

Lista de Transmissão

A Lista de Transmissão envia um ChatBot para muitos contatos de uma vez, pelo WhatsApp. Cada contato recebe as mensagens na conversa individual dele, como se fosse um atendimento normal, e não vê quem mais está na lista.

Use para avisar sobre o lançamento de um empreendimento, lembrar os clientes de uma vistoria ou retomar o contato com quem procurou imóvel. Você escolhe a conexão, o ChatBot, os contatos, o intervalo entre as mensagens e o horário em que o envio pode acontecer.

Rotina: Lista de Transmissão

Navegação no Módulo



Clique em **Lista de Transmissão** no menu lateral esquerdo do Apre.Chat, o ícone de megafone entre Setores e ChatBot. O item só aparece no menu se o seu cargo der acesso a essa tela.

A tela abre com o título **Listagem de Transmissões**. No alto ficam a busca e o filtro de status; logo abaixo, os botões; e, em seguida, a lista com todas as transmissões da empresa.

A lista de transmissões

Listagem de Transmissões

Q

Buscar

Pesquisar transmissões...

Q

Status

Filtrar por status...

▼

Q

Buscar

+ Adicionar

Excluir

1 a 2 de 2 registros

☐	# ID	Nome	Status	Envios	Ações
☐	46	Lançamento Residencial Jardim	Pausado	2/8	
☐	47	Lembrete de vistoria	Finalizado	3/3	

Colunas

Total: 2 registros

<<

<

1

>

>>

50

Cada linha da lista é uma transmissão. Para encontrar uma delas:

- **Buscar:** digite parte do nome da transmissão ou o número dela no campo **Pesquisar transmissões....** Por exemplo, "Jardim" encontra a "Lançamento Residencial Jardim".
- **Status:** escolha **Pendente**, **Pausado** ou **Finalizado** para ver só as transmissões nessa situação.

Clique em **Buscar** (ou pressione **Enter** no campo de busca) para aplicar. O botão de lixeira ao lado, **Limpar filtros**, volta a mostrar todas. A tela guarda a busca e o filtro que você usou da última vez.

Coluna	O que mostra
ID	O número da transmissão.
Nome	O nome que você deu à transmissão.
Status	A situação da transmissão, explicada na tabela abaixo.
Envios	Quantos contatos já receberam, de quantos estão na lista. Por exemplo, "2/8" quer dizer que 2 dos 8 contatos já receberam.
Ações	Os botões de cada transmissão, explicados mais abaixo.

Pelo botão **Colunas**, no rodapé da lista, você também pode exibir **Delay**, **Tickets Abertos**, **Início Envio**, **Hora Início** e **Hora Fim**, que vêm escondidas. A lista se atualiza sozinha durante o envio, sem precisar recarregar a página.

Três status são possíveis:

Status	Significado
Pendente	A transmissão está liberada para enviar. Ela manda as mensagens assim que chegar a data de Iniciar envio e enquanto o horário estiver entre Início e Fim . Fora disso, ela espera.
Pausado	O envio está parado. Nada é enviado até alguém clicar em Iniciar .

Finalizado	Todos os contatos da lista já receberam. A transmissão não envia mais nada.
-------------------	---

Na coluna **Ações**, conforme o seu cargo, cada transmissão tem os botões abaixo. Passe o mouse sobre cada um para ver o nome:

- **Duplicar**: cria uma cópia da transmissão, com as mesmas configurações e os mesmos contatos.
- **Iniciar**: aparece só nas transmissões com status **Pausado** e libera o envio.
- **Pausar**: aparece só nas transmissões com status **Pendente** e para o envio.
- **Editar**: abre a transmissão para mudar as configurações e a lista de contatos. Dar dois cliques na linha faz o mesmo.
- **Excluir**: apaga a transmissão.

Para excluir várias transmissões de uma vez, marque as caixas à esquerda delas e clique em **Excluir**, no alto da lista. O botão mostra quantas estão marcadas, como "Excluir (2)", e não aparece no celular.

A janela da transmissão

Clique em **Adicionar**, no alto da lista, para abrir a janela **Adicionar Transmissão**. Ao editar uma transmissão, a mesma janela abre com o título **Editar Transmissão**. Ela tem duas abas: **Configurações da Transmissão** e **Segmentação**.

Adicionar Transmissão

Configurações da Transmissão

Segmentação

Nome *

Lançamento Residencial Jardim

Conexão *

Geral - Padrão

ChatBots *

Triagem Imobiliária

Configure o delay para sua transmissão. Um delay maior reduz as chances de sua transmissão ser confundida com SPAM, mas pode aumentar o tempo total necessário para completá-la.

Delay entre mensagens *

Médio 50-120s

☐ Incluir tickets abertos

Iniciar envio

27/10/2026 13:13

Início

00:00

Fim

23:59

Cancelar

Adicionar

Na aba **Configurações da Transmissão** ficam os campos abaixo:

Campo	O que preencher	Obrigatório
Nome	Um nome para você reconhecer a transmissão na lista, com pelo menos 3 letras. Por exemplo, "Lançamento Residencial Jardim". O contato não vê esse nome.	Sim

Conexão	O número de WhatsApp por onde as mensagens vão sair. Por exemplo, "Geral - Padrão". Ao lado de cada conexão aparece a situação dela, como Conectado ou Desconectado .	Sim
ChatBots	O ChatBot que cada contato vai receber. A transmissão não tem campo de texto: o que o contato recebe são as mensagens do ChatBot escolhido. Ao lado de cada ChatBot aparece Ativo ou Inativo .	Sim
Delay entre mensagens	O intervalo de espera entre uma mensagem e outra: Curto 20-50s , Médio 50-120s , Longo 120-300s ou Muito longo 300-500s . A espera é sorteada dentro da faixa, para os envios não saírem em ritmo fixo.	Sim
Incluir tickets abertos	Ligado, a transmissão também vai para os contatos que estão sendo atendidos por alguém da equipe nessa conexão. Desligado (o padrão), esses contatos ficam esperando, como explicado em O que acontece com cada contato .	Não
Iniciar envio	A data e a hora a partir das quais a transmissão pode começar. Vem preenchido com o momento em que você abriu a janela.	Sim
Início e Fim	A faixa de horário do dia em que o envio pode acontecer. Vêm com 00:00 e 23:59, ou seja, o dia todo. Por exemplo, com 09:00 e 18:00, a transmissão só envia nesse horário e continua no dia seguinte, se não terminar.	Sim

A própria janela avisa: "Configure o delay para sua transmissão. Um delay maior reduz as chances de sua transmissão ser confundida com SPAM, mas pode aumentar o tempo total necessário para completá-la." Muitas mensagens iguais em pouco tempo podem levar o WhatsApp a bloquear o número. Em listas grandes, prefira um delay maior.

Ao clicar em **Adicionar** (ou **Salvar**, na edição), o sistema confirma com "Transmissão salva com sucesso!". Se faltar algum campo obrigatório, aparece "Preencha todos os campos obrigatórios". Se a lista de contatos estiver vazia, aparece "Não foi adicionado nenhum contato para enviar a transmissão!" e a janela muda para a aba **Segmentação**.

A lista de envios (aba Segmentação)

Na aba **Segmentação** você monta a lista de quem vai receber a transmissão. Enquanto ela está vazia, aparece só o botão **CRIE A LISTA DE ENVIOS**. Clique nele para abrir a janela **Adicionar contatos à lista**:

- **Adicionar todos os contatos**: ligado, coloca na lista todos os contatos que você pode ver no Apre.Chat, conforme o seu cargo. Os outros campos ficam bloqueados.
- **Contatos**: escolha os contatos um a um, buscando pelo nome ou pelo telefone.
- **Tags de contato**: escolha uma ou mais tags. Entram os contatos que têm qualquer uma delas. Por exemplo, a tag "Quer comprar" traz a Mariana Exemplo, o Carlos Pereira, a Juliana Costa e os demais contatos marcados com ela.
- **Campo**: escolha um dado do contato para filtrar, como **Contato - Nome**, **Contato - Telefone**, **Contato - E-mail**, **Contato - É grupo**, **Contato - Data de cadastro**, **Contato - Data de Atualização** ou um campo customizado. Aparece uma linha com o **Operador** (como **Igual**, **Contém**, **Vazio** ou **Maior ou igual**, conforme o tipo do dado) e o valor. A lixeira no fim da linha tira o filtro.

Você pode combinar contatos, tags e filtros de uma vez: entram todos os contatos encontrados por qualquer um deles. Clique em **Adicionar** para colocá-los na lista. Contato que já está na lista não entra de novo. Se nada for escolhido, aparece "Selecione contatos, tags ou adicione filtros!". Se um filtro ficar sem valor, aparece "Todos os filtros devem possuir valores informados!". Se a busca não achar ninguém, aparece "Nenhum contato encontrado".

Com a lista montada, a aba mostra quantos contatos ela tem e uma tabela com o **Nome** e o **Status** de cada um:

- **Pendente**: ainda não recebeu.
- **Enviando**: está na fila de envio.
- **Enviado**: a transmissão já foi disparada para ele.

Para incluir mais gente, clique em **Adicionar**, acima da tabela. Para tirar um contato, clique na lixeira da linha dele. O botão de lixeira **Remover todos**, acima da tabela, pede confirmação e tira da lista os contatos que ainda não receberam; quem já está como **Enviado** continua. Em transmissões com status **Finalizado**, os botões **Adicionar** e **Remover todos** não aparecem.

A transmissão aceita no máximo 1000 contatos. Se a escolha passar disso, aparece "A transmissão pode ter no máximo 1000 contatos. Refine a seleção ou remova contatos da lista para continuar." As mudanças na lista só valem depois que você clica em **Adicionar** ou **Salvar**, no rodapé da janela da transmissão.

Iniciar e pausar o envio

A cada minuto, o sistema procura as transmissões com status **Pendente** cuja data de **Iniciar envio** já chegou e que estão dentro da faixa entre **Início** e **Fim**, e coloca na fila os contatos que ainda não receberam. Quando não sobra nenhum contato por receber, a transmissão passa para **Finalizado**.

- Para parar o envio de uma transmissão com status **Pendente**, clique em **Pausar**. Ela passa para **Pausado**.
- Para retomar, clique em **Iniciar**. Ela volta para **Pendente** e continua de onde parou, só com os contatos que ainda não receberam.

Nos dois casos, aparece "Transmissão alterada com sucesso!".

Ao pausar, os contatos que estavam na fila (**Enviando**) voltam para **Pendente** e saem da fila. Assim, ninguém recebe em dobro quando você retomar. Quem já estava como **Enviado** continua assim.

Toda transmissão nova já é criada com status **Pendente**. Se **Iniciar envio** estiver no momento atual e o horário estiver entre **Início** e **Fim**, o envio começa no minuto seguinte ao clique em **Adicionar**. Confira o ChatBot e a lista de envios antes de salvar, ou coloque **Iniciar envio** mais à frente para preparar com calma.

Para agendar uma transmissão para outro dia, ajuste **Iniciar envio** antes de deixá-la **Pendente**: se a data já passou e o horário está dentro da faixa, o envio começa no minuto seguinte.

O que acontece com cada contato

Para cada contato da lista, a transmissão usa o atendimento dele na conexão escolhida:

- **Sem atendimento em andamento nessa conexão**: o sistema abre um atendimento novo, sem responsável e sem setor.
- **Com atendimento nas subabas Aguardando, Pausado ou No Bot**: a transmissão usa esse mesmo atendimento.
- **Com atendimento na subaba Atendendo**: com **Incluir tickets abertos** desligado, o contato fica **Pendente** e o sistema tenta de novo a cada minuto, até o atendimento deixar de estar em Atendendo. Com a opção ligada, a transmissão usa esse atendimento.

Em todos os casos, o atendimento passa para a subaba **No Bot**, da aba **Abertas** de atendimentos, e o ChatBot escolhido começa do início, enviando as mensagens dele ao contato. Quando o contato responde, o ChatBot segue o caminho que foi montado nele, como em qualquer atendimento. Depois do envio, o contato aparece como **Enviado** na lista da transmissão.

Um atendimento que estava em Aguardando, Pausado ou No Bot troca de ChatBot e passa para o da transmissão, mesmo com **Incluir tickets abertos** desligado. Com a opção ligada, a conversa que um colega estava conduzindo também passa para o ChatBot. Pense nisso antes de incluir contatos que estão sendo atendidos.

Se a conexão estiver desconectada ou inativa, nada é enviado: os contatos continuam **Pendente** e o sistema tenta de novo a cada minuto, até a conexão voltar.

Escolha um ChatBot **Ativo**. Com um ChatBot inativo, nenhuma mensagem sai: o atendimento vai para a subaba Aguardando, sem ChatBot, mas o contato aparece como **Enviado** na lista da transmissão.

Conexão oficial do WhatsApp (API da Meta)

Na conexão oficial, a Meta só deixa enviar mensagem livre ao contato até 24 horas depois da última mensagem que ele mandou. Fora dessa janela, só sai mensagem de template aprovado pela Meta. Num atendimento novo, que ainda não tem mensagem do contato, a janela está fechada.

Por isso, para transmitir por uma conexão oficial, use um ChatBot que comece com um template. No bloco de mensagem do ChatBot, escolha o template em **Template WhatsApp (conexão oficial)** e, em **Quando enviar**, deixe **Sempre enviar o template** ou **Enviar apenas fora da janela de 24h**.

Se, com a janela fechada, o ChatBot tentar mandar uma mensagem que não é template, ele para nesse ponto e o atendimento vai para a subaba Aguardando, sem ChatBot. Na lista da transmissão, o contato aparece como **Enviado** mesmo assim.

Duplicar uma transmissão

Clique em **Duplicar** na linha da transmissão. O sistema cria uma cópia com as mesmas configurações e os mesmos contatos, com " - clone" no fim do nome e status **Pausado**, e confirma com "Transmissão duplicada com sucesso!". Por exemplo, duplicar a "Lembrete de vistoria", já finalizada, cria a "Lembrete de vistoria - clone", pronta para ser enviada de novo.

A cópia vem com a mesma data de **Iniciar envio** da original. Edite a cópia para mudar o nome, a data ou a lista antes de clicar em **Iniciar**. Se a conexão da transmissão original foi excluída, aparece "Não é possível duplicar esta transmissão: a conexão WhatsApp associada não existe mais. Por favor, edite a transmissão original e selecione uma conexão válida antes de duplicar."

Excluir uma transmissão

Clique em **Excluir** na linha da transmissão. O sistema pergunta "Excluir Transmissão?", avisa "Todos os dados da transmissão serão perdidos. Tem certeza disso?" e exclui ao clicar em **Confirmar**. Para excluir várias de uma vez, marque as caixas e use o botão **Excluir** do alto da lista; a confirmação é "Excluir transmissões selecionadas".

A exclusão não tem volta. As mensagens que já foram enviadas continuam com os contatos, e os atendimentos abertos pela transmissão continuam em Atendimentos.

Quem vê e quem faz o quê

O que cada pessoa pode fazer na Lista de Transmissão depende do cargo dela, definido pelo administrador do Apre.Chat em **Cargos**:

O que	Quem pode
Ver a tela	Conforme o cargo. Sem acesso, o item não aparece no menu e o Apre.Chat abre Atendimentos.
Adicionar e duplicar transmissões	Conforme o cargo. Sem a permissão, os botões Adicionar e Duplicar não aparecem.
Editar, iniciar e pausar	Conforme o cargo. Sem a permissão, os botões Editar , Iniciar e Pausar não aparecem.
Excluir transmissões	Conforme o cargo.

Perguntas frequentes

→ **Os contatos sabem que fazem parte de uma transmissão?** Não. Cada contato recebe as mensagens na própria conversa, como um atendimento individual. Diferentemente de um grupo do WhatsApp, ninguém vê quem mais recebeu.

→ **Posso escrever a mensagem direto na transmissão?** Não. A transmissão envia um ChatBot. Monte a mensagem num ChatBot e escolha esse ChatBot no campo **ChatBots**.

→ **Posso usar templates da Meta na transmissão?** Sim, pelo ChatBot. Na conexão oficial, o ChatBot precisa começar com um template, porque o contato quase sempre está fora da janela de 24 horas.

→ **Qual o limite de contatos por transmissão?** 1000 contatos. Para falar com mais gente, divida em mais de uma transmissão, por exemplo, por tag.

→ **O que acontece se o envio parar no meio?** Quem já recebeu fica como **Enviado** e quem falta fica como **Pendente**. Se você pausou, clique em **Iniciar** para continuar de onde parou. Se a conexão caiu, o envio continua sozinho quando ela voltar.

→ **Por que a transmissão continua Pendente e não termina?** Ela só fica **Finalizado** quando todos os contatos receberam. Confira se a conexão está conectada, se o horário atual está entre **Início** e **Fim** e se algum contato da lista está com atendimento na subaba Atendendo, com **Incluir tickets abertos** desligado.

→ **O contato aparece como Enviado, mas não recebeu nada. Por quê?** O ChatBot escolhido pode estar inativo ou, na conexão oficial, ter tentado enviar uma mensagem que não é template fora da janela de 24 horas. Nos dois casos, o atendimento do contato fica na subaba Aguardando.

→ **Posso enviar de novo uma transmissão que já terminou?** Uma transmissão com status **Finalizado** não tem o botão **Iniciar**. Use **Duplicar** e inicie a cópia.

Veja também: [Como criar uma lista de transmissão](#), [Como escolher os contatos da transmissão](#), [Como iniciar, pausar e acompanhar o envio](#), [Como enviar um ChatBot pela transmissão](#), [Como duplicar ou excluir uma transmissão](#), [ChatBot](#) e [Como criar um template da Meta](#).

Revisão #6

Criado 2026-04-03 23:56:19 -03 por João Fronza

Atualizado: 2026-10-27 15:23:26 -03 por Maicon Venturi Andreatta