interweb

Gerado a 13/11/2026 19:31

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Manutenção planeada por SMS: avisar antes da paragem e quando o serviço volta

WhatsApp e APIs

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-2676	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/2676

Manutenção planeada por SMS: avisar antes da paragem e quando o serviço volta

WhatsApp e APIs · Criado em **13 de novembro de 2026** · 2 min de leitura



A resposta curta: avise **na véspera** e **uma hora antes** de uma paragem planeada, com o dia, a hora de início e de fim, e o que fica indisponível. Quando o serviço voltar, um último SMS fecha o assunto. Os avisos de antes podem ser todos agendados de uma vez, na página SMS do Meu Interweb ou pela API.

O que dizer em cada momento

Quando	O SMS
Na véspera	`Manutenção programada a [DATA], das [HORA] às [HORA]. O serviço pode ficar indisponível.`
Uma hora antes	`Manutenção hoje das 23h às 01h. O serviço pode ficar indisponível.`
Quando volta	`A manutenção terminou e o serviço já está a funcionar. Obrigado pela paciência.`
Se a hora mudar	`A manutenção de [DATA] passou para [NOVA DATA], das [HORA] às [HORA].`

Agendar e, se for preciso, desmarcar

1. **Junte num grupo** os clientes afectados. Se a paragem só toca parte deles (uma zona, um serviço), o grupo é só esses.

2. **Agende os dois avisos de antes** para o grupo, com a data e a hora de cada um.

3 **Deixe o aviso de regresso para o fim**, enviado à mão quando confirmar que está tudo a funcionar. Não o agende: uma manutenção pode atrasar.

4 **Se a manutenção mudar de dia**, cancele os avisos que ainda não saíram e agende novos. Pela API, faz-se com **o cancelamento de um SMS agendado**.

Cuidado com a hora do aviso de regresso.
Se a paragem acaba de madrugada, um SMS a essa hora acorda o cliente. Envie-o de manhã, ou só a quem estava à espera de resposta.

Paragens que não estavam planeadas

Numa avaria, avise assim que souber o que se passa, com uma frase honesta e sem prometer uma hora que não conhece: `Estamos com uma avaria no serviço desde as [HORA]. Já estamos a resolver e voltamos a avisar.` O segundo SMS sai quando o serviço voltar.

O cliente não pode responder ao SMS.
Se quer que lhe digam se o problema continua, escreva no aviso um telefone ou o endereço da sua página de estado.

RECOMENDADO

Quer que ninguém seja apanhado de surpresa numa paragem? Veja os preços do SMS e prepare os avisos.

Ver os preços do SMS →

VEJA TAMBÉM

- SMS de notificações: avisos automáticos aos seus clientes, pela página SMS ou pelo seu sistema
- Cancelar um SMS agendado pela API, por exemplo quando o cliente já pagou
- Agendar avisos por SMS pela API: send_at, fuso horário e quando se descontam os créditos
- Contactos e grupos de SMS: importar uma lista em CSV e mantê-la limpa
- Avisos internos por SMS para a equipa: turnos, escalas e mensagens urgentes a um grupo

Histórico e agendamento de SMS: estados, filtros e o que acontece quando uma mensagem falha →

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-2676 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 19:31

Versão online deste documento