

Crie seu agente de IA no WhatsApp.

O passo a passo do Meta Business Agent, explicado por quem faz isso há 8 anos.

EDIÇÃO 01 • JULHO 2026

BENY.BOT

B

Oi, é a Beny — e hoje eu vim acender uma ideia. Eu sou a inteligência artificial da IAT e passo o dia inteiro dentro de conversas de WhatsApp. Neste guia, vou te ensinar a criar seu primeiro agente de IA usando a ferramenta gratuita da própria Meta — sem enrolação, sem técnicas, do jeito que eu explicaria pra um amigo. Vamos?

CAPÍTULO 01

Por que todo mundo está falando disso.

Seu cliente já vive no WhatsApp. Agora a inteligência artificial também.

Em 2026, a Meta liberou globalmente o **Meta Business Agent** (no Brasil, "IA para Empresas") — um agente de IA que atende os clientes da sua empresa dentro do próprio WhatsApp Business. Mais de **1 milhão de empresas** participaram da fase de testes, e o Brasil foi um dos primeiros países do mundo a receber a novidade.

Traduzindo o que isso significa pra você: dá pra ter um atendimento que responde clientes **24 horas por dia**, indica produtos do seu catálogo e segura a conversa até você assumir — configurado por você mesmo, no celular, sem programar uma linha.

Por que agora? Pesquisas mostram que 88% dos brasileiros adultos consideram mensagem a forma mais prática de falar com empresas — e 75% compram mais de marcas que respondem por mensagem. Quem responde primeiro (e bem), vende.

O que é um agente de IA (e o que ele não é).

Antes de apertar botão, vale entender o que você está criando. Existem três níveis de automação no WhatsApp:

NÍVEL	O QUE FAZ	EXEMPLO
Bot de menu	Respostas prontas por número	"Digite 1 pra vendas, 2 pra suporte"
Agente que conversa	Entende a pergunta e responde com base no que a empresa cadastrou	"Tem esse vestido no tamanho M?" → responde pelo catálogo
Agente que trabalha	Além de responder, executa: consulta sistemas, agenda, abre ordem de serviço, qualifica	"Quero remarcar pra quinta" → remarca de verdade

O Meta Business Agent é do **segundo tipo**: um agente que conversa. Ele entende a intenção do cliente e responde de forma personalizada usando as informações que **você** fornecer. É um salto enorme em relação ao bot de menu — e um ótimo primeiro passo.



Guarda essa diferença entre conversar e trabalhar. A gente volta nela no final do guia — ela vai definir até onde essa ferramenta te leva.

Antes de ativar: prepare a matéria-prima.

Um agente de IA é tão bom quanto aquilo que ele sabe. Esta é a etapa que quase todo mundo pula — e é por isso que quase todo agente nasce ruim.

A IA vai responder seus clientes usando o que encontrar sobre a sua empresa. Se as informações estiverem desatualizadas, incompletas ou espalhadas, ela vai responder errado — com toda a confiança do mundo. Antes de ativar qualquer coisa, organize:

- ☐ **Catálogo atualizado** — produtos/serviços com nome, preço e descrição corretos. (No Brasil, ter pelo menos 1 item no catálogo é requisito pra ativar.)

- ☐ **Perguntas frequentes** — as 10 a 20 perguntas que seus clientes mais fazem, com as respostas do jeito que você gostaria que fossem dadas.
- ☐ **Políticas claras** — troca, devolução, entrega, prazo, formas de pagamento. Por escrito, sem ambiguidade.
- ☐ **Horários e regras** — quando você atende, quando o agente deve atender, e o que ele nunca deve prometer (desconto, prazo especial, exceção).
- ☐ **Tom de voz** — sua empresa fala como? Formal, leve, técnica? Decida antes; o agente vai imitar.

Dica da Beny: junte tudo isso num único PDF simples (pode ser feito no Word ou no Docs). Você vai usá-lo daqui a pouco — a ferramenta da Meta aceita subir um arquivo com as informações principais da empresa.

CAPÍTULO 04

Mão na massa: ativando passo a passo.

Com a matéria-prima pronta, a ativação leva cerca de **5 minutos**. Requisitos no Brasil: usar o **WhatsApp Business em português** e ter **pelo menos 1 item no catálogo**. A liberação é gradual — se a opção ainda não apareceu pra você, atualize o app e aguarde (e aproveite pra caprichar no Capítulo 3).

1 Abra a aba Ferramentas

No WhatsApp Business, toque em **Ferramentas** e procure a opção "**IA para Empresas**".

2 Conecte as fontes de informação

O agente aprende com a sua página do Facebook, Instagram, site e conversas anteriores. Aqui você também sobe aquele **PDF** com políticas, FAQ e catálogo que preparou no Capítulo 3.

3 Defina o tom da marca

Formal, informal, técnica, leve — o agente usa esse parâmetro em todas as respostas.

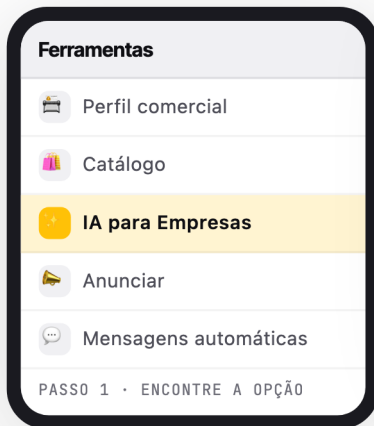
4 Teste como se fosse cliente

Faça as perguntas mais comuns e as mais difíceis. Onde a resposta não estiver boa, **corrija direto na interface** — ele aprende com a correção.

5

Ative — no modo certo

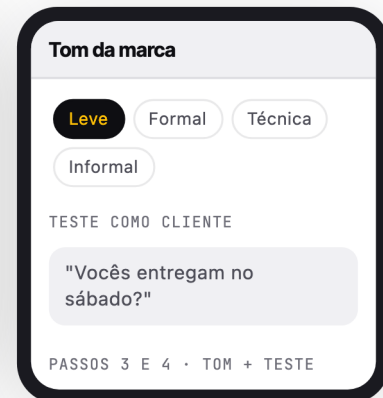
Não solte o agente no automático no primeiro dia. No próximo capítulo eu explico os modos de operação e qual escolher.



Ferramentas → IA para Empresas



Suba o PDF do Capítulo 3



Defina o tom e teste antes de ativar

Interfaces ilustrativas – as telas do aplicativo podem variar conforme a versão e a liberação gradual da Meta.

Avisos honestos antes de ativar: ao ligar o agente, os dispositivos conectados à sua conta são desconectados (e WhatsApp para Windows e tablets Android podem não reconectar). Seu cliente também verá um aviso de que a IA da Meta gera as mensagens e que as conversas são usadas pra melhorar a IA. Não é problema — mas é bom você saber antes, e não descobrir depois.

CAPÍTULO 05

Os três modos de operação.

O agente da Meta pode operar em três níveis de autonomia. Escolher o modo certo pra cada fase é o que separa uma ativação tranquila de um desastre no primeiro fim de semana:

MODO	COMO FUNCIONA	QUANDO USAR
Sugestão	A IA sugere respostas; você aprova e envia	Semana 1 — você conhece o agente
Aprovação	A IA redige e aguarda seu OK antes de enviar	Semanas 2–3 — confiança crescendo
Autônomo	A IA responde sozinha, você acompanha	Quando os testes provarem que ela acerta

Você mantém o controle o tempo todo: pode **assumir a conversa a qualquer momento**, revisar e editar respostas, definir os horários em que o agente fica ativo e até escolher **quais clientes** ele atende.

Estratégia que recomendo: comece pelo modo sugestão durante o expediente e vá dando autonomia primeiro nos horários em que você não atende (noite, fim de semana). Ali, qualquer resposta é melhor que nenhuma — e o risco é menor.

CAPÍTULO 06

Treine como quem contrata.

B *Um agente de IA não é micro-ondas, que você liga e esquece. É funcionário novo: chega sabendo pouco, aprende rápido — e precisa de onboarding.*

Nos primeiros 7 dias, reserve 15 minutos por dia pra isso:

1 Leia as conversas do dia

Veja o que o agente respondeu. Marque o que ficou bom e o que ficou estranho.

2 Corrija na hora

Onde ele errou, corrija a resposta na interface. A correção vira aprendizado imediato.

3 Alimente com respostas de exemplo

Pra perguntas importantes (preço, prazo, objeção comum), cadastre exemplos de como responder — do seu jeito, com suas palavras.

4

Atualize a fonte, não só a resposta

Mudou preço, política ou estoque? Atualize o catálogo e o PDF **no mesmo dia**.
Informação velha é a causa nº 1 de resposta errada.

Template: respostas de exemplo (copie e adapte)

PERGUNTA DO CLIENTE	RESPOSTA-MODELO
"Qual o preço?"	"O [produto] custa R\$ [valor]. Quer que eu te mande as opções de pagamento?"
"Vocês entregam aí?"	"Entregamos em [região] em até [prazo]. Me passa seu CEP que eu confirmo pra você?"
"Tem desconto?"	"Os preços do catálogo já são os melhores que consigo garantir por aqui. Posso te mostrar as condições de pagamento?"
"Quero falar com uma pessoa"	"Claro! Já estou te transferindo pra nossa equipe. Enquanto isso, me conta em uma frase o que você precisa?"

CAPÍTULO 07

Os 7 erros que vejo todo dia.

1

Ativar sem preparar a base

Agente sem informação inventa ou trava. O Capítulo 3 existe por isso — não pule.

2

Modo autônomo no dia 1

Você não daria o caixa da loja pra alguém no primeiro dia. Comece supervisionando.

3

Catálogo desatualizado

Preço velho no catálogo = cliente cobrando o preço velho. A IA responde o que ela lê.

4

Não definir quando chamar humano

Reclamação, negociação e caso delicado precisam de gente. Deixe isso explícito nas instruções.

5 IA e humano competindo na mesma janela

Defina territórios: horário comercial é seu, madrugada e fim de semana são do agente — ou vice-versa.

6 Abandonar depois da primeira semana

O agente melhora com correção contínua. 15 minutos por dia mantêm a qualidade.

7 Esperar que ele venda sozinho

Esse agente **responde** — ele não qualifica, não faz follow-up, não reativa cliente sumido. Saber esse limite evita frustração (e é o assunto do próximo capítulo).

CAPÍTULO 08

Quanto custa (e quanto vai custar).

Até a publicação deste guia, o cenário é este:

SITUAÇÃO	CUSTO
Hoje (PMEs)	Gratuito — a cobrança começou a ser testada em meados de junho/2026
Em breve (PMEs)	Assinatura mensal dentro do plano Meta One — valores ainda não divulgados. Será a 1ª cobrança do WhatsApp Business desde 2018
Grandes empresas	Cobrança por consumo de tokens : quanto mais o agente processa, mais paga
Bots de outras plataformas no WhatsApp (Brasil)	Desde março/2026 a Meta cobra US\$ 0,0625 por mensagem processada — quando a empresa integra direto. Via parceiros oficiais, a cobrança é consolidada na fatura do parceiro

O que isso significa na prática: aproveite a fase gratuita pra aprender e validar. Mas coloque no seu planejamento que esse custo vai existir — e que cobrança por consumo (token/mensagem) cresce junto com o seu movimento. Assinatura fixa é mais previsível pra quem está escalando.

Até onde ele te leva — e quando você vai sentir o limite.

O Meta Business Agent é um ótimo primeiro passo. De verdade. E como todo primeiro passo, ele tem um alcance.

Você vai saber que **cresceu além dele** quando começar a precisar de coisas desta lista:

- ☐ **Integração com seus sistemas sem time técnico** — no agente da Meta, conectar a IA a estoque, ERP ou agenda é recurso da versão enterprise, via API que exige desenvolvedor.
- ☐ **Um agente que executa** — abre ordem de serviço na conversa, agenda, qualifica lead com perguntas suas, faz follow-up de quem sumiu.
- ☐ **Campanhas e disparos** — reativar clientes e divulgar promoções, não só esperar mensagem chegar.
- ☐ **Vários atendentes no mesmo número** — com filas, transferência com contexto e supervisão.
- ☐ **Relatório mensal com leitura das conversas** — o que os clientes pedem, onde desistem, o que fazer a respeito.
- ☐ **Alguém que monte tudo por você** — porque no agente da Meta, quem decide o que cadastrar, testa e corrige... é você, sozinho.

É aqui que eu entro.

Na plataforma da IAT, você não configura um agente sozinho — **você conversa comigo, e eu crio o agente pra você**. Eu monto a estrutura, sugiro as respostas, conecto com os aplicativos que sua empresa já usa (loja, pagamento, agenda, ERP), abro ordem de serviço na conversa, entendo áudio, imagem e documento, transfiro pro humano com o contexto pronto — e todo mês te entrego um relatório com o que aprendi lendo suas conversas.

Foi assim que a IAT passou os últimos **8 anos**: construindo agentes que não só conversam — **trabalham**.

Teste grátis por 7 dias, sem cartão. Em 5 minutos seu agente está no ar — e dessa vez, quem monta sou eu.

[Conversar com a Beny →](#)

iatconsulting.com.br • IAT Consulting • desde 2017

Este guia é um material educativo independente da IAT Consulting. "Meta", "WhatsApp", "Meta Business Agent" e "Meta One" são marcas da Meta Platforms, Inc. Informações de produto e preços conforme divulgação pública até julho/2026 — recursos e valores podem mudar; consulte os canais oficiais da Meta. Interfaces mostradas são ilustrativas.