

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Um pedido de suporte que recebe resposta rápida: o que incluir, por tipo de problema

Suporte e Conta

CÓDIGO

RLX-BR-KB-5490

VERSÃO

v2026.10.15

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/5490>



A resposta curta: a resposta mais rápida é a que não precisa de uma pergunta de volta. Um pedido com **o endereço do site, o que esperava, o que aconteceu e quando** costuma resolver-se à primeira. Um «urgente: o site não funciona» sem mais nada obriga a trocar mensagens antes de começar a olhar.

Em todos os pedidos

1

O domínio ou o serviço em causa (o endereço exato, com o www se for o caso).

2

O que esperava e o que viu, em duas frases. «Ao clicar em Enviar, aparece uma página branca.»

3

Quando começou e se mudou alguma coisa antes (uma atualização, um plugin novo, uma mudança de DNS).

4

Uma captura de tela ou o texto exato da mensagem de erro: **Como fazer uma captura de tela.**

5

Como o contatamos e a que horas, se o problema é urgente.

O que juntar, por tipo de problema

Problema	Junte também
O site não abre ou dá erro	O endereço, o erro exato e o dispositivo e navegador usados: Navegador, sistema e versão do PHP . Se só falha para si, o seu endereço IP: O seu IP público .
E-mail que não envia ou não recebe	O endereço de e-mail, o programa que usa (celular, Outlook, webmail) e o texto do erro ou da devolução, inteiro . Veja Porque o e-mail não envia .
Domínio ou DNS	O domínio, o que mudou e quando. Se foi no registrador, onde está o DNS. Veja Quanto demora o DNS .
Fatura ou pagamento	O número da fatura, a forma de pagamento, a data e o comprovante, se for transferência: Transferência bancária .
Erro no WordPress	O que fez antes, o erro exato e se consegue entrar no painel: Erros comuns do WordPress .
Um pedido de alteração	Diga o que quer mudar, em que serviço, e confirme que é o titular: por segurança, só alteramos a pedido de quem é o titular.

Nunca envie a sua senha num pedido, nem códigos de verificação, nem os dados completos do cartão. Não os pedimos. Se precisar de lhe dar acesso a alguma coisa, diga-o e dizemos-lhe como: **Dar acesso sem entregar a senha**.

Um problema, um pedido. Misturar três assuntos num só atrasa os três. E responda no mesmo pedido, em vez de abrir outro: assim a história fica junta. Veja **Como abrir um pedido e ver o histórico**.

Já sabe o que escrever? Abra o pedido e use a lista acima.

Abrir pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

Como abrir um pedido de suporte e ver o histórico

Como fazer uma captura de tela ou gravar a tela para mostrar um problema ao suporte

Até onde vai o nosso apoio: o que tratamos e o que é seu

Como fazer uma reclamação e como a tratamos



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