interweb

Gerado a 13/11/2026 17:58

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-AO-KB-2606	v2026.11.13	Angola · Português

Interweb Angola
RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings
NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

https://www.meu.interweb.ao/knowledgebase/2606

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 Kz, 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

interweb

Interweb Angola

RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF	500 260 5724
MATRÍCULA	26464-25/250724
SEDE	Rua Direita do Patriota, Bairro Dangereux Belas, Luanda, Angola
CONTACTOS	info@interweb.ao · +244 942 011 191 · www.interweb.ao
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-AO-KB-2606 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 17:58