interweb

Gerado a 21/10/2026 17:29

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

WhatsApp no negócio: os riscos, e as práticas que os evitam

WhatsApp e APIs

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-376	v2026.09.28	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/376

WhatsApp no negócio: os riscos, e as práticas que os evitam

WhatsApp e APIs Criado em **11 de setembro de 2026** Atualizado em **28 de setembro de 2026** 5 min de leitura



O WhatsApp tornou-se o canal de venda de muita empresa em Moçambique, e isso trouxe um risco que poucos ponderam: **o número não é seu**. É uma conta numa plataforma que não controla, com regras que não negoceia, e que pode ser fechada sem aviso e sem ninguém para reclamar. Vale a pena saber onde estão as linhas.

O risco maior: perder o número

Contas de empresa são bloqueadas todos os dias, e quase sempre pela mesma razão: **mensagens a quem não pediu**. Basta que um número de pessoas denuncie ou bloqueie as suas mensagens para o sistema agir sozinho - e não há balcão onde explicar.

O que dispara o bloqueio	Porquê
Enviar para uma lista comprada	A forma mais rápida de perder um número. As pessoas denunciam, e o sistema conta.
Muitas mensagens novas de um número novo	Um número recém-criado a iniciar centenas de conversas parece exactamente o que os sistemas procuram.
Ferramentas não oficiais de envio em massa	São proibidas pelas regras da plataforma. Usar uma é contar com o bloqueio.
Mensagens denunciadas ou bloqueadas	O conteúdo não é lido, mas a reacção das pessoas é contada. Uma campanha má queima o número em horas.

Se o número cair, cai tudo com ele.
Não perde apenas a conta: perde o histórico de conversas, a lista de clientes que só existe ali, e o número que está impresso nos cartões, no site e na viatura. É por isso que **o WhatsApp não deve ser a única forma de chegar aos seus clientes** - o domínio e o e-mail são seus e ninguém os desliga: ver **como escolher o domínio certo** e **como criar uma conta de e-mail**.

Os outros riscos, por ordem de frequência

1. **O número pessoal de um funcionário.** Quando essa pessoa sair, leva os clientes com ela - e legalmente a conversa era dela. Use um número da empresa desde o início.

2. **Sessões abertas em computadores alheios.** Uma sessão de WhatsApp Web esquecida num portátil emprestado lê tudo o que chega, indefinidamente. Verifique os aparelhos ligados de tempos a tempos e termine os que não reconhece.

3. **A cópia de segurança.** As conversas viajam cifradas, mas a cópia que o telemóvel guarda na nuvem **pode não estar**, conforme as definições. Se guarda dados de clientes nas conversas, ligue a cifra da cópia.

4. **Burla por conta clonada.** Alguém copia a sua fotografia e o seu nome, cria uma conta parecida e escreve aos seus clientes a pedir dinheiro. Não o pode impedir, mas pode avisar os clientes de qual é o número verdadeiro - publique-o no site.

5. **Pedido de código de verificação.** Se receber um código que não pediu, alguém está a tentar tomar o seu número. Não o dê a ninguém, e ligue a verificação em duas etapas do próprio WhatsApp.

Dados de clientes numa conversa são dados pessoais

Moradas, telefones, fotografias de documentos, comprovativos de pagamento - tudo isso costuma acabar no WhatsApp, e continua a ser informação que tem de guardar com cuidado. Duas regras simples:

1. **Não peça mais do que precisa.** Fotografia do bilhete de identidade para uma encomenda de 500 meticais é risco a mais para si e para o cliente.

2. **Não deixe tudo para sempre no telemóvel de quem atende.** O que interessa passa para o sistema; o resto apaga-se. Ver **protecção de dados pessoais**.

Boas práticas que fazem diferença

1. **Escreva primeiro a quem lhe escreveu.** A conversa iniciada pelo cliente não tem risco nenhum. É a origem de contacto mais segura e a mais barata.

2. **Faça as pessoas virem ter consigo.** Botão no site, QR na montra, link na factura - ver **pôr o WhatsApp no seu site**. Vale mais do que qualquer lista.

3. **Identifique-se na primeira mensagem.** Nome da empresa e motivo. Uma mensagem de um número desconhecido sem contexto é denunciada.

4. **Dê saída fácil.** «Responda SAIR para não receber mais.» Quem sai da lista sem atrito não denuncia, e denunciar é o que custa o número.

5. **Ritmo constante.** Meses em silêncio e depois duzentas mensagens numa tarde é o padrão clássico de conta comprometida - e é tratado como tal.

6. **Separe o pessoal do profissional.** Dois números, ou pelo menos a aplicação Business só para o negócio - ver **qual WhatsApp serve o seu negócio**.

Envio em massa: a regra é a mesma de sempre.
Se quer enviar a muita gente, o caminho legítimo é a API com modelos aprovados e destinatários que consentiram - e mesmo aí, marketing paga por mensagem. Tudo o resto - extensões de navegador, aplicações de envio automático, listas compradas - viola as regras da plataforma e acaba no mesmo sítio. Se o objectivo é alcance em massa, há canais feitos para isso: **SMS marketing** e **e-mail marketing**.

O que fazer se a conta for bloqueada

1. **Peça revisão pela própria aplicação**, que é o único caminho que existe. Seja breve e factual.

2. **Avise os clientes por outro canal** - e é aqui que se percebe o valor de ter e-mail e site próprios.

3. **Não crie logo outra conta com outro número** para fazer o mesmo. Se a causa foi o comportamento, a segunda cai mais depressa.

E se não quiser tratar do envio?
Fazemos envio de e-mail em volume e de SMS com Sender ID próprio, para Moçambique e Angola - com o domínio autenticado, a lista tratada e o relatório de entrega. Não é um produto de prateleira: depende do volume, dos países e da frequência. Diga-nos o que precisa e respondemos com uma proposta. Ver **e-mail marketing** e **SMS marketing**.

PRECISA DE AJUDA?

Quer montar o contacto de forma a não depender de um só canal?

Falar connosco →

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-376 · v2026.09.28 · Gerado a 21/10/2026 17:29