

# 5.2 Envio e Aprovação de Templates WhatsApp

## Visão Geral

A funcionalidade de Templates WhatsApp permite criar, configurar e enviar modelos de mensagens para aprovação através da integração com a plataforma oficial do WhatsApp.

Os templates aprovados podem ser utilizados em comunicações ativas com clientes, garantindo conformidade com as políticas da Meta/WhatsApp e padronização das mensagens enviadas pela operação.

Além do envio para aprovação, a funcionalidade permite acompanhar o status dos templates e realizar o reenvio de modelos rejeitados, quando necessário.

---

## ⚠ Configuração Inicial

Antes de utilizar a funcionalidade, é necessário que a integração com a Twilio esteja devidamente configurada no ambiente.

A liberação da funcionalidade depende de parametrizações realizadas pelo time de Suporte Dommus, incluindo:

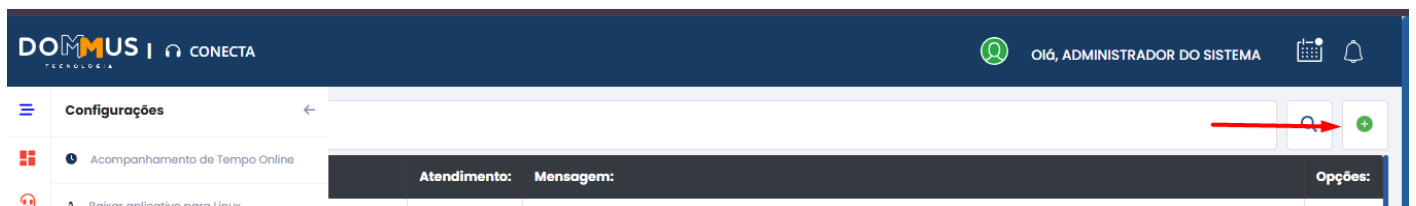
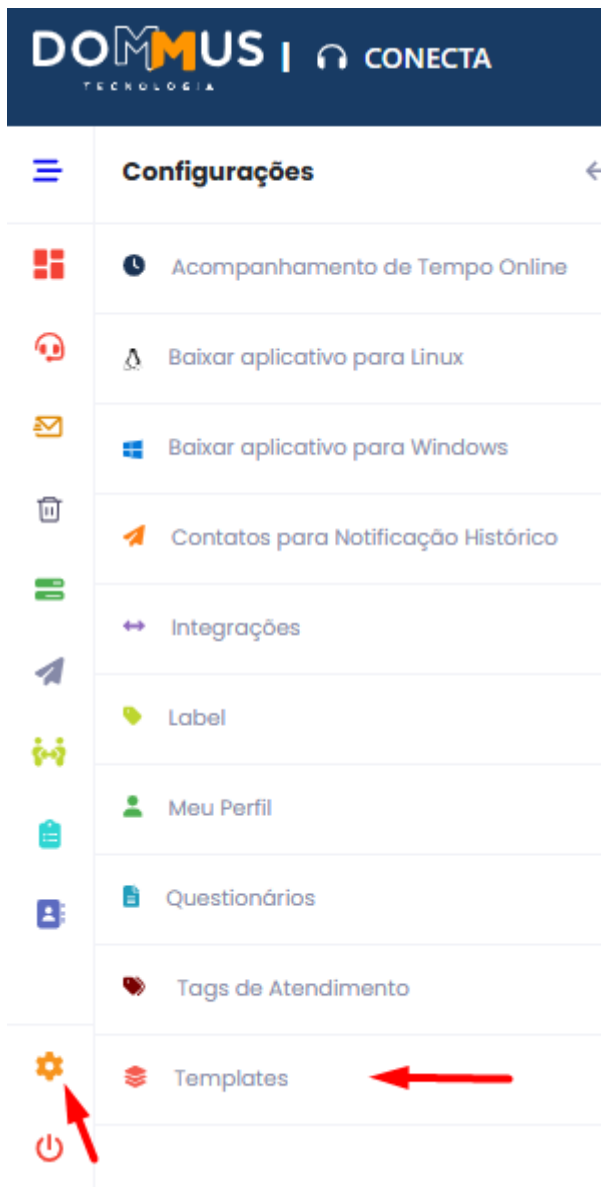
- Habilitação das permissões necessárias;

Caso a funcionalidade não esteja disponível ou apresente erros de integração, entre em contato com o Suporte Dommus.

---

## Como Acessar

1. Acesse o módulo **Conecta**.
2. Navegue até a tela de **Templates**.
3. Será exibida a listagem de templates cadastrados.
4. Clique em **Adicionar** para criar um novo template ou selecione um registro existente para edição.



## Entendendo a Tela

### Aba Dados

Concentra as informações principais do template:

Campo	Obrigatoriedade	Descrição
-------	-----------------	-----------

Nome do Template	Obrigatório	Nome utilizado para identificação do template dentro da plataforma. Recomenda-se utilizar uma nomenclatura clara e padronizada para facilitar a localização e manutenção dos modelos cadastrados.
Tipo de Atendimento	Não obrigatório	Permite vincular o template a um tipo específico de atendimento. O preenchimento é opcional e deve ser utilizado quando houver necessidade de segmentar a utilização do modelo.
Atendentes Vinculados	Não obrigatório	Permite restringir a utilização do template a atendentes específicos. Caso não seja informado, o template ficará disponível conforme as permissões definidas no sistema.
Ramal do Template	Não obrigatório	Permite associar o template a um ramal específico do canal de atendimento. O preenchimento deve ser realizado apenas quando houver necessidade de direcionamento para um ramal determinado.

**Novo Template** ✕

**Dados do Template**

Meio de Comunicação: \*

Dados
Dados Tags

Nome do Template: \*

Ramais:

Tipo de Atendimento:

Atendentes:

Manter conversa pós envio

**Mensagem**

Arquivo Editar Inserir Visualizar Formatar Tabela Ferramentas Ajuda

DommusTags ▾ 14px ▾ Helvetica ▾ Simples ▾ ...

p
Pressione Alt+0 para ajuda
0 palavras ↗

## Aba Dados Tags

Exibe informações relacionadas à integração e às variáveis utilizadas na mensagem:

Campo	Obrigatoriedade	Descrição
Account SID	Não obrigatório	Identificador da conta responsável pelo template. <b>Este campo é preenchido automaticamente pelo sistema</b> após a aprovação do template e não deve ser informado manualmente pelo usuário.

Campo	Obrigatoriedade	Descrição
Template ID	Não obrigatório	Identificador único do template. <b>O preenchimento é realizado automaticamente pelo sistema após a aprovação do template</b> , não sendo necessário informar qualquer valor durante o cadastro.
Módulo de Origem das Tags	Opcional	Define de qual módulo do sistema serão disponibilizadas as tags dinâmicas para utilização na mensagem. <b>Deve ser configurado apenas quando houver necessidade de utilizar informações dinâmicas no conteúdo do template.</b>
Categoria do Template	Obrigatório	Categoria utilizada no processo de validação junto ao WhatsApp. Para utilização desta funcionalidade, deve ser selecionada a opção <b>Utilidades</b> .

#### Novo Template

Meio de Comunicação: \*

Dados **Dados Tags**

Account SID:

Template SID:

Usar tags do Módulo:

Tipo de Template: \*

Categoria do Template:

Mensagem

Arquivo Editar Inserir Visualizar Formatar Tabela Ferramentas Ajuda

DommusTags 14px Helvetica Simples

p Pressione Alt+0 para ajuda 0 palavras

## Campo Mensagem

Área destinada à construção da mensagem que será enviada para aprovação.

Permite utilizar DommusTags para personalização automática do conteúdo enviado ao cliente.

#### Novo Template

Meio de Comunicação: \*

Dados **Dados Tags**

Account SID:

Template SID:

Usar tags do Módulo:

Tipo de Modelo:

Tipo de Template: \*

Categoria do Template:

Mensagem

Arquivo Editar Inserir Visualizar Formatar Tabela Ferramentas Ajuda

DommusTags 14px Helvetica Simples

Olá, [primeiro\_envolvido\_primeiro\_nome]

p Pressione Alt+0 para ajuda 2 palavras

# Enviar Aprovação WhatsApp

Responsável por encaminhar o template para análise da Twilio/WhatsApp.

### Novo Template

Meio de Comunicação:

Dados **Dados Tags**

Account SID:  Template SID:

Usar tags do Módulo: PROSPECTA: Gestão de Leads Tipo de Modelo: Padrão

Tipo de Template: Texto Categoria do Template: Utilidades

Olá, [primeiro\_envolvido\_primeiro\_nome]

Enviar Aprovação Whastapp Fechar Salvar

# Habilitar Reenvio do Template

Disponível apenas para templates rejeitados e para usuários com a devida permissão.

Ao utilizar esta opção, um novo template será criado para nova submissão.

### Editar Template

Dados do Template

Meio de Comunicação:

Dados **Dados Tags**

Nome do Template: teste\_template

Ramais: Select... Tipo de Atendimento: Select...

Atendentes: Select...  Manter conversa pós envio

Mensagem

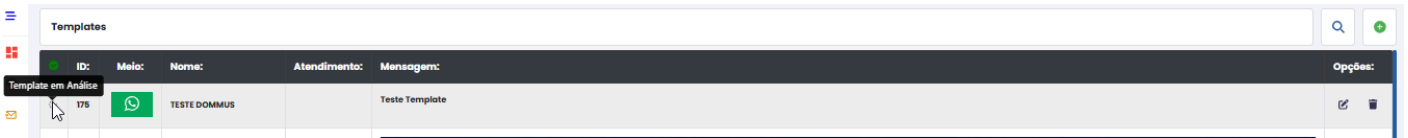
teste dommus [primeiro\_envolvido\_primeiro\_nome]

Habilitar Reenvio template Fechar Salvar

# Enviando um Template para Aprovação

1. Preencha todas as informações obrigatórias do template.

2. Monte o conteúdo da mensagem utilizando texto e, se necessário, tags dinâmicas.
3. Clique em **Enviar Aprovação WhatsApp**.
4. Será exibida uma janela solicitando exemplos para cada tag utilizada.
5. Informe valores reais ou exemplos compatíveis com o conteúdo da mensagem.
6. Clique em **Enviar**.
7. O template será enviado para análise da Twilio/WhatsApp.
8. O status passará para **Em Análise**.

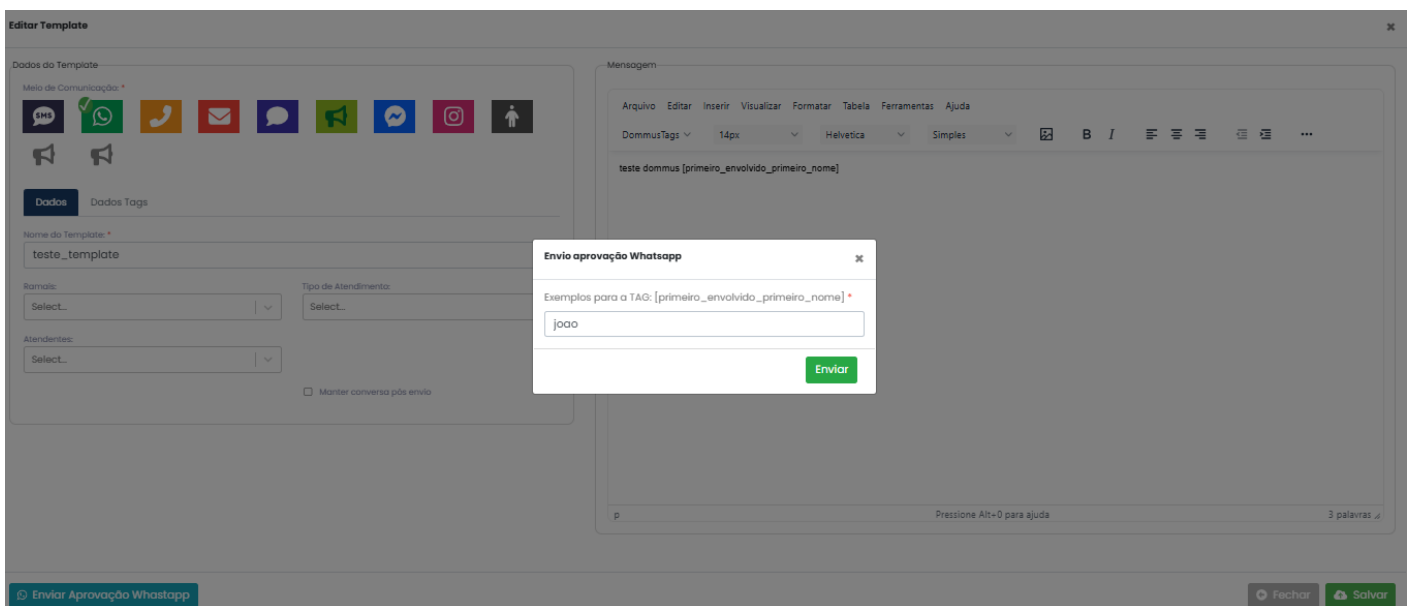


## Informando exemplos das Tags

Sempre que a mensagem possuir variáveis dinâmicas, será necessário informar exemplos para cada tag utilizada.

Esses exemplos são enviados juntamente com o template para auxiliar o processo de validação realizado pela Meta.

Tags repetidas serão exibidas apenas uma vez na janela de preenchimento.



## Acompanhando o Status do Template

Após o envio para aprovação, o status poderá ser consultado na listagem principal.

Os principais status são:

Status	Significado
Em Análise	Template enviado e aguardando avaliação.
Aprovado	Template liberado para utilização.
Rejeitado	Template recusado pela Meta/WhatsApp.

Os status também são identificados visualmente através de indicadores na listagem.

- **Verde:** Aprovado
- **Vermelho:** Reprovado

---

## Reenviando um Template Rejeitado

Quando um template for rejeitado:

1. Abra o cadastro do template.
2. Analise o motivo da rejeição exibido no rodapé da tela.
3. Clique em **Habilitar Reenvio do Template**.
4. Confirme a operação.
5. Realize os ajustes necessários.
6. Efetue um novo envio para aprovação.

Ao habilitar o reenvio:

- O Template ID anterior será removido;
- Um novo template será gerado na Twilio;
- O fluxo de aprovação será reiniciado.

## Editar Template

Dados do Template

Meio de Comunicação:

Dados

Problem: Failed to create template. Reason: type=OAuthException, code=100, subCode=2388293, userMessage=This template has too many variables for its length. Reduce the number of variables or increase the message length., message=Invalid parameter

Template Rejeitado Pelo Whatsapp

Mensagem

Arquivo Editar Inserir Visualizar Formatar Tabela Ferramentas Ajuda

DommusTags 14px Helvetica Formatação

teste dommus [primeiro\_envolvido\_primeiro\_nome]

Pressione Alt+0 para ajuda

Habilitar Reenvio template

## Mensagens e Alertas

Situação	Mensagem	Ação Recomendada
Alerta	Template SID inválido ou Template ID inválido	Verificar as configurações da integração Twilio.
Confirmação	Deseja habilitar o reenvio do template?	Confirmar para gerar um novo template.
Erro	Failed to create template	Revisar estrutura da mensagem e orientações de aprovação do WhatsApp.

## Situações Comuns de Uso

### Criar um novo template

Criar um template da categoria Marketing para envio de campanhas, informando exemplos das tags utilizadas durante o processo de aprovação.

### Criar template com botões

Utilizar o tipo Resposta Rápida para disponibilizar opções de interação diretamente na mensagem enviada ao cliente.

## Corrigir template rejeitado

Revisar o motivo da rejeição, ajustar o conteúdo e realizar uma nova submissão utilizando a opção de reenvio.

## Boas Práticas e Pontos de Atenção

- Utilize nomes claros e padronizados para facilitar a identificação dos templates.
- Evite excesso de variáveis consecutivas na mensagem.
- Sempre informe exemplos coerentes para as tags utilizadas.
- Revise o conteúdo antes de solicitar aprovação.
- Atualize a listagem de templates para consultar mudanças de status.
- Evite mensagens genéricas ou com excesso de conteúdo promocional.
- Siga as diretrizes da Meta para aumentar as chances de aprovação.

**Importante:** A aprovação ou rejeição dos templates é realizada pelos serviços da Meta/WhatsApp. A Dommmus não possui controle sobre o processo de validação.

## Glossário

Termo	Descrição
Template	Modelo de mensagem previamente aprovado para envio.
Account SID	Identificador único da conta.
Template ID	Identificador único do template.
DommmusTags	Variáveis utilizadas para personalização automática das mensagens.

Revision #3

Created 3 June 2026 16:47:42 by Suporte

Updated 3 June 2026 17:18:59 by Suporte