



Nova Precificação na WhatsApp Business API

Dia 01 de julho de 2025



Antes de 1 de julho

Janela de Atendimento & Templates

O WhatsApp Business API opera com dois conceitos fundamentais para a comunicação e precificação: as Janelas de Atendimento e os Templates de Mensagem.



Templates de Mensagem:

- Mensagens aprovadas pela Meta usadas para iniciar ou retomar conversas após o fim da janela de atendimento.
- O envio de um template abre um ciclo de 24h para a mesma categoria, sem cobrança extra. Isso não inicia uma Janela de Atendimento.

Janelas de Atendimento:

- São períodos de 24 horas que se iniciam somente quando o cliente envia uma mensagem ou responde a uma mensagem da empresa.
- Dentro de uma janela ativa, a empresa pode enviar mensagens de sessão (texto livre, sem aprovação prévia) para o cliente.

Olá, {{1}}, seu pedido {{2}} foi enviado e chegará até {{3}}

13:56



Promoção de {{1}}, você encontra aqui na nossa empresa.

13:56



Pedido {{1}} enviado. Chega até {{2}}.

13:56



Antes de 1 de julho

Como era antes?

Antes da mudança, a Meta* cobrava por Janela de Atendimento de 24h, iniciada sempre que um template era enviado e um cliente respondia.

Exemplo 1:



➔ Dentro dessa janela, você podia enviar mensagens “livres” (free-form) e templates de utilidade sem custo adicional.

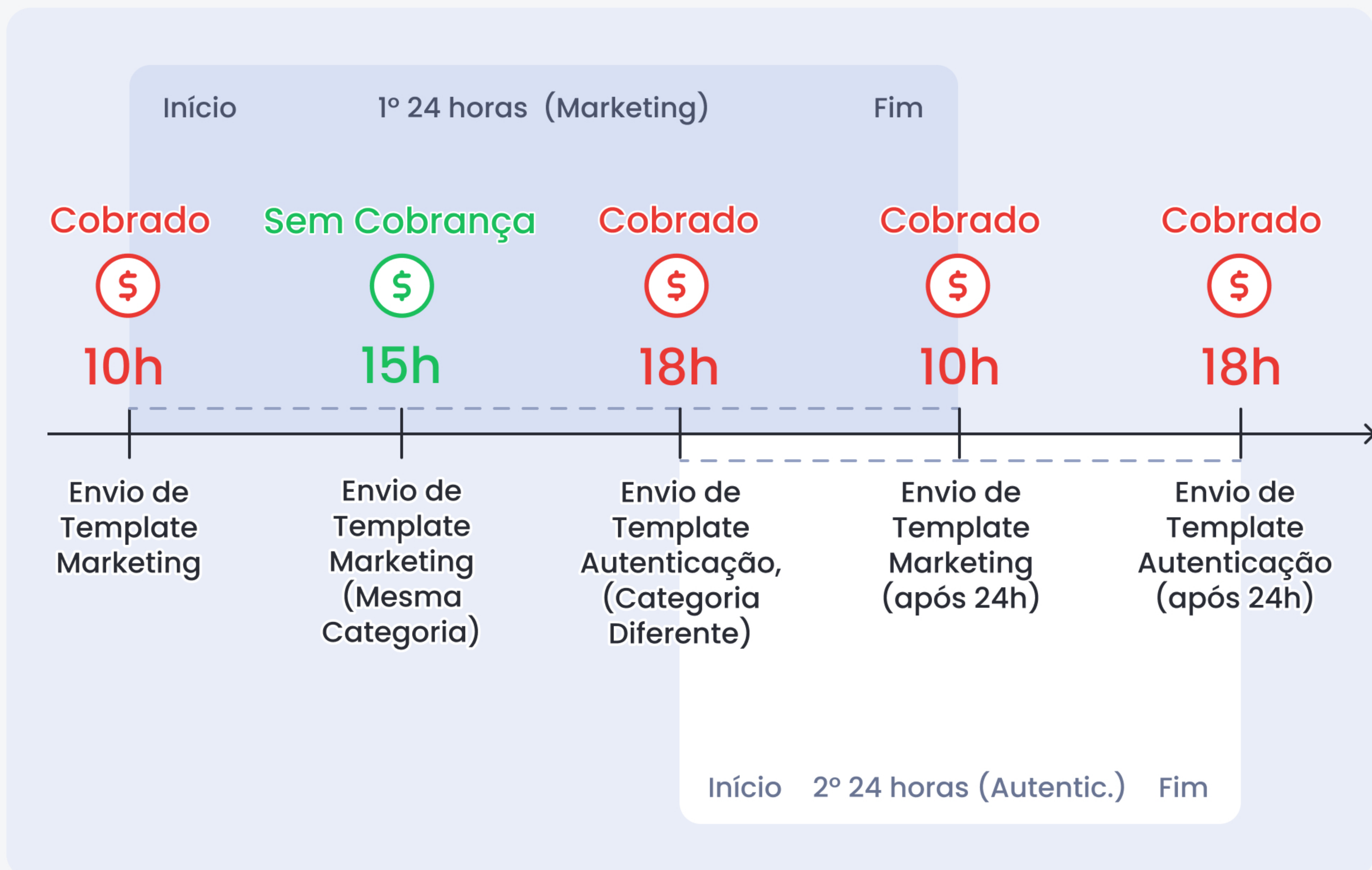
➔ O exemplo acima é de uma situação da qual o cliente respondeu ao Template.

* Meta é a empresa controladora do WhatsApp, Facebook, Instagram e outras plataformas.

Como era antes?

Quando o cliente não respondia.

Exemplo 2:



➔ No cenário em que o cliente não responde, o envio de um template inicia um período de 24 horas para a cobrança de templates daquela categoria específica. Durante esse período, templates subsequentes da mesma categoria enviados para o mesmo cliente não serão cobrados.

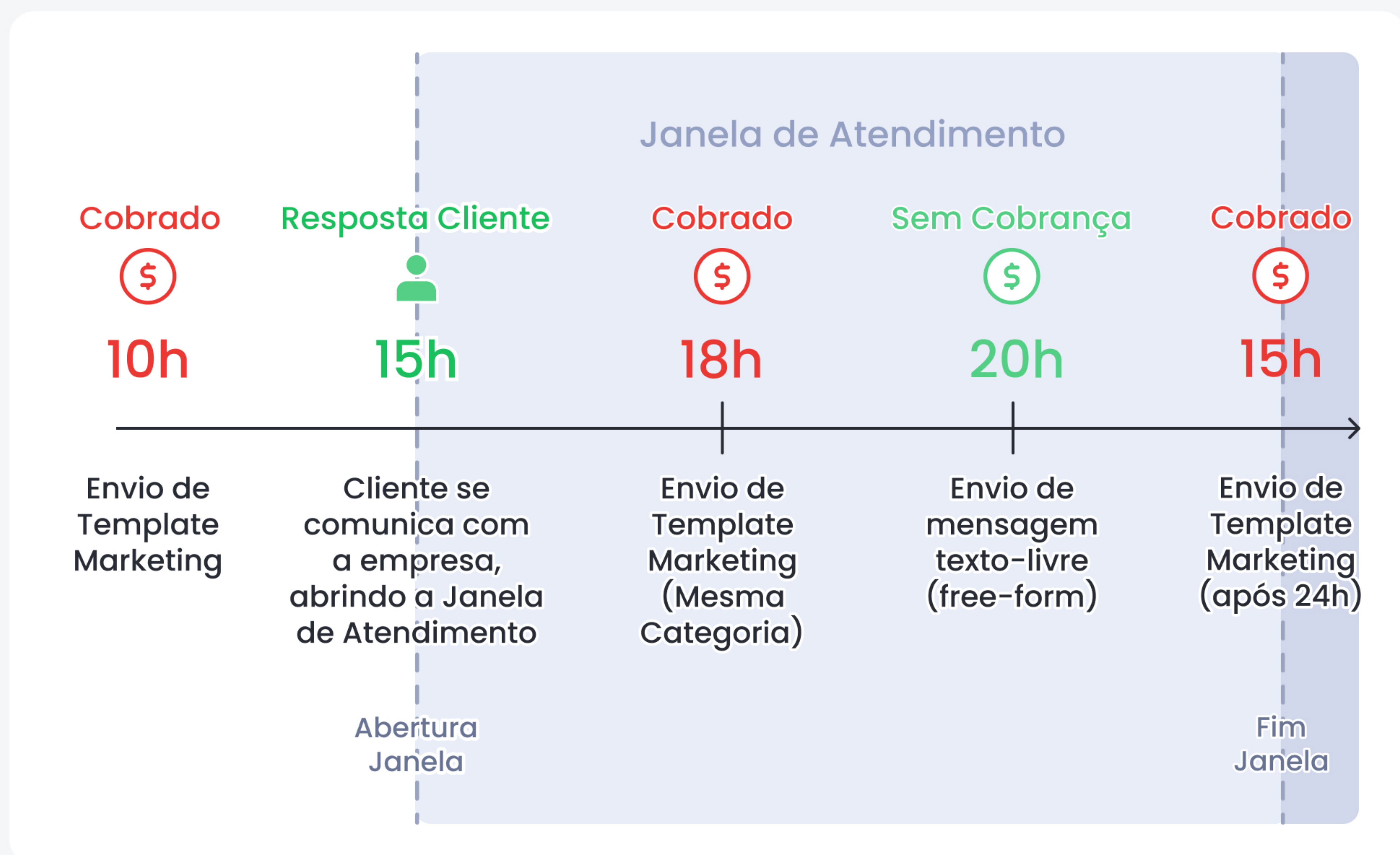
➔ Quando um template de uma categoria diferente (ex: Autenticação após Marketing) é enviado e o cliente não responde, inicia-se um novo período de 24 horas para a cobrança de templates daquela categoria específica.

A partir de 1º de julho de 2025

Como é agora?

O novo modelo é cobrado por mensagem (template) e não por Janela de Atendimento.

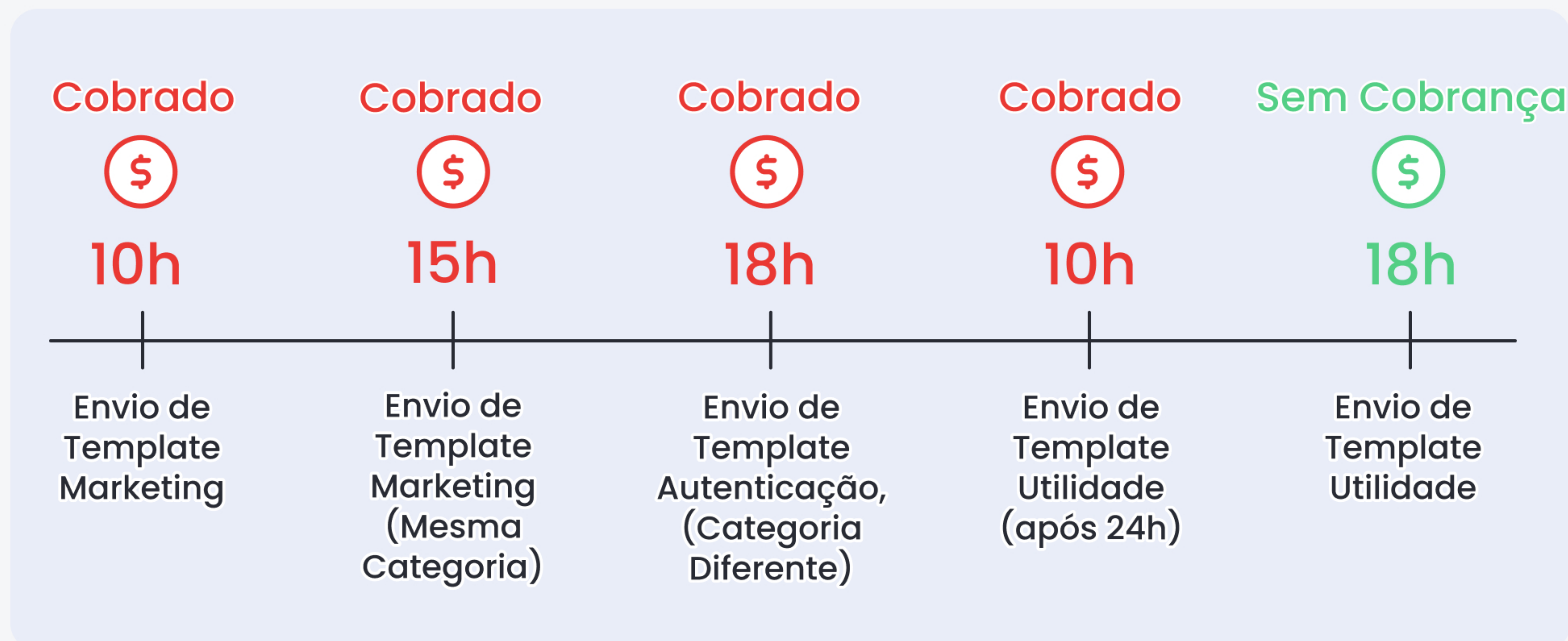
Exemplo 3:



- ➔ Agora, todo template (com exceção do Utilidade) será cobrado mesmo dentro da Janela de Atendimento (quando o cliente responde).
- ➔ Foi também introduzido um sistema de desconto de preços para Templates de Autenticação e Utilidade com base no volume de mensagens da empresa. A Meta cuida disso e o "Tier" que é o "nível" dos descontos é reiniciado todo mês. [Veja mais na próxima página.](#)

Como é agora?

Exemplo 4:



Desconto de preços de Template com base no seu volume de mensagens

(Apenas para Autenticação e Utilidade)

Tabela Meta (Descontos por Tier - Nível)

	Templates de Utilidade		Templates de Autenticação	
	# Mensagens	Meta cobra	# Mensagens	Meta cobra
Mercado	Tier 1	Taxa	Tier 1	Taxa
	Tier 2	-5%	Tier 2	-5%
	Tier 3	-10%	Tier 3	-10%
	Tier 4	-15%	Tier 4	-15%
	Tier 5	-20%	Tier 5	-20%

Vale lembrar

Aproveite o ponto de entrada gratuito

Por Anúncio

Quando algum cliente entra em contato com você a partir de algum anúncio da Meta (Facebook, Insta ou outro) é aberta uma Janela de Atendimento de 72 horas (3 dias) onde nenhuma mensagem é cobrada.



Olá, gostaria de saber mais sobre as opções de flores que vocês têm disponíveis.

18:36



Para mais informações

⇒ <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/updates-to-pricing>

