interweb

Gerado a 21/10/2026 17:30

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

# WhatsApp, e-mail ou SMS: vantagens, desvantagens, riscos e para quem serve cada um

WhatsApp e APIs

| CÓDIGO | VERSÃO | PAÍS · IDIOMA |
| --- | --- | --- |
| RLX-MZ-KB-382 | 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/382

# WhatsApp, e-mail ou SMS: vantagens, desvantagens, riscos e para quem serve cada um

WhatsApp e APIs · Criado em **11 de setembro de 2026** · Atualizado em **28 de setembro de 2026** · 4 min de leitura



WhatsApp, e-mail e SMS servem para falar com clientes, e a pergunta «qual é melhor» não tem resposta - porque servem para coisas diferentes. Esta página põe os três lado a lado, com o que cada um tem de bom, de mau, e de arriscado.

## Em resumo, antes do detalhe

| Canal | Numa frase |
|---|---|
| **WhatsApp** | O melhor a **conversar**. Péssimo a alcançar quem ainda não o conhece, e o mais fácil de perder. |
| **E-mail** | O melhor a **contar uma história** e a guardar. O único que é mesmo seu. |
| **SMS** | O melhor a **chegar**. Sem internet, sem aplicação, lido em minutos - e o mais caro por mensagem. |

## WhatsApp

| A favor | Contra |
|---|---|
| **É lido, e depressa** | Quase toda a gente o tem aberto o dia todo. Nenhum outro canal se compara. |
| **Conversa a sério** | Dá para tirar dúvidas, mandar uma fotografia e fechar a venda no mesmo fio. |
| **Não alcança quem não o conhece** | Escrever primeiro a estranhos é o caminho mais curto para perder o número. |
| **Não é seu** | A conta pode ser fechada sem aviso, e leva o histórico e a lista de clientes com ela. |

**Risco principal:** perder o número por mensagens a quem não pediu - e com ele tudo o que estava só ali. **Para quem:** qualquer negócio que atenda clientes; é o canal de *resposta*, não de conquista. Os riscos em detalhe estão em **WhatsApp no negócio: os riscos**.

## E-mail

| A favor | Contra |
|---|---|
| **É seu, e ninguém o desliga** | O domínio está registado em seu nome. Nenhuma plataforma lho tira. |
| **Custa quase nada por mensagem** | É o canal com melhor retorno por unidade gasta, com larga margem. |
| **Cabe tudo** | Texto longo, imagens, anexos, ligações, factura. Nos outros dois não cabe. |
| **Chega devagar, e nem sempre** | Pode ficar horas por ler, ou cair no spam. E muita gente aqui usa pouco o e-mail. |

**Risco principal:** queimar a reputação do domínio com uma campanha mal feita - e depois nem as facturas chegam. **Para quem:** quem tem algo para contar com regularidade, quem vende a empresas, e quem quer uma lista que ninguém lhe pode tirar. Ver **e-mail marketing**.

## SMS

| A favor | Contra |
|---|---|
| **Chega a toda a gente** | Sem internet, sem aplicação, sem telemóvel moderno. É o único com esta propriedade. |
| **É lido em minutos** | Para um aviso urgente, não há melhor. |
| **Cabe muito pouco** | 160 caracteres - e 70 se usar acentos. Ver **SMS marketing** |
| **É o mais caro por mensagem** | E o mais regulado: o remetente tem de ser registado e há regras locais rígidas. |

**Risco principal:** queixas ao regulador por enviar a quem não autorizou - e o remetente ser cortado. **Para quem:** quem precisa de *garantir* que a mensagem chega: confirmações, lembretes, avisos de entrega, códigos.

## A regra que resolve a maior parte das dúvidas

Escolha pelo que a mensagem **é**, e não pelo que tem à mão:

| Se a mensagem é… | Use |
|---|---|
| **Uma resposta a alguém que lhe escreveu** | WhatsApp. É conversa, e conversa é ali. |

| Se a mensagem é… | Use |
|---|---|
| **Um aviso curto que tem de chegar** | SMS. «A sua encomenda está pronta.» |
| **Uma novidade, uma promoção com detalhe, um catálogo** | E-mail. Cabe, guarda-se e relê-se. |
| **Um primeiro contacto com quem não o conhece** | **Nenhum dos três.** Faça a pessoa vir ter consigo - **aparecer no Google** |

**O erro comum: usar um canal para o trabalho do outro.**
Campanha por WhatsApp a uma lista comprada custa o número. Aviso urgente por e-mail chega depois de fazer falta. Catálogo por SMS não cabe. Cada um destes erros vê-se todas as semanas, e nenhum tem a ver com o canal ser mau - tem a ver com estar no lugar errado.

## Os três juntos funcionam melhor do que qualquer um sozinho

1. **O site é a base**, porque é o único que o Google lê e o único que é seu para sempre.
2. **O e-mail é a lista**, porque é a única audiência que ninguém lhe pode fechar.
3. **O WhatsApp é a conversa**, e é onde a venda fecha.
4. **O SMS é o aviso**, para o que não pode falhar.

Se depender de um só, o dia em que ele falhar leva o negócio atrás. É a razão mais prática para ter domínio e e-mail próprios - ver **como escolher o domínio certo** e **como criar uma conta de e-mail**.

**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 ajuda a decidir que canais fazem sentido para o seu negócio?

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<br>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<br>Sábado & Domingo - Fechado |


Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-382 · v2026.09.28 · Gerado a 21/10/2026 17:30