

 Construção

O lead de sábado no WhatsApp. O que um agente de IA pode responder pela construtora

Um agente de IA pode responder o WhatsApp da construtora no fim de semana, e o WhatsApp permite. O cuidado está em outro lugar. O que ele escreve sobre preço, prazo e condição obriga a empresa como qualquer anúncio.

Por **Natan Lima Paracampos Barroso**

MBA em Gestão Operacional das Organizações pela FGV e MBA em Gestão de Tráfego Pago · 9 min de leitura

 Em 30 segundos

- Os termos do WhatsApp Business proíbem o fornecedor de IA quando a IA é a funcionalidade principal, mas a empresa pode manter um fornecedor de IA como seu provedor de soluções.
- Quem usa automação no atendimento pelo WhatsApp precisa oferecer um caminho claro e direto para outro atendimento, como a transferência para uma pessoa na conversa.
- Fechada a janela de 24 horas depois da mensagem do cliente, a empresa só pode mandar mensagem de modelo, que é cobrada. No anúncio de clique para o WhatsApp, responder dentro de 24 horas abre 72 horas de mensagens sem cobrança.



Desde 15 de janeiro de 2026, os termos do WhatsApp Business restringem o uso da plataforma por fornecedores de inteligência artificial ^{1 2}. A restrição não impede uma construtora de pôr um agente de IA para responder os próprios clientes. O que pesa para ela é uma regra mais antiga. Pelo Código de Defesa do Consumidor, a informação precisa sobre o que se oferece obriga quem a veicula ³. O agente que responde no sábado fala em nome da construtora, e o que ele informa com precisão sobre o imóvel pode passar a obrigá-la.

Agente de IA, aqui, é o programa que lê a mensagem do cliente no WhatsApp e escreve a resposta sozinho, a partir das instruções e do material que a empresa deu a ele.

 01

A mensagem de sábado

Um exemplo. Sábado, 19h, uma pessoa vê o anúncio do empreendimento e clica no botão do WhatsApp. Escreve: "Qual o valor do três quartos e quando fica pronto?". Ninguém do comercial está de plantão. A resposta sai na segunda, ou na terça.

Não encontramos estatística oficial sobre quanto o setor demora para responder. Uma agência de tráfego e vendas para incorporadoras, a SCALE, afirma em conteúdo patrocinado publicado pelo ND+ que, nas mais de 100 empresas que analisou em Santa Catarina, Paraná e São Paulo, "o intervalo médio entre o primeiro e o segundo contato é de aproximadamente dois dias" ⁴. A mesma agência diz ter observado, nas empresas que baixaram esse intervalo para menos de 24 horas, "uma velocidade de visitas e apresentações dos produtos 50% maior em relação à média" ⁴. A página não traz o método, e quem publica vende a solução para o problema que descreve. Fica como indício, não como medida.

No exemplo, o anúncio trabalhou no sábado. O atendimento, na segunda.

 02

O relógio da conversa

A demora tem um custo que não aparece no relatório de anúncios, e ele está no próprio WhatsApp. Quando a pessoa manda mensagem, começa a contar um cronômetro de 24 horas, que a Meta chama de janela de atendimento ⁵. Enquanto ela está aberta, a empresa responde com qualquer mensagem

de atendimento, e essas mensagens livres são gratuitas⁶. Quando ela fecha, "você só pode enviar mensagens de modelo pré-aprovadas" (tradução nossa)⁵.

Mensagem de modelo é o texto padronizado que a empresa cadastra e a Meta aprova antes do uso. É por ela que a Meta cobra: a empresa só é cobrada "quando uma mensagem de modelo é entregue" (tradução nossa)⁶.

No anúncio de clique para o WhatsApp, a conta pesa mais. Se a pessoa chega por esse anúncio e a empresa responde em até 24 horas, a resposta sai grátis e abre uma janela de 72 horas em que qualquer mensagem sai sem cobrança⁶.

No exemplo, a mensagem das 19h de sábado abre a janela até as 19h de domingo. A resposta de segunda chega com ela fechada. Sai por mensagem de modelo, paga, com texto engessado, e a janela de 72 horas do anúncio não abre. A construtora pagou pelo clique e paga de novo para responder.



O que o WhatsApp permite

A regra de janeiro está na seção 4.7 dos termos da Meta para a plataforma do WhatsApp Business. Ela proíbe os fornecedores de IA de usar a plataforma para oferecer essas tecnologias "quando elas forem a funcionalidade principal (em vez de incidental ou auxiliar)"¹. O alvo é quem oferece o assistente de IA como produto em si. No Brasil, até esse uso é aceito. A Meta registra que, nos países em que é legalmente obrigada a permiti-lo, cobra do fornecedor de IA cada mensagem livre enviada, e que isso vale para o Brasil desde 11 de março de 2026².

O mesmo parágrafo dos termos trata do caso da construtora: "você pode manter um Provedor de IA como seu Provedor de Soluções"¹. Há uma condição. Os dados das conversas não podem ser usados para criar, treinar ou melhorar modelos de IA, a não ser para ajustar um modelo de uso exclusivo da própria empresa¹. Para as demais empresas, a Meta escreve que nada muda na cobrança, "incluindo não ser cobrado por mensagens sem modelo enviadas em uma janela de atendimento aberta" (tradução nossa)².

A política de mensagens do WhatsApp acrescenta uma exigência. Quem usa automação na janela de 24 horas precisa ter "caminhos de escalonamento imediatos, claros e diretos" (tradução nossa)⁷. O primeiro da lista é a transferência para uma pessoa na própria conversa. Os outros são telefone, e-mail, atendimento pelo site, visita à loja e formulário⁷.

Então o WhatsApp deixa. A pergunta que sobra é até onde o agente pode falar.

04

O que o agente escreve vira oferta

O art. 30 do Código de Defesa do Consumidor diz: "Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado"³.

Três artigos seguem daí:

- se a empresa se recusar a cumprir, o consumidor pode "exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade" (art. 35)³;
- o fornecedor "é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos" (art. 34)³;
- a publicidade "é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço" (art. 37, § 3º)³.

O código não tem artigo sobre agente de IA. O art. 30 também não pergunta quem digitou a mensagem.

Três respostas que parecem inofensivas, como exemplo: "o três quartos sai por R\$ 890 mil", "a entrega é em dezembro de 2027", "dá para parcelar a entrada em 36 vezes". Se o agente leu uma tabela vencida, a construtora tem uma oferta que não queria fazer. O agente não se cansa no sábado. Também não sabe que a tabela mudou na sexta.

O agente que responde no sábado fala em nome da construtora. O que ele escreve com precisão sobre preço, prazo e condição entra na conta da empresa.

No lançamento, entra a Lei 4.591/1964. O número do registro da incorporação e o cartório "constará, obrigatoriamente, dos anúncios, impressos, publicações, propostas, contratos, preliminares ou definitivos,

referentes à incorporação, salvo dos anúncios 'classificados'" (art. 32, § 3º) ⁸.
Pela letra da lei, o material do empreendimento que o agente manda na conversa leva o registro, como a landing page e o folder.

A condição de pagamento tem mais uma camada. Se o agente usa a renda da pessoa para dizer se ela se enquadra num plano ou num financiamento, quem decide é o sistema. A LGPD dá ao titular o direito de pedir a revisão de decisões "tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses", incluídas as que definem o perfil "de crédito" (art. 20) ⁹. E a empresa tem de fornecer, quando pedido, "informações claras e adequadas a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados" (art. 20, § 1º) ⁹.

 05

O que ele responde e o que passa adiante

A linha é esta: o agente responde o que já está publicado e aprovado, e passa para uma pessoa o que cria compromisso novo.

o agente responde	passa para uma pessoa
endereço e horário do decorado ou do escritório	preço fora da tabela vigente e desconto
agendamento de visita	prazo de entrega fora do que está no material
material aprovado do empreendimento, com o registro	condição de pagamento e financiamento
dúvida sobre o que está escrito nesse material	pergunta técnica de obra
perguntas de triagem: tipo de imóvel ou obra, região, quando pretende comprar ou começar	qualquer pedido para falar com alguém

Na obra sob encomenda, preço e prazo dependem de visita técnica e orçamento. Aí o agente não fala número nenhum. Ele marca a visita.

O critério de decisão sai da tabela. Se a construtora tem material aprovado e tabela com data de vigência, o agente pode cobrir a noite e o fim de semana com pouco risco. Se a tabela vive no WhatsApp do diretor e muda sem aviso, o primeiro trabalho é organizar o material, e o agente vem depois.

Antes de ligar um agente no WhatsApp da construtora

Nesta ordem:

01

Monte a base do agente.

Endereço, horário, material aprovado de cada empreendimento com o registro da incorporação e, se houver, a tabela com data de vigência. O que não está na base, ele não diz.

02

Defina a passagem para

uma pessoa. Preço fora da tabela, desconto, prazo, financiamento, pergunta técnica e pedido de falar com alguém vão para o comercial, com aviso ao cliente de quando ele será atendido.

03

Confira as conversas e o

contrato. Leia toda segunda o que o agente respondeu no fim de semana, e confirme por escrito com o fornecedor que os dados das conversas não treinam outros modelos de IA.

O que sustenta este texto

A	Meta, termos da Plataforma do WhatsApp Business, seção 4.7, 23/09/2026	Fornecedor de IA restrito quando a IA é a funcionalidade principal; a empresa pode ter um como provedor de soluções	fonte oficial
A	Meta, preços para fornecedores de IA no WhatsApp	Vigência em 15/01/2026; no Brasil, uso aceito com cobrança desde 11/03/2026; demais empresas sem mudança	fonte oficial
A	WhatsApp Business, Política de Mensagens, seção 2, 23/09/2026	Automação exige caminho claro e direto para outro atendimento	fonte oficial
A	Meta, documentação de mensagens e de preços do WhatsApp	Janela de 24 horas; fora dela, só mensagem de modelo, cobrada; 72 horas grátis no anúncio de clique	fonte oficial
A	CDC, arts. 30, 34, 35 e 37; Lei 4.591/1964, art. 32, § 3º; LGPD, art. 20	Oferta vincula; prepostos; omissão enganosa; registro da incorporação; revisão de decisão automatizada	fonte oficial
D v	SCALE, conteúdo patrocinado no ND+, 03/08/2026	Dois dias entre o primeiro e o segundo contato, sem método publicado; quem publica vende o serviço	conteúdo patrocinado de fornecedor

A meta-análise, revisão sistemática ou experimento de campo. **D** opinião, case ou livro de praticante.

Leitura Cofator

O agente de IA vale para a construtora pelo relógio, e não pela conversa. Ele responde dentro da janela de 24 horas, marca a visita e faz a triagem. O que o WhatsApp permite e quanto custa responder fora da janela vem da própria plataforma, com grau A. Manter o agente longe de preço, prazo e condição fora do material aprovado é leitura nossa do texto do CDC: a lei não trata de agente de IA, e não procuramos jurisprudência. É uma interpretação conservadora dos arts. 30, 34 e 35, e não uma decisão. O ganho de visitas com resposta rápida, no setor, só tem por ora o número de uma agência que vende o serviço (grau D, marca V), e por isso não entra aqui como promessa. O roteiro do agente é peça de marketing, como a landing page, e merece a mesma checagem.

Natan Lima Paracampos Barroso, MBA em Gestão Operacional das Organizações pela FGV e MBA em Gestão de Tráfego Pago

Se o WhatsApp da sua construtora fica em silêncio do sábado à segunda, dá para cobrir esse intervalo sem entregar a tabela de preços a um programa. A Cofator faz o marketing da sua empresa, da campanha ao atendimento. Fale com a gente e conte como funciona hoje.

Fontes

- 1 Meta, "Termos da Meta para a Plataforma do WhatsApp Business", seção 4.7, atualizados em 23/09/2026: <https://www.facebook.com/legal/Meta-Terms-for-WhatsApp-Business-Platform>
- 2 Meta for Developers, "New pricing policy for AI Providers leveraging the WhatsApp Business Platform": <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing/ai-providers>
- 3 Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), arts. 30, 34, 35 e 37, texto atualizado na Câmara dos Deputados: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1990/lei-8078-11-setembro-1990-365086-normaatualizada-pl.html>
- 4 ND+, "Atraso no atendimento a clientes trava vendas de construtoras e incorporadoras, aponta pesquisa com mais de 100 empresas", conteúdo de marca (Branded Studio ND), 03/08/2026: <https://ndmais.com.br/economia/negocios/atraso-no-atendimento-a-clientes-trava-vendas-de-construtoras-e-incorporadoras-aponta-pesquisa-com-mais-de-100-empresas/>
- 5 Meta for Developers, WhatsApp, "Send messages", seção "Customer service windows": <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/messages/send-messages>
- 6 Meta for Developers, WhatsApp, "Pricing", seções sobre mensagens de modelo e janela de ponto de entrada gratuito: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing>
- 7 WhatsApp Business, "WhatsApp Business Messaging Policy", seção 2, atualizada em 23/09/2026: <https://whatsappbusiness.com/policy/>
- 8 Lei 4.591/1964, art. 32, § 3º, texto atualizado na Câmara dos Deputados: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1960-1969/lei-4591-16-dezembro-1964-368909-normaatualizada-pl.html>
- 9 Lei 13.709/2018 (LGPD), art. 20, texto atualizado na Câmara dos Deputados: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2018/lei-13709-14-agosto-2018-787077-normaatualizada-pl.html>

 **Próximo passo**

Quer aplicar isso no seu negócio?

A Cofator faz o marketing do seu negócio, da campanha ao atendimento. Conte como funciona hoje e a gente mostra por onde começar.

Falar com a Cofator: cofator.com.br/contato

Natan Lima Paracampos Barroso, MBA em Gestão Operacional das Organizações pela FGV e MBA em Gestão de Tráfego Pago