

É normal que números com alto tráfego passem por alterações na qualidade em intervalos curtos (até mesmo em minutos).

## Janelas de atendimento ao cliente [🔗](#)

Se você receber uma mensagem ou uma [ligação](#) de um usuário do WhatsApp, uma janela de atendimento ao cliente de 24 horas será aberta (ou atualizada, caso já tenha sido iniciada).

Quando uma janela de atendimento ao cliente estiver aberta, você pode enviar **qualquer tipo de mensagem** ao usuário. Caso contrário, será possível enviar somente mensagens de modelo ao usuário, pois esse é o único tipo de mensagem que pode ser enviado fora da janela de atendimento ao cliente.

Só é possível fazer envios a usuários que [aceitaram](#) receber suas mensagens.

**Problema conhecido:** em casos raros, talvez você receba uma mensagem de um usuário, mas não consiga respondê-la dentro do prazo da janela de atendimento ao cliente. Lamentamos o transtorno.

## Pedidos [🔗](#)

POST /&lt;WHATSAPP\_BUSINESS\_PHONE\_NUMBER\_ID&gt;/messages



O corpo do post varia conforme o [tipo de mensagem](#), mas a carga usa a seguinte sintaxe comum:

```
{
  "messaging_product": "whatsapp",
  "recipient_type": "<RECIPIENT_TYPE>",
  "to": "<WHATSAPP_USER_PHONE_NUMBER>",
  "type": "<MESSAGE_TYPE>",
  "<MESSAGE_TYPE>": {<MESSAGE_CONTENTS>}
}
```



O valor da propriedade **type** na carga do corpo indica o [tipo de mensagem](#) a ser enviado. É necessário incluir uma propriedade correspondente a esse tipo que descreva o conteúdo da mensagem.

A propriedade **recipient\_type** pode ser **individual** para mensagens individuais ou **group** para mensagens em grupo.

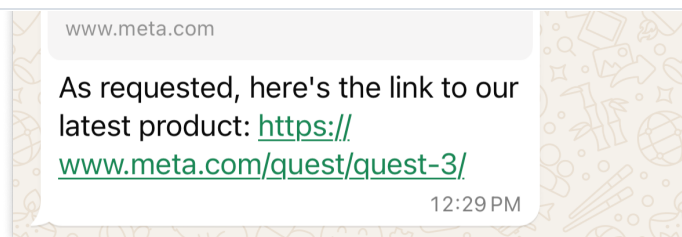
### [Saiba mais sobre a API de Grupos](#)

Abaixo, há um pedido para enviar uma [mensagem de texto](#) a um usuário do WhatsApp. Observe que **type** é definido como **text**, e o objeto **text** descreve o conteúdo da mensagem:

```
curl 'https://graph.facebook.com/v24.0/106540352242922/messages' \
-H 'Content-Type: application/json' \
-H 'Authorization: Bearer EAAJB...' \
-d '{
  "messaging_product": "whatsapp",
  "recipient_type": "individual",
  "to": "+16505551234",
  "type": "text",
  "text": {
    "preview_url": true,
    "body": "As requested, here\'\'s the link to our latest product:
https://www.meta.com/quest/quest-3/"
  }
}'
```



Se fosse entregue ao usuário, a mensagem teria esta aparência no cliente do WhatsApp:



## Respostas 🔗

A API retornará a resposta JSON a seguir ao aceitar o pedido de envio de mensagem se não houver erros. Essa resposta indica somente que a API **aceitou o pedido**, ou seja, não indica a entrega da mensagem. O status de entrega de mensagem é comunicado pelos webhooks de **mensagens**.

## Sintaxe da resposta 🔗

```
{
  "messaging_product": "whatsapp",
  "contacts": [
    {
      "input": "<WHATSAPP_USER_PHONE_NUMBER>",
      "wa_id": "<WHATSAPP_USER_ID>"
    }
  ],
  "messages": [
    {
      "id": "<WHATSAPP_MESSAGE_ID>",
      "group_id": "<GROUP_ID>", <!-- Only included if messaging a group -->
      "message_status": "<PACING_STATUS>" <!-- Only included if sending a template -->
    }
  ]
}
```

## Conteúdo da resposta 🔗

Espaço reservado	Descrição	Exempl
<p>&lt;GROUP_ID&gt;</p> <p><i>String</i></p>	<p>O identificador de string de um grupo criado com a API de Grupos.</p> <p>Esse campo mostra quando as</p>	<p>Y2Fwa'</p>

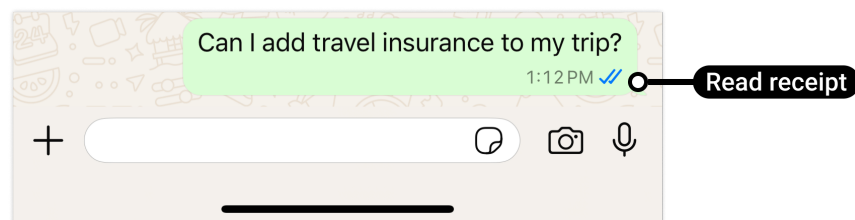
	mensagens são enviadas, recebidas ou lidas em um grupo. <a href="#">Saiba mais sobre a API de Grupos</a>	
<b>&lt;PACING_STATUS&gt;</b> <i>String</i>	Indica o status de <a href="#">regularidade do modelo</a> . A propriedade <b>message_status</b> é incluída nas respostas apenas quando você envia <a href="#">mensagens</a> com um modelo que está sendo modificado por regularidade.	<b>wamid</b>
<b>&lt;WHATSAPP_USER_PHONE_NUMBER&gt;</b> <i>String</i>	O número de telefone do WhatsApp do usuário. Pode não corresponder ao valor <b>wa_id</b> .	<b>+1650!</b>
<b>&lt;WHATSAPP_USER_ID&gt;</b> <i>String</i>	ID do usuário do WhatsApp. Pode não corresponder ao valor <b>input</b> .	<b>16505!</b>
<b>&lt;WHATSAPP_MESSAGE_ID&gt;</b> <i>String</i>	Identificação da mensagem do WhatsApp. Essa identificação aparece em webhooks de <b>mensagens</b> associados, como webhooks de mensagens enviadas, lidas e entregues.	<b>wamid</b>

## Mensagens comerciais

As mensagens comerciais são mensagens interativas usadas em conjunto com um catálogo de produtos. Consulte o artigo [Compartilhar produtos com clientes](#) para saber

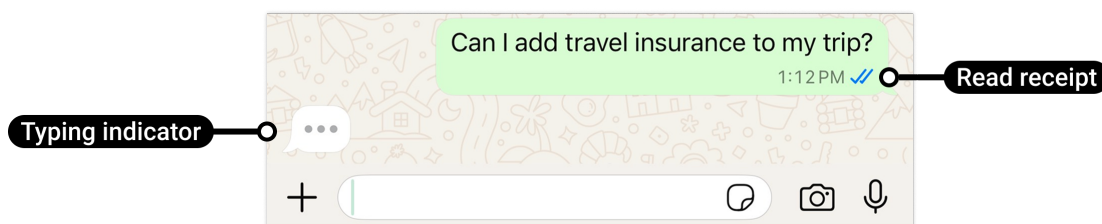
## Confirmações de leitura

Para confirmar a leitura, você pode [marcar uma mensagem como lida](#), exibindo dois tiques azuis (chamados de "confirmações de leitura") abaixo da mensagem do usuário do WhatsApp:



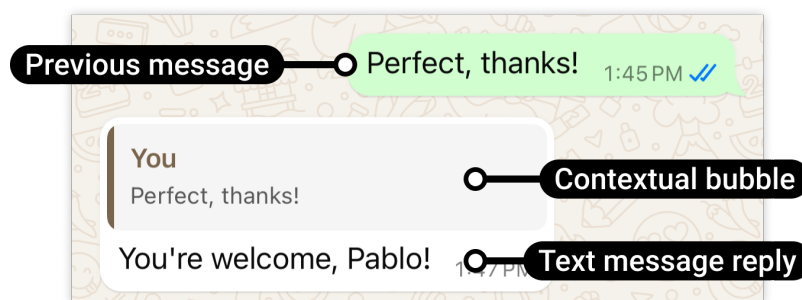
## Indicadores de digitação

Caso você leve alguns segundos ou mais para responder a um usuário, será possível informar que a resposta está sendo elaborada [usando o indicador de digitação](#) e as confirmações de leitura no cliente do WhatsApp:



## Respostas contextuais

Você pode enviar uma mensagem para um usuário do WhatsApp como uma [resposta contextual](#), que cita uma mensagem anterior em um balão de contexto:



Dessa forma, fica mais fácil para o usuário saber a qual mensagem específica você está respondendo.

## Webhooks

As mensagens enviadas a usuários do WhatsApp disparam webhooks de **mensagens**. Assine esse tópico para receber notificações relacionadas ao status de mensagens.