Mensagens Interativas

Botões, listas, PIX, códigos copiáveis e outros formatos de mensagem do WhatsApp que vão além do texto simples.

- Guia de Mensagens Interativas

Guia de Mensagens Interativas

Mensagens Interativas no WhatsApp

As mensagens interativas são um recurso do Dialogix que vai além do texto simples: permitem enviar **botões clicáveis**, **listas de opções**, **chaves PIX copiáveis** e outros formatos que facilitam a vida de quem está do outro lado da conversa. Em vez do cliente digitar uma resposta, ele toca num botão — mais rápido, menos erro de digitação, e um atendimento com cara mais profissional.

Este guia explica cada tipo disponível, quando usar cada um, e os limites de cada campo.

Como enviar

No campo de digitação de qualquer atendimento, clique no ícone de **anexo (+)**. Além das opções de mídia comum (Imagem, Vídeo, Documento, Áudio, Localização), você vai ver seis opções de mensagem interativa:

- **Botões**
- **Lista**
- **PIX**
- **Copiar código**
- **Botão de link**
- **Múltiplos códigos**

> 🖼 **[Captura de tela aqui]** — menu do ícone de anexo (+) aberto, mostrando as seis opções de mensagem interativa.

Cada uma abre um formulário próprio. Preencha os campos, confira a prévia (quando disponível) e clique em **Enviar**.

Botões

Use quando quiser oferecer ao cliente até **3 opções de resposta rápida** — por exemplo, confirmar um agendamento, escolher entre "Sim"/"Não"/"Reagendar", ou dar continuidade a um menu de atendimento.

Campos:

- **Texto da mensagem** — até 1024 caracteres. É o corpo principal, o que o cliente lê antes de ver os botões.
- **Botões** — de 1 a 3. Cada botão tem só um campo: o **texto que aparece nele** (até 20 caracteres — precisa ser curto, tipo "Confirmar" ou "Reagendar").
- **Rodapé (opcional)** — texto pequeno abaixo da mensagem, até 60 caracteres.

Quando o cliente toca num botão, a resposta dele (o texto do botão) chega como uma mensagem normal no chat — como se ele tivesse digitado aquilo.

> 🖼 **[Captura de tela aqui]** — exemplo de mensagem de botões recebida no WhatsApp do cliente.

Lista

Parecido com Botões, mas para quando você precisa oferecer **mais de 3 opções**, organizadas em categorias. O cliente vê um botão único (ex: "Ver opções") que abre um menu de seleção dentro do próprio WhatsApp.

Campos:

- **Texto da mensagem** — até 1024 caracteres.
- **Texto do botão** — o botão que abre a lista, até 20 caracteres (ex: "Ver cardápio", "Escolher horário").
- **Título (opcional)** — aparece no topo do menu de lista.
- **Seções** — você pode criar quantas quiser. Cada seção tem um título opcional (ex: "Manhã", "Tarde") e dentro dela, quantas **opções** quiser. Cada opção tem um título (obrigatório) e uma descrição (opcional).

- **Rodapé (opcional)** — até 60 caracteres.

Atenção: se a soma de todas as opções passar de 10, o sistema avisa (em amarelo) que listas muito longas podem incomodar o cliente — mas ainda deixa enviar. Prefira listas curtas e diretas sempre que possível.

> 🖼 **[Captura de tela aqui]** — mensagem de lista aberta no WhatsApp do cliente, mostrando as seções e opções.

PIX

Envia uma chave PIX de um jeito que o cliente consegue **copiar com um toque**, sem risco de erro de digitação — ideal para cobrança, sinal de reserva, doações, etc.

Campos:

- **Nome do titular** — obrigatório (pessoa física: nome completo; empresa: nome fantasia). Aparece em destaque na mensagem.
- **Tipo de chave** — CPF, CNPJ, E-mail, Celular ou Chave aleatória.
- **Chave PIX** — obrigatória, o valor da chave em si.
- **Texto adicional (opcional)** — qualquer informação extra, até 500 caracteres.
- **Texto do botão (opcional)** — o que aparece no botão de copiar; se deixar em branco, usa "Copiar chave PIX".
- **Rodapé (opcional)** — até 60 caracteres.

Dica: se a empresa tiver uma chave PIX padrão cadastrada em **Configurações → Opções → "Chave PIX padrão"**, os campos de nome/tipo/chave já vêm preenchidos automaticamente ao abrir o modal — só confira e ajuste se precisar.

> 🖼 **[Captura de tela aqui]** — mensagem de PIX recebida no WhatsApp, com o botão de copiar chave.

Copiar código

A versão genérica do PIX: qualquer código que o cliente precise copiar — cupom de desconto, código de rastreio, chave de ativação, senha temporária, etc.

Campos:

- **Texto da mensagem** — até 1024 caracteres.
- **Código** — obrigatório, o valor exato que será copiado ao tocar no botão.
- **Texto do botão (opcional)** — padrão "Copiar código" se deixar em branco.
- **Rodapé (opcional)** — até 60 caracteres.

> 🖼 **[Captura de tela aqui]** — mensagem de código copiável recebida no WhatsApp do cliente.

Botão de link

Envia até **3 links clicáveis**, cada um com seu próprio botão — útil para direcionar o cliente a um site, formulário, catálogo online, ou grupo do WhatsApp.

Campos:

- **Texto da mensagem** — até 1024 caracteres.
- **Links** — de 1 a 3. Cada um tem **texto do botão** (até 20 caracteres) e a **URL** de destino.
- **Rodapé (opcional)** — até 60 caracteres.

Dica: quando você usa só **1 link**, o sistema tenta automaticamente buscar a imagem de capa daquele site (a mesma que aparece quando você compartilha o link em qualquer rede social) e mostrar como cabeçalho da mensagem — deixa mais visual. Isso não acontece com 2 ou 3 links. Se o site não tiver imagem de capa configurada, a mensagem sai normal, sem cabeçalho, sem nenhum aviso de erro.

> 🖼 **[Captura de tela aqui]** — mensagem de botão de link recebida, com e sem imagem de capa.

Múltiplos códigos

Como "Copiar código", mas para quando você precisa oferecer **vários códigos de uma vez** (de 2 a 5) — por exemplo, vários cupons diferentes, ou várias chaves de acesso.

Campos:

- **Texto da mensagem** — até 1024 caracteres.
- **Códigos** — de 2 a 5. Cada um tem **texto do botão** (até 20 caracteres) e o **código** que será copiado.
- **Anexo (opcional)** — você pode anexar um arquivo (ex: PDF de um boleto) que aparece junto no topo da mensagem.
- **Rodapé (opcional)** — até 60 caracteres.

Exemplo prático — boleto com PIX e código de barras: esse é o tipo certo pra mandar um boleto. Cadastre 2 códigos: um com o texto do botão "Copiar código PIX" e o código PIX copia-e-cola; outro com "Copiar linha digitável" e o código de barras do boleto. Anexe o PDF do boleto no campo de Anexo. O cliente recebe tudo numa mensagem só, com os dois jeitos de pagar copiáveis com um toque, e o PDF pra quem preferir pagar no banco físico.

> 🖼 **[Captura de tela aqui]** — mensagem de múltiplos códigos recebida no WhatsApp, com vários botões de copiar.

O que ainda não está disponível: Carrossel de imagens

Você pode ter ouvido falar de "carrossel" — várias fotos com botões, deslizando horizontalmente, como um catálogo de produtos dentro da própria mensagem do WhatsApp. **Esse recurso não está disponível no Dialogix e não é uma limitação do sistema — é uma restrição do próprio WhatsApp.**

Carrossel de verdade só funciona em contas WhatsApp Business Platform oficiais, com um template previamente aprovado pela Meta (dona do WhatsApp). Não existe forma de fazer isso funcionar numa conexão de WhatsApp pessoal/comum, que é como o Dialogix se conecta hoje — não é uma questão de "ainda não implementamos", é uma porta que o próprio WhatsApp mantém fechada para esse tipo de conexão.

Se a empresa migrar futuramente para uma conta WhatsApp Business Platform oficial, esse recurso pode voltar a ser avaliado.

Alternativa recomendada hoje: para mostrar várias opções com imagem, use várias mensagens de **Imagem** simples em sequência, ou uma mensagem de **Lista** com boas descrições em cada opção.

Resumo rápido

Tipo	Quando usar	Limite de itens
Botões	Até 3 respostas rápidas	1 a 3 botões
Lista	Mais de 3 opções, organizadas em seções	Sem limite rígido (evite passar de 10)
PIX	Cobrança/chave PIX copiável	1 chave
Copiar código	Qualquer código copiável	1 código
Botão de link	Direcionar para links externos	1 a 3 links
Múltiplos códigos	Vários códigos de uma vez, com anexo opcional	2 a 5 códigos

Em todos os tipos, o **rodapé é sempre opcional** e limitado a 60 caracteres — use para uma assinatura curta ou instrução extra, sem poluir a mensagem principal.