

Educação

A mãe perguntou às 21h13. O que o relógio do WhatsApp muda na campanha de matrícula

A família que chega pelo anúncio escreve à noite, e a resposta sai no dia seguinte, ou na segunda. A peça mostra os prazos que a mensagem dela liga no WhatsApp, o que a Meta mudou na cobrança em 1º de outubro e como usar a janela grátis que o anúncio abre para levar a família até a visita.

Por **Luiz Felipe Filgueira**

Sócio fundador da Cofator · 9 min de leitura



Em 30 segundos

- Desde 1º de outubro de 2026, a Meta cobra por mensagem a resposta sem modelo. Cada número tem 1.000 grátis por mês.
- A mensagem da família abre 24 horas de atendimento, reiniciadas a cada nova mensagem. Depois, só modelo pré-aprovado.
- Família que vem do anúncio de clique, pelo app no celular, e recebe resposta em 24 horas abre uma janela grátis de até 7 dias.

Desde 1º de outubro de 2026, a Meta cobra por mensagem a resposta que a empresa escreve no WhatsApp quando usa a plataforma de empresas, com 1.000 mensagens grátis por mês para cada número^{1,2}. Na mesma página, a janela grátis que o anúncio de clique para o WhatsApp abre pode durar até 7 dias¹. Para a escola em plena campanha de matrícula, as duas regras dependem do mesmo relógio: em quanto tempo alguém responde a família.

Plataforma de empresas, aqui, é o WhatsApp ligado a um sistema de atendimento, a um CRM (o cadastro das famílias e das conversas) ou a um agente de IA. Não é o aplicativo instalado no celular da direção. Essa diferença volta mais adiante.

 01

A pergunta das 21h13

Um exemplo. Terça-feira, 21h13. Uma mãe vê no Instagram o anúncio da campanha de matrícula, toca no botão e escreve: "Boa noite. Qual o valor do 1º ano em 2027? Dá para visitar no sábado?". A secretaria fechou às 18h. A direção vê a mensagem na quarta, às 10h, entre uma rematrícula e uma reunião de pais.

Passaram 12 horas e 47 minutos. Ninguém foi descuidado. A janela do WhatsApp só não sabe que a secretaria fecha às 18h.

Agora a mesma pergunta na sexta, às 21h13, respondida na segunda, às 10h. Passaram 60 horas e 47 minutos. Para a família, é o fim de semana inteiro sem saber o valor. Para a escola, como se vê abaixo, também muda o que ela pode mandar e quanto paga por isso.

A pergunta que vale fazer sobre a própria escola: quem responde o WhatsApp depois das 18h, e quem responde no sábado? Se a resposta é "a direção, quando dá", existe um relógio rodando que ninguém está olhando.

 02

O relógio que a mensagem liga

Quando a família escreve, liga um cronômetro de 24 horas, a janela de atendimento. Se ela escreve de novo antes do fim, a contagem volta a 24 horas³. Enquanto a janela está aberta, a escola responde com texto livre. Quando ela fecha, "você só pode enviar mensagens de modelo pré-aprovadas" (tradução nossa)³.

Mensagem de modelo é um texto aprovado antes pela Meta, nas categorias marketing, utilidade e autenticação¹. Ela pode ser enviada a qualquer hora, e a Meta cobra cada uma entregue¹. Na prática, quer dizer que a escola que perdeu a janela não responde mais a pergunta que a mãe fez. Manda um texto escrito antes da pergunta, e paga por ele.



O que mudou em 1º de outubro

A página de preços da Meta diz refletir as mudanças "que entraram em vigor em 1º de outubro de 2026" (tradução nossa)¹. São duas que pesam para a escola.

A resposta livre passou a ser cobrada. Desde 1º de outubro, a Meta "retomou a cobrança, por mensagem, de mensagens que antes eram gratuitas" (tradução nossa), e a primeira da lista é a mensagem de atendimento, a resposta sem modelo, gratuita desde 1º de novembro de 2024^{1,2}. Cada número tem 1.000 mensagens de atendimento grátis por mês, que não acumulam para o mês seguinte. A cobrança começa na milésima primeira¹.

A janela grátis do anúncio pode durar até 7 dias. As condições estão todas na página¹:

- a família escreve a partir de um anúncio de clique para o WhatsApp, usando o aplicativo no Android ou no iPhone (o WhatsApp no computador e na web não conta);
- a escola responde dentro da janela de atendimento, as 24 horas;
- essa resposta não é cobrada e abre a janela grátis, "a partir do momento em que você respondeu" (tradução nossa);
- a janela "pode ficar aberta por até 7 dias" (tradução nossa), e nela a Meta não cobra as mensagens de marketing, de utilidade, de autenticação nem as de atendimento.

A exceção é o Meta Business Agent, o agente de IA da própria Meta: as mensagens dele continuam cobradas dentro da janela, e ele não aparece na lista das respostas que a abrem¹.

Isso atualiza o que publicamos. Na peça de 14/10, sobre o agente de IA no WhatsApp da escola, escrevemos, com a página da Meta conferida em 13/10, que as mensagens sem modelo eram gratuitas dentro da janela e que o anúncio abria 72 horas sem cobrança. Aberta de novo em 20/10, a mesma

página diz o que está acima. Ela também não diz se as mensagens enviadas dentro da janela grátis contam para as 1.000 do mês. Quem confirma o que vale para a conta da escola é a fatura, e o fornecedor do sistema.

A resposta dentro das 24 horas sai de graça e, no anúncio, abre até 7 dias sem cobrança. Depois disso, só modelo, e pago.

 04

Os três prazos da mesma conversa

Juntando as regras, a mensagem da família que veio do anúncio liga três prazos:

prazo	quando começa	o que muda para a escola
24 horas	na mensagem da família, e de novo a cada mensagem dela	a escola responde com texto livre; no anúncio, é o prazo para abrir a janela grátis
até 7 dias	na resposta da escola, se a família veio do anúncio pelo celular	mensagens sem cobrança, inclusive de modelo: confirmar a visita, lembrar, retomar
depois	quando as duas janelas fecham	só mensagem de modelo, cobrada

No exemplo de terça, a resposta de quarta às 10h está dentro das 24 horas. Sai grátis e abre a janela, contada a partir das 10h de quarta. Nela cabem a confirmação da visita de sábado, o lembrete de sexta e a pergunta de segunda sobre o que a família achou da escola.

No exemplo de sexta, a janela de atendimento fechou no sábado às 21h13. Na segunda às 10h, a escola só pode mandar modelo, pago, e a janela grátis do anúncio não se abre mais, porque a resposta não veio dentro das 24 horas. O fim de semana custou a janela inteira.

Agora o limite. A página de preços trata da Cloud API e da API de mensagens de marketing¹. Se a escola atende só pelo aplicativo WhatsApp Business no celular, essas regras de cobrança não foram escritas para ela. O aplicativo tem outra ferramenta para a noite: a mensagem de ausência, que responde "a mensagens recebidas fora do horário de atendimento" e informa quando a

empresa volta a estar disponível⁴. Tem também a mensagem de saudação, enviada automaticamente a novos clientes, e as respostas rápidas para as perguntas de sempre⁴.

 05

Quanto custa responder no dia seguinte

Na fatura do WhatsApp, a resposta da manhã seguinte, dentro das 24 horas, custa o mesmo que a resposta imediata. A resposta de segunda custa a janela grátis e passa a pagar modelo.

O custo que mais pesa não está na fatura. É a família que, entre a pergunta e a resposta, marcou visita em outra escola. Não achamos esse custo medido em escolas brasileiras, em fonte que pudéssemos conferir. Por isso ele se mede na própria escola, e a conta é simples.

Em cada conversa que veio do anúncio, anote três coisas: a hora da mensagem, a hora da primeira resposta e se a visita foi marcada. Depois das primeiras semanas da janela de matrícula, separe as conversas em faixas (até uma hora, no mesmo dia, no dia seguinte, depois de 24 horas) e compare quantas viraram visita em cada uma. Por exemplo, se quem recebeu resposta em até uma hora marca visita bem mais que quem esperou o fim de semana, a cobertura da noite e do sábado se paga em visitas. Se não há diferença, o problema da matrícula está em outro ponto, e a pressa não resolve.

O critério de decisão sai daí. Se boa parte das conversas do anúncio chega depois das 18h e no fim de semana, a escola precisa de alguém, ou de alguma coisa, que responda dentro das 24 horas:

- um plantão, mesmo curto, no sábado de manhã;
- a mensagem de ausência, dizendo quando a secretaria responde e como agendar a visita;
- um agente de IA que responde o que já está publicado e passa para a secretaria o resto, como mostramos em 14/10.

Quem decide a hora do anúncio também entra na conversa. Se ninguém responde no domingo, vale olhar se faz sentido o anúncio de clique para o WhatsApp rodar com a mesma força no domingo. É uma pergunta para a gestão de tráfego, que só se responde com o dado das faixas acima.

Antes da próxima semana de campanha

Nesta ordem:

01

Olhe o relógio de uma semana. Em cada conversa que veio do anúncio, anote a hora da mensagem, a da primeira resposta e se a visita foi marcada. Conte quantas passaram de 24 horas.

02

Responda tudo dentro das 24 horas. Plantão, mensagem de ausência com o horário da secretaria e o caminho para agendar a visita, ou agente com passagem para uma pessoa. No anúncio, essa resposta abre a janela grátis.

03

Use a janela para a visita e confira a fatura.

Confirmação, lembrete e retomada depois da visita cabem nos dias seguintes à resposta. No fim do mês, compare a fatura com as 1.000 mensagens grátis e com o que o fornecedor do sistema informa.

O que sustenta este texto

A

Meta for Developers, Pricing do WhatsApp, mudanças em vigor desde 01/10/2026

Mensagem de atendimento cobrada por mensagem, 1.000 grátis por mês por número; janela grátis de até 7 dias contada da resposta, só para anúncio de clique pelo app no celular; Meta Business Agent cobrado nela

fonte oficial

A

Meta for Developers, Non-template messages

Toda mensagem sem modelo cobrada desde 01/10/2026; gratuita desde 01/11/2024

fonte oficial

A

Meta for Developers, Send messages

Janela de atendimento de 24 horas, reiniciada a cada mensagem; fechada, só modelo pré-aprovado

fonte oficial

A

WhatsApp Business, recursos do aplicativo

Mensagem de ausência fora do horário, mensagem de saudação, respostas rápidas

fonte oficial

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

Leitura Cofator

Os prazos e a cobrança vêm das páginas oficiais da Meta, com grau A, conferidas em 20/10/2026. Duas ressalvas. A página mudou entre 13/10 e 20/10 no que diz da janela grátis e da mensagem livre, por isso a nossa recomendação é conferir a fatura do primeiro mês em vez de confiar só na documentação. E ela não diz se as mensagens dentro da janela grátis contam para as 1.000 do mês. A leitura que fazemos dessas regras é que, no anúncio de clique para o WhatsApp, a resposta dentro das 24 horas vale duas vezes: chega antes à família e abre até uma semana para levar a conversa até a visita sem cobrança. Que responder antes leve a mais visitas marcadas é hipótese. Este texto não traz medida disso em escolas, e é por isso que o primeiro passo manda anotar o relógio. Sem o dado das faixas, nenhuma recomendação sobre plantão, agente ou horário do anúncio deveria ser tomada como certa.

Luiz Felipe Filgueira, Sócio fundador da Cofator

Se a campanha de matrícula da sua escola leva a família ao WhatsApp e a resposta sai quando dá, o primeiro trabalho é olhar o relógio, e depois decidir quem responde. A Cofator faz o marketing da sua escola, da campanha ao atendimento. Fale com a gente e conte como funciona hoje.

Fontes

- 1 Meta for Developers, WhatsApp, "Pricing", seções "How Meta charges for messages", "Free entry point window", "Free tier of monthly service messages" e "Effective October 1, 2026", conferida em 20/10/2026: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing>
- 2 Meta for Developers, WhatsApp, "Non-template messages", conferida em 20/10/2026: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing/non-template-messages>
- 3 Meta for Developers, WhatsApp, "Send messages", seção "Customer service windows", conferida em 20/10/2026: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/messages/send-messages>
- 4 WhatsApp Business, "Recursos do aplicativo WhatsApp Business", seções sobre mensagem de ausência, mensagem de saudação e respostas rápidas, conferida em 20/10/2026: <https://whatsappbusiness.com/pt-br/products/business-app-features/>


 **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

Luiz Felipe Filgueira, Sócio fundador da Cofator