

ConverZap

Explica

Guia de IA e Atendimento no WhatsApp

10 temas essenciais — edição 2026

Chatbot, agente de IA, agenda, leads, equipe, custos e as regras da Meta — direto ao ponto.

converzap.com

Sobre este guia

A inteligência artificial chegou ao atendimento no WhatsApp, e com ela vieram muitas dúvidas. Qual a diferença entre um chatbot e um agente de IA? O que ele consegue resolver sozinho? Quando uma pessoa precisa assumir? E quanto isso custa com as mudanças de preço da Meta em 2026?

Este guia reúne, em dez capítulos curtos, os temas que mais aparecem no dia a dia de quem atende pelo WhatsApp: treino do agente, agendamento, qualificação de leads, passagem para humano, coexistência, equipes no mesmo número, recursos gratuitos do app e a IA da própria Meta.

Cada capítulo traz um resumo prático, pontos-chave e, quando existe, o link da fonte oficial. As regras e os valores citados seguem as páginas da Meta e do WhatsApp consultadas em setembro de 2026. Como elas mudam com frequência, vale conferir a fonte antes de decidir.

Índice

1. Chatbot ou agente de IA? Entenda a diferença
2. O que um assistente virtual no WhatsApp consegue fazer
3. Como treinar um agente de IA com a base de conhecimento
4. Agente de IA que agenda consultas e reuniões
5. Como qualificar leads automaticamente no WhatsApp
6. Quando a IA deve passar a conversa para um humano
7. Coexistência: como funciona o recurso da Meta que une app e API
8. Vários atendentes no mesmo número de WhatsApp
9. Automação de WhatsApp grátis: o que dá para fazer
10. Meta Business Agent: a IA da Meta no WhatsApp

Conteúdo educativo, revisado em setembro de 2026. Regras e preços da Meta podem mudar: confira sempre as páginas oficiais citadas em cada capítulo.

Chatbot ou agente de IA? Entenda a diferença

A diferença cabe em uma frase: o **chatbot** segue um roteiro fixo de botões e opções, enquanto o **agente de IA** entende o que o cliente escreve, consulta informações e executa ações. Os dois automatizam o atendimento, mas funcionam de jeitos bem diferentes e servem a necessidades diferentes.

O chatbot tradicional funciona como uma árvore de decisão. Alguém desenha as perguntas e as respostas possíveis, e o cliente escolhe entre as opções. Ele é ótimo para caminhos curtos e previsíveis, como informar o horário de funcionamento. O problema aparece quando a pergunta sai do roteiro: o bot não entende e devolve o mesmo menu.

O agente de IA usa um modelo de linguagem. Ele entende a mensagem escrita do jeito que o cliente fala, busca a resposta na base de conhecimento da empresa e pode executar ações em outros sistemas, como consultar um pedido, marcar um horário ou atualizar o CRM. Em vez de pedir que o cliente escolha uma opção, ele resolve a partir da conversa.

Se o atendimento tem poucos caminhos e quase nenhuma variação, um chatbot de fluxo pode bastar. Se os clientes perguntam de muitos jeitos, pedem coisas que dependem de dados do sistema ou precisam de resposta personalizada, o agente de IA tende a funcionar melhor. E dá para combinar: **botões para o básico e o agente para o resto**.

A manutenção também pesa. No chatbot, cada caminho novo precisa ser desenhado à mão. No agente, boa parte das mudanças é feita atualizando as instruções e a base de conhecimento. Em ambos os casos, o agente precisa de limites bem definidos sobre o que pode ou não fazer.

Nos dois modelos vale a mesma regra da política do WhatsApp Business: quem usa automação precisa oferecer um **caminho rápido, claro e direto** para o cliente falar com uma pessoa. Automação, seja por fluxo ou por IA, não pode ser um beco sem saída para quem precisa de ajuda.

Chatbot de fluxo x agente de IA

Critério	Chatbot de fluxo	Agente de IA
Como funciona	Árvore de decisão com botões e menus	Modelo de linguagem que entende texto livre
Perguntas fora do roteiro	Devolve o menu	Busca a resposta na base de conhecimento
Ações em sistemas	Limitadas ao que foi desenhado	Consulta pedidos, agenda, atualiza o CRM
Manutenção	Cada caminho novo desenhado à mão	Atualização de instruções e documentos
Melhor uso	Caminhos curtos e previsíveis	Conversas abertas e personalizadas

Pontos-chave

- Chatbot segue roteiro; agente entende e age
- Fluxo fixo serve para caminhos curtos
- Agente consulta a base e executa ações
- Dá para combinar botões e agente de IA
- Sempre ofereça um caminho para um humano

Fonte: <https://whatsappbusiness.com/policy/>

O que um assistente virtual no WhatsApp consegue fazer

Um assistente virtual no WhatsApp, também chamado de agente de IA, resolve cinco tipos de tarefa: **tira dúvidas, agenda horários, consulta pedidos, qualifica contatos e passa a conversa para a equipe.** A combinação delas depende do negócio e dos sistemas a que ele está conectado.

A primeira tarefa é tirar dúvidas a qualquer hora usando a base de conhecimento da empresa: preços, horários, políticas de troca, formas de pagamento. Como ele responde com base no que a empresa cadastrou, funciona também de madrugada, e o que precisar de uma pessoa fica registrado para a equipe assumir no horário de trabalho.

A segunda é agendar. O assistente consulta os horários livres, oferece opções e registra a escolha do cliente na agenda. A terceira é consultar sistemas: quando está integrado, informa o status de um pedido ou de um chamado sem que ninguém da equipe precise abrir outra tela.

A quarta tarefa é qualificar. O assistente faz as perguntas certas, entende o interesse do contato e registra tudo no CRM. A quinta é chamar uma pessoa: quando o assunto sai do escopo ou o cliente pede, ele transfere a conversa para alguém da equipe, junto com um resumo do que já foi dito.

Para responder dúvidas, basta a base de conhecimento. Para agendar, consultar pedidos ou preencher o CRM, o assistente precisa estar **conectado a esses sistemas**. Por isso, antes de começar, vale listar quais tarefas a empresa quer automatizar e quais integrações cada uma exige. Começar pelas dúvidas frequentes costuma ser o passo mais simples.

Há também o que ele não deve fazer. A política do WhatsApp Business proíbe pedir ou enviar **número completo de cartão, de conta bancária ou de documento de identidade**. Essa regra precisa estar escrita nas instruções do assistente desde o primeiro dia, junto com a orientação de transferir para uma pessoa quando o assunto exigir.

Pontos-chave

- Tira dúvidas a qualquer hora
- Agenda com base nos horários livres
- Consulta pedidos quando integrado
- Qualifica e registra no CRM
- Transfere para humano com resumo
- Nunca pede cartão, conta ou documento

Como treinar um agente de IA com a base de conhecimento

Na prática, "treinar" um agente de IA não é reprogramar o modelo. É escrever **boas instruções** e oferecer uma **base de conhecimento** com os documentos da empresa, que o agente consulta antes de responder. Não é preciso saber programar: o trabalho principal é organizar informação.

As instruções dizem quem o agente é, qual o tom de voz, qual o objetivo e, principalmente, o que ele não pode fazer. Exemplos: não prometer prazo que não está na política, não dar desconto por conta própria e transferir para uma pessoa quando não souber a resposta. Instrução vaga gera resposta vaga, então vale ser específico.

A base de conhecimento reúne perguntas frequentes, tabela de preços, políticas, catálogo e horários. Duas regras fazem diferença. Primeira: manter tudo atualizado, porque o agente repete o que estiver escrito. Segunda: eliminar contradições. Se um arquivo diz uma coisa e outro diz o contrário, o agente pode escolher o errado.

Quando chega uma pergunta, o agente procura o trecho relevante na base e monta a resposta a partir dele. Por isso, textos claros e bem organizados, com **um assunto por seção**, ajudam o agente a encontrar a informação certa com mais facilidade. Títulos descritivos e frases diretas também reduzem o risco de respostas confusas.

Há um cuidado importante com dados. Pelos termos do WhatsApp Business, os dados das conversas **não podem ser usados para criar, treinar ou melhorar modelos de IA de terceiros**. A empresa só pode fazer o ajuste fino de um modelo de uso exclusivo dela. E o agente não deve pedir dados sensíveis, como número completo de cartão.

Por fim, o teste. Antes de publicar, faça as perguntas que os clientes fazem de verdade, veja onde o agente erra e corrija o documento ou a instrução. Depois de publicar, revise as conversas reais com frequência. Esse ciclo de testar, corrigir e repetir é o verdadeiro treino.

O que vai em cada parte

Instruções	Base de conhecimento
Quem o agente é e qual o objetivo	Perguntas frequentes
Tom de voz da marca	Tabela de preços e catálogo
O que ele não pode fazer	Políticas (troca, entrega, pagamento)
Quando transferir para uma pessoa	Horários e endereços

Pontos-chave

- Treinar = instruções + base de conhecimento
- Instrução específica gera resposta precisa
- Documentos atualizados e sem contradição
- Um assunto por seção facilita a busca
- Conversas não treinam IA de terceiros
- Teste, corrija e revise sempre

Fonte: <https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms>

Agente de IA que agenda consultas e reuniões

Um agente de IA consegue agendar pelo WhatsApp: ele **consulta os horários livres** na agenda, oferece opções, registra a escolha do cliente e, depois, envia o lembrete. Tudo isso sem que alguém da equipe precise digitar o compromisso. O mesmo raciocínio serve para consultas, avaliações, visitas e reuniões comerciais.

O cliente escreve do jeito dele, algo como "quero marcar semana que vem, de manhã". O agente entende o pedido, consulta a agenda conectada e responde só com horários livres. O cliente escolhe, o agente confirma os dados e registra o compromisso. Se nenhum horário serve, oferece outros dias ou coloca o cliente em contato com a recepção.

O mesmo vale para reuniões de vendas: o lead escolhe o horário e o convite já sai para o vendedor. O que faz tudo funcionar é a **integração**. O agente precisa de acesso à agenda ou ao sistema da empresa para ler horários e criar compromissos, e deve receber só a permissão necessária. Para cancelamentos, vale pedir confirmação antes.

Outra opção são os **WhatsApp Flows**, formulários de várias etapas dentro da própria conversa. Eles podem consultar um sistema em tempo real para mostrar só os horários disponíveis. O agente envia o formulário no momento certo e continua a conversa depois que o cliente confirma.

Para lembrar o cliente depois de 24 horas sem conversa, a empresa precisa usar um **modelo de mensagem aprovado**, com botões para confirmar ou remarcar. E atenção aos custos: a partir de **01/10/2026**, a Meta passa a cobrar mensagens de serviço, com franquia de **1.000 mensagens entregues por número por mês**.

Em clínicas, o agente deve cuidar só da parte administrativa, como especialidade, convênio e horário, sem pedir sintomas. A política do WhatsApp Business restringe o envio de informações de saúde quando a regulamentação exige sistemas com requisitos maiores. Qualquer sinal de urgência deve ir para uma pessoa da equipe.

Pontos-chave

- Consulta, oferece, registra e lembra
- Integração com a agenda é essencial
- Permissão mínima; confirme cancelamentos
- Flows mostram horários em tempo real
- Lembrete fora da janela usa template
- Em saúde, só dados administrativos

Como qualificar leads automaticamente no WhatsApp

Para qualificar leads automaticamente no WhatsApp, um agente de IA faz **poucas perguntas** na conversa, classifica o contato pelos critérios da empresa e registra tudo no CRM. O vendedor recebe a ficha pronta e já sabe com quem está falando, sem precisar repetir as mesmas perguntas ao cliente.

Tudo começa antes da IA. A equipe comercial precisa definir o que é um lead qualificado. Normalmente entram **necessidade, prazo, orçamento ou porte da empresa e quem toma a decisão**. Esses critérios viram as instruções do agente. Sem eles, a automação faz perguntas bonitas que não levam a lugar nenhum.

Na conversa, o agente faz uma pergunta de cada vez, no tom da marca, e aproveita o que o lead já contou para não repetir. Se surge uma dúvida no meio, ele responde e volta à qualificação. Parece conversa, não formulário. Cada resposta vai para o campo certo do CRM, como interesse, prazo e origem do contato.

Com as respostas, o agente aplica a etiqueta e decide o próximo passo. O lead **quente** pode ir direto para um vendedor ou sair com reunião marcada. O **morno** recebe material e um retorno programado. Quem está **fora do perfil** recebe uma resposta educada, sem ocupar a agenda do time.

A qualificação melhora com o tempo. Compare o que o agente classificou com o que realmente virou venda e ajuste os critérios. Perguntas que não ajudam a separar os perfis podem sair; critérios que faltaram podem entrar nas instruções. Essa revisão deve ser feita junto com a equipe comercial.

Há também um cuidado legal. Pelo **art. 20 da LGPD**, a pessoa pode pedir revisão de decisões tomadas apenas por meios automatizados que afetem seus interesses, e o controlador deve informar os critérios usados, se solicitado. Por isso, deixe sempre um caminho para falar com alguém do time.

Cada perfil, um próximo passo

Perfil	Próximo passo sugerido
Quente	Vendedor avisado ou reunião já marcada
Morno	Material de apoio e retorno programado
Fora do perfil	Resposta educada, sem ocupar a agenda do time

Pontos-chave

- Defina os critérios antes da automação
- Uma pergunta de cada vez, sem repetir
- Respostas vão direto para o CRM
- Etiqueta define o próximo passo
- Compare classificação com vendas reais
- LGPD: decisão automática pode ser revista

Fonte: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

Quando a IA deve passar a conversa para um humano

A IA deve passar a conversa para uma pessoa em quatro momentos: **quando o cliente pede, quando o assunto sai do escopo, quando há risco e quando ela não tem certeza da resposta**. Definir essas regras com antecedência é o que separa um atendimento automatizado confiável de um frustrante.

O primeiro momento é o mais simples: o cliente pediu. A política do WhatsApp Business permite automação, mas exige caminhos de escalonamento **rápidos, claros e diretos** para uma pessoa. Esconder essa opção atrás de menus ou de respostas repetidas vai contra a regra e contra a experiência do cliente.

O segundo é quando o assunto está fora do que o agente foi preparado para resolver, como uma negociação especial ou um caso que não está na base de conhecimento. O terceiro é quando há risco: cliente irritado, reclamação séria, cobrança contestada, pedido de estorno ou qualquer sinal de urgência. Nesses casos, uma pessoa decide melhor.

O quarto momento é a dúvida. Se a IA não tem certeza da resposta, é melhor transferir do que inventar. Essa orientação deve estar nas instruções do agente de forma explícita, para que ele reconheça o limite do que sabe. Uma resposta errada dada com segurança costuma custar mais caro do que uma transferência.

Transferir bem também importa. A pessoa que assume deve receber o **histórico e um resumo** da conversa, para o cliente não precisar repetir tudo. Se não houver ninguém on-line, o agente informa o horário de atendimento, registra o pedido e deixa a conversa na fila para a equipe assumir assim que chegar.

Quando a IA resolve e quando chama uma pessoa

A IA resolve	Uma pessoa assume
Dúvidas que estão na base de conhecimento	Cliente pediu para falar com alguém
Agendamentos e remarcações simples	Negociação especial ou caso fora da base
Status de pedidos e chamados	Reclamação séria, estorno ou cobrança contestada
Perguntas de qualificação	Cliente irritado ou sinal de urgência
Triagem e encaminhamento	A IA não tem certeza da resposta

Pontos-chave

- Cliente pediu? Transfira na hora
- Fora do escopo vai para a equipe
- Risco ou irritação pedem uma pessoa
- Na dúvida, transferir, não inventar
- Passe histórico e resumo junto

Fonte: <https://whatsappbusiness.com/policy/>

Coexistência: como funciona o recurso da Meta que une app e API

A **coexistência** é um recurso da Meta que permite conectar o número do app WhatsApp Business à API oficial (Cloud API) e continuar usando o app no celular. Assim, um agente de IA pode atender pela API enquanto a empresa segue conversando pelo app, no mesmo número.

Antes, para usar a API, era preciso tirar o número do app. Na coexistência, não. As mensagens aparecem **espelhadas nos dois lados** e o histórico fica sincronizado. Pela API, a empresa pode usar agentes de IA, modelos aprovados e integração com CRM; pelo app, a equipe entra na conversa quando quiser.

Segundo a Meta, a conexão é feita pelo site de um parceiro da plataforma. A empresa escolhe conectar o app que já usa, digita o número e recebe um código. No app, abre a mensagem da conta oficial, toca em "Conectar à Plataforma Empresarial", aceita compartilhar o histórico e cola o código. Entram as conversas dos **últimos 180 dias**.

O parceiro tem 24 horas para concluir a sincronização; se passar disso, o processo precisa ser refeito. Quanto ao custo, as **mensagens enviadas pelo app não são cobradas**. As enviadas pela API seguem a tabela da Meta, e a partir de 01/10/2026 as mensagens de serviço da API passam a ser cobradas, com franquia de 1.000 entregues por número por mês.

Algumas funções mudam. Grupos e chamadas continuam só no app. As listas de transmissão ficam só para leitura. Mensagens temporárias, de visualização única e localização ao vivo ficam desligadas nas conversas individuais. É possível manter até quatro aparelhos associados compatíveis. Catálogo, pedidos, status e etiquetas seguem no app, mas não funcionam pela Cloud API.

Um detalhe importante: se o celular principal ficar **cerca de 14 dias sem abrir o app**, a conexão cai. Aparelhos associados sem uso por 30 dias também são desconectados. Por isso, mesmo com um agente atendendo pela API, é preciso abrir o WhatsApp Business no celular principal com regularidade.

O que muda com a coexistência

Item	Como fica
Mensagens enviadas pelo app	Não são cobradas
Mensagens enviadas pela API	Seguem a tabela de preços da Meta
Histórico	Últimos 180 dias sincronizados
Grupos e chamadas	Continuam só no app

Item	Como fica
Listas de transmissão	Só leitura
Temporárias, visualização única, localização ao vivo	Desligadas nas conversas individuais
Celular principal sem uso	Cerca de 14 dias derruba a conexão

Pontos-chave

- Recurso da Meta: app e API no mesmo número
- Mensagens espelhadas e histórico de 180 dias
- Mensagens do app não são cobradas
- Grupos e chamadas ficam só no app
- Abra o app no celular antes de 14 dias

Fonte: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/embedded-signup/onboarding-business-app-users>

Vários atendentes no mesmo número de WhatsApp

Para ter vários atendentes no mesmo número de forma organizada, o caminho é conectar o número à **API oficial** e usar uma **plataforma de atendimento**, em que cada pessoa tem seu próprio acesso. Assim, cada conversa passa a ter um responsável claro, e o cliente continua falando com um único número da empresa.

O app WhatsApp Business é gratuito e ótimo para começar, mas, segundo a própria Meta, **não foi feito para equipes com vários usuários**. Dá para associar alguns aparelhos, só que todos veem a mesma lista de conversas, sem divisão clara de quem responde o quê. Daí surgem mensagens duplicadas e clientes esquecidos.

Com a API oficial, o número fica ligado a uma plataforma de atendimento. Cada atendente entra com o próprio login, as conversas são distribuídas e cada uma tem um responsável. Dá para separar por equipes, como vendas e suporte, usar etiquetas, transferir conversas com histórico e ver quem está atendendo o quê.

O gestor acompanha a fila, o tempo de resposta e o volume de cada pessoa. Como a plataforma oficial foi pensada para escala, o número de atendentes pode crescer junto com a equipe, sem trocar de número. Cada pessoa trabalha pelo computador, sem precisar de um celular próprio para o atendimento.

O agente de IA pode ser o primeiro da fila. Ele responde o que é repetitivo, identifica o assunto e encaminha para a equipe certa com um resumo. Os atendentes ficam com as conversas que realmente precisam de uma pessoa. Fora do horário comercial, o agente segue respondendo dúvidas e deixa a fila organizada.

Para quem não quer abandonar o app, a Meta oferece a **coexistência**, que liga o mesmo número à API e mantém o WhatsApp Business no celular. As mensagens enviadas pelo app não são cobradas, e o histórico fica sincronizado nos dois lados. Grupos e chamadas, porém, continuam só no app.

Pontos-chave

- App não foi feito para equipes
- API oficial + plataforma de atendimento
- Login individual e dono por conversa
- Filas, etiquetas e transferência
- IA faz a triagem inicial
- Coexistência mantém o app no celular

Fonte: <https://whatsappbusiness.com/resources/resource-library/whatsapp-vs-whatsapp-business/>

Automação de WhatsApp grátis: o que dá para fazer

De graça, o app WhatsApp Business oferece **mensagem de saudação, mensagem de ausência, respostas rápidas, etiquetas, catálogo e link ou QR code de conversa**. São recursos úteis para pequenas empresas, mas não substituem um agente de IA nem atendimento em escala. Todos estão descritos na central de ajuda do WhatsApp.

A mensagem de saudação é enviada automaticamente quando o cliente fala com a empresa pela primeira vez ou depois de um tempo sem conversa. A mensagem de ausência responde fora do horário definido. Juntas, evitam que o cliente fique sem retorno. Vale escrevê-las com informações úteis, como horário de atendimento e link do catálogo.

As **respostas rápidas** guardam até 50 mensagens prontas, chamadas por um atalho, como `"/horario"`. As **etiquetas** organizam as conversas por etapa, como novo cliente ou pagamento pendente. Não é automação completa, mas economiza bastante tempo de digitação no dia a dia, principalmente nas perguntas que se repetem.

O **catálogo** mostra produtos e serviços, com foto e preço, dentro do próprio WhatsApp. E o **link ou QR code de conversa** leva o cliente direto para o número da empresa a partir do site, da loja física ou das redes sociais. Os dois recursos ajudam a transformar visitas em conversas.

O limite do app é claro: ele não conversa sozinho com o cliente, não integra com o CRM e não foi feito para equipes. Para ter agente de IA, atendentes em um painel e disparos com modelos aprovados, o caminho é a **API oficial**, que segue a tabela de preços da Meta.

Na API, a partir de 01/10/2026, as mensagens de serviço passam a ser cobradas, com franquia de **1.000 entregues por número por mês**; modelos de mensagem seguem a tabela da Meta. E, com a coexistência, recurso da Meta, a empresa liga o número à API e continua usando o app, cujas mensagens não são cobradas.

Recursos gratuitos do app x API oficial

Recurso	App WhatsApp Business (grátis)	API oficial
Saudação e ausência automáticas	Sim	Sim, via plataforma
Respostas rápidas	Até 50	Via plataforma
Etiquetas e catálogo	Sim	Via plataforma

Recurso	App WhatsApp Business (grátis)	API oficial
Link e QR code de conversa	Sim	Sim
Agente de IA que conversa e age	Não	Sim
Integração com CRM e sistemas	Não	Sim
Vários atendentes com login próprio	Não foi feito para equipes	Sim
Custo	Grátis	Tabela da Meta; serviço com franquia de 1.000/mês a partir de 01/10/2026

Pontos-chave

- Saudação e ausência automáticas
- Até 50 respostas rápidas
- Etiquetas, catálogo, link e QR code
- App não conversa sozinho nem integra
- IA e escala exigem a API oficial
- Serviço na API: 1.000 grátis/número/mês

Fonte: <https://faq.whatsapp.com/>

Meta Business Agent: a IA da Meta no WhatsApp

O **Meta Business Agent** é a IA da própria Meta que conversa com clientes em nome da empresa no WhatsApp Business. Por enquanto, ele está disponível **apenas para empresas selecionadas, em alguns países e idiomas**. Quem pode usar decide se ativa ou não, e deve conferir as condições antes de ligar.

Para o cliente, fica claro que ele está falando com uma IA: **aparece um aviso na conversa**. E ele pode pedir para falar com uma pessoa a qualquer momento. Isso segue a mesma lógica da política do WhatsApp Business, que exige um caminho claro para o atendimento humano.

O uso não é gratuito. Desde **01/08/2026**, segundo a página oficial de preços de mensagens que não são template, o Meta Business Agent custa **US\$ 2,00 por 1 milhão de tokens**, cobrados à parte da entrega. A Meta estima algo em torno de 4 a 5 centavos de dólar por mensagem. E ele **não é gratuito na janela de 72 horas** aberta por anúncios.

Para quem precisa que a IA consulte pedidos, marque horários no próprio sistema, atualize o CRM ou divida conversas entre vários atendentes, o caminho é um **agente de IA conectado à API oficial**. Nesse modelo, a empresa escolhe a base de conhecimento, define quando a conversa vai para um humano e decide quais ações o agente pode executar.

Vale conhecer também uma regra da Meta para **fornecedores de IA de uso geral**, aqueles em que o assistente é o produto principal. Eles não podem usar a plataforma, com exceção dos números do **Brasil (+55) desde 11/03/2026**, onde pagam por mensagem que não é template. A exceção para o Espaço Econômico Europeu terminou em 12/05/2026.

Essa regra não muda a forma como a Meta cobra as demais empresas. Quem usa IA no próprio atendimento, como um agente que responde os clientes da loja ou da clínica, não entra na categoria de fornecedor de IA de uso geral. Para essas empresas, valem as regras de cobrança normais da tabela da Meta.

Meta Business Agent x agente de IA próprio na API

Critério	Meta Business Agent	Agente de IA próprio na API oficial
Disponibilidade	Empresas selecionadas, alguns países e idiomas	Qualquer empresa com a API oficial
Custo da IA	US\$ 2,00 por 1M de tokens (desde 01/08/2026)	Conforme a plataforma escolhida, mais a tabela da Meta
Janela de 72h de anúncios	Não é gratuito	Mensagens seguem as regras da janela
Aviso ao cliente	Aviso de IA na conversa	Definido pela empresa

Critério	Meta Business Agent	Agente de IA próprio na API oficial
Passagem para humano	Cliente pode pedir uma pessoa	Regras de transferência da empresa
Base e ações	Informações que o negócio disponibiliza	Base própria, CRM, agenda e sistemas

Pontos-chave

- IA nativa da Meta, com aviso ao cliente
- Só para empresas selecionadas
- US\$ 2,00 por 1M de tokens desde 01/08/26
- Não é grátis na janela de 72h
- Integrações pedem agente na API oficial
- IA de uso geral: exceção só para +55

Fonte: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing/non-template-messages>

Pronto para colocar IA no seu WhatsApp?

A ConverZap é uma plataforma para atender e vender pelo WhatsApp com a API oficial. Nela, a empresa cria agentes de IA que atendem, qualificam, agendam e executam ações em outros sistemas, faz disparos com templates aprovados e descadastro, organiza vários atendentes em uma caixa de entrada compartilhada e acompanha cada contato em um funil/CRM próprio com automações. Tudo pensado para seguir as regras da Meta apresentadas neste guia.

Criar conta grátis → app.converzap.com/cadastro

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