

Resumo das Regras de Negócio

Modelos de Mensagem WhatsApp

- Os **Modelos de mensagem** podem ser utilizados em atendimentos **(Conversa ativa)** e em **Campanhas de WhatsApp**.
- Todos os **Modelos de mensagem** precisam ser aprovados pela **Meta**. Só então podem ser utilizados.
- A edição de modelos já aprovados só pode ser feita a cada 24 horas.
- Modelos que já tinham sido aprovados e foram editados precisam ser submetidos novamente à aprovação da **Meta**.
- Ao Duplicar um modelo, a cópia gerada será salva na tela de **Modelos de Mensagem** com o *status* "Rascunho". Ela não mantém a aprovação anterior — mesmo que o modelo original já tivesse sido aprovado pela **Meta**. A nova versão precisará ser submetida novamente à aprovação antes de poder ser utilizada.



smartspace.us



BR: 83 4009-8188 | EUA: +1 (305) 404-2044



Av. Adolfo Loureiro França, 468 Cabo Branco,
João Pessoa - PB, 58045-080



- Após enviado para aprovação o modelo aparece com o *status* "**Em Análise**".
- A depender do resultado da análise, o modelo será exibido com *status* "**Aprovado**" ou "**Reprovado**".

Categorias

As categorias são classificações oficiais definidas pela **Meta** para organizar e regular o envio de **Modelos de Mensagem** pelas empresas.

Essas categorias determinam o tipo de comunicação, como a **Meta** valida o modelo, quais regras se aplicam e como o cliente final deve receber essa mensagem.

1. Marketing (ou “Promoção”)

Inclui mensagens voltadas para promoções, campanhas comerciais, ofertas, divulgação de produtos/serviços, recuperação de carrinho e qualquer comunicação que tenha intenção comercial.



smartspace.us



BR: 83 4009-8188 | EUA: +1 (305) 404-2044



Av. Adolfo Loureiro França, 468 Cabo Branco,
João Pessoa - PB, 58045-080



Essa categoria tem **maior rigor** na aprovação, pois envolve comunicação ativa com objetivo comercial.

Quando usar

- Divulgação de novos produtos ou funcionalidades
- Lançamento de campanhas e promoções
- Envio de cupons ou descontos
- Recuperação de carrinho de compra
- Convites para eventos ou ações de marketing

Exemplo: “Olá {{nome}}! Temos uma oferta especial para você válida até {{data}}. Deseja aproveitar?”

2. Utilidade (ou “Transacional / Suporte”)

Mensagens que comunicam informações importantes, esperadas e relacionadas a uma interação já iniciada entre cliente e empresa. São mensagens não comerciais, enviadas para completar uma ação ou informar algo relevante.



smartspace.us



BR: 83 4009-8188 | EUA: +1 (305) 404-2044



Av. Adolfo Loureiro França, 468 Cabo Branco,
João Pessoa - PB, 58045-080



É a categoria mais utilizada para atendimento e operações de suporte.

Quando usar

- Confirmação de pedidos e protocolos
- Atualização de *status* (pedido, entrega, agendamento)
- Confirmações, lembretes ou notificações
- Suporte ao cliente e transações em andamento

Exemplo: “Seu pedido nº {{numero}} foi enviado e deve chegar até {{data}}.”

3. Autenticação (ou “2FA”)

Modelos usados exclusivamente para envio de códigos de verificação e autenticação, incluindo: *login*, validação de número, recuperação de conta, autenticação em dois fatores.



smartspace.us



BR: 83 4009-8188 | EUA: +1 (305) 404-2044



Av. Adolfo Loureiro França, 468 Cabo Branco,
João Pessoa - PB, 58045-080



Essa categoria é **extremamente restrita**:

- ✓ só pode conter código e instruções de uso
- ✗ não pode incluir texto promocional
- ✗ não pode incluir convites, *links* comerciais etc.

Quando usar

- Enviar código de *login*
- Validar identidade do usuário
- Confirmar transação protegida

Exemplo: “Seu código de verificação é {{codigo}}. Ele expira em {{tempo_expiracao}}.”

Rodapé dos Modelos de mensagem

O rodapé é um espaço curto para informações secundárias, **sem links ou variáveis**, e serve para dar contexto adicional à mensagem principal.

Não pode conter:



smartspace.us



BR: 83 4009-8188 | EUA: +1 (305) 404-2044



Av. Adolfo Loureiro França, 468 Cabo Branco,
João Pessoa - PB, 58045-080

- **links**
- **variáveis**
- **botões**
- **chamadas de ação importantes** (essas devem ir no corpo ou em botões)
- Não pode ser usado para tentar inserir texto promocional escondido

Exemplos de rodapé válidos

“Mensagem automática. Não responda.”

“Em caso de dúvidas, fale com nosso suporte.”

Botões

Só podem ser usados em **Modelos de mensagem** com cabeçalho de **Texto**.

- **Personalizado:** Até 3 botões.
- **Site:** Até 2 botões.
- **Ligação:** Somente 1 botão.



Para que sejam aprovados pela **Meta**:
smartspace.us



BR: 83 4009-8188 | EUA: +1 (305) 404-2044



Av. Adolfo Loureiro França, 468 Cabo Branco,
João Pessoa - PB, 58045-080

✓ O texto deve ser curto (até 25 caracteres)

✓ Deve deixar claro a ação

✓ Não pode conter informações sensíveis

Motivos de Reprovação de Modelos pela Meta

A **Meta pode reprovar um Modelo de mensagem** por diversos motivos, principalmente quando o conteúdo desrespeita as políticas oficiais, contém elementos sensíveis, promocionais no lugar errado, ou não segue o formato exigido.



sr



BR: 83 4009-8188 | EUA: +1 (305) 404-2044



Av. Adolfo Loureiro França, 468 Cabo Branco,
João Pessoa - PB, 58045-080

Principais motivos de reprovação:

Motivo de Reprovação	Descrição
Conteúdo não permitido	O texto contém informações proibidas pela política do WhatsApp, como discurso de ódio, conteúdo ilegal, discriminação, ou qualquer item listado como proibido pela Meta.
Solicitação de dados sensíveis	O modelo pede informações como documentos, dados bancários, senhas, códigos de segurança, número completo de cartão ou qualquer dado considerado sensível pela Meta.
Violação de privacidade	Mensagem inclui dados pessoais de terceiros sem consentimento ou solicita dados pessoais inapropriados.
Conteúdo promocional em categorias não permitidas	Modelos fora das categorias Marketing/Utilidade/Autenticação que tentam vender, promover, divulgações comerciais ou incentivar ações de compra.
Links suspeitos ou inválidos	URLs encurtadas, links que não funcionam, não pertencem à empresa ou levam a conteúdo que não corresponde ao propósito do modelo.
Erros linguísticos graves	Ortografia, gramática, concordância, formatação ou estrutura inadequada que prejudica a compreensão.
Linguagem vaga, ambígua ou incompleta	Falta clareza na instrução ou o modelo não deixa claro o contexto da conversa.
Informação inconsistente	O conteúdo promete algo que não condiz com a empresa, produto ou contexto informado na submissão.
Finalidade fora das políticas	Objetivo do modelo não se enquadra nas categorias oficiais (Marketing, Utilidade, Autenticação).
Uso incorreto de variáveis	Campos dinâmicos usados fora de contexto, repetidos sem necessidade, sem correspondência com a descrição ou que induzem o usuário ao erro.
Referência a suporte que não pode ser cumprido pelo canal	Modelo promete ações que não podem ser concluídas dentro do WhatsApp (por exemplo: “clique aqui para finalizar pagamento” sem link funcional).
Chamadas para ação inadequadas	Frases que induzem o usuário a ações indevidas ou fora das regras, como “responda com seus dados pessoais”.
Uso de emojis proibidos ou inadequados	Emojis que representam violência, sexualidade, armas ou que podem ser interpretados como ofensivos.
Excesso de formatação ou caracteres especiais	Uso abusivo de símbolos, caracteres repetidos, ou formatação confusa que compromete o entendimento.



smartspace.us



BR: 83 4009-8188 | EUA: +1 (305) 404-2044

Av. Adolfo Loureiro França, 468 Cabo Branco,
João Pessoa - PB, 58045-080