ktech ai

pertin

Mesmo longe, sempre pertin.

MANUAL DO TÉCNICO

Dar suporte remoto com o Pertin

No Windows e no Android: conectar, controlar, transferir arquivos, usar o Kai e os recursos do Pertin Pro.



Atualizado em 12/11/2026 · Windows 0.10.5 · Android na Google Play

ktechai.com.br

Sumário

1 **Como o Pertin funciona** 3
Grátis e Pertin Pro 3

2 **O que o cliente vê** 4
Onde estão o ID e a senha 4
O pedido de acesso 4
Durante e depois do acesso 5

3 **Acessar um computador pelo Windows** 6
Conectar pelo acesso permanente 6

4 **A janela do acesso** 8
A barra de cima, da esquerda para a direita 8
Teclado e teclas especiais 9
Transferir arquivos 9
Copiar e colar entre os computadores 9
Conversa com o cliente 9
Janelas de administrador e o aviso "Deseja permitir...?" 9
Qualidade da imagem 10

5 **Permissões e senha (no computador acessado)** 11

6 **Computadores confiáveis** 12

7 **Conta e assinatura do Pertin Pro** 13
Assinar pelo site 13
Entrar no Pertin do Windows 14

8 **Recursos do Pertin Pro** 15
Marca própria 15
Histórico de acessos 15
Equipe de técnicos (plano Pro Equipe) 15
Kai: relatório do atendimento e dúvidas 15
Acesso permanente 16

9 **O Pertin no Android** 17
Conectar 17
Gestos na tela 17
O botão flutuante 18
Teclado e atalhos 18
Gerenciar o computador 18
Segundo plano e reconexão 18
Arquivos no celular 19
Kai e aba Equipe no celular 19

10 **Dicas e problemas comuns** 20
Antivírus ou Windows bloqueou? 20

1 Como o Pertin funciona

Dois números e um botão. No acesso comum, o técnico só entra quando o cliente permite.

1. O cliente abre o Pertin e passa para você o **ID** (9 números) e a **senha** (6 números).
2. Você digita os dois no seu Pertin e clica em `Conectar`.
3. No computador do cliente aparece o pedido. O cliente confere o seu nome e clica em `Permitir acesso`.
4. Pronto: você vê a tela do cliente e usa o mouse e o teclado dele.
5. No fim, qualquer um dos dois encerra. Por segurança, a senha do cliente é trocada.

> **Feito contra o golpe da "falsa central"**
>
> No acesso comum, sem o clique do cliente em **Permitir acesso** o técnico não entra, mesmo com o ID e a senha. O próprio pedido avisa: "Suporte de verdade nunca pede senha de banco nem código do Pix."
>
> Há duas exceções, e as duas são escolha do dono do computador: os **computadores confiáveis** marcados para entrar sem perguntar (capítulo 6) e o **Acesso Permanente** do Pertin Pro (capítulo 3). Nos dois casos o cliente vê o aviso de acesso e pode encerrar quando quiser. A conexão é cifrada.

Grátis e Pertin Pro

RECURSO	GRÁTIS	PERTIN PRO
Acesso com ID, senha e "Permitir acesso"	Sim	Sim
Arquivos, teclas especiais, área de transferência, permissões	Sim	Sim
Computadores confiáveis	Até 3	Sem limite
Acesso permanente (sem ninguém por perto, inclusive Ctrl+Alt+Del)	Não	Sim
Histórico de acessos	Não	Sim
Marca própria (nome e logo da sua empresa)	Não	Sim
Kai (relatório do atendimento e dúvidas)	Não	Sim

Preços em novembro de 2026: Pro Solo R$ 24,90 por mês (R$ 134,90 semestral, R$ 249,90 anual). Pro Equipe R$ 29,90 por técnico por mês, a partir de 2 técnicos (R$ 161,90 semestral, R$ 299,90 anual, por técnico). Os valores vêm do servidor e podem mudar: confira em **pertin.ktechai.com.br/conta**.

2 O que o cliente vê

Conhecer a tela do cliente ajuda a guiá-lo pelo telefone.

Onde estão o ID e a senha



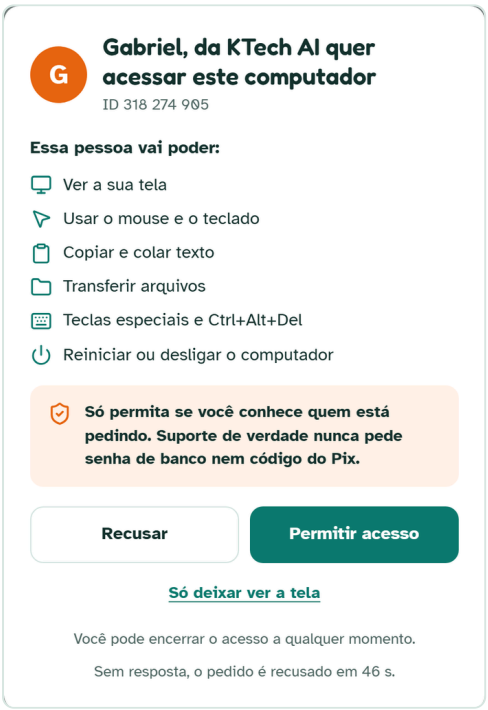
Aba Receber ajuda. Números de exemplo.

Peça para o cliente:

1. Abrir o Pertin (ícone perto do relógio ou menu Iniciar).
2. Ficar na aba **Receber ajuda**.
3. Ler os números de **Seu ID** e **Senha**, ou clicar em **Copiar ID e senha** e colar no WhatsApp para você.

Os números aparecem em grupos de 3, numa fonte feita para não confundir 0 com O e 1 com I, fácil de ditar por telefone.

O pedido de acesso



O pedido na tela do cliente.

O cliente vê "[seu nome] quer acessar este computador", o seu ID e a lista "Essa pessoa vai poder:" (ver a tela, usar o mouse e o teclado, copiar e colar, transferir arquivos...). Com o Pro e a marca própria, aparece também "Empresa: ...".

Botões:

- **Permitir acesso**: libera.
- **Recusar**: recusa.
- **Só deixar ver a tela**: libera só a imagem, sem mouse e teclado.

Sem resposta, o pedido é recusado sozinho depois de alguns segundos (a contagem aparece embaixo).

Durante e depois do acesso



Barra no Pertin do cliente durante o acesso.

Enquanto você está conectado, o Pertin do cliente mostra "[seu nome] está acessando este computador" e há quanto tempo. O cliente pode:

- `Pausar mouse e teclado` (e depois `Liberar mouse e teclado`);
- abrir **Permissões** e mudar o que você pode fazer;
- `Encerrar acesso` a qualquer momento.

No fim aparece "Acesso encerrado" e "Por segurança, a senha foi trocada." O Pertin oferece "Confiar em [seu nome]?": se o cliente clicar em `Confiar neste técnico`, você passa a entrar sem senha (capítulo 6).

3 Acessar um computador pelo Windows

Na aba “Acessar outro computador” do seu Pertin.



Aba **Acessar outro computador**.

1. Abra o Pertin e clique na aba `Acessar outro computador`.
2. Na primeira vez, o Pertin pede `Seu nome para o cliente` (por exemplo, “Gabriel, da KTech AI”). Digite e clique em `Salvar`. Para mudar depois, use o link `Alterar`.
3. Em `ID do outro computador`, digite os 9 números.
4. Em `Senha`, digite a senha que o cliente passou.
5. Se quiser só olhar, marque `Ver só a tela`.
6. Clique em `Conectar`.
7. Aparece **“Esperando o cliente permitir o acesso...”**. Peça para o cliente clicar em **Permitir acesso**.
8. A janela do acesso abre com a tela do cliente.

Os computadores acessados ficam na lista **Recentes**, logo abaixo, para reconectar mais rápido. Os computadores que confiam em você aparecem com a etiqueta **Entra sem senha**.

Mensagens de erro

MENSAGEM	O QUE FAZER
“O ID tem 9 números. Confira com o cliente.”	Faltou ou sobrou número.
“Senha incorreta. Confira com o cliente.”	A senha temporária muda depois de cada acesso. Peça a senha atual. No acesso permanente, veja o quadro abaixo.
“Esse computador está desligado ou sem internet.”	Peça para o cliente abrir o Pertin e conferir a internet.
“Esse computador já está em outro atendimento. Tente daqui a pouco.”	Outra pessoa está conectada.
“Muitas tentativas. Aguarde alguns minutos.”	Senhas erradas demais. Espere e confira a senha.

Conectar pelo acesso permanente Pro

Quando o dono do computador liga o acesso permanente, ninguém precisa clicar em Permitir: foi ele quem escolheu deixar a entrada liberada para quem tem os dados. O cliente continua vendo o aviso de que alguém está acessando. Você usa outro par de dados:

1. Em `ID do outro computador`, digite o **ID do acesso permanente** (não o “Seu ID” da aba Receber ajuda).
2. Em `Senha`, digite a **senha fixa** (8 a 128 caracteres) que foi criada ao ligar o acesso permanente.

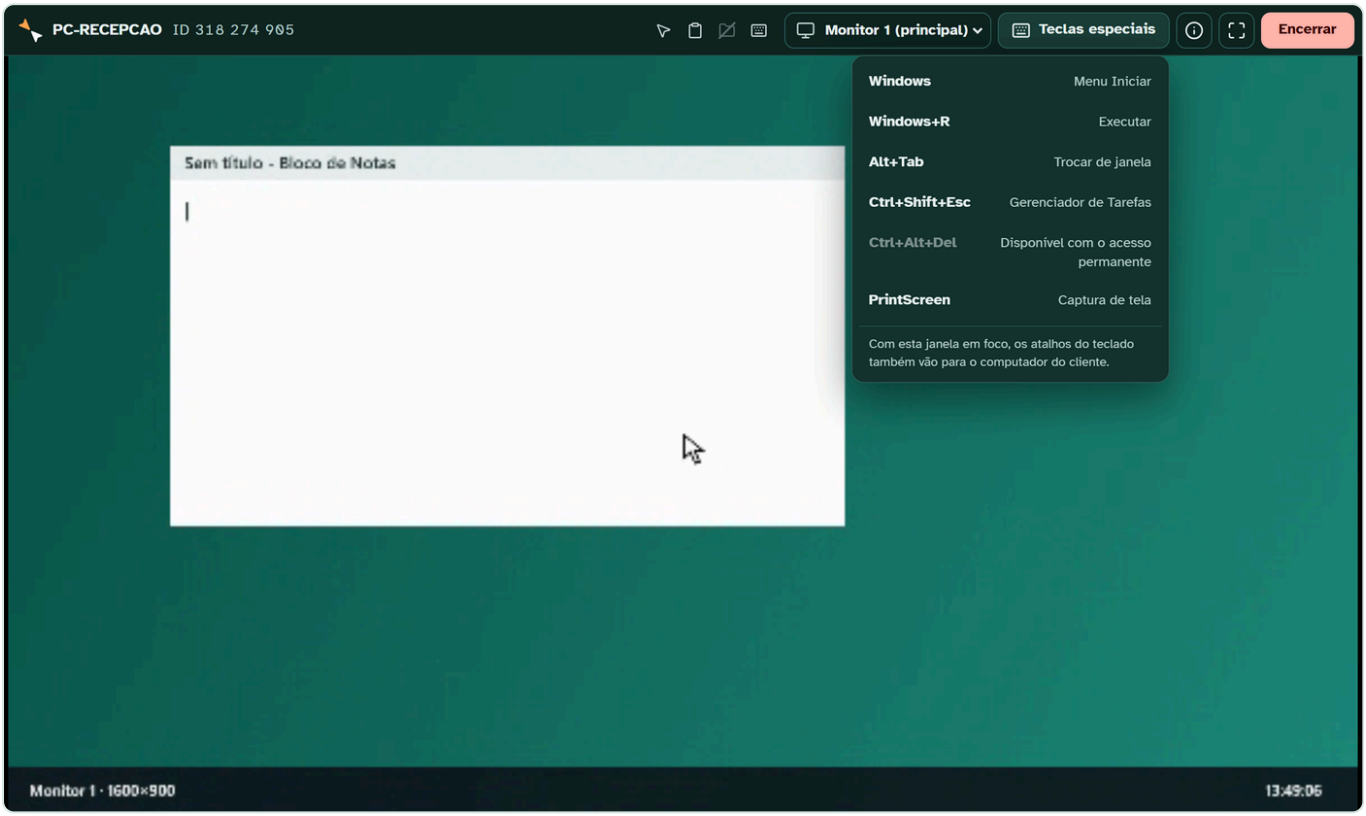
3 Clique em `Conectar`. Você entra direto.

> **“Senha fixa incorreta. Confira com quem ligou o acesso permanente.”**
> A senha fixa só funciona com o ID do acesso permanente. Se você usar o ID normal, a senha fixa é recusada. Peça o ID que aparece em **Configurações** → **Segurança** → **acesso permanente** no computador do cliente.

Como ligar o acesso permanente: veja o Guia de Instalação (na mesma página de materiais). Ele instala um serviço do Windows e pede senha de administrador.

4 A janela do acesso

Tudo o que dá para fazer enquanto você controla o computador do cliente.



Janela do acesso com o menu Teclas especiais aberto. Tela ilustrativa de uma versão anterior: a barra atual (0.10.4 em diante) tem visual novo e o botão Tamanho real.

A barra de cima, da esquerda para a direita

ITEM	PARA QUE SERVE
Nome e ID	O computador que você está acessando.
Ícones pequenos	O que o cliente liberou: mouse, área de transferência, arquivos, teclado. Riscado = não liberado (por exemplo, "O cliente não liberou o controle").
Monitor	Troca de monitor quando o cliente tem mais de um. O principal aparece como "(principal)".
Transferir arquivos	Enviar e baixar arquivos. Só aparece se o cliente liberou arquivos.
Teclas especiais	Atalhos que o seu teclado não manda sozinho (tabela abaixo).
Ícone "i"	Diagnóstico da imagem (resolução, quadros, conexão). Atalho `Ctrl+Shift+D`.
Tamanho real novo	Mostra a tela do cliente em tamanho 1:1, sem reduzir, com barras de rolagem. Use para ler texto pequeno numa tela grande. Clique de novo para voltar a caber na janela.
Ícone de tela cheia	Tela cheia / sair da tela cheia.

Encerrar	Termina o acesso.

Teclado e teclas especiais

Com a janela do acesso em foco (clique uma vez na imagem), o que você digita e os atalhos do teclado vão para o computador do cliente. O menu `Teclas especiais` manda com certeza:

TECLA	O QUE FAZ NO CLIENTE
`Windows`	Menu Iniciar
`Windows+R`	Executar
`Alt+Tab`	Trocar de janela
`Ctrl+Shift+Esc`	Gerenciador de Tarefas
`Ctrl+Alt+Del`	Tela de segurança do Windows. **Só no acesso permanente (Pro)**; fora dele aparece "Disponível com o acesso permanente".
`PrintScreen`	Captura de tela

As teclas especiais dependem do cliente liberar "Teclas especiais e Ctrl+Alt+Del" nas permissões dele. Mesmo liberado, o Ctrl+Alt+Del só funciona no acesso permanente.

Transferir arquivos

1. Clique em `Transferir arquivos`.
2. `Enviar arquivo`: escolha o arquivo no seu computador. Você também pode arrastar arquivos para a janela do acesso. Eles vão para a pasta **Downloads\Pertin** do computador do cliente.
3. `Baixar arquivo do cliente`: o cliente escolhe o arquivo no computador dele. Ele chega na sua pasta **Downloads**.

O painel **Transferências** mostra o andamento (`Limpar concluídas` limpa a lista). Limite de 2 GB por arquivo. Pastas não podem ser enviadas: envie os arquivos.

Copiar e colar entre os computadores

Não tem botão: é automático. Copie um texto no seu computador e aperte `Ctrl+V` na janela do acesso: o texto é colado no cliente. Funciona se o cliente liberou "Copiar e colar texto".

Conversa com o cliente

O Pertin não tem chat. Converse por telefone ou WhatsApp durante o atendimento.

Janelas de administrador e o aviso "Deseja permitir...?"

Quando o cliente abre algo "como administrador", o Windows mostra o aviso do Controle de Conta de Usuário. No acesso normal, o Pertin mostra "Aguardando a confirmação do administrador na tela do cliente (o cliente precisa clicar em Sim)" e a imagem fica parada até lá.

Também por regra do Windows, no acesso normal o seu mouse e teclado não funcionam em janelas abertas como administrador (por exemplo, um Prompt de Comando de administrador). Para isso, use o acesso permanente, que roda como serviço do Windows e controla essas janelas, a tela de bloqueio e o Ctrl+Alt+Del.

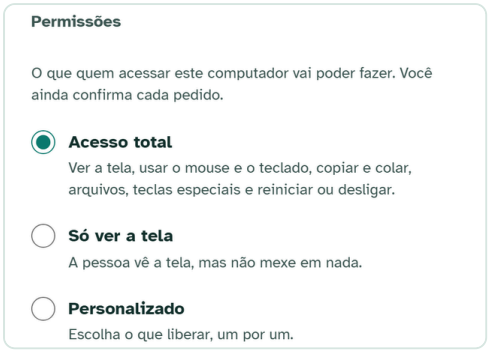
Qualidade da imagem

Não há seletor de qualidade: o Pertin ajusta sozinho conforme a conexão. Se a internet estiver fraca, aparece "Imagem com menos nitidez: a conexão com o cliente está lenta." Para ver os números, abra o diagnóstico (`Ctrl+Shift+D`).

> **Imagem mais nítida a partir da versão 0.10.5**
>
> A 0.10.5 melhorou o vídeo: o Pertin comprime melhor a imagem, então ela chega mais nítida com a mesma internet. E quando a tela do cliente para de mexer, o Pertin manda uma imagem bem nítida, boa para ler texto. Para letra muito pequena, use também o botão **Tamanho real**. Os dois lados precisam estar atualizados.

5 Permissões e senha (no computador acessado)

O cliente decide o que o técnico pode fazer. Configure isso nos computadores que você atende.

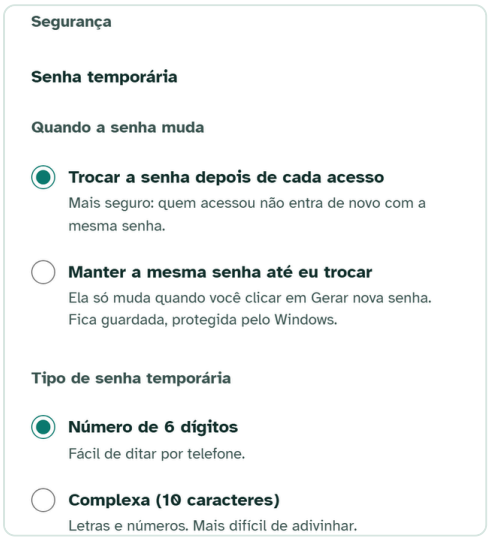


Configurações → Permissões.

Em **Configurações** (engrenagem) → **Permissões**:

- `Acesso total`: ver a tela, usar mouse e teclado, copiar e colar, arquivos, teclas especiais e reiniciar ou desligar.
- `Só ver a tela`: a pessoa vê, mas não mexe.
- `Personalizado`: escolha um por um ("Usar o mouse e o teclado", "Copiar e colar texto", "Transferir arquivos", "Teclas especiais e Ctrl+Alt+Del", "Reiniciar ou desligar o computador").

No acesso comum, o cliente ainda confirma cada pedido.



Configurações → Segurança → Senha temporária.

Em **Segurança** → **Senha temporária**:

Quando a senha muda: `Trocar a senha depois de cada acesso` (padrão, mais seguro) ou `Manter a mesma senha até eu trocar`.

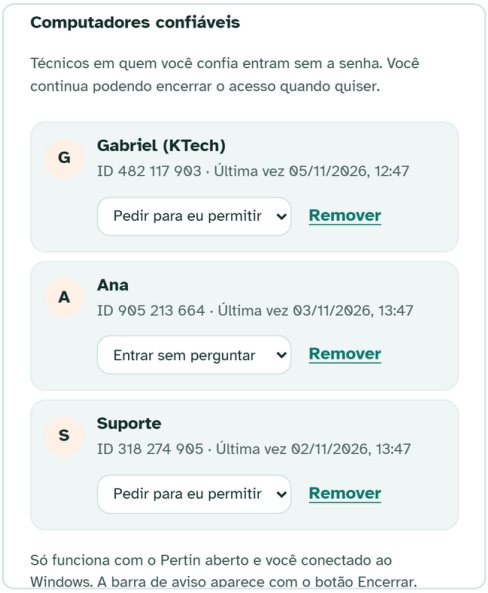
Tipo de senha temporária: `Número de 6 dígitos` (fácil de ditar) ou `Complexa (10 caracteres)`, com letras e números.

Depois de muitas senhas erradas seguidas, o Pertin trava a entrada com senha por um tempo e mostra até que horas.

6 Computadores confiáveis

Para clientes fixos: você entra sem pedir a senha toda vez.

1. Faça um acesso normal, com ID e senha.
2. No fim, o cliente vê “Confiar em [seu nome]?” e clica em **Confiar neste técnico**.
3. Daí em diante, você conecta a esse computador sem senha. Ele aparece em **Recentes** com a etiqueta “Entra sem senha”.



No computador do cliente: Configurações → Segurança → Computadores confiáveis. Dados de exemplo.

No computador do cliente, em **Computadores confiáveis**, cada técnico tem uma opção, escolhida pelo dono do computador:

- **Pedir para eu permitir**: entra sem senha, mas o cliente ainda clica em Permitir;
- **Entrar sem perguntar**: entra direto, sem o clique (é uma das exceções do capítulo 1);
- **Remover**: tira a confiança.

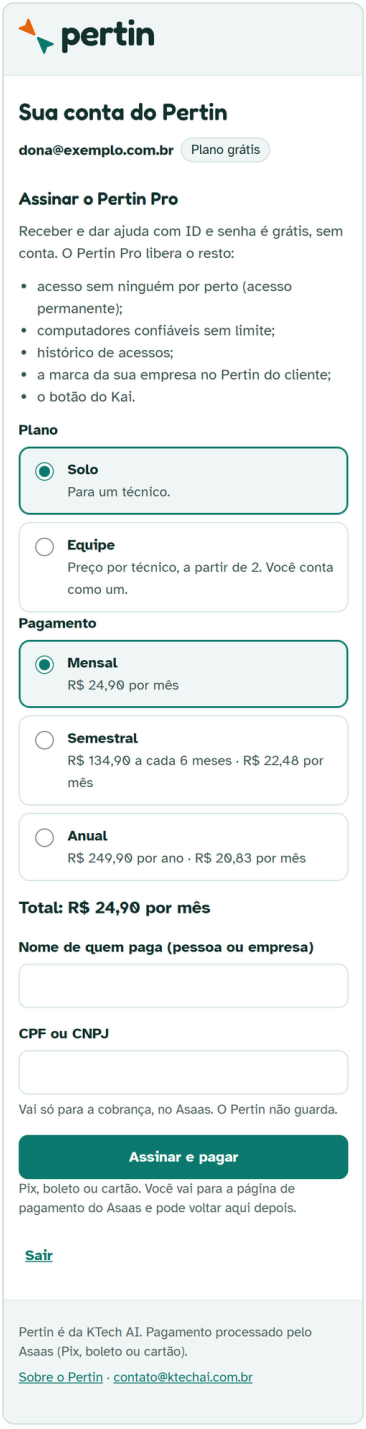
Só funciona com o Pertin aberto e alguém conectado ao Windows; a barra de aviso aparece com o botão Encerrar.

No grátis, até 3 computadores confiáveis; no Pro, sem limite.

7 Conta e assinatura do Pertin Pro

A conta é o seu e-mail. Assine pelo site e entre com o mesmo e-mail no Windows e no celular.

Assinar pelo site



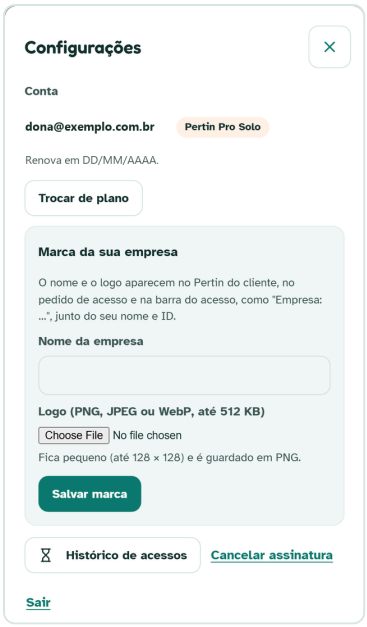
pertin.ktechai.com.br/conta. Dados de demonstração.

1. Abra **pertin.ktechai.com.br/conta** no navegador.
2. Digite o e-mail em `Seu e-mail` e clique em `Receber código`.
3. Digite o código de 6 dígitos que chegou no e-mail (vale 10 minutos) e clique em `Entrar`.
4. Escolha o **Plano**: `Solo` (um técnico) ou `Equipe` (preço por técnico, a partir de 2; você conta como um).
5. Escolha o **Pagamento**: `Mensal`, `Semestral` ou `Anual`. O total aparece embaixo.
6. Preencha **Nome de quem paga** (pessoa ou empresa) e **CPF ou CNPJ** (vai só para a cobrança, no Asaas).
7. Clique em `Assinar e pagar` e pague por Pix, boleto ou cartão na página do Asaas.
8. Volte para a página: "Pagamento confirmado: o Pertin Pro está valendo."

Na mesma página você pode `Trocar de plano`, `Cancelar assinatura` e, no plano Equipe, convidar técnicos.

> **Atraso e cancelamento**
>
> Se o pagamento atrasar, o Pro continua por 5 dias. Se cancelar, ele vale até o fim do período já pago.

Entrar no Pertin do Windows



Configurações → Conta, com o Pro ativo. Dados de exemplo.

1. Engrenagem (Configurações) → **Conta**.
2. Digite o e-mail em `Seu e-mail` → `Receber código`.
3. Digite o código de 6 dígitos → `Entrar`.
4. Aparece o selo do plano: Plano grátis, Pertin Pro Solo ou Pertin Pro Equipe, e a data de renovação.

Na Conta ficam também a Marca da sua empresa, o botão `Histórico de acessos`, `Cancelar assinatura` e `Sair`. O plano é conferido ao abrir as Configurações e a cada 6 horas.

> **Pro pelo Pertin Equipe**
>
> Gestores de empresas com o Pertin Equipe Profissional ativo e pago ganham o Pertin Pro: entre com o mesmo e-mail do painel do Equipe. Aparece “Pro incluso no plano Profissional do Pertin Equipe”.

8 Recursos do Pertin Pro

Marca própria

O nome e o logo aparecem no Pertin do cliente: no pedido de acesso e na barra do acesso, como “Empresa: …”, junto do seu nome e ID.

1. Configurações → Conta → **Marca da sua empresa**.
2. Digite o `Nome da empresa` e escolha o `Logo (PNG, JPEG ou WebP, até 512 KB)`.
3. Clique em `Salvar marca`. Para tirar, `Tirar marca`.

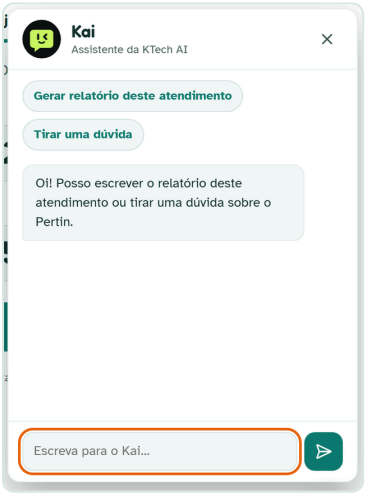
Histórico de acessos

Configurações → Conta → `Histórico de acessos`. Mostra quem acessou, qual computador, quando começou e quando terminou. Fica guardado por 1 ano.

Equipe de técnicos (plano Pro Equipe)

1. Quem paga (o dono) entra em **pertin.ktechai.com.br/conta** ou em Configurações → Conta no Pertin.
2. Em `Convidar técnico (e-mail)`, digite o e-mail do técnico e clique em `Convidar`. O contador mostra quantos técnicos estão em uso (por exemplo, “1 de 3 técnicos”).
3. O técnico entra no Pertin com o e-mail convidado e clica em `Entrar na equipe`. A conta dele passa a mostrar “Pertin Pro (equipe)”.
4. Para sair, o técnico usa `Sair da equipe`.

Kai: relatório do atendimento e dúvidas



O Kai aberto no Pertin.

O Kai é a assistente de IA da KTech AI. O botão com o rosto do Kai fica no canto de baixo da janela, para contas Pro.

1. Clique no rosto do Kai (**Falar com o Kai**).
2. Escolha `Gerar relatório deste atendimento` ou `Tirar uma dúvida`.
3. Para o relatório, o Kai pergunta “O que você fez?”. Escreva do seu jeito; o Kai organiza em tópicos. Clique em `Gerar relatório`.
4. Use `Copiar texto` para mandar ao cliente, ou `Enviar para aprovação no Kai`.

Para enviar ao Kai é preciso ligar o Pertin à sua conta do Kai uma vez: `Conectar ao Kai` e digite o **Código do Kai** (o dono gera em Ajustes do Kai; vale uma vez só).

Existe um limite de uso por hora. Se aparecer “O limite de uso do Kai acabou por enquanto…”, tente mais tarde.

Acesso permanente

Para entrar sem ninguém por perto, inclusive na tela de bloqueio, em janelas de administrador e com Ctrl+Alt+Del. Quem liga é o dono do computador, por escolha dele. Como ligar: veja o Guia de Instalação (na mesma página de materiais). Como conectar: capítulo 3 deste manual. Quem entra pelo acesso permanente aparece para o cliente com o aviso "... está acessando este computador pelo acesso permanente."

9 O Pertin no Android

O celular é o “controle remoto” do técnico: ele acessa computadores, mas não é acessado.

> **Na Google Play**
>
> Instale o Pertin pela Google Play e mantenha o app atualizado. A versão da loja já traz a aba Equipe, o teclado completo com teclas especiais, a reconexão automática e o Kai.

Conectar



Aba Acessar. Tela ilustrativa; a versão atual pode ter pequenas diferenças. Número de exemplo.

1. Abra o Pertin e fique na aba `Acessar`. O selo **Online** deve estar verde.
2. Em ENDEREÇO REMOTO, digite o ID do computador (9 dígitos) e toque em `Conectar` (a seta).
3. Digite a senha que aparece no computador do cliente e toque em `Entrar`.
4. Aguarde: “Aguardando o cliente permitir o acesso...”. O cliente clica em Permitir acesso.

Depois do primeiro acesso, cada computador vira um cartão com a prévia da tela em **Computadores** (abas `Recentes` e `Confiáveis`). Toque no cartão para reconectar. No menu do cartão (Opções): `Conectar agora`, `Remover confiança`, `Excluir dos recentes`.

No acesso permanente, use o ID do acesso permanente e a senha fixa. O app avisa: “Acesso permanente: digite a senha fixa definida no computador do cliente.”

Gestos na tela

GESTO	O QUE FAZ NO COMPUTADOR
Toque rápido com 1 dedo	Clique (botão esquerdo)
Segurar parado e soltar	Clique direito
Toque rápido com 2 dedos	Clique direito
Toque rápido com 3 dedos	Botão do meio
Segurar até vibrar e arrastar	Arrastar com o botão apertado: mover janela, selecionar texto
Arrastar 1 dedo	Mover o cursor
2 dedos deslizando para cima ou para baixo	Rolar a página

Pinça com 2 dedos	Zoom (até 6 vezes) e mover a imagem. O botão `100%` volta ao normal.

Em **Ajustes** você escolhe o **Modo de entrada do mouse** (`Trackpad (cursor)` , como num notebook, ou `Toque direto` , que clica onde o dedo toca), a velocidade da rolagem e a proporção da imagem.

O botão flutuante

Durante o acesso, o botão flutuante abre o menu:

- `Teclado` : abre o teclado do celular.
- `Trackpad` / `Toque` : troca o modo do mouse.
- `Preencher` / `Ajustar` / `Esticar` : proporção da imagem.
- `Retrato` / `Paisagem` : gira a tela.
- `Arquivos` : só se o cliente liberou.
- `Monitor` : só se o computador tem mais de um.
- `Colar` : cola no computador o texto copiado no celular.
- `Bloquear` : bloqueia o Windows do cliente.
- `Encerrar` : termina o acesso.

Embaixo da imagem ficam `Qualidade` (diagnóstico da conexão; não muda a qualidade) e `Gerenciar PC` .

Teclado e atalhos

Com o teclado aberto, aparece uma barra de teclas acima dele:

- `Ctrl` `Alt` `Shift` `Win` são “grudentas”: 1 toque vale para a próxima tecla, 2 toques travam (aparece “Ctrl •”), 3 toques desligam.
- `Fn` troca para F1 a F12 (e `abc` volta).
- Também: Esc, Tab, Del, setas, Home, End, PgUp, PgDn, Ins, Enter, Backspace, `Colar` e `Fechar teclado` .
- `Atalhos` abre as Teclas especiais: Windows (Menu Iniciar), Windows+R, Windows+D (Mostrar a área de trabalho), Windows+E (Explorador de Arquivos), Alt+Tab, Alt+F4, Ctrl+Shift+Esc, Ctrl+C/V/X/Z/A, PrintScreen e Ctrl+Alt+Del (só com o acesso permanente).

Se o cliente não liberou as teclas especiais, aparece “O cliente não liberou as teclas especiais (Windows, Alt+Tab...).” e a tecla Win some da barra.

Gerenciar o computador

Toque em `Gerenciar PC` : `Bloquear` , `Gerar nova senha` , `Reiniciar` e `Desligar` . Para reiniciar ou desligar, o cliente precisa ter liberado “Reiniciar ou desligar o computador”; o Windows avisa na tela e espera 15 segundos.

Segundo plano e reconexão

Você pode trocar de app sem perder o acesso. A notificação mostra “Acessando [computador]”, “Toque para voltar ao acesso.” e o botão Encerrar. (Precisa da permissão de notificação; veja o Guia de Instalação, na mesma página de materiais.) Fechar o Pertin na lista de apps recentes encerra o acesso.

Se a internet cair ou trocar (Wi-Fi para 4G), o Pertin tenta reconectar sozinho: “Reconectando ao servidor…” ou “Reconectando ao computador do cliente…”. Mouse e teclado esperam a conexão voltar.

Quando o cliente abre algo como administrador, aparece “Aguardando a confirmação do administrador no PC”: o cliente precisa clicar em Sim na tela dele.

Arquivos no celular

No menu `Arquivos`: `Enviar arquivo` (do celular para o computador) e `Baixar do cliente`. Os recebidos ficam em **Downloads/Pertin** (Android 10 ou mais novo). No Android 7 a 9 ficam na pasta do próprio app: use `Abrir` ou `Compartilhar`.

Kai e aba Equipe no celular

- **Kai:** com uma conta Pro conectada, aparece o botão `Falar com o Kai`, com `Gerar relatório deste atendimento` e `Tirar uma dúvida`.
- **Equipe:** a aba Equipe abre o painel do Pertin Equipe (`Abrir o painel da equipe`) com o login do gestor. A assinatura do Equipe não é feita pelo app.
- **Conta:** mostra o plano (“Plano grátis”, “Pertin Pro Solo”, “Pertin Pro Equipe”…) e a data de renovação. O app não vende o Pro: assine pelo site.

10 Dicas e problemas comuns

- **“Senha incorreta” no acesso permanente:** você usou o ID normal. Use o ID do acesso permanente.
- **A tecla Windows abriu o menu do meu computador:** clique na imagem para dar foco à janela do acesso, ou use `Teclas especiais`.
- **Não consigo clicar numa janela de administrador:** limite do Windows no acesso normal. Peça para o cliente clicar, ou use o acesso permanente.
- **A imagem ficou parada:** o cliente pode ter um aviso de administrador aberto, ou pausou o controle (“O cliente pausou o controle”).
- **Texto pequeno difícil de ler:** use o botão `Tamanho real` na barra de cima e confira se os dois lados estão na versão 0.10.5 ou mais nova.
- **O botão Transferir arquivos não aparece:** o cliente não liberou arquivos nas permissões.
- **O Kai não aparece:** ele é só para contas Pro. Confira em Configurações → Conta se você entrou com o e-mail da assinatura.

Antivírus ou Windows bloqueou?

O instalador do Pertin ainda não tem assinatura digital. Por isso o Windows pode mostrar “O Windows protegeu o computador” (clique em **Mais informações** → **Executar assim mesmo**), e alguns antivírus acusam o Pertin como ameaça. É um falso positivo comum em programas de acesso remoto ainda sem assinatura.

O passo a passo para liberar (quarentena, exclusões no antivírus e o Controle Inteligente de Aplicativos do Windows) está no Guia de Instalação (na mesma página de materiais). Se o antivírus continuar removendo, escreva para **contato@ktechai.com.br** com o nome do antivírus e o nome da ameaça que ele mostrou.

Mais problemas: veja o Guia de Instalação (na mesma página de materiais).

Precisa de ajuda?

Fale com a KTech AI pelo e-mail **contato@ktechai.com.br** ou pelo site **ktechai.com.br**. Baixe sempre a versão mais nova do Pertin para Windows em **pertin.ktechai.com.br/download/Pertin-setup.exe**.

Este manual descreve o Pertin 0.10.5 para Windows e o app Pertin para Android disponível na Google Play em novembro de 2026. Telas e textos podem mudar em versões novas. Imagens com dados de exemplo. Atualizado em 12/11/2026.