TUTORIAL 22 · WHATSAPP

Criar modelos de mensagem no WhatsApp Oficial

Para: **proprietário e gerente** | Plano: **Médio e Completo** | Tempo: **4 minutos**

No WhatsApp Oficial, para começar uma conversa ou falar com quem não responde há mais de 24 horas, você precisa de um **modelo de mensagem** (na tela, "template") aprovado pela Meta. Vale só para números conectados pela API da Meta (tutorial 21).

PARTE 1 Criar o modelo

1. No menu **WhatsApp**, clique em **Ferramentas** (no alto da tela) e, em **API & Templates**, escolha **Templates**.
2. Na tela **Templates WhatsApp**, clique em `Criar Template`.
3. Escolha o **Canal WhatsApp** e dê um **Nome do Template** só com letras minúsculas, números e underscore (ex.: confirmacao_pedido).
4. Escolha a **Categoria** (Utilidade, Marketing ou Autenticação) e o **Idioma**, normalmente **Português (BR)**.
5. Se quiser, escolha um **Cabeçalho**: Texto, Imagem, Vídeo ou Documento. Para mídia, envie um arquivo de amostra.
6. Escreva o **Corpo da mensagem**. Clique nas variáveis `{{1}}` `{{2}}` ... para deixar espaços que você preenche na hora do envio, como o nome do cliente.
7. Se quiser, inclua **Rodapé** e **Botões**: **Resposta rápida**, **Acessar site** (até 2) ou **Ligar** (1). Clique em `Criar Template`.

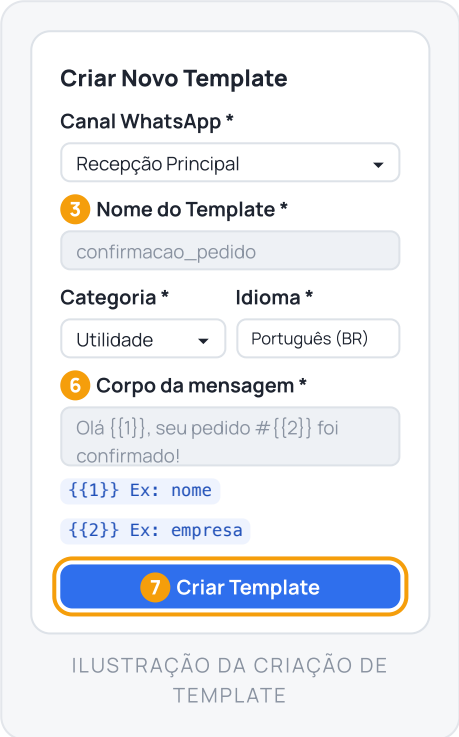


ILUSTRAÇÃO DA CRIAÇÃO DE TEMPLATE

PARTE 2 Acompanhar a aprovação

1. O modelo entra como **Pendente**. A Meta revisa e pode levar até 24 horas.
2. Quando aprovado, o status vira **Aprovado** e ele fica pronto para envio. Se vier **Rejeitado**, passe o mouse no status para ver o **Motivo da rejeição**.
3. Use `Sincronizar Todos` para trazer da Meta os status mais recentes.
4. No botão de ações de cada linha: **Visualizar**, **Editar** (só o texto do corpo, e o modelo volta para aprovação), **Copiar nome** e **Excluir** (remove também da Meta, sem volta).

PARTE 3 Enviar o modelo no Chat

1. Abra a conversa do número Oficial. Se a janela de 24 horas estiver fechada, aparece o aviso **Janela de 24h fechada** e o campo de texto fica travado.
2. Clique no botão **Enviar template**, ao lado do campo de mensagem, e escolha em **Selecione um template**.
3. Preencha as variáveis, confira a **Pré-visualização** e clique em Enviar Template.

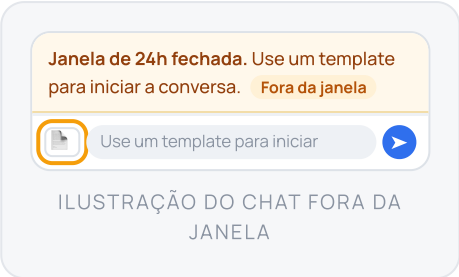


ILUSTRAÇÃO DO CHAT FORA DA JANELA

> **Quando o cliente responder,** a janela de 24 horas abre de novo e você volta a escrever livremente.

PROBLEMAS Erros comuns e como resolver

O que aconteceu	O que fazer
"Nenhum canal Meta para sincronizar"	Modelos só existem em números do WhatsApp Oficial. Conecte um pelo tutorial 21.
O modelo foi Rejeitado	Leia o motivo da rejeição, ajuste o texto e crie outro modelo.
No Chat aparece "Nenhum template aprovado"	Ainda não há modelo aprovado para esse número. Aguarde a aprovação e use **Sincronizar Todos**.
"Preencha todas as variáveis" ou "Mídia obrigatória"	Preencha cada espaço {{n}} e, se o modelo tem cabeçalho de imagem, vídeo ou documento, envie o arquivo.

PRÓXIMO TUTORIAL
23 · Definir quais atendentes acessam cada número

PRECISA DE AJUDA?
Suporte: _____