ContactoIA

Atendimento com IA no WhatsApp e CRM

Guia de início

Da criação da conta ao primeiro atendimento, com os passos essenciais e as verificações certas.

COMECE POR UMA TAREFA

Siga os passos, confira o resultado e consulte a ajuda quando precisar. As capturas usam apenas dados fictícios.

Um sistema lyntev

Edição 5 · 16.11.2026

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.

Siga os passos da tarefa e confirme o resultado. As opções dependem do plano, da função e do estado da empresa. As imagens da aplicação mostram a demonstração, com dados fictícios; a dica contextual mostra a Ajuda pública. Quando uma captura, um preço ou um limite diferir, prevalece a informação apresentada na aplicação.

01. Prepare o seu atendimento . . . 3

02. Crie a conta e proteja o acesso . . . 4

03. Configure a empresa . . . 5

04. Ensine, teste e ative a IA . . . 6

05. Associe o WhatsApp . . . 8

06. Atenda e passe para a equipa . . . 10

07. Organize a operação . . . 11

08. Saiba onde consultar o estado e pedir ajuda . . . 13

Este guia acompanha a primeira configuração. O manual de utilização aprofunda os procedimentos de cada área. As opções apresentadas dependem do plano, da função do membro e do estado da empresa. As imagens da aplicação mostram a demonstração pública, com dados fictícios e controlos de leitura; a imagem da dica mostra a Ajuda pública. Não representam clientes reais. Quando uma captura, um preço ou um limite diferir do que vê na sua conta, prevalece a informação apresentada na aplicação.

01. Prepare o seu atendimento

O ContactoIA reúne atendimento por WhatsApp, respostas de IA e organização de contactos. Antes de ligar um número, prepare a informação que o assistente deve conhecer. A qualidade das respostas depende, em parte, de instruções claras e de preços, horários e procedimentos sempre atualizados.

Tenha consigo o email que irá usar na conta, um navegador de internet, o telemóvel com o WhatsApp ativo no número da empresa e uma pequena descrição do negócio. Reúna os serviços ou produtos, preços confirmados, formas de pagamento, condições de atendimento e as situações em que a equipa deve intervir. Para as marcações automáticas, será também necessária uma conta Google e um plano Pro ou Business.

A sequência recomendada

1. Criar a conta e confirmar o email.
2. Preencher os dados da empresa e do negócio.
3. Rever e testar o agente de IA.
4. Ativar explicitamente o atendimento automático.
5. Associar o WhatsApp e acompanhar o primeiro atendimento.
6. Proteger a conta com dois fatores e preparar a equipa.

Pode associar o WhatsApp com a IA pausada. Esta opção permite preparar a ligação antes de começar a responder automaticamente. Associar o número, por si só, não substitui o teste nem a ativação do agente.

O período grátis dura três dias, sem cartão, e inclui 100 respostas de IA. O prazo apresentado na aplicação continua a decorrer mesmo que feche o navegador. No fim do teste não há qualquer cobrança: a IA deixa de responder e o acesso fica limitado à página de pagamento até existir um pagamento confirmado. O fim do teste não elimina, por si só, os dados. Só começa uma subscrição paga se a autorizar no PayPal.

02. Crie a conta e proteja o acesso

Abra contactoia.lyntev.com e escolha a opção de começar ou criar conta. Se chegar ao formulário de início de sessão, utilize **Ainda não tem conta? Registe-se**.

1. Introduza um email ao qual tenha acesso regular.
2. Escolha uma palavra-passe exclusiva: pelo menos 12 caracteres, com uma letra maiúscula, uma minúscula, um número e um símbolo. A lista junto ao campo indica, em tempo real, os requisitos cumpridos e em falta.
3. Repita a palavra-passe. O ícone do olho permite conferir temporariamente o que escreveu; evite fazê-lo num local onde outras pessoas consigam ver o ecrã.
4. Leia os Termos, a Política de Privacidade e o Acordo de Tratamento de Dados. Assinale a caixa de aceitação apenas se concordar e tiver poderes para agir pela empresa.
5. Conclua o registo. O botão pode indicar **Criar conta grátis** ou **Começar sem cartão**, conforme o percurso utilizado.
6. Abra o email de confirmação e siga a ligação recebida. Se necessário, volte à aplicação e entre com o email e a palavra-passe escolhidos.

Se o email não chegar, confirme a escrita do endereço e consulte Spam ou Lixo eletrónico. A página permite reenviar a confirmação depois do intervalo indicado. Use a mensagem mais recente e não partilhe a ligação de confirmação.

Acrescente dois fatores

Na aplicação, abra **Segurança da conta** ou **Definições > Perfil > Gerir segurança**. Escolha **Ativar dois fatores**, dê um nome ao autenticador e siga os passos **Identificar**, **Associar** e **Confirmar**. Leia o QR na sua aplicação autenticadora e introduza o código atual de seis algarismos. A proteção só fica ativa depois de a confirmação ser aceite.

Enquanto ainda tem acesso ao primeiro autenticador, use **Adicionar autenticador de reserva** num dispositivo separado. A recuperação da palavra-passe não remove o segundo fator e não existem códigos de recuperação. Se perder todos os autenticadores, contacte o apoio para avaliar a recuperação mediante verificação de identidade; a recuperação não é garantida.

03. Configure a empresa

O assistente inicial tem três etapas: **Empresa**, **Negócio e IA** e **Testar e ativar**. As alterações são guardadas ao avançar; confirme sempre o resultado apresentado antes de sair.

Empresa

Escolha a identificação que corresponde à sua situação e indique o nome pelo qual os clientes conhecem o negócio. Selecione o país correto antes de preencher a identificação fiscal e o telefone. Reveja o nome comercial ou nome do negócio, a denominação social quando aplicável, o email, o segmento e a dimensão. O site é opcional. A morada e a cor da marca podem ser completadas posteriormente nas Definições.

Clique em **Avançar**. Se um campo for assinalado, corrija-o e volte a avançar; não crie outra conta para contornar uma validação.

Negócio e IA

Preencha o nome do agente, o papel e objetivo, o estilo de comunicação, a descrição da empresa e os produtos ou serviços. Use informação concreta: em vez de «fazemos reparações», por exemplo, descreva os tipos de reparação, os serviços com preço fixo e os casos que exigem orçamento.

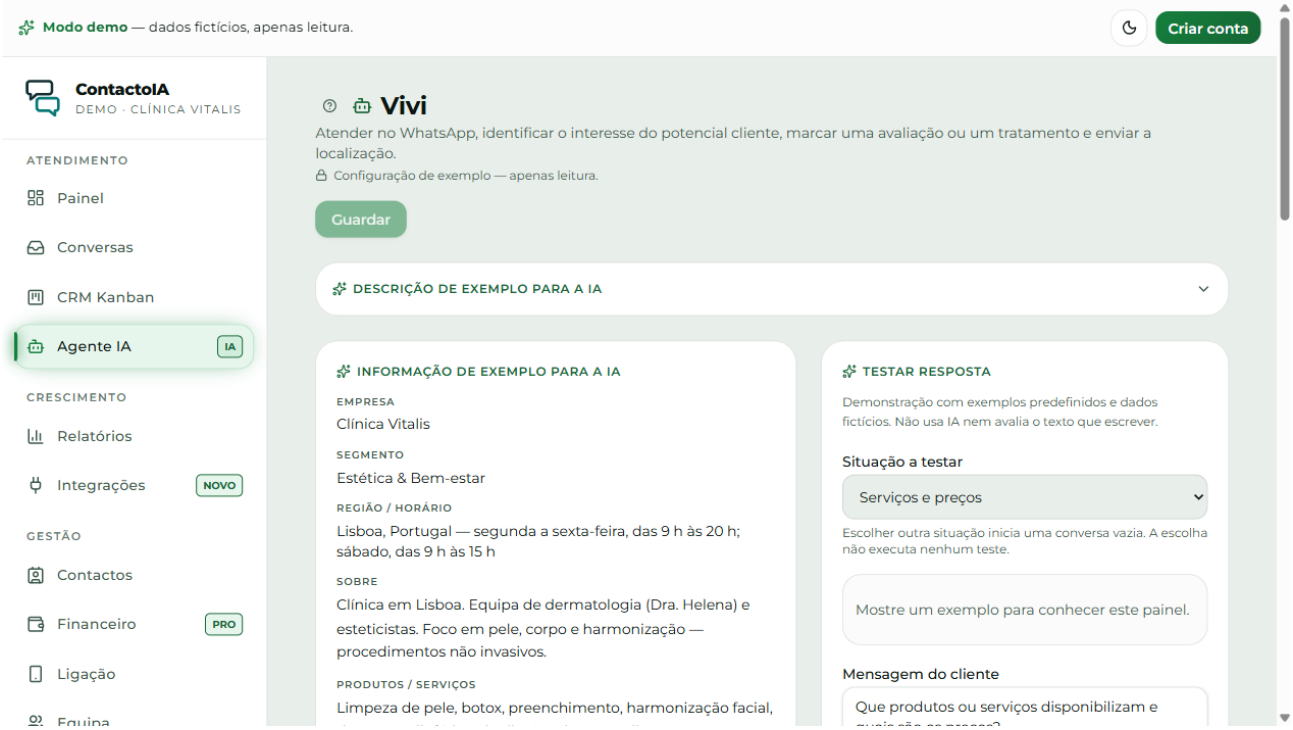
Não inclua palavras-passe, códigos de autenticação, dados de cartões ou outros segredos. A IA incluída está preparada pelo ContactoIA; não precisa de contratar outro serviço de IA nem de fornecer uma chave técnica.

Testar e ativar

Leia o resumo e clique em **Guardar e testar a IA**. A aplicação abre a área do agente para experimentar uma pergunta. A IA mantém-se pausada até concluir o teste e confirmar a ativação.

04. Ensine, teste e ative a IA

Na página **Agente IA**, descreva o negócio ou reveja as informações já preparadas. A configuração assistida pode colocar perguntas para completar o que falta. Leia as sugestões antes de guardar: uma sugestão não confirma, por si, um preço ou uma condição comercial.



Agente IA na demonstração, com dados fictícios e exemplo fixo. Na conta real, Testar resposta da IA usa a configuração guardada.

Faça três perguntas úteis

1. Em **Testar resposta**, pergunte quais são os serviços e preços. Confirme que todos os valores correspondem à sua informação e que a resposta ajuda o cliente a dar o passo seguinte.
2. Pergunte por uma situação frequente de apoio, como obter uma segunda via. Confirme que a IA explica o seu procedimento e não afirma executar algo a que não tem acesso.
3. Peça para falar com uma pessoa. Confirme que o comportamento respeita a regra de passagem para a equipa.

Se a resposta estiver incorreta, corrija a informação e guarde antes de repetir o teste. Testar dentro da página não envia uma mensagem pelo WhatsApp. Cada análise, geração ou envio de teste usa um pedido de configuração e testes de IA: até 20 por hora, 30 durante todo o período

grátis e 100 por período mensal pago. Estes pedidos são separados da franquia de respostas do WhatsApp; editar os campos manualmente não os usa.

Em **Situação a testar**, os exemplos ajudam a preparar estes casos e outros: informação em falta, marcação, proteção de instruções, fim da conversa e cliente noutro idioma. Pode editar a **Mensagem do cliente**, até 2 000 caracteres, antes de escolher **Testar resposta da IA**. Para uma continuação natural, escreva a mensagem seguinte e escolha **Continuar teste**, até quatro envios por conversa.

Leia os critérios de **A minha revisão** e assinale apenas o que confirmou. Essa lista não avalia nem ativa a IA. **Nova conversa de teste** limpa a simulação, sem reiniciar o orçamento de testes. Escolher um exemplo não chama a IA; o teste não envia WhatsApp, não abre atendimentos nem consulta ou altera a agenda. As respostas são descartadas quando a configuração muda durante a operação. No modo demo, **Mostrar exemplo ilustrativo** usa texto fixo e não avalia a sua empresa.

Confira o idioma das respostas

A IA responde no idioma em que o cliente escreve; se não for claro, mantém o idioma da conversa e, no início, usa o português de Portugal. Só muda de idioma se o cliente o pedir ou passar a escrever noutro. A informação da empresa é traduzida na resposta, mas nomes, moradas, contactos e ligações ficam como configurados e os valores mantêm-se em euros.

As mensagens automáticas da plataforma, como a confirmação de uma marcação, seguem em inglês, espanhol, francês ou alemão quando o cliente escreve claramente num destes idiomas e, nos restantes casos, em português. As mensagens escritas pela empresa, incluindo a mensagem de fora do horário, são enviadas tal como estão escritas. Se atende clientes estrangeiros, teste a situação **Cliente noutro idioma** ou uma mensagem livre nos idiomas desses clientes; a qualidade pode variar entre idiomas.

Receba também notas de voz

Com ligação e atendimento automático ativos, o cliente envia uma nota de voz ou áudio compatível. O processamento pode repartir-se internamente, sem eliminar trechos. O assistente responde ao assunto por escrito, sem devolver a transcrição. Incluído em todos os planos e no período experimental, dentro da franquia. Se não compreender, pede outra nota de voz. Se o pedido for extenso demais para uma resposta integral, pede uma nova nota a indicar o assunto prioritário. Nunca é obrigatório escrever. Imagens, vídeos e documentos não são interpretados. Consulte na Ajuda **Atender pedidos enviados por nota de voz** para as condições e a proteção dos dados.

Ative com a configuração atual

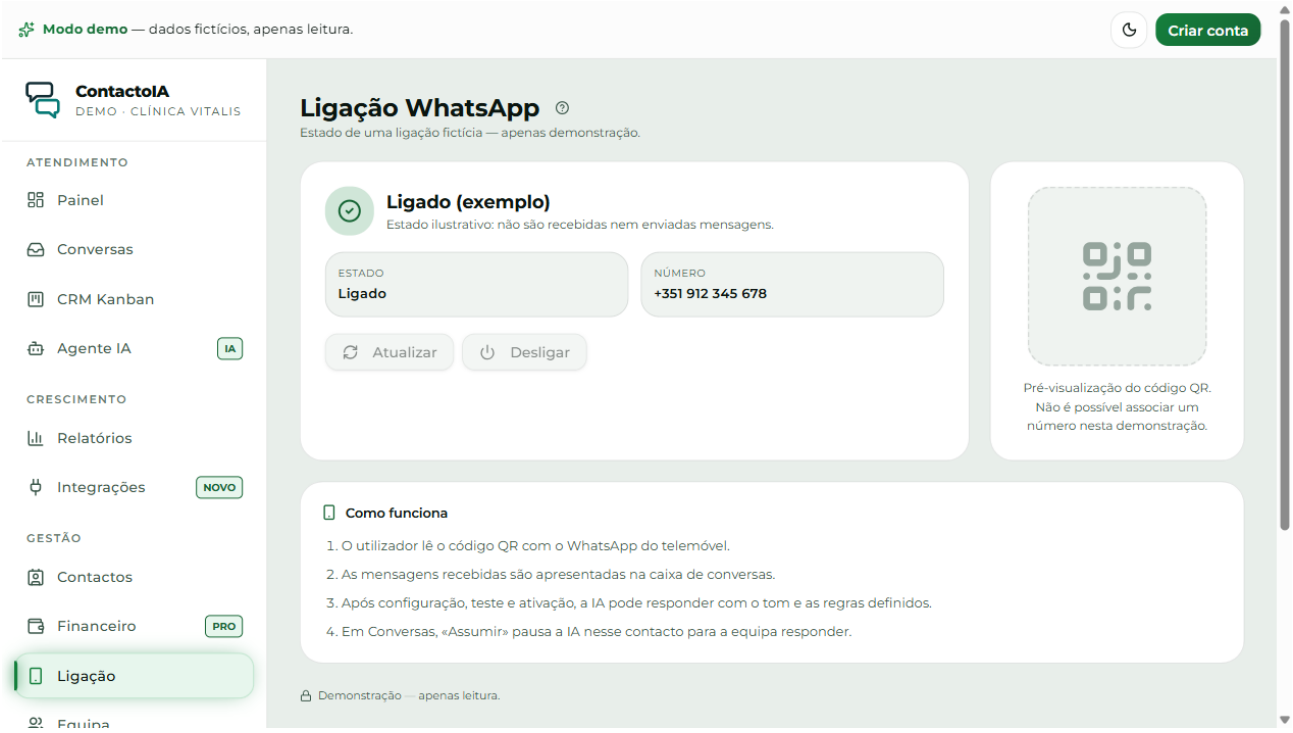
Depois de rever uma resposta válida, escolha **Ativar atendimento automático**. Verifique o estado apresentado. Alterações posteriores às instruções, ao catálogo ou aos setores podem suspender as respostas automáticas até novo teste; consulte o aviso e volte a testar antes de considerar o atendimento pronto.

> A IA tenta ajudar dentro do assunto de cada setor. Criar um setor Financeiro não lhe dá acesso às faturas: explique como o cliente pode obter o documento e quando a equipa deve intervir. Não configure promessas que a empresa não consegue cumprir.

05. Associe o WhatsApp

Entre em **Ligação** com a conta de proprietário ou administrador. Tenha aberto o WhatsApp do número que pretende usar e confirme que é o número comercial correto. Cada empresa utiliza um número de WhatsApp.

A ligação usa os dispositivos associados do WhatsApp, não a API oficial da Meta. Não há taxas da Meta por mensagem, mas a utilização fica sujeita às regras do WhatsApp, e a Meta pode limitar ou suspender o número; o ContactoIA não controla nem reverte essas decisões. Use um número dedicado à empresa.



Ligação WhatsApp na demonstração, sem QR ou credenciais reais. Na conta real, a página mostra também o Estado do canal, com os passos a seguir se o WhatsApp restringir o número.

1. Se a página já mostrar **Ligado** e o número certo, preserve a ligação. Use **Atualizar** para consultar o estado; não desligue para fazer uma simples verificação.
2. Se ainda não existir ligação, clique em **Ligar WhatsApp**.
3. No Android, abra o menu de mais opções; no iPhone, abra **Definições**.
4. Escolha **Dispositivos associados** > **Associar um dispositivo** e leia o QR apresentado no computador.
5. Aguarde a indicação **Ligado** e confirme o número mostrado na aplicação.

A tentativa termina ao fim de dois minutos. O código pode renovar-se enquanto está visível. Se o prazo terminar, clique em **Atualizar** antes de iniciar outra tentativa: o dispositivo pode ter sido associado mesmo que a confirmação tenha demorado.

Não envie capturas do QR a outras pessoas. **Desligar** termina a ligação e interrompe os envios pela aplicação; não é uma ação de manutenção de rotina. Abra o WhatsApp no telemóvel desse número com regularidade: segundo a Central de Ajuda do WhatsApp, os dispositivos associados terminam a sessão se o telemóvel principal não for utilizado durante mais de 14 dias, e só é possível associar até quatro dispositivos.

Com o número ligado, o **Kit de ligação**, na mesma página, prepara uma ligação direta, um código QR, uma folha para imprimir e um botão para o site da empresa. É o cliente que escreve primeiro; o kit não envia mensagens.

Se o número for restringido

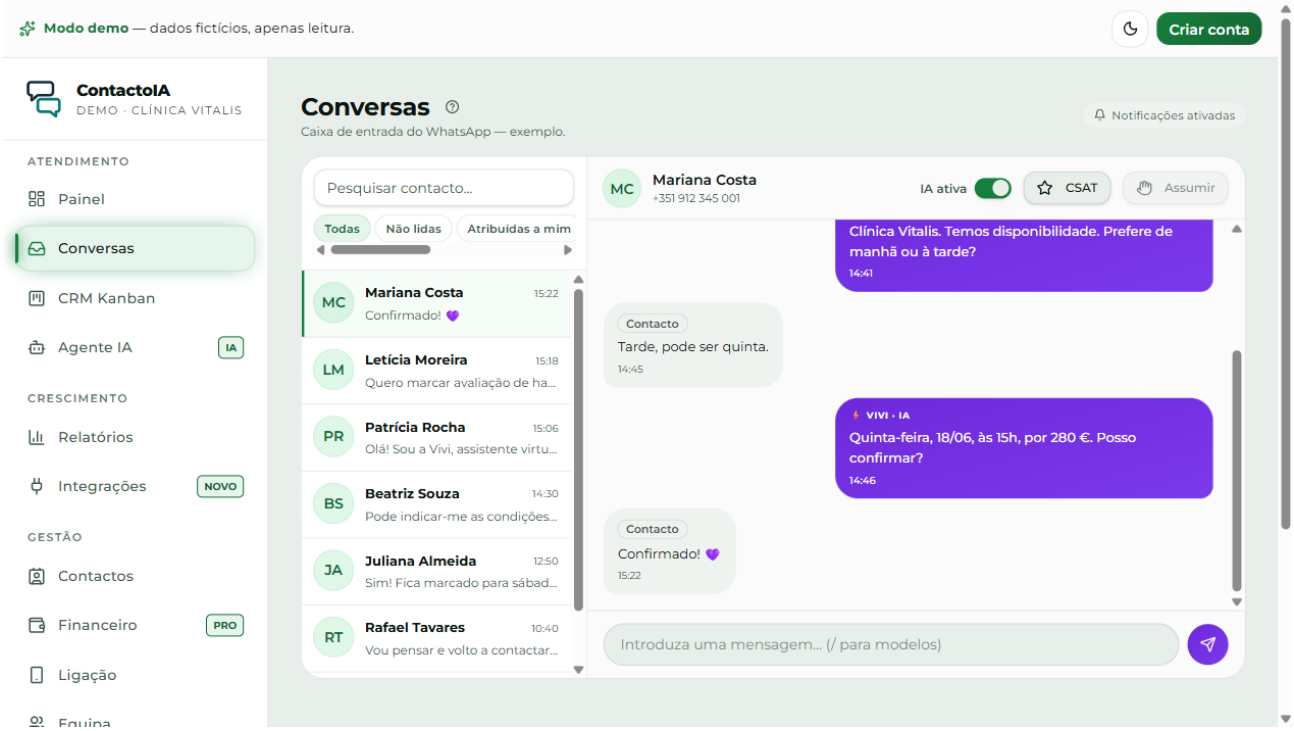
Se a aplicação mostrar o WhatsApp desligado, abra primeiro o WhatsApp no telemóvel desse número. Se aparecer um aviso de restrição ou suspensão, siga as instruções da aplicação WhatsApp, onde também pode pedir a revisão da decisão. Volte a associar o número em **Ligação** só depois de o WhatsApp funcionar normalmente no telemóvel: repetir a associação não resolve uma restrição. Enquanto o acesso for válido, o histórico e o CRM continuam disponíveis, e a exportação dos dados da empresa continua disponível mesmo sem subscrição ativa.

Confira o primeiro atendimento

Com o agente testado e ativo, envie uma pergunta de outro número autorizado para testar o seu negócio. Consulte **Conversas**, abra o contacto e confirme a entrada da mensagem e a resposta recebida no outro telemóvel. Se a resposta precisar de correção, pause a IA em **Agente IA**, ajuste a informação e volte a testar. Não use números de clientes para ensaios sem a sua autorização.

06. Atenda e passe para a equipa

Em **Conversas**, escolha uma conversa na lista. Pode pesquisar por contacto ou por texto de mensagem e carregar o histórico anterior. No telemóvel, use a seta de regresso para voltar à lista. O filtro **Não lidas** é individual: abrir uma conversa não a marca como lida para os restantes membros. **Ganhas/perdidas (CRM)** mostra os contactos numa etapa Ganho ou Perda; não indica que o atendimento foi concluído.



Conversas na demonstração, com histórico fictício.

Responda pessoalmente

1. Leia o histórico e o estado da IA.
2. Clique em **Assumir** para iniciar o atendimento humano. A IA fica pausada para esse contacto.
3. Escreva a resposta no campo de mensagem. Com teclado, Enter envia e Shift+Enter muda de linha; num telemóvel, Enter muda de linha e o botão envia. Confira o destinatário e envie.
4. Se outro colaborador tiver assumido o pedido, utilize o percurso de transferência em vez de responder por cima do atendimento dele.

As respostas humanas escritas na aplicação podem ser enviadas até sete dias após a última mensagem do cliente. A IA e os restantes envios automáticos, incluindo a API e o inquérito de satisfação, mantêm uma janela de 24 horas. O campo de resposta mostra o tempo disponível; assumir

ou transferir não renova essa janela. Não é possível escrever a quem nunca enviou mensagem, nem fazer campanhas ou envios em massa.

Transfira ou conclua um pedido

Um pedido humano ativo mostra o setor, o estado e o responsável. O responsável ou um administrador pode abrir **Transferir**, escolher o destino e confirmar. Verifique o resultado antes de fechar o diálogo. **Concluir** termina o pedido, mas não retoma a IA automaticamente. Quando a situação estiver resolvida e fizer sentido devolver a conversa ao assistente, reveja o controlo **IA neste contacto** e os avisos apresentados.

Depois de responder ou de concluir o pedido, o botão **CSAT** pode enviar o inquérito de satisfação nas 24 horas seguintes à última mensagem do cliente. O envio não retoma a IA e segue um por conversa; não é enviado se o cliente tiver pedido para parar as mensagens automáticas.

O cliente também pode pedir que parem as mensagens. Respeite esse pedido; não retome o atendimento apenas para insistir numa venda.

07. Organize a operação

Contactos e CRM

Contactos reúne a lista de pessoas. **CRM Kanban** organiza as oportunidades por etapa. Abra um cartão para rever nome, valor, origem, etiquetas, observações, próxima ação e responsável. Guarde antes de fechar. Arraste o cartão para uma etapa que represente o estado real da oportunidade.

As etapas finais **Ganho** e **Perda** ajudam os relatórios; não as utilize apenas para esconder um contacto. A IA pode indicar a etapa a partir da conversa: um Ganho ou uma Perda indicados pela IA ficam por confirmar até um membro escolher **Confirmar etapa** na ficha do contacto ou em Conversas. Para familiares, amigos ou fornecedores, ative **A IA não responde a este contacto** na ficha. Registar um próximo contacto é uma tarefa para a equipa, não uma promessa de envio automático.

Equipa e setores

Nos planos com vários utilizadores, o proprietário ou um administrador abre **Equipa**, introduz o email do colaborador em **Convidar membro**, escolhe **Operador** ou **Administrador** e clica em **Adicionar**. O convite não associa a conta: a pessoa entra com o email do convite e escolhe **Aceitar convite** ou **Recusar**. Quem ainda não tem conta recebe primeiro um email para definir a palavra-passe. Cada pessoa deve concluir o próprio acesso e configurar a sua segurança. Use contas individuais.

Cada membro ativo e cada convite pendente ocupa um lugar do plano até o convite ser aceite, recusado ou cancelado. Para libertar um lugar, cancele um convite ou desative um membro; ninguém é desativado automaticamente.

Nos planos Pro e Business, em **Setores e atendimento**, descreva os assuntos de cada setor e associe os membros. Escolha o setor geral para os pedidos sem correspondência. Os setores organizam a distribuição; não tornam as conversas privadas entre membros da mesma empresa. A disponibilidade para receber pedidos deve corresponder a alguém realmente preparado para atender.

Marcações

Se o plano for Pro ou Business, abra **Agente IA** > **Edição avançada (todos os campos)** > **Marcações**. Ligue a conta Google correta, reveja as permissões e configure serviços, duração predefinida, antecedência e horário estruturado. Se os serviços tiverem durações diferentes, indique a de cada um no separador **Produtos**, no campo **Duração (min)**; os restantes usam a duração predefinida. Guarde e volte a testar o agente.

Sem uma ligação válida e estas regras, a IA não confirma uma reserva automática: recolhe o nome, o serviço, o dia e a hora e regista o pedido para a equipa, que confirma a marcação ao responder.

08. Saiba onde consultar o estado e pedir ajuda

No **Painel**, acompanhe o estado do atendimento e os passos em falta. Em **Plano e pagamentos**, consulte o prazo grátis, o plano e os pagamentos confirmados. Antes de pagar, leia o bloco **Antes de contratar**: reúne as regras das respostas de IA, os limites de testes e de contactos, os prazos para responder, o idioma, a ligação ao WhatsApp, os requisitos, a mudança de plano, o documento fiscal, o apoio, o cancelamento e o reembolso. A página do PayPal é onde autoriza uma subscrição paga; voltar à aplicação não é, por si só, confirmação de pagamento.

Cada resposta de IA conta uma vez quando o envio é aceite pela ligação ao WhatsApp, mesmo que seja dividida em duas mensagens; as tentativas sem envio não contam. As respostas que não utilizar não passam para o período seguinte. Ao esgotar a franquia, não há cobrança automática por excedente nem compra de respostas extra; a equipa pode continuar a responder manualmente enquanto o acesso estiver válido. Recarregar a página não reinicia a franquia nem o período grátis.

Se algo não funcionar

- **IA sem responder:** confirme o acesso e o saldo, a ligação WhatsApp, o agente testado e ativo, o horário e eventuais pausas desse contacto.
- **WhatsApp desligado:** veja no telemóvel se o WhatsApp mostra um aviso de restrição antes de voltar a associar o número.
- **Erro ao guardar ou carregar:** preserve o texto introduzido, leia a mensagem e use **Tentar novamente** ou **Atualizar** quando disponível. Não repita um envio que apareça como incerto.
- **Pagamento efetuado sem acesso:** confirme a conta e o estado do PayPal e contacte o apoio. Não autorize outra subscrição para tentar ativar a primeira.
- **Código de dois fatores recusado:** use o código atual do autenticador certo e confirme que o relógio do telemóvel está em modo automático.

Os pequenos símbolos **?** junto a títulos, campos e opções explicam para que serve cada controlo e como o utilizar. Passe o rato ou chegue ao símbolo com **Tab** para ver a dica. Clique ou toque para a manter aberta; no teclado, use **Enter** ou **Espaço**. **Ver a explicação completa** abre o detalhe na Ajuda.

Para fechar, use **Fechar ajuda**, **Escape** ou clique fora do balão. As dicas são instruções gerais: abri-las não preenche campos, não guarda alterações e não autoriza pagamentos. Na página de Ajuda pode experimentar o símbolo sem entrar na conta.



Recorte da Ajuda pública com a dica aberta: o balão sobrepõe-se ao texto da página e explica como usar o controlo, sem dados de contas.

Os acessos **Suporte** e **Apoio** abrem primeiro Ajuda e manuais. Pesquise a dúvida ou consulte o procedimento da área. Se a explicação não resolver, abra **Ainda preciso de contactar o apoio**, no fim da página, e escolha o canal apresentado. Indique a área, a hora aproximada e o texto do erro. Pode anexar uma captura sem dados de clientes. Nunca envie palavras-passe, códigos, QR de associação ou chaves técnicas. O apoio não tem um prazo de resposta garantido.

A opção **Contacto** abre a página de contactos da Lyntev, com email, WhatsApp, o Instagram @contactoia e formulário. É diferente de **Suporte**, que continua a abrir primeiro a Ajuda. O suplemento Contactos e envio de mensagens, edição 2 explica cada canal e campo, os assuntos, a validação e os resultados confirmado, recusado e por confirmar.

Antes de receber clientes

- O email da conta está confirmado e os dois fatores foram preparados.
- Os dados do negócio, preços e regras estão corretos.
- O agente foi guardado, testado e ativado.
- O WhatsApp mostra o número comercial certo como ligado.
- A equipa sabe assumir, transferir e concluir sem retomar a IA inadvertidamente.
- Existe um procedimento para acompanhar pedidos pendentes e corrigir respostas.

O manual de utilização apresenta os passos detalhados das restantes áreas, incluindo importações, relatórios, integração com outros sistemas, documentos e pedidos de apagamento.