Bloquear e desbloquear um contato

Bloqueie um contato para não receber mais mensagens dele em nenhum canal, e desbloqueie quando quiser.

> Este recurso faz parte do módulo **Atendimento**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Bloquear e desbloquear um contato.

Pré-requisitos

- Módulo **Atendimento** ativo
- Permissão **Bloquear contatos**, concedida em Ajustes → Usuários (por padrão, só administradores têm)
- O contato ter um telefone cadastrado

Tempo estimado

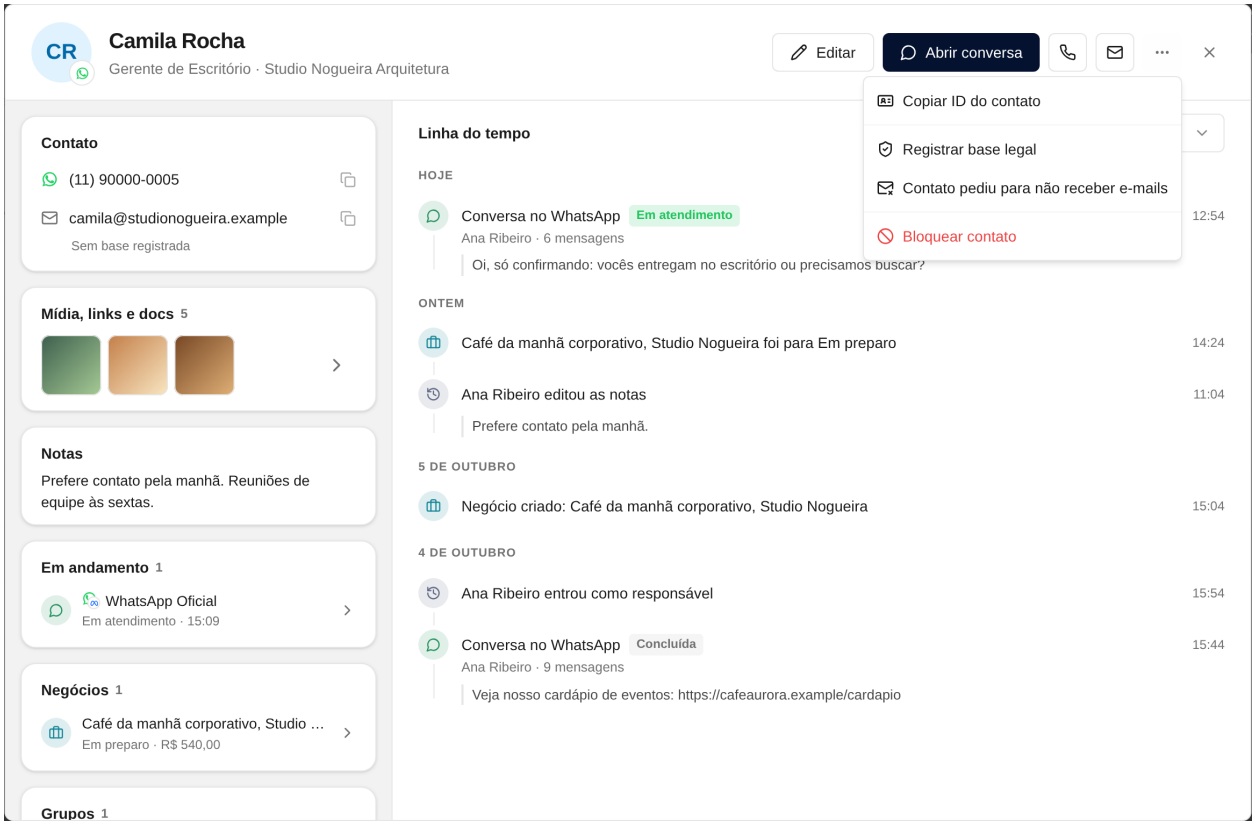
1 minuto.

Caminho de acesso

Atendimentos → selecione a conversa → nome do contato no cabeçalho → **⋯** (**Mais ações**) → **Bloquear contato**; ou, na lista de conversas, botão direito → **Bloquear contato**

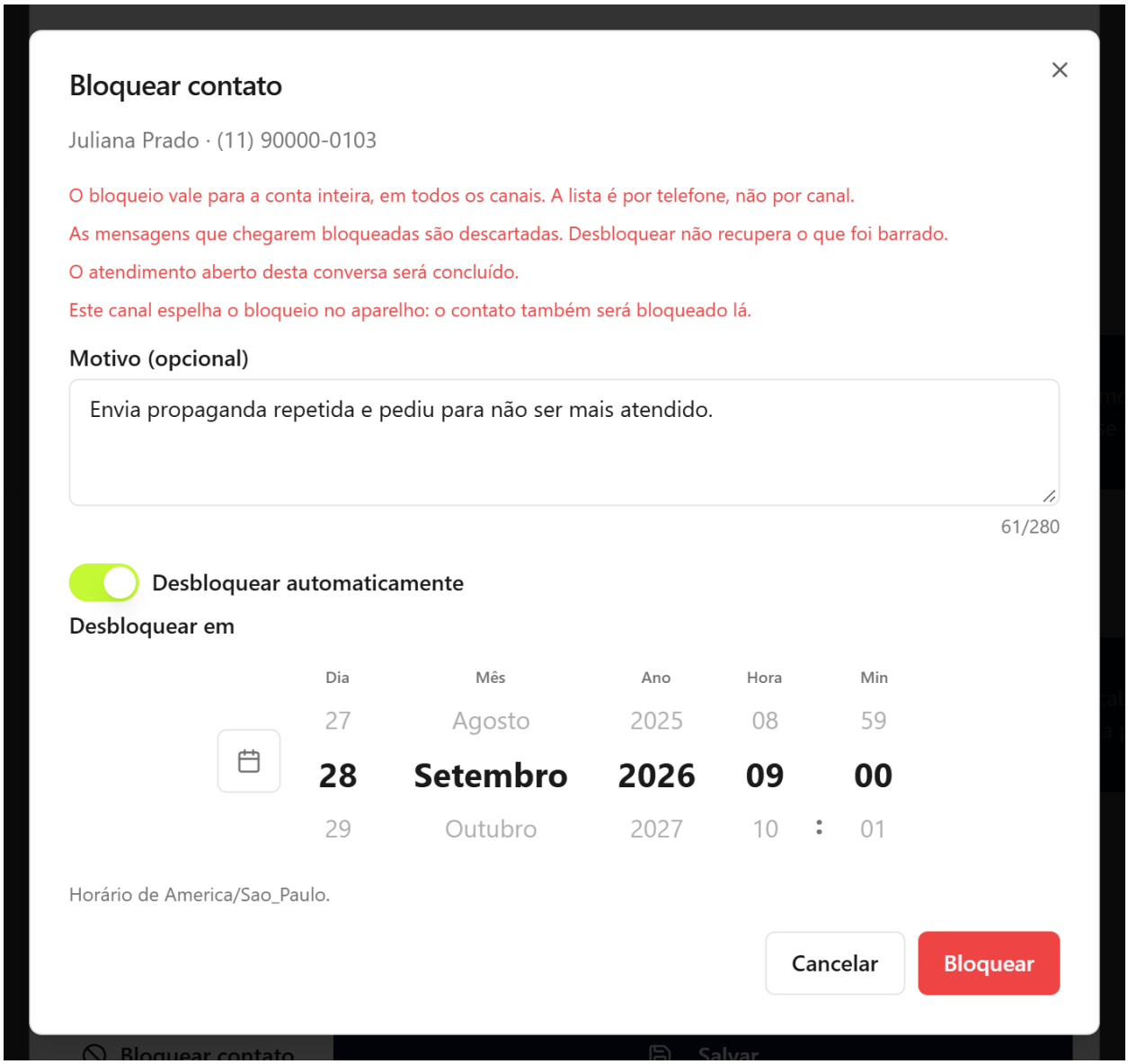
Passo a passo

1. Com a conversa aberta, clique no nome (ou na foto) do contato, no cabeçalho, para abrir a ficha do contato.



Ficha do contato com o menu ⋯ aberto e a opção Bloquear contato

2. No cabeçalho da ficha, clique em **⋯** (**Mais ações**) e escolha **Bloquear contato**. No app, o menu é o ⋮, no alto da tela. Veja Entender a ficha do contato. Atalho: na lista de conversas, clique com o botão direito na conversa (ou passe o mouse e clique em **⋯**) e escolha **Bloquear contato** direto, sem abrir a ficha.
3. Se quiser, escreva o **Motivo (opcional)**, com até 280 caracteres.
4. Ligue **Desbloquear automaticamente** se o bloqueio deve valer só até uma data; escolha o dia e a hora em **Desbloquear em**.

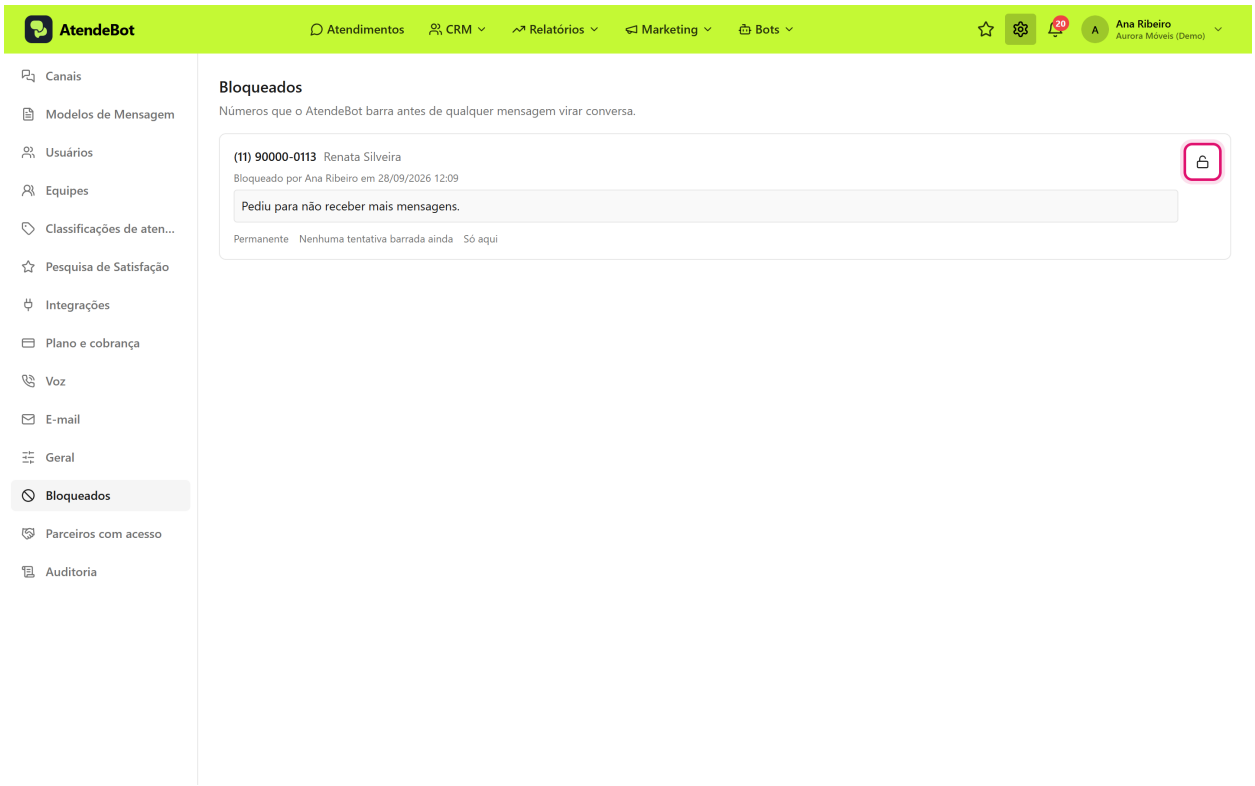


Janela Bloquear contato com o motivo preenchido e Desbloquear automaticamente ligado

5. Clique em **Bloquear**.

Consultar bloqueios e desbloquear

Em **Ajustes → Bloqueados** você vê todos os números bloqueados da conta: quem bloqueou e quando, o motivo (se houver), se o bloqueio é permanente ou tem prazo, quantas tentativas de mensagem foram barradas, e se ele também vale no aparelho (canais conectados por QR Code espelham o bloqueio lá) ou só aqui dentro do AtendeBot.



Aba Ajustes → Bloqueados com um contato bloqueado e o botão de desbloquear

Para desbloquear, clique no ícone de cadeado aberto ao lado do contato e confirme. O contato volta a poder mandar mensagens. Desbloquear não recupera o que foi barrado enquanto ele estava bloqueado.

Resultado esperado

Aparece uma das mensagens: "Contato bloqueado.", "Contato bloqueado aqui e no aparelho." ou "Contato bloqueado aqui. Não foi possível espelhar no aparelho." O bloqueio vale para a conta inteira, em todos os canais (não é por canal nem por conversa), e as próximas mensagens desse número são descartadas antes de virar conversa. Se você bloqueou a partir de uma conversa, ela é concluída automaticamente.

Erros comuns

- **Sintoma:** a opção **Bloquear contato** do menu ⋯ aparece apagada com "Você não tem permissão para bloquear contatos." **Solução:** peça a um administrador para ligar a permissão **Bloquear contatos** em Ajustes → Usuários → **Configurar permissões**.
- **Sintoma:** a opção aparece apagada com "Bloquear vale por telefone. Conversas de Instagram e Messenger não têm número." **Solução:** esse contato não pode ser bloqueado por aqui: o bloqueio depende de um telefone cadastrado.

- **Sintoma:** "Esse número pertence a um canal deste tenant e não pode ser bloqueado." **Solução:** você está tentando bloquear o número de um dos seus próprios canais, e isso não é possível.
- **Sintoma:** "Telefone inválido ou ausente." **Solução:** confira o telefone cadastrado no contato.
- **Sintoma:** "Data de expiração inválida ou no passado." **Solução:** escolha uma data e hora futuras em **Desbloquear em**.

Artigos relacionados

- Reagir, fixar e marcar como não lida
- Receber atendimentos de WhatsApp, Instagram e Messenger em uma caixa única
- Entender os papéis (administrador, supervisor, atendente)

Revision #6
Created 2026-09-28 15:22:09 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:13:06 UTC by NoraLabs