
Autoexclusão em apostas: como cancelar, prorrogar e retornar

iGBRASIL

Notícias · Utilidades · Recursos para operadores de iGaming

Jogo Responsável · Estratégico

Autoexclusão em apostas: como cancelar, prorrogar e retornar

O operador não revoga bloqueio centralizado — mas é ele quem decide o que acontece no dia em que o prazo determinado vence

Por Redação iGBRASIL, Redação

Publicado em 14/09/2026 às 14h05

· 11 min de leitura

Por que importa

O pedido de cancelamento chega ao suporte da casa, mas a decisão sobre autoexclusão centralizada indeterminada é do Ministério da Fazenda — prometer prazo ou desbloqueio gera reclamação com prova documental.

A primeira safra de autoexclusões por prazo determinado de 12 meses, pedida no lançamento da plataforma em dezembro de 2025, vence a partir de dezembro de 2026, e nenhuma norma brasileira impõe cooling-off automático nesse retorno.

Bloqueio sem supressão de marketing é descumprimento visível: a vedação de publicidade direcionada vale por todo o período escolhido, e CRM, push, SMS e listas de mídia precisam ler o mesmo status do PAM.

Autoexclusão em apostas: como cancelar, prorrogar e retornar

O que a sua operação faz quando o autoexcluído volta? A pergunta não é retórica: ela chega ao suporte todos os dias na forma de "como cancelo minha autoexclusão?", e a resposta correta é contraintuitiva para quem atende — na autoexclusão centralizada, o operador não cancela nada. Este texto é para quem responde por compliance, atendimento, CRM e produto, e precisa decidir como tratar três estados distintos que a maioria dos PAMs registra como uma única flag binária.

Resumo executivo

Existem duas autoexclusões: a específica, feita no sistema da casa e controlada por ela, e a centralizada, mantida pela SPA/MF, que impede cadastro e participação em todos os operadores autorizados.

Há três saídas possíveis, com donos diferentes: fim de prazo determinado (automático), prorrogação (só enquanto o bloqueio está ativo, teto de 12 meses) e revogação do indeterminado (formulário SEI/MF, documentação, laudo de saúde e até 30 dias de análise da SPA).

Os SLAs de entrada estão na norma: comunicação ao apostador em até 1 dia, encerramento da conta em até 3 dias, 2 dias para saque voluntário e devolução obrigatória de saldo remanescente.

A saída não tem SLA regulatório. Não há cooling-off automático no fim do prazo determinado no Brasil — o reingresso é o único trecho do fluxo em que o operador ainda define política própria.

O indicador central do tema não é volume de bloqueios: é a taxa de nova autoexclusão em 30, 90 e 180 dias entre os que voltaram após o prazo vencer.

Duas autoexclusões, dois donos do processo

A autoexclusão específica é solicitada diretamente no sistema de um operador e afeta apenas aquela marca. A centralizada é feita em plataforma mantida pela SPA/MF, com autenticação por conta gov.br em nível prata ou ouro, e impede cadastro e participação em todas as casas autorizadas. Ambas admitem prazo determinado — 1, 3, 6, 9 ou 12 meses — ou prazo indeterminado, sem data de encerramento.

A distinção importa porque define quem responde pelo pedido de saída. Na específica, a casa

Autoexclusão em apostas: como cancelar, prorrogar e retornar

é dona da política. Na centralizada, ela é executora de uma decisão tomada fora dela — e qualquer promessa de "desbloqueio" feita pelo atendimento é uma afirmação que o operador não tem como cumprir.

O arcabouço é a Lei 14.790/2023, a Portaria SPA/MF nº 1.231/2024, a Portaria SPA/MF nº 2.579, de 7 de novembro de 2025, e a Instrução Normativa MF/SPA nº 31, também de 7 de novembro de 2025, que definiu os procedimentos técnicos de integração ao Sigap e deu 30 dias, contados da publicação, para as empresas implementarem a verificação contra a base centralizada, bloquear o acesso e devolver valores disponíveis em conta. A mesma leva de normas tornou obrigatórios os autolimites prudenciais de tempo e de valor apostado no cadastro, e exigiu link de acesso direto à plataforma centralizada em área de destaque do site. Quem ainda está mapeando o conjunto de datas pode cruzar com o calendário de obrigações da SPA/MF.

A escala já justifica ter processo, não improvisado

A plataforma centralizada foi lançada em dezembro de 2025. Em janeiro de 2026, com 40 dias de funcionamento, o balanço divulgado registrava 217 mil solicitações; em março de 2026, 326 mil; e até 1º de junho de 2026, 603 mil pedidos de autobloqueio válidos para todas as casas autorizadas pela SPA/MF. Para dimensionar o denominador: 25,2 milhões de brasileiros apostaram nas 184 casas autorizadas em 2025, segundo o mesmo conjunto de balanços.

O perfil declarado desses pedidos muda o desenho da política de retorno. No acumulado até junho de 2026, 41% apontaram perda de controle sobre o jogo e impactos na saúde mental como motivo principal, 18% buscaram proteção contra uso indevido de dados, 14% preferiram não informar, 13% declararam decisão voluntária e 12% citaram dificuldades financeiras. No balanço de janeiro de 2026, 73% das autoexclusões eram por período indeterminado e 19% por um ano.

Duas leituras operacionais saem daí. Primeira: a maioria está em prazo indeterminado, cujo caminho de saída não passa pelo operador. Segunda: uma parcela relevante entrou pela porta da proteção de dados — e a plataforma admite pedido de quem nunca apostou nem se cadastrou. Isso significa que a checagem contra a base não é só um controle de reativação; é um gate de onboarding sobre CPFs que nunca foram seus clientes.

O relógio de entrada: quatro prazos que quase ninguém tem em SLA

Registrada a autoexclusão, o sistema encaminha automaticamente a solicitação a todas as casas autorizadas. O serviço ao cidadão publicado no gov.br estima até 72 horas, contadas da

Autoexclusão em apostas: como cancelar, prorrogar e retornar

identificação da solicitação pelas casas. Do lado de dentro, a régua é mais curta e tem donos distintos.

EtapaPrazoÁrea responsável típica

Comunicar ao apostador o motivo do encerramento (e-mail, SMS, mensageria)Até 1 diaAtendimento / CRM

Encerrar a conta após verificar a solicitaçãoAté 3 diasCompliance / Produto

Janela para o apostador retirar recursos voluntariamenteAté 2 diasFinanceiro / Pagamentos

Devolver valores remanescentes disponíveis em contaObrigação da casa, não depende de pedidoFinanceiro

Implementar verificação contra a base centralizada30 dias da publicação da IN 31/2025 (art. 15)Tecnologia

SLAs de efetivação da autoexclusão (Portaria 2.579/2025 e IN 31/2025)

O ponto de atrito mais comum é o último item da tabela combinado ao terceiro: a devolução de saldo é obrigação, não resposta a solicitação. Saldo retido em conta encerrada por autoexclusão é a reclamação mais fácil de provar contra uma operação — e conversa diretamente com o histórico de queixas sobre prazos de saque.

As três saídas — e só uma envolve laudo

Aqui está o núcleo do roteiro de atendimento. Quando alguém escreve "quero cancelar minha autoexclusão", existem três respostas possíveis, e usar a errada custa reclamação ou reingresso indevido.

Prazo determinado vigente. Não há cancelamento. O que existe é prorrogação, e só enquanto o bloqueio está ativo: acréscimos de 1, 3, 6 ou 9 meses a cada renovação, sem que o total ultrapasse 12 meses. Expirado o prazo, não cabe prorrogação — é preciso nova autoexclusão.

Prazo determinado expirado. O apostador pode voltar a se registrar em plataforma autorizada, desde que não esteja em outra hipótese legal de impedimento. Atenção à ressalva: o módulo de impedidos não é composto só por autoexcluídos.

Prazo indeterminado. A revogação exige formulário específico via SEI/MF, apresentação de documentação e laudo de profissional de saúde atestando ausência de transtorno de jogo. A SPA tem até 30 dias para analisar e informar deferimento ou indeferimento. Nenhuma etapa é

Autoexclusão em apostas: como cancelar, prorrogar e retornar

executável pela casa.

A regra de prorrogação cria uma janela crítica que merece alerta no seu sistema: quem quer continuar fora e perde a data de vencimento cai automaticamente em estado "apto a se cadastrar". Do ponto de vista do apostador, é o oposto do que ele pediu. Do ponto de vista da operação, é uma reativação silenciosa que ninguém autorizou.

O vácuo brasileiro: não existe cooling-off no fim do prazo

Vale o contraste com um mercado maduro, e não como norma aplicável ao Brasil. No código de conduta da Gambling Commission britânica, o retorno é tratado como evento com fricção deliberada: ao fim do período escolhido, a autoexclusão permanece em vigor por mais seis meses, a menos que o cliente tome ação positiva para voltar a apostar, e quem faz esse pedido recebe um dia de cooling-off antes de ter acesso, com contato obrigatório por telefone ou presencial. No canal remoto, a janela equivalente é de sete anos após o fim da autoexclusão inicial, o re-registro online não é suficiente e nenhum material de marketing deve ser enviado, mesmo após a expiração, até que o cliente peça ou aceite. A própria Comissão registra que não exige do licenciado juízo clínico sobre se o autoexcluído deve voltar — a ação positiva serve para verificar se a decisão foi considerada. No esquema nacional, todas as operadoras devem participar do GAMSTOP e atualizar as listas a cada 24 horas.

O desenho brasileiro é o inverso em cada ponta: mais rígido na saída do indeterminado, com laudo e análise ministerial, e silencioso no fim do prazo determinado. Não há cooling-off automático, não há exigência de canal específico para reingresso, não há período residual de supressão de marketing. É exatamente aí que o operador escolhe se reduz ou aumenta o próprio risco. Como já discutimos ao tratar de autoexclusão como cultura e não checklist, a diferença aparece na política interna, não no texto da norma.

A primeira coorte de 12 meses vence entre dezembro de 2026 e janeiro de 2027. Quem não escrever a política de reingresso antes disso vai decidir caso a caso, no plantão do suporte.

O que montar antes do primeiro vencimento em massa

Modelar três estados, não uma flag. `autoexcluído-determinado`, `autoexcluído-indeterminado` e `ex-autoexcluído-elegível` são situações com regras distintas de atendimento, cadastro e comunicação. Flag binária é a origem da maior parte dos incidentes.

Autoexclusão em apostas: como cancelar, prorrogar e retornar

Fechar o SLA interno contra os prazos da tabela acima, com dono nomeado por etapa e log auditável de cada uma.

Definir a periodicidade real de consulta à base. A norma fixa prazo de efetivação; quem checa em lote noturno convive com janela de exposição. A referência britânica de atualização a cada 24 horas é um parâmetro de mercado, não uma exigência local.

Propagar o status para fora do PAM. Ferramenta de push e SMS, e-mail, plataformas de mídia com listas de público, retargeting e afiliados. A vedação de publicidade direcionada vale por todo o período escolhido — e o autoexcluído não pode entrar em régua de reativação nem por inércia de segmentação de base.

Roteirizar o atendimento nas três respostas descritas acima, com texto pronto para o caso do indeterminado que encaminhe ao fluxo SEI/MF sem prometer prazo e sem intermediar o laudo.

Escrever a política própria de reingresso: cooling-off voluntário após o fim do determinado, canal obrigatório em vez de reativação em um clique, re-KYC, revisão dos limites prudenciais e opt-in de marketing zerado por padrão.

Rodar teste adversarial trimestral: tentar cadastrar CPF autoexcluído com e-mail e telefone novos, tentar login em conta antiga, tentar depositar e verificar se o CPF recebe push.

Erros que aparecem com mais frequência

Tratar autoexclusão como churn a recuperar e devolver o CPF à base de campanha assim que o prazo vence.

Prometer desbloqueio no suporte: a revogação do indeterminado é decisão da SPA, com laudo e até 30 dias de análise.

Confundir prorrogação com renovação e orientar o usuário a esperar o prazo acabar para "renovar" — o que o joga em estado apto a se cadastrar.

Fazer matching por e-mail e telefone em vez de CPF, e não cruzar com o módulo de impedidos no recadastro.

Esperar o pedido do jogador para devolver saldo remanescente.

Checar a base só no onboarding: a autoexclusão pode incidir sobre cliente ativo a qualquer momento, e a verificação precisa ser recorrente sobre toda a base — um requisito que costuma esbarrar em dependência de dados do PAM.

Não instrumentar a data de expiração com alerta interno.

Autoexclusão em apostas: como cancelar, prorrogar e retornar

O que medir

Tempo de efetivação do bloqueio por pedido recebido, medido em p95 e não em média, contra o teto regulamentar.

Tempo até a comunicação ao apostador e taxa de entrega dessa comunicação.

Tempo até a devolução de saldo e volume devolvido no período.

Tentativas de cadastro bloqueadas por autoexclusão, por mês e por canal de aquisição — concentração em um afiliado é sinal de qualidade de tráfego.

Vazamentos de marketing: disparos para CPFs em status de autoexclusão. A meta é zero, e o indicador precisa existir para ser zero.

Taxa de prorrogação entre os de prazo determinado e taxa de retorno pós-expiração.

Reincidência qualificada: entre os que voltaram após prazo determinado, percentual que solicita nova autoexclusão em 30, 90 e 180 dias.

Volume de tickets "cancelar autoexclusão" e percentual resolvido na primeira interação com encaminhamento correto.

Cobertura: percentual da base ativa verificada contra a base centralizada no último ciclo.

O que ainda não se sabe

Os balanços públicos divulgam pedidos, motivos e prazos, mas não informam quantas revogações de prazo indeterminado foram protocoladas, deferidas ou indeferidas, nem o tempo médio real de análise frente ao teto de 30 dias. Também não há série sobre retorno pós-expiração — a plataforma é de dezembro de 2025 e a coorte de 12 meses ainda não venceu, de modo que qualquer número sobre reingresso hoje é projeção. Não está publicamente padronizado qual profissional, formato ou critério clínico a SPA aceita no laudo. E não se conhece, até aqui, caso brasileiro de sanção por falha em bloquear autoexcluído: a referência de enforcement disponível é estrangeira e serve apenas como comparação.

O que já se sabe é suficiente para agir. A norma resolveu a entrada. A saída continua sendo decisão de quem opera — e o vencimento da primeira safra é uma data que já está no calendário.

Autoexclusão em apostas: como cancelar, prorrogar e retornar

Revise sua política de reingresso antes de dezembro

Se a sua operação ainda não tem SLA de bloqueio, roteiro de atendimento para pedido de cancelamento e política própria de retorno pós-expiração, use a lista deste artigo como pauta da próxima reunião de compliance e CRM. Para receber a análise do que muda para operadores, assine a newsletter do iGBRASIL.

Assuntos:

Autoexclusão · CRM · IN 31/2025 · Jogo Responsável · Portaria 2.579/2025 · SPA/MF

Fonte original:

<https://igbrasil.com/noticias/jogo-responsavel/autoexclusao-em-apostas-como-cancelar-prorrogar-e-retornar>

Documento gerado em 14/09/2026 às 16h15.

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

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