Gerado a 21/10/2026 17:45

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Track Delivery: descobrir o que aconteceu a uma mensagem que enviou

E-mail

CÓDIGO
RLX-PT-KB-3180

VERSÃO
v2026.10.10

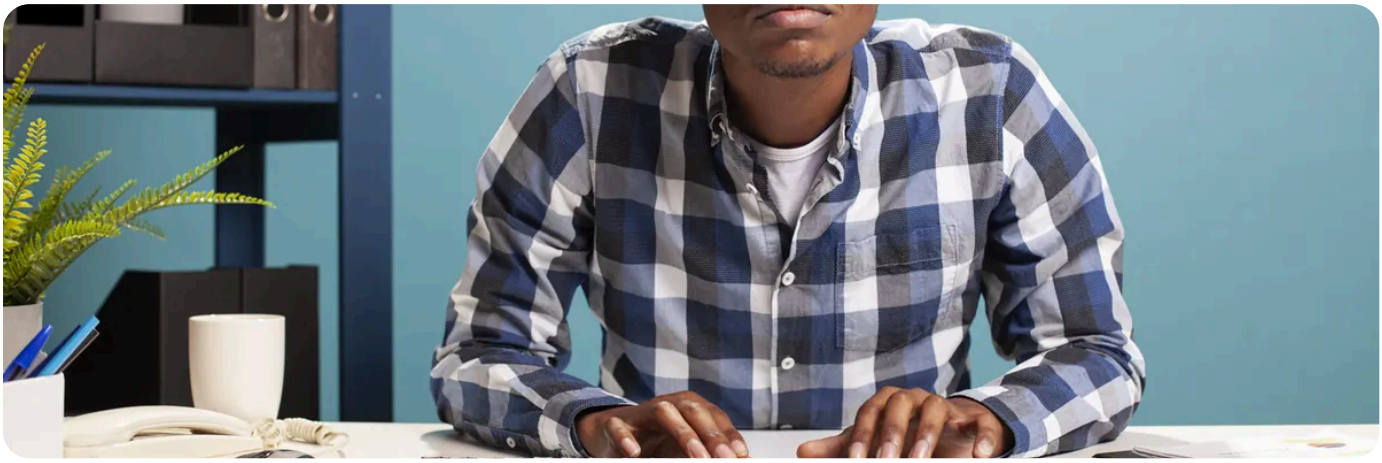
PAÍS · IDIOMA
Portugal · Português

MozOut Portugal
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/3180

Track Delivery: descobrir o que aconteceu a uma mensagem que enviou

E-mail Criado em **10 de outubro de 2026** 3 min de leitura



"Enviei, e ele diz que não recebeu." Em vez de adivinhar, o cPanel tem um ecrã que mostra o **rasto de cada mensagem** que passou pelo servidor: quando saiu, para quem, e **o que o outro servidor respondeu**. Chama-se **Track Delivery** e fica na secção **Email**.

Usar o ecrã, passo a passo

1. No cPanel, secção **Email**, abra `Track Delivery`.
2. Filtre pelo endereço do destinatário (ou do remetente) e pelo domínio, para ver só o que lhe interessa. Sem filtro vê a conta toda.
3. Procure a linha da hora a que enviou e leia a coluna **Result**: é a resposta final dessa tentativa.
4. Se precisa de mais, abra a linha. Verá o **Delivery Host** e o **Delivery IP** (o servidor a que a mensagem foi entregue ou que a recusou), o tamanho, e a resposta completa.

O que cada coluna lhe diz

Coluna	Para que serve
Sent Time	A hora a que a mensagem saiu ou chegou ao servidor.
Sender / Recipient	Quem enviou e para quem. Confirme que o destinatário é mesmo o endereço que esperava.
Result e Event	O resultado da tentativa: entregue, adiada ou recusada, com o texto do servidor do destino.

Coluna	Para que serve
Delivery Host / Delivery IP	O servidor que recebeu (ou recusou) a mensagem. Se não é o do destinatário, o MX do destino pode estar mal.
Sender Host / Sender IP	Nas mensagens recebidas, de onde vieram. Útil para perceber se um remetente existe.
Spam Score	A pontuação que o filtro deu à mensagem recebida. Uma pontuação alta explica porque foi para o spam.
Size	O tamanho. Uma mensagem pesada é a suspeita habitual de uma recusa.

Os três casos em que mais ajuda

1. Disseram que não receberam. Se o Result mostra entrega ao servidor do destino, a mensagem saiu daqui: a busca continua na pasta de spam dele. Se mostra recusa, o texto diz porquê; veja **devolução com o erro 550**.

2. Disseram-lhe que escreveram e não chegou nada. Procure pelo remetente. Se a mensagem nem aparece, nunca chegou ao servidor (problema do lado dele, ou do MX). Se aparece e foi entregue, está na sua conta: confira os filtros e as regras de reencaminhamento que a podem ter movido. Veja **filtros no Roundcube**.

3. Uma mensagem demora. O Result mostra o adiamento e a razão que o servidor deu: veja **erro 421 e 451**.

O ecrã não guarda o histórico para sempre.
Consulte-o pouco depois de o problema aparecer; um envio de há muito tempo pode já não estar lá. Guarde uma captura do que vir, caso precise de nos mostrar.

Quer saber se o domínio está bem para enviar, antes de aparecer um problema?
Use o **Email Deliverability**, que audita o SPF, o DKIM e o reverse DNS: **Email Deliverability: o painel que audita o seu domínio**.

PRECISA DE AJUDA?

Não percebe o que o Result diz? Envie-nos a linha, com a hora e o endereço de destino.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

Mensagem devolvida com o erro 550: o que cada uma quer dizer →

Erro 421 e 451: falhas temporárias →

Email Deliverability: o painel que audita o seu domínio →

Porque o seu e-mail não envia nem recebe →

MozOut

MozOut Portugal

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-PT-KB-3180 · v2026.10.10 · Gerado a 21/10/2026 17:45

Versão online deste documento