Mozout

Gerado a 13/11/2026 19:38

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

# Estados do e-mail transaccional: sent, delivered, bounced, complained e failed explicados

E-mail

| CÓDIGO | VERSÃO | PAÍS · IDIOMA |
| --- | --- | --- |
| RLX-MZ-KB-2487 | v2026.11.13 | Moçambique · Português |

**MozOut Moçambique**
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.meu.mozout.co.mz/knowledgebase/2487

# Estados do e-mail transaccional: sent, delivered, bounced, complained e failed explicados

E-mail Criado em **13 de novembro de 2026** 2 min de leitura



**A resposta curta:** cada e-mail passa por estados, e cada destinatário tem os seus eventos. Os que importam são `sent` (saiu), `delivered` (o servidor do destinatário aceitou), `bounced` (devolvido), `complained` (marcado como spam) e `failed` (não saiu, e os créditos voltam ao saldo).

## Os cinco eventos

| Estado | O que quer dizer | O que fazer |
|---|---|---|
| `sent` | Saiu para os servidores de destino | Nada. Espere pelo entregue |
| `delivered` | O servidor do destinatário aceitou a mensagem | Nada. Não quer dizer que foi lida, nem que não foi para o spam |
| `bounced` | Foi devolvido. Se a devolução for permanente, o endereço entra na lista de bloqueados | Corrija o endereço com o cliente |
| `complained` | O destinatário marcou como spam. O endereço entra na lista de bloqueados | Reveja porque é que essa pessoa recebeu o e-mail |
| `failed` | Não saiu. Os créditos voltam ao saldo | Veja o campo `error` |

## Os outros estados da lista

Na lista de e-mails aparecem também estados de passagem e de fim:

| Estado | Quando |
|---|---|
| `queued` / `sending` | À espera de sair ou a sair, por exemplo no fim de um lote grande |

| Estado | Quando |
|---|---|
| `scheduled` | Agendado com `send_at`, ainda por sair |
| `cancelled` | Agendado e cancelado antes da hora |
| `simulated` | Enviado com uma chave de Sandbox ou em modo de teste: nada saiu |

## Porque falhou

| Erro em `error` | O que quer dizer |
|---|---|
| `delivery_failed` | Não foi possível entregar |
| `insufficient_credits` | Um agendado não tinha saldo na hora de sair |
| `domain_not_verified` | O domínio do remetente deixou de estar verificado. Veja **domínio por verificar** |

Os eventos de cada destinatário, com a data e o pormenor, vêm em `GET /v1/email/messages/{id}`. Para não ter de perguntar, receba-os por **webhook**.

**Um endereço devolvido de vez não recebe mais.**
Entra na lista de bloqueados e os e-mails seguintes para ele ficam de fora, sem custo. Se o cliente corrigir a caixa, tire-o da lista: veja **a lista de bloqueados**.

**Quer perceber uma devolução?**
O pormenor do evento costuma trazer a resposta do servidor de destino. As mais comuns estão explicadas em **mensagem devolvida com o erro 550**.

PRECISA DE AJUDA?

Uma devolução ou uma queixa que não percebe? Abra um pedido de suporte com o id do e-mail.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

**O registo do Email Center: encontrar um e-mail, filtrar e porque o conteúdo sai ao fim de 30 dias** →

- **A lista de bloqueados do Email Center: porque um endereço deixa de receber e como o tirar**
- **Webhooks do Email Center: receber no seu sistema os eventos de entrega, devolução e queixa**
- **Estatísticas do Email Center: taxas de entrega, devolução e queixa, e o que dizem**
- **Mensagem devolvida com o erro 550: o que cada variante quer dizer**
- **Créditos e limite diário do Email Center: o que paga um crédito e quando é devolvido**


Mozout

## MozOut Moçambique

**RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings**

| | |
|---|---|
| NUIT | 401 191 607 |
| NUEL | 105 045 974 |
| CAE | 62022 |
| SEDE | Bairro 7 de Setembro<br>Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique |
| CONTACTOS | info@mozout.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 ·<br>www.mozout.co.mz |
| HORÁRIO | 2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas<br>Sábado & Domingo - Fechado |


Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-2487 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 19:38