



Manual de conduta

WhatsApp: cuidado para não ser “Banido”

O WhatsApp possui mais de 1,5 bilhão de usuários no mundo, só no Brasil, são mais de 120 milhões. Não seria exagero afirmarmos que atualmente o WhatsApp é o principal canal de interação entre os Brasileiros e cada vez mais, vem sendo utilizado com sucesso no mundo dos negócios, mudando hábitos e sacudindo os tradicionais meios e formas de comunicação.

Entretanto, é preciso ficar atento e tomar alguns cuidados para utiliza-lo como ferramenta para marketing. O WhatsApp não é um ambiente livre, onde se pode sair enviando mensagens sem qualquer critério, existem regras impostas pelo próprio WhatsApp. Aqui no Brasil, pudemos notar que a partir do período eleitoral, as verificações se intensificaram e muitas contas foram banidas pelo WhatsApp, que as considerou terem violado seus termos de uso.

O que fazer e o que não fazer

Dicas para o corpo da mensagem

- 1- Envie apenas uma mensagem curta ao iniciar uma conversa, não se deve enviar textos longos ou mensagens múltiplas.
- 2- Não envie links ou mídia na primeira comunicação de mensagem antes que o usuário responda.



- 3- Evite enviar mensagens idênticas. Utilize a tag de substituição do Whatsmaker para inserir o primeiro nome da pessoa, com isso cada mensagem será única, ou seja, escritas de maneiras diferentes. Para esta ação, sua lista precisa conter o nome da pessoa.
- 4- Faça envios apenas para Leads (Contatos) que te deram o consentimento para a campanha. Crie campanhas de captação de leads para isso. O Whatsmaker possui o recurso Geração de Leads.
- 5- Crie campanhas, solicitando aos seus contatos para que adicionem o seu número na agenda de contatos deles, antes mesmo de iniciar qualquer tipo mensagens de anúncios ou propagandas. O Whatsapp sabe que é incomum alguém mandar tantas mensagens para pessoas que nunca conversaram antes, então considera o spam.
- 6- Mesmo como resposta, não envie links que não sejam HTTPS. E de preferência, utilize um encurtador de links. Veja como fazer no tutorial do Whatsmaker, item: 6.3.7. (Como enviar link com imagens)

Configurações e dicas de uso

- 7- Não mande mensagens para contatos que não possuem Whatsapp.
Cuidado, muitos prefixos com o 9º dígito, ainda não estão atualizados pelo WhatsApp. Se você tiver números assim em sua lista, as mensagens não serão entregues e para o WhatsApp, são considerados como "Inválidos" o que irá



comprometer a reputação do seu número de envios. A boa notícia, é que você pode evitar que isso ocorra. Todo DDD iniciado com os números 1 e 2 precisam conter o 9º dígito, os demais ainda não. Veja uma maneira prática para editar sua lista em nosso tutorial: 15 (Adicionando e removendo o 9 da sua lista de maneira prática e rápida). Outra forma de evitar será adicionando (com o número correto) todo contato que você for mandar mensagens à sua agenda de contatos. Com isso, o próprio WhatsApp faz o reconhecimento e de forma automática retira o 9º dígito, quando necessário. Veja uma forma fácil de como fazer, acesse: <http://vidamaisfacil.com.br/dicas/aprenda-a-salvar-multiplos-contatos-no-whatsapp-de-uma-unica-vez/>

Se você for adicionar, certifique-se de que você deu permissão ao WhatsApp para que o aplicativo acesse a lista de contatos do seu celular nas Configurações de seu aparelho. Na agenda de contatos do seu dispositivo, certifique-se de que todas as contas e grupos estão configurados como "visíveis".

- 8- Utilizar uma foto no seu número de envio e oferecer uma opção (Opt-out) para que as pessoas possam sair da sua lista de maneira rápida e automática, diminuem consideravelmente a chance de ser denunciado como spam.
- 9- Quando for enviar mensagens, verifique o melhor horário para que o seu público possa recebe-las. Normalmente, mensagens enviadas em dias úteis entre 10h e 16h sofrem menos rejeição, mas isso não é uma regra.



- 10- Deixe a visualização de status visível. Fique online ao mandar mensagens.
- 11- Não mande mensagens diferentes ao mesmo tempo, para pessoas diferentes. Ou seja, enquanto estiver fazendo envios pelo Whatsmaker, não utilize o dispositivo que esteja com o chip, para responder ou enviar qualquer mensagem. Se for preciso responder, pause os envios e depois continue novamente.
- 12- Não envie mensagens com intervalos fixos. Use o temporizador e a pausa de envios do Whatsmaker. Muito cuidado ao enviar mensagens pela primeira vez à uma lista. Dica: configure os parâmetros para o tempo de envio de 20 até 120 segundos e pausar 03 minutos à cada 20 envios.
- 13- Não use aplicativos instalados no seu Smartphones que duplicam WhatsApp, pois são facilmente identificados e você terá seu número banido.

Lembre-se

- 14- O WhatsApp registra todo movimento que você faz. E suas ações, hábitos e rotinas lhe dão informações que geram seu padrão de comportamento e a reputação do seu número. Alterações bruscas de comportamento, podem comprometer sua reputação ou até mesmo acabar com ela. Procure criar interações e conversas mais longas, isso aumentará reputação do seu número.



- 15- Pense nisso como um sistema de pontos. Reputação é como se fosse os pontos. Você começa com zero pontos (negativo se o seu IP ou dispositivo foram anteriormente penalizados e estejam em uma blacklist) e vai ganhando, ganhando, mas se voltar chegar a zero você está fora. Conversou e interagiu, ganha pontos. Aumento repentino no envio de mensagens perde pontos, se for marcado como spam perde alguns pontos, se está bloqueado perde mais pontos ainda. Se zerar os pontos, está banido!
- 16- Tenha em mente, que ao utilizar o Whatsmaker, com uma conta já existente, você não deve mudar bruscamente o seu comportamento de rotina no Whatsapp, ou seja, o crescimento de suas ações deve ser gradativo. No entanto, automações (Chatbot) para envio de respostas e interações mais complexas, com troca de mensagens recorrentes, não estão erradas do ponto de vista do WhatsApp, mas você deve apenas responder as interações.
- 17- Tenha um conteúdo relevante, uma pesquisa com a qual a pessoa concordou é diferente de uma mensagem de propaganda num sábado a noite.
- 18- Para todos que você enviar uma mensagem e que não possuam o seu número adicionado nos contatos, será perguntado se é spam, se você receber poucas denúncias (5 a 10) será o suficiente para você ser banido definitivamente.
- 19- É esperado que você use o Web Whatsapp com o app primário do seu smartphone. Portanto, mantenha o seu Web Whatsapp no mesmo local (IP) que está no seu smartphone. Se



o Web Whatsapp estiver em alguma hospedagem de nuvem, com certeza você será banido.

- 20- Você pode usar um emulador de Android para simular um dispositivo Smartphone. O emulador pode ser instalado em um computador e o Connetface em outro. Porém ambos deverão ficar no mesmo local (IP). Veja como fazer: 11. (Como instalar e configurar no computador, um Emulador de Android para utilizar vários chips e apenas um smartphone).
- 21- Se você está usando várias contas de Whatsapp para envios com o mesmo IP e uma delas for banida, pare tudo que estiver fazendo ou elas serão banidas em sequência.
- 22- Atenção: se você estiver fazendo spam, não importa o método que usar (lista de transmissão, grupo ou contato direto) você vai ser banido.

O que fazer se for banido

- 23- As chances de recuperar uma conta banida é remota, às vezes um dia, às vezes meses e às vezes nunca. Entre em contato com o suporte do WhatsApp. Se recuperar a conta, o envio da primeira mensagem tem que ser especial. A mande para um número antigo e confiável (pode ser o seu próprio) e não envie mais mensagens em escala por um tempo. Considere que a reputação do número foi a zero.
- 24- Para cadastrar um novo chip, não utilize o mesmo dispositivo de Smartphone, possivelmente seu IMEI estará na Blacklist. Para habilitar uma nova conta de Whatsapp, utilize



um novo aparelho de Smartphone (novo IMEI) e pegue também um novo IP. Se estiver utilizando um emulador, atualize para buscar um novo IMEI e não esqueça de pegar também um novo IP.

25- Pois se você foi banido anteriormente, é muito provável que o seu IP e o IMEI do seu dispositivo estejam em uma blacklist, ou seja com pontuação negativa. É muito importante saber, que se você fizer a troca de chip no mesmo aparelho (ou emulador sem atualizar o IMEI) e continuar fazendo envios, é provável que seja banido novamente, mas com muito mais rapidez, prejudicando ainda mais seu IMEI e IP.

26- IMEI é como se fosse um chassi do seu dispositivo, sendo assim, ao adquirir uma má reputação, chegará o momento em que ao colocar um novo chip, em seu primeiro envio, será banido. O IP (ou Internet Protocol) é uma identificação única para cada computador conectado a uma rede.

Sabemos que a Internet mudou o cotidiano das pessoas, modificou também as relações de consumo. Hoje, o intuito é muito mais dialogar com o novo tipo de consumidor e não fazer propaganda o tempo inteiro do seu produto ou serviço. Essa frase foi tirada de um excelente artigo, publicado no Blog do Hotmart, no qual recomendamos fortemente sua leitura.

O artigo faz referência ao marketing de permissão e como utilizá-lo. No exemplo está mencionado o envio de e-mail (e-mail marketing), mas considere para o WhatsApp.

Não deixe de ler: <https://blog.hotmart.com/pt-br/marketing-de-permissao/>