

Canais e Integrações

Conecte canais de mensagem e integre com sistemas externos.

- [Conectar WhatsApp via QR Code](#)
- [Conectar Instagram e Messenger \(Meta\)](#)
- [Conectar WhatsApp Oficial \(API da Meta\)](#)
- [Reconectar um canal que caiu ou trocar de número](#)
- [Gerar tokens de API para integrações](#)
- [Configurar webhooks para sistemas externos](#)

Conectar WhatsApp via QR Code

Conecte um número de WhatsApp ao AtendeBot lendo um QR Code com o celular, do mesmo jeito que você faz no WhatsApp Web. Ao final, as mensagens desse número chegam direto na sua caixa de **Atendimentos**.

📺 **VÍDEO** — Do botão **Adicionar** em **Ajustes → Contas** até o WhatsApp aparecer como **Conectado**: dar nome à instância, ler o QR Code no celular e concluir. Cole o embed do YouTube neste ponto.

Objetivo

Ligar um número de WhatsApp ao AtendeBot pela leitura de um QR Code.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.
- O celular com o WhatsApp que você vai conectar em mãos e com internet.
- Uma vaga de canal disponível conforme seu plano.

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Contas

Passo a passo

1. Abra **Ajustes** → **Contas**. Na linha **WhatsApp**, clique em **Adicionar**.

 **PRINT** — Tela **Ajustes** → **Contas** com o card **WhatsApp** e o botão **Adicionar** destacado.

2. Em **Nome da Instância**, digite um nome para identificar esta conexão (ex.:) e clique em **Criar Instância**.
3. Na tela **Conectar ao WhatsApp**, escolha **QR Code**.

 **PRINT** — Diálogo com as duas opções: **QR Code** (Escaneie com seu celular) e **Código de Pareamento** (Conecte pelo número).

4. No celular, abra o **WhatsApp** → **Dispositivos conectados** → **Conectar dispositivo** e aponte a câmera para o QR Code na tela.

 **PRINT** — Diálogo exibindo o QR Code com a mensagem "Aguardando leitura..." abaixo.

5. Aguarde. Assim que o celular ler o código, a tela muda para **WhatsApp Conectado!**. Clique em **Concluir**.

Resultado esperado

O canal aparece na lista de **Contas** com o ponto verde e o texto **Conectado**, mostrando o nome da instância e o número. Se quiser, use a estrela **Padrão** para definir esse número como o canal padrão de envio e escolha a **Equipe** que vai receber essas conversas.

Erros comuns

- **Sintoma:** o QR Code não é lido ou expira. **Solução:** clique em **Gerar novo QR** e tente de novo com boa iluminação. Veja [QR Code não lê ou expira](#).
- **Sintoma:** o botão **Adicionar** está desabilitado. **Solução:** você atingiu o limite de conexões do seu plano ou o canal não está habilitado. Fale com o administrador. Veja [Entender planos, módulos e o que está incluído](#).
- **Sintoma:** conectou, mas depois ficou **Desconectado**. **Solução:** reconecte o número sem perder o histórico. Veja [Reconectar um canal que caiu ou trocar de número](#).

Artigos relacionados

- [Reconectar um canal que caiu ou trocar de número](#)
- [Conectar WhatsApp Oficial \(API da Meta\)](#)
- [Definir a equipe padrão por canal](#)
- [QR Code não lê ou expira](#)

Conectar Instagram e Messenger (Meta)

Conecte o Instagram Direct e o Messenger ao AtendeBot para responder as mensagens dessas redes junto com as demais conversas, tudo na mesma caixa de **Atendimentos**. A conexão é feita autorizando pela Meta — você não digita nenhuma senha ou token.

📺 **VÍDEO** — Conectar Instagram e Messenger em **Ajustes → Contas**: clicar em **Adicionar**, autorizar pela Meta na janela do Facebook e escolher a Página. Cole o embed do YouTube neste ponto.

Objetivo

Ligar o Instagram Direct e/ou o Messenger ao AtendeBot autorizando pela Meta.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.
- Uma **Página do Facebook** da sua empresa e acesso de administrador a ela.
- Para o Instagram: uma conta profissional do Instagram **vinculada** a essa Página.
- Estar logado no Facebook no mesmo navegador.

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Contas

Passo a passo

1. Abra **Ajustes** → **Contas**. Na linha **Instagram Direct** (ou **Messenger**), clique em **Adicionar**.

 **PRINT** — Tela **Ajustes** → **Contas** com os cards **Instagram Direct** e **Messenger** e o botão **Adicionar** destacado.

2. No diálogo, clique em **Conectar com o Facebook**. Uma janela da Meta abre por cima.
3. Nessa janela, faça login se necessário e **autorize** o acesso à Página. Ao terminar, a janela fecha sozinha.
4. De volta ao AtendeBot, em **Escolha a Página que deseja conectar**, clique na Página desejada.

 **PRINT** — Lista de Páginas do Facebook, cada uma com o nome e, no caso do Instagram, o @usuário ao lado.

5. Aguarde a confirmação de que o canal foi conectado.

Resultado esperado

O canal aparece na lista de **Contas** com o ponto verde e o texto **Conectado** — o Instagram mostra o @usuário e o Messenger mostra o nome da Página. As mensagens novas passam a chegar na caixa de **Atendimentos**. Defina a **Equipe** que vai atender esse canal na própria linha da conexão.

Erros comuns

- **Sintoma:** "Nenhuma Página com conta Instagram profissional vinculada foi encontrada." **Solução:** transforme sua conta do Instagram em profissional e vincule-a à Página do Facebook, depois tente novamente.
- **Sintoma:** "Nenhuma Página do Facebook encontrada nesta conta." **Solução:** confirme que você é administrador de alguma Página e que autorizou o acesso a ela na janela da Meta.
- **Sintoma:** conectou, mas aparece um aviso de que a inscrição automática de webhook falhou. **Solução:** o canal foi conectado; verifique a assinatura de webhooks no painel da Meta ou fale com o suporte.

Artigos relacionados

- [Conectar WhatsApp via QR Code](#)
- [Conectar WhatsApp Oficial \(API da Meta\)](#)
- [Definir a equipe padrão por canal](#)
- [Receber atendimentos de WhatsApp, Instagram e Messenger em uma caixa única](#)

Conectar WhatsApp Oficial (API da Meta)

Conecte um número de WhatsApp pela **API oficial do Meta Business**. É o caminho recomendado para empresas que querem um número verificado, com suporte a modelos de mensagem aprovados. A conexão é feita autorizando pela Meta — você não digita tokens.

Objetivo

Ligar um número de WhatsApp ao AtendeBot pela API oficial da Meta, escolhendo entre **Cloud API** e **Coexistência**.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.
- Uma conta no **Meta Business** e acesso de administrador a ela.
- Um número de telefone para o WhatsApp (novo ou já usado no app WhatsApp Business, dependendo do modo escolhido).
- Estar logado no Facebook no mesmo navegador.

Tempo estimado

10 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Contas

Cloud API ou Coexistência?

No diálogo, em **Como deseja conectar?**, você escolhe entre dois modos:

- **Cloud API** — O número passa a ser gerido pela API. Recomendado para um número novo ou que ainda não usa o app WhatsApp Business.
- **Coexistência** — Mantém o número no app WhatsApp Business no celular e usa a API ao mesmo tempo. Requer o app WhatsApp Business atualizado (versão $\geq 2.24.17$) no aparelho.

Escolha **Coexistência** se você quer continuar usando o app no celular; escolha **Cloud API** para um número dedicado à plataforma.

Passo a passo

1. Abra **Ajustes** → **Contas**. Na linha **WhatsApp Oficial**, clique em **Adicionar**.

 **PRINT** — Tela **Ajustes** → **Contas** com o card **WhatsApp Oficial** e o botão **Adicionar** destacado.

2. Em **Como deseja conectar?**, selecione **Cloud API** ou **Coexistência**.

 **PRINT** — Diálogo **Conectar WhatsApp (API Oficial Meta)** com as duas opções de modo.

3. Clique em **Conectar com a Meta**. Uma janela da Meta abre por cima.
4. Nessa janela, siga o cadastro (Embedded Signup) até o final: escolha ou cadastre o número, confirme o código de verificação e conclua todas as etapas.
5. Ao terminar, a janela fecha e o AtendeBot confirma a conexão.

Resultado esperado

O canal aparece na lista de **Contas** como **WhatsApp Oficial**, com o ponto verde e o texto **Conectado**. Você pode definir a **Equipe** que vai atender esse canal e usar a estrela **Padrão** para torná-lo o canal padrão de envio.

Erros comuns

- **Sintoma:** "Não recebemos os dados do número. Tente de novo e conclua o cadastro até o final no popup." **Solução:** reabra o fluxo e vá até a última etapa da janela da Meta sem fechá-la antes de concluir.
- **Sintoma:** conectou, mas há aviso de que a inscrição automática de webhook falhou. **Solução:** o canal foi conectado; verifique a assinatura de webhooks no painel da Meta ou fale com o suporte.
- **Sintoma:** na **Coexistência**, o número não conecta. **Solução:** atualize o app WhatsApp Business no celular para a versão $\geq 2.24.17$ e tente de novo.

Artigos relacionados

- [Conectar WhatsApp via QR Code](#)
- [Conectar Instagram e Messenger \(Meta\)](#)
- [Enviar um modelo de mensagem \(WhatsApp Oficial\)](#)
- [Definir a equipe padrão por canal](#)

Reconectar um canal que caiu ou trocar de número

Quando um WhatsApp conectado por QR Code cai — por queda de internet, celular desligado ou sessão expirada — ele fica marcado como **Desconectado** e para de receber mensagens. Aqui você reconecta o mesmo número sem perder o histórico, ou troca de número quando precisar.

Objetivo

Voltar a conectar um canal de WhatsApp que caiu, ou substituir o número usado.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.
- O celular com o WhatsApp em mãos e com internet.

Tempo estimado

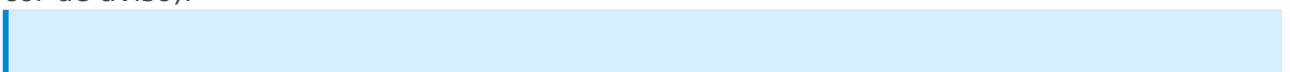
3 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Contas

Passo a passo

1. Abra **Ajustes → Contas** e localize o canal com o texto **Desconectado** (ícone de alerta na cor de aviso).



 **PRINT** — Linha de um canal **WhatsApp** marcado como **Desconectado**, com o botão **Reconectar** destacado.

2. Clique em **Reconectar**. A tela **Reconectar WhatsApp** abre já na etapa de conexão.
3. Escolha **QR Code** e leia o código no celular em **WhatsApp** → **Dispositivos conectados** → **Conectar dispositivo** — igual à primeira conexão.
4. Aguarde a confirmação **WhatsApp Conectado!** e clique em **Concluir**.

Trocar de número

O botão **Reconectar** liga de novo o **mesmo** número. Para usar um número diferente:

1. No canal antigo, clique em **Remover** e confirme em **Remover** no aviso.
2. Na linha **WhatsApp**, clique em **Adicionar** e conecte o novo número. Veja [Conectar WhatsApp via QR Code](#).

Ao remover um canal, a conexão é excluída no provedor e não pode ser desfeita. As mensagens anteriores permanecem no histórico dos atendimentos.

Resultado esperado

O canal volta a exibir o ponto verde e o texto **Conectado**, e as mensagens novas voltam a chegar em **Atendimentos**.

Erros comuns

- **Sintoma:** o botão **Reconectar** não aparece. **Solução:** ele só existe em canais de **WhatsApp** conectados por QR Code que estão **Desconectados**. Para **WhatsApp Oficial**, Instagram ou Messenger, use o fluxo próprio de cada canal.
- **Sintoma:** o canal cai de novo logo após reconectar. **Solução:** mantenha o celular ligado, com bateria e conectado à internet. Veja [WhatsApp desconectou: como reconectar](#).
- **Sintoma:** o QR Code não é lido. **Solução:** clique em **Gerar novo QR** e tente novamente. Veja [QR Code não lê ou expira](#).

Artigos relacionados

- [Conectar WhatsApp via QR Code](#)
- [WhatsApp desconectou: como reconectar](#)
- [QR Code não lê ou expira](#)
- [Posso usar o mesmo número em mais de um canal?](#)

Gerar tokens de API para integrações

Um token de API é uma chave que permite que sistemas externos (como o n8n, Zapier ou um sistema próprio) acessem os dados da sua conta pela API do AtendeBot. Aqui você gera, copia e, quando necessário, revoga esses tokens.

Objetivo

Gerar um token de API para conectar um sistema externo à sua conta.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.

Tempo estimado

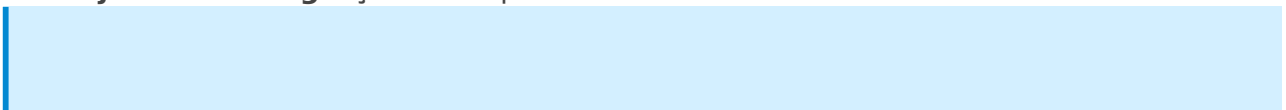
2 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → **Integrações** → **API**

Passo a passo

1. Abra **Ajustes** → **Integrações** e clique na sub-aba **API**.



 **PRINT** — Sub-abas **Webhooks** e **API**, com **API** selecionada e a lista **Tokens de API**.

2. Clique em **Gerar novo token**.
3. Em **Nome do token**, escreva um nome que identifique o uso (ex.: `Integração N8N`) e clique em **Gerar**.
4. A tela **Token gerado com sucesso** mostra a chave. Clique no ícone de copiar e guarde o token em local seguro.

 **PRINT** — Diálogo **Token gerado com sucesso** com o campo do token e o botão de copiar.

O token completo é exibido **uma única vez**. Copie e guarde agora — depois de fechar, ele não será mostrado novamente. Se perder, gere um novo.

5. Clique em **Fechar**. O token passa a aparecer na lista, exibindo apenas o início da chave e a marca **ATIVO**.

Consultar a documentação

No topo da sub-aba **API**, o link **Documentação da API** abre a referência técnica para quem vai configurar a integração.

Revogar um token

Se um token vazou ou não é mais usado, clique em **Revogar** na linha dele e confirme em **Revogar**. A ação é irreversível: qualquer integração que use aquele token perde o acesso na hora, e o token passa a exibir **REVOGADO**.

Resultado esperado

O novo token aparece na lista **Tokens de API** com a marca **ATIVO**, o início da chave e a data de criação. O sistema externo já pode usá-lo para autenticar as chamadas à API.

Erros comuns

- **Sintoma:** fechei sem copiar o token. **Solução:** não há como recuperar a chave completa. Gere um novo token e atualize a integração.
- **Sintoma:** a integração parou de funcionar de repente. **Solução:** confira se o token não foi **Revogado** e se ainda está **ATIVO** na lista.

Artigos relacionados

- [Configurar webhooks para sistemas externos](#)
- [Conectar WhatsApp via QR Code](#)
- [Entender os papéis \(administrador, supervisor, atendente\)](#)

Configurar webhooks para sistemas externos

Um webhook faz o AtendeBot **avisar** um sistema externo toda vez que algo acontece — uma mensagem recebida, um atendimento concluído, um card movido de etapa. Você informa uma URL e escolhe os eventos, e o AtendeBot envia os dados para lá automaticamente.

Objetivo

Cadastrar um webhook para que sistemas externos recebam notificações de eventos da sua conta.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.
- Uma **URL** pública pronta para receber os dados (ex.: um fluxo no n8n, Zapier ou um endpoint do seu sistema).

Tempo estimado

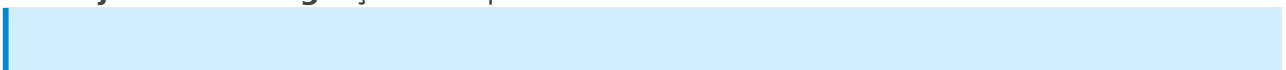
5 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → **Integrações** → **Webhooks**

Passo a passo

1. Abra **Ajustes** → **Integrações** e fique na sub-aba **Webhooks**.



 **PRINT** — Sub-aba **Webhooks** selecionada, com o botão **Novo** destacado.

2. Clique em **Novo**.
3. Em **Nome**, dê um nome ao webhook (ex.: `Notificação N8N`).
4. Em **URL**, cole o endereço que vai receber as notificações (começando com `https://`).
5. Em **Status**, deixe em **Ativo** para começar a enviar imediatamente (ou **Inativo** para deixar pronto e ligar depois).
6. Em **Eventos**, marque quais acontecimentos dispararam o envio. Eles estão agrupados:
 - **Atendimentos:** Atendimento criado, Atendimento alterado, Atendimento concluído.
 - **Mensagens:** Mensagem recebida, Mensagem enviada, Mensagem atualizada.
 - **Contatos:** Contato criado, Contato alterado, Etiqueta alterada.
 - **Cards:** Card criado, Card alterado, Card movido de etapa, Anotação criada, Anotação alterada.

 **PRINT** — Diálogo **Novo Webhook** com os campos **Nome**, **URL**, **Status** e a lista de **Eventos** por grupo.

7. Clique em **Criar**.

Resultado esperado

O webhook aparece na lista com o nome, a marca **ATIVO**, a URL e as etiquetas dos eventos escolhidos. A partir daí, cada evento marcado envia uma notificação para a sua URL. Para ajustar depois, clique no ícone de lápis e altere; para desligar sem apagar, mude o **Status** para **Inativo**.

Erros comuns

- **Sintoma:** o botão **Criar** fica desabilitado. **Solução:** preencha **Nome** e **URL** e marque pelo menos um evento — todos os três são obrigatórios.
- **Sintoma:** o sistema externo não recebe nada. **Solução:** confira se o webhook está **ATIVO**, se a URL está correta e acessível publicamente, e se os eventos certos foram marcados. O histórico de disparos fica em **Ajustes** → **Auditoria**.

Artigos relacionados

- [Gerar tokens de API para integrações](#)
- [Criar sua primeira automação](#)
- [Concluir e classificar um atendimento](#)