

Manual de Configuração do WhatsApp Business Utilizando Telefone Fixo Institucional

GUIA DE USO

Este guia descreve o procedimento para configurar o WhatsApp Business utilizando um número de telefone fixo institucional da UFSM, permitindo que setores da Universidade realizem atendimento institucional por meio da plataforma.

IR DIRETO AO ASSUNTO:

Requisitos.....	1
Orientação inicial	1
Migração do WhatsApp Business para o WhatsApp Messenger (versão comum)	2
Preparação do WhatsApp Business	6
Configuração do WhatsApp Business	7
Recomendações de Uso Institucional	14
Utilizar o WhatsApp Web ou o WhatsApp para computador.....	15
Sugestão de mensagem de saudação	15
Sugestão de mensagem de ausência	15
Configurações Adicionais	16
Ativar verificação em duas etapas	16
Compartilhar o contato e o QR Code.....	17
Configurar o backup das conversas	18
Reservar um nome de usuário.....	19
Suporte.....	20

Requisitos

- **Smartphone** com acesso à internet (pessoal ou institucional);
- **WhatsApp Business** instalado;
- Acesso ao **telefone fixo institucional** (ramal);
- **Autorização** da chefia para uso do número.

Orientação inicial

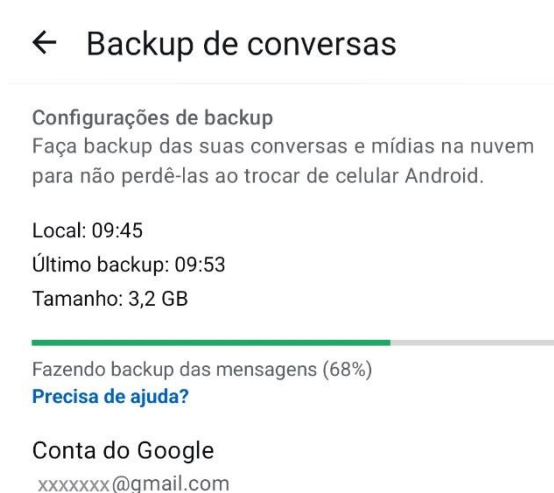
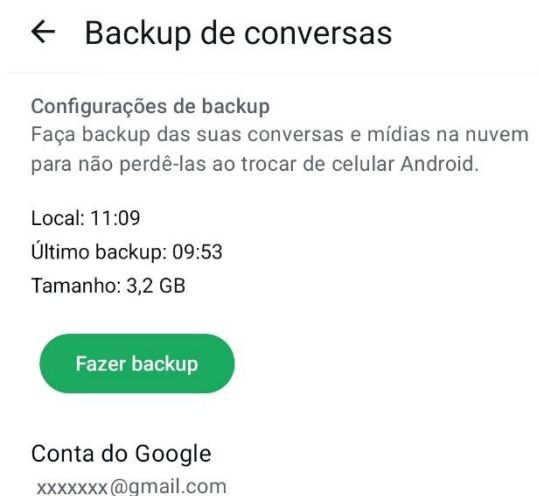


Importante: Caso o celular institucional (ou pessoal) já utilize o **WhatsApp Business**, será necessário migrar essa conta para o **WhatsApp Messenger** (versão comum) antes de prosseguir. Isso ocorre porque o **WhatsApp Business** permite apenas uma conta principal por aparelho, e números de telefone fixo podem ser cadastrados apenas na versão **WhatsApp Business**.

Migração do WhatsApp Business para o WhatsApp Messenger (versão comum)

Importante: Ignore esta etapa caso o aparelho não possua uma conta do WhatsApp Business configurada ou se o número fixo do setor será cadastrado em uma nova instalação do aplicativo. Nesse caso, avance diretamente para a seção [Configuração do WhatsApp Business](#).

1. Abra o **WhatsApp Business** e acesse **Configurações → Conversas → Backup de conversas**.
2. Verifique se há uma conta do **Google Drive** (Android) ou **iCloud** (iPhone) configurada para o backup.
Opcional: Verifique também se a opção **"Incluir Vídeos"** está marcada.
3. Toque em **"Fazer backup"** e aguarde a conclusão do processo antes de prosseguir.



4. Abra o aplicativo **WhatsApp Messenger**, selecione o país Brasil (+55), informe o número que será migrado e clique em **"Avançar"**:



5. O WhatsApp exibirá uma mensagem solicitando a confirmação da migração da conta comercial para o **WhatsApp Messenger**. Após ler o aviso, toque em "**Usar +55 51 9xxxx-xxxx**".



Tem certeza de que deseja
desativar sua conta comercial?

Se você usar o número +55 51 98983-0192 no WhatsApp Messenger, as informações relacionadas ao seu perfil comercial, às etiquetas, aos produtos e ao agente de IA serão apagadas de acordo com as políticas aplicáveis. Além disso, sua assinatura do Meta Verified será cancelada de acordo com os Termos de Serviço do Meta Verified. [Saiba mais sobre como transferir sua conta para o WhatsApp Messenger.](#)

Usar +55 51 98983-0192

Usar outro telefone

6. Uma nova janela de confirmação será exibida informando que o histórico de conversas e as mídias serão transferidos para o **WhatsApp Messenger**, enquanto as informações comerciais (perfil comercial, etiquetas, catálogo e demais recursos do WhatsApp Business) serão removidas. Para prosseguir com a migração, toque em "**Desativar e trocar**".

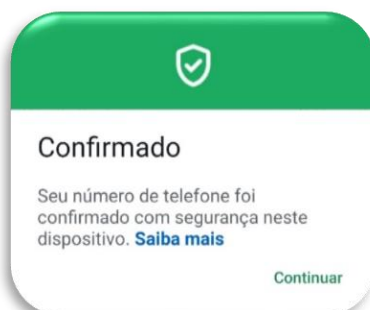
Deseja desativar sua
conta comercial?

Seu histórico de conversas e suas mídias serão automaticamente transferidos do WhatsApp Business para o WhatsApp Messenger. Todas as informações comerciais serão apagadas de acordo com as políticas aplicáveis.

Cancelar

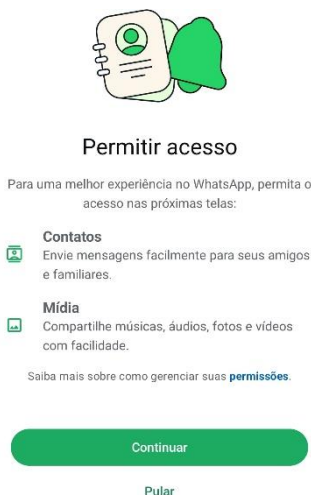
Desativar e trocar

7. Após concluir a migração, o WhatsApp informará que o número de telefone foi confirmado com sucesso neste dispositivo. Toque em "**Continuar**" para prosseguir.



8. Na tela de permissões, o WhatsApp solicitará acesso aos Contatos e à Mídia do dispositivo. Toque em "Continuar" e conceda as permissões solicitadas. Essas permissões são necessárias para o funcionamento adequado do aplicativo.

Observação: Caso alguma permissão seja negada, ela poderá ser concedida posteriormente em Configurações do aparelho > Aplicativos > WhatsApp > Permissões.



9. Na tela "Restaurar ou transferir conversas", selecione a opção "Restaurar do backup" e toque em "Continuar".



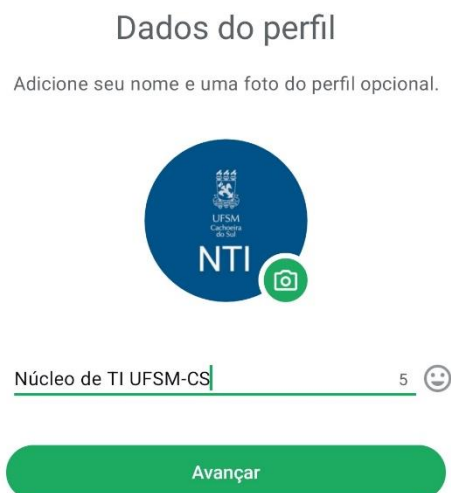
10. Aguarde enquanto o WhatsApp restaura o histórico de conversas. O tempo de restauração dependerá do tamanho do backup e da velocidade da conexão com a internet.



11. Ao término da restauração, será exibida a mensagem "Restauração concluída". Toque em "Avançar" para continuar.

Importante: As mensagens serão restauradas primeiro. As fotos, vídeos, áudios e demais mídias continuarão sendo recuperados em segundo plano, podendo levar alguns minutos até ficarem totalmente disponíveis.

12. Na tela "Dados do perfil", informe o nome e, se desejar, adicione uma foto de perfil. Em seguida, toque em "Avançar".



13. **Etapa concluída!** A migração para o **WhatsApp Messenger** foi realizada com sucesso. O aplicativo está pronto para ser utilizado normalmente. Na próxima etapa, será realizada a instalação e configuração do **WhatsApp Business** utilizando o número de telefone fixo do setor.

Preparação do WhatsApp Business

Esta etapa remove a instalação anterior do **WhatsApp Business**, permitindo realizar uma nova configuração com o número de telefone fixo do setor. As conversas da conta anterior permanecerão disponíveis no **WhatsApp Messenger**, desde que a migração tenha sido concluída com sucesso.

1. Desinstale o aplicativo **WhatsApp Business** do aparelho, certificando-se de selecionar o aplicativo correto.

***Importante:** A desinstalação remove apenas o aplicativo do dispositivo. Como a migração para o **WhatsApp Messenger** já foi concluída, as conversas da conta anterior permanecerão disponíveis no **WhatsApp Messenger**.*

2. Acesse a **Google Play Store** (Android) ou a **App Store** (iPhone), reinstale o **WhatsApp Business** e abra o aplicativo.

Configuração do WhatsApp Business

1. Abra o **WhatsApp Business**, concorde com o contrato de usuário e permissões;
2. O aplicativo poderá identificar a conta configurada no **WhatsApp Messenger** e oferecer sua utilização no **WhatsApp Business**. Como o objetivo é cadastrar o número de telefone fixo do setor, toque em "**Usar outro número**".

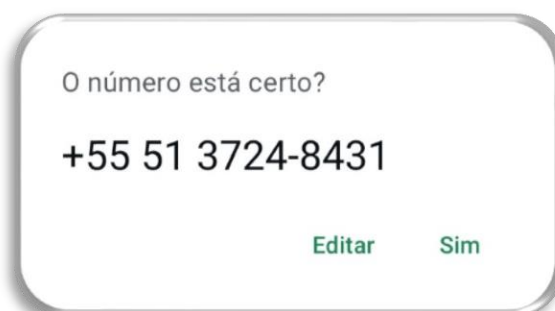
Importante: Não selecione a opção "**Usar +55 51 9xxxx-xxxx**", pois ela migrará a conta do **WhatsApp Messenger** para o **WhatsApp Business**. Para este procedimento, o **WhatsApp Business** deverá ser configurado com o **número fixo do setor**.



3. Na tela "**Insira seu número de telefone**", selecione o país **Brasil (+55)**, informe o **número de telefone fixo do setor**, incluindo o DDD (51 3724-8xxx), e toque em "**Avançar**".



4. O WhatsApp solicitará a confirmação do número informado. Verifique se os dados estão corretos e toque em **"Sim"**.

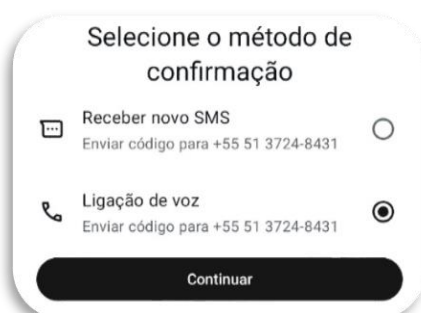


5. Como se trata de um **número de telefone fixo**, o envio do código por SMS não será possível. Quando essa mensagem for exibida, toque em **"Usar outro método"**.

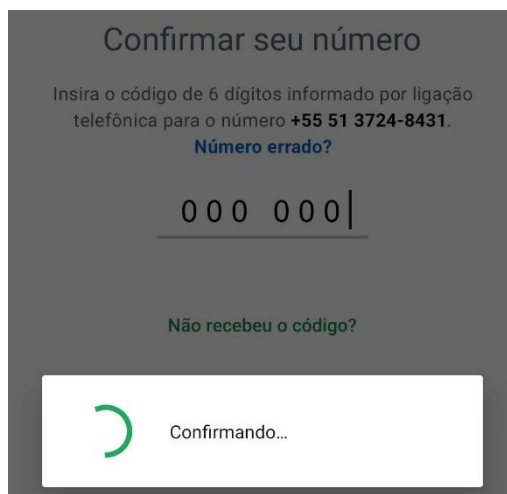


6. Na tela **"Selecione o método de confirmação"**, escolha a opção **"Ligação de voz"** e toque em **"Continuar"**.

Importante: O telefone fixo informado deverá estar disponível para receber a ligação automática do WhatsApp. Durante a chamada, será informado um código de verificação de seis dígitos, que deverá ser digitado no aplicativo para concluir a ativação da conta.



7. Após receber a ligação no **telefone fixo**, anote o **código de verificação de 6 dígitos** informado pela gravação e digite-o no **WhatsApp Business**. Aguarde a confirmação da verificação.



8. Na tela "**Permitir acesso**", toque em "**Continuar**" e conceda todas as permissões solicitadas pelo aplicativo.

Importante: Conceda todas as permissões (como **Contatos**, **Telefone**, **Arquivos e mídias**, **Câmera**, **Microfone** e demais solicitadas pelo sistema). Essas permissões são necessárias para o funcionamento adequado do **WhatsApp Business** e podem variar conforme a versão do Android ou iPhone.



Permitir acesso

Para uma melhor experiência no WhatsApp, permita o acesso nas próximas telas:

-  **Contatos**
Envie mensagens para leads e clientes com facilidade.
-  **Mídia**
Compartilhe músicas, áudios, fotos e vídeos com facilidade.

Saiba mais sobre como gerenciar suas [permissões](#).

Continuar

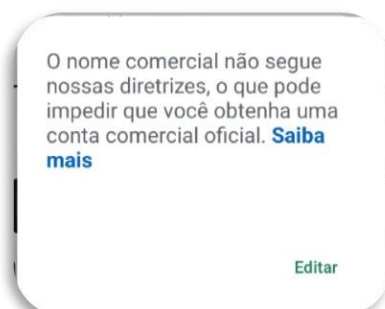
[Pular](#)

9. Na tela "**Crie seu perfil comercial**", informe o **nome oficial do setor** por extenso, **sem** siglas ou abreviações e toque em "**Avançar**". As informações relativas à UFSM e Campus de Cachoeira do Sul deverão ser adicionadas posteriormente, na descrição do perfil.

***Sugestão de Nome comercial:** Nome do Setor por Extenso (por exemplo, Núcleo de Tecnologia da Informação)*



*Caso seja exibido um aviso informando que o nome comercial não segue as diretrizes do WhatsApp, toque em "**Editar**", ajuste o nome e tente novamente.*



10. Selecione a categoria que melhor representa o setor. Em seguida, toque em **Avançar**.



11. Selecione **Aberta nos horários específicos** e informe os horários de atendimento do setor. Após concluir, toque em **Avançar**.

Observação: Configure os horários conforme o expediente oficial do setor.



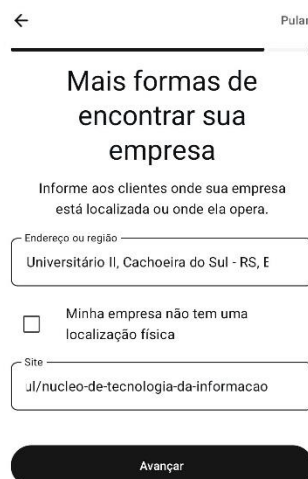
12. Toque no ícone da câmera e selecione **Galeria** para escolher a imagem oficial do setor. Após selecionar a foto, toque em **Avançar**.

Observação: Recomenda-se utilizar o logotipo oficial do setor ou outro padrão institucional. Caso a imagem não esteja disponível no momento, toque em **"Pular"**. Ela poderá ser definida posteriormente.



13. Informe o endereço do setor e, se desejar, adicione o endereço do site institucional. Em seguida, toque em **Avançar**.

Observação: Caso essas informações não estejam disponíveis no momento, toque em “**Pular**”. Elas poderão ser adicionadas posteriormente.



← Pular

Mais formas de encontrar sua empresa

Informe aos clientes onde sua empresa está localizada ou onde ela opera.

Endereço ou região
Universitário II, Cachoeira do Sul - RS, E

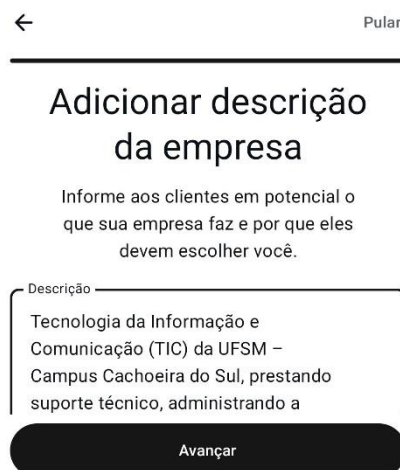
☐ Minha empresa não tem uma localização física

Site
ul/nucleo-de-tecnologia-da-informacao

Avançar

14. Informe uma breve descrição do setor e toque em **Avançar**.

Sugestão de descrição: Responsável pelos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da UFSM – Campus Cachoeira do Sul, oferecendo suporte técnico, administração de infraestrutura, sistemas institucionais e atendimento à comunidade universitária.



← Pular

Adicionar descrição da empresa

Informe aos clientes em potencial o que sua empresa faz e por que eles devem escolher você.

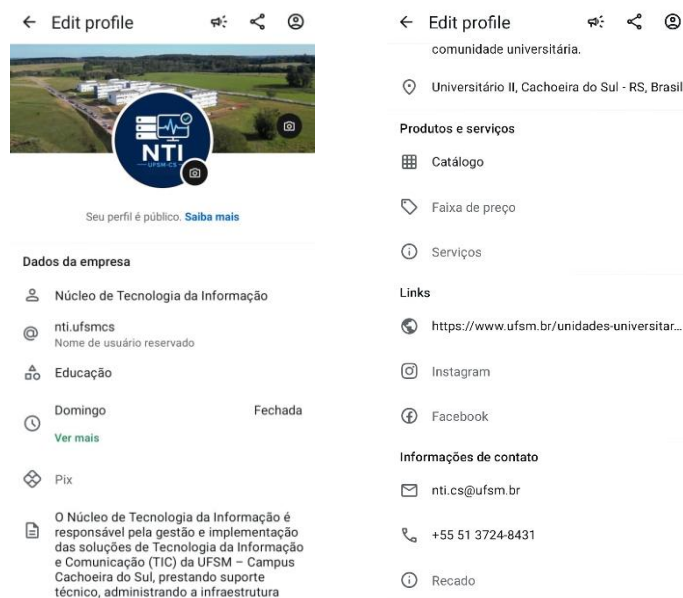
Descrição
Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da UFSM – Campus Cachoeira do Sul, prestando suporte técnico, administrando a

Avançar

15. Informe o endereço de e-mail institucional do setor e toque em **Avançar**. Em seguida, acesse a caixa de entrada, copie o código de verificação recebido e informe-o no WhatsApp Business para concluir a validação.

Observação: A verificação do e-mail é opcional, mas recomendada para facilitar a recuperação da conta e aumentar sua segurança.

16. Configuração concluída! O WhatsApp Business está pronto para uso. Recomenda-se revisar periodicamente as informações do perfil e manter os dados de contato, os horários de atendimento e a descrição sempre atualizados, a fim de garantir um atendimento adequado à comunidade universitária e ao público em geral.



Recomendações de Uso Institucional

Após a configuração do WhatsApp Business, recomenda-se adotar as seguintes práticas:

- Utilize preferencialmente o **WhatsApp Business** para o atendimento institucional.
- Utilize uma foto de perfil institucional e mantenha as informações do perfil (descrição, endereço, horário de atendimento e e-mail) sempre atualizadas.
- Utilize um **e-mail institucional** como endereço de recuperação da conta.
- Ative a **verificação em duas etapas**, criando um PIN de seis dígitos para aumentar a segurança da conta.
- Configure uma **mensagem de saudação**, uma **mensagem de ausência** e mantenha o horário de atendimento atualizado.
- Gere um **QR Code** para facilitar o compartilhamento do contato do setor.
- Não compartilhe com terceiros o **código de verificação**, o **PIN da verificação em duas etapas** ou qualquer código enviado pelo WhatsApp.
- Sempre que houver troca de aparelho ou do responsável pelo atendimento, realize um **backup** das conversas antes da migração.
- Utilize o WhatsApp Web ou o WhatsApp para computador.
- Restrinja o acesso ao aplicativo apenas aos servidores autorizados pelo setor.
- Mantenha o aplicativo **WhatsApp Business** sempre atualizado para garantir o acesso às correções de segurança e novos recursos.
- Em caso de desligamento ou mudança do responsável pelo setor, revise imediatamente as configurações de segurança e os dados de recuperação da conta.
- Evite utilizar a conta institucional para comunicações de caráter pessoal ou não relacionadas às atividades do setor.

Utilizar o WhatsApp Web ou o WhatsApp para computador

O **WhatsApp Business** pode ser utilizado simultaneamente em um computador por meio do **WhatsApp Web** ou do aplicativo **WhatsApp** para Windows ou macOS, proporcionando maior praticidade durante o atendimento.

Em setores com mais de um servidor responsável pelo atendimento, recomenda-se utilizar o **WhatsApp Web** ou o aplicativo **WhatsApp** para computador, evitando o compartilhamento físico do aparelho celular durante o expediente. Sempre que possível, o atendimento deve ser realizado pelo computador, proporcionando maior conforto na digitação, facilidade no envio de arquivos e melhor gerenciamento das conversas.

1. No computador, acesse **web.whatsapp.com** ou instale o aplicativo **WhatsApp** para Windows ou macOS.
2. No celular, abra o **WhatsApp Business** e toque em **Configurações (:)** > **Aparelhos conectados**.
3. Toque em **Conectar um aparelho**.
4. Utilize o celular para ler o **QR Code** exibido na tela do computador.
5. Informe um **nome para o dispositivo** que facilite sua identificação.
6. Após a leitura do QR Code, o computador será vinculado à conta e estará pronto para uso.

***Importante:** O WhatsApp Business permite conectar até **quatro dispositivos adicionais** simultaneamente, além do aparelho principal. Recomenda-se vincular apenas computadores de uso institucional e remover imediatamente os dispositivos que não forem mais utilizados ou que deixarem de estar sob responsabilidade do setor.*

Sugestão de mensagem de saudação

*Olá! Você entrou em contato com o setor **[Nome do Setor]** da UFSM – Campus Cachoeira do Sul. Sua mensagem foi recebida e será respondida durante nosso horário de atendimento. Agradecemos o seu contato.*

Sugestão de mensagem de ausência

Olá! No momento estamos fora do nosso horário de atendimento. Sua mensagem será lida no próximo dia útil e respondida assim que possível. Agradecemos o seu contato.

Configurações Adicionais

Esta seção apresenta configurações complementares que podem ser realizadas após a configuração inicial do WhatsApp Business. Embora sejam opcionais, sua adoção é recomendada por contribuir para a segurança da conta e para a melhoria do atendimento institucional.

Ativar verificação em duas etapas

A verificação em duas etapas adiciona uma camada extra de segurança à conta do WhatsApp Business, impedindo que terceiros ativem o número em outro aparelho sem autorização.

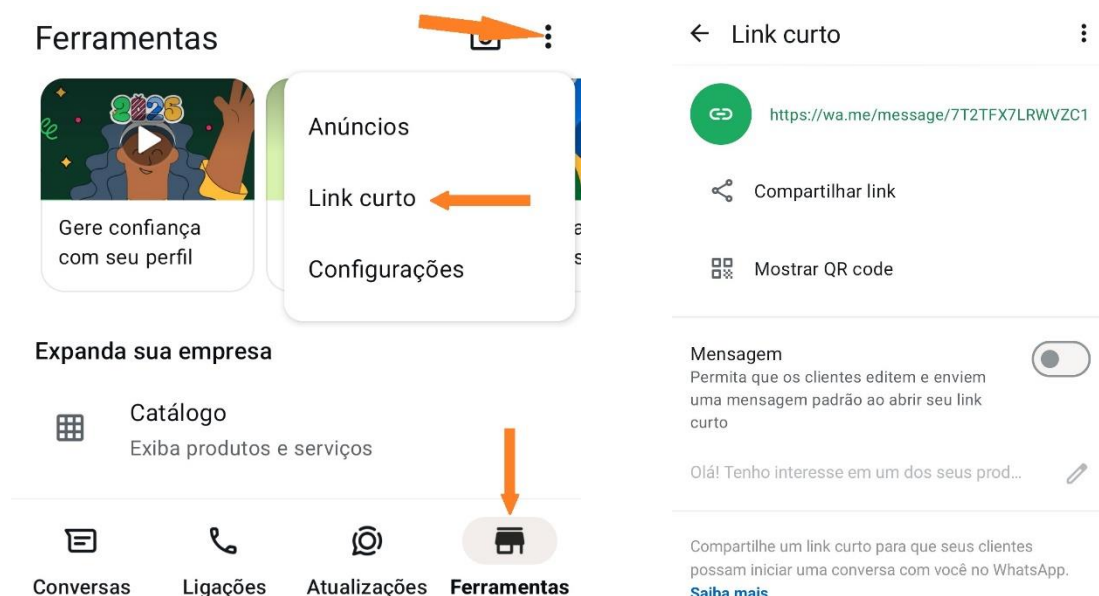
1. Toque em : > **Configurações** > **Conta** > **Verificação em duas etapas**.
2. Toque em **Ativar**.
3. Crie um **PIN de seis dígitos** e confirme-o.
4. Informe um **e-mail institucional** para recuperação do PIN, caso solicitado.
5. Toque em **Salvar** para concluir a configuração.

***Importante:** Guarde o PIN em local seguro e não o compartilhe com terceiros.*

Compartilhar o contato e o QR Code

O WhatsApp Business permite compartilhar facilmente o contato, facilitando o início de novas conversas. Utilize o **link curto** para compartilhar por e-mail, páginas institucionais, redes sociais ou outros canais oficiais.

1. Toque em **Ferramentas** > **⋮** > **Link curto**.



Adicionalmente, utilize o **QR Code** em cartazes, portas dos setores, assinaturas de e-mail, páginas institucionais e materiais de divulgação.

2. Toque em **Ferramentas** > **⋮** > **Link curto** > **Mostrar QR Code**.
3. Utilize as opções disponíveis para **compartilhar**, **copiar** ou **imprimir** o QR Code.



4. Sempre que necessário, utilize a opção **⋮** > **Redefinir Link** para gerar um **novo QR Code**.

Configurar o backup das conversas

O backup das conversas do **WhatsApp Business** permite restaurar o histórico de mensagens e mídias em caso de troca de aparelho, reinstalação do aplicativo ou perda do dispositivo. O backup requer uma conta do **Google** (Android) ou **Apple** (iPhone). Como as contas de e-mail institucionais da **UFSC** não permitem a utilização do **Google Drive** para essa finalidade, recomenda-se criar uma conta **Gmail** exclusiva para o setor.

***Importante:** A utilização de uma conta exclusiva do setor evita que o histórico de conversas fique vinculado a contas pessoais de servidores, facilitando a continuidade do atendimento em caso de substituição dos responsáveis.*

Recomendações

- Crie uma conta **Gmail** específica para o setor (por exemplo: **nti.ufsmcs@gmail.com**). Caso o setor já possua uma conta Gmail, ela poderá ser utilizada.
- Evite utilizar contas pessoais dos servidores.
- Compartilhe as credenciais apenas com os responsáveis pelo atendimento do setor.
- Mantenha as informações de recuperação da conta (e-mail e telefone) atualizadas e sob responsabilidade do setor.
- Utilize essa conta exclusivamente para o backup do WhatsApp Business.

Após criar ou definir a conta Gmail, configure o backup das conversas:

1. No **WhatsApp Business**, acesse **Configurações > Conversas > Backup de conversas**.
2. Configure uma conta do **Google Drive** (Android) ou **iCloud** (iPhone), conforme o sistema operacional do aparelho.
3. Escolha a frequência desejada para o backup automático (**diário**, **semanal** ou **mensal**).
4. Recomenda-se manter a opção "**Incluir vídeos**" desativada, salvo quando houver necessidade de preservar esse tipo de conteúdo, pois isso aumenta significativamente o tamanho do backup.
5. Toque em "**Fazer backup**" para criar imediatamente uma cópia de segurança das conversas.

***Recomendação adicional:** Antes de substituir o aparelho utilizado pelo setor, realize um backup manual das conversas e verifique se ele foi concluído com sucesso. Após a configuração do novo dispositivo, confirme que o histórico foi restaurado corretamente antes de desativar o aparelho anterior.*

Reservar um nome de usuário

O nome de usuário permite que o setor seja encontrado e contatado sem a necessidade de informar o número de telefone, além de facilitar a identificação institucional.

1. Acesse **Configurações > Perfil > Nome de usuário**.
2. Defina um nome de usuário seguindo o padrão institucional recomendado: **[setor].ufsmcs** (Exemplo: nti.ufsmcs)
3. Salve a configuração.

Importante: Mantenha o padrão institucional sempre que possível. Utilize apenas letras minúsculas, evitando caracteres especiais e abreviações de difícil compreensão.

← Nome de usuário Edit



nti.ufsmcs

Os nomes de usuário serão lançados em breve.
Você receberá uma notificação quando estiver tudo
pronto para usar o seu. [Saiba mais](#)

Fale comigo pelo nome de usuário
Todos

Suporte

Em caso de dúvidas durante a configuração, entre em contato com o Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) através do link “[Fale Conosco](#)”, disponível no portal do [Núcleo de Tecnologia da Informação – Cachoeira do Sul \(ufsm.br\)](#).

A versão mais recente deste tutorial está disponível na página [Tutoriais NTI – Cachoeira do Sul \(ufsm.br\)](#).