CONFIGURAÇÃO

Mensagens *e WhatsApp*

Os modelos das mensagens que a Central manda aos pacientes, os modelos aprovados pela Meta para o WhatsApp e o relatório do que saiu e do que chegou.



Para **quem administra a clínica** Código **MAN-CFG-07** Versão **1.1 · novembro de 2026**

Leitura **10 minutos**

EM RESUMO

Um modelo por mensagem, uma versão por canal.

Cada mensagem automática da Central (confirmação, lembrete, cobrança, código de acesso) sai de um **template**. O template tem uma versão para cada canal: e-mail, WhatsApp.

No WhatsApp, a clínica só pode puxar conversa com um **modelo aprovado pela Meta** (o HSM). Por isso a versão de WhatsApp de cada template precisa estar **vinculada** a um modelo aprovado.

Tudo fica em Configuração › **Comunicação & Documentos**.

A PERGUNTA QUE DECIDE

Você quer mudar o texto do e-mail ou o do WhatsApp?

E-mail
Templates de Mensagens: edite, gere o preview e salve. Vale na hora.

WhatsApp
O texto que sai é o aprovado na Meta. Texto novo pede modelo novo, submetido e aprovado, e depois o vínculo.

NESTE MANUAL

1 Onde fica e como a mensagem sai
2 Templates de mensagens
3 Editar e testar um template
4 Modelos do WhatsApp
5 Vincular template e modelo
6 Relatório de mensagens
7 Minha credencial de e-mail
8 Dúvidas frequentes

1 Onde fica e como a mensagem sai

Configuração › Comunicação & Documentos. Quatro telas cuidam das mensagens.

TEMPLATES DE MENSAGENS
O texto de cada mensagem, por canal.

MODELOS DO WHATSAPP (HSM)
Os modelos da Meta: status, pedido de aprovação e vínculo com os templates.

RELATÓRIO DE MENSAGENS
O que saiu, por canal, categoria e status.

MINHA CREDENCIAL DE E-MAIL
A caixa de e-mail de onde saem as mensagens em seu nome.

Como a Central escolhe o canal. Na maioria dos avisos, a Central tenta os canais na ordem de preferência do paciente (o canal preferencial da ficha dele) e passa para o próximo se um não der certo. O WhatsApp só entra nessa conta quando a versão de WhatsApp do template está ligada a um modelo aprovado. Sem o vínculo, a Central pula o WhatsApp e tenta o e-mail.

BOM SABER

Os botões que mudam algo aparecem conforme o perfil. Submeter e remover modelos da Meta, editar modelos de sistema e editar a moldura do e-mail têm permissões próprias, separadas da permissão de ver.

2 Templates de mensagens

Configuração › Comunicação & Documentos › **Templates de Mensagens**.

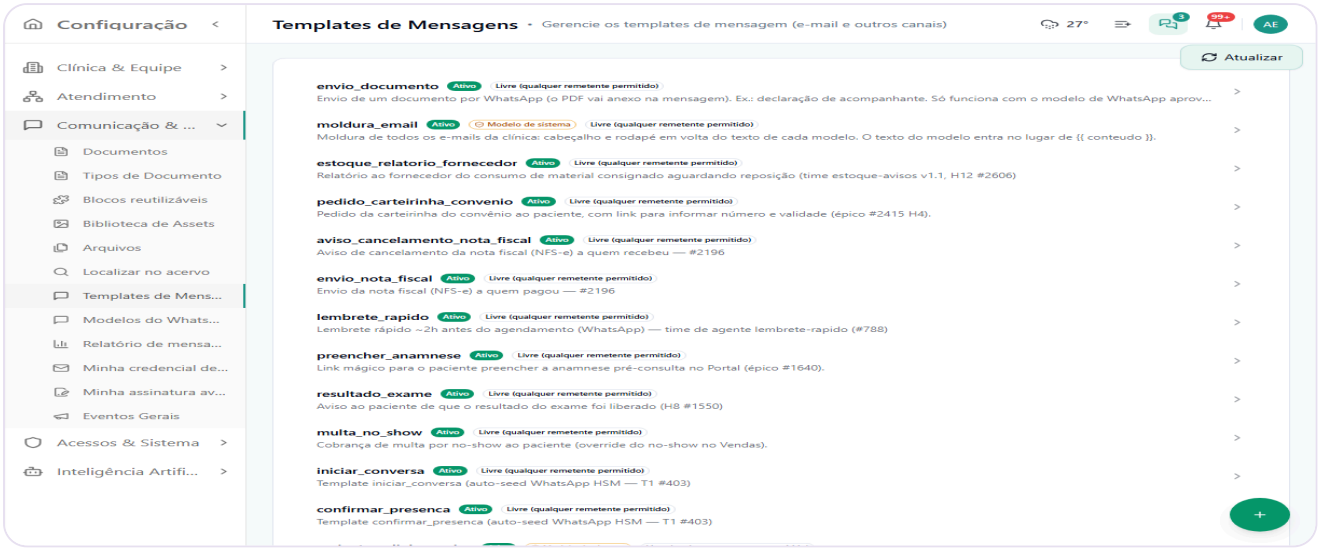


Figura 1. A lista: o nome do template (slug), o selo **Ativo**, o selo **Modelo de sistema** quando é o caso, a política de remetente e a descrição.

O **slug** é o nome fixo do template, em minúsculas (ex.: *confirmar_presenca*). É por ele que a Central acha o texto na hora de mandar.

Política de remetente diz de quem o e-mail sai:

- **Livre (qualquer remetente permitido)**: sai pela conta de e-mail da clínica quando a pessoa não tem caixa própria cadastrada.
- **Exige remetente próprio**: só sai pela caixa de quem manda (veja a seção 7). Sem ela, a mensagem não sai pela conta geral da clínica. Use para conteúdo sensível, enviado em nome de um profissional.

ATENÇÃO

Modelos de sistema

Os templates com o selo **Modelo de sistema** levam código de acesso ou link para o paciente (entrar no portal, assinar documento). Eles não podem ser desligados, o slug não muda e o texto precisa manter o código ou o link. Editar exige uma permissão própria; sem ela, a tela abre em **Somente leitura**.

O **e-mail** com código de acesso ou link de assinatura segue um modelo padrão da Fluxo Ideal e não se edita: a Central recusa salvar mudança no texto, no assunto ou no texto da caixa de entrada desse e-mail. O logo, o nome, o slogan e as cores vêm do cadastro da clínica (Configuração › Estabelecimentos, MAN-CFG-02). Uma cor sem contraste suficiente para leitura é trocada pela cor padrão. A versão de WhatsApp desses modelos segue editável.

O **moldura_email** é especial: é o cabeçalho e o rodapé de todos os outros e-mails da clínica. O texto de cada template entra no lugar de `{{ conteudo }}`, e os dados da clínica (nome, logo, cores, telefone, redes sociais e o registro do responsável técnico, como "CRM/SC 12.345") vêm do cadastro.

Novo template. O botão `+` (Novo Template), no canto de baixo, abre a janela **Novo template de mensagem**: `Slug *`, `Política de remetente`, `Descrição`, `Canais permitidos *` e o primeiro texto de cada canal marcado. Template novo só é usado quando algum fluxo da Central ou algum agente chama esse slug: criar um template sozinho não faz a Central mandar nada.

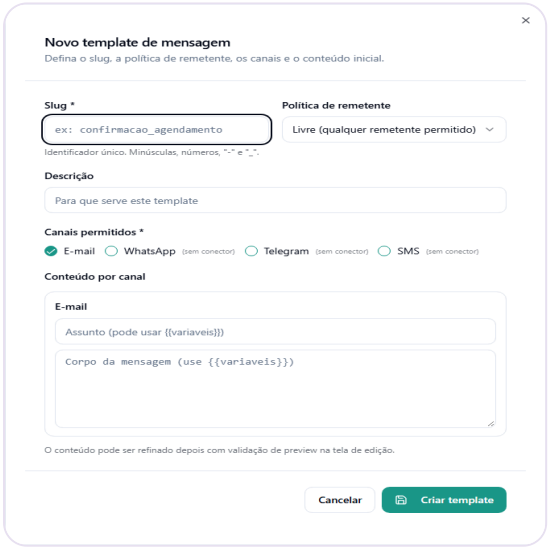


Figura 2. Novo template. A marca "(sem conector)" ao lado de WhatsApp, Telegram e SMS quer dizer só que o botão Testar não manda por esses canais.

3 Editar e testar um template

Clique no template. A janela mostra os **Metadados** e o **Conteúdo por canal**.

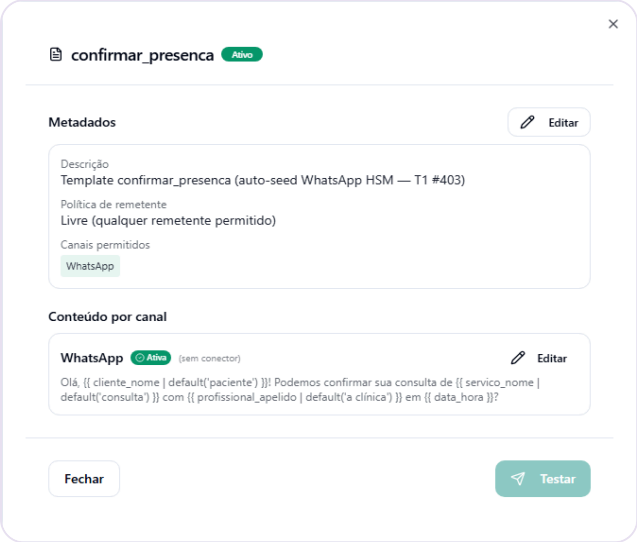


Figura 3. O detalhe do *confirmar_presenca*: metadados e, embaixo, cada canal com o selo **Ativa** e o botão Editar. Sem canal de e-mail, o botão Testar fica apagado.

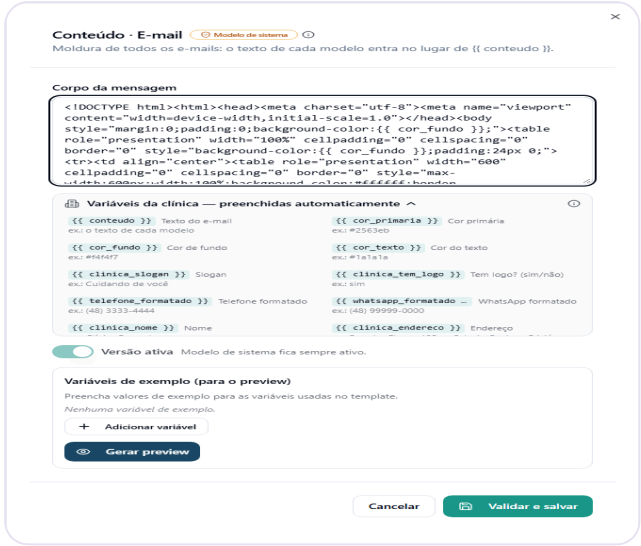


Figura 4. O editor do canal (aqui, a moldura do e-mail): corpo, variáveis da clínica, Versão ativa, variáveis de exemplo, Gerar preview e Validar e salvar.

Metadados (botão Editar ao lado): descrição, política de remetente, Ordem de exibição (a posição do template na lista "Modelo" do Iniciar conversa; 0 é a ordem padrão, e quanto menor o número acima de zero, mais no topo) e Template ativo.

Conteúdo de um canal (botão Editar na linha do canal):

1. Mude o Assunto (só no e-mail) e o Corpo da mensagem. As partes que mudam a cada paciente vão entre chaves duplas, como `{{ cliente_nome }}`.

2. O quadro **Variáveis da clínica — preenchidas automaticamente** lista o que a Central completa sozinha (nome, telefone, endereço, cores da clínica). Clique numa para inserir no texto.

3. Em **Variáveis de exemplo (para o preview)**, dê um valor de teste às outras variáveis e clique em Gerar preview. Faltou valor para alguma? A tela avisa **Não é possível salvar** e lista as que faltam.

4. Com o preview certo, clique em Validar e salvar. Aparece o aviso **Conteúdo salvo**. As próximas mensagens já saem com o texto novo.

Na versão de WhatsApp, o editor traz também o quadro **Vínculo do template HSM (WhatsApp)**, com o mesmo conteúdo da janela de vínculo da seção 5. O corpo ali serve de espelho do texto aprovado e para o preview.

Testar. No rodapé do detalhe, o botão **Testar** manda um e-mail de verdade só para o seu e-mail de login. A tela diz que o envio foi para a fila; com **Ver status** você acompanha. Só o canal E-mail é testável.

EVITE

- Desligar **Template ativo** de um template em uso. As mensagens que dependem dele deixam de sair, e o template some da lista: religar não é possível pela tela, só com a Fluxo Ideal.
- Trocar o **slug** em Editar metadados de um template em uso. Os fluxos da Central chamam o template por esse nome e deixam de achá-lo.
- Apagar uma variável do texto sem saber de onde ela vem. Um `{{ link }}` a menos pode deixar o paciente sem o link de confirmação.
- Mudar o texto da versão de WhatsApp esperando que o paciente receba o texto novo. No WhatsApp sai o texto aprovado na Meta (seção 4).

4 Modelos do WhatsApp

Configuração › Comunicação & Documentos › **Modelos do WhatsApp (HSM)**, aba **Modelos na Meta**.

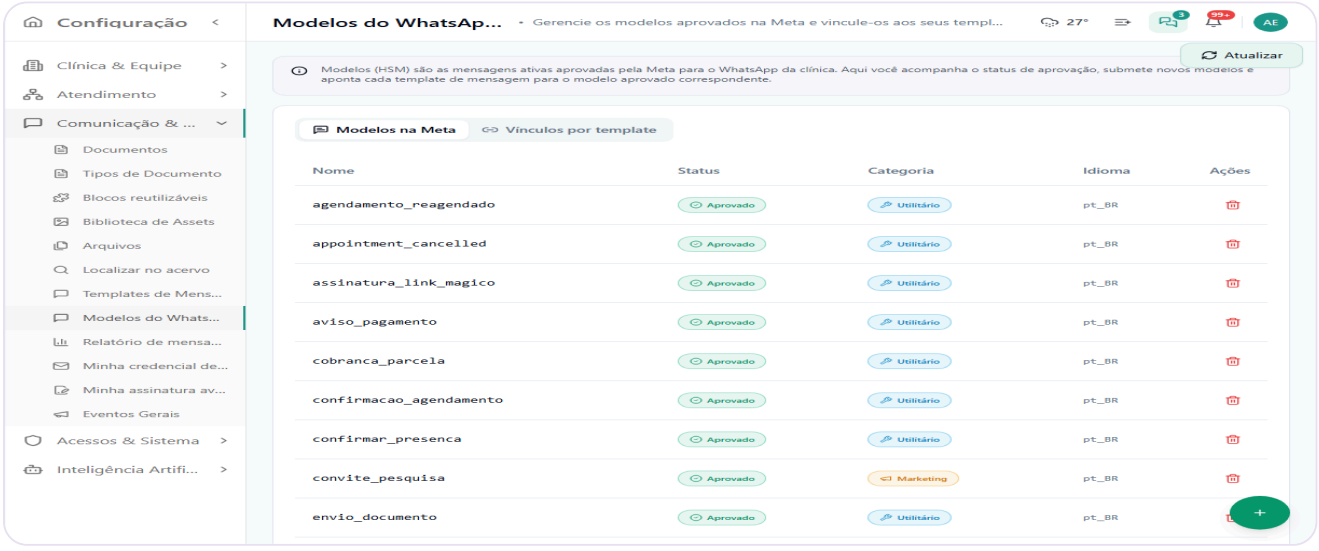


Figura 5. Os modelos da conta WhatsApp da clínica na Meta, com status, categoria e idioma. A lixeira remove o modelo.

Os modelos vêm direto da conta WhatsApp da clínica na Meta. O **Status** é o da Meta: **Aprovado**, **Pendente** (em revisão) ou **Reprovado**. A **Categoria** também: **Utilitário** (avisos ligados ao atendimento), **Marketing** ou **Autenticação** (códigos).

Pedir um modelo novo. O botão `+` (Submeter modelo) abre **Submeter novo modelo (HSM) à Meta**:

1. `Nome do modelo`: só minúsculas, números e "_", como a Meta exige.
2. `Categoria` e `Idioma` (pt_BR para português).
3. `Corpo da mensagem`, com as variáveis numeradas em ordem: {{1}}, {{2}}... Uma variável não pode abrir nem fechar o texto.
4. Em **Exemplos das variáveis**, um valor de exemplo para cada número. A Meta usa os exemplos na revisão.
5. Se quiser, até 3 **Botões (opcional)** de resposta rápida, como "Confirmar".
6. Clique em `Submeter à Meta` e confirme em `Confirmar e submeter`. A aprovação é da Meta e pode levar alguns minutos. Acompanhe pelo Status.



Figura 6. O pedido de um modelo novo.

ATENÇÃO

- **Marketing** deixa o paciente parar de receber e tem limite de envio. Para lembrete, confirmação e código, use **Utilitário**.
- Muitas reprovações baixam a nota de qualidade do número da clínica na Meta. Confira texto e exemplos antes de submeter.
- **Remover** apaga o modelo da Meta em todos os idiomas com esse nome. As mensagens que usam esse modelo param de sair pelo WhatsApp até você vincular outro.

5 Vincular template e modelo

Aba **Vínculos por template**. Cada template de mensagem com o status do vínculo de WhatsApp.

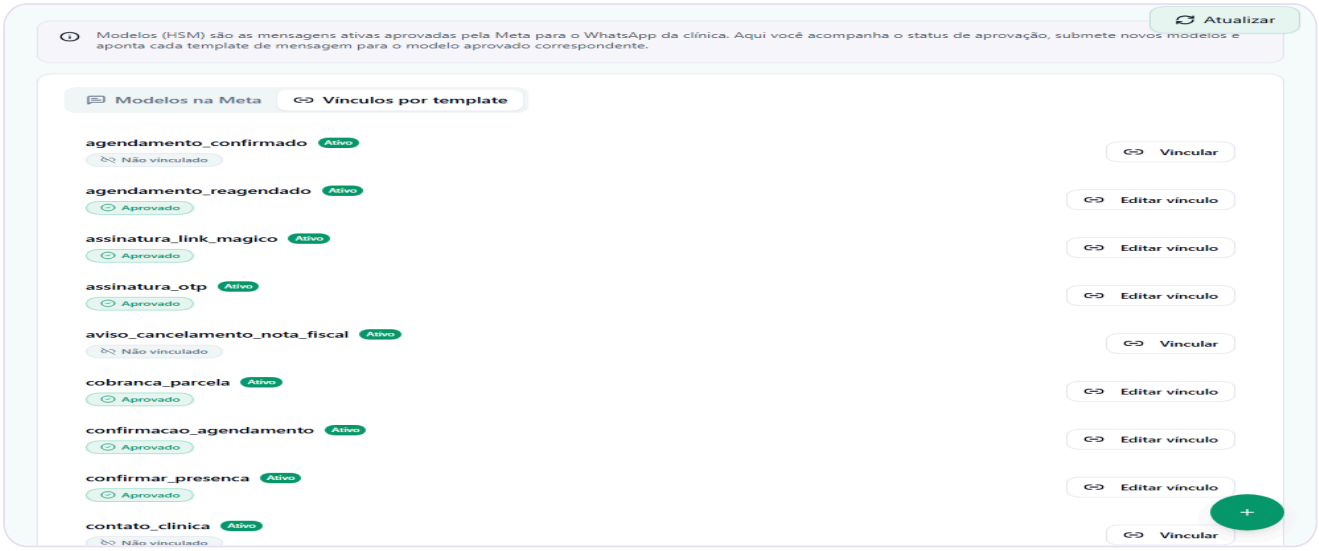


Figura 7. Templates com o vínculo **Aprovado** (sai pelo WhatsApp) e **Não vinculado** (o WhatsApp é pulado).

1. Clique em **Vincular** (ou **Editar vínculo**). Abre a janela **Vínculo WhatsApp**.

2. Em **Modelo aprovado**, escolha o modelo. Só os aprovados aparecem. Embaixo surge o **Texto aprovado na Meta**, com as variáveis {{1}}, {{2}}...

3. Em **Ordem dos parâmetros**, diga qual informação vai em cada número. No exemplo, {{1}} é o nome do paciente e {{4}} a data e a hora. O botão **Sugerir** acrescenta as variáveis que aparecem no texto do template; as setas mudam a posição.

4. Clique em **Salvar vínculo**. Aparece o aviso **Vínculo salvo**.



Figura 8. O vínculo: modelo, texto aprovado e a ordem dos parâmetros.

EVITE

Salvar com uma quantidade de parâmetros diferente da que o modelo espera. A tela avisa, e a Meta recusa o envio quando a conta não bate.

BOM SABER

Sem vínculo, uma mensagem pelo WhatsApp só chega se o paciente tiver escrito para a clínica nas últimas 24 horas. Por isso a Central pula o WhatsApp nos templates sem modelo aprovado.

6 Relatório de mensagens

Configuração › Comunicação & Documentos › **Relatório de mensagens**. O volume do que saiu no período.

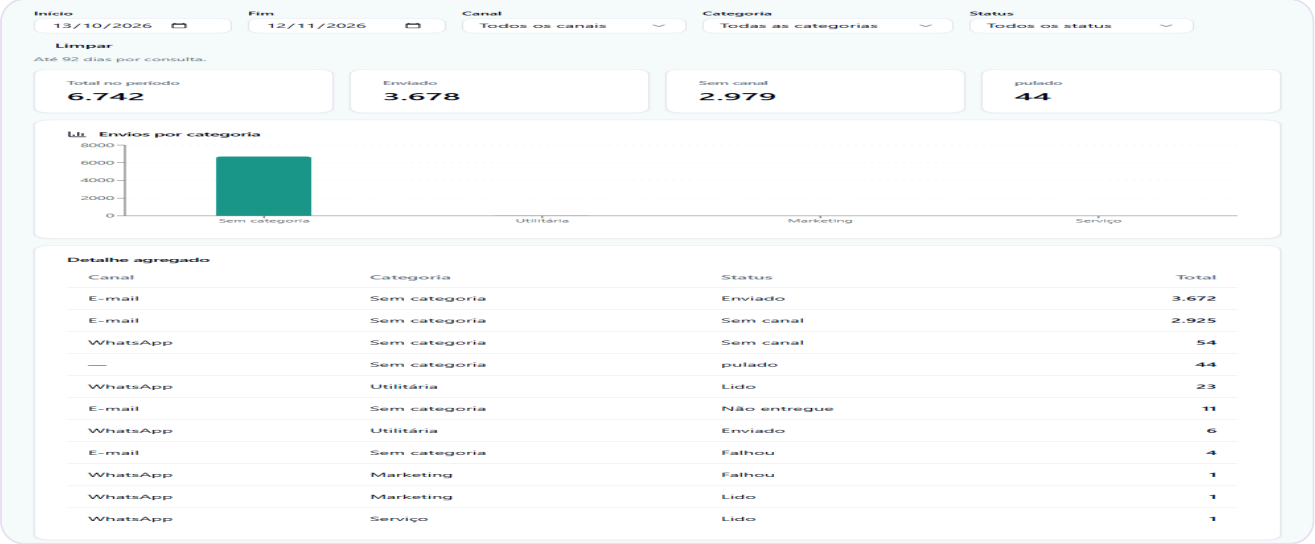


Figura 9. Filtros, os totais do período, o gráfico por categoria e o detalhe agregado por canal, categoria e status.

Filtros: **Início** e **Fim** (até 92 dias por consulta; começa nos últimos 30 dias), **Canal**, **Categoria** e **Status**. **Limpar** volta ao padrão. Embaixo, a lista **Mensagens** traz uma linha por envio, com data, canal, categoria, status e modelo.

STATUS	O QUE QUER DIZER
Enviado	A mensagem saiu da Central para o provedor de e-mail ou para o WhatsApp.
Entregue e **Lido**	O WhatsApp confirmou a entrega e a leitura. O e-mail não tem essa confirmação: para ele, Enviado é o fim.
Sem canal	Não havia canal possível: o template não tem aquele canal, ou o paciente não tem e-mail ou telefone. Não é falha do sistema; confira o cadastro.
Falhou	O envio deu erro. Se a clínica usa o reenvio automático e o erro foi passageiro (o provedor fora do ar por um instante), a Central tenta de novo sozinha, sem mandar em dobro. Mensagem com código de acesso não é reenviada: o paciente pede um código novo.
Não entregue	A Central desistiu depois das tentativas. Vale olhar o cadastro do paciente e o template.

A **Categoria** é a do modelo da Meta (Serviço, Utilitária, Marketing, Autenticação). E-mail aparece como **Sem categoria**.

7 Minha credencial de e-mail

Configuração › Comunicação & Documentos › **Minha credencial de e-mail**. Esta tela guarda senha: não há print neste manual.

Cada pessoa cadastra aqui a própria caixa de e-mail (o servidor de envio do provedor), para que as mensagens enviadas em seu nome saiam dela. É o que os templates com **Exige remetente próprio** pedem.

O botão **+** (Nova credencial) pede: **E-mail (remetente)**, **Nome de exibição**, **Servidor SMTP**, **Porta**, **Usuário de login**, a senha da conta e o tipo de segurança (**SSL/TLS implícito (porta 465)**, o mais comum, ou **STARTTLS (porta 587)**). Depois de salvar, use **Testar** na linha da conta.

> ATENÇÃO
>
> Cadastre só a sua própria caixa, com a senha que o provedor indica para aplicativos. A tela aparece para quem tem a permissão de gerenciar credencial de e-mail.

8 Dúvidas frequentes

O paciente recebeu o e-mail, mas não o WhatsApp.	Veja em Vínculos por template se o template está Aprovado. Não vinculado: o WhatsApp é pulado. Confira também o telefone e o canal preferencial na ficha do paciente.
Mudei o texto do WhatsApp e o paciente recebeu o antigo.	No WhatsApp sai o texto aprovado na Meta. Submeta um modelo novo, espere a aprovação e troque o vínculo.
O modelo ficou Reprovado.	Revise o texto (variável no começo ou no fim, exemplos vagos, categoria errada) e submeta de novo.
Quero que a mensagem que falhou seja reenviada sozinha.	O reenvio automático é ligado por clínica. Peça à Fluxo Ideal pelo Feedback (MAN-BAS-04).
O CRM não aparece no rodapé dos e-mails.	Preencha conselho, UF e número do responsável técnico no cadastro da clínica (MAN-CFG-02). Com um dos três vazio, o rodapé sai sem o registro.
O relatório mostra muitos "Sem canal".	São pacientes sem e-mail ou telefone, ou templates sem aquele canal. Completar os cadastros resolve a maior parte.
Não vejo os botões Submeter, Remover ou Editar.	Eles dependem de permissões próprias. Peça a quem administra os acessos, em Configuração › Acessos & Sistema › Acessos e Permissões.