

GUIA PRÁTICO 2026

AS REGRAS DO WHATSAPP BUSINESS MUDARAM EM 23 DE SETEMBRO.

O que muda para quem atende, vende, automatiza ou usa sistemas ligados ao WhatsApp.



ATENÇÃO:
A COBRANÇA MUDA EM
01/10/2026.



**REGRAS
NA PRÁTICA**



**EXEMPLOS
DO SEU DIA A DIA**



**O QUE FAZER
PARA NÃO TER
PROBLEMA**

*Marca na frente.
Tecnologia por trás.*

8URSOS

A GENTE TRADUZ TECNOLOGIA
PARA QUEM PRECISA TRABALHAR
E VENDER.



ANTES DE QUALQUER COISA

ISSO PODE PESAR NO SEU BOLSO. E FAZER ERRADO PODE DAR PROBLEMA NA SUA CONTA.

COBRANÇA

A partir de 01/10/2026, a Meta confirmou que muda a cobrança de mensagens para quem usa sistema, CRM ou integração no WhatsApp (a Plataforma do WhatsApp Business).

Isso NÃO quer dizer que toda mensagem, de todo WhatsApp, vira paga. Explicamos direitinho na página 14.

CONTA

Os termos preveem que spam, ignorar pedido para parar e muito feedback negativo podem levar a limitação, suspensão ou até encerramento da conta.

CALMA.

Não é para parar de vender. É para fazer direito.

Nas próximas páginas você vai entender a diferença.

Regras e fontes oficiais detalhadas nas páginas 14 e 15.

ISSO PODE SER VOCÊ

VOCÊ PODE ESTAR NISSO SEM PERCEBER.

Você manda promoção para clientes antigos?

Mais de uma pessoa atende o WhatsApp?

Sua empresa usa CRM, sistema ou automação?

Alguém já pediu para parar de receber mensagens?

Orçamentos ficam sem retorno?

Cliente some e ninguém acompanha?

Você sabe quais conversas viraram venda?

SE RESPONDEU "SIM" PARA UMA DELAS, CONTINUE.

Do profissional sozinho à empresa com equipe.

O problema muda de tamanho. A necessidade de organização continua.

AGORA, O QUE ISSO SIGNIFICA?

UAI, ENTÃO O WHATSAPP VIROU UM PROBLEMA?

NÃO.

Você pode continuar atendendo e vendendo. O importante é entender:

- ✓ quem pode receber mensagem
- ✓ quem pediu para parar
- ✓ quem é responsável por retornar
- ✓ como a automação está sendo usada
- ✓ quais regras valem para o seu jeito de usar o WhatsApp
- ✓ o que pode ter custo

ENTENDA PRIMEIRO. MUDE SÓ O QUE PRECISAR.

PENSA COMIGO

TER O NÚMERO NÃO SIGNIFICA TER PERMISSÃO.

Você tem 800 contatos salvos no celular.

NÚMERO SALVO ≠ AUTORIZAÇÃO PARA PROPAGANDA

POR QUE ISSO IMPORTA?

Você pode ter 800 contatos salvos e ainda não saber quem realmente aceitou receber promoção.

O QUE VOCÊ PODE FAZER?

Pergunte: "Posso te mandar novidades e ofertas por este WhatsApp?" Se disser sim, registre. Se disser não, vida que segue.

O nome técnico é consentimento (em inglês, opt-in): a política do WhatsApp Business pede que a pessoa tenha passado o contato e permitido receber mensagens da empresa.

Fonte oficial: Política de Mensagens do WhatsApp Business (atualizada em 23/09/2026).

O PROBLEMA É O MESMO. A ESCALA MUDA.

QUANDO A EMPRESA CRESCER, A BAGUNÇA TAMBÉM PODE CRESCER.

SE VOCÊ TRABALHA SOZINHO

- ✓ Esquecer de retornar
- ✓ Não fazer o acompanhamento
- ✓ Misturar atendimento com propaganda
- ✓ Guardar tudo só na cabeça

SE VOCÊ TEM EQUIPE

- ✓ Um sabe, o outro não
- ✓ Ninguém é dono do retorno
- ✓ Resposta duplicada
- ✓ Informação se perde
- ✓ Cliente some entre atendentes

**Quanto mais gente atende, menos a empresa
pode depender da memória de alguém.**

O CLIENTE DISSE

"NÃO QUERO MAIS." E AGORA?

Pare de mandar.

A política pede que a empresa respeite quem pede para não receber mais mensagens. Parece óbvio. Mas muita empresa nem tem onde anotar esse pedido.

POR QUE ISSO IMPORTA?

Se três pessoas atendem o mesmo WhatsApp, uma pode saber que o cliente pediu para parar e as outras não.

O QUE VOCÊ PODE FAZER?

- 1 Marque o contato**
Como "não enviar promoções".
- 2 Deixe visível**
Onde todos que atendem possam ver.
- 3 Espere autorização**
Não volte a mandar propaganda até a própria pessoa autorizar de novo.

É aí que organização deixa de ser frescura e vira proteção para a empresa.

Fonte oficial: Política de Mensagens do WhatsApp Business e Termos do WhatsApp para o app WhatsApp Business (23/09/2026).

CUIDADO COM O EXAGERO

PROMOÇÃO NÃO PODE VIRAR ENCHEÇÃO DE SACO.

Os termos proíbem spam e comunicação não solicitada. Na prática, cuidado com:

- ✓ mensagem repetida para a mesma pessoa
- ✓ gente que nunca pediu para receber
- ✓ lista de números sem saber se houve autorização
- ✓ campanha demais
- ✓ pedido para parar ignorado

TRADUZINDO PARA O PORTUGUÊS DO BALCÃO

Se o cliente olha o seu WhatsApp e pensa "lá vem esse trem de novo", alguma coisa está errada.

E tem mais: cliente pode bloquear e denunciar. Feedback negativo demais pesa contra a sua empresa.

Fontes oficiais: Termos do app WhatsApp Business (seção de uso aceitável) e Termos da Plataforma WhatsApp Business (23/09/2026).

ATENÇÃO

COMPROU UMA LISTA DE NÚMEROS? CUIDADO.

Você tem o número. Mas consegue provar que aquela pessoa quis receber mensagem da sua empresa?

O RISCO

Comprar uma lista não prova que aquelas pessoas autorizaram sua empresa a falar com elas pelo WhatsApp.

O CAMINHO

Construa sua própria lista com quem pediu para receber: cliente que chamou, comprou ou se cadastrou e aceitou receber mensagens.

Lista boa é a que tem origem e permissão.

Fonte oficial: Política de Mensagens do WhatsApp Business (atualizada em 23/09/2026).

QUEM ESTÁ FALANDO?

SE É EMPRESA, SE IDENTIFIQUE DIREITO.

Os termos pedem informação correta, atual e completa da empresa. E nome de conta que não engane ninguém.

- ✓ Nome verdadeiro da empresa
- ✓ Dados atualizados
- ✓ Sem se passar por outra empresa
- ✓ Sem identidade que confunda o cliente

É COMO A PLACA DA LOJA

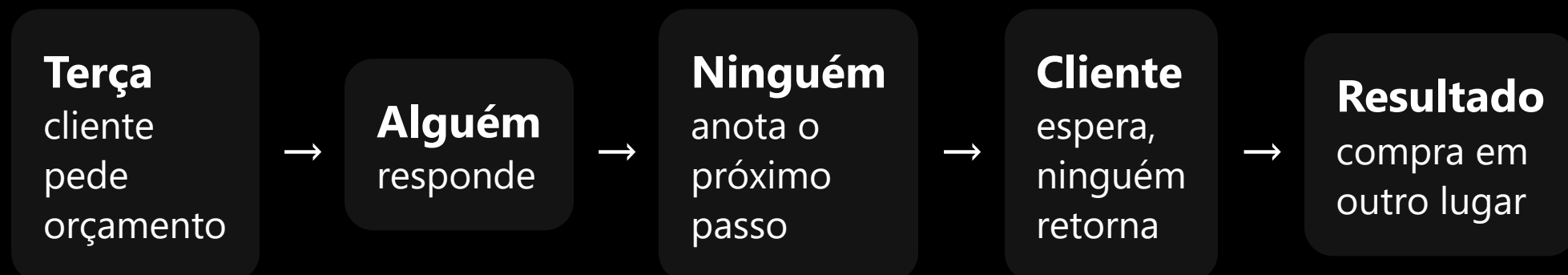
Se a placa diz uma coisa e quem atende age como outra empresa, a confiança acaba.

Fontes oficiais: Termos do app WhatsApp Business (registro e conta) e Termos da Plataforma WhatsApp Business (23/09/2026).

AGORA FALA A LÍNGUA DO CAIXA

O PROBLEMA PODE NÃO SER O WHATSAPP. PODE SER DINHEIRO ESCAPANDO PELO ATENDIMENTO.

NA VIDA REAL



**Isso não aparece como erro no WhatsApp.
Aparece no caixa.**

Quer saber onde seu atendimento pode estar vazando venda?

A 8URSOS olha primeiro para o processo. Depois escolhe a tecnologia.

CUIDADO COM A PRESSA

AUTOMATIZAR BAGUNÇA NÃO RESOLVE BAGUNÇA.

ANTES

Quem atende? Quem retorna?
Quem pode receber mensagem?
O que está pendente? Quem
virou cliente?

DEPOIS

Só então automatizar o que é
repetitivo, sem perder controle.

**Automatizar bagunça só faz esse trem correr
mais rápido.**

PENSA NO SEU NEGÓCIO

A TECNOLOGIA CRESCE CONFORME O PROBLEMA CRESCE.

PROFISSIONAL SOZINHO

Pode precisar de organização, lembretes e histórico de contato.

PEQUENA EQUIPE

Pode precisar de responsáveis definidos, histórico, acompanhamento e um processo de atendimento compartilhado.

EMPRESA MAIOR

Pode precisar de CRM, integrações, automação, sistemas e acompanhamento de resultado.

**A solução não depende do tamanho da empresa.
Depende do tamanho do problema.**

A tecnologia fica com a 8URSOS.

MUDANÇA JÁ CONFIRMADA PELA META

TODA MENSAGEM VAI SER PAGA?

NÃO É TÃO SIMPLES.

O QUE MUDOU?

Até 30/09/2026: se o cliente começou a conversa, a resposta dentro de 24 horas é grátis. Vale tanto para atendimento comum quanto para mensagem de utilidade, como confirmar um pedido.

A partir de 01/10/2026: a própria Meta confirmou que essas mesmas respostas, dentro dessas 24 horas, passam a ser cobradas por mensagem, no mesmo valor já cobrado hoje fora dessa janela.

POR QUE ISSO IMPORTA?

Isso é sobre quem usa sistema, CRM ou integração — a Plataforma do WhatsApp Business. Se é o seu caso, o custo da conversa pode mudar.

O QUE VOCÊ PODE FAZER?

Antes de automatizar ou fazer campanha, confira a regra e o preço oficial que valem naquele dia. O aplicativo grátis do WhatsApp Business e o WhatsApp comum não mudam.

NÃO DECORE PREÇO. CONFIRA A REGRA QUE VALE NO DIA DA CAMPANHA.

Nomes técnicos: mensagem de atendimento (serviço), de utilidade, de autenticação e de propaganda (marketing).

Fonte oficial: Meta for Developers — "Pricing on the WhatsApp Business Platform" e "Upcoming pricing updates for Meta Business Agent, service and utility messages" (developers.facebook.com), consultadas em 27/09/2026.

SEM PÂNICO

PODEM LIMITAR OU BLOQUEAR UMA EMPRESA?

Os termos preveem que o WhatsApp pode limitar, suspender ou encerrar contas que descumprem as regras ou recebem muito feedback negativo.

BOATO

"Todo comerciante que usa WhatsApp vai ser banido."

FATO

Não encontramos anúncio oficial dizendo isso. O que existe são regras para empresas e consequências para quem as descumpre.

Não é motivo para pânico. É motivo para fazer direito.

Fontes oficiais: Termos do app WhatsApp Business e da Plataforma WhatsApp Business (vigência 23/09/2026); Política de Mensagens (atualizada em 23/09/2026).

FAÇA ESTE TESTE AGORA

ONDE SEU DINHEIRO PODE ESTAR ESCAPANDO.

- ☐ Você manda promoção sem saber quem autorizou?
- ☐ Você não registra pedidos para parar?
- ☐ Mais de uma pessoa atende?
- ☐ Orçamentos ficam sem retorno?
- ☐ Cliente some sem acompanhamento?
- ☐ Se alguém faltar hoje, outra pessoa sabe o que ficou pendente?
- ☐ Você sabe quais conversas viraram venda?
- ☐ Tudo depende da memória de alguém?

MARCOU 3 OU MAIS? Talvez seu problema não seja o WhatsApp. Pode ser dinheiro escapando por falta de processo.

Veja onde sua empresa pode estar perdendo clientes.

AGORA SIM, A GENTE

A GENTE SABE CONSTRUIR. MAS NÃO COMEÇA CONSTRUINDO.

1 ENTENDER

O que acontece hoje no seu atendimento.

2 ORGANIZAR

Quem atende, quem retorna, quem pode receber mensagem.

3 AJUSTAR

Melhorar o que você já usa.

4 AUTOMATIZAR OU CONSTRUIR

Só se fizer sentido.

A 8URSOS organiza o caminho entre a mensagem e a venda.



TECNOLOGIA COM QUALIFICAÇÃO META

Responsável técnico com certificação Meta em Full-Stack Software Engineering.

Na prática: conhecimento técnico para desenvolver e integrar sistemas de ponta a ponta, quando isso realmente for necessário.

Tecnologia complexa por trás. Conversa simples na frente.

DUAS DÚVIDAS, DUAS RESPOSTAS

UAI, MAS ISSO NÃO DEVE SER CARO?

Talvez você já tenha o que precisa. Talvez precise só de ajustes pequenos. Talvez precise de organização. Só em alguns casos a operação realmente exige algo maior.

A 8URSOS não começa pelo orçamento. Começa pelo problema.

CHAMAR A 8URSOS NÃO SIGNIFICA CONTRATAR

Você conversa. A gente entende o problema. Depois você decide.

Se não fizer sentido investir, a gente não vai inventar um trem para você comprar.

8URSOS

SEM COMPROMISSO

CONVERSA INICIAL DE 15 MINUTOS — RAIO-X DO SEU WHATSAPP

Em 15 minutos, a gente entende o cenário e mostra qual deve ser o próximo passo.

VOCÊ SAI COM 3 PRIORIDADES:

- ✓ o que precisa de atenção agora
- ✓ o que pode esperar
- ✓ se faz sentido organizar, ajustar ou investigar algo maior



QUERO MEU RAIO-X

Para uma operação simples, isso já pode clarear o caminho. Para uma empresa maior, pode indicar a necessidade de um diagnóstico mais fundo.

Aponte a câmera para o QR Code. Mensagem pronta: "Li o guia do WhatsApp e quero fazer o Raio-X inicial do meu atendimento."

AINDA NÃO É HORA? SEM PROBLEMA

AINDA NÃO É HORA? TUDO BEM.

SIGA @8URSOS

Para quem ainda
está aprendendo.

FAÇA O RAIO- X

Para quem já
reconheceu o
problema.

PRÓXIMO GUIA

**INSTAGRAM 2026. Postar bonito já
não basta.**

**Sem tecnólogos. Sem enrolação. Sem
empurrar tecnologia que sua empresa não
precisa.**

