Mozout

Gerado a 15/11/2026 01:49

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

# Escrever uma página de perguntas frequentes que responde às perguntas verdadeiras

Conteúdo e design do site

| CÓDIGO | VERSÃO | PAÍS · IDIOMA |
| --- | --- | --- |
| RLX-PT-KB-5568 | v2026.10.15 | 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/5568

# Escrever uma página de perguntas frequentes que responde às perguntas verdadeiras

Conteúdo e design do site Criado em **15 de outubro de 2026** 2 min de leitura



**A resposta curta:** uma página de perguntas frequentes só é útil se tiver as perguntas que **os clientes fazem de verdade**, e não as que a empresa gostaria que fizessem. Poupa-lhe mensagens repetidas, ajuda quem está a decidir a comprar e, bem feita, é uma das páginas que mais traz visitas do Google.

## De onde tirar as perguntas

1. **As mensagens que recebe.** Percorra o e-mail, o WhatsApp e os pedidos dos últimos meses e marque o que se repete. Se três pessoas perguntaram, é uma pergunta frequente.

2. **O que perguntam antes de comprar:** preço, prazos, formas de pagar, o que está incluído, como se cancela.

3. **O que perguntam depois:** como usar, como pedir ajuda, o que fazer se algo correr mal.

4. **O que o Google sugere** quando escreve o seu serviço na pesquisa: as sugestões e as perguntas «as pessoas também perguntam» são perguntas reais.

## Como escrever cada resposta

| Faça | Evite |
|---|---|
| **A primeira frase responde: sim, não, ou o número.** | Começar com «Na nossa empresa, valorizamos...». |
| **Pergunta como o cliente a diria: «Quanto tempo demora a entrega?».** | Escrever a pergunta como um título de departamento: «Prazos de logística». |

| Faça | Evite |
|---|---|
| **Respostas curtas e, se for preciso, uma ligação para a página que explica melhor.** | Respostas de uma página, que ninguém lê. |
| **Agrupar por tema (encomendas, pagamentos, devoluções).** | Uma lista de 60 perguntas sem ordem. |
| **Atualizar quando algo muda, com a data.** | Deixar um preço ou um prazo que já não é verdade. |

## Para o Google

Uma página de perguntas bem escrita pode aparecer nos resultados com as perguntas à vista. Os dados estruturados ajudam, mas o Google decide quando os mostra e já não os mostra a todos os sites: veja **Dados estruturados e resultados enriquecidos**. Escreva primeiro para as pessoas.

**Não invente perguntas.**
Uma pergunta com uma resposta que é um anúncio disfarçado afasta o leitor. E não ponha respostas que dependem da lei (devoluções, garantias, impostos) sem confirmar o que se aplica no seu país.

Ponha a ligação para as perguntas frequentes junto ao formulário de contacto e na página de cada produto: **Uma página de contacto que é usada**.

PRECISA DE AJUDA?

Quer ajuda para decidir que perguntas incluir? Abra um pedido a dizer o que vende.

Abrir pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Uma página de contacto que é usada: o que lá pôr** →
- **Dados estruturados e resultados enriquecidos: o que são e como os acrescentar** →
- **Ligações internas: como ligar as suas páginas para que nenhuma fique escondida** →
- **Ser encontrado no Google: Perfil de Empresa, Search Console e o essencial** →

Mozout

## 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<br>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<br>Sábado & Domingo - Fechado |


Versão online deste documento

RLX-PT-KB-5568 · v2026.10.15 · Gerado a 15/11/2026 01:49