Mozout

Gerado a 29/11/2026 04:42

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

O que escrever num pedido de suporte sobre o site, o e-mail, o domínio ou uma factura

Escrever um bom pedido de suporte

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-PT-KB-4104	v2026.10.10	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/4104

O que escrever num pedido de suporte sobre o site, o e-mail, o domínio ou uma factura

Escrever um bom pedido de suporte · Criado em **10 de outubro de 2026** · 3 min de leitura



Um pedido que **responde sozinho às perguntas óbvias** costuma ser resolvido à primeira resposta. O que muda de um problema para outro é **o que lhe pedimos**: para um site é o endereço da página e o erro, para o e-mail é o endereço da caixa e o programa, para um domínio é o nome completo, para uma factura é o número. Esta página dá-lhe a lista para cada caso, para copiar para o pedido e preencher.

A regra geral (domínio, o que esperava e o que aconteceu, quando começou, o que já tentou) está em **até onde vai o nosso suporte**. Aqui fica o que acrescentar a cada tipo.

O que acrescentar, por tipo de problema

O problema	Diga sempre	Ajuda ainda mais
O site não abre ou dá erro	O endereço exacto da página, o texto ou o número do erro e a hora a que o viu	Se abre noutra rede (dados móveis) e o que mudou antes: uma actualização, um plugin novo. Ver **o site não abre**.
O site está lento	Que páginas, a que horas, e se é lento para si ou para todos	O resultado de uma medição, com o nome da ferramenta e a data.
O e-mail não envia ou não recebe	O endereço completo da caixa, o programa (Outlook, telemóvel…) e a mensagem de erro por extenso	Se funciona no webmail, e se começou depois de mudar a palavra-passe. Ver **o e-mail não envia nem recebe**.
Uma mensagem foi devolvida	O texto completo da devolução, incluindo o código (por exemplo 550) e o endereço de destino	A data e a hora do envio e, se puder, o cabeçalho original.
Um domínio	O nome completo, com a extensão	O que quer fazer (apontar, transferir, renovar) e onde está registado agora.

O problema	Diga sempre	Ajuda ainda mais
Uma factura	O número da factura e o que acha que está errado	O comprovativo, se já pagou, e o método de pagamento usado.
Não consigo entrar	Em qual dos acessos (conta, cPanel, webmail) e a mensagem que aparece	Se pediu a recuperação da palavra-passe e se o e-mail chegou. Ver **qual o início de sessão que deve usar**.
Suspeito de intrusão	O que viu de estranho e quando	Não apague nada antes de falar connosco. Ver **como saber se o site foi comprometido**.

Um modelo para copiar

Cole isto no pedido e preencha o que souber. O que não souber, deixe em branco ou escreva “não sei”: é uma resposta válida.

```
Assunto: [problema curto] em [domínio]
Domínio / serviço:
Endereço da página ou caixa de correio:
O que esperava:
O que acontece (mensagem por extenso):
Desde quando, e o que mudou antes:
O que já tentei:
Como o reproduzir (passos):
Computador e navegador, ou programa de correio:
```

1. **Escreva um assunto com o problema e o domínio.** “Erro 500 em yourcompany.com desde as 14h” ajuda; “Urgente” não diz nada.
2. **Copie a mensagem de erro, em vez de a descrever.** A palavra exacta é uma pista; “aparece um erro” não é.
3. **Anexe uma imagem quando ajuda.** Veja **como tirar uma captura de ecrã**.
4. **Um problema por pedido.** Dois assuntos misturados atrasam os dois.

Não escreva palavras-passe no pedido.
Nunca precisamos delas para diagnosticar: entramos na sua conta pelo lado do servidor. Se já a escreveu, mude a palavra-passe depois.

O endereço IP vale ouro

quando perdeu o acesso ao site, ao cPanel ou ao correio ao mesmo tempo. Veja **como saber o seu endereço IP**.

PRECISA DE AJUDA?

Já tem o modelo preenchido? Abra o pedido e cole-o.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Abrir um pedido de suporte e ver o histórico**
- **Tirar uma captura de ecrã ou gravar o ecrã**
- **Saber a versão do navegador, do sistema e do PHP**
- **Como saber o seu endereço IP**

Mozout

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

Versão online deste documento

RLX-PT-KB-4104 · v2026.10.10 · Gerado a 29/11/2026 04:42