interweb

Gerado a 13/11/2026 19:28

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

SMS do estado da encomenda, da confirmação à entrega: uma mensagem por fase, enviada pelo seu sistema

WhatsApp e APIs

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-2588	v2026.11.13	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/2588

SMS do estado da encomenda, da confirmação à entrega: uma mensagem por fase, enviada pelo seu sistema

WhatsApp e APIs Criado em **13 de novembro de 2026** 3 min de leitura



A resposta curta: envie **um SMS por cada fase que muda o que o cliente faz**: encomenda confirmada, saiu para entrega, pronta a levantar. As fases internas (a separar, a embalar, a conferir) ficam no seu sistema. Cada SMS leva o **número da encomenda**, e o seu sistema envia-o sozinho pela API quando o estado muda, com uma chave por fase para nunca repetir.

As fases que merecem SMS

Fase	Para que serve o SMS	Exemplo
Confirmada	O cliente sabe que o pedido entrou e foi pago.	`Pedido N. 8812 confirmado. Vai receber outro SMS quando sair para entrega.`
Saiu para entrega	O cliente organiza-se para receber.	`O pedido N. 8812 saiu para entrega e chega hoje ate as 18h.`
Pronta a levantar	O cliente vem buscar, com o código.	`O pedido N. 8812 esta pronto. Codigo de levantamento: 7731. Ate sabado, das 8h as 17h.`
Entregue (opcional)	Confirma a entrega e dá um contacto se algo correu mal.	`Pedido N. 8812 entregue. Algum problema? Ligue [TELEFONE].`

A primeira mensagem pode prometer a seguinte, como no exemplo: o cliente fica a saber que não precisa de perguntar. Três ou quatro SMS por encomenda é o normal; mais do que isso cansa e gasta créditos.

Como ligar o seu sistema

1. **Escolha as fases** que enviam SMS e escreva um texto para cada uma, com espaço para o número da encomenda e, se houver, o código.

2. **No momento em que a encomenda muda para essa fase**, o sistema chama `POST /v1/sms/messages` com o número do cliente e o texto já preenchido.

3. **Use uma `Idempotency-Key` por encomenda e por fase**, por exemplo `encomenda-8812-saiu`. Se alguém mudar o estado para trás e para a frente, ou se o pedido se repetir por falha de ligação, o cliente não recebe o mesmo SMS duas vezes.

4. **Guarde o `id` de cada SMS** na própria encomenda: quando o cliente disser que não recebeu, vê logo o estado. Veja **acompanhar cada SMS**.

O cliente não pode responder ao SMS.
Os remetentes com nome, incluindo o NETMSG, não recebem respostas. Se quer que ele o contacte por causa da encomenda, escreva na mensagem um telefone, um e-mail ou o endereço do seu site.

Quanto custa uma encomenda em SMS

Cada SMS gasta 1 crédito por parte. Uma encomenda com três avisos de uma parte gasta 3 créditos. Um aviso com acentos como «ã» ou «ç», ou mais longo do que uma parte, gasta mais: veja **quantos créditos gasta um SMS**. A forma mais simples de poupar é escrever textos curtos e sem esses acentos.

Entregas feitas por uma empresa de estafetas?
As mensagens próprias de quem entrega (a caminho, tentativa falhada, ponto de recolha) estão em **SMS de entregas e estafetas**.

RECOMENDADO

Quer que as suas encomendas avisem os clientes sozinhas? Veja o SMS Transaccional.

Ver o SMS Transaccional →

VEJA TAMBÉM

- **SMS transaccional: avisos de encomenda, confirmações e alertas que os clientes esperam** →
- **SMS de entregas e estafetas: a caminho, códigos de levantamento e tentativas falhadas** →
- **Acompanhar cada SMS transaccional: o id da mensagem, o número tapado, os estados e o charged** →

- **SMS de cancelamento e reembolso: confirmar que a encomenda foi cancelada ou o dinheiro devolvido**
- **Quantos créditos gasta um SMS: 160, 153, 70 e 67 caracteres explicados**
- **SMS para empresas por sector: comércio, clínicas, escolas, entregas e mais, com exemplos de mensagens**

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

RLX-MZ-KB-2588 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 19:28

Versão online deste documento