Gerado a 10/11/2026 06:13

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

SMS transaccional: avisos de encomenda, confirmações e alertas que os clientes esperam

WhatsApp e APIs

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-7146	v2026.11.10	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/7146

SMS transaccional: avisos de encomenda, confirmações e alertas que os clientes esperam

WhatsApp e APIs Criado em **10 de novembro de 2026** 4 min de leitura



A resposta curta: o SMS transaccional é o aviso que nasce de algo que o cliente fez ou tem em curso com a sua empresa: uma encomenda, uma marcação, um pagamento, uma entrega. Não vende nada, informa, e o cliente está à espera dele. Escreve-se curto, diz quem envia e o que o cliente tem que fazer, e sai da página SMS do My MozOut ou, automaticamente, do seu sistema pela API. Chega a qualquer celular, mesmo sem internet nem aplicações.

O que conta como transaccional

Tipo de aviso	Quando sai	Exemplos
Confirmação	Logo depois de uma encomenda, reserva ou marcação	encomenda recebida, consulta marcada, mesa reservada
Estado da encomenda	A cada mudança que interessa ao cliente	pronta a levantar, a caminho, entregue
Pagamento	Quando o cliente paga ou tem que pagar	pagamento recebido, fatura emitida, **lembrete de pagamento**
Alerta de serviço	Quando algo muda sem o cliente pedir	corte programado, mudança de horário, manutenção
Segurança	Quando o cliente entra ou confirma uma operação	**códigos de verificação**, aviso de entrada na conta

Uma promoção **não** é transaccional, mesmo quando vai para quem já é cliente. Se juntar uma oferta a um aviso de encomenda, a mensagem passa a ser publicidade. Mantenha as duas coisas separadas, em envios diferentes.

Mensagens prontas a copiar

Nos exemplos, as partes entre parênteses rectos, como [EMPRESA], [TELEFONE] ou [DATA], são para trocar pelos seus dados antes de enviar.

Situação	Mensagem
Encomenda recebida	[EMPRESA]: recebemos a sua encomenda N.º [NÚMERO]. Avisamos por SMS quando estiver pronta. Dúvidas: [TELEFONE].
Pronta a levantar	Olá Ana, a sua encomenda já chegou. Pode levantá-la até sábado, das 8h às 17h. [EMPRESA], [ENDEREÇO].
Saiu para entrega	A sua encomenda N.º 4521 sai hoje para entrega. Código de levantamento: 7731. [EMPRESA]
Entregue	[EMPRESA]: a encomenda N.º [NÚMERO] foi entregue hoje às [HORA]. Algum problema? Ligue [TELEFONE].
Marcação confirmada	[EMPRESA]: a sua marcação está confirmada para [DATA] às [HORA]. Para remarcar, ligue [TELEFONE].
Véspera da marcação	Olá Carlos, lembramos que tem consulta amanhã às 9h30. Para remarcar, ligue para a clínica: [TELEFONE].
Pagamento recebido	[EMPRESA]: recebemos o seu pagamento de [VALOR]. Obrigado. O recibo está em [SITE].
Corte programado	[EMPRESA]: o serviço vai estar parado em [DATA], das [HORA] às [HORA], para manutenção. Pedimos desculpa.
Mudança de horário	[EMPRESA]: a partir de [DATA] abrimos das 8h às 18h, de segunda a sábado. Informações: [TELEFONE].
Reparação pronta	[EMPRESA]: o seu equipamento já está reparado. Pode levantá-lo a partir de amanhã. Ref.: [NÚMERO].

Como escrever um bom aviso

1. **Quem envia, logo no início.** O nome da empresa abre a mensagem, mesmo quando usa um Sender ID: o cliente sabe de imediato de onde vem.

2. **O que aconteceu, numa frase.** «A sua encomenda já chegou» diz mais do que um parágrafo de cortesia.

3. **O dado que o cliente precisa.** Número da encomenda, data, hora, local ou código. Só o que serve para agir.

4. **O passo seguinte e um contato.** Um telefone, um e-mail ou o endereço do site. Os remetentes com nome não recebem respostas, por isso não peça ao cliente para responder ao SMS.

5 **Nada a mais.** Sem publicidade e sem dados sensíveis: nunca senhas, números completos de cartão ou pormenores de saúde.

Enviar à mão ou automaticamente

Como envia	Serve para
Página SMS do My MozOut, para um número	Avisos pontuais: a encomenda de um cliente ficou pronta, uma marcação mudou.
Página SMS, para uma lista ou um grupo, com data e hora	O mesmo aviso para muitos: um corte programado, um novo horário.
API	Avisos que o seu site ou sistema gera sozinho: cada encomenda nova, cada pagamento recebido. Veja **como enviar SMS pela API**.

Na página, antes de enviar, vê quantas partes tem a mensagem e quantos créditos vai gastar. Depois, no histórico, o estado «Enviado» quer dizer que a mensagem saiu para a operadora; não quer dizer que já foi lida.

Num aviso de encomenda, o nome conta.
Com um Sender ID, o cliente vê o nome da sua empresa em vez de um número, e reconhece o aviso antes de o abrir. O remetente grátis NETMSG também serve para começar, mas não mostra o seu nome.

Avisos automáticos precisam de um travão.
Se o seu sistema enviar um SMS a cada mudança de estado, confirme que não manda o mesmo aviso duas vezes nem avisos a meio da noite. Cada parte gasta um crédito, e um cliente com três SMS iguais deixa de os levar a sério.

RECOMENDADO
Quer avisar os seus clientes por SMS a cada encomenda, marcação ou pagamento? Comece com 1.000 créditos.
Ver os preços do SMS →

VEJA TAMBÉM
Enviar SMS pela API: chave, permissões, Sandbox e o primeiro pedido →
SMS de lembrete de pagamento: quando enviar, o que escrever e exemplos prontos →

- O que é o Sender ID: SMS que chegam com o nome da sua empresa em vez de um número
- Histórico e agendamento de SMS: estados, filtros e o que acontece quando uma mensagem falha
- SMS, e-mail ou WhatsApp para avisos a clientes: que canal usar em cada mensagem
- Códigos de verificação por SMS pela nossa API: guia prático para o seu site ou aplicação

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-7146 · v2026.11.10 · Gerado a 10/11/2026 06:13