Solução de Problemas

Como resolver os problemas mais comuns.

- WhatsApp desconectou: como reconectar
- QR Code não lê ou expira
- Mensagens não chegam ou chegam atrasadas
- Não recebo notificações
- Cliente não recebeu a campanha
- Agente de IA não respondeu ou respondeu errado
- Erro ao importar planilha de contatos
- Códigos de erro da Meta (WhatsApp Oficial)

WhatsApp desconectou: como reconectar

Se o seu WhatsApp aparece como **Desconectado** e as mensagens pararam de entrar e sair, este artigo mostra como voltar a conectar em poucos minutos.

Objetivo

Reconectar um canal de WhatsApp que caiu, sem perder o histórico de conversas.

Pré-requisitos

- Perfil Administrador
- O celular com o WhatsApp instalado e com internet, ao alcance

Tempo estimado

3 minutos.

Caminho de acesso

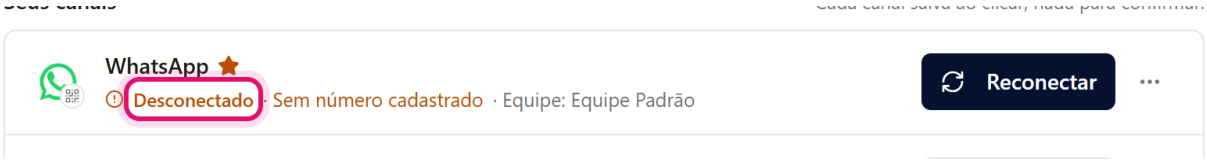
Ajustes → Canais

Passo a passo

> Quando um canal cai, administradores e supervisores veem uma faixa no topo da tela (no app, no topo da lista de Conversas): "O canal [nome] está desconectado e não recebe

> mensagens." O link **Reconectar** da faixa leva direto para **Ajustes → Canais**. A faixa some sozinha quando o canal volta.

1. Abra **Ajustes → Canais**. Em **Seus canais**, localize o canal com o status **Desconectado** em amarelo.



Canal WhatsApp em Ajustes → Canais com o status Desconectado em destaque

2. Antes de tudo, clique em **Sincronizar** (canto superior direito). Isso verifica com o provedor se a conexão está mesmo caída. Se voltar para **Conectado**, era só um atraso de atualização e não há mais nada a fazer.
3. Se continuar **Desconectado**, clique em **Reconectar**, na linha do canal.
4. Na janela **Reconectar WhatsApp**, escolha **QR Code**.
5. No celular, abra o WhatsApp em **Configurações → Dispositivos conectados → Conectar dispositivo** e escaneie o QR exibido na tela. Enquanto aguarda, aparece **Aguardando leitura...**.
6. Assim que a leitura for concluída, a janela fecha, aparece a mensagem "WhatsApp reconectado." e o status volta para **Conectado**.

Resultado esperado

O canal exibe o status **Conectado** em verde, e as conversas voltam a chegar na caixa de entrada.

Erros comuns

- **Sintoma:** o canal cai de novo logo após reconectar. **Solução:** verifique se o mesmo número não está aberto em muitos aparelhos ao mesmo tempo (o WhatsApp limita os dispositivos conectados) e desconecte um deles no celular.
- **Sintoma:** a linha do canal mostra **Sem número cadastrado**. **Solução:** conclua a leitura do QR Code até o final; o número só é preenchido quando a conexão fecha.
- **Sintoma:** é um canal **WhatsApp Oficial** (Meta), sem botão Reconectar. **Solução:** abra o menu **⋯** (Mais ações) da linha do canal e use **Refazer autorização**; a conexão oficial não usa QR Code. Veja Conectar WhatsApp Oficial (API da Meta).
- **Sintoma:** cai repetidamente sem motivo aparente. **Solução:** pode ser bloqueio do número pelo WhatsApp. Veja Meu WhatsApp pode ser bloqueado? Como evitar e, se persistir, acione o suporte.

Artigos relacionados

- Reconectar um canal que caiu ou trocar de número
- QR Code não lê ou expira
- Mensagens não chegam ou chegam atrasadas
- Conectar WhatsApp via QR Code

QR Code não lê ou expira

Se o QR Code do WhatsApp não é lido pelo celular ou some antes de você escanear, este artigo explica por que isso acontece e como resolver.

Objetivo

Conseguir ler o QR Code e concluir a conexão do WhatsApp.

Pré-requisitos

- Perfil Administrador
- Celular com o WhatsApp instalado e com internet

Tempo estimado

3 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Canais

Passo a passo

1. Abra **Ajustes → Canais** e inicie a conexão (**Adicionar** em um canal novo ou **Reconectar** em um canal já existente).
2. Escolha **QR Code**. A tela mostra **Escaneie o QR Code abaixo com seu WhatsApp**.
3. No celular, abra o WhatsApp em **Configurações → Dispositivos conectados → Conectar dispositivo** e aponte a câmera para o código.

4. O QR expira a cada poucos segundos por segurança. Se ele apagou ou o celular não reconheceu, clique em **Gerar novo QR** logo abaixo da imagem e tente de novo, sem demorar.
5. Quando a leitura der certo, aparece **Aguardando leitura...** e, em seguida, a confirmação de conexão.

Resultado esperado

A tela mostra **WhatsApp conectado com sucesso!** e você clica em **Concluir**. O canal passa a exibir **Conectado**.

Erros comuns

- **Sintoma:** o QR some sempre antes de escanear. **Solução:** deixe o WhatsApp já aberto na tela de leitura antes de clicar em **Gerar novo QR**, para ter o código fresco na hora.
- **Sintoma:** a câmera não foca ou a tela reflete. **Solução:** aumente o brilho do monitor, limpe a lente do celular e evite reflexos sobre a tela.
- **Sintoma:** a imagem do QR não carrega (fica girando). **Solução:** feche e reabra a janela; se persistir, clique em **Sincronizar** na tela **Canais** e tente novamente.
- **Sintoma:** o QR lê, mas não conecta. **Solução:** tente o **Código de Pareamento** em vez do QR: informe o número do WhatsApp e digite o código no celular.

Artigos relacionados

- Conectar WhatsApp via QR Code
- WhatsApp desconectou: como reconectar
- Reconectar um canal que caiu ou trocar de número

Mensagens não chegam ou chegam atrasadas

Se as mensagens dos clientes demoram a aparecer, chegam fora de ordem ou não chegam, este artigo ajuda a descobrir a causa e resolver.

Objetivo

Identificar por que as mensagens estão atrasando e restabelecer o fluxo em tempo real.

Pré-requisitos

- Perfil Administrador para agir sobre o canal (os demais passos qualquer usuário faz)

Tempo estimado

5 minutos.

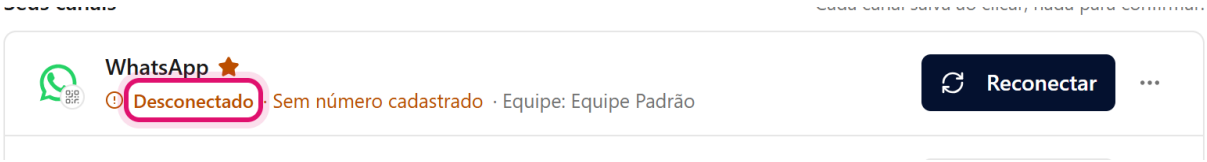
Caminho de acesso

Ajustes → Canais (canal) · **Atendimentos** (conversas)

Passo a passo

1. Confira sua internet. Recarregue a página do AtendeBot; a caixa de entrada precisa de conexão estável para atualizar em tempo real.
2. Vá em **Ajustes → Canais** e verifique o status do canal. Se estiver **Desconectado**, nenhuma mensagem entra ou sai: reconecte primeiro. Veja WhatsApp desconectou: como

reconectar.



Canal WhatsApp em Ajustes → Canais com o status Desconectado em destaque

3. Se o canal estiver **Conectado** mas as mensagens não chegam, clique em **Sincronizar** para forçar a atualização do estado real da conexão.
4. Em **Atendimentos**, confirme se você está olhando a aba certa. Uma conversa nova entra em **Novos**; se já foi atribuída a outra pessoa, ela está em **Todos**, não em **Meus**.
5. Verifique o celular do WhatsApp: se ele está sem internet ou desligado, as mensagens ficam retidas no aparelho e só sincronizam quando ele volta a ficar online.

Resultado esperado

As novas mensagens aparecem na caixa de entrada poucos segundos após o cliente enviar, na ordem correta.

Erros comuns

- **Sintoma:** mensagens antigas chegam todas de uma vez. **Solução:** normalmente é o celular do WhatsApp que ficou offline e voltou; aguarde a fila esvaziar.
- **Sintoma:** você envia e o cliente não recebe. **Solução:** verifique se a conversa está dentro da janela de atendimento do WhatsApp e se o número do cliente é válido. Veja Por que minha mensagem não foi entregue?.
- **Sintoma:** só uma conversa está travada. **Solução:** saia dela e volte, ou recarregue a página; pode ser um problema pontual de sincronização daquele chat.
- **Sintoma:** atraso constante em todos os canais. **Solução:** pode ser instabilidade momentânea; se durar, acione o suporte informando o horário.

Artigos relacionados

- WhatsApp desconectou: como reconectar
- Reconectar um canal que caiu ou trocar de número
- Por que minha mensagem não foi entregue?
- Não recebo notificações

Não recebo notificações

Se você não ouve o som nem vê os avisos de novas mensagens, este artigo mostra onde ligar as notificações e como liberar a permissão no navegador.

> No app AtendeBot da Google Play ou da App Store, veja Notificações e avisos no app.

Objetivo

Voltar a receber o som e os avisos de novas mensagens.

Pré-requisitos

Nenhum.

Tempo estimado

2 minutos.

Caminho de acesso

Avatar → Preferências

Passo a passo

1. Clique no seu **avatar** (canto da tela) e abra **Preferências**.
2. Na seção **Notificações**, confirme que a chave **Som de notificação** está ligada: é ela que toca o som ao receber novas mensagens.

Notificações

Estas escolhas valem para os dois lugares onde o AtendeBot avisa: o navegador e o aplicativo no celular.

Som de notificação
Tocar som ao receber novas mensagens

Avise-me sobre
Vale para o navegador e para o aplicativo. O que você desligar continua aparecendo dentro do AtendeBot — só deixa de te interromper.

Mensagem em conversa minha
Quando o contato responde numa conversa que é sua.

Conversa nova na fila do time
Conversa sem responsável que você pode assumir.

Conversa atribuída a mim
Quando alguém (ou uma automação) passa uma conversa para você.

Tarefa minha vencendo
Lembrete no prazo que você configurar abaixo.

Ligação perdida
Chamada que tocou e ninguém atendeu.

Resumo do dia
Um resumo com os números do dia, no horário que você escolher.

Fila acumulada
Quando há conversas esperando resposta há tempo demais.

Alertas da Análise IA
Conversa sem resposta e card parado, detectados pelo módulo.

Horário do resumo do dia 18:00

No fuso horário da sua conta.

Avisar quantos minutos antes do prazo da tarefa

10

Ocultar o conteúdo nos avisos
O aviso passa a dizer só que chegou algo novo, sem o nome do contato nem a prévia da mensagem. Útil em tela de bloqueio compartilhada.

Notificações do navegador
Avisa sobre novas mensagens quando a janela está em segundo plano ou sem foco; ligações recebidas avisam sempre.

Testar notificação

Permissão do navegador: concedida

Este interruptor vale só para o navegador. No aplicativo, quem manda é a permissão de notificações do próprio celular.

Cartão Notificações das Preferências: Som de notificação, o que avisar e Notificações do navegador

3. Ative também **Notificações do navegador**. Ao ligar a chave, o navegador pede permissão: clique em **Permitir**.
4. Clique em **Salvar todas as preferências** no fim da página.
5. Confira ainda a chave **Modo férias** (seção **Disponibilidade**): quando ela está ligada, o AtendeBot não toca o som nem mostra notificações de mensagens e avisos para você (os avisos continuam no sino).

Onde rever os avisos no computador

Perdeu um aviso do navegador? Ele continua guardado no sino.

1. No canto superior direito, ao lado do seu avatar, clique no sino (**Notificações**). O número vermelho mostra quantos avisos você ainda não leu (aparece **99+** acima de 99).
2. No menu que abre, alterne entre **Todas** e **Não lidas**. Clique num aviso para marcá-lo como lido e abrir a tela a que ele se refere. **Marcar todas como lidas** aparece enquanto houver avisos pendentes.
3. Avisos com o mesmo título que chegam em até 2 minutos aparecem numa linha só, com a contagem. Ao abrir a linha, você vê cada aviso e todos ficam marcados como lidos.
4. Para ver o histórico completo, clique em **Ver todas as notificações**, no rodapé do menu. A página **Notificações** mostra no topo quantos avisos estão não lidos ("Tudo em dia" quando não há nenhum) e tem o botão **Marcar todas como lidas**. Os avisos vêm separados por dia e, no fim da lista, o botão **Carregar mais** traz os mais antigos.
5. Para achar um aviso, combine os dois filtros da página: **Todas** ou **Não lidas**, e a categoria: **Tudo**, **Sistema**, **Conversas**, **Tarefas**, **Comunicados** ou **Resumos**. A escolha fica guardada no endereço da página, então recarregar mantém o filtro.

Cada categoria reúne estes avisos:

- **Sistema:** avisos do sistema para quem administra a conta, como canal desconectado.
- **Conversas:** conversa atribuída a você, ligação perdida e menção no chat de notas do card.
- **Tarefas:** tarefa atribuída a você e tarefa vencendo.
- **Comunicados:** os comunicados enviados para a sua conta.
- **Resumos:** resumo do dia, fila acumulada e os relatórios de Marketing.

No app do celular, a tela **Avisos** tem os mesmos filtros: **Não lidas**, **Tudo**, **Sistema**, **Conversas**, **Tarefas**, **Comunicados** e **Resumos**.

Resultado esperado

Ao chegar uma nova mensagem, você ouve o som e, com a aba do AtendeBot em segundo plano, vê o aviso do navegador.

Erros comuns

- **Sintoma:** a chave **Notificações do navegador** não liga e aparece "Permissão bloqueada pelo navegador". **Solução:** você negou a permissão antes. Clique no cadeado (ou no ícone ao lado do endereço, na barra do navegador) e permita as notificações; depois volte e ligue a chave.
- **Sintoma:** o texto diz "Seu navegador não suporta notificações push". **Solução:** use um navegador atualizado (como Chrome ou Edge) no computador; alguns navegadores e o modo anônimo não suportam esse recurso.
- **Sintoma:** os avisos não aparecem, mas o som toca. **Solução:** as notificações do navegador só aparecem com a aba em segundo plano; com a aba aberta na frente, você vê a conversa direto na tela.
- **Sintoma:** nada toca mesmo com tudo ligado. **Solução:** verifique o volume do computador e se a aba do AtendeBot não está no mudo (ícone de som na aba do navegador).
- **Sintoma:** um aviso antigo não aparece quando filtro por categoria. **Solução:** avisos mais antigos, gravados antes de existirem as categorias, só aparecem em **Tudo**.
- **Sintoma:** a página **Notificações** mostra "Não foi possível carregar as notificações." **Solução:** clique em **Tentar de novo**.

Artigos relacionados

- Mensagens não chegam ou chegam atrasadas
- Tour pela interface: menu, atendimentos, CRM e ajustes
- Por que minha mensagem não foi entregue?

Cliente não recebeu a campanha

Se um cliente diz que não recebeu a sua campanha, este artigo explica as causas mais comuns e o que você pode conferir.

> 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

Entender por que um contato não recebeu a campanha e como evitar que se repita.

Pré-requisitos

- Módulo **Disparos** ativo
- Canal de WhatsApp conectado

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

Marketing → Disparo de Campanha

Passo a passo

1. Abra **Marketing → Disparo de Campanha** e entre na campanha em questão. Confira as métricas de entrega para ver se a falha foi só com aquele contato ou com vários.
2. Verifique o número do contato: precisa ser um número **com WhatsApp ativo** e no formato correto (com DDD). Números fixos ou sem WhatsApp não recebem.
3. Confirme a **janela de 24 horas**. Fora dela, o WhatsApp só entrega mensagens usando um **modelo** aprovado. Se a campanha não usou um modelo e o cliente não falou com você nas últimas 24 horas, a mensagem não é entregue. Veja Enviar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial).
4. Verifique se o cliente não bloqueou o seu número ou se já pediu para não receber (opt-out).
5. Confirme que o canal usado no disparo estava **Conectado** no horário do envio (**Ajustes → Canais**).

Resultado esperado

Você identifica a causa (sem WhatsApp, fora da janela de 24h, número inválido ou bloqueio) e ajusta a lista ou o formato do próximo envio.

Erros comuns

- **Sintoma:** vários contatos não receberam. **Solução:** provavelmente a campanha foi enviada fora da janela de 24h sem um modelo aprovado. Use um modelo no próximo disparo.
- **Sintoma:** só alguns não receberam. **Solução:** costuma ser número sem WhatsApp, inválido ou que bloqueou o contato. Revise esses cadastros.
- **Sintoma:** a campanha não saiu de forma alguma. **Solução:** verifique se ela foi aprovada e agendada corretamente, e se o canal estava conectado. Veja Aprovar uma campanha antes do disparo.

Artigos relacionados

- Criar uma campanha de mensagens em lote
- Boas práticas para evitar bloqueio e spam
- Enviar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial)
- Por que minha mensagem não foi entregue?

Agente de IA não respondeu ou respondeu errado

Se o seu agente de IA ficou calado ou deu uma resposta errada, este artigo mostra os pontos a conferir para colocá-lo nos trilhos.

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

Objetivo

Descobrir por que o agente de IA não respondeu ou respondeu errado e corrigir a configuração.

Pré-requisitos

- Módulo **Agentes Inteligentes** ativo
- Perfil Administrador

Tempo estimado

10 minutos.

Caminho de acesso

Bots → Agentes IA

Passo a passo

1. Abra **Bots → Agentes IA** e verifique o status do agente: precisa estar **Ativo**. Um agente **Pausado**, **Rascunho** ou **Arquivado** não responde.
2. Confira o provedor de IA e a chave. Se a chave (API key) do provedor estiver ausente, vencida ou sem créditos, o agente não consegue gerar respostas. Veja Configurar seu provedor de IA (chave própria).



Janela Provedores, em Bots → Agentes IA, onde fica a chave de IA que o agente usa

3. Se ele respondeu, mas errado, revise a **base de conhecimento**: informações desatualizadas ou faltando levam a respostas imprecisas. Atualize os documentos. Veja Alimentar a base de conhecimento (upload de documentos / RAG).
4. Revise as **instruções** do agente. Instruções vagas ou contraditórias geram respostas fora do esperado. Veja Escrever boas instruções (prompt) para o agente.
5. Verifique o **limite de turnos** (campo **Máx. turnos** no agente). Ao atingir o teto, os turnos seguintes da conversa são transferidos para um atendente humano. Confira as regras de **supervisão e transferência**. Veja Definir supervisão humana e hand-off para agente humano.

Resultado esperado

O agente volta a responder dentro do escopo definido e, quando não sabe ou atinge o limite, transfere para um atendente humano.

Erros comuns

- **Sintoma:** o agente não respondeu nada. **Solução:** quase sempre é a chave do provedor (ausente, vencida ou sem crédito) ou o agente pausado. Comece por aí.
- **Sintoma:** responde com informação errada. **Solução:** corrija a base de conhecimento e refine as instruções; a IA responde com base no que você forneceu.
- **Sintoma:** parou de responder no meio da conversa. **Solução:** provavelmente atingiu o limite de turnos; ajuste o limite ou configure a transferência para atendente.
- **Sintoma:** responde temas fora do assunto. **Solução:** deixe as instruções mais específicas sobre o que ele pode e não pode tratar.

Artigos relacionados

- Configurar seu provedor de IA (chave própria)
- Criar um agente de IA no builder
- Alimentar a base de conhecimento (upload de documentos / RAG)
- Definir supervisão humana e hand-off para agente humano

Erro ao importar planilha de contatos

Se a importação de contatos falhou ou trouxe avisos linha a linha, este artigo explica as causas mais comuns e como corrigir a planilha.

Objetivo

Concluir a importação de contatos sem erros, usando a planilha modelo do sistema.

Pré-requisitos

- Permissão para gerenciar contatos

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

CRM → Contatos → importação

Passo a passo

1. Abra a importação de contatos e clique em **Baixar planilha modelo**. Sempre parta do modelo: ele já tem as colunas certas. Veja Importar contatos em lote via planilha.



Janela Importar contatos com o botão Baixar planilha modelo em destaque e a área para enviar a planilha

2. Preencha o modelo sem apagar nem renomear as colunas do cabeçalho. Salve como **.xlsx** ou **.csv** (únicos formatos aceitos).
3. Arraste o arquivo até a área de upload (ou clique nela para escolher) e clique em **Continuar**.
4. Na tela de mapeamento, em **Contatos já existentes**, escolha o comportamento para duplicados:
   - **Atualizar existentes**: sobrescreve os dados de quem já está cadastrado.
   - **Pular existentes**: mantém o cadastro atual e ignora a linha repetida. O duplicado é detectado pelo **telefone**; linhas sem telefone sempre criam um contato novo.
5. Clique em **Importar** e, ao final, leia o resumo: quantos foram **criados**, **atualizados** e **ignorados**, além dos avisos por linha (ex.: **Linha 5: ...**).

Resultado esperado

Aparece o resumo no formato "X criados, Y atualizados, Z ignorados". As linhas com problema vêm listadas com o número da linha e a descrição, para você corrigir e reenviar só elas.

Erros comuns

- **Sintoma:** "Arquivos .xls (Excel 97-2003) não são aceitos". **Solução:** no Excel, use **Salvar como** e escolha **.xlsx** (Pasta de Trabalho do Excel), e envie o arquivo novo.
- **Sintoma:** "Formato não suportado" ou "Erro ao importar a planilha" logo de cara. **Solução:** o arquivo não é .xlsx nem .csv, ou o cabeçalho foi alterado. Baixe o modelo de novo e recomece a partir dele.
- **Sintoma:** contatos vieram duplicados. **Solução:** verifique os telefones: números escritos de formas diferentes não são reconhecidos como o mesmo contato. Padronize com DDD.
- **Sintoma:** avisos "Linha X" apontando telefone. **Solução:** corrija as linhas indicadas (telefone vazio ou inválido) e reenvie a planilha.
- **Sintoma:** o resumo mostra "N contatos criados sem telefone". **Solução:** a coluna **Telefone** não foi mapeada (ou ficou vazia) nessas linhas; esses contatos não entram em campanhas nem em conversas de WhatsApp. Corrija o mapeamento e reimporte.
- **Sintoma:** esperava atualizar, mas os contatos foram ignorados. **Solução:** você escolheu **Pular existentes**; troque para **Atualizar existentes** e importe de novo.

Artigos relacionados

- Importar contatos em lote via planilha
- Como criar um novo contato
- Importar e exportar empresas

Códigos de erro da Meta (WhatsApp Oficial)

Quando uma mensagem enviada pelo **WhatsApp Oficial (API da Meta)** não é entregue, a Meta devolve um código de erro. No AtendeBot, a mensagem que falhou aparece na conversa com um aviso em vermelho mostrando o código, o nome do erro e uma explicação breve, com os botões **Tentar envio novamente** e **Excluir mensagem**.

Abaixo está o significado de cada código e o que fazer em cada caso.

> **Dica:** a maioria das falhas do dia a dia é causada pela **janela de 24 horas** (erro 131047) ou por **número sem WhatsApp** (erro 131026). Comece por eles.

Erros mais comuns

Erro 131047: Janela de 24 horas expirada

O que significa: mais de 24 horas se passaram desde a última mensagem do cliente. Pela política do WhatsApp, depois desse prazo a empresa só pode enviar **modelos aprovados**.

Como resolver: envie um modelo de mensagem aprovado. Enviar o modelo não reabre a janela: até o cliente responder, só modelos são entregues. Quando ele responder, a janela de 24 horas reabre e o envio livre volta a funcionar. Com a janela fechada, **Tentar envio novamente** não reenvia a mensagem: o reenvio sairia como texto livre e seria recusado de novo.

Erro 131026: Mensagem não entregue

O que significa: o número do destinatário não está registrado no WhatsApp, bloqueou seu contato ou não aceitou os novos termos do aplicativo.

Como resolver:

- Confira se o número está correto e no formato internacional (ex.: +55 11 99999-9999).

- Confirme com o cliente, por outro canal, se o número tem WhatsApp ativo.
- Teste enviar para outro número ativo para descartar problema no canal.

Erro 131049: Limite de marketing da Meta

O que significa: a Meta decidiu não entregar este modelo de **marketing** para manter a experiência do usuário saudável: o destinatário já recebeu muitas mensagens de marketing recentemente (de você ou de outras empresas).

Como resolver:

- Use um modelo de **utilidade** em vez de marketing quando o objetivo for transacional.
- Reduza a frequência de campanhas para o mesmo contato.
- Aguarde: o bloqueio é temporário e liberado pela própria Meta.

Erro 130472: Número em experimento da Meta

O que significa: o destinatário faz parte de um experimento do WhatsApp (aplicado a uma pequena parcela de usuários) que limita o recebimento de mensagens de marketing iniciadas por empresas.

Como resolver: use um modelo de utilidade, ou aguarde o próprio cliente iniciar a conversa (com a conversa aberta, o envio funciona normalmente), o envio funciona normalmente.

Erro 131056: Muitas mensagens para o mesmo contato

O que significa: foram enviadas muitas mensagens deste número para o mesmo destinatário em um curto período.

Como resolver: aguarde alguns minutos antes de reenviar e evite disparos repetidos para o mesmo contato.

Erro 131000 / 131016 / 133004: Erro temporário na Meta

O que significa: falha genérica ou indisponibilidade temporária nos servidores da Meta.

Como resolver: aguarde alguns instantes e use **Tentar envio novamente**. Se persistir, verifique o status da API da Meta e a conexão do canal.

Erros de limite e qualidade

Erro 4 / 80007 / 130429: Limite de envios da API

O que significa: a conta atingiu o limite de requisições ou de vazão (throughput) da Meta.

Como resolver: aguarde alguns minutos e tente novamente. Em campanhas grandes, distribua os envios ao longo do tempo.

Erro 131048: Envios suspensos por qualidade

O que significa: a Meta suspendeu temporariamente os envios do número por suspeita de spam ou queda na classificação de qualidade (gerada por bloqueios e denúncias de destinatários).

Como resolver:

- Verifique a qualidade do número no WhatsApp Manager.
- Reduza envios em massa e evite mensagens idênticas/repetitivas.
- Priorize contatos que consentiram em receber mensagens (opt-in).

Erro 368 / 131031: Conta restrita ou bloqueada

O que significa: a conta do WhatsApp Business foi restringida ou desabilitada por violar alguma política da plataforma.

Como resolver:

- Acesse a **Página Inicial do Suporte** no Gerenciador de Negócios da Meta e verifique as notificações.
- Revise as Políticas Comerciais e de Mensagens do WhatsApp.
- Corrija as práticas apontadas e, se aplicável, conteste a decisão pelo próprio Gerenciador.

Erros de modelo (template)

Erro 132001: Modelo não encontrado

O que significa: o modelo não existe ou **não foi aprovado no idioma enviado** (pegadinha comum: o modelo existe em português, mas o envio saiu em outro idioma).

Como resolver: confira o nome e o idioma do modelo em **Ajustes → Mensagens Prontas**; se o modelo foi reprovado, ajuste e reenvie para aprovação.

Erro 132000: Parâmetros do modelo incorretos

O que significa: a quantidade de parâmetros (variáveis) enviada não confere com o modelo aprovado.

Como resolver: confira se todas as variáveis do modelo estão preenchidas.

Erro 132012: Parâmetro em formato incorreto

O que significa: um dos parâmetros está em formato diferente do aprovado pela Meta.

Erro 132005: Texto do modelo muito longo

O que significa: o texto final (com as variáveis preenchidas) excede o limite de tamanho da Meta.

Erro 132007: Modelo bloqueado

O que significa: o modelo foi bloqueado por violar a política de conteúdo da Meta.

Erro 132015 / 132016: Modelo pausado ou desabilitado

O que significa: a Meta pausa (132015) e depois desabilita (132016) modelos com baixa qualidade (muitos bloqueios ou denúncias dos destinatários).

Como resolver: edite o modelo para melhorar o conteúdo ou crie um novo; evite reutilizar modelos com histórico ruim.

Erros de conta e canal

Erro 0 / 190: Sessão expirada

O que significa: o token de acesso do canal expirou ou foi revogado.

Como resolver: reconecte o canal em **Ajustes → Canais**. Veja Reconectar um canal que caiu ou trocar de número.

Erro 131042: Problema de pagamento

O que significa: há um problema com o método de pagamento da conta Meta (cartão recusado, faturamento não configurado, limite excedido). Enquanto não for resolvido, nenhum modelo é entregue, nem pelo chat nem por campanha; só passam as respostas dentro da janela de 24 horas.

Como resolver: verifique o faturamento no **Gerenciador de Negócios → Pagamentos**, confirme os dados do cartão ou adicione um novo método de pagamento.

Erro 133010: Número não registrado

O que significa: o número do canal não está registrado na API oficial do WhatsApp. Registrar o número é um passo separado de conectá-lo, então o canal pode aparecer como conectado e mesmo assim recusar todo envio.

Como resolver: abra **Ajustes → Canais**, localize o canal de WhatsApp Oficial, abra o menu **⋯** (Mais ações) da linha e clique em **Registrar número**. Reconectar o canal não resolve este erro. Se aparecer o pedido de PIN, informe o PIN de 6 dígitos da verificação em duas etapas cadastrado no WhatsApp Manager.

Erro 133005: PIN incorreto

O que significa: o número tem verificação em duas etapas ativa e o PIN informado não confere.

Como resolver: informe o PIN de 6 dígitos cadastrado no **WhatsApp Manager → Configurações do número → Verificação em duas etapas**. Se ninguém souber o PIN, desative a verificação em duas etapas por lá e repita o registro.

Erro 133006: Reverificação necessária

O que significa: o número precisa passar de novo pela verificação da Meta antes de ser registrado.

Como resolver: verifique o número no **Gerenciador de Negócios da Meta** e depois repita o registro em **Ajustes → Canais**.

Erro 133015: Registro em andamento

O que significa: a Meta já está processando o registro deste número.

Como resolver: aguarde alguns instantes e tente novamente.

Erro 131045: Falha de registro do número

O que significa: o número está com problema de registro (certificado) na Meta.

Como resolver: reconecte o canal.

Erro 131057: Conta em manutenção

O que significa: a conta Meta está temporariamente em modo de manutenção.

Como resolver: aguarde e tente novamente mais tarde.

Erro 10: Sem permissão

O que significa: o aplicativo Meta não tem permissão para executar o envio.

Como resolver: reconecte o canal para renovar as permissões concedidas.

Erros de conteúdo

Erro 100 / 131008 / 131009: Conteúdo inválido

O que significa: o conteúdo da mensagem é inválido ou está incompleto (parâmetro ausente, URL de mídia inacessível, formato errado).

Como resolver: revise o texto, a mídia e os parâmetros e tente novamente.

Erro 131051: Tipo de mensagem não suportado

O que significa: o tipo de conteúdo não é suportado pela API oficial (ex.: reações, figurinhas animadas, formatos muito recentes do WhatsApp).

Como resolver: envie o conteúdo em um formato padrão: texto, imagem ou documento. Se o erro for em mensagem **recebida**, peça ao cliente para reenviar em outro formato.

Erro 131052 / 131053: Falha na mídia

O que significa: a Meta não conseguiu baixar (131052) ou enviar (131053) o arquivo de mídia.

Como resolver: verifique o formato e o tamanho do arquivo e tente novamente.

Erro 131021: Destinatário inválido

O que significa: o número de destino é o próprio número do canal.

Erro 135000: Falha genérica ao enviar

O que significa: erro desconhecido da Meta, geralmente ligado à validação do modelo.

Como resolver: tente novamente; se persistir com um modelo específico, duplique o modelo e use a cópia.

Artigos relacionados

- Por que minha mensagem não foi entregue?
- Reconectar um canal que caiu ou trocar de número
- Meu WhatsApp pode ser bloqueado? Como evitar
- Enviar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial)