

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

Suporte e Conta

CÓDIGO

RLX-BR-KB-1400

VERSÃO

v2026.10.18

PAÍS · IDIOMA

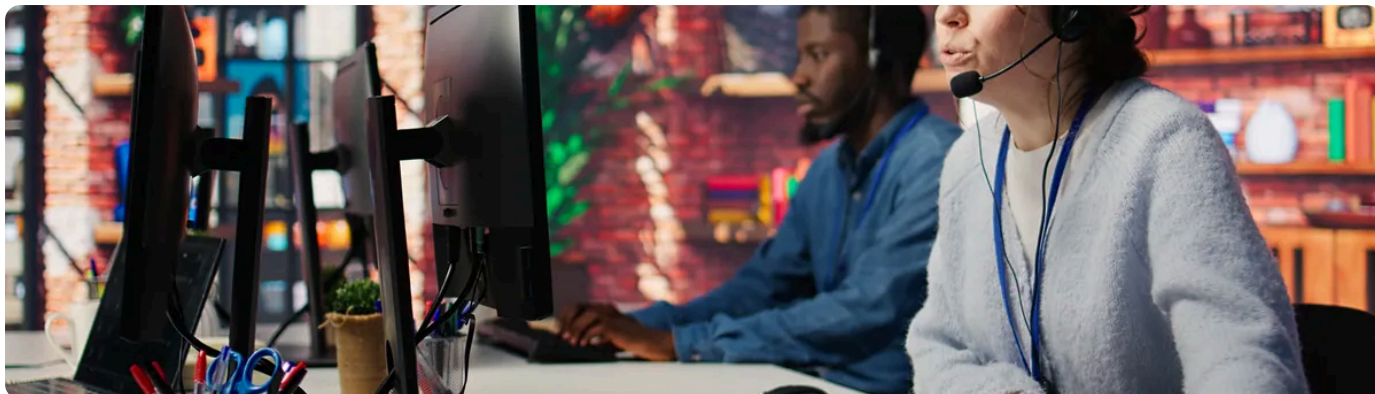
Brasil · Português (Brasil)

MozOut Brasil

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

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



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
Pedido de apoio (ticket)	O caminho mais eficaz. Fica registrado, tem histórico, vai para o departamento certo e serve de prova do que foi dito. Tudo o que precise de investigação, de outra equipe ou de ficar escrito segue por aqui.
Chat do site	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.
Telefone e as outras vias	Estão na página de contato , com os horários de cada uma.

Faturas, 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 exato 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 atualização, 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 senha do e-mail, do painel ou do banco, por telefone, e-mail ou chat. Para diagnosticar acessamos a 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
Nosso: o ambiente	Nos serviços com painel de controle, 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.
Seu: o conteúdo do site	Os arquivos, 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.
Seu: manter as aplicações atualizadas	Uma aplicação desatualizada 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.
Seu: o seu computador	Não assumimos o comando dele. Orientamos, mas quem clica 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 fatura.

«Não gerenciado», sem rodeios

Nos servidores VPS, Cloud e dedicados o plano é, por padrão, **não gerenciado**. Quer dizer isto, e só isto: o equipamento, a rede e a energia são nossos; o sistema operacional, as atualizações, a firewall, os backups 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 gerenciar e vigiar passa para si, incluindo as indisponibilidades causadas pelas alterações que fizer. Nós vigiamos a rede e a infraestrutura; 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 controle, backups, administração do sistema, e instalação ou afinação de aplicações. Existe uma opção de servidor gerenciado: 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 para confirmar que recebemos, para pedir o que falta, ou para 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.

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 conosco](#)

[Perguntas frequentes](#)

[Servidores VPS](#)



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 Brasil

RLX Holdings (Pty) Ltd. • Grupo RLX Holdings

N.º FISCAL (SARS)	943 907 6234
N.º DE REGISTO (CIPC)	2025/667953/07
SEDE	72 York Road, Kensington Joanesburgo 2094, Gauteng, África do Sul
CONTACTOS	info@mozout.com • +27 78 823 3325 • www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado