



## **Redes Sociais – WhatApp Business A Gestão de Comunidades aplicada ao Relacionamento com o Cliente**

## Conteúdo



<b>Como Criar uma Comunidade? .....</b>	<b>3</b>
<b>Sobre os grupos de comunicados das comunidades .....</b>	<b>5</b>
<b>Sobre os controlos de administração das comunidades .....</b>	<b>6</b>
<b>Como convidar membros para uma comunidade .....</b>	<b>8</b>
<b>Como remover um membro de uma comunidade .....</b>	<b>10</b>
<b>Como desativar uma comunidade .....</b>	<b>11</b>
<b>Como adicionar ou remover um grupo da comunidade .....</b>	<b>12</b>

## Como Criar uma Comunidade?

Pode criar uma comunidade do WhatsApp com até 50 grupos para além do grupo de comunicados, ao qual pode adicionar até 5000 membros.

### Para criar uma comunidade

3

1. Abra o WhatsApp > toque em [Mais opções](#) > **Nova comunidade**.
  - a. Alternativamente, pode tocar em > **Nova conversa** > **Nova comunidade**. 
  - b. Também pode aceder ao separador de comunidades > **Nova comunidade**. 
2. Introduza o nome da comunidade, a descrição e a foto de perfil.
  - a. O nome da comunidade tem um limite de 24 carateres.
  - b. A descrição deve dar aos membros uma ideia geral do propósito da comunidade.
  - c. Pode tocar no ícone da **Câmara** para adicionar uma imagem da comunidade. Pode escolher entre **Tirar foto**, **Escolher foto** ou **Pesquisar na web** para adicionar uma imagem. Depois de definida, a imagem será apresentada ao lado da comunidade no separador **Conversas**.
3. Toque no ícone de seta verde para adicionar grupos existentes ou criar um grupo novo.
4. Para adicionar grupos à sua comunidade:
  - a. Toque em **Criar novo grupo** ou **Adicionar grupos existentes**.
    - i. **Criar novo grupo**: introduza o título do grupo. Este é o nome do grupo que fica visível para todos os participantes.
    - ii. Pode criar até 10 grupos novos.
    - iii. Pode adicionar um ícone de grupo e uma breve descrição do grupo.
    - iv. Pode adicionar participantes mais tarde.

- b. **Adicionar grupos existentes:** pode adicionar grupos que administra à sua comunidade. Selecione os grupos que quer adicionar, e depois toque no ícone de seta verde.
5. Toque no ícone de visto verde quando acabar de adicionar grupos à sua comunidade.

**Nota:**

- Pode adicionar até 50 grupos para além do grupo de comunicados.
- Pode adicionar até 5000 membros a um grupo de comunicados de uma comunidade.
- Os grupos estão abertos para qualquer membro da comunidade aderir.
- Será criado automaticamente um grupo de comunicados para a sua comunidade. Neste espaço, os administradores da comunidade podem enviar mensagens a todos os membros da comunidade no grupo de comunicados.
- Estamos a implementar os grupos fechados e podem ainda não estar disponíveis para si. Volte mais tarde para verificar quando os grupos fechados vão ficar disponíveis na sua área.

## Sobre os grupos de comunicados das comunidades

O grupo de comunicados da comunidade permite que os administradores façam comunicados e enviem outras mensagens relevantes a todos os membros que fazem parte do grupo de comunicados. Só os administradores da comunidade podem enviar mensagens através do grupo de comunicados.

Os membros cujas definições de privacidade estejam definidas para permitir que qualquer pessoa os possa adicionar a um grupo são automaticamente adicionados ao grupo de comunicados quando se juntam a uma comunidade. Quando é membro de uma comunidade, pode ver quantos participantes fazem parte dessa comunidade e desativar as notificações do grupo de comunicados.

### Nota:

- O grupo de comunicados pode ter até 5000 participantes.
- Os utilizadores podem sair do grupo de comunicados e continuar a fazer parte da comunidade.
- Todos os membros do grupo de comunicados podem ver o número total de participantes no grupo. Contudo, apenas os administradores de grupo podem ver todos os participantes no grupo de comunicados.

## Sobre os controles de administração das comunidades

Os administradores das comunidades são responsáveis pela criação e gestão das suas comunidades no WhatsApp. Para assegurar a segurança de todos os membros da comunidade, os administradores têm acesso às seguintes ferramentas:

6

- **Gestão de administradores:** permite-lhe promover ou despromover outros membros da comunidade da sua função de administradores. Também permite gerir informações da comunidade como o nome e a foto de perfil.
- **Gestão de grupos:** para escolher os grupos que quer que façam parte da sua comunidade, crie grupos novos, adicione grupos já existentes ou remova grupos da comunidade.
- **Gestão de membros:** denuncie e remova contas abusivas da comunidade.
- **Desativação da comunidade:** desative toda a comunidade. Só os administradores que criam as comunidades podem desativá-las.

## Como gerir administradores de comunidades

Só os administradores da comunidade podem promover outros membros a administradores. Uma comunidade pode ter até 20 administradores. A pessoa que criou a comunidade não pode ser removida, mantendo-se sempre administrador(a) da mesma até a comunidade ser desativada.

7

**Para promover alguém a administrador(a) da comunidade:**

1. Abra a comunidade do WhatsApp.
2. Clique no nome da comunidade > **Ver membros**.
3. Navegue pela lista de membros.
4. Clique no membro que quer promover a administrador(a) > **Promover a administrador(a)** > OK.

**Para despromover alguém de administrador(a) de uma comunidade:**

1. Abra a comunidade do WhatsApp.
2. Clique no nome da comunidade > **Ver membros**.
3. Navegue pela lista de membros.
4. Clique no(a) administrador(a) que quer despromover > **Despromover de administrador** > OK.

**Nota:**

- Nenhum(a) administrador(a) pode despromover a pessoa que criou a comunidade.
- Pode despromover-se de administrador(a) da comunidade desde que não seja a pessoa que a criou.

## Como convidar membros para uma comunidade

### Convidar participantes para uma comunidade através de uma ligação

Se administrar uma comunidade, pode partilhar uma ligação para convidar outras pessoas a juntarem-se à comunidade. Para partilhar uma ligação de convite para uma comunidade:

8

1. Abra a comunidade do WhatsApp e, de seguida, toque ou clique no nome da comunidade > **Convidar membros**.
2. Toque ou clique em **Mais opções** > **Convidar membros**.
3. Entre as opções disponíveis, escolha como prefere partilhar a ligação de convite para a comunidade.

Os administradores podem repor a ligação a qualquer momento, para impedir que novos utilizadores se possam juntar à comunidade com a ligação anterior. Para isso:

1. Abra a comunidade do WhatsApp e, de seguida, toque ou clique no título.
2. Toque ou clique em **Convidar por ligação** ou **Convidar para a comunidade por ligação**.
3. Toque ou clique em **Repor ligação** > **Repor ligação**.
  - No WhatsApp Web, clique em **Repor ligação** > **REPOR LIGAÇÃO**.

#### Nota:

- Qualquer pessoa com WhatsApp pode usar a ligação para se juntar à comunidade, por isso partilhe-a apenas com pessoas de confiança. É possível alguém reencaminhar a ligação para outras pessoas, que podem depois juntar-se à comunidade sem aprovação adicional dos administradores da comunidade.



- Estamos a implementar grupos fechados, que podem ainda não estar disponíveis para si. Volte mais tarde para verificar quando os grupos fechados vão ficar disponíveis na sua área.

## Como remover um membro de uma comunidade

Se um membro da comunidade desrespeitar as normas da comunidade, os administradores podem removê-lo da mesma e de todos os grupos da comunidade aos quais pertence.

10

Para remover um membro de uma comunidade:

1. Navegue até à página inicial da comunidade e clique em **Ver membros**.
2. Desça até encontrar o membro que pretende remover e clique em **Remover da comunidade**.

### Nota:

- Só a pessoa que criou a comunidade e os administradores podem remover membros.
- Quando um membro é removido de uma comunidade, é também removido dos grupos aos quais pertence que fazem parte da comunidade.

## Como desativar uma comunidade

Pode desativar uma comunidade para todos os membros se esta tiver sido criada por si.

Quando desativa uma comunidade, todos os grupos aos quais os membros pertencem são desassociados dessa comunidade. Contudo, os grupos vão continuar a existir e pode encontrá-los no separador Conversas. Como a comunidade está desativada, ninguém poderá enviar mensagens no grupo de comunicados.

11

1. Abra a comunidade do WhatsApp.
2. Clique no nome da comunidade e navegue para baixo até **Desativar a comunidade**.
3. Clique em **CONTINUAR > DESATIVAR**.

### Nota:

- Só os administradores que criam a comunidade podem desativá-la para todos os membros.
- Quando uma comunidade é desativada com sucesso, todos os grupos são desassociados da mesma.
- À exceção do grupo de comunicados, os grupos que estão desassociados da comunidade vão continuar a funcionar como um grupo normal no separador Conversas.

## Como adicionar ou remover um grupo da comunidade

### Para adicionar um grupo à comunidade

Os administradores da comunidade têm a opção de criar um novo grupo ou adicionar um grupo existente do qual sejam administradores à comunidade.

12

#### Para criar um grupo novo:

1. Abra a comunidade do WhatsApp e navegue até aos detalhes da comunidade.
2. Clique em **Gerir grupos > Criar novo grupo**.
  - Introduza o título do grupo. Este é o nome do grupo que fica visível para todos os participantes.
  - O título tem um limite de 25 carateres.
  - Também pode **Adicionar imagem do grupo**.
3. Clique no visto verde quando terminar.

#### Para adicionar um grupo já existente:

1. Abra a comunidade do WhatsApp e navegue até à página inicial da comunidade.
2. Clique em **Gerir grupos > Adicionar grupos existentes**.
3. Selecione os grupos que administra e, de seguida, clique na seta verde quando terminar.

#### Para remover um grupo da comunidade

1. Abra a comunidade do WhatsApp no separador das comunidades ou no grupo de comunicados da comunidade.
2. Clique em **Gerir grupos**.
3. Em **Grupos nesta comunidade**, clique no ícone **X** ao lado do grupo que quer remover > **REMOVER**.

4. Também pode navegar até à página inicial do grupo > **Remover da comunidade** > **REMOVER**.

**Nota:**

- Só pode adicionar um grupo existente a uma comunidade se administrar esse grupo.
- Caso administre um grupo, mas não uma comunidade, e pretenda remover o seu grupo da comunidade, tem de contactar um dos administradores da comunidade.
- Estamos a implementar grupos fechados, que podem ainda não estar disponíveis para si. Volte mais tarde para verificar quando os grupos fechados vão estar disponíveis na sua área.
- Quando um grupo é desassociado de uma comunidade, vai aparecer uma mensagem do sistema tanto nesse grupo como no grupo de comunicados da comunidade.
- Uma comunidade tem de ter sempre pelo menos um grupo, para além do grupo de comunicados.
- Para remover o último grupo de uma comunidade, primeiro tem de adicionar ou criar outro grupo na comunidade.