
Autoexclusão apostas gov.br: o manual de operação do bloqueio

iGBRASIL

Notícias · Utilidades · Recursos para operadores de iGaming

Jogo Responsável · Estratégico

Autoexclusão apostas gov.br: o manual de operação do bloqueio

Como a operação consome a lista central, o que fazer com saldo, marketing e atendimento, e o que muda no dia em que o CPF volta a ficar elegível

Por Redação iGBRASIL, Redação

Publicado em 26/09/2026 às 14h05

· 12 min de leitura

Por que importa

A autoexclusão centralizada entra pelo mesmo canal do módulo de impedidos: é consulta de sistema com log, não fluxo de atendimento.

Bloquear login não basta — push, e-mail, audiências já exportadas e afiliados continuam alcançando o CPF bloqueado se a supressão não for ativa.

O dia da reelegibilidade é ponto de risco: reativar na régua de CRM sem reonboarding transforma retorno em passivo regulatório e reputacional.

Autoexclusão apostas gov.br: o manual de operação do bloqueio

Um cliente ativo da sua base se autoexcluiu pela plataforma centralizada do governo. Ele não abriu ticket, não avisou o VIP host, não pediu saque. Simplesmente entrou com a conta gov.br e saiu. O que a sua operação precisa fazer na hora do bloqueio, durante todo o período de exclusão e no dia em que esse CPF volta a ficar elegível? Este texto responde a diretores de operação, compliance, CRM e produto — não ao apostador.

Resumo executivo

A autoexclusão centralizada está hospedada sob o diretório do módulo de impedidos da SPA: é a mesma porta que o operador já é obrigado a consultar. Quem tratou o tema como atendimento desenhou errado.

São três camadas, não duas: lista central, autoexclusão local e autolimites. Elas têm relógios e fluxos de retorno diferentes e precisam de uma única tabela de status com campo de origem.

O ponto de falha nunca é o login — é a borda: filas de push já enfileiradas, audiências exportadas para mídia, deep links de afiliado e discador de VIP.

'Como desbloquear' é a pergunta mais perigosa do suporte. O operador não reverte autoexclusão feita no canal do governo, e um print dizendo o contrário vira prova.

Fim do período não é reativação: retorno exige reonboarding, limites conservadores e quarentena de CRM.

O que mudou: a autoexclusão deixou de ser fluxo de atendimento e virou consulta de sistema

O Sistema Centralizado de Autoexclusão de Apostas está no ar com serviço próprio na carta de serviços do gov.br. O Ministério da Fazenda informou em 15 de julho de 2026 que a plataforma permite bloquear todos os sites autorizados de uma só vez, e em 16 de junho de 2026 anunciou ampliação da divulgação com envio de mensagens diretas aos cidadãos. O sistema foi lançado ao público em dezembro de 2025, com tecnologia do Serpro.

Dois detalhes importam mais do que o anúncio em si. O primeiro: o FAQ oficial da autoexclusão está pendurado sob o diretório do módulo de impedidos da Secretaria de Prêmios e Apostas — ou seja, não é um cadastro paralelo, é o mesmo canal que a operação já consulta para barrar apostador impedido. O segundo: em 12 de novembro de 2025 a SPA anunciou portaria com novas regras de autoexclusão centralizada e autolimites. Quem desenhou o fluxo em 2024 está rodando desenho vencido e precisa reconferir o inteiro teor publicado no Diário Oficial antes de assumir qualquer prazo como vigente.

Autoexclusão apostas gov.br: o manual de operação do bloqueio

O efeito prático da campanha oficial é operacional: divulgação governamental gera pico de inclusões, e pico de inclusões gera bloqueios simultâneos na sua base sem qualquer aviso comercial prévio. Se o enforcement depende de rotina manual, o pico é exatamente quando ele quebra.

Três camadas de bloqueio — e o erro caro é achar que são duas

CamadaOnde nascePapel do operadorReversão

Autoexclusão centralPlataforma gov.br, sob o módulo de impedidosConsumir a lista e bloquear. Não cabe validar mérito, pedir documento extra nem confirmar intençãoCorre no canal do governo, respeitado o prazo mínimo

Autoexclusão localPedido feito na própria casaRegistrar, bloquear e manter relógio próprio. O CPF não aparece na lista centralPolítica do operador, documentada e versionada

Autolimites (depósito, tempo, perda)Tratados na portaria de nov/2025Enforcement contínuo, não liga/desliga. Escopo central x por operador precisa ser conferido na normaDepende do tipo de limite e do prazo previsto

Impedidos e bloqueio do operadorLei e política internaMesma tabela de status, origem distintaRegra própria de cada caso

Camadas de bloqueio e responsabilidade do operador

A consequência arquitetural é direta: CRM, antifraude e suporte nunca devem consultar a fonte original. Devem ler uma tabela única de status de bloqueio com campo de origem (`central`, `local`, `impedido\_legal`, `bloqueio\_operador`). Sem essa camada intermediária, cada sistema improvisa a própria regra — e a divergência entre eles é o que aparece no ofício. É o mesmo raciocínio já tratado em CRM em iGaming: monte a camada de permissão antes da régua.

Fase 0 e 1: mapear a borda e definir a ingestão antes de mexer em código

Antes de qualquer desenvolvimento, liste todos os sistemas que tocam o apostador: PAM, CRM, BI, gateway, plataforma de push, e-mail, SMS, plataformas de mídia, tracker de afiliados, discador do VIP, cassino ao vivo. Para cada um, responda uma única pergunta: ele lê o status de bloqueio em tempo real, por sincronização periódica ou por lista exportada? Os que trabalham com lista exportada são a sua área de vazamento. Não há exceção.

Autoexclusão apostas gov.br: o manual de operação do bloqueio

Defina a fonte única de verdade do status e o campo de origem do bloqueio.

Estabeleça a frequência de consulta à lista central e o comportamento em caso de indisponibilidade do serviço: fail-closed — na dúvida, bloqueia. Fail-open transforma queda de API em janela de aposta de autoexcluído, e o log prova que você sabia.

Registre cada consulta com timestamp e retorno recebido. Sem log, a conformidade não existe — existe apenas a afirmação de que o sistema bloqueia sozinho.

Trate a lista como dado pessoal sob a LGPD (Lei 13.709/2018): base legal definida, minimização, proibição absoluta de uso comercial e prazo de guarda escrito.

A interface técnica de consumo — API dedicada, frequência mínima exigida, comportamento esperado na indisponibilidade — não tem documentação pública consolidada. É pergunta a fazer formalmente à SPA e a registrar por escrito, porque a resposta define requisito de arquitetura. Quem vai trocar de plataforma no meio disso encontra o mesmo problema descrito em Migração de PAM: o cronograma real de trocar de plataforma.

Fase 2: o que acontece com saldo, aposta em aberto e bônus

Bloqueio de aposta e de depósito é imediato e não comporta discussão. O que exige decisão escrita antes do primeiro caso é o dinheiro:

Aposta já aceita liquida normalmente ou é anulada e devolvida?

O saldo é devolvido por iniciativa do operador ou apenas mediante solicitação? Se a norma impõe devolução de ofício e prazo, isso precisa sair do texto publicado no DOU, não de release — é ponto de divergência real entre jurídicos do setor.

Bônus e saldo promocional são extintos (a prática predominante é sim) — e isso precisa estar no regulamento, não no costume.

Qual o canal e o prazo da devolução, e o que fazer quando a conta não tem chave PIX ou conta bancária de mesma titularidade validada. Aqui o problema deixa de ser jogo responsável e vira trilha do dinheiro, como em Conta transacional em apostas: como provar a trilha do dinheiro.

A supressão de marketing é a parte que ninguém termina

Barrar o login é trivial. O que continua saindo depois do bloqueio: push e e-mail já

Autoexclusão apostas gov.br: o manual de operação do bloqueio

enfileirados no provedor, SMS agendado, campanha de afiliado com deep link ativo, retargeting rodando sobre audiência exportada dez dias atrás, ligação do VIP host, cashback automático, torneio de cassino com inscrição prévia.

A obrigação real, portanto, não é parar de exportar. É invalidar a audiência já exportada — cancelar filas, enviar lista de supressão ativamente às plataformas de mídia e ao programa de afiliados e guardar a confirmação de recebimento de cada parceiro. No canal de afiliados isso vira cláusula contratual, não pedido por e-mail, conforme o desenho descrito em Programa de afiliados de casa de apostas: como governar o canal. E o CPF precisa sair da carteira do VIP host e da fila do discador no mesmo movimento.

No Reino Unido, na Espanha e em Malta, a autoexclusão nacional evoluiu de simples lista para obrigação de supressão de marketing auditável. É nesse ponto que a fiscalização bate — e é nesse ponto que o Brasil está caminhando.

Comparação internacional, não regra brasileira

Fase 3: 'autoexclusão apostas como desbloquear' — o script fechado do suporte

Essa é a pergunta mais perigosa que chega ao seu atendimento. A resposta operacional é uma só: o operador não desbloqueia quem se autoexcluiu pelo canal do governo. A reversão, quando cabível, corre na própria plataforma centralizada e respeita o prazo mínimo de exclusão — o percurso do lado do apostador já foi detalhado em Autoexclusão em apostas: como cancelar, prorrogar e retornar.

Script único: orientar o canal correto, informar o prazo mínimo, encerrar o ticket.

Nunca sugerir caminho alternativo, nunca oferecer abertura de nova conta, nunca 'reativar por exceção' para salvar meta do mês.

Sem escalonamento comercial. Um print de atendente dizendo 'consigo liberar para você' é prova pronta contra a casa em fiscalização e na imprensa.

Teste periódico com cliente oculto no próprio suporte — e também nos parceiros de atendimento terceirizado, que é onde o script costuma não ter chegado.

Fase 4: o dia da reelegibilidade não é o dia da reativação

O gatilho de retorno tem que ser lido da fonte oficial, nunca de contagem interna de

Autoexclusão apostas gov.br: o manual de operação do bloqueio

calendário — contador local erra por fuso, por prorrogação feita no canal do governo e por reprocessamento de fila. E o retorno não deve significar conta aberta com tudo ligado no dia 1.

Reonboarding com reconfirmação de identidade e revalidação dos dados de pagamento.

Autolimites em patamar conservador por padrão, com elevação sujeita a prazo e não a clique.

Quarentena de marketing: o CPF volta a poder apostar, mas não volta à régua de CRM imediatamente.

Marcação permanente no perfil de risco, com regras próprias de monitoramento de comportamento nos 90 dias seguintes.

Há ainda o problema que bloqueio por CPF não resolve sozinho: o autoexcluído que volta pela conta de um familiar. Quem só confere CPF não pega. Quem cruza device ID, chave PIX de destino, e-mail, endereço e IP pega — e cada caso identificado é também um indício de fraude documentado.

Fase 5: o dossiê que responde ao ofício — e o cenário de encerramento

O que precisa ser montável por CPF em até 24 horas: timestamp da consulta à lista, retorno recebido, timestamp do bloqueio efetivo, ações sobre saldo e apostas em aberto, supressões enviadas a cada parceiro com confirmação, histórico de tickets e versão da política vigente na data do fato. Sem versionamento de política, você não consegue provar qual regra valia quando o caso aconteceu. O rito de resposta está descrito em Obrigações SPA/MF: como responder a ofício sem imprevisto.

Há uma camada que o setor ainda não discute e que o debate em torno da MP 1.394 traz à mesa: a obrigação de jogo responsável não morre com a outorga. Encerramento de operação exige destino definido para o saldo do autoexcluído, para o log de bloqueio e para o prazo de guarda dos registros. Não existe, até aqui, texto regulamentar tratando especificamente disso. É pergunta a fazer ao jurídico agora, não no dia do anúncio.

O que medir

IndicadorPor que existeMeta de referência

Latência entre inclusão na lista e bloqueio efetivo (mediana e p95)É o número que o

Autoexclusão apostas gov.br: o manual de operação do bloqueio

regulador pede primeiro Definida pela frequência de consulta acordada e registrada

Comunicações enviadas a CPF bloqueado após o bloqueio Mede a borda, não o login Zero — medido, nunca presumido

Taxa de falha de consulta e indisponibilidade mensal Prova o comportamento fail-closed Registrada mês a mês com incidentes descritos

Tempo de propagação da supressão por parceiro externo Cada parceiro tem SLA próprio Contratual, com confirmação de recebimento

% de casos com dossiê completo montável em até 24h Capacidade real de responder ofício Tendendo a 100%

Tickets 'como desbloquear' e % com script correto em auditoria Onde nasce o print que vira notícia Auditoria por amostra, mensal

Receita vinda de contas que depois se autoexcluem ou estouram autolimites Separa receita sustentável de passivo futuro Acompanhamento trimestral em diretoria

Indicadores de autoexclusão: conformidade, atendimento e negócio

O último indicador é o que sustenta a tese deste texto. Não há série histórica pública brasileira de retorno pós-autoexclusão, e qualquer taxa citada precisa de origem nominal. Mas a distribuição interna da sua própria base você tem — e ela diz, com precisão desconfortável, quanto do resultado do trimestre veio de contas que já estavam a caminho do bloqueio.

Os dez erros que aparecem em toda implementação atrasada

Tratar o tema como projeto de suporte e não de dados: bloqueio manual, tela a tela, sem log.

Bloquear o login e considerar concluído.

Esquecer a audiência já exportada para plataformas de mídia e afiliados.

Fail-open quando a consulta falha.

Confundir autoexclusão local com central, aplicando o mesmo prazo e o mesmo fluxo de retorno.

Prometer desbloqueio no atendimento — risco regulatório desproporcional ao LTV do caso.

Reativar direto na régua de CRM no dia da reelegibilidade.

Autoexclusão apostas gov.br: o manual de operação do bloqueio

Bloquear só por CPF, sem cruzar device, conta de destino, e-mail e IP.

Não versionar a política, perdendo a capacidade de provar qual regra valia em cada data.

Terceirizar o fluxo ao PAM sem cláusula de SLA, log e auditoria. A responsabilidade regulatória não se terceiriza.

Vale registrar o limite conhecido do instrumento: o CPF bloqueado no ambiente autorizado pode migrar para o não autorizado, e não existe dado brasileiro confiável sobre o tamanho dessa migração. Isso não reduz a obrigação do operador licenciado — apenas explica por que a fiscalização da autoexclusão anda junto com a do mercado ilegal.

Antes de publicar qualquer política interna a partir deste texto: confira no Diário Oficial o número, a data e o inteiro teor da portaria da SPA anunciada em novembro de 2025, verifique se houve alteração posterior e confronte com o que permanece vigente na Portaria SPA/MF 1.231/2024 e na 827/2024. Release não é norma.

Faça o teste da borda esta semana

Escolha um CPF bloqueado há mais de 30 dias e reconstrua o dossiê completo dele — consulta, bloqueio, saldo, supressões e tickets; se faltar qualquer etapa, o projeto não está pronto. Para receber a análise do que muda para operadores, assine a newsletter do iGBRASIL.

Assuntos:

Autoexclusão · Compliance · CRM · Jogo Responsável · Lei 14.790/2023 · SPA/MF

Fonte original:

<https://igbrasil.com/noticias/jogo-responsavel/autoexclusao-apostas-gov-br-o-manual-de-operacao-do-bloqueio>

Documento gerado em 26/09/2026 às 17h17.

Reprodução permitida mediante citação da fonte e link para o endereço acima.

© 2026 iGBRASIL. Conteúdo destinado a maiores de 18 anos.

Autoexclusão apostas gov.br: o manual de operação do bloqueio

iGBRASIL