

HOOK7

Manual de Boas Práticas para Uso do WhatsApp em Ambientes Corporativos

Como manter seu número saudável, evitar bloqueios e comunicar-se
de forma responsável

Versão 1.0 · Julho de 2026

Sumário

Sumário	2
Aviso legal	3
1. Introdução — o que este manual é (e não é)	4
2. Consentimento e opt-in	5
3. Qualidade da comunicação	6
4. Categorias de mensagem e templates	7
5. Reputação do número: quality rating e limites de mensagens	8
6. Conteúdo proibido e categorias de alto risco	10
7. Saúde operacional do número	11
8. Monitoramento e resposta a incidentes	12
9. Checklist de conformidade	13
10. Perguntas frequentes	14
11. Referências	15
12. Histórico de versões	16

Aviso legal

Independência em relação à Meta

A Hook7 não possui vínculo, afiliação, homologação ou endosso da Meta Platforms, Inc. Este manual foi elaborado com base em documentação pública oficial da Meta (WhatsApp Business Platform, WhatsApp Business Messaging Policy, WhatsApp Commerce Policy e Central de Ajuda para Empresas) e em práticas amplamente reconhecidas pelo mercado, com o objetivo de orientar nossos clientes na adoção de boas práticas para utilização do WhatsApp em ambientes corporativos.

O cumprimento das recomendações deste documento **não garante** que um número nunca será bloqueado, restringido ou banido. As decisões sobre reputação, limitações de mensagens e aplicação de políticas são de responsabilidade exclusiva da Meta, podem mudar sem aviso prévio e são aplicadas de forma automatizada com base em sinais de comportamento coletados em tempo real. Este manual reflete o entendimento da Hook7 sobre essas políticas na data de publicação e será atualizado conforme necessário — consulte sempre as fontes oficiais linkadas ao final de cada capítulo para a versão mais atual.

Este documento trata exclusivamente de **boas práticas de comunicação e conformidade**. Ele não descreve, recomenda ou depende de qualquer tecnologia específica de integração — as orientações aqui valem independentemente de como sua empresa se conecta ao WhatsApp.

Nota metodológica

Para que você saiba exatamente a origem e o peso de cada recomendação, este manual classifica todas as orientações em três níveis:

Selo	Significado
■ Política Oficial da Meta	Requisito ou regra expressamente publicada pela Meta em sua documentação oficial. Descumprir isso tem consequência direta e documentada (restrição, bloqueio, banimento).
■ Boa prática reconhecida	Recomendação amplamente adotada por empresas que integram o WhatsApp profissionalmente, compatível com as políticas da Meta, mas não obrigatória ao pé da letra — reduz risco na prática.
■ Recomendação Hook7	Orientação operacional desenvolvida pela nossa equipe, com base na experiência de atender clientes, para ajudar você a manter uma comunicação saudável e sustentável.

Cada seção relevante traz o selo correspondente entre colchetes. Quando uma recomendação combina múltiplas fontes, isso é indicado explicitamente.

1. Introdução — o que este manual é (e não é)

Existe um mito comum no mercado: a ideia de que números de WhatsApp são bloqueados “porque usam uma tecnologia não homologada” ou “porque usam automação”. Isso não é preciso. A Meta toma decisões sobre um número com base em **sinais de comportamento do remetente e reação dos destinatários** — taxa de bloqueio, taxa de denúncia, relevância percebida das mensagens, consentimento prévio, tipo de conteúdo enviado, volume em relação ao histórico do número, entre outros. Um número pode ser restringido mesmo enviando manualmente pelo aplicativo oficial, se a comunicação for invasiva ou não solicitada. Da mesma forma, um número usado para automação de alto volume pode manter reputação excelente por anos, se seguir as políticas e boas práticas descritas aqui.

Este manual **não é** sobre infraestrutura, arquitetura de integração ou qual tecnologia usar para se conectar ao WhatsApp. A Hook7 é uma plataforma que ajuda empresas a automatizar processos e comunicações pelo WhatsApp; independentemente da tecnologia de integração utilizada, o sucesso e a longevidade de um número dependem, sobretudo, do cumprimento das políticas da Meta e da adoção de boas práticas de comunicação — que é exatamente o assunto deste documento.

Este manual **é** um guia prático, organizado por tema, para que qualquer pessoa responsável por comunicação, marketing, suporte ou operações em uma empresa entenda:

- O que a Meta realmente audita e penaliza;
- Como interpretar os sinais que o próprio WhatsApp expõe (quality rating, limites de mensagens, status de conexão);
- Como estruturar uma operação de comunicação que cresça de forma sustentável, sem depender de sorte.

2. Consentimento e opt-in

O ponto de partida de praticamente todo bloqueio evitável é o mesmo: mensagens enviadas para quem não pediu para recebê-las. Denúncias e bloqueios de destinatários que nunca autorizaram contato são o sinal mais forte e mais rápido de reputação negativa que existe no WhatsApp.

O que a Meta exige ■ Política Oficial da Meta

- O destinatário precisa ter deixado claro que está de acordo em receber mensagens da sua empresa especificamente (o consentimento pode ter sido coletado fora do WhatsApp, mas precisa identificar claramente o nome do negócio que vai enviar as mensagens).
- O opt-in deve ser obtido por métodos legítimos: formulário no site, SMS, URA/atendimento por voz, papel/presencial, ou uma interação iniciada pelo próprio cliente no WhatsApp.
- A coleta de consentimento deve respeitar toda legislação local aplicável (no Brasil, isso inclui a LGPD).
- Não é permitido comprar, alugar ou compartilhar listas de contatos de terceiros para prospecção fria.

Boas práticas de coleta e gestão de consentimento ■ Boa prática reconhecida

- **Segmente o consentimento por categoria.** Peça permissão separadamente para diferentes tipos de mensagem (ex.: atualização de pedido, cobrança, ofertas e promoções). Isso reduz reclamações porque o cliente sabe exatamente o que vai receber e pode recusar só a parte que não quer.
- **Comunique o valor da inscrição.** Deixe claro o benefício concreto de receber aquelas mensagens (ex.: “receba o status da sua entrega em tempo real”).
- **Ofereça opt-out simples e honre-o imediatamente.** Toda comunicação recorrente deve ter uma forma clara de cancelar — e o cancelamento deve ser aplicado sem demora.
- **Nunca reative uma lista de contatos “fria”.** Uma base capturada há muito tempo, sem interação recente, deve ser tratada como não consentida até nova confirmação.

■ Recomendação Hook7

- Guarde evidência do momento, canal e texto exato usado na coleta do opt-in (data, formulário, IP, ou gravação da URA). Isso importa tanto para compliance quanto para eventuais recursos administrativos.
- Trate opt-in como algo por canal e por finalidade — consentimento dado para SMS ou e-mail não é, por si só, consentimento para WhatsApp.

3. Qualidade da comunicação

Depois de ter consentimento, o segundo maior fator de risco é a **relevância percebida** da mensagem. A Meta monitora continuamente como as pessoas reagem: se ignoram, respondem, bloqueiam ou denunciam.

■ Boa prática reconhecida

- **Prefira mensagens disparadas por evento a envios em massa programados.** Comunicações desencadeadas por uma ação do próprio cliente (compra, agendamento, abertura de chamado) têm taxa de engajamento muito superior a disparos de lista completa, e isso se reflete diretamente na pontuação de qualidade do número.
- **Segmente a base antes de qualquer campanha.** Nunca envie o mesmo conteúdo promocional para toda a base de contatos. Separe por estágio do funil, histórico de compra ou nível de engajamento recente.
- **Personalize genuinamente**, além de inserir o nome do destinatário: contexto (última compra, produto de interesse, status de atendimento) reduz a sensação de “spam”.
- **Controle a frequência.** Excesso de mensagens no mesmo dia ou na mesma semana é uma das causas mais comuns de bloqueio, mesmo com conteúdo relevante.
- **Evite mensagens de abertura genéricas e frias** (“Olá! Tudo bem?”, “Você tem interesse em conhecer nossos produtos?”) para quem não interage há muito tempo — são as que mais geram denúncia.

■ Recomendação Hook7

- Estabeleça um limite interno de mensagens promocionais por contato por semana e documente esse limite como política interna da equipe de marketing/CRM.
- Monitore a taxa de resposta por campanha, não só a taxa de entrega — campanhas com resposta baixa e volume alto são o principal precursor de queda de qualidade.

4. Categorias de mensagem e templates

Toda mensagem iniciada pela empresa fora de uma janela de atendimento ao cliente precisa usar um modelo de mensagem (template) pré-aprovado pela Meta, classificado em uma categoria.

■ Política Oficial da Meta

- Existem três categorias principais de template: **Marketing** (promoções, ofertas, recomendações, engajamento), **Utilidade** (mensagens sobre uma transação ou solicitação já em andamento, como confirmação de pedido ou aviso de entrega) e **Autenticação** (envio de código de verificação).
- A Meta valida a categoria declarada com base no conteúdo real do template, e periodicamente audita e reclassifica templates aprovados que estejam na categoria errada.
- Templates de **autenticação** têm regras estritas: não podem conter links, mídia ou emojis, e os parâmetros são limitados a 15 caracteres.
- Usar deliberadamente uma categoria “mais barata” (ex.: declarar como Utilidade um conteúdo que é claramente Marketing) é uma violação de política, não apenas uma questão de custo — e pode levar à suspensão do template ou do número.

■ Boa prática reconhecida

- Trate a criação de templates como um processo editorial, não apenas técnico: revise o texto antes de submeter, evite ambiguidade sobre a categoria e mantenha uma nomenclatura organizada por finalidade.
- Monitore individualmente a taxa de bloqueio e denúncia por template (não apenas do número como um todo) — em geral, um ou dois templates concentram a maior parte dos sinais negativos e devem ser pausados ou reescritos primeiro.

■ Recomendação Hook7

- Antes de subir um template novo para um cliente, valide internamente se o conteúdo se encaixa melhor como Utilidade ou Marketing — isso evita reprovações e reclassificações depois de já estar em produção.

5. Reputação do número: quality rating e limites de mensagens

Todo número de WhatsApp Business tem uma **classificação de qualidade** (quality rating) calculada pela Meta e um **limite de mensagens** que determina quantas conversas iniciadas pela empresa podem ser abertas em 24 horas.

Como funciona a classificação de qualidade ■ Política Oficial da Meta

- A classificação é calculada com base em sinais das últimas 24 horas: taxa de bloqueio, taxa de denúncia, uso de templates malvistas pelos destinatários e volume de envio em relação ao limite atual do número.
- Existem três níveis públicos: **Verde** (alta qualidade), **Amarelo** (qualidade média) e **Vermelho** (qualidade baixa).
- Uma taxa de bloqueio acima de aproximadamente 2% da base contatada já é suficiente para derrubar a classificação para o nível mais baixo; mesmo uma única campanha com cerca de 1% de bloqueio pode empurrar um número saudável para o nível intermediário.
- Quando a qualidade cai para o nível mais baixo, o status do número muda de “Conectado” para “Sinalizado” (flagged); se a qualidade não melhorar dentro de aproximadamente 7 dias, o status volta a “Conectado”, mas o limite de mensagens é reduzido para o patamar seguinte abaixo.
- A recuperação de Amarelo para Verde costuma levar de 48 a 72 horas após a interrupção do comportamento problemático; a recuperação de Vermelho para Verde costuma levar de 7 a 14 dias.

Como funcionam os limites de mensagens ■ Política Oficial da Meta

- Desde outubro de 2025, os limites de mensagens deixaram de ser calculados por número individual e passaram a valer por **portfólio de negócios** — todos os números de uma mesma conta empresarial compartilham o maior limite já alcançado.
- A progressão de limites segue os patamares: 250 → 2.000 → 10.000 → 100.000 → ilimitado, contando contatos únicos alcançados em uma janela de 24 horas.
- Para evoluir do patamar inicial (250) para o próximo (2.000), a empresa precisa ter entregado 2.000 mensagens fora da janela de atendimento ao cliente para números únicos em um período móvel de 30 dias, usando templates com classificação de qualidade alta.
- A partir do patamar de 2.000, o limite volta a subir automaticamente em até 6 horas quando duas condições são atendidas simultaneamente: qualidade de mensagem consistentemente alta e utilização de pelo menos 50% do limite atual na semana anterior.
- Não existe atalho: nenhum volume de envio supera uma qualidade ruim. Um número com qualidade baixa tem seu limite congelado, independentemente de quanto ele tente crescer.

■ Boa prática reconhecida

- Trate a evolução de limite como uma consequência de qualidade sustentada, não como uma meta a perseguir isoladamente — tentar “forçar” o crescimento aumentando volume sem cuidar da qualidade tende a produzir o efeito contrário.

- Acompanhe a classificação de qualidade e o limite de mensagens como métricas operacionais recorrentes (semanais), não apenas quando um problema já aconteceu.

6. Conteúdo proibido e categorias de alto risco

Independentemente de consentimento e qualidade, alguns tipos de conteúdo são proibidos ou fortemente restritos na Política de Comércio e na Política de Mensagens da Meta, e podem levar à suspensão imediata do número, mesmo sem histórico de reclamações.

■ **Política Oficial da Meta — categorias proibidas ou fortemente restritas**

Armas, munições e explosivos.

Produtos de tabaco e cigarros eletrônicos/vaporizadores.

Drogas ilícitas e suplementos não seguros.

Conteúdo adulto e serviços de exploração sexual.

Produtos médicos e de saúde sem a devida autorização regulatória (incluindo dispositivos médicos e suplementos alimentares apresentados com alegações terapêuticas).

Bens falsificados e produtos que infringam propriedade intelectual.

Conteúdo de ódio, incitação à violência ou discurso discriminatório.

Jogos de azar não licenciados no país de operação.

Criptomoedas, NFTs e serviços financeiros de alto risco ou com promessas enganosas de retorno.

Venda de conteúdo digital não licenciado (ex.: distribuição não autorizada de arquivos, músicas, jogos ou assinaturas piratas).

Comércio de animais, partes de animais ou produtos de áreas de reserva ecológica protegida.

Golpes, fraudes e qualquer prática enganosa contra o consumidor.

Violações graves nessas categorias (exploração infantil, terrorismo, venda de drogas ilegais, fraude organizada) podem levar ao desligamento imediato da conta, sem aviso prévio e sem possibilidade de recurso.

■ **Recomendação Hook7**

Se sua empresa atua em um setor regulado (saúde, finanças, apostas, suplementos), valide o enquadramento do seu conteúdo com o time jurídico antes de publicar templates ou iniciar campanhas — a política de comércio trata esses setores com critérios adicionais por país.

7. Saúde operacional do número

Além do conteúdo e do consentimento, existem cuidados operacionais que reduzem o risco de o próprio número — não a mensagem — ser sinalizado como suspeito.

■ Política Oficial da Meta

- **Verificação em duas etapas.** É obrigatório definir um PIN de verificação em duas etapas ao registrar um número de WhatsApp Business, como camada adicional de segurança da conta.
- **Nome de exibição condizente com o negócio.** O nome de exibição precisa refletir claramente a empresa por trás do número (evite nomes genéricos ou que não identifiquem a marca).
- **Número apto a receber chamada ou SMS.** Números atrás de sistemas de URA que não conseguem receber a ligação/SMS de verificação, ou linhas VoIP sem suporte a mensagens recebidas, não são aceitos no registro.
- **Verificação da empresa (Business Verification).** Não é sempre obrigatória, mas empresas verificadas junto à Meta têm aprovações mais rápidas e consistentes de número, nome de exibição e templates.

■ Boa prática reconhecida

- **Aqueça números novos gradualmente.** Um número recém-registrado (ou recém-migrado) não deve começar enviando grandes volumes no primeiro dia. Aumente o volume progressivamente ao longo de 1 a 2 semanas, priorizando conversas iniciadas por clientes e mensagens de utilidade antes de campanhas de marketing.
- **Evite picos abruptos de volume.** Um salto repentino de volume em relação ao histórico recente do número é, por si só, um sinal observado pela Meta — mesmo que o conteúdo e o consentimento estejam corretos.
- **Planeje migrações e trocas de número com antecedência,** avisando a base de contatos pelo canal antigo sempre que possível, para preservar o reconhecimento da marca e reduzir bloqueios por “número desconhecido”.

■ Recomendação Hook7

Documente um cronograma de aquecimento padrão (ex.: dia 1–3: apenas conversas iniciadas por clientes; dia 4–7: introdução gradual de utilidade; semana 2 em diante: marketing controlado) e aplique-o a todo número novo antes de liberar campanhas em escala.

8. Monitoramento e resposta a incidentes

Reputação de número não é um evento único — é um estado que muda dia a dia. Boa parte dos bloqueios “surpresa” acontece porque ninguém estava olhando os sinais de alerta antes de o problema se tornar crítico.

■ Boa prática reconhecida

- **Acompanhe a classificação de qualidade e o limite de mensagens continuamente**, e não apenas quando um cliente relata um problema.
- **Isole rapidamente o(s) template(s) problemático(s)**. Quando a qualidade cai, verifique primeiro qual template concentra a maior taxa de bloqueio/denúncia recente e pause-o antes de qualquer outra ação.
- **Trate uma queda para o nível intermediário como um alerta amarelo real**, não como algo a ignorar — é o momento mais barato para corrigir o problema, antes de o número cair para o nível mais baixo e o limite ser reduzido.

■ Recomendação Hook7

- Ao identificar uma queda de qualidade: (1) pausar imediatamente campanhas de marketing em andamento; (2) revisar consentimento e frequência da(s) lista(s) usada(s) nas últimas 24–48 horas; (3) aguardar o prazo de recuperação típico (48–72h para casos leves, 7–14 dias para casos mais severos) antes de retomar volume; (4) retomar com volume reduzido e crescente, não no patamar anterior.
- Se o número for suspenso ou restrito, reúna evidências de consentimento e conformidade de conteúdo antes de abrir uma solicitação de revisão — ter essa documentação organizada previamente acelera a análise.

9. Checklist de conformidade

Use esta lista como verificação rápida antes de lançar uma nova campanha ou registrar um novo número.

Antes de enviar para uma lista de contatos

- Todos os contatos têm opt-in registrado e identificável por categoria de mensagem?
- A lista foi segmentada por engajamento/estágio, em vez de ser um envio único para toda a base?
- Existe um caminho de opt-out claro e ele é respeitado imediatamente?

Antes de publicar um template

- A categoria declarada (Marketing / Utilidade / Autenticação) reflete o conteúdo real?
- Templates de autenticação estão livres de link, mídia e emoji, com parâmetros dentro do limite de caracteres?
- O conteúdo evita as categorias proibidas/restritas da Política de Comércio?

Ao registrar ou migrar um número

- Verificação em duas etapas configurada?
- Nome de exibição condizente com a marca?
- Número apto a receber SMS/chamada de verificação?
- Cronograma de aquecimento definido para volume crescente nas primeiras semanas?

No monitoramento contínuo

- Classificação de qualidade e limite de mensagens revisados semanalmente?
- Templates com maior taxa de bloqueio/denúncia identificados e revisados?
- Frequência de mensagens por contato dentro do limite interno definido?

10. Perguntas frequentes

Um número pode ser bloqueado mesmo com poucas mensagens enviadas?

Sim. O que determina o risco não é apenas o volume, mas a proporção de reações negativas (bloqueios e denúncias) em relação ao total enviado, além do conteúdo e do consentimento prévio. Um envio pequeno para uma lista sem consentimento pode gerar mais dano à reputação do que um envio grande para uma base engajada.

Usar automação para enviar mensagens é, por si só, motivo de bloqueio?

Não. A Meta avalia comportamento e reação dos destinatários, não a forma como a mensagem foi produzida. Uma operação automatizada que segue opt-in, categorização correta de templates e frequência razoável tende a manter reputação tão boa quanto um envio manual — muitas vezes melhor, por ser mais consistente.

Por que meu template foi aprovado e depois passou a ser rejeitado ou reclassificado?

A Meta audita periodicamente templates já aprovados e pode reclassificar ou suspender um template se o conteúdo real não corresponder mais à categoria declarada, ou se ele acumular sinais negativos de destinatários.

Quanto tempo leva para recuperar a qualidade depois de um problema?

Depende da severidade: casos de nível intermediário costumam se resolver em 48 a 72 horas após a interrupção do comportamento problemático; casos de nível baixo costumam levar de 7 a 14 dias, mesmo com todas as correções aplicadas.

Existe alguma garantia de que seguindo este manual meu número nunca será bloqueado?

Não. As decisões finais sobre reputação, limitação e aplicação das políticas são exclusivamente da Meta, e podem envolver fatores não documentados publicamente. Este manual reduz risco por meio de práticas testadas e políticas conhecidas, mas não é uma garantia.

11. Referências

Este manual foi elaborado a partir das seguintes fontes públicas oficiais da Meta (consultadas em julho de 2026 — verifique sempre a versão vigente, pois políticas podem mudar sem aviso prévio):

- WhatsApp Business Platform — Policy Enforcement: developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/policy-enforcement
- WhatsApp Business Platform — Policy Violations: developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/policy-enforcement-violations
- WhatsApp Business Platform — Messaging Limits: developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/messaging-limits
- Meta Business Help Center — About Your WhatsApp Business Phone Number's Quality Rating: facebook.com/business/help/896873687365001
- WhatsApp Business Platform — Getting Opt-in: developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/getting-opt-in
- WhatsApp Business Platform — Template Categorization: developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/template-categorization
- WhatsApp Business Platform — Utility Templates: developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/utility-templates
- WhatsApp Business Platform — Two-Step Verification: developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/business-phone-numbers/two-step-verification
- WhatsApp Business Platform — Business Phone Numbers / Registration: developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/business-phone-numbers/registration
- WhatsApp Business Policy (Commerce Policy): business.whatsapp.com/policy
- WhatsApp Business Messaging Policy: whatsappbusiness.com/policy

12. Histórico de versões

Versão	Data	Alterações
1.0	Julho de 2026	Publicação inicial do manual.