



Playbook

Boas práticas de uso no WhatsApp

Um **bloqueio de conta** acontece porque a Meta identifica alguns fatores como risco: de onde vêm os contatos, o que você escreve para eles ou em qual ritmo.

Encontre aqui nossas **recomendações sobre o que fazer para prevenir futuros bloqueios.**

Conteúdo

1. Por que a Meta bloqueia
2. Qualidade do número e níveis de envio
3. Consentimento e listas
4. Aquecer um número novo
5. Cargas e campanhas em massa
6. Modelos: o que é aprovado e se mantém
7. Bloqueios e denúncias: primeiras 24 horas
8. Recuperar um número bloqueado
9. Rotina operacional e responsáveis
10. Checklist de auditoria rápida



1. Por que a Meta bloqueia?

O WhatsApp não penaliza o volume por si só. Ele penaliza a **fricção**: pessoas que recebem uma mensagem que não esperavam e respondem bloqueando ou denunciando. Esse é o indicador que a Meta observa; todo o resto são formas de produzi-lo. Por isso, duas empresas com o mesmo volume podem ter resultados completamente diferentes.

Estas são as causas reais, em ordem de frequência:

01 Escrever para quem não deu permissão

Listas compradas, bases herdadas, contatos obtidos de diretórios ou grupos.

02 Aumento rápido do volume

Se um número enviava 50 mensagens por dia e, de repente, começa a enviar 3.000, ele é identificado como um envio automatizado de spam.

03 A mesma mensagem para milhares de pessoas

Sem segmentação e sem um motivo claro para quem recebe. Mesmo que o conteúdo seja inofensivo, a taxa de bloqueio dispara.

04 Enviar e não responder

Conversas de mão única. Se ninguém responde do seu lado, você deixa de parecer uma empresa conversando e passa a parecer um emissor de mensagens em massa.

05 Conteúdo fora das políticas

Segmentos proibidos ou restritos, promessas médicas ou financeiras, falsa urgência, prêmios. Consulte as políticas do WhatsApp antes de enviar a oferta.

06 Perfil incompleto ou incoerente

Sem nome comercial real, sem site, sem categoria ou com um nome que não corresponde ao que é oferecido. Isso pesa na verificação e em cada recurso.

07 Aplicativos modificados e automatizadores não oficiais

Versões "plus" ou extensões que simulam a digitação pelo WhatsApp Web. Isso pode levar a um bloqueio direto, sem aviso prévio e com recurso mais difícil.

2. Qualidade do número e níveis de envio

Todo número comercial tem uma classificação de qualidade que a Meta calcula com base no comportamento dos últimos dias: bloqueios, denúncias e falta de resposta. Na API oficial, você pode consultá-la no Gerenciador do WhatsApp; no aplicativo do WhatsApp Business, ela não fica visível, mas existe da mesma forma e pode se refletir em avisos e limitações repentinas.

Nesta tabela, identifique se você está no caminho certo antes que seu número seja bloqueado.

Estado	O que significa	O que você deve fazer
Alta	Operação saudável. Você pode avançar de nível.	Siga o plano de crescimento gradual.
Média	Já existem denúncias ou bloqueios acima do normal.	Pause as campanhas de saída por 48 hrs. Revise a última lista enviada e o texto.
Baixa	Alto risco. Pode ocorrer uma restrição de envio.	Interrompa todo envio proativo. Responda apenas aos chats abertos durante 7 dias.
Restrito / Em análise	Limite de envios reduzido ou número desativado.	Vá para o capítulo 8.

Níveis de envio de mensagens (API oficial)

A Meta limita quantos novos clientes você pode iniciar uma conversa em um período de 24 horas. Esse limite aumenta automaticamente quando a qualidade é boa e o volume cresce de forma consistente.

- Inicial: 250 unidades / 24h.
- Depois: 1.000, 10.000, 100.000 e ilimitado.
- Uma queda na qualidade pode fazer com que você volte para o nível anterior.

Se você usa o aplicativo do WhatsApp Business

Não há níveis de envio, e é aí que está o risco, porque você não recebe um aviso prévio. Regras para reduzir o risco:

- Nunca use listas de transmissão com contatos que não tenham seu número salvo.
- Um número, um aparelho, um dispositivo estável.
- Perfil completo: nome legal, categoria, site e endereço.
- Verificação em duas etapas ativada.

3. Consentimento e listas

A regra operacional é mais simples do que você imagina: só envie a primeira mensagem para quem forneceu o número sabendo que você entraria em contato pelo WhatsApp. Assim, a pessoa não terá motivos para denunciar o número, pois já existe um contexto prévio com a sua empresa.

Origem de contatos válida

- Formulário no site com caixa de seleção de consentimento explícito.
- Clique em "Enviar mensagem" a partir do seu anúncio, site ou perfil.
- Cliente ativo que já entrou em contato com você anteriormente.
- Cadastro no ponto de venda com assinatura ou confirmação.
- Dupla confirmação: primeira mensagem que solicita "responda SIM para receber novidades".

Origem de contatos que coloca o número em risco

- Bases compradas ou compartilhadas.
- Números extraídos de grupos, catálogos ou redes sociais.
- Contatos com mais de 12 meses sem interação.
- Listas de outra marca do mesmo proprietário.
- Permissão concedida para e-mail ou ligação, mas utilizada para contato pelo WhatsApp.

É importante limpar a base de dados antes de cada envio:

1. Registre, para cada contato, de onde ele veio e em que data. Se você não conseguir responder a essas perguntas, não envie a mensagem.
2. Elimine duplicados e mantenha os contatos em um padrão internacional (código do país, sem espaços ou símbolos).
3. Remova números inválidos ou que não usam mais o WhatsApp: muitos retornos de erro podem ser um sinal de lista comprada.
4. Tenha uma lista de pessoas que pediram para não receber mais mensagens, que bloquearam seu número e que nunca abriram nenhuma mensagem nos últimos 90 dias. Não envie mensagens para elas.
5. Ofereça uma opção de saída em toda mensagem promocional: "Responda SAIR para não receber mais mensagens". E cumpra a solicitação em menos de 24 horas.

4. Criar histórico com um número novo

Um número recém-ativado não tem histórico. Qualquer volume pode parecer suspeito para a Meta. Aquecer um número novo consiste em construir um histórico de conversas recebidas e respondidas antes de iniciar conversas proativas.

Ao ativar sua API oficial, recomendamos seguir um fluxo de 4 semanas antes de iniciar uma campanha.

Semana	Para quem você escreve	Máximo diário sugerido
1	Responda apenas aos chats recebidos. Equipe interna e clientes que entrarem em contato com você. Divulgue o número no seu site, bio e assinatura.	20–30 conversas.
2	Clientes ativos e recentes, com mensagens úteis (status do pedido, lembrete de consulta, acompanhamento).	50–80.
3	Base própria segmentada com opt-in claro. Primeira campanha pequena, dividida em lotes.	150–250.
4+	Crescimento gradual, aumentando no máximo 50–70% por semana, sempre com a qualidade no verde.	De acordo com o nível atribuído.

Antes da primeira mensagem, certifique-se de configurar:

- Perfil completo: nome comercial, categoria, descrição, site e horário de atendimento.
- Foto e catálogo, se aplicável.
- Conta empresarial verificada no Gerenciador de Negócios.
- Usar um número que não tenha sido desativado anteriormente.

Erros comuns:

- Estrear o número com uma campanha grande.
- Alternar números para contornar limites: a Meta relaciona contas do mesmo negócio.
- Migrar um número que já foi penalizado esperando que a API resolva o problema.
- Criar histórico com conversas falsas entre funcionários que, na prática, ninguém responde.

5. Envios e campanhas em massa

Como enviar uma mensagem para muitos contatos sem parecer spam? Aqui estão algumas dicas:

1 **Divida em grupos**

Nunca envie tudo de uma vez. Envie em grupos de 100 a 300 contatos, com pausas entre eles, distribuídos ao longo do dia.

2 **Personalize de verdade**

Nome, produto comprado, filial, data da consulta. Uma mensagem que só aquela pessoa poderia receber quase nunca é denunciada.

3 **Respeite os horários**

Entre 9h e 20h, no horário local do destinatário. Nunca envie promoções aos domingos ou feriados.

4 **Frequência com limite**

No máximo uma mensagem promocional por contato a cada 7 dias e não mais de 2-4 por mês. Considere o total, não cada campanha individualmente.

5 **Tenha alguém para atender**

Toda campanha gera respostas. Se elas chegarem e ninguém responder em poucos minutos, sua taxa de bloqueio aumenta e sua conversão diminui ao mesmo tempo.

6 **Teste com 5%**

Envie primeiro para uma pequena amostra e aguarde 2 horas. Se houver bloqueios ou respostas negativas, não continue: corrija a mensagem.

7 **Um arquivo limpo**

Antes de carregar: formato internacional, colunas de variáveis completas (uma variável vazia gera mensagens quebradas e denúncias), sem linhas duplicadas e sem contatos da lista de bloqueio.

A regra mais importante: se você precisasse explicar para a pessoa por que ela recebeu aquela mensagem e a explicação não coubesse em uma frase convincente, a campanha está mal estruturada. Corrija a segmentação, não o texto.

6. Modelos: o que é aprovado

Na API oficial, toda mensagem que inicia uma conversa usa um modelo aprovado pela Meta. Cada modelo tem sua própria classificação de qualidade: se acumular denúncias, ele pode ser pausado ou desativado automaticamente, mesmo que o número esteja em boas condições.

Conseguir a aprovação da sua mensagem é fácil; evitar que ela seja denunciada é o verdadeiro objetivo.

Escreva assim

- Identifique-se na primeira linha: quem você é e por que está entrando em contato.
- Um único objetivo por modelo, uma única ação.
- Variáveis com conteúdo real: nome, pedido, data, valor.
- Botão de resposta rápida e botão de cancelamento quando for promocional.
- Português neutro, sem usar letras maiúsculas de forma excessiva ou emojis em excesso.
- Categoria correta: utilidade, autenticação ou marketing.

Evite isso

- Marcar como "utilidade" algo que é uma promoção: recategorização e penalização.
- Falsa urgência: "última oportunidade", "só hoje" repetido toda semana.
- Promessas de resultados, renda ou saúde.
- Links encurtados desconhecidos ou domínios que não são seus.
- Textos com mais de 4 linhas sem contexto.
- Reutilizar um modelo de outro segmento, alterando apenas duas palavras.

Exemplo de como uma mensagem deve ser

"Olá {{nome}}, aqui é a Ana, da Clínica Sur. Seu controle anual vence em {{data}}. Quer que eu agende um horário para você esta semana?"

Botões: Sim, agendar · Mais tarde · Não receber mais

Exemplo de como uma mensagem não deve ser

"!! OFERTA IMPERDÍVEL!! 50% OFF SÓ HOJE 🔥🔥 Clique aqui agora: [bit.ly/xxxx](#)"

7. Bloqueios e denúncias: primeiras 24 horas

O que fazer quando aparece o primeiro sinal de alerta? Estas são as sinalizações às quais você deve ficar atento nas primeiras 24 horas após o envio da campanha.

- A qualidade passa de alta para média, mesmo que não haja nenhuma restrição.
- Respostas como "quem é?", "não pedi isso", "como conseguiram meu número?"
- Mensagens que ficam com apenas um check por horas em muitos contatos.
- Queda acentuada na taxa de resposta em comparação com campanhas anteriores.
- Um modelo que passa para o status pausado.

O que você deve fazer diante desses sinais de alerta assim que identificá-los:

Hora 0–1

Pause todo envio proativo. Não apenas esta campanha: tudo.

Hora 1–4

Identifique o envio que desencadeou o sinal: qual lista, qual origem, qual modelo, qual volume e em que horário.

Hora 4–8

Coloque na lista de bloqueio os contatos desse envio que não responderam e todos os que fizeram reclamações. Responda a cada reclamação individualmente, com um pedido de desculpas e cancelamento imediato.

Día 1–7

Apenas conversas recebidas e respostas. É a forma mais rápida de recuperar a qualidade: o WhatsApp valoriza a interação de mão dupla.

Día 7+

Reinicie os envios com 30% do volume anterior e aumente gradualmente, depois de corrigir e registrar por escrito a causa do problema.

8. Recuperar um número bloqueado

O mais importante ao tentar recuperar um número bloqueado é identificar o que aconteceu:

- **Restrição temporária:** você pode responder, mas não iniciar conversas. Ela é removida automaticamente se a qualidade melhorar.
- **Limite reduzido:** você caiu de nível. Ele pode ser recuperado com um bom comportamento.
- **Desativação:** o número fica bloqueado. É necessário fazer uma contestação.
- **Desativação da conta comercial:** afeta todos os seus números. É o caso mais grave.

Como fazer uma contestação:

- 1 Entre no Gerenciador do WhatsApp ou na Central de Contas e procure o aviso com o motivo.
- 2 Use o formulário de análise disponível no próprio aviso. Não abra vários casos simultaneamente.
- 3 Explique em poucas linhas: o que sua empresa faz, de onde vêm os contatos e o que você corrigiu.
- 4 Anexe evidências: captura do formulário com a caixa de opt-in, sua política de privacidade e seu site.
- 5 Aguarde a resposta (geralmente entre 24 e 72 horas). Se o recurso for negado, você pode fazer uma nova tentativa uma vez, apresentando evidências novas e mais completas.

Enquanto durar o bloqueio

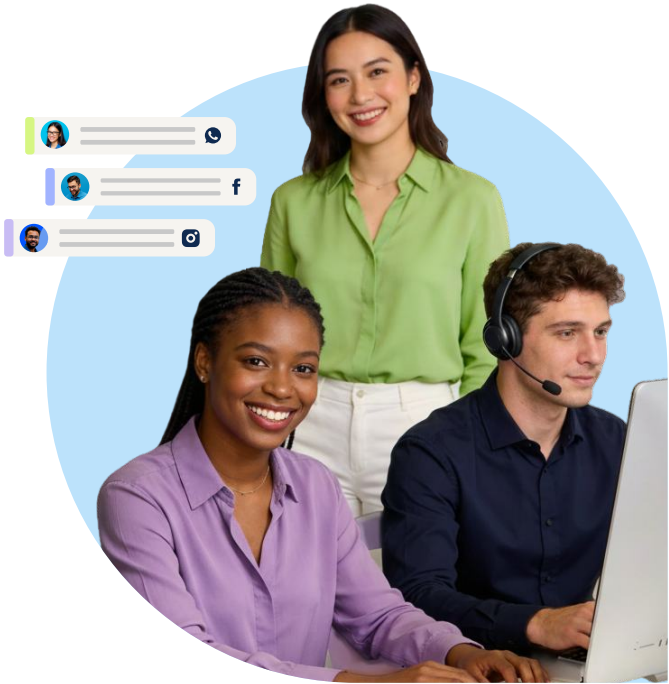
Não deixe a operação parar. Direcione o atendimento para um canal alternativo e avise seus clientes ativos por e-mail ou pelas redes sociais. Se ativar um número de backup, comece o aquecimento do zero: se você estreá-lo com o mesmo volume do número anterior, ele poderá sofrer o mesmo bloqueio.

O que não fazer: criar novas contas para contornar a penalização, comprar números "prontos", usar aplicativos modificados ou transferir a mesma lista para outro número. A Meta relaciona números, dispositivos, domínios e meios de pagamento; o padrão pode ser identificado e agravar o caso.

9. Rotina operacional

Transforme estas regras em um hábito para reduzir o risco de bloqueio:

Quando	O que você deve revisar	Quem
Diário	Chats sem resposta, reclamações e solicitações de cancelamento atendidas em menos de 24 horas.	Líder de atendimento.
Semanal	Qualidade do número, nível de envio, status dos modelos, volume enviado vs. limite.	Administrador da conta.
Por campanha	Origem e data do opt-in da lista, teste com 5%, lotes, horário e cobertura de atendimento.	Responsável pelas campanhas.
Mensal	Higienização da base, lista de bloqueio, frequência por contato e revisão dos modelos ativos.	Marketing.
Trimestral	Auditoria completa (seção 10) e treinamento da equipe nova.	Responsável pelo canal.



10. Checklist de auditoria rápida

Doze perguntas para identificar o status da sua conta. Se três ou mais respostas forem "não", seu número está em risco.

- ☐ Cada contato da minha base tem origem e data registradas.
- ☐ Nenhum envio usa listas compradas ou herdadas.
- ☐ Toda mensagem promocional oferece uma forma de cancelamento.
- ☐ A lista de bloqueio é respeitada em cada carga.
- ☐ Sei qual é a qualidade atual do meu número.
- ☐ Meu perfil comercial está completo e verificado.
- ☐ Os envios são feitos em lotes, nunca todos de uma vez.
- ☐ Faço um teste com uma amostra antes de cada campanha grande.
- ☐ Há alguém atendendo às respostas durante e depois do envio.
- ☐ Nenhum contato recebe mais de 4 mensagens promocionais por mês.
- ☐ Não usamos aplicativos modificados nem automatizadores não oficiais.
- ☐ A equipe conhece o protocolo das primeiras 24 horas.

Quando o fluxo funciona, os clientes confiam

Nenhuma ferramenta substitui essas práticas, e nenhuma prática se sustenta sem organização.

A Whaticket oferece a parte operacional: a origem de cada contato fica visível, os envios podem ser feitos em lotes com limites, as respostas são distribuídas entre sua equipe e o status do número fica visível antes que surja um problema. O critério sobre para quem escrever e o que dizer continua sendo seu, e é ele que define o resultado.