

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

O meu pedido de suporte ainda não teve resposta: o que verificar e o que fazer a seguir

Suporte e Conta

CÓDIGO

RLX-BR-KB-4098

VERSÃO

v2026.10.10

PAÍS · IDIOMA

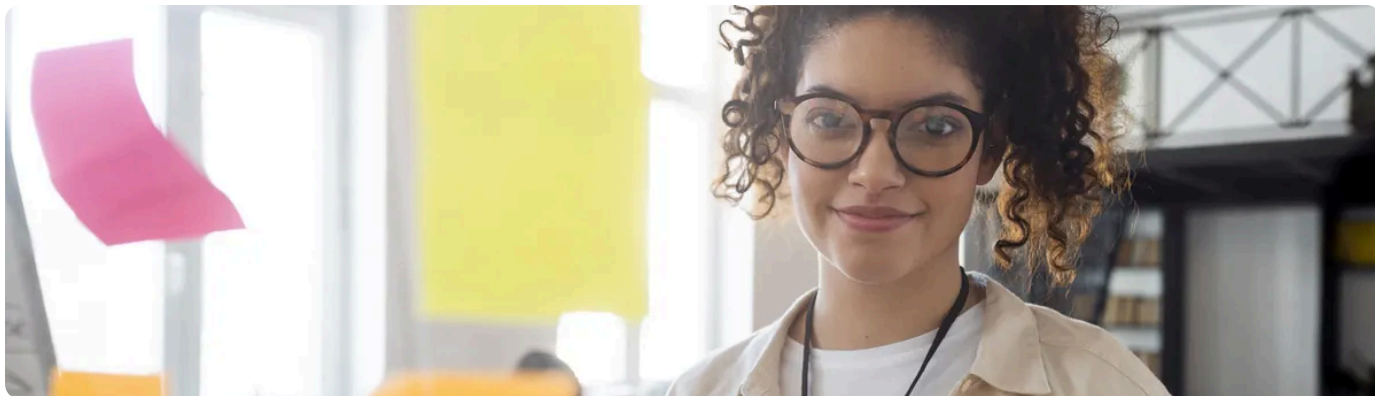
Brasil · Português (Brasil)

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/4098>



Antes de abrir outro pedido, **confirme três coisas**: o estado do pedido, se a resposta não está no seu e-mail indesejado e o que diz a nossa **Política de Suporte** sobre a primeira resposta. Na maior parte dos casos uma destas três explica a espera, e abrir um segundo pedido só a prolonga, porque o caso recomeça do zero.

As verificações, pela ordem

1

Veja o estado do pedido. No My MozOut, no menu de Suporte, abra a lista dos seus pedidos. Se o estado é “Respondido”, já respondemos e estamos à espera de si. Se é “Aberto”, ainda não foi lido. Se é “Em curso”, alguém está tratando dele. Ver **os estados e o histórico dos pedidos**.

2

Procure a resposta no e-mail. Cada resposta nossa vai também para o e-mail da conta. Veja o lixo, o e-mail indesejado e, no Gmail, a aba “Promoções”. Se o e-mail da conta está errado ou já não existe, as respostas perdem-se: ver **os e-mails nossos que não chegam**.

3

Leia o que a Política de Suporte diz. O prazo da primeira resposta, o horário de cada departamento e as situações em que o prazo fica suspenso estão todos em **Política de Suporte**. Não os repetimos aqui, para não haver duas versões diferentes. Note que é um prazo de **primeira resposta**, e não de resolução.

4

Confirme o departamento. Um pedido de faturamento aberto como “técnico” (ou o contrário) chega ao lugar certo, mas com um salto a mais. Se o assunto mudou entretanto, escreva no mesmo pedido a dizer qual é agora.

5

Acrescente, não duplique. Se tem informação nova, responda ao mesmo pedido: ela junta-se ao que já lá está. Um pedido duplicado cria duas filas e duas pessoas a perguntar o mesmo.

Se o assunto é urgente de verdade

Se o site está parado, o e-mail não funciona ou a conta está bloqueada, diga-o logo na primeira linha do pedido e escreva o **domínio**, o **erro exato** e a **hora** a que começou. Isso permite-nos ir diretamente aos registos. Os outros canais (chat do site, telefone e o resto) estão na página de contato, com o horário de cada um; para o que precisa de investigação ou de registo escrito, o pedido continua sendo o caminho mais eficaz. Ver **até onde vai o nosso suporte**.

Nunca lhe pediremos a senha da conta, do cPanel, do e-mail ou do banco, nem por pedido, nem por e-mail, telefone ou WhatsApp. Se alguém o fizer em nosso nome, não somos nós.

Um bom pedido anda mais depressa. Se o seu ainda não tem tudo (domínio, endereço da página, mensagem de erro, quando começou), acrescente isso numa resposta. Veja **o que escrever num pedido, por tipo de problema**.

Se passou o prazo da Política de Suporte e continua sem resposta, ou se a resposta que teve não resolve nada, tem um caminho para isso: **como fazer uma reclamação e como a tratamos**.

Já viu o estado, o e-mail e a política, e continua sem resposta? Diga-nos o número do pedido.

Abrir um pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

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

[O que escrever num pedido, por tipo de problema](#)

[Como fazer uma reclamação e como a tratamos](#)

[Política de Suporte](#)



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