

 Educação

Agente de IA no WhatsApp da escola. O que ele responde e quando chama a secretaria

O WhatsApp permite que a escola ponha um agente de IA para responder as famílias. A peça mostra o que ele pode dizer em nome da escola, com base no que a lei já obriga a publicar, e quais conversas voltam para uma pessoa.

Por **Natan Lima Paracampos Barroso**

Sócio fundador da Cofator. MBA em Gestão Operacional das Organizações pela FGV e MBA em Gestão de Tráfego Pago · 10 min de leitura

 Em 30 segundos

- Os termos do WhatsApp Business restringem o fornecedor de IA quando a IA é a funcionalidade principal, mas a empresa pode tê-lo como provedor de soluções.
- Quem usa automação no WhatsApp precisa ter caminhos imediatos, claros e diretos para outro atendimento e respeitar todo pedido para parar de receber mensagens.
- A escola particular tem de divulgar contrato, valor e vagas por sala pelo menos 45 dias antes da data final da matrícula.



Desde 15 de janeiro de 2026, os termos do WhatsApp Business restringem quem oferece assistente de inteligência artificial como produto^{1,2}. A escola que põe um agente de IA para responder as famílias no próprio WhatsApp não é o alvo dessa regra. A pergunta que sobra para o dono da escola é outra: o que esse agente pode dizer em nome dela, e em que ponto a conversa volta para a secretaria.

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

 01

A pergunta que chega depois do sinal

Um exemplo. Quinta, 21h, uma mãe escreve: "Boa noite. Tem vaga no 1º ano para 2027? Qual o valor e o horário do integral?". A secretaria fechou às 18h. A resposta sai na sexta, quando alguém abre o celular entre uma rematrícula e outra.

Ninguém errou. Só que a pergunta tem resposta pronta. Vaga, valor e horário são informação que a escola já tem escrita, e é esse tipo de pergunta que um agente cobre bem. Por ser fácil, ela costuma ser a que mais espera.

Quem atende a secretaria sabe o horário do integral de cor. Às 21h, está jantando.

Quando o atendimento passa por um sistema ligado à plataforma de empresas do WhatsApp, que é o caminho de qualquer agente de IA, o relógio também entra no custo. A mensagem da família abre um cronômetro de 24 horas, a janela de atendimento, e cada nova mensagem dela reinicia a contagem³. Dentro da janela, "todas as mensagens sem modelo são gratuitas" (tradução nossa)⁴. Quando ela fecha, "você só pode enviar mensagens de modelo pré-aprovadas" (tradução nossa)³, e a Meta cobra cada mensagem de modelo entregue⁴. Quem chega por anúncio de clique para o WhatsApp, pelo aplicativo no celular, e recebe resposta em até 24 horas ganha ainda 72 horas sem cobrança⁴.

A mensagem de quinta à noite, respondida na sexta de manhã, está no prazo. A de sábado à tarde, respondida na segunda, não. Como publicamos para construtoras e para consultórios em outubro, o fim de semana é onde a conta pesa.

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 restringe os fornecedores de IA quando a IA é "a funcionalidade principal (em vez de incidental ou auxiliar)" ¹. O alvo é quem vende o assistente como produto. No Brasil, até esse uso é aceito. Nos países em que é legalmente obrigada a permiti-lo, a Meta cobra do fornecedor de IA as mensagens livres, e isso vale para o Brasil desde 11 de março de 2026 ². Para as demais empresas, a Meta escreve que nada muda, "incluindo não ser cobrado por mensagens sem modelo enviadas em uma janela de atendimento aberta" (tradução nossa) ².

O mesmo trecho dos termos trata do caso da escola: "você pode manter um Provedor de IA como seu Provedor de Soluções" ¹. A condição é que os dados das conversas não sirvam para criar, treinar ou melhorar outros modelos de IA, a não ser um modelo de uso exclusivo da própria empresa ¹.

A política de mensagens acrescenta duas exigências. Quem usa automação na janela de 24 horas precisa ter "caminhos de escalonamento imediatos, claros e diretos" (tradução nossa), e o primeiro da lista é a transferência para uma pessoa na própria conversa ⁵. E a empresa tem de respeitar todo pedido, dentro ou fora do WhatsApp, para bloquear, parar ou deixar de receber mensagens ⁵.

A política não fala de inteligência artificial, nem manda o agente anunciar que é um programa ⁵. A pergunta "a família vai sentir que falou com um robô?" fica com o desenho do atendimento: o que o agente sabe, o que ele não tenta responder e quão rápido a pessoa aparece quando precisa.

A base do agente já é pública

A escola particular tem uma vantagem que poucos negócios têm: a lei já a obriga a escrever o essencial. O art. 2º da Lei 9.870/1999 manda o estabelecimento de ensino divulgar, "em local de fácil acesso ao público, o texto da proposta de contrato, o valor apurado na forma do art. 1º e o número de vagas por sala-classe", e fazer isso "no período mínimo de quarenta e cinco dias antes da data final para matrícula" ⁶.

Valor, vagas e contrato, portanto, existem por escrito antes da janela. Somados ao horário das turmas, ao endereço, à agenda de visitas, à lista de documentos e ao material que a escola já usa, formam a base do agente.

A base importa por causa do art. 30 do Código de Defesa do Consumidor: "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"⁷. E o fornecedor "é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos" (art. 34)⁷.

O código não pergunta quem digitou a mensagem. Se o agente repete o valor publicado, diz o que a escola já se obrigou a divulgar. Se ele inventa um desconto, cria uma oferta.

Valor, vagas e contrato já são públicos por lei. O agente repete o que está escrito e não cria o que não está.

 04

O que vai para a secretaria

A linha que sai daí: o agente responde o que já está publicado e passa para uma pessoa o que cria compromisso novo ou pede julgamento. Na escola, quatro conversas pedem a passagem.

Desconto, bolsa e negociação. O valor publicado é base do agente. Desconto de irmão, bolsa, condição de pagamento e "dá para fazer um preço melhor?" não são. O agente diz que a secretaria trata disso e quando ela responde.

Criança com necessidade específica. Aqui pesam duas leis. A Lei Brasileira de Inclusão diz que, às instituições privadas de ensino, aplicam-se as obrigações de inclusão do art. 28, "sendo vedada a cobrança de valores adicionais de qualquer natureza em suas mensalidades, anuidades e matrículas no cumprimento dessas determinações" (Lei 13.146/2015, art. 28, § 1º)⁸. Um agente que improvise "o acompanhamento tem custo à parte" pode escrever exatamente o que a lei proíbe. A outra é a LGPD, que põe o "dado referente à saúde" entre os dados pessoais sensíveis (art. 5º, II)⁹. O laudo ou o diagnóstico que a família descreve na conversa entra aí. O agente não pede detalhe e passa a conversa adiante.

Reclamação. A família que escreve irritada sobre a cobrança, o transporte ou o que aconteceu na sala não está pedindo informação. A política exige que a passagem para uma pessoa esteja à mão ⁵. Na reclamação, ela é a primeira resposta.

Pedido para falar com alguém, ou para parar. Pedir uma pessoa leva à transferência. Pedir para parar de receber mensagens encerra os envios, como a política manda ⁵.

O agente conhece a mensalidade de cor. Do desconto do irmão, ele não deve saber nada.

Há ainda o que o agente pergunta. A LGPD limita o tratamento "ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades" (art. 6º, III) e manda tratar o dado de criança e de adolescente "em seu melhor interesse" (art. 14) ⁹. Para responder sobre vaga e marcar a visita, bastam o nome de quem escreve, a série pretendida e o melhor horário. Nome da criança, data de nascimento e histórico escolar podem esperar a visita. No cursinho, quando quem escreve é o próprio aluno de 16 anos, o agente responde o que está publicado e, pela nossa leitura, leva a conversa sobre contrato e pagamento para o responsável.

 05

Como saber se está funcionando

Na prática, a divisão fica assim:

o agente responde	passa para a secretaria
horário das turmas, do integral e da secretaria	desconto, bolsa e condição de pagamento
valor e vagas por turma, como publicados	criança com necessidade específica, laudo ou diagnóstico
como é a visita, e o agendamento dela	reclamação
documentos e prazos da matrícula já divulgados	pedido para falar com alguém ou para parar
dúvida sobre o que está escrito na proposta de contrato	qualquer pergunta que não está na base

A passagem só funciona se chega com contexto. A família recebe o aviso de quando a secretaria vai responder. A secretaria recebe, no início do dia, o resumo da conversa: quem escreveu, para qual série, o que perguntou e por que o agente parou.

O critério de decisão sai da base. Se a escola tem proposta, valor e vagas publicados, horários e agenda de visitas em dia, o agente cobre a noite e o fim de semana com pouco risco. Se o valor muda conforme quem pergunta, o primeiro trabalho é organizar o que está escrito, e o agente vem depois.

E o resultado se mede. Nas primeiras semanas, leia as conversas da noite e do fim de semana e conte duas coisas: quantas foram passadas para a secretaria e quantas terminaram em visita marcada. Por exemplo, se metade sai do agente para uma pessoa, a base está curta, e é ali que se mexe. É teste, escola a escola.

Na prática

Antes de ligar um agente no WhatsApp da escola

Nesta ordem:

01

Monte a base com o que já é público. Proposta de contrato, valor e vagas por sala do art. 2º da Lei 9.870, horários, endereço, agenda de visitas e documentos da matrícula. O que não está na base, o agente não diz.

02

Escreva a passagem para a secretaria. Desconto e bolsa, necessidade específica, reclamação, pedido de pessoa ou de parar. A família recebe o aviso de quando será atendida, e a secretaria recebe o resumo da conversa.

03

Leia as conversas e confira o contrato. Nas primeiras semanas, leia tudo o que o agente respondeu fora do horário, 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; dados não treinam outros modelos	fonte oficial
A	Meta for Developers, preços para fornecedores de IA	Vigência em 15/01/2026; no Brasil, cobrança ao fornecedor desde 11/03/2026; demais empresas sem mudança	fonte oficial
A	Meta for Developers, envio de mensagens e preços do WhatsApp	Janela de 24 horas; fora dela, só mensagem de modelo, cobrada; 72 horas sem cobrança no anúncio de clique	fonte oficial
A	WhatsApp Business, Política de Mensagens, seções 1 e 2, 23/09/2026	Automação exige caminho imediato, claro e direto para uma pessoa; pedido para parar tem de ser respeitado	fonte oficial
A	Lei 9.870/1999, art. 2º	Proposta de contrato, valor e vagas por sala divulgados 45 dias antes do fim da matrícula	fonte oficial
A	CDC, arts. 30 e 34; Lei 13.146/2015, art. 28, § 1º; LGPD, arts. 5º, II, 6º, III, e 14	Oferta vincula; prepostos; sem cobrança adicional pela inclusão; dado de saúde é sensível; mínimo necessário; melhor interesse da criança	fonte oficial

A meta-análise, revisão sistemática ou experimento de campo.

Leitura Cofator

O agente de IA vale para a escola na pergunta que já tem resposta escrita, e a escola particular tem mais resposta escrita que a maioria dos negócios, porque a Lei 9.870 obriga. O que o WhatsApp permite e exige, e o que dizem o CDC, a Lei de Inclusão e a LGPD, vem do texto oficial, com grau A. A divisão entre o que o agente responde e o que vai para a secretaria é leitura nossa desses textos: nenhuma dessas leis trata de agente de IA, e não procuramos jurisprudência. Também é leitura nossa levar para o responsável a conversa de contrato com o aluno menor do cursinho. Sobre a sensação de falar com um robô, a nossa recomendação é que o agente se apresente como o atendimento da escola e ofereça a secretaria desde a primeira mensagem, e não que finja ser uma pessoa. A política do WhatsApp não exige isso; é escolha de desenho. Que responder antes aumente as visitas marcadas é hipótese: este texto não traz medida disso em escolas, e por isso o último passo manda contar.

Natan Lima Paracampos Barroso, Sócio fundador da Cofator. MBA em Gestão Operacional das Organizações pela FGV e MBA em Gestão de Tráfego Pago

Se o WhatsApp da sua escola responde no dia seguinte o que já está escrito na proposta de contrato, dá para cobrir a noite sem entregar a conversa difícil a um programa. A Cofator faz o marketing da sua escola, 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 Meta for Developers, WhatsApp, "Send messages", seção "Customer service windows": <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/messages/send-messages>
- 4 Meta for Developers, WhatsApp, "Pricing", seções sobre mensagens sem modelo, cobrança por mensagem de modelo e janela de ponto de entrada gratuito: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing>
- 5 WhatsApp Business, "WhatsApp Business Messaging Policy", seções 1 e 2, atualizada em 23/09/2026: <https://whatsappbusiness.com/policy/>
- 6 Lei 9.870, de 23/11/1999, art. 2º, publicação original no portal da Câmara dos Deputados: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1999/lei-9870-23-novembro-1999-369698-publicacaooriginal-1-pl.html>
- 7 Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), arts. 30 e 34, texto atualizado no portal da Câmara dos Deputados: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1990/lei-8078-11-setembro-1990-365086-normaatuizada-pl.html>
- 8 Lei 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência), art. 28, § 1º, compilação no portal do Senado Federal: <https://legis.senado.leg.br/norma/584958/publicacao/34619049>
- 9 Lei 13.709/2018 (LGPD), arts. 5º, II, 6º, III, e 14, texto atualizado no portal da Câmara dos Deputados: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2018/lei-13709-14-agosto-2018-787077-normaatuizada-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, Sócio fundador da Cofator. MBA em Gestão Operacional das Organizações pela FGV e MBA em Gestão de Tráfego Pago