

WhatsApp Business como estratégia de negócio para a agricultura familiar e microempreendimentos



**Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia de São Paulo
Câmpus Boituva**

João Vitor Ferreira dos Santos

José Vinicius da Silva Almeida

Stephany Tucunduva Santos Miguel

Vitor Faustino Tirabassi

Boituva
2025

1. INTRODUÇÃO

A agricultura familiar e os microempreendimentos representam uma parcela fundamental da economia brasileira, especialmente nas regiões rurais e periféricas. No entanto, esses empreendedores enfrentam diversos desafios: acesso restrito a mercados, limitação de recursos, dificuldade em atrair e fidelizar clientes, e carência de visibilidade.

Neste cenário, as tecnologias digitais e as redes sociais surgem como ferramentas acessíveis e de alto impacto para ampliar a competitividade e a sustentabilidade desses negócios. O WhatsApp Business, por exemplo, permite transformar um simples celular em um canal de vendas, atendimento e fidelização.

Nos próximos módulos, vamos explorar estratégias, técnicas e boas práticas para estruturar a presença digital desses empreendimentos, promover a inclusão produtiva digital e aumentar a eficiência comercial.

2. WHATSAPP BUSINESS

WhatsApp Business é um aplicativo gratuito criado especialmente para ajudar pequenos empreendedores a se comunicarem de forma profissional com seus clientes. Ele funciona de maneira parecida com o WhatsApp comum, mas oferece recursos extras pensados para o dia a dia de quem vende produtos ou presta serviços.

2.1 **Por que usar o WhatsApp Business?**

Empreendedores que trabalham com agricultura familiar, artesanato, produtos caseiros ou serviços locais geralmente têm contato direto com seus clientes. Nesses casos, o WhatsApp Business é uma excelente ferramenta para:

- Redução de intermediários
- Organização interna
- Relacionamento com o cliente
- Acesso a dados

2. WHATSAPP BUSINESS

2.2 Principais recursos do WhatsApp Business

1. Perfil comercial

Você pode criar um perfil com o nome do negócio, descrição, endereço, horário de funcionamento, e-mail e link para o Instagram ou site.

2. Mensagens automáticas

Você pode configurar mensagens de boas-vindas, de ausência e respostas rápidas. Isso facilita o atendimento, mesmo quando você está ocupado na lavoura ou na produção.

3. Etiquetas personalizadas

As conversas podem ser marcadas com etiquetas como “novo pedido”, “pagamento pendente” ou “cliente fiel”, ajudando na organização.

4. Catálogo de produtos

É possível mostrar seus produtos com foto, preço e descrição, como uma vitrine virtual dentro do próprio WhatsApp.

5. Estatísticas

Número de mensagens enviadas, entregues, lidas e recebidas.

3. INSTALAÇÃO



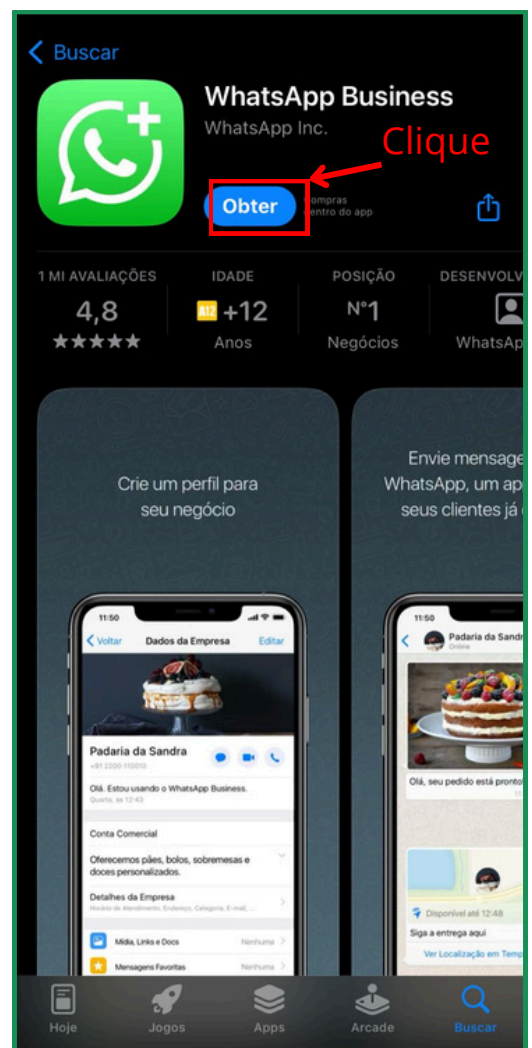
No Android:

- Acesse a Google Play Store
- Busque por "WhatsApp Business"
- Toque em "Instalar"



No iPhone (iOS):

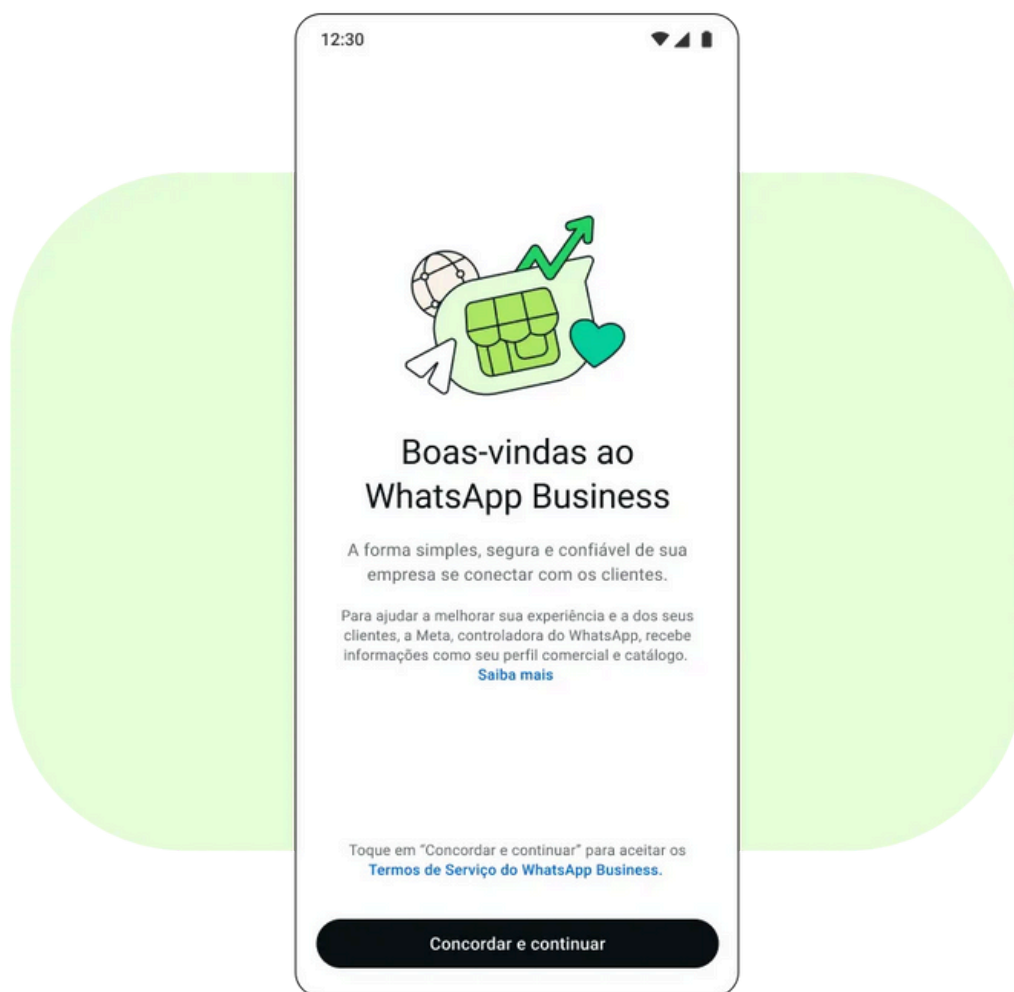
- Acesse a App Store
- Busque por "WhatsApp Business"
- Toque em "Obter" e confirme a instalação



4. CONFIGURAÇÃO INICIAL

Depois de baixar o WhatsApp Business, toque no ícone do app para abri-lo. Será solicitado que você leia os Termos de Serviço do WhatsApp.

Em seguida, selecione Concordo e Continuar para aceitar os termos e pronto!



4. CONFIGURAÇÃO INICIAL

4.1 Registre uma conta

Selecione seu país no menu suspenso para adicionar o código do país, depois insira seu número de telefone na caixa exibida e clique em Seguinte.

Antes de continuar, será pedido que você confirme que inseriu o número corretamente.

Verifique duas vezes se o número que você inseriu está correto, depois toque em **OK**.

Se encontrar um erro no número, toque em **Editar** para atualizá-lo.

Depois de tocar em **OK**, será solicitado que você forneça uma verificação do tipo CAPTCHA.

Insira os números exibidos e toque em **Seguinte**.

Agora, será solicitado que você verifique seu número de telefone como medida de segurança. Isso ajuda a verificar sua empresa e a evitar fraudes.

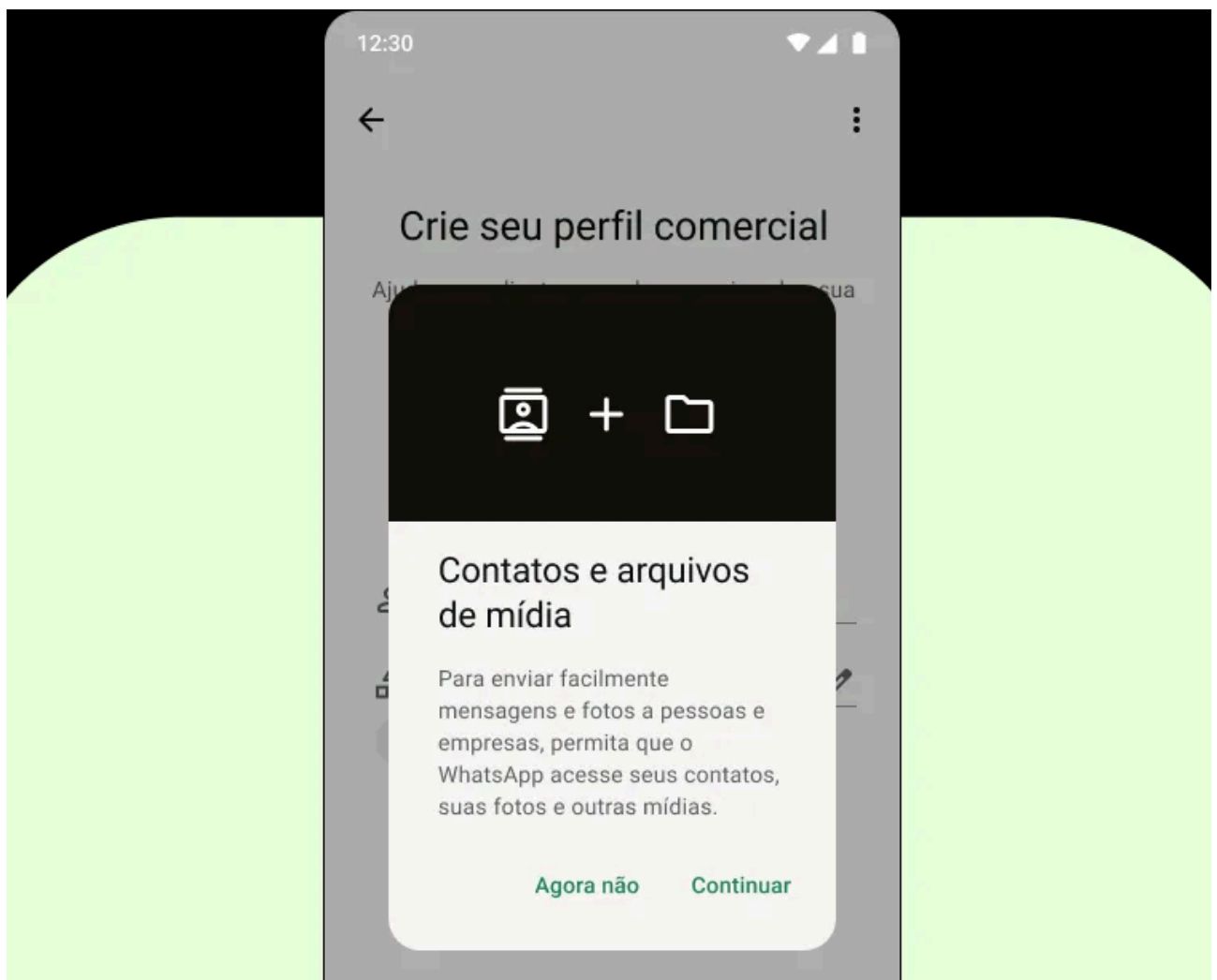
Assim que receber uma mensagem ou ligação telefônica de confirmação, insira o código fornecido, clique em **OK** e pronto!

4. CONFIGURAÇÃO INICIAL

4.2 Permita o acesso a contatos e fotos

Os contatos podem ser adicionados rapidamente usando a lista de contatos do seu telefone, dando ao app WhatsApp Business acesso a eles.

Você também pode permitir que o WhatsApp acesse fotos, vídeos e documentos no seu dispositivo.

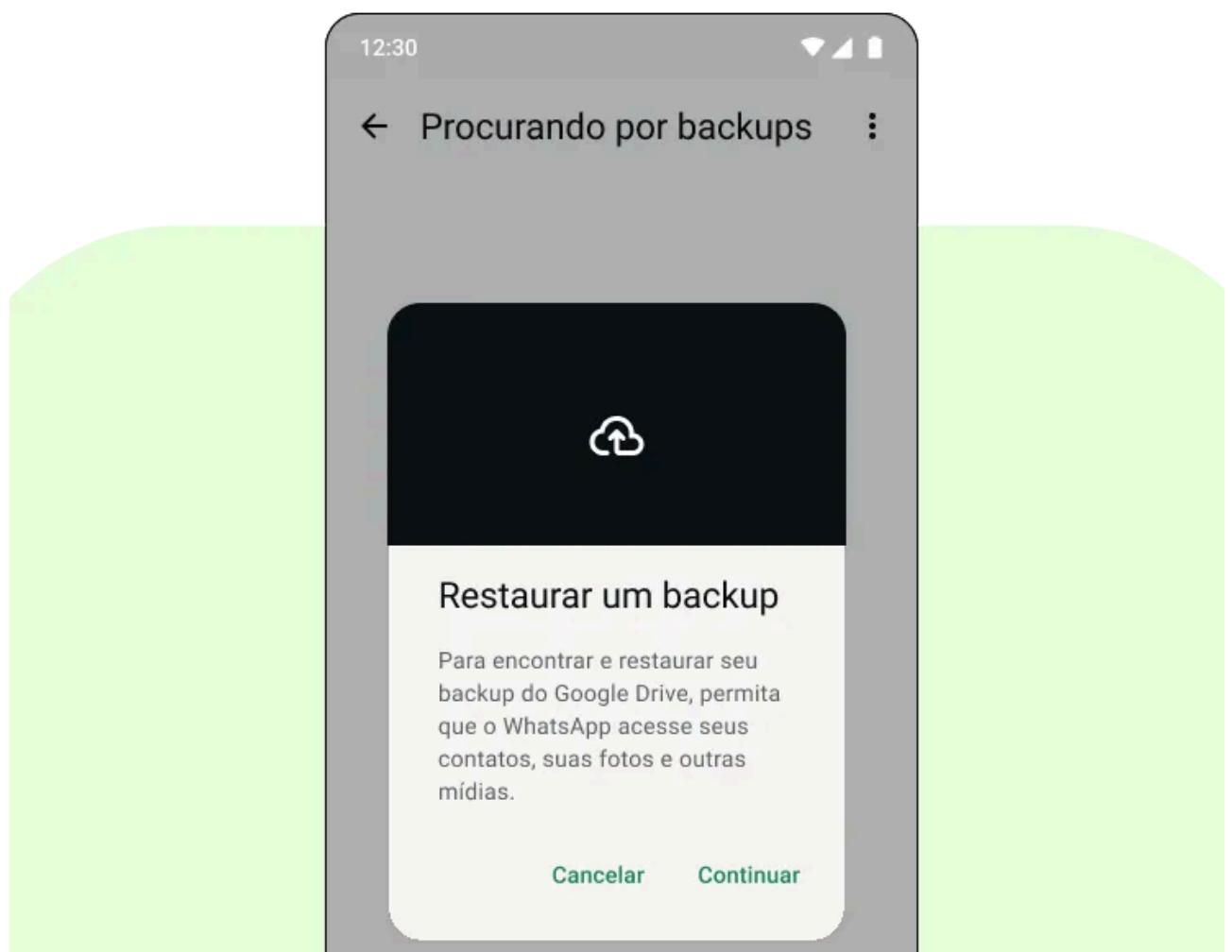


4. CONFIGURAÇÃO INICIAL

4.3 Restaure sua conta anterior se necessário

Se você já usou o app WhatsApp Business anteriormente, é possível restaurar essa conta usando um backup do Google Drive neste momento.

Além disso, é simples e fácil transferir os dados da sua conta do WhatsApp Messenger para o WhatsApp Business.



5. PERFIL

Para criar seu perfil do WhatsApp Business, basta preencher o nome e a categoria da sua empresa e carregar um logotipo ou uma imagem.

5.1 Definir horário de atendimento

Isso ajuda a automatizar a mensagem de ausência.

Como fazer:

- Vá em Ferramentas comerciais
- Toque em Perfil comercial
- Role até Horário de funcionamento
- Escolha os dias e horários em que atende
- Salve




6. MENSAGENS AUTOMÁTICAS

O WhatsApp Business permite que você envie mensagens automáticas para atender seus clientes com mais agilidade e profissionalismo, mesmo quando você não pode responder na hora. Vamos ver cada uma das opções.

6.1 Configurar Mensagem de Saudação

Essa mensagem é enviada automaticamente quando alguém entra em contato com você pela primeira vez ou após 14 dias sem conversa.

Passo a passo:


1. Abra o app e vá em Ferramentas comerciais
2. Toque em Mensagem de saudação
3. Ative a opção Enviar mensagem de saudação
4. Toque no lápis  para editar a mensagem (exemplo abaixo)
5. Em Destinatários, escolha:
 - Todos
 - Quem não está salvo nos contatos
 - Ou somente alguns contatos
6. Toque em Salvar

6. MENSAGENS AUTOMÁTICAS

6.2 Configurar Mensagem de Ausência

Essa mensagem é enviada automaticamente quando você está fora do horário de atendimento ou está ausente.

Passo a passo:

1. Vá em Ferramentas comerciais
2. Toque em Mensagem de ausência
3. Ative a opção Enviar mensagem de ausência
4. Toque no lápis  para editar a mensagem
5. Escolha quando enviar:
 - Sempre
 - Fora do horário de atendimento
 - Em horário personalizado
6. Selecione os destinatários
7. Toque em Salvar

6. MENSAGENS AUTOMÁTICAS

6.3 Configurar Respostas

Respostas Rápidas

As respostas rápidas permitem criar atalhos para mensagens de texto (e também mídia, apenas no celular), facilitando o envio de informações frequentes aos clientes. É possível salvar até 50 respostas.

Como configurar respostas rápidas:

1. Vá em Ferramentas comerciais > Respostas rápidas
2. Toque no ícone “+” (Adicionar)
3. Em Mensagem, escreva o texto que deseja salvar
4. Em Atalho, crie um comando (ex: /entrega)
5. Toque em Salvar

Como enviar uma resposta rápida:

1. Como anexo:
 - Abra uma conversa
 - Toque em Anexar > Respostas rápidas
 - Escolha a resposta, edite se quiser e envie
2. Pelo atalho no texto:
 - Digite / no campo de mensagem
 - Selecione a resposta rápida desejada
 - Edite se necessário e envie

7. CATALOGO

O catálogo do WhatsApp Business funciona como uma vitrine virtual, onde você pode exibir seus produtos ou serviços diretamente no aplicativo. Ele facilita a vida dos clientes, que podem ver o que você oferece sem precisar perguntar tudo pelo chat. Além disso, dá um ar mais profissional ao seu atendimento.

O que incluir no catálogo?

- Nome do produto ou serviço
- Foto(s)
- Preço (opcional)
- Descrição
- Link externo (caso tenha um site ou link de pagamento)
- Código do item (opcional)

7.2 Passo a passo para criar o catálogo

1. Abra o WhatsApp Business

- Toque nos três pontinhos (Android) ou vá em Configurações (iPhone).

7. CATALOGO

2. **Vá em "Ferramentas comerciais"**

- É a área onde ficam todas as funções voltadas para empresas.

3. **Toque em "Catálogo"**

- Se for a primeira vez, aparecerá a opção "Adicionar produto ou serviço".

4. **Adicione um produto ou serviço**

- Preencha as informações:
 - Foto (pode adicionar várias imagens)
 - Nome do produto
 - Preço (opcional)
 - Descrição: inclua detalhes como tamanho, quantidade, sabor, como é feito, entre outros
 - Link externo: caso queira direcionar para seu site, loja online ou link de pagamento
 - Código do item: útil se você usa algum sistema de controle

5. **Toque em "Salvar"**

Repita esse processo para cada produto ou serviço que deseja incluir.

8. ESTRATÉGIA

Para usar o WhatsApp Business de forma estratégica, é necessário mais do que simplesmente instalar o aplicativo. É preciso ter uma visão de negócio digital, com etapas bem definidas.

8.1 Planejamento

- Definir o público-alvo (ex: moradores do bairro, feirantes, consumidores de produtos naturais).
- Escolher os produtos prioritários a divulgar.
- Definir metas mensais de vendas ou clientes novos.

8.2 Execução

- Manter o catálogo sempre atualizado.
- Criar **rotinas semanais** de postagem nos status.
- Organizar os contatos com etiquetas para facilitar o atendimento.

8.3 Monitoramento

- Avaliar o que está funcionando com base nos **relatórios de mensagens**.
- Observar o engajamento nas respostas.
- Fazer ajustes no conteúdo e nas estratégias conforme o retorno do público.