

Mensagens e Contatos (PRX015400)

Esta rotina concentra o envio e o recebimento de mensagens de **WhatsApp** pelo ERP. Nela se cadastram os **perfis** de envio, os **contatos** e os **modelos de mensagem**, e por ela se acompanham as conversas trocadas com cada contato.

[PRX015400] Mensagens e Contatos

□ Pré-Requisitos

A empresa precisa ter uma **conta do WhatsApp Business** conectada. A conexão é feita uma única vez, pelo botão **Conectar Facebook** da tela de **Configurações**, que abre o cadastro da Meta no navegador. Ao final, o número escolhido passa a pertencer à empresa dentro da plataforma.

O número informado no cadastro precisa **receber SMS ou ligação**, porque a Meta envia um código de confirmação. Números fixos e virtuais são aceitos, mas costumam receber o código **por chamada de voz**, e não por mensagem.

Enquanto não houver uma conta conectada, as listas de números e de modelos ficam vazias e não é possível cadastrar perfis nem enviar mensagens.

⚙ Parâmetros

► Perfil

O perfil define de qual número as mensagens saem e como elas começam.

Campo	Descrição
Descrição	Nome do perfil, usado para identificá-lo nas demais telas.
Provedor	Plataforma de mensagens utilizada. Os campos seguintes mudam conforme a escolha.
Número	Número da conta usado para enviar as mensagens deste perfil. A lista traz os números conectados.
Modelo	Modelo aprovado usado para iniciar conversas fora da janela de 24 horas.
Situação	Perfis cancelados deixam de ser oferecidos no envio.
Padrão	Marca o perfil sugerido automaticamente nas telas que pedem um.

► Contato

Campo	Descrição
Nome	Nome do contato apresentado nas listas.
Perfil	Perfil a que o contato pertence. O mesmo número pode existir em perfis diferentes.
Número	Código do país e o número. Com o código +55 , informe o DDD e o número, com o nono dígito quando houver.

□ Como Funciona

► Conectar a conta

- Abra **Configurações** e clique em **Conectar Facebook**;
- Percorra o cadastro no navegador, escolhendo a conta e o número;
- De volta ao ERP, clique em **Sincronizar Conta** para trazer os números e os modelos.

A sincronização pode ser repetida sempre que um número ou um modelo for criado ou aprovado do lado da Meta. As listas **Números da conta** e **Modelos** mostram o que está disponível e a situação de cada um.

► Cadastrar um modelo

O botão **Cadastrar Modelo**, nas Configurações, envia um modelo novo para aprovação. O nome aceita apenas letras minúsculas sem acento, números e sublinhado. O modelo nasce **pendente** e só pode ser usado nos envios depois que a Meta o aprovar — a aprovação não é imediata.

► Enviar uma mensagem

- Selecione o contato na lista e clique em **Enviar**;
- Escreva o texto, ou marque **Enviar o modelo aprovado do perfil**;
- Preenchendo um modelo, informe as **variáveis** que ele espera.

O WhatsApp só permite mensagem livre nas **24 horas** seguintes à última mensagem que o contato enviou. Fora desse período, a conversa precisa ser iniciada por um modelo aprovado, e é para isso que serve o campo **Modelo** do perfil.

► Acompanhar as conversas

A lista principal mostra um contato por linha, com a última mensagem e quando ela aconteceu. Contatos recém-cadastrados aparecem na lista mesmo antes da primeira mensagem, identificados como **Nova conversa**. O botão **Abrir Mensagens** mostra o histórico do contato selecionado, e **Consultar** atualiza a lista.

□ Problemas Comuns

Mensagem	O que fazer
O número não está na lista de permitidos	A conta ainda é de testes e só entrega para números previamente autorizados. Autorize o destinatário no painel da Meta ou conecte uma conta definitiva.
O modelo não foi aprovado	O modelo está pendente ou foi recusado pela Meta. Confira a situação na lista de modelos das Configurações.
O endereço já está cadastrado em outro contato do mesmo perfil	Já existe um contato com esse número no perfil escolhido. O mesmo número pode ser cadastrado em perfis diferentes.
A mensagem não foi entregue	O detalhe da recusa vem do próprio WhatsApp e aparece junto do aviso. Os motivos mais comuns são número sem conta no aplicativo e janela de 24 horas vencida.

Números e modelos listados desatualizados costumam significar apenas que a conta não foi sincronizada depois de uma mudança feita no painel da Meta.

From:

<https://www.prosyst.com.br/wiki/> - **Prosyst - Documentação**

Permanent link:

<https://www.prosyst.com.br/wiki/enduser/erp/modulosistema/mensageria>

Last update: **2026/10/01 12:55**

