Mozout

Gerado a 13/11/2026 14:56

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Um e-mail chegou atrasado: descobrir onde esperou, pelas linhas Received do cabeçalho

E-mail

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-7332	v2026.11.13	Brasil · Português (Brasil)

MozOut Brasil
RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings
N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/7332

Um e-mail chegou atrasado: descobrir onde esperou, pelas linhas Received do cabeçalho

E-mail Criado em **13 de novembro de 2026** 3 min de leitura



A resposta curta: cada servidor por onde um e-mail passa escreve no cabeçalho uma linha **Received**, com a data e a hora. Lendo essas linhas **de baixo para cima** e comparando as horas, vê-se onde a mensagem esperou: no servidor de quem enviou, pelo caminho, ou já na sua caixa, à espera de que o celular ou o programa a fosse buscar. Cada lugar tem uma explicação e uma solução diferentes.

Como ver o cabeçalho

Onde	Como
Webmail	Abra a mensagem, vá ao menu Mais e escolha ver o código-fonte (ou mostrar os cabeçalhos).
Outlook clássico	Abra a mensagem, Arquivo, Propriedades: os cabeçalhos estão na caixa de baixo.
Gmail	No menu da mensagem, escolha mostrar o original.

O que mais se pode ler no cabeçalho (SPF, DKIM, DMARC) está em **ler o cabeçalho de um e-mail**.

Como ler as linhas Received

A linha **mais abaixo** é a primeira: o servidor de quem enviou. A linha **mais acima** é a última: o nosso servidor, ao entregar na sua caixa. Um exemplo simplificado:

```
Received: by servidor-de-entrega (o nosso) ... 10:47
Received: from relay.exemplo.net ... 10:46
Received: from pc-do-remetente ... 09:12
Date: ... 09:11
```

Aqui, a mensagem foi escrita às 09:11 e saiu do computador às 09:12, mas só chegou ao servidor seguinte às 10:46. O atraso foi **do lado de quem enviou**. Repare no fuso horário de cada linha (por exemplo +0200 ou +0000) antes de comparar as horas.

Onde esperou, e o que quer dizer

Onde está a diferença de horas	O que costuma ser
Entre o Date e o primeiro Received	A mensagem ficou na caixa de saída do remetente (sem rede, programa fechado), ou o relógio do computador dele está errado.
Entre servidores, pelo caminho	Um servidor recusou temporariamente e o de envio tentou de novo mais tarde. Há servidores que adiam de propósito a primeira mensagem de um remetente desconhecido. Veja **erros 421 e 451**.
Nenhuma: a última linha tem a hora certa, mas viu a mensagem tarde	A mensagem já estava na sua caixa. O atraso foi do aparelho: um programa em POP que só procura de tempos a tempos, ou um celular em poupança de bateria. Veja **como funciona o e-mail instantâneo**.

Se o atraso é sempre do mesmo remetente,
envie-lhe o cabeçalho: é ele quem pode resolver. Se é de vários remetentes e a diferença está na nossa linha, abra um pedido de suporte com o cabeçalho completo de uma ou duas mensagens.

Não confie só na hora que o programa mostra na lista.
Muitos programas mostram o Date, que é a hora do computador de quem enviou. Se esse relógio estiver errado, a mensagem parece atrasada (ou do futuro) sem ter esperado em lado nenhum.

PRECISA DE AJUDA?

Mensagens a chegar atrasadas com frequência? Abra um pedido com o cabeçalho completo de uma delas.

Abrir pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Ler o cabeçalho de um e-mail: o SPF, o DKIM e o DMARC passaram?** →
- **Erro 421 e 451: falhas temporárias, e porque a mensagem está atrasada e não perdida** →
- **Pastas, sinalizadores e IDLE no IMAP: como funciona o e-mail instantâneo** →
- **Como viaja um e-mail: SMTP até ao servidor MX, depois IMAP ou POP até quem lê** →

POP ou IMAP: qual escolher, e o que perde se escolher mal →

Configurações do webmail que vale a pena mudar: fuso horário, modo de resposta, HTML e atualização →

Mozout

MozOut Brasil

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º FISCAL (SARS)	943 907 6234
N.º DE REGISTO (CIPC)	2025/667953/07
SEDE	72 York Road, Kensington Joanesburgo 2094, Gauteng, África do Sul
CONTACTOS	info@mozout.com · +27 78 823 3325 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

RLX-BR-KB-7332 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 14:56

Versão online deste documento