MANUAL DO APLICATIVO

Manual da Recarga pelo WhatsApp

Como carregar seu carro elétrico num carregador âmbar-e usando só o WhatsApp: sem baixar aplicativo, sem cadastro em site. Você escaneia o QR code do carregador, paga com PIX ou cartão e acompanha a recarga pela conversa.

Para quem é: motorista

Gerado em 20/11/2026

ambare.com.br

WhatsApp (31) 99224-8885

NESTE MANUAL

1. Como funciona 3
2. Primeiro acesso: o cadastro 3
3. O menu principal 5
4. Adicionar saldo 6
5. Fazer uma recarga 8
6. Durante a recarga 10
7. Encerrar a recarga, o recibo e a ociosidade 11
8. Pagamento com cartão, recarga automática e reembolsos 14
9. Reservar um carregador e fila de espera 15
10. Moradores de condomínio 15
11. Sua conta 16
12. Ajuda e suporte 16
Perguntas frequentes 17
Ainda com dúvida? 18

1. Como funciona

A recarga é feita por uma conversa de WhatsApp com a conta comercial âmbar-e carregamento de veículos elétricos (INOVBRA Ltda). Do outro lado não há uma pessoa digitando: é um assistente automático, que responde na hora, 24 horas por dia.

Você usa os botões e as listas que aparecem nas mensagens. Também pode escrever com suas palavras ("quero carregar", "quanto tenho de saldo?") e o assistente entende e leva você à tela certa.

O caminho, do começo ao fim:

1. Escaneie o QR code colado no carregador
2. Faça o cadastro (só na primeira vez: nome e CPF)
3. Adicione saldo por PIX ou cadastre um cartão
4. Conecte o cabo e toque em Iniciar recarga
5. Acompanhe e pare quando quiser
6. Retire o cabo ao terminar

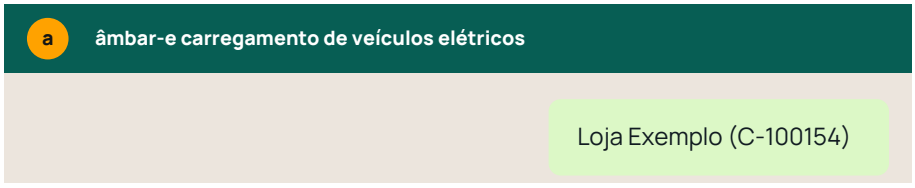
> Seu saldo não expira. O que sobrar fica na sua carteira para as próximas recargas, em qualquer carregador âmbar-e.

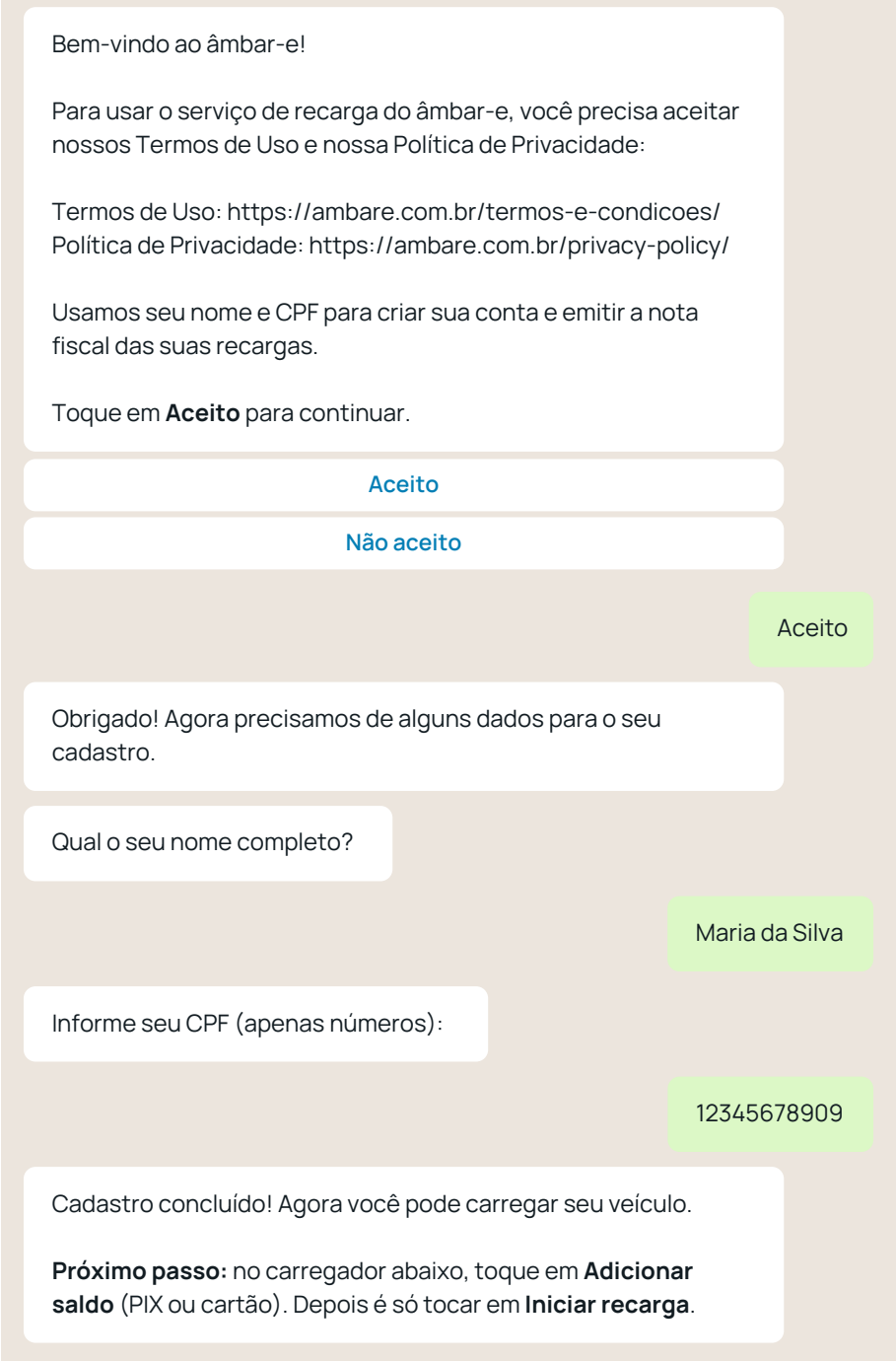
> As imagens de conversa deste manual são ilustrações montadas com o texto real das mensagens. No seu celular a aparência segue o tema do seu WhatsApp. Valores de energia (R$/kWh), taxas de reserva e de ociosidade são definidos pelo dono de cada local e aparecem sempre na própria mensagem; os valores das ilustrações são só exemplos.

2. Primeiro acesso: o cadastro

Aponte a câmera do celular para o QR code do carregador. O WhatsApp abre com o nome e o código do carregador já escritos na mensagem (por exemplo Loja Exemplo (C-100154)). Basta tocar em enviar: o assistente identifica o código no meio do texto.

Na primeira vez, o assistente pede que você aceite os Termos de Uso e a Política de Privacidade e depois pede seu nome completo e seu CPF. O CPF é usado para emitir a nota fiscal das suas recargas.





O cadastro leva menos de um minuto e termina dizendo o próximo passo

Ao terminar o cadastro, o assistente abre direto o carregador cujo QR code você escaneou. Não é preciso escanear de novo. Se você começou a conversa sem escanear (escrevendo oi, por exemplo), ele pede para abrir a câmera e escanear o QR code — ou tocar em Digitar código.

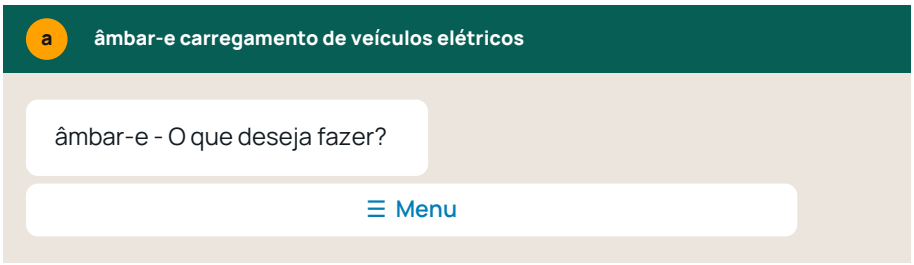
Sem o aceite dos termos não é possível usar o serviço. Se tocar em Não aceito e mudar de ideia depois, é só enviar oi ou escanear o QR code de novo.

> Já usava a recarga pelo WhatsApp antes? Na sua próxima mensagem o assistente pede o aceite dos Termos de Uso e da Política de Privacidade uma vez. Isso nunca acontece no meio de uma recarga: parar e acompanhar sempre funcionam.

Se você já tem conta em outro número de WhatsApp, por segurança o assistente não transfere a conta sozinho. Fale com o suporte (seção 12).

3. O menu principal

Escreva menu a qualquer momento para voltar a ele. As palavras oi e olá também abrem o menu. Escreva ajuda para ver o resumo de como usar e o contato do suporte.



O menu principal abre como uma lista

Opção	O que faz
Recarga em andamento	aparece só enquanto você está carregando; mostra a recarga atual
Meus carregadores	seus carregadores favoritos, com a situação de cada um
Digitar código	abre um carregador pelo código, sem escanear o QR
Meu Consumo	só para moradores de condomínio (seção 10)
Conta e pagamentos	saldo, PIX, cartões, notas fiscais e perfil
Ajuda	resumo de como usar e contato do suporte
English	muda a conversa para inglês (em inglês, a opção vira Português)

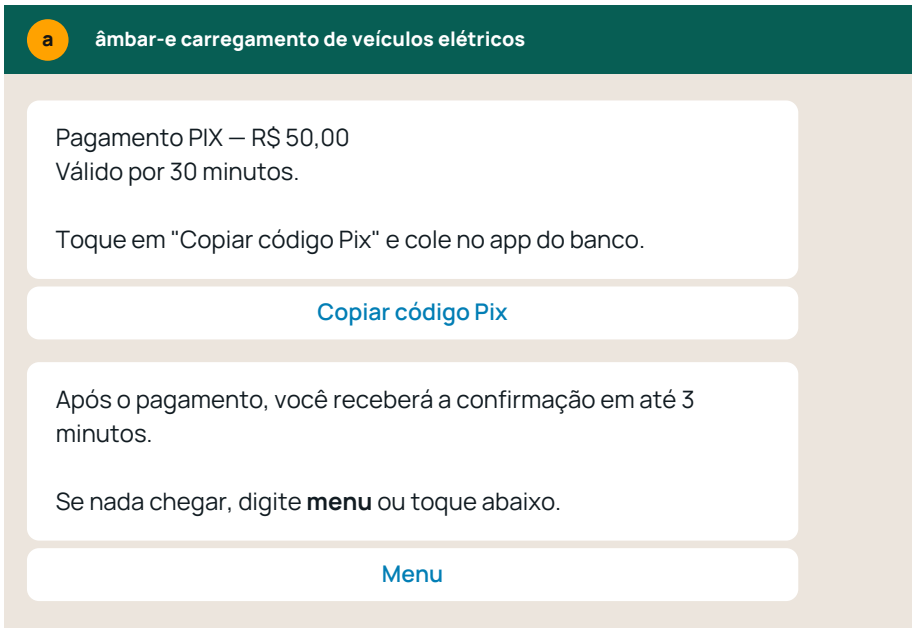
O código do carregador está impresso no próprio equipamento e no adesivo do QR code (por exemplo C-100154). Você pode simplesmente enviá-lo numa mensagem, a qualquer momento — sozinho ou junto com o nome do carregador, como vem no QR code.

4. Adicionar saldo

Abra Conta e pagamentos no menu (ou toque em Adicionar saldo, quando o assistente oferecer). Lá você vê seu saldo e, na lista Opções, os valores para adicionar.

Por PIX

Escolha PIX R$ 30, PIX R$ 50 ou PIX R$ 100. O assistente envia uma mensagem de pagamento com o botão Copiar código Pix: o código vai direto para a área de transferência.

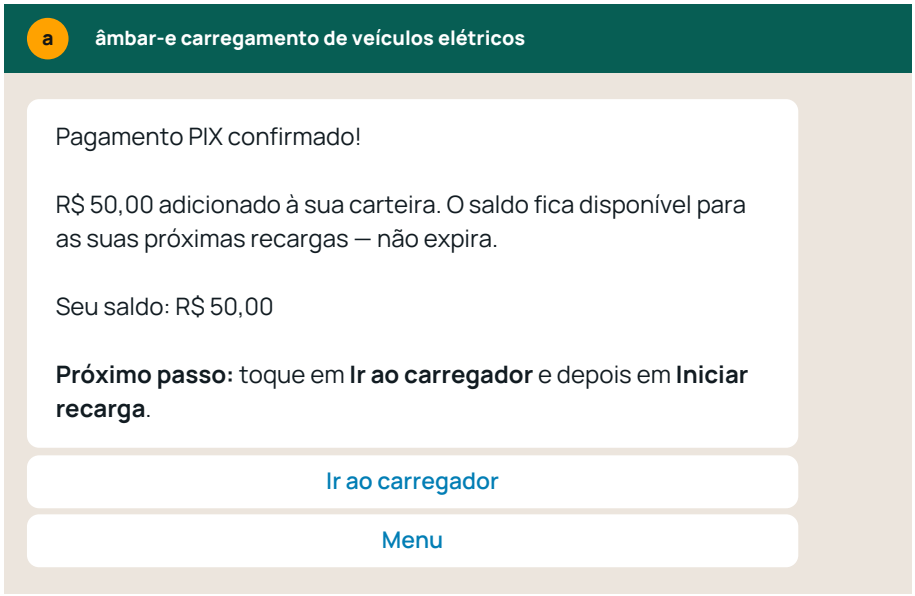


A mensagem de pagamento traz o botão Copiar código Pix

1. Toque em Copiar código Pix
2. Abra o app do seu banco, vá em PIX → Pix Copia e Cola e cole
3. Confirme o pagamento

> Se a mensagem com o botão não puder ser entregue, o assistente envia o mesmo código em texto, numa mensagem separada: toque e segure a mensagem com o código e escolha Copiar.

Em até 3 minutos chega a confirmação, já com o próximo passo:



Ir ao carregador reabre o último carregador que você tinha aberto. Se o assistente não lembrar de nenhum, ele pede para escanear o QR code ou oferece Digitar código.

O código PIX vale 30 minutos. Se não for pago, o assistente avisa que expirou e oferece Tentar de novo.

Por cartão de crédito

Primeiro cadastre um cartão (veja abaixo). Com o cartão salvo, aparecem também as opções Cartão R$ 30 / 50 / 100: o valor é cobrado no cartão e entra na carteira na hora. A confirmação também vem com o botão Ir ao carregador.

Cadastrar um cartão

Em Conta e pagamentos → Gerenciar cartões, o assistente mostra seus cartões (ou Nenhum cartão salvo.) e, logo abaixo, Adicionar cartão: com um link para a página Adicionar Cartão de Crédito. Os dados do cartão são digitados nessa página segura, nunca na conversa.

1. Abra o link (vale 15 minutos; se expirar, peça outro em Gerenciar cartões)
2. Confira o CPF do titular e preencha o nome como está no cartão
3. Informe o CEP e o número do endereço de cobrança
4. Preencha número, validade e CVV e toque em Salvar Cartão
5. Volte ao WhatsApp: chega a mensagem Cartão salvo: VISA ****1234 e o próximo passo (Ir ao carregador)

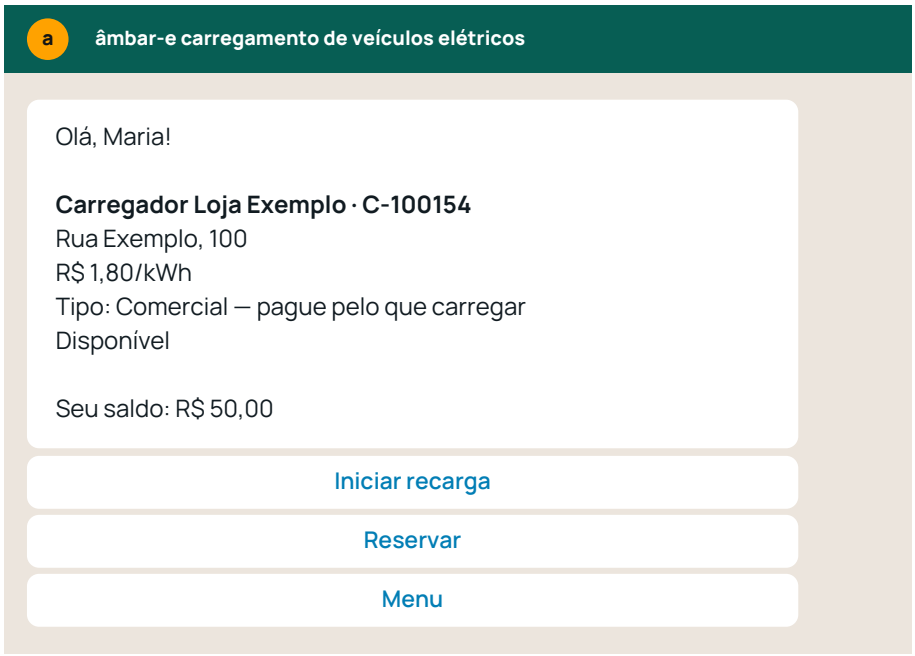
O pagamento é processado pela Pagar.me; a âmbar-e não guarda os dados do seu cartão. O cartão mais recente passa a ser o principal.

> Cartões que exigem autenticação adicional (3DS) não são aceitos. Se o seu for recusado por isso, use outro cartão ou PIX.

5. Fazer uma recarga

1. Abra o carregador

Escaneie o QR code, envie o código do carregador ou escolha um dos seus favoritos. O assistente mostra a ficha do carregador:



A ficha mostra nome e código, preço, situação do carregador e seu saldo

Confira o nome, o código e o preço por kWh antes de começar: se o nome não for o do carregador à sua frente, você escaneou ou digitou outro. O preço é definido pelo dono do carregador e pode variar de um local para outro. O coração no fim da ficha mostra se o carregador está nos seus favoritos () ou não ().

Se o carregador tiver mais de um conector livre, o assistente pergunta: Este carregador tem mais de um conector. Qual você está usando? Escolha na lista Conectores o conector onde vai plugar o cabo (Conector 1, Conector 2…); embaixo de cada um aparece Cabo conectado ou Disponível. Quando só um conector está livre, ele é escolhido sozinho; quando o QR code é de um conector específico, a ficha já mostra Conector 2.

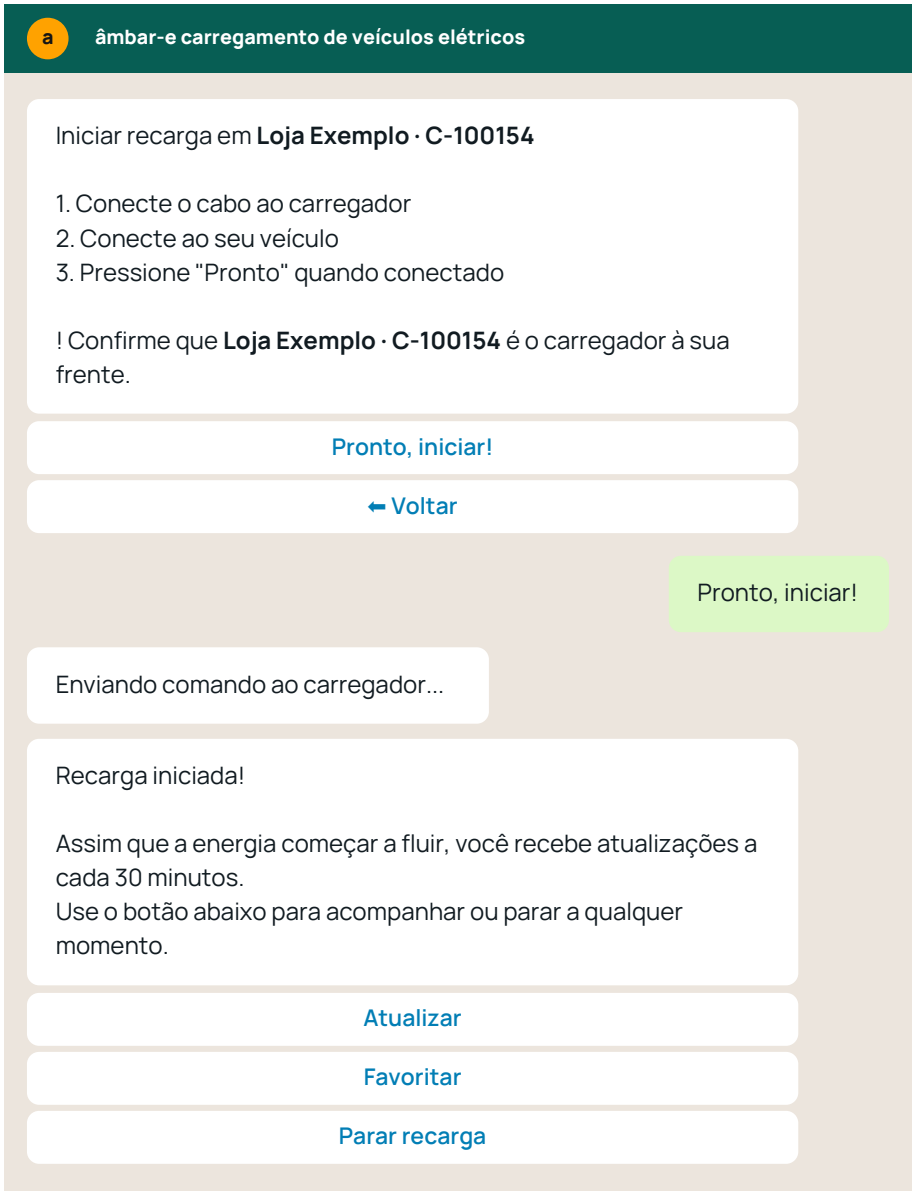
2. Escolha como pagar

- Só saldo: a recarga usa a carteira. Se o saldo cobrir pouco tempo neste carregador, o assistente avisa quantos minutos ele rende; abaixo de R$ 20,00 avisa que a recarga será encerrada quando o saldo acabar.
- Só cartão: o cartão é usado automaticamente (veja "Pagamento com cartão" na seção 8).
- Saldo e cartão: o assistente pergunta: Usar saldo ou Cartão •••• 1234.

Para iniciar é preciso saldo de pelo menos R$ 5,00 ou um cartão cadastrado. Sem nenhum dos dois, a ficha mostra Saldo insuficiente / Saldo mínimo para iniciar: R$ 5,00 e o botão vira Adicionar saldo, que abre

Conta e pagamentos. Saldo negativo (por uma taxa de ociosidade, seção 7) também bloqueia novas recargas até você adicionar saldo.

3. Conecte o cabo e confirme



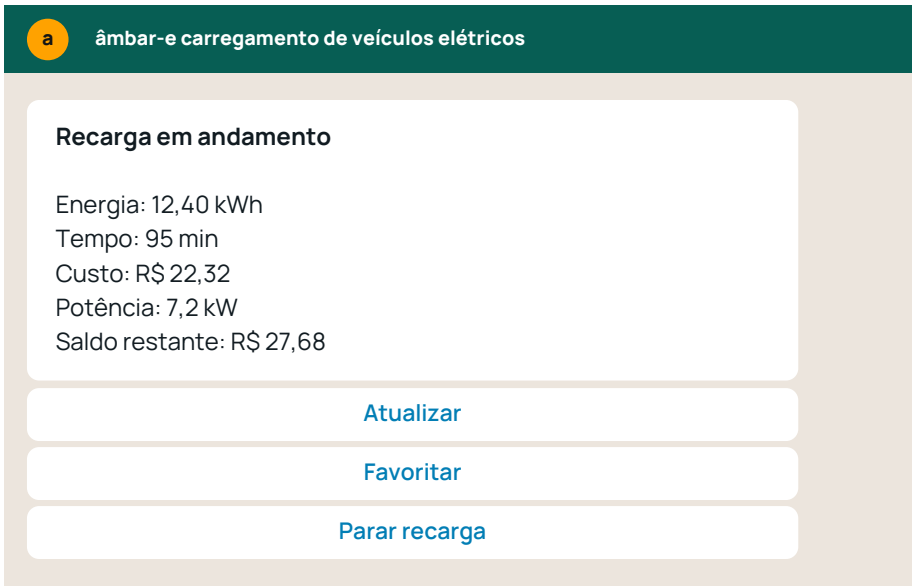
Conecte o cabo no carro antes de tocar em Pronto, iniciar! Se o cabo já estiver conectado no conector que você escolheu quando abrir o carregador, a recarga começa sozinha (Cabo detectado em … Iniciando recarga...).

Se a recarga não começar

Mensagem	O que fazer
Não detectamos o cabo conectado ao carro.	Confira se o cabo está bem encaixado no carro e toque de novo em Pronto, iniciar! Se há cabo em outro conector, o assistente oferece Usar conector 2
O carregador recusou o comando.	Aguarde 30 segundos, desconecte e reconecte o cabo e tente de novo
! O carregador aceitou o comando, mas a recarga não começou. Nenhum valor foi cobrado.	Desconecte e reconecte o cabo no carro e tente de novo. Se continuar, fale com o suporte
Este carregador acabou de ser ocupado. Nenhum valor foi cobrado.	Outra pessoa começou a usar antes. Se foi você mesmo, desconecte e reconecte o cabo
! Ainda não está carregando	O carregador está pronto, mas o carro não puxa energia: confira se o carro está destravado, o cabo firme e sem agendamento de recarga. Sem energia em alguns minutos, a sessão é encerrada sem cobrança
Carregador indisponível no momento.	O carregador está desligado ou sem conexão. Tente em alguns minutos

6. Durante a recarga

Toque em Atualizar para ver a recarga na hora. A cada 30 minutos o assistente também manda uma atualização sozinho (Atualização da recarga).



A tela da recarga em andamento

- Em carregadores rápidos (corrente contínua), aparece também a linha Bateria: 64% com a carga atual do carro. Carregadores de parede (corrente alternada) não informam a bateria.
- Pagando no cartão, a linha Saldo restante não aparece: o valor sai da reserva feita no cartão, não da carteira.

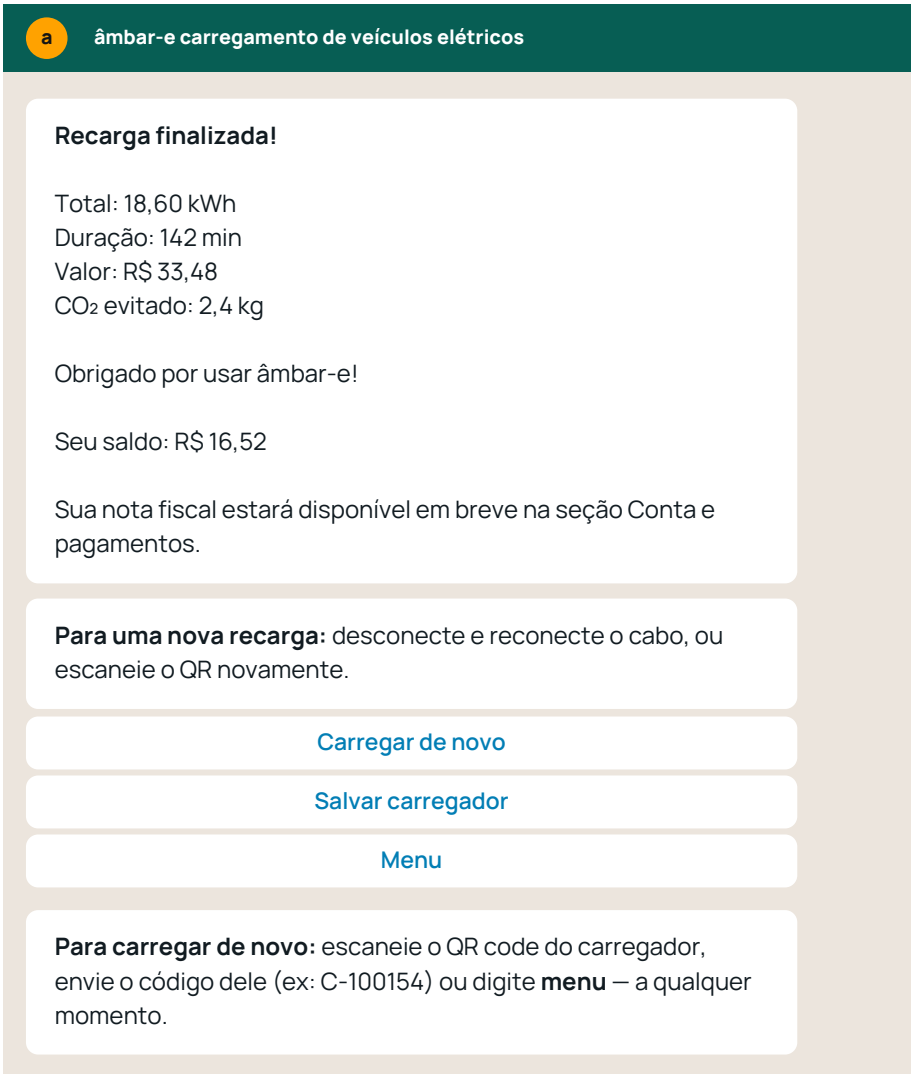
- Perdeu a mensagem? Escreva menu e toque em Recarga em andamento, ou envie de novo o código do carregador.
- Favoritar salva o carregador nos seus favoritos (até 5).
- Você só pode ter uma recarga por vez.

Saldo acabando. Quando restam R$ 20,00 ou menos, o assistente avisa uma vez (! Saldo baixo!), com o botão Adicionar saldo. Se o saldo não for completado, a recarga é encerrada automaticamente antes de zerar, com uma pequena margem de segurança que continua na sua carteira (o valor aparece na mensagem).

Se o carregador perder a conexão, você recebe um aviso depois de 10 minutos sem dados. Se continuar sem comunicação por 30 minutos, a sessão é encerrada com os últimos dados recebidos.

7. Encerrar a recarga, o recibo e a ociosidade

Toque em Parar recarga. Em seguida chega o resumo, com seu saldo atualizado e o aviso da nota fiscal:



O resumo chega assim que a recarga é encerrada

Depois, desconecte o cabo para liberar o carregador. Em locais que cobram ociosidade, isso tem prazo

(veja abaixo).

Quando a recarga termina sozinha

Motivo	O que acontece
Bateria cheia	se o carro para de puxar energia por 10 minutos, a sessão é encerrada para liberar o carregador (Bateria cheia — recarga encerrada)
Saldo esgotado	a recarga para antes do saldo zerar, com uma pequena margem que continua na carteira
Cabo desconectado do carro	a sessão termina e você recebe o resumo
Carro nunca começou a carregar	sem energia alguns minutos depois do início, a sessão é encerrada sem cobrança (e a reserva no cartão é liberada)
Falha no carregador	se o carregador reportar falha sem energia fluindo, a sessão é encerrada sem cobrança e a equipe técnica é avisada
Carregador sem comunicação	encerrada após 30 minutos sem dados
Tempo máximo do local	alguns locais limitam a duração; ao atingir o limite a recarga é encerrada e você é avisado

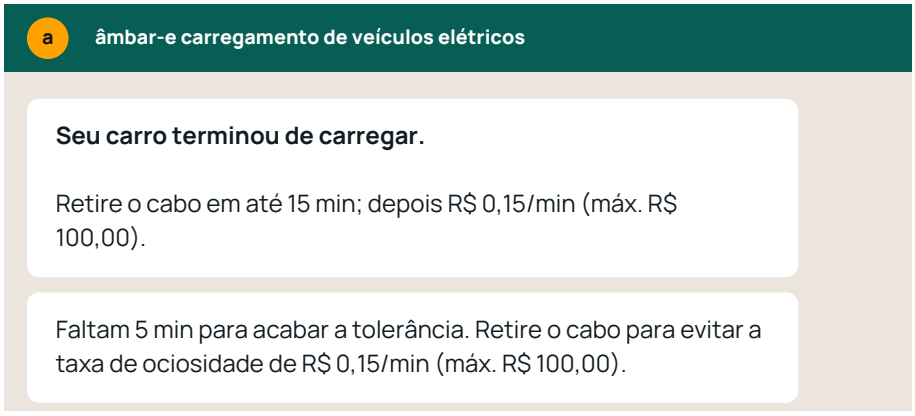
Em todos os casos você recebe o resumo com energia, tempo e valor.

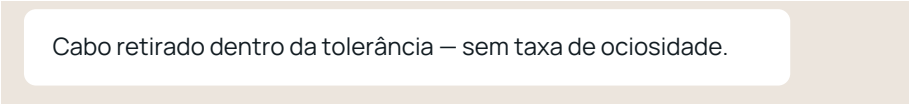
Se o valor final ainda estiver sendo calculado, o resumo avisa e a cobrança chega numa mensagem em seguida (Cobrança da recarga: 18,60 kWh — R$ 33,48). Se o carregador enviar a leitura final depois do encerramento, você recebe um Ajuste de recarga com a diferença.

Se faltou saldo, o valor que faltou (até R$ 50,00) é descontado automaticamente na próxima vez que você adicionar saldo. Enquanto isso, é preciso adicionar saldo para carregar de novo.

Taxa de ociosidade: retire o cabo

Em locais que cobram ociosidade, o carregador continua ocupado enquanto o cabo estiver conectado depois do fim da recarga. Ao terminar, o assistente avisa quanto tempo você tem para retirar o cabo (a tolerância) e quanto custa cada minuto além dela. Os valores são definidos pelo local e aparecem na mensagem; os abaixo são exemplos.



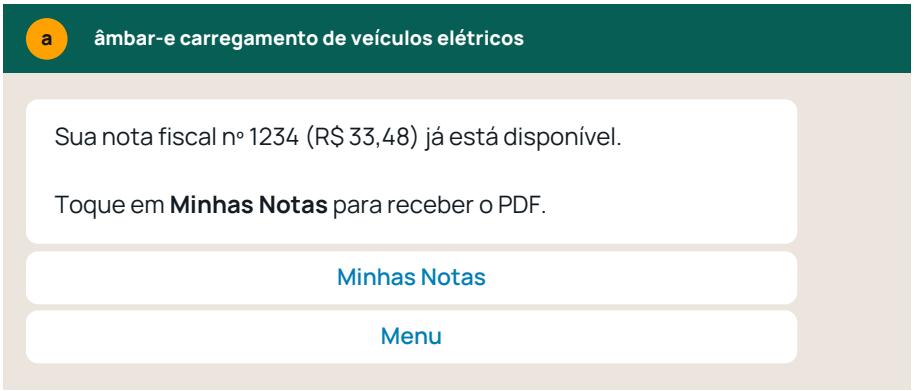


O aviso chega quando o carro termina de carregar e o cabo continua conectado

- Passou da tolerância: chega Taxa de ociosidade: R$ 3,00 (20 min além da tolerância), com o total de minutos cobrados. Pagando com saldo, a taxa é debitada da carteira (pode deixar o saldo negativo, e aí é preciso adicionar saldo antes da próxima recarga). Pagando no cartão, energia e ociosidade são cobradas juntas quando o cabo é retirado. Morador de condomínio: a taxa entra na fatura do condomínio.
- A taxa tem um teto (o máx. da mensagem). A contagem termina quando o cabo é retirado ou quando o teto é atingido.
- Nem todo local cobra ociosidade. Onde não cobra, nenhum desses avisos aparece.

Nota fiscal

A nota fiscal (NFS-e) é emitida no seu CPF depois da recarga. Quando ela fica pronta, o assistente avisa na conversa:



Esse aviso só pode ser enviado em até 24 horas depois da sua última mensagem; se a nota demorar mais que isso, ela está em Minhas Notas do mesmo jeito. Para baixá-la a qualquer momento:

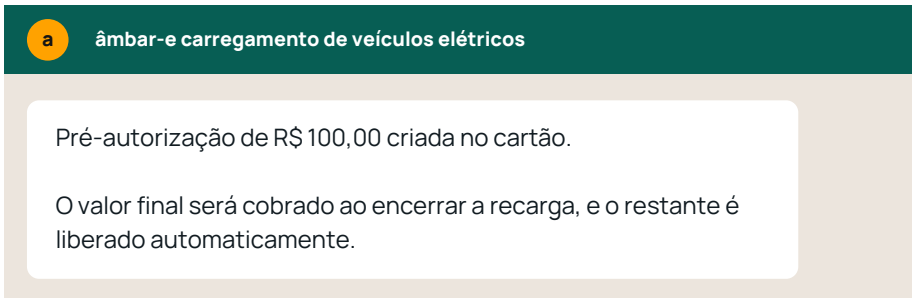
1. Menu → Conta e pagamentos → Minhas Notas
2. Toque em Ver notas e escolha a nota (data, energia e valor)
3. O assistente envia o PDF na conversa

Aparecem as 9 notas mais recentes. Se a nota de uma recarga ainda não estiver lá, aguarde um pouco: a emissão não é imediata.

8. Pagamento com cartão, recarga automática e reembolsos

Pagar uma recarga direto no cartão

Ao escolher o cartão, o assistente faz uma pré-autorização: reserva um valor no limite do cartão. A reserva cobre 28 kWh ou 1 hora na potência do carregador (o que for maior), ao preço do local, e nunca é menor que R$ 100,00. Num carregador de parede de 7 kW a R$ 1,80/kWh, por exemplo, a reserva é R$ 100,00; num carregador rápido de 120 kW a R$ 2,50/kWh, R$ 300,00.



Ao encerrar, só é cobrado o que você usou (Cobrado R$ 33,48 no cartão.); o resto da reserva é liberado pela operadora do cartão. Pagar no cartão não adiciona saldo à carteira. Onde há taxa de ociosidade, a cobrança no cartão acontece quando o cabo é retirado, energia e ociosidade juntas.

Se a recarga se aproximar do valor reservado, o assistente cobra o que já foi usado e faz uma nova reserva, sem interromper. Se o cartão recusar a nova reserva, você escolhe entre Adicionar PIX e Parar recarga. Sem resposta em 5 minutos, a recarga é encerrada.

Recarga automática da carteira

Em Gerenciar cartões, cada cartão mostra Recarga auto PIX: Ativada ou Recarga auto PIX: Desativada, com a opção Ativar recarga auto / Desativar recarga auto. Com ela ativa, quando uma recarga paga com saldo deixar a carteira com R$ 20,00 ou menos, o assistente cobra R$ 100,00 no seu cartão principal e a recarga continua sem parar. Você é avisado na hora. A opção começa desativada e pode ser desligada a qualquer momento.

Reembolsos

- A parte não usada de uma pré-autorização é liberada automaticamente.
- O saldo da carteira não é sacável. Ele fica para recargas futuras e não expira.
- Se uma recarga for encerrada por falha de medição do carregador, você é avisado e qualquer valor cobrado indevidamente é devolvido.
- Para qualquer outra cobrança que pareça errada, fale com o suporte.

9. Reservar um carregador e fila de espera

Reservar

Em carregadores comerciais, o botão Reservar segura o carregador para você. Antes de confirmar, o assistente mostra a taxa de reserva, por quanto tempo o carregador fica reservado e a multa por não comparecimento; esses valores são definidos pelo local (normalmente R$ 10,00, 15 minutos e R$ 50,00).

- A taxa de reserva é cobrada na hora da confirmação.
- Se você cancelar em até 3 minutos, a taxa volta para a carteira. Depois disso, não é reembolsada.
- Se não aparecer, é cobrada a multa de não comparecimento.
- Pagando com saldo, é preciso ter saldo para a taxa e a multa. Com cartão cadastrado, a taxa sai do saldo e a multa fica só reservada no cartão (Reservamos R$ 50,00 no seu cartão como garantia…): a reserva é liberada quando você inicia a recarga ou cancela.
- Uma reserva por vez, no máximo 3 por dia. Depois de cancelar ou perder uma reserva, espere alguns minutos para reservar o mesmo carregador de novo.

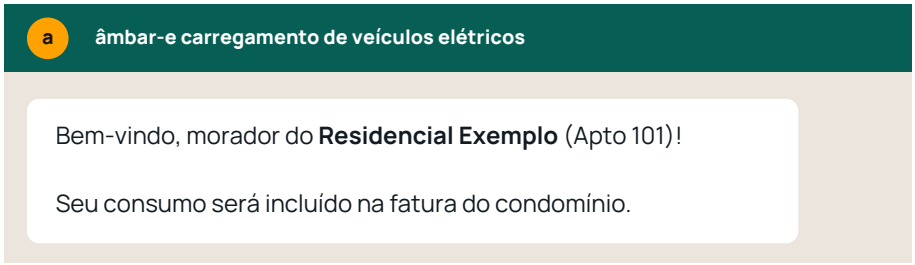
Com a reserva ativa, a ficha do carregador mostra Reservado para você! e o botão Cancelar reserva. Alguns carregadores não aceitam reserva; neles o botão não aparece.

Fila de espera

Se o carregador estiver em uso, toque em Avisar se liberar. Quando ele ficar livre, o primeiro da fila é avisado e tem 5 minutos para iniciar a recarga; depois disso a vez passa para o próximo. Para sair da fila, toque em Sair da fila.

10. Moradores de condomínio

Se o seu condomínio usa carregadores âmbar-e e seu CPF está cadastrado como morador, o assistente reconhece você no cadastro:



- Não é preciso saldo nem cartão no carregador do condomínio: a ficha mostra Sem cobrança — consumo na fatura do condomínio. e o resumo final termina com Consumo incluído na fatura do condomínio.
- O carregador do seu condomínio entra automaticamente nos seus favoritos.

- Meu Consumo, no menu, mostra energia, número de recargas e valor de cada mês (⬅ Anterior / ➡ Próximo para mudar o mês).
- Se o condomínio cobra ociosidade, a taxa também entra na fatura do condomínio.

Tipo de carregador	Quem pode usar
Privado	só o morador dono do carregador (Carregador privado. Apenas o proprietário pode utilizá-lo.)
Compartilhado	moradores do condomínio, cada um pelo próprio WhatsApp; quem não é morador vê Carregador compartilhado do condomínio. Um morador precisa iniciar a recarga pelo WhatsApp dele
Compartilhado com lista de moradores autorizados	só os moradores que o síndico incluiu na lista; os demais veem Este carregador é de uso exclusivo de moradores autorizados pelo condomínio. Se você mora aqui e precisa usá-lo, fale com o síndico.
Comercial	qualquer pessoa, pagando pelo que usar

Reservas no condomínio seguem as regras do condomínio, não as dos carregadores comerciais: sem taxa, 15 minutos, uma reserva por apartamento por dia (cancelar não devolve a reserva do dia). Se a recarga não começar no prazo, a reserva expira sem multa. Uma reserva feita no aplicativo do condomínio ou uma recarga sua iniciada em outro carregador encerra a reserva.

Em carregadores comerciais, fora do condomínio, a recarga é paga normalmente com saldo ou cartão.

11. Sua conta

Em Conta e pagamentos você vê nome, CPF, saldo, total de energia carregada e número de recargas. Na lista Opções você pode:

- Adicionar saldo por PIX (PIX R$ 30 / 50 / 100) ou, com cartão salvo, por cartão (Cartão R$ 30 / 50 / 100)
- Gerenciar cartões: cadastrar, escolher o principal, ligar ou desligar a recarga automática e remover (o assistente pede confirmação: Remover ou ⬅ Voltar)
- Minhas Notas: baixar as notas fiscais
- ✏ Editar perfil: corrigir nome ou CPF

O idioma da conversa muda pelo menu principal (English / Português).

12. Ajuda e suporte

Escrever com suas palavras. Além dos botões, você pode mandar mensagens como "quero carregar", "qual meu saldo?", "parar a recarga" ou "adicionar saldo". O assistente leva você à tela certa, onde você confirma com um botão. Ele nunca para nem inicia uma recarga só por uma mensagem escrita. Mensagens de voz ainda não são aceitas: use texto ou botões.

Palavras-chave: menu volta ao menu principal de qualquer lugar; ajuda mostra o resumo de uso e o contato do suporte.

Falar com uma pessoa: no WhatsApp (31) 99224-8885, de segunda a sexta, das 9h às 18h. O número também aparece em Ajuda, no menu. Tenha à mão o código do carregador e o horário da recarga.

Limites de segurança

Para proteger os carregadores e as contas, alguns bloqueios temporários existem:

Situação	Bloqueio
3 tentativas de início sem sucesso em 30 minutos	novas tentativas ficam bloqueadas por 30 minutos (24 horas se repetir na mesma semana)
3 cartões recusados em 24 horas	pagamento com cartão bloqueado por 24 horas (saldo e PIX continuam funcionando)
3 reservas em 24 horas	novas reservas só no dia seguinte

Se aparecer a mensagem de conta suspensa, escreva para contato@ambare.com.br.

Perguntas frequentes

Preciso baixar algum aplicativo?

Não. Tudo acontece no WhatsApp. Para cadastrar cartão você abre uma página segura pelo link que o assistente envia.

Meu saldo vence?

Não. O saldo fica na carteira até você usar, em qualquer carregador âmbar-e.

Qual o saldo mínimo para carregar?

R$ 5,00 na carteira, ou um cartão cadastrado. Com menos que isso, o botão da ficha vira Adicionar saldo.

Quanto vou pagar?

O preço por kWh aparece na ficha do carregador antes de você iniciar. O valor final aparece no resumo ao encerrar. Onde há taxa de ociosidade, ela aparece em mensagem própria, com tolerância, valor por minuto e teto.

Posso usar o mesmo saldo em carregadores diferentes?

Sim. A carteira é sua, não do carregador.

Fechei o WhatsApp no meio da recarga. E agora?

A recarga continua. Abra a conversa e escreva menu ou envie o código do carregador para ver a recarga em andamento.

O carro encheu e eu não estava perto.

Depois de 10 minutos sem o carro puxar energia, a sessão é encerrada sozinha. Desconecte o cabo quando chegar: em locais que cobram ociosidade, o tempo com o cabo conectado depois do fim da recarga é cobrado por minuto, dentro do teto informado na mensagem.

Troquei de número de celular.

Fale com o suporte para transferir sua conta. Por segurança, isso não é feito automaticamente.

Ainda com dúvida?

Fale com a gente pelo WhatsApp (31) 99224-8885 ou por suporte@ambare.com.br.

Este manual também está em ambare.com.br/manuais/whatsapp/, sempre na versão mais recente.

âmbar-e é uma marca de INOVBRA - Desenvolvimento de Produtos de Software e Hardware Ltda. · CNPJ 50.200.884/0001-04 · Rua Presidente Pádua Fleury, 1309 - Hauer, 81630-240 Curitiba/PR