Mozout

Gerado a 15/11/2026 02:10

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Escrever uma página de perguntas frequentes que responde às perguntas verdadeiras

Conteúdo e design do site

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-AO-KB-5568	v2026.10.15	Angola · Português

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

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/5568

Escrever uma página de perguntas frequentes que responde às perguntas verdadeiras

Conteúdo e design do site Criado em **15 de outubro de 2026** 2 min de leitura



A resposta curta: uma página de perguntas frequentes só é útil se tiver as perguntas que **os clientes fazem de verdade**, e não as que a empresa gostaria que fizessem. Poupa-lhe mensagens repetidas, ajuda quem está a decidir a comprar e, bem feita, é uma das páginas que mais traz visitas do Google.

De onde tirar as perguntas

1. **As mensagens que recebe.** Percorra o e-mail, o WhatsApp e os pedidos dos últimos meses e marque o que se repete. Se três pessoas perguntaram, é uma pergunta frequente.

2. **O que perguntam antes de comprar:** preço, prazos, formas de pagar, o que está incluído, como se cancela.

3. **O que perguntam depois:** como usar, como pedir ajuda, o que fazer se algo correr mal.

4. **O que o Google sugere** quando escreve o seu serviço na pesquisa: as sugestões e as perguntas «as pessoas também perguntam» são perguntas reais.

Como escrever cada resposta

Faça	Evite
A primeira frase responde: sim, não, ou o número.	Começar com «Na nossa empresa, valorizamos...».
Pergunta como o cliente a diria: «Quanto tempo demora a entrega?».	Escrever a pergunta como um título de departamento: «Prazos de logística».

Faça	Evite
Respostas curtas e, se for preciso, uma ligação para a página que explica melhor.	Respostas de uma página, que ninguém lê.
Agrupar por tema (encomendas, pagamentos, devoluções).	Uma lista de 60 perguntas sem ordem.
Atualizar quando algo muda, com a data.	Deixar um preço ou um prazo que já não é verdade.

Para o Google

Uma página de perguntas bem escrita pode aparecer nos resultados com as perguntas à vista. Os dados estruturados ajudam, mas o Google decide quando os mostra e já não os mostra a todos os sites: veja **Dados estruturados e resultados enriquecidos**. Escreva primeiro para as pessoas.

Não invente perguntas.
Uma pergunta com uma resposta que é um anúncio disfarçado afasta o leitor. E não ponha respostas que dependem da lei (devoluções, garantias, impostos) sem confirmar o que se aplica no seu país.

Ponha a ligação para as perguntas frequentes junto ao formulário de contacto e na página de cada produto: **Uma página de contacto que é usada**.

PRECISA DE AJUDA?

Quer ajuda para decidir que perguntas incluir? Abra um pedido a dizer o que vende.

Abrir pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Uma página de contacto que é usada: o que lá pôr** →
- **Dados estruturados e resultados enriquecidos: o que são e como os acrescentar** →
- **Ligações internas: como ligar as suas páginas para que nenhuma fique escondida** →
- **Ser encontrado no Google: Perfil de Empresa, Search Console e o essencial** →

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

RLX-AO-KB-5568 · v2026.10.15 · Gerado a 15/11/2026 02:10

Versão online deste documento