Problemas comuns no app

As mensagens que podem aparecer no app, o que cada uma quer dizer e como resolver.

Objetivo

Resolver sozinho os problemas mais comuns do app no celular.

Pré-requisitos

O app instalado. Veja Baixar o app no Android e no iPhone e entrar.

Tempo estimado

5 minutos.

Acesso e conta

- **Apareceu "Esta conta ainda não está ativa" ou "O acesso desta conta está suspenso".** A assinatura da empresa precisa ser resolvida pelo computador, por quem administra a conta. Depois disso, toque em **Já regularizei**.
- **Apareceu "Erro ao autenticar".** Confira o e-mail e a senha. Se esqueceu, use **Esqueceu a senha?** na tela de login.
- **Apareceu "Disponível só no computador" ou um aviso como "Kanban no computador".** Essa área precisa de uma tela maior. Veja a lista em Conhecer o app: abas, menu Mais e o que fica no computador.
- **Apareceu que um módulo "não está disponível nesta conta".** O módulo não está contratado. Fale com quem administra a conta.
- **Apareceu "Esta conta não pode conectar outro canal agora."** Há uma pendência de plano ou de limite de canais na conta. Quem administra a conta resolve pelo computador.

Internet

- **Apareceu a tela "Sem conexão".** O celular ficou sem internet. Você continua logado: quando a conexão voltar, o app entra sozinho. Para tentar antes, toque em **Tentar agora** .

Microfone e áudio

- **"Permissão de microfone negada."** Ligue o microfone para o AtendeBot:
  - **Android: Configurações → Apps → AtendeBot → Permissões → Microfone**.
  - **iPhone: Ajustes → Apps → AtendeBot → Microfone**.
- **"O microfone está em uso por outro app. Encerre a chamada e tente de novo."** Outro app (uma ligação, por exemplo) está usando o microfone. Encerre e grave de novo.
- **"Nenhum microfone encontrado neste aparelho."** O celular não informou um microfone ao app. Reinicie o celular e tente de novo.
- **"Gravação de áudio indisponível neste contexto. Use o app instalado."** O navegador não permite gravar nesse modo. Use o app da loja.
- **Para atender ligações (Android): "Permita o acesso ao microfone para atender a ligação."** Libere o microfone pelo mesmo caminho acima.

Notificações

- **Não chega aviso de mensagem nova.** Veja Notificações e avisos no app e Não recebo notificações.
- **"Não foi possível ativar as notificações neste aparelho."** Confira a internet e ligue as notificações pelas configurações do celular, como explicado em Notificações e avisos no app.

Envio e mídia

- **"Erro ao enviar áudio", "Erro ao enviar arquivo" ou "Falha ao enviar a localização."** A mensagem não saiu. Confira a internet e reenvie. Se continuar, o canal pode estar desconectado: veja WhatsApp desconectou: como reconectar.
- **"Não foi possível baixar. Abrimos em outra aba." ou "Abrimos no navegador. Salve por lá."** Salve o arquivo pela tela que abriu.

- **Compartilhei de outro app e um arquivo ficou de fora.** O limite é 50 MB por arquivo e 100 MB no total. Veja Atalhos e recursos do celular: widget, compartilhar, biometria e mais.

Atualização

- **"Atualização pronta, entra na próxima abertura."** Feche o app de verdade e abra de novo. Veja Atualizar o app, sair e trocar de conta.
- **"Há uma versão nova do app na Play Store".** Toque em **Abrir na Play Store** e atualize.

Instalação

- **A loja diz que o app não é compatível.** O app pede Android 7.0 ou iPhone com iOS 18.4, no mínimo. No iPhone, o 18.4 é a primeira versão que toca os áudios do WhatsApp. Em aparelho mais antigo, use o AtendeBot pelo navegador: veja Baixar o app no Android e no iPhone e entrar.

Ainda com problema?

Em **Mais → Ajuda** estão o **E-mail** e o **WhatsApp** do suporte. Informe a versão que aparece no fim da aba **Mais**.

Artigos relacionados

- Baixar o app no Android e no iPhone e entrar
- Notificações e avisos no app
- Não recebo notificações

Revision #2
Created 2026-10-20 12:59:02 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-20 12:59:16 UTC by NoraLabs