



GUIA RÁPIDO

Como ativar número válido
WhatsApp na Meta



Ative um número válido Whatsapp na Meta

Este guia descreve como configurar um número válido WhatsApp na Meta, para que os usuários da sua empresa possam receber e responder a mensagens do WhatsApp de clientes em seu Lynk Web, Lynk Client e APP Voitel Lynk.

Requisitos

Certifique-se de que os seguintes recursos estejam prontos.

Plataforma	Requisitos
Lynk	• Versão de Firmware: Versão 84.20.0.128 ou posterior • Tipos de PABX: Enterprise ou Ultimate • Nome de domínio: Devido às limitações da plataforma de terceiros, o nome de domínio NÃO deve conter caracteres de sublinhado; caso contrário, o canal de mensagens encontrará uma falha de autenticação ou não receberá mensagens. • Certificado de domínio: Um certificado de domínio válido está instalado. • Observação: Se o domínio raiz do seu PABX NÃO for um dos domínios padrão fornecidos pela Voitel, você PRECISA instalar um certificado de domínio válido para o PBX primeiro. Caso contrário, o canal de mensagens encontrará uma falha de autenticação ou não receberá mensagens.

Requisitos

Plataforma

Requisitos

Whatsapp

- **Plataforma / produto:** WhatsApp Business

- **Conta:**

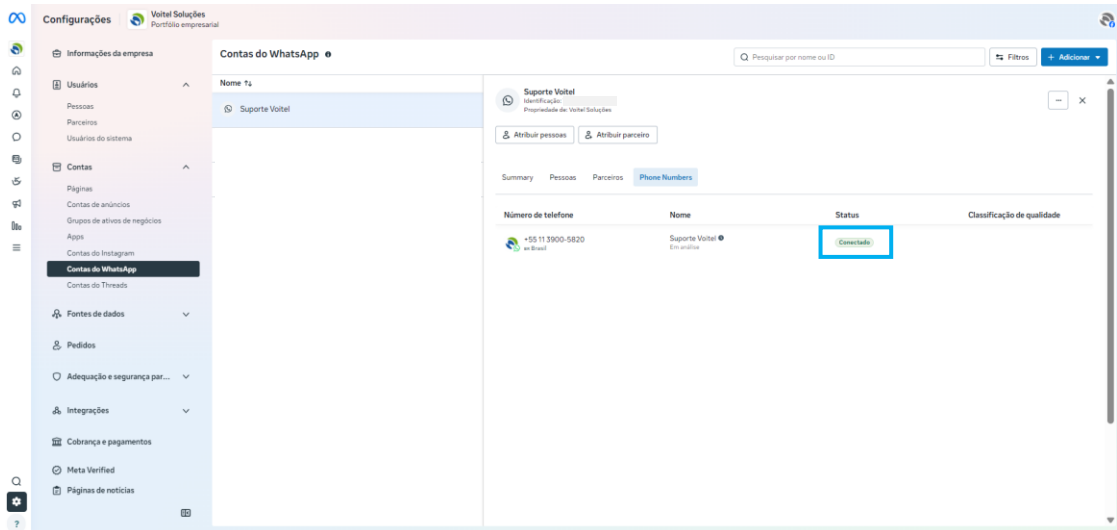
- Uma conta de desenvolvedor Meta

Observação: Você precisa apenas de UMA conta de desenvolvedor Meta para criar VÁRIOS aplicativos Meta para a integração do canal do WhatsApp. Não há limite para o número de canais do WhatsApp no PABX.

- Uma conta de Gestor de Negócios (Business Portfolio)

Observação: Depois de configurar uma conta do Gerenciador de Negócios, verifique sua empresa.

- **Número de telefone:** Certifique-se de que seu número de telefone seja válido e esteja disponível para mensagens.
- **Observação:** você pode verificar o status do seu número de telefone no portal 'Meta Business Suite' portal (Caminho: Contas > Contas do WhatsApp > Phone numbers).





O que devo fazer se o status do meu número de telefone no WhatsApp for apresentado como "Pendente"?

O "status "Pendente" em uma conta WhatsApp Business poderá ser apresentado nos seguintes casos:

- Processo de verificação incompleto;
- Token de acesso expirado ou inválido;
- Configuração incorreta da conta ou número de telefone atrelado a conta.

Saiba mais sobre as limitações do canal de mensagens do WhatsApp.

Limitação	Descrição
Tipo de mensagem	Compatível com mensagens de texto e mensagens multimídia, sendo os tipos de mensagens multimídia determinados pelo WhatsApp. Para mais informações, consulte WhatsApp supported media types . Importante: Ao enviar mensagens multimídia (como imagens), o WhatsApp baixa o arquivo a partir de um link fornecido pelo PABX. Portanto, se você configurou a regra de Proteção de Acesso IP por País/Região, certifique-se de ter permitido o acesso IP do país onde o servidor do WhatsApp está localizado; caso contrário, a transmissão do arquivo falhará.
Mecanismo de mensagens	Você pode receber e responder às mensagens recebidas dos clientes ou iniciar proativamente uma sessão de mensagens usando um modelo de mensagem do WhatsApp.
Taxa de envio de mensagens	Suporta o envio de até 80 mensagens por segundo.
Tamanho do arquivo	Suporta o envio de arquivos com tamanho máximo de 100 MB.
Período de retenção de arquivos	Os arquivos podem ser retidos por 72 horas.

Procedimento

Etapa 1

Crie um aplicativo Meta no portal 'Meta para Desenvolvedores'

Etapa 2

Obtenha as credenciais essenciais no portal 'Meta Business Suite'

Etapa 3

Criar e configurar um canal do WhatsApp no PABX

Etapa 4

Configure o webhook no aplicativo Meta

Etapa 1

Crie um aplicativo Meta no portal 'Meta para Desenvolvedores'

1. Faça login no portal '**Meta para Desenvolvedores**' com sua conta de desenvolvedor Meta e, em seguida, acesse **Meus Apps** no menu superior.



2. Crie um aplicativo.

a. Clique em **Criar aplicativo**.



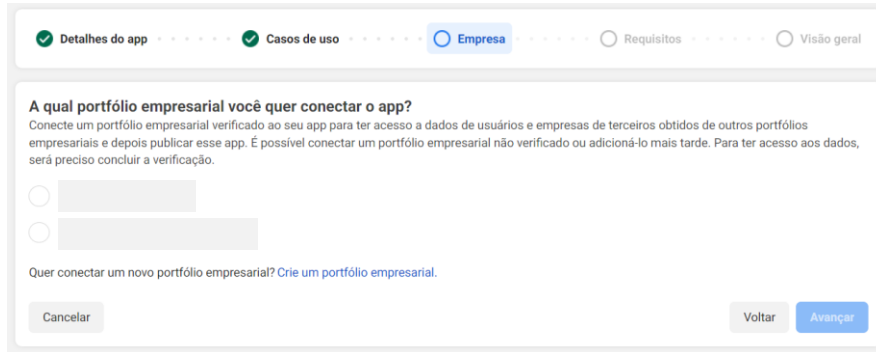
b. Dê um nome ao app

The screenshot shows the 'Criar um app' form. The first step, 'Detalhes do app', is selected. The form has two main sections: 'Nome do app' and 'Email de contato do app'. The 'Nome do app' section has a text input field and a character count '0/30'. The 'Email de contato do app' section has a text input field. At the bottom, there are 'Cancelar' and 'Avançar' buttons.

c. Selecione “Conectar-se com clientes pelo Whatsapp”

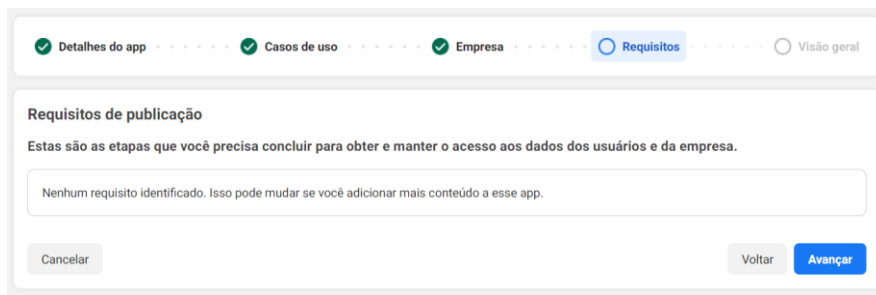
The screenshot shows the 'Adicionar casos de uso' form. The second step, 'Casos de uso', is selected. The form has a filter menu on the left with options like 'Em destaque (6)', 'Tudo (19)', 'Anúncios e monetização (6)', 'Gerenciamento de conteúdo (5)', 'Business Messaging (3)', and 'Outros (5)'. The main area lists several use cases with checkboxes: 'Criar e gerenciar anúncios com a API de Marketing', 'Criar e gerenciar anúncios de apps com o Gerenciador de Anúncios da Meta', 'Acessar a API do Threads', 'Launch an Instant Game on Facebook and Messenger', 'Autenticar e solicitar dados de usuários com o Login do Facebook', and 'Conectar-se com clientes pelo WhatsApp'. The 'Conectar-se com clientes pelo WhatsApp' option is selected with a checkmark. At the bottom, there are 'Cancelar', 'Voltar', and 'Avançar' buttons.

d. Selecione o portfólio empresarial que o app irá conectar.



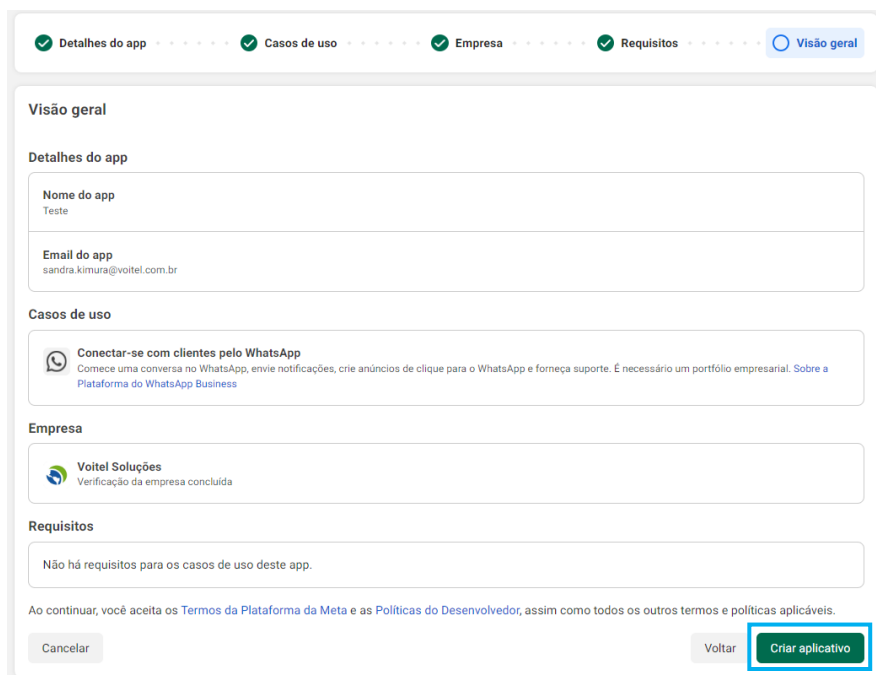
The screenshot shows the 'Empresa' step in the app setup process. At the top, there is a progress bar with five steps: 'Detalhes do app' (checked), 'Casos de uso' (checked), 'Empresa' (selected), 'Requisitos' (unchecked), and 'Visão geral' (unchecked). Below the progress bar, the heading is 'A qual portfólio empresarial você quer conectar o app?'. The text explains that connecting a verified business portfolio allows access to user and company data from other portfolios and enables publishing the app. It also mentions that connecting an unverified portfolio or adding it later will require a verification process. There are two radio button options, each followed by a blurred placeholder for a portfolio name. Below these, a link says 'Quer conectar um novo portfólio empresarial? Crie um portfólio empresarial.' At the bottom, there are three buttons: 'Cancelar', 'Voltar', and 'Avançar'.

e. Em **Requisitos de publicação**, siga em **Avançar**.



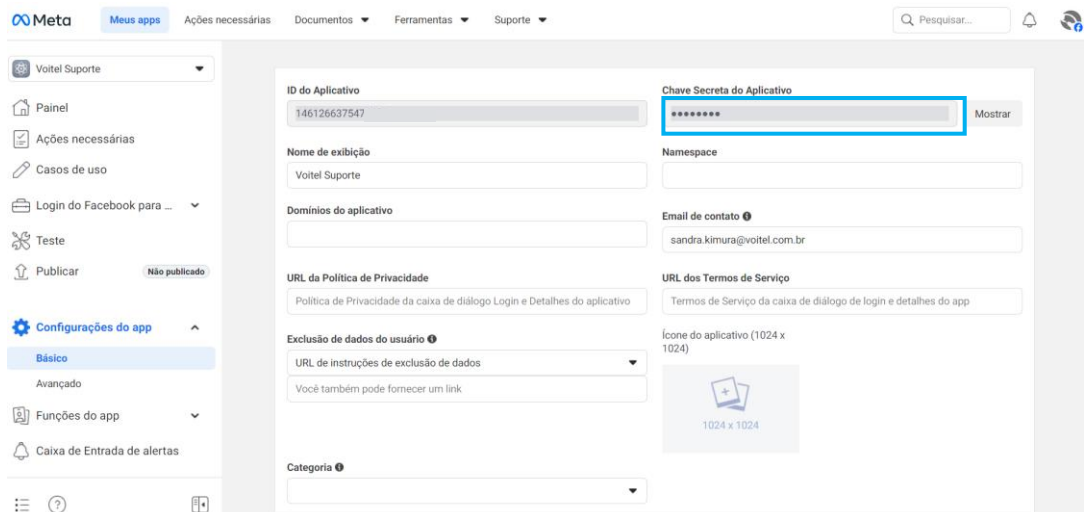
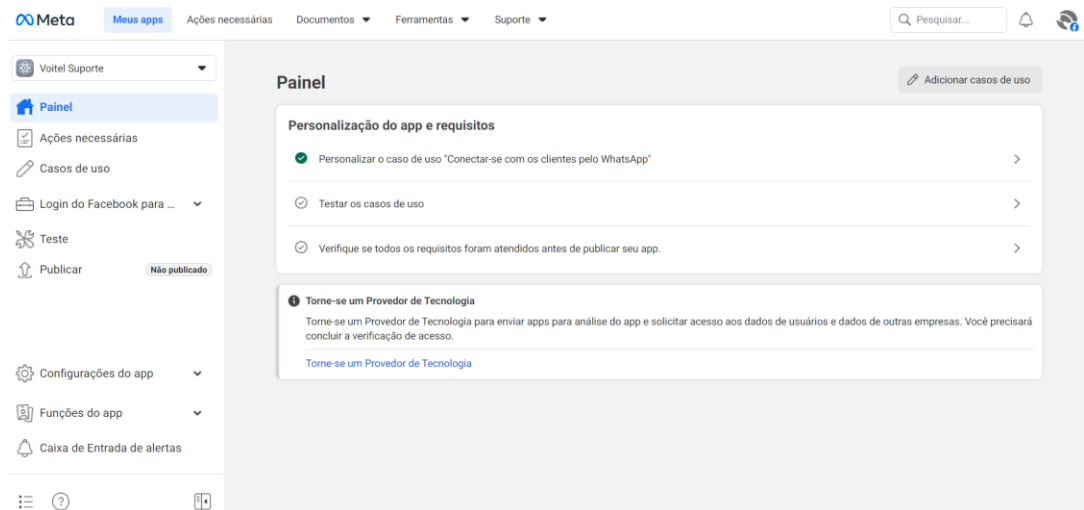
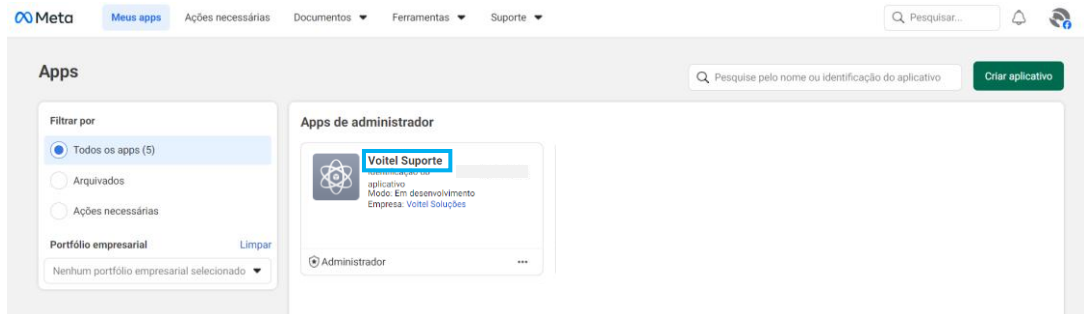
The screenshot shows the 'Requisitos' step in the app setup process. The progress bar at the top shows 'Detalhes do app' (checked), 'Casos de uso' (checked), 'Empresa' (checked), 'Requisitos' (selected), and 'Visão geral' (unchecked). The heading is 'Requisitos de publicação'. The text states: 'Estas são as etapas que você precisa concluir para obter e manter o acesso aos dados dos usuários e da empresa.' Below this is a text box containing the message: 'Nenhum requisito identificado. Isso pode mudar se você adicionar mais conteúdo a esse app.' At the bottom, there are three buttons: 'Cancelar', 'Voltar', and 'Avançar'.

f. Confira as informações em **Visão geral** e clique em **Criar aplicativo**.



The screenshot shows the 'Visão geral' step in the app setup process. The progress bar at the top shows all five steps: 'Detalhes do app' (checked), 'Casos de uso' (checked), 'Empresa' (checked), 'Requisitos' (checked), and 'Visão geral' (selected). The heading is 'Visão geral'. Below this, there are three sections: 'Detalhes do app' with fields for 'Nome do app' (containing 'Teste') and 'Email do app' (containing 'sandra.kimura@voitel.com.br'); 'Casos de uso' with a card for 'Conectar-se com clientes pelo WhatsApp' that includes a description and a link to 'Sobre a Plataforma do WhatsApp Business'; and 'Empresa' with a card for 'Voitel Soluções' showing the company logo and 'Verificação da empresa concluída'. Below these is a 'Requisitos' section with a message: 'Não há requisitos para os casos de uso deste app.' At the bottom, there is a disclaimer: 'Ao continuar, você aceita os Termos da Plataforma da Meta e as Políticas do Desenvolvedor, assim como todos os outros termos e políticas aplicáveis.' At the bottom right, there are three buttons: 'Cancelar', 'Voltar', and 'Criar aplicativo' (which is highlighted with a red box).

g. Na tela inicial, clique no app criado.



Etapa 2

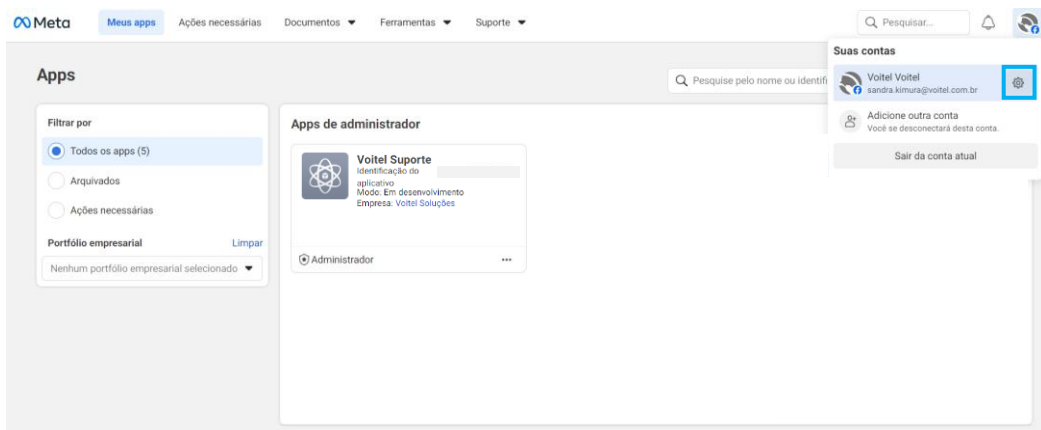
Obtenha as credenciais essenciais no portal 'Meta Business Suite'.

No portal 'Meta Business Suite', crie um usuário do sistema e conceda permissões a ele. Em seguida, gere um token de acesso para que o usuário tenha acesso ao aplicativo Meta criado na etapa anterior, necessário para configurar o canal do WhatsApp no PABX. Além disso, obtenha o ID da conta do WhatsApp Business, necessário para recuperar os modelos de mensagem associados à conta.

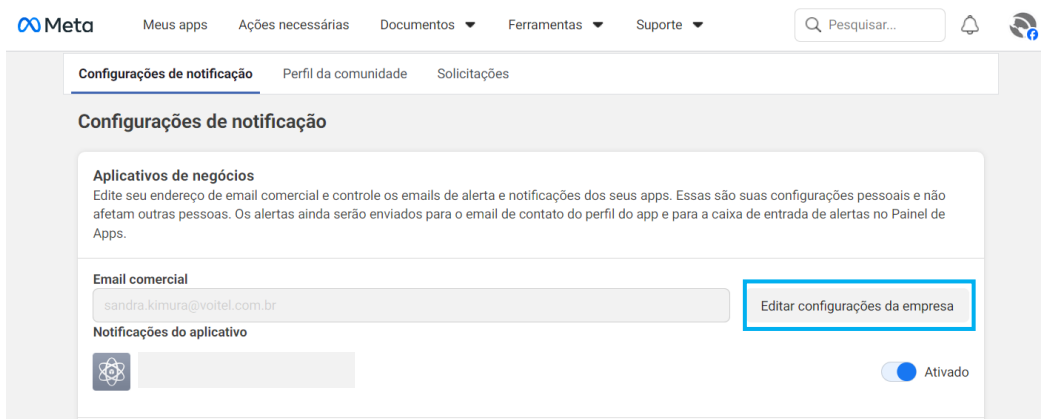
Importante:

Recomenda-se usar o token de acesso do Meta Business Suite em vez do token do portal Meta para Desenvolvedores, pois este último é um token temporário que pode causar a perda de mensagens após expirar.

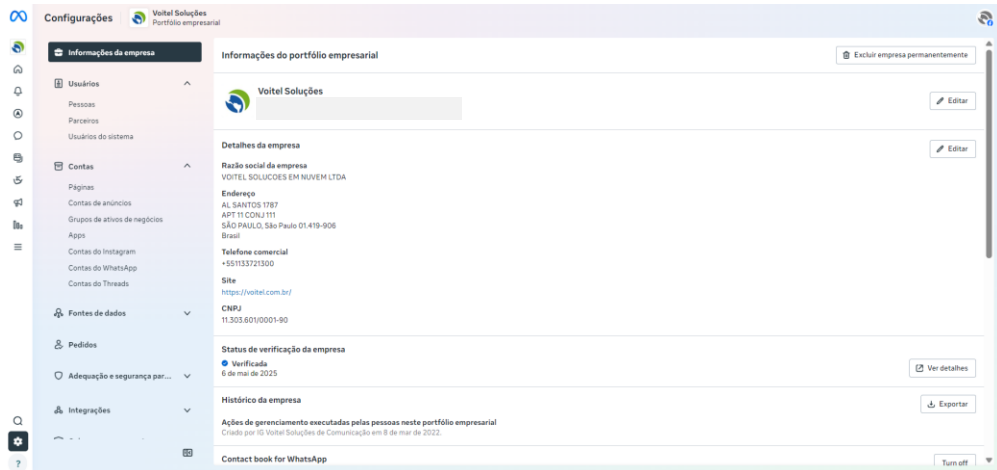
1. No canto superior direito do portal 'Meta para Desenvolvedores', clique em **Suas contas** e no ícone de **Configurações**.



2. Clique em **Editar configurações da empresa**.

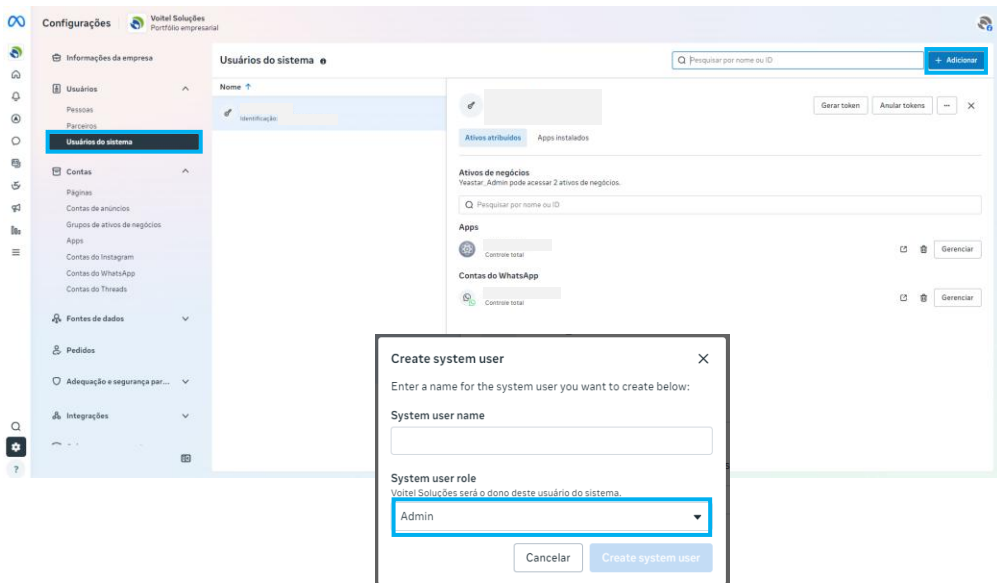


Você será redirecionado para a página de configurações comerciais do portal 'Meta Business Suite'.

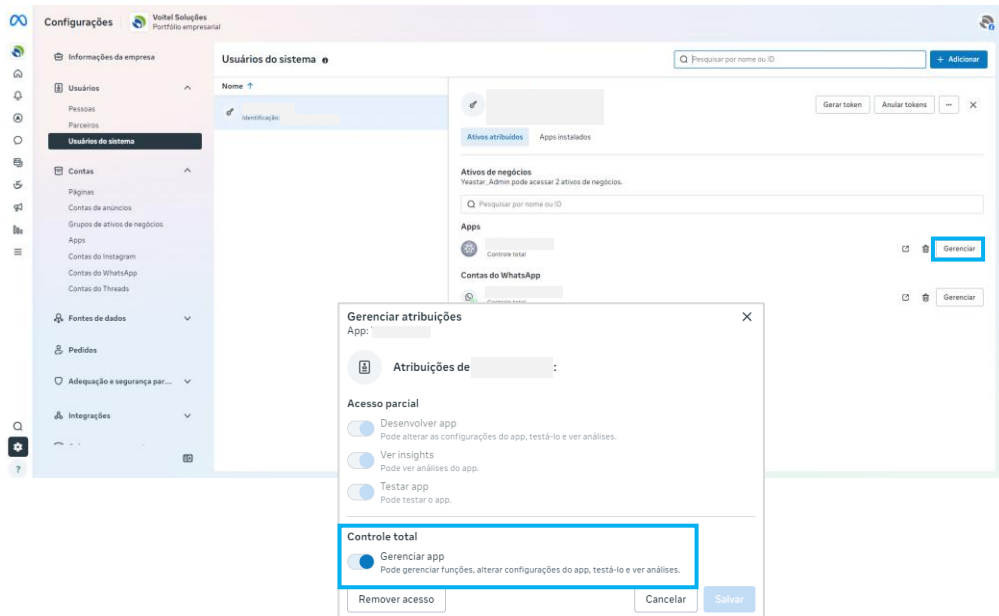


2. Acesse **Usuários > Usuários do sistema**, crie um usuário do sistema e conceda permissão de aplicativo a esse usuário.

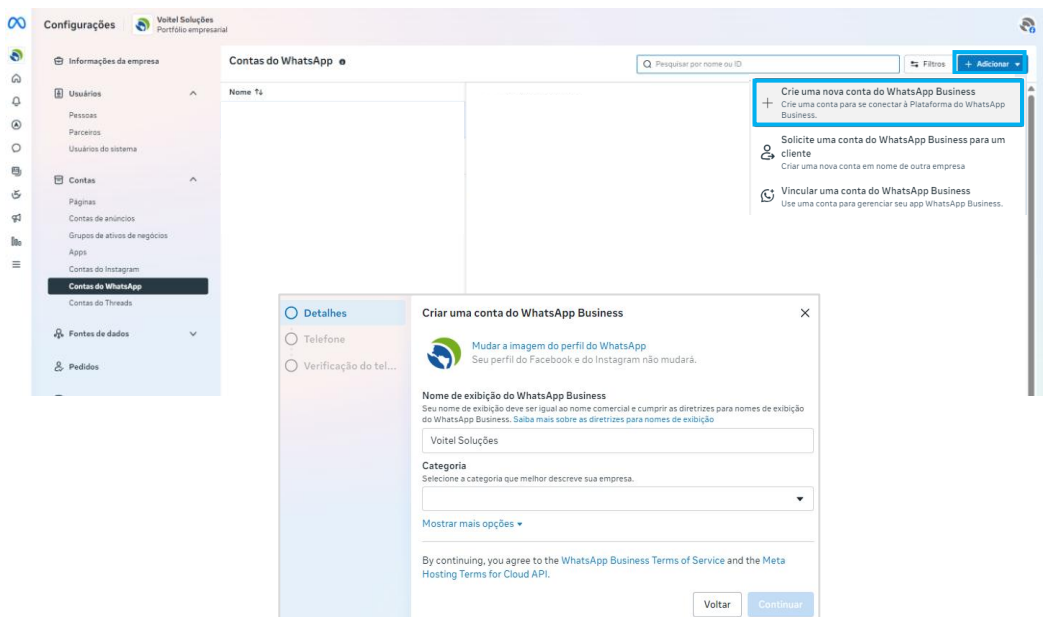
a. Clique em **Adicionar** para criar um usuário do sistema com a função de Administrador (**"Usuário do sistema"**).



b. Selecione o usuário criado, clique em “Gerenciar” e conceda permissão de controle total do aplicativo ao usuário criado.



3. Acesse **Contas > Contas do WhatsApp**, clique em **Adicionar > Crie um nova conta no Whatsapp Business**.



a. Preencha o Nome de exibição e a Categoria.

b. Adicione um novo número e escolha como deseja verificar seu número: SMS ou Ligação telefônica.

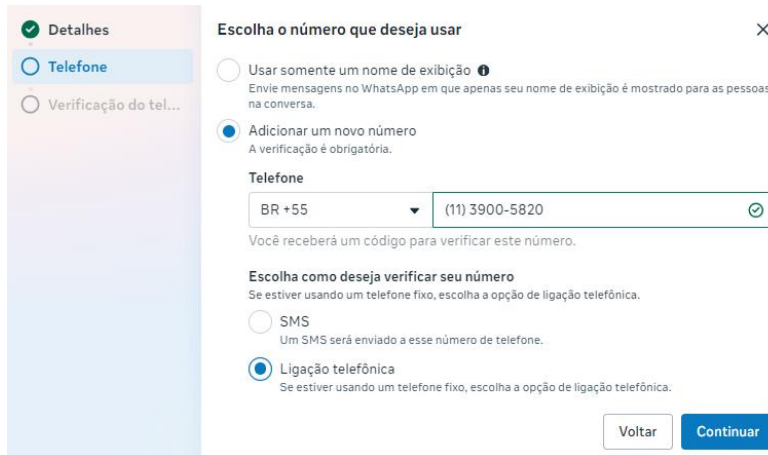


Escolha o número que deseja usar

☐ Usar somente um nome de exibição ⓘ
Envie mensagens no WhatsApp em que apenas seu nome de exibição é mostrado para as pessoas na conversa.

☐ Adicionar um novo número
A verificação é obrigatória.

Voltar Continuar



Escolha o número que deseja usar

☐ Usar somente um nome de exibição ⓘ
Envie mensagens no WhatsApp em que apenas seu nome de exibição é mostrado para as pessoas na conversa.

☒ Adicionar um novo número
A verificação é obrigatória.

Telefone

BR +55 (11) 3900-5820

Você receberá um código para verificar este número.

Escolha como deseja verificar seu número
Se estiver usando um telefone fixo, escolha a opção de ligação telefônica.

☐ SMS
Um SMS será enviado a esse número de telefone.

☒ Ligação telefônica
Se estiver usando um telefone fixo, escolha a opção de ligação telefônica.

Voltar Continuar

c. Após a verificação do número, a conta do Whatsapp Business será criada.

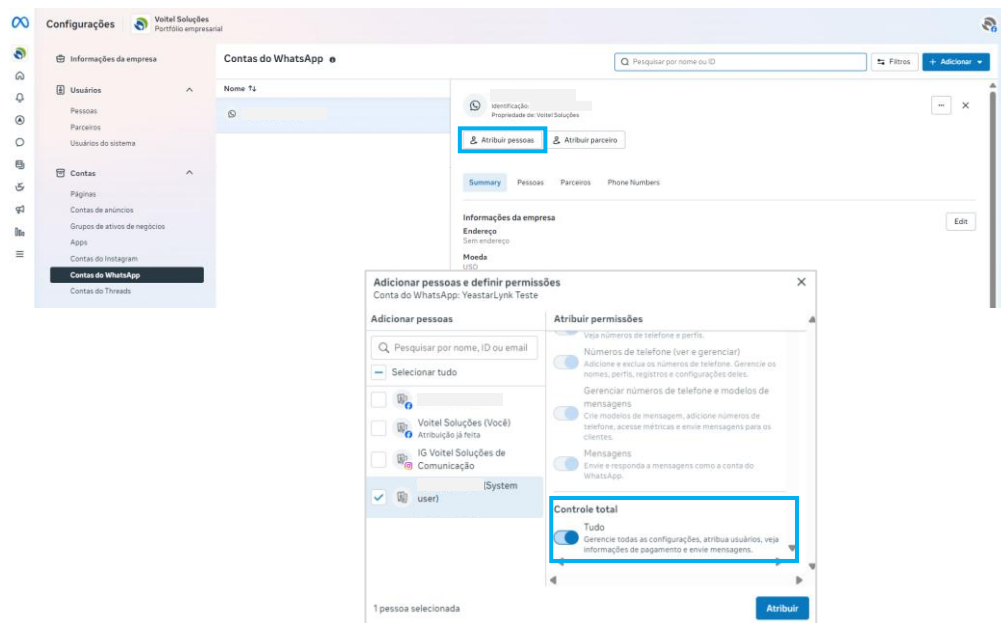


Sua conta do WhatsApp Business foi criada

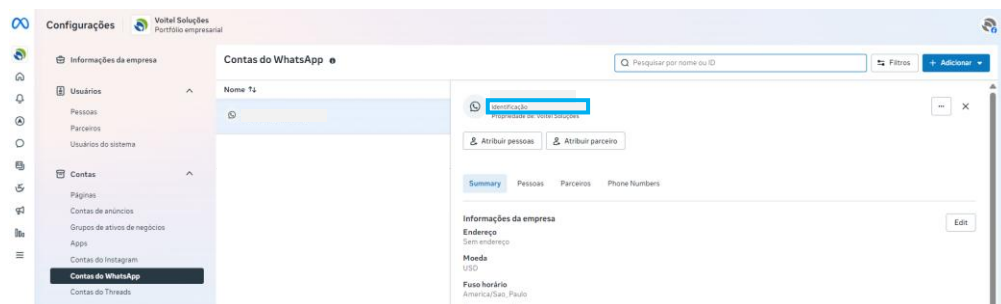
Analisaremos sua empresa para garantir que ela esteja em conformidade com a [Política de Mensagens do WhatsApp Business](#) e notificaremos você em até 24 horas se houver algum problema.

Concluir

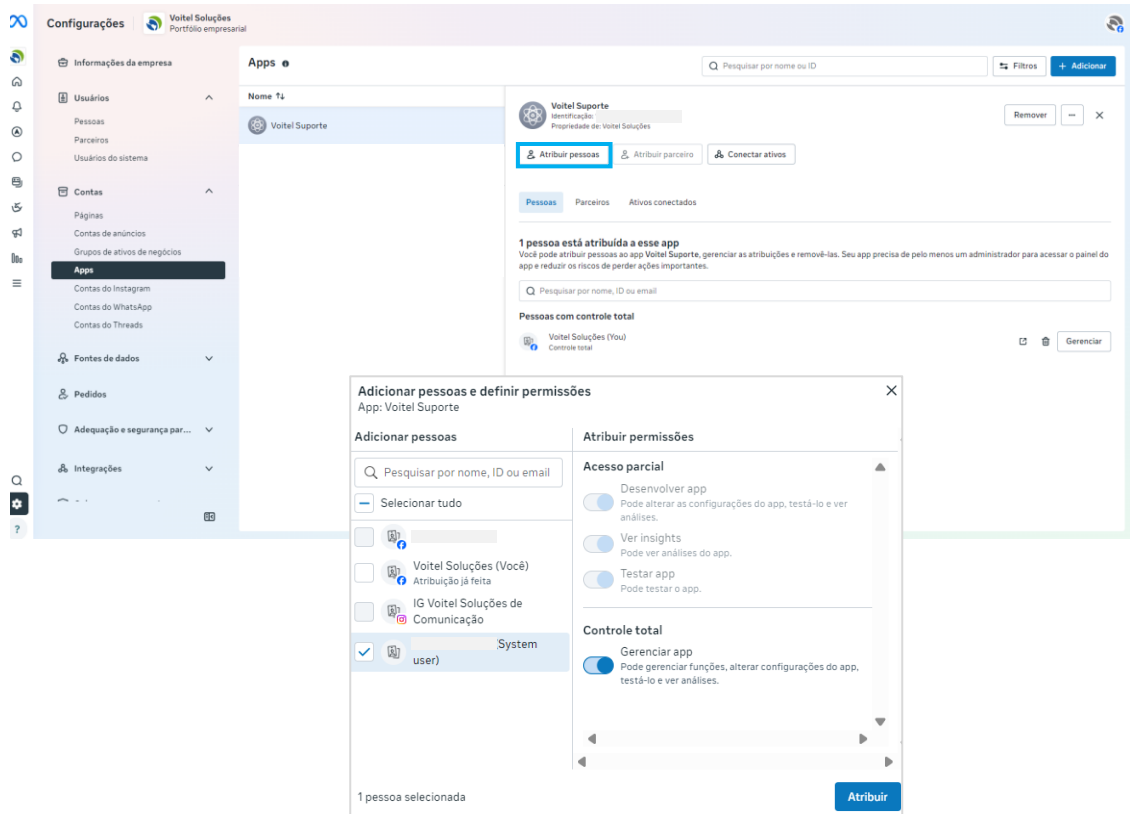
4. Acesse **Contas > Contas do WhatsApp**, adicione o usuário criado à sua conta do WhatsApp Business e conceda a ele permissão de controle total.



5. Em **Contas > Contas do WhatsApp**, clique na sua conta do WhatsApp Business e copie o ID da conta.



6. Em Contas > Apps, atribua controle total ao Usuário de sistema.



The screenshot displays the 'Configurações' (Settings) page for 'Voitel Suporte'. The left sidebar shows the navigation menu with 'Apps' selected. The main content area shows the 'Apps' configuration for 'Voitel Suporte'. A modal titled 'Adicionar pessoas e definir permissões' (Add people and define permissions) is open, showing a list of users to be added and a section for defining permissions.

Adicionar pessoas e definir permissões
App: Voitel Suporte

Adicionar pessoas

Selecionar tudo

- ☐ [User Icon] [User Name]
- ☐ Voitel Soluções (Você) Atribuição já feita
- ☐ IG Voitel Soluções de Comunicação
- ☒ System user)

1 pessoa selecionada

Atribuir permissões

Acesso parcial

- ☐ Desenvolver app
Pode alterar as configurações do app, testá-lo e ver análises.
- ☐ Ver insights
Pode ver análises do app.
- ☐ Testar app
Pode testar o app.

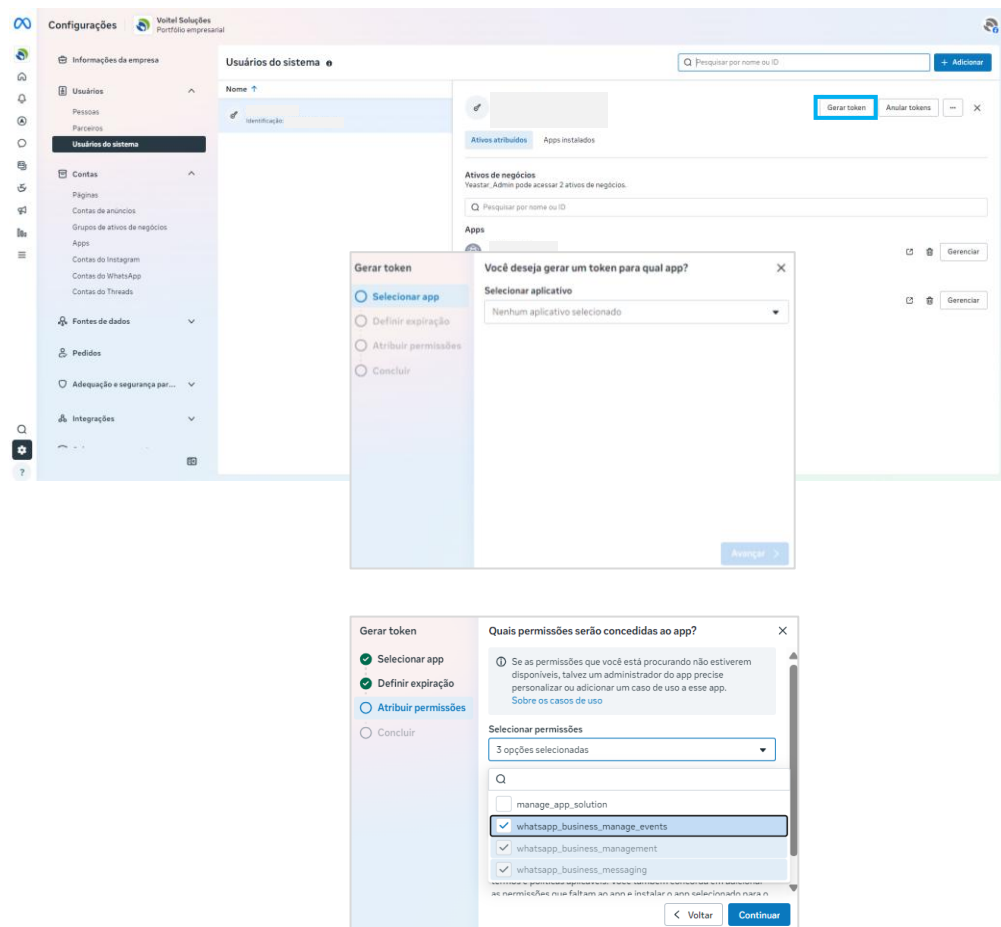
Controle total

- ☒ Gerenciar app
Pode gerenciar funções, alterar configurações do app, testá-lo e ver análises.

Atribuir

7. Volte para **Usuários > Usuários do sistema**, gere um token de acesso com as permissões **whatsapp_business_messaging** e **whatsapp_business_management** ativadas.

Observação: Por padrão, o token expira após 60 dias. Você pode configurá-lo como "Nunca" se não quiser que o token expire.



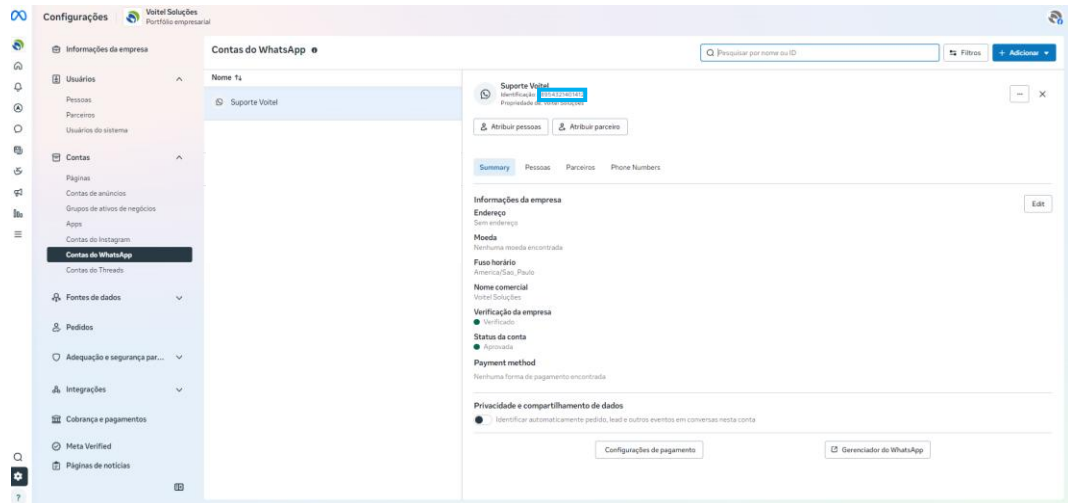
A janela pop-up exibe o token de acesso gerado.

Importante:

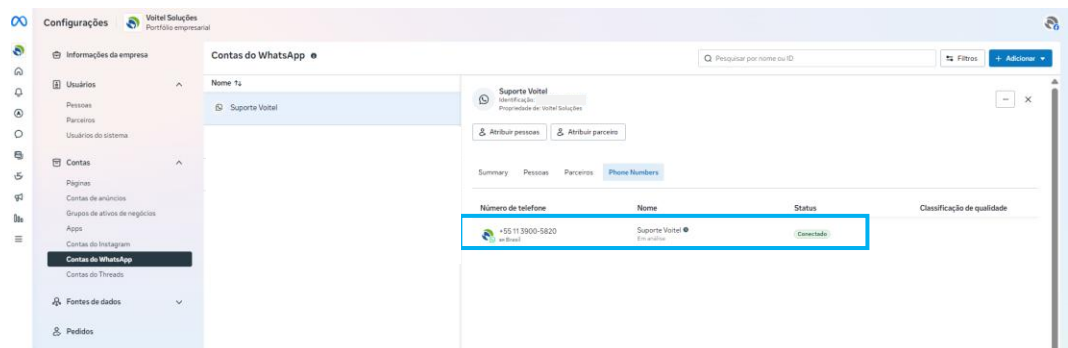
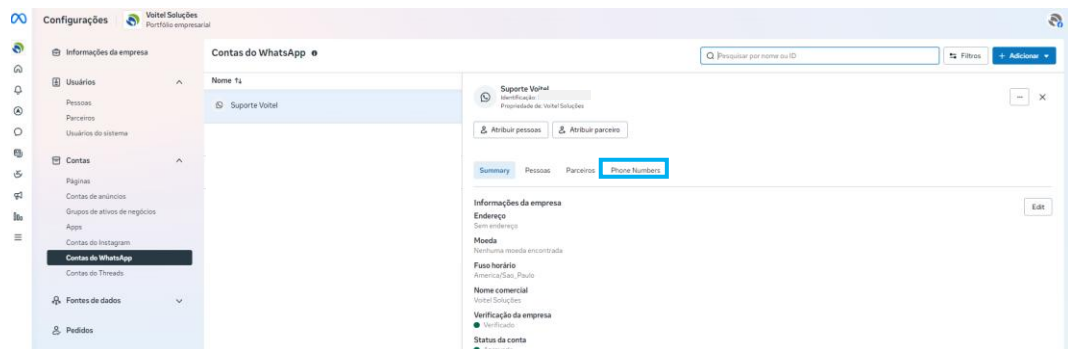
Certifique-se de copiar e salvar corretamente o token de acesso antes de fechar a janela pop-up, pois ele é exibido apenas UMA VEZ.

Recomendamos utilizar o Bloco de Notas para salvar informações como Token, senha do aplicativo e ID da conta do WhatsApp Business, a fim de facilitar o preenchimento dos dados ao criar o canal de WhatsApp no PABX.

5. Acesse **Contas > Contas do WhatsApp**, clique na sua conta do WhatsApp Business e copie o ID da conta.



6. Acesse **Contas > Contas do WhatsApp**, vá em **Phone Numbers** e clique no telefone



Copie o número de identificação do telefone.

Perfil do telefone

Identificação: **14325048553313**

Escolha a foto, o nome e o número de telefone que as pessoas verão quando receberem uma mensagem de marketing sua.

Foto do perfil

Essa imagem será exibida no seu perfil comercial.

 Escolher arquivo

Nome de exibição

Suporte Voitel Em análise

 Editar

Conta comercial oficial

Uma conta comercial oficial tem uma marca de seleção azul  ao lado do nome. Isso mostra que o WhatsApp confirmou que uma marca autêntica e reconhecida possui essa conta. [Saiba mais.](#)

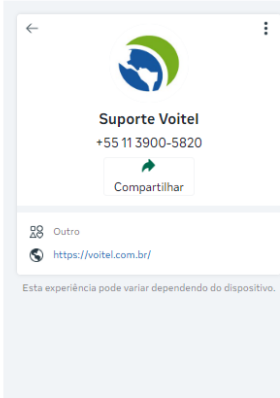
 Enviar solicitação

Informações da empresa

Adicione alguns detalhes sobre sua empresa

Categoria

Outro

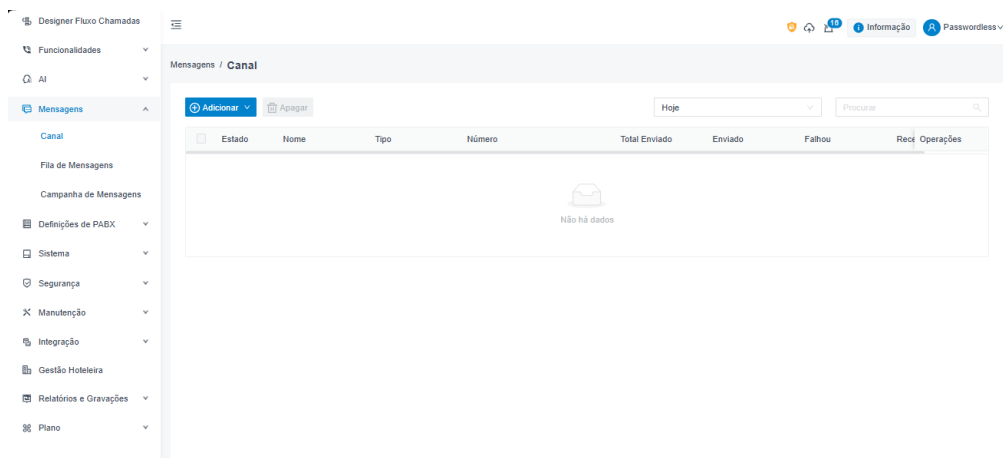


Etapa 3

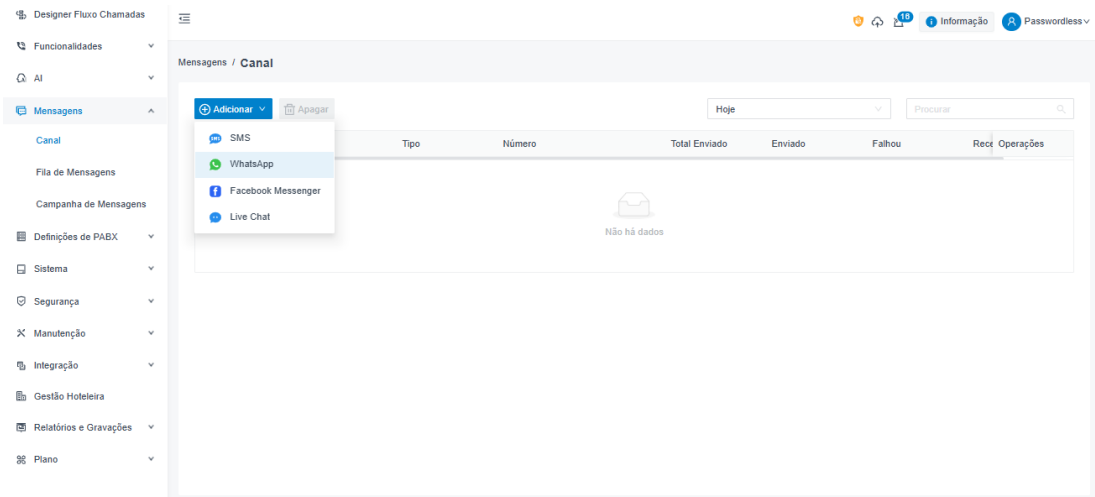
Crie e configure um canal do WhatsApp no PABX

Na central telefônica (PABX), crie um canal do WhatsApp e configure-o usando as informações obtidas nas etapas anteriores. Isso garante que o PABX possa se conectar ao WhatsApp para o envio de mensagens.

1. Faça login no portal web do PABX e acesse **Mensagens > Canal**.



2. Clique em **Adicionar**, e selecione **WhatsApp**.



3. Na aba **Autenticação** insira as informações de autenticação do WhatsApp.

Mensagens / Canal / **Adicionar WhatsApp**

Autenticação Configurações de Mensagens

* Nome

* Webhook URL

* Verificar Token

* Token de Acesso

* APP Senha

Nome: Insira um nome para ajudar a identificar o canal.

Webhook URL: Anote o URL do Webhook, pois você precisará dele mais tarde no WhatsApp.

Verificar Token: Anote o código de verificação, pois você precisará dele mais tarde no WhatsApp.

Token de acesso: Cole o token de acesso obtido no portal 'Meta Business Suite'.

App Senha: Cole o segredo do aplicativo obtido no portal 'Meta para desenvolvedores'.

4. Na guia **Configurações de mensagem**, configure o canal.

- Insira as informações do número de telefone do WhatsApp.

* Número de Telefone

* ID do Número do Telefone

Número de telefone: Insira o número de telefone do WhatsApp no formato E.164 ([+][country code][phone number]). Por exemplo, **+551139001234**.

ID do Número de telefone: Cole o número de telefone.

- No campo ID Conta do WhatsApp Business cole o ID da conta obtido no portal "Meta Business Suite".

* ID Conta do WhatsApp Business

O PABX sincronizará automaticamente os modelos de mensagem associados à conta do WhatsApp com o canal.

- Na lista **Destino para mensagens de entrada** especifique o destino das mensagens de entrada a partir do número.

* Destino para Mensagens de Entrada

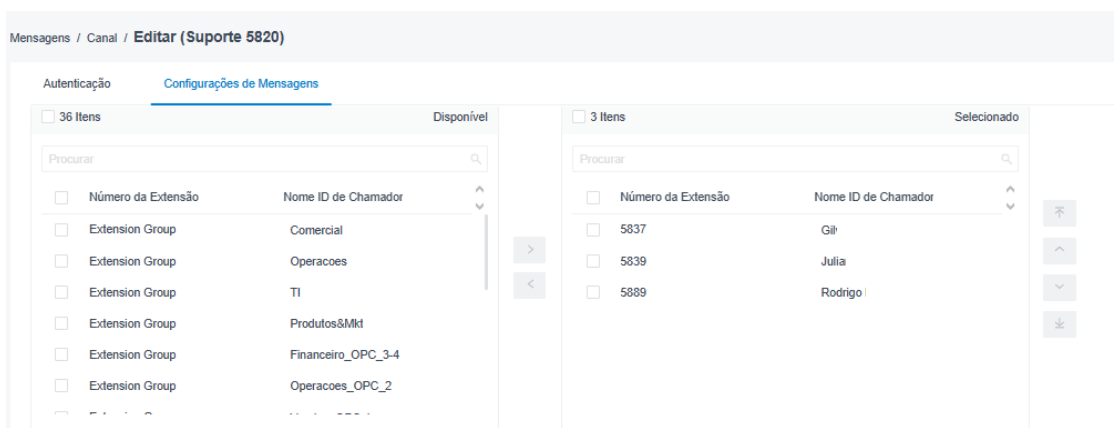
Extensão

Extensão
 Fila de Mensagens

* Extensão

Opção	Descrição
Extensão	Se selecionada, escolha uma extensão (ramal) na lista suspensa Extensão. Somente o usuário da extensão pode receber mensagens de entrada do número.
Fila de mensagens	Se selecionada, escolha uma fila na lista suspensa Fila de Mensagens. Todos os usuários / agentes na fila de mensagens selecionada podem receber mensagens de novas sessões na fila. No entanto, somente o usuário que iniciar uma sessão poderá receber e responder às mensagens subsequentes recebidas na mesma sessão.
Plataforma de análise de mensagens de terceiros (transmitidas via API)	Se selecionada, as mensagens recebidas serão automaticamente encaminhadas para uma plataforma de análise de mensagens de terceiros via API para processamento avançado. Nota: Para habilitar o encaminhamento automático de mensagens recebidas para uma plataforma de análise de mensagens de terceiros, certifique-se de que seu servidor PABX esteja integrado à plataforma de análise de mensagens de terceiros via API. Uma vez selecionada essa opção, o sistema PABX transmitirá automaticamente as mensagens recebidas para a plataforma designada. Você pode receber notificações monitorando o evento da API (30031) Notificação de Nova Mensagem. Além disso, o PABX oferece um conjunto abrangente de APIs de mensagens para interação avançada com as plataformas de análise de mensagens de terceiros integradas.

- Na seção **Extensões permitidas para criar sessão de mensagens** selecione as extensões que podem iniciar uma sessão de mensagens com os clientes.



- **Opcional:** Se desejar que o sistema feche automaticamente as sessões que estiverem inativas por um período específico, selecione a caixa de seleção Fechar sessão automaticamente, e defina o tempo limite – em dias corridos - no campo Tempo Limite da Sessão (Dias)

☒ Fechar Sessão Automaticamente

* Tempo Limite da Sessão (Dias)

1

5. Clique em **Salvar** para concluir a configuração no PABX.

Etapa 4

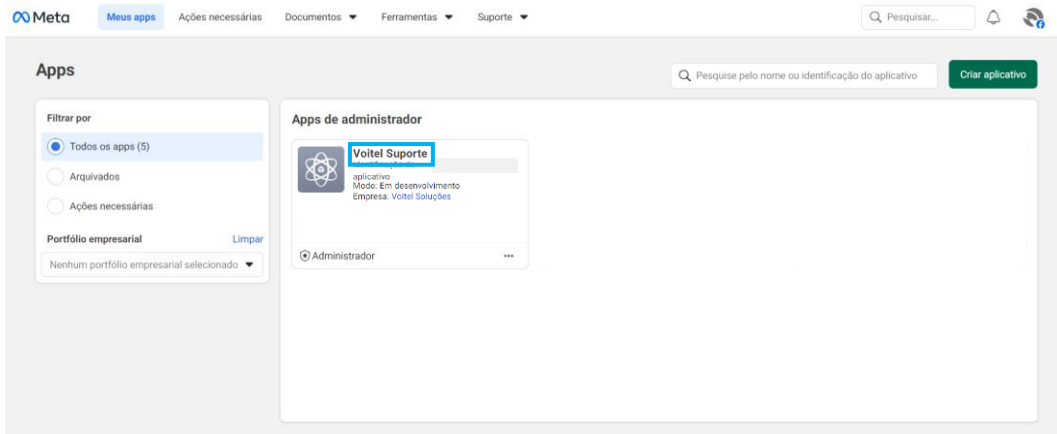
Configure o webhook no aplicativo Meta

No portal 'Meta para Desenvolvedores', configure um webhook para que seu aplicativo Meta receba eventos de mensagens em tempo real. Isso permite que o PABX processe mensagens recebidas do WhatsApp.

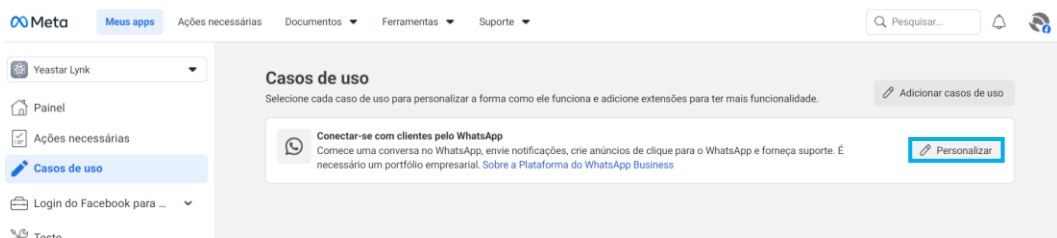
1. Faça login no portal '[Meta for Developers](#)' portal com sua conta de desenvolvedor Meta e, em seguida, acesse My Apps no menu superior.



2. Clique no aplicativo criado para acessar a página de detalhes.



3. Em **Casos de uso**, em **Conectar-se com clientes pelo Whatsapp**, clique em **Personalizar**.



4. Vá em **Configuração** para configurar o webhook de mensagens e inscreva-se no campo webhook, para que o PABX seja notificado ao receber mensagens do WhatsApp.

a. Cole o URL do Webhook e o verificar token obtido do PABX clicando em **“Verificar e salvar”**.

