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)

Revision #14
Created 2026-07-14 17:09:10 UTC by NoraLabs
Updated 2026-11-03 13:37:57 UTC by NoraLabs