Gerado a 21/10/2026 18:37

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

# Mensagens de saudação, de ausência e respostas rápidas na app WhatsApp Business

WhatsApp e APIs

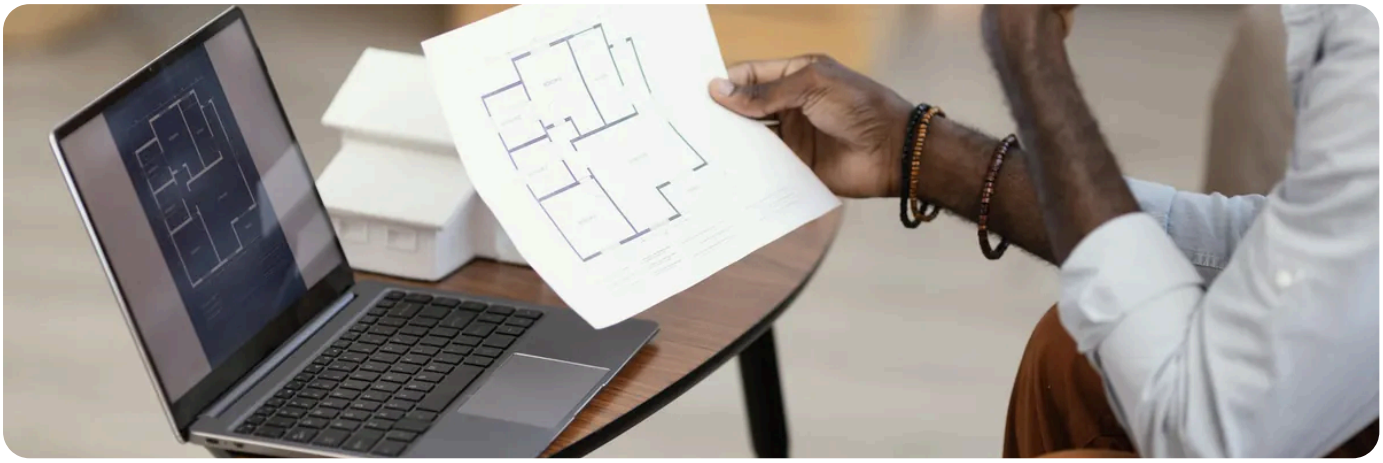
| CÓDIGO | VERSÃO | PAÍS · IDIOMA |
| --- | --- | --- |
| RLX-MZ-KB-4488 | v2026.10.10 | Moçambique · Português |

**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/4488

# Mensagens de saudação, de ausência e respostas rápidas na app WhatsApp Business

WhatsApp e APIs Criado em **10 de outubro de 2026** 3 min de leitura



A app **WhatsApp Business** traz três ferramentas que poupam horas: a **mensagem de saudação** (a primeira resposta a quem escreve), a **mensagem de ausência** (para fora de horas) e as **respostas rápidas** (atalhos para o que se repete). São a parte do WhatsApp que se parece com um robô, mas não são um chatbot: respondem com um texto fixo, sem perceber o que o cliente escreveu.

## As três, lado a lado

| Ferramenta | Quando dispara | Para quê |
|---|---|---|
| **Saudação** | Quando alguém novo escreve, ou quando já não falava consigo há algum tempo. | Dizer quem é, agradecer e dizer o que vai acontecer a seguir. |
| **Ausência** | Fora do horário que definiu, ou sempre, ou num período marcado. | Evitar a impressão de abandono: «Voltamos amanhã às nove». |
| **Resposta rápida** | Quando é você a escrever «/» e o atalho. | Preços, morada, horário, como pagar: a resposta que repete todos os dias. |

## Configurar, passo a passo

1. Nas definições da app, abra as *Ferramentas da empresa* (o nome varia com a versão).

2. **Saudação:** ligue-a, escreva o texto e escolha a quem se destina (a todos os que escrevem pela primeira vez, ou a quem não está nos seus contactos, por exemplo).

3. **Ausência:** ligue-a e escolha quando envia: sempre, num período marcado ou fora do horário. Para esta última opção, o horário tem de estar preenchido no perfil: **preencher o perfil da empresa**.

4 **Respostas rápidas:** crie um atalho (por exemplo «/morada») e o texto. Pode juntar uma imagem. Numa conversa, escreva «/» e escolha o atalho.

5 **Teste com outro telemóvel.** Escreva-se a si mesmo a partir de um número que não esteja nos seus contactos e veja o que chega e a que horas.

## O que escrever

Uma boa saudação cabe em três linhas: o nome da empresa, o que a pessoa pode fazer e quando terá resposta. Por exemplo: *«Olá! Fala a [empresa]. Diga-nos o que procura e respondemos assim que pudermos. Atendemos de segunda a sexta.»* Não prometa prazos que não cumpre: «respondemos em 5 minutos» é uma promessa que o telemóvel desligado desfaz.

**Estas mensagens saem da app, e a app precisa de estar a funcionar.**
Segundo a ajuda do WhatsApp, o telemóvel tem de estar ligado à internet para as enviar; com o telemóvel desligado ou sem rede, a mensagem de ausência não sai. Se precisar de resposta garantida, o caminho é outro: um sistema ligado à API (**a Cloud API do WhatsApp**) ou um bot (**como funciona um chatbot de WhatsApp**).

**Respostas demais fazem de si um robô.**
Se a ausência dispara a cada mensagem e a saudação diz tudo outra vez, o cliente sente que fala sozinho. Uma mensagem por visita basta.

**As respostas rápidas pagam-se sozinhas.**
Faça uma lista das dez perguntas que mais lhe fazem e transforme cada uma num atalho. Releia-os de vez em quando: um preço desactualizado numa resposta rápida é pior do que não ter resposta.

PRECISA DE AJUDA?

Quer ver se a app chega ou se já precisa de um sistema com vários atendentes? Fale connosco.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- A app WhatsApp Business: vantagens, desvantagens e a quem serve →
- Preencher o perfil da empresa no WhatsApp Business →

**Organizar clientes com etiquetas**

**WhatsApp para empresas: os riscos e as boas práticas**


## MozOut Moçambique

**RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings**

| | |
|---|---|
| NUIT | 401 191 607 |
| NUEL | 105 045 974 |
| CAE | 62022 |
| SEDE | Bairro 7 de Setembro<br>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<br>Sábado & Domingo - Fechado |


Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-4488 · v2026.10.10 · Gerado a 21/10/2026 18:37