CLIENTAR CRM · ASSISTENTE IA

Guia do Assistente IA

Clientar v2 · API oficial (Meta)

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.

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 **Facebook de quem administra a empresa na Meta** (o portfólio empresarial). Um perfil que só mexe com anúncios não consegue concluir.
- [ ] O **número de telefone** que vai atender, com o aparelho por perto. A Meta pode mandar um código por SMS ou ligação.
- [ ] Saber **como o número vai ser usado**: só pelo Clientar, ou também no aplicativo WhatsApp Business do celular. Veja o passo 4 abaixo.
- [ ] Se for usar **só pelo Clientar**: o **PIN de 6 dígitos** da verificação em duas etapas do número. Não é a senha do Facebook nem o código do SMS.
- [ ] Se for usar **também no celular**: o aplicativo WhatsApp Business atualizado.
- [ ] O navegador liberado para abrir **janelas pop-up** (o login do Facebook abre numa janela nova).
- [ ] Nenhuma outra conexão ativa. Se a empresa estiver na API não oficial, desconecte 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 numa janela da Meta (Facebook). Não feche nem recarregue o Clientar no meio.

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.

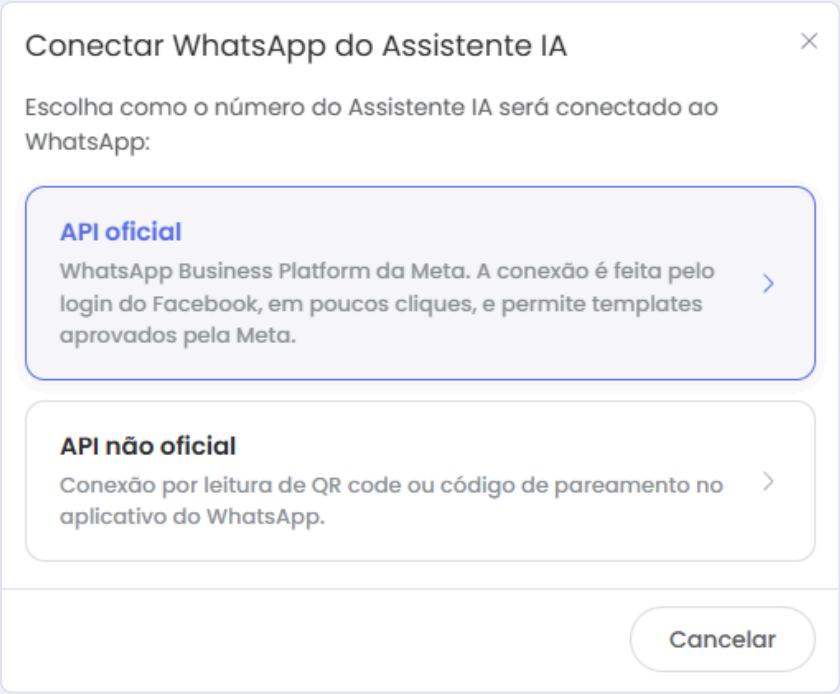


2

NO CLIENTAR

Clique em “Conectar ao WhatsApp” e escolha “API oficial”

O botão fica no campo **Conexão WhatsApp**. A API oficial é o primeiro cartão.



3

NO CLIENTAR

Diga como o número vai ser usado

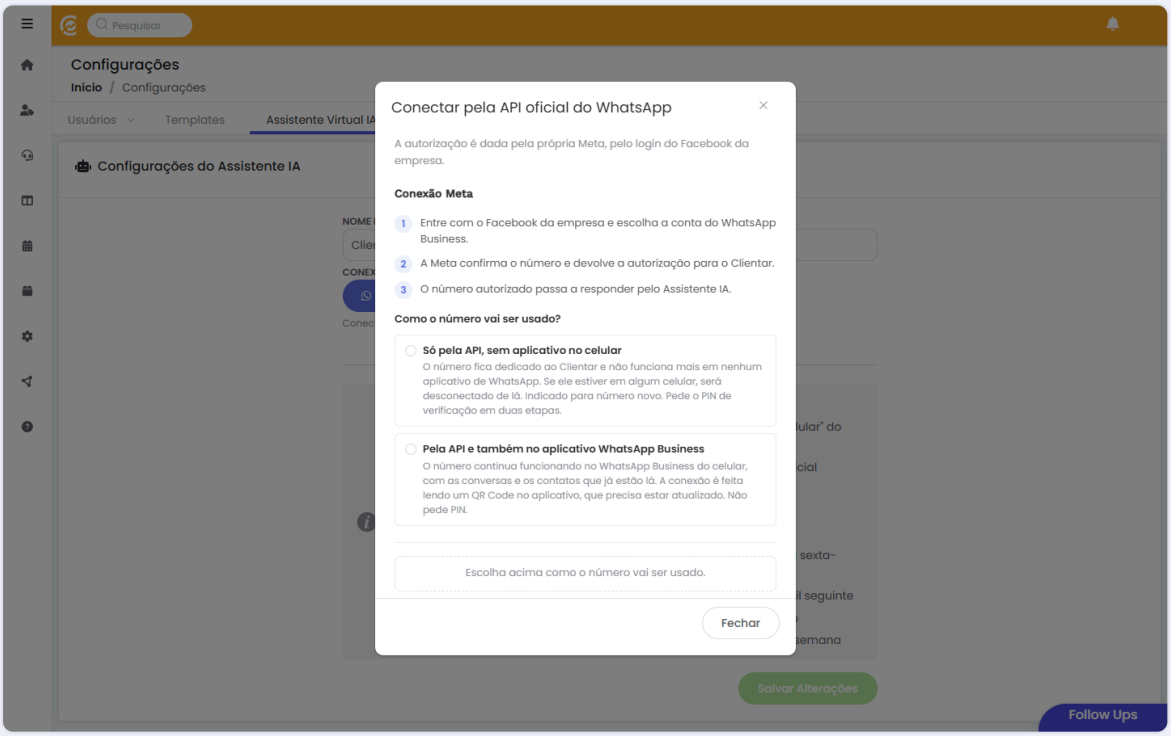
Essa é a escolha mais importante. Na dúvida, pergunte a quem usa o número hoje.

Só pela API, sem aplicativo no celular

Para **número novo**, que ninguém usa no celular. O número passa a funcionar só no Clientar e **sai de qualquer celular** onde estiver. Pede o PIN.

Pela API e também no aplicativo WhatsApp Business

Para número que a equipe **já atende pelo celular**. Continua funcionando no WhatsApp Business, com as conversas e contatos. Não pede PIN, mas pode pedir para ler um QR Code no aplicativo.

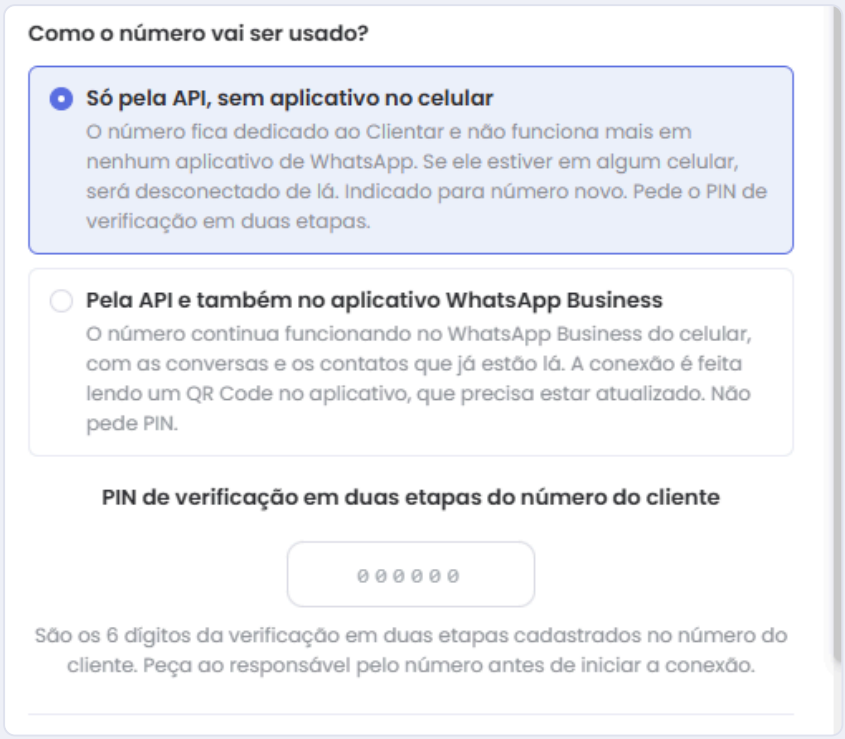


4

NO CLIENTAR

Se escolheu “Só pela API”: digite o PIN

Digite os 6 dígitos em
PIN de verificação em duas etapas do número do cliente. Errou? É só corrigir.
O PIN não fica salvo no Clientar.

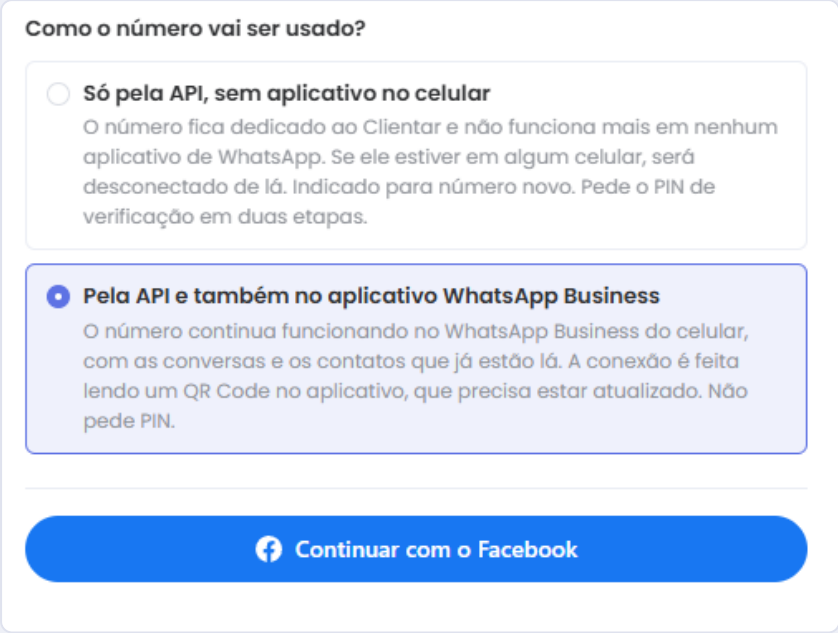


5

NO CLIENTAR

Clique em “Continuar com o Facebook”

Abre a janela da Meta. Não feche a aba do Clientar: é ela que recebe a confirmação no final.



Agora, na janela da Meta

Estas telas são da Meta, não do Clientar. Dependendo da conta, pode aparecer uma tela a mais ou a menos.

1

JANELA DA META

Confira o perfil do Facebook e clique em “Continuar”

O perfil que está logado no navegador é quem vai autorizar. Perfil errado? Clique em **Cancelar**, entre no Facebook com o perfil certo e comece de novo.

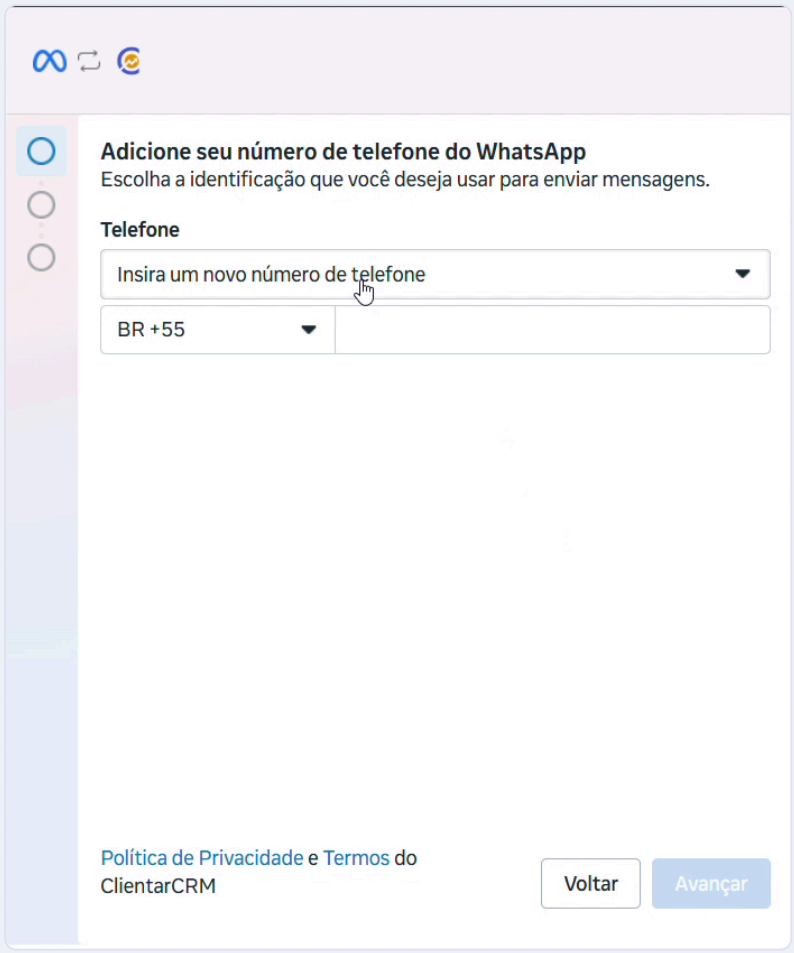


2

JANELA DA META

Escolha o número e clique em “Avançar”

Escolha um número que já aparece como **Registrado** ou digite um novo. Confira bem: trocar depois dá trabalho. Se a Meta mandar um código por SMS ou ligação, digite direto na janela dela.

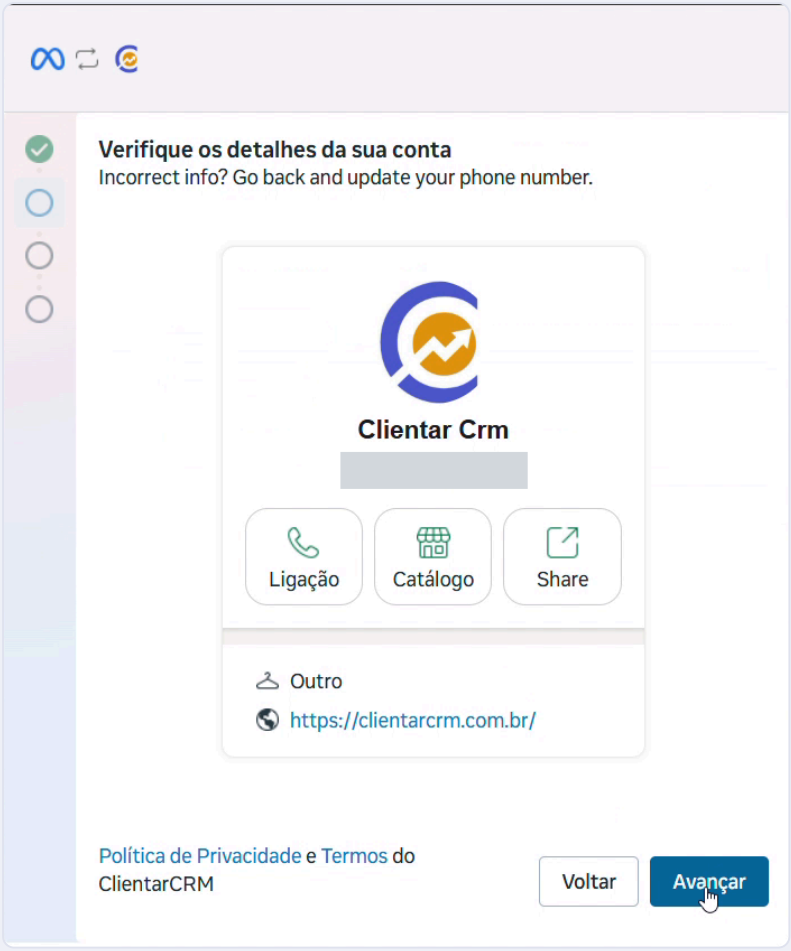


3

JANELA DA META

Confira os dados da empresa e clique em “Avançar”

Nome, categoria e site do perfil comercial do número. Se não for a sua empresa, clique em **Voltar**.

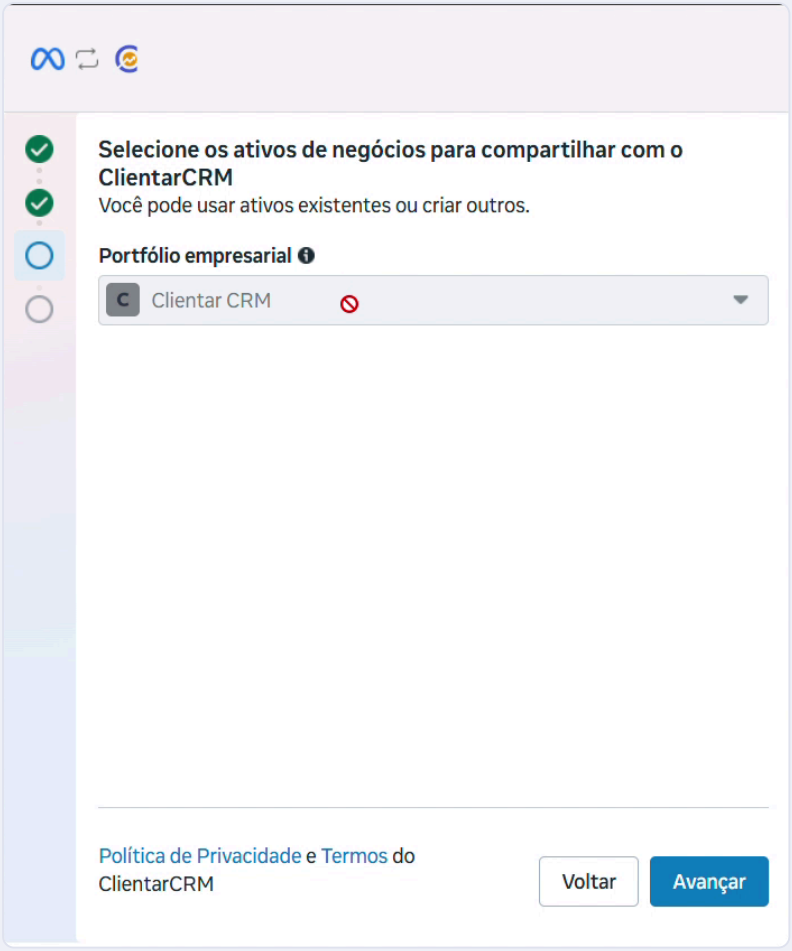


4

JANELA DA META

Escolha o portfólio empresarial e clique em “Avançar”

O portfólio é a sua empresa dentro da Meta. Escolha o que já existe. Criar outro duplica o cadastro.

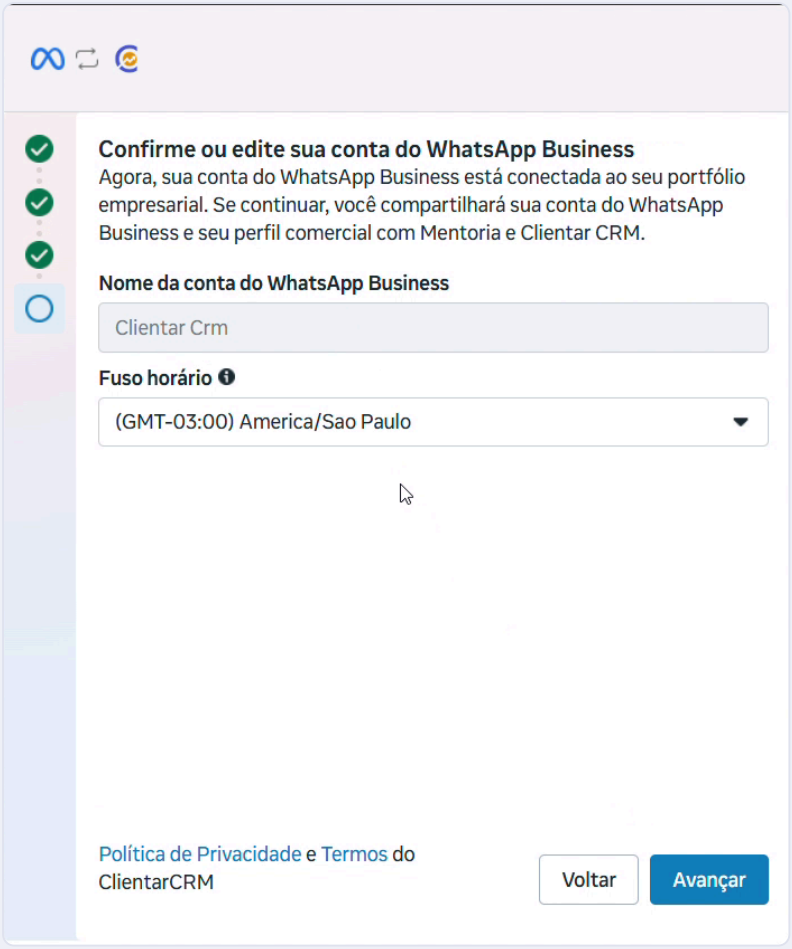


5

JANELA DA META

Confira a conta e o fuso horário e clique em “Avançar”

Na maior parte do Brasil, o fuso é **(GMT-03:00) America/Sao Paulo**.



6

JANELA DA META

Clique em “Confirmar” e espere

É esse clique que autoriza o Clientar. Depois, a janela fica carregando uns segundos. **Não clique em nada e não feche nada.**



7

JANELA DA META

Clique em “Concluir”

A janela fecha e você volta para o Clientar. O botão verde “Adicionar forma de pagamento” é da cobrança da Meta e pode ficar para depois.



AINDA NÃO ACABOU

A Meta dizer “conectada” não garante que o Clientar aceitou. Confira na próxima parte.

ÚLTIMA CHECAGEM

Como saber que deu certo

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

- Apareceu o aviso **WhatsApp oficial conectado.** no alto da tela.
- Surgiu o cartão **Conexão oficial (WhatsApp Business Platform)** com a situação **Conectado**. Não apareceu? Clique em **Atualizar** no cartão.
- O número do cartão é o que você escolheu na Meta.

- O botão de conexão mostra `Conectado ao WhatsApp`.

BÔNUS AUTOMÁTICO

Ao conectar, o Clientar já cadastra na Meta os textos padrão do Assistente e manda para aprovação. Por isso eles aparecem “Em análise” logo depois. Veja a seção de templates abaixo.

SÓ NA API OFICIAL

Templates: as mensagens aprovadas pela Meta

Na API oficial existe uma regra da Meta chamada **janela de 24 horas**. Ela decide quando dá para mandar mensagem livre e quando precisa de template.

Janela aberta

Até 24h depois

da última mensagem do cliente. O Assistente e a sua equipe podem escrever o que quiserem.

Janela fechada

Passou de 24h

sem o cliente responder. Só dá para puxar conversa com um **template aprovado**. Sem ele, a mensagem não sai.

É por isso que os templates importam: são eles que deixam o Assistente abordar clientes que não falam com você há dias (campanhas de prospecção, clientes inativos, oportunidades paradas).

Onde ficam

Engrenagem (Configurações) › aba `Templates`. A tela se chama `Templates de Mensagens`. Os botões `Ler templates da Meta` e `Enviar selecionados para a Meta` ficam no topo, e a coluna `Status Meta` mostra a situação de cada um.

O que cada situação quer dizer

SITUAÇÃO	O QUE SIGNIFICA	O QUE FAZER
Não submetida	Existe só no Clientar. A Meta ainda nem sabe dele.	Envie para a análise da Meta.
Rascunho na Meta	A Meta já tem, mas ainda não analisou.	Envie para análise.
Em análise	A Meta está avaliando. Costuma levar de minutos a algumas horas.	Espere. Para conferir, peça para atualizar a situação.

SITUAÇÃO	O QUE SIGNIFICA	O QUE FAZER
Aprovada	Pronto para usar fora da janela de 24h.	Nada.
Reprovada	A Meta recusou o texto.	Ajuste o texto e reenvie.

Os botões de cada template

ÍCONE (PASSE O MOUSE)	PARA QUE SERVE
Enviar este template à análise da Meta	Manda o template para a Meta avaliar.
Relê o status deste template na Meta	Pergunta à Meta se a análise já saiu.
Reenviar o conteúdo atual deste template à Meta	Só para templates Aprovados ou Reprovados. Substitui a versão da Meta pelo texto atual e a análise recomeça. Confirma em "Ressubmeter".
Excluir o template aqui	Apaga só no Clientar. **Na Meta ele continua ativo.**

Os textos padrão do Assistente

São os templates com nome começando em `padrao_`. O Clientar cria sozinho ao conectar. São 8: seis de abertura de conversa (para prospects, clientes ativos, inativos e oportunidades em aberto), um de encerramento (`padrao_encerramento`) e um de aviso ao vendedor (`padrao_notificacao_vendedor`). Deixe todos aprovados antes de programar campanhas.

CUIDADO

Template usado por uma campanha ativa não pode ser apagado até a campanha terminar ou ser cancelada. E **remover o número oficial apaga todos os templates da empresa na Meta**.

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
Nada abriu ao clicar em "Continuar com o Facebook"	O navegador bloqueou o pop-up. Libere pop-ups para o endereço do Clientar e clique de novo.
"A Meta recusou a configuração do número: confira o PIN..."	PIN errado. Confirme com quem cuida do número e refaça.
"...venceu" ou "...expirou antes de ser concluída"	Ficou muito tempo parado na janela da Meta. Feche e comece de novo, sem pausas.
"A conexão pelo WhatsApp oficial foi cancelada antes de terminar."	A janela da Meta foi fechada antes do fim. Nada foi criado; é só refazer.
"Este número de WhatsApp já está conectado a outra empresa."	O número está em outra empresa do Clientar. Remova de lá ou use outro número.
"A empresa está com o WhatsApp não oficial conectado..."	Desconecte a API não oficial primeiro e recomece.
"Muitas tentativas de conexão em pouco tempo..."	Espere alguns minutos e tente de novo, sem trocar o número.
Situação "Autorização expirada" ou "Bloqueado pela Meta"	O Assistente parou de enviar. Resolva o que a Meta pediu por e-mail (se for bloqueio) e **reconecte**: o botão aparece no próprio bloco da conexão. Reconectar não apaga nada.
"A janela de 24 horas está fechada e não há template aprovado..."	Aprove um template (veja a seção de templates) ou espere o cliente responder.

VOCÊ VIU	O QUE FAZER
“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.

- **Trocar de número ou ir para a API não oficial:** clique em `Remover número oficial` e depois conecte o novo.

ISSO NÃO TEM VOLTA

Remover o número oficial **cancela as campanhas em andamento e apaga os templates da empresa na Meta**. Para voltar, precisa refazer tudo e esperar nova aprovação. Só remova se for mesmo trocar.

SEGURANÇA

Nunca compartilhe

Nem com o suporte do Clientar

- A senha do Facebook.
- O PIN de 6 dígitos.
- Códigos que chegam por SMS ou ligação.
- 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.