held	Retido por regra de segurança ou limite de envio excedido (requer ação manual para o envio, ou seja, remover o endereço de destino da regra)

Passo 4 — Abra o detalhe de uma mensagem

Clique em qualquer mensagem para ver o log completo de tentativas, erros retornados pelo servidor de destino e timestamps de cada evento.

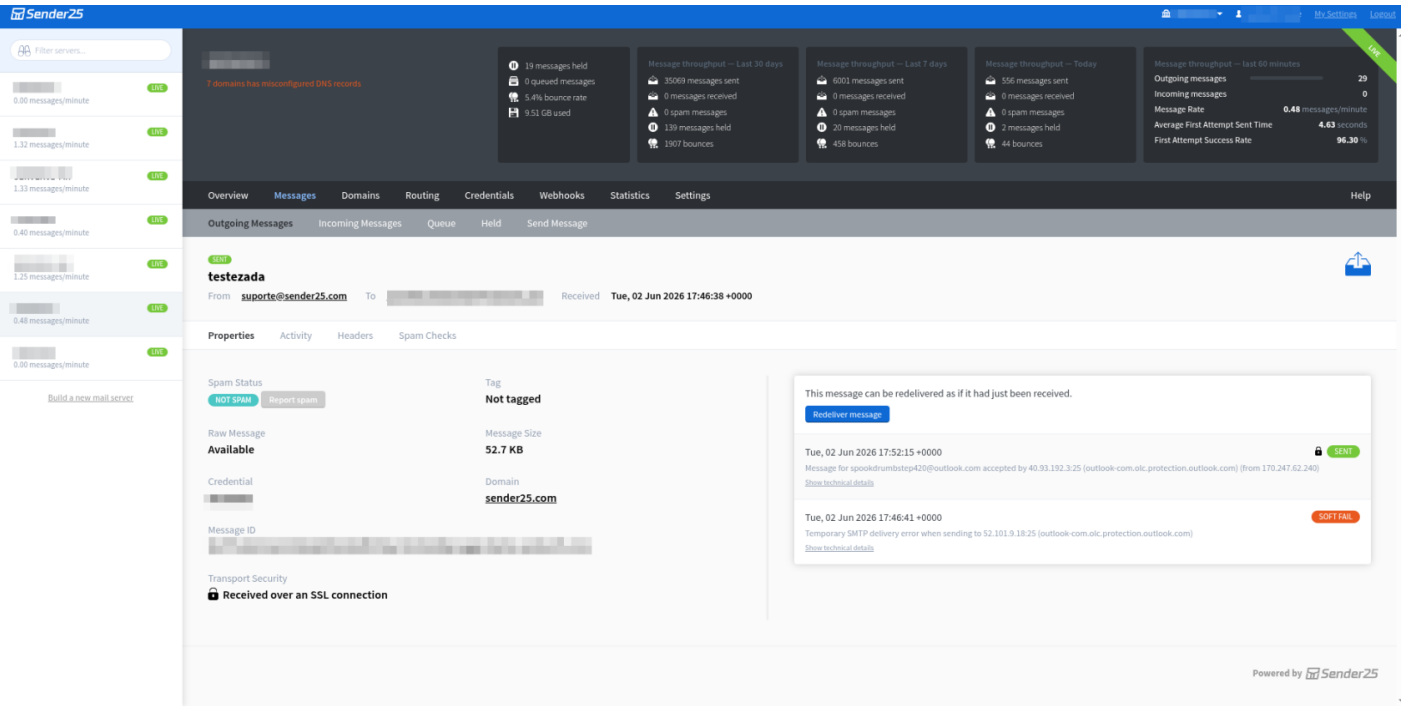


Figura 3 - Detalhe de uma mensagem com o log de entregas no Sender25

Problemas comuns

Uma mensagem está com SoftFail há muito tempo

Verifique o log de entregas para identificar o erro retornado. Se persistir por mais de 24h, entre em contato com o suporte.

Muitos HardFail na lista

Indica base de contatos com endereços inválidos. Faça limpeza periódica da lista de destinatários.

Controle de Mudanças

Informações de controle de versão
• Última revisão 04-06-2026 • Próxima revisão 04-12-2026 • Autor Sender25 • Versão 1.3

Guia: Como gerenciar bounces e listas de supressão no Sender25

Objetivo

Consultar a lista de supressão do servidor e entender como o Sender25 gerencia endereços que geraram bounces, protegendo a reputação do domínio.

Escopo e Público

- **Aplica-se a:** Consulta da lista de supressão e manutenção de listas de envio
 - **Não cobre:** Configuração de domínio ou credenciais SMTP
 - **Público-alvo:** Clientes finais do Sender25
-

O que são bounces e supressões

Bounce ocorre quando um e-mail não pode ser entregue. Há dois tipos:

- **Hard bounce (HardFail):** falha permanente — endereço inválido ou domínio inexistente. O Sender25 adiciona automaticamente o endereço à lista de supressão.
- **Soft bounce (SoftFail):** falha temporária — caixa cheia, servidor indisponível. O Sender25 tenta reenviar automaticamente.

Supressão é o bloqueio automático de um endereço que gerou hard bounce ou bounce confirmado. O Sender25 bloqueia futuras tentativas de envio para aquele endereço. As supressões expiram automaticamente após o período configurado pelo administrador do servidor.

Passos (sequência)

Passo 1 — Acesse a lista de supressão

No painel do Sender25, clique no seu servidor de envio, vá até **Messages** no menu lateral e clique em **Suppressions** na barra de navegação interna.

Você verá os endereços suprimidos com: endereço, motivo, data de inclusão e data de expiração.

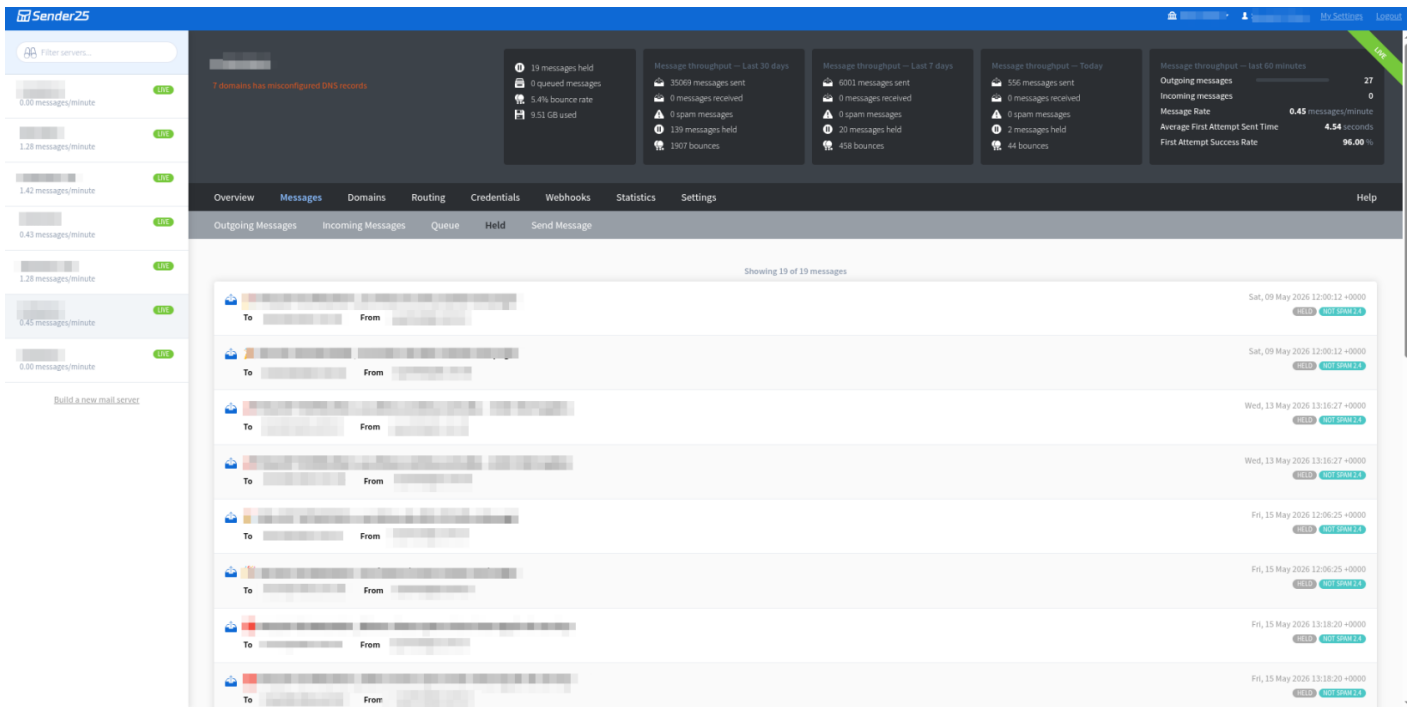


Figura 1 - Lista de supressão do servidor no Sender25

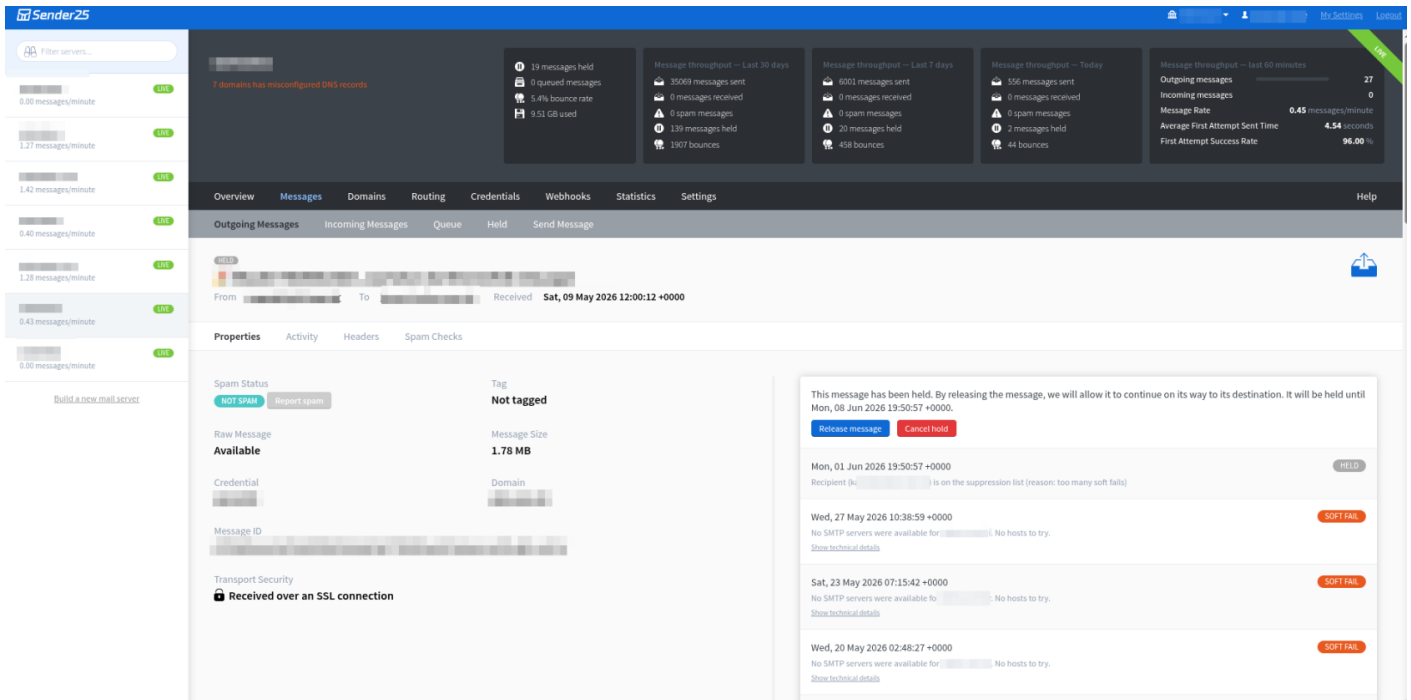


Figura 2 - Detalhes da mensagem em Held

Passo 2 — Identifique os endereços problemáticos

Anote os endereços com o motivo de supressão. Use o link do endereço para ver as mensagens associadas a ele e entender o histórico de falhas.

Passo 3 — Atualize sua base de contatos

Remova os endereços suprimidos do seu sistema de origem (CRM, banco de dados, plataforma de e-commerce). Não tente reenviar para endereços com hard bounce — o Sender25 irá bloqueá-los novamente.

Passo 4 — Monitore a taxa de bounce

Acompanhe a proporção de hard bounces em relação ao total de envios no histórico de mensagens. Uma taxa acima de 5% indica que a base de contatos precisa de limpeza urgente.

Problemas comuns

Muitos endereços sendo suprimidos de uma vez

A base de contatos está desatualizada. Faça uma limpeza antes de continuar enviando para evitar comprometer a reputação do domínio.

Um endereço válido está na lista de supressão

As supressões expiram automaticamente após o período configurado. Se precisar reativar um endereço antes da expiração, entre em contato com o suporte para remoção manual.

Observações importantes

⚠ Alta taxa de bounces pode levar provedores como Gmail, Outlook e Yahoo a bloquear os e-mails do seu domínio. Mantenha sempre sua base de contatos atualizada.

ℹ A lista de supressão é por servidor. Cada servidor tem sua própria lista independente.

Controle de Mudanças

Informações de controle de versão
• Última revisão 04-06-2026 • Próxima revisão 04-12-2026 • Autor Sender25 • Versão 1.3