Conexão Inativa no Digisac

Quando a conexão do WhatsApp com o **Digisac** estiver inativa, o sistema poderá apresentar a seguinte mensagem:

“**Sua conexão com o WhatsApp está inativa. As guias publicadas durante esse período não serão enviadas aos seus clientes. Entre em contato com o suporte para reconectar**”.

Essa situação pode ocorrer por diferentes motivos relacionados à sessão do WhatsApp.

1. Possíveis causas

1.1 WhatsApp encerrou a sessão do dispositivo conectado

A sessão pode ser encerrada diretamente no aplicativo do WhatsApp.

Por exemplo, alguém pode acessar o WhatsApp no celular e remover a sessão do Digisac em:

WhatsApp > Dispositivos conectados

Nesse caso, a conexão com o Digisac será perdida.

1.1.1 Sessão expirada ou invalidada pelo WhatsApp

A sessão utilizada pelo Digisac pode expirar ou ser invalidada pelo próprio WhatsApp.

Quando isso acontece, é necessário realizar uma nova autenticação da conexão por meio da leitura do **QR Code**.

1.1.2 Alterações na conta ou no número do WhatsApp

Algumas alterações realizadas na conta ou no número utilizado podem invalidar a sessão existente e exigir uma nova autenticação.

1.1.3 Troca ou reinstalação do aplicativo

A troca de aparelho, reinstalação ou alterações importantes no **WhatsApp ou WhatsApp Business** podem fazer com que os dispositivos conectados precisem ser autenticados novamente.

1.1.4 Instabilidade no próprio WhatsApp

Instabilidades no serviço do WhatsApp também podem fazer com que a sessão fique temporariamente indisponível ou seja perdida.

1.2 O que fazer?

Caso a conexão esteja inativa, você pode **solicitar o atendimento de um de nossos atendentes** para auxiliar na reconexão do número.

⚠ **Importante:** enquanto a conexão estiver inativa, as guias publicadas durante esse período **não serão enviadas aos clientes pelo WhatsApp**.

Criado 2026-10-22 11:21:01 UTC por Brenda
Atualizado: 2026-10-22 11:21:02 UTC por Brenda