Gerado a 17/10/2026 11:04

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

WhatsApp Business: mensagem de saudação, mensagem de ausência e respostas rápidas

WhatsApp e APIs

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-PT-KB-5688	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/5688

A resposta curta: a aplicação gratuita **WhatsApp Business** tem três ferramentas que poupam tempo a quem recebe as mesmas perguntas todos os dias: a **mensagem de saudação** (responde a quem escreve pela primeira vez), a **mensagem de ausência** (responde fora do horário) e as **respostas rápidas** (textos prontos que se escrevem com um atalho). Estão nas definições da aplicação, em «Ferramentas comerciais».

O que faz cada uma

Ferramenta	Quando funciona	Para que serve
Mensagem de saudação	Quando alguém lhe escreve pela primeira vez, ou depois de um período sem conversa.	Dizer quem é, o que faz e como pode ajudar. Evita o silêncio enquanto não vê a mensagem.
Mensagem de ausência	Fora do horário que definiu, ou quando está ausente.	Dizer quando volta a responder. Evita a ansiedade de quem escreveu à noite.
Respostas rápidas	Quando você escreve o atalho (por exemplo, uma barra e uma palavra).	Mandar o preço, a morada, o horário, o IBAN ou as formas de pagar, sem escrever outra vez.

Configurar, passo a passo

1. **Defina primeiro o horário** no perfil da empresa: a mensagem de ausência usa-o. Veja **Preencher o perfil do WhatsApp Business**.

2	**Escreva a saudação** curta, com o nome da empresa e uma pergunta («Em que podemos ajudar?»). Não ponha preços nem promessas que mudam.

3	**Escreva a mensagem de ausência** com o horário e o que fazer se for urgente (um telefone, por exemplo).

4	**Crie as respostas rápidas** para as 5 perguntas que mais recebe. Dê um atalho curto e fácil de lembrar a cada uma.

5	**Teste a partir de outro telefone** e veja como a mensagem chega a quem a recebe.

Isto é para a aplicação Business. Quem usa a API do WhatsApp (um sistema ligado a um programa) tem outras regras: as mensagens fora das 24 horas precisam de um modelo aprovado. Veja **Modelos de mensagem do WhatsApp e a janela de 24 horas** e **WhatsApp normal, Business ou a Cloud API**. E só escreva a quem quer ouvir de si: **Consentimento no WhatsApp**. As funções e os menus mudam com a versão: se algo não estiver onde se diz, procure o nome em «Ferramentas comerciais».

Ponha o botão de WhatsApp no seu site para que as pessoas lhe escrevam já com uma mensagem pronta: **WhatsApp no seu site**.

Quer ajuda para decidir que respostas preparar? Abra um pedido a dizer o que vende e o que mais lhe perguntam.

Abrir pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

Preencher o perfil do WhatsApp Business: horário, morada, site e ligação curta

Colocar o catálogo de produtos no WhatsApp Business

A aplicação WhatsApp Business: vantagens, desvantagens, riscos e a quem serve

WhatsApp para negócios: os riscos e as práticas que os evitam

Versão online deste documento

A MozOut é uma empresa líder em serviços de internet, com a missão de ajudar negócios a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia.

2020	37 mil+	130+
FUNDADA	CLIENTES	INSCRIÇÕES POR DIA

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

RLX-PT-KB-5688 · v2026.10.15 · Gerado a 17/10/2026 11:04