WhatsApp Oficial

Documentação necessária para obter e utilizar uma conta WhatsApp Business API.

- O que é o WhatsApp Business API?
- Pré requisitos para obter uma conta WhatsApp Business API
- Desvincular número do WhatsApp
- Criando uma conta no Gerenciador de Negócios do Facebook
- Conectar seu número no dChat
- Criar Modelos de Mensagem WhatsApp API Oficial
- Criar Campanha WhatsApp Oficial
- Gerenciar contas WhatsApp Business API
- Como Adicionar Pessoas em meu Business Manager

O que é o WhatsApp Business API?

O WhatsApp Business API é um serviço oferecido pela Meta para empresas de grande porte que desejam atendimento automatizado em larga escala fazendo o uso de chatbots. Existem dois tipos de contas comerciais possíveis para utilizar esse produto:

- **Conta Comercial Padrão**
  Todos as contas no aplicativo WhatsApp Business são contas comerciais e podem ser cadastradas para disparo de campanhas.
- **Conta Comercial Oficial**
  São contas que possuem o selo de verificação e nome fixo na conta de WhatsApp mesmo que o usuário não possua o número salvo em sua agenda. Essas contas passam por uma análise do Facebook antes de serem aprovadas**.**

É importante ressaltar que uma vez conectado um número à API Oficial, o mesmo **não** poderá continuar sendo acessado via aplicativo WhatsApp Business. Recomenda-se que reserve um número para disparo de campanhas e outro para atendimento direto ao cliente.

Pré requisitos para obter uma conta WhatsApp Business API

Antes de obter uma conta WhatsApp Business API é necessário seguir algumas etapas:

- Criar uma conta no **Gerenciador de Negócios do Facebook**
  O Facebook se tornou responsável por plataformas como o WhatsApp e Instagram e desenvolveu essa ferramenta que possibilita a gestão de produtos que uma pessoa ou empresa tem no Facebook.

- **Desvincular** o número que você deseja conectar do seu WhatsApp
  Para realizar disparos de mensagens em massa é importante que use um número novo ou exclua o número que você deseja conectar a sua conta do seu WhatsApp pessoal ou WhatsApp Business para evitar bloqueios.

Pronto! Após concluir essas etapas você já estará pronto para iniciar a configuração da sua nova conta no WhatsApp Business API.

Desvincular número do WhatsApp

1. Acesse o aplicativo WhatsApp no seu smartphone
   Tela inicial Copy.jpg
2. Selecione o ícone de opções no canto superior direito da tela

   tela inicial seta opcoes.png
3. Busque pela opção "Configurações"
   Opções.png

4. Selecione a opção "Conta"
   Configurações.png
5. Agora você possui duas opções que desvinculam seu número da conta
   Encruzilhada.png

   Apagar Conta
   Leia com atenção os avisos da página, preencha o número em questão e selecione a opção "Apagar Conta"

   telefone.png
   Apagar.png
   Mudar número
   Leia com atenção os avisos da página e selecione a opção "Avançar"
   IMG-20250827-WA0008.jpg

   Preencha seu número em questão, o número para qual você deseja migrar e selecione a opção "Avançar" novamente.

   image.png
   Caso deseje compartilhar o novo número com seus contatos selecione a opção "Compartilhar número novo com meus contatos", em seguida selecione "Ok" para efetuar a troca.
   image.png
6. Pronto! Seu número já esta **desvinculado** e pronto para ser utilizado em sua conta WhatsApp Business API.

Criando uma conta no Gerenciador de Negócios do Facebook

Tutorial de como criar sua conta no Gerenciador de Negócios do Facebook

1. Caso não possua uma conta no Facebook, acesse facebook.com e cadastre-se.
   image.png
2. Acesse business.facebook.com e logue-se com uma conta Facebook **existente há pelo menos 30 dias**, podendo ser o seu perfil pessoal ou da sua empresa.
   tela inicial business facebook.png
   image.png

   Logado com **perfil pessoal**
   Ao logar com sua conta pessoal, você será redirecionado para esse dashboard. Acesse o menu que está localizado no topo da página.

   image.png
   Nesse menu consta todos os portfólios que você possui (caso haja algum). Para adicionar um novo portfólio selecione a opção "Criar um portfólio empresarial"
   image.png

   Logado com **perfil profissional**
   Após logar com o perfil de sua empresa você será redirecionado para esse dashboard. Selecione no menu lateral a opção que consta o nome do seu perfil
   image.png
   Nesse menu consta todos os portfólios que você possui (caso haja algum). Para adicionar um novo portfólio selecione a opção "Criar um portfólio empresarial"
   image.png

3. Leia com atenção as instruções, preencha os dados do portfólio que você deseja criar e selecione "Criar"

   Form.png

4. Selecione a opção "Avançar"

Criar.png

5. Adicione colaboradores ao seu portfólio e/ou selecione "Avançar"
   image.png

6. Revise suas informações e selecione a opção "Confirmar" para criar seu portfólio
   image.png

7. Ao Criar seu portfólio você será redirecionado para esse dashboard.
   Nessa etapa é importante que você realize a **verificação de sua empresa** antes de prosseguir. Basta selecionar a opção "Ver detalhes" em "Status de Verificação da Empresa" que você será redirecionado para a página de verificação.
   image.png
   image.png
8. Procure no menu lateral esquerdo a opção "Contas do WhatsApp"
   image.png
9. Nesse painel constará todas as contas que você criar. Para criar uma nova conta selecione "Adicionar"
   image.png
10. Agora você possui a opção de criar uma nova conta do WhatsApp Business **ou** vincular uma conta que você já possui.
    image.png

    Criar uma nova conta WhatsApp Business
    Ao selecionar essa opção você terá que preencher os dados gerais da sua conta para iniciar o cadastro
    image.png
    Agora você pode escolher entre cadastrar um número que já possui ou utilizar um número gratuito fornecido pela Meta. Esse número gratuito, porém, tem algumas limitações: não permite fazer ou receber chamadas, nem enviar ou receber SMS
    image.png

    Receber um número gratuito
    Seu nome de exibição e o da sua empresa serão analisados pela Meta com o prazo de até 5 dias úteis.
    image.png

    Adicionar número
    Adicione um número de telefone válido que não esteja vinculado a nenhuma conta WhatsApp, para informações de como desvincular um número de telefone leia Tutorial Desvincular WhatsApp
    image.png
    Selecione um método de verificação para o seu número
    image.png
    Verifique seu número com a opção desejada e selecione "Avançar".

image.png

Vincular uma conta do WhatsApp Business
Ao selecionar essa opção você deverá preencher o número que seja vincular a sua conta.
image.png
Você ira receber um código que deve preencher para verificar sua conta
image.png

11. Ao vincular um número à API do WhatsApp, **não será mais possível** utilizá-lo no WhatsApp Business App, pois a Meta não permite que o mesmo número seja usado em dois lugares simultaneamente.
    Por isso, recomenda-se utilizar um **número exclusivo** para disparo de campanhas via API e manter outro número separado para atendimento manual no app.

12. Pronto! Sua conta foi criada, agora basta aguardar a verificação da **conta** e da **empresa**.
    Em seguida, você poderá conectar seu número no dChat. Leia Como conectar meu número no dChat para mais instruções.
    image.png

Conectar seu número no dChat

Agora que você já tem uma conta configurada no Gerenciador de Negócios do Facebook a próxima coisa a se fazer é seguir esse passo a passo para conectar seu canal ao dChat. Caso não tenha uma conta do Gerenciados de Negócios leia Criar uma conta no Gerenciador de Negócios do Facebook

1. Acesse dchat.com.br e logue com o seu perfil
   image.png
2. Procure na sua tela inicial o card de cadastrar um novo canal
   image.png
3. Selecione a opção "WhatsApp API Oficial"
   image.png

4. Você será redirecionado para entrar com o seu perfil que criou no Gerenciador de Negócios e poderá selecionar quais páginas criadas você permite que o dChat tenha acesso. Após escolher uma opção, selecione "Continuar"
   image.png

5. Nesta etapa você poderá selecionar quais empresas (que você cadastrou anteriormente como portfólio empresarial) você irá permitir que o dChat tenha acesso. Após escolher uma opção, selecione "Continuar"
   image.png
6. A seguir você poderá escolher quais contas WhatsApp (que você cadastrou anteriormente na sua empresa) você irá permitir que o dChat tenha acesso. Após escolher uma opção, selecione "Continuar"
   image.png
7. Confirme suas informações e selecione "Salvar" para conectar ao dChat.
   image.png
8. Prontinho você já esta conectado ao dChat e pode começar a criar Modelos de Mensagens e enviar Campanhas WhatsApp API Oficial!

Criar Modelos de Mensagem WhatsApp API Oficial

Modelos de Mensagens

Para enviar um disparo de WhatsApp primeiro você precisa criar modelos de mensagem e aguardar a aprovação dos mesmos seguindo esse tutorial.

1. Na sua tela inicial, acesse no menu lateral esquerdo a opção "WhatsApp Oficial"
   image.png
2. Selecione a opção "Modelos de Mensagem"
   image.png

3. Nessa página estarão listados todos os modelos de mensagem que você criar, para adicionar um novo modelo selecione a opção "Novo Modelo"
   image.png

4. Agora você pode escolher em qual categoria se encaixa o modelo que você deseja criar. Leia os exemplos e após escolher uma categoria selecione "Continuar"

image.png

As categorias são:

Marketing;

Utilidade;

Autenticação;

Marketing

Após selecionar a categoria Marketing você será direcionado para essa página onde você poderá personalizar os campos do seu modelo.image.png
As etapas de criação de um modelo Marketing são:

Nome e idioma do modelo

Nesse espaço você irá definir o nome que dará ao seu modelo e em qual idioma você deseja enviar a mensagem;

Conteúdo

É onde você irá decidir qual mensagem você deseja enviar para o seu cliente, o conteúdo da mensagem é formado pelos seguintes **componentes**:

Variável

Define quais informações de clientes você deseja que apareça na sua mensagem, por exemplo: nome, email, número da compra e etc. As variáveis são definidas como **números** `{{1}}` para representar a **ordem** em que você deverá enviar esses dados quando for criar uma campanha mais tarde;

Cabeçalho

É a informação que aparecerá como título de sua mensagem, podendo ser um texto, mídia, localização e etc;

Corpo

É onde você vai escrever sua mensagem, podendo se quiser, aplicar estilos e inserir as variáveis comentadas acima. Por exemplo:image.pngObserve que enquanto você escreve e personaliza os campos, vai se criando uma **prévia** de como ficará sua mensagem na lateral direita da tela;

Amostras de variáveis

Ao inserir variáveis no seu corpo de mensagem é importante que você forneça um exemplo do que aquela variável representa. Atente-se a colocar valores fictícios, por exemplo, se a variável será preenchida com o nome de um cliente:image.png

Rodapé

É onde você irá preencher o que você deseja que apareça no final de sua mensagem;image.png

Botões

Esse campo te permite escolher quais tipos de ação seu cliente poderá realizar após ler sua mensagem, um modelo de mensagens pode ter os seguintes tipos de botão:image.png

Resposta Rápida

Quando o cliente selecionar essa opção, será enviada uma mensagem com o texto que você definir;image.pngDefina o valor **real** que será enviado, pois você não poderá alterar isso depois.

image.png
Exemplo de texto do botão:image.png

Acessar o site

Ao selecionar essa opção o cliente será direcionado para o site que você definir;
Screenshot 2025-08-28 153424.pngNesse caso você pode definir a URL e o texto do botão.
Lembre-se de colocar o valor **real** que será enviado, pois você não poderá alterar isso depois.
image.pngExemplo de texto e URL do botão:image.png

Ligar

Ao selecionar essa opção o cliente realizará uma ligação para o número que você definir;image.png
Nesse caso você pode definir o número e o texto do botão. Lembre-se de colocar o valor **real** que será enviado, pois você não poderá alterar isso depois.image.png
Exemplo de texto e número do botão:

image.png

Copiar código da oferta

Ao selecionar essa opção o cliente copiará o código que você definir;
Screenshot 2025-08-28 153425.png
Nesse caso o texto do botão e o código da oferta possuem o mesmo valor. O valor que você definir agora **poderá ser alterado** no momento de criação de campanha.image.png

Exemplo de Código da Ofertaimage.png

Utilidade

Após selecionar a categoria Utilidade você será direcionado para essa página onde você poderá personalizar os campos do seu modelo.image.png
As etapas de criação de um modelo Utilidade são basicamente as mesmas de um modelo Marketing, com o acréscimo de mais um campo apenas:

Período de validade da mensagem

Ao ativar essa opção você poderá definir o período em que sua mensagem deverá ser entregue, caso ela não seja entregue durante esse período você não receberá a cobrança e seu cliente não irá vê-la.image.png
Exemplo de período:image.png

Autenticação

Após selecionar a categoria Autenticação você será direcionado para essa página onde você poderá personalizar os campos do seu modelo.image.png
As etapas de criação de um modelo Autenticação são:

Nome e idioma do modelo

Essa etapa é a mesma em todos os modelos, leia a definição em Marketing;

Configuração de entrega do código

Esse campo permite que você escolha como os clientes enviarão o código de autenticação para o seu aplicativo. As opções são:

Preenchimento Automático de zero toque

Essa opção faz com que quando o cliente abrir a conversa e ler o código ele seja automaticamente redirecionado para o seu aplicativo.

Preenchimento de um toque

Essa opção faz com que quando o cliente abrir a conversa, ler o código e selecionar o botão com o texto "Preencher", por exemplo, ele seja automaticamente redirecionado para o seu aplicativo.
image.png

Copiar Código

Essa opção faz com que seu cliente precise ler a mensagem, copiar o código, abrir seu aplicativo manualmente e colar o código no campo para efetuar a verificação.image.png

Configurações de App

Esse campo é necessário para mensagens com **preenchimento automáticos** apenas, e é formado pelos seguintes **componentes**:

Nome do pacote

É onde você declara qual é o app que enviará o código de verificação para que o WhatsApp saiba de onde veio e para onde enviar aquele código;

Hash de assinatura do app

É um identificador único que o WhatsApp usa para verificar que o SMS/WhatsApp realmente corresponde ao seu app.
Exemplo de aplicativo:
image.pngPreencha com as informações **reais** do seu aplicativo.

Conteúdo

Mensagens de autenticação não possuem um conteúdo personalizável como as de marketing ou utilidade, porém esse campo te da duas escolhas:
image.png

image.png

Adicionar recomendação de segurança

Quando selecionada essa opção adiciona a mensagem uma recomendação de segurança para evitar compartilhamento de código.image.png

Adicione o tempo de expiração de código

Quando selecionada essa opção te permite escolher um tempo de expiração para o código ser autenticado pelo cliente, esse tempo ficará explicito na mensagem.image.png

Período de validade da mensagem

Esse campo é o mesmo do modelo Utilidade, apenas com uma recomendação de definir um período de validade da mensagem **igual ou menor** que o período de expiração do código.

Enviar para análise

5. Após preencher os campos do modelo de mensagem de sua escolha, selecione "Enviar para análise" e pronto! Você será redirecionado para a página que lista todos os modelos de mensagem e seu modelo estará lá

image.png
Aguarde a verificação do WhatsApp. Assim que receber a notificação de aprovação do seu modelo, você já poderá iniciar o envio das suas campanhas!

Criar Campanha WhatsApp Oficial

Agora que você já criou seu modelo de mensagem, pode começar a enviar campanhas!

1. Você pode criar campanhas de um determinado modelo diretamente ou pode escolher o modelo direto na página de "Nova Campanha"

   Para criar uma campanha direto do modelo, selecione um modelo **aprovado** da tabela de Modelos de Mensagem
   image.png
   Você será redirecionado para a página de detalhes do seu modelo, onde estão as informações gerais do seu modelo e uma lista de todas as campanhas enviadas com ele na aba "Campanhas".
   image.png
   image.png
   Para criar uma nova campanha basta selecionar "Nova Campanha" no canto superior direito da tela ou acessar pelo menu lateral esquerdo a aba "Nova Campanha" em "WhatsApp Oficial"
   image.png

2. Na página de criação da campanha, você poderá escolher o nome da sua campanha, selecionar o canal cadastrado anteriormente, definir qual modelo deseja utilizar (se a campanha for criada a partir de um modelo, essa opção já vem preenchida) e decidir entre envio imediato ou agendado. Após preencher selecione "Continuar"
   image.png
3. Você será direcionado para os próximos passos onde irá preencher o que seu modelo demanda, no caso desse modelo de marketing que criei no tutorial Como criar Modelos de Mensagens, não temos a necessidade de selecionar um cabeçalho por exemplo, pois coloquei um título, então fomos direcionados para o preenchimento de botões que nos permite alterar o valor do botão Copiar Código **apenas**. Após preencher selecione "Continuar" para o passo seguinte.
   image.png

4. Agora você será redirecionado para a página mais importante, fazer o upload da lista de contatos para qual sua campanha será enviada, como colocamos uma variável no nosso texto precisamos nos atentar a isso.
   image.png
   Nosso arquivo precisa conter duas colunas nesse caso, a primeira **sempre será com os números** e outra com o que a variável vai ser substituída, nesse caso com o nome do

nosso cliente. Exemplo de como deve ser o documento para o upload:
image.png
image.png
Agora importe na área de upload esse arquivo CSV e selecione "Continuar" para o passo seguinte.
image.png

5. Confira se todas as informações correspondem e selecione "Enviar Campanha" para iniciar seu envio
   image.png

6. Você será redirecionado para os detalhes de sua campanha onde constará todos os seus dados de envio!image.png

7. Pronto! Agora você já está pronto para criar modelos e enviar Campanhas WhatsApp Oficial!

Gerenciar contas WhatsApp Business API

Para gerenciar a conta que criou anteriormente em Criar conta Gerenciador de Negócios siga esse passo a passo:

1. Acesse o "Dashboard" em nossa plataforma dChat e no menu lateral procure por "WhatsApp Oficial" e "Gerenciar Contas" que você será redirecionado para o Gerenciador de Negócios do Facebook, na página de configurações da sua empresa.
   image.png

2. Aqui constam algumas informações da empresa e da conta WhatsApp que você criou.
   image.png

   A maioria das informações da sua conta WhatsApp podem ser editadas ao selecionar o botão "Edit" na área lateral direita da tela.
   image.png

   Preencha os campos que deseja alterar e selecione "Confirmar" para salvar as alterações.
   image.pngInformações que não podem ser editadas:

   Status da conta

   Esse status é alterado automaticamente quando o WhatsApp finalizar a análise da sua conta, e uma vez aprovado você já poderá enviar suas campanhas.

   Verificação da empresa
   Para iniciar a verificação é necessário selecionar a opção "Iniciar verificação" onde irão te solicitar comprovações de que sua empresa realmente existe e é legitima.

3. Você poderá configurar a privacidade da sua conta
   image.png
   Se quiser ativar a identificação automática de pedidos ou leads em conversas na sua conta basta selecionar no canto inferior direito o botão de alternância
   image.png

4. Para mudar ou inserir suas configurações de pagamento você pode selecionar o botão "Edit" ou selecionar o botão "Configurações de pagamento" que você será redirecionado para a página de pagamentos.

image.png
image.png

5. Para inserir mais números de telefone a sua conta ou apagar um número já existente selecione o botão "Gerenciador do WhatsApp" que você será redirecionado para a página de telefones.
   image.png
   image.png

6. Você também pode adicionar pessoas a sua conta ao selecionar o botão "Atribuir pessoas" localizado abaixo das informações da empresa
   image.png
   Aqui estarão listadas todas as pessoas adicionadas previamente em seu Business Manager, para saber mais leia Como Adicionar Pessoas em meu Business Manager
   image.png
   Você poderá selecionar a pessoa que deseja adicionar e as permissões de acesso que ela terá. Após adicionar uma nova pessoa ela estará listada na opção "Pessoas" do menu.
   image.png
   Nessa aba você poderá remover pessoas da sua conta, ir para a página de gerenciamento de pessoas ou gerenciar as permissões que determinada pessoa possui.
   image.png
   image.png

7. Você pode adicionar empresas parceiras a sua conta selecionando o botão "Atribuir parceiros" localizado abaixo das informações da empresa
   image.png
   image.png
   nesse modal você poderá selecionar a empresa (que possuir status "Aprovado") que deseja adicionar e as permissões de acesso que ela terá. Após adicionar uma nova empresa ela estará listada na opção "Parceiros" do menu
   image.png

   E da mesma forma que em "Pessoas", lá estará a lista de parceiros e botões para gerenciamento.
   image.png

8. Por fim você poderá adicionar mais uma conta WhatsApp a sua empresa ao selecionar a opção "Adicionar"
   image.png
   image.png

   Para mais informações de como prosseguir o cadastro de uma nova conta leia Criar uma nova conta WhatsApp.

Como Adicionar Pessoas em meu Business Manager

Para conseguir adicionar pessoas em sua conta WhatsApp você precisará primeiro adiciona-las em seu Business Manager seguindo esse passo a passo:

1. Acesse o perfil de sua conta em business.facebook.com e selecione no menu lateral esquerdo a opção "Configurações"
   image.png

2. Você será redirecionado para a tela de "Pessoas" em "Usuários". Selecione a opção "Convidar Pessoas" no canto superior direito da tela
   image.png

3. Você deverá preencher o email da pessoa que você deseja convidar, após preencher selecione "Continuar"
   image.pngTambém poderá definir um acesso temporário para essa pessoa e sua respectiva data de expiração
   image.png
4. O próximo passo é definir quais permissões você deseja que pessoa possua sobre seu portfólio empresarial, leia com atenção e selecione "Avançar"
   image.png
5. Decida quais ativos de negócios a pessoa que você deseja adicionar terá acesso, para saber mais leia Ativos de negócios. Selecione "Avançar"
   image.png

6. Confira os detalhes do seu convite e selecione "Enviar", solicite ao convidado que acesse seu email e aceite o convite, após isso você poderá atribuir essa pessoa a sua conta WhatsApp.
   image.png