

Histórico de atualização

Data:	Versão	Descritivo:	Analista:
16/04/2021	1.0	Criação do documento.	Marco Magalhães
20/04/2021	1.1	Tópico 2., item H. – Pág. 4. Atualização tempo de espera para aprovação do número para utilizar o <i>WhatsApp for Business API</i> .	Paulo Alberto Pupin
22/09/2021	1.2	Inclusão de boas práticas no processo de solicitação para uso do WhatsApp for Business API, conforme o <u><i>Guidelines do Facebook</i></u> e inclusão das informações do broker <i>Twilio</i> .	Paulo Alberto Pupin

Passo a passo necessário para criação da conta no Broker e solicitação da aprovação do número para utilizar o WhatsApp for Business API

Objetivo

Este documento tem como objetivo apresentar as etapas necessárias que a empresa/emissora necessita seguir se quiser solicitar a aprovação do seu número para utilizar o *WhatsApp for Business API* e orientação para criação da conta no broker escolhido para integração, sendo eles:

- **MessageBird**, site: <https://www.messagebird.com/>;
- **Twilio**, site: <https://www.twilio.com/>;

Atenção: É recomendável seguir os processos de criação e verificação de sua empresa no *Gerenciador de Negócios do Facebook*, como pré-requisito antes de iniciar o procedimento de criação de sua conta no Broker e solicitação de migração do número, conforme apresentado no item [1. Criação da conta da empresa no Gerenciador de Negócios do Facebook e obtenção do selo de empresa verificada:](#). Pois, se sua empresa tiver alguma inconsistência cadastral ou fora dos critérios exigidos pelo *Facebook*, você terá um tempo maior para adequação com o *Facebook Inc.* não implicando em atrasos ou recusa da utilização do *WhatsApp for Business API* até regularização junto ao *Facebook Inc.*

Caso contrário, se sua empresa/emissora tiver o selo de verificação da empresa no *Gerenciador de Negócios do Facebook* e nenhuma pendência com o *Facebook Inc.*, siga para a etapa [2. Criação da conta de sua empresa conforme o broker escolhido para intermediação.](#)

1. Criação da conta da empresa no Gerenciador de Negócios do Facebook e obtenção do selo de empresa verificada:

- A. Crie uma conta de sua empresa/emissora ou caso já tenha uma, acesse sua conta utilizando o endereço: [Gerenciador de negócios do Facebook](#).
- B. Após acessado a conta de sua empresa/emissora no *Gerenciador de Negócios do Facebook*, acesse a opção *Configurações do negócio*, e em seguida acesse *Centro de segurança*. Será apresentado na tela a verificação da empresa. Clique em *Iniciar verificação* e efetue o processo de verificação da empresa.



- C. Após efetuar o processo de verificação da empresa, acesse a opção *Configurações do negócio*, e em seguida acesse *Informações da empresa*. Será apresentado o número de identificação de sua empresa no *Gerenciador de Negócios do Facebook*. Copie esse **Número de identificação do Gerenciador de Negócios** e guarde ele, pois utilizaremos na etapa a seguir.

2. Criação da conta de sua empresa conforme o broker escolhido para intermediação

Atualmente o *Facebook Inc.* autoriza apenas um seletor grupo de empresas em fazer a intermediação com o seu produto, o *WhatsApp for Business API*. Tais empresas são chamadas de brokers.

O *InfoRadio*, no momento possui integração com dois brokers sendo eles: *MessageBird* e *Twilio*.

A escolha, negociação, pagamentos e relacionamento com um desses brokers é de inteira responsabilidade de sua empresa/emissora e não compete a empresa Informa Solutions.

Se sua escolha for o broker:

- **MessageBird**, siga as orientações do passo [2.1. Criação de conta da empresa no MessageBird e solicitação de acesso ao WhatsApp for Business API](#);
- **Twilio**, siga as orientações do passo [2.2. Criação de conta da empresa no Twilio e solicitação de acesso ao WhatsApp for Business API](#);

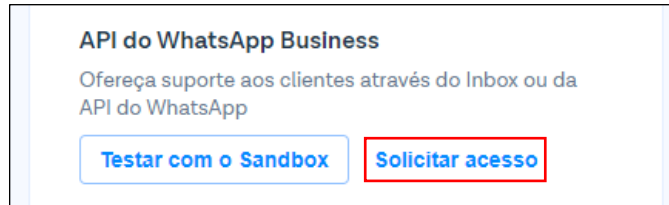
Atenção: A partir de junho de 2021, o *WhatsApp Inc.* passou a permitir solicitações para migração/portabilidade de número do *WhatsApp for Business API* entre brokers. Desta forma, se você estiver utilizando um broker e quiser migrar para outro, basta fazer a solicitação de migração/portabilidade entre brokers. Consulte com seu broker a disponibilidade.

2.1. Criação de conta da empresa no *MessageBird* e solicitação de acesso ao *WhatsApp for Business API*

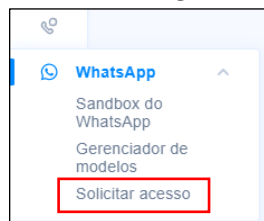
- A. Se não tiver conta no *MessageBird*, acesse o endereço: <https://messagebird.com/pt-br/> e clique na opção “*INSCREVA-SE*”. Caso já tenha uma conta acesse o mesmo endereço e clique na opção “*ENTRAR*” e na sequência informe suas credenciais de acesso (e-mail e senha).
- B. Caso seja seu primeiro acesso ao *MessageBird*, será apresentada uma pergunta, sendo elas: “Qual solução atende as suas necessidades”, selecione a opção “*API*”.

- C. Após realizar o login e acessar a conta no *MessageBird*, será necessário fazer a solicitação de acesso de seu número ao *WhatsApp for Business API*. Para isso há duas formas para acessar e iremos apresentar as duas formas, sendo elas:

- Nos cards/informações apresentadas na tela, localize o card com o nome *API do WhatsApp Business* e clique em “**Solicitar acesso**”.



- Ou acesse utilizando o menu lateral esquerdo, localizei o item *WhatsApp* no menu e em seguida clique em “**Solicitar acesso**”.



- D. Preencha as informações solicitadas e na pergunta “Como você irá utilizar o WhatsApp”, marque a opção “**API programável**”.

1. Criar conta 2. **Solicitar acesso** 3. Começar

Conte-nos mais sobre sua empresa

Usaremos estes detalhes para solicitar o acesso para você ao WhatsApp.

Nome **Sobrenome**

Como você irá usar o WhatsApp?

Interface visual de chat **API programável**

Site da empresa

Nome comercial Legal

- E. Após preencher as informações clique em “**Enviar**”.
- F. Pronto, a próxima etapa agora é a solicitação ao *WhatsApp*, para utilizar seu número ao *WhatsApp for Business API*.

Atenção:

- Seu "Nome de exibição" **deve ser o nome comercial usado na conta do *Facebook Business Manager/Gerenciador de Negócios do Facebook***, se quiser escolher outro *nome de exibição* de sua empresa no *WhatsApp*, **deve seguir as regras imposta pela empresa *Facebook Inc.*** Leia atentamente o guia para informar um nome de exibição válido, para evitar problemas de rejeição/recusa do uso do *WhatsApp for Business API* por parte do *Facebook Inc.*, que pode ser encontrado no endereço abaixo:

<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/guides/display-name#guidelines>

- Se o número a ser utilizado possuir conta ativa no *WhatsApp* (usando pelo aplicativo), é necessário excluir a conta do *WhatsApp* antes da solicitação. Essa é uma regra imposta pelo *WhatsApp Inc.* Se tiver dúvidas para a exclusão, siga os passos apresentados no endereço:

<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/guides/phone-number#migrate>

Se sua conta ativa no *WhatsApp*, tiver informações importantes e não queira perder, nossa recomendação é entrar em contato com o *WhatsApp* ou buscar ajuda na central de ajuda do *WhatsApp* no endereço: <https://faq.whatsapp.com/> e verificar alternativas que possam ser tomadas para terem essas informações em mãos, antes de realizar o procedimento de exclusão de sua conta do *WhatsApp*. Esses dados históricos armazenados são de responsabilidade do *WhatsApp Inc.* e a empresa *Informa* não tem acesso a eles, conforme [termos de uso](#) do *WhatsApp Inc.*

- G. Na próxima etapa serão solicitadas mais informações sobre sua empresa/emissora, preencha as informações solicitadas e uma das informações solicitadas é sobre a escolha do plano a ser utilizado com o *MessageBird*. Escolha o plano “*Grátis ou Free*”.

Atenção: Esse plano é no formato pague pelo uso. Para mais informações acesso o endereço: <https://www.messagebird.com/pt-br/pricing/api> e verifique a tarifação sobre o serviço do *WhatsApp*.

Lembrando que o cliente tem a possibilidade de trocar de plano futuramente, se achar conveniente.

- H. Na tela “*Crie sua conta do WhatsApp Business*” clique em “*Continuar com o Facebook*”, você será redirecionado para uma tela do Facebook, onde será necessário entrar/logar com o usuário do *Facebook* que tenha acesso ou o que foi utilizado na criação da conta da empresa/emissora no *Gerenciador de Negócios do Facebook*.

Siga os passos solicitados e descritos até concluir a configuração.

Atenção: Após a conclusão da etapa anterior, aguarde o retorno do *MessageBird* quanto a aprovação do número para utilização do *WhatsApp Business API*. A *MessageBird* informa que esse processo de aprovação é autônomo e rápido (alguns minutos). Após aprovado, já é possível iniciar a utilização do *WhatsApp* na aplicação. Para as empresas/emissoras que desejarem ter sua empresa como uma conta verificada/oficial, deve realizar o procedimento adicional de verificação de sua conta, este processo de verificação pode durar até 7 dias e não impede a utilização dos serviços de mensageria, conforme orientação do *WhatsApp Inc*.

Informação importante: Até o mês 03/21, o processo de aprovação e verificação da empresa eram realizados juntos e de forma humana, por esse motivo a aprovação para iniciar a utilização do *WhatsApp API* demorava até 7 dias. Agora o *WhatsApp Inc*. desmembrou esse processo, facilitando assim os clientes que querem iniciar a utilização).

- I. Após a conclusão da configuração (etapa anterior) e o retorno do *MessageBird* sobre a aprovação, é a hora de acessarmos as informações necessária para integração do *InfoRadio Gestão de Ouvintes ao MessageBird*.

Para isso será necessário termos acesso a duas informações, sendo elas: *API KEY / Chave de API* e *Channel ID / ID do canal*. Copie essas informações e guarde, para serem utilizadas na configuração do *WhatsApp no InfoRadio Gestão de Ouvintes*.

- Acessar a *API KEY* ou *Chave de acesso*: Para isso, copie a chave de API que está na tela inicial do *MessageBird* ou acesse o endereço: <https://dashboard.messagebird.com/pt-br/developers/access>, clique na opção *Acesso à API* e em seguida clique em “*Mostrar ou Mostrar chave*”, para visualizar e copiar a chave de acesso.

Imagem que apresenta o acesso à chave da API pela tela inicial do *MessageBird*:

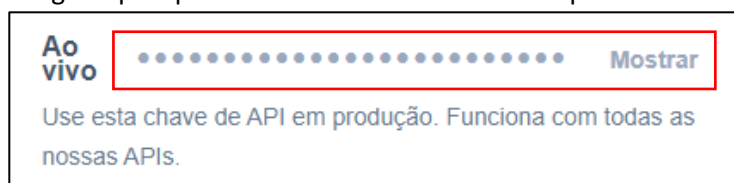
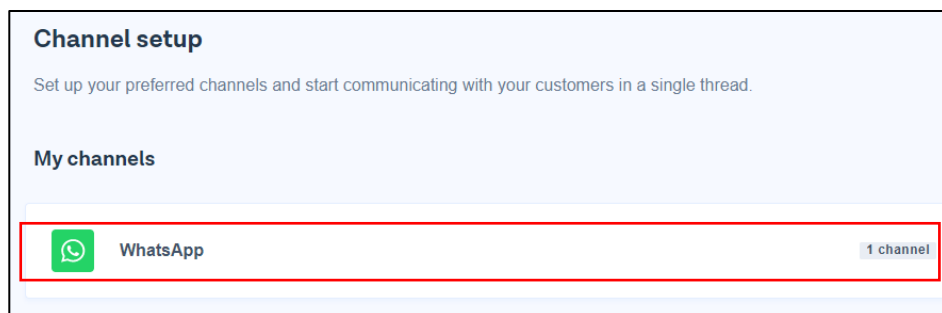


Imagem que apresenta o acesso à chave da API pelo endereço apresentado acima:



Acessar a *Channel ID / ID do canal*: No menu lateral esquerdo e clique em “Channels”. Será apresentada a tela com todos os canais de sua conta. Localize o canal *WhatsApp* e clique sobre ele.



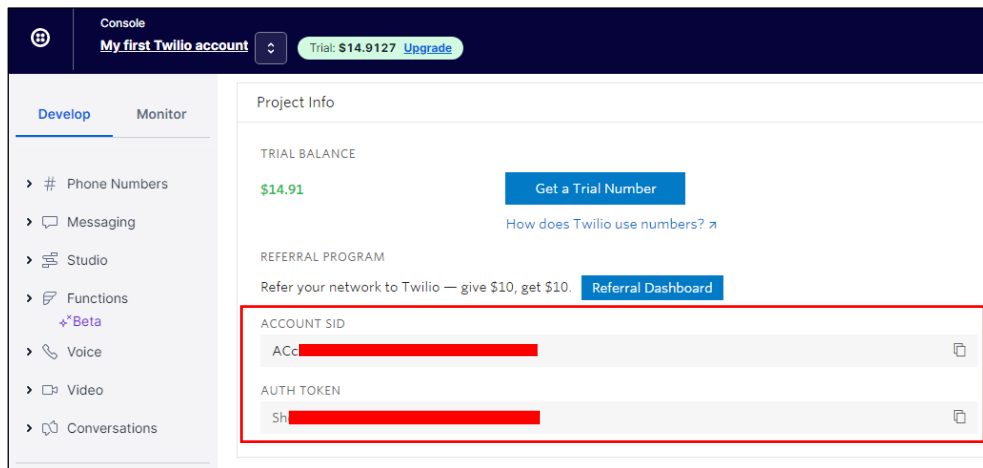
Será apresentado as informações do canal a ser utilizado com o *WhatsApp*. Copie a informação do *Channel ID / ID do canal*.

Pronto, processo de criação e solicitação de utilização do *WhatsApp for Business API* concluído. Utilize essas informações copiadas para configurar o *WhatsApp* no *InfoRadio Gestão de Ouvintes*. Se precisar de ajuda, segue o [passo a passo para configurar o WhatsApp no InfoRadio Gestão de Ouvintes](#).

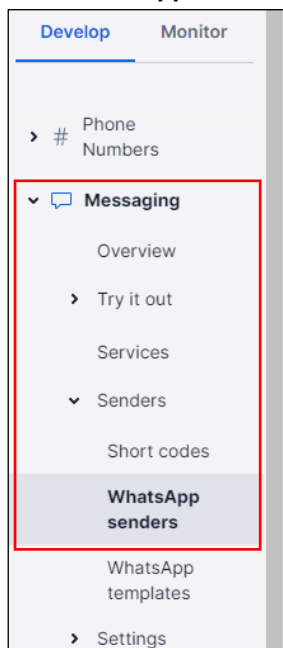
2.2. Criação de conta da empresa no Twilio e solicitação de acesso ao *WhatsApp for Business API*

- A. Se não tiver conta no **Twilio**, acesse o endereço: <https://www.twilio.com/> e clique na opção “**INSCREVA-SE ou Sign up**”. Caso já tenha uma conta acesse o mesmo endereço e clique na opção “**ENTRAR ou Log In**” e na sequência informe suas credenciais de acesso (e-mail e senha).

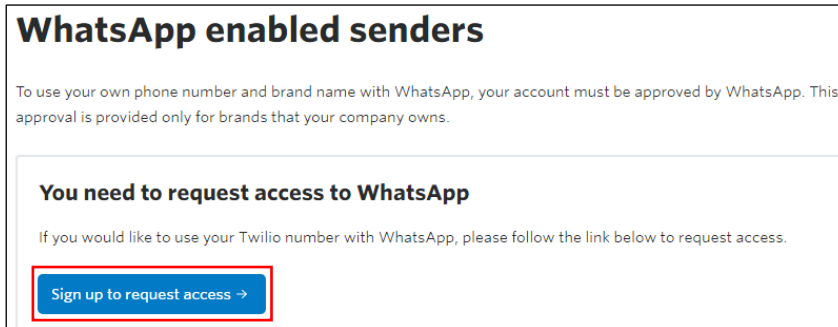
- B. Após passo anterior, sua conta no *Twilio* estará criada ou acessada e pronta para a utilização. Após o login, você será redirecionado para a tela inicial do *Twilio*, aproveite para ter acesso a duas informações que são necessárias para a etapa de configuração no *InfoRadio*, que são ***SID da conta ou Account SID*** e ***Chave de autenticação ou Auth Token***, conforme apresentado na imagem abaixo:



- C. Para fazer a solicitação para utilização do *WhatsApp for Business API*, no menu lateral esquerdo acesse e clique em ***“Messaging”***, em seguida em ***“Senders”*** e depois clique em ***“WhatsApp senders”***.



- D. Será apresentada a tela para que sua empresa possa fazer a solicitação para uso, clique no botão **“Sign up to request access”**.



- E. Preencha o formulário com as informações de sua empresa/emissora e informações que corresponde com o seu segmento de negócio, em seguida clique no botão **“Request Now”** para fazer o envio de sua solicitação ao *Twilio*.

- F. Após enviar o formulário, você receberá um e-mail confirmando o envio do formulário e com maiores detalhes.

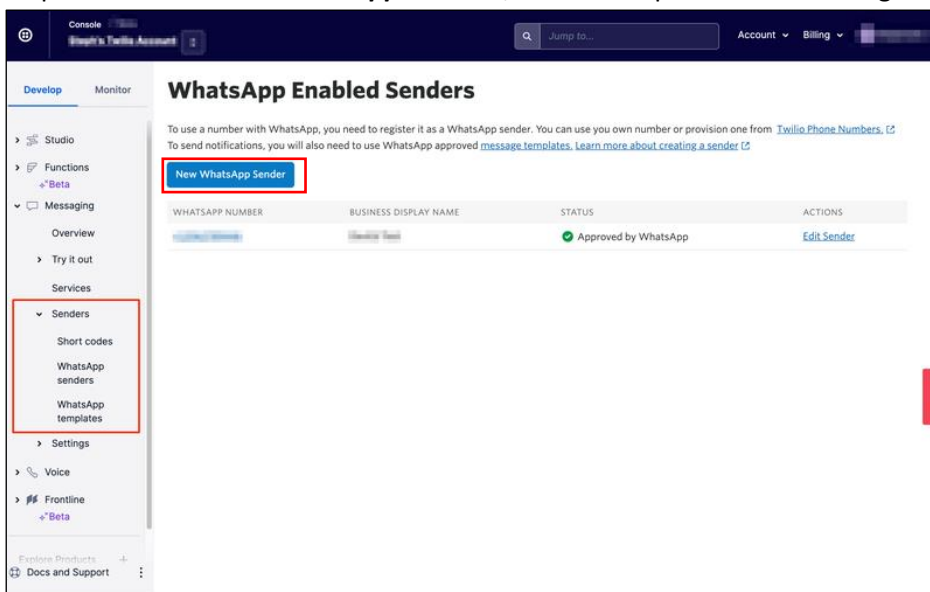
Aguarde o *Twilio* revisar sua conta e assim que esse processo acontecer, você receberá um e-mail do *Twilio* com o assunto **“Agora você está pré-aprovado para usar as APIs do Twilio para WhatsApp”**.

Neste e-mail conterà orientações detalhadas das próximas etapas a serem realizadas.

- G. Após receber o e-mail de pré-aprovação, conforme etapa anterior. O próximo passo conforme orientação do e-mail, é fazer o envio das informações e perfil de negócio da empresa/emissora (remetente) ao WhatsApp Inc. Essas informações são de extrema importância para que o *WhatsApp Inc.* analise seu perfil e conforme regras deles aprove ou rejeite seu pedido de utilização do *WhatsApp for Business API*.

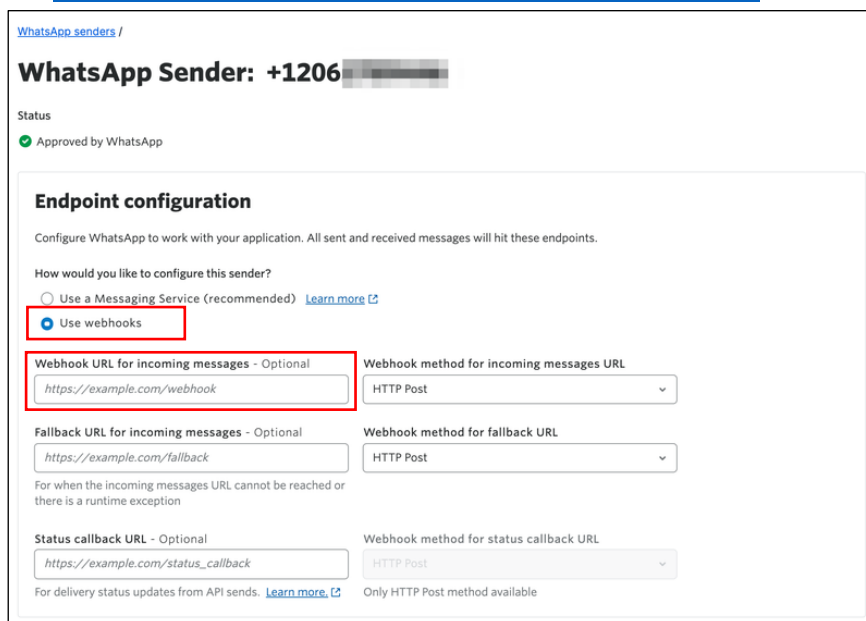
Por esse motivo, preste muita atenção, siga as orientações e revise as informações inseridas nesta parte.

Clique no botão **“New WhatsApp Sender”**, conforme apresentado na imagem abaixo:



H. Insira as informações solicitadas da empresa/emissora, configuração e informações do perfil de negócio da empresa/emissora (remetente) ao *WhatsApp Inc.* Conforme apresentado na imagem abaixo:

1. Insira as informações solicitadas da empresa na parte de “**Endpoint configuration ou Configuração de endpoint**”, marque a opção “**Use webhooks ou Utilizar webhooks**” e no campo “**Webhook URL for incoming messages**”, digite a URL: <https://integrations.informa.solutions/api/whatsapp/twilio>



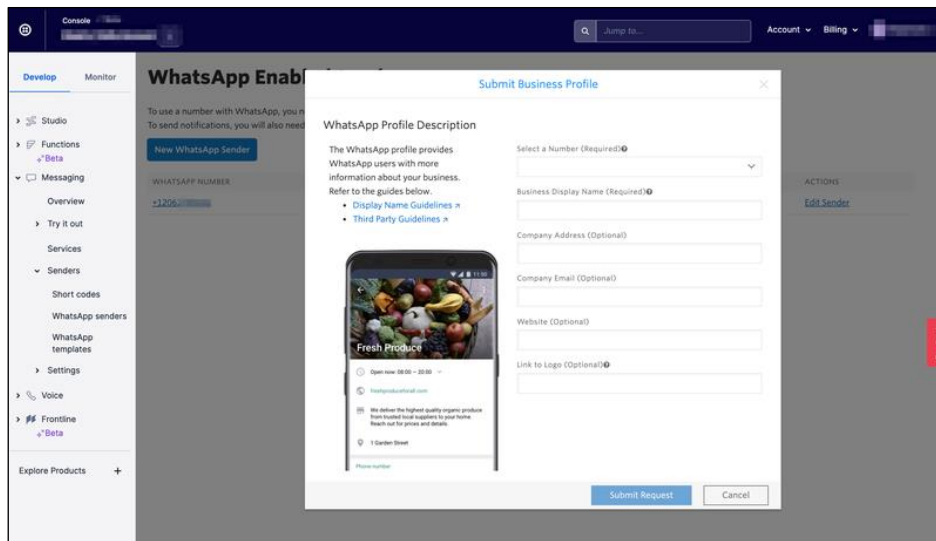
Atenção:

- Se o número a ser utilizado possuir conta ativa no *WhatsApp* (usando pelo aplicativo), é necessário excluir a conta do *WhatsApp* antes da solicitação. Essa é uma regra imposta pelo *WhatsApp Inc.* Se tiver dúvidas para a exclusão, siga os passos apresentados no endereço: <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/guides/phone-number#migrate>
Se sua conta ativa no *WhatsApp*, tiver informações importantes e não queira perder, nossa recomendação é entrar em contato com o *WhatsApp* ou buscar ajuda na central de ajuda do *WhatsApp* no endereço: <https://faq.whatsapp.com/> e verificar alternativas que possam ser tomadas para terem essas informações em mãos, antes de realizar o procedimento de exclusão de sua conta do WhatsApp. Esses dados históricos armazenados são de responsabilidade do *WhatsApp Inc.* e a empresa *Informa* não tem acesso a eles, conforme [termos de uso](#) do *WhatsApp Inc.*
- Maiores detalhes ou outras dúvidas, podem ser encontrados no artigo criado pelo *Twilio*, disponível em: <https://support.twilio.com/hc/en-us/articles/360044000194-Can-I-move-my-approved-WhatsApp-Number-to-Twilio->

2. Insira as informações solicitadas do perfil de negócio da empresa/emissora (remetente) ao WhatsApp Inc. Conforme apresentado na imagem abaixo:

Atenção: Seu "Nome de exibição ou Business Display Name" **deve ser o nome comercial usado na conta do Facebook Business Manager/Gerenciador de Negócios do Facebook**, se quiser escolher outro *nome de exibição* de sua empresa no *WhatsApp*, **deve seguir as regras imposta pela empresa Facebook Inc.** Leia atentamente o guia para informar um nome de exibição válido, assim evitando problemas de rejeição/recusa do uso do WhatsApp for Business API por parte do *Facebook Inc.*, que pode ser encontrado no endereço abaixo:

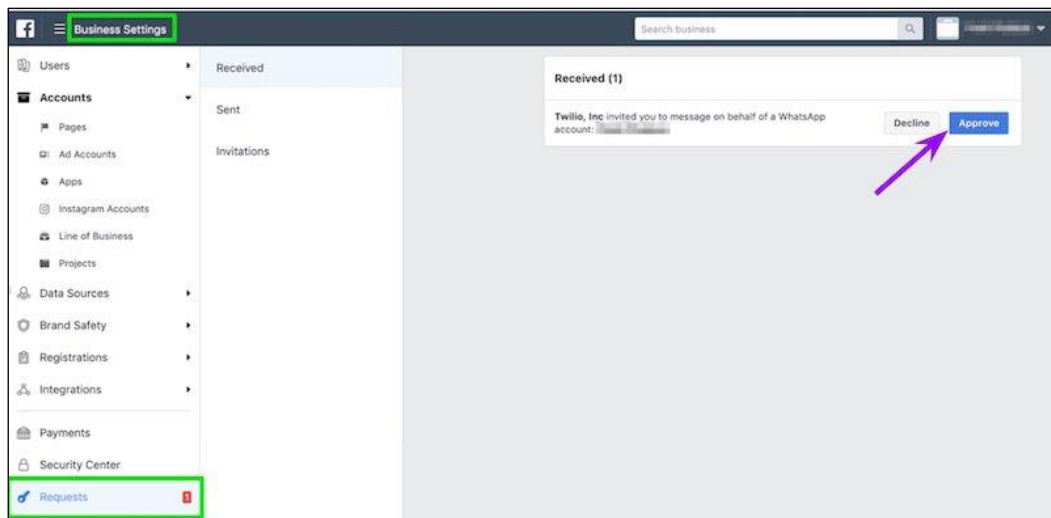
<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/guides/display-name#guidelines>



Observação: Esta é a última informação que o *WhatsApp* precisará para avaliar e aprovar para registrar seu número e sua empresa. Você receberá uma confirmação automática de que seu formulário de informações de perfil foi recebido.

- I. Após você receber o aviso de que o *Twilio* enviou seu nome de exibição e número para o *WhatsApp*, você precisará aprovar o *Twilio* para enviar mensagens em seu nome. Você receberá um e-mail para "**Aprovar Twilio para enviar uma mensagem em nome de**" no *Facebook Business Messenger*. Esse e-mail geralmente tem o assunto "*Solicitação de perfil no WhatsApp*".

Acesso o *Facebook Business Manager* ou *Gerenciador de Negócios do Facebook* pelo endereço: <https://business.facebook.com/>, em seguida no menu lateral esquerdo, acesse "**Configurações de negócios**" e em seguida clique em "**Solicitações**". Clique no botão "**Aprovar**".



Pronto, após aprovar o *Twilio* para enviar mensagens em seu nome, o *Twilio* concluirá o processo de registro para registrar o remetente do *WhatsApp*. Você receberá um e-mail de confirmação de que *Twilio* finalizou o registro do seu perfil.

Com tudo pronto no *Twilio*, é hora de configurar o *WhatsApp* no *InfoRadio*, para facilitar esse processo, utilize essas informações copiadas, conforme orientação do [passo B](#), para facilitar a configuração do *WhatsApp* no *InfoRadio Gestão de Ouvintes*.

Se precisar de ajuda, segue o [passo a passo para configurar o WhatsApp no InfoRadio Gestão de Ouvintes](#).

Fonte: *Twilio*. Essas informações podem ser encontradas em:

<https://www.twilio.com/docs/whatsapp/tutorial/connect-number-business-profile>