

Coexistência no WhatsApp: como parar de pagar por mensagem que você mesmo responde

A partir de outubro, cada mensagem que sai pela API oficial passa a ser cobrada, inclusive as respostas dentro da conversa. Existe uma saída oficial da Meta, e ela tem regras que quase ninguém conta.

Maxwel Moisés · MX Digital · Lajeado / RS

Este guia foi conferido na documentação oficial da Meta para desenvolvedores.

Responder deixou de ser de graça

Até agora, quando um cliente mandava mensagem para a sua empresa, você podia responder livremente durante 24 horas sem pagar nada por isso. Era a chamada janela de atendimento.

A mudança anunciada pela Meta acaba com essa gratuidade: **cada mensagem enviada pela API oficial passa a ser cobrada, inclusive as que você manda dentro daquela janela de 24 horas**. O valor divulgado é de US\$ 0,0068 por mensagem, com vigência a partir de 1º de outubro de 2026.

Antes de entrar em pânico, faça a sua conta.

Se o seu negócio troca 2 mil mensagens por mês, isso dá algo em torno de US\$ 13,60. Se troca 50 mil, passa de US\$ 340. O número só assusta em operação grande.

O que muda para todo mundo não é o valor: é que **responder virou item de custo**. E custo que cresce junto com o atendimento é custo que atrapalha crescer.

É aqui que entra a coexistência.

Um número, dois caminhos

Coexistência é um recurso **oficial da Meta**. Ele permite que o mesmo número de telefone use, ao mesmo tempo, o aplicativo WhatsApp Business no celular **e** a API oficial (Cloud API), com o histórico de conversas sincronizado entre os dois.

Não é gambiarra, não é atalho e não é burlar nada. É a própria Meta oferecendo as duas portas. O que quase ninguém percebe é o efeito disso na conta do mês:

POR ONDE A MENSAGEM SAI	EXEMPLOS	COBRANÇA
API oficial Cloud API	Automação, disparo, integração com sistema, chatbot, lembrete automático	Cobrada
Aplicativo WhatsApp Business no celular ou WhatsApp Web	Você ou a sua equipe respondendo na mão, como sempre fizeram	Gratuita

Na prática: **a automação faz o trabalho pesado e repetitivo, e o atendimento humano continua saindo de graça pelo aplicativo.** Você não abre mão de nenhum dos dois.

O que você faz, no seu celular

A ativação começa do lado técnico, com o provedor, mas a parte que depende de você acontece dentro do próprio aplicativo e leva menos de dois minutos:

1 **Você recebe uma mensagem com um código**

A conta comercial do Facebook envia, para o seu WhatsApp, uma mensagem contendo um código de verificação.

2 **Toca em "Connect"**

O botão vem dentro da própria mensagem recebida.

3 **Toca em "Connect to the Business Platform"**

É a confirmação de que você quer ligar esse número à plataforma.

4 **Decide se compartilha o histórico**

Aparece um "Confirm" para autorizar a sincronização das conversas antigas. É opcional, e vale pensar antes: veja a página seguinte.

5 **Cola o código de verificação**

O mesmo que chegou no passo 1. Pronto, o número passa a existir nos dois lugares.

Requisito: o aplicativo precisa ser o **WhatsApp Business** (não o WhatsApp comum), na versão 2.24.17 ou mais recente.

As cinco regras que ninguém conta

Essas limitações estão na documentação oficial da Meta e raramente aparecem em quem vende a implementação. Nenhuma delas inviabiliza a coexistência, mas todas mudam o seu planejamento.

A sincronização é única O histórico é importado uma vez só. Para refazer, é preciso desconectar o número e começar de novo. E existe uma janela de 24 horas para concluir a sincronização.

Histórico de 180 dias Sincroniza até seis meses de conversas anteriores. O que for mais antigo que isso não vai junto.

Mídia só dos últimos 14 dias Fotos, áudios e documentos antigos não vêm. Se o seu atendimento vive de imagem, considere isso antes.

Conversa em grupo não sincroniza Só conversas individuais. Grupos ficam de fora, e junto com eles somem listas de transmissão, mensagens temporárias, “ver uma vez” e localização em tempo real.

Limite de 20 mensagens por segundo Número em coexistência tem a velocidade de envio fixada nesse teto. Para atendimento é muito mais que suficiente. Para disparo em massa, é o ponto que precisa ser dimensionado.

E a regra que vale para tudo isso: hoje, mensagem enviada pelo aplicativo não é cobrada. A Meta pode mudar essa política, como acabou de mudar a da janela de 24 horas. Quem monta a operação contando com isso precisa saber que está construindo sobre uma regra, não sobre uma lei.

O que perguntar para quem vai implantar

A coexistência não é ativada pelo dono do negócio sozinho: a Meta exige que o processo passe por um parceiro habilitado, um Solution Partner ou Tech Provider. Na hora de escolher quem faz, essas seis perguntas separam quem já rodou isso de quem leu sobre.

- ☐ **Vocês já implantaram coexistência, ou seria a primeira vez?** Peça um caso, com o tempo que está rodando.
- ☐ **Qual provedor vocês usam, e por quê?** A resposta deve citar um nome e uma razão, não “o melhor do mercado”.
- ☐ **O que acontece com o meu histórico?** Se a pessoa não mencionar sozinha o limite de 180 dias e os 14 dias de mídia, ela não leu a documentação.
- ☐ **Se eu quiser sair, como fica o meu número?** O número é seu. Confirme que existe um caminho de desconexão sem perder a linha.
- ☐ **Quais mensagens vão pela API e quais vão pelo aplicativo?** Essa divisão é o que define a sua conta no fim do mês. Ela precisa estar desenhada antes de começar, não depois.
- ☐ **Quanto isso deve custar por mês no meu volume?** Peça a estimativa com o número de mensagens do seu negócio, não com um exemplo genérico.

Quer que eu faça essa conta com você?

Eu implanto automação de atendimento no WhatsApp para clínicas, consultórios e comércio local. Se você quer entender quanto a mudança de outubro vai custar no *seu* volume, e se a coexistência resolve no seu caso, me chama. A conversa é sem compromisso e eu digo se não valer a pena para você.

Maxwel Moisés · MX Digital

@mxdigital.ia