Gerado a 15/11/2026 03:33

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

E-mail, SMS e promoção

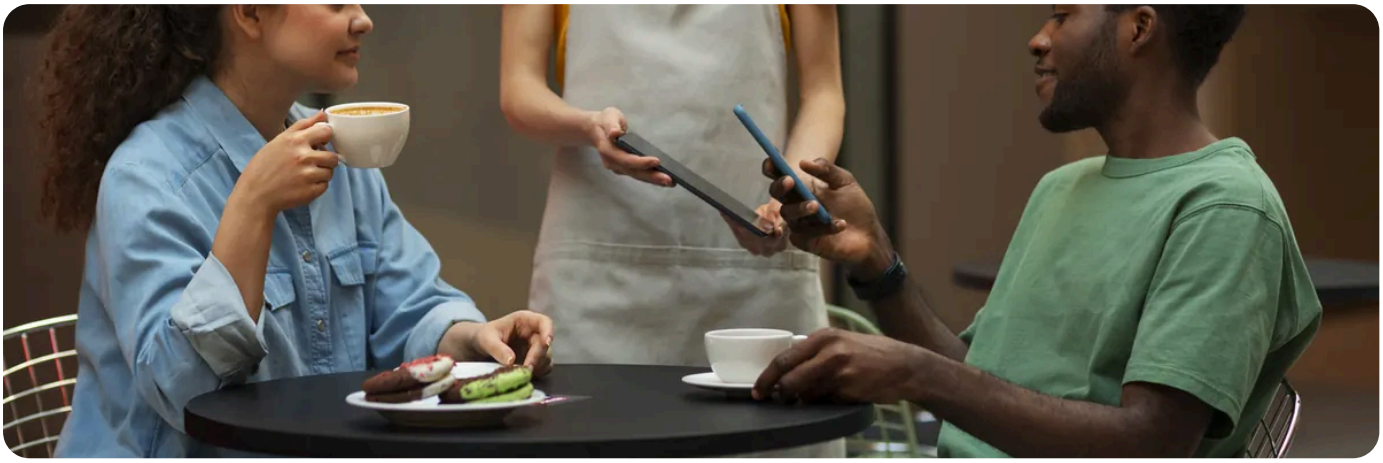
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-3744	v2026.10.18	Moçambique · Português

MozOut Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/3744

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

E-mail, SMS e promoção · Criado em **10 de outubro de 2026** · Atualizado em **18 de outubro de 2026** · 3 min de leitura



As avaliações são a primeira coisa que muita gente lê antes de contactar 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 uma ligação directa 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 prémios 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 factos e sem acusar. Quem lê a resposta julga o seu tom, não a razão de quem se queixou.
Falta de contexto ("péssimo!", sem texto)	Pergunte o que correu mal e ofereça um contacto 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 contacto. 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 aterragem (veja **páginas de aterragem**) 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 secção 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 aterragem
- Política de Suporte

MozOut Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT	401 191 607
NUEL	105 045 974
CAE	62022
SEDE	Bairro 7 de Setembro Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique
CONTACTOS	info@mozout.com · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-3744 · v2026.10.18 · Gerado a 15/11/2026 03:33