Gerado a 15/11/2026 03:31

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-MZ-KB-3084 | v2026.10.10 | Moçambique · Português |

**MozOut Moçambique**
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

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 exactas e as excepções 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 contactado. |
| **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 da encomenda, 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], a sua encomenda [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. **Registe 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 corre no n8n ou noutra 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 Moçambique

**RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings**

| | |
|---|---|
| NUIT | 401 191 607 |
| NUEL | 105 045 974 |
| CAE | 62022 |
| SEDE | Bairro 7 de Setembro<br>Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique |
| CONTACTOS | info@mozout.com · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.mozout.com |
| HORÁRIO | 2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas<br>Sábado & Domingo - Fechado |

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-3084 · v2026.10.10 · Gerado a 15/11/2026 03:31