



API OFICIAL DO WHATSAPP

Novos preços do WhatsApp



Entenda as tarifas da Meta para o atendimento comum, as respostas a modelos e os contatos vindos de anúncios.

EM VIGOR A PARTIR DE 1º DE OUTUBRO DE 2026

**1.000**

mensagens de serviço gratuitas por mês para cada número

R\$ 0,035

por mensagem de serviço excedente para o Brasil, em contas em reais

Até 7 dias

de janela gratuita FEP, conforme condições da Meta

As tarifas de mensagens são definidas e cobradas pela Meta.

A Hookcloud não define essas tarifas. Sua assinatura permanece igual.



01 / ATENDIMENTO

Como funciona a franquia

A Meta, responsável pelo WhatsApp, vai mudar a cobrança na API oficial usada por plataformas de atendimento e automação. A partir de outubro, cada número terá **1.000 mensagens de serviço gratuitas por mês**. Depois, a Meta cobra as próximas, salvo as exceções de gratuidade.

O que é uma mensagem de serviço?

É uma resposta comum de atendente ou automação de terceiros. Cinco respostas entregues contam como cinco mensagens. O Meta Business Agent tem categoria própria (pág. 7).

A CONTAGEM É POR MENSAGEM ENTREGUE

1 a 1.000: gratuitas

1.001 em diante: pagas

A franquia recomeça a cada mês e o saldo não acumula. As mensagens que o cliente envia para sua empresa não são cobradas pela Meta.

EXEMPLOS PARA UM NÚMERO DA EMPRESA

Entregues no mês	Gratuitas	Cobradas	Custo Meta
1.000	1.000	0	R\$ 0,00
2.000	1.000	1.000	R\$ 35,00
5.000	1.000	4.000	R\$ 140,00
10.000	1.000	9.000	R\$ 315,00

Brasil: R\$ 0,035 (3,5 centavos) por mensagem de serviço cobrada, em contas em reais. Em contas em dólares, US\$ 0,0068. A tarifa depende do país do número do destinatário e da moeda da conta.

Até 30/09/2026, as respostas comuns de serviço são gratuitas na Meta. A tabela mostra apenas serviço para números brasileiros, fora das exceções de gratuidade, sem Meta Business Agent, outras categorias ou tributos. A assinatura Hookcloud Flow permanece com o mesmo preço.



02 / MODELOS DE MENSAGEM

O cliente respondeu ao modelo

Os **modelos**, também chamados de templates, são mensagens aprovadas pela Meta: ofertas, confirmações de pedido e códigos de acesso, por exemplo. O modelo e as respostas seguintes têm cobranças próprias.

Pagar pelo modelo não inclui as respostas seguintes.

A resposta do cliente abre o prazo de atendimento de 24 horas, mas não garante gratuidade para as mensagens da empresa.

EXEMPLO: A FRANQUIA DO MÊS JÁ ACABOU

Considere uma conversa fora da janela gratuita FEP e das demais isenções.

EMPRESA / MODELO DE MARKETING

"Temos uma oferta para você!"

Cobrança do modelo pela tarifa de marketing.

CLIENTE

"Tenho interesse. Como funciona?"

SEM COBRANÇA PELA MENSAGEM DO CLIENTE

4 respostas comuns entregues = 4 cobranças

Nesse exemplo: quatro respostas de serviço para um número brasileiro custam **R\$ 0,14** em uma conta em reais, além do custo do modelo inicial. Se ainda houver saldo na franquía, essas respostas usam o saldo gratuito.

Os modelos não consomem a franquía de 1.000 mensagens de serviço. Se você enviar outro modelo durante a conversa, ele seguirá a regra da categoria dele.

Enviar um modelo e receber uma resposta não ativa, por si só, a janela gratuita FEP. Valores do exemplo são tarifas da Meta, sem eventuais tributos ou custos da plataforma.



03 / AS REGRAS JUNTAS

Como a conversa começa

A mesma regra de atendimento vale para quem chama sua empresa diretamente e para quem responde a um modelo. A entrada por anúncio elegível tem um benefício específico de gratuidade.

1 O cliente chama por um site, link ou número salvo

Cliente chama



Atendimento aberto



Empresa responde

A mensagem do cliente é gratuita. As respostas comuns da empresa usam a franquia do número. **Depois das 1.000 mensagens do mês, as próximas são cobradas pela Meta.**

2 A empresa envia um modelo e o cliente responde

Modelo enviado



Cliente responde



Novas respostas

O modelo tem a cobrança da sua categoria. A resposta do cliente é gratuita. As respostas comuns seguintes usam a franquia ou são cobradas quando ela acabar. **O modelo não abre a janela gratuita FEP.**

3 O cliente chega por um anúncio elegível

Anúncio + mensagem



Resposta em até 24h



FEP: até 7 dias

Enquanto a FEP estiver aberta, serviço e modelos ficam gratuitos, respeitadas as regras de envio. Ela pode durar **até 7 dias**. Tokens do Meta Business Agent continuam cobrados.

A franquia é compartilhada por todos os clientes daquele número.

Uma nova conversa ou resposta do cliente não reinicia as 1.000 mensagens.



04 / ENTRADA GRATUITA

A FEP pode durar até 7 dias

FEP é a janela de entrada gratuita. Ela pode abrir quando o cliente chega por um **anúncio de clique para WhatsApp elegível** e sua empresa responde dentro das 24 horas de atendimento. Um link comum não garante esse benefício.

1

O cliente inicia

Ele envia uma mensagem a partir da entrada elegível no WhatsApp para Android ou iOS. A regra não abrange o WhatsApp Web ou desktop.

2

A empresa responde dentro de 24 horas

A resposta da empresa abre a FEP. Não basta ter anúncios ativos ou enviar um modelo e receber uma resposta.

3

A janela pode ficar aberta por até 7 dias

Enquanto estiver aberta, serviço, marketing, utilidade e autenticação ficam gratuitos, respeitadas as regras de envio.

Até 7 dias não significa 7 dias garantidos

Exemplo: resposta na segunda-feira às 10h. Se a FEP permanecer aberta pelo prazo máximo, poderá alcançar a segunda-feira seguinte às 10h. Não presuma esse prazo para toda conversa.

A janela de atendimento continua sendo de 24 horas

Cada mensagem do cliente reinicia o prazo de 24 horas para respostas comuns. Se ele acabar, use somente modelos aprovados, mesmo com a FEP aberta. A janela de envio e a gratuidade são regras diferentes.

Atenção: os tokens do Meta Business Agent continuam cobrados durante a FEP (pág. 7). O investimento no anúncio também é separado. A fonte web atual diz "até 7 dias"; veja a nota sobre materiais antigos na pág. 8.



05 / PARA SE PREPARAR

O que observar no dia a dia

A franquia vale apenas para mensagens de serviço. Os modelos de **utilidade**, como confirmações de pedido, também passam a ser cobrados dentro das 24 horas de atendimento a partir de outubro.

COMO FICAM AS CATEGORIAS A PARTIR DE 01/10/2026

Categoria	Exemplo de uso	Regra normal
Serviço	Respostas comuns de atendimento	1.000 grátis/mês; depois, cobrança
Utilidade	Modelo de confirmação de pedido	Cobrado, inclusive dentro das 24h
Marketing	Modelo de oferta ou promoção	Segue cobrado
Autenticação	Modelo com código de acesso	Segue cobrado

Exceção: enquanto a FEP elegível estiver aberta (até 7 dias), essas quatro categorias podem ficar gratuitas. O Meta Business Agent tem cobrança própria, explicada na próxima página.

- 1 Revise suas automações.** Reúna informações relacionadas em uma resposta clara. Várias mensagens curtas consomem mais unidades da franquia.
- 2 Acompanhe o volume por número.** Conte mensagens entregues, e não apenas clientes ou conversas. A franquia é renovada todo mês.
- 3 Confira a forma de pagamento.** Sem uma forma de pagamento, a Meta não entregará as mensagens de serviço que dependerem de cobrança depois do fim da franquia.

São tarifas da Meta. Não são preços definidos pela Hookcloud.

A mudança é da Meta para a API oficial do WhatsApp.

O preço da sua assinatura Hookcloud Flow permanece igual.

Fontes oficiais da Meta (links clicáveis):

[Regras e franquia](#) | [Tabelas de outubro](#) | [Utilidade](#) | [Gratuidade dos anúncios](#)

Ilustração de capa gerada por IA. Diagramas e exemplos elaborados para fins educativos.



O agente da Meta é gratuito?

Não há isenção geral por contratar o Meta Business Agent. A regra publicada pela Meta cobra o uso desse agente por tokens: pequenas unidades de texto usadas para processar a pergunta e gerar a resposta.

Uma cobrança para a mesma mensagem

Desde 1º/08/2026, o preço por tokens inclui o processamento da IA e a entrega da mensagem. A mesma mensagem não recebe, além disso, uma segunda cobrança como mensagem de serviço.

O QUE A META INFORMA

1

US\$ 2 por 1 milhão de tokens

São cobrados os tokens de entrada e saída; tokens de cache não são cobrados. A moeda da conta e a conversão aplicável devem ser conferidas na Meta.

2

O custo depende do uso

O exemplo oficial de 20 mil a 25 mil tokens por mensagem resulta em cerca de US\$ 0,04 a US\$ 0,05. É uma estimativa, não um preço fixo por resposta.

3

Na FEP, os tokens continuam cobrados

Durante a janela de entrada gratuita, a entrega segue gratuita, mas o processamento por tokens do Meta Business Agent continua pago.

Usar IA no seu CRM não é usar o Meta Business Agent

Respostas comuns feitas por atendentes ou automações de terceiros seguem a categoria de serviço. A categoria própria do agente vale quando a mensagem é gerada pelo produto Meta Business Agent. Outros serviços de IA podem ter custos separados.

Fonte oficial: [preços do Meta Business Agent, serviço e utilidade](#)



Gratuidades e cuidados finais

Reações não consomem a franquia

Mensagens de reação são gratuitas, inclusive após as 1.000 mensagens do mês, e não consomem essa franquia. Uma reação é diferente de enviar uma mensagem comum contendo um emoji.

Governo e entidades sem fins lucrativos elegíveis

A Meta prevê serviço gratuito além da franquia para entidades elegíveis, a partir de 1º/10/2026 e até 31/12/2027. A elegibilidade depende da Meta. Ser órgão público ou ONG, sozinho, não comprova a isenção.

Cadastre um método de pagamento válido na Meta

Sem pagamento configurado, as mensagens de serviço que dependem de cobrança após a franquia não são entregues. O Meta Business Agent exige pagamento na conta do agente. A assinatura HookCloud não quita essas tarifas.

Contagem: a franquia é por número, compartilhada entre conversas individuais e grupos. Nos grupos, cada entrega a um participante conta como uma mensagem. Mensagens recebidas do cliente não são cobradas.

Regra específica para provedores de IA: a Meta mantém uma política própria para empresas enquadradas como AI Providers. Usar uma automação com IA não basta, por si só, para assumir esse enquadramento.

Por que este guia mudou de 72 horas para até 7 dias?

Na consulta de 30/09/2026, a página web de preços, atualizada em 28/09, diz "até 7 dias". O PDF explicativo ainda vinculado pela Meta mantém 72 horas. Este guia usa a redação da página atual, sem prometer sete dias fixos.

Fontes oficiais (links clicáveis) • revisão de 30/09/2026

[Franquia, FEP, tarifas e governos](#)

[Meta Business Agent](#)

[Política para AI Providers](#)

[Guia atualizado da HookCloud](#)