Gerado a 29/11/2026 04:42

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Como tirar uma captura de ecrã ou gravar o ecrã para mostrar um problema ao suporte

Escrever um bom pedido de suporte

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-PT-KB-4110	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/4110

Como tirar uma captura de ecrã ou gravar o ecrã para mostrar um problema ao suporte

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



Uma imagem do erro vale mais do que um parágrafo a descrevê-lo, e uma **gravação curta** vale ainda mais quando o problema só aparece de vez em quando. Os atalhos são diferentes em cada aparelho; a tabela dá o essencial, e a seguir está o que fazer para a imagem ser **útil** e não só bonita.

Os atalhos, por aparelho

Aparelho	Captura de ecrã	Gravar o ecrã
Windows 10 e 11	**Windows + Shift + S** deixa escolher uma zona e copia-a para colar no pedido. **Windows + PrtScn** grava o ecrã inteiro como ficheiro na pasta de imagens.	**Windows + G** abre a barra de jogos, com um botão de gravar; **Windows + Alt + R** começa e pára. Grava a janela que está à frente, não o ambiente de trabalho todo.
Mac	**Cmd + Shift + 3** o ecrã todo; **Cmd + Shift + 4** uma zona; **Cmd + Shift + 5** abre a barra com todas as opções. Por omissão o ficheiro vai para o ambiente de trabalho.	**Cmd + Shift + 5** e escolher gravar o ecrã inteiro ou uma parte. Pára-se no ícone da barra de menus.
Android	Em geral **botão de ligar + baixar volume** ao mesmo tempo. Varia pouco entre marcas.	Nos painéis rápidos (deslizar do topo) costuma haver “Gravação de ecrã” ou “Gravador de ecrã”.
iPhone e iPad	Com Face ID: **botão lateral + aumentar volume**. Com botão principal: **botão principal + botão lateral**.	Adicione “Gravação de ecrã” ao centro de controlo (Definições, Centro de controlo), deslize e toque no botão de gravar.
Linux (ambiente gráfico)	Normalmente a tecla **PrtSc**, ou a aplicação de capturas do seu ambiente.	Depende do ambiente: procure “gravar ecrã” nas aplicações.

Para a imagem ser útil

1. **Inclua a barra de endereços.** Mostrar a página inteira, com o endereço no topo, diz-nos que página era, se era http ou https e se havia um cadeado.

2. **Inclua a mensagem completa.** Uma captura cortada a meio do erro obriga-nos a perguntar o resto. Se a mensagem é comprida, tire duas capturas.

3. **Inclua a hora, se puder.** O relógio do computador no canto do ecrã serve: casa o que viu com os registos do servidor.

4. **Esconda o que é só seu.** Antes de anexar, tape palavras-passe, números de cartão e dados de terceiros. Quase todos os visualizadores deixam desenhar um rectângulo opaco por cima.

5. **Para texto, copie o texto.** A saída de um comando (um `traceroute`, por exemplo) vale mais colada como texto, que se pode pesquisar, do que numa fotografia do ecrã. Ver **ler um traceroute e um ping**.

Quando gravar em vez de fotografar

A gravação compensa quando o erro aparece **só depois de uma sequência de cliques** (um pagamento, um formulário, um início de sessão) ou **de vez em quando**. Mantenha-a curta, comece antes do primeiro clique, faça os passos devagar e pare logo que o erro apareça. Diga no pedido o minuto em que aparece. Se o pedido não aceitar o ficheiro, guarde-o num serviço seu de ficheiros, deixe a ligação visível para quem a tem e cole-a no pedido.

Uma fotografia do ecrã com o telemóvel é o último recurso.
Fica desfocada, com reflexos e com os caracteres impossíveis de ler. Se não houver outra hipótese, aproxime-se, desligue o flash e confirme que o texto se lê antes de enviar.

Não tem de saber o que significa.
A imagem é para nós lermos. Diga só o que esperava ver e o que apareceu; a análise é connosco.

PRECISA DE AJUDA?

Já tem a captura ou a gravação? Abra o pedido e anexe-a.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Abrir um pedido de suporte e ver o histórico
- O que escrever num pedido, por tipo de problema
- Saber a versão do navegador, do sistema e do PHP
- Ler um traceroute e um ping

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-4110 · v2026.10.10 · Gerado a 29/11/2026 04:42