Mozout

Gerado a 13/11/2026 19:38

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

A lista de bloqueados do Email Center: porque um endereço deixa de receber e como o tirar

E-mail

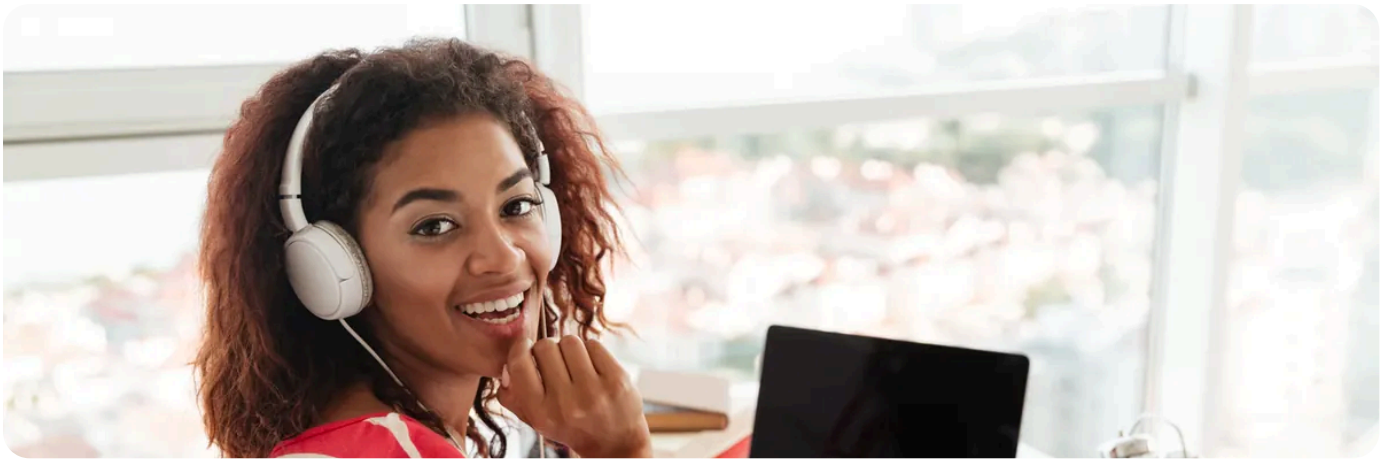
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-2491	v2026.11.13	Moçambique · Português

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/2491

A lista de bloqueados do Email Center: porque um endereço deixa de receber e como o tirar

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



A resposta curta: os endereços da lista de bloqueados **nunca recebem os seus e-mails**. Entram sozinhos quando uma devolução é **permanente** ou quando o destinatário **marca como spam**, e pode juntar outros à mão. Antes de cada envio são retirados, **não são cobrados** e vêm em `suppressed` na resposta.

Porque existe

Continuar a enviar para um endereço que não existe, ou para alguém que já disse que é spam, é a maneira mais rápida de os servidores de destino deixarem de confiar no seu domínio. A lista trava esses envios por si e protege a reputação de tudo o que envia. Mais sobre reputação em **um domínio novo a enviar e-mail**.

Como um endereço entra

Motivo (`reason`)	Quando
`bounce`	Uma devolução permanente: a caixa não existe ou o domínio não recebe correio
`complaint`	O destinatário marcou o e-mail como spam
`manual`	Juntou-o a lista, por exemplo porque o cliente pediu para não receber mais

Ver, juntar e tirar

O que quer	No Meu MozOut	Pela API
Ver a lista	Bloqueados, na página E-mail transaccional	`GET /v1/email/suppressions`
Bloquear um endereço	Bloquear um endereço	`POST /v1/email/suppressions`, com `email` e uma `note`

O que quer	No Meu MozOut	Pela API
Desbloquear	Desbloquear	`DELETE /v1/email/suppressions/{email}`

No `DELETE`, o endereço vai codificado no caminho: `ana%40example.com` em vez de `ana@example.com`.

Não desbloqueie à pressa.
Tire um endereço da lista só quando souber que o problema acabou: o cliente corrigiu a caixa, ou pediu de novo para receber. Uma queixa de spam desbloqueada sem motivo volta a pesar contra si.

Quando todos estão bloqueados

Se todos os destinatários de um e-mail estiverem na lista, nada sai e nada se cobra: a API responde `422` com o motivo `all_recipients_suppressed`. É sinal de que o seu sistema tem um endereço antigo desse cliente.

Mantenha o seu sistema em dia.
Quando um envio vier com endereços em `suppressed`, marque-os no seu sistema e peça ao cliente um endereço novo na próxima vez que ele entrar.

PRECISA DE AJUDA?

Tem um endereço bloqueado que não devia estar? Abra um pedido de suporte.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Estados do e-mail transaccional: sent, delivered, bounced, complained e failed explicados
- Estatísticas do Email Center: taxas de entrega, devolução e queixa, e o que dizem
- To, Cc, Bcc e Reply-To no e-mail transaccional: quantos destinatários e quanto custa cada um
- Um domínio novo a enviar e-mail: como criar reputação sem cair no spam
- O seu domínio ou IP está numa lista negra: como verificar e como sair
- Mensagem devolvida com o erro 550: o que cada variante quer dizer

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 Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique
CONTACTOS	info@mozout.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.mozout.co.mz
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-2491 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 19:38