Connect Cloud API

WhatsApp Oficial dentro do seu CRM.

Guia prático, passo a passo, para ligar o seu WhatsApp Business ao chat do sistema que você criou, usando a coexistência. Você continua atendendo pelo celular, e o seu CRM passa a enviar e receber as mensagens também.

⏱️ **Tempo:** cerca de 1 hora 👩‍💻 **Sem programar:** a sua IA faz o código

Como tudo se encaixa

Antes de começar, entenda o caminho de uma mensagem. Não precisa decorar: é só para você saber o papel de cada peça.

Seu cliente manda mensagem no WhatsApp → **Meta (WhatsApp)** recebe pela API Oficial → **Connect Cloud** organiza e avisa o seu sistema → **Seu CRM** mostra no chat e responde

- **Para receber:** a Connect Cloud avisa o seu CRM a cada mensagem nova. Esse aviso se chama **webhook**.
- **Para enviar:** o seu CRM pede à Connect Cloud que envie. Esse pedido usa uma **chave de API**, que funciona como uma senha do sistema.
- **Coexistência:** o mesmo número continua funcionando no app WhatsApp Business do celular. O que você responde pelo celular também aparece no CRM.

O que você vai precisar

- [ ] O **celular** com o **WhatsApp Business** do número que vai conectar, com o app atualizado e em uso há alguns dias.
- [ ] Acesso ao **Facebook** de quem administra a empresa (é por ele que a Meta autoriza a conexão).
- [ ] O seu **CRM publicado na internet**, com endereço que comece com `https://`. Um sistema que só roda no seu computador não recebe os avisos.
- [ ] O **Claude Code** (ou a IA que você usou para criar o CRM) aberto no projeto do seu sistema.

> 💡 **Quantos números?**
> Cada número de WhatsApp vira um **canal**. O Starter 1 conecta 1 número. Se você vai ligar mais de um número ao CRM, escolha um plano com mais conexões.

Os passos deste guia

1 Criar a conta e escolher o plano

2 Conectar o seu número com coexistência

3 Criar a chave de API do seu CRM

4 Pedir para a IA fazer a integração

5 Cadastrar o webhook (o "aviso" para o seu CRM)

6 Criar templates para puxar conversa

7 Testar tudo

\+ Problemas comuns e como resolver

1 Criar a conta e escolher o plano

É aqui que nasce a sua área na Connect Cloud.

1. Acesse **connectcloudapi.com**, clique em **Conhecer os planos** e escolha o plano.
2. Pague pelo checkout seguro. Depois do pagamento, chega um e-mail para você criar o acesso ao painel.
3. Entre no painel em **app.connectcloudapi.com**. A tela **Início** mostra um guia com os primeiros passos.

2 Conectar o seu número com coexistência

Este é o passo mais importante. Separe uns 10 minutos e tenha o celular na mão.

1. No menu, abra **Canais** e clique em **Novo canal**. Dê um nome fácil, por exemplo *"Atendimento"*, e clique em **Criar canal**.
2. Clique em **Gerar link**. Esse é o link de conexão. Você pode abrir aqui mesmo ou mandar para a pessoa que cuida do WhatsApp da empresa (use **Copiar link**).
3. Abra o link. Quando a página perguntar como o número será usado, escolha **"Continuar usando o app"** (marcado como *mais comum*). Essa é a coexistência.
4. Siga a janela da Meta: entre com o Facebook, escolha ou crie a empresa e confirme os dados.
5. Quando aparecer o **QR code**, abra o **WhatsApp Business no celular** e leia o código pelo app, seguindo o que ele pedir.
6. Pronto: volte ao painel. O canal deve aparecer como **conectado**. Se ainda não aparecer, aguarde alguns minutos e atualize a página.

⚠ O que muda no seu WhatsApp Business depois de conectar

- Você **continua atendendo pelo app**. Conversas, edição e apagar mensagens seguem iguais.
- **Listas de transmissão** ficam desligadas. As que você já tem viram só leitura.
- **Grupos, ligações, catálogo, etiquetas, respostas rápidas e mensagens de ausência** continuam no app, mas o CRM não as vê.
- Os **aparelhos conectados** (WhatsApp Web, computador) são desconectados. Você pode reconectar até 4. O WhatsApp para Windows não funciona com a conexão.
- **Abra o app no celular pelo menos a cada 14 dias.** Se ele ficar parado por cerca de 14 dias, a Meta desliga a conexão e será preciso conectar de novo.
- Mensagens antigas, de antes da conexão, não aparecem no CRM por enquanto.

3 Criar a chave de API do seu CRM

A chave é a "senha" que o seu CRM usa para falar com a Connect Cloud.

1. No menu, abra **Chaves de API** e clique em **Nova chave**.
2. Dê um nome, por exemplo "*Meu CRM*", e confirme.
3. A chave aparece começando com `cc_org_`. **Copie e guarde num lugar seguro agora**: depois ela não é mostrada de novo.

🔒 **Cuidados com a chave**

- Nunca mande a chave por WhatsApp, e-mail ou print.
- Nunca cole a chave **dentro do código** nem no chat da IA. Ela vai nas **variáveis de ambiente** do seu sistema (o passo 4 explica).
- Se ela vazar, apague a chave em **Chaves de API** e crie outra.

💡 **E o "token do canal"?**

Na aba **API** de cada canal existe também um **token** (começa com `cc_`). Ele serve só para aquele número. Para um CRM, a **chave da organização** é melhor: com ela o sistema envia por qualquer número e consegue listar os seus templates.

4 Pedir para a IA fazer a integração

Você não precisa programar. A Connect Cloud tem uma documentação feita para a IA ler.

1. No painel, abra **Documentação**. Lá existe o botão **Copiar spec**, um arquivo com tudo que a IA precisa saber. O mesmo arquivo fica em:
   `https://app.connectcloudapi.com/docs/spec-para-ia.md`
2. No projeto do seu CRM, salve esse conteúdo num arquivo chamado `connect-cloud-spec.md` (ou peça para a IA baixar o link acima).
3. Coloque a chave nas **variáveis de ambiente** do seu sistema, com o nome `CONNECT_CLOUD_CHAVE`. Onde fica isso depende de onde o CRM está hospedado (Vercel, Railway, VPS...). Se não souber, pergunte à IA: "*onde configuro variáveis de ambiente na minha hospedagem?*".
4. Copie o pedido da próxima página e cole no Claude Code.

O pedido pronto para colar no Claude Code

Copie tudo o que está no quadro escuro. Se o seu chat tiver outro nome de tela ou de tabela, a IA vai se adaptar ao seu projeto.

```
Quero ligar o chat do meu CRM ao WhatsApp Oficial usando a Connect Cloud API.
A documentação completa está no arquivo connect-cloud-spec.md
(fonte: https://app.connectcloudapi.com/docs/spec-para-ia.md).
Use exatamente os nomes de campos, rotas e códigos de erro desse arquivo.

Credenciais (NUNCA escreva no código, leia das variáveis de ambiente):
- CONNECT_CLOUD_CHAVE = chave da organização (cc_org_...)
- CONNECT_CLOUD_WEBHOOK_SEGREDO = segredo de assinatura do webhook

1. RECEBER — crie a rota POST /webhooks/connect-cloud:
   - leia o corpo BRUTO e confira o cabeçalho x-connectcloud-assinatura
     como na seção "Verificação de assinatura" (recuse se não bater);
   - responda 200 na hora e processe o evento depois;
   - ignore eventos repetidos pelo campo id;
   - mensagem.recebida: ache ou crie o contato pelo número (dados.de,
     nome em dados.nomeContato) e mostre a mensagem no chat;
   - mensagem.enviada_pelo_celular: mostre no chat como mensagem nossa
     (foi respondida pelo app do celular);
   - mensagem.status: atualize o status da mensagem no chat
     (enviada, entregue, lida, falhou).

2. ENVIAR — no botão Enviar do chat:
   - chame POST /api/v1/mensagens com o campo texto e o campo canal
     (id do canal; descubra os canais com GET /api/v1/canais);
   - mande sempre o cabeçalho idempotency-key com um valor único;
   - se der fora_da_janela_24h, avise o atendente que precisa usar um
     template e mostre a lista dos aprovados (GET /api/v1/modelos com
     filtro=aprovados) para enviar com o campo modelo.

3. ERROS — decida pelo error.code e mostre error.message
   ao usuário, em português.

Antes de escrever o código, me explique o plano em passos simples.
Depois, me diga qual endereço https devo cadastrar no webhook.
```

> 💡 **Dica**
>
> Peça uma coisa de cada vez se a IA se perder: primeiro **receber**, depois **enviar**. Teste cada parte antes de seguir.

5 Cadastrar o webhook (o aviso para o seu CRM)

É assim que as mensagens recebidas chegam ao seu chat.

1. No menu, abra **Webhooks** e clique em **Novo webhook**.
2. **Nome:** por exemplo "*Meu CRM*". **Endereço (URL):** o endereço que a IA informou, por exemplo `https://seucrm.com.br/webhooks/connect-cloud`.
3. Em **O que enviar**, marque pelo menos: **Mensagens recebidas**, **Status de envio** e **Enviadas pelo celular**. Em **De quais canais**, escolha o canal conectado.
4. Salve. Vai aparecer o **Segredo de assinatura**. **Copie agora**, porque depois ele fica escondido. Coloque nas variáveis de ambiente com o nome `CONNECT_CLOUD_WEBHOOK_SEGREDO`.
5. Clique em **Testar**. Se o seu CRM respondeu, a entrega aparece como entregue.

> **⚠ Importante**
>
> O seu CRM tem **10 segundos** para responder a cada aviso. Se falhar, a Connect Cloud tenta de novo por até 24 horas. Se falhar por 3 dias seguidos, o webhook é desligado. Nesse caso, corrija e use **Testar e reativar**.

6 Criar templates para puxar conversa

A regra mais importante do WhatsApp Oficial: a **janela de 24 horas**.

Situação	O que o seu CRM pode enviar
O cliente te escreveu **nas últimas 24h**	Texto livre, foto, documento, áudio... à vontade.
O cliente **não escreveu** nas últimas 24h (ou nunca escreveu)	Só um **template**: uma mensagem modelo aprovada pela Meta.

1. No menu, abra **Modelos** e crie um template. Exemplo: "*Olá {{1}}, tudo bem? Estou retomando seu atendimento.*"
2. Envie para aprovação. A Meta costuma responder em minutos, mas pode levar mais.
3. Depois de aprovado, ele aparece na lista do seu CRM (o pedido do passo 4 já prevê isso).

> 💡 **Bom saber**
>
> Mensagens que você manda **pelo celular** não abrem a janela de 24h para o CRM. Só a mensagem **do cliente** abre. As mensagens enviadas pelo sistema são cobradas pela Meta conforme a tabela dela, direto na conta da sua empresa. As enviadas pelo app continuam grátis.

7 Testar tudo

Use um segundo celular (o seu pessoal, por exemplo) como se fosse um cliente.

- [ ] Do celular de teste, mande "Oi" para o número conectado. A mensagem aparece no chat do CRM.
- [ ] Responda pelo CRM. A resposta chega no celular de teste.
- [ ] Responda pelo app WhatsApp Business. A resposta aparece também no CRM.
- [ ] No CRM, o status da mensagem muda para **entregue** e depois **lida**.
- [ ] Um dia depois, sem o cliente escrever, tente enviar texto livre: o CRM avisa e oferece um template.
- [ ] No painel, a aba **Logs** do canal mostra as mensagens que passaram.

Problemas comuns e como resolver

O que aparece	O que fazer
`fora_da_janela_24h`	O cliente não escreveu nas últimas 24h. Envie um template aprovado.
`chave_invalida` ou `token_invalido`	A chave está errada, foi apagada ou ficou com espaço sobrando. Confira a variável de ambiente.
`canal_obrigatorio`	Com a chave da organização, o envio precisa do campo `canal`.
`canal_nao_conectado`	O número caiu. Veja a aba **Saúde** do canal e reconecte se precisar.
`org_pausada`	Há pagamento pendente no plano. Veja a tela **Plano**.
`rate_limited`	Muitos pedidos por minuto (o limite é 1.200 por minuto). Espere alguns segundos e tente de novo.
Mensagens recebidas não chegam ao CRM	Em **Webhooks**, veja as entregas. Falhou? Confira o endereço https e o segredo, e clique em **Testar**.
O canal desconectou sozinho	Provavelmente o app ficou 14 dias sem ser aberto no celular. Gere um novo link e conecte de novo.

✅ **Precisa de ajuda?**

No painel, use o botão de suporte. Se pedir ajuda, mande o **código de suporte** que aparece junto do erro, ou o campo `codigoSuporte` da resposta da API. **Nunca** mande a sua chave ou o segredo.

Mais respostas na Central de ajuda: **app.connectcloudapi.com/ajuda**