

Guia: Como gerenciar bounces e listas de supressão no Sender25

Objetivo

Consultar a lista de supressão do servidor e entender como o Sender25 gerencia endereços que geraram bounces, protegendo a reputação do domínio.

Escopo e Público

- **Aplica-se a:** Consulta da lista de supressão e manutenção de listas de envio
 - **Não cobre:** Configuração de domínio ou credenciais SMTP
 - **Público-alvo:** Clientes finais do Sender25
-

O que são bounces e supressões

Bounce ocorre quando um e-mail não pode ser entregue. Há dois tipos:

- **Hard bounce (HardFail):** falha permanente — endereço inválido ou domínio inexistente. O Sender25 adiciona automaticamente o endereço à lista de supressão.
- **Soft bounce (SoftFail):** falha temporária — caixa cheia, servidor indisponível. O Sender25 tenta reenviar automaticamente.

Supressão é o bloqueio automático de um endereço que gerou hard bounce ou bounce confirmado. O Sender25 bloqueia futuras tentativas de envio para aquele endereço. As supressões expiram automaticamente após o período configurado pelo administrador do servidor.

Passos (sequência)

Passo 1 — Acesse a lista de supressão

No painel do Sender25, clique no seu servidor de envio, vá até **Messages** no menu lateral e clique em **Suppressions** na barra de navegação interna.

Você verá os endereços suprimidos com: endereço, motivo, data de inclusão e data de expiração.

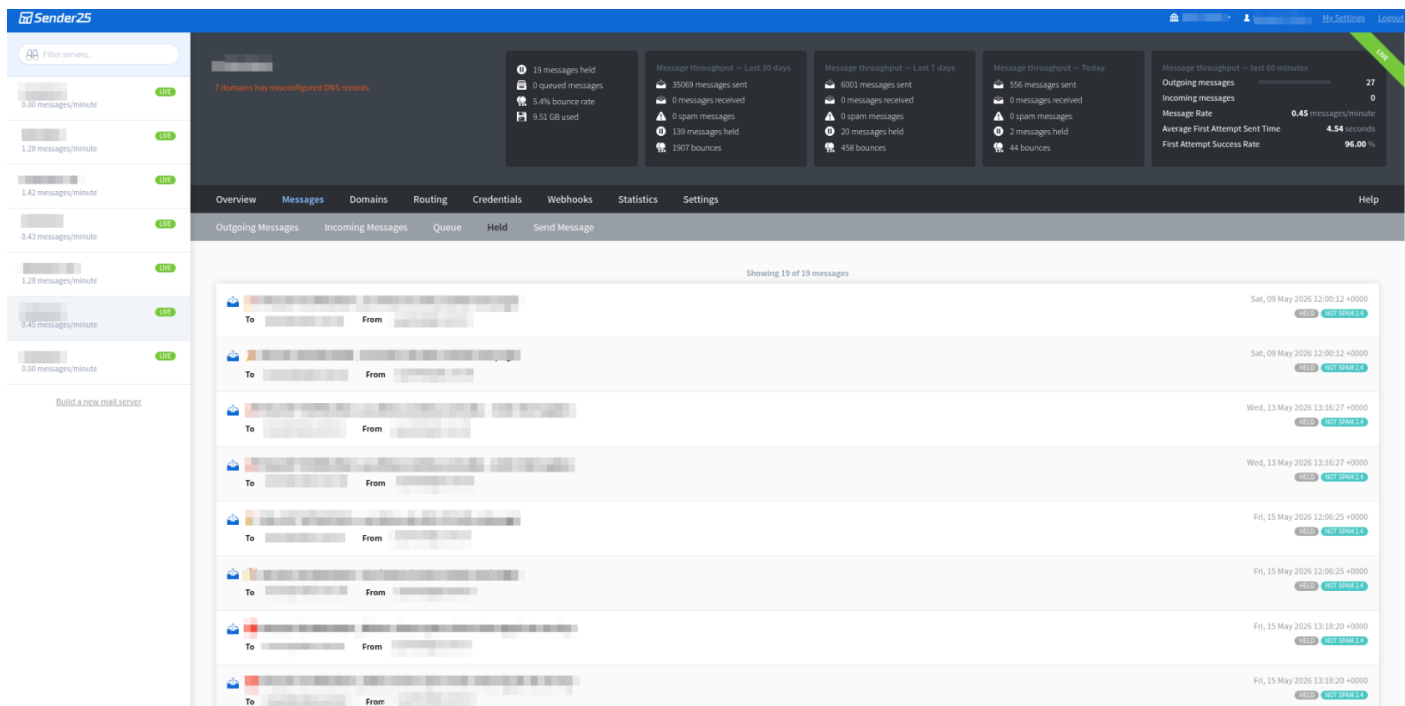


Figura 1 - Lista de supressão do servidor no Sender25

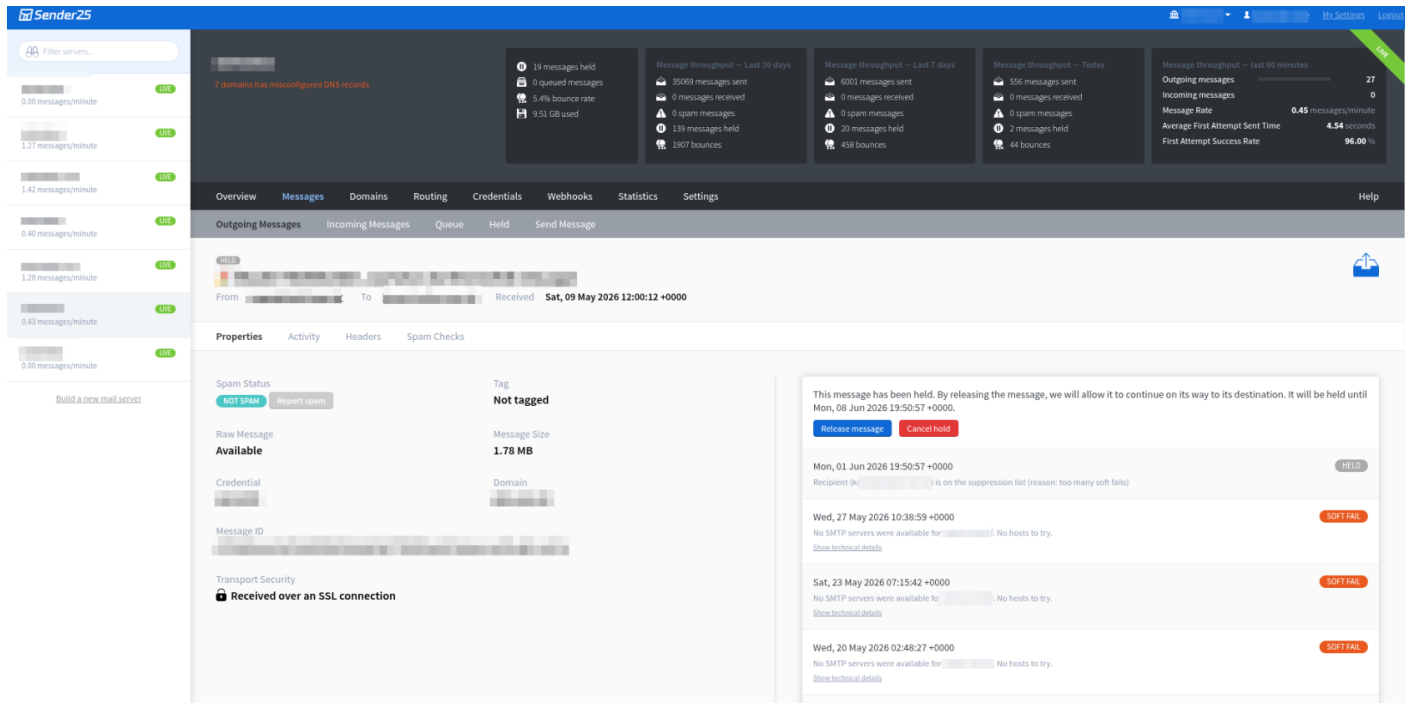


Figura 2 - Detalhes da mensagem em Held

Passo 2 — Identifique os endereços problemáticos

Anote os endereços com o motivo de supressão. Use o link do endereço para ver as mensagens associadas a ele e entender o histórico de falhas.

Passo 3 — Atualize sua base de contatos

Remova os endereços suprimidos do seu sistema de origem (CRM, banco de dados, plataforma de e-commerce). Não tente reenviar para endereços com hard bounce — o Sender25 irá bloqueá-los novamente.

Passo 4 — Monitore a taxa de bounce

Acompanhe a proporção de hard bounces em relação ao total de envios no histórico de mensagens. Uma taxa acima de 5% indica que a base de contatos precisa de limpeza urgente.

Problemas comuns

Muitos endereços sendo suprimidos de uma vez

A base de contatos está desatualizada. Faça uma limpeza antes de continuar enviando para evitar comprometer a reputação do domínio.

Um endereço válido está na lista de supressão

As supressões expiram automaticamente após o período configurado. Se precisar reativar um endereço antes da expiração, entre em contato com o suporte para remoção manual.

Observações importantes

⚠ Alta taxa de bounces pode levar provedores como Gmail, Outlook e Yahoo a bloquear os e-mails do seu domínio. Mantenha sempre sua base de contatos atualizada.

ⓘ A lista de supressão é por servidor. Cada servidor tem sua própria lista independente.

Controle de Mudanças

Informações de controle de versão

- **Última revisão** 04-06-2026
 - **Próxima revisão** 04-12-2026
 - **Autor** Sender25
 - **Versão** 1.3
-

Revision #5

Created 2026-06-04 14:15:54 UTC by Raphael Ichiro

Updated 2026-06-04 19:00:39 UTC by Raphael Ichiro