ContactoIA

Atendimento com IA no WhatsApp e CRM

Manual de utilização

Procedimentos, referência de ecrãs, botões e campos, e glossário.
Consulte cada tarefa e confirme o resultado.

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 6 · 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.

Parte I · Percursos de utilização 5

01. Conheça o espaço de trabalho 6

02. Registe-se e confirme o email 8

03. Proteja a conta e prepare uma reserva 10

04. Preencha a empresa e conclua a configuração inicial 11

05. Configure o conhecimento do agente 12

06. Teste, ative e reveja as respostas 15

07. Ligue e acompanhe o WhatsApp 19

08. Leia, pesquise e responda em Conversas 22

09. Faça a passagem para atendimento humano 24

10. Acompanhe oportunidades no CRM 26

11. Crie, importe e exporte contactos 28

12. Convide a equipa e organize setores 30

13. Configure e confirme marcações no Google Calendar 32

14. Utilize o Financeiro como registo de gestão 35

15. Leia os relatórios com o contexto correto 37

16. Entenda planos, utilização e pagamentos . . . 39

17. Ajuste definições, modelos e documentos . . . 41

18. Ligue outros sistemas com cuidado . . . 44

19. Exporte, apague e encerre com o âmbito certo . . . 47

20. Resolva dificuldades e mantenha uma rotina . . . 49

Parte II · Referência de consulta . . . 51

Referência · 01. Navegação e ajuda . . . 52

Referência · 02. Registo e acesso . . . 69

Referência · 03. Segurança da conta . . . 76

Referência · 04. Empresa e perfil . . . 81

Referência · 05. Agente IA . . . 92

Referência · 06. Catálogo . . . 114

Referência · 07. Ligação WhatsApp . . . 117

Referência · 08. Conversas . . . 123

Referência · 09. Atendimento humano . . . 133

Referência · 10. CRM e oportunidades . . . 136

Referência · 11. Contactos e importação . . . 142

Referência · 12. Equipa . . . 146

Referência · 13. Setores de atendimento . . . 149

Referência · 14. Marcações e Google Calendar . . . 151

Referência · 15. Financeiro . . . 156

Referência · 16. Painel e Relatórios 164

Referência · 17. Planos e pagamentos 169

Referência · 18. API, webhooks e UTM 174

Referência · 19. Horário de atendimento 197

Referência · 20. Exportação, apagamento e encerramento 199

Referência · 21. Documentos e aceitação 202

Referência · 22. Demonstração 205

Referência · 23. Glossário 206

Referência · 24. Exemplos de integração 212

Parte I · Percursos de utilização

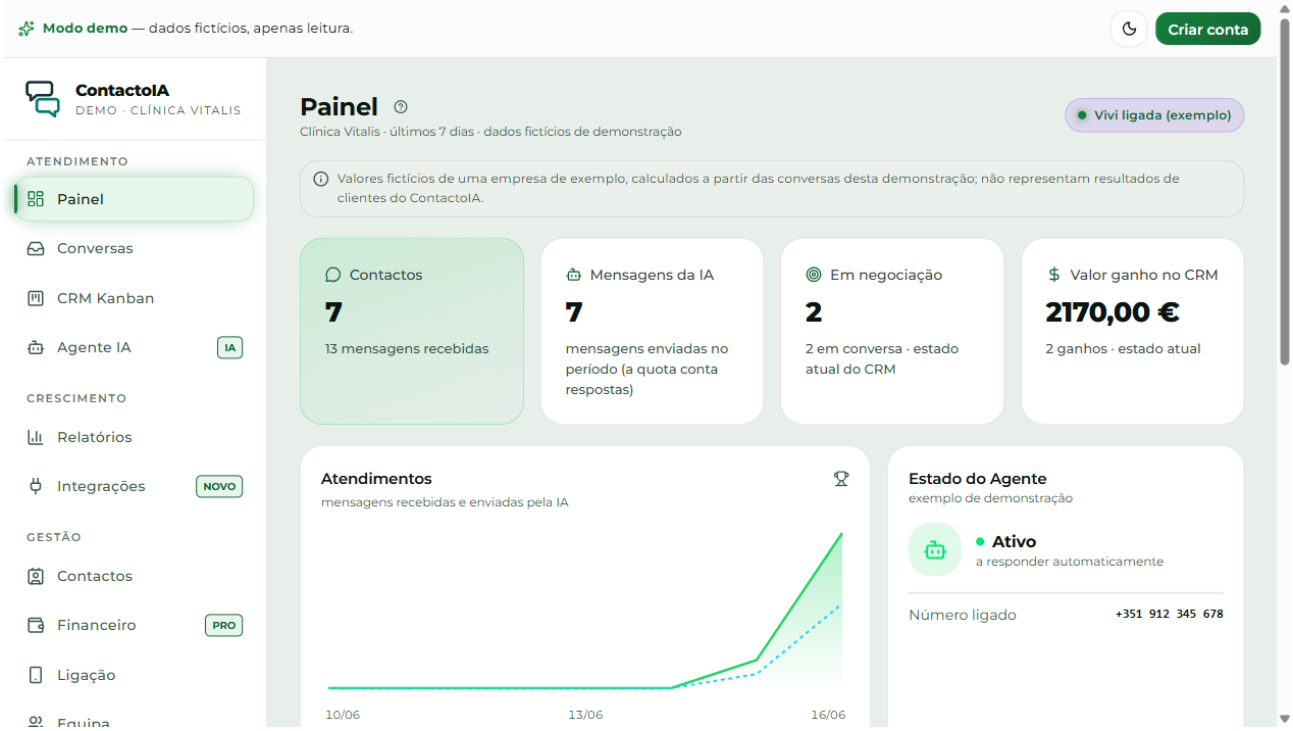
Prepare a empresa, configure o atendimento e acompanhe cada tarefa. Siga os passos pela ordem apresentada e confira sempre o resultado antes de avançar.

Este manual destina-se a proprietários, administradores e operadores de empresas que utilizam o ContactoIA. Descreve as funcionalidades disponíveis nesta edição e distingue uma ação concluída de uma simples tentativa. Os nomes dos botões ajudam a encontrar o percurso na aplicação; podem existir pequenas diferenças de apresentação entre computador e telemóvel.

As capturas da aplicação mostram o modo de demonstração, com dados fictícios e controlos apenas ilustrativos. A imagem da dica contextual mostra a Ajuda pública, sem dados de contas. Não representam contas de clientes, resultados comerciais ou testes de uma ligação real. As opções disponíveis na sua conta dependem do plano, da função e do estado do acesso. Quando um preço ou limite mudar, prevalece a informação atual apresentada na aplicação antes da contratação. As legendas assinalam as capturas em que a demonstração mostra controlos ou nomes diferentes dos da aplicação; nesses casos, siga os controlos atuais da aplicação descritos no texto.

01. Conheça o espaço de trabalho

O ContactoIA organiza o atendimento em torno da conversa. A mensagem chega pelo WhatsApp, o assistente responde quando está preparado e autorizado, e a equipa acompanha os pedidos que necessitam de intervenção. O CRM e os restantes módulos ajudam a dar continuidade ao trabalho; não substituem a leitura do histórico nem a verificação de uma ação importante.



Painel na demonstração, com dados fictícios. O cartão Estado do Agente é apenas ilustrativo: na aplicação, o estado do WhatsApp e da IA aparece junto do seletor de período, e o Painel mostra também o bloco A precisar de atenção.

Navegue no computador e no telemóvel

No computador, o menu lateral reúne as áreas. No telemóvel, use os atalhos inferiores e o menu de mais opções para chegar às restantes páginas. Os títulos das áreas mantêm o mesmo significado: **Painel**, **Conversas**, **CRM Kanban**, **Agente IA**, **Contactos**, **Financeiro**, **Ligação**, **Equipa**, **Definições**, **Relatórios** e **Integrações**.

O **Painel** apresenta o estado do atendimento, a utilização e o que requer atenção. A lista **Configuração do atendimento automático** indica os passos ainda em falta. Abra o passo assinalado e confirme o seu resultado, em vez de considerar o sistema pronto apenas porque o WhatsApp está ligado. O bloco **A precisar de atenção** lista primeiro os pedidos de atendimento humano, depois as conversas sem resposta há mais de uma hora, a IA em pausa ou suspensa, o WhatsApp desligado e os contactos a retomar hoje, cada um com a ligação para o resolver. A barra **Respostas de IA incluídas** mostra o consumo do período.

Dentro da aplicação, **Procurar** no topo da página, ou **Ctrl+K** (⌘+K no Mac), abre uma pesquisa das páginas que a sua função e o seu plano permitem e das explicações da Ajuda. As páginas abrem no mesmo separador e a Ajuda num novo separador. Quando o número da empresa está desligado, o aviso **WhatsApp desligado** aparece no topo das restantes páginas.

Os pequenos símbolos **?** junto a títulos, campos e opções explicam o seu significado e a utilização. 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 num novo separador, na área Ajuda, que também reúne os manuais em PDF.

Feche o balão com **Fechar ajuda**, **Escape** ou um clique fora. As dicas são instruções genéricas e não leem os valores que escreveu: abri-las não preenche campos, não guarda alterações e não autoriza pagamentos. A própria página de Ajuda contém um símbolo para experimentar este comportamento. O seletor de tema adapta o contraste à sua preferência e não altera os dados da empresa.



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.

Perceba as funções de acesso

- **Proprietário:** conta responsável pela empresa e pelas decisões de gestão permitidas na aplicação.
- **Administrador:** membro com permissões de configuração e gestão, dentro das regras da empresa.
- **Operador:** membro orientado para o atendimento; algumas áreas de gestão não lhe são apresentadas.

Cada pessoa deve ter a sua conta. Os setores organizam a distribuição, mas não tornam as conversas privadas entre membros da mesma empresa. Se uma opção não aparecer, confirme primeiro a função, o plano e o acesso com o proprietário.

Interprete os estados

A carregar significa que a aplicação ainda está a consultar os dados. **Por confirmar**, **resultado incerto** ou um aviso de atualização falhada exigem verificação; não equivalem a uma ação concluída. Se a página indicar que os dados podem estar desatualizados, atualize pelo controlo apresentado antes de tomar uma decisão. Uma mensagem de sucesso só deve ser usada para a ação a que se refere. Antes de uma ação com consequências, a aplicação abre uma confirmação na própria página: o título diz o que vai acontecer, os botões dizem o resultado e a escolha segura, como **Manter**, é a primeira selecionada.

02. Registe-se e confirme o email

O registo é feito em contactoia.lyntev.com/entrar, escolhendo **Ainda não tem conta? Registe-se** quando aparecer o início de sessão. Use um email que consiga consultar e que queira manter associado à conta pessoal.

1. Preencha o email.
2. Crie uma palavra-passe exclusiva com, pelo menos, 12 caracteres, uma letra maiúscula, uma minúscula, um número e um símbolo. A lista de requisitos vai indicando o que falta.
3. Repita a palavra-passe e confirme a indicação de correspondência. Pode colar uma sugestão do seu gestor de palavras-passe.
4. Leia os Termos, a Política de Privacidade e o Acordo de Tratamento de Dados. Aceite apenas se concordar e puder representar a empresa.
5. Clique em **Criar conta grátis** ou **Começar sem cartão**, conforme o percurso.

6. Consulte a caixa de email e siga a ligação de confirmação. Depois, entre na aplicação com a conta criada.

O ícone do olho mostra ou oculta o conteúdo do campo. Utilize-o com cuidado em locais partilhados. O aviso de Caps Lock ajuda a identificar diferenças involuntárias entre maiúsculas e minúsculas.

Se a confirmação não chegar

Confirme o endereço indicado na página e procure em Spam ou Lixo eletrónico. Aguarde o intervalo apresentado antes de reenviar e use a confirmação mais recente. Uma ligação já utilizada ou expirada pode exigir novo envio. Não crie várias contas para resolver um atraso de email. Se tentar entrar com um email ainda por confirmar, a aplicação pede automaticamente uma nova ligação e mostra **Confirme o seu email para entrar**: use a ligação mais recente.

Uma pessoa convidada pela equipa entra com o email do convite e escolhe **Aceitar convite** ou **Recusar**; só passa a fazer parte da equipa depois de aceitar. Quem ainda não tem conta recebe primeiro um email para definir a palavra-passe. O convite destina-se à conta dessa pessoa; não o publique nem o reencaminhe para substituir um convite dirigido a outro colaborador. Recusar não afeta a conta da pessoa. Uma conta sem empresa que recebeu convites responde primeiro a esses convites; para criar a sua própria empresa, escolha **Recusar e criar a minha própria empresa**.

Entre e termine a sessão

Preencha o email e a palavra-passe. Clique em **Entrar e continuar**. Se ativou dois fatores, confirme também o autenticador. Para sair, use **Sair** ou **Terminar sessão**, conforme a página. Em computadores partilhados, termine a sessão quando acabar. Se a palavra-passe for aceite mas a aplicação não abrir, o ecrã **Sessão iniciada** propõe **Tentar novamente**, sem pedir de novo a palavra-passe.

Quando troca de conta, confirme o nome da empresa antes de continuar. Se um separador apresentar um aviso de mudança de sessão, siga a atualização proposta. Não continue a editar um formulário pertencente à conta anterior.

03. Proteja a conta e prepare uma reserva

A segurança da conta é pessoal. Cada membro configura os seus autenticadores e não deve partilhar a palavra-passe, a chave de associação ou os códigos temporários com colegas ou com o apoio.

Ative a autenticação de dois fatores

1. Abra **Segurança da conta**, disponível no menu, ou **Definições** > **Perfil** > **Gerir segurança**.
2. Clique em **Ativar dois fatores**.
3. Em **Nome do autenticador**, indique uma designação reconhecível e clique em **Continuar**.
4. Na aplicação autenticadora, adicione uma conta lendo o QR. Pode usar uma aplicação compatível com TOTP.
5. Se não conseguir ler o QR, escolha **Não consigo ler o código QR** e introduza a chave manual na aplicação autenticadora, num local privado.
6. Introduza o código atual de seis algarismos e clique em **Confirmar ativação**.
7. Confira a indicação **Proteção ativa** e o autenticador marcado como **Confirmado**.

Uma **Configuração pendente** ainda não protege a conta. Se a rede falhar durante a confirmação, use **Atualizar estado** para verificar o resultado antes de começar novamente. O relógio do telemóvel deve estar em modo automático para que os códigos correspondam ao instante correto.

Adicione um autenticador de reserva

Enquanto tem acesso ao primeiro, escolha **Adicionar autenticador de reserva** e repita a associação num dispositivo separado. Dê-lhe outro nome e confirme um código dessa aplicação. Verifique também o procedimento de recuperação da própria aplicação autenticadora. Evite que a única cópia do autenticador e a única forma de obter a palavra-passe dependam do mesmo dispositivo.

Esta versão não disponibiliza códigos de recuperação. Se perder todos os autenticadores, contacte o apoio para uma avaliação da identidade e da recuperação; a recuperação não é garantida. Repor a palavra-passe por email não desativa os dois fatores.

Remova um autenticador com cuidado

Abra **Os seus autenticadores**, escolha **Remover** no dispositivo correto, leia o efeito da ação e confirme com um código atual de um autenticador disponível. Assinale a confirmação e conclua. Se remover o último, a conta deixa de exigir o segundo fator; associe uma alternativa primeiro quando pretender apenas trocar de telemóvel.

Altere ou recupere a palavra-passe

Em **Definições** > **Perfil** > **Alterar palavra-passe**, preencha a palavra-passe atual, a nova e a confirmação. Cumpra os requisitos e, se tiver dois fatores ativos, confirme também o autenticador solicitado. Para uma palavra-passe esquecida, use **Esqueci-me da palavra-passe** no início de sessão. Depois de **Enviar ligação**, o painel **Verifique o seu email** permite **Reenviar ligação** passados 60 segundos ou **Utilizar outro endereço**; siga a ligação mais recente. Nunca envie códigos ou ligações de recuperação ao apoio.

04. Preencha a empresa e conclua a configuração inicial

O assistente inicial apresenta três etapas: **Empresa**, **Negócio e IA** e **Testar e ativar**. Pode rever os dados antes de avançar. Os campos assinalados como obrigatórios têm de estar válidos; outros podem ser completados mais tarde.

Etapa Empresa

Escolha a situação adequada e preencha o nome comercial ou nome do negócio. Selecione primeiro o país: a identificação fiscal e a validação do telefone dependem dessa escolha. Para Portugal, o campo fiscal identifica o NIF; noutros países, a designação pode ser diferente.

Reveja a denominação social quando aplicável, o email da empresa, o telefone, o segmento, a dimensão e o site opcional. Use dados reais e confirme o indicativo do telefone. A morada e a identidade visual podem ser completadas nas Definições; o seu preenchimento não dispensa a revisão da informação comercial que a empresa tem de fornecer aos seus clientes.

Clique em **Avançar** e aguarde a passagem ao passo seguinte. Se a aplicação recusar um campo, corrija-o em vez de introduzir informação fictícia para avançar.

Etapa Negócio e IA

Preencha o nome do agente, **Papel e objetivo**, **Estilo de comunicação**, **Sobre a empresa** e **Produtos / serviços**. Escreva para alguém que ainda não conhece o seu negócio. Explique o que vende, onde atende, como funciona uma compra ou marcação e quais os limites da informação disponível.

Separe preço fixo, preço desde determinado valor e orçamento individual. Se um serviço depende de diagnóstico, diga-o. Não dê à IA uma instrução para inventar um orçamento, confirmar um pagamento sem prova ou emitir um documento a que não tem acesso.

Etapa Testar e ativar

Clique em **Guardar e testar a IA**. Os dados ficam preparados e a aplicação abre o agente para o teste. A IA não começa a responder automaticamente apenas por chegar a esta etapa.

Depois de concluir a configuração inicial, as alterações correntes são feitas em **Agente IA** e **Definições**. Uma conta tem atualmente uma empresa ativa; não crie associações adicionais para contornar os limites de utilizadores ou de período grátis.

05. Configure o conhecimento do agente

Agente IA é o ponto central para preparar o atendimento. Pode descrever o negócio, responder às perguntas da configuração assistida e rever os campos resultantes. A análise de **Preparar o meu assistente** usa um pedido de configuração e testes de IA; se não forem precisas perguntas adicionais, o rascunho é preparado logo a seguir, com um segundo pedido. Editar os campos manualmente não usa estes pedidos. Leia sempre o rascunho antes de guardar: a secção **Rever o rascunho da IA** mostra todos os textos gerados, com a indicação do que é novo ou foi alterado, e permite editá-los. Se a geração substituir informação já preenchida, **Repor o texto anterior** repõe o texto guardado de cada campo; a sugestão ainda não guardada não deve ser tratada como informação publicada. A descrição aceita até 8 000 caracteres e cada resposta às perguntas até 2 000. Se sair da página com alterações por guardar, a aplicação pergunta **Sair sem guardar as alterações?**.

Organize informação útil

Inclua uma descrição clara da atividade, localidade, horários e canais de atendimento. Liste os produtos ou serviços, preços confirmados, condições de pagamento, procedimentos de compra, apoio e cancelamento que realmente pratica. Indique o que a IA pode explicar, o que precisa de verificação e o que fica reservado à equipa.

Um procedimento útil tem uma sequência concreta: onde o cliente encontra a informação, o que deve verificar e o que fazer se relatar um bloqueio. Por exemplo, para a segunda via de uma fatura, descreva o percurso real disponibilizado pela sua empresa. O agente pode explicar esse percurso, mas não ganha acesso ao programa de faturação apenas porque o escreveu nas instruções.

Utilize a edição avançada

Na **Edição avançada (todos os campos)**, os separadores são **Negócio**, **Produtos**, **Ofertas**, **Vendas**, **Apoio**, **Pós-venda**, **Personalidade**, **Marcações** e **Regras**. A área **Modelo IA** apresenta a IA incluída; não precisa de fornecer uma chave técnica para a utilizar.

1. Atualize a informação no separador correspondente.
2. Reveja o restante texto para evitar contradições. Uma oferta antiga não deve contrariar o preço atual.
3. Clique em **Guardar** para os campos de configuração.
4. Volte a testar o agente com uma pergunta relacionada com a alteração.

Mantenha o catálogo

Em **Produtos**, escolha **Novo produto**. Surge uma linha inativa chamada Novo produto, com preço 0: preencha o nome, o preço em euros, a descrição e, se aplicável, a **Duração (min)**, e ative o item para a IA o usar. Cada campo é guardado ao sair dele; leia o estado de gravação antes de testar ou mudar de página. Um preço inválido deve ser corrigido, e uma falha de gravação não significa que o novo preço ficou disponível.

Ativar ou desativar um produto, ou alterar ou eliminar um produto ativo, suspende as respostas automáticas no WhatsApp até testar novamente a IA. O ícone de eliminar retira a linha de imediato, sem pedido de confirmação nem forma de anular; confira o produto antes de clicar.

No catálogo, preço zero significa **preço sob consulta**: não apresenta o artigo como gratuito. Se um serviço for realmente gratuito, indique-o expressamente na descrição. Use o texto livre como complemento coerente do catálogo.

Ajuste o estilo sem perder conteúdo

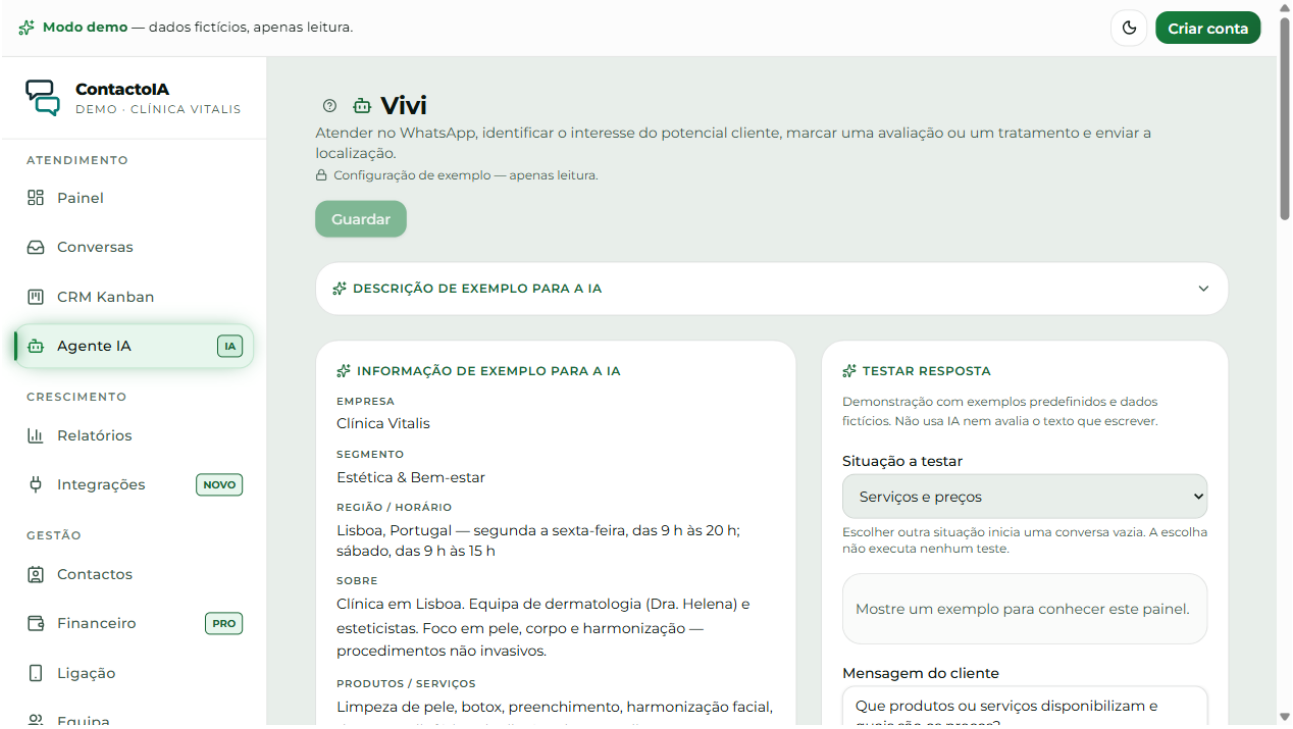
Em **Ajustes finos**, pode escolher o comprimento e a divisão em mensagens curtas, as palavras de pausa e retoma e o telefone direto da equipa. A palavra para pausar (predefinição /pausar) e a de retoma (/despausar) só funcionam quando o cliente envia exatamente essa palavra, sem mais texto. A retoma pelo cliente não ultrapassa uma pausa feita pela equipa nem um pedido de atendimento humano por tratar ou assumido.

A IA indica o telefone direto quando o cliente pede um contacto direto e, sem setores configurados, também quando pede atendimento humano; um número válido entra ainda na mensagem automática que confirma um pedido para falar com a equipa. O telefone não transfere chamadas nem cria uma notificação por SMS. **Assinar mensagens** pede ao assistente que assine só a primeira mensagem do dia em cada conversa. Na edição avançada, escolher um perfil de personalidade substitui no rascunho o tom, a formalidade, os emojis, as expressões coloquiais e a proatividade; os perfis ajustam o estilo, não autorizam ações novas.

As orientações de pós-venda aplicam-se quando o cliente escreve. Não representam campanhas programadas nem envio automático a clientes inativos.

06. Teste, ative e reveja as respostas

Um teste serve para conferir a configuração que pretende usar. Uma resposta agradável não basta: verifique os factos, os limites e a ação seguinte proposta. A simulação na página não envia mensagens de WhatsApp nem substitui o acompanhamento do atendimento real.



Agente IA na demonstração, com a informação de exemplo e a parte superior do laboratório, com dados fictícios. O botão ilustrativo da demonstração não chama a IA; na conta real usa-se Testar resposta da IA.

Faça uma revisão antes da ativação

1. Guarde as alterações.
2. Em **Testar resposta**, introduza uma pergunta natural de cliente e execute o teste.
3. Confira nomes, preços, condições, horário e a resposta à pergunta feita.
4. Verifique se a IA propõe um passo realmente possível e não afirma ter consultado ou alterado um sistema a que não tem acesso.
5. Corrija a informação se necessário e teste de novo.
6. Quando o estado permitir, clique em **Ativar atendimento automático** e confira a indicação apresentada.

Teste, pelo menos, uma pergunta de catálogo, uma dúvida de apoio e um pedido explícito para falar com uma pessoa. Se utiliza marcações, inclua um pedido de horário e confirme a configuração Calendar descrita no capítulo próprio.

Use o laboratório de situações

Em **Situação a testar**, escolha **Serviços e preços**, **Informação em falta**, **Pedido ao Financeiro**, **Pedir uma pessoa**, **Pedido de marcação**, **Proteger as instruções**, **Terminar a conversa** ou **Cliente noutro idioma**, em que um turista fictício escreve em inglês. **Mensagem livre** permite outro caso. A escolha preenche uma sugestão e reinicia o contexto; não chama a IA, não cria uma regra de negócio nem confirma que a empresa tem a capacidade mencionada. Edite sempre o exemplo quando necessário.

1. Reveja a **Mensagem do cliente**, até 2 000 caracteres, e escolha **Testar resposta da IA**. O formulário guarda os dados antes de executar cada pedido.
2. Leia as respostas do assistente e as notas identificadas como **Nota da simulação**, apresentadas separadamente. Estas notas não fazem parte da resposta do cliente nem são usadas como histórico do assistente.
3. Para esclarecer, escolher ou confirmar uma proposta, escreva a **Próxima mensagem do cliente** e escolha **Continuar teste**. A conversa admite quatro envios, com até três pares anteriores de cliente e assistente como contexto.
4. Em **A minha revisão**, assinale apenas os factos ou comportamentos que realmente conferiu. As caixas são pessoais e não classificam, ensinam ou ativam a IA; são limpas a cada nova resposta.
5. Escolha **Nova conversa de teste** para outro pedido independente. Uma passagem humana simulada encerra aquela conversa; nenhum pedido real foi criado.

O laboratório não envia WhatsApp, não consulta disponibilidade e não cria, altera ou cancela eventos Google Calendar. As instruções, o catálogo, os setores e as opções de agenda usados no teste são conferidos. Se mudarem durante a operação, a resposta é descartada. Alterar a configuração local, a conta ou a empresa reinicia a simulação; o histórico não é conservado ao sair.

Um resultado incerto não é inventado como resposta nem repetido automaticamente. Inicie outro teste deliberadamente quando indicado. Cada envio continua sujeito ao orçamento de configuração; uma falha após o pedido pode ter consumido uma tentativa. Reiniciar a simulação não reinicia quotas, trial ou acesso.

No modo demo, **Mostrar exemplo ilustrativo** apresenta texto predefinido, sem IA e sem interpretar a mensagem escrita. Serve para conhecer o painel e não demonstra a qualidade de uma configuração real.

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; a qualidade pode variar entre idiomas. Não precisa de escrever as instruções noutros idiomas.

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 e o texto sugerido nesse campo, são enviadas tal como estão escritas. Se atende clientes estrangeiros, teste **Cliente noutro idioma** ou uma mensagem livre nos idiomas desses clientes.

Pedidos por nota de voz

O cliente envia uma nota de voz normal ou uma mensagem de áudio compatível ao número ligado. Quando necessário, o processamento é repartido internamente, sem eliminar trechos para encurtar o pedido. O ContactoIA responde por escrito ao assunto, sem devolver a transcrição nem enviar uma resposta em áudio.

Aplicam-se as mesmas informações, procedimentos e permissões do atendimento escrito. O áudio não autoriza pagamentos, marcações sem confirmação ou acesso a outras contas. Exige ligação, acesso, franquia e atendimento automático testado e ativo; respeita pausas, exclusões e a intervenção da equipa.

Se o áudio for incompreensível, o serviço pode pedir outra nota de voz, sem exigir texto. Sugira menos ruído e proximidade do microfone; substitua visualização única por uma nota normal. Uma falha técnica não comprova a resolução do assunto.

Se uma única mensagem trouxer conteúdo a mais para ser tratado integralmente de uma vez, o assistente pede que indique, numa nova nota de voz, o assunto a tratar primeiro. Não corta partes do pedido para responder como se as tivesse compreendido. O pedido original e a transcrição interna mantêm-se ligados à mensagem; esta orientação não obriga a escrever nem conta como resposta de IA.

O áudio é transcrito no servidor próprio da Lyntev, sem uma API externa de transcrição. O original é apagado depois do processamento, incluindo falhas e cancelamentos: não fica arquivado no servidor nem nos backups. Conserva-se apenas a transcrição interna e os metadados necessários. O texto pode ser usado pela IA para responder e fica ligado à mensagem, abrangido pela exportação e pelo apagamento do contacto. Não é uma transcrição certificada: confirme nomes, valores

e horários antes de ações relevantes. As cópias no WhatsApp e nos dispositivos seguem as condições próprias dessas plataformas.

Incluído em todos os planos e no período experimental, dentro dos limites habituais. Uma resposta de IA aceite conta uma vez, mesmo dividida em duas mensagens: a transcrição não cria outra resposta nem sobretaxa automática. Imagens, vídeos e documentos não são interpretados; só o texto que os acompanha pode ser considerado.

O assistente tenta resolver o assunto com a informação e os procedimentos confirmados antes de oferecer atendimento humano. Um pedido explícito por uma pessoa ou uma regra obrigatória de encaminhamento continua a ser respeitado. Os exemplos de teste não garantem que todas as perguntas futuras tenham uma resposta correta; acompanhe as conversas e melhore a informação quando encontrar uma lacuna.

Compreenda os estados do agente

Atendimento automático ativo indica que a configuração passou pelos passos exigidos. O envio continua dependente de WhatsApp ligado, acesso válido, saldo, horário e ausência de uma pausa aplicável. **Atendimento automático pausado** exige ler o motivo apresentado.

Alterar instruções, produtos ativos do catálogo ou a triagem dos setores suspende as respostas automáticas até novo teste. A aplicação compara a configuração atual com a testada; não considere suficiente um teste anterior à alteração. Com a IA ativa, a página avisa antes de guardar; depois disso o cartão mostra **Atendimento automático suspenso** e **Testar novamente**, que leva ao teste. Um teste bem-sucedido retoma as respostas; **Ativar atendimento automático** não aparece enquanto estiver suspenso. Use **Pausar IA** quando precisar de parar globalmente as respostas para rever o conteúdo.

Distinga os dois limites de utilização

A configuração assistida por IA tem um orçamento próprio de 20 pedidos por hora, 30 durante todo o período grátis e 100 por período pago. Esse orçamento inclui operações de preparação, geração e testes e não equivale à franquia de respostas de WhatsApp. O painel de teste indica quantos pedidos restam no período e nesta hora. Ao atingir um limite, leia o aviso e evite repetir a operação sem necessidade.

As respostas aos clientes usam a franquia do plano. 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.

07. Ligue e acompanhe o WhatsApp

Na página **Ligação**, consulte o estado e o número associado. A gestão da ligação pertence ao proprietário ou a um administrador. Um operador pode precisar de pedir essa ação a um gestor.



Ligação WhatsApp na demonstração; nenhum QR ou credencial real é apresentado. Na aplicação, a página mostra também o cartão Estado do canal, que a demonstração não inclui.

Faça a associação inicial

1. Tenha disponível o telemóvel com o WhatsApp do número comercial pretendido.
2. Abra **Ligação** e clique em **Ligar WhatsApp**.
3. No WhatsApp, abra **Dispositivos associados**. No Android, essa opção fica no menu de mais opções; no iPhone, nas Definições.
4. Escolha **Associar um dispositivo** e leia o QR apresentado na aplicação.
5. Aguarde **Ligado** e confirme o número mostrado.

O QR pode renovar-se durante a tentativa, que termina ao fim de dois minutos; o texto junto ao código mostra o tempo que falta. Se aparecer **Tentativa terminada**, clique em **Atualizar** para confirmar o estado antes de começar outra. Se surgir **Estado por confirmar**, a falta de resposta não prova que a associação falhou.

Preserve uma ligação saudável

Quando estiver ligado e o número for o correto, use **Atualizar** para consultar o estado. Não use **Desligar** como primeiro passo de diagnóstico: a ação termina a sessão e interrompe os envios pela aplicação, depois da confirmação **Desligar o WhatsApp?** (**Manter ligado** não altera nada). Se o fim da sessão não ficar confirmado, o estado passa a **Pausado · sessão por terminar**: use **Terminar sessão** ou, no telemóvel, remova o dispositivo em **Dispositivos associados**. **Cancelar ligação** destina-se a uma tentativa ainda em curso.

Abra o WhatsApp no telemóvel desse número com regularidade. Segundo a Central de Ajuda do WhatsApp, é possível associar até quatro dispositivos ao telemóvel principal, e os dispositivos associados terminam a sessão se o telemóvel principal não for utilizado durante mais de 14 dias; nesse caso, volte a ligar em **Ligação** com um novo código QR.

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. Não apresente a ligação aos seus clientes como uma integração certificada pela Meta nem como garantia de ausência de bloqueios. Use um número dedicado à empresa e respeite as regras do WhatsApp e os pedidos das pessoas contactadas: as respostas automáticas só seguem para quem escreveu nas últimas 24 horas e não há envios em massa.

Se o WhatsApp restringir o número

O cartão **Estado do canal** explica o estado atual e os passos de recuperação; qualquer membro ativo o vê, mas só o proprietário ou um administrador volta a ligar o número.

1. Se aparecer **Desligado**, abra primeiro o WhatsApp no telemóvel desse número e veja se há um aviso de restrição ou suspensão. Uma ligação desligada também pode ter outras causas.
2. Se houver um aviso, siga as instruções da aplicação WhatsApp, onde também pode pedir a revisão da decisão.
3. Volte a associar o número em **Ligação** só depois de o WhatsApp funcionar normalmente no telemóvel. Repetir a associação não resolve uma restrição.

Uma restrição decidida pelo WhatsApp não pode ser levantada a partir da aplicação, e não é possível garantir que um número nunca seja limitado. Enquanto o acesso for válido, o histórico e o CRM continuam disponíveis; a exportação dos dados da empresa continua disponível mesmo sem subscrição ativa. A ligação **Ler o guia «Proteger e recuperar o número de WhatsApp»** abre a explicação na Ajuda. Quando o acesso termina, o ecrã de pagamento mostra ao proprietário e aos administradores se o número continua associado e permite terminar a sessão; nada é desligado automaticamente.

Divulgue o número com o Kit de ligação

Com o número ligado, o **Kit de ligação**, na página **Ligação**, prepara uma ligação direta para uma conversa com o número da empresa. Em **Primeira mensagem (opcional)**, escreva até 200 caracteres que aparecem já escritos no WhatsApp do cliente, ou deixe em branco. Use **Copiar ligação**, **Descarregar PNG** ou **Descarregar SVG** para o código QR, **Imprimir folha** para o balcão ou a montra e **Copiar código** para um botão no site da empresa. É o cliente que escreve primeiro: o kit não envia mensagens a ninguém.

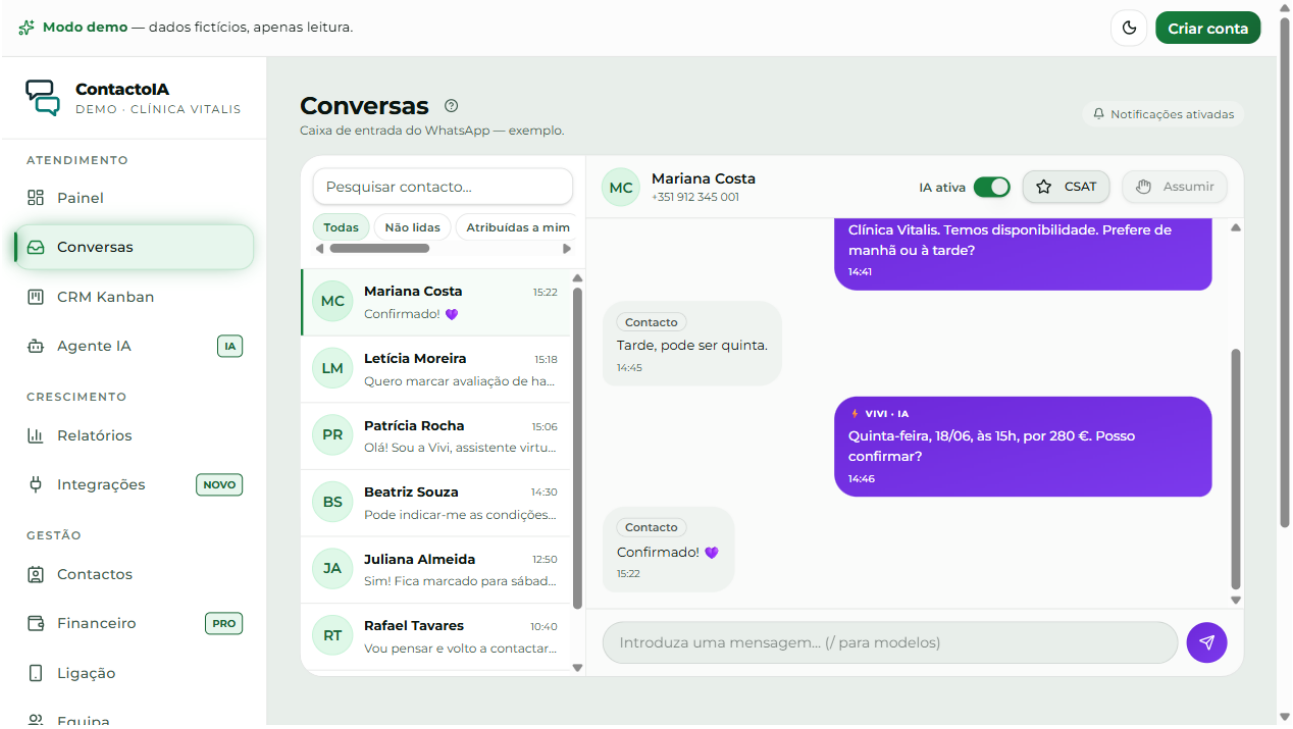
Confirme o atendimento sem criar confusão

Após guardar, testar e ativar o agente, faça um ensaio com outro número autorizado para teste. Confirme no telemóvel remetente a resposta e, em **Conversas**, a mensagem de entrada e o histórico correspondente. Uma mensagem enviada pelo próprio número associado não substitui este percurso.

Se a IA não responder, verifique o motivo do agente, o horário, o saldo e a eventual pausa desse contacto. Uma associação válida pode coexistir com a IA pausada. Evite voltar a associar o número ou repetir a mensagem até compreender o estado.

08. Leia, pesquise e responda em Conversas

Conversas reúne o histórico WhatsApp da empresa. Escolha uma pessoa na lista para abrir a conversa. No telemóvel, a lista e a conversa aparecem em momentos diferentes; use **Voltar à lista de conversas** para mudar de destinatário.



Conversas na demonstração, com histórico e dados fictícios.

Encontre uma conversa ou mensagem

1. Escreva no campo **Pesquisar contacto ou mensagem**.
2. Confira os contactos e os resultados no texto das mensagens.
3. Abra o resultado pretendido; a mensagem encontrada fica destacada no histórico.
4. Utilize **Carregar mensagens anteriores** para recuar ou **Ver mensagens mais recentes** para regressar ao fim da conversa.

Carregar conversas anteriores permite continuar a lista. Não encontrar um contacto na primeira página não significa que o histórico foi apagado.

Os filtros incluem **Todas**, **Não lidas**, **Por responder**, **Atribuídas a mim**, **IA ativa**, **IA pausada** e **Ganhas/perdidas (CRM)**. **Por responder** mostra as conversas em que a última mensagem é do cliente e ainda ninguém respondeu, nos últimos 7 dias, com o número junto ao filtro. **IA ativa** mostra todas as conversas sem pausa da IA, qualquer que seja a etapa CRM. **Ganhas/perdidas**

(CRM) mostra os contactos numa etapa do tipo Ganho ou Perda; não significa que o atendimento foi concluído.

O estado de leitura é pessoal. O contador de **Não lidas** indica quantas conversas, e não mensagens, têm mensagens recebidas nos últimos 30 dias que ainda não abriu; não funciona como uma fila única de tarefas partilhada por toda a equipa.

Escreva uma resposta humana

Leia o histórico, confira o destinatário e escolha **Assumir**. A IA fica pausada nesse contacto. Escreva no campo de mensagem e escolha **Enviar**. Com teclado, Enter envia e Shift+Enter muda de linha; Ctrl+Enter (⌘+Enter no Mac) também envia. Num telemóvel ou tablet, Enter muda de linha. Depois de o WhatsApp aceitar o envio, a resposta aparece na conversa com o seu nome. No telemóvel, **Assumir**, **CSAT** e as ações do pedido estão no menu **Mais ações da conversa**. Enviar uma resposta pela aplicação também assume o atendimento e pausa a IA quando não existe outro responsável que impeça essa ação.

Se o atendimento estiver assumido por outra pessoa, peça a transferência ou utilize-a com as permissões adequadas. Não tente contornar esse estado enviando por outro percurso.

As respostas humanas na aplicação têm uma janela de sete dias desde a última mensagem do cliente. Os envios automáticos, incluindo IA, API e inquérito CSAT, mantêm 24 horas. Fora destes prazos, ou a quem nunca escreveu, não é possível enviar mensagens através do serviço; as campanhas e os envios em massa não estão disponíveis. A indicação junto ao compositor explica o tempo restante e bloqueia o envio quando a janela termina. Assumir o pedido, uma pausa ou uma transferência não criam uma nova mensagem do cliente nem renova o prazo.

Prepare rascunhos sem trocar os destinatários

O campo **Mensagem para a conversa selecionada** conserva um rascunho separado para cada contacto. Ao abrir outra conversa, o seu texto anterior continua associado à pessoa original e aparece como **Rascunho** na lista. Volte a essa conversa para o rever; nenhum rascunho é enviado automaticamente.

Pode preparar até 50 rascunhos de 4 096 caracteres neste separador. Uma colagem demasiado longa ou um rascunho além do limite é recusado com explicação, preservando os textos existentes. Envie ou apague o texto de um rascunho para libertar espaço. Selecionar um modelo substitui o campo atual; as respostas rápidas acrescentam texto, sem envio imediato.

Durante um envio, pode escrever outra versão ou abrir outro contacto. Só a versão aceite é limpa; uma resposta tardia não apaga outro rascunho nem uma edição posterior. Falhas e resultados incertos preservam o texto. Confira a conversa no WhatsApp antes de decidir repetir uma mensagem por confirmar.

Os rascunhos existem apenas em memória: sair de Conversas, recarregar ou mudar de conta ou empresa elimina-os. A eliminação de dados de um contacto também remove o respetivo rascunho. Não são uma cópia de segurança nem um histórico de mensagens enviadas.

Use respostas rápidas e satisfação

Reveja o texto preenchido pelas respostas rápidas ou pelos modelos antes de o enviar. Introduzir **/** abre os modelos disponíveis, filtrados pelo que escreve a seguir: ↑ e ↓ escolhem, Enter ou Tab inserem e Esc fecha a lista. Escolher um modelo não envia a mensagem sozinho, e um atalho sozinho não é enviado.

Os modelos podem usar **{primeiro_nome}**, **{nome}**, **{operador}** e **{empresa}**, substituídos ao inserir; se um valor não estiver guardado, a variável fica entre chavetas e **Enviar** fica indisponível até a substituir.

O botão **CSAT** envia uma ligação pessoal de avaliação ao cliente nas 24 horas seguintes à última mensagem do cliente, também depois de uma resposta humana ou de concluir o pedido. O envio não retoma a IA: a pausa mantém-se como estava. Só envie quando fizer sentido para aquele atendimento. Envia-se um inquérito por conversa; depois de enviado, só pode enviar outro quando o cliente voltar a escrever. Com um pedido a aguardar, uma conversa atribuída a outro membro, uma mensagem por confirmar ou um pedido do cliente para parar as mensagens automáticas, o inquérito não é enviado. A ligação pode ser respondida uma vez e é válida por 30 dias, com um comentário opcional até 2000 caracteres. No histórico da aplicação surge **[ligação do inquérito]**, para preservar a ligação pessoal; o cliente recebe o endereço funcional no WhatsApp.

09. Faça a passagem para atendimento humano

Identificar o assunto Financeiro, Comercial ou de outro setor não deve provocar uma transferência automática por si só. O agente procura primeiro ajudar com as informações e procedimentos configurados. A passagem acontece quando o cliente pede uma pessoa, aceita uma proposta pertinente ou uma regra de atendimento exige intervenção humana.

Acompanhe a fila

Abra a fila de atendimento humano em **Conversas**. Confira o setor, o responsável, o estado e o tempo de espera do pedido. Use **Mostrar pedidos** para filtrar e **Atualizar fila** quando precisar de consultar o estado atual. Um pedido novo pausa a IA para aquele contacto.

A confirmação ao cliente indica que o pedido foi registado; não promete um prazo de resposta. A distribuição considera os membros disponíveis do setor e o trabalho já atribuído. Sem correspondência, utiliza o setor geral ou a fila geral. Sem ninguém disponível, o pedido continua à espera.

Assuma e transfira

1. Abra o pedido e leia o histórico.
2. Escolha **Assumir pedido** ou **Assumir**. Confirme que o estado passa a **Assumido por si** ou **Em atendimento**.
3. Responda ao cliente dentro da janela apresentada.
4. Se o pedido pertencer a outro assunto ou colaborador, clique em **Transferir**.
5. No diálogo, escolha o setor e, quando aplicável, o membro da equipa ou a distribuição automática. Confirme e confira o novo destino na fila.

O responsável do pedido ou um administrador pode transferir e concluir. Um operador fora do setor pode precisar de intervenção de alguém desse setor ou de um administrador. Se a gravação falhar, consulte o estado antes de repetir.

Conclua com a decisão correta sobre a IA

Concluir fecha o pedido humano e mantém a IA pausada. Use esta opção quando o assunto terminou, mas não pretende devolver de imediato a conversa ao assistente.

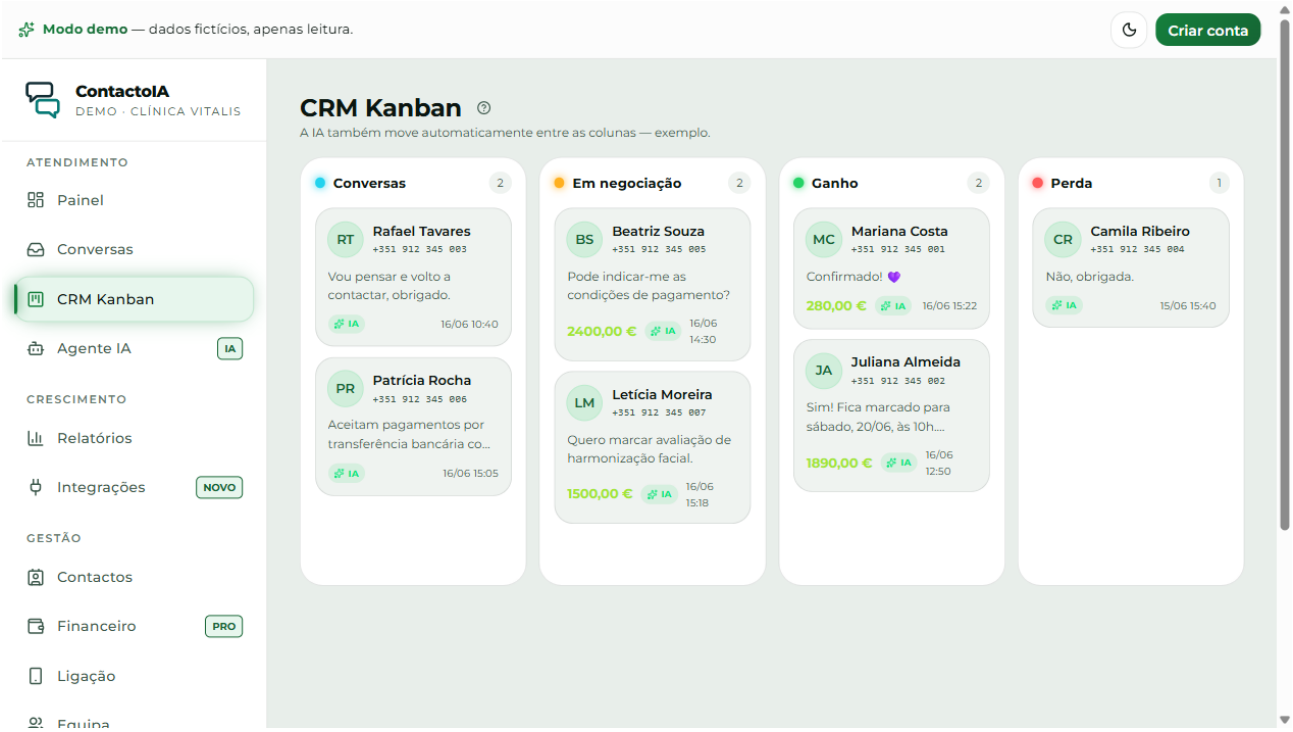
Concluir e retomar IA, quando apresentada e permitida, é uma decisão explícita diferente: conclui o pedido e devolve o contacto à IA, sujeito aos restantes requisitos. Pode também rever o controlo **IA neste contacto** na conversa. Não retome uma conversa para insistir depois de um pedido de paragem.

Indique disponibilidade real

Se estiver associado a setores, pode assinalar **Disponível para pedidos dos meus setores, incluindo os que estão em espera**. Mantenha o painel aberto e ligado enquanto está preparado para atender. A disponibilidade expira até 75 segundos depois de o fechar; desligá-la num separador aplica-se aos restantes e devolve ao setor os pedidos ainda não assumidos. A distribuição automática não garante um tempo de resposta ao cliente.

10. Acompanhe oportunidades no CRM

CRM Kanban mostra os contactos distribuídos por etapas. É uma forma de organizar o trabalho comercial, não uma confirmação de pagamento ou de emissão de fatura.



CRM Kanban na demonstração, com dados fictícios. Na aplicação, um Ganho ou uma Perda indicados pela IA ficam por confirmar até a equipa confirmar a etapa.

Acrescente e mova uma oportunidade

1. Use **Adicionar do WhatsApp** para ver as conversas recentes cujo número ainda não está no CRM, escolha uma e clique em **Adicionar**. A lista considera as 100 mensagens mais recentes da empresa; repita para adicionar outra.
2. Abra o cartão e confira a identificação.

3. No separador **Dados**, indique a etapa, o valor estimado, a origem, o responsável, as etiquetas e a observação que forem úteis.
4. Registe **Próxima ação** e **Próximo contacto (data e hora)** quando existir uma tarefa concreta.
5. Clique em **Guardar** e confirme o resultado.
6. Arraste o cartão para outra etapa quando o estado da oportunidade mudar. No telemóvel, toque e mantenha antes de arrastar; com o teclado, prima Espaço no cartão, escolha a coluna com as setas e prima Espaço de novo.

O campo de próximo contacto usa a hora local do dispositivo. Confirme o fuso do computador ou telemóvel antes de registar uma tarefa. Esta indicação organiza o acompanhamento da equipa; não programa uma mensagem automática de WhatsApp.

Leia a ficha e as alterações

A IA pode indicar a etapa a partir da conversa. Um Ganho ou uma Perda indicados pela IA ficam por confirmar e mostram **IA · por confirmar**: na ficha do contacto, em **Etapa**, e no aviso da conversa em **Conversas**, use **Confirmar etapa**. Até um membro a confirmar, essa etapa não conta como resultado da equipa nos relatórios nem gera receita no Financeiro; escolher a mesma etapa na lista não a confirma. No CRM, a pesquisa encontra contactos por nome, número, etiqueta ou origem e **Por confirmar** mostra só os contactos com etapas da IA por confirmar.

No separador **Dados**, **A IA não responde a este contacto** marca um número de familiares, amigos ou fornecedores: as mensagens continuam a chegar a Conversas e a equipa pode responder, mas a IA não responde. Desmarcar retoma a IA, salvo se houver um pedido de atendimento aberto ou uma pausa pedida pelo contacto. Nas **Notas**, eliminar uma nota pede confirmação na própria nota.

A ficha tem separadores **Dados**, **Conversa**, **Notas** e **Histórico**. Utilize notas para o contexto profissional necessário e o histórico para acompanhar alterações. Se a aplicação avisar que outra pessoa ou processo alterou dados enquanto editava, reveja os campos indicados antes de guardar para não substituir trabalho recente sem intenção.

Criar novamente um número já existente não deve ser usado para o renomear ou reiniciar a etapa. Abra a ficha existente e faça a alteração pretendida pelo seu próprio controlo.

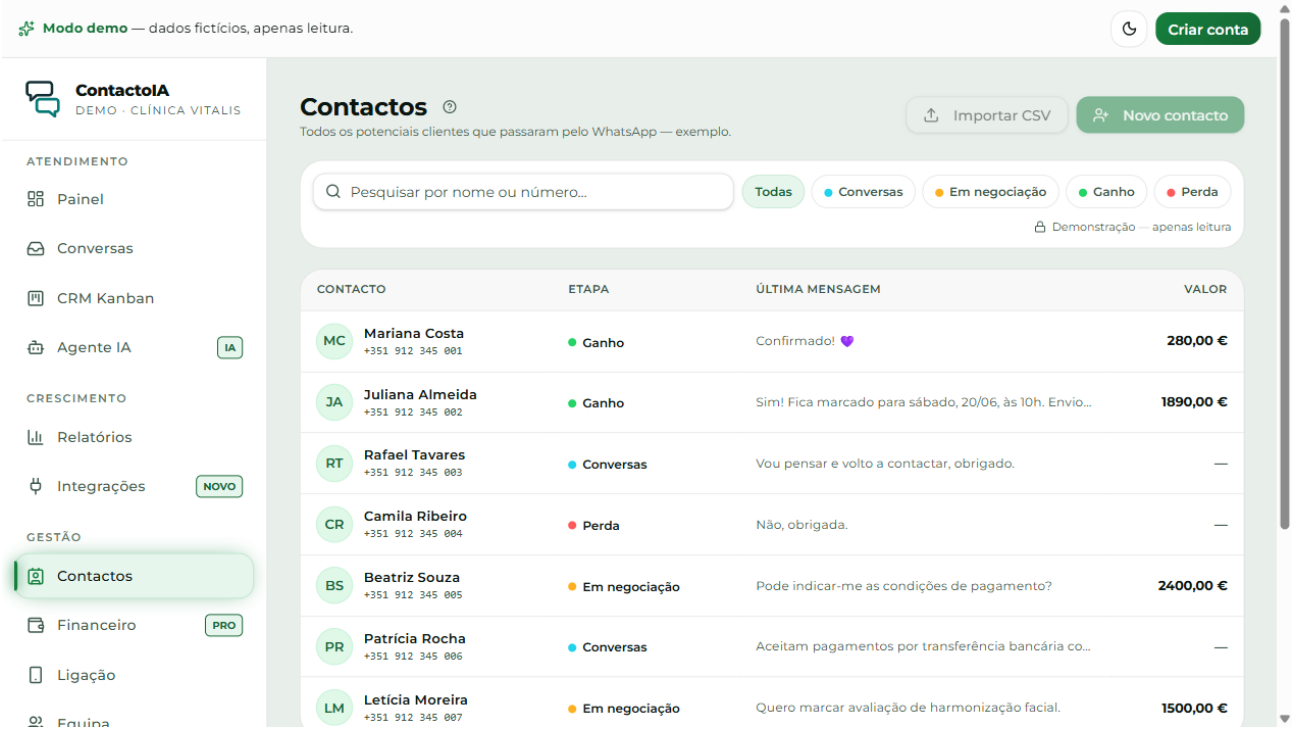
Faça a gestão das etapas

O proprietário e os administradores podem usar **Nova etapa** e os controlos das etapas para ajustar o funil; o tipo da etapa (Etapa de trabalho, Ganho ou Perda) é escolhido ao criá-la e não pode ser alterado depois. Dê nomes que a equipa compreenda e preserve o significado das etapas finais. **Ganho** e **Perda** alimentam a leitura comercial dos relatórios; mover para Ganho não prova que o dinheiro entrou. Com o Financeiro ativo, uma oportunidade em Ganho com valor superior a 0 € gera uma receita pendente, uma por oportunidade; Perda não cria lançamentos.

Antes de eliminar uma etapa, leia o destino dos contactos e o efeito indicado na confirmação. Antes de eliminar um contacto, distinga essa ação do apagamento RGPD: retirar um cartão do CRM não apaga as mensagens da conversa.

11. Crie, importe e exporte contactos

Contactos apresenta a lista de contactos do CRM, com número, etapa, valor e última atividade. Use a pesquisa por nome, número, etiqueta ou origem e o filtro de etapa para trabalhar num conjunto específico; **Limpar filtros** volta a mostrar todos.



Lista de contactos na demonstração, com dados fictícios.

Crie um contacto

Escolha **Novo contacto**, introduza o nome e o telefone e clique em **Criar**. Selecione o país correto no campo do telefone e confirme o indicativo. Quando o número já existir, a aplicação mantém os dados guardados em vez de reiniciar a pessoa como se fosse nova. Para um número de familiares, amigos ou fornecedores, assinale **A IA não responde a este contacto** antes de **Criar**.

Prepare e reveja uma importação CSV

O ficheiro deve ter uma coluna de telefone, por exemplo **Telefone**, **Telemóvel** ou **Número**. Uma coluna **Nome** permite associar o nome. Duas colunas de telefone com o mesmo número são aceites; uma linha com números diferentes é assinalada na revisão. Escreva números estrangeiros com + e o indicativo do país. Não é necessário importar conversas para criar a lista de contactos.

1. Prepare uma folha com os cabeçalhos **Nome** e **Telefone** e uma pessoa por linha.
2. Guarde como CSV. O formato UTF-8 ajuda a preservar os caracteres dos nomes.
3. Em Contactos, escolha **Importar CSV** e selecione o ficheiro.
4. Na revisão, escolha o **País dos números sem indicativo**.
5. Confira as linhas válidas, inválidas, duplicadas e os avisos de indicativo a confirmar.
6. Cancele e corrija o ficheiro se encontrar números errados. Só depois escolha **Importar … válidos**.
7. Confira a quantidade inserida e a lista atualizada.

O limite por ficheiro é 10 MB e 10 000 linhas de contactos. O limite do plano continua a aplicar-se; divida ficheiros grandes e não elimine contactos apenas para contornar a revisão. Registos inválidos ou duplicados não devem ser tratados como pessoas novas importadas com sucesso.

Exporte o conjunto pretendido

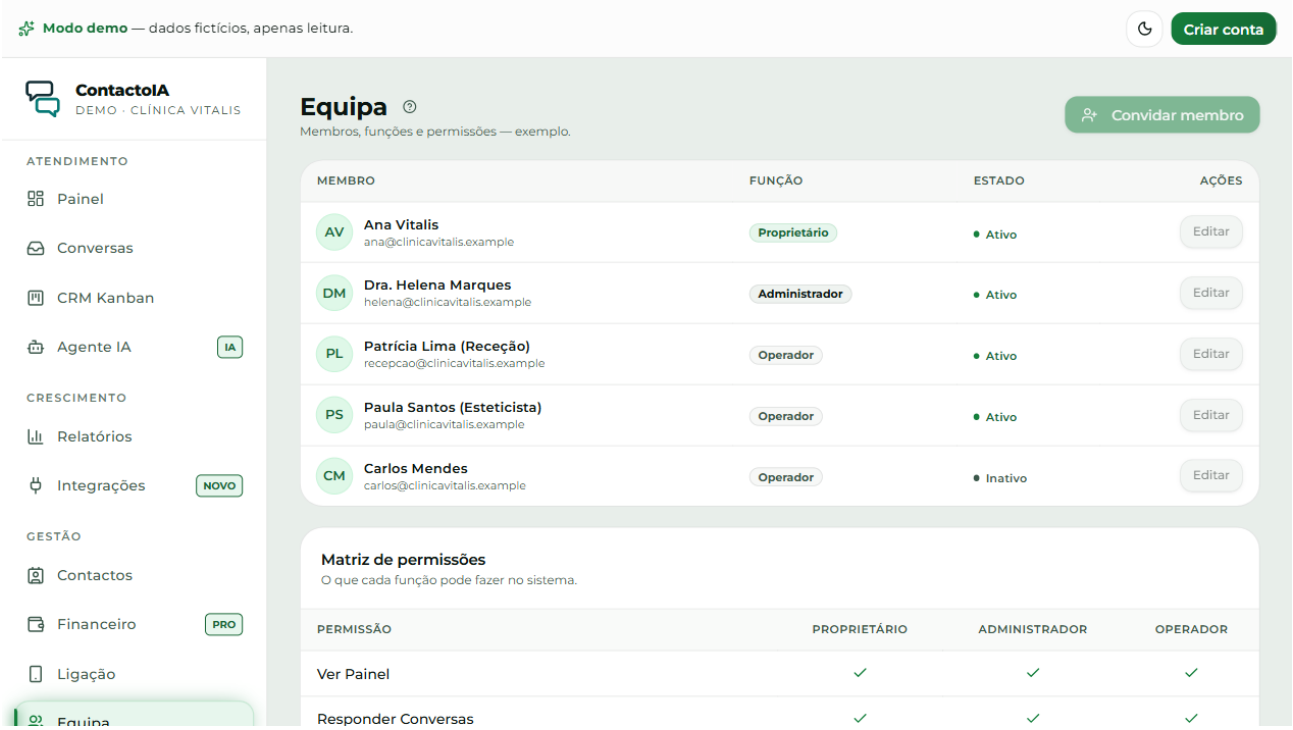
Exportar CSV exporta os contactos apresentados pelos filtros de pesquisa e etapa; a seleção de linhas não altera a exportação. Limpe os filtros se pretende incluir toda a lista carregada. O ficheiro contém os campos de organização do CRM, e não uma cópia integral de mensagens e sistemas externos.

O CSV utiliza formatação adequada a Portugal, com ponto e vírgula e valores decimais com vírgula. Abra-o na folha de cálculo confirmando o separador. Guarde a exportação num local protegido, com acesso limitado às pessoas que precisam dela. Para a exportação mais ampla da empresa, consulte o capítulo de privacidade.

O proprietário e os administradores podem selecionar contactos, até 500 de cada vez, para **Eliminar**. A confirmação explica que isso retira o CRM, notas e histórico do cartão, mas preserva as mensagens. Esta ação não substitui **Apagar os dados do contacto (RGPD)**.

12. Convide a equipa e organize setores

Na área **Equipa**, o proprietário ou um administrador organiza quem utiliza a empresa. O plano permite 1, 5 ou 20 utilizadores, conforme a oferta contratada. Cada membro ativo e cada convite pendente ocupa um lugar; o contador apresenta os membros ativos e os convites pendentes aparecem na lista **Convites pendentes**.



Equipa na demonstração, com pessoas fictícias. A Matriz de permissões e os botões Editar são ilustrativos da demonstração e não existem na aplicação, que apresenta o formulário Convidar membro, a lista de membros e os Convites pendentes.

Adicione um colaborador

1. Em **Convidar membro**, introduza o email correto da pessoa.
2. Em **Função**, escolha **Operador** para atendimento ou **Administrador** quando forem necessárias permissões de gestão.
3. Clique em **Adicionar** e confira o convite pendente na lista. A confirmação é a mesma para qualquer endereço e não indica se o endereço já tem conta ou pertence a outra equipa.
4. Peça à pessoa que entre com o email do convite e escolha **Aceitar convite**. Quem ainda não tem conta recebe primeiro um email para definir a palavra-passe; quem já tem conta vê o convite ao entrar, sem outro email. Não escolha nem partilhe uma palavra-passe por ela.
5. Se o convite continuar pendente e for necessário, use **Reenviar convite**. Para retirar um convite que já não é necessário, use **Cancelar convite**: o lugar fica livre.

O convite não associa a conta: a pessoa só passa a membro depois de aceitar. Um convite recusado ou cancelado deixa de aparecer e não fica associado à conta da pessoa. Enquanto houver um pagamento PayPal iniciado e ainda por aprovar, só pode convidar ou reativar membros dentro do limite de utilizadores desse plano.

Uma conta só pode estar ativa numa empresa. Se a aplicação informar que a pessoa já está associada a outra, não tente reutilizar a mesma conta de forma oculta. Confirme com a pessoa e com o apoio o percurso adequado.

O proprietário pode ajustar as funções dos outros membros nos controlos apresentados; passar um Administrador a **Operador** pede confirmação. Para retirar o acesso de um colaborador que deixou a equipa, escolha **Desativar**, leia as consequências no diálogo (o acesso termina de imediato, as chaves de API que criou são revogadas, os convites que enviou são cancelados e os pedidos que assumiu voltam à fila) e confira **Inativo**. Ninguém pode desativar a própria conta. Desativar um membro ou cancelar um convite liberta um lugar; ninguém é desativado automaticamente. Não apague a conta apenas para esconder o nome: o histórico deve conservar a origem do trabalho já realizado. O último proprietário é preservado.

Crie e associe setores

Os setores estão disponíveis no Pro e Business, até aos limites respetivos. Em **Setores e atendimento**, preencha **Nome do setor** e **Assuntos e exemplos para a triagem**, e escolha **Guardar setor**. Depois utilize **Editar e associar membros**, disponível quando a lista da equipa carregar, para marcar os membros ativos que podem receber esse assunto. Alterar só o nome ou os assuntos mantém os membros do setor.

Escolha **Usar como setor geral** no setor que deve receber os pedidos sem uma correspondência clara. Sem um destino configurado ou disponível, a fila conserva o pedido; não o considera respondido.

Descreva o âmbito de cada setor e evite sobreposições desnecessárias. «Financeiro: segunda via, pagamentos e cobranças; não trata avarias» ajuda a distinguir assuntos. Os procedimentos e limites do que a IA pode responder continuam em **Agente IA**.

Criar, arquivar ou restaurar um setor, alterar nomes ou assuntos e mudar o setor geral modifica a triagem e suspende as respostas automáticas no WhatsApp, para todos os contactos, até testar novamente a IA em **Agente IA**. A simples alteração de disponibilidade ou dos membros não muda as instruções. Arquivar um setor não deve ser usado para fazer desaparecer pedidos pendentes.

13. Configure e confirme marcações no Google Calendar

As marcações automáticas estão disponíveis nos planos Pro e Business, para o proprietário ou um administrador com acesso válido; no Starter não é possível ligar o Google Calendar. O agente necessita de uma ligação Google válida, regras estruturadas e confirmação do pedido do cliente. Uma frase genérica sobre o horário, escrita nas instruções, não substitui a configuração de disponibilidade.

Ligue a conta certa

1. Em **Agente IA**, escolha **Configurar marcações** ou abra a edição avançada no separador **Marcações**.
2. Clique em **Ligar Google Calendar**.
3. Escolha a conta Google que irá gerir as marcações e leia as permissões pedidas.
4. Conclua o consentimento e confira o email e o estado **Ligado** na aplicação.

O ContactoIA consulta períodos ocupados da agenda principal, sem ler títulos, descrições, participantes ou locais dos outros eventos. Cria a agenda **Marcações ContactoIA** e gere os eventos dessa agenda. O email permite identificar a conta ligada. A aplicação não precisa de ler o conteúdo das restantes agendas para evitar sobreposições.

Defina as regras e teste

Ative **Marcação ativa** e indique os **Serviços disponíveis para marcação**, a **Duração predefinida da marcação**, a **Antecedência mínima** e o horário estruturado. As notas adicionais complementam essas regras; não as substituem. Guarde e teste novamente o agente.

A **Duração predefinida da marcação** aplica-se aos serviços sem duração própria. Se os serviços tiverem durações diferentes, indique a de cada um no separador **Produtos**, no campo **Duração (min)**, com um número inteiro de 1 a 720 minutos; deixe o campo vazio nos serviços que usam a duração predefinida. O nome do serviço tem de ser o mesmo que a IA confirma com o cliente; dois itens com o mesmo nome e durações diferentes fazem recusar essa marcação antes de consultar a agenda. A duração não reserva intervalos entre marcações nem verifica a disponibilidade de um profissional ou de uma sala; acrescente esse tempo à duração quando for necessário. Depois de alterar uma duração, volte a testar a IA.

Na área **Testar marcação**, selecione **Data e hora (Lisboa)** e clique em **Verificar disponibilidade**. O resultado indica o intervalo livre ou ocupado. O botão **Criar marcação de teste** só fica disponível quando a última verificação do horário escolhido o indica como livre. Se mudar a data ou a hora, volte a verificar.

Criar o teste gera um evento real, sem convidados, na agenda da aplicação. Abra-o no Google para conferir e use **Cancelar marcação de teste** quando terminar. O teste não envia WhatsApp nem consome respostas de IA, mas altera a sua agenda. Existem limites de 30 verificações e dez criações de teste por hora; respeite o aviso se atingir um limite.

Se a criação do teste estiver **A ser criada** ou **Por confirmar no Google**, não crie outro para a substituir. Consulte o estado e aguarde o intervalo indicado; o cancelamento de um teste ainda incerto pode exigir dois minutos para evitar que a criação termine depois da tentativa de o apagar. Se o teste tiver sido criado com outra conta Google entretanto desligada, apague esse evento diretamente na conta Google original, conforme o aviso da aplicação.

Acompanhe uma marcação de cliente

O cliente deve confirmar o horário concreto. Antes de criar o evento, o sistema verifica a ocupação e os requisitos de duração, antecedência e acesso. No Starter, ou sem o Google Calendar ligado, a IA não faz marcações: recolhe o nome, o serviço, o dia e a hora e regista o pedido na fila de atendimento humano. A IA fica pausada para esse contacto, e a marcação só é confirmada quando a equipa responder.

A confirmação enviada ao cliente indica o dia da semana, a data e a hora de Lisboa e, quando a marcação corresponde a um serviço do catálogo, o nome do serviço. Se o horário estiver ocupado no Google, a resposta pode propor até três horários livres nesse dia; nada fica marcado até o cliente escolher numa nova mensagem.

Abra **Definições** > **Marcações** para consultar **Próximas marcações**, agrupadas por **Hoje**, **Amanhã** e **Depois**, com **Abrir conversa** nas marcações feitas pelo WhatsApp, e **Marcações por confirmar**. A lista mostra o último estado confirmado; alterações feitas diretamente no Google podem não aparecer de imediato. A verificação de disponibilidade também não impede que alguém altere a agenda diretamente logo a seguir.

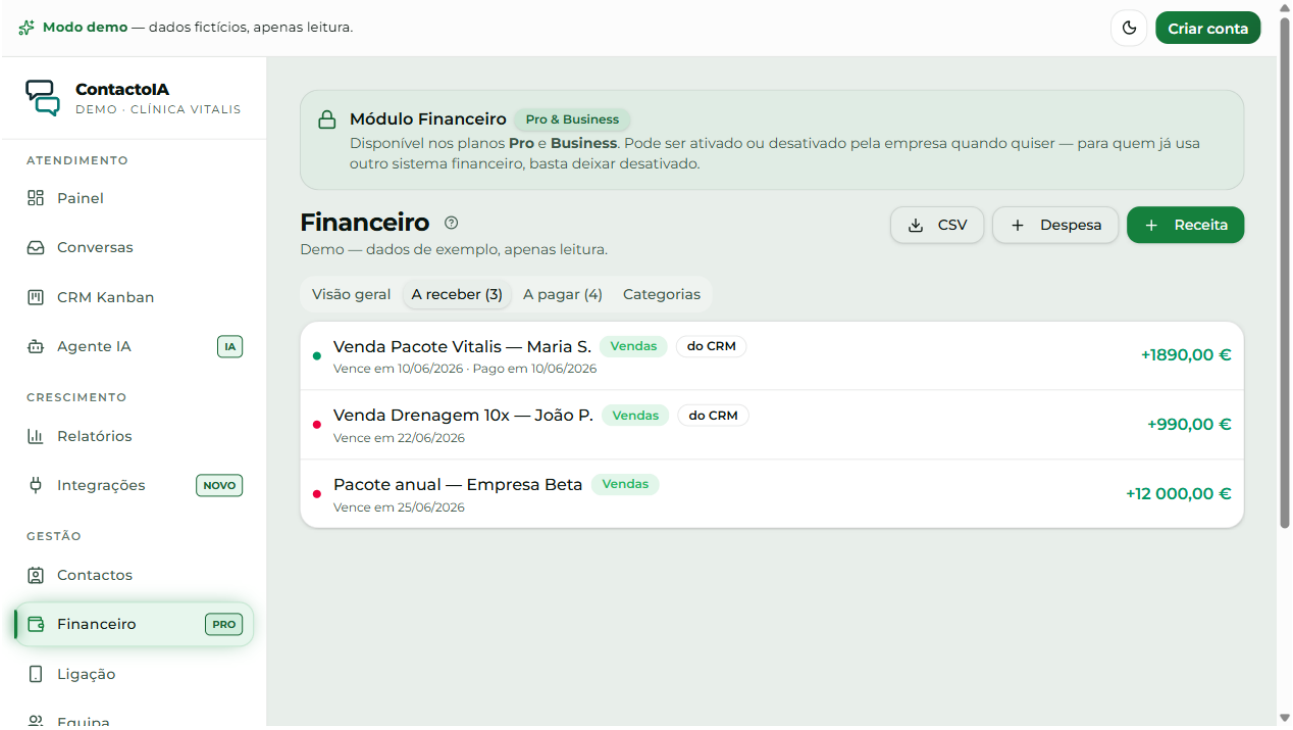
Trate um resultado por confirmar

Não repita a criação. Clique em **Verificar no Google** e consulte o evento na conta correta. Se a aplicação confirmar que o evento não existe, poderá oferecer **Confirmo que não existe no Google**, respeitando a espera mínima de 30 minutos e a confirmação adicional. Leia o efeito antes de libertar: o pedido libertado não é enviado novamente por esse percurso.

Se a ligação expirar, for revogada ou pedir atualização de permissões, siga os passos indicados para voltar a ligar a conta. **Desligar** pede confirmação, retira as credenciais da aplicação e pede a revogação ao Google, exceto quando a mesma conta Google continua ligada a outra empresa no ContactoIA; a agenda e os eventos ficam na sua conta Google. No Starter, o botão **Desligar** e o painel de teste não aparecem: retire o acesso em myaccount.google.com/connections e elimine um evento de teste que reste diretamente na agenda «Marcações ContactoIA» da sua conta Google. Criar novas marcações e verificar horários de teste exigem Pro ou Business com acesso válido. Para cancelar um evento, a aplicação ainda necessita de conseguir aceder à conta e à agenda exatas em que ele foi criado.

14. Utilize o Financeiro como registo de gestão

O módulo **Financeiro**, disponível no Pro e Business, organiza receitas, despesas, categorias, vencimentos e situação de pagamento. Estes lançamentos são registos internos de gestão: não são faturas, recibos fiscais nem uma confirmação de cobrança executada pelo ContactoIA.



Módulo Financeiro na demonstração, no separador das receitas, com dados fictícios. Na aplicação, os separadores chamam-se Receitas e Despesas.

Ative e ajuste o módulo

Ao entrar pela primeira vez, o proprietário ou um administrador lê a apresentação e ativa o módulo no ecrã **Ativar módulo financeiro**, se o plano permitir. Em **Definições** > **Financeiro**, pode consultar o estado e o **Vencimento predefinido para receitas geradas pelo CRM**. Indique um prazo adequado ao seu processo e guarde. Uma oportunidade com valor marcada como Ganho gera uma receita pendente; um Ganho indicado pela IA só a gera depois de a equipa confirmar a etapa. A receita continua a exigir verificação do pagamento real.

Registe uma receita ou despesa

1. Escolha **Receita** ou **Despesa**.
2. Descreva o lançamento com clareza, sem dados pessoais desnecessários.
3. Introduza **Valor (€)** e **Vencimento**.
4. Confirme **Competência**, o mês a que o lançamento pertence nos indicadores. Por omissão, acompanha o vencimento.
5. Escolha a categoria e a forma de pagamento, quando aplicável.
6. Indique **Estado** e, se estiver pago, a data **Pago em**.
7. Adicione uma observação útil, clique em **Guardar** e confira a linha resultante.

Marcar **Pago** regista a informação que indicou; não movimenta dinheiro nem verifica uma transferência bancária. Confira o recebimento no serviço de pagamento ou conta correspondente antes de o assinalar.

Consulte e mantenha os registos

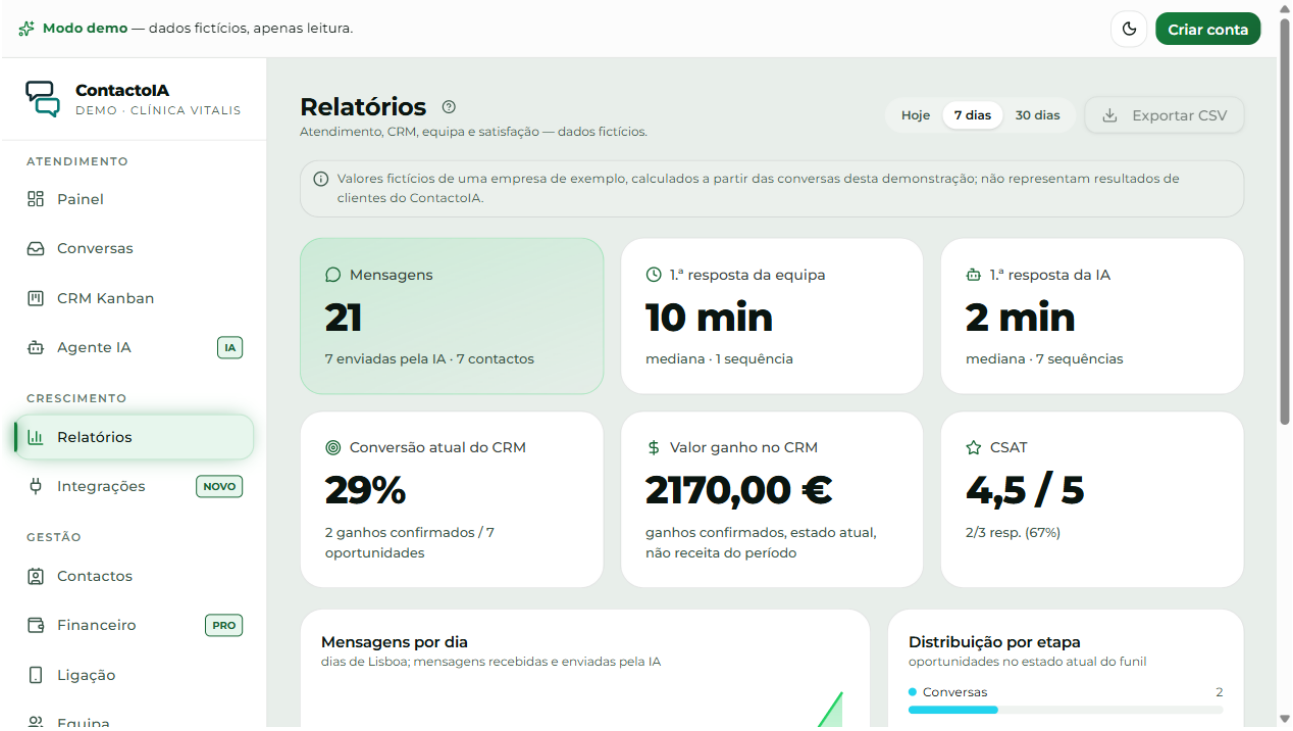
Os separadores **Visão geral**, **Receitas**, **Despesas** e **Categorias** ajudam a organizar a leitura. Na **Visão geral**, o cartão **Em atraso** lista primeiro os lançamentos mais antigos e **Ver receitas em atraso** ou **Ver despesas em atraso** abre a lista com o filtro **Atrasados**; **Próximos vencimentos** mostra o que vence entre hoje e os 7 dias seguintes. Pesquise pela descrição e utilize os controlos de edição, situação de pagamento ou eliminação da linha correta. Ao eliminar, leia a confirmação e confirme que não precisa do registo para o seu trabalho.

Em **Categorias**, dê um nome claro e associe-a a receitas ou despesas. Evite várias categorias com o mesmo significado. A exportação **CSV** ajuda a trabalhar os dados fora da aplicação; protege esse ficheiro como os restantes dados comerciais.

A emissão fiscal das vendas da sua empresa deve continuar a ser feita pelo processo apropriado à sua atividade. Para os pagamentos da própria subscrição ContactoIA, consulte **Plano e pagamentos** e o documento fiscal emitido pelo prestador, não os lançamentos deste módulo.

15. Leia os relatórios com o contexto correto

Relatórios, disponível no Pro e Business para o proprietário e os administradores, reúne mensagens, tempos de primeira resposta, satisfação e situação comercial do CRM. No Starter, os indicadores essenciais estão no Painel. Um indicador só é útil quando se conhece o período e o que está a contar.



Relatórios na demonstração, sem estatísticas de clientes reais. A demonstração não inclui o período Personalizado, que a aplicação oferece.

Escolha o período e exporte

Selecione **Hoje**, **7 dias**, **30 dias** ou **Personalizado**. No período personalizado, confira as datas inicial e final, entre 01/01/2020 e hoje, com até 400 dias. As mensagens e o CSAT respeitam os dias de Lisboa. Use **Exportar CSV** para guardar os resultados apresentados e identifique o período ao partilhar o ficheiro com a equipa.

Se a página não conseguir carregar os dados, utilize **Tentar novamente** ou um período menor pelas opções apresentadas. Um painel com falha não deve ser interpretado como zero atividade.

Distinga os indicadores

- **Mensagens:** atividade contabilizada no período, com distinção das respostas da IA.
- **1.ª resposta da equipa** e **1.ª resposta da IA:** tempos das sequências elegíveis entre a entrada do cliente e a resposta seguinte. A mediana é diferente da média; a indicação de amostra ajuda a interpretar o resultado.
- **Conversão atual do CRM:** proporção de oportunidades atualmente ganhas e confirmadas pela equipa no conjunto do CRM. As etapas Ganho indicadas pela IA aparecem à parte, por confirmar. Não é uma taxa histórica de cada dia do período.
- **Valor ganho no CRM:** soma no estado atual das oportunidades ganhas e confirmadas pela equipa; o valor das indicadas pela IA aparece à parte. Não representa, por si, dinheiro recebido durante o período.
- **CSAT:** avaliações recebidas, média e proporção de respostas em relação aos inquéritos aceites pelo WhatsApp; um envio recusado antes de chegar ao WhatsApp não conta.

O gráfico **Mensagens por dia** mostra até os últimos 30 dias do período selecionado; os totais podem abranger um período maior. A **Distribuição por etapa** corresponde ao funil atual.

Interprete a atividade da equipa

Atividade por operador identifica respostas enviadas na aplicação e oportunidades ganhas e confirmadas atribuídas no estado atual do CRM; uma etapa Ganho indicada pela IA não é atribuída a ninguém. Mensagens enviadas pelo telemóvel da empresa não identificam automaticamente qual pessoa as escreveu. O relatório separa respostas pelo telemóvel e respostas sem origem ou operador identificado.

Inquéritos, envios por API, a mensagem fora de horário e a confirmação automática de um pedido para falar com a equipa não são tratados como primeira resposta da equipa ou da IA. Compare períodos e amostras semelhantes antes de tirar conclusões sobre desempenho; os valores do modo de demonstração são fictícios.

16. Entenda planos, utilização e pagamentos

O período grátis é de três dias, sem cartão, com 100 respostas de IA. O prazo é medido pelo sistema e não recomeça ao fechar o navegador, mudar de dispositivo ou recarregar a página. 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. A página **Plano e pagamentos** permanece disponível para consultar e regularizar o acesso; mostra a data e a hora exatas, em Lisboa, do fim do período grátis.

Oferta mensal nesta edição

Plano	Mensalidade	Respostas de IA/mês	Utilizadores	Contactos
Starter	19,90 €	2 000	1	1 000
Pro	34,90 €	6 000	5	5 000
Business	84,90 €	20 000	20	25 000

Cada plano inclui um número WhatsApp por empresa, a caixa de conversas, o CRM Kanban, a resposta manual e a pausa da IA. Pro e Business acrescentam setores, marcações Google Calendar, relatórios e registos financeiros; Business inclui API e webhooks. O limite de contactos é o total guardado no CRM da empresa, não um valor mensal: ao atingi-lo, não são criados novos contactos, e os existentes e as mensagens recebidas mantêm-se. Confira a oferta atual na aplicação antes de contratar. As mensalidades são os valores totais a pagar, em regime de isenção de IVA, como indicado na página de pagamento.

Subscreva de forma consciente

1. Abra **Plano e pagamentos** e selecione o plano.
2. Leia o valor, a periodicidade mensal, as condições de renovação e o bloco **Antes de contratar**, com os documentos ligados na página.
3. Escolha o botão de subscrição PayPal para abrir a aprovação.
4. No PayPal, confira o comerciante, o total e a recorrência antes de autorizar.
5. Se decidir avançar, conclua o pagamento pelo percurso do PayPal e regresse à aplicação.

6. Aguarde a confirmação efetiva do pagamento e confira o estado do acesso. Se o PayPal não confirmar em cerca de 90 segundos, a página diz **O PayPal ainda não confirmou a cobrança**: use **Verificar novamente** ou feche a página; o acesso é disponibilizado quando o PayPal confirmar.

O bloco **Antes de contratar** reúne, pela mesma ordem em cada situação, as regras das respostas de IA, os limites de configuração e testes do agente, o limite de contactos, os prazos para responder, o idioma e as mensagens recebidas, a ligação ao WhatsApp, os requisitos, a mudança de plano, o preço e o documento fiscal, o apoio, e o cancelamento e reembolso. Depois de contratar, o mesmo bloco aparece como **Condições do serviço**.

Se os lugares ocupados, isto é, os membros ativos e os convites pendentes, excederem o plano escolhido, a página indica quantos libertar na lista **Lugares a mais**. Desative membros ou cancele convites; só depois o pagamento pode começar. Ninguém é desativado automaticamente.

Pode continuar o período grátis sem pagar. Se subscrever durante esse período, o mês pago e a franquia correspondente começam quando o pagamento é confirmado; os dias grátis restantes não são adicionados ao mês pago. Abrir o PayPal ou voltar por cancelamento não equivale a pagamento confirmado.

Acompanhe a franquia e as renovações

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 incluídas que não utilizar não passam para o período seguinte. Os avisos de utilização ajudam a acompanhar 80% e 100% da franquia. Ao atingir o limite, a IA deixa de responder nesse período e não há cobrança automática adicional; as respostas humanas continuam enquanto o acesso estiver válido. Não existem carregamentos de créditos pelo cliente.

Uma renovação ativa pode aparecer por confirmar. Leia o estado apresentado e não faça um segundo pagamento para tentar acelerar uma confirmação.

Se o PayPal indicar pagamento concluído e a aplicação não ativar o acesso, contacte o apoio com a referência do pagamento por canal adequado, sem enviar dados de cartão ou credenciais.

Em **Pagamentos confirmados pelo PayPal**, consulte data, plano, montante, estado e parte final do identificador. Esta lista e o email de confirmação não são fatura nem recibo fiscal. O documento fiscal da subscrição é emitido manualmente pelo prestador no Portal das Finanças.

Cada plano é uma subscrição mensal no PayPal, que se renova até a cancelar. Para parar as renovações, escolha **Cancelar futuras cobranças** em **Plano e pagamentos** ou em **Definições** > **Plano** e confirme no diálogo, que indica até quando mantém o acesso e as respostas de IA (**Manter a subscrição** não altera nada); o acesso mantém-se até ao fim do período já pago. Se a aplicação

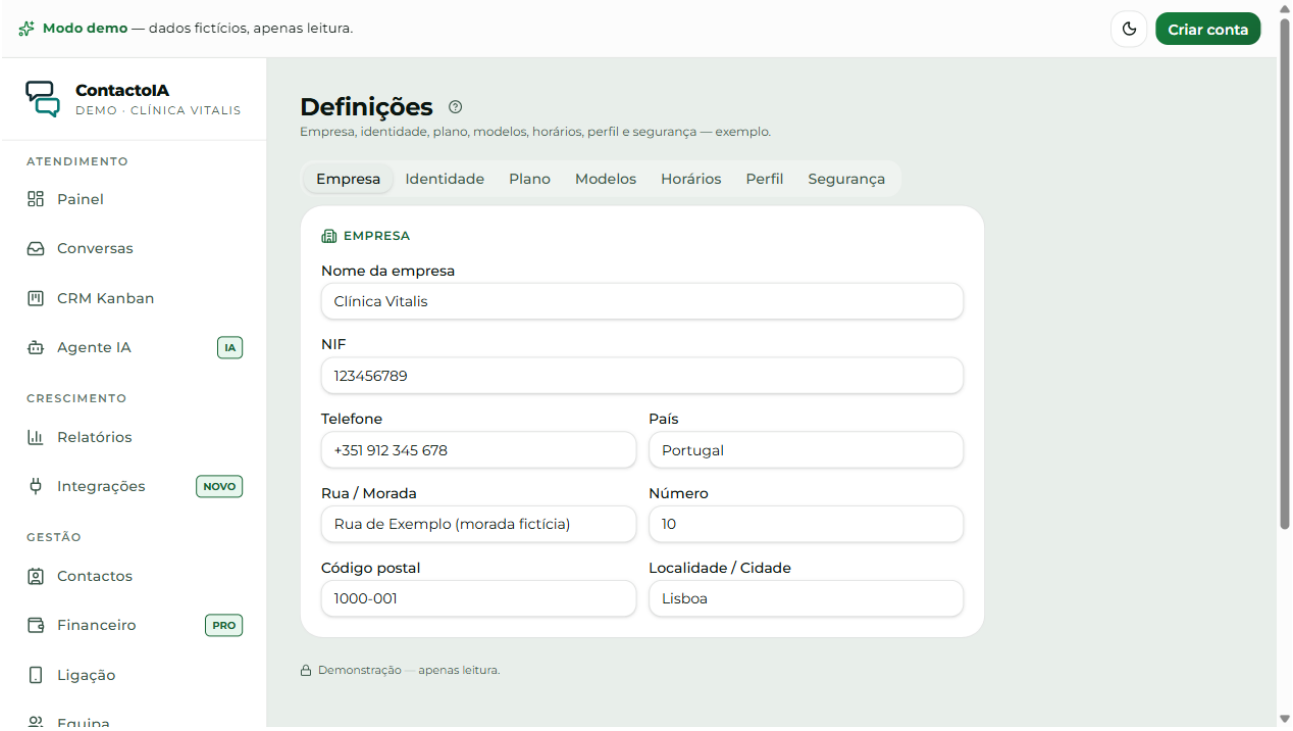
não conseguir confirmar o cancelamento, pode também cancelar na sua conta PayPal, em **Pagamentos automáticos**.

Uma subscrição iniciada e não aprovada aparece como **Pagamento por aprovar no PayPal**: para a concluir, use o botão de subscrição com o mesmo plano. Uma ligação que o PayPal já não tem, ou que nunca chegou a ter identificador, é descartada quando a aplicação a volta a verificar, a partir de cerca de 70 horas depois do início, sem pagamentos registados. Cancelar é diferente de pedir reembolso, encerrar a empresa ou apagar os dados. A garantia comercial de satisfação permite pedir o reembolso integral no prazo de 30 dias a contar da compra, nas condições definidas na Política de Cancelamento e Reembolso.

Depois de subscrever, a mudança de plano é pedida ao apoio e não cria uma segunda subscrição; o plano atual mantém-se até a mudança ser confirmada. As ligações para esta página dizem **Ver planos**: a página não muda, por si, uma subscrição paga.

17. Ajuste definições, modelos e documentos

Em **Definições**, o proprietário e os administradores encontram os separadores **Plano**, **Empresa**, **Identidade**, **Modelos**, **Horários**, **Marcações**, **Financeiro**, **Perfil**, **Segurança** e **Documentos legais**. Os operadores veem apenas **Perfil** e **Documentos legais** e abrem o perfil pela opção **Perfil** do menu.



Definições na demonstração, com dados fictícios. A demonstração mostra apenas parte dos separadores; a aplicação inclui também Marcações, Financeiro e Documentos legais, numa ordem diferente.

Empresa e identidade

Em **Empresa**, reveja nome, país, identificação fiscal e telefone. A opção de sincronizar o nome com o agente, quando apresentada, deve ser lida antes de guardar. Confirme se a alteração também exige rever a forma como a IA se apresenta aos clientes.

Em **Identidade**, ajuste a cor primária e o **URL do logótipo** com uma imagem que tenha autorização para usar. Um URL deve permitir que a imagem seja carregada; não introduza ligações privadas com tokens ou palavras-passe. Guarde e confirme o aspeto resultante.

Crie modelos de resposta

Em **Modelos**, escolha **Novo**, introduza um **Atalho** com letras, números, sublinhado ou hífen e escreva o **Texto**. Guarde. Na conversa, introduza **/** e escolha o modelo. O texto pode usar **{primeiro_nome}**, **{nome}**, **{operador}** e **{empresa}**, substituídos ao inserir. O botão de eliminar pede confirmação; as mensagens já enviadas não mudam. Reveja nomes, valores e contexto antes de enviar: o modelo é um rascunho de resposta, não uma confirmação automática de factos.

Configure o horário de atendimento

Em **Horários**, indique o fuso, os dias e os intervalos de abertura. Uma hora de fecho anterior à de abertura significa que o atendimento continua depois da meia-noite, até essa hora do dia seguinte; horas iguais deixam o dia fechado. Ative o controlo quando pretende aplicar essa restrição e escreva a **Mensagem fora do horário**. Guarde.

Com o horário ativo, fora do horário a IA não responde às perguntas: envia apenas a mensagem fora do horário, que não se repete ao mesmo contacto enquanto for a última mensagem enviada nas 6 horas anteriores. O campo é obrigatório: Guardar com o campo vazio é recusado. Enquanto não houver uma mensagem guardada, o campo mostra um texto sugerido, que passa a ser a mensagem enviada se guardar sem o alterar; reveja-o antes de Guardar. A mensagem é enviada tal como está escrita, sem tradução. Com o horário desativado, a IA pode responder a qualquer hora, sujeita às restantes condições de envio.

O horário de atendimento e o horário estruturado das marcações têm finalidades diferentes. Reveja ambos quando a empresa mudar de funcionamento. Não use uma mensagem que prometa um prazo de resposta que a equipa não consegue assegurar.

Ajuste o perfil e os avisos

Em **Perfil**, cada membro ativo altera o próprio nome e guarda. O email mostrado identifica a conta e não é um simples campo editável de apresentação. A gestão da palavra-passe e dos autenticadores, pela ligação **Gerir segurança**, segue os procedimentos de segurança.

Em **Avisos por email**, cada membro ativo, incluindo os operadores, pode ativar ou desativar **Receber email quando um cliente pede atendimento humano**; a escolha aplica-se apenas à própria pessoa. O aviso de novo pedido chega ao responsável ou aos destinatários elegíveis da equipa; não contém a mensagem nem o número do cliente.

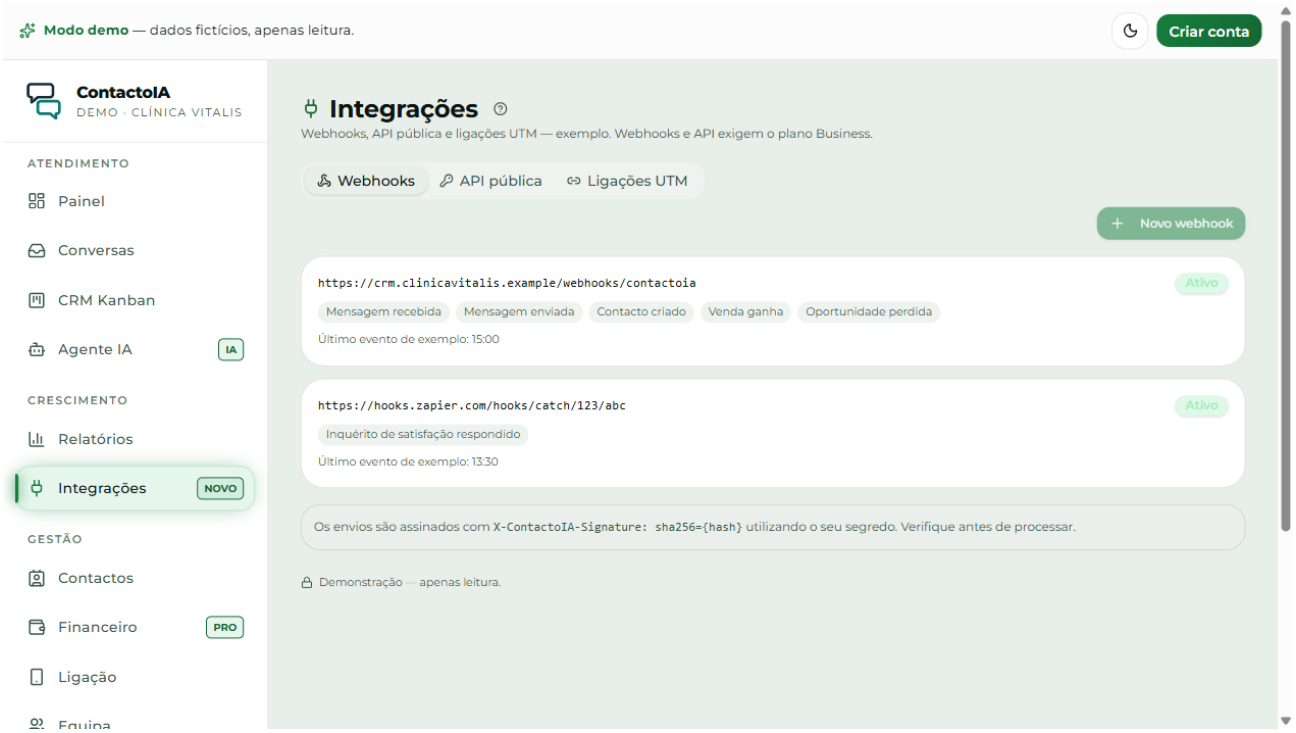
O separador **Segurança**, do proprietário e dos administradores, reúne as notificações do navegador, a exportação de dados, o pedido de encerramento (só o proprietário) e o registo de auditoria. As notificações do navegador dependem da permissão, que fica guardada apenas no navegador onde é concedida, e da aplicação aberta. Não correspondem a um serviço de SMS ou telefonema.

Descarregue o comprovativo legal

Em **Documentos legais**, cada membro encontra os comprovativos das aceitações da sua conta; o proprietário e os administradores veem também os da empresa. Localize a aceitação e escolha **Descarregar comprovativo**. O PDF identifica os documentos, versões, data e contexto da aceitação. Guarde-o num local apropriado. Pode consultar os comprovativos também nos percursos limitados de configuração ou pagamento; a consulta não ativa funcionalidades pagas nem substitui a aceitação de uma versão nova por quem tem poderes para o fazer.

18. Ligue outros sistemas com cuidado

Integrações é uma área para proprietários e administradores. Criar tokens e utilizar a API, ou criar, editar e ativar webhooks, exige Business com acesso válido. Consultar ou revogar tokens existentes e consultar, desativar ou eliminar webhooks existentes continuam disponíveis ao gestor quando deixa de ter esse plano. A construção local de **Ligações UTM** não exige Business. Se não precisa de integrar um sistema externo, não é necessário criar tokens.



Integrações na demonstração, com o cabeçalho de assinatura ContactoIA e destinos fictícios; não são apresentadas credenciais reais.

Configure um webhook de saída

1. Prepare no sistema destinatário um endereço HTTPS público que possa receber os eventos.
2. Em **Webhooks**, escolha **Novo webhook**.
3. Preencha **Nome** e **URL**.
4. Selecione apenas os **Eventos** que o destinatário necessita e que estejam disponíveis. Cada empresa pode ter no máximo 10 webhooks ativos.
5. Confira se deve ficar ativo, clique em **Guardar** e reveja o registo.
6. Configure no destinatário a validação da assinatura conforme a documentação dos webhooks na própria página.

7. Acompanhe **Últimas entregas** e os resultados do destinatário quando acontecer um evento legítimo.

A assinatura ajuda o destinatário a verificar a origem; guardar a URL não prova que o outro sistema processou o evento. **Mostrar** revela o segredo de assinatura a um gestor autorizado. Não o inclua em capturas. **Renovar** pede confirmação, invalida o anterior e exige atualizar o destinatário. **Desativar** interrompe novas entregas desse webhook. Leia a confirmação antes de eliminar uma configuração.

As novas integrações devem ler **X-ContactoIA-Event** e **X-ContactoIA-Signature**. Os nomes anteriores continuam a ser enviados com os mesmos valores, pelo que um destinatário já configurado mantém a compatibilidade. Consulte os exemplos de validação na referência: o nome anterior só deve ser usado se o novo estiver ausente, e valores discordantes devem ser rejeitados. O cabeçalho **User-Agent**, com o valor ContactoIA-Webhooks/1.0 seguido do endereço da Ajuda, identifica o remetente, mas não autentica o pedido. No evento **message.received**, o campo **tipo** pode também ser **outro** (encomenda ou produto do catálogo, sondagem, convite para grupo ou evento).

No histórico, **Aceite pelo destino** indica uma resposta HTTP 2xx, sem comprovar a conclusão da operação externa. **Sem confirmação** indica outro código ou ausência de resposta registada: o destino pode ter recebido ou processado o evento. Consulte os registos do destinatário antes de decidir repetir a operação. Há uma tentativa por evento, com limite de cinco segundos, sem reenvio automático; ficam disponíveis até 50 tentativas dos últimos 90 dias. Por isso, algumas mensagens recebidas podem não gerar o evento **message.received**: para reconciliar, consulte as mensagens pela API.

Nos eventos **lead.won** e **lead.lost**, o campo **confirmado** é true quando a equipa definiu ou confirmou a etapa e false quando a IA a indicou e ainda não foi confirmada; nesse caso, não trate o evento como venda concluída. Quando a equipa confirma uma etapa indicada pela IA, o evento é enviado de novo, com outro id e **confirmado** true: trate-o como a confirmação do anterior com o mesmo número e etapa, para não contar a mesma venda duas vezes. O histórico apresenta o código HTTP quando existe e orientações seguras, sem texto técnico de erros armazenados.

Gere e revogue um token API

Em **API pública**, leia a documentação apresentada e dê um nome identificável ao token, por exemplo a finalidade da integração; o nome é obrigatório para ativar **Gerar**. Clique em **Gerar** e aguarde enquanto aparece **A gerar…**. Copie o valor e guarde-o no armazenamento seguro do sistema autorizado. O valor completo só é apresentado nessa criação. Depois escolha **Já guardei**.

Não coloque tokens em sites públicos, código enviado ao navegador, documentos partilhados ou mensagens de apoio. Se perder um token, não procure recuperá-lo em capturas antigas: avalie a revogação e a criação de outro. Ao **Revogar**, depois da confirmação **Revogar o token «…»?**, as

integrações que o utilizam deixam de funcionar. O token recém-criado continua visível, mesmo que mude de separador, até escolher **Já guardei**.

A API permite as operações descritas na documentação atual da página, incluindo consulta de contactos e mensagens e o envio autorizado de respostas. Os limites, a janela automática de 24 horas e as pausas aplicáveis continuam a ser verificados. Um token não dá permissão para ultrapassar o plano ou criar envios que a aplicação bloquearia.

No resultado de um envio, **accepted** indica que a mensagem foi aceite; **historyRecorded** informa se a mensagem ficou registada no histórico. Se surgir **warning: history_pending**, a mensagem foi aceite mas não ficou registada no histórico e não aparecerá mais tarde: não a reenvie. O erro **send_unconfirmed** tem outro significado: a aceitação não pôde ser confirmada e a mensagem pode ter sido entregue. Confira a conversa no WhatsApp antes de decidir se é necessária outra tentativa.

Crie uma ligação UTM

Em **Ligações UTM**, confirme o número de WhatsApp, escreva a mensagem inicial e os campos **Origem (utm_source)**, **Meio (utm_medium)** e **Campanha (utm_campaign)**. A origem é obrigatória; a origem e o meio não podem conter uma barra, e a ligação só aparece quando os campos são válidos. A origem identifica o canal, o meio descreve a forma de divulgação e a campanha distingue a iniciativa comercial. Por exemplo, pode usar uma convenção consistente para distinguir o seu site, a rede social e uma campanha específica.

Reveja a ligação e copie-a para o canal pretendido. Ao abrir a ligação, o visitante encontra a mensagem preparada no WhatsApp e decide se a envia. A captura da origem depende de a primeira mensagem recebida conservar a marca de origem; construir ou copiar a ligação não envia mensagens nem cria contactos. Estes campos não agendam campanhas nem substituem o consentimento e as regras aplicáveis ao contacto.

19. Exporte, apague e encerre com o âmbito certo

Uma exportação, a eliminação de um cartão, o apagamento de dados de uma pessoa e o encerramento de uma empresa são ações diferentes. Leia o âmbito antes de confirmar, sobretudo quando a ação não pode ser anulada.

Exporte os dados da empresa

O proprietário ou o administrador encontra **Exportar dados** nas opções de segurança das Definições e também no acesso limitado de **Plano e pagamentos**. A exportação não exige uma subscrição ativa nem aceitar uma versão nova apenas para obter o ficheiro.

1. Confirme a empresa e a conta.
2. Leia o âmbito indicado no cartão de exportação.
3. Clique em **Exportar dados** e aguarde o ficheiro JSON.
4. Guarde-o num local seguro e confira as contagens e o âmbito descritos no próprio ficheiro. O nome do ficheiro inclui a data de Lisboa (exportacao-dados-AAAA-MM-DD.json; na exportação final de uma empresa encerrada, exportacao-encerramento-AAAA-MM-DD.json).

A exportação abrange os contactos, conversas, CRM, marcações, registos financeiros, definições e metadados seguros das integrações indicados pela aplicação, além do próprio perfil. Não inclui credenciais, cópias de segurança, ficheiros apenas referidos por URL ou uma cópia integral dos serviços externos. A leitura por partes também não é uma fotografia de um único instante. Exportar não encerra nem apaga a empresa.

Apague os dados de um contacto

Para um pedido de apagamento válido, um gestor pode abrir a ficha em CRM, Contactos ou Conversas e escolher **Apagar os dados do contacto (RGPD)**. Se o número já não aparecer no CRM, use o cartão **Apagar os dados de um contacto (RGPD)** em Contactos ou junto da exportação na área limitada de Plano e pagamentos.

Confirme o indicativo e o número exatos, leia os dados abrangidos e conclua apenas depois de verificar a autoridade e o pedido. Se existir uma mensagem, envio ou marcação desse contacto em curso, a tentativa é recusada e nada é apagado. O aviso pede que tente novamente dentro de 15 minutos: não fica um apagamento agendado. Volte a executar o pedido depois da espera e confira o resultado antes de considerar os dados apagados.

A operação apaga a conversa e os dados abrangidos do CRM, como notas e histórico, assim como pausas, pedidos de atendimento humano, inquéritos e registos associados ao número. As marcações e os lançamentos financeiros ligados a esse número mantêm-se sem o nome e o telefone. Nomes que alguém tenha escrito manualmente noutros lançamentos não são alterados por esta associação automática.

O resultado apresenta as mensagens e os registos tratados ou informa que não existiam dados desse número. Não apaga automaticamente eventos Google, ficheiros já exportados ou cópias recebidas por integrações externas. A conversa continua no WhatsApp da empresa, no telemóvel, e tem de ser apagada aí. As cópias de segurança não são editadas: expiram segundo os prazos indicados na Política de Privacidade e, se uma for restaurada, o apagamento tem de ser reaplicado. Se ainda houver marcações no Google, o resultado indica que precisam de ser apagadas ou editadas nessa agenda. Esses destinos precisam do seu procedimento próprio. Uma nova mensagem posterior pode originar um novo registo de contacto; o apagamento não deve ser confundido com bloqueio permanente de comunicações.

Peça o encerramento definitivo

O proprietário encontra **Encerramento da empresa** em **Definições** > **Segurança** e no percurso limitado da aplicação quando aplicável. Os restantes membros não registam este pedido em nome do proprietário.

1. Leia o âmbito e clique em **Preparar pedido de encerramento**.
2. Escreva o nome da empresa exatamente como indicado.
3. Leia e assinale a confirmação de que é o proprietário e pretende o encerramento definitivo.
4. Clique em **Registar pedido de encerramento** apenas quando essa for a sua decisão.
5. Confira o estado **Pedido registado · aguarda análise**. Se a resposta falhar, atualize o estado pelo controlo do cartão antes de repetir.

Registar a intenção não encerra a empresa imediatamente. Enquanto o pedido aguarda análise, o serviço e as condições de cobrança mantêm-se. Quando o encerramento assistido começa, as operações da empresa são interrompidas, antes da confirmação final. O prazo de 30 dias para exportar só começa com o encerramento confirmado. Para parar já as futuras cobranças, use **Cancelar futuras cobranças** na gestão da subscrição. Cancelar essa renovação também não apaga os dados.

O processo é assistido e exige as verificações próprias. Se surgir **Encerramento assistido em curso · operações interrompidas**, atualize a página para consultar a área limitada. Nesse estado, o encerramento definitivo ainda pode não estar confirmado. Contacte o apoio se precisar de esclarecer o âmbito ou acompanhar o pedido, sem enviar credenciais.

Depois do encerramento definitivo, o proprietário e os administradores têm 30 dias para exportar os dados na área limitada, sem prolongar o acesso pago; depois desse prazo, o prestador elimina os dados operacionais da empresa. A eliminação operacional segue esse processo e as exceções aplicáveis; provas contratuais ou fiscais e backups têm tratamento próprio. Um pedido válido de apagamento pode exigir atuação anterior. Combine com o apoio a entrega e as verificações necessárias em vez de assumir que desativar um membro encerra toda a empresa.

20. Resolva dificuldades e mantenha uma rotina

Quando surgir um erro, comece pelo estado visível e pelo âmbito: é uma conta, uma conversa, uma integração ou toda a operação? Uma falha de rede pode deixar o resultado por confirmar. Repetir um envio ou pagamento sem consultar o estado pode criar confusão e não resolve a causa.

A IA não responde

Confirme, por esta ordem, o acesso da empresa, o saldo de respostas, o estado **Ligado** em Ligação (se aparecer **Desligado**, veja primeiro no telemóvel se o WhatsApp mostra um aviso de restrição), o agente guardado e testado com a configuração atual, a ativação automática, o horário e a pausa do contacto. Se existir atendimento humano ativo ou pedido de paragem, não o remova apenas para forçar uma resposta automática.

Se a IA respondeu com informação errada, pause a configuração quando necessário, corrija a fonte e teste perguntas relacionadas. Alterar apenas o tom não corrige um preço, procedimento ou capacidade inexistente.

Não consigo enviar ou transferir

Leia o aviso junto ao compositor: pode existir outra pessoa responsável, fim da janela de resposta, ligação indisponível ou falta de acesso. No pedido humano, confirme se é o responsável ou administrador. Utilize **Atualizar fila** e reveja o estado. Um pedido já concluído não tem necessariamente a mesma ação de transferência de um pedido ativo.

Não repita automaticamente um envio que esteja **incerto**. Confira o histórico e o WhatsApp antes de decidir o passo seguinte. Se não conseguir determinar o resultado, contacte o apoio com o contexto necessário.

Google ou PayPal mostram um erro

No Google, confira a conta ligada, a validade da autorização e os avisos para voltar a ligar a conta. Para uma marcação incerta, use a verificação específica; não volte a criar a mesma marcação. No PayPal, se ainda não autorizou, não há prova de pagamento. Se já pagou, confirme o estado e peça apoio antes de autorizar outra subscrição. Nunca envie o código de acesso PayPal ou dados de cartão ao apoio.

A página demora ou os dados não atualizam

Preserve o que escreveu e leia o aviso. Use **Tentar novamente**, **Atualizar** ou a atualização normal da página conforme o contexto. Se mudou de conta noutro separador, confirme a identidade e a empresa. Não assuma que um formulário ainda visível pertence à nova sessão. Se os dois fatores estiverem ativos, conclua a verificação pedida pela própria aplicação.

Rotina da equipa

No início do trabalho, confira a ligação, o estado da IA, o saldo e os pedidos à espera. Assinale disponibilidade apenas quando estiver preparado para atender. Leia novas mensagens e distribua o trabalho sem duplicar responsáveis. No fim, conclua ou transfira os pedidos com uma decisão clara sobre a IA e retire a disponibilidade quando sair.

Sempre que mudar preços, condições, horários ou setores, atualize a fonte certa, guarde, teste e confira o estado. Reveja periodicamente quem tem acesso, proteja os ficheiros exportados e peça a cada colaborador que mantenha um autenticador de reserva.

Peça ajuda com informação útil

Os acessos **Suporte** e **Apoio** conduzem primeiro à Ajuda. Use a pesquisa, os guias por tarefa ou a referência dos botões e campos. Se a explicação não resolver, vá ao fim da página e abra **Ainda preciso de contactar o apoio** para escolher email, WhatsApp, o Instagram @contactoia ou o formulário. Não é necessário entrar numa conta para consultar esta área. O apoio não tem horário nem prazo de resposta garantidos.

Ao contactar, indique o nome da empresa, a área, o que pretendia fazer, a hora aproximada e a mensagem de erro. Se enviar uma captura, retire dados de clientes. Não envie palavras-passe, códigos temporários, QR, chaves, ligações privadas ou conteúdo de conversas sem necessidade.

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

Parte II · Referência de consulta

Consulte uma opção pelo nome. Cada entrada explica o significado, os passos de utilização, as condições de acesso e o resultado esperado. O glossário encontra-se no final.

Os marcadores do leitor de PDF incluem as entradas individuais. Para pesquisar por palavras, use a pesquisa do leitor ou a Ajuda no site.

Esta referência complementa os percursos do manual com o significado de cada controlo, campo e estado. As opções dependem da função, plano e acesso descritos em cada explicação. Os nomes variáveis de contactos, membros, produtos e setores representam dados da sua empresa; não são funcionalidades diferentes. A administração interna da plataforma não integra este manual de clientes. A página Contacto e o seu formulário são também explicados no suplemento Contactos e envio de mensagens, edição 2.

Leia o resultado esperado antes de considerar uma operação concluída. Uma tentativa, um rascunho e um resultado por confirmar são estados diferentes de uma gravação ou ação externa confirmada.

Referência · 01. Navegação e ajuda

As páginas públicas de atendimento com IA, CRM para WhatsApp e marcações no Google Calendar aprofundam as capacidades já descritas nesta referência. As suas ligações de navegação, planos, demonstração e ajuda não executam operações da conta nem alteram os procedimentos da aplicação.

ContactoIA

O logótipo do produto, com o símbolo e o nome, identifica a aplicação; a ligação pública conduz à página inicial.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Use esta ligação para voltar à apresentação do produto sem modificar os dados da empresa.

Resultado a conferir: Abre a página inicial do produto, sem alterar a sessão ou os dados da empresa.

Entrar

Abre o formulário de início de sessão para uma conta existente.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Introduza o email e a palavra-passe da sua própria conta; confirme o autenticador se for pedido.

Resultado a conferir: Apresenta o formulário de acesso; a aplicação abre depois de concluir a autenticação exigida.

Ver planos

As ligações Ver planos, Planos, Ver planos e experimentar e Consultar os planos mostram a oferta e as condições antes da contratação.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Compare funcionalidades, limites, preço mensal e condições; confirme a oferta atual na página de pagamento.

Resultado a conferir: Apresenta os planos, limites e condições; a seleção ainda não cria uma subscrição.

Ver demonstração

Ver demonstração e Explorar a demonstração abrem um ambiente ilustrativo com dados fictícios. A ligação junto de uma captura demonstra a área indicada, sem utilizar dados da sua conta.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Explore as áreas sabendo que as ações assinaladas como demo não fazem envios nem alteram contas reais.

Resultado a conferir: Abre a demonstração com informação fictícia e ações limitadas ao exemplo.

Novidades

A página pública Novidades lista, por data, as alterações visíveis para os clientes, classificadas como Novo, Melhorado ou Corrigido.

Quando está disponível: Página pública, sem sessão.

1. Abra Novidades no rodapé da página inicial, na secção Produto, para ver o que mudou recentemente.
2. Use as ligações da página para voltar ao Início, ver os Planos ou abrir Contacto, Termos e Condições, Privacidade e Ajuda.

Resultado a conferir: A página apresenta a lista de alterações; consultá-la não altera a conta nem os documentos aceites.

Criar conta grátis / Começar sem cartão

Inicia o registo e a avaliação sem cartão; não autoriza uma mensalidade. Nos cartões dos planos, Experimentar 3 dias grátis abre o registo com o plano escolhido; o nome acessível identifica esse plano.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Preencha o registo e confirme o email para continuar a configuração.

Resultado a conferir: Apresenta o registo; a confirmação do email permite continuar a preparação da empresa.

Menu lateral

Reúne as áreas de trabalho no computador.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Selecione o nome da área; opções de gestão podem não aparecer para operadores.

Resultado a conferir: A área escolhida fica aberta e assinalada na navegação; os destinos respeitam a sua função.

Mais opções no telemóvel

Abre os destinos que não cabem nos atalhos inferiores.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Toque no menu, escolha o destino e use a navegação normal para voltar.

Resultado a conferir: O menu completo fica visível e fecha depois de escolher o destino no telemóvel.

Voltar à aplicação

Abre o acesso normal à aplicação a partir da ajuda.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. A entrada continua sujeita à sessão, MFA, aceitação dos documentos legais e estado do acesso; a ajuda não desbloqueia funcionalidades.

Resultado a conferir: A aplicação abre no destino autorizado; pode pedir início de sessão ou conclusão da configuração.

Sair / Terminar sessão

Termina a sessão da conta no navegador.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Aguarde o regresso ao início de sessão; num computador partilhado, confirme que o conteúdo privado foi retirado.

Resultado a conferir: O conteúdo privado é retirado e aparece o acesso de entrada; confirme esse regresso num dispositivo partilhado.

Alternar tema

Muda a apresentação entre tema claro e escuro e memoriza a escolha neste navegador.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Escolha o contraste mais confortável no botão de tema. Pode voltar a mudar o tema ou apagar a preferência nas definições do navegador.

Resultado a conferir: As cores passam ao tema escolhido; os dados e permissões mantêm o seu significado.

Ajuda junto ao título ou campo

O pequeno ponto de interrogação explica para que serve um campo ou opção, como utilizá-lo e onde consultar os passos completos. A dica é genérica e não lê os dados já preenchidos na conta.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Passe o rato pelo ponto de interrogação ou chegue a ele com Tab para ver a dica sem mudar de campo.
2. Clique, toque ou prima Enter/Espaço para manter a explicação aberta. A ligação Ver a explicação completa ou Ver o passo a passo abre a Ajuda num novo separador, sem fechar a página em que está.
3. Fechar ajuda, Escape ou um clique fora recolhem a explicação. A dica não submete formulários, não altera opções nem executa ações de pagamento.

Resultado a conferir: A explicação aparece junto ao controlo. A ligação abre o tema correspondente em /ajuda num novo separador; o estado dos dados e das operações da página original mantém-se.

Fechar diálogo ou painel

Fecha a janela ou ficha aberta.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Se existirem campos alterados, guarde primeiro quando pretender conservar essas alterações; fechar não equivale a confirmar uma ação.

Resultado a conferir: O diálogo ou ficha fecha; alterações que exigiam Guardar não ficam confirmadas só por fechar.

Confirmar ou manter numa caixa de confirmação

Antes de uma ação com consequências, a aplicação abre uma caixa na própria página cujo título diz o que vai acontecer e cujos botões dizem o resultado de cada escolha.

Quando está disponível: Em todas as páginas que pedem confirmação, conforme a função e o plano exigidos pela ação em causa.

1. Leia o título e a descrição. O botão da escolha segura (por exemplo Manter ou Continuar a editar) recebe o foco primeiro, para que Enter não execute a ação por engano.
2. Escolha o botão com o resultado pretendido. Enquanto a ação decorre, o botão mostra o progresso e a caixa não fecha com Escape nem com um clique fora.
3. Se a ação falhar, a mensagem aparece dentro da caixa e nada é dado como concluído; pode tentar de novo ou fechar.
4. Duas confirmações passam o resto do trabalho para a página: Desligar, em Ligação, e Alterar e suspender a IA, ao guardar um setor. Nestas, a caixa fecha logo após a confirmação e o progresso e o resultado aparecem na própria página.

Resultado a conferir: A ação só é executada depois de confirmar; a escolha segura fecha a caixa sem alterar nada. O resultado da ação é indicado na página quando o servidor o confirma.

Tentar novamente

Repete a leitura ou operação indicada no aviso concreto.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Leia a mensagem para saber o que será repetido; num envio ou pagamento incerto, confirme o estado em vez de repetir uma operação externa.

Resultado a conferir: A leitura ou operação indicada no aviso é consultada de novo; o aviso só desaparece se o estado for confirmado.

Listas vazias e primeiro passo

Quando uma lista está realmente vazia, a página explica porquê e propõe o primeiro passo útil, em vez de mostrar apenas uma frase.

Quando está disponível: Membros ativos, conforme a página; as ações principais respeitam a função e o plano exigidos pelo controlo habitual.

1. A mensagem de lista vazia só aparece depois de uma leitura bem-sucedida; durante o carregamento ou depois de uma falha, a página diz que está a carregar ou que não conseguiu ler.
2. A ação principal abre o formulário ou percurso habitual da página. Conforme a área, pode ser Novo contacto, Adicionar do WhatsApp, Convidar membro, Registar receita, Novo webhook ou Ver últimos 30 dias.
3. A ligação secundária (por exemplo Como funciona a caixa ou Como importar contactos) abre o guia correspondente da Ajuda num novo separador.

Resultado a conferir: A ação abre o formulário ou a página indicada sem executar nada por si; a ligação de ajuda abre a Ajuda num novo separador.

Atualizar página

Recarrega o documento quando a sessão ou os dados precisam de atualização.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Pode perder alterações ainda não guardadas; confirme o contexto da conta depois de atualizar.

Resultado a conferir: A página é carregada de novo e revalida o estado atual; um pagamento ou envio incerto continua a exigir conferência.

Ajuda e manuais

Abre instruções por tarefa e downloads de documentação.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Pesquise uma ação, um campo ou um termo; utilize o manual completo para consultar a referência de ecrãs.
2. Dentro da aplicação, Ajuda e manuais abre a Ajuda num novo separador, para não perder o que tem aberto na página atual. A seta junto ao nome e o texto «(abre num novo separador)» para leitores de ecrã indicam esse comportamento.

Resultado a conferir: Abre a ajuda com procedimentos, referência de controlos, glossário e ligações para os PDFs.

Procurar páginas e ajuda (Ctrl+K)

Abre uma caixa de pesquisa para ir a qualquer página do menu ou encontrar uma explicação da Ajuda sem percorrer o menu.

Quando está disponível: Membros ativos dentro da aplicação, nos ecrãs com o menu completo; não aparece nos ecrãs limitados de pagamento ou de configuração inicial.

1. Prima Ctrl+K (⌘+K no Mac) em qualquer página da aplicação, também dentro de um campo de texto, ou escolha Procurar no topo da página (no telemóvel, o ícone de lupa no cabeçalho).
2. Escreva parte do nome da página ou do tema; os acentos não são obrigatórios. Use ↑ e ↓ para escolher, Enter para abrir e Esc para fechar.
3. O grupo Páginas lista apenas as páginas que a sua função e o seu plano permitem abrir. O grupo Ajuda mostra guias e explicações a partir de duas letras e abre-os num novo separador.

Resultado a conferir: A página escolhida abre no mesmo separador e uma explicação da Ajuda abre num novo separador. A pesquisa só navega: não envia mensagens, não altera dados e não termina a sessão.

Pesquisa da ajuda

Procura palavras e frases nas explicações sem exigir acentos ou a mesma capitalização; a pesquisa trata o texto introduzido de forma literal.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Introduza palavras da ação ou do controlo. Limpar pesquisa e tema repõe a lista.

Resultado a conferir: A lista mostra explicações relacionadas com as palavras; limpar a pesquisa apresenta de novo o conjunto aplicável.

Tema na ajuda

Restringe os resultados a uma área de utilização.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Combine-o com a pesquisa; escolha Todos os temas para voltar ao conjunto completo.

Resultado a conferir: Os guias apresentados pertencem ao tema escolhido, em conjunto com as palavras pesquisadas.

Tópico expansível da ajuda

Mostra ou oculta os passos de uma tarefa.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Abra o título. Uma ligação de ajuda com tópico abre logo a explicação correspondente.

Resultado a conferir: O procedimento abre com passos, cuidados e ligação à área de trabalho; voltar a selecioná-lo recolhe o texto.

Descarregar guia de início

Guarda o PDF dos primeiros passos no seu dispositivo.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Abra o ficheiro descarregado e use o índice clicável; conserve uma cópia segura.

Resultado a conferir: O navegador recebe o PDF do guia de início para guardar, imprimir ou consultar fora da aplicação.

Descarregar manual de utilização

Guarda o PDF de consulta detalhada do produto ou o suplemento de Contactos e envio de mensagens escolhido na lista.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Escolha o manual completo ou o suplemento na lista Manuais em PDF. Use o índice, os marcadores e a pesquisa do leitor de PDF para encontrar o controlo.

Resultado a conferir: O navegador recebe o PDF da edição ou do suplemento escolhido para guardar, imprimir ou consultar; a leitura não altera configurações da conta.

Ajuda e contacto com o apoio

Os acessos Suporte e Ajuda e apoio abrem primeiro a Ajuda, com pesquisa, guias, explicações e manuais. Os contactos da equipa ficam na área própria desta página.

Quando está disponível: A Ajuda está disponível sem iniciar sessão, incluindo quando a aplicação aguarda configuração, pagamento ou confirmação de segurança.

1. Pesquise o nome da página, do botão ou do erro e leia o guia ou a explicação indicada.
2. Se a dúvida continuar, no fim da Ajuda, depois dos manuais, abra «Ainda preciso de contactar o apoio» e escolha email, WhatsApp, o Instagram @contactoia ou Abrir formulário de contacto.
3. Descreva a página, a ação tentada e o resultado esperado; remova dados de clientes das capturas e nunca envie credenciais.

Resultado a conferir: A Ajuda abre sem enviar mensagens. Na área de contacto, pode abrir email, WhatsApp ou o formulário. Abrir qualquer destes percursos não envia a mensagem; reveja-a antes de confirmar o envio.

Contacto / Envie uma mensagem

A página Contacto reúne os canais da Lyntev e um formulário para perguntas sobre o serviço, a conta, os pagamentos ou uma proposta. É diferente de Suporte, que abre primeiro a Ajuda.

Quando está disponível: Página pública Contacto, disponível sem iniciar sessão; o formulário exige JavaScript e uma ligação de rede.

1. Escolha Contacto para abrir a página pública, sem iniciar sessão. Pode usar email, WhatsApp, o Instagram @contactoia ou preencher o formulário. A ligação do Instagram abre o perfil num novo separador; não envie dados de clientes por mensagem privada.

2. Para uma dúvida de utilização, escolha Suporte ou Consultar a Ajuda e procure o procedimento antes de contactar a equipa.
3. No formulário, preencha os quatro campos, confira o email para resposta e leia o resultado depois de enviar.

Resultado a conferir: A página de contactos fica aberta; abrir a página ou a dica não envia uma mensagem nem altera a conta ou a subscrição.

Email, WhatsApp e morada profissional em Contacto

São os canais públicos para contactar a Lyntev e a morada profissional de identificação do prestador. O atendimento indicado nesta página é remoto.

Quando está disponível: Página pública Contacto, disponível sem iniciar sessão; o formulário exige JavaScript e uma ligação de rede.

1. A ligação de email abre a aplicação ou o serviço de email configurado no seu dispositivo; escreva e reveja a mensagem antes de a enviar.
2. A ligação WhatsApp abre esse serviço para o contacto indicado; a mensagem só é enviada quando a confirmar no próprio WhatsApp.
3. Se o dispositivo não abrir o canal, copie o endereço ou o número apresentados para a sua aplicação habitual. Não envie dados de clientes ou credenciais.

Resultado a conferir: O canal escolhido abre fora do formulário. Clicar na ligação não confirma que a equipa recebeu uma mensagem e não cria uma marcação presencial.

Nome no formulário de contacto

Identifica a pessoa que envia o pedido à Lyntev. É um campo obrigatório, com 2 a 100 caracteres.

Quando está disponível: Página pública Contacto, disponível sem iniciar sessão; o formulário exige JavaScript e uma ligação de rede.

1. Indique o nome pelo qual pretende ser tratado; não escreva palavras-passe, nomes de clientes ou informação desnecessária.
2. Se a validação recusar o campo, corrija-o antes de voltar a escolher Enviar mensagem.

Resultado a conferir: O nome fica no formulário e acompanha o pedido quando o envio for confirmado; preencher este campo não cria nem altera uma conta.

Email para resposta no formulário de contacto

É o endereço onde a Lyntev pode responder ao pedido. É obrigatório, tem de ser um email válido e aceita até 254 caracteres.

Quando está disponível: Página pública Contacto, disponível sem iniciar sessão; o formulário exige JavaScript e uma ligação de rede.

1. Use um endereço ao qual tem acesso e confira a escrita antes de enviar. Um erro pode impedir que receba a resposta.
2. Este campo não altera o email de autenticação da sua conta; não introduza uma palavra-passe ou um código de confirmação.

Resultado a conferir: O endereço indicado é associado ao pedido como contacto de resposta; a conta existente e as suas credenciais mantêm-se iguais.

Assunto no formulário de contacto

Classifica o pedido. A seleção é obrigatória: conhecer o serviço ou propor uma parceria, conta e utilização do sistema, planos e pagamentos, ou outro assunto.

Quando está disponível: Página pública Contacto, disponível sem iniciar sessão; o formulário exige JavaScript e uma ligação de rede.

1. Escolha a opção que corresponde ao motivo principal e explique os pormenores no campo Mensagem. Se nenhuma se aplicar, escolha Outro assunto.
2. Escolher Planos e pagamentos serve apenas para identificar o tema; não contrata, cancela ou altera uma subscrição.

Resultado a conferir: O assunto selecionado acompanha o pedido confirmado; não executa uma operação de gestão, pagamento ou acesso à conta.

Mensagem e contador do formulário de contacto

É o texto do pedido à Lyntev, obrigatório entre 20 e 4 000 caracteres. O contador acompanha o que escreve e ajuda a respeitar o limite.

Quando está disponível: Página pública Contacto, disponível sem iniciar sessão; o formulário exige JavaScript e uma ligação de rede.

1. Explique o que precisa com informação suficiente; numa falha, indique a página, a ação tentada, o resultado esperado e a hora aproximada.
2. Não inclua palavras-passe, códigos de autenticação, QR de associação, chaves, dados de cartão ou conteúdo pessoal dos seus clientes.

3. O formulário não tem um campo de anexos. Escrever texto ou consultar a Política de Privacidade não o envia; confirme Enviar mensagem quando estiver pronto.

Resultado a conferir: O texto e o contador ficam atualizados no formulário. O pedido só pode prosseguir com os campos válidos; o contador não é uma confirmação de envio.

Enviar mensagem / Verificar estado do envio

Submete o formulário válido ou, quando o resultado está por confirmar, verifica o mesmo pedido preservado. A enviar… indica que a aplicação está a preparar ou a tratar essa operação.

Quando está disponível: Página pública Contacto, disponível sem iniciar sessão; o formulário exige JavaScript e uma ligação de rede.

1. Confira Nome, Email para resposta, Assunto e Mensagem e escolha Enviar mensagem uma vez. Aguarde o resultado antes de sair ou repetir.
2. Durante a operação, os campos e o botão ficam indisponíveis. Não interprete a indicação A enviar… como prova de entrega.
3. Se o resultado ficar incerto, mantenha a página aberta e escolha Verificar estado do envio. Essa ação verifica o pedido original, com o mesmo texto, sem criar outra mensagem.

Resultado a conferir: A aplicação apresenta envio confirmado, uma recusa que permite corrigir o formulário, ou um resultado ainda por confirmar. Só a indicação de sucesso confirma que a mensagem foi enviada à Lyntev.

Cuidados: Num resultado incerto, não recarregue a página nem envie o mesmo texto de novo para tentar forçar a confirmação. Se usar outro canal, explique que pode existir um pedido anterior.

Envio confirmado, recusado ou por confirmar no formulário

O aviso distingue uma mensagem enviada de uma tentativa recusada e de uma operação cujo resultado ainda não foi confirmado. Estes estados exigem passos seguintes diferentes.

Quando está disponível: Página pública Contacto, disponível sem iniciar sessão; o formulário exige JavaScript e uma ligação de rede.

1. Depois da confirmação do envio, guarde a referência quando for apresentada e aguarde a resposta no email indicado. Os campos permanecem bloqueados para evitar repetição.
2. Numa recusa comprovada, o formulário volta a permitir corrigir os campos e tentar novamente. Leia a mensagem; se indicar um limite temporário, respeite a espera.

3. Se a rede falhar ou o envio não puder ser confirmado, o texto original fica preservado e os campos bloqueados. Use Verificar estado do envio; não trate a ausência de confirmação como prova de que nada foi enviado.
4. Se não conseguir esclarecer o resultado, use o email ou o WhatsApp da página e mencione a tentativa anterior, sem partilhar segredos ou dados de clientes.

Resultado a conferir: O estado confirmado determina o passo seguinte: aguardar a resposta, corrigir uma tentativa recusada ou verificar o pedido incerto. Não é prometido um prazo de resposta nem executada uma alteração à subscrição.

Um sistema Lyntev

Identifica a marca responsável pelo produto e liga ao site institucional.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. A ligação institucional não altera a sua sessão ou a configuração do atendimento.

Resultado a conferir: Abre o site institucional da Lyntev; não muda a empresa ou as credenciais no produto.

Áreas da aplicação

Cada destino do menu abre uma tarefa específica; os destinos de gestão dependem da função e do plano.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Painel: indicadores, preparação do agente e conversas que precisam de atenção. Conversas: caixa de entrada e atendimento. CRM: etapas e oportunidades. Agente IA: instruções, teste e ativação das respostas automáticas.
2. Contactos: procurar, criar, importar e abrir fichas. Financeiro: registar e acompanhar receitas e despesas. Relatórios: interpretar o atendimento e exportar indicadores.
3. Ligação: associar e acompanhar o WhatsApp. Equipa: convites, funções e setores. Integrações: webhooks, API e ligações UTM.
4. Definições: dados e preferências da empresa. Perfil: dados da própria pessoa quando entra como operador. Plano e pagamentos: oferta, subscrição e histórico confirmado.
5. Segurança: autenticadores da própria conta. Ajuda: procedimentos, referência e PDFs. No telemóvel, Mais abre os destinos restantes.

Resultado a conferir: A área escolhida fica aberta e assinalada na navegação; os destinos respeitam a sua função.

Secções do site e perguntas frequentes

As ligações do site abrem secções e páginas públicas para conhecer o produto, compreender cada funcionalidade e consultar as condições antes de contratar.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Recursos apresenta capacidades; Como funciona explica a preparação; Planos apresenta a oferta; Demonstração abre exemplos; Dúvidas apresenta perguntas frequentes; Contacto abre a página com os canais e o formulário da Lyntev; Suporte abre primeiro a Ajuda e os seus guias.
2. Atendimento WhatsApp com IA explica o conhecimento do agente, o teste e a passagem para a equipa. CRM para WhatsApp explica as etapas, a ficha e o acompanhamento comercial. Marcações no Google Calendar explica os requisitos, a ocupação da agenda e a confirmação das marcações.
3. Nas páginas de funcionalidades, Explore o produto abre outra explicação pública; Veja como utilizar abre o procedimento correspondente na Ajuda. Saltar para o conteúdo leva à área principal da página, sem passar pela navegação inicial.
4. Na página inicial, clique numa pergunta frequente para expandir ou recolher a resposta. Abrir menu e Fechar menu mostram ou recolhem as ligações no telemóvel quando esses controlos são apresentados.
5. As ligações Termos, Privacidade, Reembolso e Tratamento de dados abrem os respetivos documentos. Leia as condições atuais antes de aceitar ou pagar.

Resultado a conferir: A secção, explicação pública ou resposta escolhida fica visível, sem criar uma conta, ativar uma funcionalidade ou alterar dados da empresa. No menu móvel da página inicial, escolher um destino recolhe o menu.

Vista e filtros da ajuda

Permitem procurar o mesmo assunto nos procedimentos, na referência de controlos e no glossário.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Em Pesquisar em, Toda a ajuda junta os resultados. Guias por tarefa mostra percursos completos. Botões e campos mostra explicações por controlo. Glossário mostra definições.
2. Tema restringe os guias por tarefa. Área da aplicação restringe botões e campos. Todas as áreas e Todos os temas retiram a restrição respetiva.
3. Os filtros disponíveis não alteram permissões nem o estado da conta. Limpar pesquisa e filtros repõe a consulta completa.

Resultado a conferir: Os resultados passam a corresponder à vista e filtros; Limpar pesquisa e filtros repõe o conjunto completo.

Mostrar mais explicações ou termos

Carrega mais resultados da consulta da ajuda sem mudar os filtros escolhidos.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Use Mostrar mais explicações para alargar a lista de controlos. Use Mostrar mais termos para continuar o glossário.
2. Abra o título de uma explicação para ler O que faz, Como utilizar, Quem pode utilizar, Resultado esperado e os cuidados aplicáveis. As ligações do glossário abrem as explicações relacionadas.

Resultado a conferir: A lista ganha explicações ou termos da consulta atual, mantendo os filtros.

Ligação direta e atalhos de leitura

Uma ligação direta identifica a explicação aberta e Saltar para a ajuda evita percorrer de novo o cabeçalho.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Use Ligação direta para esta explicação para abrir o endereço com a âncora desse controlo; pode guardar o endereço do navegador ou partilhá-lo com a equipa.
2. Use Manuais em PDF para ir aos downloads e Saltar para a ajuda para focar o conteúdo principal. Estas ligações não copiam dados da empresa.

Resultado a conferir: O endereço aponta para a explicação identificada ou a leitura desloca-se para o destino de ajuda escolhido.

País e indicativo do telefone

O seletor identifica o país usado para interpretar um número sem indicativo internacional.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Abra País e indicativo e pesquise pelo nome do país ou indicativo. Escolha o país antes de introduzir o número local.
2. Confira a apresentação internacional do número antes de guardar. Mudar o seletor não deve ser usado para converter um número de outra pessoa ou reutilizar a identidade de uma conversa.

Resultado a conferir: O país determina a interpretação do número local e o indicativo correspondente fica visível.

Não foi possível carregar esta página

O ecrã de recuperação aparece quando a página não conseguiu abrir e disponibiliza navegação simples.

Quando está disponível: Páginas públicas e navegação da conta, conforme a sessão, o plano e a função.

1. Tentar novamente recarrega a mesma página. Voltar ao painel regressa ao trabalho da aplicação; Voltar ao início regressa à apresentação pública.
2. Se a falha continuar, confirme a ligação à Internet e procure apoio indicando a página e o momento. Não repita pagamentos ou envios incertos só porque apareceu um erro de carregamento.

Resultado a conferir: A página recarrega ou abre o painel/início escolhido; uma falha persistente mantém a necessidade de corrigir a causa.

Campanhas em preparação / Atualizar registos

Esta página permite apenas consultar rascunhos e registos anteriores. Os envios de campanhas, imediatos ou agendados, ainda não estão disponíveis.

Quando está disponível: Consulta pelo proprietário ou administrador quando abrir esta página. A demonstração pública mostra apenas exemplos de leitura.

1. Atualizar registos consulta a lista novamente. Tentar novamente repete a consulta se ocorrer uma falha; nenhum destes botões executa envios.
2. Estado guardado apresenta Rascunho, Agendada, A enviar, Pausada, Concluída, Cancelada ou Por confirmar conforme o registo anterior. Esses nomes e as datas guardadas não indicam uma execução ativa.
3. Destinatários registados e Envios registados são contagens guardadas do registo, não resultados de uma campanha atualmente em execução. Uma Data guardada é apresentada sem execução.
4. Na demonstração, a pré-visualização mostra apenas exemplos fictícios de rascunho. Não representa envios reais ou uma funcionalidade de campanha já incluída como operacional.

Resultado a conferir: A lista é relida e os registos disponíveis aparecem; nenhuma campanha é criada, agendada, retomada ou enviada por este módulo.

Cuidados: Não anuncie nem conte com uma campanha automática para contactar clientes; esta funcionalidade continua em preparação.

Referência · 02. Registo e acesso

Email de acesso

É o endereço usado para confirmar a conta, entrar e recuperar o acesso.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Introduza um endereço ao qual tenha acesso e confirme a mensagem recebida.

Resultado a conferir: O endereço é usado para o acesso ou para receber a ligação solicitada; não altera o email de uma conta existente.

Palavra-passe

Protege o acesso à conta e deve ser exclusiva deste serviço.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Cumpra pelo menos 12 caracteres, maiúscula, minúscula, número e símbolo; acompanhe os requisitos em tempo real.

Resultado a conferir: A palavra-passe é submetida na operação de acesso ou registo; o acesso pode ainda exigir o autenticador.

Confirmar palavra-passe

Permite detetar diferenças de escrita antes de criar ou alterar a palavra-passe.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Repita exatamente a nova palavra-passe; corrija o campo enquanto a confirmação não corresponder.

Resultado a conferir: A correspondência fica satisfeita quando os valores coincidem; é ainda necessário submeter a operação.

Mostrar / ocultar palavra-passe

O olho alterna a visibilidade do que escreveu.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Mostre-a apenas quando ninguém à sua volta consiga ler o ecrã; ocultar novamente não altera o valor.

Resultado a conferir: O valor passa a visível ou oculto neste campo, sem mudar a palavra-passe.

Requisitos da palavra-passe

Indicam as regras já cumpridas e as que ainda faltam.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Os indicadores acompanham a escrita. A alteração da palavra-passe só fica confirmada após a submissão bem-sucedida.
2. A palavra-passe pode ter no máximo 72 bytes: as letras acentuadas contam a dobrar, e a lista indica quando esse limite é ultrapassado.

Resultado a conferir: Os requisitos satisfeitos ficam assinalados em tempo real; a criação exige todas as regras e confirmação válidas.

Aceitação dos documentos no registo

Regista a sua decisão sobre os documentos apresentados.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Leia Termos, Privacidade e DPA; assinale apenas se concordar e tiver poderes para agir pela empresa.

Resultado a conferir: A caixa regista a decisão do titular; o envio do registo permite guardar a prova dos documentos publicados.

Entrar e continuar

Valida as credenciais e segue o percurso permitido à conta.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Use a sua conta, complete o código de dois fatores quando solicitado e confira a empresa aberta.
2. Depois de a palavra-passe ser aceite, o botão mostra A abrir a aplicação… enquanto a sessão é preparada.
3. Se o email ainda não estiver confirmado, a aplicação pede automaticamente uma nova ligação de confirmação e mostra Confirme o seu email para entrar: use a ligação mais recente que receber. Se esse pedido falhar, Reenviar confirmação fica logo disponível.

Resultado a conferir: Depois das credenciais e confirmações exigidas, abre o contexto autorizado ou o próximo passo obrigatório. Uma palavra-passe errada, um email por confirmar ou uma falha de ligação têm mensagens próprias.

Sessão iniciada / Tentar novamente

Aparece quando a palavra-passe foi aceite mas a aplicação não conseguiu abrir, por exemplo por uma falha de ligação à Internet.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Verifique a ligação à Internet e escolha Tentar novamente; não precisa de voltar a introduzir a palavra-passe.

Resultado a conferir: A aplicação volta a tentar abrir a conta com a sessão já iniciada e segue para o passo autorizado.

Já confirmei o email

Volta a verificar se a confirmação do endereço foi concluída.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Abra primeiro a ligação de confirmação recebida e depois utilize este controlo.

Resultado a conferir: A aplicação consulta a confirmação do email e prossegue se ela já estiver registada.

Reenviar confirmação

Pede outra mensagem para confirmar o endereço do registo.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Aguarde o intervalo indicado. Use a mensagem mais recente e não partilhe a ligação.

Resultado a conferir: É pedida uma nova confirmação quando o intervalo permite; confira a caixa de entrada e use a ligação sem a partilhar.

Utilizar outro endereço

Volta ao registo para corrigir o email que recebeu a confirmação.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Use-o se houver um erro no endereço; não crie identidades adicionais para renovar a avaliação.

Resultado a conferir: Pode introduzir outro endereço no formulário; isto não muda o email da conta criada anteriormente.

Esqueci-me da palavra-passe

Abre o pedido de recuperação do acesso ao endereço da conta.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Introduza o email e utilize Enviar ligação; siga a mensagem na sua caixa.

Resultado a conferir: Abre a recuperação de acesso sem revelar a palavra-passe atual.

Enviar ligação de recuperação

Pede o email que permite definir uma nova palavra-passe.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Confira o endereço e o Spam; uma resposta genérica protege a privacidade de outras contas.
2. Depois de Enviar ligação, o formulário dá lugar ao painel Verifique o seu email, com o endereço indicado. Use sempre a ligação mais recente; se a conta tiver dois fatores, depois de abrir a ligação também é pedido um código do autenticador.
3. Reenviar ligação pede outra ligação para o mesmo endereço e fica disponível 60 segundos depois do pedido anterior (o botão mostra Reenviar em N s). Utilizar outro endereço volta ao formulário vazio.

Resultado a conferir: O pedido é confirmado sem expor a existência da conta; quando elegível, o titular recebe a ligação de recuperação. O painel mantém-se no ecrã até escolher outro endereço ou sair da página.

Pedir nova ligação

Solicita um novo percurso de recuperação quando o anterior não é utilizável.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Use a mensagem mais recente. Não partilhe ligações ou códigos de recuperação.

Resultado a conferir: Abre um novo pedido de recuperação; a ligação antiga inválida não é reutilizada.

Nova palavra-passe na recuperação

Define uma palavra-passe após o percurso de recuperação válido.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Cumpra as regras, confirme os dois campos e aguarde a gravação; MFA verificado continua necessário.

Resultado a conferir: Após guardar com ligação válida, a conta usa a nova palavra-passe; um autenticador confirmado continua a ser exigido.

Atualizar palavra-passe obrigatória

Conclui a alteração pedida antes de voltar à aplicação.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Escolha e confirme a nova palavra-passe e aguarde o sucesso; editar apenas o perfil não cumpre esta obrigação.

Resultado a conferir: A nova palavra-passe é guardada e a obrigação de a alterar é reavaliada; só uma alteração real conclui esse passo.

Convite e primeiro acesso de um membro

Um convite permite à pessoa entrar na equipa com a função e os limites definidos pela empresa, só depois de o aceitar explicitamente.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Abra a ligação do convite recebida no seu próprio email. Conclua a definição ou atualização da palavra-passe quando solicitada e confirme o autenticador se já estiver ativo.
2. Se já tem conta, entre com o email do convite: o convite aparece na aplicação com Aceitar convite e Recusar. Até aceitar, a conta não fica associada à equipa; recusar não afeta a sua conta.
3. Uma conta sem empresa que tem convites pendentes responde primeiro aos convites. Para criar a sua própria empresa em vez de entrar numa equipa, use Recusar e criar a minha própria empresa; só depois aparecem a aceitação dos documentos e a escolha do plano.
4. Se a ligação tiver expirado, peça ao gestor para Reenviar convite; não utilize uma conta de outra pessoa.
5. Confirme o nome da empresa e a função ao entrar. Quando lhe for pedida a aceitação de documentos, leia-os antes de confirmar; a decisão cabe ao titular.
6. Se a empresa onde trabalhava foi encerrada e os seus dados eliminados, o ecrã Empresa encerrada mostra a secção Trabalhar noutra empresa com os convites de outras empresas. Aceitar um deles termina a associação à empresa eliminada. Enquanto a empresa estiver apenas suspensa ou no prazo de exportação, essa opção não aparece.

Resultado a conferir: O membro entra na empresa e função do convite depois das confirmações aplicáveis.

Recusar e criar a minha própria empresa

Recusa todos os convites pendentes listados para que a conta possa criar a sua própria empresa.

Quando está disponível: Conta sem empresa que pode criar a sua própria empresa; não aparece no ecrã de acesso desativado.

1. Use-o quando recebeu um convite mas pretende criar a sua própria empresa. Com vários convites, o botão chama-se Recusar os convites e criar a minha própria empresa.
2. Depois de recusar, aceite os documentos legais e escolha o plano para começar o período grátis da sua empresa.

Resultado a conferir: Os convites listados ficam recusados e a aplicação mostra a aceitação dos documentos e a escolha do plano. As empresas que convidaram não ganham acesso à sua conta.

Mensagens de email e ligações de acesso

Os emails da conta orientam a confirmação, entrada, convite, recuperação ou nova verificação; os avisos operacionais remetem para a aplicação.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Confirmar email valida o endereço do registo. A ligação de recuperação abre a definição de uma nova palavra-passe. Uma ligação de entrada, quando disponibilizada, inicia o acesso ao titular que a recebeu.
2. Um pedido de alteração de email ou de nova verificação deve ser tratado apenas se o reconhece. Os códigos e ligações são pessoais: não os encaminhe nem os copie para o apoio.
3. Os avisos de avaliação, quota, pagamento, subscrição, WhatsApp ou atendimento humano permitem abrir a área correspondente para conferir o estado atual. Um email antigo não substitui o estado atual da aplicação.
4. Se não reconhece uma operação, entre diretamente pelo endereço habitual do produto e reveja a segurança. Não partilhe palavras-passe, tokens ou códigos.

Resultado a conferir: A ligação abre o passo correspondente ao email; os avisos operacionais abrem a área para conferir o estado atual.

Acesso limitado e encerramento em curso

Alguns estados suspendem o trabalho operacional enquanto preservam as opções autorizadas para resolver a situação.

Quando está disponível: Titular da própria conta; não partilhe os seus dados de acesso.

1. Se falta concluir a configuração, use Continuar a configuração. Se o acesso ao plano terminou, consulte Plano e pagamentos para regularizar a subscrição.
2. Com o acesso limitado à página de pagamento, o proprietário e os administradores veem também se o WhatsApp continua associado e podem terminar a sessão desse número; consulte «O WhatsApp continua associado».
3. Se a empresa está em encerramento ou eliminação, leia o estado e o prazo de exportação. Atualizar estado apenas consulta o progresso; não cancela a decisão nem reabre o acesso. A conta de utilizador de cada membro não é eliminada e continua a entrar com o mesmo email e palavra-passe.
4. Ajuda, Segurança e as opções de dados permitidas continuam sujeitas à identidade e função. Não tente resolver o bloqueio criando outra empresa ou reutilizando uma conta alheia.

Resultado a conferir: A página mostra o motivo e ações ainda autorizadas; consultar o estado não reabre funcionalidades suspensas.

Referência · 03. Segurança da conta

Segurança da conta / Gerir segurança

Abre a configuração dos autenticadores da própria conta.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. Consulte os fatores existentes e prepare uma reserva enquanto ainda tem acesso.

Resultado a conferir: Abre o estado dos autenticadores da própria conta e as opções permitidas de associação, verificação ou remoção.

Ativar dois fatores

Inicia a associação de uma aplicação autenticadora.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. Dê um nome ao fator, associe-o pelo QR ou chave manual e confirme um código atual.

Resultado a conferir: Inicia a associação; a proteção só fica ativa depois de confirmar um código válido.

Nome do autenticador

Identifica o dispositivo ou aplicação na sua lista de fatores.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. Use uma descrição que reconheça, como Telemóvel pessoal ou Reserva; não escreva a chave secreta no nome. Cada autenticador tem de ter um nome diferente dos restantes.

Resultado a conferir: O nome identifica o autenticador durante a associação e na lista depois de confirmado.

Continuar na associação

Prepara o QR e a chave do novo autenticador.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. Depois de introduzir o nome, prossiga e mantenha o ecrã reservado.

Resultado a conferir: A configuração é preparada; são apresentados o código QR e o passo de confirmação.

QR do autenticador

Contém o segredo de associação do segundo fator.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. Leia-o na aplicação autenticadora; não o envie por mensagem nem o inclua em capturas partilhadas.

Resultado a conferir: O autenticador passa a gerar códigos para a configuração; Confirmar ativação conclui a associação.

Não consigo ler o código QR

Mostra uma alternativa de introdução manual na aplicação autenticadora.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. Introduza a chave apenas no seu autenticador, mantendo-a protegida.

Resultado a conferir: A chave manual fica visível para configurar o mesmo fator sem ler o QR; proteja-a como uma credencial.

Ocultar chave manual

Retira a chave de associação da visualização.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. Use-o quando já tiver associado o autenticador; não remove o fator por si só.

Resultado a conferir: A chave deixa de estar legível no ecrã; o autenticador não é removido.

Copiar chave

Copia a chave de associação para introdução no autenticador.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. Não a cole em serviços de terceiros ou conversas; proteja o dispositivo e o conteúdo copiado.

Resultado a conferir: A chave fica na área de transferência para o autenticador pretendido; evite dispositivos partilhados.

Código de seis algarismos

É o código temporário produzido pela aplicação autenticadora.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. Introduza o código atual; um código colado com espaço, como 123 456, conserva os seis algarismos. Se mudar enquanto confirma, utilize o seguinte.
2. No desafio de dois fatores, o campo recebe o foco ao abrir a página.

Resultado a conferir: O formulário recebe seis algarismos do fator escolhido; um código inválido ou expirado não confirma a operação.

Confirmar ativação

Verifica o código e conclui a associação do fator.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. Só considere MFA ativo depois de a confirmação ser aceite e o estado mostrar o fator confirmado.

Resultado a conferir: O fator aparece confirmado e a conta passa a exigir a verificação adicional nas sessões aplicáveis.

Cancelar configuração

Cancela uma associação ainda pendente.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. Um fator pendente não deve ser confundido com proteção já ativada; os fatores confirmados existentes são preservados.

Resultado a conferir: A configuração pendente é cancelada e o estado é relido; fatores já confirmados permanecem associados.

Adicionar autenticador de reserva

Associa outro autenticador para não depender de um único dispositivo.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. Use um dispositivo separado e confirme que consegue gerar os códigos antes de depender da reserva.

Resultado a conferir: Depois de confirmar a nova associação, a lista inclui um autenticador de reserva num dispositivo separado.

Autenticador para confirmar

Escolhe qual dos fatores confirmados autoriza a verificação pedida.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. Selecione um fator a que tenha acesso e introduza o código atual desse fator.

Resultado a conferir: O próximo código é validado contra o fator escolhido; escolher o nome não conclui a verificação.

Confirmar e continuar

Conclui uma verificação de segundo fator necessária ao acesso.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. Aguarde o resultado antes de navegar; não reutilize um código antigo.

Resultado a conferir: Um código válido confirma o segundo fator da sessão e permite continuar para o destino autorizado.

Verificar novamente / Verificar sessão

Volta a consultar o estado de segurança depois de uma resposta incerta.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. Use a atualização para saber se a operação ficou concluída antes de a repetir.

Resultado a conferir: A sessão e fatores são relidos; a página mostra a confirmação ainda necessária ou o acesso já verificado.

Remover autenticador

Retira o fator selecionado após confirmação explícita.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. Confirme o fator correto e forneça o código atual de um autenticador confirmado quando exigido; mantenha uma reserva válida.
2. Remover um fator verificado exige um código atual de um autenticador confirmado da conta. Com mais de um autenticador, o código de confirmação vem por omissão de outro autenticador, diferente do que vai remover. Um fator apenas pendente não fornece ainda proteção e segue a confirmação indicada no ecrã.

Resultado a conferir: O fator deixa de estar associado após confirmação. Para um fator verificado é obrigatório um código atual; remover o último deixa a conta sem segundo fator.

Confirmo que quero remover

É a confirmação explícita de qual fator vai ser retirado.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. Assinale apenas depois de conferir o nome e de garantir outro acesso ao segundo fator.

Resultado a conferir: A intenção fica assinalada; a remoção só ocorre depois de submeter e validar o código atual de um fator confirmado quando se elimina um fator verificado.

Atualizar estado de segurança

Reconsulta a lista de fatores e o estado da sessão.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. É útil após uma falha de rede; uma lista por atualizar não é prova de que um fator foi removido.

Resultado a conferir: A lista reflete o estado confirmado pela conta e permite esclarecer uma associação ou remoção incerta.

Voltar ao sistema

Regressa ao destino normal depois da gestão de segurança.

Quando está disponível: Titular da própria conta, incluindo durante acesso limitado ao plano.

1. O regresso continua a respeitar os restantes requisitos da conta e da empresa.
2. A ligação Voltar aparece em Segurança da conta; no desafio de dois fatores não aparece, e Terminar sessão continua disponível.

Resultado a conferir: Abre o destino normal da conta, respeitando os passos ainda obrigatórios de autenticação e acesso.

Referência · 04. Empresa e perfil

Empresa / Particular

Identifica a situação de quem configura o negócio.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Escolha a opção correspondente à realidade; não cria uma sociedade nem altera um registo fiscal.

Resultado a conferir: O formulário pede os elementos aplicáveis ao tipo escolhido; a escolha não cria uma sociedade ou altera o registo fiscal.

País

Define o contexto para identificação fiscal, endereço e telefone.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Selecione-o antes de preencher os campos dependentes para obter as regras corretas.

Resultado a conferir: A identificação fiscal e a morada passam a usar as regras e apresentação do país escolhido.

Nome da empresa / negócio

É a identificação comercial apresentada no contexto da empresa.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Indique o nome real pelo qual os seus clientes reconhecem a atividade.

Resultado a conferir: Após guardar, o nome identifica a empresa. O nome usado pela IA só muda se o configurar ou sincronizar explicitamente.

Denominação social

É o nome legal aplicável à identificação da empresa.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Preencha-o de acordo com a sua situação; não invente uma pessoa coletiva.

Resultado a conferir: A identificação legal fica guardada; confira-a com os dados reais da atividade.

NIF / Identificação fiscal

É a identificação fiscal do negócio no país escolhido.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Introduza os dados reais e respeite a validação apresentada; não use valores fictícios numa conta de produção.

Resultado a conferir: O identificador é validado segundo o país e fica associado aos dados da empresa após guardar.

Email da empresa

É o contacto comercial guardado nos dados da empresa.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Use o endereço de contacto do negócio; não o confunda com a alteração do email de autenticação.

Resultado a conferir: O endereço fica na configuração da empresa; não substitui o email de autenticação do utilizador.

Telefone da empresa

Guarda o contacto do negócio com o indicativo correto.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Escolha o país e confira o número internacional antes de guardar.

Resultado a conferir: O número fica guardado com identidade internacional; não associa por si o dispositivo WhatsApp.

Segmento

Descreve o setor de atividade para contextualizar a configuração.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Escolha a opção mais adequada ao que realmente presta ou vende.

Resultado a conferir: A configuração guarda a atividade escolhida para contextualizar o negócio.

Dimensão da empresa

Ajuda a caracterizar a operação durante a configuração.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Escolha o intervalo que corresponde à equipa atual.

Resultado a conferir: A configuração guarda a dimensão indicada; não aumenta o limite de membros do plano.

Site

Indica a página pública do negócio, quando existir.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Use um endereço real; este campo não publica automaticamente um novo site.

Resultado a conferir: A configuração guarda o endereço público; não cria ou publica um site por esta ação.

Código postal

Identifica a zona postal da morada segundo o país escolhido.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. No formato português, confira os sete algarismos e o separador apresentado.

Resultado a conferir: O código postal fica na morada com a apresentação aplicável ao país escolhido.

Rua / Morada

Guarda a parte principal da morada do negócio.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Use uma morada correta que possa associar à sua atividade; não inclua instruções para a IA neste campo.

Resultado a conferir: A rua fica guardada separadamente dos campos de cidade e município.

Número da morada

Guarda o número do edifício ou porta.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Preencha-o separadamente da rua para o endereço manter os seus componentes.

Resultado a conferir: O número do imóvel fica guardado à parte da rua e do complemento.

Informação adicional

Permite acrescentar andar, fração ou outro detalhe do endereço.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. É opcional; inclua apenas o necessário ao contexto do negócio.

Resultado a conferir: O complemento fica guardado na morada; pode ficar vazio se não for necessário.

Zona / Freguesia

Acrescenta um detalhe local do endereço, quando aplicável.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Não substitui Localidade/Cidade ou Concelho.

Resultado a conferir: A zona ou freguesia fica guardada sem substituir a localidade.

Localidade / Cidade

Identifica a localidade do endereço.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Preencha a cidade ou localidade real.

Resultado a conferir: A cidade ou localidade fica guardada separadamente do município e região.

Concelho / Município

Guarda o município separadamente da localidade.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Confirme a designação administrativa aplicável ao país escolhido.

Resultado a conferir: O município fica no componente próprio da morada e reaparece ao editar.

Distrito / Província

Acrescenta a divisão administrativa quando necessária.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. O campo é opcional; não substitui Região nem Concelho.

Resultado a conferir: O distrito ou província fica guardado separadamente da cidade e região.

Região

Guarda uma região adicional quando relevante ao endereço.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Use-o apenas se esse nível de identificação fizer sentido no seu país.

Resultado a conferir: A região fica no campo próprio e não é confundida com o distrito ao editar.

Usar também este nome nas respostas da IA

Propõe alinhar o nome guardado da empresa com o nome que a IA utiliza.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Leia o nome atual mostrado e confirme a escolha; depois reveja/teste as instruções alteradas.

Resultado a conferir: Depois de guardar, o nome nas instruções acompanha a alteração; as respostas automáticas ficam suspensas até voltar a testar.

Cor primária

Escolhe a cor de identidade configurada para a empresa.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Use o seletor ou o código de cor e confira a pré-visualização antes de Guardar.

Resultado a conferir: Após Guardar identidade, a cor válida fica na identidade visual da empresa onde a aplicação a utiliza.

URL do logótipo

Permite referir uma imagem pública do logótipo da empresa.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Introduza uma ligação válida para uma imagem sua e confira a pré-visualização.

Resultado a conferir: Após Guardar identidade, o endereço do logótipo fica configurado; confirme a apresentação da imagem acessível.

Nome no perfil

É o nome de apresentação do membro autenticado.

Quando está disponível: Cada membro ativo, para a sua própria conta, no separador Perfil das Definições (os operadores abrem-no pela opção Perfil do menu).

1. Edite apenas o seu nome e guarde; não muda a função na equipa.

Resultado a conferir: Após Guardar perfil, o nome atualizado aparece nos contextos que identificam o membro.

Email no perfil

Mostra o endereço de autenticação da própria conta.

Quando está disponível: Cada membro ativo, para a sua própria conta, no separador Perfil das Definições (os operadores abrem-no pela opção Perfil do menu).

1. É apresentado para consulta; editar outros dados do perfil não altera esse email.

Resultado a conferir: O email confirmado é apresentado para consulta; o campo não altera a identidade de acesso.

Palavra-passe atual

Autoriza a alteração da palavra-passe nas Definições.

Quando está disponível: Cada membro ativo, para a sua própria conta, no separador Perfil das Definições (os operadores abrem-no pela opção Perfil do menu).

1. Introduza a palavra-passe atual e complete também o segundo fator quando a conta o exigir.

Resultado a conferir: O valor confirma a alteração pedida e não é apresentado como dado de perfil.

Confirmar a nova palavra-passe

Previne diferenças entre os dois campos da nova palavra-passe.

Quando está disponível: Cada membro ativo, para a sua própria conta, no separador Perfil das Definições (os operadores abrem-no pela opção Perfil do menu).

1. Confirme o valor antes de Alterar; as outras sessões são terminadas após a alteração aceite.

Resultado a conferir: O formulário indica se coincide com a nova palavra-passe; a gravação exige submissão e as verificações indicadas.

Avançar na configuração inicial

Guarda os dados da etapa e passa à seguinte.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Corrija os campos assinalados antes de avançar; o fluxo tem Empresa, Negócio e IA, Testar e ativar.

Resultado a conferir: Abre o passo seguinte depois de aceitar os dados obrigatórios válidos do passo atual.

Voltar na configuração inicial

Regressa à etapa anterior para rever informação.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Confira o que já ficou guardado e preserve as alterações que pretende manter.

Resultado a conferir: O passo anterior fica disponível; o regresso não ativa a IA ou inicia um pagamento.

Guardar e testar a IA

Guarda os dados iniciais e abre o teste do assistente.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. A configuração inicial, por si só, não substitui o teste nem ativa automaticamente as respostas.

Resultado a conferir: Os dados iniciais são guardados e abre o teste do agente; a resposta automática exige teste e ativação.

Guardar dados da empresa

Persiste os campos de identificação e endereço editados.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Aguarde a confirmação e reveja o nome/telefone/país; não assuma gravação se surgir erro.

Resultado a conferir: Os dados são confirmados e persistem ao regressar à página; erros de validação mantêm a correção pendente.

Guardar identidade

Persiste a cor e o endereço do logótipo da empresa.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Confira os valores e a pré-visualização depois de guardar.

Resultado a conferir: A cor e o endereço válidos do logótipo são gravados na identidade da empresa.

Guardar perfil

Persiste o nome de apresentação do membro.

Quando está disponível: Cada membro ativo, para a sua própria conta, no separador Perfil das Definições (os operadores abrem-no pela opção Perfil do menu).

1. Não altera email, palavra-passe, função ou permissões.

Resultado a conferir: O nome editável é guardado; o email de autenticação continua o mesmo.

Alterar palavra-passe

Atualiza a credencial após validar palavra-passe atual e segurança.

Quando está disponível: Cada membro ativo, para a sua própria conta, no separador Perfil das Definições (os operadores abrem-no pela opção Perfil do menu).

1. Cumpra os requisitos e confirme o autenticador quando solicitado; aguarde a operação antes de voltar a entrar noutros dispositivos.

Resultado a conferir: A alteração é confirmada depois de validar a palavra-passe atual e o segundo fator aplicável; as restantes sessões são terminadas pelo fluxo de segurança.

Receber email quando um cliente pede atendimento humano

É a preferência pessoal para os avisos por email dos novos pedidos que lhe são encaminhados.

Quando está disponível: Cada membro ativo, incluindo operadores, em Definições › Perfil; a escolha aplica-se apenas à própria pessoa.

1. Ative ou desative no seu Perfil; a escolha é sua e não muda as preferências dos outros membros. Os avisos não incluem o texto nem o número do cliente.

Resultado a conferir: A preferência fica guardada para novos pedidos humanos elegíveis; ativar não envia avisos retroativos.

Notificações do navegador nas Definições

Permitem os avisos locais suportados pelo navegador para a aplicação aberta.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador, em Definições › Segurança; a permissão fica guardada apenas no navegador onde é concedida.

1. Use Ativar e escolha a permissão. Se o navegador já bloqueou avisos, consulte a permissão do próprio navegador; não é um aviso garantido por SMS ou push.

Resultado a conferir: A página mostra a permissão do navegador e permite os avisos implementados quando concedida, sem configurar outros dispositivos.

Registo de auditoria

Mostra as ações recentes registadas, quem as executou quando conhecido e quando ocorreram.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador, em Definições › Segurança.

1. Leia o recurso e a data. Se falhar o carregamento, utilize Tentar novamente; não interprete a ausência de linhas carregadas como prova de ausência de atividade.

Resultado a conferir: A lista apresenta eventos recentes de auditoria autorizados para consulta, sem modificar os registos.

Separadores das Definições

Organizam as configurações; mudar de separador não grava os campos ainda não guardados.

Quando está disponível: O proprietário e os administradores veem todos os separadores; os operadores veem apenas Perfil e Documentos legais.

1. Plano consulta a oferta e pagamentos. Empresa guarda identificação, país, telefone e morada. Identidade configura cor e logótipo.
2. Modelos gere textos rápidos para respostas da equipa. Horários define o atendimento e a mensagem fora do horário. Marcações permite rever a integração, os estados das reservas e as próximas marcações.
3. Financeiro permite ativar o módulo e definir o prazo de receitas do CRM. Perfil gere os seus dados, a palavra-passe, os avisos por email e a ligação Gerir segurança para os autenticadores. Segurança reúne as notificações do navegador, a exportação de dados, o pedido de encerramento (só o proprietário) e o registo de auditoria.
4. Documentos legais reúne os textos e comprovativos. O apagamento dos dados de um contacto (RGPD) faz-se na ficha do contacto ou em Contactos, não nesta página.
5. O separador aberto fica no endereço da página (por exemplo ?separador=empresa), por isso recarregar ou partilhar a ligação abre o mesmo separador. Se Horários ou Modelos não carregarem, aparece Tentar novamente em vez de um formulário predefinido.

Resultado a conferir: O separador apresenta os campos e ações; rascunhos que exigem Guardar não são confirmados pela mudança de separador.

Modelos de resposta rápida

São textos que a equipa pode inserir no compositor; não são mensagens agendadas nem regras automáticas da IA.

Quando está disponível: Configuração inicial pelo titular; alterações da empresa por proprietário ou administrador.

1. Em Definições › Modelos, Novo abre um rascunho. Atalho é o nome curto utilizado para encontrar o modelo, e Texto é a mensagem que será inserida.
2. Guardar cria ou atualiza o modelo. Editar abre o texto existente. Cancelar fecha a edição sem guardar o rascunho. O botão com caixote (Eliminar o modelo /atalho) pede confirmação: Eliminar retira o modelo e Cancelar mantém-no; as mensagens já enviadas não mudam.
3. O texto pode usar {primeiro_nome}, {nome}, {operador} e {empresa}: são substituídos quando o modelo é inserido em Conversas.

4. Em Conversas, introduza /, escolha o atalho, reveja e adapte o texto inserido e só depois use Enviar. Escolher o modelo ainda não envia a mensagem.
5. Se a lista não carregar, use Tentar novamente; uma falha não mostra uma lista vazia.

Resultado a conferir: O modelo guardado fica no seletor / de Conversas; selecioná-lo insere texto e Enviar continua separado.

Referência · 05. Agente IA

Descrever o negócio

É o ponto de partida para preparar um rascunho das instruções.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Descreva a atividade, os serviços, os preços, os horários, os procedimentos e os limites com informação confirmada.

Resultado a conferir: A descrição fica no rascunho para preparar perguntas e instruções; não substitui ainda a configuração guardada.

Preparar o meu assistente

Analisa a descrição e prepara o percurso de configuração assistida.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Aguarde as perguntas adicionais ou o rascunho. Esta análise 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). Se não forem precisas perguntas adicionais, o rascunho é preparado logo a seguir, o que usa um segundo pedido e pode demorar até 30 segundos. A análise não prova que os seus preços estejam corretos.
2. A descrição aceita até 8 000 caracteres e cada resposta às perguntas até 2 000; um contador mostra o espaço usado. Cada pedido à IA tem 24 000 bytes para os textos da empresa, o catálogo, os setores e a conversa (as instruções fixas da plataforma não contam); se o que já está guardado não deixar espaço para um rascunho, o pedido é recusado antes de ser contado.
3. Se a análise funcionar e o rascunho falhar, as respostas mantêm-se e uma nova tentativa usa apenas um pedido.

Resultado a conferir: A página apresenta perguntas adicionais ou o rascunho correspondente ao negócio descrito.

Perguntas adicionais

Pedem informação em falta para completar as instruções.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Responda com factos do negócio; as perguntas variam conforme a descrição e não são respostas reais a clientes.

Resultado a conferir: As respostas ficam no rascunho para gerar instruções; campos obrigatórios em falta impedem concluir o passo.

Preparar rascunho com os dados disponíveis

Gera um rascunho mesmo com respostas adicionais em falta.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Reveja com especial atenção as lacunas; não preencha preços, condições ou capacidades por suposição. Cada geração usa um pedido de configuração e testes de IA; editar os campos manualmente não usa estes pedidos.

Resultado a conferir: É preparado um rascunho com a informação disponível; reveja assuntos não confirmados antes de guardar.

Gerar atendimento da IA

Prepara a proposta de configuração a partir das respostas fornecidas.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Leia os campos gerados antes de guardar, testar ou ativar. Cada geração usa um pedido de configuração e testes de IA; editar os campos manualmente não usa estes pedidos.

Resultado a conferir: As instruções propostas aparecem para revisão; gerar não liga o WhatsApp nem ativa respostas automáticas.

Voltar e reescrever

Regressa à descrição para corrigir a informação de partida.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Reescreva os factos necessários antes de gerar novamente.

Resultado a conferir: Reabre a descrição inicial sem ativar automaticamente uma configuração nova.

Voltar à configuração atual

Regressa aos dados existentes sem concluir uma nova proposta.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Confira a configuração que permanece guardada.

Resultado a conferir: A configuração existente volta ao ecrã; o regresso não publica o rascunho em preparação.

Refazer

Reabre a preparação de um rascunho de configuração.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Uma nova sugestão aparece em Rever o rascunho da IA; reveja cada campo e, se substituir texto útil, use Repor o texto anterior.

Resultado a conferir: Abre um novo percurso de preparação; reveja o rascunho antes de guardar sobre a configuração existente.

Repor o texto anterior

Em Rever o rascunho da IA, repõe o texto guardado de um campo que o rascunho alterou ou esvaziou.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Compare o Texto anterior com a proposta e use Repor o texto anterior no campo que quer manter como estava; depois guarde a configuração.

Resultado a conferir: O campo escolhido volta ao texto guardado; os restantes campos do rascunho mantêm-se. Nada é guardado até escolher Guardar.

Rever o rascunho da IA

Depois de a IA preparar um rascunho, esta secção mostra todos os textos gerados, agrupados em Apresentação, Empresa, Vendas e Apoio e regras, para os rever antes de guardar.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Leia cada campo: a etiqueta indica se é Novo, Alterado pela IA, Esvaziado pela IA, Alterado por si ou Igual ao guardado. Edite diretamente o texto que não estiver correto.
2. Nos campos que o rascunho alterou ou esvaziou, o Texto anterior aparece por baixo, com Repor o texto anterior.
3. Quando estiver satisfeito, guarde a configuração e teste uma resposta antes de ativar.

Resultado a conferir: Nada é guardado enquanto revê. Depois de Guardar, os textos revistos passam a ser usados nas respostas aos clientes, depois de testados e ativados.

Repor todos os textos anteriores

Repõe de uma vez os textos guardados de todos os campos que o rascunho alterou ou esvaziou. Aparece quando há mais de um campo nessa situação.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Reveja o resultado para não perder alterações que queria conservar.

Resultado a conferir: Os campos alterados pelo rascunho regressam aos textos guardados; os campos novos do rascunho mantêm-se. Nada é guardado até escolher Guardar.

Guardar configuração do agente

Persiste as instruções do formulário do agente.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente. No modo simples, fica indisponível enquanto guarda ou executa um teste.

1. Depois de alterar informação relevante, volte a testar com as instruções atuais antes de ativar. Com a IA ativa, a página avisa antes de guardar que a alteração suspende as respostas automáticas até testar novamente.
2. Se outra pessoa ou outro separador alterou o mesmo campo entretanto, nada é guardado: a página mantém o seu texto, indica o campo e pede para guardar de novo. Alterações de outros campos são juntadas automaticamente.
3. Ao sair da página com alterações por guardar, o diálogo Sair sem guardar as alterações? permite Continuar a editar ou Sair sem guardar. Fechar ou recarregar o separador mostra o aviso do próprio navegador.

Resultado a conferir: As instruções ficam guardadas; a lista de preparação indica se precisa de novo teste e ativação.

Testar resposta

Simula uma conversa limitada com a configuração guardada, sem enviar WhatsApp, abrir atendimentos ou consultar ou alterar a agenda real.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Escolha uma situação ou escreva uma mensagem realista e clique em Testar resposta da IA. Os dados são guardados antes de cada pedido.
2. Leia a resposta e, se fizer sentido, escreva uma continuação e escolha Continuar teste. A conversa permite até quatro envios, com o contexto confirmado das respostas anteriores.
3. Confira factos, preços, limites e capacidades. Cada envio 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, separados da franquia de respostas do WhatsApp. O painel indica quantos pedidos restam no período e nesta hora. Escolher uma situação ou assinalar critérios não chama a IA.
4. Se houver passagem humana simulada, limite de envios, alteração de dados ou resultado incerto, inicie uma Nova conversa de teste. Não há repetição automática.

Resultado a conferir: As respostas e notas da simulação aparecem separadas. Um teste válido fica ligado à configuração exata; a revisão pessoal não ativa o atendimento, que exige uma decisão separada.

Cuidados: O histórico fica apenas em memória neste painel e desaparece ao sair. Uma falha após o pedido pode ter consumido uma tentativa. Um teste não garante todas as respostas futuras.

Mensagem do cliente no teste

É a mensagem editável do cliente fictício na primeira pergunta ou na continuação da conversa de teste, até 2 000 caracteres.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Adapte a sugestão ao seu negócio. Não inclua dados pessoais reais nem segredos.
2. Depois de uma resposta confirmada, introduza uma continuação natural: um esclarecimento, uma escolha ou o consentimento para atendimento humano.

Resultado a conferir: O texto é usado apenas ao Testar resposta; escrever neste campo não envia mensagens a clientes.

Situação a testar

Preenche uma pergunta de exemplo e apresenta critérios para conferir o comportamento esperado em situações importantes do atendimento.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador nas duas páginas de configuração do agente; demonstração apenas ilustrativa no modo demo.

1. Escolha Serviços e preços para conferir o catálogo; Informação em falta para verificar limites; ou Pedido ao Financeiro para testar o procedimento real sem inventar uma fatura.
2. Use Pedir uma pessoa para conferir o pedido expresso, Pedido de marcação para as regras da agenda, Proteger as instruções para um pedido indevido e Terminar a conversa para verificar que a IA não insiste.
3. Use Cliente noutro idioma para conferir que a IA responde no idioma do cliente, aqui um turista fictício que escreve em inglês, com os preços e os nomes confirmados sem alterações.
4. Escolher uma situação inicia uma conversa vazia e não executa pedidos. Reveja a pergunta sugerida antes de testar; Mensagem livre permite escrever outro caso.

Resultado a conferir: A mensagem e os critérios mudam no painel, sem modificar instruções da empresa, consumir uma tentativa ou executar ações externas.

Cuidados: Os exemplos não criam políticas, preços, integrações ou setores. Ajuste-os às capacidades reais da empresa.

Nova conversa de teste

Limpa as mensagens, a revisão pessoal e o contexto desta simulação para começar outro teste independente.

Quando está disponível: Disponível no painel de teste quando não há um pedido em curso, sem alterar o acesso às restantes funcionalidades.

1. Aguarde a operação em curso e escolha Nova conversa de teste antes de experimentar outro pedido independente.
2. Use também esta ação ao terminar os quatro envios, após uma passagem humana simulada ou quando a aplicação indicar resultado incerto.

Resultado a conferir: O painel inicia uma conversa vazia, sem chamar a IA, apagar conversas reais, reiniciar quotas ou alterar a ativação do agente.

Cuidados: O reinício é apenas da simulação. Os limites de utilização continuam a ser contados pelo sistema.

A minha revisão

É uma lista pessoal dos factos e comportamentos a confirmar ao ler as respostas do cenário escolhido; não é uma classificação automática.

Quando está disponível: Nos cenários predefinidos, depois de apresentada a resposta; não aparece durante um pedido nem no modo Mensagem livre.

1. Leia a resposta completa e compare cada critério com a informação real da sua empresa antes de assinalar a caixa.
2. Se faltar informação ou houver uma promessa indevida, corrija a configuração e volte a testar. As caixas não corrigem nem ensinam a IA.
3. Confira cada nova resposta: a lista é limpa ao enviar outra mensagem, mudar de cenário ou recomeçar a conversa.

Resultado a conferir: Apenas as caixas pessoais mudam. Assinalá-las não certifica a resposta, não altera a configuração guardada e não autoriza atendimento automático.

Cuidados: Nunca assinale por aparência ou tom simpático: confirme nomes, valores, condições e ações que realmente ocorreriam.

Mostrar exemplo ilustrativo

Mostra uma resposta predefinida para conhecer a organização do laboratório no modo demo, com dados fictícios e sem utilizar IA.

Quando está disponível: Apenas no modo de demonstração público e identificado como fictício, sem sessão de cliente ou ligação real.

1. Escolha uma situação e mostre o exemplo apenas para explorar o painel. Para avaliar a configuração real, use Agente IA na sua própria conta.

Resultado a conferir: Apresenta conteúdo ilustrativo; não interpreta a mensagem escrita, não avalia a sua empresa nem comprova ativação, marcação ou passagem humana reais.

Cuidados: Não use o exemplo fixo como prova da qualidade de uma resposta gerada pelo agente.

Ativar atendimento automático

Autoriza as respostas automáticas depois da configuração e teste válidos.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Confira o estado do teste e a ligação; esta ativação é separada da associação do WhatsApp.
2. Se o atendimento estiver suspenso porque a configuração mudou depois do último teste, Ativar atendimento automático não aparece: use Testar novamente.

Resultado a conferir: As respostas ficam ativas apenas após confirmar dados, teste atual, ligação e acesso válidos.

Atendimento automático suspenso / Testar novamente

Quando a configuração muda depois do último teste com o atendimento ativo, as respostas automáticas ficam suspensas até um novo teste bem-sucedido.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Escolha Testar novamente para ir ao painel Testar resposta e teste uma pergunta realista com a configuração atual.
2. O botão Ativar atendimento automático fica oculto durante a suspensão. Se o teste terminar com êxito, retoma as respostas sem pedir outra ativação.

Resultado a conferir: Depois de um teste bem-sucedido com a configuração atual, as respostas automáticas retomam. Até lá, os clientes não recebem respostas automáticas.

Pausar IA

Interrompe o atendimento automático no âmbito indicado na página do agente.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Use-a para rever instruções com segurança; uma pausa individual de contacto é gerida em Conversas.

Resultado a conferir: A entrega automática fica pausada; ligar o WhatsApp ou abrir a página não a retoma por si.

Ligar o WhatsApp

Abre a área de associação do número do negócio.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Mantenha uma ligação saudável existente e use nova associação apenas quando necessária.

Resultado a conferir: Abre Ligação para associar o número; a associação não satisfaz sozinha todos os requisitos da IA.

Edição avançada

Abre os campos detalhados de conhecimento, estilo e regras.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Use-a para ajustar pontos específicos e depois guarde e teste o resultado.

Resultado a conferir: Abre todos os campos de configuração; os valores só são publicados depois de Guardar.

Prompt gerado

É uma pré-visualização das instruções construídas para o agente.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Pode incluir alterações ainda por guardar; não confunda a prévia com uma configuração já persistida ou uma ação externa executada.

Resultado a conferir: O bloco de instruções fica visível para revisão; expandi-lo não altera o agente ou envia mensagens.

Utilizar a IA incluída

Volta a usar o atendimento de IA incluído na oferta do produto quando o modo anterior o permitir.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Não exige uma chave de IA de um novo cliente; guarde e teste a configuração resultante.

Resultado a conferir: O agente seleciona a IA incluída; não é necessária uma chave pessoal do cliente para essa opção.

Nome do agente

É o nome pelo qual o assistente se apresenta, quando as regras o indicam.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Escolha uma identificação clara; deixe explícito no texto de apresentação que é um assistente de IA.

Resultado a conferir: Após guardar, as instruções e a assinatura ativa passam a usar o nome escolhido para o agente.

Nome da empresa nas instruções

É a referência de empresa fornecida ao agente nas respostas.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Mantenha-a coerente com o negócio; não é, por si, a alteração da identificação legal da empresa.

Resultado a conferir: Após guardar, as instruções identificam o negócio com esse nome, independentemente do nome administrativo da empresa.

Segmento nas instruções

Contextualiza o tipo de atividade para o assistente.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Descreva a área real do negócio sem inventar competências profissionais.

Resultado a conferir: Após guardar, as instruções contextualizam a atividade com o segmento indicado.

Região / horário de atendimento

Fornece contexto textual de localização e horário ao agente.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Use informação confirmada e configure também o horário estruturado quando quiser limitar o atendimento.

Resultado a conferir: A descrição passa às instruções; não substitui o horário estruturado de marcações.

Descrição do negócio

Explica o que a empresa faz e para quem.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Escreva de forma concreta os serviços e o âmbito de atendimento.

Resultado a conferir: A descrição guardada integra o contexto usado nos testes e respostas do agente.

Diferenciais

Regista características confirmadas que distinguem a oferta.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Não introduza resultados, testemunhos, certificações ou garantias que não possa sustentar.

Resultado a conferir: Os pontos confirmados que diferenciam o negócio passam a orientar as respostas.

Público-alvo

Descreve quem o negócio atende e necessidades habituais.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Use segmentos úteis à conversa sem inserir dados de pessoas concretas desnecessários.

Resultado a conferir: As instruções guardadas passam a descrever o público a quem o negócio se dirige.

Sobre a empresa

Acrescenta informação livre de contexto para o agente.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Mantenha-a coerente com o catálogo, preços e regras específicos.

Resultado a conferir: O texto guardado integra a apresentação da empresa; confirme horários e dados num teste.

Produtos/serviços em texto livre

Complementa o catálogo com contexto que não cabe em cada produto.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Não use este campo para contradizer um preço ou uma condição atual do catálogo.

Resultado a conferir: O texto complementar fica disponível ao agente; mantenha-o coerente com o catálogo estruturado.

Ofertas ativas

Descreve promoções que a IA pode mencionar.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Indique condições e limites reais; retire ofertas que já terminaram.

Resultado a conferir: As promoções e condições guardadas ficam disponíveis para o agente apresentar.

Cupão

Regista um código ou condição promocional que a empresa confirmou.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Explique a utilização nas instruções; escrever um cupão não cria uma integração automática de desconto.

Resultado a conferir: O código e condições passam às instruções; o campo não aplica descontos num processador de pagamentos.

Como vender

Define a sequência desejada para compreender o pedido e orientar a compra.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Indique passos úteis, preservando a decisão do cliente e sem prometer ações indisponíveis.

Resultado a conferir: A sequência comercial guardada passa a orientar o diálogo do agente.

Objeções comuns e respostas

Fornece respostas confirmadas a dúvidas frequentes durante a venda.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Use exemplos reais e atualizados; não instrua a IA a ignorar recusas.

Resultado a conferir: As respostas confirmadas às objeções passam ao contexto do atendimento.

Formas de pagamento nas instruções

Informa os meios que o negócio aceita nas suas vendas.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Não configura a cobrança da subscrição do ContactoIA nem executa pagamentos.

Resultado a conferir: O agente pode informar os meios guardados; o campo não liga um serviço de pagamentos.

Valor médio por venda

Acrescenta uma referência comercial às instruções do agente.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Não substitui o preço confirmado de cada serviço nem os lançamentos financeiros.

Resultado a conferir: A referência guardada integra as instruções; não substitui os preços confirmados do catálogo.

FAQ

Reúne perguntas frequentes e respostas confirmadas do negócio.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Inclua procedimentos utilizáveis, por exemplo como obter um documento, e os limites do que a IA pode executar.

Resultado a conferir: As perguntas e respostas guardadas ficam disponíveis ao agente para esclarecer dúvidas.

Políticas de troca, cancelamento e garantia

Fornece as condições reais que devem orientar as respostas.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Mantenha-as coerentes com os documentos do negócio e com as condições efetivamente aplicáveis.

Resultado a conferir: O agente pode explicar as condições guardadas; o campo não altera documentos contratuais do produto.

Orientação de pós-venda na conversa

Orienta a resposta quando a conversa chega ao pós-venda.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. O texto é utilizado no atendimento; não programa um envio futuro nem cria uma campanha automática.

Resultado a conferir: A orientação passa à conversa em curso; não é criada uma automação de envio futuro.

Pedir avaliação ao concluir a venda

Orienta a IA a pedir uma avaliação quando esse contexto ocorrer na conversa.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Ative apenas se fizer sentido no atendimento; não promete um envio agendado fora da conversa.

Resultado a conferir: O agente recebe a preferência de pedir avaliação na venda concluída; não é enviado um inquérito neste momento.

Retomar com cordialidade clientes antigos

Orienta a resposta quando um contacto antigo volta a escrever.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Não inicia mensagens ou campanhas para quem não voltou a contactar.

Resultado a conferir: A instrução acolhe clientes que voltam a escrever; não agenda contactos de reativação.

Personalidade predefinida

Aplica um conjunto equilibrado de tom e estilo.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Use-o como ponto de partida e reveja os restantes ajustes aplicados pelo perfil.

Resultado a conferir: Escolher Predefinido substitui no rascunho o tom, a formalidade, o uso de emojis (Pouco), as expressões coloquiais e as brincadeiras (desligadas) e a proatividade pelos valores deste perfil. Reveja-os, guarde e teste antes de ativar.

Personalidade Extrovertido

Aplica um estilo mais animado e energético.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Confira se esse tom é apropriado ao seu negócio e às situações sensíveis.

Resultado a conferir: Escolher Extrovertido substitui no rascunho o tom, a formalidade, o uso de emojis (Moderado), as expressões coloquiais e as brincadeiras (permitidas) e a proatividade pelos valores deste perfil. Reveja-os, guarde e teste antes de ativar.

Personalidade Sério

Aplica um estilo profissional e direto.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Reveja clareza e acolhimento para não tornar a resposta incompleta.

Resultado a conferir: Escolher Sério substitui no rascunho o tom, a formalidade, o uso de emojis (Nenhum), as expressões coloquiais e as brincadeiras (desligadas) e a proatividade pelos valores deste perfil. Reveja-os, guarde e teste antes de ativar.

Personalidade Divertido

Aplica um estilo leve e bem-humorado.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Mantenha os limites da empresa e evite humor em contextos inadequados.

Resultado a conferir: Escolher Divertido substitui no rascunho o tom, a formalidade, o uso de emojis (Muito), as expressões coloquiais e as brincadeiras (permitidas) e a proatividade pelos valores deste perfil. Reveja-os, guarde e teste antes de ativar.

Personalidade Consultivo

Aplica um estilo orientado a compreender e recomendar com fundamento.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Forneça informação suficiente para a recomendação ser verdadeira.

Resultado a conferir: Escolher Consultivo substitui no rascunho o tom, a formalidade, o uso de emojis (Pouco), as expressões coloquiais e as brincadeiras (desligadas) e a proatividade pelos valores deste perfil. Reveja-os, guarde e teste antes de ativar.

Personalidade Amigável

Aplica um estilo próximo e acolhedor.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Confira que a proximidade não cria promessas ou capacidades inexistentes.

Resultado a conferir: Escolher Amigável substitui no rascunho o tom, a formalidade, o uso de emojis (Moderado), as expressões coloquiais e as brincadeiras (desligadas) e a proatividade pelos valores deste perfil, sem mudar capacidades ou autorizações. Reveja-os, guarde e teste antes de ativar.

Foco Vendas

Orienta o assistente para compreender a necessidade e ajudar no processo comercial.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Mantenha espaço para responder a dúvidas e respeitar a decisão do cliente.

Resultado a conferir: As instruções guardadas priorizam orientação comercial dentro das regras e informações confirmadas.

Foco Suporte

Orienta o assistente para resolver dúvidas e orientar procedimentos.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Forneça passos de resolução e limites claros, incluindo quando chamar a equipa.

Resultado a conferir: As instruções guardadas priorizam esclarecimento e resolução de dúvidas permitidas.

Foco Híbrido

Combina objetivos de venda e suporte.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Explique nas instruções como distinguir cada situação.

Resultado a conferir: As instruções guardadas combinam apoio e orientação comercial conforme o pedido.

Tom

Regula a orientação entre sério e caloroso.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Ajuste o seletor e teste exemplos; não altera factos, preços ou autorizações.

Resultado a conferir: Após guardar, a instrução de tom acompanha a posição entre sério e caloroso.

Formalidade

Regula a orientação entre informal e formal.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Escolha o nível adequado ao negócio e teste o vocabulário resultante.

Resultado a conferir: Após guardar, a linguagem segue a posição escolhida entre informal e formal.

Proatividade

Regula quanto o assistente procura sugerir um próximo passo.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Não substitui confirmação para uma marcação nem autoriza ações adicionais.

Resultado a conferir: Após guardar, as instruções orientam a iniciativa do agente, sem autorizar ações externas novas.

Tamanho das respostas

Orienta a extensão para Curtas, Médias ou Longas.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Escolha o tamanho e teste se a resposta preserva informação necessária e uma pergunta útil.

Resultado a conferir: O estilo de extensão integra as instruções guardadas, respeitando os limites do atendimento.

Uso de emojis

Define a orientação Nenhum, Pouco, Moderado ou Muito.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Ajuste ao contexto; a informação importante deve continuar compreensível sem o símbolo.

Resultado a conferir: A frequência de emojis escolhida integra as instruções guardadas sem alterar os dados do negócio.

Dividir resposta em até duas mensagens

Permite repartir uma resposta em partes para leitura no WhatsApp.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. As partes entregues contam como uma resposta de IA, não como duas franquias separadas.

Resultado a conferir: A resposta pode ser apresentada em duas mensagens, no máximo, continuando a contar como uma resposta de IA.

Chamar cliente pelo nome

Permite usar o nome quando ele for conhecido.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Não invente nomes e evite repetição excessiva nas instruções.

Resultado a conferir: O agente recebe a preferência de usar o nome conhecido, sem inventar uma identificação.

Uma pergunta de cada vez

Orienta o assistente a pedir a informação de forma progressiva.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Teste perguntas com vários dados em falta para conferir o ritmo.

Resultado a conferir: As instruções guardadas orientam uma pergunta de cada vez.

Expressões coloquiais de Portugal

Permite linguagem mais coloquial no estilo definido.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Use apenas se estiver de acordo com o posicionamento da empresa.

Resultado a conferir: As instruções guardadas permitem expressões coloquiais de Portugal dentro do tom definido.

Brincadeiras leves

Permite humor ligeiro dentro das regras da empresa.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Não supera restrições de segurança ou o contexto sensível do cliente.

Resultado a conferir: As instruções guardadas passam a permitir humor leve adequado ao contexto.

Assinar mensagens

Pede ao assistente que assine a primeira mensagem do dia em cada conversa com «- » seguido do nome configurado do agente.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Confira se a assinatura ajuda a leitura e mantém a identificação como IA.

Resultado a conferir: Depois de guardar, o assistente recebe a instrução de assinar só a primeira mensagem do dia em cada conversa, não todas as mensagens; confirme o resultado num teste.

Apresentação da primeira mensagem

Define como o assistente inicia uma conversa.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Inclua a identificação adequada do assistente e um convite útil para o cliente explicar o pedido.

Resultado a conferir: A apresentação da primeira resposta passa a fazer parte das instruções guardadas.

Instruções extras de comunicação

Acrescenta orientações de estilo que os restantes seletores não exprimem.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Não inclua regras que contradigam preços, limites ou permissões do produto.

Resultado a conferir: As orientações de comunicação ficam no contexto guardado e devem ser verificadas num teste.

Palavras e expressões proibidas

Indica vocabulário a evitar na resposta.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Separe de forma legível e teste exemplos em que a palavra poderia aparecer; o teste é essencial.

Resultado a conferir: As expressões passam à restrição de linguagem guardada e devem ser verificadas nos testes.

O que pode fazer

Delimita as orientações e ações efetivamente disponíveis à IA.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Descreva apenas capacidades reais da empresa e das integrações existentes.

Resultado a conferir: As capacidades descritas orientam o agente; o campo não cria ligações ou permissões inexistentes.

O que não pode fazer

Delimita proibições e situações que requerem outras medidas.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Inclua limites claros sem impedir procedimentos simples que a IA consegue explicar.

Resultado a conferir: Os limites passam às instruções guardadas e devem ser verificados com pedidos sensíveis.

Telefone direto da equipa

É um contacto opcional da equipa. A IA indica-o quando o cliente pede um contacto direto e, sem setores configurados, também quando o cliente pede atendimento humano ou o assunto exige a equipa. Um número válido é ainda incluído na mensagem automática que confirma um pedido para falar com a equipa.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Use o número correto; este campo não transfere chamadas nem envia notificações à equipa.

Resultado a conferir: O número fica nas instruções da IA e na confirmação automática de um pedido de atendimento humano. Guardar o campo não faz chamadas nem notifica a equipa.

Palavra para pausar

É a mensagem que o cliente pode enviar no WhatsApp para deixar de receber respostas da IA nessa conversa (predefinição: /pausar).

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Só funciona quando a mensagem do cliente é exatamente esta palavra, sem mais texto; maiúsculas e minúsculas não contam. Para a equipa pausar a IA, use Assumir ou IA neste contacto em Conversas.

Resultado a conferir: Quando o cliente envia a palavra, a IA fica pausada para esse contacto, sem resposta automática, e a equipa continua a poder responder na aplicação. Evite palavras que os clientes escrevam por outros motivos.

Palavra para retomar a IA

É a mensagem que o cliente pode enviar no WhatsApp para voltar a receber respostas da IA (pre-definição: /despausar), quando a pausa foi pedida pelo próprio cliente ou ficou de um pedido de atendimento já concluído.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Só funciona com a palavra exata como mensagem completa. Não retoma a IA quando a pausa foi feita pela equipa, na aplicação ou no telemóvel da empresa, nem enquanto houver um pedido de atendimento humano por tratar ou assumido, nem quando a pausa resulta de uma mensagem enviada por confirmar; nesses casos, a equipa retoma a IA em Conversas.

Resultado a conferir: Quando a retoma é permitida, a IA pode voltar a responder às mensagens seguintes desse contacto; a mensagem com a palavra não recebe resposta.

Tempo de espera antes de responder

Permite juntar mensagens enviadas em sequência antes de gerar uma resposta.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Escolha o intervalo disponível ou ajuste o seletor; trata-se do tempo de agrupamento, não de um compromisso de prazo humano.
2. Nas conversas do WhatsApp a espera é de no máximo 10 segundos, contados desde a chegada da mensagem, para que a resposta seja enviada a tempo; um valor guardado maior não aumenta essa espera.

Resultado a conferir: Novas respostas respeitam o intervalo guardado, até ao máximo de 10 segundos no WhatsApp; não é programado um envio para outro dia.

Separadores da edição avançada

Dividem as instruções do assistente por assunto para facilitar a revisão.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Modelo IA apresenta o serviço incluído e o tempo de espera. Negócio descreve a atividade. Produtos reúne catálogo e texto complementar. Ofertas apresenta promoções e cupão.
2. Vendas reúne o processo comercial, objeções e meios de pagamento. Apoio reúne FAQ e políticas. Pós-venda orienta a continuação natural da conversa.
3. Em Personalidade, ajuste o estilo, o foco e a resposta. Em Marcações, prepare o Google Calendar, os serviços e o horário. Em Regras, defina as capacidades, os limites e a passagem para atendimento humano.

4. Guarde depois de rever os separadores. Teste com a configuração atual e confirme o estado de ativação antes de esperar respostas automáticas.

Resultado a conferir: Abre o grupo de instruções ou os Ajustes finos, preservando a distinção entre editar, guardar, testar e ativar.

Papel e objetivo

Define a função que o assistente deve cumprir na configuração inicial, por exemplo orientar clientes e esclarecer serviços.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com acesso à configuração do agente.

1. Descreva o resultado esperado e os limites reais do negócio. Indique o que pode resolver com a informação disponível e quando precisa de intervenção.
2. Evite prometer acesso a faturas, stock ou outros sistemas que não estejam integrados. Guarde e confirme o comportamento num teste.

Resultado a conferir: O objetivo guardado integra as instruções do agente sem criar capacidades inexistentes.

Referência · 06. Catálogo

Novo produto

Acrescenta uma linha ao catálogo que a IA utiliza no atendimento.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na edição avançada do agente.

1. Preencha nome, preço, descrição e, se aplicável, duração; cada campo é guardado ao sair dele. O produto novo começa inativo: ative-o para a IA o usar. Ativar ou desativar um produto, ou alterar ou eliminar um produto ativo, suspende as respostas automáticas no WhatsApp até testar novamente a IA.

Resultado a conferir: Surge uma linha inativa chamada Novo produto, com preço 0; introduza dados válidos e confira o estado de gravação.

Nome do produto

Identifica o produto ou serviço na informação do assistente.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na edição avançada do agente.

1. Use um nome claro e não vazio; evite produtos duplicados com preços contraditórios.

Resultado a conferir: O nome válido fica guardado e identifica o item nas informações do agente.

Preço em euros

É o preço confirmado desse produto ou serviço.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na edição avançada do agente.

1. Use um valor não negativo com até duas casas decimais; zero significa preço sob consulta, não oferta gratuita.

Resultado a conferir: O preço válido fica em euros; zero significa sob consulta, sem prometer gratuitidade.

Duração do serviço nas marcações

É a duração opcional, em minutos, das marcações automáticas desse serviço no Google Calendar.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na edição avançada do agente; as marcações automáticas exigem Pro ou Business com o Google Calendar ligado.

1. Indique um número inteiro de 1 a 720 minutos só nos serviços com uma duração própria; deixe o campo vazio para usar a duração predefinida das marcações.
2. O nome do serviço tem de ser o mesmo que a IA confirma com o cliente. Não crie dois itens com o mesmo nome e durações diferentes: a marcação desse serviço é recusada antes de consultar a agenda.
3. Depois de alterar uma duração, volte a testar a IA antes de retomar as respostas automáticas.

Resultado a conferir: A duração guardada define o fim da marcação desse serviço e o intervalo verificado na disponibilidade do Google Calendar. Os serviços sem duração e os que não estão no catálogo usam a duração predefinida.

Cuidados: A duração não reserva intervalos entre marcações nem verifica a disponibilidade de um profissional ou de uma sala; acrescente esse tempo à duração quando for necessário.

Produto ativo

Define se a linha está ativa para o catálogo utilizado nas respostas.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na edição avançada do agente.

1. Desative itens indisponíveis em vez de deixar a IA apresentá-los como oferta atual.

Resultado a conferir: O item passa a ativo ou inativo quando gravado; um item inativo não deve ser oferecido como disponível.

Descrição do produto

Acrescenta características e condições próprias do item.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na edição avançada do agente.

1. Explique o que está incluído e os limites que o cliente precisa de conhecer.

Resultado a conferir: A descrição guardada fica disponível como informação confirmada do item.

Eliminar produto

Remove a linha selecionada do catálogo.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na edição avançada do agente.

1. O ícone elimina a linha de imediato, sem pedido de confirmação nem forma de anular; confira o produto antes de clicar. Eliminar um produto ativo suspende as respostas automáticas no WhatsApp até testar novamente a IA.

Resultado a conferir: A linha desaparece quando o servidor confirma a eliminação; se falhar, a linha mantém-se e aparece um aviso. Reveja os textos complementares que ainda a mencionem.

Alterações por guardar

Indica que a edição mais recente ainda não teve confirmação de gravação.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na edição avançada do agente.

1. Saia do campo para a gravação automática ou use Guardar conforme a interface; aguarde o estado atualizado.

Resultado a conferir: A alteração permanece pendente até terminar a gravação; aguarde o estado guardado antes de testar.

Não foi guardado

Indica que a linha do catálogo não ficou confirmada no servidor.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na edição avançada do agente.

1. Corrija se necessário e tente guardar novamente; não ative uma configuração que depende desse valor por confirmar.

Resultado a conferir: A alteração está sem confirmação de gravação; corrija e volte a tentar pelo aviso da linha.

Preço ou nome inválido

Indica que o item não satisfaz as regras do catálogo.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na edição avançada do agente.

1. Preencha um nome e um preço válido antes de voltar a guardar. A duração é opcional: deixe-a vazia ou indique de 1 a 720 minutos.

Resultado a conferir: O item não fica válido enquanto faltar nome ou tiver preço ou duração inválidos; a correção aceite retira a indicação.

Referência · 07. Ligação WhatsApp

Ligar WhatsApp

Inicia a associação de um dispositivo para o número do negócio.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador da empresa. Cada empresa liga um único número de WhatsApp.

1. Use o WhatsApp no próprio telemóvel e leia o QR em Dispositivos associados; não remova uma ligação saudável apenas para a testar.
2. Cada tentativa dura no máximo 2 minutos; o texto junto ao código mostra o tempo que falta (faltam m:ss). Se a tentativa terminar, inicie uma nova ligação.
3. Se a aplicação disser que uma operação anterior da ligação WhatsApp ainda está a ser confirmada, nada foi alterado: aguarde alguns minutos e tente novamente.

Resultado a conferir: O fluxo apresenta o QR disponível; só fica ligado depois da leitura pelo número correto e confirmação do estado.

QR de associação

É o código temporário que liga o telemóvel à conta da empresa.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador da empresa. Cada empresa liga um único número de WhatsApp.

1. Leia-o dentro da validade apresentada; se a tentativa expirar, volte a iniciar apenas quando ainda precisar da associação.

Resultado a conferir: O estado passa a ligado quando a associação lida no telemóvel é confirmada; não partilhe o QR.

Cancelar ligação

Termina a tentativa de associação ainda em curso.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador da empresa. Cada empresa liga um único número de WhatsApp.

1. Use-o se não pretender concluir aquela tentativa; não é o mesmo que desligar uma sessão já estabelecida.

Resultado a conferir: A tentativa deixa de prosseguir e a entrega fica suspensa nesse fluxo; confira o estado apresentado.

Atualizar ligação

Consulta novamente o estado da associação.

Quando está disponível: Qualquer membro ativo da empresa; ligar, cancelar e desligar estão reservados ao proprietário ou administrador.

1. Confira o número e o estado recebido; atualizar não reemparelha o telemóvel.

Resultado a conferir: A associação é consultada de novo e apresenta o estado atual confirmado.

Desligar WhatsApp

Pede a interrupção da ligação atual ao número.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador da empresa. Cada empresa liga um único número de WhatsApp.

1. Escolha Desligar e confirme no diálogo Desligar o WhatsApp?; Manter ligado fecha o diálogo sem alterar nada.
2. A aplicação pausa a entrega mesmo que o fim da sessão no WhatsApp não fique confirmado. Nesse caso o estado passa a Pausado · sessão por terminar e aparece Terminar sessão para voltar a tentar.

Resultado a conferir: A entrega pelo número fica pausada depois de confirmada a ação. Quando o fim da sessão também é confirmado, o número deixa de estar associado; voltar a atender exige ligar de novo e ler um novo código QR.

Terminar sessão (Pausado · sessão por terminar)

Aparece quando Desligar pausou o atendimento mas não foi possível confirmar que a sessão do WhatsApp terminou: o número pode continuar associado como dispositivo.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador da empresa. Cada empresa liga um único número de WhatsApp.

1. Escolha Terminar sessão para repetir o fim da sessão. Enquanto não ficar confirmado, as mensagens recebidas podem continuar a ser guardadas em Conversas e uma resposta enviada pelo telemóvel pausa a IA nesse contacto.
2. Em alternativa, no telemóvel abra Dispositivos associados (no menu do Android ou em Definições no iPhone), toque no dispositivo e escolha Terminar sessão.
3. Atualizar consulta o estado sem reativar o atendimento.

Resultado a conferir: Quando o fim da sessão é confirmado, o estado passa a desligado e o número deixa de estar associado. A aplicação nunca reativa o atendimento por consultar o estado; voltar a ligar exige um novo código QR.

O WhatsApp continua associado (acesso limitado)

Com o acesso limitado à página de pagamento (período grátis terminado ou pagamento em falta), o número pode continuar associado: a IA não responde, mas as mensagens recebidas continuam a ser guardadas.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador, no ecrã limitado de Plano e pagamentos, quando o número está ligado, por confirmar ou com sessão por terminar.

1. Leia o estado mostrado no cartão. Para deixar de receber mensagens nesta aplicação, escolha Desligar WhatsApp (ou Terminar sessão, se o fim de uma sessão anterior ficou por confirmar).
2. Confirme em Terminar a sessão do WhatsApp? com Terminar sessão, ou escolha Cancelar para manter tudo como está.

Resultado a conferir: O número deixa de estar associado e as novas mensagens deixam de ser guardadas; o histórico já guardado mantém-se. Para voltar a ligar, depois de regularizar o acesso, é preciso ler um novo código QR. Nada é desligado automaticamente.

Ligado, a aguardar ou desligado

Descrevem o estado da ligação, não o estado do teste da IA.

Quando está disponível: Qualquer membro ativo da empresa; ligar, cancelar e desligar estão reservados ao proprietário ou administrador.

1. Mesmo com Ligado, confirme que o agente está testado e explicitamente ativo para responder automaticamente.

Resultado a conferir: O indicador distingue associação confirmada, pendente e desligada, sem substituir a ativação da IA.

Aviso WhatsApp desligado / Abrir Ligação

Quando o número da empresa está desligado, um aviso no topo de todas as páginas (exceto Ligação) diz que as mensagens não estão a ser recebidas nem enviadas pela aplicação.

Quando está disponível: Todos os membros ativos veem o aviso; só o proprietário ou um administrador pode voltar a ligar o número.

1. O proprietário e os administradores têm no aviso a ligação Abrir Ligação; os restantes membros veem Avise um administrador.
2. Em Conversas, enquanto o número estiver desligado, Enviar fica indisponível com a mesma explicação e o rascunho mantém-se.

3. Com uma sessão por terminar, o aviso diz WhatsApp pausado · sessão por terminar: a aplicação não envia mensagens, mas as recebidas podem continuar a ser guardadas.

Resultado a conferir: Abrir Ligação apenas abre a página Ligação; o aviso não liga, não desliga nem gera um código QR. Um estado ainda por confirmar não é mostrado como desligado.

Estado do canal e restrições do WhatsApp

Explica em linguagem simples o estado atual da ligação, o que significa uma restrição ou suspensão decidida pelo WhatsApp e os passos de recuperação.

Quando está disponível: Qualquer membro ativo vê a explicação; só o proprietário ou um administrador pode voltar a ligar o número.

1. Se aparecer Desligado, abra primeiro o WhatsApp no telemóvel desse número e veja se há um aviso de restrição ou suspensão; uma ligação desligada também pode ter outras causas.
2. Segundo a Central de Ajuda do WhatsApp, é possível associar até quatro dispositivos ao telemóvel principal, e os dispositivos associados terminam a sessão se o telemóvel principal não for utilizado durante mais de 14 dias. Abra o WhatsApp nesse telemóvel com regularidade; se a sessão terminar, volte a ligar em Ligação com um novo código QR.
3. Se houver um aviso, siga as instruções da aplicação WhatsApp, onde pode pedir a revisão da decisão, e volte a ligar só depois de o WhatsApp funcionar normalmente no telemóvel.
4. Use a ligação para o guia «Proteger e recuperar o número de WhatsApp» para ver as regras de envio que reduzem o risco.

Resultado a conferir: A página descreve o estado e os passos sem executar nenhuma ação automática. O histórico e o CRM continuam na aplicação enquanto o acesso for válido, e a exportação dos dados da empresa continua disponível mesmo sem subscrição ativa.

Cuidados: Uma restrição decidida pelo WhatsApp não pode ser levantada a partir da aplicação. A ligação usa os dispositivos associados, não a API oficial da Meta, e não há garantia de que um número nunca seja limitado.

Kit de ligação: ligação direta e primeira mensagem

Na página Ligação, com o número ligado, o Kit de ligação prepara uma ligação direta para uma conversa com o número da empresa. É o cliente que escreve primeiro; o kit não envia mensagens a ninguém.

Quando está disponível: Qualquer membro ativo, só enquanto o número estiver confirmado como ligado.

1. Em Primeira mensagem (opcional), escreva o texto que aparece já escrito no WhatsApp do cliente, que o pode alterar ou apagar antes de enviar. Deixe em branco para a conversa abrir vazia. Até 200 caracteres; o texto não pode incluir a marca reservada às ligações de campanha de Integrações.
2. Confira a ligação mostrada e escolha Copiar ligação para a usar em mensagens, redes sociais ou no seu site.
3. Com o atendimento automático ativo, a IA responde a quem escrever, dentro dos limites do plano e das regras publicadas; com a IA pausada, as mensagens ficam em Conversas para a equipa.

Resultado a conferir: A ligação wa.me do número ligado é copiada para a área de transferência. Partilhá-la não inicia conversas nem consome respostas de IA até um cliente escrever.

Cuidados: Se mudar o número ligado, a ligação, o código QR e o botão para o site passam a apontar para o novo número: substitua os que já publicou.

Kit de ligação: código QR e folha para imprimir

O código QR abre a mesma ligação direta do Kit de ligação, para os clientes lerem com a câmara do telemóvel.

Quando está disponível: Qualquer membro ativo, só enquanto o número estiver confirmado como ligado.

1. Descarregar PNG guarda a imagem para redes sociais ou documentos; Descarregar SVG guarda uma versão vetorial para impressão em qualquer tamanho.
2. Imprimir folha abre a impressão de uma folha para o balcão ou a montra, com o nome da empresa, Fale connosco no WhatsApp, o código QR e o número.
3. Os botões ficam disponíveis depois de o código ser gerado no navegador; se a primeira mensagem tiver um erro, corrija-a primeiro.

Resultado a conferir: O ficheiro é descarregado ou a folha é enviada para a impressora; nada é enviado aos clientes e o código não expira enquanto o número e a primeira mensagem não mudarem.

Kit de ligação: botão para o site da empresa

Código HTML de uma ligação simples com o texto Falar connosco no WhatsApp, sem scripts nem rastreio, para colar no site da empresa.

Quando está disponível: Qualquer membro ativo, só enquanto o número estiver confirmado como ligado.

1. Escolha Copiar código e cole-o no editor do seu site, num bloco de HTML.
2. No Instagram ou no Perfil da Empresa no Google, acrescente a ligação direta às ligações do perfil ou use-a como contacto de WhatsApp, quando a plataforma oferecer essa opção.

Resultado a conferir: O código é copiado para a área de transferência. Publicá-lo no site depende do editor do site; a aplicação não altera o seu site nem os seus perfis.

Referência · 08. Conversas

Pesquisar contacto ou mensagem

Encontra conversas pelo contacto e resultados no texto das mensagens.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Escreva o termo e escolha um resultado; a pesquisa de texto é literal, não uma instrução à IA.

Resultado a conferir: A lista apresenta contactos ou mensagens correspondentes ao texto; abrir um resultado mostra o contexto encontrado.

Filtros da caixa de entrada

Mostram conjuntos de conversas: Todas, Não lidas, Por responder, Atribuídas a mim, IA ativa, IA pausada e Ganhas/perdidas (CRM). Ganhas/perdidas mostra os contactos numa etapa CRM do tipo Ganho ou Perda; não significa que o atendimento foi concluído.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Filtre a lista por Todas, Não lidas, Por responder, Atribuídas a mim, IA ativa, IA pausada ou Ganhas/perdidas (CRM). Escolha conforme o trabalho a rever. IA ativa mostra todas as conversas sem pausa, qualquer que seja a etapa CRM.

2. Não lidas conta as conversas com mensagens dos últimos 30 dias que ainda não abriu; a conversa que abrir fica na lista até abrir outra ou mudar de filtro. Atribuídas a mim inclui os pedidos atribuídos a si também em conversas mais antigas.
3. Os filtros mudam a lista apresentada e preservam o estado da IA e dos pedidos.
4. Selecione «Memorizar filtro neste navegador» se quiser retomar o mesmo filtro nas próximas visitas. Desmarque a opção para retirar a preferência guardada.

Resultado a conferir: A lista mostra conversas do estado escolhido; o filtro não altera a IA ou a responsabilidade.

Por responder

Lista as conversas em que a última mensagem do cliente ainda não teve resposta da IA nem da equipa, dentro dos 7 dias em que a equipa pode responder pela aplicação. O número junto ao filtro conta essas conversas, com a mesma regra do cartão de espera no Painel.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Escolha Por responder para ver primeiro quem está à espera. Uma resposta da equipa, uma resposta da IA ou um inquérito de satisfação retiram a conversa da lista; o aviso fora do horário, a confirmação de um pedido para falar com a equipa e os envios pela API não contam como resposta. Uma nova mensagem do cliente volta a acrescentá-la.
2. Quando houver mais conversas do que as carregadas, use Carregar mais conversas por responder.

Resultado a conferir: A lista e a contagem mostram as conversas por responder dos últimos 7 dias. Se a contagem não puder ser lida, o número é ocultado e o filtro usa apenas as conversas já carregadas.

Contador Não lidas

Mostra quantas conversas têm mensagens recebidas nos últimos 30 dias que ainda não abriu. A contagem é individual de cada utilizador.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Abrir uma conversa atualiza a sua leitura; não significa que os restantes membros já a tenham lido.

Resultado a conferir: O número indica conversas por abrir, não mensagens; outro membro pode ter uma contagem diferente.

Notas de voz e mensagens de áudio

O cliente envia áudio no WhatsApp e o assistente interpreta internamente o pedido para responder por escrito. A transcrição não é enviada ao contacto como resposta.

Quando está disponível: Todos os planos e o período experimental, com acesso válido, franquia e atendimento automático testado e ativo.

1. Use uma nota de voz normal ou uma mensagem de áudio compatível. Quando necessário, o processamento é repartido internamente, sem eliminar trechos para encurtar o pedido. Visualização única exige uma nova nota normal.
2. Mantenha o WhatsApp ligado e o atendimento automático testado e ativo. As pausas, exclusões, regras de acesso e franquias continuam a ser aplicadas.
3. Quando o áudio não for compreensível, o assistente pode pedir outra nota de voz. Fale perto do microfone, num ambiente com menos ruído; não é obrigatório escrever.
4. Se uma única mensagem trouxer conteúdo a mais para ser tratado integralmente de uma vez, o assistente pede que indique, numa nova nota de voz, o assunto a tratar primeiro. Não corta partes do pedido para responder como se as tivesse compreendido nem obriga a escrever. Este aviso fixo não conta como resposta de IA.
5. O áudio original é apagado depois do processamento, incluindo falhas: não fica arquivado no servidor nem nos backups. Apenas a transcrição interna e os metadados necessários ficam ligados à mensagem, abrangidos pela exportação e pelo apagamento do contacto. Confirme dados relevantes antes de agir.

Resultado a conferir: O cliente recebe uma resposta escrita ao assunto; o áudio não cria uma segunda resposta nem uma sobretaxa automática.

Cuidados: Não interpreta imagens, vídeos ou documentos nem envia respostas em áudio. A limpeza dos ficheiros de trabalho não apaga cópias no WhatsApp ou nos dispositivos.

Abrir conversa

Seleciona o contacto e o histórico correspondente.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Confira o destinatário e leia o contexto antes de assumir ou responder.

Resultado a conferir: O histórico fica visível e a leitura é registada para o membro atual quando confirmada.

Carregar conversas anteriores

Obtém outro conjunto de conversas mais antigas.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Use-o quando a conversa não estiver no primeiro conjunto apresentado.

Resultado a conferir: Conversas mais antigas são acrescentadas à lista sem substituir as já carregadas.

Carregar mensagens anteriores

Obtém mais histórico da conversa selecionada.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Aguarde o carregamento e use Tentar novamente se falhar; não invente informação que não conseguiu ler.

Resultado a conferir: Mensagens mais antigas são acrescentadas ao histórico selecionado.

Mais resultados de pesquisa

Obtém outro conjunto de correspondências do termo procurado.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Selecione a mensagem pretendida para abrir o respetivo ponto no histórico.

Resultado a conferir: São acrescentadas ocorrências da mesma pesquisa sem mudar o texto pesquisado.

Ver mensagens mais recentes

Regressa ao fim da conversa depois de consultar uma parte antiga.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Depois de abrir uma mensagem encontrada na pesquisa ou numa ligação, use Ver mensagens mais recentes para voltar ao fim da conversa. Confira o contexto atual antes de enviar uma resposta.

Resultado a conferir: O histórico regressa ao fim mais recente, deixando a posição encontrada pela pesquisa.

Novas mensagens

Aparece quando chega uma mensagem enquanto está a ler mensagens mais antigas da mesma conversa.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. A conversa não salta para o fim por si; quando quiser, escolha Novas mensagens para ir para a mensagem mais recente.

Resultado a conferir: A conversa desloca-se para o fim e mostra as mensagens mais recentes; nenhuma mensagem é marcada como respondida.

Voltar à lista de conversas

No telemóvel, troca a conversa aberta pela lista.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Não termina um atendimento nem retoma a IA.

Resultado a conferir: A lista de conversas reaparece no telemóvel para escolher outro contacto.

IA neste contacto

Mostra e permite alterar a pausa automática daquele contacto nos contextos permitidos.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Uma retoma não ultrapassa atendimento humano ativo, pedido de paragem, falta de acesso ou agente por testar.

Resultado a conferir: A pausa ou retoma muda apenas quando confirmada; um atendimento humano ativo continua protegido.

Assumir

Regista a responsabilidade humana e pausa a IA antes de responder.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Se outro colaborador já assumiu, use o fluxo de transferência autorizado em vez de tentar sobrepor a responsabilidade.
2. Num telemóvel, com a conversa aberta, Assumir está no menu Mais ações da conversa (□).

Resultado a conferir: O pedido fica atribuído ao membro confirmado e a IA fica pausada; o sucesso só aparece depois dessa confirmação.

Mais ações da conversa (telemóvel)

Num ecrã de telemóvel, com uma conversa aberta, o menu □ reúne as ações do cabeçalho para que a conversa ocupe o ecrã.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Toque em Mais ações da conversa e escolha Abrir ficha do contacto, Assumir, Enviar CSAT ou, com um pedido de atendimento aberto, Transferir pedido e Concluir pedido.
2. O interruptor IA neste contacto fica visível no cabeçalho. A seta de voltar regressa à lista, aos filtros e à fila.

Resultado a conferir: Cada opção faz o mesmo que o botão equivalente no computador, com as mesmas permissões e confirmações.

Compositor, Enviar e modelos rápidos

Prepara uma resposta humana para o contacto selecionado, em várias linhas, com os modelos de resposta da empresa.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Confira o destinatário e a janela disponível; escreva o texto ou use um modelo e confirme o envio. A aplicação não envia depois de terminar a janela permitida.
2. Com teclado, Enter envia e Shift+Enter muda de linha; Ctrl+Enter (⌘+Enter no Mac) também envia. Num telemóvel ou tablet, Enter muda de linha e o botão Enviar envia. A caixa cresce até cerca de seis linhas.
3. Escreva / seguido de parte do atalho para filtrar os modelos: ↑ e ↓ escolhem, Enter ou Tab inserem e Esc fecha a lista. Sem correspondência, Enter não envia até fechar a lista. /atalho seguido de espaço também insere o modelo; um /atalho sozinho não é enviado.
4. Ao mudar de contacto, cada conversa conserva o seu próprio rascunho neste separador. A indicação Rascunho na lista identifica texto ainda não enviado.
5. Pode preparar até 50 rascunhos de 4 096 caracteres. Se atingir um limite, o novo texto é recusado com explicação e os textos anteriores são preservados. Envie ou apague um rascunho para libertar espaço.
6. Pode continuar a editar enquanto um envio está em curso. Uma aceitação tardia limpa apenas a versão efetivamente enviada, sem apagar outra conversa ou uma edição posterior.
7. Em caso de erro ou resultado incerto, o rascunho é mantido. Confira o WhatsApp antes de decidir enviar novamente; o sistema não repete a operação por si.

Resultado a conferir: Depois de aceitação confirmada, a resposta aparece logo na conversa, o rascunho enviado é limpo e fica registada uma resposta humana com o nome de quem a enviou. Um aviso de histórico por confirmar exige conferir o WhatsApp, sem repetir a mensagem.

Cuidados: Os rascunhos são temporários e ficam só em memória. Perdem-se ao sair de Conversas, recarregar, trocar de conta ou empresa ou apagar os dados desse contacto. Não são mensagens enviadas nem cópias de segurança. Com o WhatsApp desligado, Enviar fica indisponível e o rascunho mantém-se.

Variáveis nos modelos de resposta

Os modelos de resposta podem incluir {primeiro_nome}, {nome}, {operador} e {empresa}, que são substituídos quando o modelo é inserido em Conversas.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão. Criar e editar modelos está reservado ao proprietário ou administrador.

1. {nome} e {primeiro_nome} usam o nome do contacto como está no CRM ou, se não existir, como o WhatsApp o indica; {operador} usa o seu nome no perfil da equipa e {empresa} o nome da empresa.
2. Reveja o texto final antes de enviar. Se um valor não estiver guardado, a variável fica entre chavetas, aparece Substitua {…} pelo texto certo antes de enviar e Enviar fica indisponível até a substituir.

Resultado a conferir: O texto inserido já mostra os valores substituídos, que são exatamente os que serão enviados. Um modelo sem variáveis é inserido sem alterações.

CSAT

Envia ao contacto o inquérito de satisfação nas 24 horas seguintes à última mensagem do cliente, também depois de uma resposta humana ou de concluir o pedido, sem retomar a IA.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Use-o apenas para avaliar um atendimento real; confira o prazo e não copie a ligação privada do cliente para outros contextos.
2. Envia-se um inquérito por conversa: depois de enviado, só pode enviar outro quando o cliente voltar a escrever. Com um pedido a aguardar, uma conversa atribuída a outro membro, uma mensagem por confirmar, um pedido do cliente para parar as mensagens automáticas ou um contacto marcado com A IA não responde a este contacto, o inquérito não é enviado.

Resultado a conferir: O destinatário recebe a ligação individual quando o envio elegível é aceite; ainda não significa que respondeu. A pausa da IA mantém-se como estava.

Avisos do navegador em Conversas

Mostram alertas neste navegador enquanto a aplicação está aberta e a permissão o permite.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Use Ativar alertas do navegador e escolha a permissão no próprio navegador; isto não promete um aviso com o navegador fechado.

Resultado a conferir: Os avisos implementados ficam permitidos se autorizar no navegador; a permissão não se estende a outros dispositivos.

Envio aceite com histórico por confirmar

Indica que o envio foi aceite mas a gravação do histórico ainda não ficou confirmada.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Confira o WhatsApp e não volte a enviar a mesma mensagem; o aviso não significa que nada foi entregue.

Resultado a conferir: O envio já foi aceite, com histórico ainda por confirmar; não crie uma segunda mensagem para corrigir a ausência visual.

Verificação de mensagens por confirmar

Mostra operações que precisam de conferência, sem as reenviar automaticamente.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Abra a conversa, confira o WhatsApp e use a ação de marcar como verificada apenas depois da conferência pedida.

Resultado a conferir: A ocorrência permanece visível para revisão; novos envios protegidos continuam suspensos até à conferência exigida.

Mostrar mais / Atualizar verificação

Obtém mais avisos ou volta a consultar as operações por confirmar.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Atualizar a verificação não repete uma mensagem que possa ter sido entregue.

Resultado a conferir: A lista mostra mais pendências ou relê o resultado; não reenvia as mensagens apresentadas.

Marcar mensagem como verificada

Regista a verificação humana de um envio que ficou sem confirmação suficiente; não reenvia a mensagem.

Quando está disponível: Membro ativo da empresa com acesso ao atendimento; certas ações exigem responsabilidade sobre o pedido ou gestão.

1. Abra Ver mensagens por verificar e identifique a ocorrência. Confira a conversa correspondente no WhatsApp antes de decidir.
2. Use Marcar como verificada apenas depois dessa conferência. O registo retira a pendência que dependia da revisão; não prova que o destinatário leu a mensagem.
3. Se continuar sem saber o resultado, preserve a pendência e peça apoio com a informação do aviso, sem partilhar conteúdo sensível.

Resultado a conferir: A pendência fica revista depois da conferência confirmada; esse registo não reenvia a mensagem.

Responder ao inquérito de satisfação

A página pública do inquérito permite ao destinatário avaliar o atendimento associado à ligação recebida.

Quando está disponível: Destinatário do inquérito, através da ligação individual recebida no WhatsApp, sem conta. A ligação aceita uma única resposta durante 30 dias após o envio; o comentário opcional tem até 2000 caracteres.

1. Escolha de uma a cinco estrelas. Uma estrela é a nota mais baixa e cinco a mais alta. O comentário sobre o atendimento é opcional.
2. Reveja a nota e o comentário e use Enviar avaliação. Aguarde a confirmação; uma avaliação já registada ou uma ligação inválida apresenta o estado correspondente.

3. Não inclua palavras-passe, dados de pagamento ou informação desnecessária no comentário. A ligação é individual e não deve ser publicada.

Resultado a conferir: A nota válida fica confirmada no inquérito. Um inquérito já respondido ou uma ligação inválida apresenta o respetivo estado, sem duplicar a resposta.

Referência · 09. Atendimento humano

Atualizar fila

Reconsulta os pedidos humanos e o estado atual de atribuição.

Quando está disponível: Membro autorizado para o pedido; a assunção e a transferência respeitam setor, responsabilidade e acesso.

1. Use-a depois de uma falha de atualização; uma fila antiga não prova que o pedido ainda esteja livre.

Resultado a conferir: A fila apresenta o estado atual confirmado dos pedidos, atribuições e disponibilidade.

Disponível para os meus setores

Permite receber distribuição de pedidos enquanto o painel se mantém aberto e ligado.

Quando está disponível: Membro autorizado para o pedido; a assunção e a transferência respeitam setor, responsabilidade e acesso.

1. Ative apenas quando puder atender. A disponibilidade expira até 75 segundos depois de fechar o painel; desligar aplica-se aos outros separadores.

Resultado a conferir: A disponibilidade é renovada enquanto o painel está aberto e ligado; ao desligar a opção deixa de ser candidato à distribuição.

Mostrar pedidos

Filtra a fila por todos os setores, atribuídos a si ou setor escolhido.

Quando está disponível: Membro autorizado para o pedido; a assunção e a transferência respeitam setor, responsabilidade e acesso.

1. É um filtro de consulta; não transfere nem assume os pedidos.

Resultado a conferir: A fila apresenta o conjunto ou setor escolhido; nenhum pedido é transferido por mudar o filtro.

Assumir pedido

Regista o membro responsável pelo pedido em espera.

Quando está disponível: Membro autorizado para o pedido; a assunção e a transferência respeitam setor, responsabilidade e acesso.

1. Aguarde a confirmação; um pedido já assumido não pode ser tomado por outro membro sem transferência autorizada.

Resultado a conferir: O pedido fica sob a sua responsabilidade confirmada e a IA mantém-se pausada; uma atribuição concorrente apresenta o estado atual.

Transferir

Abre a escolha de destino para um atendimento humano.

Quando está disponível: Membro autorizado para o pedido; a assunção e a transferência respeitam setor, responsabilidade e acesso.

1. Selecione o setor e, se necessário, um membro da equipa; a transferência só ocorre depois de Confirmar transferência.

Resultado a conferir: Abre o pedido correto para escolher o setor e o membro da equipa; a atribuição ainda não muda nesta abertura.

Setor de destino

Define a fila para onde o pedido será encaminhado.

Quando está disponível: Membro autorizado para o pedido; a assunção e a transferência respeitam setor, responsabilidade e acesso.

1. Escolha um setor ativo ou a fila geral quando esse for o destino apropriado.

Resultado a conferir: A proposta mostra o destino e os membros elegíveis; é ainda preciso confirmar a transferência.

Membro da equipa opcional

Permite indicar um responsável elegível ou manter distribuição automática/sem responsável.

Quando está disponível: Membro autorizado para o pedido; a assunção e a transferência respeitam setor, responsabilidade e acesso.

1. Confira se a pessoa pertence ao destino; a disponibilidade real pode afetar a distribuição.

Resultado a conferir: O membro fica selecionado para o destino proposto; vazio permite a distribuição prevista do setor.

Confirmar transferência / Cancelar

Efetiva ou abandona a escolha do destino no diálogo.

Quando está disponível: Membro autorizado para o pedido; a assunção e a transferência respeitam setor, responsabilidade e acesso.

1. Confira o estado e o responsável depois de confirmar; cancelar o diálogo conserva o pedido anterior.

Resultado a conferir: A confirmação válida muda o pedido para o destino confirmado; Cancelar preserva o responsável anterior.

Concluir

Fecha o pedido humano sem retomar a IA automaticamente.

Quando está disponível: Membro autorizado para o pedido; a assunção e a transferência respeitam setor, responsabilidade e acesso.

1. Use quando o atendimento terminou e pretende conservar a pausa do contacto.

Resultado a conferir: O pedido fica resolvido e deixa a fila ativa; a IA permanece pausada até retoma explícita permitida.

Concluir e retomar IA

Fecha o pedido e pede também a retoma automática permitida.

Quando está disponível: Membro autorizado para o pedido; a assunção e a transferência respeitam setor, responsabilidade e acesso.

1. Confirme que a conversa já pode voltar à IA; os restantes guardas de acesso, ligação e configuração continuam a valer.

Resultado a conferir: O pedido é concluído e a retoma é confirmada pelas regras atuais; confira os dois estados.

Referência · 10. CRM e oportunidades

Cartão de oportunidade

Representa um contacto no processo comercial, com etapa e informações de acompanhamento.

Quando está disponível: Qualquer membro ativo da empresa. Criar, editar, reordenar e eliminar etapas, e eliminar contactos do CRM, está reservado ao proprietário ou administrador.

1. Abra o cartão para consultar a ficha e mantenha os dados coerentes com a conversa.
2. Com o teclado, chegue ao cartão com Tab e prima Enter para abrir a ficha. O cartão mostra Sem respostas da IA quando o contacto está marcado para a IA não responder e IA · por confirmar quando a IA indicou um Ganho ou uma Perda que a equipa ainda não confirmou.

Resultado a conferir: Abre a ficha escolhida com dados, conversa, notas e histórico autorizados.

Pesquisar no CRM e Por confirmar

Filtram os cartões do quadro sem os mover. Por cima do quadro, um resumo mostra o valor em aberto, os ganhos confirmados e os ganhos indicados pela IA por confirmar.

Quando está disponível: Membro ativo com acesso ao CRM. A gestão de etapas pode exigir permissões adicionais indicadas na aplicação.

1. Escreva um nome, número, etiqueta ou origem para mostrar só os cartões correspondentes; a contagem N de M contactos indica quantos estão visíveis.
2. Ative Por confirmar para ver apenas os contactos com um Ganho ou uma Perda indicados pela IA que a equipa ainda não confirmou. Escolha de novo para desativar.

Resultado a conferir: O quadro mostra apenas os cartões que correspondem aos filtros; as etapas, os totais de cada coluna e os dados dos contactos não mudam.

Mover entre etapas

Atualiza a etapa comercial da oportunidade.

Quando está disponível: Qualquer membro ativo da empresa. Criar, editar, reordenar e eliminar etapas, e eliminar contactos do CRM, está reservado ao proprietário ou administrador.

1. Arraste ou escolha a etapa na ficha. Ganho e Perda contam nos indicadores; só Ganho afeta o Financeiro, quando o módulo está ativo.
2. No telemóvel, toque e mantenha o cartão antes de o arrastar. No teclado, selecione o cartão, prima Espaço, use as setas para escolher a coluna e prima Espaço de novo para largar.
3. A IA pode indicar a etapa a partir da conversa. Um Ganho ou uma Perda indicados pela IA ficam por confirmar até um membro usar Confirmar etapa em Conversas ou na ficha do contacto; só então contam como resultado da equipa nos relatórios. Escolher a mesma etapa na lista não a confirma.

Resultado a conferir: O cartão passa à etapa escolhida. Com o Financeiro ativo, uma oportunidade em Ganho com valor superior a 0 € gera uma receita pendente (uma por oportunidade), que não prova recebimento; Perda não cria lançamentos. Um Ganho indicado pela IA só gera essa receita depois de a equipa confirmar a etapa.

Confirmar etapa indicada pela IA

Confirma um Ganho ou uma Perda que a IA indicou a partir da conversa, para passar a contar como resultado da equipa.

Quando está disponível: Qualquer membro ativo da empresa com acesso ao CRM.

1. Na ficha do contacto, em Etapa, ou no cabeçalho da conversa em Conversas, leia o aviso Indicada pela IA, por confirmar e escolha Confirmar etapa.
2. Se a etapa não estiver correta, escolha outra etapa na ficha e guarde; escolher a mesma etapa na lista não a confirma.

Resultado a conferir: A etapa passa a contar nos relatórios como ganho ou perda da equipa; com o Financeiro ativo, um Ganho confirmado com valor cria a receita pendente. Quando há webhooks, o evento é enviado de novo com confirmado: true.

Adicionar do WhatsApp

Mostra as conversas recentes do WhatsApp cujo número ainda não está no CRM e permite adicionar uma delas como oportunidade, com o nome apresentado na conversa (normalmente o nome de perfil do WhatsApp).

Quando está disponível: Qualquer membro ativo da empresa. Criar, editar, reordenar e eliminar etapas, e eliminar contactos do CRM, está reservado ao proprietário ou administrador.

1. Escolha a conversa e use Adicionar; se o número já existir no CRM, o nome e a etapa guardados mantêm-se.

Resultado a conferir: O contacto escolhido entra no CRM e a janela fecha; repita para adicionar outro. A lista considera apenas as 100 mensagens mais recentes da empresa.

Nova etapa

Acrescenta uma coluna ao processo comercial.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador da empresa.

1. Defina nome, tipo e cor; o tipo não pode ser alterado depois. Use os tipos Ganho e Perda apenas para esse significado comercial.

Resultado a conferir: A etapa aparece com nome, tipo e cor guardados; o tipo identifica fase normal, ganha ou perdida.

Mudar nome e cor

Edita o nome e a cor da etapa selecionada. O tipo (Etapa de trabalho, Ganho ou Perda) é definido ao criar a etapa e não pode ser alterado aqui.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador da empresa.

1. Confira as oportunidades afetadas e guarde; não confunda uma mudança de nome com outra etapa independente.

Resultado a conferir: O cabeçalho e cor refletem os valores guardados; os contactos mantêm a associação à etapa.

Eliminar etapa

Remove a etapa pelo fluxo que trata as oportunidades associadas.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador da empresa.

1. Leia o destino e as condições apresentadas e confirme apenas depois de rever o impacto; Cancelar conserva a etapa.

Resultado a conferir: A etapa é retirada se o fluxo confirmar o tratamento dos contactos associados; um erro mantém a correção pendente.

Dados da ficha

Reúne nome, valor, origem, etapa, responsável, etiquetas e próximos passos.

Quando está disponível: Membro ativo com acesso ao CRM. A gestão de etapas pode exigir permissões adicionais indicadas na aplicação.

1. Edite os campos necessários e use Guardar; uma observação não é enviada ao contacto como mensagem.

Resultado a conferir: Depois de Guardar, os dados editáveis ficam confirmados; mudar de separador não grava um rascunho.

A IA não responde a este contacto

Marca um número para a IA nunca lhe responder automaticamente, por exemplo familiares, amigos ou fornecedores. As mensagens continuam a chegar a Conversas e a equipa pode responder.

Quando está disponível: Qualquer membro ativo da empresa. Marcar não exige acesso pago válido; desmarcar exige acesso válido.

1. Na ficha do contacto, em Dados, ative o interruptor A IA não responde a este contacto; aplica-se de imediato. Em Contactos › Novo contacto pode assinalar a mesma opção antes de criar o contacto.
2. Para voltar a deixar a IA responder, desative o interruptor. A IA só retoma se não houver um pedido de atendimento aberto nem uma pausa pedida pelo próprio contacto; caso contrário, a marcação sai e a conversa continua com a equipa.
3. Retomar a IA em Conversas também retira esta marcação. A palavra para retomar enviada pelo contacto não a retira.

Resultado a conferir: O contacto mostra Sem respostas da IA no CRM e em Contactos, e esse número não recebe mensagens automáticas: nem respostas da IA nem o inquérito de satisfação.

A marcação mantém-se em importações e pela API e é apagada com os dados do contacto (RGPD).

Valor e Origem na ficha

Valor é a estimativa comercial; Origem descreve como o contacto chegou.

Quando está disponível: Membro ativo com acesso ao CRM. A gestão de etapas pode exigir permissões adicionais indicadas na aplicação.

1. Indique o valor em euros com vírgula ou ponto para os cêntimos, por exemplo 49,90 ou 1.234,56; um valor ambíguo é recusado com explicação. Valor ganho não prova que o dinheiro foi recebido.
2. Depois de criada a receita no Financeiro, alterar o valor da ficha não altera essa receita.
3. Use uma origem útil. Quando o contacto chegou por uma ligação UTM, a ficha mostra também, só para leitura, Primeira origem pela ligação (UTM).

Resultado a conferir: O valor comercial e origem ficam guardados na oportunidade; não é registado um recebimento bancário.

Proprietário da oportunidade

Associa um membro ao acompanhamento comercial do cartão.

Quando está disponível: Membro ativo com acesso ao CRM. A gestão de etapas pode exigir permissões adicionais indicadas na aplicação.

1. Escolha um membro ou Sem proprietário; isto não equivale, por si, a assumir o atendimento humano da conversa.

Resultado a conferir: A oportunidade fica associada ao membro ou sem responsável comercial; não assume por isso um atendimento humano.

Etiquetas

Permitem classificar o contacto com termos da empresa.

Quando está disponível: Membro ativo com acesso ao CRM. A gestão de etapas pode exigir permissões adicionais indicadas na aplicação.

1. Introduza as etiquetas separadas por vírgula e use critérios consistentes para as encontrar depois.

Resultado a conferir: As etiquetas guardadas classificam o contacto e aparecem nos contextos que utilizam essa classificação.

Próxima ação e Próximo contacto

Registam o que a equipa deve fazer e quando pretende voltar ao assunto.

Quando está disponível: Membro ativo com acesso ao CRM. A gestão de etapas pode exigir permissões adicionais indicadas na aplicação.

1. Indique uma ação concreta e a data/hora. É acompanhamento da equipa, não um envio automático agendado.

Resultado a conferir: O próximo passo e a data ficam nos acompanhamentos aplicáveis; nenhuma mensagem futura é enviada automaticamente.

Conversa na ficha

Mostra o histórico associado ao contacto.

Quando está disponível: Membro ativo com acesso ao CRM. A gestão de etapas pode exigir permissões adicionais indicadas na aplicação.

1. Carregue mensagens anteriores quando necessário; não altera a janela de resposta.

Resultado a conferir: O separador apresenta o histórico e permite carregar mensagens anteriores sem alterar o atendimento.

Notas e Histórico na ficha

Notas guardam informação interna; Histórico mostra alterações registadas.

Quando está disponível: Membro ativo com acesso ao CRM. A gestão de etapas pode exigir permissões adicionais indicadas na aplicação.

1. Escreva a nota e use Adicionar nota, ou Ctrl+Enter (⌘+Enter no Mac). O botão fica indisponível enquanto a nota estiver vazia.
2. Cada nota mostra o autor e a data; uma nota de quem já não é membro ativo mostra Membro inativo. Enquanto a lista da equipa não for lida, as notas dos outros membros mostram Membro da equipa e as suas mostram o seu email. Eliminar nota pede confirmação na própria nota: escolha Eliminar para a retirar ou Cancelar para a manter.
3. Se as notas não carregarem, use Tentar novamente. Não guarde segredos ou dados pessoais desnecessários.

Resultado a conferir: A nota adicionada fica na ficha interna; eliminar uma nota autorizada retira-a sem enviar mensagens ao cliente.

Eliminar contacto no CRM

Retira o contacto/cartão pelo âmbito descrito no diálogo.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador da empresa.

1. Não equivale a Apagar os dados do contacto (RGPD); leia o âmbito antes de confirmar e utilize o fluxo RGPD para esse pedido.

Resultado a conferir: A ficha sai do CRM após a confirmação; não equivale ao apagamento RGPD integral do contacto.

Referência · 11. Contactos e importação

Novo contacto

Abre a criação de um contacto com nome e telefone.

Quando está disponível: Membro com acesso a Contactos; apagamento RGPD reservado ao proprietário ou administrador.

1. Escolha o indicativo, confira o número e use Criar (ou Enter); um número existente não deve ganhar uma ficha duplicada.
2. Para familiares, amigos ou fornecedores, assinale A IA não responde a este contacto antes de criar: a IA não responde a esse número mesmo antes da primeira mensagem, e a equipa continua a poder responder.

Resultado a conferir: O contacto válido aparece na base; um número já existente não deve criar uma identidade duplicada.

Pesquisar por nome, número, etiqueta ou origem

Filtra a lista de contactos pelos termos introduzidos.

Quando está disponível: Membro com acesso a Contactos; apagamento RGPD reservado ao proprietário ou administrador.

1. Use um nome, parte do número, uma etiqueta ou a origem que permita distinguir a pessoa correta.
2. Se nenhum contacto corresponder à pesquisa ou à etapa escolhida, use Limpar filtros para voltar a ver todos.

Resultado a conferir: A lista apresenta os contactos correspondentes ao texto introduzido e à etapa escolhida, com a contagem atualizada.

Todas as etapas / Etapa

Restringe a lista à etapa comercial escolhida.

Quando está disponível: Membro com acesso a Contactos; apagamento RGPD reservado ao proprietário ou administrador.

1. Não move contactos; é apenas um filtro de consulta.

Resultado a conferir: A tabela mostra a etapa escolhida ou todas as etapas quando retira o filtro.

Selecionar contactos apresentados

Marca o conjunto que está apresentado na lista.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador da empresa.

1. Confira quantas linhas foram selecionadas antes de qualquer ação em lote.

Resultado a conferir: Ficam selecionados os contactos apresentados, até 500 de cada vez; confira o total antes da ação em lote.

Selecionar um contacto

Marca ou desmarca uma linha para operações em conjunto.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador da empresa.

1. A seleção não elimina nem envia mensagens por si só.

Resultado a conferir: A linha entra ou sai da seleção e altera o conjunto da ação em lote.

Eliminar selecionados

Pede a eliminação do conjunto marcado segundo o âmbito da lista.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador da empresa.

1. Confira o número e as pessoas selecionadas e leia a confirmação; não é o apagamento RGPD integral.

Resultado a conferir: Os contactos selecionados saem do CRM depois da confirmação; isto não é o apagamento RGPD integral.

Importar CSV

Abre a preparação de uma importação de contactos.

Quando está disponível: Membro com acesso a Contactos; apagamento RGPD reservado ao proprietário ou administrador.

1. Escolha um ficheiro com a estrutura indicada e reveja a pré-visualização antes de importar.

Resultado a conferir: O ficheiro abre uma pré-visualização de linhas válidas, inválidas e duplicadas antes da importação confirmada.

País dos números sem indicativo

Define como interpretar números locais no ficheiro de importação.

Quando está disponível: Membro com acesso a Contactos; apagamento RGPD reservado ao proprietário ou administrador.

1. Selecione o país correspondente aos números que não incluem o código internacional; não aplique um país errado a todo o ficheiro.

Resultado a conferir: Os números locais do ficheiro usam o indicativo escolhido; números já internacionais conservam a sua identidade.

Pré-visualização da importação

Separa linhas válidas, inválidas, repetidas ou já existentes.

Quando está disponível: Membro com acesso a Contactos; apagamento RGPD reservado ao proprietário ou administrador.

1. Reveja os números e os avisos; corrija a origem dos dados antes de confirmar.

Resultado a conferir: A pré-visualização mostra o que pode entrar e o que precisa de correção; visualizar não importa o lote.

Importar válidos / Cancelar

Importa o conjunto validado ou abandona a pré-visualização.

Quando está disponível: Membro com acesso a Contactos; apagamento RGPD reservado ao proprietário ou administrador.

1. Confira a quantidade e o resultado. Os limites do plano e os contactos já existentes continuam a ser respeitados.

Resultado a conferir: As linhas válidas elegíveis são importadas após confirmar; Cancelar fecha a pré-visualização sem executar o lote.

Exportar CSV de contactos

Descarrega os contactos do âmbito apresentado pelo controlo de exportação.

Quando está disponível: Membro com acesso a Contactos; apagamento RGPD reservado ao proprietário ou administrador.

1. O ficheiro inclui os contactos apresentados com a pesquisa e o filtro de fase atuais; a seleção de linhas não altera a exportação. Guarde o ficheiro num local reservado, pois contém dados pessoais.

Resultado a conferir: O navegador recebe o CSV do conjunto exportado; proteja o ficheiro como os restantes dados pessoais.

Ficha de contacto

Abre os dados e o contexto da pessoa escolhida.

Quando está disponível: Membro com acesso a Contactos; apagamento RGPD reservado ao proprietário ou administrador.

1. Confira nome e número para evitar editar ou apagar dados de outra pessoa.

Resultado a conferir: Abre a ficha selecionada com contexto disponível no CRM, conversa e notas.

Referência · 12. Equipa

Email do novo membro

Identifica a conta que será adicionada/convidada para a empresa.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; a alteração das funções dos outros membros é reservada ao proprietário.

1. Use o endereço do colaborador correto; confirme-o antes de Adicionar.

Resultado a conferir: O endereço identifica a pessoa que recebe o convite; confira-o antes de usar Adicionar.

Função do convite

Escolhe entre Operador e Administrador para o novo membro.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; a alteração das funções dos outros membros é reservada ao proprietário.

1. Dê apenas o acesso necessário ao trabalho; um administrador tem mais poderes de gestão.

Resultado a conferir: O convite fica preparado com a função escolhida; o destinatário atua depois de concluir o acesso permitido.

Adicionar membro

Envia um convite para a equipa dentro dos limites de utilizadores. O convite não associa a conta: a pessoa só entra na equipa depois de o aceitar.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; a alteração das funções dos outros membros é reservada ao proprietário.

1. Aguarde a confirmação e confira o estado do convite; não crie outra empresa para ultrapassar limites.
2. Quem ainda não tem conta recebe um email para definir a palavra-passe; quem já tem conta vê o convite ao entrar, com Aceitar convite ou Recusar, sem outro email.
3. A confirmação é a mesma para qualquer endereço e não indica se o endereço já tem conta ou pertence a outra equipa.

Resultado a conferir: O convite fica pendente na lista e ocupa um lugar do plano até ser aceite, recusado ou cancelado; o limite do plano pode impedir o envio.

Cuidados: Enquanto houver um pagamento PayPal iniciado e ainda por aprovar, só pode convidar ou reativar membros dentro do limite de utilizadores desse plano.

Reenviar convite

Envia novamente o convite ainda pendente para aquele membro.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; a alteração das funções dos outros membros é reservada ao proprietário.

1. Use apenas se a pessoa não o recebeu ou precisa de uma ligação atual; confira o endereço.

Resultado a conferir: É pedido um novo convite e a lista atualiza o estado quando confirmado.

Função do membro existente

Permite ao proprietário alterar Administrador/Operador de um membro elegível.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; a alteração das funções dos outros membros é reservada ao proprietário.

1. Confira o membro e o impacto nas páginas e ações disponíveis antes de alterar.
2. Passar um Administrador a Operador pede confirmação: deixa de gerir a equipa, os setores e as definições, as chaves de API que criou são revogadas e os convites que enviou são cancelados; continua a atender as conversas. Passar a Administrador é imediato.

Resultado a conferir: A função muda após confirmação pelo proprietário e as permissões passam a respeitá-la.

Ativar / Desativar membro

Altera se o colaborador pode continuar a trabalhar na empresa.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; a alteração das funções dos outros membros é reservada ao proprietário.

1. Desativar abre um diálogo que explica as consequências: a pessoa deixa de aceder à empresa de imediato, as chaves de API que criou são revogadas e não voltam a funcionar se a reativar, os convites que enviou são cancelados e os atendimentos que tinha assumido voltam à fila. Confirme com Desativar ou escolha Cancelar.
2. Não pode desativar a sua própria conta (marcada com «(a sua conta)»): peça ao proprietário ou a outro administrador. Ativar é imediato, se o plano tiver lugares.

Resultado a conferir: O estado muda quando confirmado; desativar retira a participação ativa preservando pedidos pendentes para tratamento.

Estado do convite

Distingue uma pessoa ativa de um convite por concluir.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; a alteração das funções dos outros membros é reservada ao proprietário.

1. Um convite pendente não é prova de que o colaborador já confirmou a conta ou entrou: só passa a membro depois de escolher Aceitar convite.
2. Use Cancelar convite para retirar um convite que já não é necessário; o lugar do plano fica livre e a pessoa pode continuar a criar a sua própria conta.
3. Se a pessoa já tinha aceitado o convite, a aplicação avisa que já é membro ativo e indica Desativar na lista de membros, se não deve ter acesso.

Resultado a conferir: A lista distingue convite por concluir de acesso estabelecido; envio de convite não comprova início de sessão. Um convite recusado ou cancelado deixa de aparecer e não fica associado à conta da pessoa.

Limite de utilizadores

É o total de lugares que o plano apresentado inclui. Cada membro ativo e cada convite pendente ocupa um lugar.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; a alteração das funções dos outros membros é reservada ao proprietário.

1. Confira o limite antes de convidar ou reativar. Um convite pendente ocupa um lugar até ser aceite, recusado ou cancelado; para libertar um lugar, cancele o convite ou desative um membro.
2. Para subscrever um plano com menos utilizadores, a página do plano indica quantos lugares libertar na lista «Lugares a mais», onde pode desativar membros ou cancelar convites; ninguém é desativado automaticamente e uma alteração de plano não justifica remover silenciosamente acesso de outra pessoa.

Resultado a conferir: O contador apresenta os membros ativos e os convites pendentes aparecem na lista própria; ambos contam para o limite, e excedê-lo não cria uma vaga adicional.

Cuidados: Um plano pago não começa com mais lugares ocupados do que inclui: o pagamento é recusado antes da aprovação no PayPal até libertar os lugares a mais. Enquanto houver um pagamento PayPal iniciado e ainda por aprovar, só pode convidar ou reativar membros dentro do limite desse plano, e um convite pendente só pode ser aceite dentro desse limite.

Referência · 13. Setores de atendimento

Novo setor / Guardar setor

Define uma área de assuntos e os membros que a podem atender.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador nos planos Pro/Business e dentro do limite de setores/equipa.

1. Indique nome, descrição e associações; confira a confirmação depois de guardar.

Resultado a conferir: O setor guardado integra a lista ativa e as instruções de triagem. Criar um setor ou mudar o nome ou os assuntos suspende as respostas automáticas até testar novamente a IA; mudar apenas os membros não.

Nome do setor

Identifica o destino de triagem e atendimento da equipa.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador nos planos Pro/Business e dentro do limite de setores/equipa.

1. Use um nome reconhecível como Financeiro, sem criar capacidades que não existem.

Resultado a conferir: O nome guardado aparece no setor e nas opções de distribuição da equipa. Guardar uma alteração suspende as respostas automáticas até testar novamente a IA.

Assuntos e exemplos para triagem

Explica quais os pedidos que pertencem ao setor.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador nos planos Pro/Business e dentro do limite de setores/equipa.

1. Descreva o âmbito e exclusões úteis; a IA deve primeiro tentar resolver com os procedimentos confirmados.

Resultado a conferir: A descrição guardada orienta a triagem; não cria acesso a faturação ou outros sistemas. Guardar uma alteração suspende as respostas automáticas até testar novamente a IA.

Editar e associar membros

Abre os dados do setor e a seleção dos seus membros.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador nos planos Pro/Business e dentro do limite de setores/equipa.

1. Editar e associar membros fica disponível depois de a lista da equipa carregar. Marque apenas membros ativos e adequados ao âmbito; a pertença ao setor não torna as conversas privadas.
2. Alterar só o nome ou os assuntos mantém os membros do setor. Um membro desativado aparece como «será removido se alterar os membros» e só sai do setor se alterar a lista de membros.
3. Se a alteração afetar as respostas automáticas, o diálogo Suspender as respostas automáticas da IA? permite Alterar e suspender a IA ou Não alterar.

Resultado a conferir: Os membros selecionados ficam associados após Guardar setor; pedidos e pausas anteriores são preservados.

Usar como setor geral

Escolhe o destino de referência quando o assunto não corresponder a outro setor.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador nos planos Pro/Business e dentro do limite de setores/equipa.

1. Selecione o setor que deve receber esses pedidos sem inventar destinos inexistentes.

Resultado a conferir: O setor passa a ser o destino geral quando não há correspondência mais específica aplicável. As respostas automáticas ficam suspensas até testar novamente a IA.

Arquivar setor

Retira o setor da operação ativa sem apagar o histórico do atendimento.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador nos planos Pro/Business e dentro do limite de setores/equipa.

1. Reveja os pedidos pendentes e os membros; a pausa de um pedido não deve desaparecer por arquivar o setor.

Resultado a conferir: O setor deixa de estar ativo para nova triagem; pedidos já pausados permanecem disponíveis para tratamento. As respostas automáticas ficam suspensas até testar novamente a IA.

Restaurar setor

Volta a disponibilizar um setor arquivado nos contextos permitidos.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador nos planos Pro/Business e dentro do limite de setores/equipa.

1. Confira o âmbito, os membros e o limite atual antes de guardar alterações.

Resultado a conferir: O setor regressa à lista ativa depois da confirmação. As respostas automáticas ficam suspensas até testar novamente a IA; confira membros e instruções antes do teste.

Testar novamente a IA após editar setores

Confirma que as instruções atuais de triagem foram testadas.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador nos planos Pro/Business e dentro do limite de setores/equipa.

1. Criar, arquivar ou restaurar um setor, ou mudar o nome, os assuntos ou o setor geral, suspende as respostas automáticas no WhatsApp para todos os contactos até testar novamente a IA em Agente IA. Cada teste conta para o limite de testes de configuração. Mudar apenas membros ou disponibilidade não exige novo teste.

Resultado a conferir: Um teste atual valida as instruções alteradas; mudar apenas membros ou disponibilidade não altera essas instruções.

Referência · 14. Marcações e Google Calendar

Ligar Google Calendar

Inicia a autorização da conta Google que disponibiliza o calendário.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador nos planos Pro e Business com acesso válido. No Starter não é possível ligar o Google Calendar.

1. Confira a conta e as permissões apresentadas; só o titular concede o acesso no Google.
2. Em Agente IA, Ligar Google Calendar e Atualizar permissões guardam primeiro as alterações da página; se a gravação falhar, a ligação não começa.

Resultado a conferir: A autorização concluída associa a conta e agenda da aplicação; reveja serviços, horários e teste antes de marcar automaticamente.

Atualizar permissões / Voltar a ligar

Renova uma ligação antiga ou revogada pelo percurso normal do Google.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador nos planos Pro e Business com acesso válido. No Starter não é possível ligar o Google Calendar.

1. Use a conta correta; não considere a ligação operacional até regressar com confirmação.

Resultado a conferir: Abre a autorização prevista; a associação só fica utilizável depois do regresso confirmado pelo Google.

Desligar Google Calendar

Remove a ligação guardada e pede a revogação do acesso.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador nos planos Pro e Business. No Starter o botão Desligar não aparece: retire o acesso em myaccount.google.com/connections.

1. Escolha Desligar e confirme em Desligar o Google Calendar? com Desligar Google Calendar; Manter ligado fecha sem alterar. As alterações ainda por guardar na página mantêm-se.
2. A agenda e os eventos já existentes continuam na sua conta Google; se a revogação não for confirmada, consulte as ligações da Conta Google.
3. Se a mesma conta Google estiver ligada a outra empresa no ContactoIA, o acesso não é revogado no Google, para não interromper essa ligação: desligue também nessa empresa para o retirar por completo.

Resultado a conferir: A aplicação deixa de usar a ligação nesta empresa e, quando a conta Google não é usada por outra empresa, pede a revogação; voltar a marcar exige nova associação.

Marcação ativa

Permite usar as regras de marcação no atendimento.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criação automática de marcações exige Pro/Business e ligação Google válida.

1. No Starter ou sem o Google Calendar ligado, a IA não faz marcações: recolhe o nome, o serviço, o dia e a hora e regista o pedido na fila de atendimento humano. A IA fica pausada para esse contacto e a marcação só é confirmada quando a equipa responder.

Resultado a conferir: Após guardar, as propostas de marcação seguem a opção, plano, configuração e ligação válidos.

Serviços disponíveis para marcação

Indica os serviços para os quais o agente pode tratar pedidos de marcação.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criação automática de marcações exige Pro/Business e ligação Google válida.

1. Mantenha-os coerentes com o catálogo e com os tempos realmente necessários.

Resultado a conferir: O agente conhece os serviços guardados que podem ser marcados; o campo não cria eventos.

Duração e Antecedência mínima

Definem o intervalo da marcação e a distância mínima até ao seu início. Esta duração é a predefinida: aplica-se aos serviços sem duração própria no catálogo.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criação automática de marcações exige Pro/Business e ligação Google válida.

1. Use valores válidos e guarde-os com o horário; não confunda duração com o tempo de espera da resposta da IA.
2. Se os serviços tiverem durações diferentes, indique a duração de cada um no separador Produtos, no campo Duração (min); os restantes usam esta duração.

Resultado a conferir: Novas propostas usam a duração do serviço (ou esta duração predefinida) e a antecedência guardadas antes de conferir a disponibilidade real.

Horário estruturado de marcações

Define dias e intervalos disponíveis, em Lisboa.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criação automática de marcações exige Pro/Business e ligação Google válida.

1. Marque os dias, indique abertura/fecho e utilize Confirmar este horário; texto livre não substitui esta confirmação.

Resultado a conferir: O horário confirmado define janelas de marcação em Lisboa; dias fechados não são disponibilizados.

Notas adicionais sobre disponibilidade

Acrescenta contexto que complementa o horário estruturado.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criação automática de marcações exige Pro/Business e ligação Google válida.

1. Não o use para contradizer os intervalos e regras de antecedência guardados.

Resultado a conferir: As notas guardadas orientam o agente sem substituir o horário estruturado.

Verificar disponibilidade

Consulta se o instante escolhido está livre nas agendas consideradas.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criação automática de marcações exige Pro/Business e ligação Google válida.

1. Escolha data e hora de Lisboa e aguarde o resultado; um horário livre ainda não é um evento criado.
2. Indique a data e hora de Lisboa e verifique primeiro. Criar marcação de teste só fica disponível depois de uma resposta de disponibilidade livre.

Resultado a conferir: A consulta mostra livre, ocupado ou impossibilidade de confirmar; só uma verificação livre elegível permite criar o teste.

Criar / Abrir / Cancelar marcação de teste

Permite testar a ligação com um evento real no calendário da aplicação.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador nos planos Pro e Business com o Google Calendar ligado. No Starter o painel de teste não aparece: elimine um evento de teste que reste diretamente na agenda «Marcações ContactoIA» da sua conta Google.

1. Confira o horário e o resultado, abra o evento para rever e cancele o próprio teste no fim; não é uma marcação fictícia sem efeito no Google.
2. O teste não envia WhatsApp, não tem convidados, não conta como marcação de cliente e não consome respostas de IA. Existem limites de 30 verificações e 10 criações por hora.
3. Se o teste está a enviar ou por confirmar, espere pelo menos dois minutos antes da verificação/cancelamento permitidos. Se entretanto ligou outra conta Google, remova o evento diretamente na conta Google onde foi criado.

Resultado a conferir: Uma criação confirmada identifica o evento de teste; Abrir apresenta-o no Google e Cancelar retira apenas esse evento quando confirmado.

Verificar no Google / Confirmo que não existe

Trata uma marcação com resultado incerto através de nova leitura do evento exato.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criação automática de marcações exige Pro/Business e ligação Google válida.

1. Só confirme a ausência depois da verificação e do prazo que a aplicação exigir; não volte a criar a mesma marcação enquanto estiver incerta.

Resultado a conferir: A leitura confere o evento exato; a libertação só termina a pendência após ausência, prazo e permissões confirmados, sem criar outra reserva.

Próximas marcações / Abrir conversa

Em Definições › Marcações, lista as marcações confirmadas no Google Calendar nas últimas 24 horas e futuras, agrupadas por dia de Lisboa: Anteriores, Hoje, Amanhã e Depois.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador, em Definições › Marcações; as marcações automáticas exigem o plano Pro ou Business e o Google Calendar ligado.

1. Cada linha mostra o título, a hora de Lisboa e, quando a marcação corresponde a um serviço do catálogo, Serviço: nome.
2. Nas marcações feitas pelo WhatsApp, Abrir conversa abre a conversa do cliente em Conversas.

Resultado a conferir: A lista mostra o último estado confirmado; alterações feitas diretamente no Google podem não aparecer de imediato. Abrir conversa só navega e não altera a marcação.

Resultado da autorização Google

A página de regresso indica se a associação ao Google ficou concluída ou se precisa de ser retomada.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criação automática de marcações exige Pro/Business e ligação Google válida.

1. Ligação concluída confirma a associação; use Voltar às marcações e reveja serviços, horários e teste na aplicação.
2. Ligação por concluir apresenta o motivo disponível. Voltar às marcações permite iniciar novamente a autorização pelo fluxo normal, com a conta Google correta.
3. O nome da agenda identifica o destino das marcações da aplicação. A ligação do logótipo abre a página inicial e não altera a autorização.

Resultado a conferir: A página de regresso indica o sucesso ou orienta uma nova tentativa; Voltar às marcações abre a configuração para rever e testar.

Referência · 15. Financeiro

Ativar agora / Prazo de receitas do CRM

Ativa o módulo e configura o vencimento das receitas originadas por oportunidades ganhas.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Escolha o prazo real e confirme o impacto indicado; ativar não emite documentos fiscais.
2. Nas Definições › Financeiro, Ativar e Desativar controlam a utilização do módulo. Desativar não apaga os lançamentos existentes. Guarde o prazo em dias separadamente.

Resultado a conferir: Depois da confirmação, abre-se o módulo Financeiro. O prazo escolhido fica guardado para o vencimento das receitas pendentes geradas por oportunidades ganhas com valor definido; um Ganho indicado pela IA só gera a receita depois de a equipa confirmar a etapa. A ativação não emite faturas nem cobra o cliente.

Visão geral

Apresenta os totais e gráficos financeiros segundo os critérios indicados.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Confira competência, estado pago/pendente e contexto antes de interpretar um total.

Resultado a conferir: Aparecem os indicadores, o fluxo de caixa, os vencimentos e a distribuição por categoria. Os valores resultam dos lançamentos guardados e dos critérios indicados, sem consultar o saldo bancário real.

Receitas / Despesas

Mostram os lançamentos de entrada ou saída, com contagens e filtros.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Abra a lista correspondente ao movimento que pretende consultar ou editar.

Resultado a conferir: O separador apresenta os lançamentos do tipo escolhido. Abrir a lista não cria uma receita, uma despesa ou um pagamento.

Receita / Despesa / Editar lançamento

Abre o formulário de um novo lançamento ou de um existente.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Confira o tipo, descrição, valor e datas e utilize Guardar.

Resultado a conferir: O painel lateral abre com os campos de uma nova receita/despesa ou com os dados do lançamento escolhido. Só Guardar, após validação e confirmação, grava os valores; Cancelar fecha o painel sem gravar essas alterações.

Descrição do lançamento

Identifica a operação a que o registo se refere.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Use uma descrição que permita reencontrar o movimento, sem expor dados pessoais que não sejam necessários.

Resultado a conferir: A descrição fica no formulário e, depois de Guardar com sucesso, identifica o lançamento na lista e na pesquisa. O campo não emite um documento fiscal.

Valor (€) no lançamento

É o montante do registo de gestão em euros.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Use um número válido com até duas casas decimais; confira os separadores antes de guardar.

Resultado a conferir: Depois de Guardar com sucesso, o montante em euros aparece no lançamento e entra nos totais aplicáveis ao seu estado e competência. Um valor inválido é assinalado e impede a gravação.

Vencimento

É a data prevista para liquidar a receita ou despesa.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. A competência acompanha esta data por omissão, até a definir manualmente.

Resultado a conferir: A data guardada passa a indicar quando o lançamento deve ser liquidado e é usada para identificar atrasos. Enquanto não editar Competência manualmente, mudar o vencimento atualiza também esse campo no formulário.

Competência

É o mês a que o lançamento pertence nos indicadores e fluxo de caixa.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Use-a quando o mês económico diferir do vencimento; confira o efeito nos totais do mês.

Resultado a conferir: Depois de Guardar, o mês escolhido determina onde o lançamento pago entra na receita/despesa mensal e no fluxo de caixa. Uma competência diferente do vencimento não altera a data prevista para liquidar o movimento.

Categoria do lançamento

Classifica a receita/despesa numa categoria do tipo correspondente.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Escolha uma categoria ou Sem categoria; mudar Tipo numa criação limpa a associação anterior.

Resultado a conferir: Depois de Guardar, a categoria aparece associada ao lançamento e pode agrupá-lo nos indicadores correspondentes. Sem categoria mantém o movimento sem essa associação.

Forma de pagamento do lançamento

Regista Cartão, Dinheiro, Transferência, Outro ou um método antigo já guardado.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. É uma descrição de gestão, não uma ordem de cobrança a esse meio.

Resultado a conferir: Depois de Guardar, o método fica registado no lançamento como informação de gestão. Não é feita uma cobrança, transferência ou ligação automática ao meio escolhido.

Estado e Pago em

Distinguem Pendente, Pago, Atrasado e Cancelado; Pago em guarda a data da liquidação registada.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Escolha o estado real e confira a data. Marcar Pago não movimenta dinheiro.

Resultado a conferir: Depois de Guardar, a lista apresenta o estado escolhido. Pago permite registar a data de liquidação; escolher um estado diferente retira a data de pagamento do formulário. Isto regista uma decisão da equipa, sem verificar nem movimentar dinheiro.

Observação do lançamento

Acrescenta contexto interno ao movimento.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Guarde apenas notas necessárias, sem segredos ou dados pessoais excessivos.

Resultado a conferir: Depois de Guardar, a nota fica associada ao lançamento para consulta posterior na sua edição. Não é enviada ao cliente por este campo.

Marcar / Desmarcar como pago

Altera a situação de liquidação do registo.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Confira a linha e a data; a ação não cobra nem devolve dinheiro no banco ou PayPal.

Resultado a conferir: Após a confirmação, Marcar como pago coloca o lançamento em Pago e regista a data; desmarcar devolve-o a Pendente e limpa Pago em. Os indicadores são recarregados, sem executar cobrança ou reembolso.

Eliminar lançamento

Remove o registo de gestão pelo fluxo de confirmação.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Confira o lançamento; não substitui um reembolso nem apaga documentos fiscais externos.

Resultado a conferir: Depois de confirmar e receber sucesso, o lançamento deixa de aparecer na lista e nos totais que dele dependiam. A ação não reembolsa pagamentos nem elimina faturas emitidas noutro sistema.

Pesquisa e filtro por estado

Restringem os lançamentos pela descrição e pelo estado: Todos, Pendentes, Pagos, Atrasados ou Cancelados.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Combine pesquisa e estado para encontrar o movimento; o filtro não altera as linhas.

Resultado a conferir: A lista mostra apenas descrições e estados que correspondem à pesquisa e ao filtro. Atrasados inclui o estado Atrasado e movimentos pendentes cujo vencimento já passou; limpar os filtros volta a mostrar as restantes linhas.

Categorias: nome, tipo, cor, Criar e Eliminar

Organizam os lançamentos em grupos de receita ou despesa.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Escolha nome/tipo/cor e use Criar. Ao eliminar, reveja o efeito nos registos associados conforme a confirmação.

Resultado a conferir: Criar acrescenta a categoria à lista do tipo indicado, com a cor escolhida, depois de a gravação ser confirmada. Eliminar retira a categoria; não equivale a eliminar nem liquidar os lançamentos financeiros.

CSV financeiro

Descarrega os lançamentos no âmbito do módulo/exportação.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Guarde o ficheiro com cuidado e confira datas/estados; não é uma fatura ou recibo fiscal.

Resultado a conferir: O navegador descarrega um CSV com os lançamentos carregados do módulo, incluindo tipo, descrição, valor, estado, vencimento, competência, pagamento e categoria. A exportação inclui o conjunto carregado, mesmo quando a lista visível está filtrada; não é fatura nem recibo.

Receita do mês

É o total das receitas pagas atribuídas ao mês de competência considerado.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Confira o estado e a competência dos lançamentos; uma receita pendente não entra como dinheiro pago.

Resultado a conferir: O indicador apresenta a soma das receitas pagas com competência no mês considerado. Receitas pendentes, canceladas ou de outra competência não se tornam receita paga neste total.

Despesa do mês

É o total das despesas pagas atribuídas ao mês de competência considerado.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Use a lista e os filtros para rever os movimentos incluídos.

Resultado a conferir: O indicador apresenta a soma das despesas pagas com competência no mês considerado. Use os lançamentos para conferir o estado Pago e o mês a que foram atribuídos.

Saldo do mês

É a diferença entre receita e despesa pagas do mês de competência considerado.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Um saldo negativo não significa que a aplicação efetuou um débito; é um resultado dos seus registos.

Resultado a conferir: O indicador apresenta a receita paga menos a despesa paga do mês de competência considerado. Este saldo calculado não corresponde a uma consulta do banco.

A receber

Resume as receitas que ainda estão por liquidar nos estados abrangidos pelo módulo.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Consulte os lançamentos, vencimentos e estado para saber a que operações corresponde.

Resultado a conferir: O indicador soma as receitas pendentes ou em atraso abrangidas pelo módulo, incluindo outros meses. São valores ainda por liquidar nos registos, sem uma cobrança automática.

A pagar

Resume as despesas que ainda estão por liquidar nos estados abrangidos pelo módulo.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Não executa pagamentos; use os seus meios habituais para pagar e registe depois o estado real.

Resultado a conferir: O indicador soma as despesas pendentes ou em atraso abrangidas pelo módulo, incluindo outros meses. Consultá-lo não autoriza nem executa um pagamento.

Em atraso no Financeiro

Conta os movimentos considerados em atraso pelo módulo e lista os mais antigos na Visão geral.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Na Visão geral, o cartão Em atraso lista primeiro os lançamentos mais antigos, com os dias de atraso. Ver receitas em atraso e Ver despesas em atraso abrem o separador correspondente com o filtro Atrasados.
2. Próximos vencimentos mostra os lançamentos pendentes que vencem entre hoje e os 7 dias seguintes. Nas listas, o estado aparece também em texto: Pendente, Pago, Em atraso ou Cancelado.
3. Confira o vencimento e o estado; o indicador não aplica penalizações nem faz cobranças.

Resultado a conferir: O indicador apresenta a quantidade de lançamentos em atraso pelo estado ou por estarem pendentes depois do vencimento. Não aplica juros nem penalizações ao cliente.

Fluxo de caixa e despesas por categoria

Agrupam os movimentos pagos segundo a competência e os períodos indicados.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com módulo Financeiro autorizado e ativado no Pro/Business.

1. Leia os meses e a legenda; pendentes, cancelados e períodos futuros não devem ser interpretados como pagamentos realizados.

Resultado a conferir: Os gráficos agrupam receitas/despesas pagas pelo mês de competência e mostram as despesas por categoria na janela indicada. Mudar o estado ou a competência de um lançamento pode alterar estes resultados após atualização.

Referência · 16. Painel e Relatórios

Hoje / 7 dias / 30 dias / Personalizado

Selecionam o período das mensagens e indicadores baseados em datas.

Quando está disponível: No Painel, qualquer membro ativo em todos os planos; nos Relatórios, proprietário ou administrador com plano que disponibilize Relatórios.

1. No intervalo personalizado, indique Data inicial e Data final; os dias são interpretados no calendário de Lisboa. Ao escolher Personalizado, as datas começam preenchidas com o período que estava a ver.
2. As datas aceitam de 01/01/2020 até hoje e o intervalo pode ter até 400 dias. Enquanto as datas estiverem incompletas ou fora destes limites, uma mensagem junto aos campos explica o que corrigir e os indicadores não são pedidos.

Resultado a conferir: Os indicadores dependentes de datas são recalculados para o intervalo escolhido, em dias de Lisboa. No intervalo personalizado, as duas datas válidas delimitam a consulta; os indicadores identificados como estado atual do CRM mantêm esse âmbito próprio.

Contactos e Mensagens

Distinguem pessoas/números abrangidos e quantidade de mensagens no período.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com plano que disponibilize Relatórios.

1. Uma resposta de IA pode ter duas mensagens; não use esta contagem como se fosse a franquia faturada.

Resultado a conferir: Aparecem as quantidades de contactos/números e de mensagens abrangidos pela consulta. Estes números descrevem atividade e não substituem o contador de respostas incluídas no plano.

Mensagens da IA

Conta as mensagens enviadas pela IA no período selecionado.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com plano que disponibilize Relatórios.

1. Leia a legenda; a franquia conta respostas aceites, não necessariamente o número de bolhas.

Resultado a conferir: Aparece a quantidade de mensagens atribuídas à IA no período. Uma resposta dividida em duas mensagens pode aumentar esta contagem em duas, mantendo uma única resposta no consumo da franquia.

Primeira resposta da equipa

Resume o tempo até à primeira resposta humana da aplicação nas sequências abrangidas.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com plano que disponibilize Relatórios.

1. Leia mediana, média, p90 e quantidade de sequências; mensagens diretas no telemóvel não devem ser atribuídas a um utilizador da aplicação.
2. A confirmação automática de um pedido para falar com a equipa não é uma resposta: a espera desse cliente só termina com a resposta seguinte da IA ou da equipa.

Resultado a conferir: Aparecem os tempos e a quantidade de sequências em que foi possível atribuir a primeira resposta à equipa na aplicação. Sem amostra, surge a indicação de ausência de respostas, em vez de um tempo zero inventado.

Primeira resposta da IA

Resume o tempo até à primeira resposta automática nas sequências abrangidas.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com plano que disponibilize Relatórios.

1. Interprete o valor juntamente com o período e a amostra; ausência de dados não significa tempo zero.

Resultado a conferir: Aparecem os tempos e a amostra da primeira resposta da IA nas sequências abrangidas pelo período. Avisos fora de horário, respostas da API e inquéritos não passam a contar como primeira resposta da IA.

Mediana, média e 90% até

São formas diferentes de resumir os tempos observados.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com plano que disponibilize Relatórios.

1. A mediana é o ponto central; a média agrega os tempos; p90 indica o limite que cobre 90% da amostra apresentada.

Resultado a conferir: Consegue distinguir o tempo central da amostra, a média dos tempos e o limite que cobre 90% das observações. Uma diferença entre estes valores pode mostrar respostas mais demoradas, sem prometer um prazo para o próximo atendimento.

Conversão atual do CRM

Compara as oportunidades numa etapa Ganho confirmada pela equipa com o conjunto atual do CRM; as etapas Ganho indicadas pela IA aparecem à parte, por confirmar.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com plano que disponibilize Relatórios.

1. É um estado atual, não uma taxa automaticamente limitada ao período das mensagens.

Resultado a conferir: O indicador apresenta a proporção de oportunidades atualmente ganhas e confirmadas pela equipa no conjunto atual do CRM, e indica quantas foram marcadas como ganhas pela IA sem confirmação. Selecionar outro período das mensagens não transforma este estado atual numa taxa histórica desse intervalo.

Valor ganho no CRM

Soma os valores das oportunidades atualmente ganhas e confirmadas pela equipa; o valor das indicadas como ganhas pela IA aparece à parte.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com plano que disponibilize Relatórios.

1. Não prova receita recebida, pagamento ou faturação do período.

Resultado a conferir: Aparece a soma dos valores associados às oportunidades atualmente em etapas Ganho confirmadas pela equipa. Uma etapa indicada pela IA só entra nesta soma depois de confirmada em Conversas ou definida no CRM. O valor comercial não é apresentado como dinheiro recebido nem como faturação emitida.

CSAT e taxa de resposta

Mostram a avaliação média e quantos inquéritos aceites pelo WhatsApp tiveram resposta; um envio recusado antes de chegar ao WhatsApp não conta.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com plano que disponibilize Relatórios.

1. Leia a nota de 1 a 5 e os números de respostas/envios; não generalize uma amostra pequena para todos os clientes.

Resultado a conferir: Aparecem a nota média das respostas de satisfação, a amostra e a taxa de resposta no âmbito indicado. Sem respostas suficientes, a ausência de avaliação deve ser lida como falta de dados, não como nota zero.

Exportar CSV de relatórios

Descarrega os dados indicados no âmbito do relatório.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador com plano que disponibilize Relatórios.

1. Confira o período e as legendas antes de utilizar o ficheiro numa comparação.

Resultado a conferir: O navegador descarrega um CSV identificado pelo intervalo do relatório, com os indicadores e os respetivos âmbitos. O ficheiro conserva a distinção entre métricas do período e estado atual do CRM.

Sem resposta há mais de uma hora

No bloco A precisar de atenção do Painel, conta os contactos cuja primeira mensagem ainda sem resposta, recebida nas últimas 24 horas, espera há pelo menos uma hora. A mensagem automática fora do horário, a confirmação automática de um pedido para falar com a equipa e os envios pela API não contam como resposta.

Quando está disponível: Todos os planos; qualquer membro ativo da empresa vê o Painel.

1. Abra a conversa a partir do nome e leia o contexto antes de responder; o indicador não é um compromisso de prazo de apoio.
2. Os contactos que já aparecem como pedido de atendimento humano não são repetidos nesta linha.

Resultado a conferir: O Painel mostra a quantidade e os atalhos das conversas que satisfazem o critério de espera apresentado. Abrir uma delas mostra o histórico para a equipa decidir o que fazer; o indicador não envia uma resposta.

A precisar de atenção

Bloco do Painel com o que precisa de uma pessoa agora, por ordem: pedidos de atendimento humano, conversas sem resposta há mais de 1 hora, IA em pausa ou suspensa, WhatsApp desligado ou com a sessão por terminar e contactos a retomar hoje.

Quando está disponível: Todos os planos; qualquer membro ativo da empresa vê o Painel.

1. Cada linha indica onde se resolve: os nomes abrem a conversa desse contacto e a ligação de cada linha (Abrir Conversas, Ver planos, Abrir Agente IA, Ligar o WhatsApp ou Abrir Ligação) abre a página certa.
2. Com a sessão do WhatsApp por terminar, a linha diz, como o aviso no topo da página, que a aplicação não envia mensagens, mas as recebidas podem continuar a ser guardadas; Abrir Ligação leva a Terminar sessão.

3. Os pedidos de atendimento humano aparecem primeiro, com a espera mais antiga. Os operadores não veem as ligações de gestão; a linha diz quem pode resolver.
4. Nada pendente só aparece depois de todas as fontes terem sido lidas; enquanto isso, o bloco diz A verificar o que está pendente…

Resultado a conferir: O bloco lista as situações pendentes com ligações para as resolver. Consultá-lo não responde a clientes, não envia emails e não altera a IA.

Respostas de IA incluídas no Painel

A barra mostra quantas respostas de IA do período atual já foram utilizadas, o limite do plano e a data em que o período termina.

Quando está disponível: Todos os planos; qualquer membro ativo da empresa vê o Painel.

1. A barra muda de cor ao aproximar-se do limite. O proprietário e os administradores têm a ligação Ver planos para consultar a oferta.

Resultado a conferir: Mostra o consumo sem cobranças adicionais automáticas. Ao atingir o limite, a IA pausa e o atendimento humano continua durante o período de acesso.

Contactos a retomar no Painel

Reúne próximos contactos que a equipa registou no CRM.

Quando está disponível: Todos os planos; qualquer membro ativo da empresa vê o Painel.

1. No bloco A precisar de atenção, a linha N contactos a retomar hoje lista os próximos contactos registados para o dia. Abra o contacto e execute o acompanhamento adequado; não são mensagens agendadas automaticamente.

Resultado a conferir: Aparecem os acompanhamentos registados para o dia de Lisboa, com a hora e a ligação à conversa. Abrir o atalho permite à equipa fazer o contacto; não envia mensagens nem programa um envio automático.

Com atividade

Conta contactos do CRM com atividade no período selecionado.

Quando está disponível: Todos os planos; qualquer membro ativo da empresa vê o Painel.

1. A frase Com atividade no período, no fim do bloco A precisar de atenção, indica quantos contactos do CRM tiveram atividade no período escolhido. Leia o período para não confundir contactos atuais com mensagens recebidas.

Resultado a conferir: O indicador apresenta a quantidade de contactos atuais do CRM com atividade no período escolhido. Não representa o número total de mensagens nem a contagem de cobranças.

Estado do agente e lista de preparação

Mostram se a configuração, o teste, a ativação e a ligação estão prontos para o atendimento.

Quando está disponível: Todos os planos; qualquer membro ativo da empresa vê o Painel. Abrir os passos de configuração do agente, da ligação e do plano está reservado ao proprietário ou administrador.

1. Abra cada requisito em falta e confirme o resultado; ligar o WhatsApp sozinho não ativa a IA.

Resultado a conferir: A lista identifica os requisitos concluídos e os que ainda faltam para o atendimento automático. Abrir um requisito leva ao percurso correspondente; a IA só responde se a configuração e a ativação forem válidas, a ligação estiver ativa e as restantes condições estiverem satisfeitas.

Referência · 17. Planos e pagamentos

Avaliação grátis

Dá três dias de utilização sem cartão, com a franquia de teste apresentada.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador para gerir a subscrição; cada pessoa autoriza o próprio pagamento no PayPal.

1. O prazo continua a decorrer com o navegador fechado e não reinicia por recarregar ou mudar de dispositivo.

Resultado a conferir: Ao iniciar uma avaliação elegível, ficam definidos o início, o fim de três dias e a franquia de teste indicada na aplicação. O prazo decorre também com o navegador fechado; voltar a entrar não o reinicia.

Escolher este plano / Plano escolhido

Define o plano que pretende consultar ou subscrever.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador para gerir a subscrição; cada pessoa autoriza o próprio pagamento no PayPal.

1. Ver planos abre a área de planos e pagamentos. Reveja as condições disponíveis; abrir essa área não altera uma subscrição existente.
2. Reveja preço, limites e periodicidade antes de avançar para PayPal.

Resultado a conferir: O cartão do plano fica assinalado como escolhido e os passos seguintes usam essa seleção. Esta escolha, por si só, não cobra nem ativa um período pago.

Continuar o período grátis

Regressa ao percurso permitido durante a avaliação válida.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador para gerir a subscrição; cada pessoa autoriza o próprio pagamento no PayPal.

1. Não autoriza pagamento e não prolonga o prazo original.

Resultado a conferir: A aplicação abre o percurso permitido pela avaliação que ainda está válida. O fim original mantém-se e nenhuma autorização PayPal é criada por este botão.

Subscrever com PayPal

Inicia o percurso de aprovação do plano selecionado.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador para gerir a subscrição; cada pessoa autoriza o próprio pagamento no PayPal.

1. Confira comerciante, total e recorrência no PayPal; só o pagamento verificado ativa o período pago.
2. Se os lugares ocupados (membros ativos e convites pendentes) excederem o plano escolhido, liberte primeiro os lugares a mais na lista «Lugares a mais», nesta página, desativando membros ou cancelando convites; só depois o pagamento pode começar.

Resultado a conferir: Abre-se a página atual de aprovação PayPal do plano selecionado quando as verificações permitem continuar. Só a sua autorização no PayPal e a confirmação de pagamento pelo sistema podem ativar o período pago; clicar no botão não prova pagamento.

Voltar do PayPal

Retoma a consulta do estado depois da aprovação ou cancelamento no fornecedor.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador para gerir a subscrição; cada pessoa autoriza o próprio pagamento no PayPal.

1. O regresso ao site, por si, não prova pagamento; a aplicação tem de verificar o resultado.
2. A página volta a verificar ao fim de cerca de 10, 30 e 60 segundos e depois de 2 em 2 minutos. Se o PayPal não confirmar em cerca de 90 segundos, aparece O PayPal ainda não confirmou a cobrança: Verificar novamente consulta já o PayPal e Voltar aos planos regressa aos cartões dos planos. Pode fechar a página; o acesso é disponibilizado quando o PayPal confirmar.

Resultado a conferir: A página de pagamento consulta o resultado da tentativa existente e apresenta o estado apurado. Um pagamento ainda por confirmar não dá acesso pago por causa do endereço de regresso; a avaliação válida mantém as suas condições próprias.

Reabrir página de pagamento

Permite retomar uma autorização de pagamento ainda válida.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador para gerir a subscrição; cada pessoa autoriza o próprio pagamento no PayPal.

1. A retoma deve usar o estado atual confirmado; não autorize outra subscrição para acelerar uma confirmação já existente.

Resultado a conferir: Quando a autorização pode ser retomada com segurança, abre-se a página PayPal correspondente. O controlo não serve para aprovar uma segunda subscrição quando o pagamento anterior ainda está por confirmar.

Pagamento por aprovar no PayPal

Em Plano e pagamentos e em Definições › Plano, a secção Subscrição PayPal mostra uma ligação de pagamento iniciada e ainda não aprovada, com a data de início.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador para gerir a subscrição; cada pessoa autoriza o próprio pagamento no PayPal.

1. Para concluir, use o botão de subscrição com o mesmo plano: é retomada a mesma ligação, sem criar uma segunda subscrição.
2. Para escolher outro plano, aguarde o instante indicado em A partir de … pode escolher outro plano.

3. Uma ligação que o PayPal já não tem, ou que nunca chegou a ter identificador, é descartada quando a aplicação a volta a verificar, a partir de cerca de 70 horas depois do início; depois disso pode subscrever de novo qualquer plano.

Resultado a conferir: A secção descreve o estado da ligação de pagamento. Uma ligação descartada não tem pagamentos registados e não dá acesso pago; uma ligação aprovada aguarda a primeira cobrança confirmada pelo PayPal.

Verificar pagamento

Pede nova verificação da subscrição existente no PayPal.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador para gerir a subscrição; cada pessoa autoriza o próprio pagamento no PayPal.

1. Aguarde o estado obtido; este controlo não é uma nova cobrança nem aprovação.

Resultado a conferir: O estado da subscrição existente é novamente consultado e a página apresenta a confirmação ou a pendência apurada. Não é iniciada uma nova aprovação nem uma nova cobrança por esta verificação.

Cancelar futuras cobranças

Interrompe as renovações futuras da subscrição pelo fluxo indicado.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador para gerir a subscrição; cada pessoa autoriza o próprio pagamento no PayPal.

1. Escolha Cancelar futuras cobranças e leia o diálogo: indica até quando mantém o acesso e as respostas de IA (hora de Lisboa). Confirme com Cancelar futuras cobranças ou escolha Manter a subscrição para não alterar nada.
2. Se o período pago já terminou e a renovação ainda não foi confirmada, o diálogo avisa que o acesso e as respostas de IA terminam de imediato.
3. Não equivale a reembolso nem a encerramento/apagamento da empresa. Se a aplicação não conseguir confirmar o cancelamento, também o pode fazer na sua conta PayPal, em Pagamentos automáticos.

Resultado a conferir: Depois de o cancelamento ser confirmado, aparece Cancelamento registado: não haverá novas cobranças. O acesso até ao fim do período já pago segue as condições apresentadas; os dados da empresa não são apagados e não é feito um reembolso por este botão.

Pagamentos confirmados / anteriores

Mostram os pagamentos Live registados da própria empresa, com paginação.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador para gerir a subscrição; cada pessoa autoriza o próprio pagamento no PayPal.

1. Consulte data, plano, valor e estado; a parte final do identificador ajuda a reconhecer o pagamento sem expor a referência completa.

Resultado a conferir: A lista mostra os pagamentos PayPal confirmados da própria empresa, com data, plano, valor, estado e apenas parte da referência. Carregar pagamentos anteriores acrescenta a página seguinte; a lista não emite faturas nem recibos fiscais.

Concluído, Reembolsado e Revertido

São estados de pagamentos observados, distintos do estado de um lançamento manual no Financeiro.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador para gerir a subscrição; cada pessoa autoriza o próprio pagamento no PayPal.

1. Leia o histórico do PayPal para esse pagamento; o histórico não é fatura nem recibo fiscal.

Resultado a conferir: Cada linha distingue um pagamento concluído de um valor reembolsado ou revertido conforme os registos verificados do PayPal. Ler ou filtrar este histórico não altera o pagamento.

Franquia e avisos 80% / 100%

Indicam o consumo das respostas de IA incluídas no período.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador para gerir a subscrição; cada pessoa autoriza o próprio pagamento no PayPal.

1. Uma resposta aceite conta uma vez mesmo dividida em duas mensagens. Não há cobrança automática extra; respostas humanas dependem do acesso válido.
2. No Painel, a barra Respostas de IA incluídas mostra quantas respostas deste período já foram utilizadas e a data em que o período termina; o proprietário e os administradores têm ali a ligação Ver planos.

Resultado a conferir: O contador apresenta o consumo de respostas aceites e o limite do período. Aos 80% e 100% surgem os avisos; ao esgotar a franquia, a IA deixa de ter respostas disponíveis nesse período, sem cobrança automática adicional. O atendimento humano continua sujeito ao acesso e à janela válidos.

Pedir alteração de plano

Abre o percurso indicado para rever o plano sem duplicar a subscrição existente.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador para gerir a subscrição; cada pessoa autoriza o próprio pagamento no PayPal.

1. Escolha Ver como alterar o plano para abrir o guia Plano e pagamentos na Ajuda. Se ainda precisar de intervenção, abra «Ainda preciso de contactar o apoio» e escolha um canal.
2. Confira as condições apresentadas e preserve o contrato atual até a mudança estar efetivamente confirmada.

Resultado a conferir: A Ajuda apresenta a orientação para alterar o plano sem duplicar a subscrição. Abrir a Ajuda ou contactar a equipa não muda imediatamente o plano nem autoriza uma segunda cobrança.

Referência · 18. API, webhooks e UTM

Webhooks / API pública / Ligações UTM

Separam notificações para outros sistemas, pedidos programáticos e atribuição de origem.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Abra o separador da tarefa; não confunda um webhook de saída com a ligação do WhatsApp.

Resultado a conferir: O conteúdo muda para o separador escolhido: destinos de eventos, documentação/tokens da API ou construção de ligações UTM. Trocar de separador não cria uma integração nem envia dados.

Novo webhook

Abre a configuração de um destino que recebe eventos do negócio.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Defina nome, URL pública HTTPS e eventos permitidos; guardar não certifica a segurança do sistema destinatário. Cada empresa pode ter no máximo 10 webhooks ativos.

Resultado a conferir: Abre-se o formulário para definir nome, URL e eventos. O destino só fica configurado depois de Guardar com sucesso, dentro das condições do plano e da função.

Nome e URL do webhook

Identificam o destino e o endereço a que os eventos são enviados.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Use um nome reconhecível e o endpoint HTTPS correto; não indique endereços internos ou que dependam de redirecionamento.
2. Os espaços antes e depois do nome e da URL são retirados ao guardar. Enter no formulário guarda, como o botão Guardar.

Resultado a conferir: Depois de Guardar, a lista identifica o webhook pelo nome e pelo destino HTTPS aprovado. Uma URL recusada não fica apta a receber eventos, e guardar não faz uma entrega de teste.

Eventos do webhook

Escolhem os acontecimentos que o destino deve receber.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Selecione apenas os necessários e confira os dados descritos na referência técnica.

Resultado a conferir: Depois de Guardar, o webhook passa a selecionar os eventos marcados entre os disponíveis. A seleção não gera retroativamente acontecimentos nem repete entregas antigas.

Mostrar / Ocultar segredo webhook

Alternam a visualização do segredo de assinatura para um gestor autorizado.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Mostre-o apenas para configurar a validação no seu servidor e volte a ocultar; não o envie a pessoas sem autorização.

Resultado a conferir: Mostrar revela o segredo no ecrã ao gestor autorizado; Ocultar retira-o da visualização. Nenhuma destas ações altera a chave usada nas entregas.

Copiar segredo webhook

Copia o segredo para configurar a verificação do destinatário.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Use-o apenas no servidor destinatário autorizado; não o exponha em código de navegador ou capturas.

Resultado a conferir: Quando a cópia é confirmada, o segredo fica na área de transferência para o configurar no destinatário autorizado. Se a cópia falhar, a aplicação indica a falha; copiar não renova a chave.

Renovar segredo webhook

Substitui a chave usada na assinatura das entregas seguintes.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Escolha Renovar e confirme no diálogo Renovar o segredo de «…»? com Renovar segredo; Manter o atual fecha sem alterar.
2. Prepare a alteração no destinatário: as entregas seguintes passam logo a usar o novo segredo.

Resultado a conferir: Depois da confirmação, fica um novo segredo ativo e as entregas seguintes usam-no imediatamente. O destinatário tem de ser atualizado; o segredo anterior deixa de validar as novas assinaturas.

Editar / Ativar / Desativar webhook

Altera a configuração ou se o destino recebe eventos futuros.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; editar ou ativar exige Business com acesso válido. Desativar uma integração existente permanece disponível depois de descer de plano ou de o acesso expirar.

1. Confira URL, eventos e acesso do plano antes de ativar. Cada empresa pode ter no máximo 10 webhooks ativos; para ativar outro, desative ou elimine um. Desligar não apaga cópias já entregues ao destino.

Resultado a conferir: Depois de Guardar ou confirmar a ação, a lista mostra a configuração e o estado atual. Ativar permite futuras entregas elegíveis; desativar interrompe-as, sem apagar cópias já recebidas. Editar/ativar exige Business válido; desativar continua disponível ao gestor após perda desse acesso.

Eliminar webhook

Remove a configuração do destino pelo fluxo indicado.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; a consulta e remoção de integrações existentes permanecem disponíveis após baixar ou terminar o plano Business.

1. Escolha o botão de eliminar do webhook e confirme no diálogo Eliminar o webhook «…»? com Eliminar webhook; Manter fecha sem alterar.
2. Confira o destino; não elimina os dados que um sistema externo já recebeu. Se as Últimas entregas estavam filtradas por esse webhook, a lista volta a mostrar todas.

Resultado a conferir: Depois da confirmação, a configuração deixa de constar na lista de destinos e não recebe novos eventos por esse registo. Os dados já entregues ao sistema externo não são apagados.

Últimas entregas webhook

Mostram o resultado das tentativas recentes indicadas pela aplicação.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; a consulta e remoção de integrações existentes permanecem disponíveis após baixar ou terminar o plano Business.

1. Aceite pelo destino significa uma resposta HTTP 2xx: o destino aceitou o pedido, mas isso não comprova a conclusão da operação no sistema externo. O código HTTP aparece quando está disponível.
2. Sem confirmação significa outro código HTTP ou ausência de resposta registada. O evento pode ter sido recebido ou processado; consulte os registos do destino antes de decidir repetir a operação. O histórico não apresenta texto técnico de erros que possa conter dados sensíveis.
3. São apresentadas até 50 entregas dos últimos 90 dias. Existe uma tentativa por evento, com limite de 5 segundos; não há reenvio automático. Só são aceites destinos HTTPS públicos na porta 443 e os redirecionamentos não são seguidos.

Resultado a conferir: A lista apresenta as tentativas recentes, com o estado observado da entrega. Uma resposta 2xx indica aceitação pelo destino; consultar o histórico não repete um evento nem comprova o processamento interno do destinatário.

Gerar token API

Cria uma credencial de acesso programático para a empresa.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Preencha o nome obrigatório para ativar Gerar. Aguarde enquanto aparece A gerar…; o formulário fica indisponível durante a criação.
2. Copie e guarde o valor em local seguro quando for mostrado; o valor completo só aparece na criação e continua visível, mesmo que mude de separador, até escolher Já guardei.
3. Se a lista de tokens não carregar, aparece Não foi possível carregar os tokens de API. com Tentar novamente; a falha não significa que não existam tokens.

Resultado a conferir: Depois da criação confirmada, aparece uma única vez o token completo e a lista passa a identificar a credencial. Guarde-o antes de fechar esta apresentação; a criação não faz pedidos à API por si só.

Revogar token API

Impede novos pedidos com o token selecionado.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; a revogação continua disponível depois de terminar ou baixar o plano Business.

1. Escolha Revogar e confirme no diálogo Revogar o token «…»? com Revogar token; Manter fecha sem alterar.
2. Confira a integração afetada; a revogação não desfaz pedidos que já tenham sido aceites.

Resultado a conferir: Depois da confirmação, a credencial aparece revogada e deixa de autorizar novos pedidos. Os pedidos já aceites não são anulados; as integrações que usavam esse token precisam de outra credencial válida.

Construir ligação UTM / Copiar

Prepara uma ligação com origem/campanha para atribuição de contactos.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na área de ligações UTM; esta ferramenta não exige o plano Business.

1. Preencha os parâmetros apresentados e confira o destino antes de copiar; não cria uma campanha agendada de mensagens.
2. A ligação só aparece quando os campos são válidos; caso contrário, a mensagem por baixo dos campos diz o que corrigir. A mensagem inicial não pode incluir a marca reservada às ligações de campanha.

Resultado a conferir: A ligação final wa.me inclui o número e a mensagem preparada com os parâmetros UTM. Copiar guarda essa ligação na área de transferência; a origem só pode ser registada quando o contacto efetivamente enviar a mensagem com a marca de origem.

Autenticação da API

Autoriza os pedidos pelo cabeçalho Bearer com o token da empresa.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Configure-o apenas no seu servidor e consulte a referência publicada no separador API; nunca publique o token.

Resultado a conferir: Um pedido com token válido, criador ainda autorizado e Business com acesso válido pode alcançar o recurso permitido. Um token ausente, revogado ou de criador sem as condições exigidas é recusado; configurar o cabeçalho não autoriza contornar essas condições.

Consultar contactos e mensagens pela API

Lê os recursos disponibilizados com paginação e filtros documentados.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Use o recurso correto, o limite e o cursor seguinte; respeite os nomes dos campos descritos na referência técnica.
2. GET /contacts e GET /messages devolvem 100 registos por página por omissão (máximo 200). numero filtra pelo número internacional nos dois recursos; em GET /contacts devolve esse contacto. Um numero vazio é recusado com invalid_phone e uma data since impossível com invalid_since.

Resultado a conferir: A API devolve os registos autorizados da empresa e o cursor da página seguinte, quando existe. Uma consulta não envia mensagens nem altera os contactos; next_cursor nulo indica o fim dessa travessia.

Enviar mensagem pela API

Pede um envio automático sujeito às regras de acesso, contacto e janela de 24 horas.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Use os campos número/texto conforme a referência; um resultado incerto não autoriza repetir cegamente o envio.
2. Envie POST /messages com JSON { numero, texto }; o texto tem limite de 16 000 caracteres. A resposta pode conter ok, accepted, historyRecorded e warning.
3. Limites: 120 pedidos/minuto por token; 20 envios por contacto em 10 minutos e 120 envios por empresa/minuto. Pedidos sem token válido têm limite de 30/minuto por endereço. Com 429, respeite Retry-After.
4. accepted: true confirma que a mensagem foi aceite para envio. historyRecorded: false com warning: history_pending significa que a mensagem foi aceite mas não ficou registada no histórico e não aparecerá mais tarde: não a reenvie. send_unconfirmed exige conferir a conversa no WhatsApp antes de repetir.

Resultado a conferir: Confira accepted para saber se o envio foi aceite e historyRecorded para verificar o registo no histórico. Se houver warning history_pending, a mensagem foi aceite, mas não ficou no histórico e não aparecerá depois. Não a reenvie. Com send_unconfirmed, a entrega permanece incerta: confira a conversa antes de repetir.

Paginação, cursor e since

Permitem percorrer e sincronizar conjuntos de contactos/mensagens.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Use o next_cursor recebido e os instantes/fusos do formato indicado; elimine repetições pelo identificador do registo na integração.

Resultado a conferir: cursor devolve a continuação indicada pela página anterior; since limita a consulta ao instante e posteriores. Para sincronizar contactos que mudam durante a leitura, preserve o maior updated_at e elimine repetições pelo id; um cursor não congela os dados de toda a empresa.

Erros e limites da API

Descrevem recusas, limites e resultados por confirmar com códigos estáveis.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Consulte a tabela de códigos, o Retry-After quando existir e a indicação sobre repetir antes de fazer outra chamada.
2. O limite por endereço para pedidos sem token válido é aproximado, contado em cada localização da Cloudflare; não o use como garantia de bloqueio exato.

Resultado a conferir: A resposta indica um code estável, o estado HTTP e a mensagem. O tratamento seguinte depende do código: corrigir dados, regularizar acesso, aguardar Retry-After ou conferir um envio incerto; nem todos os erros permitem repetir automaticamente.

Assinatura e deduplicação do webhook

Permitem ao destinatário validar a origem e ignorar eventos já tratados.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Siga os exemplos oficiais do próprio produto para o corpo exato, assinatura, timestamp e identificador; não execute um evento não verificado.
2. O pedido usa POST e envia JSON com o cabeçalho Content-Type. O evento consta de X-ContactoIA-Event. A assinatura usa sha256=<hex> em X-ContactoIA-Signature. Os nomes anteriores mantêm valores idênticos: X-AtendeZap-Event e X-AtendeZap-Signature.

3. O cabeçalho User-Agent, com o valor ContactoIA-Webhooks/1.0 seguido do endereço da Ajuda, identifica o remetente nos seus registos, mas não autentica o pedido: valide sempre a assinatura.
4. Nas novas integrações, prefira os cabeçalhos ContactoIA; use o nome anterior apenas se o novo estiver ausente. Rejeite assinaturas que discordem entre os dois nomes: uma assinatura nova vazia ou inválida não permite recorrer à antiga. Os cabeçalhos de evento presentes devem coincidir entre si e com event no corpo validado.
5. O corpo contém id, event, company_id, data e timestamp. Verifique o HMAC-SHA256 do corpo exato antes de converter JSON, compare em tempo constante, rejeite timestamps demasiado antigos e ignore ids já tratados.

Resultado a conferir: O destinatário pode aceitar apenas um corpo cuja assinatura HMAC corresponda ao segredo, rejeitar instantes antigos e ignorar ids já tratados. Um pedido sem validação não deve executar a ação de negócio, e validar a assinatura não dispensa a deduplicação.

Nome do token API

Identifica a integração para a qual a credencial será criada.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Este campo é obrigatório. Escolha um nome reconhecível, como Integração CRM, antes de selecionar Gerar.

Resultado a conferir: O nome introduzido identifica a credencial depois de Gerar com sucesso, permitindo reconhecer a integração na lista. Alterar o texto no campo, sem gerar, não cria um token.

Copiar token / Já guardei

Permitem copiar o valor recém-criado e retirá-lo da visualização.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Guarde primeiro o token num local seguro. O valor continua visível, mesmo que mude de separador nas Integrações, até escolher Já guardei; Já guardei oculta o valor no ecrã e não revoga a credencial.

Resultado a conferir: Copiar transfere o token recém-criado para a área de transferência quando a operação é confirmada. Já guardei oculta o valor completo do ecrã; a credencial permanece ativa até ser revogada.

Número de WhatsApp na ligação UTM

É o destino do WhatsApp a que a ligação construída deve conduzir.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na área de ligações UTM; esta ferramenta não exige o plano Business.

1. Escolha o indicativo e confira que o número é do seu negócio.

Resultado a conferir: Com um número válido, a ligação construída aponta para esse destino internacional. Um número inválido impede a produção de uma ligação utilizável; preencher o campo não muda o número WhatsApp ligado à empresa.

Mensagem inicial da ligação UTM

É o texto que a ligação prepara no WhatsApp do visitante.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na área de ligações UTM; esta ferramenta não exige o plano Business.

1. Reveja o texto que o visitante verá antes de o enviar; construir a ligação não envia a mensagem.

Resultado a conferir: A ligação preparada abre o WhatsApp do visitante com esse texto e a marca UTM. O visitante decide se o envia; editar esta mensagem não envia nada automaticamente.

Origem (utm_source)

Identifica a origem da ligação, como o canal ou site onde a publicou.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na área de ligações UTM; esta ferramenta não exige o plano Business.

1. Use um nome consistente para conseguir comparar contactos da mesma origem. A origem é obrigatória e não pode conter /; use, por exemplo, um hífen.
2. Nenhum campo UTM pode conter parênteses retos de fecho nem quebras de linha, e cada um tem no máximo 100 caracteres. Enquanto houver um erro, a ligação não aparece.

Resultado a conferir: O valor passa a integrar a origem da ligação construída. Quando a primeira mensagem com a marca é recebida e atribuída, esse valor pode identificar o canal de origem do contacto.

Meio (utm_medium)

Descreve o meio de divulgação, como rede social ou email.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na área de ligações UTM; esta ferramenta não exige o plano Business.

1. Mantenha uma convenção comum às suas ligações para não dividir a mesma origem em nomes diferentes. O meio é opcional e não pode conter /.

Resultado a conferir: O valor passa a integrar o meio da ligação construída e permite distinguir formas de divulgação nos contactos atribuídos. A aplicação não publica a ligação num canal por preencher este campo.

Campanha (utm_campaign)

Identifica a campanha comercial à qual atribui aquela ligação.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na área de ligações UTM; esta ferramenta não exige o plano Business.

1. Escolha um nome claro e confira a ligação final antes de a distribuir. A campanha é opcional e pode conter /.

Resultado a conferir: O valor passa a identificar a campanha na ligação construída e nos contactos cuja origem é capturada. Não cria uma campanha de envio nem agenda mensagens.

Filtrar entregas por webhook

Restringe o histórico ao destino selecionado quando existe mais de um.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; a consulta e remoção de integrações existentes permanecem disponíveis após baixar ou terminar o plano Business.

1. Escolha o destino ou Todos; o filtro não repete as entregas.

Resultado a conferir: O histórico mostra as entregas do destino selecionado ou de todos, conforme a escolha. O filtro altera a consulta e não reenvia nem elimina entregas.

Erro API unauthorized

HTTP 401: Token em falta, inválido ou revogado, ou criado por quem já não é proprietário ou administrador ativo.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Não. Use um token válido.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: O pedido é recusado com HTTP 401. Corrija a credencial e confirme que o seu criador mantém as condições de acesso antes de voltar a chamar; repetir o mesmo token inválido não resolve a recusa.

Erro API plan_required

HTTP 403: A empresa não tem o plano Business com acesso válido.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Não, até regularizar a subscrição.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: O pedido é recusado com HTTP 403 por falta do plano Business válido. Regularize o acesso antes de repetir; o token não ultrapassa as condições do plano.

Erro API access_unverified

HTTP 403: Acesso ao plano expirado, suspenso ou impossível de confirmar.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Só depois de confirmar a subscrição; se for uma falha temporária, dentro de momentos.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: O pedido é recusado com HTTP 403 porque o acesso não está confirmado. Confira a subscrição; se a causa for temporária, volte a consultar dentro de momentos, sem interpretar a recusa como autorização de envio.

Erro API access_expired

HTTP 403: O acesso expirou durante a preparação do envio.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Não, até regularizar a subscrição.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: O envio é recusado com HTTP 403 porque o acesso expirou durante a preparação. Regularize a subscrição antes de repetir a operação.

Erro API invalid_request

HTTP 400: Corpo JSON sem os campos numero e texto.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Não. Corrija o pedido.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: O pedido é recusado com HTTP 400. Envie um corpo JSON válido com numero e texto antes de fazer nova tentativa; a recusa não é uma mensagem aceite.

Erro API invalid_text

HTTP 400: Texto vazio ou com mais de 16 000 caracteres.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Não. Corrija o pedido.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: O pedido é recusado com HTTP 400. Corrija o texto vazio ou acima do limite documentado e só depois volte a enviar o pedido.

Erro API invalid_phone

HTTP 400: Número sem indicativo do país ou inválido.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Não. Corrija o pedido.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: O pedido é recusado com HTTP 400. Corrija o telefone internacional com o indicativo e formato documentados antes de repetir.

Erro API invalid_limit

HTTP 400: limit fora do intervalo 1-200.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Não. Corrija o pedido.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: A consulta é recusada com HTTP 400. Corrija limit para o intervalo permitido e repita a leitura; o parâmetro não altera dados da empresa.

Erro API invalid_since

HTTP 400: since não é uma data ISO 8601 com fuso horário.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Não. Corrija o pedido.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: A consulta é recusada com HTTP 400. Use uma data ISO 8601 com fuso horário e codifique corretamente o sinal + no endereço antes de repetir.

Erro API invalid_cursor

HTTP 400: cursor diferente do next_cursor devolvido.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Não. Corrija o pedido.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: A consulta é recusada com HTTP 400. Reutilize o next_cursor devolvido pela resposta anterior, sem o inventar nem o alterar; se necessário, reinicie a leitura pelo recurso documentado.

Erro API unknown_resource

HTTP 400: resource diferente de contacts ou messages.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Não. Corrija o pedido.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: O pedido é recusado com HTTP 400. Escolha contacts ou messages conforme a operação pretendida antes de repetir.

Erro API resource_conflict

HTTP 400: O caminho e o parâmetro resource indicam recursos diferentes.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Não. Corrija o pedido.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: O pedido é recusado com HTTP 400. Faça coincidir o recurso do caminho com o parâmetro resource, ou use apenas uma das formas documentadas.

Erro API not_found

HTTP 404: Caminho desconhecido.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Não. Corrija o pedido.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: O pedido recebe HTTP 404 por um caminho desconhecido. Corrija o endereço base e o caminho documentado antes da nova chamada.

Erro API method_not_allowed

HTTP 405: Método não suportado; veja o cabeçalho Allow.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Não. Corrija o pedido.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: O pedido recebe HTTP 405. O cabeçalho Allow indica os métodos suportados nesse recurso; use o método documentado antes de repetir.

Erro API whatsapp_disconnected

HTTP 409: O WhatsApp da empresa não está ligado.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Depois de voltar a ligar o WhatsApp.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: O envio é recusado com HTTP 409. Um gestor deve confirmar a ligação WhatsApp da empresa antes de voltar a tentar, sem reemparelhar uma sessão que já esteja operacional.

Erro API recipient_paused

HTTP 409: Contacto pausado, em atendimento humano ou com uma mensagem por confirmar.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Não. Responda pela caixa de entrada.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: O envio automático é recusado com HTTP 409 devido à pausa, atendimento humano ou pendência do contacto. A equipa deve tratar a conversa pela aplicação; repetir pela API não contorna essa proteção.

Erro API recipient_check_failed

HTTP 409: Há uma mensagem enviada no WhatsApp por confirmar para este contacto; o envio fica suspenso até a equipa verificar a conversa.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Só depois de a equipa verificar a conversa.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: O envio é recusado com HTTP 409 enquanto existe uma mensagem por confirmar para o contacto. A equipa deve conferir a conversa antes de decidir qualquer nova tentativa.

Erro API outside_reply_window

HTTP 422: O contacto não enviou mensagens nas últimas 24 horas.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Só depois de o contacto voltar a escrever.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: O envio é recusado com HTTP 422 por falta de uma mensagem do contacto nas últimas 24 horas. Só uma nova mensagem do próprio contacto pode voltar a satisfazer essa janela automática.

Erro API rate_limited

HTTP 429: Limite de pedidos ou de envios atingido.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Sim, depois do tempo indicado em Retry-After.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.
3. O limite de pedidos sem token válido é aproximado e contado por endereço em cada localização da Cloudflare: numa rajada, alguns pedidos acima do limite podem ainda receber 401 antes do 429.

Resultado a conferir: O pedido é recusado com HTTP 429 e o cabeçalho Retry-After indica a espera. Aguarde o tempo indicado e reduza o ritmo de chamadas antes de repetir.

Erro API send_unconfirmed

HTTP 502: O fornecedor não confirmou o envio; a mensagem pode ter sido entregue.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Não repita sem confirmar a conversa no WhatsApp.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: A resposta é HTTP 502 e a entrega continua incerta: a mensagem pode ter sido recebida. Confira a conversa no WhatsApp antes de decidir repetir; um reenvio cego pode duplicá-la.

Erro API temporarily_unavailable

HTTP 503: Serviço temporariamente indisponível. Nada foi enviado.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Sim, dentro de momentos.
2. Leia o campo code para identificar o erro estável. O campo error apresenta a explicação em português. Não repita um envio de resultado incerto.

Resultado a conferir: O pedido recebe HTTP 503 e nada foi enviado nessa tentativa. Pode voltar a tentar dentro de momentos, respeitando os limites documentados.

Evento Mensagem recebida

Mensagem do cliente recebida no WhatsApp e processada pela aplicação. tipo tem um dos valores técnicos texto, audio, imagem, video, documento, sticker (autocolante), localizacao, contacto ou outro (encomenda ou produto do catálogo, sondagem, convite para grupo ou evento). O evento é produzido na primeira tentativa de processamento e entregue numa única tentativa: algumas mensagens podem não gerar este evento. Para reconciliar, consulte GET /messages.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Selecione Mensagem recebida no webhook que deve receber este evento.
2. Identificador técnico: message.received. Campos do objeto data: { "numero": "351912345678", "contato_nome": "Maria", "texto": "Olá", "tipo": "texto", "message_id": "<id da mensagem>" }
3. Valide a assinatura e deduplique pelo id do evento antes de executar ações no sistema destinatário.

Resultado a conferir: Um destino ativo subscrito para este evento pode receber os dados da mensagem de cliente recebida, com número, nome disponível, texto/tipo e identificador. O destinatário valida a assinatura e deduplica o evento antes de o tratar.

Evento Mensagem enviada

Cada mensagem enviada pela aplicação e aceite pelo WhatsApp. origem: ia (resposta automática), humano (equipa na aplicação), api (API pública) ou sistema (confirmações e inquéritos). As respostas escritas diretamente no telemóvel não geram este evento.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Selecione Mensagem enviada no webhook que deve receber este evento.
2. Identificador técnico: message.sent. Campos do objeto data: { "numero": "351912345678", "texto": "Olá! Em que posso ajudar?", "origem": "ia", "whatsapp_message_id": "<id do WhatsApp>" }
3. Valide a assinatura e deduplique pelo id do evento antes de executar ações no sistema destinatário.

Resultado a conferir: Um destino ativo subscrito pode receber o evento de uma mensagem aceite pela aplicação, com a origem indicada. Respostas escritas diretamente no telemóvel não geram este evento; o destinatário não as deve deduzir da ausência de notificação.

Evento Contacto criado

Contacto novo no CRM. origem: whatsapp (primeira mensagem recebida) ou manual (criado na aplicação). As importações em lote não geram eventos.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Selecione Contacto criado no webhook que deve receber este evento.
2. Identificador técnico: lead.created. Campos do objeto data: { "numero": "351912345678", "nome": "Maria", "etapa": "Conversas", "origem": "whatsapp" }
3. Valide a assinatura e deduplique pelo id do evento antes de executar ações no sistema destinatário.

Resultado a conferir: Um destino ativo subscrito pode receber os dados do novo contacto criado pelo WhatsApp ou manualmente. Importações em lote não passam a gerar este evento para cada linha.

Evento Venda ganha

O contacto passou para uma etapa do tipo Ganho. origem: utilizador (equipa no CRM) ou ia (etapa indicada pela IA a partir da conversa). confirmado: true quando a equipa definiu ou confirmou a etapa; false quando a IA a indicou e ainda não foi confirmada, por isso não deve ser tratada como venda concluída. Quando a equipa confirma uma etapa indicada pela IA, o evento é enviado de novo, com outro id, origem utilizador e confirmado: true: trate-o como a confirmação do anterior com o mesmo numero e etapa, para não contar a mesma venda duas vezes. valor é o valor registado no contacto, em euros.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Selecione Venda ganha no webhook que deve receber este evento.
2. Identificador técnico: lead.won. Campos do objeto data: { "numero": "351912345678", "nome": "Maria", "etapa": "Ganho", "valor": 180, "origem": "utilizador", "confirmado": true }
3. Valide a assinatura e deduplique pelo id do evento antes de executar ações no sistema destinatário.

Resultado a conferir: Um destino ativo subscrito pode receber a passagem do contacto para uma etapa Ganho, com o valor comercial e a origem indicados. O evento não comprova pagamento nem emissão de fatura.

Evento Oportunidade perdida

O contacto passou para uma etapa do tipo Perda. Mesmos campos de lead.won; a confirmação pela equipa de uma Perda indicada pela IA também volta a enviar o evento, com confirmado: true.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Selecione Oportunidade perdida no webhook que deve receber este evento.
2. Identificador técnico: lead.lost. Campos do objeto data: { "numero": "351912345678", "nome": "Maria", "etapa": "Perda", "valor": 0, "origem": "ia", "confirmado": false }
3. Valide a assinatura e deduplique pelo id do evento antes de executar ações no sistema destinatário.

Resultado a conferir: Um destino ativo subscrito pode receber a passagem para uma etapa Perda com os campos documentados. O evento não apaga a conversa nem cancela um pagamento externo.

Evento Inquérito de satisfação respondido

O cliente respondeu ao inquérito de satisfação. nota de 1 a 5; comentario pode ser null.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. Selecione Inquérito de satisfação respondido no webhook que deve receber este evento.
2. Identificador técnico: csat.responded. Campos do objeto data: { "numero": "351912345678", "contato_nome": "Maria", "nota": 5, "comentario": "Muito bom" }
3. Valide a assinatura e deduplique pelo id do evento antes de executar ações no sistema destinatário.

Resultado a conferir: Um destino ativo subscrito pode receber a nota de 1 a 5 e o comentário disponível da resposta ao inquérito. Um comentário ausente pode ser nulo; o evento não deve ser contado duas vezes pelo mesmo id.

Campos devolvidos pela API de contactos

GET /contacts devolve registos de contactos por ordem de atualização mais recente, com os nomes técnicos seguintes.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. id identifica o registo. numero é o telefone internacional. nome é o nome guardado. status e stage_id identificam a etapa atual. tags são as etiquetas. valor é o valor comercial em euros.
2. origem regista de onde veio o contacto. utm_source, utm_medium e utm_campaign registam atribuição quando existe. ultima_em é a data da última atividade guardada. updated_at é a atualização usada na paginação.
3. Campos sem informação podem aparecer vazios ou nulos. Estes dados pertencem à sua empresa e devem ser tratados pelo sistema destinatário segundo as permissões aplicáveis.
4. A resposta data contém os registos; next_cursor permite continuar. O limite por omissão é 200 e pode escolher limit entre 1 e 200.

Resultado a conferir: A resposta de GET /contacts contém os campos de contacto enumerados na documentação, dentro da própria empresa, por atualização mais recente. Use id para reconhecer o registo e updated_at para apoiar a sincronização, sem presumir uma fotografia imutável de toda a lista.

Campos devolvidos pela API de mensagens

GET /messages devolve histórico autorizado da empresa por ordem da mensagem mais recente.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador; criar/ativar integrações exige Business com acesso válido.

1. id identifica a mensagem. numero identifica o contacto. direcao distingue entrada e saída. autor identifica a categoria de autor registada. texto é o conteúdo guardado. created_at é a data e hora da mensagem.
2. O filtro numero é opcional e deve incluir indicativo. Num parâmetro de URL, codifique + como %2B. O limite por omissão é 100 e limit pode variar entre 1 e 200.
3. Use next_cursor para continuar a lista e interprete as datas com o fuso indicado. Uma mensagem no histórico não comprova leitura pelo destinatário.

Resultado a conferir: A resposta de GET /messages contém os campos de histórico documentados, do mais recente para o mais antigo no âmbito autorizado. Consultar estes dados não atribui uma resposta humana, não envia uma mensagem e não devolve credenciais de integrações.

Campos do pedido webhook

O envelope identifica o evento e data reúne apenas os campos próprios do tipo de acontecimento enviado. Os nomes técnicos mantêm-se iguais para integrar sem ambiguidade.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador para consultar a referência; o envio de webhooks ativos exige Business com acesso válido.

1. id é o identificador do evento para ignorar repetições. event é o tipo técnico do acontecimento. company_id identifica a empresa do evento. timestamp indica quando foi produzido. data é o objeto com os detalhes documentados para esse tipo.
2. numero é a identidade internacional do contacto. nome é o nome do contacto no CRM. contato_nome é o nome disponível na conversa, normalmente o nome de perfil do WhatsApp escolhido pelo próprio cliente. Ambos podem ser nulos. texto é o conteúdo da mensagem ou comentário correspondente, sem representar uma ordem de execução para o seu servidor.
3. tipo identifica a categoria da mensagem recebida com um dos valores técnicos texto, audio, imagem, video, documento, sticker (autocolante), localizacao, contacto ou outro (encomenda ou produto do catálogo, sondagem, convite para grupo ou evento). O campo não implica que o conteúdo de todos esses formatos seja interpretado pelo agente.
4. message_id identifica a mensagem recebida e whatsapp_message_id a mensagem enviada e aceite. Use o id do evento para deduplicar o pedido webhook; não deduza a leitura do destinatário a partir destes identificadores.
5. origem depende do evento: em message.sent, ia é resposta automática, humano é equipa na aplicação, api é envio pela API e sistema são confirmações/inquéritos; respostas escritas diretamente no telemóvel não geram esse evento.
6. Em lead.created, origem é whatsapp ou manual; importações em lote não geram eventos. Em lead.won/lead.lost, origem distingue utilizador e ia, e confirmado indica se a equipa definiu ou confirmou a etapa (false: indicada pela IA, por confirmar); a confirmação volta a enviar o evento com confirmado: true, que deve ser tratado como a mesma oportunidade (numero e etapa). etapa é o nome da etapa do CRM e valor é o valor comercial registado em euros, sem provar recebimento.
7. Em csat.responded, nota vai de 1 a 5 e comentario pode ser nulo. Trate os dados do contacto apenas para a finalidade autorizada e proteja-os no sistema destinatário.

Resultado a conferir: O destinatário consegue interpretar o envelope e os campos específicos do evento sem confundir origem, estado comercial ou entrega técnica com pagamento ou leitura.

Cuidados: Não confie no corpo antes de validar a assinatura, antiguidade e id do evento. Cópias já entregues ao seu sistema precisam de gestão de conservação e apagamento nesse sistema.

Referência · 19. Horário de atendimento

Ativo no horário de atendimento

Define se o horário de atendimento está em vigor para as respostas automáticas.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na configuração da empresa.

1. Quando ativada, confira dias, horas e mensagem antes de Guardar.

Resultado a conferir: Depois de Guardar, a regra fica ativa ou inativa conforme a escolha. Quando está ativa, fora do horário a IA não responde às perguntas: envia apenas a mensagem fora do horário, que não se repete ao mesmo contacto enquanto for a última mensagem enviada nas 6 horas anteriores. Quando está desativada, a IA pode responder a qualquer hora, sujeita às restantes condições de envio.

Fuso horário de atendimento

Determina como os dias e horas do atendimento são interpretados.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na configuração da empresa.

1. Escolha o fuso do negócio, incluindo ilhas quando aplicável; não o confunda com uma mudança da hora do dispositivo.

Resultado a conferir: Depois de Guardar, a verificação do horário interpreta os dias e as horas no fuso escolhido. Esta configuração não muda a hora do telemóvel nem o fuso fixo de Lisboa das marcações.

Dia aberto / Fechado

Define se o atendimento está disponível em cada dia da semana.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na configuração da empresa.

1. Ative o dia e indique abertura/fecho, ou deixe-o fechado.

Resultado a conferir: Depois de Guardar, o dia fica com o intervalo configurado ou como fechado para a regra de atendimento. O campo não cria uma marcação Google nem define, sozinho, os horários de todos os serviços.

Abertura e Fecho do atendimento

Definem o intervalo diário do horário de atendimento.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na configuração da empresa.

1. Indique a hora de abertura e a de fecho e use Guardar. Uma hora de fecho anterior à de abertura significa que o atendimento continua depois da meia-noite, até essa hora do dia seguinte. Horas iguais deixam o dia fechado.

Resultado a conferir: Depois de Guardar, o intervalo é usado para decidir se o negócio está dentro do horário naquele dia.

Mensagem fora do horário

É a resposta automática utilizada quando a regra está ativa e o negócio está fora do horário.

Quando está disponível: Proprietário ou administrador na configuração da empresa.

1. Escreva informação verdadeira; não prometa disponibilidade ou prazo humano que não consiga cumprir.
2. O campo é obrigatório: Guardar com o campo vazio é recusado. Enquanto não houver uma mensagem guardada, o campo mostra um texto sugerido, que passa a ser a mensagem enviada se guardar sem o alterar; reveja-o antes de Guardar.

Resultado a conferir: Depois de Guardar, o texto fica disponível como resposta automática da regra fora de horário quando as condições de envio o permitem. Escrevê-lo não envia uma mensagem imediatamente nem cria uma notificação humana.

Referência · 20. Exportação, apagamento e encerramento

Exportar dados da empresa

Descarrega o conjunto de dados e metadados seguros abrangido pela exportação.

Quando está disponível: A exportação e o apagamento RGPD exigem gestão; pedido de encerramento definitivo reservado ao proprietário.

1. Confira a empresa e o âmbito do ficheiro JSON; guarde-o em local seguro. Exportar não encerra ou apaga dados.
2. O nome do ficheiro inclui a data de Lisboa: exportacao-dados-AAAA-MM-DD.json na exportação normal e exportacao-encerramento-AAAA-MM-DD.json na exportação final de uma empresa encerrada.

Resultado a conferir: O navegador descarrega o JSON com os conjuntos e os metadados seguros abrangidos pela exportação. Confira as contagens e guarde o ficheiro de forma reservada; nenhuma conta é encerrada e nenhum dado é apagado ao exportar.

Apagar os dados do contacto (RGPD)

Abre o apagamento dos dados operacionais do número indicado, incluindo conversa, CRM, notas, histórico, pausas, pedidos humanos e inquéritos. É distinto de eliminar apenas a ficha do CRM.

Quando está disponível: A exportação e o apagamento RGPD exigem gestão; pedido de encerramento definitivo reservado ao proprietário.

1. Confira a pessoa e leia a confirmação antes de apagar. Se houver trabalho em curso, nada é apagado e não fica um pedido agendado: volte a tentar dentro de 15 minutos.

Resultado a conferir: Depois de confirmar e receber sucesso, são apagados ou anonimizados os dados abrangidos daquele número na aplicação. Se houver trabalho em curso, nada é apagado e é necessário voltar a tentar no prazo indicado; não fica um apagamento agendado. Eventos Google e cópias já entregues a outros sistemas exigem tratamento próprio.

Cuidados: Não pode ser anulado. Eventos já criados no Google e cópias entregues pela API ou por webhooks a outros sistemas não são alterados. A conversa continua no WhatsApp da empresa, no telemóvel, e tem de ser apagada aí. As cópias de segurança não são editadas: expiram segundo os prazos indicados na Política de Privacidade e, se uma for restaurada, o apagamento tem de ser reaplicado. Os ficheiros já exportados não são alterados. Se houver trabalho em curso, nada é apagado: volte a tentar dentro de 15 minutos.

Telefone do contacto no apagamento

Identifica o número internacional exato a apagar, inclusive fora da lista do CRM.

Quando está disponível: A exportação e o apagamento RGPD exigem gestão; pedido de encerramento definitivo reservado ao proprietário.

1. Escolha o indicativo e confira os algarismos para evitar abranger outra pessoa.

Resultado a conferir: O diálogo seguinte identifica o número internacional que será abrangido. Introduzir o telefone ainda não apaga os dados; a confirmação deve corresponder exatamente à pessoa cujo pedido está a tratar.

Apagar dados / Cancelar no diálogo RGPD

Confirma ou abandona o pedido de apagamento daquele contacto.

Quando está disponível: A exportação e o apagamento RGPD exigem gestão; pedido de encerramento definitivo reservado ao proprietário.

1. Só confirme depois de verificar o número e o âmbito; Cancelar não executa o apagamento.
2. Se houver trabalho em curso, nada é apagado e o apagamento não fica agendado: volte a tentar dentro de 15 minutos.
3. As marcações e os lançamentos ligados mantêm-se sem o nome e número. Nomes escritos manualmente noutros lançamentos não são alterados; reveja-os separadamente.

Resultado a conferir: Apagar dados executa o pedido do número mostrado e apresenta a confirmação ou a recusa; Cancelar fecha o diálogo sem apagar. Após sucesso, a conversa e os dados abrangidos deixam de estar disponíveis na aplicação; uma nova mensagem posterior pode criar um contacto novo.

Preparar pedido de encerramento

Abre a decisão de encerramento definitivo da empresa para o proprietário.

Quando está disponível: A exportação e o apagamento RGPD exigem gestão; pedido de encerramento definitivo reservado ao proprietário.

1. Leia o âmbito e mantenha distinta a decisão de cancelar renovações no PayPal.

Resultado a conferir: Expande-se o formulário com o nome da empresa e a confirmação explícita do proprietário. Ainda não é registado um pedido, cancelada uma subscrição ou interrompido o serviço.

Nome da empresa para confirmar

Exige que o proprietário confirme qual a empresa a encerrar.

Quando está disponível: A exportação e o apagamento RGPD exigem gestão; pedido de encerramento definitivo reservado ao proprietário.

1. Escreva o nome exato mostrado; não utilize uma designação de outra empresa.

Resultado a conferir: Quando o nome corresponde ao apresentado e a confirmação é assinalada, o formulário pode permitir registar o pedido. Um nome de outra empresa não autoriza o encerramento.

Registar pedido de encerramento

Guarda a intenção explícita do proprietário para análise e procedimento assistido.

Quando está disponível: A exportação e o apagamento RGPD exigem gestão; pedido de encerramento definitivo reservado ao proprietário.

1. Assinale a confirmação e submeta apenas se pretender o encerramento definitivo; o registo inicial não fecha o serviço imediatamente.

Resultado a conferir: Após confirmação do registo, aparece Pedido registado e a data, aguardando análise. Enquanto o pedido aguarda análise, o serviço e as condições de cobrança mantêm-se. Quando o encerramento assistido começa, as operações da empresa são interrompidas, antes da confirmação final. Para parar já as futuras cobranças, use Cancelar futuras cobranças na gestão da subscrição. O prazo de 30 dias para exportar só começa com o encerramento confirmado.

Atualizar estado do encerramento

Consulta o resultado atual, incluindo após uma resposta de rede incerta.

Quando está disponível: A exportação e o apagamento RGPD exigem gestão; pedido de encerramento definitivo reservado ao proprietário.

1. Verifique o estado antes de repetir o pedido; o estado Pedido registado não significa Encerramento definitivo.

Resultado a conferir: A página mostra a fase guardada: pedido registado, operações interrompidas, encerramento confirmado ou dados operacionais eliminados. Esta consulta permite esclarecer uma resposta de rede perdida; não cria uma nova intenção.

Prazo de exportação após encerramento

Prevê 30 dias depois do encerramento definitivo, sem prolongar o acesso pago.

Quando está disponível: A exportação e o apagamento RGPD exigem gestão; pedido de encerramento definitivo reservado ao proprietário.

1. Confirme o instante e o âmbito do processo; provas contratuais/fiscais e backups têm tratamento próprio.

Resultado a conferir: Após o encerramento definitivo confirmado, a área limitada apresenta o prazo de 30 dias para exportar os dados operacionais. Não prolonga a avaliação nem o acesso pago; provas contratuais/fiscais e backups seguem o tratamento separado indicado.

Referência · 21. Documentos e aceitação

Antes de continuar / Aceitar e continuar

Pede uma decisão explícita sobre a versão dos documentos mostrados.

Quando está disponível: Consulta pública dos textos; comprovativos apenas da conta/empresa autorizada.

1. Leia os documentos e aceite apenas se concordar e tiver poderes para a empresa; consultar comprovativos não substitui essa aceitação.

Resultado a conferir: Depois de uma aceitação válida e confirmada, fica registada a decisão sobre essa versão no contexto da conta/empresa e abre-se o próximo percurso autorizado. Assinalar a caixa sem confirmar não conclui a aceitação.

Termos, Privacidade, DPA e Reembolso

Explicam condições do serviço, tratamento dos dados e condições de cancelamento/reembolso.

Quando está disponível: Consulta pública dos textos; comprovativos apenas da conta/empresa autorizada.

1. Abra o documento correspondente; a ajuda não substitui o texto jurídico aplicável.

Resultado a conferir: Abre-se a página do documento escolhido, com o conteúdo e as referências aplicáveis. Ler ou descarregar o documento não regista, por si só, uma nova aceitação.

Aviso de cookies

Informa sobre o armazenamento no navegador quando abre uma página pública do site.

Quando está disponível: Páginas públicas do site, antes de fechar o aviso no separador em uso.

1. O aviso aparece numa barra no topo das páginas públicas, antes do conteúdo, sem tapar botões. Escolha «Continuar com os essenciais» para o fechar neste separador. Pode ler os detalhes a partir da ligação «Ver política».

Resultado a conferir: O separador guarda a indicação de fecho até terminar a visita.

Documentos legais aceites

Mostra as aceitações disponíveis para a identidade e empresa autorizadas.

Quando está disponível: Consulta pública dos textos; comprovativos apenas da conta/empresa autorizada.

1. Confira data, contexto e se a versão é atual ou histórica antes de descarregar o comprovativo.

Resultado a conferir: A lista apresenta os comprovativos autorizados para a identidade e o contexto da empresa, distinguindo as versões disponíveis. Consultar uma versão histórica não aceita uma nova versão nem dispensa a sua aceitação explícita.

Descarregar comprovativo legal

Gera o PDF da aceitação selecionada com os elementos de prova indicados.

Quando está disponível: Consulta pública dos textos; comprovativos apenas da conta/empresa autorizada.

1. Guarde-o de forma reservada; contém dados da aceitação como IP e navegador, não um recibo de pagamento.

Resultado a conferir: O navegador descarrega o PDF da aceitação selecionada, identificando documentos, versão, data e contexto. O comprovativo contém elementos da aceitação, não uma cobrança, fatura ou recibo fiscal.

Livro de Reclamações e resolução de conflitos

Ligam aos canais e à informação pública indicada nos documentos do prestador.

Quando está disponível: Consulta pública dos textos; comprovativos apenas da conta/empresa autorizada.

1. Leia as condições e o destino oficial; abrir a ligação não submete uma reclamação.

Resultado a conferir: Abre-se o canal ou a informação oficial indicada para reclamações e resolução de conflitos. Seguir a ligação não apresenta uma reclamação em seu nome nem altera a sua subscrição.

Ligações e referências dos documentos

As políticas incluem contactos, documentos relacionados e referências externas para permitir a leitura das condições e dos direitos aplicáveis.

Quando está disponível: Consulta pública dos textos; comprovativos apenas da conta/empresa autorizada.

1. As ligações de secção deslocam a leitura dentro do documento. As ligações para Termos, Privacidade, DPA ou Reembolso abrem o documento respetivo.
2. As referências ao Google explicam a autorização e permitem gerir ligações na conta Google. As referências ao prestador de IA e ao seu acordo explicam o tratamento mencionado na política.
3. As ligações CNPD e legislação conduzem às fontes oficiais citadas; CNIACC e centros de arbitragem explicam a resolução de conflitos. Livro de Reclamações abre o serviço eletrónico correspondente.
4. Uma referência externa não é uma autorização para partilhar dados. Para exercer direitos ou pedir esclarecimentos use o contacto indicado no documento.

Resultado a conferir: A ligação abre a página ou o contacto indicado para aprofundar o assunto do documento. A navegação não altera dados da empresa nem aceita as condições de um terceiro em seu nome.

Referência · 22. Demonstração

Modo demo / Dados fictícios

É uma apresentação ilustrativa das áreas do produto.

Quando está disponível: Demonstração pública com dados fictícios e controlos de leitura ou simulação local.

1. Não utilize a demonstração como prova de que uma ligação real, pagamento ou marcação foi concluído.

Resultado a conferir: As páginas apresentam exemplos identificados como demonstração, permitindo conhecer a organização dos módulos. Os nomes, valores e estados visíveis não são resultados de clientes nem uma confirmação das suas ligações reais.

Controlos indisponíveis / Simular

Distinguem botões desativados de interações locais de exemplo.

Quando está disponível: Demonstração pública com dados fictícios e controlos de leitura ou simulação local.

1. Uma simulação de mensagem, CSAT ou edição da demo não envia WhatsApp, não cobra e não configura a sua empresa real.

Resultado a conferir: Controlos desativados mantêm-se indisponíveis; as simulações alteram apenas o exemplo local indicado. Não são enviados WhatsApps, feitas cobranças ou modificadas empresas reais por uma simulação da demo.

Referência · 23. Glossário

IA

Assistente de inteligência artificial que produz respostas a partir das instruções e capacidades disponíveis; deve ser testado e acompanhado.

CRM

Organização de contactos e oportunidades nas etapas do processo comercial.

Kanban

Apresentação em colunas, em que cada cartão representa uma oportunidade numa etapa.

Lead / Oportunidade

Contacto acompanhado no processo comercial, sem significar que já comprou ou pagou.

Ganho

Tipo de etapa usado para uma oportunidade comercial concluída com sucesso; não prova recebimento de dinheiro.

Perda

Tipo de etapa para uma oportunidade não concretizada; não apaga automaticamente a conversa.

NIF

Número de identificação fiscal usado na identificação do negócio em Portugal.

Denominação social

Identificação legal da entidade aplicável à atividade; pode diferir do nome comercial.

Nome comercial

Designação pela qual os clientes reconhecem o negócio; não prova a existência de uma sociedade distinta.

Indicativo

Código internacional do país que permite interpretar corretamente o telefone.

CSV

Formato de ficheiro tabular usado na importação e exportação; confira separadores, colunas e números antes de importar.

JSON

Formato estruturado usado na exportação e nas integrações; pode conter dados pessoais e deve ser guardado com cuidado.

Etiqueta / Tag

Palavra de classificação que a empresa associa a um contacto.

Franquia / Quota

Quantidade incluída no período do plano, como respostas de IA aceites para envio.

Período grátis / Avaliação

Prazo de três dias sem cartão e com limites próprios; não se renova ao fechar o navegador.

Subscrição

Contrato de cobrança recorrente autorizado no percurso de pagamento; é diferente de uma intenção de abrir a página PayPal.

Renovação

Cobrança de um novo período segundo a subscrição e as condições aplicáveis.

Lançamento financeiro

Registo interno de uma receita ou despesa; não é fatura ou recibo fiscal.

Competência

Mês a que um lançamento pertence nos indicadores financeiros, que pode diferir do vencimento ou da data de pagamento.

Vencimento

Data prevista para liquidar uma receita ou despesa.

Pendente

Estado de algo ainda por concluir; o significado concreto depende de ser um convite, lançamento, pedido ou pagamento.

Resultado incerto / Por confirmar

A resposta disponível não permite concluir se uma ação externa foi realizada; não deve ser repetida cegamente.

AAL2 / Verificação com segundo fator

Sessão que já confirmou o segundo fator exigido; associar um fator sem o confirmar não é o mesmo que completar a verificação.

MFA / Dois fatores

Proteção que combina a palavra-passe com um código do autenticador confirmado.

TOTP / Autenticador

Aplicação que gera códigos temporários para confirmar a identidade na conta.

Autenticador de reserva

Segundo fator associado num dispositivo separado para reduzir a dependência de um único autenticador.

Código QR

Representação que uma aplicação ou telemóvel lê para associar um dispositivo ou autenticador; cada contexto tem um âmbito próprio.

Assumir atendimento

Registar o membro humano responsável pelo pedido e pausar a IA naquele contexto.

Transferir atendimento

Mudar o destino/responsável do pedido pelo fluxo de transferência; não basta escolher um destino sem confirmar.

Setor / Departamento

Área de assuntos e membros usada para triagem e distribuição; não cria acesso automático a dados de faturação ou outros sistemas.

Fila geral

Destino usado quando não existe um setor específico aplicável ou quando o fluxo indica esse destino.

CSAT

Avaliação de satisfação do atendimento, com nota de uma a cinco estrelas e comentário opcional.

Mediana

Valor central de uma amostra ordenada de tempos; não é a mesma medida que a média.

p90

Tempo que cobre 90% das observações da amostra apresentada; deve ser lido com o período e a dimensão da amostra.

API

Interface para outro sistema consultar dados ou pedir operações com token e regras próprias.

Token API

Credencial de acesso programático que deve permanecer secreta e pode ser revogada.

Webhook

Pedido enviado ao endpoint da empresa quando ocorre um evento disponibilizado na integração.

Assinatura webhook

Valor que permite ao destinatário validar o corpo recebido com o segredo da integração.

UTM

Parâmetros que identificam a origem, o meio e a campanha de uma ligação, para atribuir os contactos.

Cursor / Paginação

Mecanismo para percorrer mais resultados da API usando o valor seguinte devolvido pela resposta.

RGPD

Regulamento de proteção de dados pessoais; o fluxo do produto distingue eliminar um cartão de apagar os dados de um contacto.

DPA

Acordo de tratamento de dados que faz parte dos documentos do serviço e delimita esse tratamento.

Comprovativo legal

PDF que regista uma aceitação e os seus elementos de prova; não é um comprovativo de pagamento.

Fuso horário

Regra usada para interpretar datas e horas numa região, incluindo mudanças sazonais quando aplicáveis.

Agenda da aplicação

Calendário criado para as marcações da aplicação; não corresponde à leitura de todos os eventos das outras agendas.

Proprietário

Pessoa que detém a empresa na aplicação e pode exercer as operações reservadas de propriedade, incluindo o pedido de encerramento.

Administrador

Membro com funções de gestão autorizadas; não substitui o proprietário nas operações que a aplicação lhe reserva.

Operador

Membro de atendimento com acesso às áreas operacionais e ao seu perfil, sujeito às permissões do plano.

HTTP / HTTPS

HTTP identifica o protocolo dos pedidos; HTTPS acrescenta transporte cifrado. Os webhooks exigem um destino HTTPS público.

HMAC-SHA256

Mecanismo de assinatura com segredo que o destinatário usa para verificar o corpo exato recebido num webhook.

2xx / Aceite pelo destino

Resposta HTTP de sucesso do destino do webhook; não significa que um cliente leu uma mensagem.

Retry-After

Cabeçalho que indica quanto esperar antes de repetir um pedido limitado pela API.

ISO 8601

Formato explícito de data e hora; na API inclui o fuso horário para evitar interpretações ambíguas.

URL

Endereço de uma página, ficheiro ou destino de integração. Confira o domínio e o protocolo antes de partilhar dados.

PDF

Documento que preserva uma apresentação própria para leitura, arquivo e impressão. Os manuais são distintos dos comprovativos de aceitação.

Referência · 24. Exemplos de integração

Os valores dos exemplos são fictícios. Guarde a credencial fora de código público e substitua apenas a variável do token no seu ambiente autorizado. Os nomes dos campos e cabeçalhos são contratos técnicos estáveis.

Consultar contactos

```
curl -H "Authorization: Bearer $API_TOKEN" \
  "https://contactoia.lyntev.com/api/public/v1/contacts?limit=50"
```

Consultar mensagens

```
curl -H "Authorization: Bearer $API_TOKEN" \
  "https://contactoia.lyntev.com/api/public/v1/messages?numero=%2B351912345678&limit=20"
```

Enviar uma mensagem elegível

```
curl -X POST -H "Authorization: Bearer $API_TOKEN" \
  -H "Content-Type: application/json" \
  -d '{"numero":"+351912345678","texto":"Olá! A sua marcação está confirmada."}' \
  "https://contactoia.lyntev.com/api/public/v1/messages"
```

Resposta de listagem

```
{ "data": [], "next_cursor": null }
```

Resposta de envio

```
{ "ok": true, "accepted": true, "historyRecorded": true, "warning": null }
```

Resposta de erro

```
{ "code": "outside_reply_window", "error": "Só é possível responder…" }
```

Corpo de um evento webhook

```
{
  "id": "1c9e…",
  "event": "message.received",
  "company_id": "…",
  "data": {
    "numero": "351912345678",
    "contato_nome": "Maria",
    "texto": "Olá",
    "tipo": "texto",
    "message_id": "<id da mensagem>"
  },
  "timestamp": "2026-10-27T10:00:00.000Z"
}
```

Verificação da assinatura

Os exemplos validam o HMAC do corpo exato. Depois dessa validação, rejeite um timestamp demasiado antigo e ignore o id de um evento já processado. Use comparação em tempo constante.

Nas novas integrações, o valor da assinatura deve ser lido em **X-ContactoIA-Signature**. O cabeçalho anterior é **X-AtendeZap-Signature** e só é usado quando o novo está ausente. Se ambos existirem, rejeite valores diferentes. Uma assinatura nova vazia ou inválida nunca permite recorrer à antiga. Depois de validar o corpo, confira os cabeçalhos de evento presentes: **X-ContactoIA-Event** e **X-AtendeZap-Event**. Os valores têm de coincidir entre si e com **event**.

Node.js

```
const crypto = require("node:crypto");

function verify(rawBody, currentHeader, legacyHeader, secret) {
  if (currentHeader != null && legacyHeader != null
      && currentHeader !== legacyHeader) return false;
  const signatureHeader = currentHeader ?? legacyHeader;
  if (typeof signatureHeader !== "string"
      || !/^sha256=[0-9a-f]{64}$/.test(signatureHeader)) return false;
  const expected = "sha256=" + crypto.createHmac("sha256", secret)
    .update(rawBody).digest("hex");
  const a = Buffer.from(expected), b = Buffer.from(signatureHeader);
  return a.length === b.length && crypto.timingSafeEqual(a, b);
}
// Valide os bytes originais antes de interpretar o JSON.
// verify(rawBody, headers.get("X-ContactoIA-Signature"),
//   headers.get("X-AtendeZap-Signature"), secret);
```

PHP

```
function verify(
    string $rawBody, ?string $currentHeader,
    ?string $legacyHeader, string $secret
): bool {
    if ($currentHeader !== null && $legacyHeader !== null
        && $currentHeader !== $legacyHeader) return false;
    $signatureHeader = $currentHeader ?? $legacyHeader;
    if ($signatureHeader === null
        || !preg_match('/^sha256=[0-9a-f]{64}$/D', $signatureHeader)) return false;
    $expected = 'sha256=' . hash_hmac('sha256', $rawBody, $secret);
    return hash_equals($expected, $signatureHeader);
}
// $rawBody = file_get_contents('php://input');
// verify($rawBody, $_SERVER['HTTP_X_CONTACTOIA_SIGNATURE'] ?? null,
//   $_SERVER['HTTP_X_ATENDEZAP_SIGNATURE'] ?? null, $secret);
```

Python

```
import hashlib, hmac

def verify(raw_body: bytes, current_header, legacy_header, secret: str) -> bool:
    if (current_header is not None and legacy_header is not None
            and current_header != legacy_header):
        return False
    signature_header = (current_header if current_header is not None
                        else legacy_header)
    if not isinstance(signature_header, str) or not signature_header.isascii():
        return False
    expected = "sha256=" + hmac.new(
        secret.encode(), raw_body, hashlib.sha256).hexdigest()
    return hmac.compare_digest(expected, signature_header)

# Use os bytes originais, sem voltar a codificar o JSON.
# verify(raw_body, headers.get("X-ContactoIA-Signature"),
#     headers.get("X-AtendeZap-Signature"), secret)
```