

WHATSAPP VAI COMEÇAR A COBRAR PELO ATENDIMENTO?

Entenda o que muda na API Oficial a partir de 1º de outubro de 2026 e como preparar sua empresa.

**Quando cada mensagem conta,
cada atendimento precisa ser mais inteligente.**

Precificação • gestão • automação • API Oficial

A janela de 24 horas continua. A gratuidade, não necessariamente.

A partir de 1º de outubro de 2026, a Meta passa a cobrar mensagens de serviço entregues pela empresa dentro da janela de atendimento, após a franquia aplicável. Também voltam a ser tarifados os templates de utilidade enviados dentro dessa janela.

24H

O QUE A JANELA DEFINE

Quando o cliente envia uma mensagem, abre-se uma janela de atendimento de 24 horas. Cada nova mensagem do cliente reinicia o prazo. Durante esse período, a empresa pode responder com mensagens livres, sem template aprovado.

PERMISSÃO DE ENVIO ≠ GRATUIDADE

Fora das 24 horas, a empresa não pode iniciar ou retomar a conversa com uma mensagem livre. Para isso, deve utilizar um template previamente aprovado, sujeito à categoria e à tarifa correspondente.

Em resumo

A janela permanece. O que muda é a cobrança das mensagens enviadas dentro dela.

O que será cobrado a partir de 01/10/2026?

Mensagem	Até 30/09	A partir de 01/10
Cliente → empresa	Sem cobrança	Sem cobrança
Serviço dentro das 24h	Gratuita	Tarifada após franquia
Utilidade dentro das 24h	Gratuita	Tarifada
Utilidade fora das 24h	Tarifada	Tarifada
Marketing	Tarifada	Tarifada
Autenticação	Tarifada	Tarifada

COBRANÇA POR MENSAGEM ENTREGUE

A cobrança não libera uma conversa inteira. Cada mensagem tarifável entregue ao usuário é considerada individualmente. As tarifas variam conforme o mercado do destinatário e a categoria da mensagem.

Marketing e autenticação já eram categorias tarifadas. A grande mudança está nas respostas livres de serviço e nos templates de utilidade enviados durante as 24 horas.

O que é cada template do WhatsApp?

Template é uma mensagem previamente criada e aprovada pela Meta. Ele é usado principalmente quando a empresa inicia ou retoma uma conversa fora da janela de 24 horas.

MARKETING

Para divulgar, promover ou incentivar uma compra.

EXEMPLO

“Olá, Ana! Só hoje você tem 20% de desconto em nossa loja. Quer conferir as ofertas?”

UTILIDADE

Para informar algo ligado a uma ação, compra ou serviço solicitado pelo cliente. Não pode ter conteúdo promocional.

EXEMPLO

“Seu pedido nº 4821 foi enviado e tem previsão de entrega para sexta-feira.”

AUTENTICAÇÃO

Para confirmar a identidade do usuário com código de uso único em acessos ou transações.

EXEMPLO

“Seu código de verificação é 288955. Para sua segurança, não compartilhe este código.”

E AS MENSAGENS DE SERVIÇO?

Não são templates. São respostas livres enviadas por atendentes, bots ou agentes de IA enquanto a janela de 24 horas está aberta.

Nem toda mensagem passa a gerar cobrança.

1.000

MENSAGENS DE SERVIÇO POR MÊS

Cada número empresarial terá uma franquia mensal de 1.000 mensagens de serviço. A cobrança começa a partir da 1.001^a. A franquia reinicia mensalmente e não acumula.

72H

JANELA DE ENTRADA GRATUITA

Quando a conversa começa por um anúncio de clique para o WhatsApp ou por um botão elegível da Página do Facebook, as mensagens têm entrega gratuita por até 72 horas, conforme as regras da Meta.

CLIENTE

MENSAGENS RECEBIDAS

As mensagens enviadas pelo usuário para a empresa não são cobradas. A tarifação se aplica às mensagens entregues pela empresa.

Importante: a franquia de 1.000 vale para mensagens de serviço. Ela não transforma templates de marketing, utilidade ou autenticação em mensagens gratuitas.

Se cada mensagem passa a representar custo, gestão passa a importar ainda mais.

Atendimentos longos, mensagens fragmentadas e automações mal planejadas podem aumentar o volume tarifável sem melhorar a experiência do cliente. A preparação começa pelo desenho da operação.

CONSOLIDE RESPOSTAS

Evite dividir uma informação em várias mensagens quando uma resposta clara e completa resolve a necessidade.

REVISE AUTOMAÇÕES

Remova saudações, confirmações e etapas repetitivas que não agregam valor ao atendimento.

COLETE DADOS DE UMA VEZ

Use menus, botões e formulários para reunir as informações necessárias com menos trocas.

INTEGRE SEUS SISTEMAS

Consulte CRM, ERP ou outros sistemas para responder corretamente sem uma sequência de perguntas internas.

ACOMPANHE O VOLUME

Meça mensagens por atendimento, por equipe e por fluxo para entender custo e eficiência.

MAIS MENSAGENS ≠ MELHOR ATENDIMENTO

O objetivo é resolver melhor, com menos atrito e mais contexto.

Quando cada mensagem conta, cada atendimento precisa ser mais inteligente.

O ZionTalk transforma o WhatsApp em uma operação profissional, organizada e integrada à API Oficial.

CENTRALIZAÇÃO

Equipe e conversas em uma única plataforma.

AUTOMAÇÃO

Fluxos que direcionam clientes e eliminam etapas repetitivas.

GESTÃO DA EQUIPE

Distribuição de atendimentos, histórico e acompanhamento.

INTEGRAÇÕES

Conexão com sistemas externos via webhooks, HTTPS, n8n e Make.

MOBILIDADE

Aplicativo para acompanhar e atender de onde estiver.

API OFICIAL

Operação conectada à infraestrutura oficial do WhatsApp Business.

PREPARE SUA OPERAÇÃO PARA OUTUBRO

Conheça o ZionTalk e veja como organizar seus atendimentos, automações e integrações.

ziontalk.com.br →

As regras, categorias, franquias e tarifas são definidas pela Meta e podem sofrer alterações. Consulte a documentação oficial antes de estimar custos. Fontes: developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing/non-template-messages e whatsappbusiness.com/pt-br/products/platform-pricing.