Gerado a 14/11/2026 22:20

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Avaliações e reputação: como pedi-las e como responder às más

E-mail, SMS e divulgação

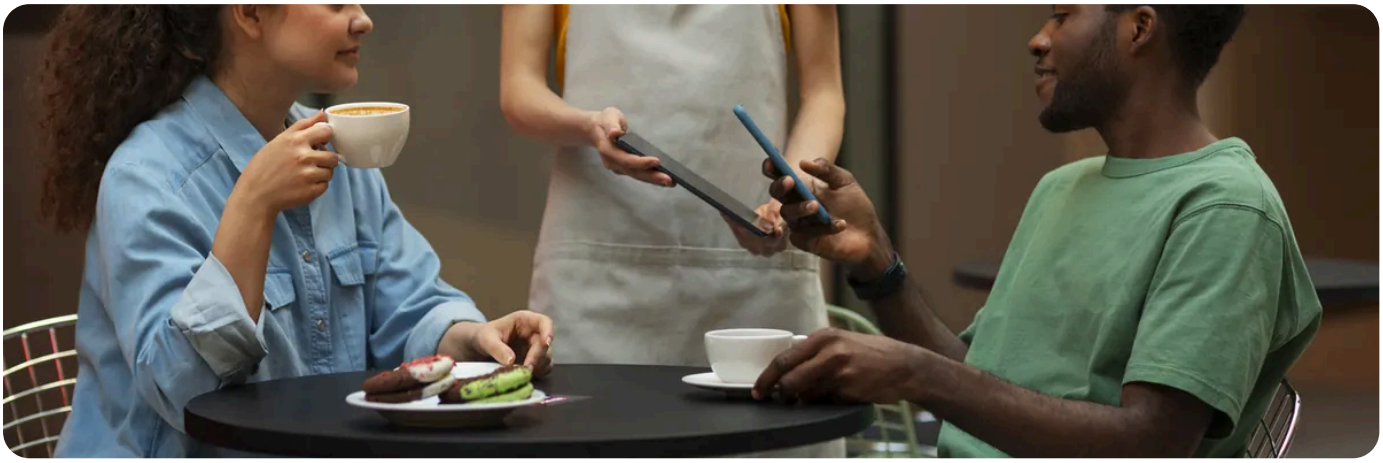
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-3744	v2026.10.10	Brasil · Português (Brasil)

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/3744

Avaliações e reputação: como pedi-las e como responder às más

E-mail, SMS e divulgação · Criado em **10 de outubro de 2026** · 3 min de leitura



As avaliações são a primeira coisa que muita gente lê antes de contatar um negócio. Têm duas partes: **conseguir mais avaliações verdadeiras**, e **responder bem a todas, sobretudo às más**. Não se compram, não se inventam e não se escolhem a dedo, e não há atalhos: as plataformas têm regras contra isso, e os clientes notam.

Pedir avaliações, passo a passo

1. **Peça logo a seguir ao serviço**, quando o cliente ainda está satisfeito, e pessoalmente: "Se ficou contente, ajudava-nos muito deixar a sua opinião".

2. **Facilite o caminho.** A ficha do negócio no Google tem um link direto para pedir a avaliação. Envie-a por mensagem ou ponha-a num cartão com um código QR. Quanto menos cliques, mais respostas.

3. **Peça a todos os clientes,** não só aos que parecem felizes. Filtrar quem pode avaliar é contra as regras do Google e deixa o resultado parecer falso.

4. **Não ofereça nada em troca.** Descontos ou prêmios por uma avaliação são proibidos pelas regras e arriscam a perda da ficha.

5. **Não peça aos amigos, nem aos funcionários, que avaliem.** É fácil de detectar e tira a credibilidade. Veja também a ficha do negócio em **aparecer nas pesquisas perto de si**.

Responder às más, sem perder a cabeça

O que a avaliação diz	Como responder
Uma queixa justa	Agradeça, reconheça o problema e diga o que vai fazer. Em pouco tempo, e em público, com calma.
Uma queixa injusta ou confusa	Responda com fatos e sem acusar. Quem lê a resposta julga o seu tom, não a razão de quem queixou.
Falta de contexto ("péssimo!", sem texto)	Pergunte o que deu errado e ofereça um contato para falar. Não discuta na página.
Parece falsa, de quem nunca foi cliente	Responda com educação a dizer que não encontra o cliente e peça contato. E sinalize-a à plataforma para análise.
Insultos, dados pessoais, conteúdo ilegal	Não responda. Denuncie à plataforma pelas opções que ela dá.

Aproveitar as avaliações

As avaliações boas podem aparecer no seu site (uma frase de um cliente, com o nome e a permissão dele), na página de destino (veja **páginas de destino**) e nas redes. Se pensa marcá-las como dados estruturados, leia primeiro **dados estruturados**: o Google não aceita avaliações escritas pelo próprio negócio sobre si como elegíveis para estrelas nos resultados, e marcar o que a página não mostra é arriscado.

Nunca escreva avaliações falsas, nem para si nem contra outros.
As plataformas têm sistemas para os detectar, as consequências vão da remoção das avaliações à suspensão da ficha, e ser apanhado destrói a confiança que demorou anos a construir. Quem lhe vender "avaliações garantidas" vende isto.

Uma avaliação má respondida vale mais do que ausência de más.
Quem lê procura sinais de que há alguém do outro lado. E use as queixas: três pessoas a dizerem o mesmo é um problema para corrigir, não uma injustiça.

PRECISA DE AJUDA?

Quer pôr uma seção de opiniões no site e não sabe onde? Diga-nos o que tem e vemos o que é possível.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Aparecer nas pesquisas perto de si
- Ser encontrado no Google
- Páginas de destino
- Política de Suporte

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-3744 · v2026.10.10 · Gerado a 14/11/2026 22:20