

## **Guia do uso corporativo do WhatsApp: o que pode e o que não pode**

O WhatsApp é um verdadeiro fenômeno. São mais de 430 milhões de usuários espalhados pelo mundo usando o app para se comunicar com familiares e amigos. O uso desse tipo de serviço já ultrapassou inclusive as barreiras da comunicação pessoal e agora se faz presente também no dia a dia das empresas.

De acordo com uma pesquisa da Embratel, intitulada "[A Conectividade das Empresas Brasileiras](#)", ficou constatado que mais de 55% das organizações já utilizam o aplicativo. O uso corporativo do WhatsApp já está consolidado, principalmente pelas vantagens que ele apresenta: é rápido, gratuito (necessita apenas de uma conexão com a internet para funcionar), móvel e versátil.

Embora muito útil para líderes, o uso do WhatsApp no trabalho exige cuidado com algumas regras para que a ferramenta não atrapalhe quando deveria ajudar. Por isso apresentamos este guia elencando o que pode e o que não pode ser feito no aplicativo durante a comunicação entre colaboradores.

### **Posso criar um grupo com a minha equipe?**

Pode! O WhatsApp permite reunir várias pessoas em uma mesma sala de bate-papo, facilitando o contato entre elas ao mesmo tempo. Por isso, seu uso para a comunicação entre uma equipe de trabalho é interessante, uma vez que permite que o líder coordene o time de uma maneira simples.

As mensagens enviadas pelo grupo devem ser relevantes para todo o grupo. Assim, como você não faz uma reunião para cobrar resultados de uma única pessoa, você também não deve utilizar o grupo para fazer cobranças ou elogios individuais.

### **Posso enviar mensagens fora do horário de expediente?**

Graças à internet e à popularização dos smartphones, estamos conectados 24 horas por dia a todos os serviços disponíveis na nuvem, que vão desde as redes sociais aos e-mails, passando também pelo WhatsApp. O problema é que algumas pessoas têm dificuldade em entender que essa disponibilidade não significa uma jornada de trabalho estendida.

Assim como na vida real, o horário de folga da sua equipe deve ser sempre respeitado. No entanto, algumas demandas específicas e muito pontuais podem ser solicitadas fora do expediente. Nesses casos, porém, o líder vai precisar contar com a boa vontade do colaborador e depender da disponibilidade da pessoa escolhida para atender ao pedido ou até mesmo para visualizar e responder a mensagem de forma imediata.

### **Posso usar emoticons e abreviações no WhatsApp corporativo?**

As abreviações devem ser evitadas ao máximo, pois podem trazer ambiguidades para suas mensagens — que devem prezar sempre pela objetividade e pela clareza. Seu uso deve ser restrito aos casos de necessidades ou quando você tiver certeza que o termo será de fácil entendimento para todos.

Da mesma forma, as "carinhas" do WhatsApp também devem ter seu uso muito restrito nos grupos de trabalho. Utilize-as apenas em ocasiões muito específicas, como para desejar um feliz aniversário ou para datas comemorativas, como Natal ou Dia das Mães.

### **Posso compartilhar o conteúdo do WhatsApp corporativo com terceiros?**

De forma alguma. Os assuntos corporativos devem ser mantidos na esfera corporativa e compartilhar o conteúdo ali disponível pode se tornar um problema grave. Em casos mais extremos, isso pode motivar processos internos, processos judiciais e até mesmo demissões.

Para evitar problemas desse tipo, é importante saber filtrar as mensagens sensíveis no aplicativo e jamais tratar de dados sigilosos da empresa, já que o controle do conteúdo é feito pelos próprios usuários. Vale lembrar que o WhatsApp não foi desenvolvido especificamente para uso corporativo, o que significa que ele não possui ferramentas para ser personalizado de acordo com os interesses da sua empresa — isso inclui a confidencialidade.

Ou seja, embora as mensagens não possam ser interceptadas de maneira fácil e o app apresenta uma criptografia eficiente, ele não é 100% seguro e o conteúdo ali disponibilizado pode sair da esfera do controle da empresa por compartilhamentos acidentais ou mesmo voluntários.

O WhatsApp pode ser um importante aliado do seu negócio se utilizado de maneira estratégica e profissional. Vale lembrar que todas as mensagens trocadas no aplicativo ficam guardadas no celular de cada participante da conversa e o conteúdo pode ser utilizado de diversas formas.

Por isso, é tão importante seguir a etiqueta do WhatsApp, ter regras claras de comunicação entre os colaboradores e estimular o uso produtivo e **responsável do aplicativo**.





