TUTORIAL 33 · WHATSAPP

O número desconectou: como reconectar

Para: **quem atende no Chat** (pelo aviso) e **proprietário e gerente** (pela tela de canais) | Plano: **Médio e Completo** | Tempo: **2 minutos**

Na conexão por QR Code, o número pode cair: o celular ficou muito tempo sem internet, alguém tirou o aparelho em **Dispositivos conectados** ou o WhatsApp pediu para entrar de novo. Reconectar leva um minuto e não apaga nada.

PARTE 1 Como saber que caiu

1. **No Chat:** aparece uma faixa vermelha no topo da conversa, **Canal desconectado**, com o aviso **Mensagens não serão enviadas até reconectar**.
2. Clique em `Verificar` para conferir de novo. Às vezes foi só uma queda rápida e a faixa some.
3. **Na tela de canais** (**Configurações**, aba **WhatsApp**): o cartão do número mostra o selo **Desconectado** e o botão `Reconectar agora`.



ILUSTRAÇÃO DO AVISO DE CANAL DESCONECTADO

> **Este tutorial é da conexão por QR Code.** O WhatsApp Oficial não usa QR Code; se ele tiver problema, o cartão mostra outro aviso e o botão **Configurar**.

PARTE 2 Reconectar pelo QR Code

1. Clique em `Reconectar` na faixa vermelha ou em `Reconectar agora` no cartão do canal. Abre a janela **Reconectar WhatsApp**, com o nome do canal.
2. Espere o **Gerando QR Code...** virar o código.
3. Pegue o celular **do mesmo número** do canal. No WhatsApp, vá em **Dispositivos conectados**, toque em **Conectar dispositivo** e aponte a câmera para o código.
4. Enquanto lê, a janela mostra **Aguardando conexão...**. Quando der certo, aparece **Conectado com sucesso!**
5. Logo depois a plataforma busca o que chegou enquanto estava fora: **Sincronizando mensagens...** e, no fim, quantas mensagens foram sincronizadas.



ILUSTRAÇÃO DA JANELA DE RECONEXÃO

> **Demorou para ler?** Sem problema: o QR Code se renova sozinho a cada 40 segundos, mais ou menos.

> **Não exclua o canal para resolver uma queda.** Use sempre Reconectar. Excluir o canal pode apagar todas as conversas, dependendo da opção escolhida, e o número precisa ser configurado de novo.

PARTE 3 Evitar novas quedas

1. Deixe o celular do número **ligado, carregado e com internet**. Ficar muitos dias fora do ar derruba a conexão.
2. No celular, **não remova** o aparelho da plataforma em **Dispositivos conectados**. Se alguém remover, o canal cai na hora.
3. Abra o WhatsApp no celular de vez em quando e mantenha o aplicativo atualizado.
4. Combine na equipe: quem vir a faixa **Canal desconectado** avisa o proprietário ou o gerente, ou já clica em `Reconectar` se estiver com o celular do número.

PROBLEMAS Erros comuns e como resolver

O que aconteceu	O que fazer
"Não foi possível gerar o QR Code"	Confira se o celular está com internet e clique em `Tentar novamente` depois de alguns segundos.
"Canal já está conectado!"	O número já voltou sozinho. Feche a janela e clique em `Verificar` na faixa.
Um disparo em massa parou no meio	Com o canal fora, o disparo não envia. Reconecte e, na lista de campanhas, clique em `Retomar envio` (tutorial 36).

PRÓXIMO TUTORIAL

34 · Conectar o Instagram (conta profissional)

PRECISA DE AJUDA?

Suporte: _____