Descadastro e lista de endereços bloqueados

Entenda como uma pessoa sai da sua lista de e-mails, onde você vê quem está bloqueado e por quê, e o que acontece com o envio para esses endereços.

> 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

Saber como funciona o descadastro, consultar a lista **Bloqueados** e remover um bloqueio quando for permitido.

Pré-requisitos

- Módulo **E-mail** ativo
- Perfil **Administrador** para ver e remover bloqueios em **Ajustes → E-mail**
- Acesse pelo computador: esta aba não está disponível no celular

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → E-mail → Bloqueados

Como a pessoa sai da lista

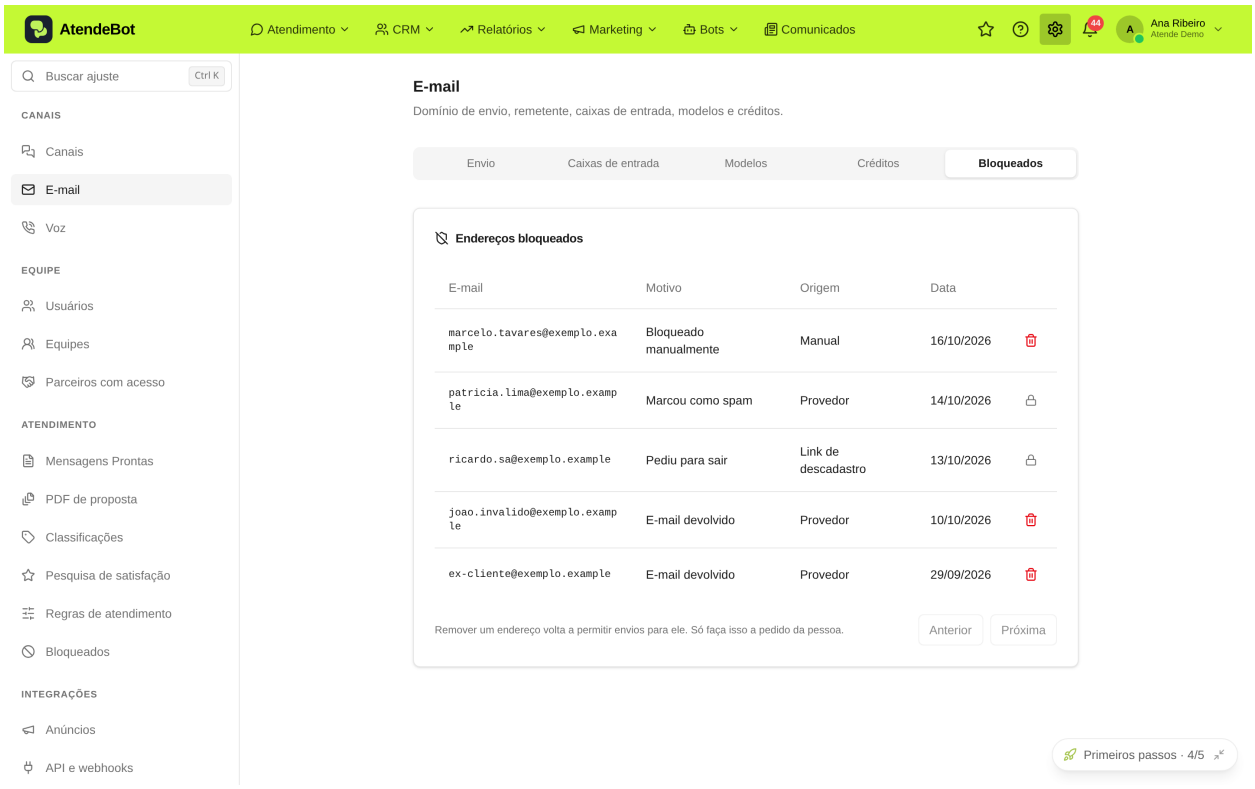
Todo e-mail da categoria **Divulgação e relacionamento** leva no rodapé um link de descadastro (o texto do rodapé aparece na prévia do modelo). Ao clicar, a pessoa vê a página **Sair da lista de e-mails**, com o nome da sua empresa, e confirma em **Sim, quero sair da lista**. Em seguida lê "Pronto. Você não receberá mais e-mails de ...". Só o clique no link não descadastra: é preciso confirmar no botão. Gmail e Yahoo também oferecem um botão de sair direto no topo da mensagem, que vale do mesmo jeito.

O descadastro vale para a sua empresa. A pessoa continua podendo receber e-mails de outras empresas.

Por que um endereço fica bloqueado

Na visão **Bloqueados**, cada linha mostra o **E-mail**, o **Motivo**, a **Origem** e a **Data**:

- **Pediu para sair**: a pessoa usou o link de descadastro (Origem: **Link de descadastro**), ou você registrou o pedido na ficha (Origem: **Manual**).
- **Marcou como spam**: a pessoa denunciou um e-mail seu (Origem: **Provedor**).
- **E-mail devolvido**: o endereço não existe ou recusou a mensagem de forma definitiva (Origem: **Provedor**).
- **Bloqueado manualmente**: alguém da equipe bloqueou o endereço (Origem: **Manual**).



Visão Bloqueados em Ajustes → E-mail, com motivo, origem e data, cadeado nos pedidos do próprio contato e lixeira nos que podem ser removidos

Passo a passo: remover um bloqueio

1. Abra **Ajustes → E-mail** e vá à visão **Bloqueados**.
2. Procure o endereço. Use **Anterior** e **Próxima** para navegar (50 por página).
3. Se houver uma lixeira na linha, clique nela e confirme em **Remover** na pergunta "Remover endereço bloqueado?". O endereço volta a poder receber e-mails da sua empresa.
4. Se houver um cadeado, o bloqueio é um **pedido do próprio contato** (descadastro ou denúncia de spam) e **não pode ser removido** por você. Só quem pediu pode voltar, aceitando de novo.

> ⚠ Remova um bloqueio só a pedido da pessoa. Enviar para quem pediu para sair, ou para endereço que devolve, prejudica a reputação de envio do seu domínio.

Registrar que um contato pediu para não receber

Se o contato pedir por outro canal (telefone, WhatsApp, resposta no e-mail), abra o painel do contato, aba **E-mails**, e clique em **Contato pediu para não receber e-mails**. Confirme na janela. O endereço deixa de receber divulgação. Esse bloqueio aparece como **Pediu para sair**, com origem **Manual**, e também não pode ser removido por você. Na mesma aba, **Registrar base legal** é para Administrador e Supervisor registrarem por que aquele contato pode receber divulgação.

O que acontece com o envio

- **Campanhas:** endereços bloqueados são excluídos automaticamente. Eles aparecem como **Bloqueado** na lista de **Disparos** e na barra **Bloqueados** do funil, e não consomem sua cota.
- **Respostas em Atendimento → E-mail:** quem só se descadastrou da divulgação ainda pode receber a resposta que você escreve numa conversa. Já endereço bloqueado por devolução, spam ou manualmente não recebe: o envio é recusado com "Este destinatário está na lista de bloqueados (bounce/reclamação/manual)."
- **E-mails transacionais (inclusive pela API):** quem se descadastrou pelo link de uma campanha **continua recebendo** e-mails transacionais (código, confirmação, recibo). Já o botão **Contato pediu para não receber e-mails**, registrado pela equipe na ficha, bloqueia tudo, inclusive transacional, e só um novo aceite do próprio contato desfaz.

  Devolução (bounce) e denúncia de spam também bloqueiam tudo. Veja Enviar um e-mail transacional pela API.
- **Na ficha do contato:** a aba **E-mails** avisa o estado do endereço, por exemplo "Descadastrou em ...: não recebe mais e-mails de divulgação" ou "Endereço bloqueado: o e-mail voltou como inexistente."

Resultado esperado

Quem pediu para sair não recebe mais divulgação, você enxerga quem está bloqueado e por quê, e só remove os bloqueios que a pessoa não pediu.

Erros comuns

- **Sintoma:** não consigo remover um endereço. **Solução:** o motivo é **Pediu para sair** ou **Marcou como spam** (cadeado). Pedido do próprio contato não pode ser desfeito.
- **Sintoma:** "Não foi possível remover o endereço". **Solução:** tente de novo em instantes. O bloqueio também é retirado no provedor de e-mail, que pode estar instável.
- **Sintoma:** a lista **Bloqueados** está vazia e aparece "Nenhum endereço bloqueado." **Solução:** é o esperado quando ninguém pediu para sair, denunciou ou devolveu.

Artigos relacionados

- Enviar uma campanha por e-mail
- Entender as métricas de uma campanha de e-mail
- Atender clientes por e-mail
- Enviar um e-mail transacional pela API

Revision #4
Created 2026-10-19 12:31:45 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-21 19:44:16 UTC by NoraLabs