Cota mensal de e-mails e créditos

Veja quantos e-mails o seu plano inclui por mês, onde acompanhar o uso e como comprar créditos quando a cota acabar.

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

Objetivo

Acompanhar a cota mensal de e-mails, entender os créditos e saber o que fazer quando uma campanha não cabe no saldo.

Pré-requisitos

- Módulo **E-mail** ativo
- Perfil **Administrador** (a visão **Créditos** é só dele)
- Para comprar créditos: assinatura ativa com cartão cadastrado em **Ajustes → Plano e cobrança**
- Acesse pelo computador: **Ajustes → E-mail** não está disponível no celular

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

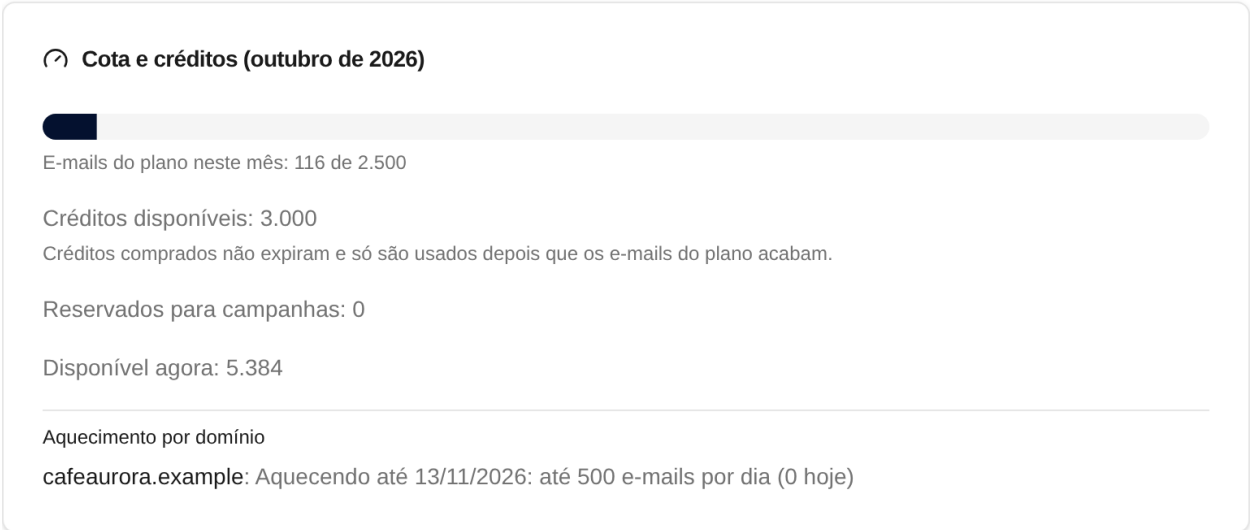
Ajustes → E-mail → Créditos

Como funciona

- Seu plano inclui uma **cota mensal** de e-mails. Ela renova todo mês.
- Cada e-mail enviado (campanha, automação ou resposta em **Atendimento → E-mail**) gasta um da cota. E-mails de teste não contam.
- Quando a cota do mês acaba, o AtendeBot usa os **créditos**, se você tiver. Créditos comprados **não expiram** e só são usados depois que os e-mails do plano acabam.
- Se a cota e os créditos acabarem, nenhum e-mail sai até você comprar créditos ou o mês virar: campanhas novas não são aprovadas, campanhas em andamento esperam e as respostas em **Atendimento → E-mail** também são recusadas. Para não chegar nisso, ligue a **Recarga automática** (passo 5).

Passo a passo

1. Abra **Ajustes → E-mail** e vá à visão **Créditos**.
2. No card **Cota e créditos**, veja:
   - **E-mails do plano neste mês**: quanto você já usou da cota (por exemplo, 116 de 2.500).
   - **Créditos disponíveis**: o saldo de créditos comprados.
   - **Reservados para campanhas**: e-mails guardados para campanhas agendadas.
   - **Disponível agora**: o que ainda dá para enviar (cota que sobra mais créditos, menos as reservas).
   - **Aquecimento por domínio**: nos primeiros 30 dias de uso de um domínio, o limite diário sobe aos poucos, até 500 e-mails por dia, para proteger a reputação de envio.



Card Cota e créditos em Ajustes → E-mail → Créditos, com a barra de uso do plano, créditos disponíveis, reservas e aquecimento do domínio

3. Mais abaixo, o card **Comprar créditos** mostra o seu **Saldo** e os pacotes disponíveis (cada cartão traz a quantidade de e-mails, o valor, o preço por mil e-mails e a economia). Os valores são os que aparecem na tela da sua conta. Clique em **Comprar** no pacote desejado.
4. Na janela **Comprar créditos de e-mail**, escolha o pacote e a **Quantidade de pacotes** e clique em **Pagar**. O pagamento usa o cartão da sua assinatura, sem sair da tela, e os créditos entram em geral em segundos. Se o banco demorar, a compra fica como **Aguardando pagamento** na lista **Compras** e os créditos entram quando for confirmada.
5. Em **Recarga automática**, ligue **Comprar créditos automaticamente** para nunca ficar sem saldo: escolha o **Pacote da recarga** e o **Limite de gasto por mês**, e clique em **Salvar**. Quando os e-mails do mês e os créditos acabarem, o AtendeBot compra o pacote escolhido e avisa você a cada compra. Ao atingir o limite do mês, a recarga para.
6. Em **Compras**, veja o histórico: **Data**, **Pacote**, **Valor**, **Origem** (**Manual** ou **Automática**), **Situação** e o link da fatura.

Quando uma campanha não cabe no saldo

Ao aprovar uma campanha maior que o saldo, aparece a janela **E-mails insuficientes para esta campanha**, dizendo quantos faltam e quanto está disponível. O Administrador pode clicar em **Comprar créditos** ali mesmo e aprovar de novo. Quem não é Administrador vê o botão **Ir para Ajustes, E-mail** e deve pedir a compra a um administrador.

Resultado esperado

Você acompanha o uso do mês, tem saldo para as campanhas e sabe como repor quando acabar.

Erros comuns

- **Sintoma:** "Seu plano não inclui envio de e-mail. Fale com o suporte para liberar uma cota." **Solução:** o plano da conta não tem cota de e-mail. Fale com o suporte.
- **Sintoma:** os pacotes aparecem com o botão **Comprar** desabilitado e um aviso amarelo. **Solução:** leia o aviso. Ele diz o que falta: "Cadastre um cartão para comprar créditos.", "Regularize o pagamento da assinatura para comprar créditos.", "Reative a assinatura para comprar créditos." ou, se a cobrança é feita fora da plataforma, "Para comprar créditos, fale com o suporte." Os três primeiros se resolvem em **Ir para Plano e cobrança**.

- **Sintoma:** "Pagamento recusado" ou "Seu banco pediu uma confirmação". **Solução:** clique em **Abrir fatura** para pagar com outro cartão ou concluir a confirmação do banco.
- **Sintoma:** "A recarga automática foi desligada depois de duas cobranças recusadas." **Solução:** confira o cartão em **Plano e cobrança** e ligue a recarga de novo.
- **Sintoma:** "Seus créditos estão congelados porque a assinatura foi cancelada." **Solução:** reative a assinatura. Os créditos voltam a valer e expiram depois de 12 meses sem assinatura.

Artigos relacionados

- Enviar uma campanha por e-mail
- Configurar o domínio de envio de e-mail
- Ativar ou desativar módulos e add-ons

Revision #2
Created 2026-10-19 12:31:46 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-19 12:32:01 UTC by NoraLabs