

Os sinais de adição (+), hífens (-), parenteses (()) e espaços são compatíveis com os pedidos de envio de mensagem.

Recomendamos que você inclua o sinal de adição e o código de ligação do país ao enviar mensagens para os clientes. Se o sinal de adição for omitido, o código de ligação do país do seu número de telefone comercial será adicionado antes do número de telefone do cliente. Isso pode resultar em mensagens não entregues ou entregues incorretamente.

Por exemplo, sua empresa está sediada na Índia (código de ligação do país 91) e você envia uma mensagem para o seguinte número de telefone do cliente em vários formatos:

Número na solicitação de envio de mensagem	Número de mensagens entregues	Resultado
+16315551234	+16315551234	Número co...
+1 (631) 555-1234	+16315551234	Número co...
(631) 555-1234	+916315551234	Número po...
1 (631) 555-1234	+9116315551234	Número po...

Observação: no Brasil e no México, o prefixo extra adicionado ao número de telefone poderá ser modificado pela API de Nuvem. Esse é um comportamento padrão do sistema e não é considerado um bug.

Cache de mídia

Caso esteja usando um ([link](#)) para um ativo de mídia no servidor (em vez do ID ([id](#)) de um ativo carregado nos nossos servidores), a API de Nuvem do WhatsApp armazena em cache interno o ativo por um período estático de dez minutos. O ativo em cache será

Se não quiser que o ativo em cache seja reutilizado em uma mensagem subsequente no período de dez minutos, adicione uma string de consulta aleatória ao link do ativo na nova carga de pedido de envio de mensagem. Ele será tratado como um novo ativo, obtido do seu servidor, e armazenado em cache por 10 minutos.

Por exemplo:

- Link do ativo no 1º pedido de envio de mensagem: <https://link.to.media/sample.jpg> — ativo recuperado, em cache por dez minutos
- Link do ativo no 2º pedido de envio de mensagem: <https://link.to.media/sample.jpg> — uso do ativo em cache
- Link do ativo no 3º pedido de envio de mensagem: <https://link.to.media/sample.jpg?abc123> — ativo recuperado, em cache por dez minutos

Sequência de entrega de várias mensagens

Se você enviar várias mensagens, talvez elas não sejam entregues na mesma ordem dos pedidos da API. Caso haja uma ordem a ser seguida, verifique se cada mensagem foi entregue no status [delivered](#) do [webhook de mensagens](#) antes de enviar a próxima.

Tempo de vida (TTL) da mensagem

Se não conseguirmos entregar uma mensagem a um usuário do WhatsApp, faremos novas tentativas de entrega por um período conhecido como tempo de vida (TTL, nas iniciais em inglês) ou período de validade da mensagem.

TTL padrão

- Todas as mensagens, exceto modelos de autenticação: **30 dias**.
- Modelos de autenticação: **10 minutos**

Como personalizar o TTL para modelos

Você pode personalizar o TTL padrão para modelos de autenticação e utilidade, assim como para modelos de marketing enviados usando a API de MM Lite. Para saber mais, consulte nosso documento [Tempo de vida](#).

Quando o TTL é excedido: mensagens descartadas

Se você não receber um webhook de mensagens de status com **status** definido como **delivered** antes da expiração do TTL, presuma que a mensagem foi descartada.

Se você enviar uma mensagem e houver uma falha (mudança de **status** para **failed**), poderá ocorrer um atraso no recebimento do webhook. Por isso, é recomendável incorporar um buffer antes de presumir o descarte.

Solução de problemas

Se você está tendo problemas com a entrega de mensagens, consulte [Mensagem não entregue](#).

Você achou esta página útil?



Desenvolva com a Meta



IA

Meta Horizon

Tecnologias sociais

Notícias





Meus apps



Termos e políticas



Quem somos



[Português \(Brasil\)](#)