Enviar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial)

Reative uma conversa parada usando um modelo de mensagem aprovado, essencial quando já passaram 24 horas desde a última mensagem do cliente no WhatsApp Oficial.

> 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

Enviar um modelo de mensagem para reengajar um contato numa conversa de WhatsApp.

Pré-requisitos

- Módulo **Atendimento** ativo
- Um canal de WhatsApp conectado (Oficial ou não oficial)
- Um modelo já criado e, no WhatsApp Oficial, aprovado (veja Criar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial))

Tempo estimado

2 minutos.

A janela de 24 horas

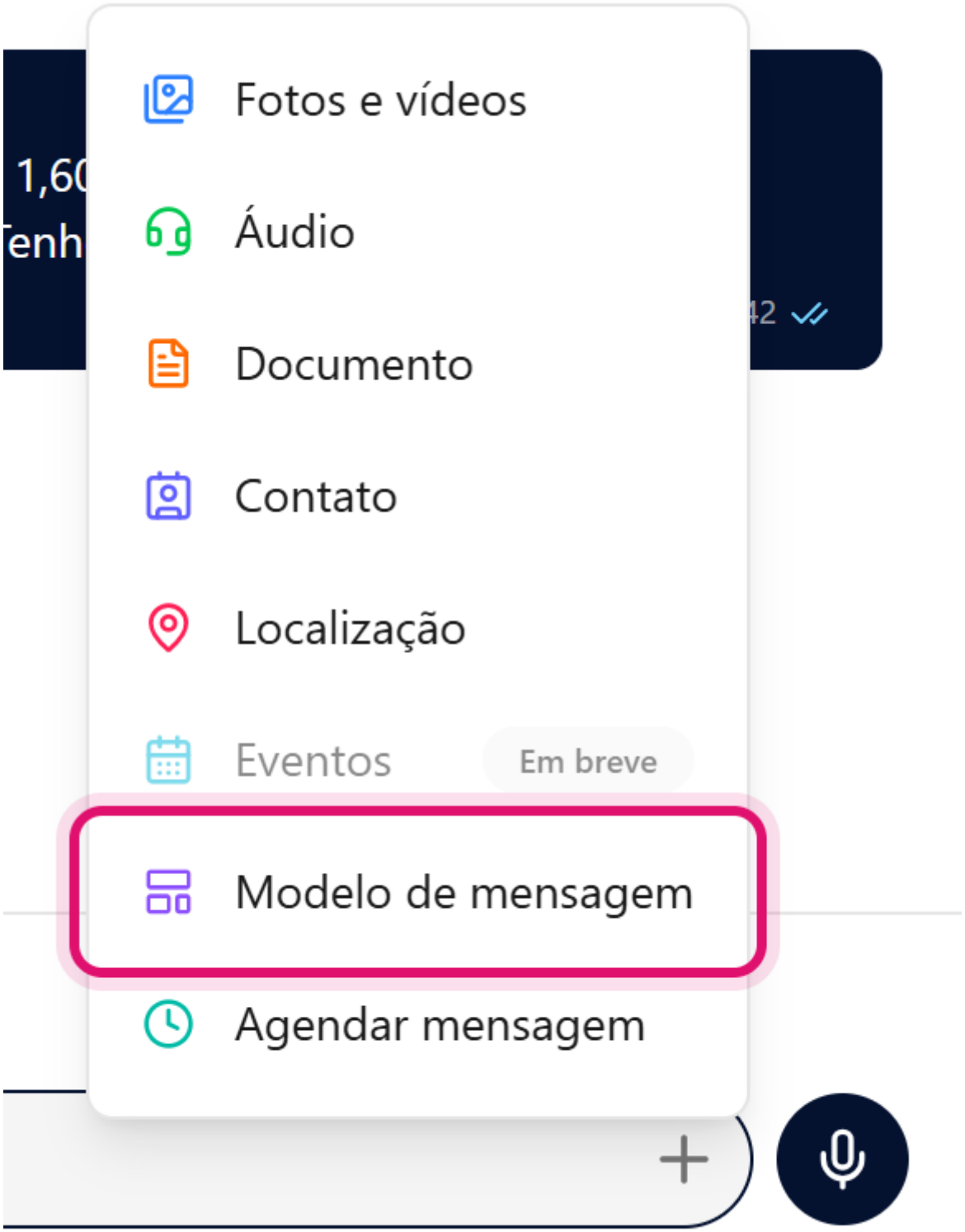
No WhatsApp Oficial, você só pode enviar mensagens livres nas 24 horas seguintes à última mensagem do cliente. Passado esse prazo, a única forma de retomar o contato é com um **modelo de mensagem** aprovado pela Meta. Em canais não oficiais (UazAPI/Z-API) essa janela não existe. Ali, o modelo é uma **Mensagem Rápida**: um texto pronto para reenviar rápido, disponível a qualquer momento.

Caminho de acesso

Atendimentos → selecione a conversa → ícone **+** (Anexar arquivo) → **Modelo de mensagem**

Passo a passo

1. Abra uma conversa de um canal de WhatsApp.
2. No rodapé, clique no ícone **+** ao lado do campo de mensagem e, no menu que abrir, clique em **Modelo de mensagem**.

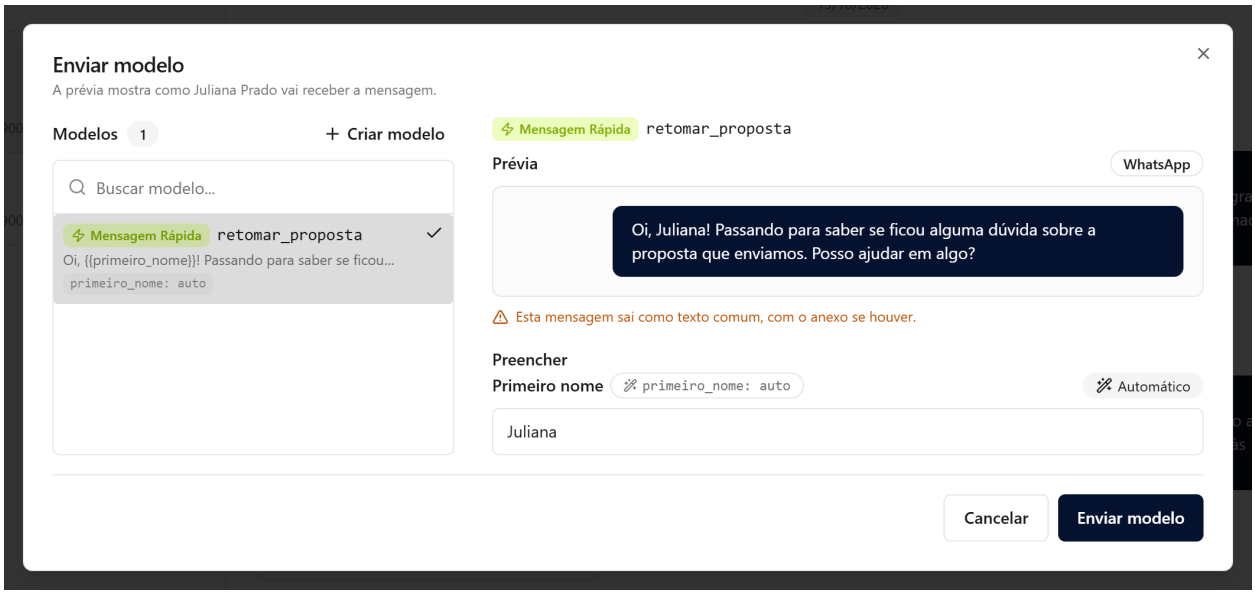


Menu + do rodapé da conversa com o item Modelo de mensagem em destaque

3. Na janela **Enviar modelo**, busque e escolha um modelo na lista à esquerda (**Modelos**). Só aparecem os modelos disponíveis para o canal desta conversa. O modelo que tem **Atalho** aparece por ele, e a busca acha pelo atalho e pelo nome (veja Criar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial)).

- Se você é administrador, o botão **Criar modelo**, no alto da lista, abre a criação do modelo por cima desta janela, já com o canal da conversa, sem sair do atendimento (veja Criar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial)). Um modelo oficial novo só aparece na lista depois que a Meta o aprovar. Uma Mensagem Rápida, que não passa por aprovação, aparece assim que a lista recarrega. No computador, administradores e supervisores têm também o botão **Editar**, ao lado do nome do modelo escolhido na prévia, que corrige o modelo sem sair daqui; um modelo oficial editado volta para a aprovação da Meta e sai da lista até a Meta aprovar.

4. Confira a **Prévia** à direita, com o modelo já preenchido.
5. Em **Preencher**, complete as variáveis pedidas. Variáveis como nome do contato, primeiro nome, empresa, telefone ou saudação vêm com o selo **Automático**, preenchidas com o cadastro do contato. Você pode editá-las, ou clicar em **Usar automático** para voltar ao valor original.
   - Se o modelo tiver um botão **Abrir link** com variável no fim do endereço, aparece também o campo **Link do botão** com o nome do botão. Preencha o trecho final do link. A janela mostra o link completo logo abaixo do campo.
6. Se o modelo tiver um cabeçalho de imagem, vídeo ou documento, confira o **Anexo**; para usar um arquivo diferente só neste envio, clique em **Trocar só neste envio**.
7. Clique em **Enviar modelo**.



Janela Enviar modelo com a lista de Modelos, a Prévia e a variável Primeiro nome preenchida automaticamente com o dado do contato

Resultado esperado

O modelo, com as variáveis preenchidas, é enviado ao contato e aparece na conversa. No WhatsApp Oficial, quando o cliente responder, a janela de 24 horas reabre e você volta a enviar mensagens livres.

Quando a janela está fechada

Se a janela de 24 horas de um canal oficial já fechou (ou a conversa ainda nem começou), a AtendeBot mostra um aviso no rodapé da conversa com um atalho direto: o botão **Enviar modelo**, que abre a mesma janela do passo 3.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Nenhum modelo aprovado neste canal". **Solução:** no WhatsApp Oficial, crie um modelo e aguarde a aprovação da Meta; em canal não oficial, crie uma **Mensagem Rápida**. Ela fica disponível na hora. O administrador cria o modelo ali mesmo, no botão **Criar modelo** do próprio aviso. Quem não é administrador vê o botão **Ir para Mensagens Prontas**. Veja Criar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial).
- **Sintoma:** o item **Modelo de mensagem** não aparece no menu **+**. **Solução:** ele só existe em conversas de canais de WhatsApp; confira o canal da conversa.
- **Sintoma:** o botão **Enviar modelo** fica desativado. **Solução:** passe o mouse sobre ele para ver o motivo: falta escolher um modelo, preencher uma variável ou o link do botão, ou enviar o arquivo do cabeçalho.
- **Sintoma:** aparece "Falha ao enviar o modelo" ou o modelo não sai. **Solução:** verifique se o canal está conectado e tente novamente.

Artigos relacionados

- Criar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial)
- Responder com texto, áudio, imagem, vídeo e documentos
- Por que minha mensagem não foi entregue?

Revision #16
Created 2026-07-10 16:41:35 UTC by NoraLabs
Updated 2026-11-03 19:29:27 UTC by NoraLabs