Perguntas Frequentes

Respostas rápidas para as dúvidas mais comuns.

- Por que minha mensagem não foi entregue?
- Qual a diferença entre chatbot e agente de IA?
- Quantos usuários e canais meu plano permite?
- Meu WhatsApp pode ser bloqueado? Como evitar
- Como funciona a cobrança dos módulos?
- Posso usar o mesmo número em mais de um canal?

Por que minha mensagem não foi entregue?

Quando uma mensagem não chega ao cliente, a causa quase sempre está em um destes pontos:

- **Canal desconectado.** Se em **Ajustes → Canais** o canal aparece como **Desconectado**, nada entra ou sai. Reconecte antes de tentar de novo.
- **Fora da janela de 24 horas.** No WhatsApp, passadas 24 horas desde a última mensagem do cliente, só é possível enviar um **modelo** aprovado.
- **Número inválido ou sem WhatsApp.** Confira se o número existe e tem WhatsApp ativo.
- **Celular offline (WhatsApp por QR Code).** Se o aparelho conectado está sem internet, as mensagens ficam retidas até ele voltar.
- **Número limitado pelo WhatsApp.** Muitos envios em massa podem gerar restrição.

Comece conferindo o status do canal e se a conversa está dentro da janela de 24 horas.

No **WhatsApp Oficial (API da Meta)**, a mensagem que falhou aparece na conversa com o código de erro e a explicação. Veja o significado de cada código em Códigos de erro da Meta (WhatsApp Oficial).

Artigos relacionados

- Códigos de erro da Meta (WhatsApp Oficial)
- WhatsApp desconectou: como reconectar
- Enviar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial)
- Mensagens não chegam ou chegam atrasadas
- Meu WhatsApp pode ser bloqueado? Como evitar

Qual a diferença entre chatbot e agente de IA?

Os dois automatizam o atendimento, mas funcionam de formas diferentes.

O **chatbot** segue um fluxo de regras fixas: você monta os nós (menus, perguntas, condições) e ele responde exatamente o que foi programado. É previsível e ideal para triagem, menus de opções e respostas padronizadas.

O **agente de IA** responde em linguagem natural. Em vez de menus, ele usa instruções que você escreve e uma base de conhecimento (documentos) para conversar de forma flexível. Precisa de uma chave de IA própria (BYO-key) de um provedor. É indicado quando as perguntas variam muito e um roteiro fixo não dá conta.

Regra prática: use o chatbot para fluxos estruturados e o agente de IA para conversas abertas. Você pode combinar os dois no mesmo atendimento.

Artigos relacionados

- Criar um chatbot no builder visual, sem código
- Criar um agente de IA no builder
- Alimentar a base de conhecimento (upload de documentos / RAG)
- Entender planos, módulos e o que está incluído

Quantos usuários e canais meu plano permite?

A quantidade de usuários e de canais que você pode ter depende do seu **plano** e dos **add-ons** contratados. Cada plano já inclui uma quantidade; usuários ou canais adicionais podem ser somados como add-on, sem precisar trocar de plano.

Para ver os limites e quanto você já está usando, vá em **Ajustes → Plano e cobrança** e olhe o bloco **Uso atual**. Cada linha mostra o consumido sobre o limite (ou **ilimitado**):

- **Usuários**.
- **Canais**: nos planos atuais, a cota é única e vale para WhatsApp, Instagram e Messenger juntos, na linha **Canais (WhatsApp, Instagram e Messenger)**. Nos planos anteriores, cada rede tem a sua linha (**Canais WhatsApp**, **Canais Instagram**, **Canais Messenger**). Em qualquer plano, WhatsApp por QR Code e WhatsApp Oficial dividem a mesma cota de WhatsApp.
- **Atendimentos no período**.
- **Disparos de WhatsApp no mês**: quantas campanhas de WhatsApp você pode disparar por mês. Cada plano também tem um teto de contatos por disparo.
- **Formulários ativos**: quantos formulários de captação podem ficar ativos ao mesmo tempo.

As duas últimas linhas só aparecem quando o seu plano tem esses limites.

O que acontece quando o limite chega

- **Canais**: o botão **Adicionar** da tela **Canais** fica desabilitado. Pare o mouse sobre ele para ver o motivo.
- **Disparos do mês**: a campanha de WhatsApp pode ser criada e guardada com **Salvar rascunho**, mas o botão **Salvar e disparar** fica desabilitado até o mês seguinte, com o aviso "Você já usou todos os disparos de WhatsApp deste mês do seu plano".
- **Contatos por disparo**: se o público da campanha passar do teto, aparece o aviso "Este público tem N contatos e o seu plano permite até M por disparo". Reduza o público (por exemplo, com mais um filtro de tag) para conseguir disparar.

- **Formulários ativos**: a tela **Marketing → Formulários** mostra quantos estão ativos (por exemplo, "1 de 1 formulário ativo no seu plano") e pede para desativar um antes de ativar outro.

Os disparos de e-mail têm cota própria, que aparece na hora de disparar a campanha de e-mail.

Se precisar de mais, você pode contratar um add-on ou fazer upgrade de plano na mesma tela. A mudança de plano entra em vigor na hora, com cobrança proporcional ao período restante.

Artigos relacionados

- Como funciona a cobrança dos módulos?
- Ativar ou desativar módulos e add-ons
- Contratar ou trocar de plano
- Fazer upgrade ou downgrade e entender a cobrança

Meu WhatsApp pode ser bloqueado? Como evitar

Sim. O WhatsApp pode restringir ou bloquear um número que gere muitas reclamações ou pareça spam. O risco é maior no WhatsApp conectado por QR Code. Para reduzi-lo:

- **Só envie para quem aceitou receber.** Evite listas compradas e contatos que nunca falaram com você.
- **Personalize e varie as mensagens.** Disparos idênticos em massa chamam a atenção dos filtros.
- **Aqueça números novos.** Comece com poucos envios e aumente aos poucos.
- **Respeite a janela de 24 horas.** Fora dela, use modelos aprovados no **WhatsApp Oficial**.
- **Ofereça uma saída fácil.** Deixe claro como o contato pode pedir para não receber mais.

Se o número for essencial para a operação, considere o **WhatsApp Oficial**, feito para volume dentro das regras da Meta.

Artigos relacionados

- Boas práticas para evitar bloqueio e spam
- Conectar WhatsApp Oficial (API da Meta)
- Enviar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial)
- WhatsApp desconectou: como reconectar

Como funciona a cobrança dos módulos?

Cada plano do AtendeBot já inclui um conjunto de módulos; os demais podem ser contratados à parte. A cobrança é mensal ou anual, conforme o ciclo que você escolher.

Ao trocar de plano, a mudança entra em vigor na hora, com **cobrança proporcional** ao tempo restante do período. Já a troca de ciclo (mensal ↔ anual) passa a valer no próximo período.

Os **Agentes Inteligentes** e a **Análise IA** têm uma particularidade: a mensalidade é fixa e você usa a sua própria chave de IA (BYO-key). Ou seja, o consumo de IA é pago direto ao provedor, e não ao AtendeBot. Na Análise IA a tela de configuração mostra uma estimativa do gasto mensal antes de você ligar o módulo.

Para ver o que está ativo, mudar de plano ou baixar faturas, vá em **Ajustes → Plano e cobrança**.

Artigos relacionados

- Ativar ou desativar módulos e add-ons
- Contratar ou trocar de plano
- Consultar fatura e histórico de pagamentos
- Quantos usuários e canais meu plano permite?

Posso usar o mesmo número em mais de um canal?

Um número de WhatsApp corresponde a uma única conexão. Você não pode ligar o mesmo número, ao mesmo tempo, como **WhatsApp** (por QR Code) e como **WhatsApp Oficial** (API da Meta). O WhatsApp mantém apenas uma dessas conexões ativa por número. Para migrar de um modo para o outro, desconecte o número em um antes de conectá-lo no outro.

Canais diferentes, porém, usam identidades diferentes: **Instagram Direct** e **Messenger** não usam número de telefone, então convivem sem conflito com os seus canais de WhatsApp.

Se você usa o modo **Coexistência** do WhatsApp Oficial, o app no celular e a API funcionam com o mesmo número, mas ainda assim é um único canal dentro do AtendeBot.

Artigos relacionados

- Conectar WhatsApp via QR Code
- Conectar WhatsApp Oficial (API da Meta)
- Conectar Instagram e Messenger (Meta)
- Por que minha mensagem não foi entregue?