Encaminhar uma mensagem para outra conversa

Encaminhe uma mensagem da conversa para outro contato, em qualquer canal conectado.

> 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

Encaminhar uma mensagem para outra conversa: outro contato e, se quiser, outro canal.

Pré-requisitos

- Módulo **Atendimento** ativo
- Um atendimento aberto
- Pelo menos um canal conectado para receber o encaminhamento

Tempo estimado

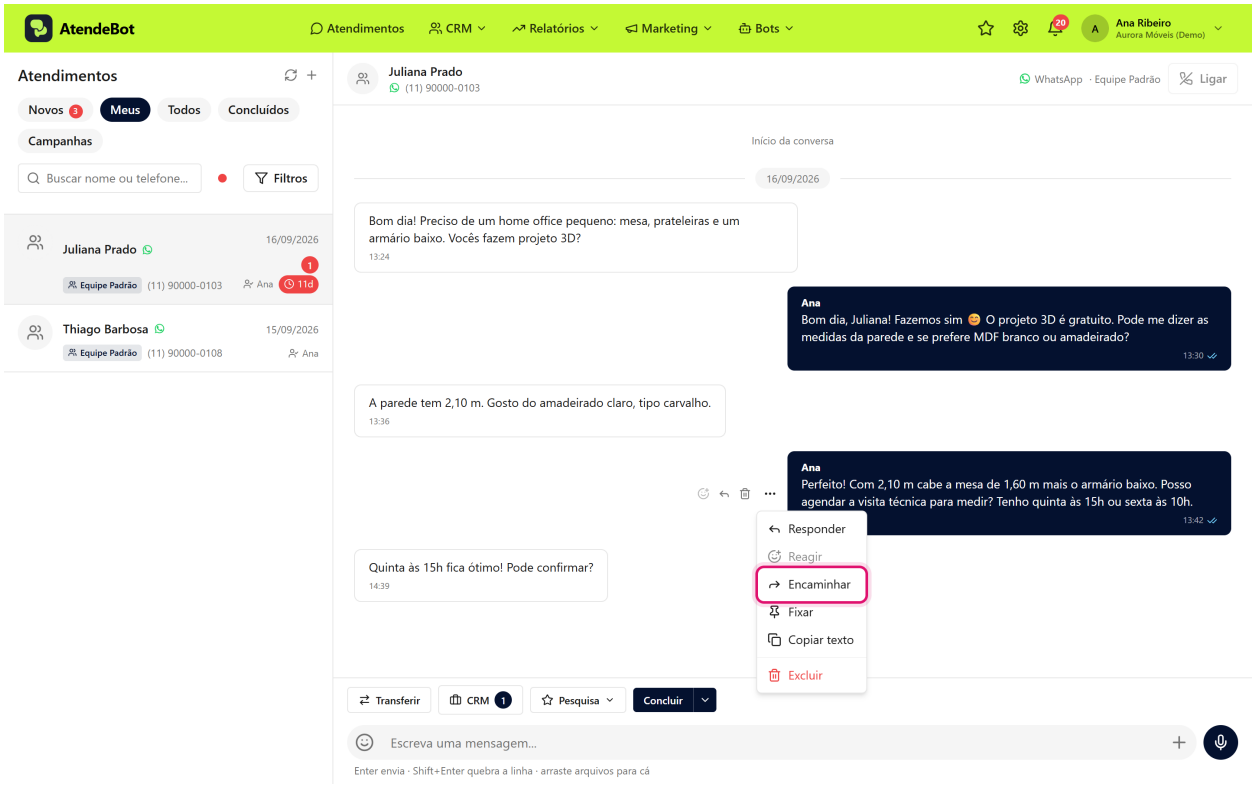
1 minuto.

Caminho de acesso

Atendimentos → selecione a conversa → menu **⋯** da mensagem → **Encaminhar**

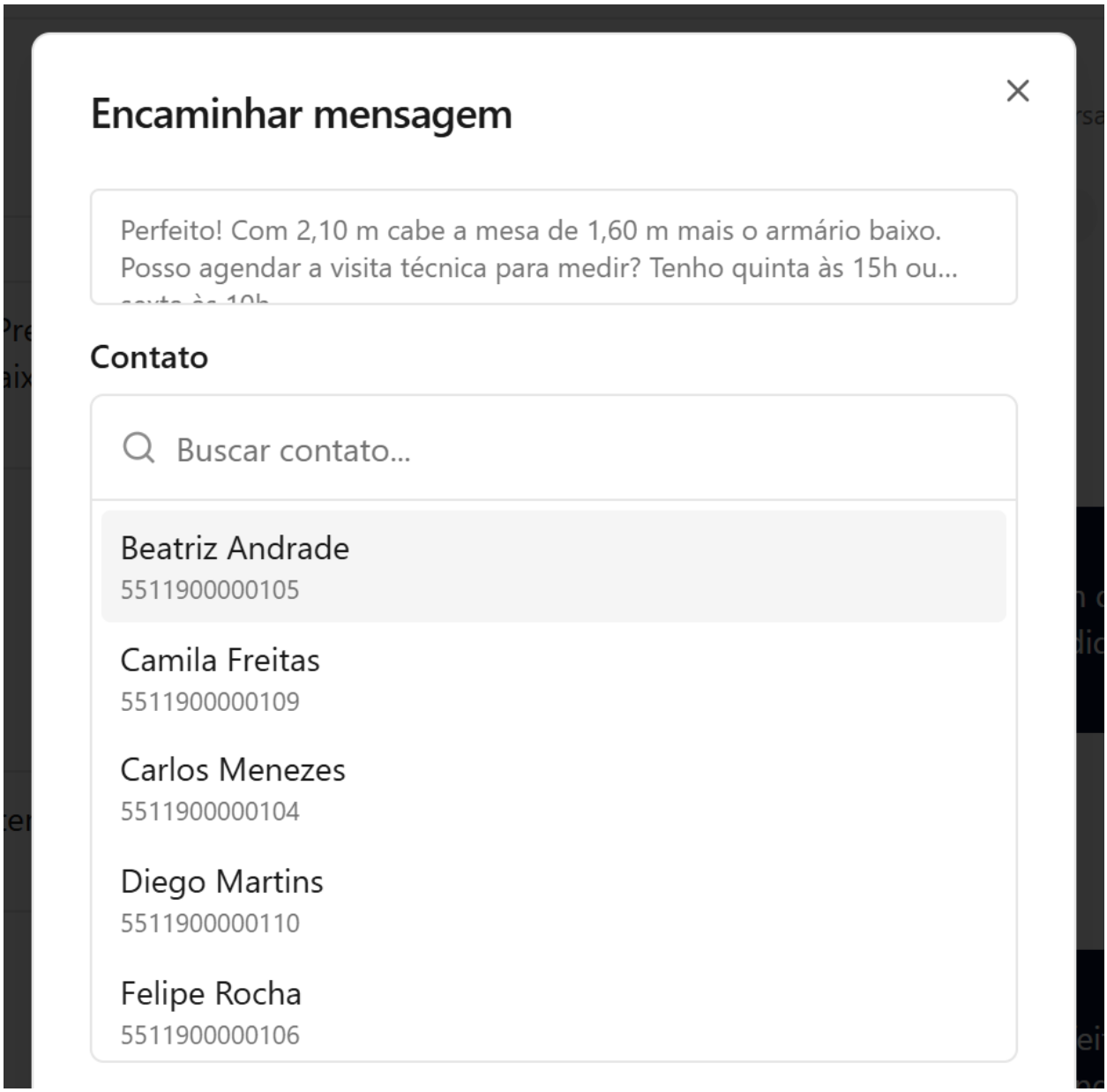
Passo a passo

1. Passe o mouse sobre a mensagem, abra o menu ⋯ (ou clique nela com o botão direito) e escolha **Encaminhar**.



Menu "⋯" de uma mensagem com a opção Encaminhar em destaque

2. Na janela **Encaminhar mensagem**, busque e selecione o **Contato** de destino.
3. Escolha o **Canal** pelo qual enviar, entre os canais conectados.



Janela Encaminhar mensagem com a mensagem que será encaminhada e a busca de Contato aberta

4. Se ainda não existir uma conversa aberta com esse contato nesse canal, escolha também uma **Equipe (opcional)** para receber o atendimento.
5. Clique em **Encaminhar**.

Resultado esperado

Aparece a mensagem "Mensagem encaminhada", com o atalho **Abrir conversa**. A mensagem chega como uma mensagem nova na conversa de destino, assinada por você. A conversa original não é alterada. Se já existir uma conversa aberta com o contato, ela sai de "Aguardando resposta".

Erros comuns

- **Sintoma:** o botão **Encaminhar** fica apagado pedindo para "Escolha o contato de destino." ou "Escolha o canal de destino." **Solução:** preencha os dois campos antes de enviar.
- **Sintoma:** "Este canal não envia localização." ou "Este canal não envia figurinha." **Solução:** escolha um canal que aceite esse tipo de mensagem.
- **Sintoma:** "O primeiro contato por um canal oficial exige um modelo aprovado, e encaminhar não usa modelo." ou "A janela de 24 horas deste contato fechou. Só um modelo aprovado reabre a conversa." **Solução:** envie um modelo de mensagem para esse contato primeiro (veja Enviar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial)) ou escolha outro canal.
- **Sintoma:** o item **Encaminhar** aparece apagado no menu da mensagem. **Solução:** passe o mouse sobre o item para ver o motivo: enquetes, pedidos, mensagens com botões, álbuns, cartões de contato e algumas mídias recém-recebidas ainda não podem ser encaminhados.
- **Sintoma:** "Um chatbot está atendendo esta conversa. Finalize o chatbot para continuar." **Solução:** finalize o chatbot na conversa de destino antes de encaminhar.
- **Sintoma:** "Não foi possível encaminhar a mensagem." **Solução:** tente novamente e verifique sua conexão.

Artigos relacionados

- Responder a uma mensagem específica e excluir mensagens
- Enviar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial)
- Receber atendimentos de WhatsApp, Instagram e Messenger em uma caixa única

---

Revision #4
Created 2026-09-28 15:22:07 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:42:09 UTC by NoraLabs