Enviar um modelo (template) fora da janela de 24 h

No WhatsApp Oficial, você só pode mandar mensagem livre para um contato dentro de 24 horas da última mensagem dele. Passado esse prazo, a única forma de reabrir a conversa é enviar um **modelo** (template) já aprovado pela Meta. Esta receita mostra como listar os modelos disponíveis e enviar um pela API v3.

> Esta receita usa a API v3, a versão atual. Se você vem da v2, comece por O que a API v3 faz e como começar.

Objetivo

Enviar um modelo aprovado para um contato fora da janela de 24 horas, pela API.

Pré-requisitos

- Token de API com escopo `messages:write`: veja Gerar tokens de API para integrações.
- Ao menos um modelo aprovado no canal (veja Criar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial)).

Tempo estimado

10 minutos.

Caminho de acesso

Chamada direta à API, não é a mesma tela de **Atendimentos → Enviar modelo**, que é a via manual (veja Enviar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial)).

Passo a passo

1. Liste os modelos do canal para pegar o `id`, o `language` e as `variables` que ele espera:

   ```
   curl "https://api.atende.bot/public/v3/templates?channel=CHANNEL_ID" \
     -H "Authorization: Bearer SEU_TOKEN"
   ```

   Cada item traz `sendable: true` quando o modelo está aprovado e pronto para envio.

   > Em canal não oficial (UazAPI/Z-API), esse filtro também devolve os modelos do tenant (que não pertencem a um canal específico e por isso servem para qualquer conversa não oficial).

2. Envie pelo mesmo endpoint de mensagens, **não existe rota própria de template**: é `POST /public/v3/messages` com `template` em vez de `content`:

   ```
   curl -X POST https://api.atende.bot/public/v3/messages \
     -H "Authorization: Bearer SEU_TOKEN" \
     -H "Content-Type: application/json" \
     -H "Idempotency-Key: 8f14e45f-…" \
     -d '{
       "contact": "phone:5511999998888",
       "channel": "CHANNEL_ID",
       "template": "TEMPLATE_ID",
       "params": ["João", "pedido #4821"]
     }'
   ```

   `params` são os valores de `{{1}}`, `{{2}}`... do corpo aprovado, na ordem: a contagem precisa bater com a do modelo. `contact` aceita o uuid do contato ou o prefixo `phone:` com o telefone em E.164 (sem `+`), que cria o contato se ainda não existir.
3. Use `Idempotency-Key` (um UUID por envio) sempre que o fluxo puder retentar a chamada: a mesma chave com o mesmo corpo devolve a resposta original em vez de reenviar o modelo; com corpo diferente, `409 IDEMPOTENCY_KEY_REUSE`.

Resultado esperado

`201` com a mensagem criada; o contato recebe o modelo mesmo com a janela de 24h fechada, e a conversa reabre.

Erros comuns

- **Sintoma:** `400` de contagem de `params`. **Solução:** confira `variables` no `GET /templates`: a quantidade precisa bater exatamente.
- **Sintoma:** modelo não aparece na listagem. **Solução:** confira `sendable: true`: `approval_status` diferente de aprovado não pode ser enviado.

Artigos relacionados

- O que a API v3 faz e como começar
- Enviar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial)
- Criar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial)

Revision #12
Created 2026-09-10 13:06:18 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:42:57 UTC by NoraLabs