

Nova cobrança do WhatsApp Business entra em vigor em outubro: veja como se adaptar

Empresas terão de repensar o fluxo de atendimento no WhatsApp para não ver o custo mensal disparar

Empresas que utilizam o WhatsApp como principal canal de atendimento terão de revisar o fluxo das suas operações conversacionais com a entrada em vigor, em 1º de outubro, do novo modelo de cobrança da Meta para a API oficial do WhatsApp Business. Até então, as companhias pagam pelas mensagens enviadas por iniciativa própria, enquanto, quando o cliente inicia a conversa, há uma janela de 24 horas para responder sem custo. Com a mudança, essa gratuidade chega ao fim e cada mensagem enviada pela empresa passa a ser cobrada. O valor médio será superior a R\$ 0,04 por mensagem, já considerando os impostos. Para ajudar as empresas na transição, a Meta anunciou recentemente a liberação de 1.000 mensagens gratuitas por número a cada mês.

“Com a nova lógica, a eficiência no WhatsApp deixa de ser apenas uma questão operacional e passa a ter impacto direto no custo do atendimento. Além de pensar na experiência do cliente, as empresas precisarão considerar o custo de cada interação e avaliar se os fluxos atuais ainda fazem sentido da forma como foram construídos”, afirma Rafael Pacheco, CEO da Wiv e especialista em plataformas de mensageria.

O efeito da nova cobrança, segundo o especialista, tende a variar conforme o porte e o modelo de operação. “Quanto mais mensagens você disparar, maior será o valor a ser pago. E, apesar dessa mudança valer para todos os tipos e tamanhos de empresas, sabemos, na prática, que empresas maiores geralmente possuem uma base maior de clientes – portanto, para se comunicar com os clientes, ela precisa disparar mais mensagens e, consequentemente, terá um gasto maior de mensagens. Ao mesmo tempo, empresas



maiores tendem a ter um relacionamento mais próximo da Meta, favorecendo negociações comerciais, enquanto pode ser mais difícil para negócios de médio porte seguir pelo mesmo caminho. Já para empresas pequenas ou aquelas que construíram seus modelos de negócio considerando um custo baixo para operar no WhatsApp, a mudança pode exigir uma revisão mais profunda da operação e, em alguns casos, da própria forma como operam”, comenta.

Pacheco chama atenção para uma questão que ganha importância com a nova precificação: nem toda conversa precisa necessariamente acontecer da forma como acontece hoje. Atendimentos que antes percorriam 10 ou 15 mensagens sem representar um impacto financeiro relevante passam a exigir outro olhar. O desafio é identificar quais interações são realmente necessárias para resolver a demanda do cliente e quais podem ser eliminadas, consolidadas ou reorganizadas.

O executivo elencou seis pontos que as empresas podem revisar com essa mudança. Confira:

Mapear os fluxos de maior volume

O primeiro passo é mapear os fluxos, identificar gargalos e entender onde estão concentradas as interações. Quando uma empresa movimentar centenas de milhares ou milhões de mensagens todos os meses, um fluxo muito mais assertivo e compacto pode se transformar

em uma importante economia. Mais do que olhar para o tamanho da empresa, a análise deve considerar o volume de mensagens trocadas na operação.

Reduzir interações desnecessárias sem comprometer a experiência

Reveja a jornada conversacional e elimine etapas que não contribuam para a resolução da demanda. Perguntas repetitivas, confirmações de baixo valor e etapas que não contribuem para a solução da questão devem entrar em reavaliação. A proposta não é simplesmente cortar mensagens, mas construir jornadas mais objetivas, capazes de levar o consumidor à resolução com menos interações, mas sem comprometer a qualidade do atendimento.

Consolidar informações

A jornada do cliente passa por múltiplos canais e plataformas. Por isso, as empresas precisam garantir que as informações estejam organizadas e disponíveis ao longo dessa jornada, evitando que o consumidor tenha de repetir dados ou percorrer etapas desnecessárias. No WhatsApp, isso também significa orientar as equipes a consolidar informações em menos mensagens, tornando a conversa mais objetiva sem comprometer a resolutividade da interação.

Explorar recursos como o WhatsApp Flows

Ferramentas que facilitam a jornada dentro do próprio

WhatsApp podem ajudar a estruturar experiências de forma mais eficiente. O WhatsApp Flows, por exemplo, permite criar menus e formulários interativos dentro da própria conversa, para que o cliente selecione opções e forneça diferentes informações. Na prática, uma única interação estruturada pode concentrar e fornecer dados que antes exigiriam uma sequência de mensagens, tornando a jornada mais objetiva e reduzindo o volume de interações. O recurso pode ser especialmente útil na reestruturação de blocos e jornadas que concentram muitas trocas, como agendamentos, cadastros e coleta de informações.

Usar inteligência artificial para tornar os fluxos mais eficientes

Com a mudança, a inteligência artificial ganha ainda mais força. Quando bem aplicada, a IA ajuda a compreender melhor o contexto da conversa, reduz etapas desnecessárias e leva o cliente mais rapidamente à solução.

Diversificar os canais sem abandonar o WhatsApp

Por anos, o mercado falou muito sobre estratégias omnichannel e virou até clichê para as empresas dizer que atuavam dessa forma. Agora que o custo do principal canal aumentou, ficou mais fácil perceber que muitas organizações, na prática, não construíram operações multicanal. Construíram operações fortemente dependentes do WhatsApp.

Para Pacheco, diversificar não significa abandonar o aplicativo ou obrigar o consumidor a migrar para um canal próprio. RCS, chats incorporados a sites, Instagram e novos ambientes de interação com agentes de inteligência artificial podem fazer parte de uma estratégia em que diferentes canais coexistem.



Propuseram uma AIEA para a IA — e os donos da bomba não assinaram

Na segunda-feira (21), o gabinete do presidente da Finlândia, Alexander Stubb, divulgou a proposta mais concreta já posta na mesa para vigiar a inteligência artificial: uma instituição internacional com mandato para definir padrões, viabilizar verificação independente e convocar os Estados quando sistemas cruzarem limiares críticos de capacidade. Cerca de vinte países assinaram — Alemanha, Canadá, Austrália, Espanha, Irlanda, Países Baixos, Noruega, Singapura, África do Sul, Quênia, Cazaquistão, Emirados e Turquia, entre outros —, com apoio expresso de Ursula von der Leyen. O texto, divulgado às vésperas da Assembleia Geral da ONU, exige testes obrigatórios, avaliações independentes e IA “sob direção, supervisão e controle humanos”. E fica aberto a novas adesões.

A inspiração é evidente: fazer pela IA o que a Agência Internacional de Energia Atômica fez pelo átomo. O problema também é evidente: nenhum dos países que desenvolvem os modelos de fronteira assinou. Estados Unidos, China, Reino Unido, França, Japão e Índia ficaram de fora. É como fundar uma agência nuclear subscrita apenas por quem não tem a bomba.

E a analogia atômica manca justamente onde mais importa. Urânio é matéria física, rastreável por sensores e inspetores. IA é software: copia-se, transfere-se, roda em qualquer data center. Verificação independente sem cooperação dos laboratórios é letra morta — e os laboratórios estão, todos, nos países ausentes.

A reação da indústria foi reveladora. A OpenAI respondeu pedindo que os Estados Unidos liderem os padrões técnicos internacionais — dias depois de Dario Amodei, da Anthropic, propor padrões costurados entre as próprias empresas de países

democráticos. Traduzindo: diante da primeira proposta séria de régua externa, os regulados se apressaram em oferecer a própria régua. Esta coluna já registrou o padrão: o setor aceita supervisão, desde que escolha o supervisor.

Os especialistas em governança de IA perguntam se cooperação internacional é governança real ou apenas diplomacia entre rivais. A declaração de Stubb sugere uma terceira leitura: a revolta dos rule takers. Potências médias e países do Sul Global, cansados de receber regras prontas de Washington, Pequim e Bruxelas, resolveram crescer as suas. A corrida regulatória ganhou um terceiro bloco — o dos que não lideram a tecnologia, mas responderão por seus danos.

E o Brasil? Ausente. O mesmo país que em julho entrou como membro fundador da WAICO, a organização de cooperação em IA lançada em Xangai, não subscreveu a declaração — enquanto o PL 2338 completa dez meses parado na comissão especial da Câmara. Não assinar poderia ser uma posição. Sem lei, sem diretriz externa clara e sem cadeira nas mesas que importam, parece menos escolha do que distração.

Para as empresas, o recado é prático. Padrões internacionais desse tipo raramente esperam virar tratado: migram para contratos, exigências de clientes e condições de acesso a mercados — foi assim com a proteção de dados europeia. Testes prévios, avaliação independente e supervisão humana documentada são o denominador comum de todas as propostas na mesa, da declaração de Stubb ao ensaio de Amodei. Quem implementa agora não precisa adivinhar quem vencerá a disputa: estará pronto para qualquer vencedor.

(*) - Sócia do Araujo Advs - advogada especializada em Governança de Inteligência Artificial

Startups deixam dinheiro na mesa ao falhar na estruturação de projetos

Recursos públicos e privados para inovação existem, mas o acesso depende de transformar tecnologia em proposta financeira, com documentação, orçamento e governança.

O acesso a capital ainda é uma barreira para boa parte das startups brasileiras. Segundo o Mapeamento do Ecossistema Brasileiro de Startups 2025, da Associação Brasileira de Startups, 65,2% das empresas pesquisadas não haviam recebido investimento. Para Rafaella Krasinski, advogada especialista em Direito Empresarial, da Assessoria Talento, empresa que atua na estruturação, gestão e captação de recursos para projetos incentivados e amplia sua atuação para inovação, parte dessa dificuldade pode estar menos na ausência de recursos e mais na capacidade de apresentar uma proposta que possa ser analisada e financiada.

“Financiamento para inovação não começa simplesmente com a procura por dinheiro. Antes disso, a empresa precisa explicar o que pretende desenvolver, qual problema será resolvido, quanto recurso será necessário, como ele será utilizado e quais resultados serão entregues. Uma tecnologia promissora não substitui um projeto estruturado”, afirma.

A diferença é relevante porque startups podem buscar recursos em diferentes momentos do desenvolvimento de uma solução, desde pesquisa e construção de protótipos até validação, aperfeiçoamento tecnológico e expansão comercial. Cada etapa exige uma necessidade financeira específica e pode ser compatível com instrumentos distintos.

Financiamento começa antes da captação

Na avaliação de Rafaella, um dos erros ocorre quando a empresa começa a procurar editais, investidores ou programas de fomento antes de definir exatamente o que pretende financiar.

Um projeto capaz de disputar recursos precisa apresentar uma relação clara entre problema, solução, cronograma, orçamento, entregas e resultados esperados. Dependendo do mecanismo escolhido, também podem ser necessários documentos societários, regularidade fiscal, definição de parceiros, regras de propriedade intelectual e previsão de contrapartidas.

“Quem disponibiliza recursos precisa entender onde a solução está, qual é o próximo passo tecnológico e o que aquele capital permitirá desenvolver. O desafio está em traduzir conhecimento técnico em uma estrutura econômica e jurídica que demonstre viabilidade e capacidade de execução”, explica a especialista.

Um exemplo dessa lógica é a parceria entre Sebrae e Embrapii destinada a pequenos negócios e startups de base tecnológica. O mecanismo apoia projetos de inovação industrial e de tecnologia da informação e comunicação e, segundo o Sebrae, pode reduzir em até 70% a parcela de custos que caberia à empresa em determinadas modalidades.

A possibilidade de acessar o recurso, no entanto, depende da apresentação e da negociação de um projeto tecnicamente viável. É essa etapa anterior à captação que, segundo Krasinski, ainda recebe menos atenção do que deveria.

Tecnologia precisa virar projeto financeiro

Na prática, ter uma solução inovadora e possuir uma proposta pronta para receber recursos são situações diferentes. Uma startup pode dominar a tecnologia que desenvolve e, ao mesmo tempo, encontrar dificuldades para demonstrar quanto dinheiro precisa, quais etapas serão financiadas e como os resultados serão medidos.

“Buscar primeiro o recurso e depois tentar encaixar a empresa nas regras tende a enfraquecer a proposta. O caminho mais consistente é estruturar a necessidade, dimensionar o capital e então identificar quais mecanismos são adequados àquela fase do negócio”, afirma a advogada.

A Assessoria Talento, que atua na estruturação, gestão e captação de recursos para projetos incentivados, passa a ampliar essa experiência para projetos de inovação. A nova frente faz parte do diagnóstico da iniciativa para organizar documentação, orçamento, enquadramento, governança e estratégia de acesso a capital.

A lógica é evitar que toda demanda financeira seja automaticamente tratada como necessidade de uma rodada de investimento. Dependendo do projeto e do estágio de desenvolvimento, diferentes mecanismos podem ser avaliados.

“Nem todo desenvolvimento tecnológico precisa começar com a entrada de um investidor na empresa. Antes de discutir de onde o dinheiro virá, é preciso mostrar de forma objetiva o que será feito com ele e qual resultado aquele recurso pretende gerar”, conclui.

