

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.

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>.
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.