Gerado a 13/11/2026 19:40

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

# O programa diz «enviado» e o cliente não recebeu: encontrar o e-mail no registo do Email Center

E-mail

| CÓDIGO | VERSÃO | PAÍS · IDIOMA |
| --- | --- | --- |
| RLX-MZ-KB-2533 | 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/2533

# O programa diz «enviado» e o cliente não recebeu: encontrar o e-mail no registo do Email Center

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



**A resposta curta:** quando o programa diz «enviado», quer dizer que **o SMTP Relay aceitou o e-mail**, não que ele chegou. O resto da viagem vê-se no **registo do Email Center**: cada e-mail enviado por SMTP aparece lá com o estado (saiu, foi entregue, foi devolvido, foi marcado como spam, falhou). É o primeiro sítio a ver quando um cliente diz que não recebeu.

## O que quer dizer cada estado

| Estado | Quer dizer | O que fazer |
|---|---|---|
| **Enviado (sent)** | Saiu para o servidor do destinatário. | Esperar um pouco: a entrega costuma vir logo a seguir. |
| **Entregue (delivered)** | O servidor do destinatário aceitou-o. | Se o cliente não o vê, está no spam ou foi filtrado do lado dele. Peça-lhe que procure lá. |
| **Devolvido (bounced)** | O servidor do destinatário recusou-o. | Confirme o endereço com o cliente. Se a devolução for definitiva, o endereço entra nos bloqueados. |
| **Queixa (complained)** | O destinatário marcou-o como spam. | O endereço entra nos bloqueados. Reveja se esse e-mail era esperado por quem o recebe. |
| **Falhou (failed)** | Não chegou a sair. | Veja o motivo no registo e corrija antes de repetir. |

## Encontrar um e-mail

1. **Peça ao cliente o endereço exacto** para onde devia ter ido, e a hora aproximada.
2. **Abra o registo no Email Center** e procure por esse destinatário e pela data.

3 **Não está lá?** Então o relay nunca o recebeu: o problema está no programa (erro, fila parada, credencial revogada). Veja **o SMTP Relay não envia**.

4 **Está lá?** Leia o estado e siga a tabela acima.

## Os bloqueados

Os endereços com **devoluções definitivas** ou **queixas** entram na lista de bloqueados e **não voltam a receber** os seus e-mails, venham do SMTP ou da API. Isto protege a reputação do seu domínio: insistir num endereço que não existe, ou em quem disse que é spam, é o caminho mais rápido para todos os seus e-mails irem parar ao spam. Se um cliente corrigiu a caixa dele e quer voltar a receber, o endereço pode ser retirado da lista.

**O conteúdo dos e-mails não fica para sempre.**
O texto de cada e-mail guarda-se durante 30 dias; depois fica só o registo do envio, com o estado. Se precisa de provas de conteúdo, guarde uma cópia no seu programa.

**Entregue, mas no spam?**
Veja o cabeçalho de um e-mail que chegou: **o SPF, o DKIM e o DMARC passaram?**.

PRECISA DE AJUDA?

O registo não explica o que aconteceu? Abra um pedido com o destinatário e a hora do envio.

Abrir pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **O SMTP Relay não envia: ligação, TLS, autenticação, remetente e destinatário, um a um** →
- **Ler o cabeçalho de um e-mail: o SPF, o DKIM e o DMARC passaram?** →
- **Mensagem devolvida com o erro 550: o que cada variante quer dizer** →
- **Usar o SMTP Relay e a API de e-mail ao mesmo tempo: os mesmos domínios, registo e bloqueados** →
- **Senha de uma credencial SMTP perdida ou exposta: revogar, criar outra e actualizar o programa** →

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 · www.mozout.co.mz |
| **HORÁRIO** | 2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas<br>Sábado & Domingo - Fechado |


Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-2533 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 19:40