

Atende+

- [Checklist de Ativação Ottimizza Atende+](#)
- [Configuração Ativação do Atende+](#)
- [Atualizando Foto de Perfil no Atende+](#)
- [Atualizando Forma de Pagamento no Atende+](#)

Checklist de Ativação

Ottimizza Atende+

Objetivo: garantir que todos os pré-requisitos estejam atendidos **antes da ativação**, evitando bloqueios, atrasos ou reprovações pela META.

Como usar: avance etapa por etapa e marque cada item como **OK** antes da reunião de ativação.

ETAPA 1 — Presença Digital Básica (Obrigatória)

1. Possui site próprio ativo?

Verifique Agora:

- O site está no ar?
- No rodapé constam Razão Social + CNPJ?

Por que isso é importante?

Esse é um **critério obrigatório de validação da META**. Sem isso, o processo pode ser recusado.

2. O site é seguro (HTTPS)?

Checklist rápido:

- O endereço começa com https://?
- O cadeado aparece na barra do navegador?

Atenção:

É obrigatório ter **certificado SSL válido**. sites sem HTTPS não avançam na ativação.

Verifique aqui: https://codetap.org/tools/ssl-certificate-checker?utm_source

ETAPA 2 — Estrutura META (Essencial)

3. Existe uma conta ativa no Gerenciador de Negócios do Facebook?

Confirme:

- Empresa possui **Business Manager**?
- Acesso administrativo ativo?

Verifique aqui: <https://business.facebook.com/security/>

Essa conta é necessária para:

- Criar o portfólio empresarial
- Configurar a API do WhatsApp
- Realizar validações oficiais da META

4. Conta da META já foi verificada?

Status esperado: *Conta verificada.*

Acesse o **Gerenciador de Negócios da Meta**

Acesse:

- **Configurações do Negócio**
- **Central de Segurança** (ou “Informações do negócio”)

O que procurar:

Status da empresa como:

- Verificada
- Verificação pendente
- Não Verificada

Se aparecer “**Empresa verificada**”, está tudo certo para seguir com a ativação.

Por que isso é critério?

- Evita **bloqueios automáticos**
 - Reduz riscos de **suspensão ou limitação**
 - Garante fluidez no processo de ativação
-

ETAPA 3 — Número de WhatsApp

5. Número de telefone é NOVO ou fixo?

Escolha recomendada:

- Número **nunca utilizado no WhatsApp**, ou
- Número **fixo exclusivo**

Evitar números que:

- Já tiverem histórico de spam
- Foram usados em mala direta
- Já sofreram bloqueios ou restrições

Isso **minimiza riscos de banimento** na API.

ETAPA 4 — Governança e Decisão

7. Um decisor participará da reunião de conexão?

Perfil necessário:

- Pode autorizar decisões estratégicas
- Pode inserir dados de cartão de crédito. **Bandeiras aceitas: Visa e Mastercard**
- Tem autonomia para validações

Importante:

Sem decisor, a ativação **não avança**.

8. O e-mail é corporativo (domínio próprio)?

Exemplo correto: nome@empresa.com.br

Evitar: Gmail, Hotmail, Yahoo, Outlook...

Benefícios:

- Mais credibilidade perante a META
 - Maior taxa de aprovação
 - Menos riscos de validação manual
-

ETAPA 5 — Infraestrutura Interna

9. Existe firewall interno na contabilidade?

Valide com o TI ou responsável técnico:

- Há firewall ativo?
- Existem bloqueios de tráfego externo?

Firewall mal configurado pode:

- Impedir integrações
 - Bloquear conexões da API
 - Gerar falhas no funcionamento do Atende+
-

Informações Importantes (Leia antes da ativação)

Limitações do WhatsApp Business API:

- Não possui grupos
- Não possui listas de transmissão
- Não permite chamadas de áudio ou vídeo
- Não possui status
- Não permite deletar ou editar mensagens após enviadas

Modelo de tarifação:

- Cobrança por **janela de atendimento de 24h**
- A janela inicia na primeira mensagem da conversa

Observação importante:

A janela de 24h da META **não impede o encerramento da conversa** no sistema. Mesmo encerrada, a tarifação pode continuar válida dentro da janela.

Checklist Final (Antes da Reunião)

Se todos os itens acima estiverem marcados como **OK**, sua empresa está **pronta para ativar o ATENDE+ com segurança e agilidade.**

Quanto melhor a preparação, mais rápida e estável será a ativação.

Configuração Ativação do Atende+

Configuração de Departamentos:

Para realizar a configuração, acesse a área de Departamentos e, em seguida, atribua os termos que serão apresentados ao cliente no campo **Termos de busca**, conforme indicado na imagem abaixo.

As informações inseridas no campo **Termos de busca** serão exibidas ao cliente no início do atendimento via WhatsApp.

Editar Departamento

Excluir

ATUALIZAR

Detalhes do Departamento

WhatsApp

Detalhes gerais

Descrição do Departamento*
Departamento Fiscal

Gerente*
Letícia Melo



Digite o nome do gerente e pressione Enter para pesquisar.

Termos de Busca
Departamento Fiscal

☒ Contabilidade ☐ Cliente ☐ Exportar como grupo ☒ Usar na comunicação

Após a seleção do departamento por parte do cliente, a comunicação será direcionada ao colaborador responsável pelo respectivo setor. Na ausência de um responsável atribuído, o atendimento será automaticamente encaminhado ao gerente do departamento.

Criação do Departamento Fila:

Crie um departamento denominado Fila e atribua a ele um responsável e/ou gerente. Este departamento será utilizado na etapa de personalização das mensagens do chatbot e funcionará como uma etapa de contingência no processo de atendimento, sendo acionado caso o chatbot

deixe de recepcionar automaticamente os clientes.

Editar Departamento

 Excluir

 ATUALIZAR

Detalhes do Departamento

WhatsApp

Detalhes gerais

Descrição do Departamento*

Fila

Gerente*

Anne CONTADORA

×

Digite o nome do gerente e pressione Enter para pesquisar.

Termos de Busca



Contabilidade



Cliente



Exportar como grupo

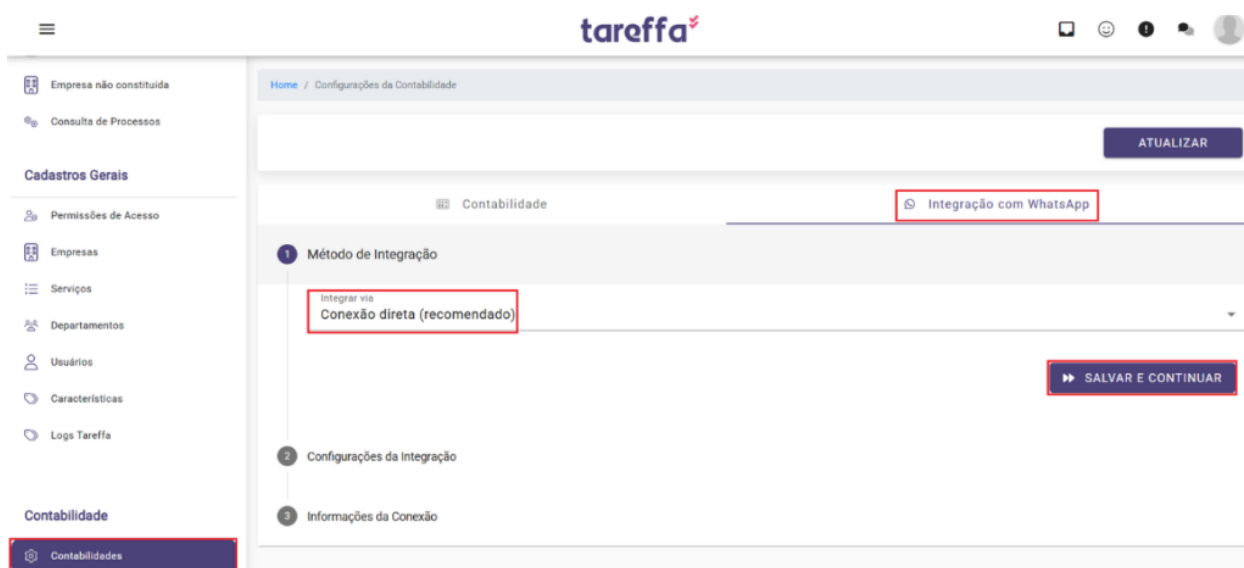


Usar na comunicação

Caso essa situação ocorra, todas as mensagens serão direcionadas automaticamente ao usuário responsável por esse departamento, garantindo a continuidade do atendimento e evitando falhas ou perdas na comunicação com o cliente.

Personalização das Mensagens do Chatbot:

Acesse o menu lateral esquerdo e clique em **Contabilidade > Integração com o WhatsApp**, conforme ilustrado na imagem a seguir.



As etapas 1 e 2 são configuradas junto ao analista da Ottimizza no momento de ativação do produto.

The screenshot shows the 'Configurações da Integração' (Integration Settings) step, which is the second step in the process. The interface has a top bar with 'Contabilidade' (Accounting) on the left and 'Integração com WhatsApp' (WhatsApp Integration) on the right. A sidebar on the left lists the steps: 'Método de Integração' (Integration Method) and 'Configurações da Integração' (Integration Settings), with the latter being the active step. The main content area shows a text input field labeled 'Celular da Contabilidade' (Accounting Cellphone) with a red arrow pointing to it. Below this is a large blue button with the text 'Conecte-se com a Meta for Business' (Connect with Meta for Business), also with a red arrow pointing to it. At the bottom right, there are two buttons: 'Voltar' (Back) and 'SALVAR E CONTINUAR' (Save and Continue).

Atenção: caso a contabilidade altere o número de telefone, será necessário acionar o suporte da Ottimizza para que as devidas configurações sejam realizadas.

Na etapa 3, é possível personalizar a mensagem padrão para **Finalização da conversa**.

The screenshot shows the 'Informações da Conexão' (Connection Information) step, which is the third step in the process. The interface is similar to the previous one, with 'Contabilidade' and 'Integração com WhatsApp' in the top bar. The sidebar now lists 'Configurações da Integração' and 'Informações da Conexão', with the latter being the active step. The main content area shows a text input field labeled 'Mensagem de finalização de conversa*' (Conversation finalization message*) with the text 'Estou finalizando a conversa' (I am finalizing the conversation) entered, and a red arrow pointing to it. At the bottom right, there are two buttons: 'Voltar' (Back) and 'SALVAR E CONTINUAR' (Save and Continue).

Na etapa 4, é possível personalizar tanto o Nome do Bot quanto o Departamento, conforme exemplificado a seguir.

4 Configuração do Chatbot

Nome do Bot*
Atendimento

Departamento Fila de Atendimento

Quando não conseguirmos identificar o destinatário de uma mensagem, ela será enviada para o departamento acima.

Tempo para entrada do Bot*
5

Tempo limite para reutilizar a conversa *
1

Se o cliente enviar duas mensagens em menos de 5 minutos, o chatbot vai enviá-las para o mesmo contato. Caso contrário, perguntará para quem a segunda mensagem deve ser enviada.

Se o cliente já tiver uma conversa aberta com o contador nos últimos 1 dia, o chatbot responderá nela. Caso contrário, uma nova será aberta.

Voltar SALVAR E CONTINUAR

Observação: No campo de configuração Tempo para entrada do Bot e Tempo limite para reutilizar a conversa, recomenda-se que o padrão pré-definido pela Ottimizza seja mantido, conforme ilustrado no exemplo a seguir. No entanto, esse período pode ser ajustado de acordo com as necessidades específicas da contabilidade.

O próximo passo consiste na etapa 5, responsável pela configuração da mensagem padrão de seleção da empresa na abertura do atendimento. Por meio do botão Nome do cliente, é possível personalizar a comunicação, permitindo que o chatbot se refira ao cliente pelo nome.

5 Mensagem de seleção de empresa

Selecionar empresa *

Olá! Já recebemos sua mensagem mas notamos que você possui mais de uma empresa registrada conosco. Sobre qual delas você gostaria de falar?

Nome do cliente

A lista de empresas será exibida imediatamente abaixo da mensagem definida.

A mensagem não será exibida caso seu cliente tenha apenas uma empresa cadastrada.

Voltar SALVAR E CONTINUAR

Na etapa 6, será definida a seleção do departamento.

6

Mensagem de seleção de departamento

Selecionar departamento *

Entendi. Com qual departamento você gostaria de falar? 

54 / 800

 Nome do cliente

 Nome da empresa

☒ Exibir responsável pelo departamento

A lista de departamentos (e seus respectivos responsáveis) será exibida imediatamente abaixo da mensagem definida.

A mensagem não será exibida caso seu cliente só tenha permissão para contactar um departamento específico ou esteja usando o número do departamento diretamente.

Voltar

SALVAR E CONTINUAR

Na etapa 7, defina a mensagem de encaminhamento de conversa. Por fim, basta salvar as configurações para concluir a personalização das mensagens do chatbot.

7

Mensagem de encaminhamento de conversa

Conversa transferida*

Conversa transferida para {responsavel}. 

40 / 300

 Nome do cliente

 Nome da empresa

 Nome do departamento

 Nome do responsável

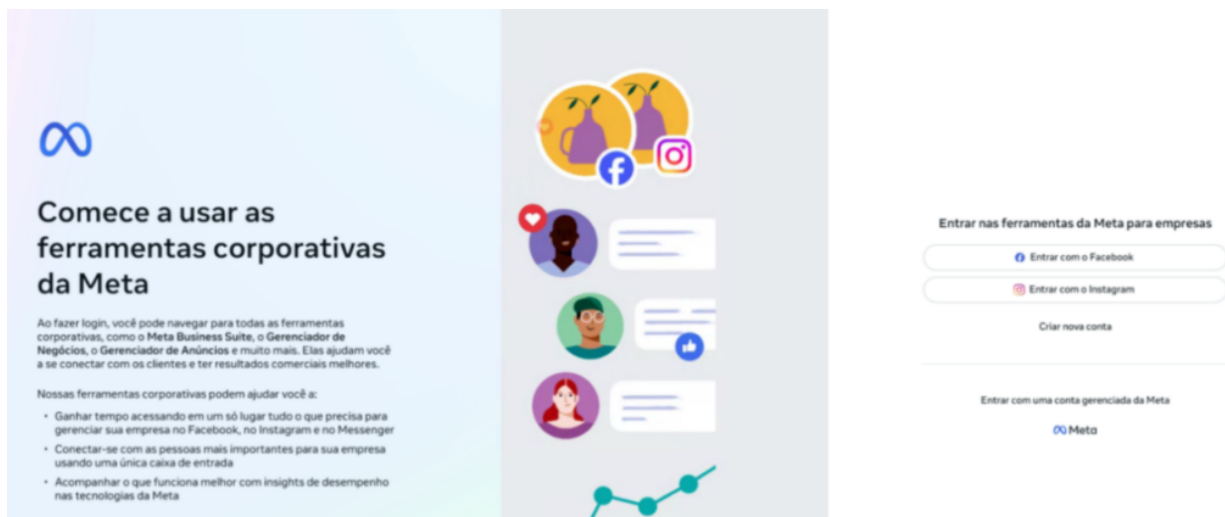
Voltar

SALVAR

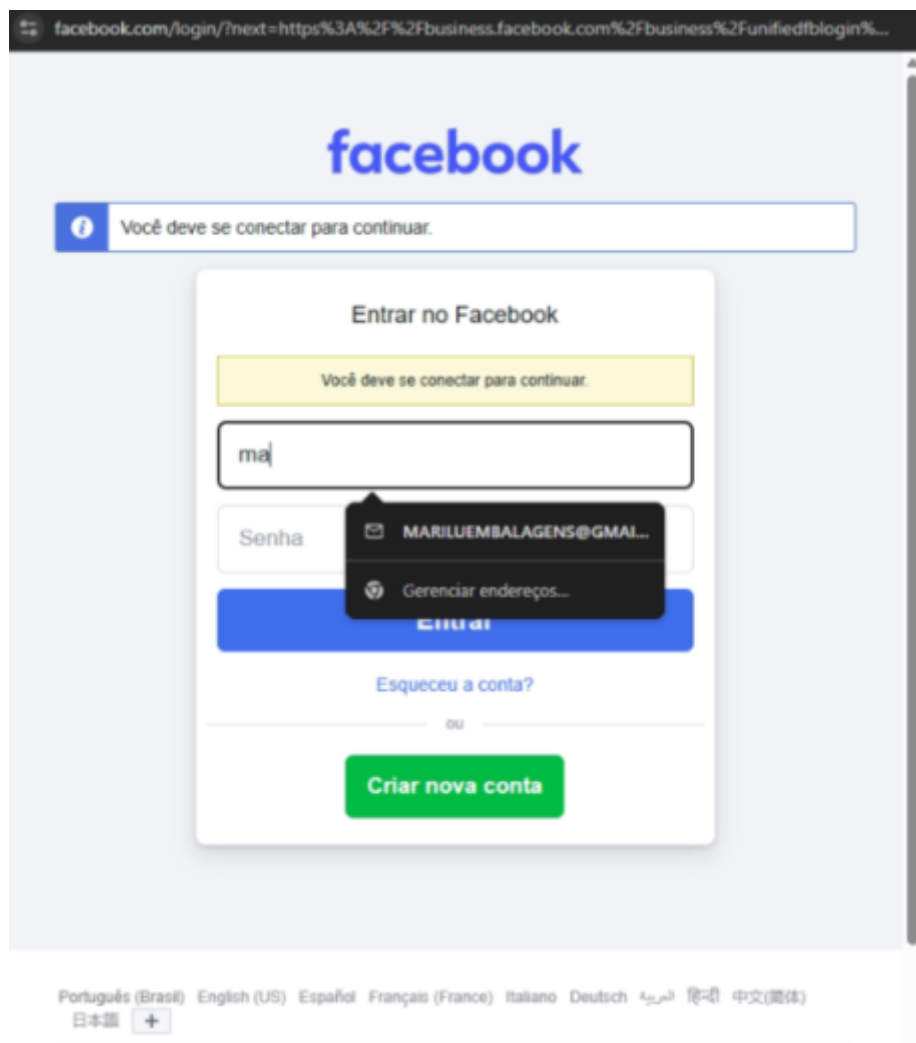
Atualizando Foto de Perfil no Atende+

Para efetuar a alteração da forma de pagamento na solução Atende+, siga as instruções abaixo:

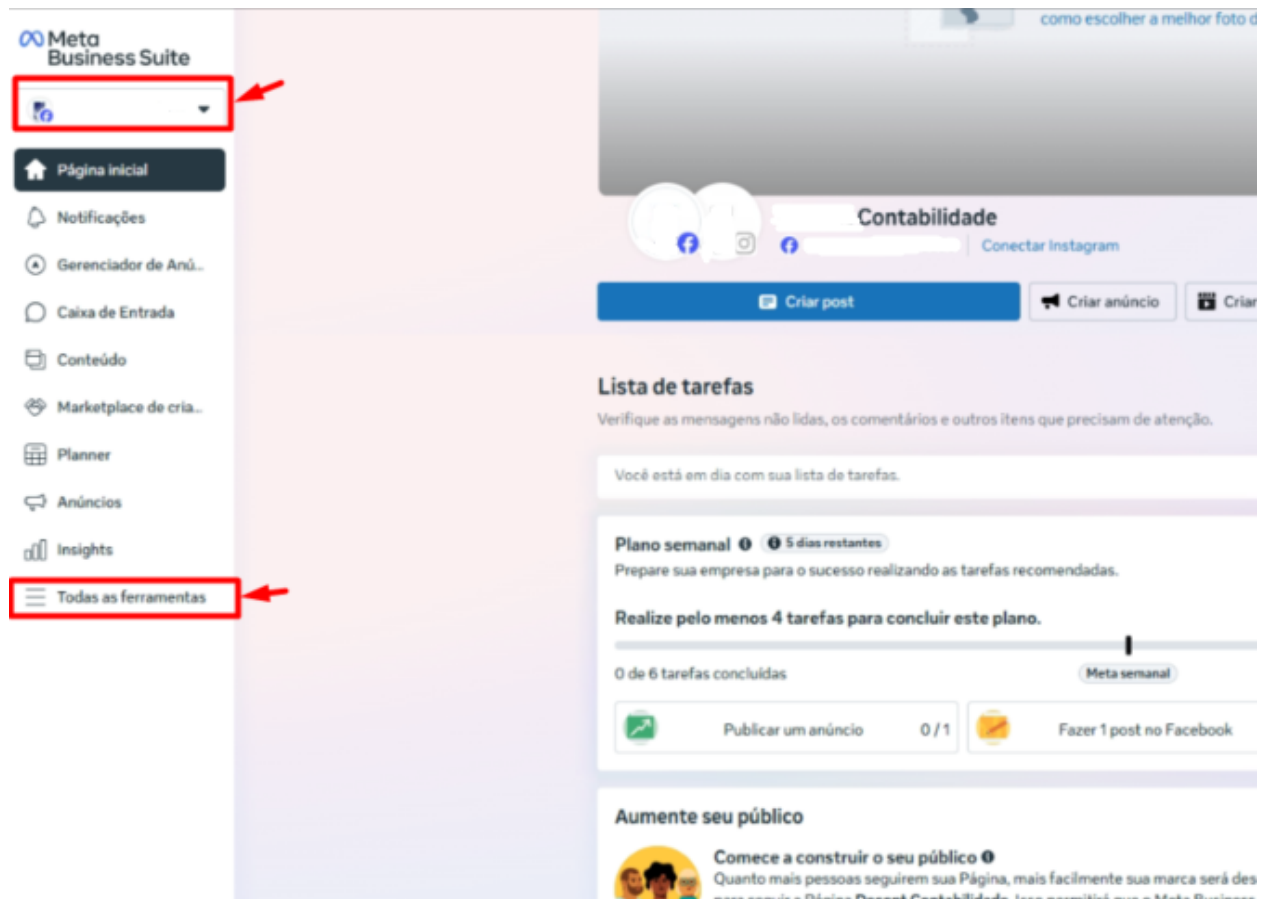
1. Acesse o link: <https://business.facebook.com/>



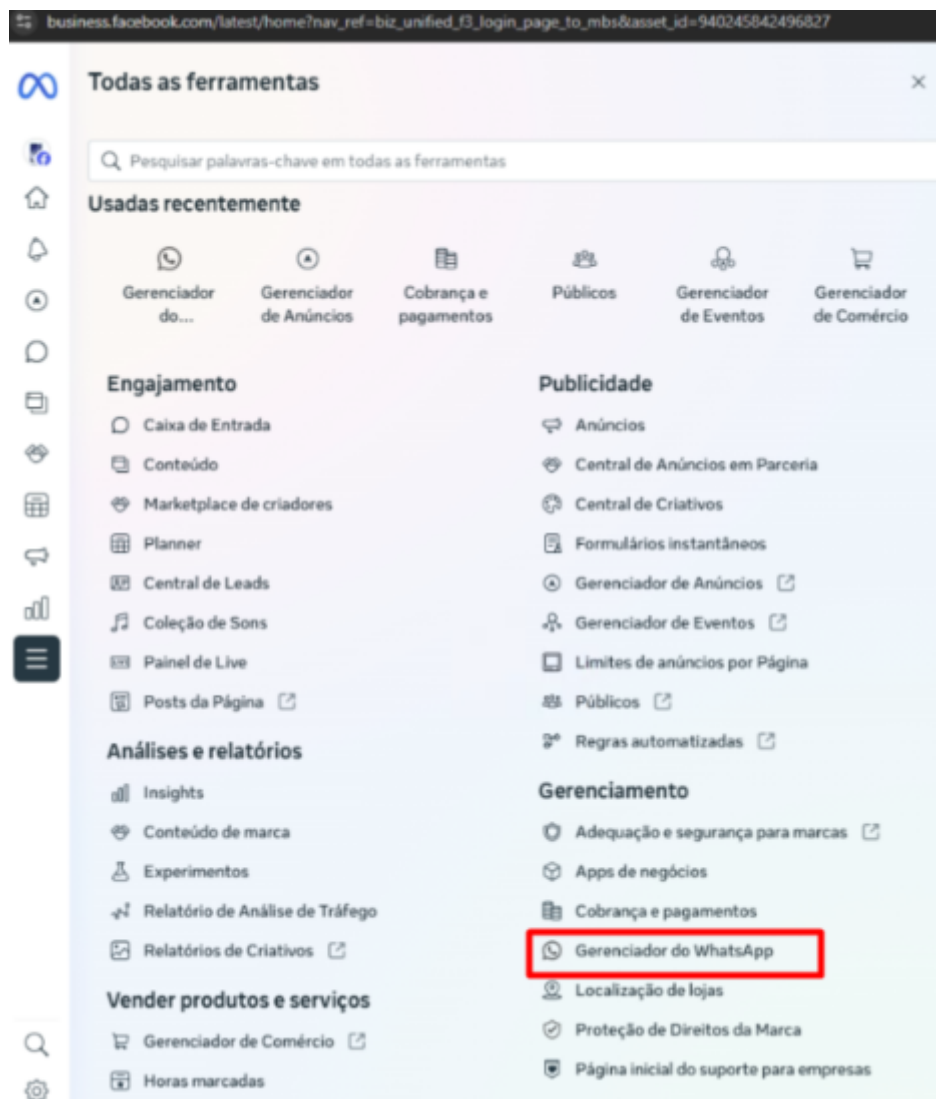
2. Realize o login;



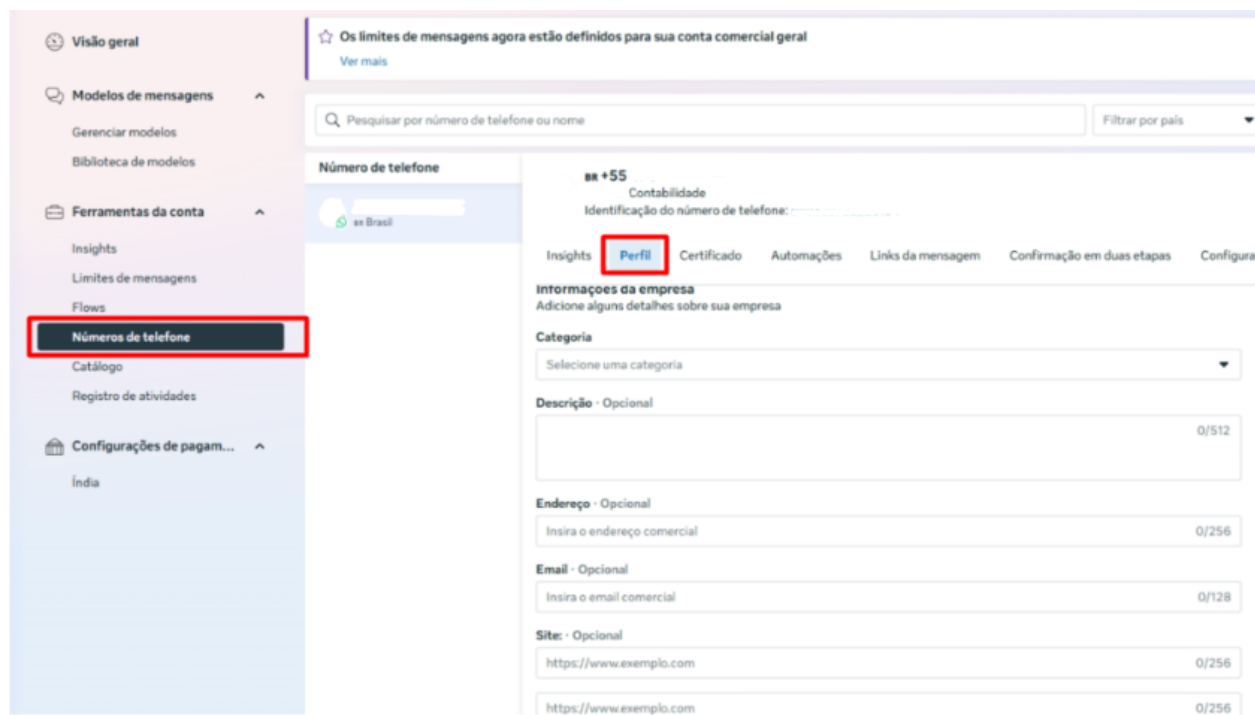
3. Após efetuar o login, verifique se o portfólio empresarial correto está selecionado. Em seguida, acesse a opção **Todas as ferramentas** no menu lateral;



4. Selecione a opção **Gerenciador do WhatsApp**;



5. Na opção **Número de Telefone**, selecione a aba **Perfil**;



6. Selecione a opção **Foto de Perfil** e proceda com a alteração da imagem;

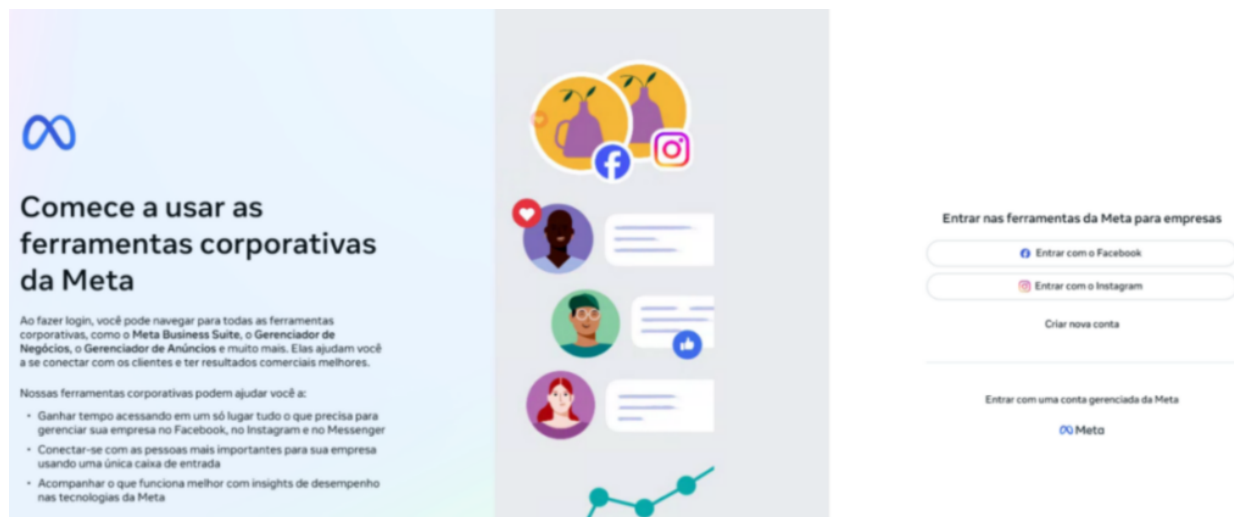
7. No final da página, clique em **Salvar**;

8. Foto de perfil do WhatsApp atualizada.

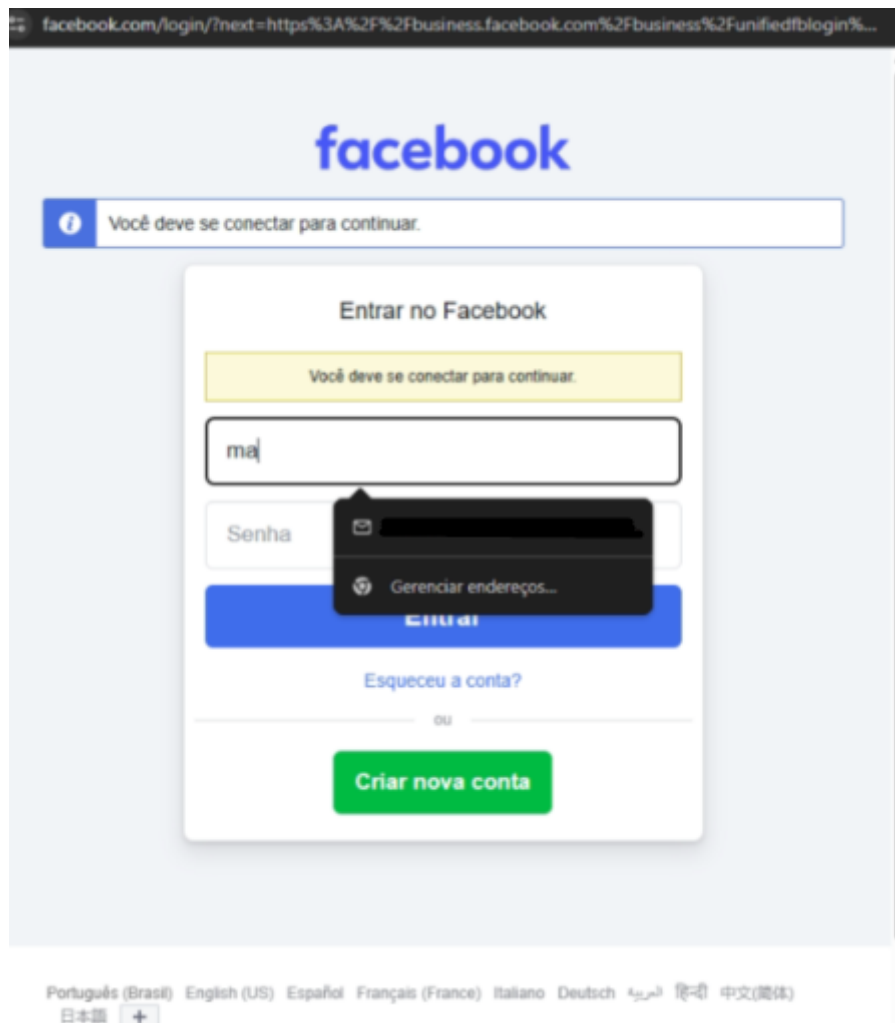
Atualizando Forma de Pagamento no Atende+

Para efetuar a alteração da forma de pagamento na solução Atende+, siga as instruções abaixo:

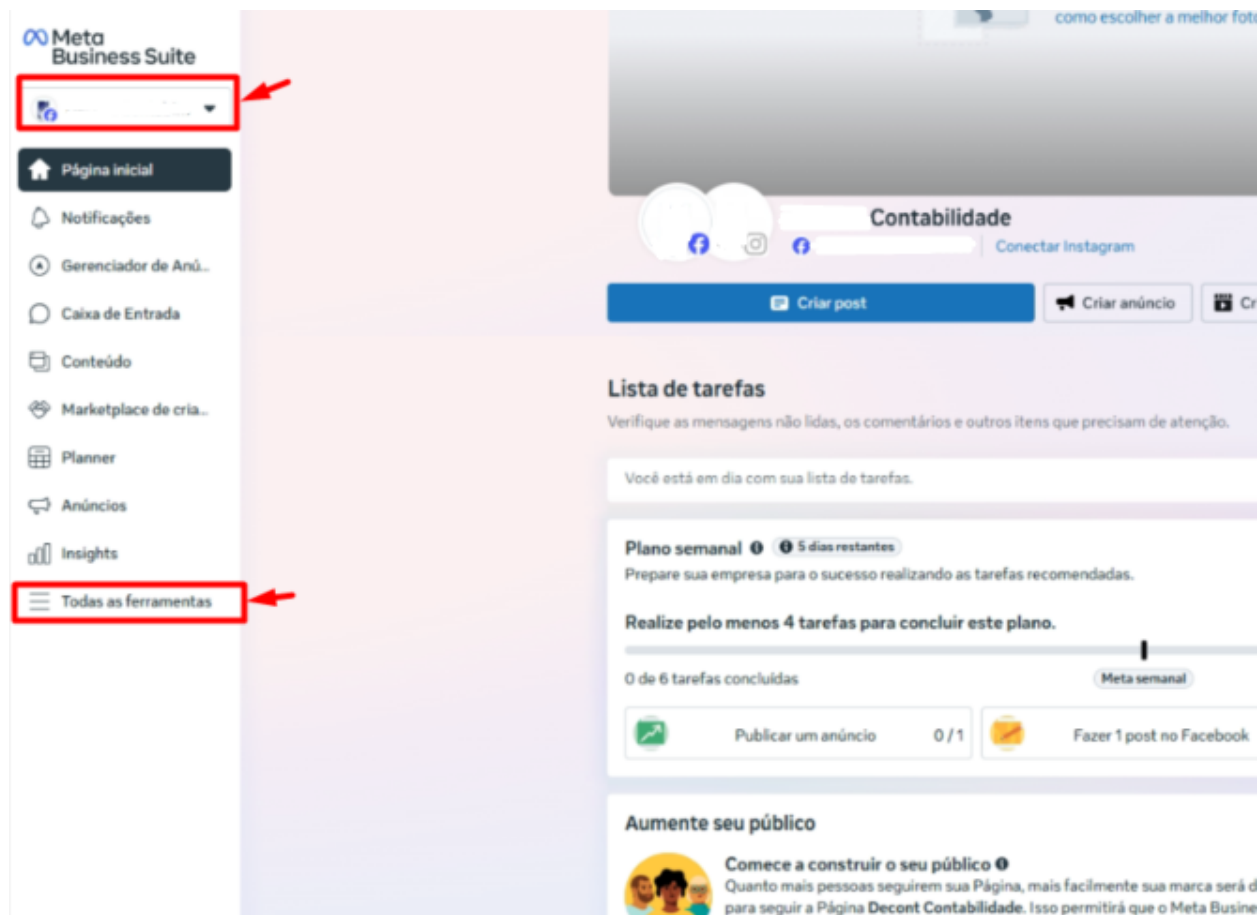
1. Acesse o link: <https://business.facebook.com/>



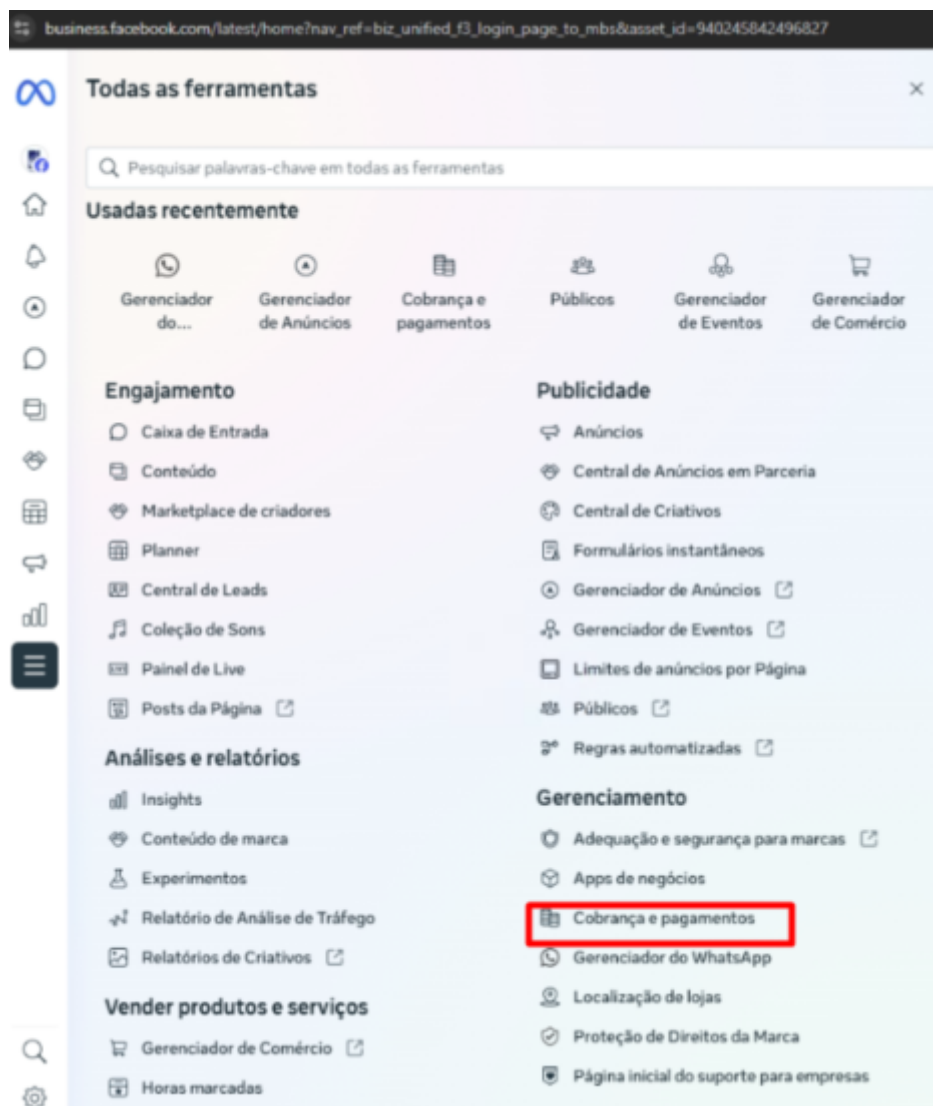
2. Faça login.



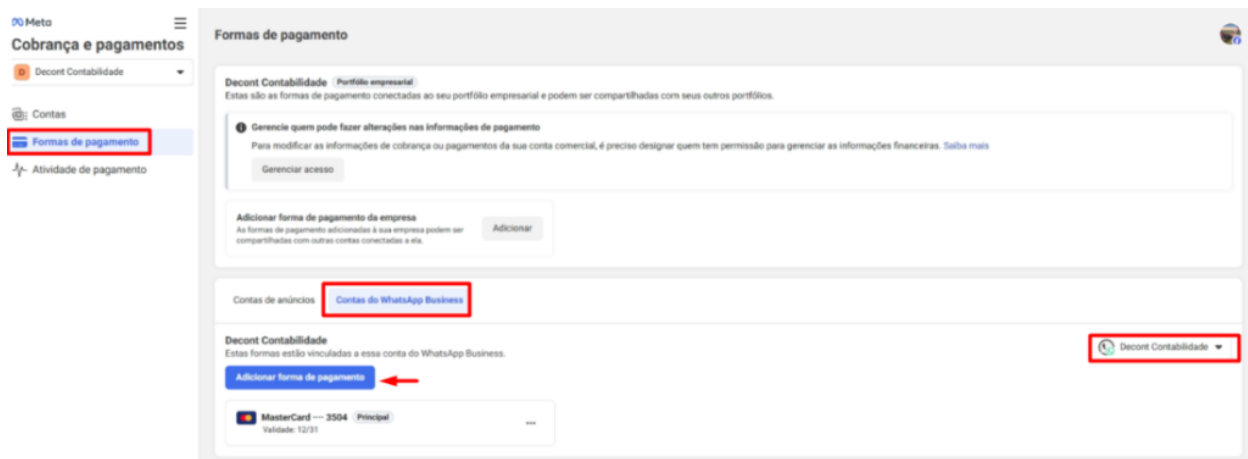
3. Após efetuar o login, verifique se o portfólio empresarial correto está selecionado. Em seguida, acesse a opção **Todas as ferramentas** no menu lateral.



4. Selecione a opção **Cobrança e Pagamentos**.



5. Na aba **Formas de Pagamento**, selecione **Contas do WhatsApp Business**. No campo à direita, confirme se a conta correta do WhatsApp está selecionada. Após essa verificação, clique em **Adicionar Forma de Pagamento**.



Atenção: A exclusão de uma forma de pagamento só poderá ser realizada após a inclusão de uma nova.

6. Na próxima tela, selecione a opção **Avançar**.

7. Adicione os dados de pagamento e selecione a opção **Salvar**.

<

Cartão de crédito ou débito

✕

Dados do cartão



Nome no cartão

Número do cartão

MM/AA

Código de segurança



Suas formas de pagamento ficam salvas e armazenadas de modo seguro.
[Aplicam-se os Termos e as Políticas de Privacidade relevantes](#)

Salvar

8. Após isso, adicione as demais informações solicitadas.

Informações da empresa

✕



MasterCard ** 1698 adicionado**
Agora, MasterCard **** 1698 é sua forma de pagamento principal. Ela será usada primeiro para todos os anúncios nesta conta. Para alterar, acesse Configurações de pagamento.

Nome da empresa

Adicione um nome

Endereço da empresa

O endereço legal registrado junto ao governo e ao órgão fiscal. Se você não tem uma empresa constituída, insira seu endereço de correspondência.

Endereço

Endereço (cont.) (opcional)

Cidade

Estado

Código postal

Fins comerciais

☒

 Sim, estou comprando os serviços do WhatsApp Business para fins comerciais

☐

 Não, não estou comprando os serviços do WhatsApp Business para fins comerciais

Número da ordem de compra (opcional)

Forma de pagamento atualizada.