

Explicação do funcionamento de envio do WhatsApp

O envio de mensagens pelo WhatsApp do sistema (faturas, avisos de negócios e repique) funciona com **créditos**. Esta página explica por que as notificações podem parar de chegar, como o desconto é feito e o que fazer para voltar a receber.

Resposta rápida: se você parou de receber notificações no WhatsApp, o mais provável é que o valor disponível para envios do mês tenha acabado. Veja o saldo em **Administrador > Plano e Cobranças > Créditos** e inclua créditos para retomar os envios. As informações continuam disponíveis dentro do sistema e no aplicativo.

O que mudou

Antes, os avisos por WhatsApp saíam sem controle de consumo. Agora, o envio de faturas pelo WhatsApp e as notificações de negócios usam os créditos disponíveis na conta. Cada mensagem enviada é descontada do valor do plano e, depois dele, dos créditos que você incluiu.

O que gera desconto

Rotina	O que acontece
Envio de faturas pelo WhatsApp	Cada fatura enviada pelo WhatsApp desconta dos créditos. Só são enviadas faturas registradas ou com PIX.
Criação de negócios	Quando um negócio novo é criado e o usuário responsável tem permissão para receber a notificação por WhatsApp, a mensagem é enviada e descontada.
Transferência de negócios	Quando um negócio é transferido para outro usuário que recebe notificação por WhatsApp, a mensagem é enviada e descontada.

Rotina	O que acontece
Repique	Quando o negócio é repassado automaticamente ao próximo corretor do rodízio e ele recebe notificação por WhatsApp, a mensagem é enviada e descontada.

Nas rotinas de negócios, só há desconto para quem tem permissão para receber a notificação por WhatsApp. Usuários sem essa permissão não geram cobrança.

Como o desconto é feito

Cada plano tem um valor mensal reservado para os envios de WhatsApp, chamado **franquia**. O sistema usa os valores sempre nesta ordem:

1. **Franquia do plano.** É usada primeiro. Ela renova no dia 1º de cada mês e o que não foi usado não acumula para o mês seguinte.
2. **Saldo Extra.** Quando a franquia do mês acaba, as mensagens passam a ser descontadas dos créditos que você incluiu. Esses créditos não vencem e valem para qualquer serviço do sistema.
3. **Limite adicional de até R\$ -5,00.** Se o Saldo Extra também zerar, o sistema ainda permite alguns envios, deixando o saldo ficar negativo em até R\$ 5,00. Isso evita que as notificações parem no mesmo instante em que o saldo acaba.

Passou dos R\$ -5,00, os envios são pausados até a entrada de novos créditos.

O que acontece quando os envios são pausados

- As mensagens **ficam aguardando na fila** e são enviadas assim que entram créditos na conta.
- Os **avisos de negócios** (criação, transferência e repique) que ficarem aguardando por mais de 24 horas são descartados, porque um aviso antigo deixa de ser útil. Ao incluir créditos depois disso, o sistema não envia esses avisos antigos.
- As **faturas** continuam aguardando e são enviadas quando houver saldo.

Avisos automáticos para os administradores

Para você não ser pego de surpresa, o sistema avisa os administradores da conta, pelas notificações do sistema e por e-mail, em cada uma destas situações (um aviso de cada tipo por mês):

Aviso	Quando aparece
Franquia de WhatsApp em 80%	Já foram usados 80% do valor mensal do plano.
Franquia de WhatsApp esgotada	O valor mensal do plano acabou. Os próximos envios usam o Saldo Extra.
Saldo de WhatsApp negativo	Os envios já estão usando o limite adicional de R\$ -5,00.
Envios de WhatsApp interrompidos	O limite foi atingido e as mensagens estão aguardando na fila.

Como consultar o saldo

1. Acesse **Administrador > Plano e Cobranças** e abra a aba **Créditos**. Link direto: <https://a.apresenta.me/v/plan/billing?tab=credits>.
2. No card **Saldo Extra**, veja os créditos que você incluiu.
3. Em **Franquias do mês**, veja quanto da franquia de WhatsApp já foi usado. A barra fica amarela perto do fim e vermelha quando acaba.
4. No extrato, abaixo, acompanhe cada consumo. O botão **Ver operações** mostra o que foi usado em cada dia.

Como incluir mais créditos

1. Em **Administrador > Plano e Cobranças**, aba **Créditos**, clique em **Incluir Créditos**. O pagamento pode ser feito por Pix, boleto ou cartão de crédito.
2. Se preferir aumentar o valor mensal do plano, abra a aba **Itens do plano** e contrate o item **Créditos para WhatsApp**.
3. Para não ficar sem envios, ative a **recarga automática**: o sistema recarrega sozinho quando o saldo ficar baixo (é preciso ter um cartão salvo).

Não quero usar o WhatsApp para as notificações

O WhatsApp é uma forma **adicional** de notificação. As mesmas informações continuam disponíveis de outras duas formas, sem gastar créditos:

- **No sistema:** as notificações de novos negócios, transferências e repiques ficam dentro da rotina de **Negócios**.
- **No aplicativo da Apresenta.me:** o usuário recebe e acompanha as notificações de novos negócios, transferências e repiques.

Perguntas frequentes

Parei de receber as notificações no WhatsApp. O que fazer?

Confira o saldo em **Administrador > Plano e Cobranças > Créditos**. Se a franquia do mês e o Saldo Extra acabaram, inclua créditos. As mensagens que estavam na fila são enviadas em seguida, exceto os avisos de negócios com mais de 24 horas.

Os créditos acabaram, mas ainda recebi algumas mensagens. Por quê?

Depois que a franquia e o Saldo Extra zeram, o sistema deixa o saldo ficar negativo em até R\$ - 5,00 para não interromper as notificações de imediato. Passado esse limite, os envios são pausados.

O saldo da franquia vence?

A franquia do plano renova no dia 1º de cada mês e o que sobrou não passa para o mês seguinte. Os créditos que você incluiu (Saldo Extra) não vencem.

Um aviso de negócio que não chegou será enviado depois?

Se o aviso ficou mais de 24 horas aguardando por falta de saldo, ele é descartado. O negócio continua visível na rotina de Negócios e no aplicativo.

A fatura não foi enviada pelo WhatsApp. Por quê?

Além do saldo, o WhatsApp só envia faturas **registradas** ou com **PIX**. O contato financeiro também precisa ter o número de WhatsApp cadastrado.

Um usuário específico não quer mais receber no WhatsApp. É possível?

Sim. Só recebe e gera desconto quem tem permissão para a notificação por WhatsApp. Sem ela, o usuário acompanha tudo pela rotina de Negócios e pelo aplicativo.

Revisão #3

Criado 2026-10-12 10:23:27 -03 por João Fronza

Atualizado: 2026-10-13 15:46:41 -03 por João Fronza