Mozout

Gerado a 13/11/2026 19:42

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

SMS de confirmação de marcação: confirmar consultas, reservas e alterações no momento

WhatsApp e APIs

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-2589	v2026.11.13	Moçambique · Português

MozOut Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.meu.mozout.co.mz/knowledgebase/2589

SMS de confirmação de marcação: confirmar consultas, reservas e alterações no momento

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



A resposta curta: a confirmação sai **no momento em que a marcação é feita, alterada ou cancelada**, e diz **o dia, a hora, o local** e **como mudar**. É diferente do lembrete da véspera: a confirmação prova que a marcação existe; o lembrete, que se agenda à parte, ajuda o cliente a não faltar.

Os três momentos

Momento	Exemplo
Marcação feita	`Consulta marcada: 20/11 as 10h00, Dra. Joana, sala 2. Para alterar, ligue [TELEFONE].`
Marcação alterada	`A sua consulta passou para 21/11 as 15h30. Se nao lhe convier, ligue [TELEFONE].`
Marcação cancelada	`A sua reserva de 22/11 para 4 pessoas foi cancelada. Esperamos ve-lo em breve.`

Serve a clínicas, salões, oficinas, restaurantes, hotéis, escolas de condução e a qualquer negócio com horas marcadas. O texto troca de palavras, a estrutura fica: o quê, quando, onde, como mudar.

O que não pode faltar

1. **Dia e hora sem ambiguidade.** Escreva a data em números (20/11) e a hora com «h». Evite «amanhã» numa confirmação: se o SMS ficar na fila ou for lido mais tarde, «amanhã» já é outro dia.

2. **O local**, se o negócio tiver mais de uma morada ou sala.

3 **Como alterar ou cancelar.** O cliente não pode responder ao SMS, por isso escreva um telefone ou o endereço onde pode remarcar.

4 **Quem envia.** Com um Sender ID, o nome da empresa aparece no lugar do remetente; sem ele, comece a mensagem pelo nome do negócio. Veja **o que é o Sender ID**.

Pela API: confirmar agora, lembrar depois

O seu sistema de marcações chama `POST /v1/sms/messages` quando grava a marcação. Se quiser também o lembrete, pode deixá-lo agendado no mesmo momento, com o campo `send_at`: a data e a hora com o fuso horário, no futuro e até 365 dias. Os créditos do lembrete só saem quando ele sair.

Quando a marcação muda ou é cancelada, o sistema cancela o lembrete antigo com `POST /v1/sms/messages/{id}/cancel`, enquanto ainda estiver agendado, e envia a confirmação nova. Só por isso já vale a pena guardar o `id` de cada SMS junto da marcação.

Clientes em Moçambique e em Angola?
Os dois países não têm a mesma hora. Escreva no SMS a hora local de onde é a marcação e, ao agendar com `send_at`, indique o fuso certo.

Muitas marcações por dia?
Um texto fixo por tipo de marcação, guardado como modelo, poupa erros. Veja **guardar o texto em modelos pela API**.

RECOMENDADO

Quer confirmar cada marcação no momento em que é feita? Veja o SMS Transaccional.

Ver o SMS Transaccional →

VEJA TAMBÉM

- **SMS transaccional: avisos de encomenda, confirmações e alertas que os clientes esperam** →
- **Histórico e agendamento de SMS: estados, filtros e o que acontece quando uma mensagem falha** →
- **Escrever SMS transaccionais: o essencial primeiro, referências e valores, e numa só parte** →
- **Guardar o texto dos SMS transaccionais em modelos pela API: criar, alterar e reutilizar** →

O que é o Sender ID: SMS que chegam com o nome da sua empresa em vez de um número →

SMS para empresas por sector: comércio, clínicas, escolas, entregas e mais, com exemplos de mensagens →

Mozout

MozOut 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@mozout.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.mozout.co.mz
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

RLX-MZ-KB-2589 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 19:42

Versão online deste documento