

# Guia de Integração Facebook, Instagram e WhatsApp

Este documento descreve, em português e de forma detalhada, como preparar a infraestrutura Meta (Facebook, Instagram e WhatsApp Business) para funcionar com o Chatboot-IA / CRM. Inclui pré-requisitos, telas de referência e pontos de atenção para manter a conformidade com a Plataforma Comercial.

---

## 1. Visão geral e pré-requisitos

### 1.1 Contas necessárias

1. \*\*Conta Facebook pessoal\*\* com autenticação em dois fatores habilitada.
2. \*\*Business Manager (Meta Business Suite)\*\* com propriedade das páginas e ativos:
  - Página do Facebook da empresa.
  - Conta do Instagram profissional (convertida para comercial ou Creator).
  - Número do WhatsApp Business oficial (já verificado, como informado).
3. \*\*Domínio corporativo\*\* com acesso DNS para eventuais verificações adicionais.

### 1.2 Permissões internas

- Pelo menos um usuário deve ser \*\*Administrador\*\* do Business Manager.
- Para operação diária, recomenda-se criar um \*\*System User\*\* específico para o Chatboot-IA e conceder apenas os escopos necessários (`whatsapp\_business.messaging`, `whatsapp\_business.management`, `pages\_show\_list`, `instagram\_basic`, etc.).

### 1.3 Itens a confirmar antes de iniciar

Item	Pergunta	Como confirmar
---	---	---
Página publicada	A página FB está ativa e com informações atualizadas?	Business Suite -> Páginas
Instagram profissional	Conta está convertida para profissional e vinculada à página?	Instagram App -> Configurações -> Conta -> Tipo de conta
WhatsApp verificado	O número aparece como "Verificado" no WhatsApp Manager?	business.facebook.com/wa/manage
Webhook HTTPS	O domínio do CRM possui certificado válido?	Acessar `https://seu-dominio/whatsapp/webhook`

---

## 2. Configuração no Facebook Business Manager

### 2.1 Acesso aos ativos

1. Acesse [business.facebook.com/settings](https://business.facebook.com/settings).

2. Em \*\*Contas -> Páginas\*\*, confirme que a página da empresa está listada e atribuída ao negócio.
3. Em \*\*Contas -> Contas do Instagram\*\*, clique em \*\*Adicionar\*\* caso ainda não esteja vinculada. Será solicitado login na conta Instagram.
4. Em \*\*Dados da Empresa\*\*, valide que o Business Manager está \*\*Verificado\*\* (documentos enviados e aprovados). Isso reduz bloqueios.

## 2.2 Criar/atribuir pessoas e parceiros

1. Aba \*\*Usuários -> Pessoas\*\*: adicione os membros responsáveis e conceda as permissões adequadas para Página, Instagram e WhatsApp.
2. \*\*Usuários -> Parceiros\*\*: caso trabalhe com agência, conceda acesso por parceiro para evitar compartilhamento de senhas.

## 2.3 Criar usuário de sistema (opcional, recomendado)

1. \*\*Usuários -> Usuários do sistema\*\* -> \*\*Adicionar\*\*.
2. Selecione "Admin" apenas se o Chatboot precisar administrar ativos; caso contrário, use "Padrão" e depois conceda permissões específicas.
3. Após criado, clique em \*\*Gerar token\*\* -> escolha o aplicativo associado -> selecione escopos:
  - `whatsapp\_business.messaging`
  - `whatsapp\_business.management`
  - `business\_management`
  - `pages\_manage\_engagement`, `pages\_manage\_metadata` (se houver recursos futuros de página)
4. Guarde o token em local seguro. \*\*Ele só será exibido uma vez.\*\*

---

## 3. Verificação e API do WhatsApp Business

### 3.1 Localizando o número, Phone Number ID e WABA ID

1. Acesse [https://business.facebook.com/wa/manage](https://business.facebook.com/wa/manage).
2. Escolha a conta "SafeGreen Certificado Digital" (ID `1107567477439352`).
3. Na aba \*\*Configuration\*\*:
  - \*\*WhatsApp Business Account ID (WABA)\*\* aparece no topo.
  - Em "Phone numbers", clique no número desejado para ver o \*\*Phone Number ID\*\*.
4. Copie esses valores para usar no Chatboot-IA (campos "Business Account ID" e "Phone Number ID").

### 3.2 Gerar Access Token

Existem duas opções:

\*\*a) Token temporário via WhatsApp Manager\*\*

- Em "API Setup" clique em \*\*Generate token\*\* -> defina validade (1h/24h). Adequado para testes.

**\*\*b) Token de longo prazo via Usuário do Sistema\*\* \*(recomendado)\***

1. Volte ao Business Settings -> \*\*Usuários -> Usuários do sistema\*\*.
2. Clique no usuário criado -> \*\*Tokens\*\* -> \*\*Generate new token\*\*.
3. Selecione o aplicativo Meta (por exemplo, "CRM Chatboot App").
4. Marque os escopos citados e gere o token. Utilize este valor no campo "Access Token" do Chatboot.

### **3.3 Configurar Webhook**

1. Ainda em `wa/manage`, abra \*\*Configuration -> Webhooks\*\*.
2. Insira a URL pública do CRM: `https://seu-dominio/whatsapp/webhook`.
3. Defina o \*\*Verify Token\*\* (ex.: `safegreen-whatsapp`). Mesma string deve ser informada no Chatboot ao criar a linha.
4. Assine os eventos `messages`, `message\_template\_status\_update`, `account\_update`.
5. Teste o webhook usando o botão "Send test" (o CRM deve responder com status 200).

### **3.4 Templates e opt-in**

- Em \*\*Message Templates\*\*, crie mensagens transacionais (boas-vindas, lembretes). Cada template precisa ser aprovado.
- Garanta que os contatos deram consentimento (opt-in) antes de enviar mensagens proativas.

---

## **4. Integração do Instagram com a página e ferramentas comerciais**

### **4.1 Converter e vincular a conta**

1. No aplicativo Instagram:
  - Configurações -> Conta -> \*\*Mudar para conta profissional\*\* (se ainda não for).
  - Escolha a categoria e defina "Empresa".
2. Em \*\*Conta -> Compartilhar em outras apps\*\*, conecte a página do Facebook correspondente.
3. Volte ao Business Manager -> \*\*Contas -> Contas do Instagram\*\* -> selecione a conta -> \*\*Atribuir ativos\*\* à Página e às pessoas necessárias.

### **4.2 Permissões para ferramentas externas**

- Se for utilizar publicação ou mensagens diretas via API, conceda escopos `instagram\_basic`, `instagram\_manage\_messages`, `pages\_manage\_metadata` ao aplicativo/usuário do sistema.
- Lembre-se de revisar as políticas de conteúdo do Instagram (evitar bloqueios por automação excessiva).

### **4.3 Configurações adicionais**

- Configure \*\*Respostas rápidas\*\* e \*\*Perguntas frequentes\*\* no Instagram para manter a consistência com o WhatsApp.

- Ative \*\*Centro de Contas Meta\*\* para sincronizar experiência entre plataformas.

---

## 5. Conectando tudo ao Chatboot-IA / CRM

### 5.1 Cadastro de linhas dentro do Chatboot

1. Acesse `https://seu-dominio/whatsapp` (Chatboot-IA).
2. Em \*\*Linhas registradas\*\* -> \*\*Salvar linha\*\*:
  - \*\*API Provider\*\*: escolha `Meta Cloud API (oficial)` ou `Dialog360` (já disponível) ou futuros provedores.
  - \*\*Label/Display Phone\*\*: nomes amigáveis para identificação.
  - \*\*Phone Number ID\*\* / \*\*Business Account ID\*\*: valores copiados do WhatsApp Manager.
  - \*\*Access Token\*\*: token longo gerado no Business Manager ou D360-API-KEY se usar Dialog360.
  - \*\*Verify Token\*\*: mesmo valor configurado no webhook.
  - \*\*Status\*\*: mantenha `active`. Use `maintenance` se precisar pausar a linha.
3. Defina uma linha como \*\*Padrão\*\* (checkbox) para envios quando o thread ainda não tiver um número associado.

### 5.2 Permissões de usuários no Chatboot

1. Em \*\*Permissões & Copilot\*\*, marque os atendentes autorizados.
2. Habilite a opção "Bloquear AVPs" caso não queira que usuários com perfil AVP acessem o módulo.
3. Salve e peça para o time relogar; as permissões são verificadas na sessão.

### 5.3 Teste ponta a ponta

1. Use a ferramenta "Send test message" do WhatsApp Manager para enviar uma mensagem ao número configurado.
2. Verifique se a conversa aparece na fila "Fila aguardando" ou "Conversas abertas" do Chatboot.
3. Responda pelo Chatboot e confira no celular que a mensagem foi entregue.
4. Se usar Dialog360, valide no dashboard deles se a mensagem foi encaminhada.

---

## 6. Checklist de validação e resolução de problemas

### 6.1 Checklist rápido

- [ ] Business Manager verificado e com usuários atribuídos.
- [ ] Página do Facebook e conta do Instagram vinculadas.
- [ ] WhatsApp Business com `Phone Number ID`, `WABA ID`, token e webhook configurados.
- [ ] Linha cadastrada no Chatboot-IA com provider correto.
- [ ] Webhook respondendo 200 (testado pela Meta).
- [ ] Mensagens de teste fluindo nos dois sentidos.

## 6.2 Problemas comuns

Sintoma   Possível causa   Como resolver
---   ---   ---
Webhook retorna 403 na verificação   Verify Token diferente   Ajuste o token no Chatboot ou na Meta para que sejam iguais
Mensagem enviada mas não aparece no Chatboot   Webhook não está recebendo eventos `messages`   Reabra a assinatura em `wa/manage` e verifique logs do servidor
Token expira após 24h   Token temporário em uso   Gere token de longo prazo via Usuário do Sistema
Instagram não aparece no Business Manager   Conta ainda não é profissional ou não vinculada à página   Converter para profissional e reconectar

## 6.3 Segurança e conformidade

- Nunca exponha tokens em canais não seguros. Utilize cofres de segredo.
- Restrinja acesso ao Business Manager somente a usuários necessários.
- Revise periodicamente os templates de WhatsApp para manter aderência às políticas da Meta.

---

## 7. Próximos passos

1. Criar documentação interna com credenciais e responsáveis.
2. Monitorar métricas (status de filas, consumo de mensagens, templates recusados).
3. Se precisar de provedores adicionais (Infobip, Twilio, etc.), replicar o processo adicionando novos providers no Chatboot.

Com este guia, o time consegue configurar Facebook Business, Instagram e WhatsApp Business de ponta a ponta e manter o Chatboot-IA operando com acesso oficial à Plataforma Comercial.