Gerado a 15/11/2026 02:08

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

A ligação do WhatsApp do seu site não funciona: problemas e soluções com o wa.me

Aplicação WhatsApp Business

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-AO-KB-4512	v2026.10.18	Angola · Português

MozOut Angola
RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings
NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/4512

A ligação do WhatsApp do seu site não funciona: problemas e soluções com o wa.me

Aplicação WhatsApp Business · Criado em **10 de outubro de 2026** · Atualizado em **18 de outubro de 2026**

3 min de leitura



Quando o botão do WhatsApp do seu site não abre a conversa certa, a causa é quase sempre o **formato da ligação**: um número com símbolos, um endereço sem o `https://`, ou um texto que não foi codificado. Abra a ligação num navegador e veja o que acontece: o sintoma diz a causa.

O formato certo

```
https://wa.me/NUMERO
https://wa.me/NUMERO?text=Ol%C3%A1%2C%20vi%20o%20site
```

NUMERO é o número completo, **com o indicativo do país e só com algarismos**: sem sinal de mais, sem espaços, sem hífenes, sem parênteses e sem zeros à frente. O texto vem depois de `?text=`, codificado.

O sintoma e a causa

O que vê	Causa provável	Solução
A ligação abre uma página do seu próprio site (erro 404)	Escreveu `wa.me/...` sem o `https://`. O navegador trata-o como uma página do seu domínio.	Escreva o endereço completo, a começar por `https://`.
Uma mensagem a dizer que o número de telefone é inválido	Número com sinais, espaços, zeros ou sem indicativo; ou um número que não tem WhatsApp.	Só algarismos, com o indicativo. Confirme que o número tem WhatsApp.
Abre, mas com o número de outra pessoa	Número errado, ou a ligação foi copiada de outro lado.	Confira algarismo a algarismo e abra num telemóvel que não o seu.

O que vê	Causa provável	Solução
A mensagem aparece cortada ou com símbolos estranhos	O texto não foi codificado: acentos, espaços, &, # e quebras de linha.	Codifique o texto (espaço `%20`, quebra de linha `%0A`, `&` `%26`). Um codificador de URL em linha faz isto.
No computador, abre uma página a pedir para descarregar a app	É o comportamento esperado se não tem o WhatsApp nem o WhatsApp Web ligado.	Não é erro. Quem tem o WhatsApp Web aberto continua dali.
Funciona no navegador, mas não dentro do Instagram ou do Facebook	O navegador interno dessas apps pode não abrir a app de fora.	Ofereça também o número escrito, ou peça «abrir no navegador».

Testar, passo a passo

1. **Cole a ligação na barra de endereços** de um navegador, e não só ao clicar no botão do site. Se aí funciona, o problema está no botão.

2. **Abra o código do botão.** No editor do seu site (WordPress, Gestor de Ficheiros), veja o endereço escrito no `href`. Procure o `https://` no princípio.

3. **Se usa um plugin de botão flutuante**, o número está numa caixa das definições. Corrija-o ali, no formato certo, e limpe a cache da página.

4. **Se o texto leva um endereço ou &**, num HTML escreve-se `&` no atributo `href`. Um plugin de construção de páginas costuma tratar disso por si.

5. **Teste num telemóvel e num computador**, depois de limpar a cache do navegador e, se o site usa cache de páginas, a do site.

O número tem de estar mesmo no WhatsApp.
Uma linha fixa que nunca foi registada, um número antigo ou um erro de um algarismo dá «inválido». Se mudou de número, mude também o botão, o QR e a assinatura: **um código QR do WhatsApp**.

Escreva a mensagem já pronta com cuidado.
Uma frase curta, sem símbolos, vale mais do que um parágrafo codificado. Para a ideia da mensagem por página, veja **pôr o WhatsApp no seu site**.

PRECISA DE AJUDA?

O botão continua a falhar? Envie-nos o endereço da página e a ligação que o botão usa, sem dados pessoais.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Pôr o WhatsApp no seu site: ligação, botão e mensagem escrita →
- Um código QR que abre uma conversa consigo →
- Preencher o perfil da empresa →
- O WhatsApp e a sua loja online →

Mozout

MozOut Angola

RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF	500 260 5724
MATRÍCULA	26464-25/250724
SEDE	Rua Direita do Patriota, Bairro Dangereux Belas, Luanda, Angola
CONTACTOS	info@mozout.com · +244 942 011 191 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-AO-KB-4512 · v2026.10.18 · Gerado a 15/11/2026 02:08