

Envio de E-mail em Lote e Antecipação do Envio do E-mail

1. O que é o envio de e-mail em lote?

O **Envio de E-mail em Lote** permite realizar uma comunicação que contempla vários serviços/documentos de forma consolidada.

Diferentemente do envio individual, em que cada serviço possui sua própria comunicação e mensagem, no envio em lote **as mensagens individuais configuradas nos serviços não são enviadas uma a uma.**

Nesse formato, é utilizada uma comunicação mais genérica, reunindo as informações relacionadas ao envio, como:

- Documentos vinculados;
- Empresas contempladas;
- Informações gerais dos serviços que fazem parte do envio.

Quando utilizar?

O recurso é útil quando é necessário comunicar vários documentos ou serviços aos clientes sem realizar um envio individual para cada serviço.

2. Como habilitar o envio de e-mail em lote

Para utilizar o envio de e-mail em lote, é necessário realizar a configuração na **contabilidade** e definir quais **departamentos** poderão utilizar esse recurso.

2.1. Habilitar na contabilidade

Acesse o menu:

Contabilidades

Deve ser habilitada a opção relacionada ao envio de e-mail em lote.

2.2. Configurar os departamentos

Depois de habilitar o recurso na contabilidade, é necessário verificar as configurações dos **departamentos**.

Nos departamentos, existem opções relacionadas ao envio de e-mail em lote que determinam quais departamentos poderão utilizar esse tipo de comunicação.

2.3. Configurações de envio no departamento

Nos Departamentos, é possível definir quando os e-mails deverão ser enviados. As opções disponíveis são:

- **Envio imediato:** o e-mail é enviado assim que o serviço for baixado.
- **De hora em hora:** o sistema realiza o envio de hora em hora, conforme os e-mails que estiverem pendentes.
- **No dia seguinte:** o envio fica programado para o dia seguinte.

☐ A opção escolhida determina o comportamento do envio dos e-mails para aquele departamento.

3. Configurações relacionadas à comunicação

Antes de utilizar o envio de e-mail, é necessário conferir as configurações de comunicação do serviço.

Comunicação do serviço

O cadastro do serviço possui configurações que determinam **quando e como o cliente será comunicado**.

Entre elas, está a opção:

Comunica Cliente quando concluído

Quando habilitada, após a conclusão/baixa automática do serviço:

Serviço concluído → comunicação criada no Comunicador → envio por e-mail e/ou WhatsApp conforme a configuração do cliente.

O **Comunicador é a base da comunicação**. Mesmo que o cliente não tenha e-mail ou WhatsApp habilitado, a comunicação pode ser criada no Comunicador; os demais canais dependem das configurações existentes.

4. Perfil que receberá a comunicação

O serviço permite definir o **perfil principal** que receberá os documentos/comunicações.

Entre os perfis disponíveis estão:

- Gerente;
- Recursos Humanos;
- Financeiro;
- Colaborador;
- Administrador.

Também é possível utilizar **perfis adicionais**, permitindo que a comunicação seja direcionada para mais de um perfil de usuário cliente.

☐ Exemplo:

Perfil principal: Financeiro

Perfil adicional: Administrador

Nesse cenário, a comunicação poderá alcançar os usuários clientes cadastrados com esses perfis.

5. Diferença entre envio individual e envio em lote

O **Envio de E-mail em Lote** é um recurso utilizado especificamente para realizar o envio de e-mails de forma consolidada.

Envio individual por e-mail

Cada serviço possui sua própria comunicação e pode utilizar a **mensagem configurada no cadastro do serviço**.

Envio de e-mail em lote

Quando os serviços são enviados em lote, as mensagens individuais configuradas em cada serviço **não são enviadas uma a uma**.

Nesse formato, é utilizada uma comunicação mais genérica e consolidada, contendo as informações dos documentos e empresas contemplados no envio.

☐ **Importante:** esta configuração de **envio em lote se refere ao e-mail**.

E o WhatsApp?

O envio por WhatsApp possui um funcionamento diferente.

Para clientes que utilizam o **Atende+**, o WhatsApp utiliza **templates aprovados pela Meta**. Portanto, **não é utilizada a mensagem cadastrada no serviço da mesma forma que ocorre no e-mail**.

Ou seja:

E-mail: utiliza a configuração de comunicação do e-mail conforme o fluxo definido.

WhatsApp via Atende+: utiliza o **template aprovado pela Meta**.

6. Como antecipar o envio de um e-mail agendado

Quando um e-mail já estiver **agendado para envio**, é possível antecipar o envio diretamente pela tela de **Programação**.

Como identificar o status do envio

Na programação do serviço, será apresentado um ícone de envelope que indica a situação do envio do e-mail.

-  **Envelope amarelo:** o envio está **pendente**.
-  **Envelope verde:** o e-mail **já foi enviado**.

Como antecipar o envio

Quando o envelope estiver **amarelo**, significa que o e-mail ainda está pendente de envio.

Para antecipá-lo:

1. Acesse a **Programação** do serviço.
2. Localize o serviço que possui o **ícone de envelope amarelo**.
3. Clique sobre o envelope.
4. Será apresentada a opção para **antecipar o envio**.
5. Confirme a ação para que o e-mail seja enviado antecipadamente.

Criado 2026-09-25 13:46:11 UTC por Brenda

Atualizado: 2026-09-25 13:54:17 UTC por Brenda