

Consultar métricas de entrega e engajamento

Acompanhe quantas mensagens foram enviadas, entregues, lidas e respondidas para medir o resultado de cada campanha.

📖 Este recurso faz parte do módulo **Disparos**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja [\[Entender planos, módulos e o que está incluído\]](#)(/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

Objetivo

Ler o funil de conversão e a situação de cada destinatário de uma campanha.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador** ou **Supervisor**
- Uma campanha já aprovada e disparada

Tempo estimado

3 minutos.

Caminho de acesso

Marketing → **Campanhas** → abra a campanha

O Funil de conversão

O bloco **Funil de conversão** mostra, em barras, quantos contatos alcançaram cada etapa do envio. Cada barra traz o número e o percentual sobre o total.

 **PRINT** — Bloco **Funil de conversão** com as barras **Total**, **Envio**, **Entregue**, **Lido** e **Interagido**.

- **Total** — todos os destinatários da campanha.
- **Envio** — contatos para quem a mensagem foi enviada.
- **Entregue** — mensagens que chegaram ao aparelho do contato.
- **Lido** — mensagens que o contato abriu.
- **Interagido** — contatos que responderam ou reagiram à mensagem.

Ao lado, o bloco **Engajamento** resume, em um único percentual, quantos contatos interagiram em relação aos que receberam o envio.

A situação de cada destinatário

O bloco **Disparos** lista contato por contato. Use a busca **Pesquisar** e o filtro de situação (**Todas as situações** ou uma específica) para investigar. Cada linha traz o destinatário, a data em **Enviado** e a **Situação**:

- **Pendente** — ainda na fila, não enviada.
- **Enviada** — saiu do sistema para o WhatsApp.
- **Entregue** — chegou ao aparelho do contato.
- **Lida** — o contato abriu a mensagem.
- **Sem WhatsApp** — o número não tem WhatsApp.
- **Falhou** — o envio deu erro (o motivo aparece na linha).
- **Pulada** — ignorada por regra de envio (ex.: mensagem recente).
- **Em conversa** — pulada por já haver uma conversa ativa com o contato.
- **Cancelada** — a campanha foi cancelada antes de enviar a este contato.

Clique em **Exportar** para baixar a lista completa de destinatários em CSV.

Resultado esperado

As barras e a lista se atualizam sozinhas enquanto a campanha está **Em execução**. Ao concluir, os números finais ficam registrados na campanha.

Erros comuns

- **Sintoma:** as barras **Entregue** e **Lido** demoram a subir. **Solução:** as confirmações do WhatsApp chegam aos poucos; aguarde alguns minutos — a tela atualiza sozinha.
- **Sintoma:** muitos destinatários **Sem WhatsApp**. **Solução:** revise a qualidade dos números da base; padronize o campo telefone antes de importar (veja [Importar contatos em lote via planilha](#)).
- **Sintoma:** vários contatos como **Em conversa** ou **Pulada**. **Solução:** é a regra de **Conversas em andamento** agindo; ajuste-a ao criar a próxima campanha.
- **Sintoma:** contatos não receberam a campanha. **Solução:** veja [Cliente não recebeu a campanha](#).

Artigos relacionados

- [Criar uma campanha de mensagens em lote](#)
- [Aprovar uma campanha antes do disparo](#)
- [Boas práticas para evitar bloqueio e spam](#)
- [Cliente não recebeu a campanha](#)

Revision #2

Created 2026-07-10 16:42:14 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-10 16:43:46 UTC by NoraLabs