Mozout

Gerado a 14/11/2026 22:15

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Como saber o seu endereço IP público (e por que o pedimos)

Proteção do site e privacidade

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-576	v2026.10.18	Brasil · Português (Brasil)

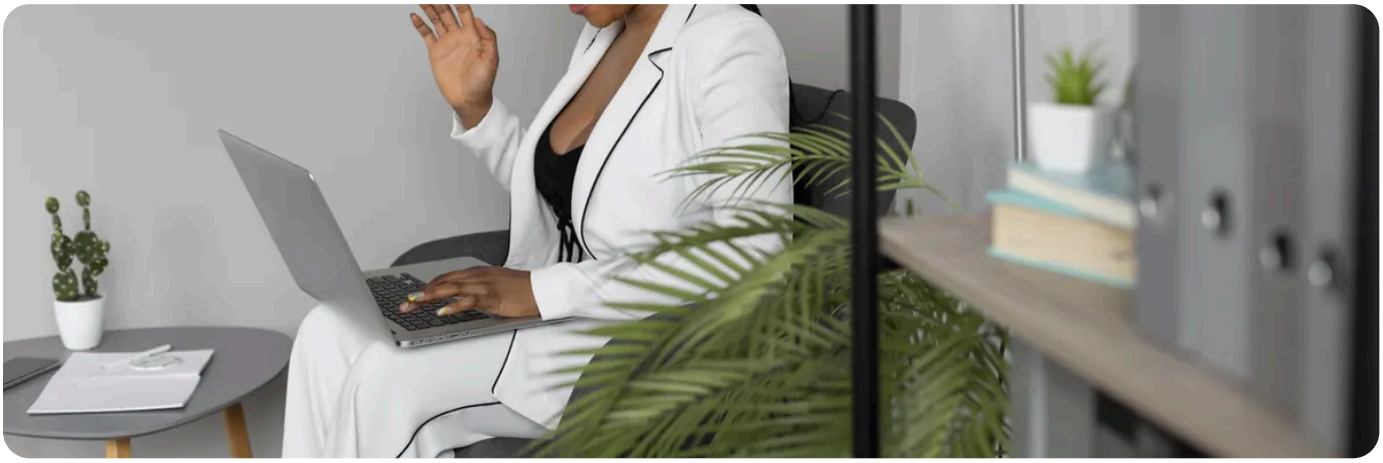
MozOut Brasil
RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings
N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/576

Como saber o seu endereço IP público (e por que o pedimos)

Proteção do site e privacidade · Criado em **16 de agosto de 2026** · Atualizado em **18 de outubro de 2026**

3 min de leitura



Quando o **suporte** lhe pede "o seu IP", está pedindo o endereço com que a sua conexão se apresenta à internet. É com ele que o servidor decide se deixa entrar ou se bloqueia - e por isso é a primeira coisa que precisamos de saber quando alguém fica sem acesso.

Como descobrir, em dez segundos

1. Abra o navegador e pesquise **«qual é o meu IP»**. O resultado aparece logo no topo, sem entrar em site nenhum.

2. Copie o número **tal e qual**, incluindo os pontos. Não vale de memória: um dígito trocado manda-nos investigar a conexão de outra pessoa.

3. Se aparecerem dois endereços, um curto com pontos e outro comprido com dois-pontos, envie **os dois**. O comprido é o IPv6 e hoje muita conexão usa os dois em simultâneo.

O detalhe que engana todo mundo

O endereço que interessa é o da **ligação**, não o do computador. Aquele número começado por *192.168.* ou *10.* que aparece nas configurações de rede é interno - só existe dentro da sua casa ou do seu escritório, e não nos diz nada.

Se estiver...	O IP público é...
No escritório, por Wi-Fi ou cabo	O mesmo para **todo mundo** nesse escritório. Por isso é que um bloqueio deixa todos de fora ao mesmo tempo.
Em casa	O da sua conexão doméstica. Muitas operadoras o mudam de vez em quando, sobretudo se desligar o roteador.

Se estiver...	O IP público é...
Com dados móveis	Um endereço da operadora, que muda com frequência e costuma ser compartilhado por muitos clientes.
Com VPN ligada	O do servidor de VPN, e não o seu. Desligue a VPN antes de verificar, ou estará nos enviando o endereço errado.

Verifique a partir da conexão com problema.
Não adianta consultar o IP no celular com dados móveis se quem está bloqueado é o escritório. Tem de ser da **mesma rede** onde o acesso falha - e se essa rede está mesmo bloqueada para o nosso servidor, uma pesquisa no Google continua funcionando na mesma, porque o bloqueio é só para nós.

O que enviar no pedido de suporte

1. O **endereço IP** (e o IPv6, se aparecer).
2. A **hora aproximada** em que deixou de ter acesso, para procurarmos nos registros.
3. **O que parou** - site, webmail, cPanel, e-mail no celular, ou tudo de uma vez.
4. Se possível, **de onde está se conectando**: escritório, casa, dados móveis. Ajuda a perceber quantas pessoas estão afetadas.

Se tem um endereço fixo, diga-nos.
Empresas com IP fixo podem ser tratadas de outra forma, para que um engano num aparelho não volte a deixar o escritório inteiro de fora. Fale conosco.

Depois de ter o endereço, os próximos passos estão em **como desbloquear o seu endereço IP** . E para perceber o que provocou o bloqueio - e evitar o próximo - veja **por que o seu IP é bloqueado no firewall** .

PRECISA DE AJUDA?

Já tem o seu IP? Envie-o com a hora e tratamos disso.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Por que o seu IP é bloqueado no firewall (e como evitar)
- Como ativar e instalar um certificado SSL pago
- Como resolver um site infectado por malware
- Quer um certificado SSL pago? Veja as opções.

HOSPEDAGEM WEB

Precisa de uma hospedagem que não lhe dê trabalho?

cPanel, certificado SSL grátis, backups todas as madrugadas guardados durante um ano, e suporte que responde na sua língua.

Ver planos de hospedagem →

Migração do site atual sem custo · sem fidelidade

Mozout

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

Versão online deste documento

RLX-BR-KB-576 · v2026.10.18 · Gerado a 14/11/2026 22:15