



Conheça a API Oficial do WhatsApp



PROVEDORA DE TECNOLOGIA





WhatsApp na comunicação entre empresas e clientes:

O WhatsApp é a principal ferramenta de comunicação do brasileiro. Com isso, muitas empresas optaram por utilizar o **WhatsApp comum (pessoal ou Business)** como canal direto com seus clientes, aproveitando o alcance e a familiaridade do aplicativo.

Esse uso informal, embora inicialmente prático, traz diversos riscos e limitações à medida que o volume de contatos cresce.



Empresas que utilizam o WhatsApp comum para atendimento, vendas ou suporte frequentemente enfrentam desafios como:

Banimento de contas:

O WhatsApp possui regras rigorosas para preservar a **experiência dos usuários**. O uso de contas comuns ou não oficiais para fins comerciais pode levar a banimentos, especialmente quando há envio em massa, automações ou uso inadequado de dados pessoais. Essas práticas, comuns em operações não profissionalizadas, violam os termos da plataforma e colocam em risco a comunicação da empresa.



Instabilidades e limitações devido a dependência do aparelho celular:

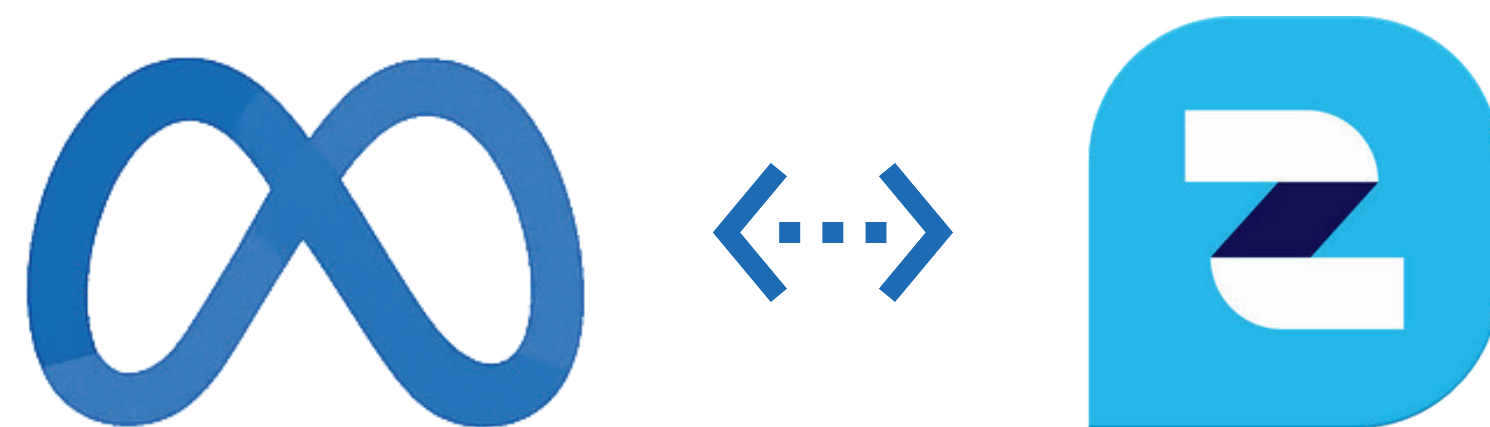
O WhatsApp comum não foi projetado para suportar **grandes volumes** de atendimentos ou processamento. Ao conecta-lo em uma plataforma de atendimentos sempre é necessário mantê-lo dentro dos requisitos para ter uma boa sincronização das mensagens.

Devido a isso, podem ocorrer instabilidades, falhas na sincronização ou até a perda de mensagens especialmente quando o aparelho está sobrecarregado ou fora dos requisitos mínimos.



Imagem pouco profissional:

Ao usar contas pessoais ou números sem verificação, a empresa **transmite insegurança** ao cliente e **perde oportunidades** de consolidar sua marca com mensagens padronizadas, **perfil comercial verificado** e canais oficiais.



É aí que a **API Oficial** chega
para resolver tudo!



Mas, o que é a API Oficial do WhatsApp?

A API Oficial do WhatsApp é uma solução desenvolvida pela própria Meta (proprietária do WhatsApp) voltada exclusivamente para empresas que precisam de atendimentos profissionais, automatizados e com mais segurança.

Diferente do WhatsApp comum, a API Oficial foi feita especificamente para empresas, com estabilidade garantida, segurança e sem o risco de banimentos por uso indevido.

Vantagens de mudar para API Oficial do WhatsApp

✓ **Evita banimentos:**

Uso autorizado e dentro das regras do WhatsApp, garantindo segurança para sua conta empresarial.

✓ **Ideal para alto fluxo:**

Suporta alto volume de mensagens sem travar ou perder desempenho. Ideal para negócios em crescimento.



✓ **Segurança validada pela Meta (Facebook)**

Conexão oficial, com menor risco de bloqueio e mais estabilidade para uso empresarial.

✓ **Profissionalismo e confiança:**

Perfil comercial verificado, com nome da empresa, CNPJ e possibilidade de obter o selo de verificado com mais facilidade, transmitindo mais credibilidade.





Acesso a saúde da conta e controle de qualidade

Gerenciador do WhatsApp > Telefones

Visão geral do parceiro
Soluções para parceiros
Visão geral
Modelos de mensagens
Gerenciar modelos
Biblioteca de modelos
Ferramentas da conta
Insights
Flows
Números de telefone
Catálogo
Registro de atividades
Configurações de paga...
Índia
Singapura

Pesquisar por número de telefone ou nome

Filtrar por país
Filtrar por status
Adicionar telefone

Número de telefone	Nome	Status	Classificação de qualidade	Limite de mensagens
+55 83 3142 BR Brasil	Zintech Soluções Nome visível para os clientes	Conectado	Alta	Mil clientes/24 horas

Qualidade nos últimos 30 dias

Alta
Média
Baixa

20/05 25/05 28/05 31/05 02/06 07/06 11/06 14/06

Uma das **vantagens da API Oficial do WhatsApp** é o acesso ao status de qualidade da conta, que mostra como os usuários estão reagindo às mensagens enviadas pela sua empresa. Essa classificação pode ser Alta, Média ou Baixa, e serve como um termômetro da experiência do cliente com a sua comunicação.

Com esse recurso, é possível **monitorar em tempo real** se as mensagens estão sendo bem recebidas ou se há excesso de bloqueios, denúncias ou interações negativas. Isso permite que a empresa aja preventivamente para ajustar sua abordagem, **evitando penalizações, limitações no envio e até suspensão da conta**.

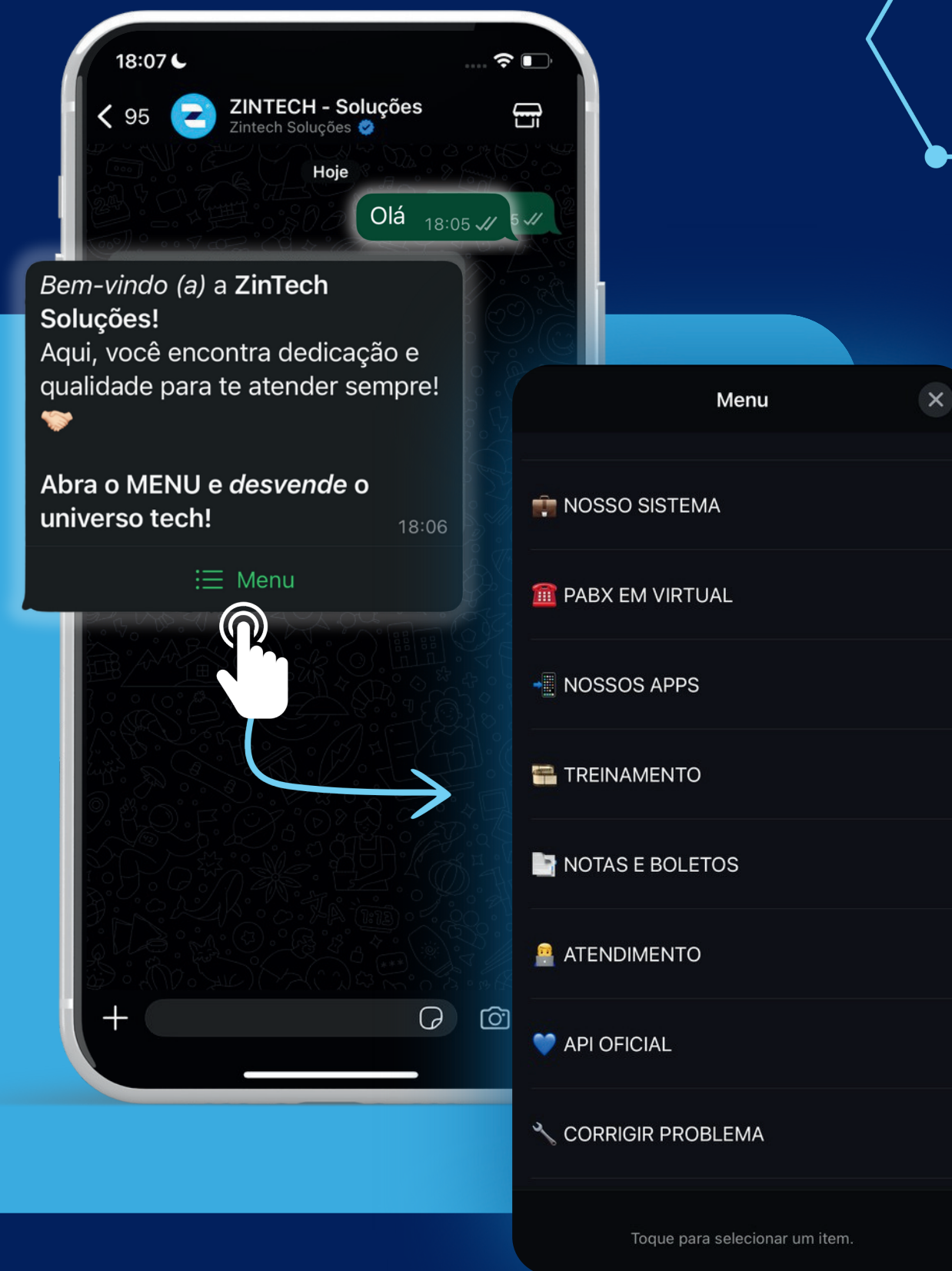
Esse tipo de controle **não existe no WhatsApp comum**, e é essencial para manter um canal de atendimento saudável, seguro e com bom desempenho no longo prazo.



Menu com botões no WhatsApp

O menu da API Oficial permite criar atalhos inteligentes para agilizar o atendimento. Com um só toque, o cliente escolhe o assunto — suporte, pedidos, dúvidas — sem digitar nada. Isso acelera o atendimento, reduz erros e melhora a experiência para todos.

A imagem ao lado mostra um menu interativo real, implementado via API Oficial.





Observações importantes sobre o uso

da API Oficial do WhatsApp

- ▶ **A API Oficial não funciona em grupos de WhatsApp.**

Ela deve ser utilizada exclusivamente para um uso formal e profissional, em conversas diretas com o cliente por meio de sistemas autorizados.

- ▶ **Uso autorizado e conta verificada:**

A API Oficial é uma solução profissional fornecida pela Meta (empresa proprietária do WhatsApp) e exige que a conta da empresa esteja verificada no Facebook Business.

- ▶ **Cobrança pelo uso:**

A Meta realiza a cobrança com base nos templates enviados, conforme a categoria do template.



Como funciona a cobrança na API Oficial do WhatsApp

A cobrança é feita por envio de Template / modelo de mensagem:

✓ **Sessão iniciada pelo cliente:**

Se o cliente envia a mensagem primeiro, a empresa pode responder livremente por 24h (sem custo adicional).

✓ **Sessão iniciada pela empresa:**

Quando a empresa envia a primeira mensagem, é preciso usar um template aprovado pela Meta, e há cobrança por esse template. Veja mais abaixo...

Os templates são criados dentro do próprio painel Zintech e pré-aprovados pela META.

○ Uso da API Oficial do WhatsApp Não Influencia Nas Mensalidades Cobradas pela Zintech

- ✓ As cobranças pelo uso dos recursos são efetuadas diretamente pela META através da forma de pagamento cadastrada em sua conta Business do Facebook.

Ao mudar o número para a API Oficial o cliente paga apenas uma taxa simbólica cobrada apenas 1 vez (não mensal) no ato da mudança do número para Oficial na Plataforma Zintech.

O que é uma sessão na API do WhatsApp?

Sessão é o período de 24 horas iniciado após a **última mensagem** do cliente. Durante esse período, sua empresa pode responder livremente, sem custo adicional por mensagem.

Após as 24 horas da última mensagem do cliente, a mensagem só chegará até o cliente se for um template aprovado pela Meta.

Gráfico simplificado:



Quando o
cliente envia
mensagem

A sessão é ativada - 24hrs

Troca de mensagens nesse
período estará liberada



Sessão encerrada - 24hrs

Necessário o uso de um
Template para que a mensagem
chegue até ele.

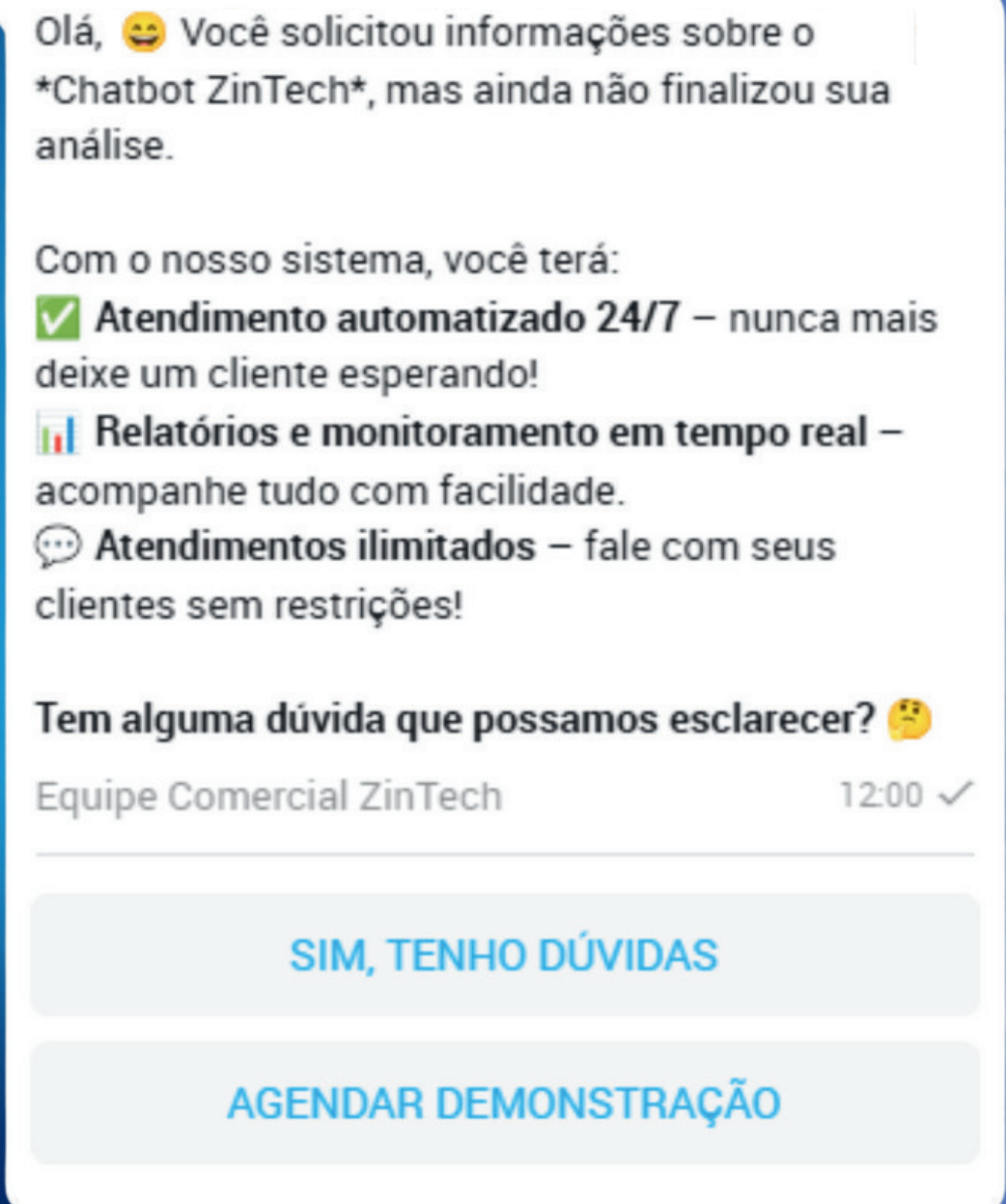


O que são templates?

Templates são mensagens padronizadas e previamente aprovadas pela Meta (empresa responsável pelo WhatsApp) que você pode usar para iniciar conversas com seus clientes quando a sessão da conversa não está ativa.

Esses templates são obrigatórios quando sua empresa deseja enviar uma mensagem fora da janela de 24 horas após a última interação do cliente.

Essas mensagens podem conter variáveis personalizáveis (como nome, data, valor, link) e seguem regras específicas para aprovação.



Categorias de Templates

Ao criar um template, ele deve ser classificado em uma das três categorias principais:

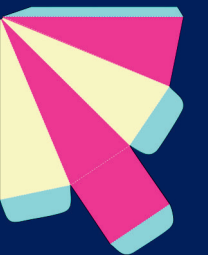
- Marketing
- Utilitário (Transacional)
- Autenticação

 Por que isso importa?

A categoria escolhida influencia a análise e aprovação do template e também para fins de cobrança, tendo valores diferentes dependendo da categoria em que o template foi criado.

Consulte os valores cobrados por cada categoria aqui:

<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/?translation>





Observações importantes sobre a API Oficial do WhatsApp:

Antes de migrar para a API Oficial, é importante estar ciente de algumas informações:



Conta Business Verificada:

Para a ativação é necessário que a empresa esteja Verificada no Facebook Business.



Exclusão de conta anterior:

Se o número já estiver vinculado ao WhatsApp comum, é necessário excluir a conta antes de ativar o número na API Oficial.



- ✓ **Atendimento ativo (você chamando o cliente):**
Necessário uso de templates para mensagens de atendimentos iniciados pela empresa.
- ✓ **Sessões expiram em 24h:**
Após esse prazo, a empresa só pode enviar mensagens se usar um template aprovado pela Meta.
- ✓ **Ponto de entrada gratuito:**
Conversas vindas de anúncios META expiram após 72h.
- ✓ **Acompanhamento técnico da ativação:**
A ZinTech oferece suporte no esclarecimento de dúvidas em todas as etapas para garantir o sucesso na ativação.



Detalhes importantes:



Sessões iniciadas pelo cliente:

Sem custo adicional caso não utilize um template, a empresa pode responder livremente por 24h.



Sessões iniciadas pela empresa:

Exigem envio de um template pago, aprovado previamente pela Meta.



Templates pagos:

São cobrados por envio e classificados por categoria (Marketing, Autenticação, Utilidade, Serviço).



✓ **Templates gratuitos:**

Alguns pontos de entrada permitem sessões de 72h, como conversas recebidas de campanhas feitas pelos serviços META.



Link oficial da Meta para consulta atualizada:

Clique aqui



PROVEDORA DE TECNOLOGIA



A ZinTech é parceira oficial da
Meta e disponibiliza o serviço de
API Oficial do WhatsApp.

Solicite a migração / ativação agora!





Acompanhe a ZinTech em
nossos canais digitais oficiais



Precisa de ajuda? Nossa equipe de suporte está à disposição durante o horário comercial!