ContactoIA

Atendimento com IA no WhatsApp e CRM

Contactos e envio de mensagens

Suplemento ao guia de início e ao manual: canais da Lyntev, formulário e confirmação do pedido.

COMECE POR UMA TAREFA

Escolha o canal, preencha o pedido e confira o resultado antes de repetir. Abrir um canal ou o formulário não envia nada por si.

Um sistema lyntev

Edição 2 · 03.11.2026

Português (Portugal)

contactoia.lyntev.com/ajuda

Encontre a sua tarefa

O índice é clicável. Também pode usar os marcadores do leitor de PDF para ir diretamente a um capítulo.

Este suplemento explica a página pública Contacto e o formulário da Lyntev. Não altera os documentos contratuais nem exige início de sessão.

01. Escolha entre Contacto e Suporte 3

02. Preencha e envie o formulário 4

03. Confira o resultado antes de repetir 6

Este suplemento explica a página pública de contacto da Lyntev e o seu formulário. Complementa o guia de início e o manual completo, preservando as edições publicadas. Não substitui os documentos contratuais do serviço. Se a página apresentar uma informação diferente deste suplemento, prevalece a informação apresentada na página.

01. Escolha entre Contacto e Suporte

Contacto abre a página de contactos da Lyntev. Serve para perguntar sobre o serviço, propor uma parceria, falar sobre a conta ou os pagamentos, ou tratar outro assunto. Apresenta email, WhatsApp, o Instagram @contactoia, a morada profissional e um formulário. O atendimento indicado é remoto e não tem um prazo de resposta garantido; a morada profissional não significa que foi marcada uma visita.

Suporte, **Apoio** e **Consultar a Ajuda** abrem primeiro a Ajuda e manuais. Procure a dúvida na pesquisa, nos guias por tarefa ou na referência dos botões e campos. Se não resolver, no fim da Ajuda, depois dos manuais, abra **Ainda preciso de contactar o apoio**. Aí pode escolher email, WhatsApp, o Instagram @contactoia ou **Abrir formulário de contacto**.

Não é necessário iniciar sessão para consultar a Ajuda ou utilizar a página Contacto. Estes percursos não desbloqueiam áreas pagas, não alteram o acesso da conta e não autorizam pagamentos. A página Contacto é diferente da lista **Contactos** da sua empresa, onde gere os seus próprios contactos do CRM.

Utilize os canais apresentados

- **Email:** abre a aplicação ou o serviço de email configurado no seu dispositivo. Escreva e reveja a mensagem; abrir o canal não a envia.
- **WhatsApp:** abre esse serviço num novo separador, no contacto indicado. A mensagem só é enviada quando a confirmar no próprio WhatsApp.
- **Instagram:** a ligação @contactoia abre o perfil num novo separador. Pode seguir a conta ou escrever uma mensagem privada no próprio Instagram; não envie dados de clientes por esse canal.
- **Formulário:** permite escrever o pedido na página e consultar o resultado ali. A resposta será dirigida ao email que indicar.

Se um canal não abrir no dispositivo, copie o endereço ou o número apresentados para a aplicação habitual. Não envie o mesmo pedido por vários canais sem indicar a tentativa anterior. Não é prometido um prazo de resposta.

Os canais externos têm o seu próprio envio: uma mensagem escrita no email, no WhatsApp ou no Instagram não é enviada pelo formulário. Se mudar de canal depois de uma tentativa incerta, explique que pode já existir um pedido anterior para evitar duplicações.

Continue na aplicação ou na Ajuda

Ajuda, **Consultar a Ajuda** e **Suporte** regressam aos procedimentos. **Entrar** abre o início de sessão; o nome do produto volta à página inicial. As ligações **Termos e Condições**, **Privacidade** e **Política de Privacidade** abrem os documentos respetivos. O seletor de tema muda apenas a apresentação clara ou escura.

A ligação de acessibilidade **Saltar para os contactos** desloca o foco de leitura para o conteúdo principal. **Abrir formulário de contacto**, na área de apoio da Ajuda, abre diretamente a secção do formulário na página Contacto. Nenhuma destas ligações envia o pedido.

02. Preencha e envie o formulário

Na página Contacto, encontre **Envie uma mensagem**. O símbolo de ajuda junto do título explica o formulário e permite abrir a referência completa. Os quatro campos apresentados são obrigatórios. O formulário precisa de JavaScript ativo e de uma ligação de rede; os canais de email e WhatsApp são alternativas quando não o consegue utilizar.

Nome

Indique o nome pelo qual pretende ser tratado, com **2 a 100 caracteres**. Não utilize o nome de um cliente nem acrescente dados pessoais desnecessários. Este campo identifica o remetente do pedido; não cria nem altera uma conta.

Email para resposta

Escreva um endereço válido ao qual tem acesso, com **até 254 caracteres**, e confira a escrita. É por esse endereço que a Lyntev pode responder. Um erro pode impedir que receba a resposta. Este campo não altera o email de autenticação de uma conta existente.

Assunto

Escolha a opção que corresponde ao motivo principal do pedido:

- **Conhecer o serviço ou propor uma parceria:** perguntas comerciais, interesse no produto ou propostas.
- **Conta e utilização do sistema:** dúvidas sobre a conta ou o funcionamento da aplicação.
- **Planos e pagamentos:** questões sobre a oferta, a subscrição ou um pagamento.
- **Outro assunto:** um pedido que não se enquadra nas opções anteriores.

A opção **Selecione o assunto** é apenas a indicação inicial: precisa de escolher um assunto. A seleção classifica a mensagem; escolher Planos e pagamentos não subscreve, cancela, reembolsa nem altera um plano.

Mensagem e contador

Explique o que precisa com **20 a 4 000 caracteres**. O contador acompanha o que escreve e mostra a utilização do limite; não é uma confirmação de envio. Numa dificuldade, indique a página, a ação tentada, o que esperava que acontecesse, o aviso apresentado e a hora aproximada.

O formulário não tem um campo de anexos. Não inclua palavras-passe, códigos de autenticação, QR de associação, chaves de acesso, dados de cartão ou conteúdo pessoal dos seus clientes. A ligação **Política de Privacidade** abre o documento sobre o tratamento dos dados; consultá-lo não envia o formulário.

Enviar mensagem

1. Confira os quatro campos, sobretudo o email para resposta.
2. Escolha **Enviar mensagem** uma vez.
3. Se o navegador assinalar um campo inválido, corrija-o; ainda não há uma confirmação de envio.
4. Durante **A enviar…**, aguarde sem repetir. Os campos e o botão ficam indisponíveis enquanto a aplicação prepara ou trata a operação.
5. Leia o aviso final e siga o procedimento correspondente no capítulo seguinte.

Escrever no formulário, consultar a dica ou abrir uma ligação não envia uma mensagem. Mesmo depois de escolher Enviar mensagem, só o aviso de confirmação permite considerar o envio confirmado.

03. Confira o resultado antes de repetir

O aviso aparece no próprio formulário. Distingue uma mensagem enviada de uma tentativa recusada e de um envio cujo resultado ainda não foi confirmado. Não trate uma falha de rede como prova de que a mensagem não foi enviada.

Mensagem enviada e referência

Quando aparece **A sua mensagem foi enviada à Lyntev**, o envio foi confirmado. Guarde a **Referência**, quando for apresentada, e aguarde a resposta no email indicado. Os campos permanecem bloqueados e o botão de envio deixa de aparecer para evitar repetir o pedido.

Esta confirmação não prova que a equipa já leu ou respondeu. Também não autoriza uma cobrança, não muda a subscrição e não resolve automaticamente uma alteração pedida na mensagem.

Tentativa recusada

Se o formulário confirmar que a tentativa não foi enviada, leia a explicação. Pode ser necessário corrigir um campo ou esperar antes de tentar novamente. Nessa situação, os campos voltam a permitir edição e o texto mantém-se disponível para corrigir. Respeite o limite ou a espera indicados; não repita rapidamente a mesma tentativa.

Resultado por confirmar

Se aparecer **Ainda não foi possível confirmar o envio** ou um aviso de que a ligação foi interrompida, a aplicação preserva o texto original e bloqueia a sua edição. Isso evita transformar uma verificação num novo pedido com conteúdo diferente.

1. Mantenha esta página aberta; não recarregue nem volte a preencher o mesmo pedido noutra página para forçar uma confirmação.
2. Escolha **Verificar estado do envio**. A aplicação verifica o pedido original, com o mesmo texto, sem criar outra mensagem.
3. Aguarde e leia o novo aviso. Um resultado ainda incerto continua a precisar de verificação; não significa que o pedido falhou.
4. Se não conseguir esclarecer o estado, use o email, o WhatsApp ou o Instagram apresentados na página e mencione a tentativa anterior. Guarde a referência se a tiver; não partilhe credenciais ou dados de clientes.