ktech ai

pertin

Mesmo longe, sempre pertin.

GUIA DE INSTALAÇÃO

Instalar o Pertin, o acesso permanente e o Pertin Equipe

Passo a passo para quem não é técnico: Windows, Android e os computadores da sua empresa.



Atualizado em 12/11/2026 · Pertin 0.10.5 para Windows

ktechai.com.br

Sumário

1 **Antes de começar** 3
Onde baixar cada coisa 3
O que você precisa 3

2 **Pertin no Windows** 4
Baixar e instalar 4
Seu ID e a senha 5
O Pertin fica perto do relógio 5
Atualização automática 5
Desinstalar 6

3 **Acesso permanente** 7
Os dois IDs: entenda antes de começar 7
Ligar o acesso permanente 8
Atualizar, trocar a senha ou desligar 8

4 **Ativar o Pertin Pro** 9
Assinar pelo site 9
Entrar na conta no Pertin do Windows 9

5 **Pertin no Android** 10
Instalar 10
Permissão de notificação 10
Entrar na conta (opcional) 10

6 **Pertin Equipe** 11
Criar a conta da empresa (teste de 7 dias) 11
Cadastrar quem usa o computador 11
Instalar o agente em um computador 11
Instalar em vários computadores 13
Termo de ciência (LGPD) 13
Configurações iniciais recomendadas 14
Desinstalar o agente 14

7 **O Windows ou o antivírus bloqueou a instalação** 15
“O Windows protegeu o computador” (SmartScreen) 15
Controle Inteligente de Aplicativos 15
O antivírus diz que é um “trojan” 16
Passo a passo no Windows Defender 16
Outros antivírus 16
Quando chamar o suporte 17

8 **Dicas de segurança** 17

9 **Solução de problemas** 18
O técnico diz que o computador está desligado 18
“Senha incorreta” 18
Não consigo mexer numa janela de administrador 18
A tecla Windows abre o menu Iniciar do meu computador 18
O Ctrl+Alt+Del está apagado 18
O computador não aparece online no Pertin Equipe 19
Rede de empresa (para o técnico de TI) 19

1 Antes de começar

Este guia mostra como instalar cada parte da família Pertin. Leia só a parte que você vai usar.

Pertin para Windows
Acesso remoto. Serve para receber ajuda (o cliente) e para dar ajuda (o técnico). Grátis para usar com ID e senha.

Acesso permanente
Parte do Pertin Pro. Deixa o técnico entrar no computador mesmo sem ninguém por perto, com uma senha fixa.

Pertin para Android
Para o técnico acessar computadores pelo celular. O celular acessa, mas não é acessado.

Pertin Equipe
Outro produto: acompanha a produtividade dos computadores da empresa, com aviso ao colaborador (LGPD).

Onde baixar cada coisa

O QUÊ	ENDEREÇO
Pertin para Windows	**https://pertin.ktechai.com.br/download/Pertin-setup.exe** Sempre baixa a versão mais nova.
Pertin para Android	Google Play: procure **Pertin** (da KTech AI) ou abra **https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.ktechai.pertin**
Assinar o Pertin Pro	**https://pertin.ktechai.com.br/conta**
Painel do Pertin Equipe	**https://equipe.ktechai.com.br**

O que você precisa

ITEM	REQUISITO
Computador	Windows 10 ou Windows 11, de 64 bits.
Celular	Android 7.0 ou mais novo.
Internet	Os dois lados precisam de internet. Não é preciso abrir portas no roteador.
Administrador do Windows	Não precisa para instalar o Pertin (ele instala só para o seu usuário). Precisa para ligar o acesso permanente e para ativar o Pertin Equipe (o Windows pede a confirmação).
Conta	Só para o Pertin Pro e para o Pertin Equipe. Receber e dar ajuda com ID e senha é grátis, sem conta.

2 Pertin no Windows

A instalação leva menos de um minuto e não pede senha de administrador.

Baixar e instalar

1. No computador, abra o navegador (Chrome, Edge ou outro).
2. Digite o endereço **pertin.ktechai.com.br/download/Pertin-setup.exe** e aperte `Enter`. O download começa sozinho.
3. Quando terminar, clique no arquivo **Pertin-setup.exe**. Ele também fica na pasta **Downloads**.
4. Se aparecer a tela azul "O Windows protegeu o computador", veja o quadro abaixo.
5. O instalador está em português. Siga as telas até o fim. Ele não pede senha de administrador. Se o computador não tiver o componente WebView2 da Microsoft, o instalador baixa sozinho.
6. No fim, abra o Pertin. Se ele não abrir sozinho, procure **Pertin** no menu Iniciar.

> ⚠ **Se aparecer "O Windows protegeu o computador"**
>
> É esperado. O instalador do Pertin ainda não tem o certificado de assinatura de código (a KTech AI está providenciando), e por isso o Windows avisa que o programa é "desconhecido". Se você baixou do endereço oficial acima:
>
> 1. Clique em **Mais informações**.
> 2. Confira que o nome do arquivo é **Pertin-setup.exe**.
> 3. Clique em **Executar assim mesmo**.
>
> Não apareceu o botão **Executar assim mesmo**, ou o antivírus apagou o arquivo? Veja o **capítulo 7**. Nunca instale um "Pertin" enviado por desconhecidos ou baixado de outro site.

> ◉ **O que você vai ver**
>
> Uma janela pequena com o logo do Pertin e três abas: `Receber ajuda`, `Acessar outro computador` e `Equipe`. Embaixo, a frase **"Pronto. Só entra quem tiver seu ID e senha."**

Seu ID e a senha



Aba **Receber ajuda**. **Números de exemplo.**

Na aba **Receber ajuda** aparecem dois números:

- **Seu ID**: 9 números. É o "endereço" deste computador. Ele não muda.
- **Senha**: 6 números. É uma **senha temporária**: por padrão, ela muda depois de cada acesso.

Para pedir ajuda, passe os dois números para o técnico. O botão **Copiar ID e senha** copia tudo de uma vez, pronto para colar no WhatsApp.

Outros botões ao lado da senha:

- o olho (**Mostrar senha** / **Ocultar senha**);
- as setas (**Gerar nova senha**): troca a senha na hora.

No acesso comum, o técnico **só entra depois que você clica em Permitir acesso**. As exceções, escolhidas por você: computadores marcados como confiáveis e o acesso permanente (capítulo 3).

O Pertin fica perto do relógio

Quando você fecha a janela, o Pertin continua aberto, como um ícone perto do relógio do Windows (a bandeja). Clique no ícone para abrir de novo. Com o botão direito aparecem **Abrir Pertin**, **Copiar ID e senha**, **Configurações** e **Sair**.

Por padrão o Pertin abre sozinho quando o Windows liga. Para mudar: engrenagem (Configurações) → **Ao ligar o computador** → **Iniciar com o Windows**.

Atualização automática

Você não precisa baixar versões novas. O Pertin confere se há versão nova ao abrir e a cada 6 horas, baixa sozinho e **só instala quando ninguém estiver acessando**. Na instalação ele fecha e abre de novo sozinho, sem pedir senha de administrador.



Configurações → Atualizações.

- Para conferir na hora: Configurações → **Atualizações** → **Verificar agora**.
- Se aparecer "Atualização disponível" embaixo da janela, clique em **Atualizar agora**.
- Se aparecer "O Pertin atualiza quando o acesso terminar.", é só esperar o acesso acabar.

> ◉ **Versões antigas**
>
> Quem tem uma versão muito antiga (0.3.0 ou anterior) precisa baixar e instalar de novo pelo endereço oficial, uma vez só. Depois ele passa a se atualizar sozinho.

Desinstalar

No Windows 11:

1. Abra o menu Iniciar → **Configurações** → **Aplicativos** → **Aplicativos instalados**.
2. Procure **Pertin**, clique nos três pontinhos e em **Desinstalar**.

No Windows 10:

1. Abra o menu Iniciar → **Configurações** → **Aplicativos** → **Aplicativos e recursos**.
2. Clique em **Pertin** na lista e depois em **Desinstalar**.

Se o acesso permanente estava ligado, o Windows pede a permissão de administrador para remover também o serviço do acesso permanente. Clique em **Sim**.

3 Acesso permanente Pertin Pro

Para o técnico entrar no computador mesmo quando não há ninguém para clicar em "Permitir acesso".

O acesso permanente é instalado **no computador que vai ser acessado** (o do cliente). Ele roda como um serviço do Windows e por isso também alcança a tela de bloqueio, as janelas de administrador, o aviso do Controle de Conta de Usuário (o "Deseja permitir...?") e o `Ctrl+Alt+Del`. Para instalar o serviço, o Windows pede um usuário administrador.

> ⛔ **Só ligue em computador que você controla**
>
> Com o acesso permanente, quem tiver o ID do acesso permanente e a senha fixa entra **sem ninguém permitir**. Use uma senha forte e passe só para técnicos de confiança. Quando alguém entra assim, o Pertin mostra na tela: "... está acessando este computador pelo acesso permanente. Você não precisou permitir. Se não reconhece, encerre agora."

Os dois IDs: entenda antes de começar

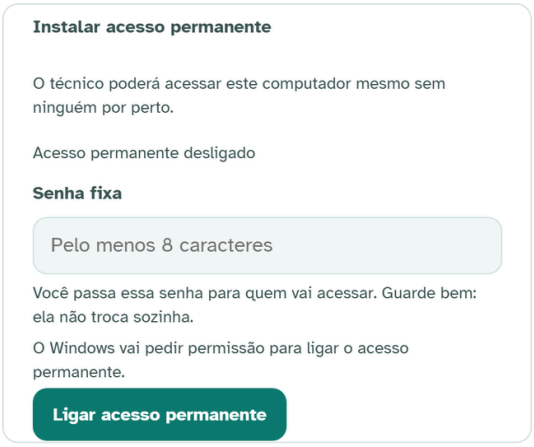
Depois de ligar o acesso permanente, **o mesmo computador passa a ter dois IDs**. Isso confunde muita gente, então guarde esta tabela:

	SEU ID (NORMAL)	ID DO ACESSO PERMANENTE
Onde aparece	Aba `Receber ajuda`	Configurações → Segurança → acesso permanente
Senha que aceita	Só a senha **temporária** (6 números ou 10 caracteres)	Só a senha **fixa** (8 a 128 caracteres)
Precisa de alguém clicar em "Permitir acesso"?	Sim (a menos que o computador do técnico esteja marcado como confiável)	Não
Funciona na tela de bloqueio e em janelas de administrador?	Não	Sim
Quando usar	Atendimento com o cliente na frente do computador	Acesso sem ninguém por perto

> ⚠ **O erro mais comum: "senha incorreta"**
>
> Se o técnico digita a **senha fixa** no **ID normal**, o Pertin responde "Senha incorreta". A senha fixa só vale junto com o **ID do acesso permanente**. Confira qual ID foi passado.

Ligar o acesso permanente

Antes: o computador precisa estar com uma conta Pertin Pro conectada (Configurações → **Conta**; veja o capítulo 4). Sem o Pro aparece a mensagem "O acesso permanente faz parte do Pertin Pro."



Configurações → Segurança → **Instalar acesso permanente**.

1. No computador que vai ser acessado, abra o Pertin e clique na **engrenagem** (Configurações), no canto de cima.
2. Role até **Segurança** e encontre **Instalar acesso permanente**.
3. No campo **Senha fixa**, crie uma senha de **8 a 128 caracteres**. Pode ter letras, números, espaços, símbolos e acentos. Anote em lugar seguro: ela não troca sozinha.
4. Clique em **Ligar acesso permanente**.
5. O Windows pergunta se o Pertin pode fazer alterações. Clique em **Sim**. (Precisa ser um usuário administrador.)
6. Espere aparecer **"Acesso permanente ligado"**.
7. Anote o número em **"ID do acesso permanente"**. É esse ID, com a senha fixa, que você passa ao técnico.

◉ O que você vai ver

"Acesso permanente ligado", o **ID do acesso permanente** e o texto "Este computador tem um ID só para o acesso permanente. Passe esse ID e a senha fixa para quem vai acessar." Aparecem também os botões **Trocar a senha fixa** e **Desligar acesso permanente**.

⚠ Se der errado

- **"O Windows não deu a permissão. Nada mudou."**: você clicou em Não, ou o usuário não é administrador. Tente de novo com um administrador.
- **"A senha precisa ter pelo menos 8 caracteres."** ou **"A senha pode ter no máximo 128 caracteres."**: ajuste o tamanho.
- **"Encerre o acesso em andamento para mudar o acesso permanente."**: termine o acesso aberto e tente de novo.
- **"Acesso permanente sem conexão com o servidor agora."**: confira a internet do computador.
- O antivírus apagou ou bloqueou o serviço: veja o **capítulo 7**.

Atualizar, trocar a senha ou desligar

- **Atualizar acesso permanente:** o serviço do acesso permanente é uma cópia protegida do Pertin. Quando o Pertin se atualiza, aparece "O acesso permanente está numa versão anterior do Pertin." e o botão **Atualizar acesso permanente**. Clique nele e confirme o aviso do Windows (**Sim**).
- **Trocar a senha fixa:** clique em **Trocar a senha fixa**, digite a nova e confirme. Avise os técnicos.
- **Desligar:** clique em **Desligar acesso permanente** e confirme o aviso do Windows. Desligar é sempre permitido, mesmo sem o Pro. Se ligar de novo depois, o ID do acesso permanente continua o mesmo.

4 Ativar o Pertin Pro

O Pro libera o acesso permanente, computadores confiáveis sem limite, histórico de acessos, marca própria e o Kai.

A conta do Pertin é o seu e-mail. Não tem senha: a cada entrada o Pertin manda um código de 6 números para o e-mail. Use sempre o mesmo e-mail no site, no Windows e no celular.

Assinar pelo site



Entrar com o e-mail.



Pro valendo. **Dados de demonstração.**

1. No navegador (computador ou celular), abra **pertin.ktechai.com.br/conta**.
2. Em **Seu e-mail**, digite o seu e-mail e clique em **Receber código**.
3. Abra o seu e-mail, copie o código de 6 números (vale por 10 minutos), cole em **Código** e clique em **Entrar**.
4. Em **Assinar o Pertin Pro**, escolha o **Plano** (**Solo** para um técnico, **Equipe** para 2 ou mais) e o **Pagamento** (**Mensal**, **Semestral** ou **Anual**).
5. Preencha **Nome de quem paga** (pessoa ou empresa) e **CPF ou CNPJ**.
6. Clique em **Assinar e pagar**. Você vai para a página de pagamento do Asaas: Pix, boleto ou cartão.
7. Depois de pagar, volte para a página. Quando aparecer "Pagamento confirmado: o Pertin Pro está valendo.", está pronto.

Entrar na conta no Pertin do Windows

1. Abra o Pertin e clique na **engrenagem** (Configurações).
2. Em **Conta**, digite o mesmo e-mail em **Seu e-mail** e clique em **Receber código**.
3. Digite o código de 6 números que chegou no e-mail e clique em **Entrar**.
4. Aparece o seu e-mail com o selo do plano, por exemplo **Pertin Pro Solo**.

> ◉ **Tem o Pertin Equipe Profissional?**
>
> Os gestores de uma empresa com o plano Profissional do Pertin Equipe, ativo e pago, ganham o Pertin Pro. Basta entrar no Pertin com o mesmo e-mail usado no painel do Equipe. Aparece "Pro incluso no plano Profissional do Pertin Equipe".

5 Pertin no Android

Para o técnico acessar computadores pelo celular. O app está na Google Play.

Instalar

1. No celular, abra a **Google Play**.
2. Procure **Pertin** (da KTech AI) ou abra o link **play.google.com/store/apps/details?id=br.com.ktechai.pertin**.
3. Toque em **Instalar** e depois em **Abrir**.

> ◉ **O que você vai ver**
>
> O selo **Online**, o campo "Digite o ID do computador (9 dígitos)" e, embaixo, as abas do app, entre elas `Acessar`, `Equipe`, `Conta` e `Ajustes`. Durante o acesso há teclado completo, reconexão automática e o Kai.

Permissão de notificação

No primeiro acesso a um computador (Android 13 ou mais novo), o Pertin explica: "Notificação do acesso". Com ela, o acesso continua quando você troca de app (por exemplo, para pegar a senha no WhatsApp), e a notificação tem o botão **Encerrar**.

1. Toque em `Continuar`.
2. Na pergunta do Android, toque em **Permitir**.

Se preferir `Agora não`, o acesso funciona igual.

Entrar na conta (opcional)

Para acessar com ID e senha, não precisa de conta. Entre só para usar os recursos do seu plano Pro (por exemplo, o Kai).

1. Toque na aba `Conta`.
2. Toque em `Entrar com o Google`, ou digite o e-mail em `Seu e-mail` e toque em `Receber código por e-mail`.
3. Se escolheu o e-mail: digite o **Código de 6 dígitos** e toque em `Entrar`.

> ⚠ **Mesmo e-mail, mesma conta**
>
> A conta do Google precisa ter **exatamente o mesmo e-mail** da assinatura. Um ponto a mais ou a menos no Gmail vira outra conta para o Pertin. O app não vende o Pro: a assinatura é feita pelo site **pertin.ktechai.com.br/conta**.

6 Pertin Equipe

Criar a conta da empresa, instalar o agente nos computadores e deixar tudo configurado.

Criar a conta da empresa (teste de 7 dias)

1. Abra **equipe.ktechai.com.br** e clique em **Começar o teste grátis**.
2. Em **Criar conta da empresa**, preencha **Nome da empresa**, **CNPJ**, **Seu nome**, **Seu e-mail** (vai receber o código de confirmação) e **Senha (mínimo 10 caracteres)**.
3. Leia os **Termos de uso corporativo do Pertin Equipe** e marque "Li e aceito os termos de uso corporativo em nome da empresa."
4. Clique em **Criar conta e receber o código**.
5. Abra o seu e-mail. Digite o código de 6 dígitos (vale 15 minutos) e clique em **Confirmar e entrar**.

> ◉ **O que você vai ver**
>
> O painel, com o quadro **Primeiros passos**. O teste vale por **7 dias**, com até **3 computadores**, e libera todos os recursos (inclusive o ao vivo). As capturas de tela do teste ficam guardadas por 7 dias.

Cadastrar quem usa o computador

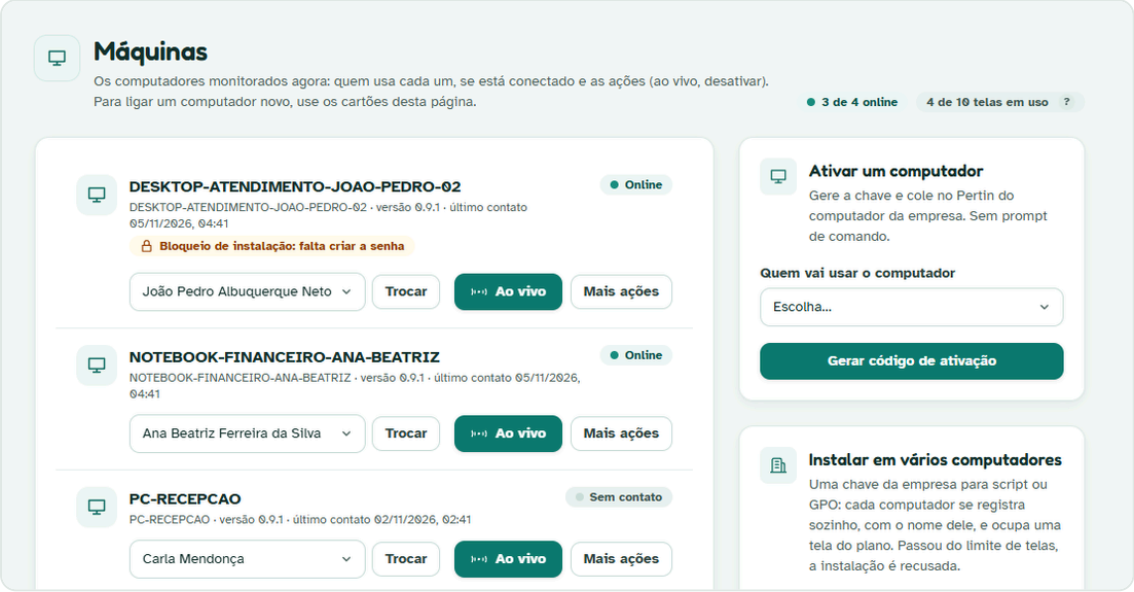
Cada computador fica ligado a um colaborador. Cadastre a pessoa antes de instalar:

1. No menu da esquerda, clique em **Colaboradores**.
2. No quadro **Novo colaborador**, digite o **Nome** e escolha o **Setor** (pode deixar "Sem setor").
3. Clique em **Cadastrar**.

Instalar o agente em um computador

O agente é o programa que registra a atividade. Ele é instalado pelo Pertin do computador do colaborador, com um código de ativação. Não precisa de prompt de comando. Depois de instalado, o agente se atualiza sozinho.

Parte 1: no painel (gerar o código)



Máquinas: à direita, o cartão **Ativar um computador**. **Dados de demonstração.**

1. No menu da esquerda, clique em **Máquinas**.
2. No cartão **Ativar um computador**, em **Quem vai usar o computador**, escolha o colaborador.
3. Clique em **Gerar código de ativação**.
4. Aparece a chave, um endereço parecido com `https://equipe.ktechai.com.br/a/XXXX-XXXX`. Clique em **Copiar chave** e mande para o computador do colaborador (e-mail, WhatsApp, bloco de notas).

> ⚠ **Sobre a chave**
>
> Ela aparece **uma vez só**, vale por **48 horas** e funciona em **um computador**. Se perder, gere outra. As chaves não usadas ficam em "Códigos de ativação pendentes".

Parte 2: no computador do colaborador (ativar)



No Pertin: Configurações → **Monitoramento corporativo**.

1. Instale o Pertin para Windows nesse computador (capítulo 2).
2. Abra o Pertin e clique na **engrenagem** (Configurações).
3. Role até **Monitoramento corporativo**.
4. Cole a chave inteira no campo (`https://…/a/XXXX-XXXX`) e clique em **Ativar monitoramento**.
5. Leia o aviso e clique em **Confirmar e ativar**.
6. O Windows pede a permissão de administrador. Clique em **Sim** (se pedir, digite a senha de um administrador).
7. Espere a mensagem "Monitoramento corporativo ativo neste computador."

> **◉ O que você vai ver no computador**
>
> Um ícone novo perto do relógio. Passando o mouse: “Pertin Equipe: monitoramento corporativo ativo”. Clicando nele aparecem **O que é coletado** e **Política de monitoramento**. O colaborador sempre sabe que o monitoramento está ligado. Quando o gestor abre o ao vivo, aparece um ponto vermelho piscando no canto da tela; quando há gravação, aparece o aviso “sua tela está sendo gravada”.

> **⚠ Se der errado**
>
> - **“Chave inválida...”**: a chave já foi usada, venceu (48 h) ou foi colada pela metade. Gere outra no painel.
> - **“Não deu para baixar o agente...”**: confira a internet. Antivírus ou firewall da empresa podem bloquear o download (veja o capítulo 7).
> - **“Ativação cancelada no aviso do Windows.”**: clique em **Ativar** de novo e responda **Sim**. Precisa ser administrador.

Parte 3: conferir se apareceu online

1. No painel, abra **Máquinas**. Em alguns minutos o computador aparece com o selo verde **Online** e o “último contato”.

Sem contato quer dizer que o computador não fala com o servidor há mais de 20 minutos: desligado, sem internet ou com o agente parado. Veja a solução de problemas no capítulo 9. A página **Agora** também lista quem está online.

Instalar em vários computadores

Para muitos computadores (script ou GPO do Active Directory), o dono da conta usa o cartão **Instalar em vários computadores**, em Máquinas: escolha o **Setor dos computadores instalados**, o **Máximo de computadores** e o **Vale por (dias)** e clique em **Gerar chave de instalação**. O painel mostra o comando pronto (**Copiar comando**) para rodar como administrador e o passo a passo da GPO. Cada computador se registra sozinho com o nome dele. Se passar do limite de telas do plano, a instalação é recusada. Esta parte é para o técnico de TI.

Termo de ciência (LGPD)

A LGPD pede que o colaborador seja informado antes do monitoramento. O painel prepara o termo pronto:

1. Em **Colaboradores**, clique em **Ver o dia** e vá até **Termo de ciência**.
2. Clique em **Termo para imprimir ou salvar em PDF**. Ele já vem preenchido com a sua empresa e a configuração atual.
3. Imprima, peça para o colaborador ler e assinar.
4. De volta ao painel, informe a **Data em que o colaborador assinou** e anexe o termo assinado (PDF, JPG ou PNG, até 5 MB), ou marque **Termo assinado em papel (guardado pela empresa, sem anexo)**.
5. Clique em **Registrar ciência**.

Enquanto não houver termo, o painel mostra o aviso “Colaborador sem termo de ciência”.

Configurações iniciais recomendadas

Siga o quadro **Primeiros passos** da Visão geral. Em resumo:

1. **Categorias:** clique em **Aplicar sugestões** para receber regras prontas (Excel, Gmail, YouTube, bancos...). Depois troque o que não servir. Se quiser impedir um site ou programa, use o botão **Bloquear** na regra dele (veja o Manual do Gestor).
2. **Configurações → Alertas:** marque os avisos que quer receber (computador sem contato, colaborador ocioso, tentativa de instalação bloqueada, agente com problema), defina o expediente e clique em **Salvar alertas**.
3. **Configurações → Meus avisos:** para receber no WhatsApp, digite o número em **WhatsApp (DDD + número)**, marque o aceite e clique em **Salvar meus avisos**. Use **Enviar um teste para mim** para conferir.
4. **Configurações → Bloquear instalação:** crie a senha de instalação (mínimo 10 caracteres) e escolha onde o bloqueio vale. Veja o Manual do Gestor.
5. **Minha conta:** ligue a verificação em duas etapas.

Desinstalar o agente

Escolha um dos três jeitos:

Jeito 1 (mais fácil): pelo painel

1. Em **Máquinas**, clique em **Mais ações** no computador.
2. Em **Desativar esta máquina**, clique em **Confirmar desativação**.
3. O agente se remove sozinho na próxima conexão (até 5 minutos). O histórico continua no painel.

Jeito 2: no computador, com a senha de desativação

1. No painel: **Configurações → Senha de desativação**. Crie a senha (mínimo 6 caracteres) com **Criar a senha**.
2. No computador: Pertin → Configurações → Monitoramento corporativo → **Desativar monitoramento**.
3. Digite a senha de desativação, clique em **Desativar** e responda **Sim** ao aviso do Windows.

Jeito 3: no computador, com o código de desinstalação

Para quando o computador não conecta mais ao painel (técnico de TI):

1. No painel: **Máquinas → Mais ações → Código de desinstalação**. O código tem 12 caracteres (XXXX-XXXX-XXXX), aparece uma vez e vale por 30 dias.
2. No computador, abra o **Prompt de Comando como administrador**.
3. Digite: `"C:\Program Files\Ritmo\ritmo-agente.exe" desinstalar --codigo XXXX-XXXX-XXXX` (troque pelo seu código) e aperte **Enter**.

"Ritmo" é o nome interno do agente; a pasta continua com esse nome.

7 O Windows ou o antivírus bloqueou a instalação

Calma: isso acontece e tem solução. Este capítulo explica por quê e o que fazer, passo a passo.

◉ Por que isso acontece

Programas grandes trazem um "certificado de assinatura de código", uma espécie de carimbo que diz ao Windows quem fez o programa. **O Pertin ainda não tem esse certificado**: a KTech AI está providenciando. Até lá, o Windows e alguns antivírus tratam o Pertin como "desconhecido". Programas de acesso remoto e de monitoramento sem assinatura são justamente os que os antivírus mais desconfiam, por isso o aviso pode aparecer mesmo com o programa legítimo.

Regra de ouro: só siga este capítulo se você baixou o Pertin do endereço oficial **pertin.ktechai.com.br** (ou ativou o Pertin Equipe com a chave do seu painel). Arquivo recebido de desconhecidos: apague.

"O Windows protegeu o computador" (SmartScreen)

É uma tela azul que aparece ao abrir o **Pertin-setup.exe**. Ela não quer dizer que o arquivo tem vírus, só que o Windows ainda não conhece o programa.

1. Clique em **Mais informações** (o texto pequeno, logo abaixo da mensagem).
2. Confira que o aplicativo é **Pertin-setup.exe**.
3. Clique em **Executar assim mesmo**. A instalação continua normalmente.

Se não aparecer o botão **Executar assim mesmo**, provavelmente o Controle Inteligente de Aplicativos está ligado. Veja a seção seguinte.

Controle Inteligente de Aplicativos

É uma proteção do Windows 11 (em inglês, *Smart App Control*). Quando está **ligada**, ela bloqueia programas sem assinatura **sem oferecer** a opção "Executar assim mesmo". Para conferir e, se você decidir, desligar:

1. Abra o menu Iniciar e procure **Segurança do Windows**.
2. Clique em **Controle de aplicativos e do navegador**.
3. Clique em **Configurações do Controle Inteligente de Aplicativos**.
4. Se estiver **Ativado** (ou em **Avaliação**) e você decidir instalar agora, escolha **Desativado**.
5. Abra o **Pertin-setup.exe** de novo. Se aparecer a tela azul, siga a seção anterior.

⛔ Antes de desligar, saiba disto

Depois de desligado, o Controle Inteligente de Aplicativos **não pode ser ligado de novo** pelas configurações: o Windows só permite isso reinstalando ou redefinindo o Windows. As outras proteções (antivírus, SmartScreen) continuam funcionando. Se você prefere não desligar, a alternativa é **aguardar a versão assinada do Pertin**, que já está sendo providenciada. Em computador de empresa, peça a decisão ao técnico de TI.

O antivírus diz que é um “trojan”

Alguns antivírus acusam o Pertin, o serviço do acesso permanente ou o agente do Pertin Equipe como “trojan”, “ameaça genérica” ou nome parecido, e mandam o arquivo para a quarentena. Nesse caso é um **falso positivo**: o antivírus desconfia de qualquer programa de acesso remoto ou de monitoramento que ainda não tem assinatura. O que resolve é **restaurar o arquivo da quarentena** e **criar uma exclusão** para as pastas do Pertin, para o antivírus não apagar de novo.

PASTA	O QUE TEM
`%LOCALAPPDATA%\Pertin`	O Pertin para Windows (instalado no seu usuário).
`C:\Program Files\Pertin Acesso Permanente`	O serviço do acesso permanente (só se você ligou o acesso permanente).
`C:\Program Files\Ritmo`	O agente do Pertin Equipe (só nos computadores monitorados).

Passo a passo no Windows Defender

O Windows Defender é o antivírus que já vem no Windows. Você vai precisar de um usuário administrador.

1. Devolver o arquivo que foi para a quarentena

1. Abra **Segurança do Windows** → **Proteção contra vírus e ameaças**.
2. Clique em **Histórico de proteção**.
3. Abra o item que cita o Pertin (o caminho do arquivo mostra uma das pastas da tabela acima, ou o **Pertin-setup.exe**).
4. Clique em **Ações** e escolha **Restaurar** (ou **Permitir no dispositivo**). Confirme o aviso do Windows com **Sim**.

2. Criar a exclusão para não acontecer de novo

1. Em **Proteção contra vírus e ameaças**, procure **Configurações de proteção contra vírus e ameaças** e clique em **Gerenciar configurações**.
2. Role até **Exclusões** e clique em **Adicionar ou remover exclusões**.
3. Clique em **Adicionar exclusão** → **Pasta**.
4. Escolha a pasta. Para a pasta do usuário, digite `%LOCALAPPDATA%\Pertin` na barra de endereço da janela e aperte `Enter`. Clique em **Selecionar pasta**.
5. Repita para as outras pastas da tabela que existem neste computador.
6. Se o instalador foi apagado, baixe de novo pelo endereço oficial e instale.

Outros antivírus

Avast, AVG, Kaspersky, Norton, ESET, McAfee e outros têm o mesmo caminho, com nomes diferentes:

- Abra o antivírus e procure **Quarentena** (ou “Baú de vírus”, “Itens bloqueados”). Restaure o arquivo do Pertin.
- Depois procure **Exceções**, **Exclusões** ou **Lista de permissões** e adicione as mesmas pastas da tabela.
- Em computador de empresa com antivírus gerenciado, quem faz isso é o técnico de TI (pelo console do antivírus).

Quando chamar o suporte

✓ **Fale com a gente**

Se o antivírus continuar removendo o Pertin depois da exclusão, ou se você não encontrou as opções, escreva para **contato@ktechai.com.br** informando:

- o **nome do antivírus** (e a versão, se souber);
- o **nome da ameaça** que ele mostrou (por exemplo, "Trojan:Win32/…");
- se foi o instalador, o Pertin, o acesso permanente ou o agente do Pertin Equipe.

Com essas informações a KTech AI também pede ao fabricante do antivírus a revisão do falso positivo.

8 Dicas de segurança

- **Suporte de verdade nunca pede senha de banco nem código do Pix.** Só clique em **Permitir acesso** se você conhece quem está pedindo.
- Por padrão a senha temporária muda depois de cada acesso. Se o técnico precisar entrar de novo, passe a senha nova.
- Marque como confiável só o computador de um técnico que você conhece: ele entra sem você clicar em Permitir acesso.
- Depois de 10 senhas erradas em 10 minutos, o Pertin bloqueia a entrada com senha por um tempo e mostra até que horas.
- Você pode encerrar qualquer acesso a qualquer momento: botão **Encerrar acesso**.
- Baixe o Pertin só do endereço oficial. Desligar uma proteção do Windows (capítulo 7) vale só para o arquivo oficial.
- No Pertin Equipe, ligue a verificação em duas etapas para todos os gestores.

9 Solução de problemas

> ⚠ **O Windows ou o antivírus bloqueou ou apagou o Pertin**
>
> Veja o **capítulo 7**: tela “O Windows protegeu o computador”, Controle Inteligente de Aplicativos e antivírus acusando “trojan”.

O técnico diz que o computador está desligado

Mensagem para o técnico: “Esse computador está desligado ou sem internet.”

1. Confira se o Pertin está aberto: deve aparecer o ícone perto do relógio.
2. Veja a frase embaixo da janela. Se estiver “Sem conexão com o servidor. Verifique sua internet.”, o problema é a internet.
3. Em rede de empresa, o firewall ou o proxy pode estar bloqueando. Fale com o técnico de TI.

“Senha incorreta”

- Confira os números com o cliente. Lembre que a senha temporária muda depois de cada acesso.
- **Acesso permanente:** a senha fixa só vale no ID do acesso permanente, não no ID normal (capítulo 3). Este é o erro mais comum.
- Muitas tentativas erradas bloqueiam a entrada por alguns minutos: “Muitas tentativas. Aguarde alguns minutos.”

Não consigo mexer numa janela de administrador

Por uma regra de segurança do Windows, um programa comum não consegue clicar nem digitar em janelas abertas “como administrador”, nem no aviso “Deseja permitir...?”. No acesso normal, a imagem dessa janela fica parada e aparece “Aguardando a confirmação do administrador na tela do cliente”: o cliente precisa clicar em **Sim**. Para controlar essas janelas sem ninguém, use o acesso permanente e conecte pelo ID do acesso permanente.

A tecla Windows abre o menu Iniciar do meu computador

- Os atalhos só vão para o cliente quando a janela do acesso está em foco: clique uma vez na imagem antes de usar o teclado.
- Use o menu **Teclas especiais** da barra do acesso: ele manda a tecla Windows, Alt+Tab e outros atalhos direto para o cliente.
- Mantenha o Pertin atualizado: as versões novas corrigiram esse problema.

O Ctrl+Alt+Del está apagado

Ele aparece como “Disponível com o acesso permanente”. O Windows só aceita o `Ctrl+Alt+Del` vindo de um serviço, por isso ele funciona apenas no acesso permanente (Pertin Pro).

O computador não aparece online no Pertin Equipe

1. Confira se o computador está ligado, com internet, e se o ícone do Pertin Equipe está perto do relógio.
2. Espere até 5 minutos depois de ligar: o agente volta sozinho depois de reiniciar, até sem rede no começo.
3. Para o técnico de TI: no PowerShell, `Get-Service RitmoAgente` deve mostrar “Running”. Os registros ficam em `C:\ProgramData\Ritmo\logs\`.
4. Antivírus ou firewall da empresa podem bloquear o agente ou o acesso a equipe.ktechai.com.br (veja o capítulo 7).

Rede de empresa (para o técnico de TI)

O Pertin usa conexão direta entre os dois computadores (WebRTC). Quando não dá, a imagem passa por um servidor de retransmissão (TURN, porta 443). Normalmente nenhuma porta precisa ser liberada. O acesso pode falhar se o firewall ou o proxy da empresa bloquear todo o tráfego UDP. O agente do Pertin Equipe só usa HTTPS de saída para equipe.ktechai.com.br.

> ✓ **Precisa de ajuda?**
>
> Fale com a KTech AI pelo e-mail **contato@ktechai.com.br** ou pelo site **ktechai.com.br**.

Pertin e Pertin Equipe são produtos da KTech AI. Este guia descreve o Pertin 0.10.5 para Windows, o Pertin para Android disponível na Google Play e o painel do Pertin Equipe em novembro de 2026. Telas e textos podem mudar em versões novas. Atualizado em 12/11/2026.