

ConverZap

Explica

Guia dos Fundamentos da API Oficial do WhatsApp para Empresas

10 conceitos essenciais — edição 2026

Templates, janela de 24h, tiers, nota de qualidade e mais —
o material direto ao ponto para usar o WhatsApp da sua empresa.

converzap.com

Índice

1. O que é a API oficial do WhatsApp? Explicado em 1 minuto
2. WhatsApp Business ou API oficial? Qual a diferença
3. O que é WABA? A conta do WhatsApp Business na Meta
4. Janela de 24 horas do WhatsApp: o que a empresa pode enviar
5. O que é template do WhatsApp e por que precisa de aprovação
6. Template de marketing, utilidade ou autenticação: qual a diferença?
7. Limite de envio da API do WhatsApp: como funcionam os níveis
8. Nota de qualidade do WhatsApp: o que derruba e como proteger
9. Verificação da empresa na Meta: para que serve e como fazer
10. Cloud API do WhatsApp: por que a On-Premises acabou

Comece grátis agora → [criar conta na ConverZap](#)

Sobre este guia



A API oficial permite atender, notificar e vender no WhatsApp em escala.

A API oficial do WhatsApp (WhatsApp Business Platform, da Meta) é o que permite uma empresa atender, notificar e vender no WhatsApp em escala, com segurança e sem risco de banimento. Mas ela tem regras próprias — templates, janela de 24 horas, níveis de envio, nota de qualidade — que confundem quem está começando.

Este guia reúne os 10 conceitos fundamentais, explicados de forma direta. Use o índice para navegar.

Preço por mensagem entregue (Brasil, a partir de 01/10/2026)

Marketing

R\$ 0,3217

Utilidade / Autenticação / Serviço

R\$ 0,0350

Marketing custa ~9x mais. Categoria errada = conta mais cara.

As 3 categorias de template

Marketing

Vender e divulgar: ofertas, carrossel, cupom, catálogo.

Utilidade

Sequência de uma ação do cliente: confirmação, rastreo, lembrete.

Autenticação

Códigos de verificação (login).
Texto fixo definido pela Meta.

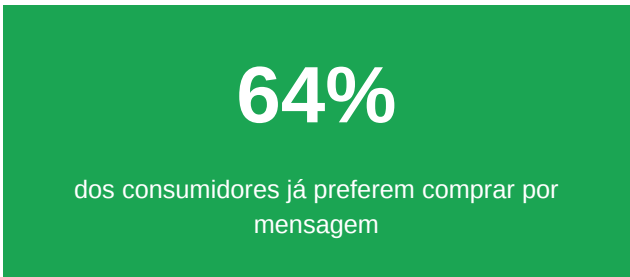
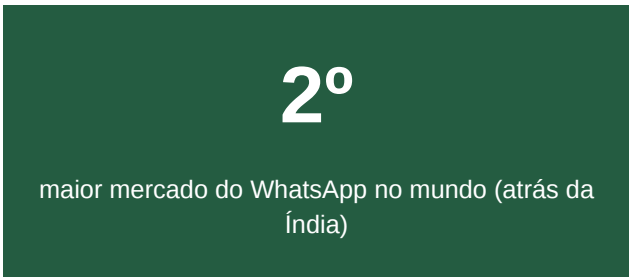
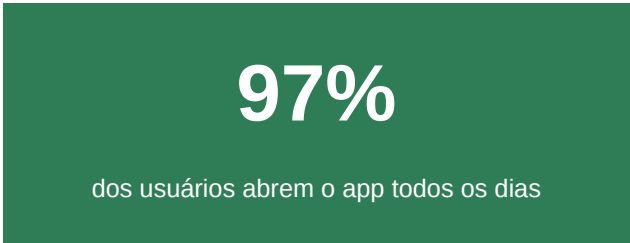
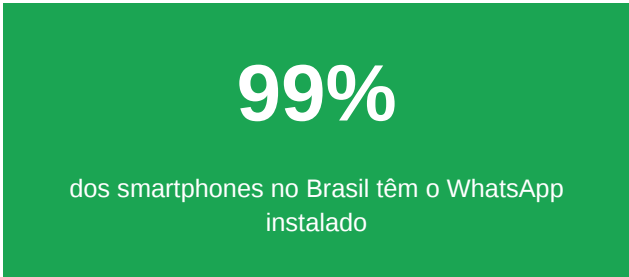
Como sobem os limites de envio (tiers)



Começa em 250/dia e sobe por níveis com qualidade alta e uso constante. Vazão padrão: 80 mensagens/segundo.

Panorama do mercado no Brasil

Por que dominar a API oficial: o WhatsApp é o canal onde o cliente brasileiro já está.



Fontes: Opinion Box — Panorama do WhatsApp no Brasil (2024); Statista — WhatsApp in Brazil; pesquisa de comércio conversacional (2024). Dados de pesquisas públicas; confirme a fonte antes de reutilizar.

O que é a API oficial do WhatsApp? Explicado em 1 minuto

Em resumo

A API oficial do WhatsApp é a forma autorizada pela Meta de uma empresa conversar com clientes em escala, ligando o WhatsApp aos seus sistemas.

Ela faz parte da WhatsApp Business Platform. A Cloud API envia e recebe mensagens: texto, mídia, botões e listas. A Business Management API cuida de números, modelos de mensagem e métricas.

Cada número envia, por padrão, até 80 mensagens por segundo. E as mensagens seguem com criptografia de ponta a ponta.

Quando o cliente responde, a Meta avisa o seu sistema na hora, por webhook. É assim que o WhatsApp se conecta ao CRM, à equipe e a agentes de IA.

Uma regra importante: passadas 24 horas da última mensagem do cliente, a empresa só pode enviar modelos aprovados pela Meta, os templates.

Para usar, a empresa pode ir direto pela Meta ou por uma plataforma que faz a conexão pelo cadastro oficial.

Pontos-chave

- API oficial = WhatsApp em escala
- Cloud API + gestão de números
- 80 mensagens/segundo por número
- Webhook: aviso a cada evento
- Após 24h: só template aprovado
- Direto ou por uma plataforma

WhatsApp Business ou API oficial? Qual a diferença

Em resumo

A diferença é simples. O app WhatsApp Business é gratuito, feito para pequenas empresas, com um número por conta e uso manual. A API oficial é para escala: vários números, equipe grande, automação e integração com outros sistemas.

Vamos por partes, começando pelo app. É aquele que você instala no celular. Ele é gratuito e resolve bem o atendimento de um negócio pequeno. Mas tem limites claros: um número por conta, e ele não foi pensado para equipes com muitos usuários.

Agora a API oficial. Ela faz parte da plataforma empresarial da Meta. Aqui a empresa pode ter vários números e nomes de exibição, colocar muitos atendentes e bots na mesma operação e conectar o WhatsApp ao CRM e a outros sistemas.

Outra diferença está no envio. Na API, passadas 24 horas da última mensagem do cliente, a empresa só envia modelos aprovados pela Meta, os templates. É isso que permite avisos, lembretes e campanhas para quem deu opt-in, dentro das regras.

E o custo? Conversas pelo app não são cobradas. Na API, a Meta cobra por mensagem entregue, conforme a categoria. No Brasil, a partir de 1º de outubro de 2026, marketing custa R\$ 0,3217 por mensagem entregue. Utilidade, autenticação e serviço custam R\$ 0,035. E as primeiras mil mensagens de serviço entregues por número, a cada mês, não são cobradas.

Um detalhe na hora de migrar. Para levar só para a API um número que já está no app, é preciso apagar a conta do app, e o histórico de mensagens se perde.

A coexistência evita isso, e você não precisa escolher só um. Com ela, o mesmo número funciona no app e na API ao mesmo tempo, com o histórico sincronizado. As mensagens que você envia pelo app continuam sem cobrança.

Resumindo: se você atende sozinho, com pouco volume, o app costuma bastar. Se tem equipe, precisa de automação, integração ou envio em escala, a API oficial é o caminho.

Pontos-chave

- App: 1 número. API: escala.
- App: grátis, 1 número por conta
- API: vários números, equipe, integrações
- Fora da janela: só template
- Marketing R\$ 0,3217 | demais R\$ 0,035
- Migrar sem coexistência apaga histórico
- Coexistência: app + API juntos
- Pouco volume: app. Escala: API.

O que é WABA? A conta do WhatsApp Business na Meta

Em resumo

WABA é a sigla de WhatsApp Business Account, a conta do WhatsApp da sua empresa dentro da Meta. É nela que ficam os números, os modelos de mensagem e a cobrança da API oficial.

Pense numa estrutura em três andares. No topo, o Portfólio Empresarial, o antigo Business Manager. Ele é obrigatório e reúne as WABAs.

No meio, a WABA. Ela guarda os modelos de mensagem e é onde a Meta registra a cobrança do uso da API.

Na base, os números de telefone. Cada número tem o seu nome de exibição, que passa por aprovação da Meta.

Um portfólio novo começa com até 2 números. Com a verificação da empresa, ou ao chegar ao limite de envio de 2.000, esse teto sobe para 20.

Quando o cadastro é feito por uma plataforma pelo fluxo oficial da Meta, a WABA é criada automaticamente, como ativo da sua empresa.

Pontos-chave

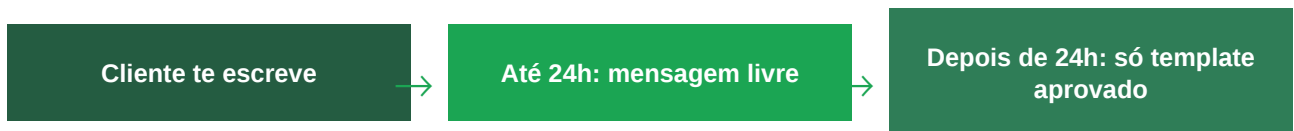
- WABA = conta do WhatsApp na Meta
- 1. Portfólio Empresarial
- 2. WABA: modelos e cobrança
- 3. Números e nome de exibição
- Portfólio novo: 2 números. Depois: 20
- Criada no seu Portfólio

Janela de 24 horas do WhatsApp: o que a empresa pode enviar

Em resumo

Na API oficial do WhatsApp, a janela de 24 horas funciona assim: quando o cliente manda mensagem, a empresa tem 24 horas para responder livremente. Depois disso, só pode enviar modelos aprovados pela Meta.

A janela de 24 horas



A Meta chama isso de janela de atendimento. O relógio começa quando o cliente envia uma mensagem ou liga para a empresa. E cada nova mensagem do cliente reinicia as 24 horas.

Com a janela aberta, vale qualquer mensagem de serviço: texto livre, áudio, imagem, documento, botões, listas e até formulários interativos. É o momento de tirar dúvidas, mandar orçamento e resolver o problema.

Com a janela fechada, a regra muda. A empresa só pode iniciar a conversa com um template, que é um modelo de mensagem aprovado antes pela Meta, nas categorias marketing, utilidade ou autenticação.

E se a empresa enviar um template e o cliente responder? A resposta dele abre uma nova janela de 24 horas, e a conversa volta a ser livre.

Um exemplo. O cliente pergunta o preço às dez da manhã de segunda. Até as dez da manhã de terça, você responde como quiser. Na quarta, para retomar o contato, precisa de um template aprovado.

E atenção ao custo, porque ele muda em 1º de outubro de 2026. A partir dessa data, no Brasil, as mensagens de serviço enviadas dentro da janela passam a ser cobradas: R\$ 0,035 por mensagem entregue. Cada número tem mil mensagens de serviço entregues grátis por mês, e o saldo não acumula.

Tem uma exceção útil. Quando a conversa vem de um anúncio de clique para o WhatsApp e a empresa responde em até 24 horas, abre-se uma janela de 72 horas em que as mensagens não são cobradas.

Na prática: responda rápido, resolva dentro da janela e deixe os templates para avisos importantes e contatos que deram opt-in.

Pontos-chave

- Cliente escreveu: 24h livres
- Nova mensagem reinicia as 24h

- Aberta: mensagem livre
- Fechada: só template
- Cliente respondeu: janela reaberta
- Seg 10h → Ter 10h → template
- Serviço: R\$ 0,035 | 1.000 grátis
- Anúncio de clique: 72h grátis
- Responda rápido. Resolva na janela.

O que é template do WhatsApp e por que precisa de aprovação

Em resumo

Template é um modelo de mensagem que a empresa cadastra e a Meta aprova antes do uso. É o único tipo de mensagem que a API oficial do WhatsApp permite enviar fora da janela de 24 horas.

Fluxo de aprovação do template



Por que existe aprovação? Porque o template pode chegar a quem não fala com a empresa há mais de 24 horas. A revisão confere se o conteúdo segue as políticas da Meta antes de ele chegar ao cliente.

Um template tem partes definidas. Só o corpo é obrigatório. Ele pode ter cabeçalho com texto, imagem, vídeo ou documento, rodapé e botões, como resposta rápida, link ou telefone.

E tem variáveis, os campos que mudam a cada envio, como o nome do cliente ou o número do pedido. Toda variável precisa de um valor de exemplo no cadastro.

Veja um exemplo simples. Olá, Maria! Seu pedido 4521 saiu para entrega. Acompanhe pelo botão abaixo. O nome e o número do pedido são variáveis. O resto é fixo e foi aprovado antes.

A revisão é automática e manual, e a decisão sai em até 24 horas. O status pode ser em análise, aprovado, rejeitado, pausado ou desativado. E a Meta não traduz: texto e exemplos devem estar no idioma escolhido.

Os motivos de reprovação mais comuns: variável no começo ou no fim do texto, variáveis fora de ordem, pedido de dados sensíveis, como número completo de cartão, linguagem ameaçadora, inclusive ameaça jurídica em cobrança, e emojis em excesso.

Se for rejeitado, dá para corrigir e reenviar, ou pedir uma nova revisão.

Três cuidados finais. Depois de aprovado, a categoria do template não muda. Um template aprovado pode ser editado até dez vezes em 30 dias. E um template sem uso por doze meses é arquivado.

Pontos-chave

- Template = modelo aprovado pela Meta
- Revisão antes de chegar ao cliente
- Só o corpo é obrigatório
- Variáveis precisam de exemplo
- Parte fixa + variáveis
- Decisão em até 24h

- Erros que reprovam template
- Corrigir e reenviar
- Categoria não muda depois

Quer aplicar isso na prática? Teste a ConverZap grátis →

Template de marketing, utilidade ou autenticação: qual a diferença?

Em resumo

A API oficial do WhatsApp tem três categorias de template. Marketing, para vender e divulgar. Utilidade, para dar sequência a algo que o cliente fez ou pediu. E autenticação, para confirmar a identidade com um código.

A categoria importa por dois motivos: ela define o preço de cada mensagem e as regras de envio.

Marketing é tudo o que busca reconhecimento de marca, vendas, retargeting ou relacionamento. Existem formatos como cupom, carrossel, oferta por tempo limitado e catálogo.

Utilidade é a continuação de uma ação do cliente. Exemplos oficiais: confirmação e rastreo de pedido, saldo e lembrete de pagamento, alertas sobre o status de um serviço e confirmação de opt-in ou opt-out.

No Brasil, existe ainda o template de detalhes do pedido. Ele pode ser de utilidade ou de marketing e mostra itens, total e formas de pagamento, como Pix, link de pagamento e boleto.

Autenticação serve para enviar códigos de verificação, como o de login. O texto é fixo, definido pela Meta, com aviso opcional para não compartilhar o código e validade opcional de 1 a 90 minutos.

Agora, o erro mais comum. Se a mensagem mistura assuntos, como atualização do pedido com uma promoção, ela vira marketing. Mensagem genérica também. E, desde abril de 2025, empresas que já receberam aviso de uso indevido podem ter o template reclassificado para marketing na hora.

No Brasil, a partir de 1º de outubro de 2026, a Meta cobra R\$ 0,3217 por mensagem de marketing entregue e R\$ 0,035 por mensagem de utilidade ou de autenticação entregue. Por isso vale planejar cada mensagem já pensando na categoria certa.

Uma dica: depois de aprovado, o template não muda de categoria. Se precisar de outra, crie um novo modelo.

Pontos-chave

- Marketing, utilidade, autenticação
- Categoria define preço e regras
- Marketing: vender e engajar
- Utilidade: continua uma ação do cliente
- Brasil: template de detalhes do pedido
- Autenticação: código de verificação
- Misturou promoção? Vira marketing
- Marketing R\$ 0,3217 | demais R\$ 0,035
- Aprovado: categoria fixa

Limite de envio da API do WhatsApp: como funcionam os níveis

Em resumo

O limite de envio da API oficial do WhatsApp é o número de clientes diferentes que a empresa pode contatar em 24 horas fora da janela de atendimento. Ele começa em 250 e sobe por níveis, conforme a empresa cumpre as regras e mantém a qualidade.

Repare em dois detalhes. Conta cada destinatário único, não cada mensagem. E só conta o que sai fora da janela de atendimento, ou seja, para quem não falou com você nas últimas 24 horas.

Isso é diferente da vazão, que é a velocidade de envio: por padrão, até 80 mensagens por segundo por número.

O primeiro salto é de 250 para 2.000. Há três caminhos: verificar a empresa na Meta, ter a verificação feita pelo parceiro que fez o cadastro, ou enviar 2.000 mensagens de alta qualidade em 30 dias. Cumprido um deles, a Meta sobe o limite para 2.000 imediatamente.

Depois disso, a subida é automática. A partir de 2.000, o limite sobe um nível em até 6 horas quando duas condições acontecem juntas: a qualidade está alta e a empresa usou pelo menos metade do limite nos últimos 7 dias.

Na prática, quem envia pouco não sobe. E quem envia muito, mas com qualidade baixa, também não. O crescimento vem de volume constante com mensagens que as pessoas querem receber. E lembre: responder a quem escreveu para você nas últimas 24 horas não consome o limite, porque ele só conta envios fora da janela.

Existe ainda outro limite, por pessoa. A Meta controla quantos templates de marketing cada cliente recebe, somando todas as empresas. Quando ele é atingido, o envio falha com o erro 131049, e o certo é esperar pelo menos 24 horas para tentar de novo.

Você acompanha o seu nível atual no WhatsApp Manager.

Pontos-chave

- Começa em 250 e sobe por níveis
- Conta pessoa, não mensagem
- Vazão: 80 mensagens/segundo
- 3 caminhos para chegar a 2.000
- Qualidade alta + uso de 50%
- Volume constante e qualidade
- Erro 131049: aguarde 24h
- Veja no WhatsApp Manager

Nota de qualidade do WhatsApp: o que derruba e como proteger

Em resumo

A nota de qualidade mostra como os clientes estão recebendo as mensagens da sua empresa no WhatsApp. O que mais derruba a nota são bloqueios e denúncias. E a melhor proteção é enviar só para quem pediu, com conteúdo que a pessoa quer receber.

Estados da nota de qualidade

Alta	Média	Baixa (pode restringir)
------	-------	-------------------------

A Meta classifica a qualidade em alta, média ou baixa, com base em sinais recentes dos clientes, como bloqueios e denúncias. Você acompanha isso no WhatsApp Manager.

O que costuma derrubar: enviar para quem não deu opt-in, mandar promoções demais, conteúdo genérico que parece spam, template na categoria errada e não respeitar quem pediu para sair.

As consequências vêm em camadas. Um template com retorno negativo pode ser pausado. Se o problema continuar, ele pode ser desativado. E qualidade baixa por muito tempo leva a limitação de envio.

Em casos de spam ou categorização errada, a Meta pode dar avisos, bloquear o envio por um período de 1 a 30 dias e, no limite, desativar a conta. Existe recurso pelo Business Support Home.

Quando a pessoa desliga o marketing da sua empresa no próprio WhatsApp, o envio falha com o erro 131050. A Meta avisa por webhook. Então tire essa pessoa da lista de campanhas.

Templates novos passam por uma entrega gradual. A Meta envia um primeiro lote, observa a reação das pessoas e só depois libera o resto.

Como proteger: peça opt-in deixando claro o nome da empresa. Ofereça um jeito fácil de sair, como um botão para parar as promoções. Respeite o descadastro na hora. Segmente a lista e controle a frequência.

E monitore. Acompanhe entregas, leituras, respostas e descadastros de cada template. Se um template for pausado, revise o texto e o público antes de reativar.

A API oficial reduz riscos, mas nenhuma ferramenta elimina bloqueios. A qualidade depende de como a empresa usa o canal.

Pontos-chave

- Bloqueios e denúncias derrubam a nota
- Alta, média ou baixa
- Sem opt-in, excesso, spam
- Pausa, desativação, limitação

- Bloqueio de 1 a 30 dias
- Erro 131050: tire da lista
- Template novo: entrega gradual
- Opt-in, saída fácil, frequência
- Acompanhe cada template
- API oficial: risco menor, não zero

Verificação da empresa na Meta: para que serve e como fazer

Em resumo

A verificação da empresa na Meta confirma que o seu negócio é real e que o Portfólio Empresarial pertence a ele. Na API oficial do WhatsApp, ela libera limites maiores e é requisito para o selo de Conta Comercial Oficial.

O que muda depois de verificar? O limite de envio sobe de 250 para 2.000 clientes em 24 horas. O portfólio passa de 2 para até 20 números. E alguns recursos, como os Flows, exigem empresa verificada.

Como fazer, em linhas gerais. Nas configurações do Portfólio Empresarial, confira se o nome legal da empresa está exatamente igual ao que consta nos documentos, com endereço completo.

Depois, envie os documentos pedidos. Podem ser solicitados número fiscal, documento de constituição, como o contrato social, e identidade do administrador. Documento feito pela própria empresa, sem assinatura ou carimbo oficial, é recusado.

Também vale verificar o domínio do site. Isso pode ser feito com uma meta-tag no código da página ou com um arquivo HTML na raiz do site.

Se o cadastro foi feito por uma plataforma, a verificação também pode ser conduzida por ela. A Meta prevê esse caminho para liberar o limite de 2.000.

O erro mais comum é divergência: nome diferente entre o cadastro e o documento, ou endereço incompleto. E se o domínio já foi verificado por outro portfólio, esse outro portfólio precisa liberá-lo.

E o selo azul? A Conta Comercial Oficial é um passo além. Exige portfólio verificado, verificação em duas etapas, nome de exibição aprovado e pelo menos 30 dias na plataforma. Se o pedido for negado, é preciso esperar 30 dias para tentar de novo.

O prazo de análise varia. Por isso, vale começar a verificação cedo, antes de precisar escalar os envios.

Pontos-chave

- Verificação libera limites maiores
- Mais limite, mais números
- Nome legal idêntico ao documento
- Documento oficial, assinado ou carimbado
- Domínio: meta-tag ou arquivo HTML
- Verificação pelo parceiro também conta
- Divergência reprova
- Selo azul: 4 requisitos
- Comece a verificação cedo

Cloud API do WhatsApp: por que a On-Premises acabou

Em resumo

A On-Premises acabou porque a Meta concentrou a API oficial do WhatsApp na Cloud API, hospedada pela própria Meta. A última versão On-Premises expirou em 23 de outubro de 2025.

Na On-Premises, a empresa ou o parceiro rodava a API em servidores próprios. Na Cloud API, a Meta cuida da hospedagem.

A transição foi em etapas. Em janeiro de 2024, os recursos novos passaram a sair só na Cloud API. Em julho de 2024, números novos só podiam ser registrados nela. Em outubro de 2025, veio o fim.

Os números que ainda estavam na On-Premises deixaram de ter as mensagens entregues.

Hoje, a Cloud API é a base da plataforma: envia texto, mídia, botões, listas e até chamadas, e avisa cada evento por webhook.

Então, ao escolher uma plataforma hoje, a pergunta certa é se ela usa a Cloud API oficial da Meta.

Pontos-chave

- Fim em 23/10/2025
- Servidor próprio x nuvem da Meta
- Jan/24 → Jul/24 → Out/25
- Mensagens deixaram de ser entregues
- Cloud API: base da plataforma
- Pergunte: usa a Cloud API?

Pronto para usar a API oficial na prática?



A ConverZap conecta o número da sua empresa à API oficial do WhatsApp e usa agentes de IA para atendimento, qualificação de leads e vendas — sem largar o WhatsApp no celular. Templates, disparos, caixa de entrada compartilhada e automações, tudo em um só lugar.

Criar conta grátis → app.converzap.com/cadastro

Já tem conta? [Entrar](#) • Saiba mais em converzap.com

© ConverZap. Conteúdo educativo. WhatsApp é uma marca da Meta Platforms, Inc.; a ConverZap não é afiliada à Meta.