Consulta de Mensagens Pendentes de Entrega

A tela de Mensagens Pendentes de Entrega permite acompanhar as mensagens do Comunicador que não foram entregues aos clientes no WhatsApp.

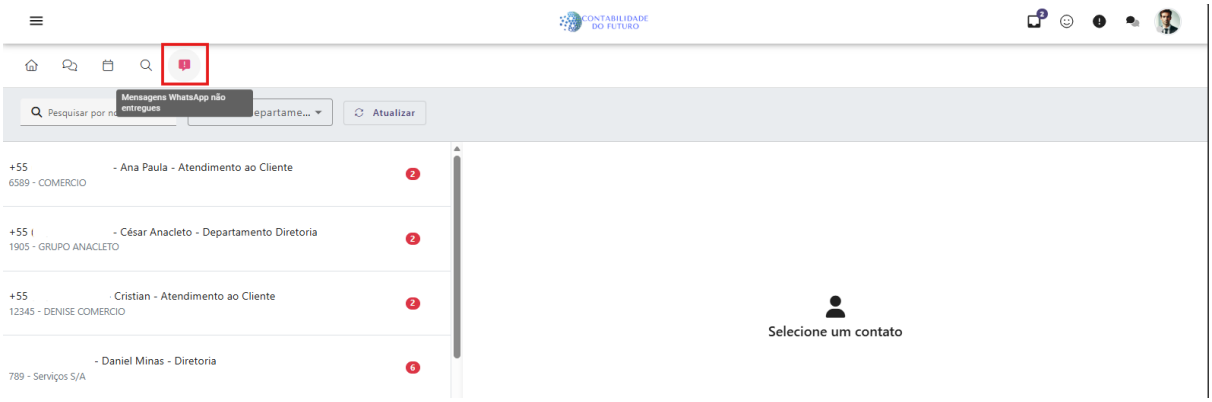
Importante: Esta funcionalidade está disponível apenas para contabilidades que utilizam a integração com a API Oficial do WhatsApp (Meta).

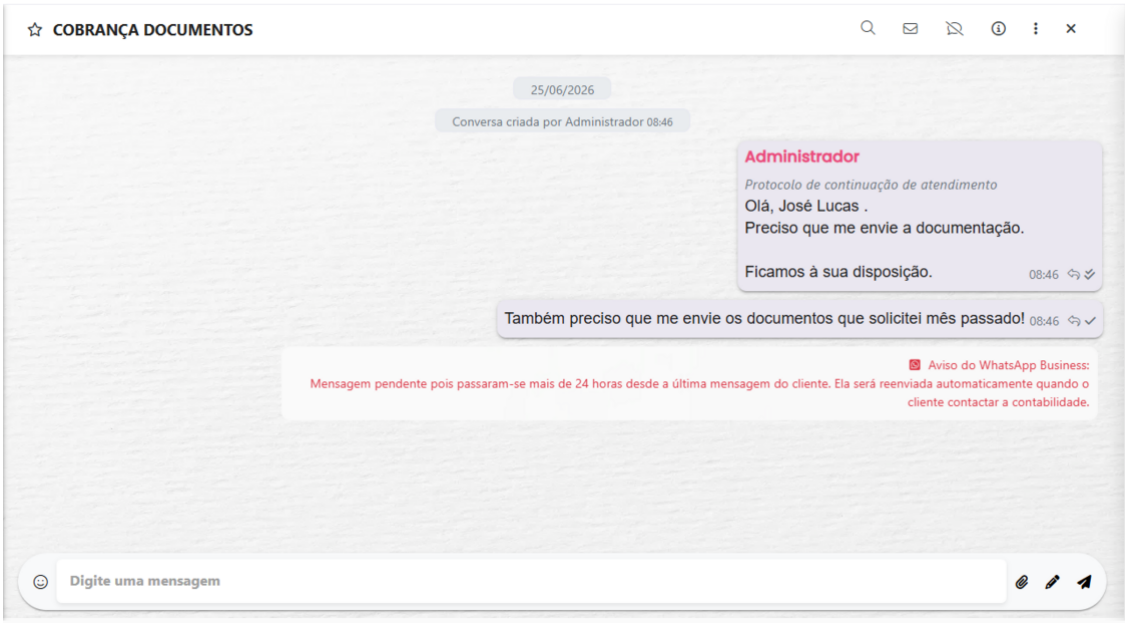
Sempre que uma mensagem ou template enviado não for entregue com sucesso, ela será registrada nesta tela. Assim, sua equipe pode identificar rapidamente as falhas, verificar o motivo informado pela Meta e tomar as ações necessárias.

Como acessar

1. Acesse o Comunicador.
2. Clique no ícone de balão com ponto de exclamação.

Nesta tela serão exibidas todas as mensagens que apresentaram falha na entrega.



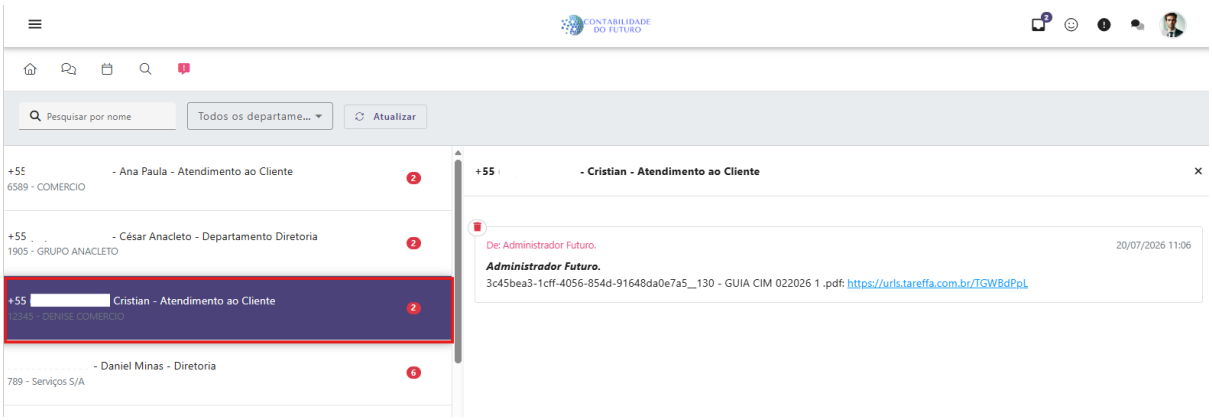


Consultando as mensagens pendentes

Cada card representa um agrupamento de mensagens pendentes.

Ao clicar sobre o card com a quantidade de mensagens, será exibida a relação completa das mensagens que não foram entregues, permitindo identificar:

- Cliente;
- Conteúdo da mensagem;
- Data do envio;



Removendo uma pendência

Caso deseje limpar uma mensagem da lista de pendências, clique no ícone de lixeira.

Importante: Remover a pendência apenas exclui o registro da tela de consulta. A conversa continuará apresentando o histórico do erro, pois a mensagem não foi entregue ao destinatário.

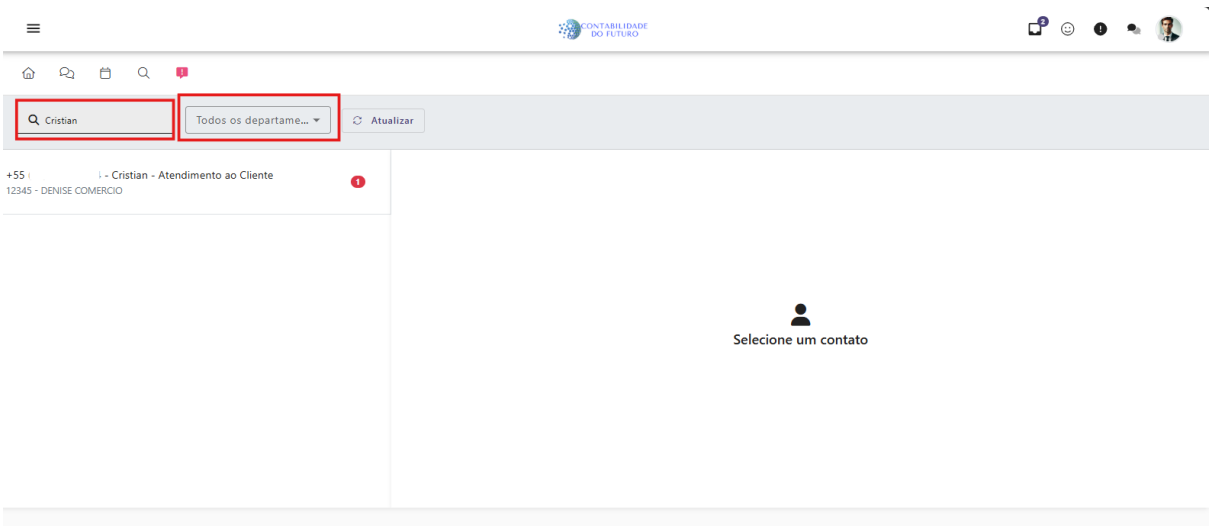
Filtrando as mensagens

É possível localizar pendências de um cliente específico.

Para isso:

1. Informe o nome do cliente no campo de filtro ou selecione o departamento.
2. Clique em Atualizar.

A tela exibirá apenas as mensagens correspondentes ao filtro informado.



Principais erros de entrega

A seguir estão os principais motivos de falha retornados pela API Oficial do WhatsApp (Meta).

Erro 1 – Problema no método de pagamento

Mensagem apresentada

Falha no envio da mensagem devido a problemas no método de pagamento.

Causa

O cartão cadastrado na conta da Meta Business apresenta alguma inconsistência.

Como resolver

Acesse a conta da Meta Business e atualize ou substitua o cartão de pagamento.

Erro 2 – Baixo engajamento do destinatário

Mensagem apresentada

Para manter um ecossistema saudável de engajamento, a mensagem não foi entregue.

Causa

A Meta identificou baixa interação do destinatário ou excesso de mensagens enviadas para o mesmo contato.

Como resolver

Entre em contato com o cliente por outro canal (telefone, e-mail ou outro meio disponível) e solicite que ele responda à conversa no WhatsApp.

Erro 3 – Falha ao baixar mídia

Mensagem apresentada

Falha ao baixar a mídia recebida devido a erro interno.

Causa

Instabilidade temporária na plataforma da Meta.

Como resolver

Aguarde alguns minutos e tente novamente após a estabilização da plataforma.

Erro 4 – Limite diário de mensagens excedido

Mensagem apresentada

Falha no envio da mensagem por limite de envio excedido.

Causa

O limite diário de mensagens permitido pela Meta foi atingido.

Como resolver

Aguarde 24 horas para realizar novos envios.

Observação: Conforme a utilização da API evolui e segue as boas práticas da Meta, esse limite tende a ser ampliado automaticamente.

Erro 5 – Conta comercial bloqueada

Mensagem apresentada

A conta comercial foi bloqueada.

Causa

A conta do WhatsApp Business foi bloqueada por violação das políticas da Meta.

Como resolver

Acesse o Meta Business Manager e solicite a revisão ou o desbloqueio da conta, conforme as orientações da própria Meta.

Criado 2026-09-22 12:35:36 UTC por Brenda
Atualizado: 2026-10-30 20:49:01 UTC por Brenda