Gerado a 14/11/2026 22:19

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Modelos de mensagem do WhatsApp e a janela de 24 horas

Cloud API e chatbots

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-3084	v2026.10.10	Brasil · Português (Brasil)

MozOut Brasil
RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings
N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/3084

Modelos de mensagem do WhatsApp e a janela de 24 horas

Cloud API e chatbots · Criado em **10 de outubro de 2026** · 3 min de leitura



Na Cloud API do WhatsApp há duas situações. Se o cliente **escreveu há menos de 24 horas**, pode responder-lhe com texto livre. Se **passaram as 24 horas**, ou se é você a escrever primeiro, só pode enviar um **modelo de mensagem** aprovado pela Meta. É a regra que mais surpreende quem vem do WhatsApp normal, e a que explica quase todos os envios recusados.

A janela de 24 horas

A janela abre quando o cliente lhe envia uma mensagem. Dentro dela, a conversa é livre: texto, imagens, o que a Cloud API permitir. Cada mensagem nova do cliente volta a abri-la. Quando fecha, a única forma de lhe escrever é um modelo. As condições exatas e as exceções estão na documentação da Meta, e podem mudar.

Situação	O que pode enviar
O cliente escreveu há pouco (dentro da janela)	Texto livre e os tipos de mensagem que a API permite.
A janela fechou	Apenas um modelo aprovado.
Nunca falou consigo	Apenas um modelo aprovado, e só a quem deu consentimento para ser contatado.
Quer iniciar uma campanha	Modelos aprovados e consentimento de cada destinatário. Veja **listas de difusão e a regra que ninguém conhece**.

O que é um modelo

Um modelo é uma mensagem escrita antes, com **espaços para variáveis** (o nome do cliente, o número do pedido, a data). Envia-se à Meta para revisão e só depois se pode usar. A Meta classifica cada modelo numa categoria, por exemplo de marketing, de utilidade ou de autenticação, e a categoria condiciona o que o modelo pode dizer e as condições que se lhe aplicam. Essas condições são da Meta e não as indicamos aqui.

Escrever um modelo que seja aprovado

1. **Diga uma coisa só.** Um modelo que mistura aviso de entrega com promoção é o mais provável de ser recusado ou mal classificado.
2. **Seja específico.** «Olá [nome], o seu pedido [número] saiu hoje» é claro. «Temos novidades para si» não diz nada. Escreva as variáveis como a documentação da Meta indica.
3. **Dê exemplos** para as variáveis quando o formulário os pedir. Servem para o revisor perceber o uso.
4. **Não peça dados sensíveis** por mensagem e não use linguagem enganosa.
5. **Inclua uma saída** nos modelos de marketing, para o cliente pedir que deixe de receber.
6. **Espere pela aprovação** antes de depender do modelo em produção.

Um modelo recusado não é o fim.
A Meta indica um motivo. Corrija e volte a enviar. O que não deve fazer é multiplicar variações de um mesmo modelo para o testar: a Meta olha para o padrão de uso, e o envio repetido a quem não pediu dá denúncias e baixa a qualidade do número.

Responder dentro da janela

1. **Registre a hora** da última mensagem do cliente. É com ela que calcula o fim da janela.
2. **Antes de enviar texto livre**, confirme que a janela está aberta. Se não está, use um modelo.
3. **Leve a conversa para dentro da janela.** Um modelo útil faz o cliente responder, o que reabre a janela.

Se o seu fluxo roda no n8n ou em outra ferramenta, guarde a hora da última mensagem recebida e deixe o fluxo escolher entre texto livre e modelo. Veja **um fluxo com a Evolution API e o n8n**. As condições comerciais estão em **a Cloud API: vantagens, desvantagens e a quem serve**.

RECOMENDADO

Tem o webhook por montar? Comece pelo servidor.

Ver servidores VPS →

VEJA TAMBÉM

- Começar com a Cloud API da Meta →
- Webhooks da Meta →
- WhatsApp para empresas: os riscos e as práticas →

Mozout

MozOut Brasil

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º FISCAL (SARS)	943 907 6234
N.º DE REGISTO (CIPC)	2025/667953/07
SEDE	72 York Road, Kensington Joanesburgo 2094, Gauteng, África do Sul
CONTACTOS	info@mozout.com · +27 78 823 3325 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-BR-KB-3084 · v2026.10.10 · Gerado a 14/11/2026 22:19