Gerado a 27/11/2026 12:20

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

SMTP Relay e transaccionais

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

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

SMTP Relay e transaccionais · 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 omissão 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 percentagem de destinatários com o e-mail entregue |
| `bounce_rate` | A percentagem de destinatários com devolução |
| `complaint_rate` | A percentagem 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 registo 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 **registo** |

**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 registo 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 factura: o que deve dizer uma boa mensagem, com exemplos**


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<br>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<br>Sábado & Domingo - Fechado |


Versão online deste documento

RLX-PT-KB-7566 · v2026.11.27 · Gerado a 27/11/2026 12:20