

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Como abrir um pedido de suporte e ver o histórico

Suporte e Conta

CÓDIGO

RLX-PT-KB-28

VERSÃO

v2026.10.04

PAÍS · IDIOMA

Portugal · Português

MozOut Portugal

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/28>



O pedido de **suporte** - ou *ticket* - é a forma mais eficaz de falar connosco. Fica ligado à sua conta, guarda todo o histórico da conversa, permite anexar ficheiros e nunca se perde no spam.

Abrir um pedido

1

Entre em **My MozOut** e abra **Suporte** → **Abrir Pedido**.

2

Escolha o **departamento**: Técnico para problemas no site ou e-mail, Financeiro para facturas e pagamentos, Vendas para novos planos, Migração para trazer um site de outro fornecedor.

3

Escreva um **assunto claro** e descreva o problema. Se tiver mais do que um serviço, associe o pedido ao serviço correcto - poupa-nos uma pergunta.

4

Anexe capturas de ecrã ou comprovativos, se ajudarem, e submeta. Recebe de imediato uma confirmação por e-mail com o número do pedido.

Assunto bom e assunto mau

Em vez de	Escreva
“Urgente”	“Site exemplo.com dá erro 500 desde as 14h”
“Não funciona”	“Outlook não envia - recebe bem”
“Pagamento”	“Comprovativo da Factura #0123/2026”

Acompanhar e responder

Sempre que respondemos, recebe um e-mail. Pode responder de duas formas, e ambas funcionam:

- **Respondendo ao próprio e-mail** - a resposta entra automaticamente no pedido
- **Pelo My MozOut**, em **Suporte** → **Os Meus Pedidos**, abrindo o pedido

Responda sempre no mesmo pedido. Abrir um novo para o mesmo assunto faz perder todo o contexto já recolhido, e o caso volta à estaca zero - o que atrasa em vez de acelerar.

Ver o histórico

Em **Suporte** → **Os Meus Pedidos** encontra todos os pedidos que abriu, com o estado de cada um. Por defeito, a lista mostra os pedidos activos - para ver os antigos, mude o filtro de estado para **Todos** ou **Fechados**.

Estado	Significa
Aberto	Recebido, à espera da nossa análise
Respondido	Já respondemos - aguarda-se de si
Em curso	Está a ser trabalhado neste momento
Fechado	Resolvido. Responder reabre-o automaticamente

Um pedido fechado não desaparece: fica no histórico e pode ser consultado ou reaberto a qualquer momento, bastando responder.

Precisa de ajuda agora?

[Abrir um pedido de suporte](#)

VEJA TAMBÉM

Se o problema pode ser bloqueio de acesso, junte o seu IP: **Como saber o seu endereço IP público (e porque o pedimos).**

Para saber o que tratamos nós e o que fica consigo: **Até onde vai o nosso suporte: o que tratamos nós e o que fica consigo.**

ALOJAMENTO WEB

Precisa de um alojamento 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 alojamento](#)

Migração do site actual sem custo · sem fidelidade



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 Portugal

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