Gerado a 15/11/2026 01:41

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

O que o MozOut AI faz, e o que não faz

Obter suporte

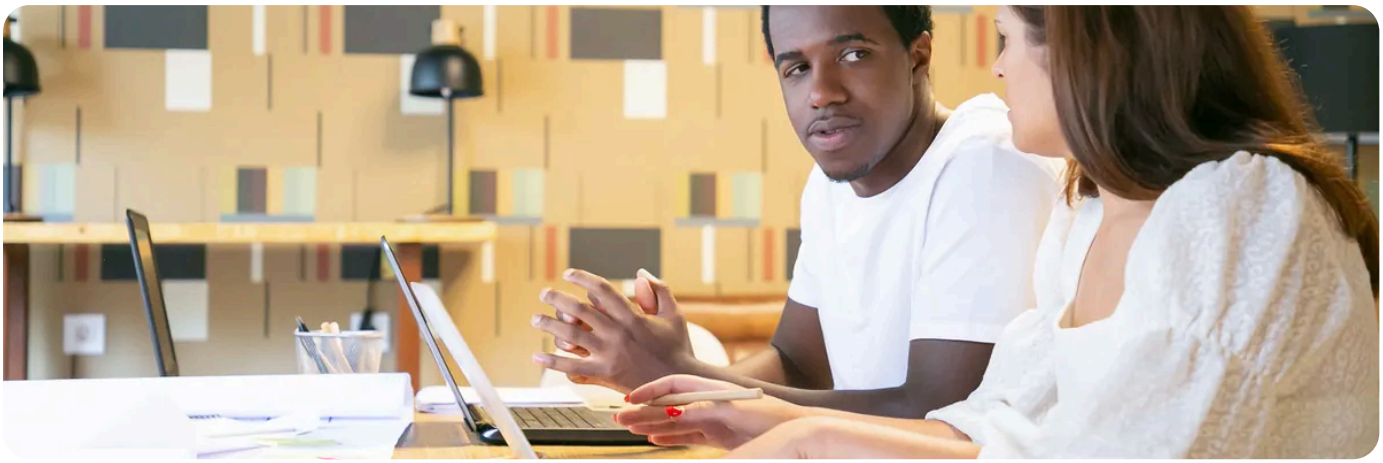
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-PT-KB-816	v2026.10.04	Portugal · Português

MozOut Portugal
RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings
N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/816

O que o MozOut AI faz, e o que não faz

Obter suporte Criado em **10 de setembro de 2026** Atualizado em **4 de outubro de 2026** 6 min de leitura



O MozOut AI é o assistente automático que responde no chat do nosso site e dentro do My MozOut, e que também pode preparar respostas aos pedidos de apoio. É uma máquina e não um colega, e este artigo diz sem rodeios o que ele faz por si e onde é que pára.

Vê sempre quem está a escrever. Cada mensagem que ele manda vai assinada **MozOut AI**. Se alguém da nossa equipa entrar na conversa, aparece uma linha com o nome dessa pessoa e o assistente sai da frente.

O que ele faz

O que pergunta	O que acontece
Planos e preços	Ele lê o catálogo desta marca: os planos, o preço de cada ciclo de pagamento, o que cada plano inclui e em quanto tempo fica pronto. Os números saem do nosso sistema, e ele está instruído a nunca calcular nem inventar nenhum.
Um nome de domínio	Escreva o nome e ele é consultado na hora. Por baixo da resposta aparece um cartão a dizer se o domínio está disponível e por quanto fica por ano, com um botão que leva esse domínio directamente ao carrinho.
Alguma coisa da sua conta	Só com a sessão iniciada. Aí ele vê os seus serviços, os seus domínios e as suas facturas, e aponta-lhe a página certa de cada um. Sem sessão não sabe nada sobre si, e nenhum nome, e-mail ou número de cliente que escreva no chat muda isso.
Em português ou em inglês	Responde na língua em que lhe escreverem.
Falar com uma pessoa	Ele transforma a conversa num pedido de apoio, com tudo o que já escreveu lá dentro.
Uma cópia da conversa	O botão do envelope, na janela do chat, envia-lhe a transcrição por e-mail. No fim da conversa ela segue sozinha para o endereço que indicou.

O que ele não faz

Esta é a parte que vale a pena ler duas vezes. **O assistente só escreve texto.** Não tem forma nenhuma de agir na sua conta, e nunca lhe deve dizer que agiu.

Não faz	O que isso quer dizer para si
Mexer na sua conta	Não reactiva um serviço suspenso, não mexe em DNS, não emite, não altera nem anula facturas, não cancela serviços e não muda palavras-passe. Diz-lhe onde é que isso se faz no My MozOut, ou passa o assunto a uma pessoa.
Resolver dinheiro sozinho	Nos pedidos de apoio, assuntos como facturação, reembolsos, cancelamentos e reclamações - ou qualquer mensagem com um valor em dinheiro lá dentro - nunca recebem resposta automática. Vão sempre para uma pessoa. No chat, ele pode dizer-lhe que facturas tem e onde as pagar, mas não mexe em nenhuma.
Ver palavras-passe ou dados de pagamento	Não os tem e nunca lhos pede. Ninguém desta casa lhe pede uma palavra-passe por chat - nem o assistente, nem um técnico.
Ler os ficheiros que anexar	As imagens e os PDF ficam guardados com a conversa, mas o assistente não os abre. Assim que anexa um, a conversa fica marcada para uma pessoa.
Falar em nome da empresa	As respostas dele são escritas por uma máquina e podem estar erradas ou incompletas. Não substituem a resposta de um técnico.

O que o assistente escreve não nos vincula.
Não é promessa, orçamento nem garantia. Se o que ele lhe disser divergir dos nossos **Termos & Condições**, prevalece o que está nos Termos. Pode pedir a confirmação de um técnico a qualquer momento, e é essa confirmação que conta.

Como falar com uma pessoa

Peça. Escreva no chat que prefere falar com alguém, ou diga simplesmente o que precisa: quando o assunto exige uma pessoa, o assistente oferece-se para abrir um pedido e aparece um botão **Abrir pedido** por baixo da resposta. Um clique e o pedido nasce com a conversa toda lá dentro, para não ter de escrever tudo outra vez.

1. Se ainda não tivermos o seu e-mail, é a primeira coisa que ele pede. É para lá que vai a resposta.
2. O pedido é aberto e o número aparece na conversa, com uma ligação para o abrir. Um pedido por conversa: se pedir outra vez, recebe o mesmo número, porque o que lhe falta é a resposta a esse.
3. A resposta chega-lhe por e-mail. Se tiver conta, o pedido está também no My MozOut, em Suporte.

Se o botão não aparecer, abra o pedido você mesmo em **Abrir um pedido de suporte**. Vai dar à mesma fila.

Nos pedidos de apoio

Algumas respostas a pedidos de apoio podem ser preparadas, ou enviadas, de forma automática. Quando isso acontece, a resposta di-lo: uma linha no fim diz que foi preparada automaticamente a partir da nossa base de conhecimento, e a assinatura é **MozOut AI - Assistente Virtual**, nunca o nome de um técnico. Todas as respostas automáticas que saem ficam numa fila de revisão do nosso lado.

Os seus dados

O chat pede-lhe consentimento antes de escrever seja o que for. Depois disso guardamos o nome, o e-mail e o telefone que indicar, a transcrição da conversa e o endereço IP a partir do qual escreve; e, para que a resposta possa ser gerada, o que escreve é enviado a um fornecedor externo de inteligência artificial. O que se recolhe, o que sai daqui, quanto tempo fica guardado e como pedir a eliminação está tudo na nossa **Política de Privacidade**.

Perguntas frequentes

Estou a falar com uma pessoa ou com uma máquina?
Com uma máquina, sempre que a mensagem estiver assinada MozOut AI. Se um colega nosso entrar na conversa, aparece uma linha a dizer isso e a partir daí cada resposta leva o nome dessa pessoa.

Porque é que ele não vê a minha factura?
Porque não tem a sessão iniciada. Entre no My MozOut noutro separador e volte ao chat: aí ele passa a ver os seus serviços, os seus domínios e as suas facturas.

Ele deu a entender que tinha feito uma coisa. Fez?
Não. Ele não consegue agir em nada. Se uma resposta soar assim, trate-a como um erro e peça a confirmação de uma pessoa.

Ele lê o ficheiro que eu anexei?
Não. O ficheiro fica guardado com a conversa e é uma pessoa que o vê.

PRECISA DE AJUDA?

Prefere que seja uma pessoa a ler isto? Diga-nos e nós tratamos.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

Como entrar em contacto com a MozOut →

Como abrir um pedido de suporte e ver o histórico →

Até onde vai o nosso suporte: o que tratamos nós e o que fica consigo →

ALOJAMENTO WEB

Precisa de um alojamento que não lhe dê trabalho?

cPanel, certificado SSL grátis, cópias de segurança todas as madrugadas guardadas durante um ano, e suporte que responde na sua língua.

Ver planos de alojamento →

Migração do site actual sem custo · sem fidelidade

Mozout

MozOut Portugal

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º FISCAL (SARS)	943 907 6234
N.º DE REGISTO (CIPC)	2025/667953/07
SEDE	72 York Road, Kensington Joanesburgo 2094, Gauteng, África do Sul
CONTACTOS	info@mozout.com · +27 78 823 3325 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-PT-KB-816 · v2026.10.04 · Gerado a 15/11/2026 01:41