Mozout

Gerado a 15/11/2026 03:27

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Como saber o seu endereço IP público (e porque o pedimos)

Proteção do site e privacidade

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-576	v2026.10.18	Moçambique · Português

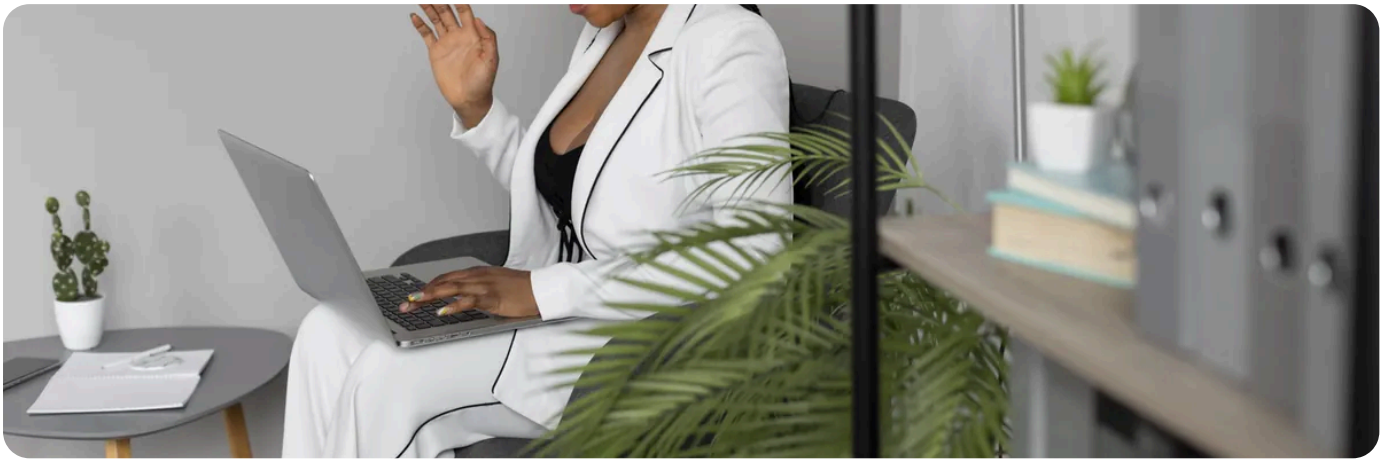
MozOut Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

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

Como saber o seu endereço IP público (e porque 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 a pedir o endereço com que a sua ligação 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 sítio nenhum.

2. Copie o número **tal e qual**, incluindo os pontos. Não vale de memória: um dígito trocado manda-nos investigar a ligação 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 ligação usa os dois em simultâneo.

O detalhe que engana toda a gente

O endereço que interessa é o da **ligação**, não o do computador. Aquele número começado por *192.168.* ou *10.* que aparece nas definições 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 **toda a gente** nesse escritório. Por isso é que um bloqueio deixa todos de fora ao mesmo tempo.
Em casa	O da sua ligação doméstica. Muitos operadores mudam-no de vez em quando, sobretudo se desligar o router.

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

Verifique a partir da ligação com problema.
Não adianta consultar o IP no telemóvel 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 a funcionar 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 registos.
3. **O que parou - site, webmail, cPanel, e-mail no telemóvel, ou tudo de uma vez.**
4. Se possível, **de onde está a ligar-se**: escritório, casa, dados móveis. Ajuda a perceber quantas pessoas estão afectadas.

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 connosco.

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 **porque é 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

- Porque é que o seu IP é bloqueado no firewall (e como evitar)
- Como activar 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, cópias de segurança todas as madrugadas guardadas durante um ano, e suporte que responde na sua língua.

Ver planos de hospedagem →

Migração do site actual sem custo · sem fidelidade

Mozout

MozOut Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT	401 191 607
NUEL	105 045 974
CAE	62022
SEDE	Bairro 7 de Setembro Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique
CONTACTOS	info@mozout.com · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-576 · v2026.10.18 · Gerado a 15/11/2026 03:27