Mozout

Gerado a 14/11/2026 00:16

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

E-mail

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-7548	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/7548

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 registro 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 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

Versão online deste documento

RLX-BR-KB-7548 · v2026.11.13 · Gerado a 14/11/2026 00:16