

Atualizações dos preços baseados em conversa a partir de 1º de junho de 2023

A partir de **1º de junho de 2023**, o grupo Meta vai alterar as categorias dos modelos de conversas. As conversas atuais iniciadas pela empresa serão divididas em três novas categorias:

- Utilidade
- Autenticação
- Marketing.

As conversas iniciadas pelo usuário serão chamadas de **conversas de serviço**.

Todos os detalhes da mudança podem ser verificadas direto no site do Facebook: <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/updates-to-pricing>

Principais alterações:

Categorias de conversas e como elas se aplicam aos preços

As empresas podem iniciar conversas usando modelos de mensagem. A categoria do modelo usado definirá a **categoria da conversa**.

Quatro novas categorias de conversas a partir de 1º de junho de 2023

Existem três categorias de conversas iniciadas pela empresa. Todas elas exigem aceitação prévia do cliente:

- **Conversas de utilidade:** facilitam uma solicitação, transação ou atualização específica previamente autorizada para um cliente sobre transações em andamento, incluindo notificações pós-venda e extratos de faturas recorrentes.
- **Conversas de autenticação:** habilitam empresas a autenticarem usuários com senhas de uso único em várias etapas do processo de login (por exemplo, verificação da conta, recuperação da conta, desafios de integridade).
- **Conversas de marketing:** incluem promoções ou ofertas, atualizações de informações ou convites para clientes que responderem ou realizarem ações. As conversas que não se enquadrarem nas categorias de utilidade ou autenticação serão consideradas de marketing.

- **Conversas de serviço:** essas são as conversas iniciadas pelo usuário, que ajudam os clientes a tirarem dúvidas.

NOVAS CATEGORIAS

Ao invés de Business-initiated ou User-initiated conversations, a classificação será:

Utility

Conversas iniciadas por negócios que os clientes optaram por facilitar uma solicitação ou transação específica e acordada, ou atualizar para um cliente sobre uma transação em andamento, incluindo notificações pós-compra e extratos de cobrança recorrentes.

Authentication

Os clientes de conversas iniciadas por empresas optaram por permitir que as empresas autentiquem usuários com senhas únicas (OTP), possivelmente em várias etapas do processo de login (por exemplo, verificação de conta, recuperação de conta).

Marketing

As conversas iniciadas por negócios que os clientes optaram podem incluir promoções ou ofertas, atualizações informativas como um alerta de estoque ou convites para os clientes responderem ou agirem. Uma conversa de marketing é qualquer conversa que não se qualifique como utilidade ou autenticação.

Service

Qualquer conversa iniciada pelo usuário como para resolver uma consulta do cliente.

Mais informações sobre os *templates* e as novas regras, clique aqui! [Atualizações WABA](#)

As cobranças por conversa se baseiam no código do país do usuário. Nesse caso, o usuário é o cliente com quem a empresa está se comunicando. As tarifas de conversas iniciadas por empresas e por usuários variam de acordo com o país ou a região.

Preços de mensagens para usuários do Brasil:

País	Moeda	Marketing	Utilidade	Autenticação	Serviço
Brasil	EURO	0.0518	0.0290	0.0261	0.0248

Para mais informações acesse:

<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/updates-to-pricing>

Alteração nas exceções de cobrança:

- As conversas iniciadas pela empresa não serão mais incluídas no período gratuito. Cada empresa terá 1.000 conversas iniciadas pelo usuário (conversas de serviço) gratuitas por mês, independentemente da quantidade de números. O limite de conversas gratuitas é restaurado a cada mês.
- As conversas não são cobradas quando um usuário entra em contato com a empresa usando um botão de chamada para ação em anúncios de clique para o WhatsApp ou em Páginas do Facebook. A partir de 1º de março, **a janela de conversas gratuitas será estendida de 24 para 72 horas** quando os usuários enviarem mensagens para empresas usando esses pontos de entrada.

Outras mudanças:

- Estendendo a janela gratuita para conversas que começam com anúncios que “Cliquem para o WhatsApp” e CTAs de página do Facebook de 1 para 3 dias (72h) a partir de 1º de março.
- Tornando gratuitas as primeiras 1000 conversas iniciadas pelo usuário a cada mês (conversas iniciadas por negócios não serão mais gratuitas a partir de 1º de junho).
- Categorias podem ser contestadas (*appealed*) a partir de 1º de abril.

Como conversas com vários modelos de *templates* serão cobradas?

O que acontece se eu enviar modelos de diferentes categorias na mesma janela de conversação de 24 horas? Sempre que uma mensagem de modelo for entregue, ela resultará em uma cobrança de conversa, a menos que seja enviada em uma conversa da mesma categoria. Por exemplo, se um modelo de Utility for entregue durante uma conversa de serviço, ele abrirá uma conversa de utilitário separada aberta por 24 horas a partir do momento em que o modelo de utilitário for entregue.

Se um modelo de utilitário for entregue durante uma conversa de Utility aberta, ele não abrirá uma nova conversa de Utility ou criará uma nova cobrança.

Abaixo estão vários exemplos para ilustrar como funcionam as cobranças de conversa.

Para mais informações acesse:

[WhatsApp-Business-Platform-Pricing-Explainer.pdf \(facebookinc.com\)](#)

Time Line de mudanças feitas pelo Meta para contas oficiais WhatsApp (WABA):

