Enviar uma campanha por e-mail

Monte e dispare uma campanha de e-mail em massa, escolhendo o modelo e o público, e acompanhe quem recebeu, abriu e clicou.

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

Objetivo

Criar uma campanha usando o transporte **E-mail**, da escolha do modelo e do público até o acompanhamento da entrega.

Pré-requisitos

- Módulo **Disparos** ativo (para acessar Campanhas)
- Módulo **E-mail** ativo (para escolher o transporte E-mail)
- Perfil **Administrador** ou **Supervisor**
- Domínio de e-mail verificado e remetente configurado: veja Configurar o domínio de envio de e-mail
- Ao menos um modelo de e-mail da categoria **Divulgação e relacionamento** já criado: veja Criar um modelo de e-mail no editor
- Para receber as respostas dos destinatários no AtendeBot (opcional): ao menos uma caixa de entrada criada por um administrador em **Ajustes → E-mail → Caixas de entrada**
- A campanha pode ser montada no computador ou no celular (**Mais → Disparo de Campanha**), mas o modelo de e-mail só é criado pelo computador

Tempo estimado

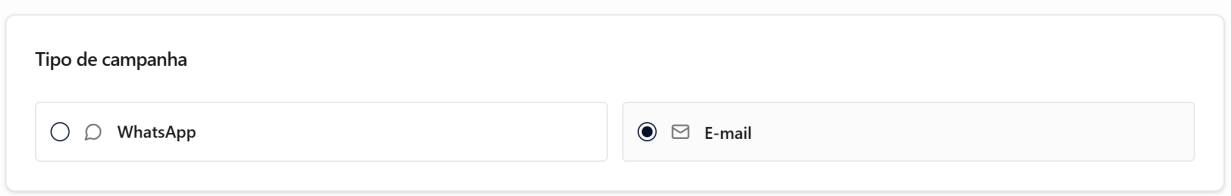
10 minutos.

Caminho de acesso

Marketing → Disparo de Campanha → Nova

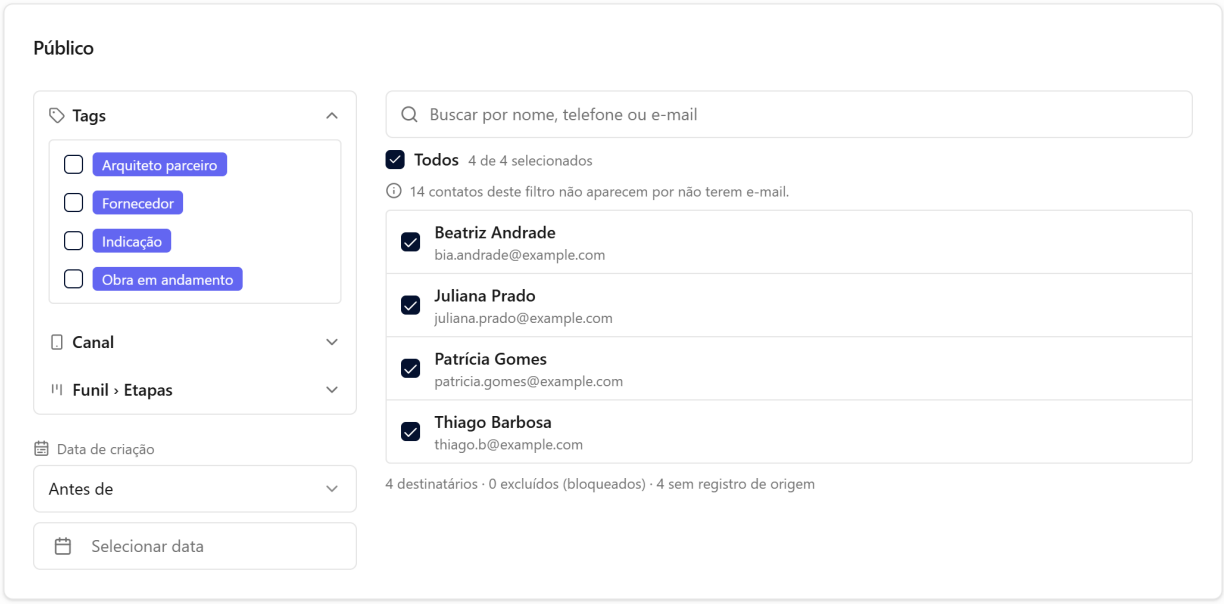
Passo a passo

1. Abra **Marketing → Disparo de Campanha** e clique em **Nova**.
2. Em **Tipo de campanha**, escolha **E-mail**. Se aparecer "Módulo de e-mail não contratado" abaixo da opção, fale com o administrador. Depois de salvar o rascunho pela primeira vez, o tipo de campanha não pode mais ser trocado.



Bloco Tipo de campanha na tela Nova campanha, com as opções WhatsApp e E-mail e a opção E-mail selecionada

3. Em **Detalhes**, preencha o **Nome da campanha** e, se quiser, a **Equipe associada**. Com E-mail escolhido, não há campo de canal: o transporte já define o envio.
4. Em **Público**, defina quem recebe pelos filtros à esquerda (**Tags**, **Canal** e **Funil › Etapas**) e pelo período em **Data de criação** (com os operadores **Antes de**, **A partir de**, **Em** ou **Entre**). A lista de contatos à direita mostra quem está no filtro; por padrão todos aparecem marcados (**Todos**): desmarque quem quiser excluir, um a um, ou use a busca (por nome, telefone ou e-mail) para achar alguém específico.



Bloco Público da campanha de e-mail com os filtros à esquerda, a lista de contatos marcados à direita e o resumo de destinatários, excluídos e sem registro de origem

5. Contatos do filtro sem e-mail cadastrado aparecem contados abaixo da lista, mas nunca são incluídos no envio. Logo abaixo, um resumo mostra o total de destinatários, quantos foram excluídos por estarem bloqueados e quantos ainda não têm registro de como o e-mail deles foi obtido. Endereços bloqueados (quem já pediu para sair, teve e-mail devolvido ou denunciou como spam) são sempre excluídos automaticamente do envio.
6. Em **Mensagem**, escolha um modelo no campo **Modelo de e-mail**: só aparecem modelos da categoria Divulgação e relacionamento. Depois de escolher, preencha o **Assunto** e, se quiser, o **Resumo**: os dois vêm preenchidos com o texto do modelo, mas você pode personalizar. Use **Criar modelo** para abrir a galeria de modelos numa aba nova, ou **Editar** para abrir o modelo escolhido no editor de blocos, os dois sem perder este rascunho.
7. Ainda em **Mensagem**, escolha em **Respostas vão para** a caixa de entrada que recebe as respostas dos destinatários. O endereço dessa caixa passa a ser o endereço de resposta dos e-mails da campanha. Em uma campanha nova, o campo já vem preenchido com a caixa cujo endereço é igual ao **Responder para** de Ajustes → E-mail ou, se a conta tem uma caixa só, com ela. Para não receber as respostas aqui, escolha **Não receber respostas no AtendeBot**: o envio então usa o **Responder para** de Ajustes → E-mail, se houver um configurado. Num rascunho salvo sem caixa, como os criados antes desse campo existir, ele começa em **Não receber respostas no AtendeBot**. Se a conta ainda não tem caixa, o campo mostra "Para receber as respostas aqui, crie uma caixa de entrada em Ajustes › E-mail."
8. Em **Configurações de disparo**, ajuste o **Início** (**Disparar imediatamente após aprovar**, ou uma data e hora), os **Dias da semana** e a **Janela de envio**, e defina uma **Data limite** se quiser. Campanhas de e-mail não usam intervalo entre disparos nem as opções de conversa em andamento: elas existem só para o WhatsApp.
9. Clique em **Salvar rascunho** para guardar sem enviar, ou em **Salvar e disparar** para já pedir a aprovação.

Aprovação e disparo

Ao aprovar (pelo **Salvar e disparar** do formulário, ou por **Aprovar e disparar** na tela do rascunho), duas checagens podem abrir uma janela antes do disparo:

- **Origem desta lista**: se parte dos contatos não tem registro de como o e-mail foi obtido, escolha em **De onde vieram estes e-mails?** entre **Clientes e contatos da minha empresa**, **Cadastro ou opt-in no meu site**, **Evento, feira ou cadastro presencial** ou **Outra origem (descreva)**, marque a declaração abaixo e clique em **Declarar e aprovar**:

  > **i Texto da declaração.** "Declaro que estes contatos são clientes da minha empresa ou pediram contato, que esta lista não foi comprada nem coletada automaticamente e que todo e-mail de divulgação terá opção de descadastro."

- **E-mails insuficientes para esta campanha**: se o público é maior que o saldo do mês, a janela mostra quantos e-mails faltam e quanto está disponível. O Administrador pode clicar em **Comprar créditos** e aprovar de novo; os demais veem **Ir para Ajustes, E-mail**. Veja Cota mensal de e-mails e créditos.

Depois de aprovada, a campanha passa para **Agendada** ou **Em execução**, conforme o **Início** escolhido.

Respostas dos destinatários

Quando um destinatário responde ao e-mail da campanha, a resposta chega na caixa escolhida em **Respostas vão para** e abre uma conversa em **Atendimento → E-mail**, ligada à campanha. Essa ligação vale quando quem responde é o próprio destinatário do e-mail da campanha e a conversa nasce depois do envio. Respostas automáticas e mensagens classificadas como spam não são ligadas, e uma conversa por e-mail que já existia antes do envio continua como estava.

Para acompanhar essas respostas, abra **Atendimento → E-mail** e clique no ícone de megafone **Campanhas**, ao lado de **Concluídos**. O número vermelho no ícone mostra as conversas de campanha ainda aguardando resposta, e o seletor filtra por **Todas as campanhas** ou por uma campanha. Esse ícone aparece só para administradores e supervisores, e depois que a conta tem ao menos uma campanha de e-mail. No celular, a lista de E-mail ganha a aba **Campanhas**, com o seletor **Campanha**. As respostas de campanhas de e-mail aparecem só em **E-mail**, não na aba **Campanhas** de **Atendimento → Conversas**, que lista campanhas de WhatsApp.

Resultado esperado

Na tela da campanha, o **Funil de conversão** mostra, para e-mail: **Total**, **Enviados**, **Entregues**, **Cliques**, **Respostas**, **Devolvidos**, **Não entregues (temporário)**, **Marcaram como spam**, **Descadastros** e **Bloqueados**, cada um com contagem e percentual. O card **Engajamento** mostra o percentual de quem clicou. Para entender cada número, veja Entender as métricas de uma campanha de e-mail. Em **Disparos**, cada destinatário aparece com a situação: **Pendente**, **Enviando**, **Enviada**, **Entregue**, **Devolvido**, **Marcou como spam**, **Bloqueado** ou **Falhou**.

Erros comuns

- **Sintoma:** "Nome obrigatório". **Solução:** preencha o **Nome da campanha** em Detalhes.
- **Sintoma:** "Assunto obrigatório" ou "Selecione um modelo de e-mail". **Solução:** escolha um modelo em **Mensagem**: o Assunto vem junto, mas pode ser ajustado.
- **Sintoma:** a campanha fica **Pausada** com "Pausada: configure nome, e-mail e endereço físico do remetente em Ajustes → E-mail." **Solução:** complete o remetente: veja Configurar o domínio de envio de e-mail.
- **Sintoma:** a campanha fica **Pausada** com um aviso sobre o domínio não verificado ou pausado. **Solução:** verifique o domínio em Ajustes → E-mail; a campanha retoma sozinha assim que ele for verificado.
- **Sintoma:** a campanha fica **Pausada** com "Pausada após 20 falhas seguidas de envio." **Solução:** revise o remetente e o domínio em Ajustes → E-mail e retome manualmente pelo botão **Retomar**.
- **Sintoma:** a campanha fica **Pausada** com "Pausada: muitos e-mails desta campanha voltaram (endereço inexistente)." **Solução:** revise a qualidade da lista antes de retomar pelo botão **Retomar**: muitos endereços inválidos prejudicam a reputação de envio.
- **Sintoma:** ao aprovar, aparece "A caixa que recebe as respostas desta campanha foi desativada. Escolha outra antes de enviar." (ou, no formulário, "A caixa escolhida para as respostas foi desativada. Escolha outra."). **Solução:** em **Respostas vão para**, escolha uma caixa ativa e aprove de novo.
- **Sintoma:** o campo **Respostas vão para** avisa "O encaminhamento desta caixa ainda não foi confirmado. Respostas podem não chegar." **Solução:** a caixa está com o status **Aguardando o primeiro e-mail**. Em **Ajustes → E-mail → Caixas de entrada**, conclua o encaminhamento dela antes de disparar: veja Conectar a caixa de entrada e receber e-mails no AtendeBot.
- **Sintoma:** o ícone **Campanhas** não aparece em **Atendimento → E-mail**. **Solução:** ele aparece só para administradores e supervisores, e depois que a conta tem ao menos uma campanha de e-mail.
- **Sintoma:** a tela mostra "Acesso restrito a administradores e supervisores." **Solução:** peça um desses perfis ao administrador da conta.

Artigos relacionados

- E-mail no AtendeBot: visão geral e por onde começar
- Configurar o domínio de envio de e-mail
- Criar um modelo de e-mail no editor
- Entender as métricas de uma campanha de e-mail
- Descadastro e lista de endereços bloqueados
- Cota mensal de e-mails e créditos
- Atender clientes por e-mail
- Criar uma campanha de mensagens em lote
- Aprovar uma campanha antes do disparo
- Consultar métricas de entrega e engajamento

Revision #11
Created 2026-09-28 17:07:45 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-19 12:32:44 UTC by NoraLabs