

EDIÇÃO 2026 · BRASIL · ATUALIZADO EM 1º DE OUTUBRO DE 2026

O guia do dono de negócio sobre chatbots de IA

A regra mudou 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.

Oito páginas, gratuito, sem cadastro e sem indicação de fornecedor.

Escrito por Bernardo Villela, fundador e CEO de Certu

Comece por aqui

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

1. **Desde 1º de outubro, responder deixou de ser de graça.** A Meta passou a cobrar as mensagens de serviço por mensagem, à mesma tarifa de utilidade do mercado, inclusive dentro da janela de 24 horas, depois de mil grátis por mês em cada número.
2. **Toda proposta feita com a regra velha está errada.** À tarifa brasileira de R\$ 0,035 por mensagem, mil conversas com quatro respostas cada saem de zero para uns R\$ 105 por mês só de Meta, já descontadas as mil respostas grátis do mês.
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.
4. **Existe um caminho que custa zero**, e nenhum fornecedor vai te contar qual é.

5. **Conectar o número por leitura de código é o risco que ninguém explica.**
Quando o número cai, cai com a sua carteira dentro.
6. **Boa parte das mensagens chega fora do horário comercial,** e isso varia muito conforme o negócio. Meça a sua antes de comprar pela média.

1. Desde 1º de outubro, responder deixou de ser de graça

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

De novembro de 2024 a 30 de setembro de 2026, responder alguém que te chamou era gratuito dentro da janela de vinte e quatro horas. **Desde 1º de outubro de 2026 as mensagens de serviço são cobradas por mensagem, à mesma tarifa das mensagens de utilidade de cada mercado, inclusive dentro da janela.** Cada número de empresa tem mil mensagens de serviço grátis por mês, e o que sobra não passa para o mês seguinte. Na tabela brasileira cada uma depois disso custa R\$ 0,035. 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". Mil mensagens de serviço grátis por mês em cada número: página de preços da Meta, lida em 1º de outubro de 2026. Valor em real conforme Mobile Time, 23/06 e 31/07/2026.

O que isso faz com a sua conta

Num número só, já descontadas as mil respostas grátis do mês:

500 respostas por mês		R\$ 0,00
2.000 respostas por mês		R\$ 35,00
4.000 respostas por mês		R\$ 105,00
10.000 respostas por mês		R\$ 315,00

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 desde 1º de outubro de 2026 a resposta também é cobrada, depois das mil grátis do mês em cada número.

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 desde outubro cobra também as respostas que passam das mil grátis do mês.

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.

Se o seu número ficar bem abaixo dessa régua, 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 bem acima, 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, e a ficha para preencher está no PDF.

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

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.

10. Doze perguntas para a reunião

Imprima esta lista. 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 começou 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?

Oito páginas, com três fichas para preencher: o material do seu negócio, a conta das três linhas lado a lado e os seis números do primeiro mês.

A tarifa da Meta muda algumas vezes por ano. Quer receber a edição nova quando ela mudar?

seu@email.com.br

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. Na página de preços, lida em 1º de outubro de 2026: mil mensagens de serviço grátis por mês em cada número, sem acumular. O valor brasileiro, em torno de R\$ 0,035 por mensagem, saiu no Mobile Time em 23/06 e 31/07/2026.

Tarifa de plataforma muda algumas vezes por ano. Antes de assinar contrato, confira a tabela vigente na documentação da Meta. Página atualizada em 1º de outubro de 2026.