interweb

Gerado a 10/11/2026 11:10

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Boas práticas e consentimento no SMS: a quem pode enviar e como deixar sair

SEO e Marketing

CÓDIGO
RLX-MZ-KB-2360

VERSÃO
v2026.11.10

PAÍS · IDIOMA
Moçambique · Português

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

https://www.meu.interweb.co.mz/knowledgebase/2360

Boas práticas e consentimento no SMS: a quem pode enviar e como deixar sair

SEO e Marketing · Criado em **10 de novembro de 2026** · 3 min de leitura



A resposta curta: envie SMS só a quem lhe deu o número e aceitou receber; guarde quando e como aceitou; diga sempre quem envia; e dê uma forma simples de deixar de receber, escrita na própria mensagem, porque os remetentes com nome não recebem respostas. Quem pedir para sair, sai logo. As regras de Moçambique estão em **SMS marketing: Sender ID e as regras daqui**.

A quem pode enviar

Situação	Pode enviar?
Cliente que deu o número numa compra ou marcação	Sim, avisos sobre essa compra ou marcação (**SMS transaccional**).
Cliente que marcou «quero receber novidades e promoções»	Sim, promoções, dentro do que lhe disse que ia receber.
Cliente que deu o número só para a entrega	Avisos da entrega, sim. Promoções, não, sem lhe perguntar primeiro.
Lista comprada, emprestada ou copiada da internet	Não.
Números de cartões de visita ou de grupos de conversa	Não, sem pedir antes.
Quem pediu para deixar de receber	Não. Retire-o logo.

Como pedir e registar

1. **Pergunte à parte e com clareza.** No balcão, no formulário do site ou na ficha de cliente, numa caixa própria que o cliente marca, e que não vem marcada.

2. **Diga o que vai enviar e quantas vezes.** Avisos de encomenda são uma coisa, promoções semanais são outra.

3. **Registe quando e como aceitou.** A data, o sítio (balcão, site, formulário em papel) e o que aceitou. As notas de cada contacto servem para isso.

4. **Separe em grupos.** Por exemplo «Avisos» e «Promoções»: quem só aceitou avisos nunca entra numa campanha.

Uma frase pronta para o formulário ou para o balcão:

Onde	Texto
Formulário ou ficha	Aceito receber SMS de [EMPRESA] com novidades e promoções, no máximo [N] por mês. Posso deixar de receber quando quiser, pelo [TELEFONE] ou [E-MAIL].
Balcão	Quer receber por SMS as nossas promoções? São no máximo [N] por mês, e pode sair quando quiser.

Em cada mensagem

Diga quem envia. O nome da empresa no texto, mesmo com Sender ID: o nome do remetente tem no máximo 11 caracteres e nem sempre diz tudo. **Diga como sair.** Como não há respostas, escreva um contacto. Algumas formas curtas:

Forma de sair	No fim da mensagem
Telefone	Para não receber mais: [TELEFONE].
E-mail	Sair da lista: [E-MAIL].
Site	Não quer receber? Diga-nos em [SITE].

E escolha a hora com cuidado: dias úteis, horário comercial, nunca de noite. Um SMS às onze da noite é a forma mais rápida de perder um cliente.

Quando alguém pede para sair

1. **Retire-o logo** do grupo de promoções, ou apague o contacto se não houver mais nada a enviar-lhe.

2. **Registe o pedido** nas notas do contacto, com a data.

3 **Se envia pela API,** ponha o número na lista de números que não recebem SMS, com `POST /v1/sms/opt-outs`: um envio pela API para esse número passa a ser recusado com `number_opted_out`.

4 **Não o traga de volta sem querer.** Ao importar um CSV antigo, confirme que quem saiu não volta a entrar.

Nunca compre listas de números.
Quem recebe um SMS de uma empresa que não conhece queixa-se, e a mensagem chega a pessoas que nunca lhe deram o número. É dinheiro gasto em créditos e reputação perdida.

Menos mensagens, mais atenção.
Poucas promoções, e com valor, mantêm a lista viva. Os avisos de serviço, esses, o cliente quer receber sempre.

RECOMENDADO

Tem a sua lista em ordem? Veja os preços e envie só a quem quer receber.

Ver os preços do SMS →

VEJA TAMBÉM

- SMS marketing: Sender ID, as regras daqui, e como escrever um que resulta
- Consentimento para mensagens de WhatsApp: o que pedir, o que registar e como deixar sair
- Criar uma lista de e-mails de forma legal: consentimento, formulários e cancelamento
- Como planear uma campanha de SMS marketing: lista, mensagem, custo e hora de envio
- Contactos e grupos de SMS: importar uma lista em CSV e mantê-la limpa
- SMS transaccional: avisos de encomenda, confirmações e alertas que os clientes esperam

interweb

Interweb 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@interweb.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.interweb.co.mz
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-2360 · v2026.11.10 · Gerado a 10/11/2026 11:10