Enviar a proposta com o PDF e acompanhar no negócio

Envie a proposta com o PDF escolhido, confira a prévia antes, veja como cada canal entrega o arquivo e reenvie o PDF quando ele não sair.

> 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 a proposta ao cliente com o PDF da sua empresa, ou só registrá-la, e abrir o PDF depois pelo negócio.

Pré-requisitos

- Um negócio aberto com o contato e os produtos da proposta. Veja Adicionar produtos a uma negociação.
- Pelo menos um PDF cadastrado e com os campos posicionados. Veja Cadastrar o PDF da proposta e gerenciar a lista.
- Um canal que envia PDF (WhatsApp, Instagram ou Messenger) conectado, e a conversa liberada para envio.

Tempo estimado

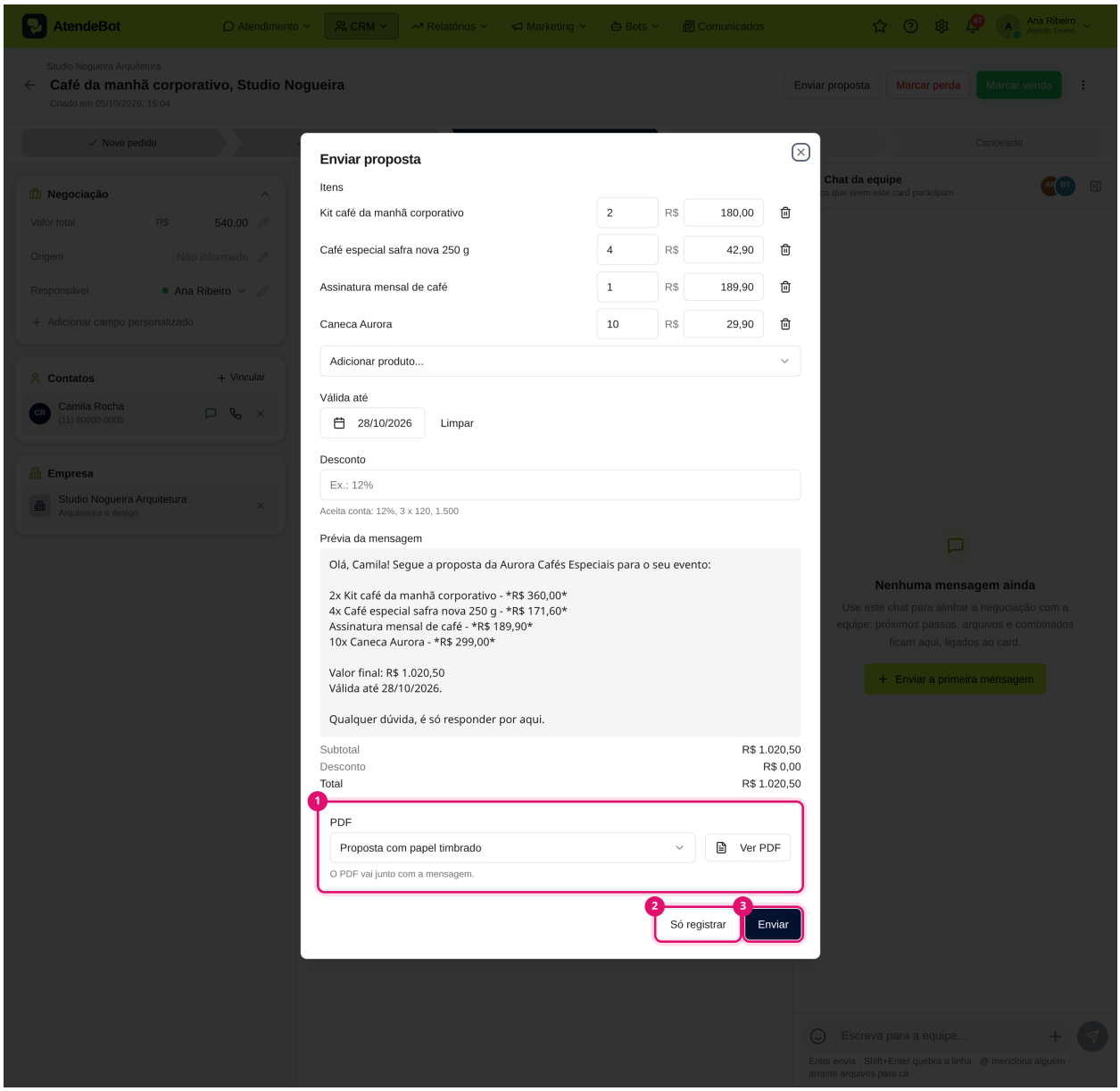
3 minutos.

Caminho de acesso

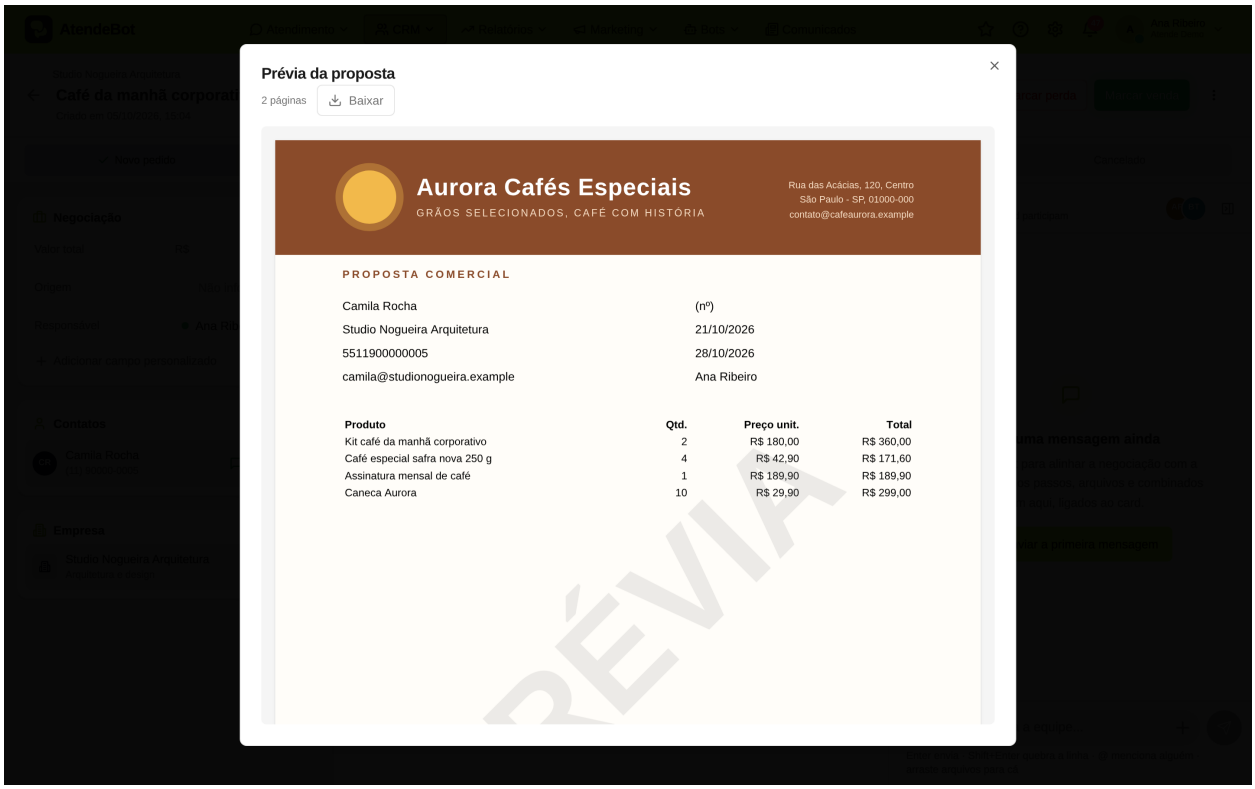
- No negócio: **CRM → Kanban →** abra o negócio **→ Enviar proposta** (no alto da tela).
- No chat: botão **+** do campo de mensagem **→ Proposta**.
- No app do celular, o envio também funciona, com a mesma janela.

Passo a passo

1. Abra **Enviar proposta** pelo negócio ou pelo chat. Se o contato tem mais de um negócio aberto, a janela pergunta "Para qual negócio?". Se o contato tem mais de uma conversa, escolha também a **Conversa**.
2. Confira os **Itens** (produto, quantidade e preço), a data **Válida até** e o **Desconto**. A **Prévia da mensagem** mostra o texto que o cliente vai ler, com o subtotal, o desconto e o total. Se a conta tem mais de um modelo de texto de proposta, o campo **Modelo** escolhe qual usar.
3. No campo **PDF**, escolha qual PDF vai junto. Com um único PDF cadastrado, ele já vem escolhido; com vários, o campo começa em **Sem PDF** até você escolher. Se a conta não tem nenhum PDF cadastrado, o campo não aparece. Trocar o modelo de texto não muda o PDF escolhido.
4. Clique em **Ver PDF** para abrir a **Prévia da proposta**, com a marca d'água **PRÉVIA**, e confira os dados antes de enviar. Na prévia, o número da proposta ainda aparece como "(nº)", porque ele só nasce quando a proposta é registrada.



Janela Enviar proposta com o campo PDF e o botão Ver PDF (1), Só registrar (2) e Enviar (3)



Prévia da proposta com a marca d'água PRÉVIA, aberta pelo botão Ver PDF

5. Clique em **Enviar**. A proposta é enviada e aparece o aviso "Proposta nº N enviada.", seguido do que aconteceu com o negócio (por exemplo, "Card movido para Proposta enviada.").
6. **Só registrar** cria a proposta, com número, sem enviar nada ao cliente. Ela também gera o PDF escolhido e o guarda, para você abrir depois na aba **Propostas** do negócio. Use quando quer conferir o resultado final ou enviar por outro caminho.

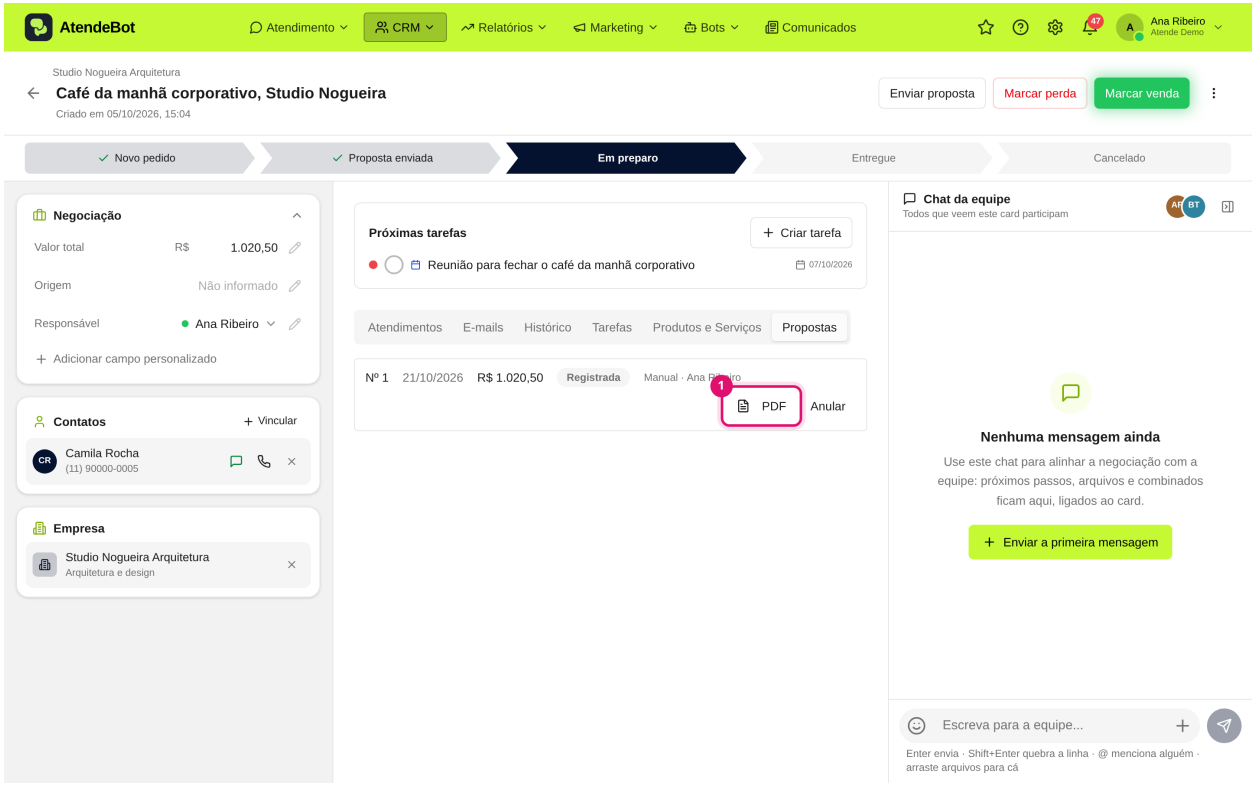
Como cada canal entrega o PDF

- **WhatsApp** (Não oficial, Oficial ou Z-API): se o texto da mensagem, contando a assinatura, cabe em **1024 caracteres**, ele vai como legenda do PDF, numa mensagem só. Se for maior, a mensagem sai primeiro e o PDF logo depois.
- **Instagram e Messenger**: sempre a mensagem primeiro e o PDF depois, porque esses canais não têm legenda.
- **Canal que não envia PDF:** o campo **PDF** fica desativado, com o aviso "Este canal não envia PDF.", e a mensagem sai só com o texto.
- **E-mail:** a proposta não sai por este caminho. O item **Proposta** nem aparece no chat de e-mail, e o AtendeBot recusa o envio de uma conversa de e-mail com o aviso "Para e-mail, use a tela de e-mail.".
- **Grupos:** não é possível enviar proposta ("Proposta não pode ser enviada em grupo.").

Depois do envio: a aba Propostas do negócio

No detalhe do negócio, a aba **Propostas** lista cada proposta com o número, a data, o total e o estado (**Enviando...**, **Enviada**, **Registrada**, **Não enviada** ou **Anulada**). Também podem aparecer os selos **Vencida**, **PDF não enviado** e **Falha na entrega**.

- **PDF** abre o PDF daquela proposta de novo. Aparece em toda proposta que tem PDF, inclusive as registradas sem envio.
- **Reenviar PDF** manda só o PDF outra vez, quando a mensagem saiu e o PDF não. O botão volta a aparecer 10 minutos depois se o envio ficou sem resposta.
- **Anular** cancela a proposta, pedindo o motivo.



Aba Propostas do negócio, com o botão PDF (1) que abre o PDF da proposta registrada

Resultado esperado

O cliente recebe a proposta com a sua arte e os dados preenchidos, e a conversa mostra um cartão **PDF** que abre o arquivo. No negócio, a proposta fica registrada com o botão **PDF**.

Erros comuns

- **Sintoma:** não encontro o botão **Enviar proposta** no negócio. **Solução:** ele some em negócio ganho ou perdido. No chat, o item **Proposta** não aparece em grupos, em conversas de e-mail nem em contato sem cadastro.
- **Sintoma:** o campo **PDF** não aparece. **Solução:** a conta não tem nenhum PDF cadastrado. Cadastre em Cadastrar o PDF da proposta e gerenciar a lista.
- **Sintoma:** o botão **Enviar** está apagado, com um aviso embaixo. **Solução:** leia o aviso, que diz o motivo. Os mais comuns: "Um chatbot está atendendo esta conversa. Finalize o chatbot para continuar.", "Este contato está bloqueado e o envio não sai.", "O canal desta conversa está desconectado." e o aviso de que a janela de 24 horas do WhatsApp Oficial fechou. Com "Este contato não tem conversa aberta para receber a proposta. Você pode só registrar.", use **Só registrar**.
- **Sintoma:** aviso "Proposta enviada, mas o PDF não saiu." **Solução:** a mensagem foi, mas o PDF não. Use **Reenviar PDF** no próprio aviso ou na aba **Propostas** do negócio (onde a proposta fica com o selo **PDF não enviado**).
- **Sintoma:** "Proposta enviada. Não deu para confirmar o envio do PDF; confira a conversa antes de reenviar." **Solução:** abra a conversa e veja se o PDF chegou. Só reenvie se não aparecer, para o cliente não receber duas vezes.
- **Sintoma:** "Não foi possível gerar o PDF da proposta. Nada foi enviado." **Solução:** clique em **Tentar de novo** ou em **Enviar sem PDF** para mandar só o texto.
- **Sintoma:** "Este PDF não existe mais. Escolha outro ou envie sem PDF." **Solução:** alguém excluiu o PDF com a janela aberta. Escolha outro no campo **PDF** ou use **Enviar sem PDF**.
- **Sintoma:** "Corrija a proposta antes de ver o PDF." ao clicar em **Ver PDF**. **Solução:** há um erro nos itens, no desconto ou na validade, e o aviso em vermelho na janela diz qual. Corrija e tente de novo.
- Mais problemas: Problemas com a proposta em PDF e perguntas frequentes.

Artigos relacionados

- Como funciona a proposta em PDF
- Mostrar a foto e a descrição dos produtos no PDF
- Enviar e acompanhar a proposta da negociação
- Abrir o detalhe da negociação (histórico, tarefas, produtos)

Revision #4
Created 2026-10-21 17:58:23 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-21 19:31:45 UTC by NoraLabs