TUTORIAL 21 · WHATSAPP

Conectar o WhatsApp Oficial (API da Meta)

Para: **proprietário e gerente** | Plano: **Médio e Completo** | Tempo: **5 minutos**

O WhatsApp Oficial é a conexão homologada pela Meta: mais estável e sem risco de bloqueio. A regra muda em relação ao QR Code: para **iniciar** uma conversa é preciso um modelo de mensagem aprovado (tutorial 22), e o texto livre só vale nas **24 horas** depois da última mensagem do cliente.

PARTE 1 Informações do canal

1. Vá em **Configurações** > aba **WhatsApp** e clique em `Novo WhatsApp`.
2. Em **Tipo de Conexão**, deixe **API Oficial (Meta), recomendada**, que já vem marcada.
3. Preencha o **Nome de exibição**. O **Setor** é opcional.
4. Defina **Restringir acesso** e o quadro **Acesso à caixa de mensagens** (tutorial 23).
5. Em **Integração com Pipeline**, escolha se cada conversa nova vira lead e em qual funil e etapa. Clique em `Continuar`.



ILUSTRAÇÃO DO PASSO INFORMAÇÕES

PARTE 2 Conectar a conta da Meta

Caminho A, o mais fácil:

1. No cartão **Conectar pelo Meta (recomendado)**, clique em `Entrar com Meta / Facebook`.
2. Na janela da Meta, entre com a conta do Facebook da empresa, escolha a conta e o número e autorize.
3. Espere a mensagem **WhatsApp conectado pelo Meta**: a conta e o número são configurados sozinhos. Clique em `Continuar`.

Caminho B, com token (quando o cartão acima não aparece ou falha):

1. Clique em **Usar token manualmente** e cole o **Access Token** e o **App Secret** do seu app na Meta.
2. Clique em `Buscar WABAs e Números`, escolha em **Selecione o WABA** e **Selecione o Número**, e use `Testar Conexão`.
3. Já tem os códigos? Use **Preencher manualmente (já sei os IDs)** e informe o **WABA ID** e o **Phone Number ID**.



ILUSTRAÇÃO DO PASSO CONECTAR META

> **Não vê o cartão do caminho A?** Ele depende de liberação para a sua organização. Nesse caso, a tela já abre direto em **Conectar com Token**.

PARTE 3 Webhook e conclusão

1. No passo **Webhook**, copie a **Callback URL** e o **Verify Token** com os botões de copiar.
2. No **Meta Developers** (botão `Abrir Meta Developers`), vá em **WhatsApp → Configuration → Webhooks**, cole os dois, assine os eventos **messages** e **message_status** e clique em "Verify and Save".
3. Confira o **Resumo da Configuração** e clique em `Criar WhatsApp`.

> **Usou o caminho A?** A plataforma já inscreve o número nos avisos da Meta sozinha. Se aparecer "Canal conectado, mas sem receber mensagens", avise o suporte antes de usar o número.

PROBLEMAS Erros comuns e como resolver

O que aconteceu	O que fazer
"A janela do Meta não respondeu"	O navegador bloqueou a janela. Libere popups para o site da plataforma e tente de novo.
"Conexão cancelada"	A janela da Meta foi fechada antes do fim. Clique de novo em **Entrar com Meta / Facebook**.
"Número não foi ativado"	O número não envia enquanto isso não for resolvido. Fale com o suporte.
O cartão do canal mostra "Corrigir App Secret"	A Meta está mandando mensagens que o canal não consegue conferir. Clique no botão e cole o App Secret certo.
Continuar não libera no passo 2	Faltam o Access Token, o App Secret, o WABA ou o número. Preencha tudo e teste a conexão.

PRÓXIMO TUTORIAL

22 · Criar modelos de mensagem no WhatsApp Oficial

PRECISA DE AJUDA?

Suporte: _____