

E-book

Username e BSUID no WhatsApp em 2026

Entenda, de forma prática, como continuar **atendendo, vendendo e se relacionando** com seus clientes com a nova lógica de identificação do **WhatsApp**.



Z·E·N·V·I·A



O que você vai ver *nesta e-book*:

1. Introdução às mudanças no WhatsApp
2. O que são usernames?
3. O que é BSUID?
4. Por que o BSUID foi introduzido?
5. Livro de Contatos (Contact Book): tranquilidade na transição para quem já usa API oficial
6. Como a mudança será implementada nos próximos meses
7. Integração na API oficial do WhatsApp
8. Casos de uso
9. Exceções
10. Se você não usa a API oficial, comece hoje mesmo para a sua operação **NÃO PARAR!**
11. Conclusão e próximos passos

Introdução às mudanças no WhatsApp

Este e-book explica o que são **usernames**, **BSUID**, porque ele foi criado, como ele afeta CRMs, automações, integrações, eventos da API e quais pontos precisam ser revistos para que a sua operação esteja preparada para isso.

Durante anos, o número de telefone foi a principal referência de identidade dentro do WhatsApp, tanto para os usuários quanto para as empresas. Para o usuário, ele era o ponto de entrada da conversa. Para as empresas, virou muito mais do que um contato: passou a sustentar cadastros, históricos de atendimento, fluxos de automação, integrações com CRM, segmentações, relatórios e réguas de relacionamento.

Em 2026, o WhatsApp **lançará uma mudança significativa que são os usernames**, onde tanto usuários (clientes) e empresas poderão definir um nome de usuário, assim como nas redes sociais (por exemplo, @zenvia).



Mas atenção!

Os usernames impactam de formas diferentes os perfis pessoais e os perfis comerciais. Essa mudança no WhatsApp **não altera** regras de preço, aprovação de templates, limites de envio ou políticas de qualidade. A mudança acontece na **camada de identificação, envio, recebimento e processamento de eventos da API**.



Interessante para: **todos os públicos**

O que são usernames?

Usernames são identificadores, no formato “@nome”, que passam a representar as contas no **WhatsApp** como alternativa ao número de telefone. Diferente do telefone, eles são opcionais.



antes



depois

Para os usuários, representa mais controle sobre a identidade e a privacidade. Ao adotar um **nome de usuário (@)**, esse dado passa a ser exibido no perfil ao invés do número de telefone.

IMPORTANTE SABER:

para usuários (clientes), a definição de um username é opcional, mas a partir do momento que ele é configurado, o número de telefone fica oculto.



Para empresas, a lógica é diferente. Mesmo adotando um nome de usuário comercial (@), o número de telefone não será ocultado: ele continua visível no perfil.

IMPORTANTE SABER:

o usuário poderá entrar em contato com uma marca facilmente buscando o @ dela dentro do WhatsApp, mas uma marca nunca poderá entrar em contato com o cliente buscando o @ dele.

Falar com empresas ficou mais fácil: use @username no WhatsApp

Encontre e envie mensagens para empresas de forma simples e prática.

ANTES: usando número de telefone



DEPOIS: usando @username



Usuário procura uma empresa e precisa salvar o número para conversar.

Exemplo:
+55 11 9999-9999



Agora, é só buscar pelo @username da empresa a começar a conversar.

Exemplo:
@zenvia

Para empresas, isso representa uma pergunta inevitável:

como manter histórico, contexto e continuidade se o número de telefone pode não estar mais disponível?



Empresas não podem iniciar conversas usando o @username.

Essa funcionalidade é exclusiva para que usuários encontrem e entrem em contato com empresas.



Empresa



Usuário

Num primeiro momento, essa diferença parece só técnica, mas o impacto é operacional. Se você já usa uma API oficial, como a da Zenvia, respira! **Você está no caminho seguro.** Essas mudanças já fazem parte da evolução da própria API. Ou seja, a estrutura já está preparada para isso.

Agora, **se você usa uma API de WhatsApp não oficial** (🦴), aqueles jeitos alternativos, e vive trocando e alternando o número de telefone para enviar mensagens, a sua operação está correndo um risco real de parar a qualquer momento. Seu negócio está apoiado numa base instável. Pode estar funcionando hoje? Pode. Mas também pode cair amanhã sem aviso. E aí você perde tudo: número, conversa, cliente, histórico... **TUDO!**



Interessante para: **todos os públicos**

O que é BSUID?

BSUID significa **Business-Scoped User ID**, ou **ID de Usuário com Escopo de Negócio**. Na prática, é um identificador técnico, gerado automaticamente pela Meta, que representa um usuário do WhatsApp dentro do contexto de um portfólio de negócios (ou portfólio empresarial, que antes eram chamados de Gerenciadores de Negócios).

O BSUID **não altera** regras de preço, aprovação de templates, limites de envio ou políticas de qualidade. A mudança acontece na **camada de identificação, envio, recebimento e processamento de eventos da API**.

Ele é a camada central. **Quando a identificação falha, o impacto aparece em toda a jornada:** o atendimento perde continuidade, a automação perde precisão, o comercial perde contexto e a análise de dados passa a contar uma história incompleta.



O BSUID identifica um usuário específico dentro da relação com cada empresa. Isso significa que a mesma pessoa pode ter um BSUID ao falar com uma empresa e outro BSUID ao falar com outra.

Esse identificador não é escolhido pelo usuário, não aparece como uma informação pública e não deve ser tratado **como um contato**. Ele é uma chave técnica para sistemas, integrações e CRMs reconhecerem o usuário mesmo quando o telefone não estiver disponível. Números de telefone, usernames e BSUID precisam conviver e cada um cumpre um papel diferente. Simplificando:



Telefone

Identifica uma linha telefônica física.



Username

Identifica usuários e empresas no WhatsApp.

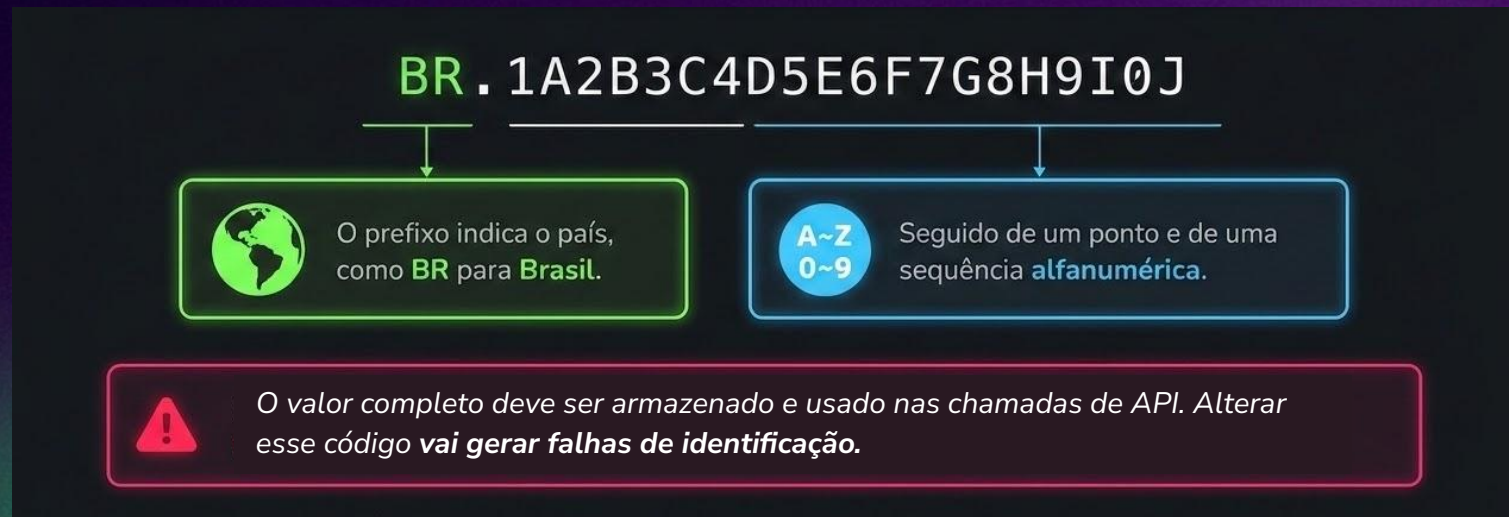


BSUID

Identifica o cliente na relação empresa/backend.

Se o usuário alterar seu Username, **o BSUID permanecerá o mesmo**. Esse é um ponto importante porque o Username é uma camada visível e editável, enquanto o BSUID é a referência técnica que **sustenta a continuidade das interações**.

A estrutura de um BSUID é composta por um **prefixo + um identificador alfanumérico**. Veja como ele vai aparecer nos eventos da API:



Exemplos de como o BSUID aparece no payload

O BSUID (fromBSUID) sempre estará presente para identificar o usuário, independentemente de o número de telefone estar visível ou oculto.



1. Número de telefone visível (atual)

O campo "from" traz o número do usuário.



```
{
  "from": "5511999999999",
  "fromBSUID": "BR.1A2B3C4D5E6F7G8H9I0J",
  "username": "cliente.exemplo",
  "message": "Olá, quero agendar um exame."
}
```



O que acontece aqui?

- O número de telefone está visível no campo "from".
- O BSUID (fromBSUID) é enviado para identificação única do usuário.
- O username também pode estar presente.



2. Número de telefone oculto (2026)

O campo "from" vem vazio, mas o username pode estar presente.



```
{
  "from": "",
  "fromBSUID": "BR.1A2B3C4D5E6F7G8H9I0J",
  "username": "cliente.exemplo",
  "message": "Olá, quero agendar um exame."
}
```



O que acontece aqui?

- O número de telefone está oculto, então o campo "from" vem vazio.
- O BSUID (fromBSUID) continua presente para identificar o usuário de forma única.
- O username também pode estar presente.



Importante

O BSUID é o identificador único e estável do usuário no WhatsApp, usado para vincular histórico, automações e interações no backend.

IMPORTANTE SABER:

o BSUID só será recebido por meio de um provedor que seja **BSP Meta (Business Solution Provider)** e use a API oficial do WhatsApp, como a **Zenvia**.

BSUID na prática: o que muda e o que permanece

O BSUID garante continuidade das interações no backend, enquanto usernames e número de telefone podem mudar sem perder vínculo com a empresa

Aspecto	 Username	 Número de telefone	 BSUID (Business-Scoped User ID)
 O que é	Identificador visível escolhido pelo usuário no WhatsApp.	Número de telefone associado à conta do WhatsApp.	Identificador técnico gerado pela Meta para representar um usuário dentro do contexto de um portfólio de negócios específico.
 Pode ser alterado pelo usuário?	✓ Sim.	✓ Sim.	✗ Não.
 Se for alterado, o que acontece?	O usuário muda o username, mas o vínculo com a empresa permanece.	Ao trocar o número, um novo BSUID pode ser gerado.	Se o username mudar, o BSUID permanece o mesmo . Se o número de telefone mudar, um novo BSUID pode ser gerado.
 Quem gera	O próprio usuário.	O usuário (ho cadastrar ou trocar o número).	Gerado pela Meta.
 Escopo	Visível para a empresa dentro do seu portfólio.	Associado à conta do WhatsApp do usuário.	Limitado ao portfólio de negócios da empresa.
 Finalidade	Facilitar o início e a continuidade de conversas sem expor o número de telefone.	Camada de contato tradicional, mas não é o identificador técnico usado pela empresa.	Não apenas identifica, mas possibilita a continuidade da interação da empresa com seu cliente . Sem o BSUID, as interações são perdidas e não são registradas nos eventos da API.



Ponto importante

O username é uma camada visível e editável pelo usuário.
O BSUID é a referência técnica que sustenta a continuidade das interações, independentemente de mudanças no username.



Ponto de atenção

Se o usuário trocar o número de telefone associado à conta, um novo BSUID pode ser gerado. Por isso, a operação precisa estar preparada para atualizar vínculos e evitar duplicidade de cadastros.



Interessante para: **todos os públicos**

Por que o BSUID foi introduzido?

O BSUID foi introduzido para **viabilizar a implementação dos usernames.**

Com os usernames, uma pessoa pode iniciar ou manter conversas no WhatsApp sem necessariamente expor o número de telefone. Isso faz sentido do ponto de vista do usuário. Nem toda interação comercial precisa revelar um dado **tão sensível quanto o número de telefone pessoal.**

Ao mesmo tempo, empresas que operam atendimento, vendas e relacionamento em escala dependem de algum **identificador estável** para reconhecer com quem está falando, recuperar histórico e manter a jornada funcionando.

Sem um novo identificador, o efeito prático seria ruim para os dois lados. O usuário ganharia privacidade, **mas poderia ser tratado como desconhecido a cada nova interação.** A empresa, por sua vez, perderia contexto, criaria cadastros duplicados, quebraria automações e teria mais **dificuldade para medir a jornada.**

O BSUID existe para preencher essa lacuna. Ele permite que a empresa **reconheça aquele usuário dentro do seu próprio contexto**, mesmo quando o telefone não está disponível. Assim, a operação consegue associar mensagens, eventos e interações **a um mesmo usuário/cliente**, sem depender exclusivamente de um dado visível e potencialmente ocultável, como o número de telefone.

Ao mesmo tempo, o BSUID impede que essa identificação evolua para um rastreamento amplo, reduzindo o risco de compartilhamento indevido ou vazamento de dados sensíveis e privados.

Como o BSUID tem escopo limitado ao portfólio de negócios, o mesmo usuário pode possuir identificadores diferentes em empresas distintas. Isso significa que a empresa não recebe uma identidade global da pessoa no WhatsApp, mas sim uma **chave específica que sustenta exclusivamente a relação entre aquele usuário e o seu próprio portfólio**.



- ✓ O mesmo usuário pode conversar com empresas diferentes sem que elas compartilhem a mesma identificação.
- ✓ Cada empresa enxerga apenas a identidade daquele usuário dentro do seu próprio contexto.



Não é possível usar BSUID de outro portfólio

Tentativas de enviar mensagens ao BSUID usando um número de telefone de um portfólio diferente não terão sucesso.



O que acontece:

- ✗ A mensagem não é entregue.
- ✗ A empresa não consegue iniciar ou continuar conversas usando números de telefone de portfólios diferentes.
- ✗ Cada portfólio só pode usar seus próprios números para enviar mensagens ao BSUID correspondente.

Na prática, tentativas de envio de mensagens para um BSUID a partir de um número vinculado a outro portfólio não serão bem-sucedidas.

Essa é a lógica central da mudança: menos dependência do telefone como identidade absoluta e mais maturidade na forma de estruturar dados conversacionais.



Interessante para: **todos os públicos**

Livro de Contatos (Contact Book):

tranquilidade na transição para quem já usa API oficial

O Livro de Contatos é um recurso da Meta criado para **facilitar a transição** do modelo baseado em número de telefone para uma lógica que passa a incluir BSUID e usernames. Ele atua no backend da plataforma (e não no seu sistema ajudando a evitar quebras em fluxos, chatbots e integrações durante esse período de transição.



Como funciona a lógica automática da Meta?

Sempre que há uma interação no WhatsApp, a Meta executa automaticamente uma lógica que:

- Identifica o telefone e o BSUID do usuário
- Registra o vínculo (telefone ↔ BSUID) no Livro de Contatos do portfólio
- Utiliza essas informações para garantir o funcionamento dos eventos da API. Ou seja, garantir que as interações dos seus clientes cheguem até você

Do ponto de vista da sua operação, não é necessário implementar nada novo. Basta:

- ✓ Habilitar o recurso no Meta Business Suite (quando aplicável)
- ✓ Continuar consumindo a API oficial do WhatsApp normalmente

Em resumo, o **Livro de Contatos funciona como uma camada de mapeamento intermediária**, gerenciada pela Meta. Seu sistema não controla esse armazenamento, apenas consome os dados já processados, com mais contexto e menor risco de quebra durante a transição.



Interessante para: **todos os públicos**

Como a mudança será implementada nos próximos meses

A chegada do BSUID e usernames acontece de forma gradual. Na prática, isso significa que, por um período, alguns eventos da API ainda trarão apenas o telefone, enquanto outros já incluirão também o BSUID e/ou usernames. Em certos cenários, o número pode nem estar disponível e o BSUID passa a ser a principal referência técnica.

É justamente nesse período de convivência que está o maior risco. Mudanças graduais tendem a gerar inércia, como “ainda está funcionando”, e a adaptação é adiada. O problema é que, em integrações críticas, a falha não aparece de forma abstrata, ela **se manifesta na operação**. É o atendimento que perde histórico, o bot que não reconhece o cliente, o CRM que duplica contatos, o relatório que quebra ou a mensagem que não chega ao destino esperado.



Cronograma de Transição 2026

A transição acontecerá de forma faseada ao longo de 2026. Os BSUIDs começam a aparecer nos eventos da API antes da adoção mais ampla dos usernames. Em seguida, o Livro de Contatos entra como camada de apoio.



A partir de junho de 2026, a Zenvia passa a permitir envios utilizando o BSUID como identificador, enquanto a disponibilização dos usernames avança gradualmente para os usuários finais.

Março-Abril

Business Solutions Partners (BSP), como a Zenvia, trabalham na adequação de suas APIs

Maio

API Oficial Zenvia pode receber e identificar BSUIDs, usernames e números de telefone

Junho

início de testes de *usernames para usuários* finais em mercados selecionados (Colômbia, Peru e República Dominicana) e *usernames para empresas*

Agosto

adoção de usernames disponível no Brasil e expansão global gradual



A leitura prática pode ser resumida assim:

Cronograma de Implementação

A jornada do username e do BSUID até a disponibilidade no Brasil e no mundo.



Se você ainda não usa a API oficial, **fale com a Zenvia agora**

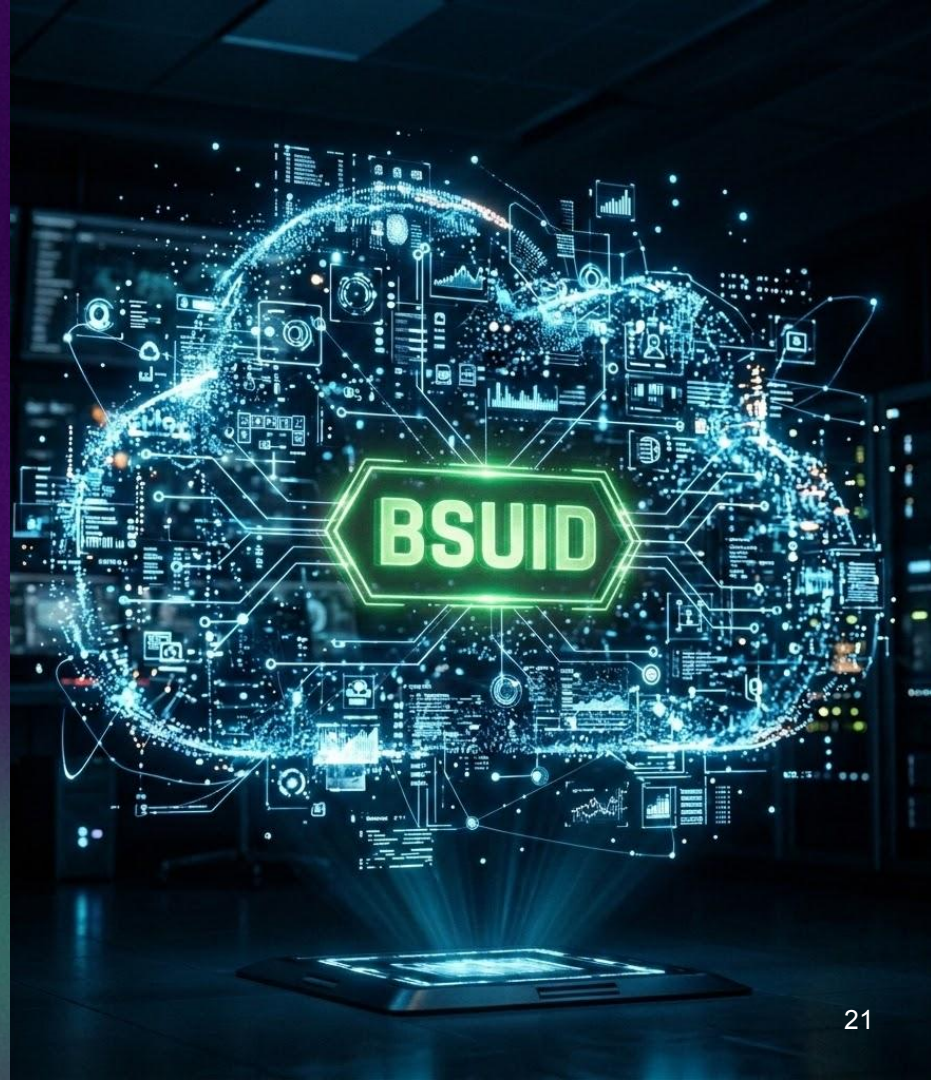


Interessante para: **todos os públicos**

Integração na API oficial do WhatsApp

A principal adaptação para empresas está na forma de armazenar, consultar e usar identificadores.

O caminho mais seguro é tratar o BSUID como uma chave técnica da relação entre usuário e empresa dentro do WhatsApp, armazenada junto aos demais dados do cliente. Isso não significa substituir todos os usos do número de telefone. Significa parar de depender dele como única referência confiável para todos os fluxos.



Por exemplo:

O campo mais importante desse exemplo é o **customer_id**. A empresa precisa ter uma identidade **interna** própria para consolidar o cliente e, a partir dela, associar telefone, e-mail, BSUID, Username e outros dados relevantes. Se a operação apenas trocar a dependência do número de telefone por uma dependência cega do BSUID, **continuará vulnerável a mudanças de contexto.**

```
1 {  
2   "customer_id": "12345",  
3   "nome": "Mariana Silva",  
4   "telefone": "+5511999999999",  
5   "whatsapp_bsuid": "BR.1A2B3C4D5E6F7G8H9I0J",  
6   "whatsapp_username": "mariana.silva"  
7 }
```



Obs.: o telefone pode estar oculto. O BSUID estará sempre presente para garantir a identificação e a continuidade das interações da empresa com o cliente.

customer_id
Identificador único do cliente no sistema da empresa.

nome
Nome do cliente.

telefone
Número de telefone associado à conta do WhatsApp.

whatsapp_bsuid
Identificador técnico gerado pela Meta para representar o usuário dentro do contexto deste portfólio de negócios. Permite a continuidade das interações no backend, mesmo quando o número não está visível.

whatsapp_username
Nome de usuário escolhido pelo cliente no WhatsApp.

A lógica operacional deve ser a seguinte:

sempre que um BSUID aparecer, precisa ser capturado, armazenado e associado ao cliente correto. Se o telefone também estiver disponível, os dois dados devem conviver. Se o telefone não estiver disponível, o sistema **precisa conseguir localizar o cliente pelo BSUID**. Se houver mudança de número e regeneração de BSUID, o CRM precisa atualizar os vínculos sem perder o histórico.

Use a API oficial com a Zenvia



Interessante para: **todos os públicos**

Casos de uso





Se você é um usuário final/cliente

Para o cliente, a mudança é menos técnica e mais comportamental. Ele passa a ter **mais controle sobre como se identifica dentro do WhatsApp**.

Com os usernames, não é mais obrigatório expor o número de telefone em toda interação com empresas. Isso reduz a sensação de exposição e torna mais confortável iniciar conversas, especialmente em contextos comerciais.

Na prática, a experiência continua parecida: a pessoa manda mensagem, recebe resposta, resolve o que precisa. Mas por trás disso, a forma como ela é identificada muda.

Se você é uma empresa que usa o aplicativo móvel do WhatsApp Business

Para quem usa apenas o aplicativo, nada muda de forma explícita. Não existe campo de BSUID, não existe configuração nova e a interface continua praticamente igual, mas **a experiência passa a ser ainda mais limitada do que a das empresas que usam via API.**

Com o avanço dos usernames, o número de telefone deixa de ser uma referência tão confiável quanto antes. Isso torna o reconhecimento do cliente mais dependente da conversa do que da estrutura.

Na prática, isso aparece assim:

- Mais dificuldade para **ter certeza** de quem é o cliente no dia a dia;
- Histórico **menos confiável** em operações com mais volume;
- **Maior dependência** do atendente para “reconstruir histórico”.



Se a sua empresa usa uma API não oficial (WhatsApp “pirata”)

Aqui a mudança é mais crítica. Empresas que usam **APIs não oficiais** não têm garantia de adaptação às mudanças da plataforma. Isso significa que, com a introdução do BSUID, **essas operações vão parar.**

Sem a API oficial:

- Os novos campos não serão recebidos;
- Os fluxos não continuarão funcionando.

Na prática, isso causará:

- Falhas em envio e recebimento de mensagens;
- Perda de identificação de clientes;
- Quebra da operação sem aviso prévio.

Regularize a sua operação

Se a sua empresa usa a API oficial do WhatsApp com um BSP



O BSUID passa a ser parte da forma como a empresa identifica clientes dentro da operação. Isso exige ajustes em CRM, webhooks, automações e lógica de dados.

A diferença é que, nesse cenário, a empresa tem acesso aos elementos necessários para se adaptar e um **parceiro oficial da Meta** para ajudá-lo nessa transição.

Na prática, isso significa:

- Capacidade de reconhecer o cliente mesmo sem o número de telefone;
- Manutenção de histórico e continuidade da jornada;
- Automações mais resilientes a mudanças de identificação;
- Maior controle sobre dados e integração com outros sistemas.

Exceções

É importante considerar algumas exceções em que a nova lógica não se aplica totalmente ou exige cuidados adicionais. Esses cenários ajudam a evitar falhas operacionais e inconsistências no uso de identificadores.

1 Autenticação:

operações com **login, verificação, autenticação ou validação de identidade** precisam continuar tratando o telefone como **dado necessário**.

2 Escopo por portfólio:

se uma empresa tem **vários números de WhatsApp dentro do mesmo portfólio**, todos esses números conseguem reconhecer o cliente **usando o mesmo BSUID**. Mas, se a empresa tem operações separadas, por exemplo, mais de um portfólio com vários números em cada um deles, o BSUID **não é compartilhável**.

3 Empresas que têm mais de um portfólio vinculado:

um campo chamado Parent BSUID (`parent_business_scoped_user_id`) **pode aparecer** em cenários específicos, mas **não deve ser tratado como regra universal**. A recomendação mais segura é armazená-lo quando estiver disponível e fazer sentido para a arquitetura da empresa, mas **continuar tratando o BSUID como a principal referência operacional**.

Se você não usa a API oficial, comece hoje mesmo para a sua operação **NÃO PARAR!**

A preparação para essa mudança começa com uma pergunta simples e, para muitas operações, desconfortável: **em quais pontos você ainda trata o número de telefone como o único identificador do cliente?**

Se você já utiliza a **API oficial** do WhatsApp por meio de um BSP, **como a Zenvia**, o caminho é seguro. Nós acompanhamos a evolução do ecossistema e estamos prontos para suportar BSUID e os usernames. Ainda assim, **é importante revisar processos e garantir** que sua operação **não dependa exclusivamente** do número de telefone.



Agora, se a sua operação roda sobre uma API de WhatsApp não oficial (🦋), automatizações paralelas ou ferramentas que **dependem 100% do número de telefone**, o cenário muda completamente. Essas ferramentas foram construídas sobre uma premissa que está deixando de existir: **o número de telefone como identificador universal e obrigatório**.

Com a introdução dos usernames e BSUIDs, essa lógica começa a se romper. E, quando isso acontece, o impacto não é teórico, é prático: **cliente não reconhecido, base e histórico perdidos, automação que para de funcionar e dinheiro jogado fora** porque a mensagem simplesmente não chega.



@Seu.Nome

BSUID: A1B2C3D4

@Seu.Nome

BSUID: E5F6G7H8



IMPORTANTE SABER:

Diferente dos ambientes oficiais, APIs não oficiais não têm garantia de adaptação, suporte para novos identificadores ou previsibilidade de funcionamento.

***Não há suporte
para novos
identificadores, nem
previsibilidade de
funcionamento
conforme a
plataforma evolui.***

Migrar para uma API oficial, como a da Zenvia, deixa de ser apenas uma questão de escala e passa a ser uma garantia de continuidade operacional. É o que **garante acesso aos identificadores corretos**, estabilidade nas integrações e compatibilidade com o que o **WhatsApp está construindo para os próximos anos**.



A regra é simples: **não espere a sua operação quebrar** para descobrir o quanto ela dependia do número de telefone, que agora não está mais disponível.

Proteja a sua operação **antes que ela pare de funcionar!**



Interessante para: **todos os públicos**

Conclusão e próximos passos

O BSUID não é apenas mais uma atualização técnica da API. Ele sinaliza uma mudança maior na forma como o WhatsApp passa a organizar identidade, privacidade e relacionamento entre usuários e empresas.

A nova lógica exige mais maturidade dos sistemas. O Username cria uma camada visível e mais privada para o usuário. O BSUID sustenta a identificação técnica nos bastidores. O CRM precisa conectar esses elementos a uma identidade interna do cliente e a operação precisa continuar funcionando mesmo quando o número de telefone está oculto.

Empresas que se prepararem antes **terão a segurança para manter a operação funcionando:** manter atendimento, vendas, automações e dados conectados. As que deixarem para reagir depois ou continuarem usando APIs não oficiais, vão parar.

A mudança não está apenas no WhatsApp.

Está na forma como sua empresa reconhece cada cliente dentro de uma conversa.

Os **usernames** e o **BSUID** vão **impactar diretamente** a forma como empresas identificam clientes, vendem e atendem no WhatsApp.

A sua empresa está preparada para isso?

Quanto antes a sua operação se adaptar, menor é o risco de perder interação com os seus clientes.



Fale com nosso time comercial e entenda como migrar ou evoluir sua operação.

Use a API oficial da Zenvia



Z·E·N·V·I·A

Fonte: Meta <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/business-scoped-user-ids/>