

O guia do dono de negócio sobre chatbots de IA

A regra muda em 1º de outubro. O que você vai pagar de verdade, quando não vale a pena contratar nada e como decidir sem depender do vendedor.

1º/out

a data em que responder o cliente deixa de ser de graça na API

3 linhas

o que a sua fatura tem, e a propaganda mostra uma só

12

perguntas para levar impressas na reunião

Sem jargão, sem propaganda e sem indicação de fornecedor.
Três fichas para preencher e um capítulo sobre quando não comprar.

Comece por aqui

Seis coisas que decidem a sua compra. As fontes estão no fim.

- 1 Em 1º de outubro, responder deixa de ser de graça.** A Meta passa a cobrar as mensagens de serviço por mensagem, à mesma tarifa de utilidade do mercado, inclusive dentro da janela de 24 horas. Até essa data, era gratuito. [DOCUMENTAÇÃO DA META](#)
- 2 Toda proposta feita com a regra velha está errada.** À tarifa brasileira noticiada, cerca de R\$ 0,035 por mensagem, mil conversas com quatro respostas cada saem de zero para uns R\$ 140 por mês só de Meta. [CÁLCULO SOBRE A TARIFA PUBLICADA](#)
- 3 A fatura tem três linhas:** mensalidade, o que a Meta cobra e a margem do fornecedor em cima da Meta. Quem compara mensalidade compara a linha errada. [CAPÍTULO 2](#)
- 4 Existe um caminho que custa zero,** e nenhum fornecedor vai te contar qual é. Para boa parte dos negócios pequenos ele resolve. [CAPÍTULO 3](#)
- 5 Conectar o número por leitura de código é o risco que ninguém explica.** Não é previsto pela Meta. Quando o número cai, cai com a sua carteira dentro. [CAPÍTULO 5](#)
- 6 Um terço das mensagens chega fora do horário comercial,** mas isso varia de 23% a 61% conforme o negócio. Meça a sua antes de comprar pela média. [CAPÍTULO 6](#)

FAÇA NESTA ORDEM

Leia os capítulos 1, 2 e 3 antes de pedir orçamento. Imprima as doze perguntas do capítulo 10 e leve para a reunião. Preencha as três fichas do fim com caneta.

1 Em 1º de outubro, responder deixa de ser de graça

A mudança que ainda não entrou na conversa de vendas dos fornecedores.

Desde novembro de 2024, responder alguém que te chamou é gratuito dentro da janela de vinte e quatro horas. **A Meta já publicou o fim disso: a partir de 1º de outubro de 2026 as mensagens de serviço passam a ser cobradas por mensagem, à mesma tarifa das mensagens de utilidade de cada mercado, inclusive dentro da janela.** Na tabela brasileira isso hoje é da ordem de R\$ 0,035 por mensagem. O que o cliente manda continua de graça, e quem usa o aplicativo WhatsApp Business comum, sem API, não é afetado.

Documentação da Plataforma WhatsApp Business, página de mensagens não modelo: "a partir de 1º de outubro de 2026, a Meta cobrará por mensagem as mensagens de serviço". Valor em real conforme Mobile Time, 23/06 e 31/07/2026.

O que isso faz com a sua conta

500 respostas por mês		R\$ 17,50
2.000 respostas por mês		R\$ 70,00
4.000 respostas por mês		R\$ 140,00
10.000 respostas por mês		R\$ 350,00

TRÊS DECISÕES QUE ESSA MUDANÇA FORÇA

1. Peça toda proposta já com a regra de outubro: quem simular com a regra velha está te mostrando uma conta que não existe mais. **2.** Resposta quebrada em três mensagens curtas passa a custar o triplo de uma resposta inteira: cobre uma IA que responda em uma mensagem só. **3.** Se o seu volume é pequeno, o aplicativo comum segue sem cobrança por mensagem, e o capítulo 3 mostra até onde ele aguenta.

2 A conta tem três linhas

Compare totais. Comparar mensalidade é comparar a linha errada.

1	Mensalidade do fornecedor
+	O que a Meta cobra por mensagem
+	O acréscimo do fornecedor em cima da Meta
=	O que você paga de verdade por mês

A linha da Meta. Desde 1º de julho de 2025 a cobrança é por mensagem entregue. Divulgação sempre é paga; aviso de serviço é pago fora da janela de vinte e quatro horas; quem chega por anúncio com botão de WhatsApp abre uma janela gratuita de setenta e duas horas. Desde 1º de julho de 2026 a cobrança para empresas brasileiras é faturada em real, e em outubro entra a cobrança por resposta.

A linha do fornecedor em cima da Meta. Muita ferramenta repassa a mensagem com margem, de alguns centavos a algumas dezenas de centavos. Em volume pequeno não muda nada. Em dez mil mensagens por mês, vira a maior linha da fatura.

PEÇA ASSIM, POR ESCRITO

"Simulação para mil conversas novas por mês, sendo trezentas iniciadas por nós, com as três linhas separadas e já com a regra de outubro." Quem não manda por escrito, tirou da cabeça.

3 Quando não comprar nada

O capítulo que fornecedor nenhum escreve.

Contratar chatbot de IA é errado em pelo menos cinco situações. Se você está em uma delas, guarde o dinheiro:

- **Menos de um quarto das suas mensagens é pergunta repetida.** Seu gargalo é falta de cliente, não excesso de mensagem. Automatizar não traz ninguém.
- **Você atende menos de vinte mensagens por dia.** Nesse volume, o aplicativo WhatsApp Business comum resolve, de graça e sem cobrança por mensagem.
- **Nada está escrito.** Se o preço muda a cada caso e só existe na sua cabeça, a IA vai inventar. Escreva primeiro, contrate depois.
- **Ninguém vai ler as conversas nas primeiras semanas.** IA sem curadoria erra e ninguém corrige. Se você não tem essa meia hora por semana, adie.

- **O seu problema é negociar.** Desconto, condição especial e cliente irritado continuam sendo trabalho humano, em qualquer ferramenta.

O caminho que custa zero

O aplicativo WhatsApp Business, o comum da loja de aplicativos, já traz de graça: mensagem de saudação para quem chama pela primeira vez, mensagem de ausência com o horário de atendimento, respostas rápidas com atalho para as perguntas que se repetem, etiquetas para separar quem é cliente de quem é orçamento, e catálogo com preço. Não tem IA e não entende pergunta fora do padrão, mas cobre boa parte do que a maioria automatiza.

TESTE ANTES DE ASSINAR QUALQUER COISA

Configure as três coisas acima e rode duas semanas. O que continuar chegando na sua mão depois disso é o problema que sobra, e é ele que você leva para a reunião com fornecedor. Muita gente descobre nessas duas semanas que o problema já acabou.

4 Escolha o degrau antes de escolher a marca

Tudo que te oferecem é um destes três. Comece no 2.

Degrau 1. Menu de opções. Digite 1, digite 2. Não entende pergunta escrita. Barato e envelhece rápido.

Degrau 2. IA que responde. Lê a pergunta do jeito que o cliente escreveu e responde com o material do seu negócio.

Degrau 3. IA que executa. Agenda, cobra, registra pedido, atualiza cadastro. Mais caro, e só funciona com as suas regras escritas.

Quem pula para o degrau 3 sem o material do degrau 2 escrito compra automação cara fazendo besteira mais rápido. E não discuta nome: todo fornecedor chama o produto de agente de IA. Peça para ver, ao vivo, respondendo três perguntas que você escreve na hora.

5 Use a conexão oficial no número da fachada

Se o número está no cartão e no Google, essa decisão já está tomada.

Conexão oficial pela Meta. Número cadastrado com verificação da empresa: regras claras, selo de empresa e nenhum risco de bloqueio por uso indevido. Em troca, cobra por mensagem, e a partir de outubro cobra também as respostas.

Conexão por leitura daquele código quadrado. A ferramenta entra como mais um aparelho. Rápido, sem cobrança por mensagem e não previsto pela Meta: o número pode ser bloqueado, e cai com a sua agenda dentro. Use só em número novo, de teste.

Pergunte assim, e peça por escrito: "se esse número for bloqueado amanhã, eu perco o quê e vocês me devolvem o quê?" Fornecedor sério responde na hora; quem diz que isso nunca acontece nunca viu acontecer.

6 Descubra quando o seu cliente escreve

É esse número, e não a média de ninguém, que decide se vale automatizar.

Abra o WhatsApp da empresa e conte quantas das últimas cem mensagens chegaram fora de segunda a sexta, das 8h às 18h. Leva dez minutos e é a conta mais honesta que existe sobre a sua necessidade: é o pedaço do movimento que hoje espera, ou vai embora.

UMA REFERÊNCIA PARA COMPARAR

Numa base de 23.863 mensagens de clientes de 213 negócios brasileiros, medida entre 30 de julho e 25 de agosto de 2026, **35,8% chegaram fora do horário comercial**: 20,7% no fim de semana, 11,9% na noite de dia útil e 3,2% de madrugada. Sábado teve mais mensagem que terça e que quarta. **Entre as contas com mais de duzentas mensagens, o número foi de 23,4% a 61,2%**, então trate isso como régua, nunca como previsão do seu caso.

Se o seu número ficar perto do piso dessa faixa, o ganho da automação está na pergunta repetida e não no plantão, e o vendedor que insistir em "atendimento 24 horas" está vendendo o benefício errado. Se ficar perto do teto, você está operando com metade da capacidade e provavelmente não sabe.

7 O material decide o resultado, não a marca

Ferramenta cara com material ruim responde pior que ferramenta simples com material bom.

Uma página resolve, e ela é sua: serve em qualquer fornecedor. Precisa ter o que você vende com preço, horário e endereço, as dez perguntas que mais chegam com a resposta que você daria, o que a IA nunca pode dizer e como a sua empresa fala. Abra o WhatsApp, leia as trinta últimas conversas e escreva as respostas que se repetem. É uma tarde. A ficha 1 está no fim.

O erro que ela comete	O que você faz
Inventa preço ou prazo	Deixe escrito o que ela pode dizer e mande passar para uma pessoa quando não souber. Teste perguntando por um produto que não existe.
Promete o que você não faz	Escreva a lista do que a empresa não faz. Vale tanto quanto a do que faz.
Não sabe parar	Cliente irritado, reclamação e cobrança caem para gente na hora. Veja como se configura antes de assinar.
Some no meio da conversa	Pergunte o que o cliente vê quando a ferramenta cai: a mensagem fica na fila ou ele fala sozinho?

DIGA QUE É UMA IA NA PRIMEIRA MENSAGEM

Cliente que descobre depois se sente enganado, e essa reclamação é pior que o erro. Divulgação em massa, só para quem aceitou receber: a lei de proteção de dados exige base legal e o WhatsApp bloqueia número denunciado como spam.

8 Os seis números do primeiro mês

Se a ferramenta não te mostra pelo menos três destes, ela é fraca.

1. **Tempo até a primeira resposta**, antes e depois. Desconfie de quem promete resposta instantânea: na prática, uma IA leva de alguns segundos a algumas dezenas de segundos.
2. **Conversas que terminaram sem gente**. Menos da metade no segundo mês é material faltando, não ferramenta errada.
3. **Conversas que viraram o que interessa**: horário marcado, orçamento pedido, pedido fechado.
4. **Mensagens fora do horário comercial**, o número que você contou no capítulo 6.
5. **Veze que a IA passou para uma pessoa**, e o motivo. Motivo repetido é resposta faltando.
6. **Custo do mês** pelas três linhas, já com a regra de outubro, dividido pelos clientes que entraram.

Compare com o mesmo mês do ano passado, nunca com o mês anterior: movimento varia por temporada e é fácil dar à ferramenta o crédito de um mês que já ia ser bom.

9 Sete dias, e o que este guia não cobre

Serve para qualquer ferramenta, inclusive para descobrir que você não precisa de nenhuma.

Dia 1. Conte quantas das últimas cem mensagens são pergunta repetida e quantas chegaram fora do horário. **Dia 2.** Configure saudação, ausência e respostas rápidas no aplicativo comum. **Dia 3.** Escreva a página de material, com preço e horário. **Dia 4.** Rode duas semanas assim e veja o que sobra. **Dia 5.** Peça duas propostas com as doze perguntas e a ficha de custo. **Dia 6.** Teste as duas com o mesmo material. **Dia 7.** Se contratar, ligue em um número só e anote os seis números de hoje.

Fora do escopo: voz, robô em site, disparo em massa e integração com sistema de gestão. A tarifa da Meta muda algumas vezes por ano: cópia com mais de três meses, pegue a edição nova.

10 Doze perguntas para a reunião

Imprima esta página. Quem enrola em três delas já respondeu o que interessa.

- 1 O número fica na conexão oficial da Meta ou por leitura de código?
- 2 Quanto custa o mês com o meu volume, com as três linhas separadas?
- 3 A simulação já está com a cobrança por resposta que entra em 1º de outubro?
- 4 Vocês cobram acréscimo por mensagem em cima da Meta? De quanto?
- 5 A IA responde em uma mensagem só ou quebra em várias?
- 6 O que acontece quando eu passo do limite do mês: corta ou cobra?
- 7 Quantas pessoas do meu time usam sem pagar a mais?
- 8 Como eu exporto contatos e histórico se eu sair?
- 9 Vocês usam as minhas conversas para treinar modelo?
- 10 Posso ver agora a ferramenta respondendo três perguntas que eu escrever?
- 11 Como a IA sabe quando parar e chamar uma pessoa, e quem configura?
- 12 Tem fidelidade, multa por cancelar ou taxa de implantação?

Ficha 1 · O material do meu negócio

O que eu vendo e quanto custa

Horário, endereço e formas de pagamento

As cinco perguntas que mais chegam, com a resposta

O que a IA nunca pode dizer nem prometer

Como a minha empresa fala (você ou senhor, curto ou explicado, com ou sem emoji)

Fichas 2 e 3 · A conta e os números

FICHA 2 · A CONTA DAS TRÊS LINHAS, JÁ COM A REGRA DE OUTUBRO

Meu volume: _____ conversas novas por mês, _____ iniciadas por mim, _____ respostas por conversa.

Linha	Fornecedor A	Fornecedor B	Fornecedor C
Mensalidade			
Meta: mensagens iniciadas por mim			
Meta: respostas (a partir de outubro)			
Acréscimo do fornecedor			
Implantação e fidelidade			
Total do mês			

FICHA 3 · OS SEIS NÚMEROS, ANTES E DEPOIS

Número	Antes	30 dias depois
Tempo até a primeira resposta		
Conversas resolvidas sem gente		
Conversas que viraram cliente		
Mensagens fora do horário		
Vezeas que passou para uma pessoa		
Custo do mês por cliente novo		

Fontes e método

- **Documentação da Plataforma WhatsApp Business (Meta).** Cobrança por mensagem entregue desde 1º de julho de 2025; janela de serviço de 24 horas; janela de 72 horas para quem chega por anúncio com botão de WhatsApp; real desde 1º de julho de 2026. Na página de mensagens não modelo: "a partir de 1º de outubro de 2026, a Meta cobrará por mensagem as mensagens de serviço", à mesma tarifa de utilidade de cada mercado. O valor brasileiro, em torno de R\$ 0,035 por mensagem, saiu no Mobile Time em 23/06 e 31/07/2026.

- **Horário das mensagens.** 23.863 mensagens de clientes de 213 negócios brasileiros, de 30/07 a 25/08/2026, medidas por Certu na própria base. Não é censo de mercado, é régua.
-

Certu

Guia gratuito, sem indicação de fornecedor. Escrito para ser útil mesmo para quem nunca vai ser nosso cliente.