

WhatsApp News: dados e tendências do app mais utilizado no Brasil



SUMÁRIO

Introdução	3
Dados sobre o app queridinho do Brasil	6
Whatsapp e negócios: parceria de sucesso	10
Zap-commerce: uma tendência que veio para ficar	12
Investimento em conversas seguras	14
WhatsApp Business API: você no controle da comunicação com seus clientes	15
Precificação baseada em conversas: pague só quando usar	17
Whatsapp Pay: pagamentos na ponta do dedo	21
UI e UX: precisamos falar sobre isso!	22
Amplie a conexão entre sua empresa e os clientes	23
Chatbots e comunicação multilíngue no WhatsApp: empresa e cliente falando a mesma língua	24

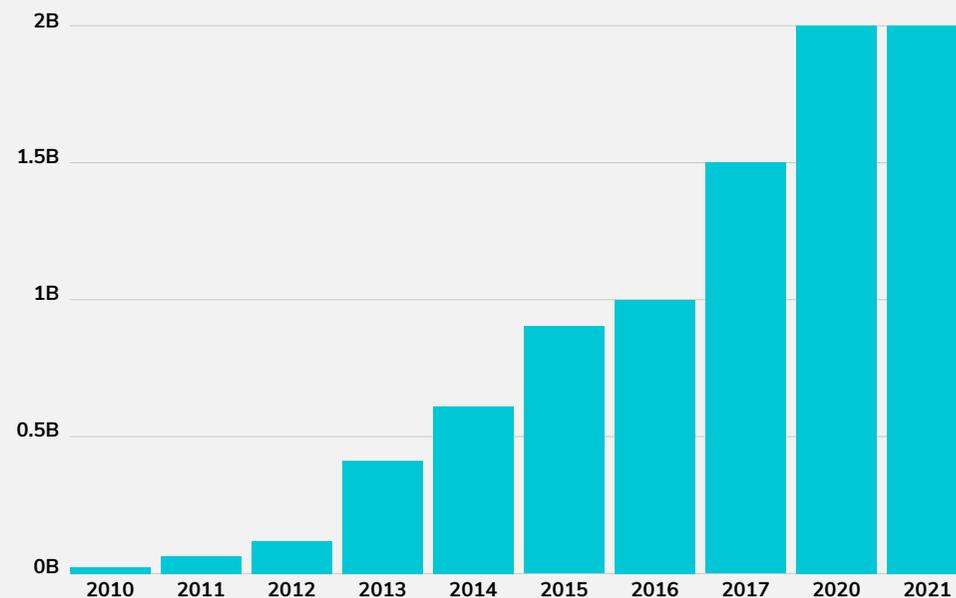
INTRODUÇÃO

Desde que foi criado, em 2009, o WhatsApp não parou de crescer. De acordo com o site da própria empresa, o aplicativo está presente em mais de 180 países e em mais de 60 línguas¹.

Ao todo, são mais de 2 bilhões de usuários em todo mundo, sendo que mais de **120 milhões deles estão no Brasil**.

¹Fonte: <https://www.oberlo.com/blog/whatsapp-statistics>

Crescimento do N° de usuários do WhatsApp

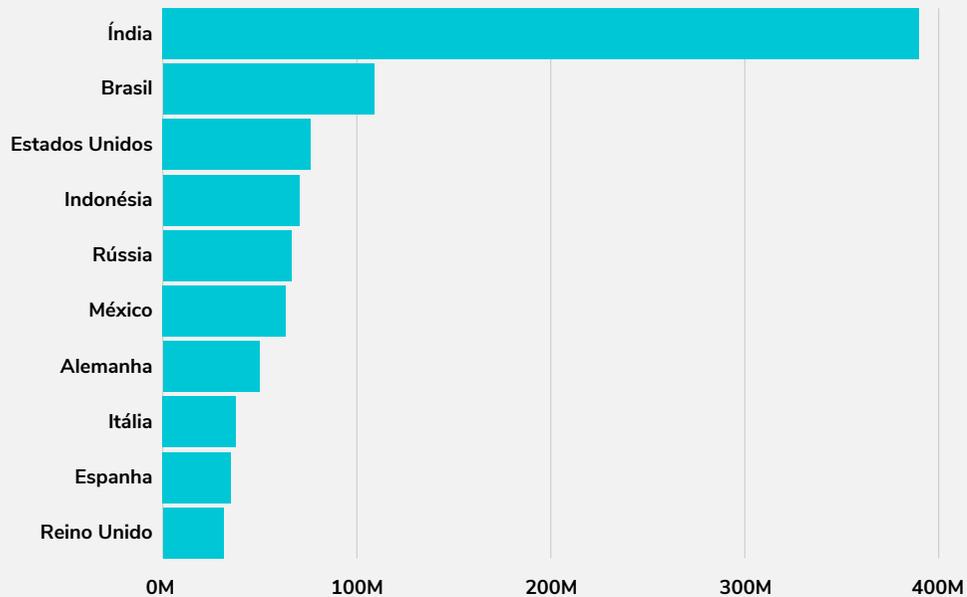


Anos

Fonte: <https://backlinko.com/whatsapp-users>

Em termos de audiência absoluta, o **Brasil está em 2º lugar**, atrás apenas da Índia, que possui mais de 400 milhões de usuários.

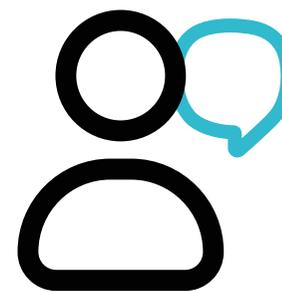
TOP 10 dos países com as maiores audiências do WhatsApp



Número de usuários do WhatsApp

Fonte: <https://backlinko.com/whatsapp-users>

Se formos analisar o uso diário do aplicativo, ou app, como costumamos falar, os números também impressionam.



1,0 Bi
de pessoas usam
o WhatsApp
todos os dias



+60 Bi
de mensagens
são enviadas
todos os dias no
WhatsApp

Um outro dado impressionante é o **crescimento expressivo do uso do WhatsApp no mundo corporativo**. Sobretudo nos últimos 03 anos.

**Em 2021,
o uso do
WhatsApp
para
negócios
cresceu 251%.**

Fonte: Panorama Mobile Time/Opinion.



Os dados apresentados nesta introdução já revelam a potência indiscutível do WhatsApp no Brasil e no mundo, mas para que você compreenda como esse alcance e potencial do aplicativo podem ser aliados da sua empresa, preparamos esse ebook com dados e principais tendências sobre o carinhosamente apelidado de “zap” pelos brasileiros.

O que você vai ver aqui:

1 - Dados sobre o app queridinho do Brasil

Pensado para ser, a princípio, um app destinado a competir com o SMS, o **Whatsapp** foi se tornando cada vez mais **versátil** e agregando novas funcionalidades que fizeram dele o app de troca de mensagens mais popular no Brasil.

Atualmente, o aplicativo está **presente em 99% dos celulares brasileiros** e em 54% da tela principal de todos os smartphones no país².



²Fonte: <https://www.mobiletime.com.br/noticias/11/01/2022/whatsapp/>

Em comparação com outros aplicativos no geral, o **Whatsapp mantém a liderança e é o 1º entre os 05 apps mais presentes na tela principal dos celulares brasileiros**³.



³Fonte: <https://www.tecmundo.com.br/dispositivos-moveis/231633-whatsapp-app-popular-brasil-veja-o-top-10.htm>

⁴Fonte: <https://www.mobiletime.com.br/noticias/11/01/2022/whatsapp/>

Top 05 dos apps presentes na tela principal dos celulares BR



1. WHATSAPP



2. INSTAGRAM



3. FACEBOOK



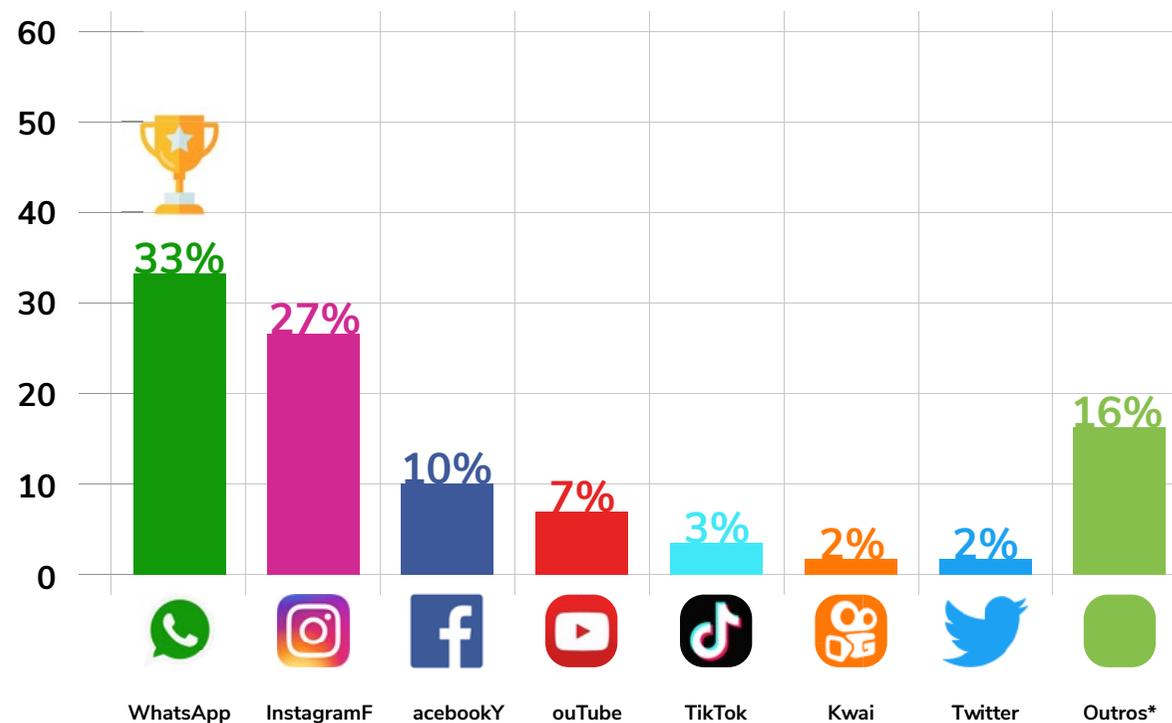
4. NUBANK



5. YOUTUBE

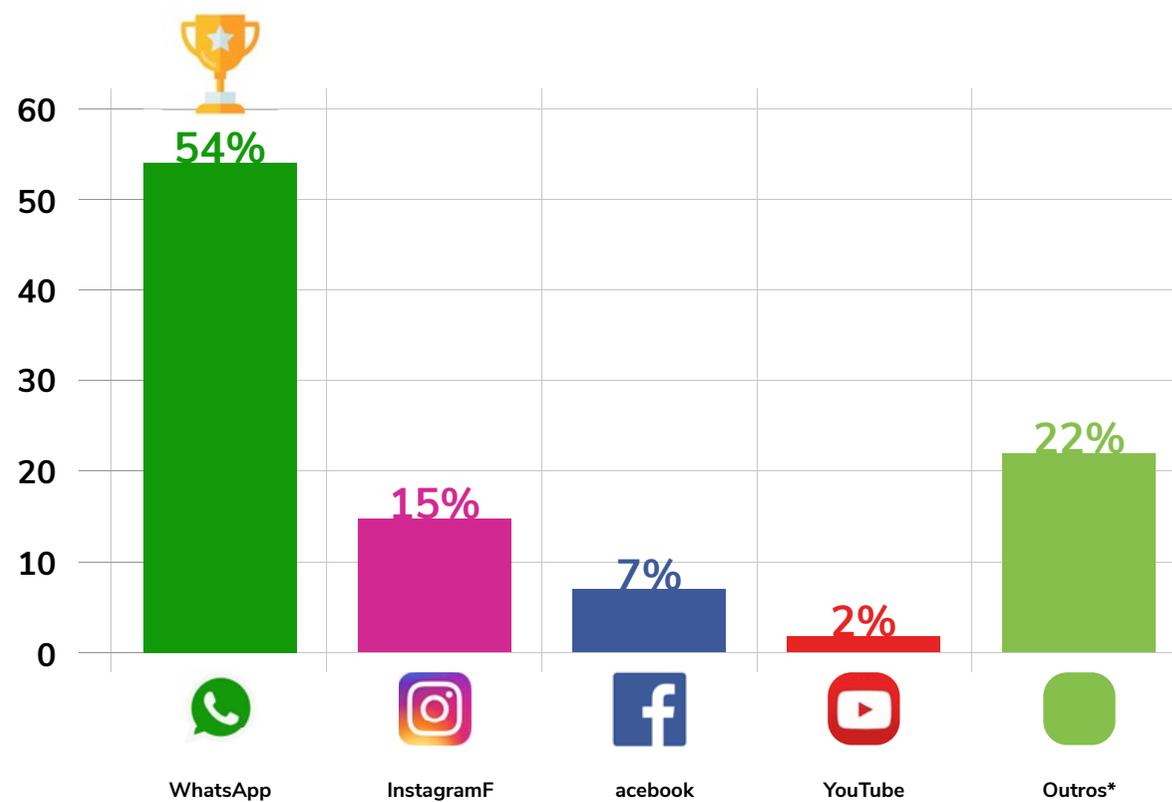
Além de ser uma unanimidade entre os usuários de smartphones, dados de uma pesquisa de 2021, da Panorama Mobile Time/Opinion Box⁴, mostram **que 33% dos usuários no Brasil afirmam que o Whatsapp é o app em que o passam mais tempo e 54% afirmam ser o app que mais acessam ao longo do dia.**

EM QUAL APP QUE O BRASILEIRO PASSA MAIS TEMPO AO LONGO DO DIA?



Fonte: Mobile Time

EM QUAL APP QUE O BRASILEIRO ABRE MAIS VEZES AO LONGO DO DIA?



Fonte: Mobile Time

O que você vai ver aqui:

2 - Whatsapp e negócios: parceria de sucesso

Muito além das trocas de mensagens com amigos e dos grupos de bate-papo, o **Whatsapp também se consolidou como fonte de comunicação com empresas**, sobretudo depois do lançamento do Whatsapp Business, em 2018.

Nessa intensa jornada de transformação digital que estamos vivendo desde o início da pandemia, como já mencionamos anteriormente, o Brasil viu o uso do Whatsapp para os negócios aumentar 251% no primeiro trimestre de 2021, de acordo com dados da pesquisa Panorama Mobile Time/Opinion.

A mesma pesquisa também identificou que houve **aumento de 160% nas vendas on-line em 2020** e que esse crescimento deve ser ainda mais expressivo nos próximos anos.

Dados de uma pesquisa atual realizada pela Mobile Time/Opinion indicam que:



80%

dos usuários utilizam o app para se comunicar com marcas



82%

para busca de informações



68%

para suporte técnico



57%

para compra de produtos e serviços

Vale ressaltar que, **as empresas que estão antenadas sobre as transformações tecnológicas atuais multiplicaram as plataformas de comunicação para estreitar o relacionamento com seus públicos, trazendo para o Whatsapp estratégias para destacar suas marcas e tornar a experiência do cliente cada vez mais positiva.**

Isso significa dizer que, não adianta usar o WhatsApp como mais um canal de transmissão de mensagens, mas sim como uma plataforma dinâmica e eficiente para ampliar e aprimorar a jornada de compras do seu cliente.



O que você vai ver aqui:

3 - Zap-commerce: uma tendência que veio para ficar

Com os desafios impostos pela pandemia, **empresas de diferentes portes e segmentos perceberam o enorme potencial de comercializar seus produtos no digital** e gerar novas oportunidades por meio da internet.

Nesse movimento, **o WhatsApp se consolidou como umas das ferramentas mais promissoras para conquistar clientes e melhorar o relacionamento com eles**. De acordo com uma pesquisa do Sebrae em parceria com a Fundação Getúlio Vargas (FGV)⁵, em novembro de 2021, 74% dos pequenos negócios atuavam no comércio eletrônico. Em paralelo a essa jornada de transformação digital, o Whatsapp foi a plataforma mais utilizada para efetuar vendas, sobretudo para pequenas e médias empresas

⁵<https://revistapegn.globo.com/Empreendedorismo/noticia/2022/01/74-dos-pequenos-negocios-atuam-no-comercio-eletronico.html>

Em 2021, a Opinion Box realizou a pesquisa Whatsapp no Brasil: entenda o comportamento dos usuários. Essa pesquisa indicou que, **76% dos entrevistados afirmaram que se comunicam com empresas através do WhatsApp** e **52% compram produtos e serviços pelo aplicativo**.

Além disso, dados da pesquisa indicaram que:



45%

passaram a fazer compras pelo app no último ano e

55%

passaram a contratar serviços via WhatsApp

Uma explicação para esses números se deve ao fato de o app trazer características do mundo físico para as vendas online. Por um lado, **empresas podem tirar dúvidas e personalizar as qualidades do seu produto de acordo com as necessidades da sua base de clientes.** Por outro, clientes podem ter mais elementos para dar segurança na tomada de decisão.

Além disso, com o uso do WhatsApp, os empresários têm à mão uma ferramenta poderosa para centralizar os atendimentos realizados e em andamento, além de converter visitantes em clientes em potencial.

É importante ter em mente que, **proporcionar uma experiência excepcional ao cliente começa com a forma como a sua marca interage com eles. E projeções futuras estimam que, até 2025, 80% das interações de vendas entre compradores e fornecedores serão feitas via canais digitais,** segundo dados da pesquisa Future Sales, do Gartner⁶.

Quanto mais digitalizado for seu negócio e mais eficiente for a comunicação entre empresa-cliente, maior será sua **rapidez na tomada de decisões estratégicas e, conseqüentemente, seu diferencial competitivo.**

⁶Fonte: <https://materiais.opinionbox.com/infografico-pesquisa-whatsapp>



O que você vai ver aqui:

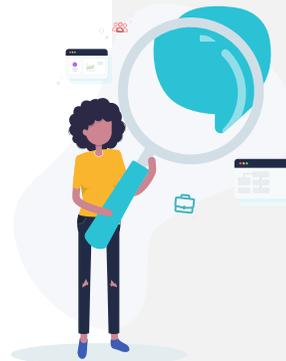
4 - Investimento em conversas seguras

Em janeiro de 2021, o Whatsapp atualizou sua Política de Privacidade e houve confusão sobre como as mudanças afetariam a privacidade de quem utiliza o app.

Para evitar dúvidas ou informações equivocadas sobre as novas normas, a empresa informou que a atualização não afetaria a privacidade do conteúdo que você troca com seus amigos e familiares.

O teor de todas as mensagens e chamadas realizadas continua sendo protegido com criptografia de ponta a ponta, e o WhatsApp e a Meta não podem ler nem ouvi-las.

As mudanças propostas envolveram apenas os recursos comerciais e opcionais do WhatsApp, para melhorar a experiência de mais de 175 milhões de pessoas que usam o app diariamente para enviar mensagens a empresas e deixar mais claro como a plataforma coleta e utiliza alguns dados.



Entre as alterações, destacam-se:

- **Atendimento ao cliente:** algumas empresas precisam de serviços de hospedagem para responder a clientes (um serviço ofertado pela Meta por meio de API). Se a empresa optar por esse serviço, será exibido um aviso no início de cada conversa, para que cada um possa decidir sobre continuar ou não o contato.
- **Interações:** usuários do Facebook/Instagram podem descobrir empresas por meio de publicidade nessas redes sociais, que levam o usuário ao Whatsapp da empresa. Essa interação pode ser usada pela Meta para personalização de assuntos, mas o Whatsapp e a Meta não têm acesso ao conteúdo das mensagens trocadas no app.
- **Experiências de compra:** Empresas que têm uma loja do Facebook ou do Instagram também podem adicionar sua loja ao perfil comercial no WhatsApp. Esse recurso permite que você veja e compre diretamente no WhatsApp os produtos que essa empresa oferece nas outras redes sociais. Se você interagir com a loja, será exibido um aviso no WhatsApp informando como seus dados serão compartilhados com o Facebook.

O que você vai ver aqui:

5 - WhatsApp Business API: você no controle da comunicação com seus clientes

Uma dúvida muito comum é: **quais são as diferenças entre WhatsApp Business e WhatsApp Business API?** Vamos explicar os pontos principais aqui.

O WhatsApp Business API foi lançado ainda em 2018, logo após o início da versão Whatsapp Business, e se tornou um recurso estratégico indispensável de atração, venda e fidelização de clientes em vários segmentos do mercado.

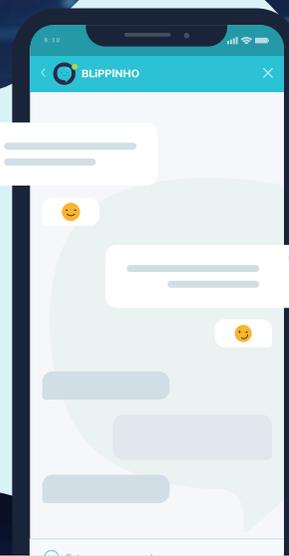
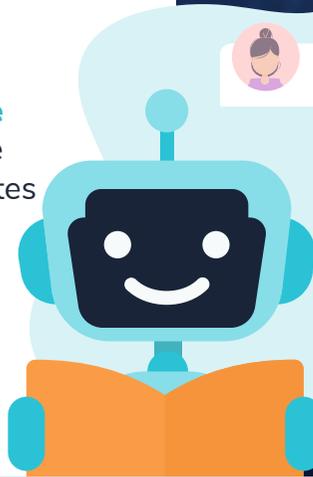
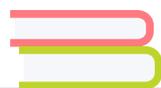
Desenvolvido para negócios de diferentes portes e segmentos, essa nova versão possibilitou às empresas **escalarem seus atendimentos no WhatsApp**, garantindo uma comunicação eficiente com clientes em todo o mundo, e a entrega da mensagem certa, no canal certo e na hora certa para os seus consumidores.



PRINCIPAIS DIFERENÇAS	WHATSAPP BUSINESS	API OFICIAL
Possibilidade de automatização de mensagens, como de ausência de atendentes.	✓	✓
Possibilidade de incluir informações da empresa no perfil, como site.	✓	✓
Mais de 4 atendentes em uma mesma conta ao mesmo tempo.	✗	✓
Atendimento de vários atendentes via desktop ou plataforma de atendimento.	✗	✓
Possibilidade de uso de chatbots.	✗	✓
Análise de dados das conversas, como tempo médio de atendimento, horários de pico etc.	✗	✓

Vale destacar que, o **Whatsapp Business API** permite que sua empresa:

- **Adote um atendimento híbrido:** sua empresa poderá mesclar o atendimento entre humanos e chatbots para melhorar a experiência do cliente.
- **Tenha um número maior de atendentes no mesmo número de telefone:** você pode utilizar um dos números de telefone que a sua empresa já possui para criar uma conta comercial, mesmo que seja um número fixo ou 0800 e colocar mais atendentes para responder às demandas do canal.
- **Crie relatórios de conversas:** analise o histórico de conversas e obtenha insights estratégicos para conquistar mais resultados positivos com o uso dos chatbots.
- **Tenha a possibilidade de obter um selo de verificação para sua empresa:** uma excelente forma de passar mais confiança aos seus clientes e evitar golpes digitais.

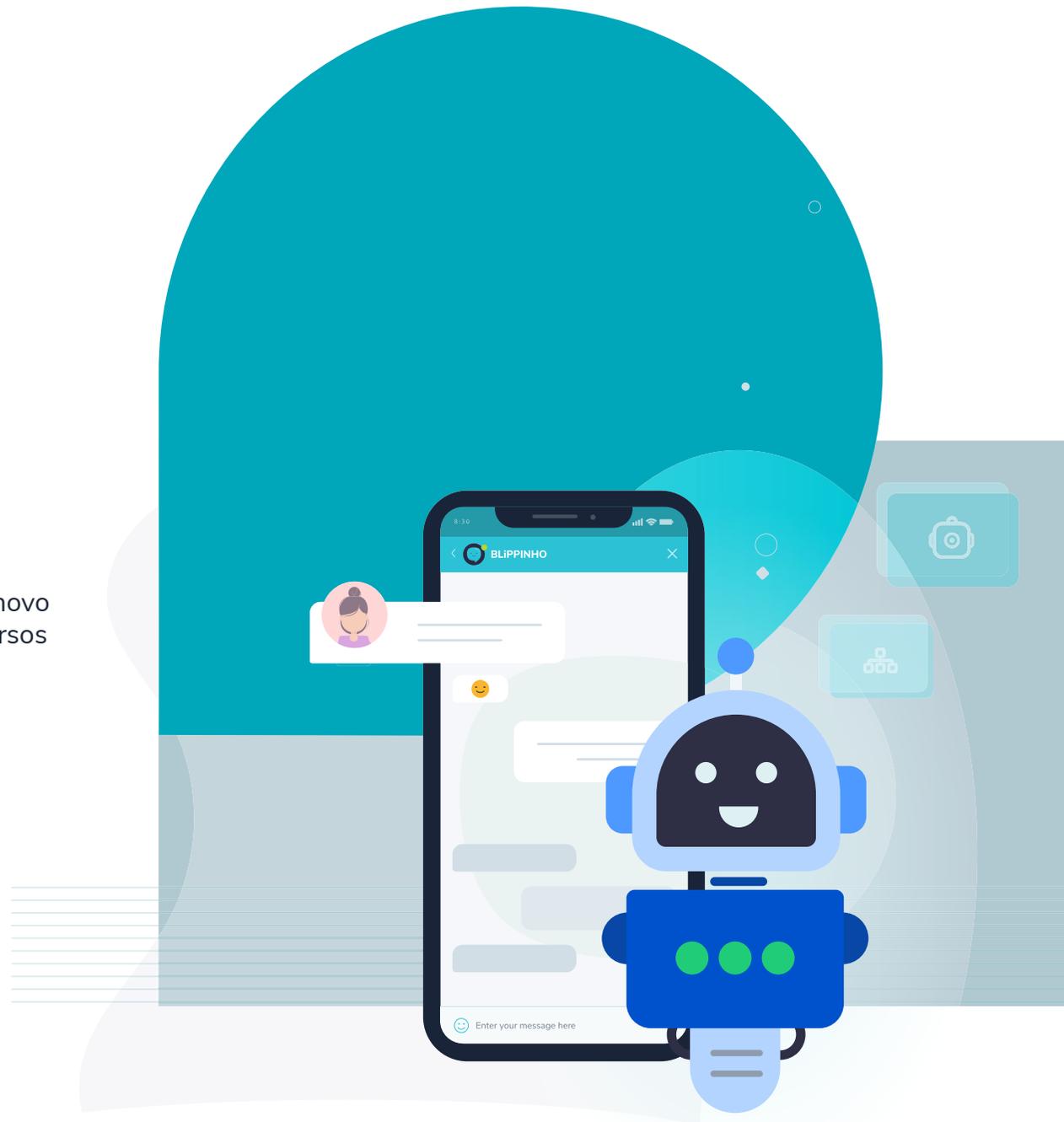


O que você vai ver aqui:

6 - Precificação baseada em conversas: pague só quando usar

Desde fevereiro de 2022, o Whatsapp adotou novos valores e um modelo diferente de cobrança para os serviços do Whatsapp Business API. Contudo, esse novo formato trouxe mudanças que podem beneficiar diversos tipos de negócios.

A partir de agora, o WhatsApp usará dois tipos de categorias para diferenciar e precificar as conversas:



1 - CONVERSAS INICIADAS PELO CLIENTE (atendimentos e suporte em geral).

- Uma pessoa entra em contato com sua empresa e, a partir da entrega da sua resposta, é realizada a cobrança por uma sessão de conversa de 24H.
- Todas as mensagens trocadas dentro dessa janela de 24H não serão cobradas.

Veja o exemplo abaixo:

Conversa iniciada por Ana, cliente da Companhia Aérea*:

A entrega da mensagem de resposta da Companhia Aérea inicia a sessão de conversa. Todas as mensagens adicionais trocadas dentro da sessão de 24h farão parte desta conversa.

Ana recebeu as informações necessárias sobre a reserva, e a empresa será contabilizada apenas por uma conversa iniciada pelo usuário.

*Nomes fictícios.



2 - CONVERSAS INICIADAS PELA EMPRESA (notificações de promoções, atualização de envios, pagamentos etc).

- Sua empresa decide entrar em contato com um cliente. A partir do envio da primeira mensagem, dá-se início a uma sessão de 24h.
- Durante as 24h, você pagará apenas por uma conversa iniciada, independente de quantas notificações forem realizadas.

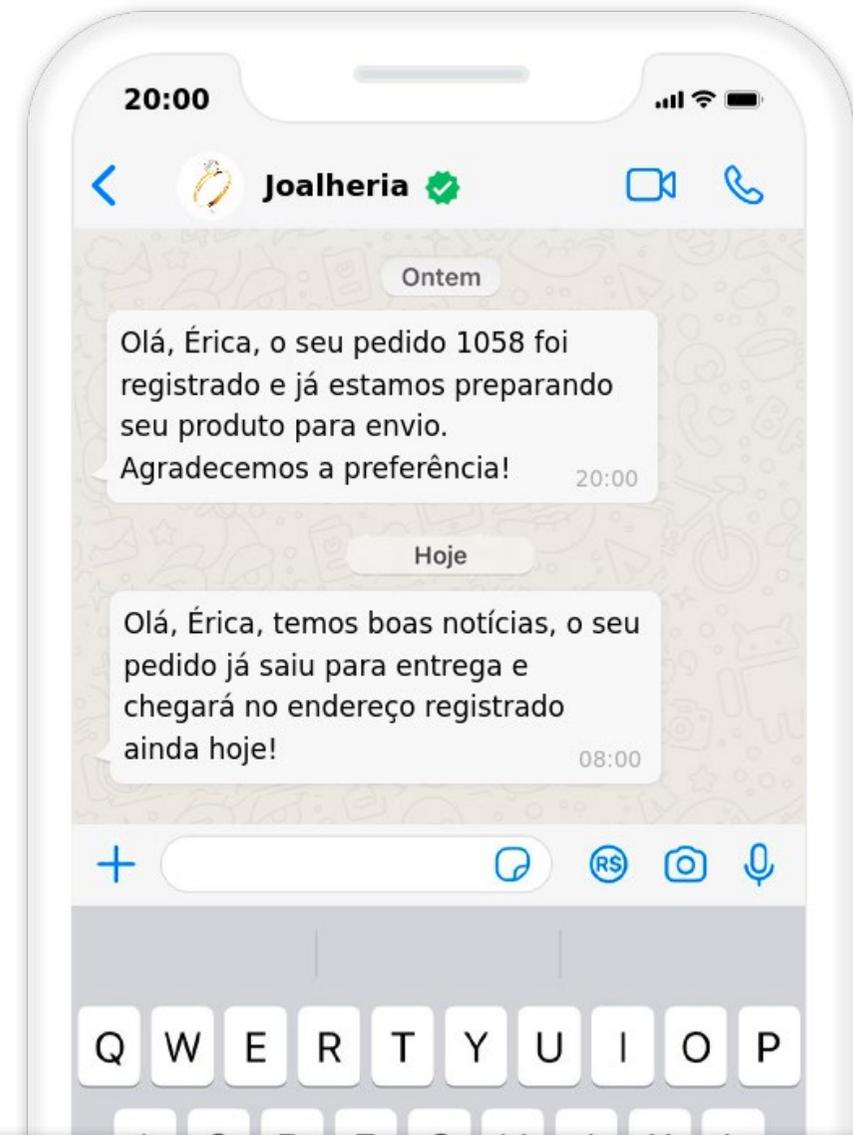
Veja o exemplo abaixo:

Conversa iniciada pela Joalheria*

A Joalheria usou um template de mensagem para avisar Érica* que seu pedido estava sendo preparado. Isto iniciou uma sessão de conversa iniciada pela empresa.

O envio de mais de um template de mensagem em uma única sessão de conversa corresponde à contabilização de uma única conversa iniciada pela empresa.

* Nomes fictícios.





Não importa o volume de interação! Nesse novo modelo você pagará por períodos fixos de comunicação entre sua empresa e os clientes. E quando acontecer de uma conversa ser iniciada, mas o andamento do contato exceder às 24h, uma nova cobrança será realizada e sua empresa terá direito a mais uma sessão de conversa de 24h.

O que você vai ver aqui:

7 - Whatsapp Pay: pagamentos na ponta do dedo

Esse novo serviço, lançado pelo Whatsapp em maio de 2021, disponibilizou aos milhões de usuários do app no país uma nova forma de realizar transações financeiras de forma ágil, totalmente digital e segura.

O WhatsApp Pay não funciona como um banco e por isso você não precisa ter uma conta separada. Para utilizar é simples: basta adicionar o cartão de débito/crédito dos bancos cadastrados e usá-lo dentro do seu Whatsapp. Suas transações com muito mais agilidade e o melhor: **SEM TAXAS E COM SEGURANÇA!**



ADICIONE
SEU DINHEIRO



VERIFIQUE



ENVIE
DINHEIRO

Além de facilitar a vida de quem usa o app no dia a dia, essa função de pagamentos também trouxe benefícios para quem usa o WhatsApp para negócios.

Com uma nova forma de transação financeira disponível para as empresas presentes no Whatsapp, as pessoas podem conferir os produtos nos catálogos e realizar a compra sem sair do app, simplificando a jornada do cliente e a criando uma experiência positiva com sua marca.

Entre os benefícios da nova funcionalidade, também se destacam:

- Aumento o fluxo de caixa
- Digitalização do seu negócio
- Agilidade nas transações
- Funcionamento 24h
- Mais opções de pagamento para seu cliente



A tendência é que esse recurso seja explorado com muito mais ênfase pelas empresas nos próximos anos.

Fonte: https://www.whatsapp.com/payments/br?lang=pt_br

O que você vai ver aqui:

8 - UI e UX: precisamos falar sobre isso!

Segundo pesquisa do Comitê Gestor da Internet do Brasil, em 2020 o país chegou a 152 milhões de usuários de internet (7% a mais que 2019)⁷. Com o crescimento das vendas de smartphones e uma maior disponibilidade de rede em locais antes isolados, a projeção é de que esse número cresça cada vez mais.

Com tanta gente nova chegando, os aplicativos precisam constantemente reformular suas interfaces e experiências de usuário, conhecidas também como User Interface (UI) e User Experience (UX), para entregar serviços/produtos intuitivos e eficientes para quem já é usuário e para quem está começando.

Pensando nisso, a comunicação da sua empresa no WhatsApp precisa seguir essa tendência!

⁷Fonte: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-08/brasil-tem-152-milhoes-de-pessoas-com-acesso-internet>



COMO O USUÁRIO INTERAGE COM O PRODUTO.

PARTE FÍSICA



QUAL É O SENTIMENTO QUE O USUÁRIO LEVA DESSA INTERAÇÃO

PARTE EMOCIONAL

A jornada de transformação digital está abrindo caminho para um ecossistema digital cada vez mais integrado e 360°. E nesse modelo hiperconectado, o foco está tanto na melhoria da experiência do usuário quanto no desenvolvimento de interfaces e de formas de comunicação e interação cada vez mais orientadas para o sucesso dos negócios.

Nesse cenário, se sua empresa quer estar à frente nesse processo e aproveitar os benefícios do Whatsapp Business para negócios, agora é o melhor momento para começar a pensar nisso!

O que você vai ver aqui:

9 - Amplie a conexão entre sua empresa e os clientes

O Whatsapp é uma excelente ferramenta para transmitir confiança ao consumidor, responder suas dúvidas e criar um ambiente que se mostre seguro desde a primeira mensagem até a finalização da compra do cliente.

Pensando nessas vantagens desse canal de mensagem, a Meta tem investido cada vez mais na **integração do app com as outras redes sociais do grupo como o Facebook e o Instagram.**



Para ter uma comunicação assertiva no WhatsApp, em vez de apenas responder às demandas que chegam, seja relevante em sua comunicação e crie estratégias para combinar suporte pré-vendas, atendimento ao cliente e conscientização da marca pós-venda. Assim, sua empresa pode usar o Whatsapp de maneira alinhada às estratégias de crescimento e nutrir de forma adequada a base de clientes em cada estágio do funil de vendas.

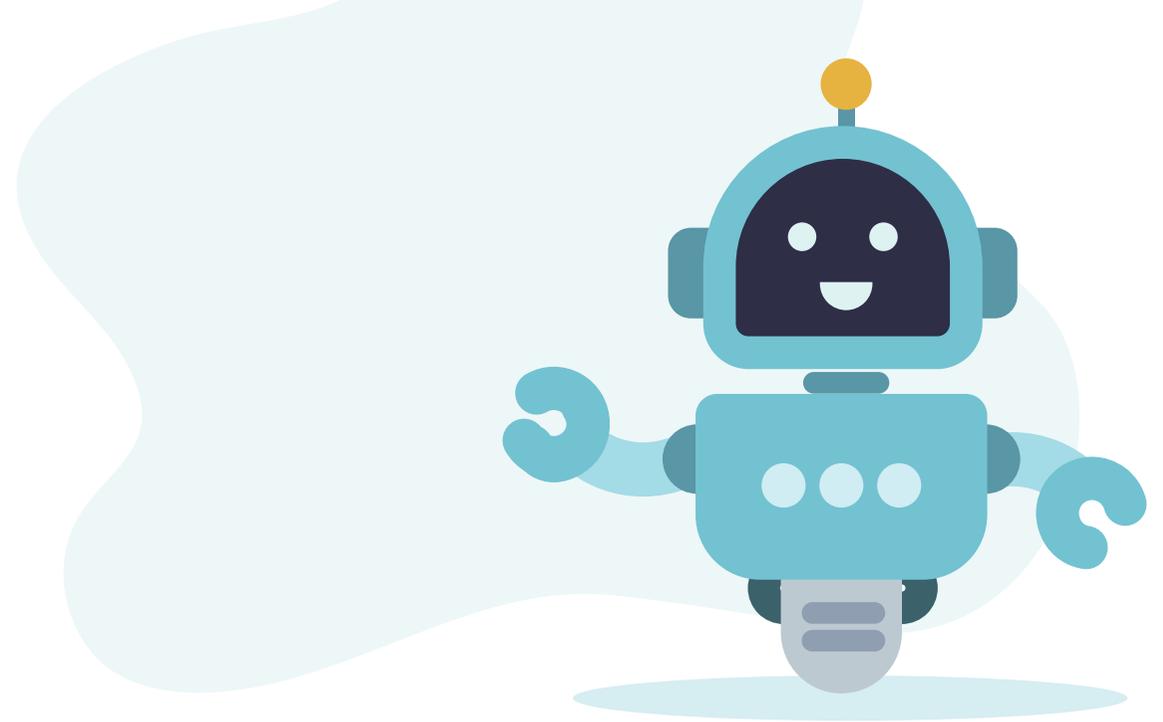
O que você vai ver aqui:

10 - Chatbots e comunicação multilíngue no WhatsApp: empresa e cliente falando a mesma língua

Em um mundo cada vez mais ágil e globalizado, respostas rápidas e alta assertividade se tornaram pontos importantes para um negócio prosperar.

Por isso, **chatbots se tornaram grandes aliados, que podem gerar resultados incríveis, melhorias exponenciais e evoluções importantes.**

Em termos gerais, um chatbot é um software desenvolvido para interagir e conversar com as pessoas de forma automatizada e instantânea.



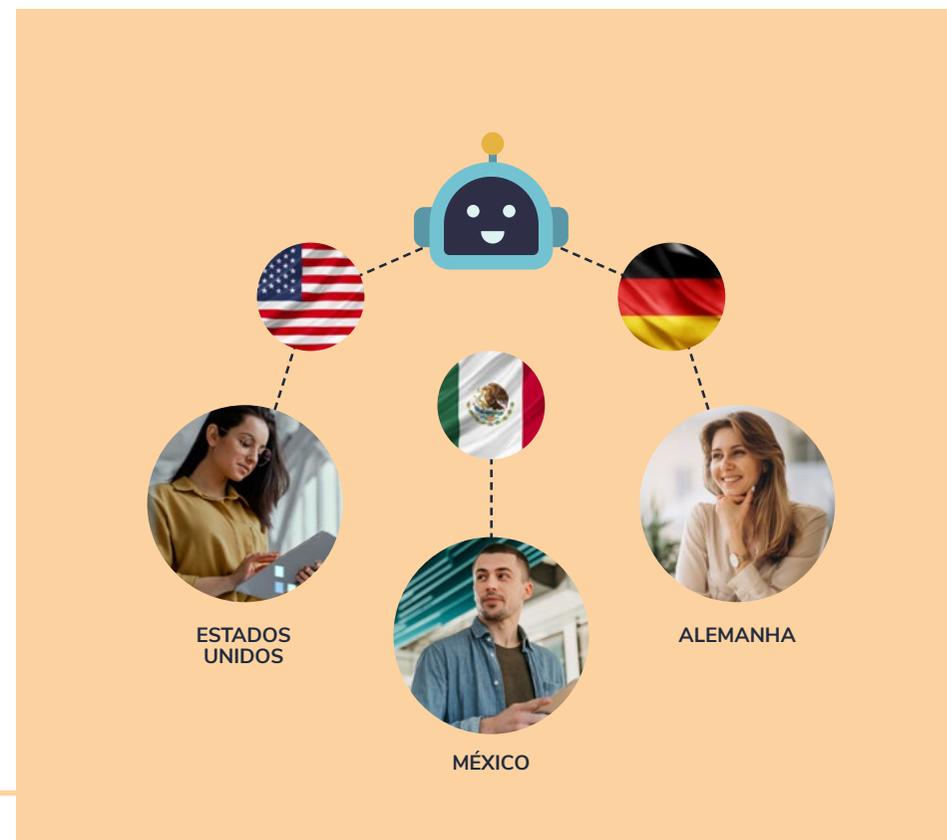
Em Take Blip, nós levamos essa definição além **desenvolvendo contatos inteligentes.**

Chamamos de **contatos inteligentes os contatos da sua empresa nos principais canais de mensagem do mundo. Eles representam uma evolução da comunicação entre marcas e pessoas**, com a qual é possível unir o poder da automação (chatbot) ao atendimento humano, trazendo não apenas uma opção para manter um relacionamento próximo aos clientes, mas também abrindo a possibilidade de escalar experiências. Além disso, **os contatos inteligentes permitem a integração a ferramentas de Analytics, Growth, pagamento, entre outras**, o que possibilita que o contato da empresa com seus clientes evolua sempre.

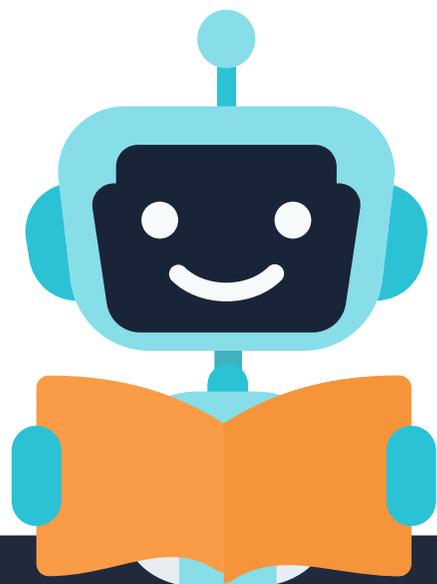
É um sistema altamente personalizável, que pode ser customizado às necessidades do seu negócio, permitindo possibilidades infinitas, que vão desde o **fortalecimento da sua marca até a conversão de leads**.

As empresas que possuem o WhatsApp Business API podem utilizar chatbots neste canal para escalar a comunicação com os seus clientes.

Dentro dessa versatilidade, existe também a opção de chatbots preparados para atendimento em outros idiomas. Uma forma de amplificar todas as funcionalidades da sua plataforma de comunicação e tornar o contato direto entre empresa e clientes mais inclusivo. Um chatbot multilíngue pode resolver e solucionar demandas operacionais, 24 horas por dia e 7 dias por semana, em qualquer idioma que você precisar.



Estar onde os clientes estão e comunicar-se com eles de forma fácil, ágil, prática e automatizada são benefícios que resultam em redução de custos e grande otimização de processos.



SOBRE TAKE BLIP

Take Blip é líder no mercado de Comércio Conversacional no Brasil e uma das empresas mais inovadoras do universo de comunicação digital. Fundada em 1999, a companhia tem uma história de pioneirismo e protagonismo na internet móvel no Brasil. Atualmente, ajuda grandes empresas, como Itaú Unibanco, Coca-Cola, Localiza, Fiat, Claro, Kroton, Unimed BH e outras a vender, engajar e se relacionar com os clientes por meio de conversas digitais nos principais canais de mensageria.

Usamos nossa experiência e liderança em comunicação digital para promover contato inteligente entre marcas e pessoas.



+ 30 bilhões
de mensagens trafegadas em 2021

+ 180 mil
chatbots criados com
as nossas soluções

+ 2.200
marcas que confiam
no nosso trabalho



Agende agora mesmo uma conversa com um dos nossos especialistas e entenda como podemos ajudar a sua empresa.



**QUERO CONVERSAR
COM ESPECIALISTAS**

