

# Mensagens Rápidas

- [Mensagens Rápidas](#)

# Mensagens Rápidas

O módulo de Mensagens Rápidas permite cadastrar textos pré-definidos que os operadores podem usar durante os atendimentos para agilizar as respostas. Em vez de digitar a mesma mensagem repetidamente, o operador digita um atalho (shortcode) na conversa e o sistema sugere a mensagem completa automaticamente.

Além das mensagens rápidas simples, o módulo suporta **Templates Meta**: mensagens pré-aprovadas pela Meta (WhatsApp) para envio ativo a contatos fora da janela de 24 horas. Templates são obrigatórios para conexões via API Oficial Meta e precisam passar por processo de aprovação antes de serem usados.

**Rotina:** Mensagens Rápidas.

## 1. Navegação no módulo

#	ID	Atalho	Tipo	Categoria	Status	Conexão	Responsável	Ações
<input type="checkbox"/>	165	/Radar de negócios.	Mensagem Rápida	-	-	-	Cynthia (Master)	
<input type="checkbox"/>	164	/Qual você gostou?	Mensagem Rápida	-	-	-	Cynthia (Master)	
<input type="checkbox"/>	163	/ficha de inquilino	Mensagem Rápida	-	-	-	Geral	

Para acessar, clique em **Mensagens Rápidas** no menu lateral esquerdo do Apre.Chat.

## 2. Como funciona

A tela principal exibe todas as mensagens rápidas e templates cadastrados. Cada item mostra o atalho, o ID, o tipo e um trecho do conteúdo. Quando há anexo, o nome do arquivo também é exibido.

Os filtros disponíveis são:

- **Tipo de template**, filtra entre Mensagens rápidas e Templates Meta.
- **Status do Template**, para templates Meta: Aprovado, Pendente ou Rejeitado.

- **Conexão**, filtra por conexão WhatsApp específica.
- **Usuário Responsável**, filtra por operador responsável pela mensagem.

Dois botões de ação estão disponíveis:

- **Adicionar**, cria uma nova mensagem rápida ou template.
- **Sincronizar Meta**, atualiza a lista de templates com o status atual na plataforma Meta (somente para conexões via API Oficial).

### 3. Tipos de mensagem

Existem dois tipos de mensagens que você pode cadastrar:

Tipo	Descrição
Mensagem Rápida	Texto livre com atalho (shortcode). Disponível para qualquer conexão WhatsApp. O operador digita o atalho durante o atendimento e o sistema sugere o texto completo. Aceita texto, variáveis e anexo de mídia.
Template Meta	Mensagem pré-aprovada pela Meta. Obrigatória para iniciar conversas via API Oficial fora da janela de 24 horas. Deve seguir as regras de formatação da Meta e passar por processo de aprovação antes de ficar disponível para uso.

As variáveis dinâmicas como `{{firstName}}`, `{{name}}` são substituídas automaticamente pelo nome do contato ao enviar a mensagem.

### 4. Cadastrando uma mensagem rápida

Ao clicar em **Adicionar**, um formulário é aberto com os seguintes campos:

Campo	Descrição	Obrigatório
Atalho (Shortcode)	Palavra-chave que o operador digita para acionar a mensagem. Deve começar com <code>/</code> . Exemplo: <code>/boasvindas</code> <code>/horario</code> <code>/preco</code> . Nomes únicos por empresa.	Sim
Mensagem	Texto da mensagem que será enviado. Aceita variáveis como <code>{{firstName}}</code> e <code>{{name}}</code> . Para templates Meta, o texto deve seguir as diretrizes da plataforma.	Sim

Tipo de Mensagem	Define se é uma Mensagem Rápida simples ou um Template Meta. Templates exigem campos adicionais como conexão WhatsApp, categoria e idioma.	Sim
Mídia (Anexo)	Arquivo de imagem, vídeo ou documento que será enviado junto com a mensagem. Opcional para mensagens rápidas; para templates, apenas determinadas categorias aceitam mídia.	Não
Usuário Responsável	Operador proprietário da mensagem rápida. Se preenchido, a mensagem fica visível apenas para esse usuário; se vazio, fica disponível para toda a equipe.	Não

Para Templates Meta, o atalho deve ser único em toda a empresa e não pode ser alterado após aprovação. Crie um novo template se precisar mudar o nome.

## 5. Templates Meta: processo de aprovação

Templates Meta passam por um processo de aprovação antes de ficarem disponíveis para uso:


- **Pendente**, o template foi enviado para a Meta e aguarda revisão. Pode levar de minutos a horas.
- **Aprovado**, o template foi aprovado e está disponível para envio ativo.
- **Rejeitado**, o template não foi aprovado pela Meta. Geralmente por violar as políticas de uso. Não é possível reenviar o mesmo template; crie um novo com as correções necessárias.

Não é possível atualizar um template com status diferente de Aprovado. Se precisar alterar, exclua o template atual na Meta e crie um novo.

Use o botão **Sincronizar Meta** para atualizar o status dos templates após envio para aprovação.

## 6. Usando mensagens rápidas nos atendimentos

Durante um atendimento (ticket), o operador pode acionar as mensagens rápidas de duas formas:

- Digitando  seguido do atalho no campo de mensagem. O sistema sugere automaticamente as mensagens que correspondem ao texto digitado.
- Clicando no ícone de mensagens rápidas na barra de ferramentas do chat para abrir a lista completa.

Mensagens rápidas reduzem o tempo de resposta e garantem padronização no atendimento. Configure mensagens para as perguntas mais frequentes dos clientes.

## 7. Perguntas frequentes

### **Posso usar mensagens rápidas em conexões Baileys (QR Code)?**

Sim. Mensagens rápidas do tipo simples funcionam em qualquer conexão, incluindo Baileys. Apenas Templates Meta são exclusivos para API Oficial.

### **O que acontece se dois operadores tiverem atalhos iguais?**

O sistema não permite atalhos duplicados por empresa. Se tentar criar um atalho já existente, o sistema bloqueará o salvamento com uma mensagem de erro.

### **Posso restringir uma mensagem rápida para um operador específico?**

Sim. Ao preencher o campo Usuário Responsável, a mensagem fica visível apenas para esse operador na hora de usar os atalhos. Se deixar em branco, todos os operadores terão acesso.

### **Como usar variáveis nas mensagens?**

Use `{{firstName}}` para o primeiro nome do contato e `{{name}}` para o nome completo. Essas variáveis são substituídas automaticamente ao enviar a mensagem.