Mozout

Gerado a 15/11/2026 01:47

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

O WhatsApp e a sua loja online: botões de pedido, avisos e o que precisa da API

Cloud API e chatbots

CÓDIGO
RLX-PT-KB-4560

VERSÃO
v2026.10.10

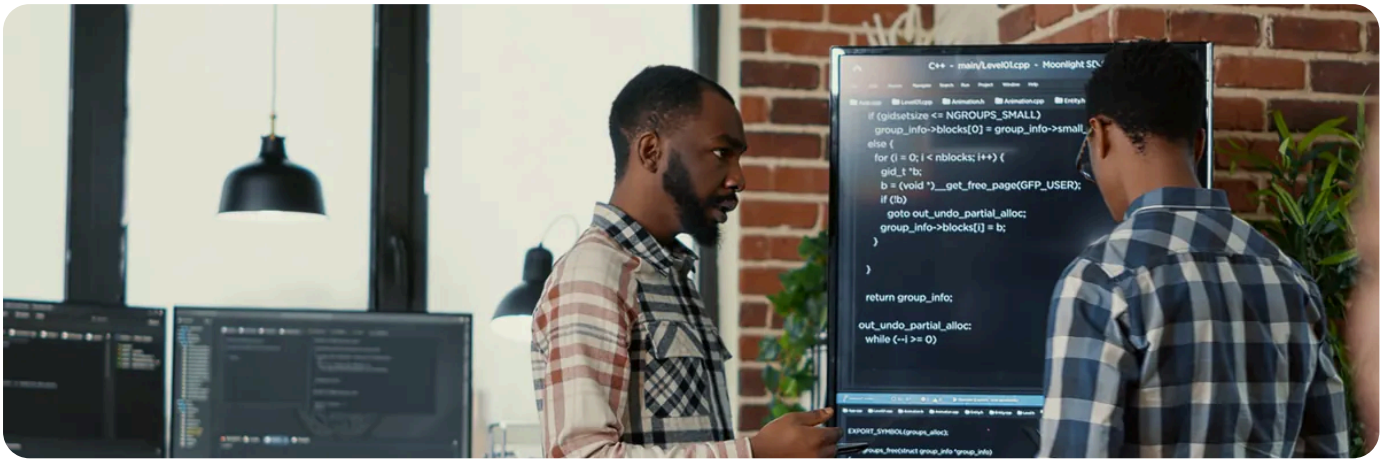
PAÍS · IDIOMA
Portugal · Português

MozOut Portugal
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/4560

O WhatsApp e a sua loja online: botões de pedido, avisos e o que precisa da API

Cloud API e chatbots Criado em **10 de outubro de 2026** 3 min de leitura



Ligar o WhatsApp à loja faz-se em **três degraus**, e cada um pede mais do que o anterior: um botão que abre a conversa sobre um produto (sem nada para instalar), avisos automáticos do estado da encomenda (que precisam da API oficial e de modelos aprovados) e mensagens de recuperação ou promoção (que precisam da API e de consentimento). Comece pelo primeiro; muitas lojas não passam daí e vendem bem.

Os três degraus

Degrau	O que é	O que precisa	Risco
1. Botão de pedido	«Perguntar no WhatsApp» em cada produto, com o nome e a ligação do produto já escritos.	Só uma ligação wa.me por produto. Sem API.	Baixo. A pessoa escreve-lhe primeiro.
2. Avisos da encomenda	Confirmação, expedição, entrega, enviados sozinhos.	A Cloud API da Meta, modelos aprovados, e um sistema que ligue a loja ao WhatsApp.	Médio. Tem de ter o consentimento e cumprir os modelos.
3. Recuperação e promoções	Carrinho abandonado, novidades, ofertas.	O mesmo, mais consentimento específico para marketing.	Alto. É o que mais bloqueia números.

Degrau 1: o botão em cada produto

Na página de cada produto, ponha uma ligação do tipo `https://wa.me/NUMERO?text=...` em que o texto leva o nome do produto e o endereço da página, assim: *«Olá, tenho uma pergunta sobre [nome do produto] (endereço)».* Recebe um contacto que já diz de que produto fala. O formato certo e os erros comuns estão em **o que corre mal nas ligações wa.me**, e o botão fixo no canto em **pôr o WhatsApp no seu site**.

Degrau 2: avisos automáticos, em linhas gerais

1. **Obtenha a Cloud API da Meta** com número, token e modelos para «encomenda confirmada», «a caminho», «entregue». Os modelos são aprovados pela Meta: **a Cloud API: primeiros passos** e **modelos e a janela de 24 horas**.

2. **Faça a loja avisar o sistema.** O WooCommerce permite configurar *webhooks* para eventos de encomenda; no n8n, por exemplo, um fluxo recebe esse aviso e envia o modelo certo: **um fluxo de n8n com WhatsApp**.

3. **Mapeie os estados da loja aos modelos.** Cada estado de encomenda corresponde a uma mensagem: **estados de encomenda no WooCommerce**.

4. **Teste com encomendas reais pequenas** e confira o que chega, a que horas, e em que língua.

O pagamento continua a ser o que a loja tiver configurado.
O WhatsApp serve para conversar e avisar, não substitui um meio de pagamento. Para o que a loja aceita, veja o ecrã de pagamentos da loja e **uma loja com meios de pagamento locais**. Não envie dados de pagamento por mensagem.

Avisos de encomenda não são marketing.
Misturar uma promoção num aviso de estado de encomenda, ou escrever a quem nunca aceitou, é o que a Meta penaliza. Peça o consentimento na compra e separe os fins: **consentimento para mensagens de WhatsApp**.

E o e-mail?
Os avisos da loja por e-mail são o canal de confiança: mantenha-os a funcionar (**e-mails do WooCommerce que não chegam**) e use o WhatsApp como complemento, não como substituto.

PRECISA DE AJUDA?

Quer ligar o WhatsApp à sua loja WooCommerce? Descreva-nos como vende hoje.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Pôr o WhatsApp no seu site: ligação, botão e mensagem escrita
- A ligação do WhatsApp do seu site não funciona
- A Cloud API do WhatsApp: vantagens, desvantagens e a quem serve
- Criar um catálogo de produtos na app WhatsApp Business

MozOut Portugal
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-PT-KB-4560 · v2026.10.10 · Gerado a 15/11/2026 01:47