

GUIA PRÁTICO

# Como configurar o **WhatsApp Business** da sua empresa



# Seu caminho de configuração

Roteiro para o aplicativo WhatsApp Business. As telas são demonstrações oficiais em inglês. Os quadros de exemplo estão identificados e mostram como localizar os controles. Não usamos contas de clientes.

**Número, transferência e perfil**

**Nome, horário, foto e descrição**

**Ferramentas e mensagens**

**Resposta rápida**

**Catálogo de produtos**

**Proteção e aparelhos conectados**

**Confira antes de divulgar**

**Fontes e limites desta revisão**

**Complementos: uso, segurança e solução de falhas**

# Prepare o número e o perfil

Use uma linha sob controle da empresa e confirme quem ficará responsável pelo aparelho. Instale o WhatsApp Business pela loja oficial e siga a confirmação do número no próprio aplicativo.

## Antes de começar

Recomendação AKUMA: se o número já possui conversas, confira a orientação oficial de transferência e o backup antes de qualquer migração. Não apague a conta nem reinstale por tentativa.

Após o registro, prepare nome comercial, categoria, foto, descrição e horários. Nas próximas páginas, cada recorte destaca a parte da demonstração que você deve localizar.

## Como interpretar as imagens

O tutorial usa recortes oficiais onde disponíveis e exemplos operacionais declarados para registro, transferência, proteção e aparelhos. Exemplos não reproduzem a aparência exata do aplicativo.

# Escolha e confirme o número

Após instalar pela loja oficial, leia os termos no aplicativo. Só prossiga se concordar. No fluxo de transferência, confira o número detectado; se não for o comercial, escolha Usar outro número. [2]

EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DO APLICATIVO

**Número detectado**

Confira se a linha pertence à empresa.

**Usar outro número**

Escolha esta opção se a linha exibida estiver errada.

**Código de confirmação**

Digite somente o código recebido para esse registro.

**Resultado esperado**

O aplicativo aceita a confirmação e abre a criação do perfil. Nunca informe seu código em conversa com terceiros. Se o envio falhar, confira a linha e respeite o intervalo mostrado.

# Vai transferir uma conta?

Antes de migrar do Messenger, faça backup. Atualize o aplicativo antigo e instale o Business. No Android, o fluxo documentado pede Continuar e Permitir para acessar histórico e mídias. [2]

## EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DO APLICATIVO

### **Antes de avançar**

Confira backup e acesso ao número.

### **Continuar → Permitir**

Autorize o histórico somente no app oficial.

### **Depois da confirmação**

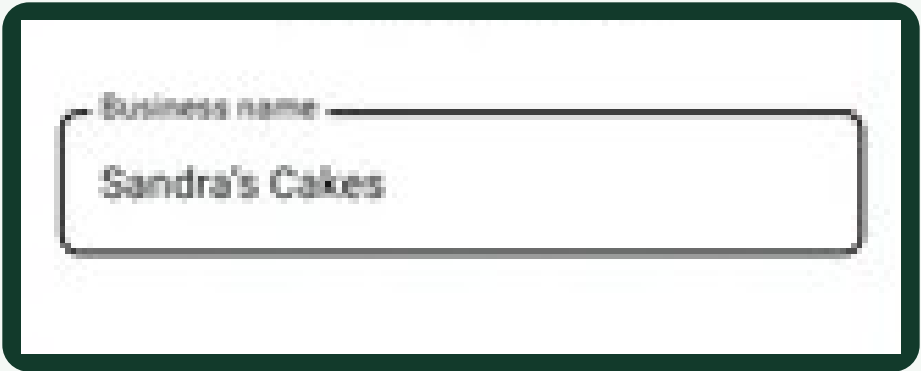
Revise conversas e crie o perfil comercial.

## **Atenção aos contatos**

A ajuda oficial alerta que contatos salvos apenas no WhatsApp podem não migrar. Salve-os na agenda do celular conforme a orientação oficial antes da troca. Android e iPhone têm diferenças de permissão. [2]

# Nome e categoria

Na configuração inicial, preencha o nome comercial. Avance em Next (Avançar) e escolha a categoria correspondente ao negócio.



Recorte da demonstração oficial · inglês · [1]

**EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DO APLICATIVO**

**Next / Avançar**

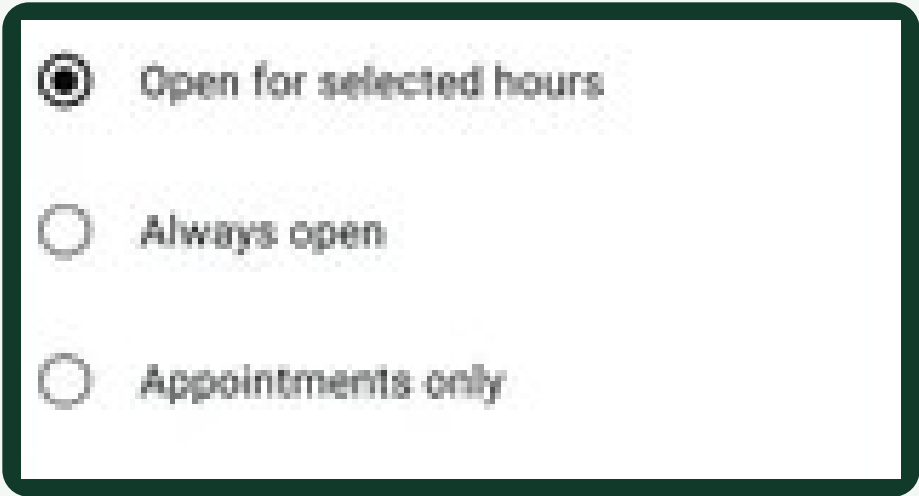
Depois de conferir o nome, avance para a categoria.

**Confira na sua tela**

Verifique o nome antes de continuar. Não use senha, número de documento nem texto promocional nesse campo.

# Horários de atendimento

Na etapa de horários, escolha a condição que corresponde à operação. A demonstração oferece horário definido, sempre aberto ou somente com agendamento.



Recorte da demonstração oficial • inglês • [1]

**EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DO APLICATIVO**

**Horário selecionado**

Escolha a condição real e avance.

**Confira na sua tela**

Recomendação AKUMA: publique horários em que alguém realmente responde. Confira os dias antes de divulgar.

# Foto e descrição

Adicione uma foto reconhecível e uma descrição curta. Avance para a prévia do perfil e confira o resultado antes de concluir.



Recorte da demonstração oficial • inglês • [!]

**EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DO APLICATIVO**

**Next / Avançar**

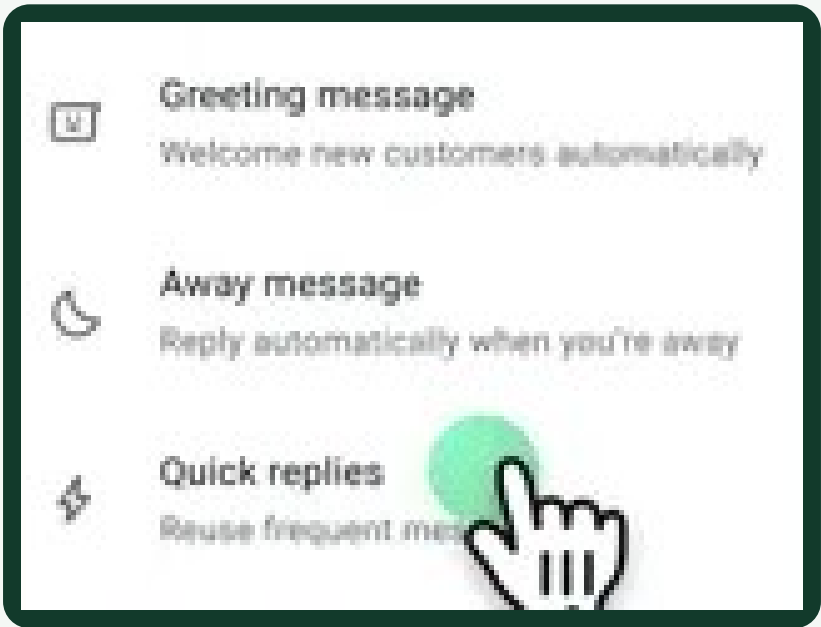
Revise a descrição e abra a prévia.

**Confira na sua tela**

Exemplo fictício: “Presentes artesanais sob encomenda. Retirada combinada. Fale conosco para consultar disponibilidade.”

# Encontre as ferramentas

Na demonstração, a aba Tools reúne as ferramentas. Profile abre os dados do perfil; Greeting message, Away message e Quick replies abrem as funções das próximas páginas.



Recorte da demonstração oficial • inglês • [!]

**EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DO APLICATIVO**

**Greeting message / Saudação**

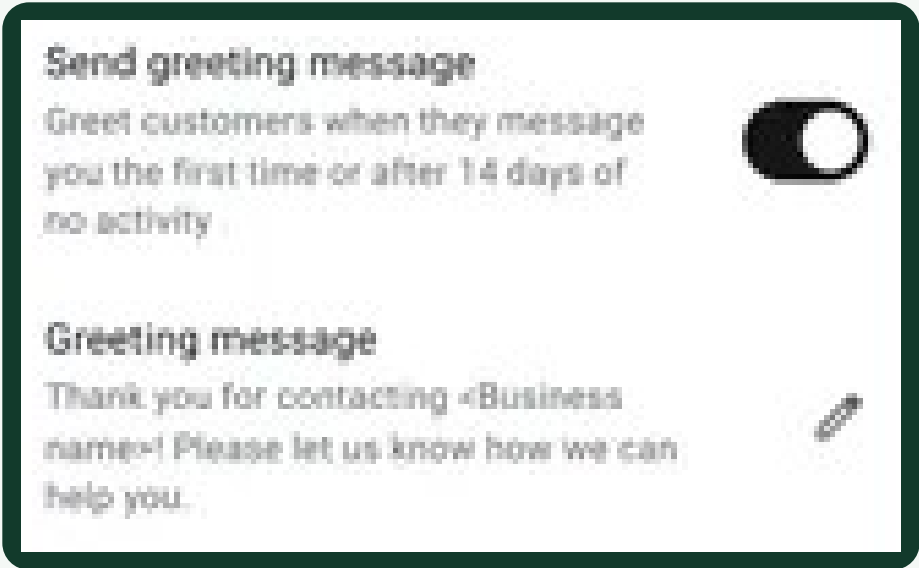
Toque no item da ferramenta que deseja configurar.

**Confira na sua tela**

Os rótulos em português podem variar. Aqui, Tools significa Ferramentas e Profile significa Perfil. A imagem é referência oficial em inglês.

# Ative a saudação

Abra a ferramenta de saudação e ative a chave. Toque no lápis para editar o texto e confira os destinatários indicados na tela.



Recorte da demonstração oficial • inglês • [1]

**EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DO APLICATIVO**

**Chave ativada + lápis**

Ative a saudação e abra a edição do texto.

**Confira na sua tela**

Exemplo fictício AKUMA: “Olá! Obrigado pelo contato. Conte o que você procura e nossa equipe responderá no horário de atendimento.”

# Confirme o texto

No editor demonstrado, escreva sua mensagem e toque em OK. Volte à configuração e confira se o conteúdo foi mantido.



Recorte da demonstração oficial • inglês • [!]

**EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DO APLICATIVO**

**OK**

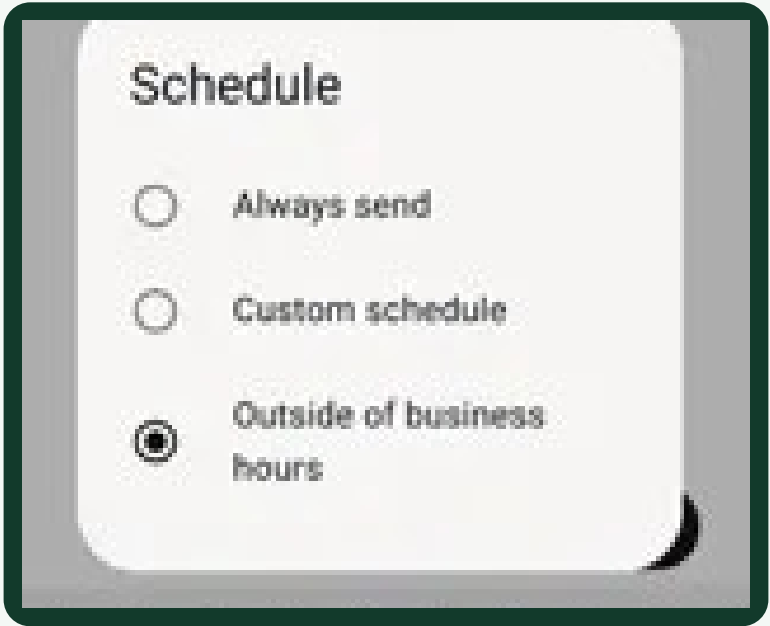
Confirme o texto e volte à configuração.

## Confira na sua tela

Resultado esperado: chave ativada e texto correto. A saudação não substitui uma resposta humana ao pedido do cliente.

# Configure a ausência

Abra a ferramenta de ausência, ative-a e edite o aviso. Em Schedule (Programação), escolha quando ele deve funcionar.



Recorte da demonstração oficial · inglês · [1]

**EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DO APLICATIVO**

**Schedule / Programação**

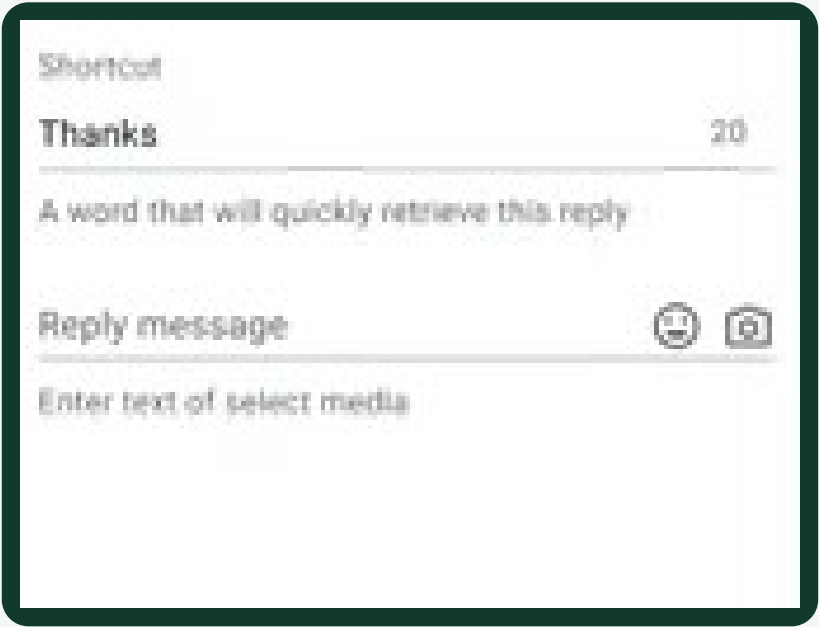
Marque o período que atende à sua operação.

**Confira na sua tela**

A imagem mostra três condições: envio sempre, programação personalizada e fora do horário comercial. Escolha de acordo com a operação.

# Crie uma resposta rápida

Abra a ferramenta de respostas rápidas e toque em +. Preencha o atalho e o texto. Na tela demonstrada há Save (Salvar) no canto superior.



Recorte da demonstração oficial • inglês • [!]

**EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DO APLICATIVO**

**Save / Salvar**

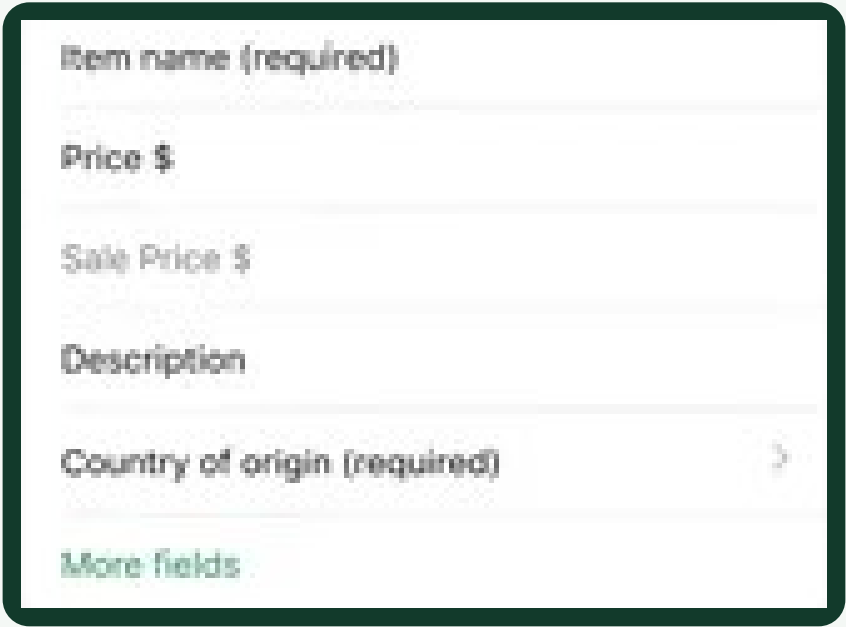
Salve o atalho com a resposta revisada.

**Confira na sua tela**

Exemplo fictício AKUMA: atalho “retirada”; texto “A retirada é combinada previamente. Informe o número do pedido para conferirmos.”

# Adicione um item

No catálogo, toque em Add new item (Adicionar novo item). Adicione a imagem, preencha nome e demais campos que sua versão solicitar.

A screenshot of the 'Add new item' form in WhatsApp Business. The form is white with a dark green border. It contains several input fields with labels: 'Item name (required)', 'Price \$', 'Sale Price \$', 'Description', and 'Country of origin (required)'. There is a right-pointing arrow next to the 'Country of origin' field. At the bottom, there is a link that says 'More fields'.

Recorte da demonstração oficial • inglês • [1]

**EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DO APLICATIVO**

**Nome do item e demais campos**

Preencha os dados reais do produto.

**Confira na sua tela**

Recomendação AKUMA: revise moeda, preço e descrição. Nunca copie valores do exemplo oficial; a demonstração usa dólares.

# Salve e confira o catálogo

Confira foto e dados antes de Save (Salvar). Depois, abra o item no catálogo para verificar como o cliente o verá.



Recorte da demonstração oficial • inglês • [1]

**EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DO APLICATIVO**

**Save / Salvar**

Salve e depois abra o item no catálogo.

**Confira na sua tela**

Se o item não salvar ou for recusado, consulte o motivo no aplicativo e a ajuda oficial. Não repita cadastros para contornar uma restrição.

# Proteja também a recuperação

No Android, abra Mais opções, Configurações, Conta e Confirmação em duas etapas. A ajuda atual informa a transição de PIN para senha; use o método oferecido pela sua versão. [3]

**EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DO APLICATIVO**

**Configurações → Conta**

Abra Confirmação em duas etapas.

**Método oferecido pelo aplicativo**

Configure e confirme a proteção na própria tela.

**Configurações → Conta → Endereço de e-mail**

Informe um endereço seu e conclua a verificação.

**Resultado esperado**

Proteção habilitada e e-mail acessível confirmado. Guarde a recuperação em local seguro. O exemplo não exibe PIN, senha ou código real. Não marque aparelhos compartilhados como confiáveis. [3, 4]

# Use somente aparelhos autorizados

Abra o WhatsApp Web no computador da empresa. No celular principal, abra Aparelhos conectados: no Android, em Mais opções; no iPhone, em Configurações ou pela foto do perfil. [5]

## EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DO APLICATIVO

### Aparelhos conectados

Escolha Conectar um aparelho quando disponível.

### Leitor do aplicativo

Leia o QR exibido somente no WhatsApp oficial.

### Conferência

Verifique se o computador esperado aparece na lista.

## Revise os acessos

Para sair de um aparelho, abra-o na lista e escolha Sair. Não leia QR recebido por mensagem nem vincule um dispositivo desconhecido. O QR deste exemplo não foi reproduzido. [5]

# Complete a configuração

Estas etapas reintegram cuidados, uso diário e solução de falhas do guia original. Leia junto com o passo a passo visual anterior.

Base do roteiro: 02/10/2026. Uso de respostas rápidas, mensagens automáticas, registro e vinculação foram rechecados em fontes oficiais em 16/10/2026. Os exemplos abaixo são didáticos, não capturas.

## 01. Use a resposta na conversa

## 02. Número, instalação e transferência

## 03. Revise os campos públicos

## 04. Teste as mensagens automáticas

## 05. Equipe, limites e falhas

# Use a resposta na conversa

Abra a conversa autorizada. No campo Mensagem, digite / e selecione a resposta rápida. O texto entra no campo de composição; confira o destinatário, leia e personalize antes de tocar em Enviar. A alternativa documentada é Anexar > Respostas rápidas.

Esse fluxo insere um texto salvo; não é uma automação que responde sozinha a palavras do cliente. A ajuda admite até 50 respostas rápidas. Imagens e vídeos podem compor respostas no app, mas arquivos de mídia não são compatíveis com respostas rápidas no Web ou Desktop. Confira no aparelho de envio.

Recomendação AKUMA: mantenha poucos atalhos úteis, evite preço ou prazo definitivo quando variar e defina quem atualiza os textos. Resultado: a resposta revisada aparece na conversa certa somente depois de enviar.

## EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DA INTERFACE

### 1 • Campo Mensagem

Digite / e escolha /horario.

### 2 • Texto inserido — exemplo fictício

Atendemos de segunda a sexta, das 9h às 18h.

### 3 • Antes de Enviar

Ajuste ao horário real e confira a conversa.

# Número, instalação e transferência

Este roteiro trata do aplicativo WhatsApp Business; a Business Platform para integrações tem configuração própria. O app pessoal e o Business podem coexistir no celular com números diferentes; o mesmo número não fica nos dois aplicativos ao mesmo tempo. Instalar não concede selo nem garante vendas.

Na loja oficial, confira o aplicativo e seu desenvolvedor. Leia os termos. No registro, escolha o país e informe o número completo, com DDD; confira antes de confirmar. Use somente o código recebido para o fluxo iniciado por você.

Antes de migrar, confira o backup e não apague o app anterior ou seus dados por tentativa. Restauração depende de backup compatível, aparelho e sistema. Confira conversas e mídias após a transferência; se faltarem, pare e consulte a ajuda.

## EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DA INTERFACE

### **País e número**

Confira país, DDD e todos os dígitos.

### **Após confirmar**

Abra o app e confira o número e o histórico.

# Revise os campos públicos

Em Ferramentas > Perfil, ou na opção de perfil comercial, abra cada campo, edite e salve. Confira nome e imagem autorizada, categoria, descrição e dias e intervalos reais de atendimento. A apresentação varia por versão.

Revise e-mail e site comerciais. Endereço só quando fizer sentido divulgar: não use endereço residencial por hábito; confira o local e o marcador no mapa.

Por outro celular autorizado, abra a conversa e toque no nome da empresa para ver o perfil. Resultado: os dados disponíveis ao cliente correspondem ao negócio. Não use informações de clientes nesse teste.

## EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DA INTERFACE

### **E-mail — exemplo fictício**

contato@empresa.example

### **Site e endereço**

Confira a digitação e se podem ser públicos.

# Teste as mensagens automáticas

Saudação: depois de editar e confirmar o texto, abra Destinatários, escolha quem deve receber e salve. Ela se aplica ao primeiro contato e à volta após 14 dias de inatividade da conversa; não é enviada a cada mensagem.

Ausência: escolha envio contínuo, período personalizado ou fora do expediente. Fora do expediente depende de horários preenchidos no perfil. Revise Destinatários e salve. Mantenha o aparelho com internet para esses envios.

Se não funcionar, confira período, público e internet. A ajuda atual informa que o Meta Business Agent associado desativa a saudação; avalie a compatibilidade no suporte oficial antes de mudar uma automação existente. Esses avisos não confirmam pedido, preço ou prazo e não substituem atendimento humano.

## EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DA INTERFACE

### **Ausência — exemplo fictício**

Retornaremos no próximo período de atendimento.

### **Teste autorizado**

Use destinatário e horário incluídos na configuração.

# Equipe, limites e falhas

No fluxo padrão documentado, são até quatro aparelhos vinculados. Entre no celular principal a cada 14 dias para manter os vínculos. Planos adicionais podem ter condições próprias. Desbloqueie o celular quando solicitado, leia o QR oficial e confira a conta aberta.

Acesso de equipe inclui acesso às conversas. Use somente pessoas e computadores autorizados, proteja a sessão e retire os acessos de quem sair da operação. Envie uma resposta de teste a um contato autorizado e confira a conversa no celular e computador.

Código não chegou: confira o número e respeite os avisos e intervalos do aplicativo. Menu diferente: atualize pela loja oficial e escolha Android ou iPhone na ajuda. Registre o erro sem códigos. Se a etapa estiver no serviço contratado, informe a AKUMA e aguarde orientação.

**EXEMPLO DIDÁTICO • NÃO É CAPTURA DA INTERFACE**

**Antes de divulgar**

Número, perfil, horários e mensagens conferidos.

**Segurança**

Recuperação acessível e só aparelhos autorizados.

# Fontes das reintegrações

Usar respostas rápidas: /, envio, mídia e limite

Regra de saudação e Meta Business Agent

Ausência: horários, destinatários e internet

Aparelhos Business: quatro vínculos e 14 dias

Registro do número: país e número completo

Falhas no registro e confirmação

Consulta pública em 16/10/2026. Artigos oficiais disponíveis em português e outros idiomas; os controles foram traduzidos para o roteiro. Não houve teste em conta. Os demais pontos preservam a base editorial de 02/10, com as referências do guia.

# Confira antes de divulgar

## Perfil

Nome, foto, descrição e horários representam a operação. Confira os dados por outra conta autorizada, sem envolver clientes.

## Mensagens

Revise o texto e o público das respostas automáticas. Faça um teste controlado e não prometa um prazo que não consegue cumprir.

## Catálogo

Abra o item e verifique foto, preço e descrição. Um item criado não garante aprovação, estoque ou pagamento.

## Proteção

Nunca compartilhe códigos de registro. Consulte a ajuda oficial para configurar a proteção disponível na sua versão; não siga uma tela antiga por obrigação.

# Fontes das etapas complementares

[\[2\] Transferir Messenger para Business](#)

[\[3\] Confirmação em duas etapas](#)

[Gerenciar proteção e transição PIN/senha](#)

[\[4\] E-mail e confirmação de recuperação](#)

[\[5\] Sobre aparelhos conectados](#)

[Como conectar um aparelho](#)

[Caminho Android/iPhone documentado](#)

## **Consulta em 16/10/2026**

Os exemplos ilustram somente controles descritos nas fontes. O desenho e a disposição são didáticos. Não há afirmação de captura original, teste em conta brasileira ou identidade visual exata da interface.

# Fontes e notas das imagens

Consulta: 16/10/2026. Material independente da AKUMA, sem vínculo oficial com WhatsApp ou Meta. A capa original foi preservada e usa fotografia ilustrativa gerada por IA.

[\[1\] Demonstrações oficiais de onboarding](#)

[Ajuda: mensagens de saudação](#)

[Ajuda: mensagens de ausência](#)

[Ajuda: respostas rápidas](#)

[Ajuda: problemas com catálogo](#)

[Página deste guia na Biblioteca AKUMA](#)

## **Demonstrações e exemplos**

Recortes oficiais em inglês; rótulos explicados em português sem editar os prints. Nas etapas sem captura, usamos exemplos didáticos identificados. A disposição da sua tela pode variar. Dados fictícios não devem ser copiados para o cadastro.



# Conhecimento para agir. Estrutura para crescer.

Há mais de uma década, a AKUMA apoia empresas na estruturação e na evolução de seus negócios digitais.

## Consultoria

Orientação estratégica e definição de prioridades.

## Setup tecnológico

Configurações e integrações previstas no projeto.

## Gestão

Operação e indicadores conforme o escopo contratado.



Conheça a AKUMA - [akuma.com.br](https://akuma.com.br)

## Quer evoluir seu negócio?

Toque ou clique: WhatsApp (19) 99014-4076

Atendimento comercial para empresas. Serviços e responsabilidades conforme o escopo contratado.