interweb

Gerado a 13/11/2026 19:23

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Estatísticas do Email Center: taxas de entrega, devolução e queixa, e o que dizem

E-mail

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-2494	v2026.11.13	Moçambique · Português

Interweb Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.meu.interweb.co.mz/knowledgebase/2494

Estatísticas do Email Center: taxas de entrega, devolução e queixa, e o que dizem

E-mail Criado em **13 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 Meu Interweb, 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.interweb.co.mz/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 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** →

- **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**

interweb

Interweb Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT	401 191 607
NUEL	105 045 974
CAE	62022
SEDE	Bairro 7 de Setembro Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique
CONTACTOS	info@interweb.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.interweb.co.mz
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

RLX-MZ-KB-2494 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 19:23

Versão online deste documento