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.

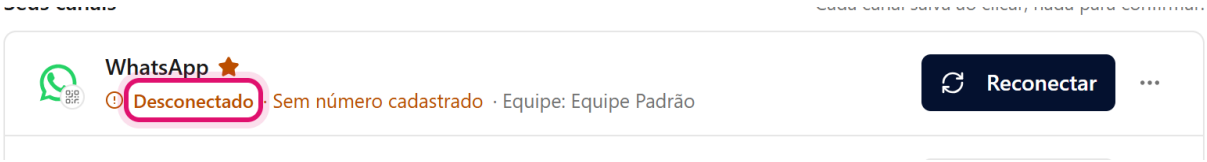
Caminho de acesso

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

Revision #11
Created 2026-07-10 16:43:12 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-15 15:30:50 UTC by NoraLabs