

Como criar um template de follow-up do InMarket Engage para WhatsApp

O WhatsApp possui uma política que limita o envio de mensagens fora da janela de atendimento de 24 horas. Após esse período, não é mais possível enviar mensagens livres diretamente para o cliente.

Para permitir que o InMarket Engage continue um atendimento iniciado anteriormente, é necessário criar um template de mensagem aprovado pela Meta. Esse template será utilizado para realizar follow-ups de forma oficial e compatível com as regras do WhatsApp Business Platform.

Neste guia, você aprenderá como criar e configurar esse template na Meta e vinculá-lo ao InMarket Engage.

Pré-requisitos

Antes de iniciar, certifique-se de que:

- Você possui acesso ao [Meta Business Manager](#)
- Seu número do WhatsApp Business já está configurado na Meta
- Você possui acesso ao [InMarket Engage](#)

1. Acessar o Gerenciador do WhatsApp da Meta

1. Acesse: [Meta Business Manager](#)
2. No canto superior esquerdo, selecione o seu portfólio empresarial.

“ Caso ainda não tenha um portfólio empresarial, será necessário criá-lo antes de continuar.

3. Clique em **Pesquisar** ou utilize o atalho **CTRL + K**.

4. Pesquise por:

Gerenciador do WhatsApp

5. Clique em **Gerenciador do WhatsApp**.

2. Criar o template de mensagem

1. No menu do Gerenciador do WhatsApp, clique em **Gerenciar modelos**.
2. Certifique-se de selecionar a conta do WhatsApp correta no canto superior direito.
3. Clique no botão **Criar modelo**.
4. Na tela de criação:
 - Categoria: **Utilidade**
 - Tipo: **Padrão**
5. Clique em **Avançar**.
6. Configure o modelo:

- Nome do modelo:

followup_template

- Idioma:

Portuguese (BR)

7. No corpo da mensagem, adicione o conteúdo abaixo:

Olá {{1}}, Aqui é {{2}} da equipe {{3}}.

Gostaríamos de dar continuidade ao seu atendimento sobre: {{4}}

Você pode responder diretamente nesta conversa. Estamos à disposição!

⚠️ Atenção: mantenha os números das variáveis ({{1}}, {{2}}, etc.) exatamente como definidos acima.

1. Adicione valores de exemplo para todas as variáveis, simulando uma mensagem real.

Exemplo:

- {{1}} → João
- {{2}} → Maria
- {{3}} → ABC Ltda
- {{4}} → Agendamento de consulta

1. Clique em **Enviar para análise**.
 2. Aguarde a aprovação da Meta.
-

3. Configurar o template no InMarket Engage

1. Acesse: [InMarket Engage](#)
2. Vá em:

Configurações → Integrações

3. Na integração **WhatsApp (Meta)**, clique em **Editar**.
4. No campo **Nome do template**, informe exatamente o nome criado anteriormente:

followup_template

1. Clique em **Salvar template**.
-

Observações importantes

- O nome do template no InMarket Engage deve ser exatamente igual ao cadastrado na Meta.
- Templates do WhatsApp precisam ser aprovados pela Meta antes de poderem ser utilizados.
- Alterações no conteúdo do template normalmente exigem uma nova aprovação.

Revision #3

Created 2026-05-25 15:50:44 UTC by InMarket

Updated 2026-06-16 14:33:43 UTC by InMarket