



WhatsApp
Business

Como conectar a API Oficial do WhatsApp Business no CRM SVG

Manual passo a passo com validação da conta, configuração de pagamento e criação de templates.

Este documento foi elaborado para orientar a conexão da **API Oficial do WhatsApp Business** no **CRM SVG**, incluindo a etapa de configuração na Meta Business e o processo de criação dos primeiros templates.

Atenção: alguns fluxos podem sofrer pequenas alterações visuais conforme a versão do navegador, permissões da conta ou atualizações da Meta. Mesmo assim, a lógica do processo permanece a mesma.

SVG Multimidia
Manual atualizado

Antes de começar

Tenha em mãos os seguintes acessos e informações para evitar interrupções durante a configuração:

- Acesso ao CRM SVG.
- Login do Facebook com permissão na Meta Business da empresa.
- Conta/BM (Business Manager) correta da empresa.
- Número de WhatsApp que será conectado à API Oficial.
- Acesso ao celular para receber código por SMS ou ligação.
- Site da empresa para preencher no cadastro.
- Cartão válido para cadastrar o método de pagamento na Meta.

Importante sobre o número do WhatsApp

Se você deseja utilizar o **mesmo número** já usado no aplicativo WhatsApp Business, verifique as regras da Meta e os limites da integração. Em alguns cenários, será necessário desconectar a conta anterior do app para concluir a migração corretamente.

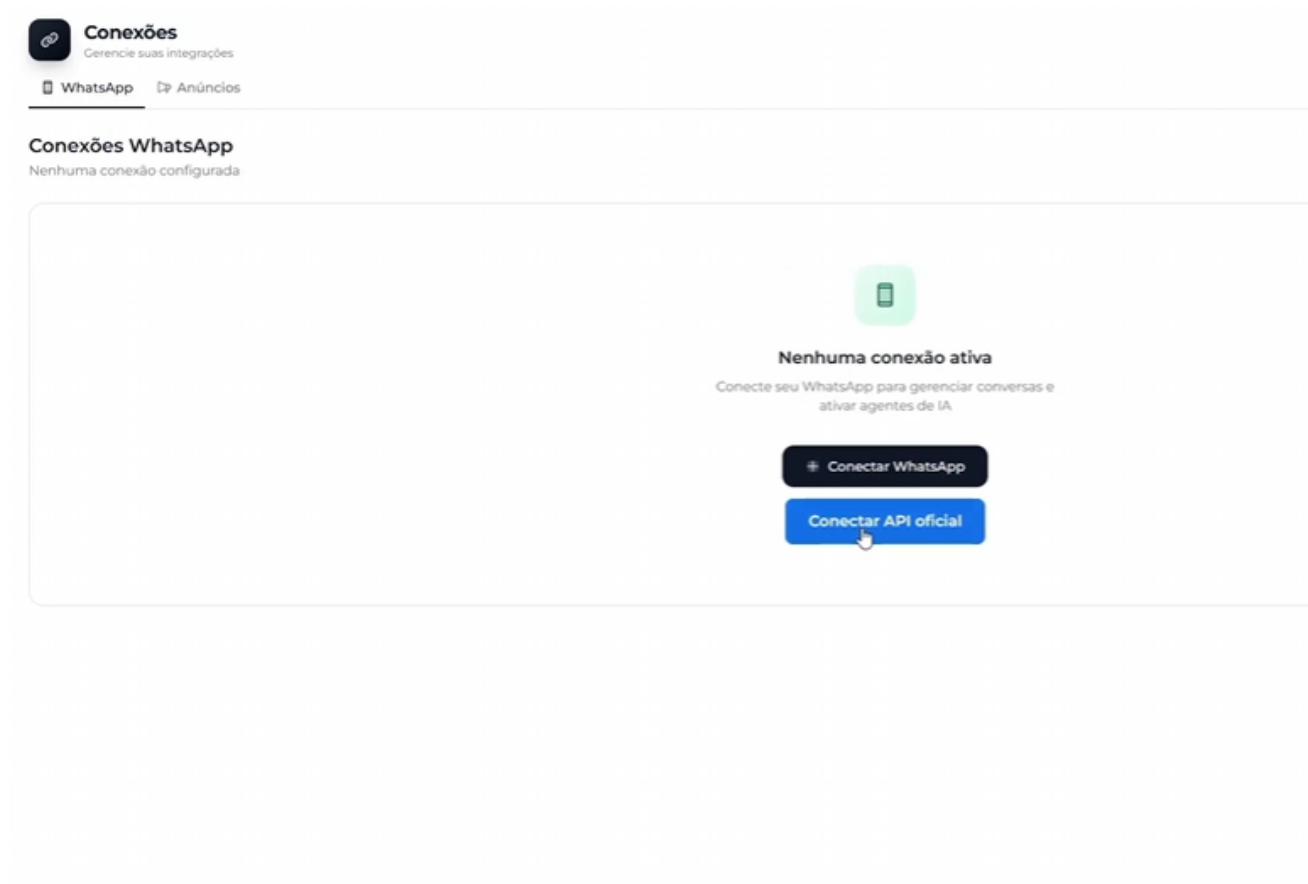
Etapas do processo

O processo está dividido em duas partes:

- Parte 1: conexão da API Oficial do WhatsApp Business no CRM SVG.
- Parte 2: criação dos templates que serão usados para iniciar conversas fora da janela de 24 horas.

Passo 1 — Acessar Conexões e iniciar a integração

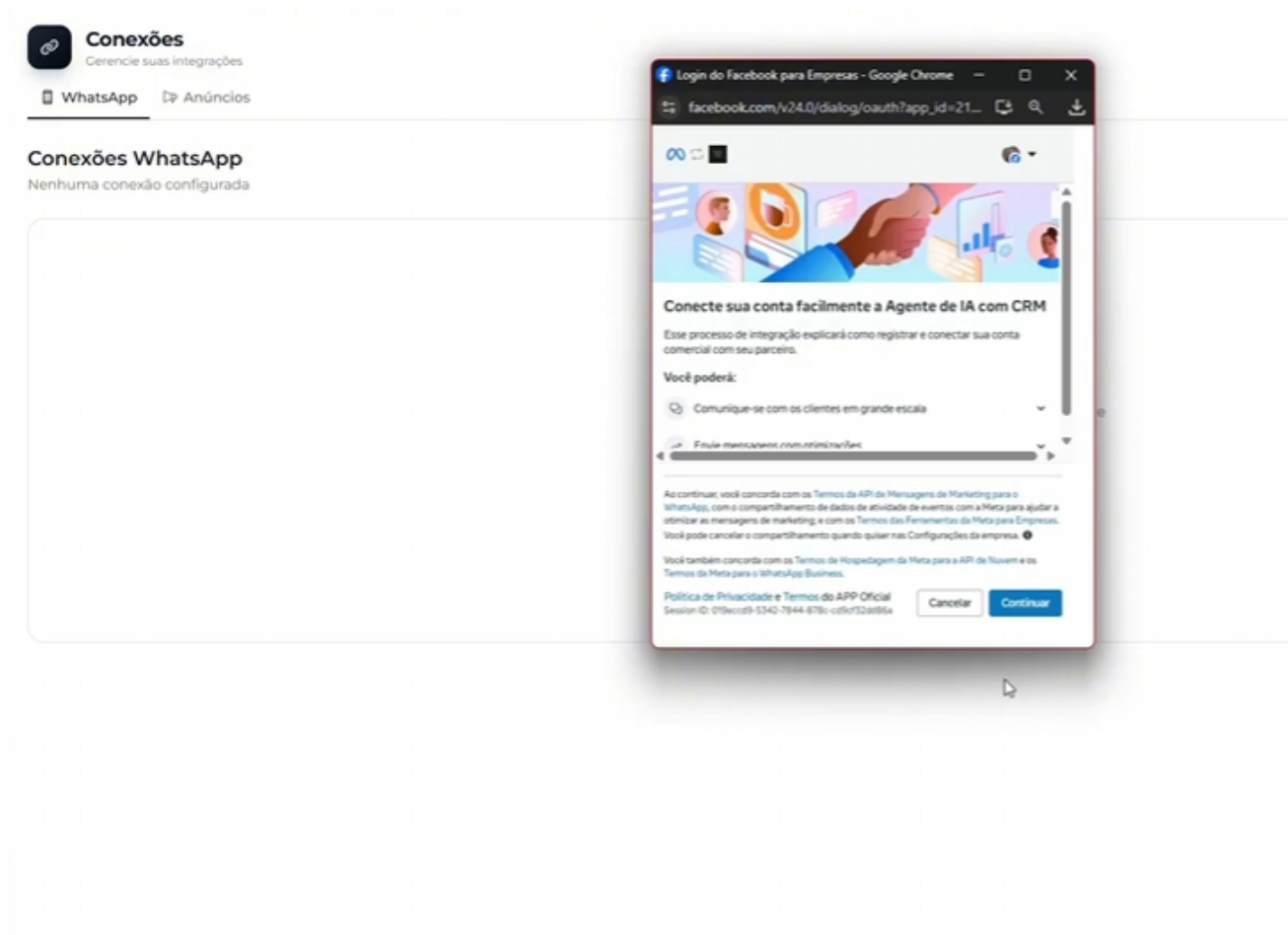
Dentro do CRM SVG, vá até **Conexões** e clique em **Conectar API oficial** para começar o processo de vinculação do número de WhatsApp Business à plataforma.



Passo 2 — Autorizar a conexão com o Facebook/Meta

Na janela de autenticação da Meta, revise a solicitação de integração e clique em **Continuar** para avançar com a conexão da conta.

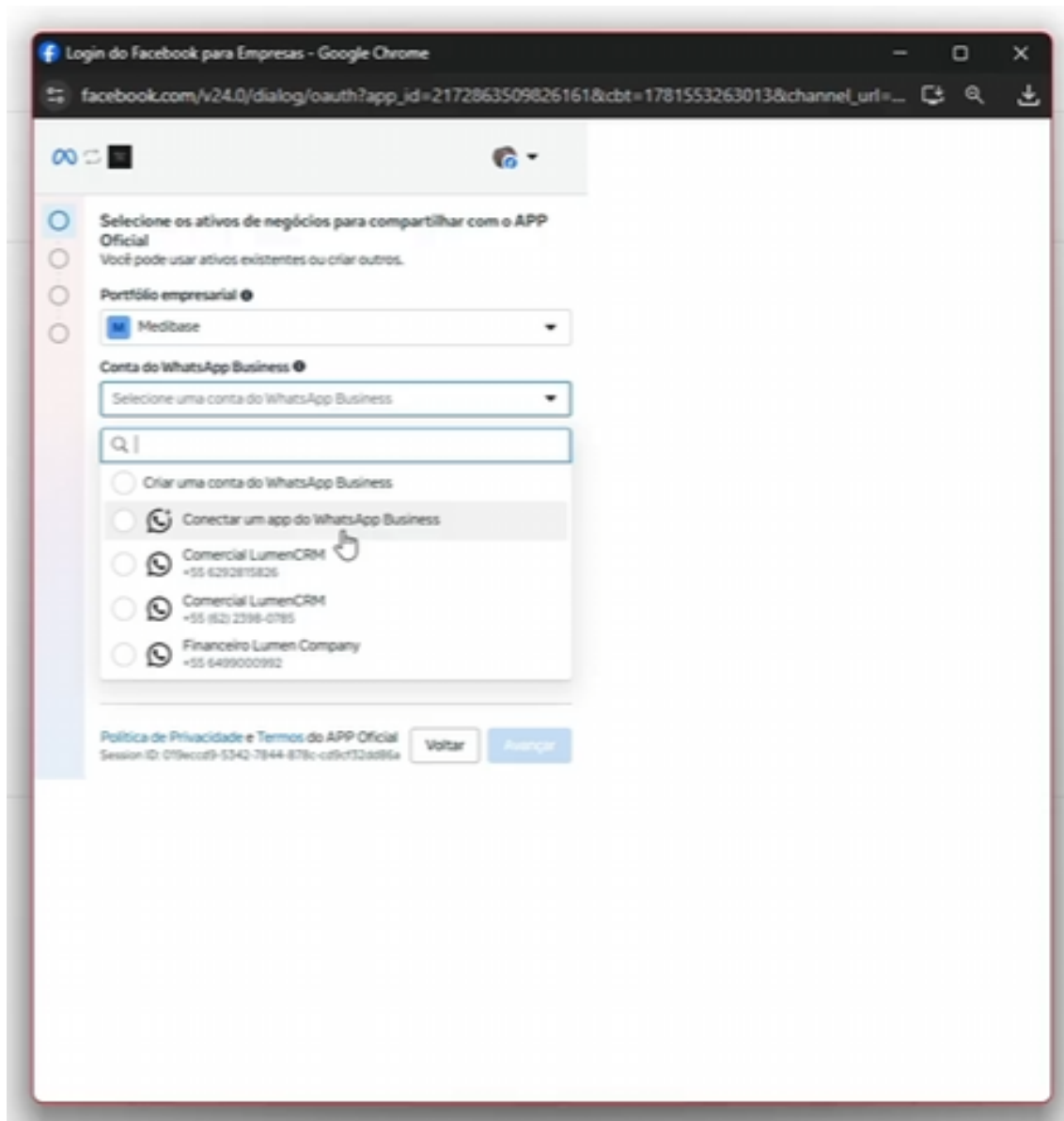
Certifique-se de estar logado no Facebook com o perfil que possui acesso ao **Business Manager** da empresa.



Passo 3 — Escolher a BM e a conta do WhatsApp Business

Selecione o **portfólio empresarial (BM)** correto e depois escolha a **conta do WhatsApp Business** que será usada na integração.

Muito importante: se você **criar uma nova conta**, ela ficará conectada somente no CRM. Se quiser usar o **mesmo número do celular**, será necessário desconectar a conta anterior do app e conectá-la por aqui. Na opção **conectar um app do WhatsApp Business**, a conexão pode funcionar tanto na plataforma quanto no telefone, porém existem limitações da própria Meta, como a possibilidade de não visualizar todas as mensagens enviadas em ambos os ambientes.



Passo 4 — Preencher os dados da empresa

Informe os dados solicitados da empresa, como nome, categoria, país, site e fuso horário. Depois clique em **Avançar**.

Dica importante: é altamente recomendável informar um **site da empresa**. Sem isso, a Meta pode não aprovar a configuração.

A imagem mostra a interface de configuração da empresa no Facebook para empresas, acessada via navegador Google Chrome. O título da aba é "Login do Facebook para Empresas - Google Chrome". A URL da página é "facebook.com/v24.0/dialog/oauth?app_id=2172863509826161&cbt=1781553263013&channel_url=...".

A interface apresenta um formulário com os seguintes campos:

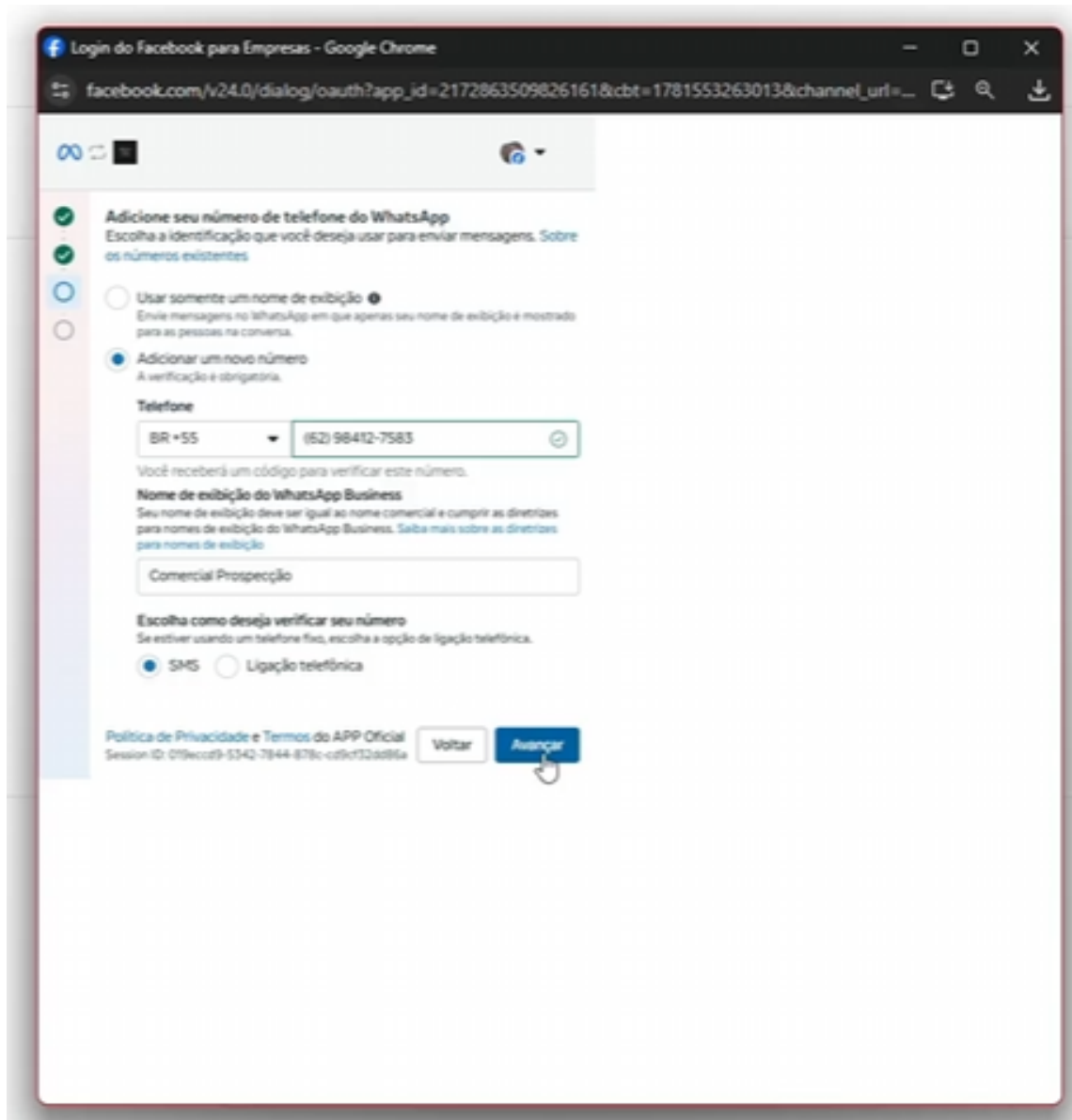
- Nome:** Comercial Prospecção
- Categoria:** Outro (dropdown)
- País:** Brasil (dropdown)
- Site:** <https://aumendigital.com.br/> (28/512)
- Fuso horário:** (GMT-03:00) America/Sao Paulo (dropdown)

Abaixo do formulário, há um link "Mostrar mais opções" e uma barra de status com o texto "Política de Privacidade e Termos do APP Oficial" e "Session ID: 019ec0d9-5342-7844-878c-cd9c732ad8fa".

Na base do formulário, há dois botões: "Voltar" e "Avançar".

Passo 5 — Inserir o número do WhatsApp

Adicione o número que será conectado à API Oficial do WhatsApp, defina o nome de exibição e escolha como deseja receber o código: **SMS** ou **ligação telefônica**. Em seguida, clique em **Avançar**.

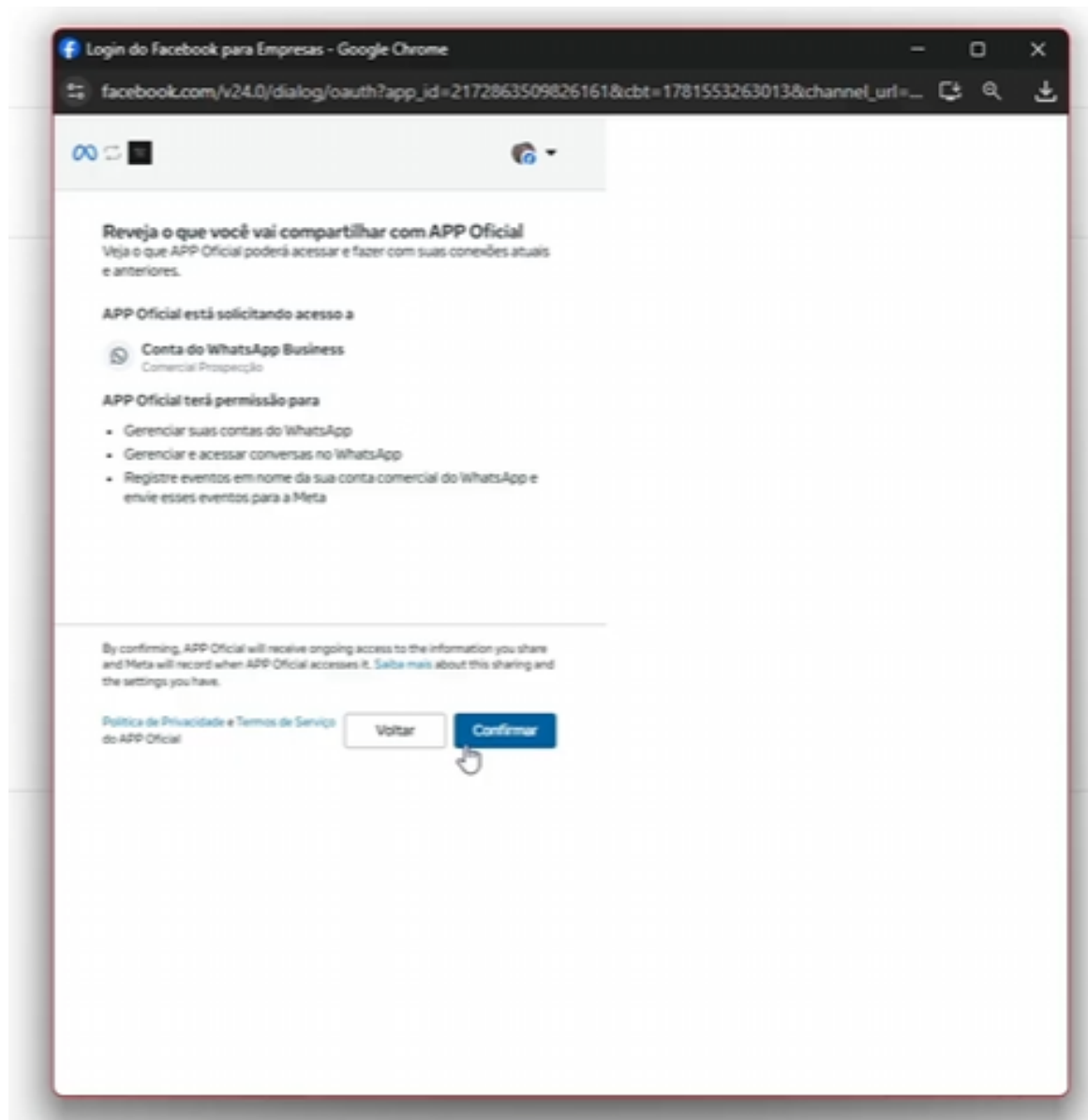


The screenshot shows the 'Login do Facebook para Empresas' page in Google Chrome. The main heading is 'Adicione seu número de telefone do WhatsApp'. Below this, there are two radio button options: 'Usar somente um nome de exibição' (which is unselected) and 'Adicionar um novo número' (which is selected). The 'Adicionar um novo número' option has a sub-note: 'A verificação é obrigatória.' Below the options, there is a 'Telefone' section with a dropdown menu showing 'BR +55' and a text input field containing '(62) 98412-7583'. A note states: 'Você receberá um código para verificar este número.' Below this is the 'Nome de exibição do WhatsApp Business' section, with a text input field containing 'Comercial Prospecção'. A note explains: 'Seu nome de exibição deve ser igual ao nome comercial e cumprir as diretrizes para nomes de exibição do WhatsApp Business. Saiba mais sobre as diretrizes para nomes de exibição.' Below this is the 'Escolha como deseja verificar seu número' section, with two radio button options: 'SMS' (selected) and 'Ligação telefônica'. At the bottom, there is a link for 'Política de Privacidade e Termos do APP Oficial', a 'Session ID' string, and two buttons: 'Voltar' and 'Avançar'. A mouse cursor is pointing at the 'Avançar' button.

Passo 6 — Confirmar a vinculação da API Oficial

Após informar o código de verificação recebido, revise as permissões exibidas pela Meta e clique em **Confirmar** para concluir a etapa de conexão da API Oficial.

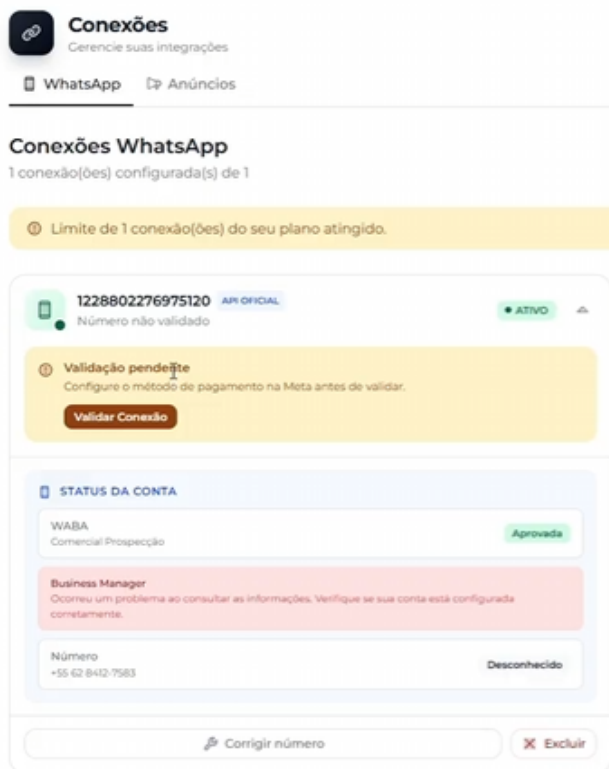
Ao finalizar esta etapa, volte para o CRM SVG e pressione **F5** para recarregar a página. O seu número já deverá aparecer na plataforma.



Passo 7 — Verificar o status de validação pendente

Depois de atualizar a página, o número conectado deverá aparecer no CRM com o status de **Validação pendente**. Isso significa que a integração foi criada, mas ainda falta configurar o método de pagamento na Meta antes de validar a conexão.

Essa configuração deve ser concluída no endereço: <https://business.facebook.com/latest/settings>



Passo 8 — Acessar as configurações de pagamento

Dentro do link da Meta Business, acesse o menu **Contas** → **Contas do WhatsApp** e selecione **Configurações de pagamento**.

The screenshot displays the Meta Business Suite interface. On the left, a sidebar menu under 'Configurações' (Settings) includes options like 'Informações da empresa', 'Usuários', 'Contas', 'Fontes de dados', 'Pedidos', 'Adequação e segurança', 'Integrações', 'Cobrança e pagamentos', 'Meta Verified', 'Páginas de notícias', 'Central de Anúncios em Parceria', 'Central de Segurança', and 'Notificações'. The 'Contas do WhatsApp' option is selected. The main content area is titled 'Contas do WhatsApp' and shows a list of accounts, with 'Comercial Prospecção' selected. Below this, there are tabs for 'Summary', 'Pessoas', 'Phone numbers', and 'Preferências'. The 'Summary' tab is active, displaying various account details: 'Informações da empresa' (Company information), 'Endereço' (Address), 'Moeda' (Currency), 'Fuso horário' (Time zone), 'Nome comercial' (Business name), 'Verificação da empresa' (Business verification), 'Status da conta' (Account status), 'Payment method', and 'Privacidade e compartilhamento de dados' (Privacy and data sharing). A button labeled 'Configurações de pagamento' (Payment settings) is visible at the bottom right of the 'Summary' tab.

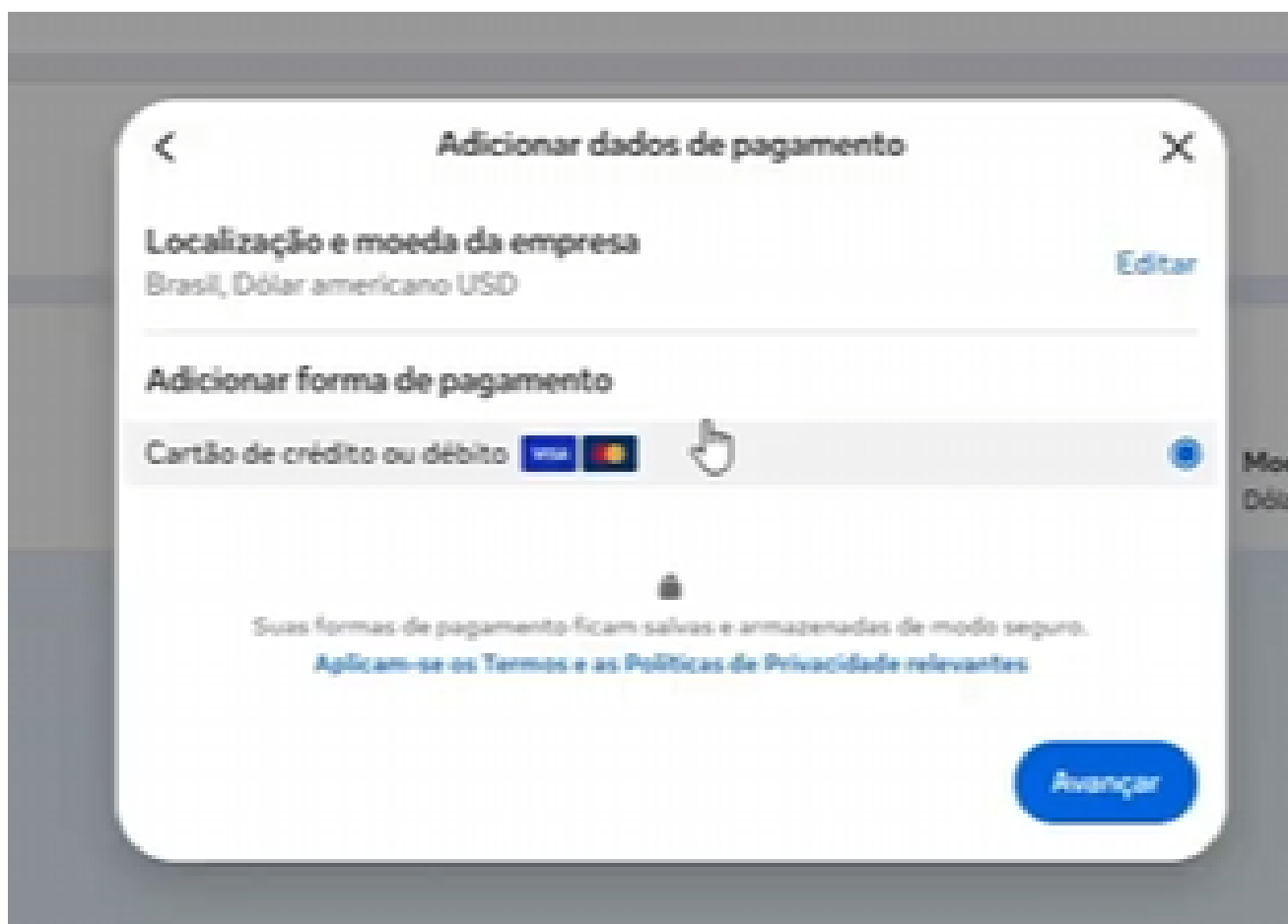
Passo 9 — Definir localização e moeda

Na janela de pagamento, selecione o país/região, a moeda e a localização. Por padrão, a Meta costuma utilizar **dólar americano**. Depois clique em **Avançar**.

The screenshot shows the 'Comercial Prospecção' (Commercial Prospecting) setup screen. The background is dimmed, showing sections for 'Saldo atual' (Current balance) at \$0,00, 'Formas de pagamento' (Payment methods), 'Atividade de pagamento' (Payment activity), and 'Informações comerciais' (Commercial information). A modal titled 'Adicionar dados de pagamento' (Add payment data) is open in the center. Inside the modal, under 'Selecione a localização e a moeda' (Select location and currency), there are three dropdown menus: 'País/região' (Country/region) set to 'Brasil', 'Moeda' (Currency) set to 'Dólar americano', and a third dropdown set to 'São Paulo, América (GMT-03:00)'. Below these is a search prompt 'Pesquise pelo nome da cidade, país ou fuso horário' and a lock icon with the text 'A localização e a moeda não poderão ser alteradas após serem definidas.' (Location and currency cannot be changed after being defined). A blue 'Avançar' (Next) button is at the bottom right of the modal, with a mouse cursor clicking it.

Passo 10 — Inserir os dados do cartão

Adicione um cartão de crédito ou débito válido para cadastrar o método de pagamento da conta de WhatsApp Business. Em seguida, clique em **Avançar**.



Passo 11 — Informar os dados da empresa e salvar

Após inserir o cartão, preencha os dados comerciais da empresa, como nome, endereço e finalidade comercial. Depois clique em **Salvar**.

The screenshot shows a mobile app interface for entering business information. At the top, a green checkmark icon and the text 'O cartão foi salvo' (The card was saved) are displayed, followed by 'O cartão MasterCard · 7679 foi adicionado à sua conta.' (The MasterCard · 7679 was added to your account.). Below this, the form is titled 'Informações da empresa' (Business information) with a close button (X) in the top right corner. The form contains several sections: 'Nome da empresa' (Company name) with a text input field containing the placeholder 'Adicione um nome'; 'Endereço da empresa' (Company address) with a subtext 'O endereço legal registrado junto ao governo e ao órgão fiscal. Se você não tem uma empresa constituída, insira seu endereço de correspondência.' and four input fields for 'Endereço', 'Número da unidade/Apartamento (opcional)', 'Cidade', and 'Estado' (with a dropdown arrow), plus a 'Código postal' (Postal code) field; 'Fins comerciais' (Business purpose) with two radio button options: 'Sim, estou comprando os serviços do WhatsApp Business para fins comerciais' (selected) and 'Não, não estou comprando os serviços do WhatsApp Business para fins comerciais'; and 'Número da ordem de compra (opcional)' (Optional purchase order number) with a text input field containing the placeholder 'Insira o número da ordem de co...'. At the bottom, a small disclaimer states 'A Meta é obrigada a compartilhar as informações da sua empresa com as autoridades fiscais locais que as solicitarem.' (Meta is required to share your company information with local tax authorities that request it.). A blue 'Salvar' (Save) button is located in the bottom right corner.

Informações da empresa X

✓ O cartão foi salvo
O cartão MasterCard · 7679 foi adicionado à sua conta.

Nome da empresa

Adicione um nome

Endereço da empresa

O endereço legal registrado junto ao governo e ao órgão fiscal. Se você não tem uma empresa constituída, insira seu endereço de correspondência.

Endereço

Número da unidade/Apartamento (opcional)

Cidade

Estado ▼

Código postal

Fins comerciais

☒ Sim, estou comprando os serviços do WhatsApp Business para fins comerciais

☐ Não, não estou comprando os serviços do WhatsApp Business para fins comerciais

Número da ordem de compra (opcional)

Insira o número da ordem de co...

A Meta é obrigada a compartilhar as informações da sua empresa com as autoridades fiscais locais que as solicitarem.

Salvar

Passo 12 — Voltar ao CRM e validar a conexão

Retorne ao CRM SVG, recarregue a página com **F5** e clique em **Validar Conexão** para dar continuidade à ativação do número.



Conexões

Gerencie suas integrações



WhatsApp



Anúncios

Conexões WhatsApp

1 conexão(ões) configurada(s) de 1

ⓘ Limite de 1 conexão(ões) do seu plano atingido.



1228802276975120

API OFICIAL

Número não validado

● ATIVO



Validação pendente

Configure o método de pagamento na Mota antes de validar.

Validar Conexão



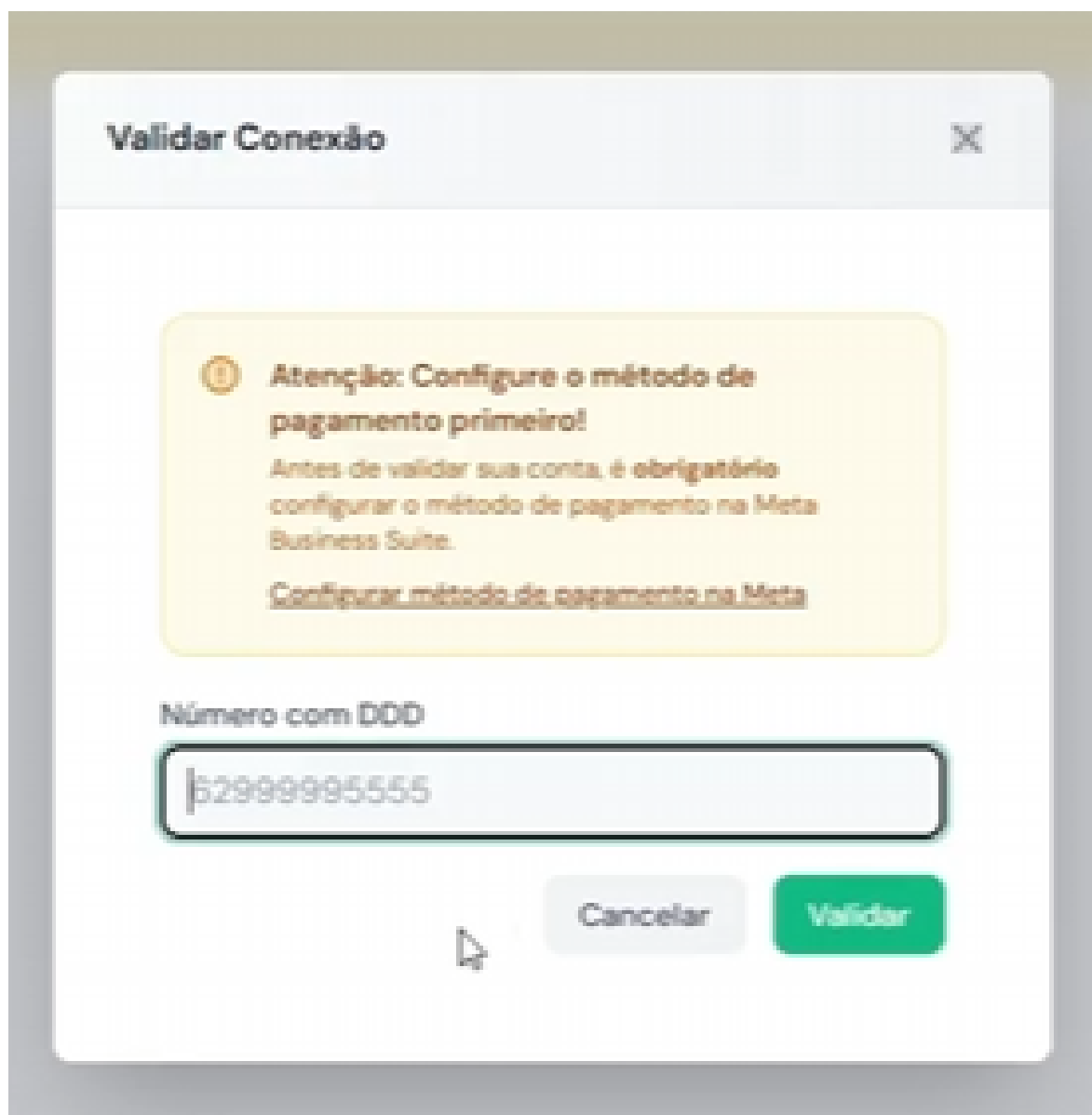
Corrigir número



Excluir

Passo 13 — Inserir novamente o número para validar

Na janela de validação, informe o **mesmo número** já cadastrado anteriormente, agora com DDD, e clique em **Validar**.



A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "Validar Conexão" com um ícone de fechamento (X) no canto superior direito. No centro, há uma caixa amarela com um ícone de alerta (exclamação dentro de um círculo) e o seguinte texto: "Atenção: Configure o método de pagamento primeiro! Antes de validar sua conta, é obrigatório configurar o método de pagamento na Meta Business Suite. [Configurar método de pagamento na Meta](#)". Abaixo desta caixa, há o rótulo "Número com DDD" e um campo de entrada de texto contendo o número "62999995555". Na parte inferior da janela, há dois botões: "Cancelar" (cinza) e "Validar" (verde). Um cursor do mouse está sobre o botão "Validar".

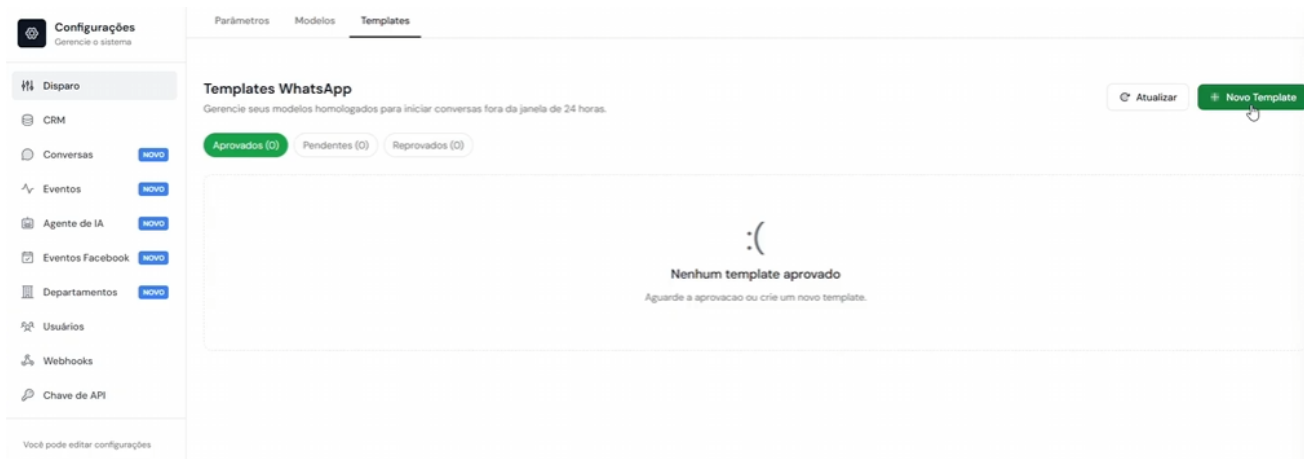
Criando templates de WhatsApp

Depois que a conexão estiver validada, você já pode criar templates para iniciar conversas ou enviar atualizações através da API Oficial.

Lembre-se: templates são obrigatórios para iniciar conversas **fora da janela de 24 horas**. Após a resposta do cliente, a conversa entra na janela ativa e pode seguir normalmente dentro desse período.

Passo 14 — Criar um novo template

Para criar templates de mensagem, vá em **Configurações** dentro do CRM SVG, acesse a aba **Templates** e clique em **Novo Template**.



Passo 15 — Configurar o template do WhatsApp

Defina o **nome do template**, a **categoria** (**Marketing** para disparos promocionais ou **Utilidade** para atualizações e conversas operacionais), além de **header**, **rodapé**, **texto do corpo**, **variáveis** e **botões**.

Os primeiros templates podem levar **até 24 horas** para aprovação. Depois que um template é enviado, existe uma **janela de 24 horas** para continuar a conversa. Após esse prazo, será necessário enviar um novo template ou aguardar o cliente chamar novamente.

Criar novo template

WhatsApp (API Oficial) Selecione em qual instância criar o template

1228802276975120 - 556284127583

Nome do template

boas_vindas

Categoria

Marketing (-R\$ 0,35)

Marketing (-R\$ 0,35)

Utilidade (-R\$ 0,035)

Sem header

Rodapé (opcional)

Texto do rodapé

0/60

Texto do corpo Use {{1}}, {{2}} para variáveis

Olá {{1}}! Sua compra foi confirmada com o código {{2}}.

0/1024

Exemplos para variáveis Opcional, usado para pré-visualização

Valor para {{1}}

[+ Exibir mais exemplos](#)

Pré-visualização

Digite

O template

Observações finais

- Os primeiros templates podem levar até 24 horas para aprovação pela Meta.
- A categoria Marketing é indicada para disparos promocionais.
- A categoria Utilidade é indicada para atualizações, confirmações e comunicações operacionais com clientes.
- Depois do envio de um template, existe uma janela de 24 horas para continuar a conversa. Após esse prazo, é preciso um novo template ou uma nova mensagem iniciada pelo cliente.
- Caso a conexão não valide de imediato, revise se o método de pagamento foi salvo corretamente na Meta e atualize a página do CRM com F5.

Link utilizado para configuração na Meta

<https://business.facebook.com/latest/settings>

Se necessário, este manual pode ser complementado futuramente com orientações sobre aprovação de portfólio empresarial, limites de mensagens, custos por conversa e boas práticas de uso da API Oficial.