Mozout

Gerado a 13/11/2026 19:43

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Enviou um SMS transaccional com um erro: o que se pode desfazer e como enviar a correcção

WhatsApp e APIs

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-2605	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/2605

Enviou um SMS transaccional com um erro: o que se pode desfazer e como enviar a correcção

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



A resposta curta: um SMS que já saiu **não se apaga nem se recolhe**. O que se pode desfazer são os que ainda estão **agendados**: pela API cancelam-se antes da hora marcada. Para os que saíram, envia-se **uma correcção curta**, só a quem recebeu o erro, a dizer o que está certo, e corrige-se a origem do erro antes do próximo envio.

O que ainda se pode desfazer

Estado da mensagem	O que pode fazer
`scheduled` **(agendada)**	Cancelar com `POST /v1/sms/messages/{id}/cancel`. Se os créditos já tinham saído, voltam ao saldo.
`queued` **ou** `sending`	Já não se cancela: a API responde `409` com `not_cancellable`. Prepare a correcção.
`sent`	Saiu para a operadora. Só resta a correcção.
`failed`	Não saiu. Corrija o texto ou o número antes de voltar a enviar.

Como escrever a correcção

1. **Comece por «Correccao:»**, para o cliente ligar logo esta mensagem à anterior.
2. **Diga só o que está certo**, com a mesma referência da primeira: o número da encomenda, da factura, da marcação.
3. **Peça desculpa uma vez, curto.** Explicações longas gastam partes e não ajudam.

4. **Se o erro mudar o que o cliente tem de fazer** (pagar, aparecer, levantar), diga-o com clareza e dê um contacto.

Erro	Correcção
Valor errado	`Correccao: o valor da factura FT 2026/118 e 1.250 MT, e nao 1.520. Pedimos desculpa.`
Hora errada	`Correccao: a sua consulta de 20/11 e as 10h30, e nao as 13h00. Pedimos desculpa.`
Mensagem para a pessoa errada	`Pedimos desculpa: recebeu por engano um SMS que nao era para si. Por favor ignore-o.`

Mensagem com dados de outra pessoa?
Se o erro mandou dados de um cliente a outro, a correcção não chega: avise o cliente afectado, guarde o que aconteceu e reveja o seu sistema antes de voltar a enviar.

Saber a quem chegou o erro

Nas respostas da API o número vem tapado, por isso a lista de quem recebeu está **no seu sistema**: é lá que guarda o `id` de cada SMS junto da encomenda ou do cliente. Com essa lista, envie a correcção só a essas pessoas. Uma correcção enviada a todos os clientes cria mais confusão do que o erro.

Para não voltar a acontecer

1. **Teste os textos na Sandbox** com dados reais de exemplo: **casos de teste na Sandbox**.
2. **Use modelos com campos a preencher.** No SMS Center, um modelo com uma parte entre parênteses rectos por preencher, como [DATA], não deixa enviar.
3. **Confira a origem dos dados**: o erro vem quase sempre do campo errado na base de dados, não do SMS.

RECOMENDADO

Quer menos erros e correcções fáceis nos seus avisos? Veja o SMS Transaccional.

Ver o SMS Transaccional →

VEJA TAMBÉM

- Casos de teste do SMS transaccional na Sandbox: números errados, textos longos, saldo e repetições
- Acompanhar cada SMS transaccional: o id da mensagem, o número tapado, os estados e o charged
- SMS de cancelamento e reembolso: confirmar que a encomenda foi cancelada ou o dinheiro devolvido
- Histórico e agendamento de SMS: estados, filtros e o que acontece quando uma mensagem falha
- O que nunca pôr num SMS transaccional: senhas, números de cartão completos e dados privados
- Modelos de SMS e IA: mensagens prontas, a biblioteca de modelos e melhorar um texto

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-2605 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 19:43

Versão online deste documento