

WhatsApp Business API

Tipos de WhatsApp (Versões)

1. **Versão Pessoal:** Uso individual para conversas pessoais
2. **Versão Business:** Ideal para pequenos e médios negócios; não indicada para automações mais complexas (limitação pela Meta).
3. **Business API:** Suporte a múltiplas conversas simultâneas, bots, automações e integrações com sistemas. (Melhor versão para fazer Automações).
- 4.

Custos

Custos por Conversa (Modelo até 01/07/2025)

- A Meta cobra por sessão de conversa dentro de uma janela de 24h, dependendo do tipo de conversa.
- Conversas iniciadas pelo cliente são gratuitas até 1.000 por mês.
- Conversas iniciadas pela empresa, são cobradas.

Tipos de conversas com custos (JANELAS DE 24H)

Tipo de conversa	Iniciada por	Exemplo	Cobrada?	Valor USD
Marketing	Empresa	Lembrete de aula	Sim	US\$ 0,0625
Utilidade	Empresa	Envio de certificado, material	Sim	US\$ 0,0085
Autenticação	Empresa		Sim	US\$ 0,0315
Serviço	Cliente	“Olá, gostaria de dar início ao treinamento”	Gratuito até 1k	US\$ 0,0085

Meta também disponibiliza faixas de desconto por volume, aplicáveis a empresas com envios em larga escala.

- **Em vigor a partir de 1º de julho de 2025 –**

- Cobraremos **por mensagem** em vez de por conversa, para simplificar nossos preços e nos alinhar melhor aos preços padrão do setor para mensagens.
- As mensagens de modelo de utilitário enviadas em resposta à mensagem de um usuário (dentro de uma **janela aberta de atendimento ao cliente**) **se tornarão gratuitas**, para fornecer mais flexibilidade às empresas na forma como interagem com os usuários.

WhatsApp, serão cobradas 3 taxas (1 de marketing e 2 de utilitários). No entanto, se os 2 modelos de utilitários forem enviados enquanto uma janela de atendimento ao cliente estiver aberta entre você e o usuário, será cobrada apenas uma taxa (1 de marketing).

Como funciona o início de conversas

As conversas são iniciadas quando é enviada uma mensagem a um cliente, respeitando as seguintes condições

Conversas de marketing, utilidade e autenticação

Quando você envia um modelo aprovado de autenticação, utilidade ou marketing a um cliente, verificamos se há uma conversa aberta entre você e o cliente que corresponda à **categoria** do modelo. Se já houver, não será aberta uma nova. Se não houver, uma nova **conversa dessa categoria** será aberta e durará 24 horas.

Por exemplo:

- **Hora 0:** você envia uma promoção direcionada (**mensagem de modelo** de marketing) a um cliente. Não há uma conversa de marketing aberta entre você e o cliente; então, uma conversa dessa categoria que dura 24 horas é aberta.
- **Hora 4:** o cliente faz um pedido no seu site, e você envia uma confirmação (**mensagem de modelo** de utilidade). Não há conversa de utilidade aberta entre você e o cliente; então, uma conversa dessa categoria que dura 24 horas é aberta.
- **Hora 10:** você envia uma confirmação de envio (**mensagem de modelo** de utilidade) ao cliente. Já existe uma conversa de utilidade aberta entre você e o cliente; então, não é aberta uma nova conversa dessa categoria.

Conversas de serviço



As conversas de serviço agora são gratuitas. Consulte Atualizações de preços na plataforma do WhatsApp Business. Essa mudança não afeta a forma como as conversas de serviço são iniciadas.

As conversas de serviço são iniciadas quando qualquer mensagem que não seja de modelo é entregue ao cliente e não há conversas abertas de **nenhuma categoria** entre você e ele.

Para que você possa enviar uma mensagem que não seja um modelo, precisa existir uma janela de atendimento entre você e o cliente.

Por exemplo:

- **Hora 0:** você envia uma promoção direcionada (modelo de marketing) a um cliente. Não há uma conversa de marketing aberta entre você e o cliente; então, uma conversa dessa categoria que dura 24 horas é aberta.
- **Hora 4:** o cliente envia uma mensagem a você. Isso abre uma janela de atendimento ao cliente, permitindo que você envie a ele qualquer tipo de mensagem nas 24 horas subsequentes.
- **Hora 5:** você envia uma mensagem de lista interativa ao cliente. Já existe uma conversa aberta entre você e o cliente (nesse caso, uma conversa de marketing); então, não é aberta uma conversa de serviço.
- **Hora 24:** a conversa de marketing expira.
- **Hora 25:** a janela de atendimento de 24 horas ainda está aberta; então, você envia uma segunda mensagem de texto ao cliente. Não há mais nenhuma conversa aberta entre você e o cliente; então, uma conversa de serviço com duração de 24 horas é aberta.
- **Hora 26:** a janela de atendimento de 24 horas ainda está aberta; então, você envia uma terceira mensagem de texto ao cliente. Uma conversa de serviço aberta já existe entre você e o cliente; então, uma nova conversa dessa categoria não é aberta.

[Diretrizes para categorias de modelo](#)

Conversas com ponto de entrada gratuito

Uma conversa com ponto de entrada gratuito será iniciada se (1) o cliente enviar uma mensagem a você por um dispositivo Android ou iOS usando um anúncio de clique para o WhatsApp ou um botão de chamada para ação de Página do Facebook e (2) você responder em até 24 horas. Se você não responder nesse período, não será iniciada uma conversa com ponto de entrada gratuito. Nesse caso, você precisará enviar um modelo de mensagem ao cliente, iniciando uma conversa de marketing, utilidade ou autenticação (conforme a categoria do modelo).

As conversas com ponto de entrada gratuito duram 72 horas e iniciam com a entrega da mensagem. Quando uma conversa desse tipo é iniciada, todas as outras conversas entre você e o cliente são encerradas. Além disso, nenhuma outra conversa será iniciada até que a conversa com ponto de entrada gratuito expire.

Quando a conversa com ponto de entrada gratuito for aberta, você poderá enviar qualquer tipo de mensagem ao cliente sem cobranças adicionais. Porém, as mensagens que não são de modelo só poderão ser enviadas se houver uma janela de atendimento ao cliente aberta.

Por exemplo, se o cliente enviar a mensagem por um anúncio de clique para o WhatsApp às 10h, e você responder às 22h do mesmo dia com um modelo de mensagem:

- A conversa com ponto de entrada gratuito iniciará às 22h e terá duração de 72h.
- Nesse intervalo, será possível enviar modelos de mensagem sem custos.
- Você poderá enviar mensagens que não são de modelo até às 10h do dia seguinte, quando a janela de atendimento ao cliente será encerrada, já que é independente da conversa com ponto de entrada gratuito. Se o cliente enviar outra mensagem, uma nova janela de atendimento com duração de 24 horas será aberta, e você poderá enviar qualquer tipo de mensagem.

<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/cloud-api/guides/send-messages#customer-service-windows>

Tiers de envio diário

Os Tiers definem quantas mensagens iniciadas pela empresa podem ser enviadas por dia com base na reputação e no volume de uso da conta.

- Tier 1 – até 1.000 mensagens/dia
- Tier 2 – até 10.000 mensagens/dia
- Tier 3 – até 100.000 mensagens/dia
- Tier 4 – ilimitado

Obs: É necessário aguardar o ciclo de 24h de conversa para novo envio proativo.

Exemplo:

- Se uma empresa que tem um limite de 1.000 mensagens inicia 500 conversas em 7 dias, o limite pode ser elevado para 10.000 mensagens nas próximas 24 horas. Isso com base em engajamento positivo (Respostas rápidas e poucas denúncias/Spam).
- Se uma empresa envia muitas mensagens de forma indesejada, a Meta pode reduzir o limite de mensagens.

Em resumo: Os Tiers são uma forma de a Meta controlar a quantidade de mensagens enviadas pelas empresas através da API do WhatsApp Business, garantindo uma experiência de qualidade para os usuários e evitando spam.

Previsão de custos

Como o envio de conteúdos proativamente diariamente, isso poderá ser enquadrado como conversas de marketing (Pelo envio diário de pílulas de conhecimento).

Qualquer conteúdo proativo que não seja diretamente transacional ou de autenticação, é considerado marketing.

Valor por conversa de marketing: US\$ 0,0625 (Por janela de 24h iniciadas pela empresa)

Simulação de custo por curso de treinamento (1 pessoa)

Formula do calculo feito: dias de envio x US\$ 0,0625 = custo por aluno

Duração do curso	Dias de envio	Tipo de conversa	Custo total (USD) por aluno
2 horas	2 dias	Marketing	0,125
8 horas	8 dias	Marketing	0,50
20 horas	20 dias	Marketing	1,25
40 horas	40 dias	Marketing	2,50

Simulação de custos para 100 pessoas

Formula do calculo feito: (custo por aluno x 100) x 5,30

Duração do Curso	Custo por aluno (USD)	100 Alunos (USD)	100 alunos (BRL) (Cambio ~5,30)
2 horas	0,125	12,50	66,25
8 horas	0,50	50,00	265,00
20 horas	1,25	125,00	662,50
40 horas	2,50	250,00	1.325,00

OBS:

- Se enviar mais de 1 pílula por dia, o custo não aumenta, desde que fique dentro da mesma janela de 24h.
- Se as conversas iniciadas pelo aluno (“começar treinamento”), são gratuitas até 1000/mês
- O envio de certificados pode ser classificado do tipo “Utilidade” e custar apenas US\$0.008 no final do curso.

Tipo de estratégias

1. Iniciar uma conversa com uma mensagem genérica (ex: “Olá, tudo bem? pronto pra mais um treinamento?”), e a pessoa responder - ativando uma janela grátis.
2. Fazer a pessoa iniciar a conversa (ex: Enviar um link do chat por email).

Ferramentas Genéricas (Ex: LandBot)

O uso de ferramentas genéricas, permitem a criação de bots automatizados via interfaces visuais (**no-code/low-code**).

The screenshot displays the LandBot pricing page with four distinct plans. Each plan includes a header with icons for various communication channels, a description of the target audience, a list of included features and their quantities, and a prominent 'Atualizar' (Upgrade) button. The 'WhatsApp Pro' plan is highlighted with a 'MAIS POPULARES' (Most Popular) badge. The 'Negócios' plan includes a 'Entre em contato com vendas' (Contact Sales) button. A small chat bubble icon is visible in the bottom right corner of the pricing grid.

Plano	Preço	Descrição	Bate-papos incluídos	Bate-papos de IA incluídos	Assentos incluídos	Outros Recursos
Iniciante	\$45/mês	Para indivíduos e pequenas empresas que desejam chatbots no site e no Facebook Messenger.	500/mês	100	2	Atualizar para o WhatsApp
Pró	\$110/mês	Para empresas de médio porte, agências e startups que precisam de chatbots em sites, Facebook Messenger e API.	2.500/mês	300	3	Atualizar
WhatsApp Pro	\$220/mês	Para empresas em crescimento melhorarem as comunicações em sites, Facebook Messenger, WhatsApp e API.	2.500/mês	500	3	Assentos do WhatsApp: 1.000/mês
Negócios	Começando em \$400/mês	Para empresas que buscam soluções de chatbot em todos os canais e serviços de gerenciamento de bots com suporte prioritário.	Personalizado	1000	5	Bate-papos do WhatsApp Personalizado

Prós

Fácil de configurar

As interfaces das ferramentas genéricas facilitam a criação de fluxos sem a necessidade de mexer com código.
Mais ideal para testes.

Integração com WhatsApp via API oficial

Ferramentas genéricas (especificamente a ferramenta **LandBot**), são integradas com API permitindo o envio de mídias como imagens, vídeos, documentos, áudios e etc.

Automatização facilitada

É possível fazer integrações com outras ferramentas utilizando **Zapier**, **Make** ou **Webhooks**, podendo assim coletar dados, armazenar variáveis e exportar respostas para gerar relatórios para acompanhar métricas simples de desempenho.

Contras

Escalabilidade Limitada

Bot genéricos podem sofrer com lentidão ou falhas se o volume de mensagens simultâneas for alto.

Flexibilidade limitada

Personalizações complexas (ex: lógica de progressão do curso, avaliações adaptativas, geração avançada de certificados) exigem integrações externas ou backends próprios.

Dependência da Plataforma

Você fica preso às regras, limitações e precificação do Landbot (ou outras ferramentas genéricas).

Integrações pagas e complexas

Enviar certificados em PDF, integrar com plataformas de e-mail ou planilhas, ou obter relatórios mais avançados geralmente requer **integrações com Zapier, Make ou Webhooks**, o que pode gerar custos extras e complexidade.

O que vale a pena?

Devido a variação de demandas, limitações, escalabilidade e custos, pode valer mais a pena desenvolver um sistema utilizando a API oficial do WhatsApp com backend próprio.