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 Planos e módulos.

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 → Disparo de Campanha → 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. Esta página descreve o funil de uma campanha por **WhatsApp**. Uma campanha por **E-mail** mostra outras etapas (entregues, devolvidos, cliques); veja Enviar uma campanha por e-mail.

- **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.
- **Enviando**: a mensagem está sendo enviada agora.
- **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 #10
Created 2026-07-10 16:42:14 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:42:40 UTC by NoraLabs