

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

O que escrever num pedido de suporte sobre o site, o e-mail, o domínio ou uma factura

Suporte e Conta

CÓDIGO

RLX-AO-KB-4104

VERSÃO

v2026.10.10

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/4104>



Um pedido que **responde sozinho às perguntas óbvias** costuma ser resolvido à primeira resposta. O que muda de um problema para outro é **o que lhe pedimos**: para um site é o endereço da página e o erro, para o e-mail é o endereço da caixa e o programa, para um domínio é o nome completo, para uma factura é o número. Esta página dá-lhe a lista para cada caso, para copiar para o pedido e preencher.

A regra geral (domínio, o que esperava e o que aconteceu, quando começou, o que já tentou) está em **até onde vai o nosso suporte**. Aqui fica o que acrescentar a cada tipo.

O que acrescentar, por tipo de problema

O problema	Diga sempre	Ajuda ainda mais
O site não abre ou dá erro	O endereço exacto da página, o texto ou o número do erro e a hora a que o viu	Se abre noutra rede (dados móveis) e o que mudou antes: uma actualização, um plugin novo. Ver o site não abre .
O site está lento	Que páginas, a que horas, e se é lento para si ou para todos	O resultado de uma medição, com o nome da ferramenta e a data.
O e-mail não envia ou não recebe	O endereço completo da caixa, o programa (Outlook, telemóvel...) e a mensagem de erro por extenso	Se funciona no webmail, e se começou depois de mudar a palavra-passe. Ver o e-mail não envia nem recebe .
Uma mensagem foi devolvida	O texto completo da devolução, incluindo o código (por exemplo 550) e o endereço de destino	A data e a hora do envio e, se puder, o cabeçalho original.
Um domínio	O nome completo, com a extensão	O que quer fazer (apontar, transferir, renovar) e onde está registado agora.
Uma factura	O número da factura e o que acha que está errado	O comprovativo, se já pagou, e o método de pagamento usado.
Não consigo entrar	Em qual dos acessos (conta, cPanel, webmail) e a mensagem que aparece	Se pediu a recuperação da palavra-passe e se o e-mail chegou. Ver qual o início de sessão que deve usar .
Suspeito de intrusão	O que viu de estranho e quando	Não apague nada antes de falar connosco. Ver como saber se o site foi comprometido .

Um modelo para copiar

Cole isto no pedido e preencha o que souber. O que não souber, deixe em branco ou escreva “não sei”: é uma resposta válida.

Assunto: [problema curto] em [domínio]
Domínio / serviço:
Endereço da página ou caixa de correio:
O que esperava:
O que acontece (mensagem por extenso):
Desde quando, e o que mudou antes:

O que já tentei:

Como o reproduzir (passos):

Computador e navegador, ou programa de correio:

1

Escreva um assunto com o problema e o domínio. “Erro 500 em yourcompany.com desde as 14h” ajuda; “Urgente” não diz nada.

2

Copie a mensagem de erro, em vez de a descrever. A palavra exacta é uma pista; “aparece um erro” não é.

3

Anexe uma imagem quando ajuda. Veja **como tirar uma captura de ecrã**.

4

Um problema por pedido. Dois assuntos misturados atrasam os dois.

Não escreva palavras-passe no pedido. Nunca precisamos delas para diagnosticar: entramos na sua conta pelo lado do servidor. Se já a escreveu, mude a palavra-passe depois.

O endereço IP vale ouro quando perdeu o acesso ao site, ao cPanel ou ao correio ao mesmo tempo. Veja **como saber o seu endereço IP**.

Já tem o modelo preenchido? Abra o pedido e cole-o.

Abrir um pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

[Abrir um pedido de suporte e ver o histórico](#)

[Tirar uma captura de ecrã ou gravar o ecrã](#)

[Saber a versão do navegador, do sistema e do PHP](#)

[Como saber o seu endereço IP](#)



Versão online deste documento

A MozOut é uma empresa líder em serviços de internet, com a missão de ajudar negócios a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia.

2020

FUNDADA

37 mil+

CLIENTES

130+

INSCRIÇÕES POR DIA

MozOut 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@mozout.com • +244 942 011 191 •
www.mozout.com

HORÁRIO

2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas
Sábado & Domingo - Fechado