Gerado a 15/11/2026 03:34

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

# Como funciona um chatbot de WhatsApp: regras, IA e o que é preciso para o ter

Cloud API e chatbots

| CÓDIGO | VERSÃO | PAÍS · IDIOMA |
| --- | --- | --- |
| RLX-MZ-KB-4536 | 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/4536

# Como funciona um chatbot de WhatsApp: regras, IA e o que é preciso para o ter

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



Um chatbot de WhatsApp é um **programa que lê as mensagens que chegam e responde** segundo regras ou segundo um modelo de IA. Há duas coisas que o mercado mistura e que convém separar já: a app **WhatsApp Business** só tem mensagens automáticas fixas (saudação, ausência), não tem bots; um bot a sério precisa da **Cloud API** da Meta (ou de uma ligação não oficial, com o risco que isso traz) e de um servidor onde o programa corra.

## Os dois tipos

| | Por regras (menu e fluxo) | Com IA (linguagem livre) |
|---|---|---|
| **Como responde** | Segue um caminho que você desenhou: «1 para preços, 2 para horários». | Lê o texto livre e escreve uma resposta, a partir das instruções e dos seus documentos. |
| **Previsibilidade** | Alta. Diz sempre o mesmo. | Menor. Pode errar ou inventar (**alucinações de IA**). |
| **Custo de funcionar** | O servidor e as mensagens, segundo as regras da Meta. | O mesmo, mais o custo de cada chamada ao modelo de IA. |
| **Bom para** | Perguntas repetidas, pedidos de dados, triagem. | Perguntas abertas sobre o seu negócio, com supervisão. |

Muitos negócios acabam com os dois: um **menu por regras** à entrada, que resolve o simples e apanha dados (nome, e-mail, o que quer), e **uma pessoa** no fim, para o que o bot não percebe.

## O que é preciso para o pôr a funcionar

1. **Um canal oficial.** A Cloud API da Meta, com conta de programador, número, modelos aprovados e janela de 24 horas (**a Cloud API: primeiros passos com a Meta**; **modelos e janela de 24 horas**). O Baileys, por código QR, não é oficial: **o risco e as regras**.

2 **Um sítio onde o bot viva.** Um servidor com HTTPS que receba os webhooks da Meta: **webhooks da Meta**. Normalmente um VPS, onde você instala o que quiser.

3 **Uma ferramenta de fluxos.** Pode ser o n8n (**um fluxo de n8n com WhatsApp**), o Typebot (**fluxos de conversa com o Typebot**) ou código seu.

4 **Uma saída para uma pessoa.** O bot tem de saber passar a conversa a alguém (**passar a conversa a uma pessoa**). Uma caixa de entrada partilhada ajuda: **o Chatwoot**.

## Como se desenha uma boa conversa

**Diga logo que é um assistente automático** e o que ele pode fazer. **Faça uma pergunta de cada vez**, com botões ou listas em vez de texto livre, sempre que possível. **Dê sempre uma saída** («escreva 0 para falar com uma pessoa»). E **nunca prenda o cliente num ciclo**: se o bot não percebeu duas vezes, passa a pessoa.

**Um bot não substitui o consentimento.**
Poder responder a quem lhe escreve não é poder escrever a quem nunca pediu. Mensagens de iniciativa sua exigem modelos aprovados, e as pessoas têm de ter aceitado: **consentimento para mensagens de WhatsApp**.

**Num VPS, o software é seu.**
Instalar, actualizar e proteger o bot e as suas ferramentas é consigo: o suporte da MozOut não instala nem repara programas de terceiros (**até onde vai o nosso suporte**). Veja **VPS gerido ou não gerido** antes de escolher.

**Comece pequeno.**
Um bot que responde a três perguntas bem e passa o resto a uma pessoa serve mais clientes do que um que promete tudo e falha metade. Meça as conversas que acabam em «falar com uma pessoa»: são o que falta ao bot.

RECOMENDADO
Precisa de um servidor para o bot e para os webhooks? Veja os VPS.
Ver servidores VPS →

VEJA TAMBÉM

- A Cloud API do WhatsApp: vantagens, desvantagens e a quem serve
- Evolution API e n8n: um fluxo que funciona
- Typebot: fluxos de conversa no seu servidor
- Chatwoot: uma caixa de entrada partilhada num VPS

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 |

RLX-MZ-KB-4536 · v2026.10.10 · Gerado a 15/11/2026 03:34

Versão online deste documento