CLIENTAR CRM · ASSISTENTE IA

Guia do Assistente IA

Clientar v2 · API não oficial

Como ligar o WhatsApp ao seu Assistente IA e acompanhar tudo o que ele conversa com os seus clientes.

ANTES DE TUDO

Qual conexão escolher?

Sua empresa usa **uma conexão por vez**. Se estiver em dúvida, a oficial é a mais segura.

API oficial (Meta) RECOMENDADA

- Conexão autorizada pela própria Meta. Sem risco de bloqueio por usar automação.
- Não depende de celular ligado.
- Tem **templates**: mensagens aprovadas que permitem voltar a falar com quem sumiu há mais de 24 horas.
- Você entra com o Facebook da empresa. Leva de 10 a 15 minutos.

API não oficial

MAIS RÁPIDA, COM RISCOS

- O Clientar entra no WhatsApp do celular como se fosse um WhatsApp Web.
- O celular precisa ficar **ligado e com internet** o tempo todo.
- Não tem templates.
- O WhatsApp pode **bloquear o número**, inclusive no celular.
- Leva uns 5 minutos.

LEIA ANTES DE CONTINUAR

Na API não oficial, se o WhatsApp bloquear o número, sua empresa perde esse número também no celular. Não use o número principal da empresa sem pensar nisso. Para reduzir o risco: use um número que já conversa normalmente com clientes, não mande a mesma mensagem para muita gente que nunca falou com você e respeite quem pede para não receber mais mensagens.

5 MINUTOS DE PREPARO

Tenha isto em mãos

Faça tudo de uma vez só. Se parar no meio, precisa começar de novo.

- [ ] Acesso ao Clientar com a aba **Assistente Virtual IA** visível em Configurações (ícone de engrenagem). Se não aparecer, chame o suporte.
- [ ] O **celular com o WhatsApp** (ou WhatsApp Business) do número, desbloqueado, ligado e com internet, do seu lado.
- [ ] O número completo, **só com dígitos**: 55 + DDD + número, tudo junto. Exemplo: `5511999999999`.
- [ ] Espaço na lista de **aparelhos conectados** do WhatsApp. Se estiver cheia, remova um aparelho antes.
- [ ] Nenhuma outra conexão ativa. Se a empresa tiver número oficial, ele precisa ser removido primeiro. O mesmo número também não pode estar em outra empresa do Clientar.

PASSO A PASSO

Conectar o WhatsApp

Parte acontece no Clientar e parte no celular. Deixe os dois abertos lado a lado.

1

NO CLIENTAR

Abra a configuração da IA

No menu lateral, clique na **engrenagem** (Configurações). No topo, abra a aba **Assistente Virtual IA** e escolha **Configurações**.



A aba fica entre “Templates” e “Auditoria”.

2

NO CLIENTAR

Clique em “Conectar ao WhatsApp”

O botão fica no campo **Conexão WhatsApp**. Ele abre uma escolha entre os dois tipos de conexão.



3

NO CLIENTAR

Escolha “API não oficial”

É o segundo cartão. Se ele não responder ao clique, sua empresa tem um número oficial cadastrado, que precisa ser removido antes.

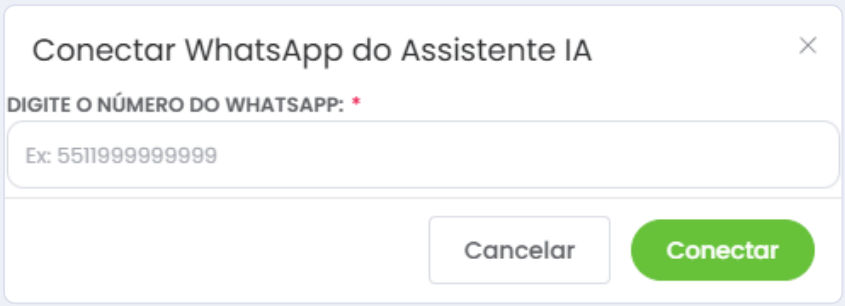


4

NO CLIENTAR

Digite o número e clique em “Conectar”

Só números, tudo junto: **55 + DDD + número**. Antes de clicar, deixe o WhatsApp aberto e desbloqueado no celular: o código vale só **2 minutos**.



Exemplo: 5511999999999.

5

NO CELULAR

Digite o código de 8 letras no WhatsApp

WhatsApp › **Configurações** › **Aparelhos conectados** › **Conectar aparelho** › **Conectar com número de telefone** › digite o código. Não feche a janela do Clientar enquanto isso.



O cronômetro mostra quanto tempo falta. Acabou? Cancele e gere outro.

6

NO CLIENTAR

Confira o número e clique em “Fechar”

Quando o celular aceita o código, o Clientar mostra sozinho **WhatsApp Conectado!** com o número.

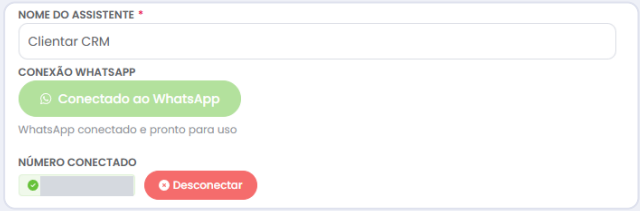


ÚLTIMA CHECAGEM

Como saber que deu certo

Não precisa clicar em salvar: a conexão já fica gravada.

- O botão ficou verde: **Conectado ao WhatsApp**, com a frase “WhatsApp conectado e pronto para uso”.
- Em **Número Conectado** aparece o número certo (confira os últimos dígitos).
- No celular, em **Aparelhos conectados**, aparece um aparelho novo: é o Clientar.



PARA CONTINUAR FUNCIONANDO

Mantenha o celular ligado, carregado e com internet. Não desinstale o WhatsApp, não troque o chip e não remova o Clientar da lista de aparelhos. Se o celular ficar muito tempo desligado, o WhatsApp desconecta e o Assistente para de responder.

NO DIA A DIA

Ver os atendimentos da IA

Tudo o que o Assistente conversa fica numa tela própria, parecida com o WhatsApp Web. Lá você acompanha as conversas, **assume** quando quiser responder você mesmo e **devolve** para a IA depois.

1 NO CLIENTAR

Clique em “Atendimentos” no menu lateral

É o ícone de **fone com microfone** (headset). A tela se chama `Atendimentos`.

2 NO CLIENTAR

Escolha uma conversa na lista da esquerda

Use a busca `Pesquisar conversa ou telefone`. Cada conversa mostra nome, hora e a última mensagem. A etiqueta `IA no controle` indica que é o Assistente quem está respondendo.

Procurou um telefone que não está na lista? Aparece o botão `Consultar conversa de...`, que abre a conversa só para leitura.

3 NO CLIENTAR

Leia a conversa à direita

Em cima aparecem o nome, o telefone e a situação da janela: **Janela aberta até...** ou **Janela fechada**.

4 NO CLIENTAR

Quer responder? Clique em “Assumir”

Enquanto a IA está no controle, você só lê. Clique em `Assumir` (ou `Assumir atendimento`): a IA para de responder esse contato e aparece o campo `Escreva a resposta ao contato`.

5 NO CLIENTAR

Terminou? Clique em “Devolver à IA”

O Assistente volta a conduzir a conversa.

O histórico fica gravado no cliente

Cada conversa vira uma atividade no cliente. Vá em **Clientes**, abra o cliente e entre na aba `Atividades`. Procure a atividade `Atendimento IA`. Quando o atendimento termina, ela é finalizada e traz o resultado, um resumo e a **conversa completa**, com data e hora de cada mensagem.

COMO SABER QUANDO O CLIENTE QUER COMPRAR

Quando o cliente mostra interesse, o Assistente **avisa o vendedor responsável pelo WhatsApp dele**. No histórico, o atendimento fica com o resultado "Cliente demonstrou interesse — encaminhado ao responsável comercial." Se o cliente já tinha uma oportunidade em aberto, a conversa é anotada nela, sem criar outra.

DEU ALGO ERRADO?

Problemas mais comuns

Procure a mensagem que apareceu na tela.

VOCÊ VIU	O QUE FAZER
"Código de pareamento expirado..."	Os 2 minutos acabaram. Clique em "Cancelar" e recomece, já com o celular na tela de conectar aparelho.
"Por favor, digite um número válido com código do país..."	Digite 55 + DDD + número, só com dígitos.
O celular diz que o código está errado	O código já tinha sido trocado por outro, ou o número digitado no Clientar não é o do celular. Confira o número e gere um código novo.
O cartão "API não oficial" não responde	A empresa tem número oficial cadastrado. Remova antes.
O Assistente parou de responder	O celular ficou desligado ou sem internet, ou o Clientar foi removido dos aparelhos conectados. Confira o celular e conecte de novo.
"Não foi possível verificar a conexão... Tente novamente em alguns minutos."	O Clientar não conseguiu conferir a outra conexão e bloqueou por segurança. Espere uns minutos e recarregue pelo menu.

MUDANÇAS

Trocar de número ou de conexão

Como a empresa só usa uma conexão por vez, toda troca começa desligando a atual.

- **Desligar:** clique em `Desconectar`, ao lado de “Número Conectado”, e confirme em `Sim, desconectar`.
- **Trocar de número:** desconecte e refaça o passo a passo com o número novo.
- No celular antigo, confira se o Clientar saiu dos aparelhos conectados. Se não saiu, remova por lá.

SEGURANÇA

Nunca compartilhe

Nem com o suporte do Clientar

- O código de pareamento ou o QR Code. Quem tem o código lê as conversas do número.
- Prints de tela onde apareça qualquer um desses dados.

Ninguém do Clientar vai pedir esses dados.

Para pedir ajuda, mande

- A mensagem exata que apareceu na tela.
- Dia e horário aproximado.
- Os 4 últimos dígitos do número.
- Em que passo deste guia você parou.

Guia do Assistente IA · Clientar CRM · Telas de setembro de 2026. Telefones e códigos foram escondidos nas imagens. Se algum texto da tela estiver diferente, o sistema pode ter sido atualizado.