Mozout

Gerado a 27/11/2026 09:19

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Estatísticas do E-mail Center: taxas de entrega, devolução e queixa, e o que dizem

SMTP Relay e transacionais

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-7566	v2026.11.27	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/7566

Estatísticas do E-mail Center: taxas de entrega, devolução e queixa, e o que dizem

SMTP Relay e transacionais · Criado em **13 de novembro de 2026** · Atualizado em **27 de novembro de 2026**

2 min de leitura



A resposta curta: as estatísticas mostram os seus envios **por estado e por dia**, com três taxas: **entrega**, **devolução** e **queixa**. Vê-as em Estatísticas, na página E-mail transaccional do My MozOut, ou com `GET /v1/email/stats`. Por padrão mostram os últimos 30 dias; o período pode ir até 366 dias.

O que cada número quer dizer

Campo	O que diz
`messages`	Quantos e-mails pediu para enviar
`recipients`	Quantos destinatários, somando `to`, `cc` e `bcc`
`credits_spent`	Os créditos gastos no período
`by_status`	Quantos ficaram em cada estado: entregue, devolvido, queixa, enviado, falhado
`delivery_rate`	A porcentagem de destinatários com o e-mail entregue
`bounce_rate`	A porcentagem de destinatários com devolução
`complaint_rate`	A porcentagem de destinatários que marcaram como spam
`by_day`	Os mesmos números, dia a dia

As taxas contam-se sobre os **destinatários**, não sobre os e-mails: um e-mail com três destinatários conta três vezes.

Escolher o período

```
GET https://api.mozout.com/v1/email/stats?from=2026-10-01&to=2026-10-31
```

As datas vão em AAAA-MM-DD. Um período com mais de 366 dias dá erro de validação.

Como ler as taxas

Sinal	O que costuma ser	O que fazer
Devoluções a subir	Endereços antigos ou mal escritos no seu sistema	Valide os endereços no registro do cliente e reveja os bloqueados
Queixas acima de zero	Alguém recebeu um e-mail que não esperava, ou a mensagem parece publicidade	Tire as promoções dos e-mails de serviço e reveja o remetente
Entrega a descer sem devoluções	Muitos ainda em `sent`, à espera de resposta do destino	Espere e volte a ver; se não mudar, abra um pedido de suporte
Falhados	Saldo, domínio por verificar ou entrega impossível	Veja o erro de cada um no **registro**

As queixas são o número mais sério.
Num e-mail transaccional, o cliente pediu aquela mensagem. Se a marca como spam, algo está errado: o remetente não se reconhece, o assunto engana, ou há publicidade misturada.

Veja as estatísticas depois de cada mudança
: um modelo novo, um domínio novo, um remetente novo. Uma mudança má nota-se primeiro nas devoluções e nas queixas.

PRECISA DE AJUDA?

As suas taxas mudaram e não sabe porquê? Abra um pedido de suporte com o período.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Estados do e-mail transaccional: sent, delivered, bounced, complained e failed explicados** →
- **O registro do E-mail Center: encontrar um e-mail, filtrar e porque o conteúdo sai ao fim de 30 dias** →
- **A lista de bloqueados do E-mail Center: porque um endereço deixa de receber e como o tirar** →

- **Um domínio novo a enviar e-mail: como criar reputação sem cair no spam**
- **SPF, DKIM e DMARC: porque o seu e-mail cai no spam**
- **E-mails de recuperação de senha, encomenda e fatura: o que deve dizer uma boa mensagem, com exemplos**

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-7566 · v2026.11.27 · Gerado a 27/11/2026 09:19