

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 [\[Entender planos, módulos e o que está incluído\]\(/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido\)](#).

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 → **Campanhas**

Passo a passo

1. Abra **Marketing** → **Campanhas** e entre na campanha em questão. Confira as métricas de entrega para ver se a falha foi só com aquele contato ou com vários.

 **PRINT** — Tela de uma campanha em **Marketing** → **Campanhas** mostrando os números de envio e entrega.

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** → **Contas**).

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?](#)

Revision #2

Created 2026-07-10 16:43:14 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-10 16:44:21 UTC by NoraLabs