

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

# Como pedir ajuda, e o que quer dizer «não gerido»

Suporte e Conta

CÓDIGO

RLX-AO-KB-1400

VERSÃO

v2026.09.26

PAÍS · IDIOMA

Angola · Português

## MozOut Angola

RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

<https://www.my.mozout.com/knowledgebase/1400>

# Como pedir ajuda, e o que quer dizer «não gerido»

 Suporte e Conta  Criado em 26 de setembro de 2026  5 min de leitura



Metade dos mal-entendidos com o suporte nasce da mesma fronteira: **o servidor é nosso, o site é seu**. Este artigo diz por onde se pede ajuda, o que pôr no pedido para ser resolvido à primeira, e onde é que essa fronteira passa.

## Por onde se pede

| Canal                            | Para quê                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pedido de apoio (ticket)</b>  | O caminho mais eficaz. Fica registado, tem histórico, vai para o departamento certo e serve de prova do que foi dito. Tudo o que precise de investigação, de outra equipa ou de ficar escrito segue por aqui. |
| <b>Chat do site</b>              | Dúvidas rápidas e orientação. Quem responde primeiro é o assistente automático, sempre identificado como tal, e a conversa passa para uma pessoa quando o assunto o justificar ou quando o pedir.             |
| <b>Telefone e as outras vias</b> | Estão na página de <b>contacto</b> , com os horários de cada uma.                                                                                                                                             |

Facturas, pagamentos e reembolsos são **sempre** tratados por uma pessoa, nunca pelo assistente. E há um departamento próprio para migrações, que é por onde se pede trazer um site de outro fornecedor.



Escolha o departamento certo ao abrir o pedido. Um pedido no departamento errado não se perde, mas dá uma volta a mais antes de chegar a quem o resolve, e essa volta conta no relógio.

## O que pôr no pedido

Um pedido bem escrito poupa uma ida e volta, e uma ida e volta costuma custar mais tempo do que o próprio problema.

**1 O domínio ou o serviço em causa**, escrito por inteiro. Muitas contas têm mais do que um, e «o meu site» não chega para saber qual.

**2 O endereço exacto onde o problema se vê.** A página, e não só o site.

**3 O que esperava e o que aconteceu.** A mensagem de erro copiada tal e qual vale mais do que a mesma mensagem descrita por memória.

**4 Quando começou, e o que mudou antes disso:** uma actualização, uma extensão nova, uma alteração de DNS, uma migração. É quase sempre aqui que está a resposta.

**5 O que já experimentou**, para não se repetir o mesmo do nosso lado.

**6 Como reproduzir**, se não for evidente: os passos que levam ao erro. Um problema que se reproduz resolve-se; um que não se reproduz discute-se.



**Nenhum técnico nosso lhe pede a palavra-passe**

do e-mail, do painel ou do banco, por telefone, e-mail ou chat. Para diagnosticar acedemos à conta a partir do servidor. Quem lhe pedir uma senha não é nosso.

## O que é nosso e o que é seu

| De quem é                                     | O que abrange                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nosso: o ambiente</b>                      | Nos serviços com painel de controlo, o suporte cobre o painel, o servidor, a rede e o serviço de e-mail. Nos servidores sem painel, cobre o equipamento, a rede e a energia.                                                                   |
| <b>Seu: o conteúdo do site</b>                | Os ficheiros, o sistema de gestão de conteúdos, os temas e as extensões, e os ajustes de que a aplicação precise para funcionar. Programação é programação, e não entra no suporte.                                                            |
| <b>Seu: manter as aplicações actualizadas</b> | Uma aplicação desactualizada ou mal configurada é a porta mais comum para uma invasão, e um serviço comprometido pode ser suspenso preventivamente. Analisamos o ambiente e dizemos-lhe o que encontramos; corrigir a aplicação cabe-lhe a si. |
| <b>Seu: o seu computador</b>                  | Não assumimos o comando dele. Orientamos, mas quem carrega nas teclas é você.                                                                                                                                                                  |

Trabalho fora deste âmbito pode ser pedido por ticket. Se o pudermos fazer, é **orçamentado antes de começar**: ninguém é surpreendido com uma factura.

## «Não gerido», sem rodeios

Nos servidores VPS, Cloud e dedicados o plano é, por omissão, **não gerido**. Quer dizer isto, e só isto: o equipamento, a rede e a energia são nossos; o sistema operativo, as actualizações, a firewall, as cópias de segurança e as aplicações são seus.

A troca é clara: tem acesso de administração e pode personalizar o servidor como quiser, e é por poder mexer em tudo que a responsabilidade de o gerir e vigiar passa para si, incluindo as indisponibilidades causadas pelas alterações que fizer. Nós vigiamos a rede e a infra-estrutura; a memória, o disco, o processamento e a fila de e-mail do *seu* servidor são vigiados por si.



### **Não vêm incluídos, salvo se os contratar:**

Painel de controlo, cópias de segurança, administração do sistema, e instalação ou afinação de aplicações. Existe uma opção de servidor gerido: contratada, o âmbito do suporte desse servidor passa a ser o dessa opção.

Na **hospedagem compartilhada** e na **revenda** é ao contrário, e de propósito: a configuração é padrão e não se personaliza, não há acesso de administração, e somos nós que fazemos as verificações que precisem desse acesso. Menos liberdade, menos trabalho seu.

## Prazos, horários e língua

Os departamentos não têm todos o mesmo horário, e a primeira resposta a um pedido de apoio tem um prazo publicado. Repare que é um prazo de **primeira resposta**, e não de resolução: a primeira mensagem pode ser a confirmar que recebemos, a pedir o que falta, ou a dizer que a análise começou.

Os prazos, os horários de cada departamento e as situações em que o prazo se suspende estão todos na **Política de Suporte**, que é o documento que vale. Não os repetimos aqui de propósito: duas cópias do mesmo número acabam sempre com uma delas errada.

### RECOMENDADO

Leia a Política de Suporte antes de precisar dela. É curta, e evita a discussão.

 [Ver a Política de Suporte](#) →

### VEJA TAMBÉM

[Política de Suporte](#)



[Falar connosco](#)



[Perguntas frequentes](#)

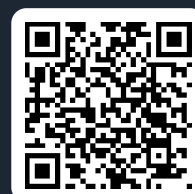


Servidores VPS

**mozout****MozOut Angola**

RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

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

Versão online deste  
documento

RLX-AO-KB-1400 · v2026.09.26 · Gerado a 21/10/2026 17:15