Gerado a 14/11/2026 22:16

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

WhatsApp, e-mail ou SMS: vantagens, desvantagens, riscos e para quem serve cada um

Escolher a opção de WhatsApp

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-1230	v2026.10.18	Brasil · Português (Brasil)

MozOut Brasil
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/1230

WhatsApp, e-mail ou SMS: vantagens, desvantagens, riscos e para quem serve cada um

Escolher a opção de WhatsApp · Criado em **11 de setembro de 2026** · Atualizado em **18 de outubro de 2026**

4 min de leitura



WhatsApp, e-mail e SMS servem para falar com clientes, e a pergunta «qual é melhor» não tem resposta - porque servem para coisas diferentes. Esta página põe os três lado a lado, com o que cada um tem de bom, de mau, e de arriscado.

Em resumo, antes do detalhe

Canal	Numa frase
WhatsApp	O melhor a **conversar**. Péssimo a alcançar quem ainda não o conhece, e o mais fácil de perder.
E-mail	O melhor a **contar uma história** e a guardar. O único que é mesmo seu.
SMS	O melhor a **chegar**. Sem internet, sem aplicação, lido em minutos - e o mais caro por mensagem.

WhatsApp

A favor	Contra
É lido, e depressa	Quase todo mundo o tem aberto o dia todo. Nenhum outro canal se compara.
Conversa de verdade	Dá para tirar dúvidas, mandar uma fotografia e fechar a venda no mesmo fio.
Não alcança quem não o conhece	Escrever primeiro a estranhos é o caminho mais curto para perder o número.
Não é seu	A conta pode ser fechada sem aviso, e leva o histórico e a lista de clientes com ela.

Risco principal: perder o número por mensagens a quem não pediu - e com ele tudo o que estava só ali. **Para quem:** qualquer negócio que atenda clientes; é o canal de *resposta*, não de conquista. Os riscos em detalhe estão em **WhatsApp no negócio: os riscos**.

E-mail

A favor	Contra
É seu, e ninguém o desliga	O domínio está registrado em seu nome. Nenhuma plataforma lho tira.
Custa quase nada por mensagem	É o canal com melhor retorno por unidade gasta, com larga margem.
Cabe tudo	Texto longo, imagens, anexos, links, fatura. Nos outros dois não cabe.
Chega devagar, e nem sempre	Pode ficar horas por ler, ou cair no spam. E muita gente aqui usa pouco o e-mail.

Risco principal: queimar a reputação do domínio com uma campanha mal feita - e depois nem as faturas chegam. **Para quem:** quem tem algo para contar com regularidade, quem vende a empresas, e quem quer uma lista que ninguém lhe pode tirar. Ver **e-mail marketing**.

SMS

A favor	Contra
Chega a todo mundo	Sem internet, sem aplicação, sem celular moderno. É o único com esta propriedade.
É lido em minutos	Para um aviso urgente, não há melhor.
Cabe muito pouco	160 caracteres - e 70 se usar acentos. Ver **SMS marketing**
É o mais caro por mensagem	E o mais regulado: o remetente tem de ser registrado e há regras locais rígidas.

Risco principal: queixas ao regulador por enviar a quem não autorizou - e o remetente ser cortado. **Para quem:** quem precisa de *garantir* que a mensagem chega: confirmações, lembretes, avisos de entrega, códigos.

A regra que resolve a maior parte das dúvidas

Escolha pelo que a mensagem **é**, e não pelo que tem à mão:

Se a mensagem é…	Use
Uma resposta a alguém que lhe escreveu	WhatsApp. É conversa, e conversa é ali.
Um aviso curto que tem de chegar	SMS. «O seu pedido está pronto.»

Se a mensagem é…	Use
Uma novidade, uma promoção com detalhe, um catálogo	E-mail. Cabe, guarda-se e relê-se.
Um primeiro contato com quem não o conhece	**Nenhum dos três.** Faça a pessoa vir ter consigo - **aparecer no Google**

O erro comum: usar um canal para o trabalho do outro.
Campanha por WhatsApp a uma lista comprada custa o número. Aviso urgente por e-mail chega depois de fazer falta. Catálogo por SMS não cabe. Cada um destes erros vê-se todas as semanas, e nenhum tem a ver com o canal ser mau - tem a ver com estar no lugar errado.

Os três juntos funcionam melhor do que qualquer um sozinho

1. **O site é a base**, porque é o único que o Google lê e o único que é seu para sempre.
2. **O e-mail é a lista**, porque é a única audiência que ninguém lhe pode fechar.
3. **O WhatsApp é a conversa**, e é onde a venda fecha.
4. **O SMS é o aviso**, para o que não pode falhar.

Se depender de um só, o dia em que ele falhar leva o negócio atrás. É a razão mais prática para ter domínio e e-mail próprios - ver **como escolher o domínio certo** e **como criar uma conta de e-mail**.

E se não quiser tratar do envio?
Fazemos envio de e-mail em volume e de SMS com Sender ID próprio, para Moçambique e Angola - com o domínio autenticado, a lista tratada e o relatório de entrega. Não é um produto de prateleira: depende do volume, dos países e da frequência. Diga-nos o que precisa e respondemos com uma proposta. Ver **e-mail marketing** e **SMS marketing**.

PRECISA DE AJUDA?

Quer ajuda a decidir que canais fazem sentido para o seu negócio?

Falar conosco →

Mozout

MozOut Brasil

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-BR-KB-1230 · v2026.10.18 · Gerado a 14/11/2026 22:16