Mozout

Gerado a 13/11/2026 19:46

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

O código de verificação por SMS não chegou: o que conferir, do seu lado e do lado do cliente

WhatsApp e APIs

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-2659	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/2659

O código de verificação por SMS não chegou: o que conferir, do seu lado e do lado do cliente

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



A resposta curta: quando um cliente diz que o código não chegou, confira primeiro o seu lado: a chave (uma chave Sandbox não envia nada), a resposta do pedido, o número e o saldo de SMS. Depois veja o estado do código com `GET /v1/sms/otp/{id}`. Só então passe ao telemóvel do cliente: rede, SIM, mensagens bloqueadas. E não deixe reenviar sem parar: cada código novo anula o anterior.

Do seu lado

Conferir	Como	Se for isto
A chave é de Sandbox?	A resposta traz `"mode": "sandbox"` e `"simulated": true`	Nenhum SMS sai na Sandbox. Use uma chave `prod_`
O pedido foi aceite?	O código HTTP: `201` é aceite	Um `403` ou `422` não enviou nada; leia `error.code` e `details`
O número está certo?	O campo `to` mostra o número tapado	Um algarismo trocado vai para outra pessoa. Só há envios para Moçambique e Angola
Há créditos?	`GET /v1/sms/balance`	Compre créditos na página SMS do Meu MozOut
O remetente está aprovado?	`GET /v1/sms/senders`	O `sender` tem de estar aprovado para o país do número; sem ele sai o NETMSG
Saiu outro código depois?	`GET /v1/sms/otp/{id}`: estado `cancelled`	O cliente está a olhar para um SMS antigo; só o mais recente vale

Os códigos de verificação não aparecem na lista de mensagens da API (`GET /v1/sms/messages`). Para saber de um código, use sempre `GET /v1/sms/otp/{id}` com o `id` que guardou.

Do lado do cliente

1. **Rede.** Sem rede móvel o SMS espera. Não precisa de internet nem de aplicações, mas precisa de rede.
2. **O SIM certo.** Num telemóvel com dois cartões, o código vai para o número que escreveu, que pode não ser o do cartão principal.
3. **Mensagens bloqueadas ou filtradas.** Algumas aplicações de SMS escondem mensagens de remetentes desconhecidos numa pasta à parte.
4. **Memória cheia** ou caixa de mensagens no limite, em telemóveis mais antigos.
5. **Esperar um pouco antes de pedir outro.** Carregar em «Reenviar» várias vezes faz chegar vários SMS, e só o último funciona.

O reenvio também tem regras.
`/resend` só funciona com códigos `pending` ou `expired`, e as tentativas já gastas não voltam. Se o código falhou ou foi cancelado, peça um novo com `POST /v1/sms/otp`. Veja **reenviar, cancelar e substituir um código**.

Se nada disto explicar
, **abra um pedido de suporte** com o `id` do código (`otp_...`), a hora do envio e o `X-Correlation-ID` da resposta. Nunca envie a chave da API: o suporte não precisa dela.

PRECISA DE AJUDA?

Um código continua sem chegar depois de conferir tudo? Abra um pedido de suporte com o id do código.

Abrir pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Reenviar, cancelar e substituir um código de verificação: o que acontece ao anterior** →
- **Estados de um código de verificação: pending, verified, expired, failed e cancelled** →

Ler as respostas da API de verificação: valid false, 409, 422 e 429

O ecrã do código: o campo, a contagem decrescente, as tentativas que restam e mensagens claras

Testar a verificação por SMS na Sandbox: o código vem na resposta

Erros e estados das mensagens na API de SMS: o que significa cada um e o que fazer

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

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-2659 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 19:46