

# Análises de erros no envio de Mensagens Ativas

ESTUDO DE CURADORIA  
Novembro/2024

## ANÁLISES DE ERROS NO ENVIO DE MENSAGENS ATIVAS

# PAINEL

## Acompanhamento e Levantamento 💡

- > Incidências e quantidades
- > Filtros por data, código de erro e mensagem
- > Erro literal
- > Base para levantamento de dados

[Painel – WhatsApp Ativo | Histórico de mensagens enviadas](#)



ANÁLISES DE ERRO NO  
ENVIO DE MENSAGENS ATIVAS

# ERRO POR ERRO

Quantificar e traduzir 🤔

Base de erros – 22/10/2024 – 14.653 erros

- > 100 - Invalid parameter
- > 130472 - User's number is part of an experiment
- > 131000 - Something went wrong
- > 131026 - Message undeliverable
- > 131049 - This message was not delivered to maintain healthy ecosystem engagement
- > 132000 - Number of parameters does not match the expected number of params - body: number of localizable params
- > 132001 - Template name does not exist in the translation
- > 132012 - Parameter format does not match format in the created template
- > 132015 - Template is temporarily unavailable to use because it was paused due to low quality

**131026 - Message undeliverable incorreta a ocorrência. 130472 - User's number is part of an experiment. 131049 - This message was not delivered to maintain healthy ecosystem engagement. 100 - Invalid parameter - Parameter 'text' is mandatory for component parameter type 'text. 131000 - Something went wrong. 132001 - Template name does not exist in the translation. 100 - Invalid parameter - Param text cannot have new-line/tab characters or more than 4 consecutive Spaces. 132015 - Template is temporarily unavailable to use because it was paused due to low quality. An unexpected error has occurred - Please retry your request later. 100 - Invalid parameter - Invalid parameter. 132012 - Parameter format does not match format in the created template. 131026 - Message undeliverable. 130472 - User's number is part of an experiment. 131049 - This message was not delivered to maintain healthy ecosystem engagement. 100 - Invalid parameter - Parameter 'text' is mandatory for component parameter type 'text. 131000 -**



## ANÁLISES DE ERROS NO ENVIO DE MENSAGENS ATIVAS

# O QUE FAZER?

### ✓ Erros “ajustáveis”, que conseguimos intervir

- > 100 – Invalid parameter  
*Variáveis recebidas estão com erro (vazias, com espaços desnecessários)*
- > 132000 – Number of parameters does not match the expected number of params – body: number of localizable\_params  
*Quantidade de variáveis informadas no cadastro do template não coincidem com as do RME*
- > 132001 – Template name does not exist in the translation  
*Idioma de cadastro diferente de Português/BR*
- > 132015 – Template is temporarily unavailable to use because it was paused due to low quality  
*Template pausado ou inativado por bloqueios de clientes*

### ✗ Erros “não ajustáveis”, são diretrizes da Meta

- > 131049 – This message was not delivered to maintain healthy ecosystem engagement  
*Bloqueio de templates tipo Marketing*
- > 130472 – User's number is part of an experiment  
*1% das mensagens não é enviada/cobrada para monitoramento da Meta*
- > 131026 – Message undeliverable  
*Número de telefone não está cadastrado no WhatsApp, aplicativo desatualizado, não aceitou os termos de serviço*
- > 131000 – Something went wrong  
*Erro desconhecido, interno do servidor*

# 100 – Invalid parameter

Param text cannot have new-line/tab characters or more than 4 consecutive spaces

Mais de quatro espaços consecutivos  
3810 incidências – 26% (22/10/2024)

## nome da loja com espaços

2820 – ativo\_compra\_negada\_limite\_2  
602 – ativocompranegadaourocarde  
180 – ativo\_alerta\_seguranca\_cartao\_novo  
130 – ativo\_compra\_negada\_validade\_5  
78 – ativo\_compra\_negada\_cvv\_2

Exemplos:

99APP     \*99App  
nuuvem   \*Nuuvem  
mobly    \*MOBLY  
DM       \*Spotify

Parameter 'text' is mandatory for component parameter type 'text'

Variável não recebida, em branco  
549 incidências – 3,8% (22/10/2024)

## nome da loja em branco

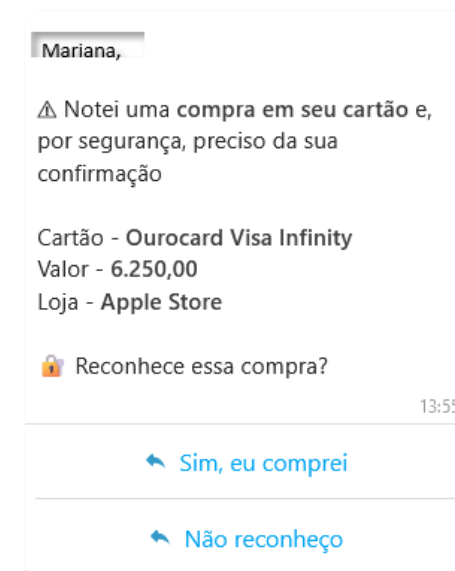
261 – ativo\_alerta\_seguranca\_cartao\_novo  
260 – ativo\_compra\_negada\_limite\_2  
1 – ativo\_compra\_negada\_cvv\_2  
1 – ativocompranegadaourocarde

## nome do cliente em branco

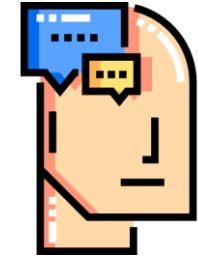
26 – ativocdcnaocorrentistasemlimite

ativo\_alerta\_seguranca\_cartao\_novo

{{1}} – nome  
{{2}} – transação ou final do cartão  
{{3}} – valor  
{{4}} – loja



## ANÁLISES DE ERROS NO ENVIO DE MENSAGENS ATIVAS

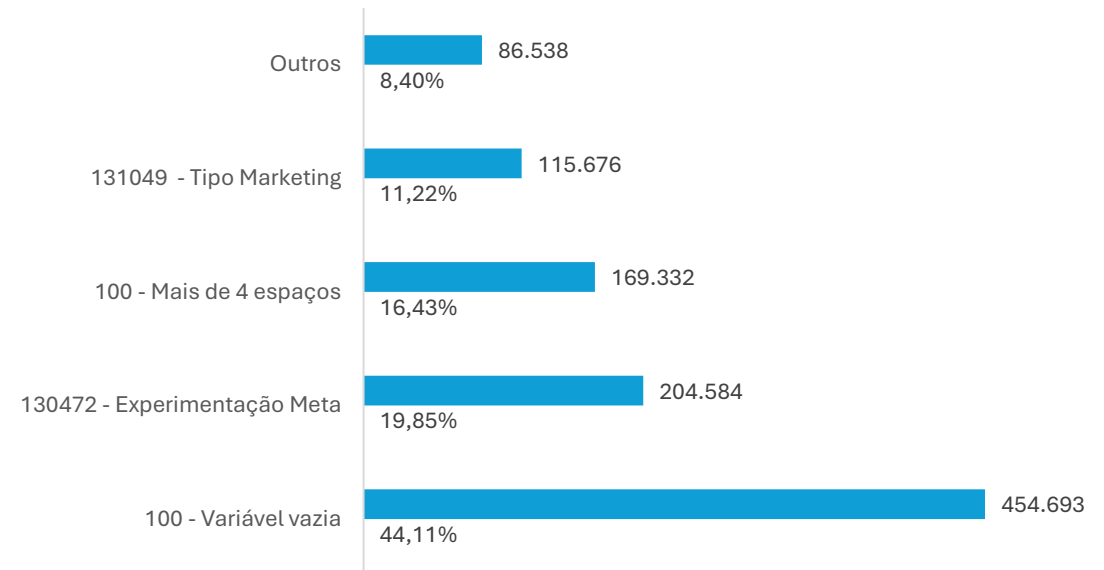


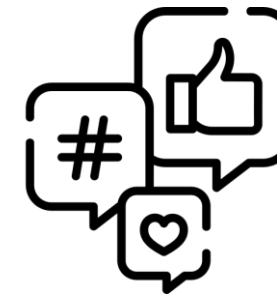
# RESUMO

### Erros totais em Outubro/2024

- ✉ 35.965.358 envios
- 🗨 4.041.492 erros de template
- 📧 11% do total de envios efetuados no mês

3.010.669 / 74% - 131026 Message undeliverable  
*Número de telefone não está cadastrado no  
WhatsApp, aplicativo desatualizado, não aceitou os  
termos de serviço*





ANÁLISES DE ERROS  
NO ENVIO DE MENSAGENS ATIVAS

# Conclusão e sugestões

Onde podemos atacar prioritariamente? 🧐

- Rever mensagens ativas e suas variáveis

624.025 / 13%

Apontadas pelo estudo

Correlatas ao tema cartão e que tragam nome da loja

- Acionar CRM sobre a listagem de clientes selecionados

3.010.669 / 74%

Erro 131026 - Message undeliverable

Número de telefone não está cadastrado no WhatsApp, aplicativo desatualizado, não aceitou termos de serviço

- Orientação ao Time CAD e desenvolvimento

7.665 – 2%

Erro 132001 - Template name does not exist in the translation  
Idioma de cadastro diferente de Português/BR

Erro 132000

Quantidade de variáveis informadas no cadastro do template não coincidem com as do RME

- Revisar e **solicitar reclassificação de templates** que estão sendo utilizados, com a migração para categoria “Utilidade” e “Autenticação”  
Erro 131049 - This message was not delivered to maintain healthy ecosystem engagement  
Bloqueio de templates tipo “Marketing” dentro da janela de atendimento

Obs.: Ajuste de envio de botões tipo call-to-action está sendo conduzido pelo CAD 😊

ANÁLISES DE ERROS  
NO ENVIO DE MENSAGENS ATIVAS

# Links

[Painel – WhatsApp Ativo | Histórico de mensagens enviadas](#)

[Códigos de erro da API de Nuvem](#)

[Categorização de modelos](#)

[Cobrança da sua conta no WhatsApp Business](#)







Mariana Sakae | Curadora  
Flavia P. Lima | Dados  
Ricardo Meguro | Dados  
Shirley S. Moraes | Dados