# Agendar uma mensagem na conversa

Deixe uma mensagem pronta para sair sozinha na conversa, no dia e na hora que você escolher: um retorno combinado, um lembrete de visita, um parabéns.

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

## Objetivo

Agendar o envio de uma mensagem (texto livre ou modelo) numa conversa e acompanhar os agendamentos dela.

## Pré-requisitos

- Módulo **Atendimento** ativo
- Um atendimento aberto, num canal conectado

## Tempo estimado

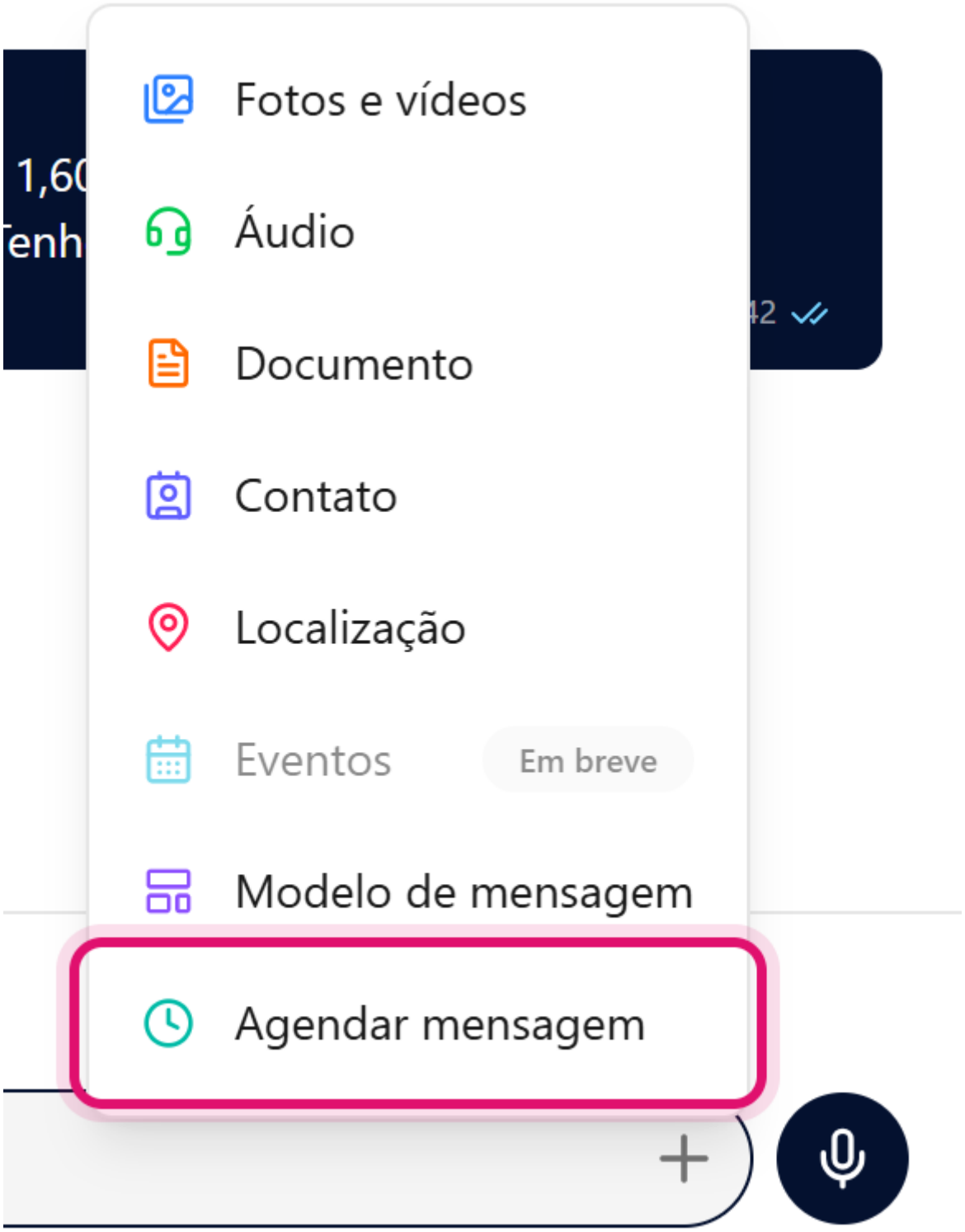
1 minuto.

## Caminho de acesso

**Atendimentos** → selecione a conversa → botão **+** do rodapé → **Agendar mensagem**

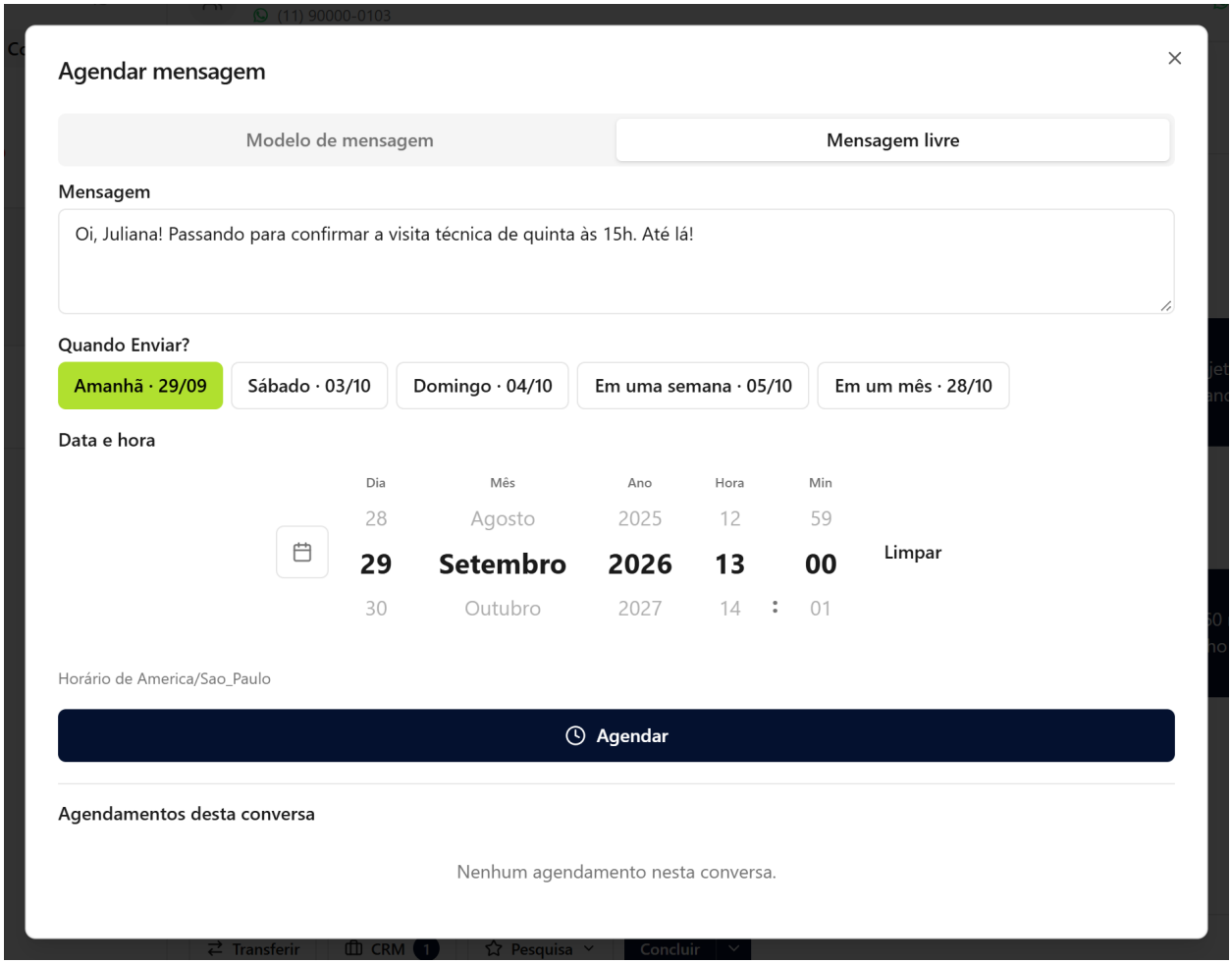
# Passo a passo

1. Com a conversa aberta, clique no **+** ao lado do campo de mensagem e escolha **Agendar mensagem**.




Menu + do rodapé da conversa com a opção Agendar mensagem em destaque

2. Escolha o tipo: **Mensagem livre**, para escrever o texto, ou **Modelo de mensagem**, para usar um modelo pronto. No WhatsApp Oficial, com a janela de 24 horas fechada, só o modelo é entregue.
3. Em **Mensagem livre**, escreva o texto no campo **Mensagem**. Em **Modelo de mensagem**, clique em **Escolher modelo** e selecione um da lista.
4. Em **Quando Enviar?**, use um atalho (**Amanhã**, **Sábado**, **Domingo**, **Em uma semana** ou **Em um mês**) ou ajuste o dia e a hora em **Data e hora**. O horário segue o fuso da sua conta, indicado logo abaixo do campo.
5. Clique em **Agendar**.



Janela Agendar mensagem com a aba Mensagem livre, o texto preenchido, os atalhos de Quando Enviar? e o campo Data e hora

# Resultado esperado

Aparece a mensagem "Mensagem agendada", e o agendamento entra na lista **Agendamentos desta conversa**, no pé da mesma janela, com a situação **Pendente**. Na hora marcada, a mensagem é enviada na conversa e a situação muda para **Enviado**. Para desistir antes do horário, abra a janela de novo e clique em **Cancelar** ao lado do agendamento.

# Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "O horário escolhido já passou." **Solução:** escolha uma data e uma hora no futuro.
- **Sintoma:** a aba **Modelo de mensagem** está apagada, com "Este canal não aceita modelo de mensagem". **Solução:** esse canal não trabalha com modelos; use **Mensagem livre**.
- **Sintoma:** o agendamento aparece como **Falhou**. **Solução:** leia o motivo logo abaixo dele. Em geral é o canal desconectado ou, no WhatsApp Oficial, a janela de 24 horas fechada: reconecte o canal ou agende um modelo.
- **Sintoma:** aparece "Esta mensagem já saiu, não dá mais para cancelar". **Solução:** o horário já chegou e a mensagem foi enviada; não há mais o que cancelar.

# Artigos relacionados

- Enviar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial)
- Responder com texto, áudio, imagem, vídeo e documentos
- Reconectar um canal que caiu ou trocar de número

---

Revision #6
Created 2026-09-28 15:22:08 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:42:10 UTC by NoraLabs