interweb

Gerado a 13/11/2026 19:28

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Escrever SMS transaccionais: o essencial primeiro, referências e valores, e numa só parte

WhatsApp e APIs

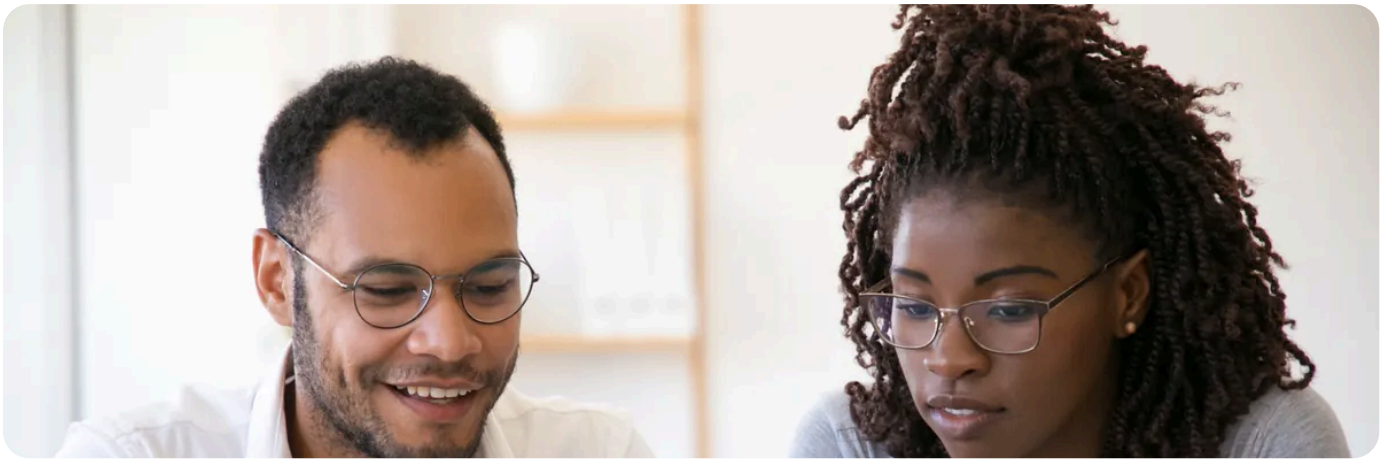
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-2598	v2026.11.13	Moçambique · Português

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/2598

Escrever SMS transaccionais: o essencial primeiro, referências e valores, e numa só parte

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



A resposta curta: um SMS transaccional bom diz **o que aconteceu na primeira frase**, leva **a referência** (número da encomenda, da factura, da marcação), diz **o próximo passo** e cabe **numa só parte**: até 160 caracteres sem acentos como «ã» ou «ç», ou só 70 se tiver um deles. Corte tudo o que é cortesia de carta.

A ordem que funciona

1. **O que aconteceu.** «Pedido enviado», «Pagamento recebido», «Consulta marcada». É o que o cliente lê na notificação, antes de abrir a mensagem.
2. **A referência.** O número da encomenda, da factura ou do serviço, igual ao que o cliente vê no recibo ou no seu site.
3. **O dado que interessa.** O valor, a data, a hora, o código de levantamento.
4. **O próximo passo ou o contacto.** Onde levantar, até quando, ou como falar consigo, porque o SMS não recebe respostas.

Antes e depois

Versão	Mensagem	Partes
Antes	`Caro cliente, informamos que a sua encomenda número 8812, que efectuou no nosso site no passado dia 10 de Novembro, já foi expedida e chegará brevemente.`	3 (153 caracteres, com acentos: limite de 67 por parte)
Depois	`Pedido N. 8812 enviado hoje. Chega ate 15/11. Duvidas? Veja o estado no nosso site.`	1 (83 caracteres, sem acentos)

A segunda diz mais (a data de chegada e onde seguir a encomenda) e custa um terço. Num sistema que envia milhares de avisos por mês, esta diferença vê-se no saldo.

Os caracteres que encarecem

O que escreve	O que acontece
Letras sem acento, números, pontuação comum, e também é, à, Ç maiúsculo	Alfabeto normal: até 160 caracteres numa parte; acima disso, até 153 por parte.
Um só ã, õ, á, í, ó, ú, â, ê, ô, ç minúsculo, emoji ou aspas curvas	A mensagem inteira passa a Unicode: até 70 numa parte; acima disso, até 67 por parte.
€ [ ] { } ^ ~ \ |	Contam como 2 caracteres no alfabeto normal.

Cuidado com textos colados de um documento: trazem aspas curvas e travessões que passam a mensagem a Unicode sem se notar. E com nomes próprios: «João» ou «Conceição» num SMS personalizado fazem o mesmo. A explicação técnica está em **GSM-7 ou Unicode**.

Datas, valores e abreviaturas

1. **Datas em números** (15/11) e horas com «h» (17h30): curtas e sem dúvidas.
2. **Valores com a moeda**, como no recibo: 1.500 MT.
3. **Abreviaturas só as que toda a gente conhece** (N., Dra.). «Qd», «tb» e «pf» poupam pouco e parecem descuido.
4. **Sem maiúsculas a gritar**, a não ser numa palavra como ALERTA num aviso de segurança.

Antes de pôr um texto no seu sistema, envie-o para si.
Na Sandbox da API a resposta diz quantas partes e que alfabeto teria (`parts` e `encoding`) sem enviar nada; no SMS Center, a página mostra as partes e os créditos antes de confirmar.

RECOMENDADO

Quer pôr estes textos a sair sozinhos do seu sistema? Veja o SMS Transaccional.

Ver o SMS Transaccional →

VEJA TAMBÉM

- **Quantos créditos gasta um SMS: 160, 153, 70 e 67 caracteres explicados**
- **GSM-7 ou Unicode no SMS: porque um acento divide a mensagem em mais partes**
- **SMS transaccional: avisos de encomenda, confirmações e alertas que os clientes esperam**
- **O que nunca pôr num SMS transaccional: senhas, números de cartão completos e dados privados**
- **SMS personalizado com o nome do contacto: variáveis, exemplos e cuidados**
- **Casos de teste do SMS transaccional na Sandbox: números errados, textos longos, saldo e repetições**

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-2598 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 19:28