Gerado a 15/11/2026 01:53

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Pedidos de suporte pela API: abrir, responder, fechar e pesquisar a Base de Conhecimento

O que pode automatizar

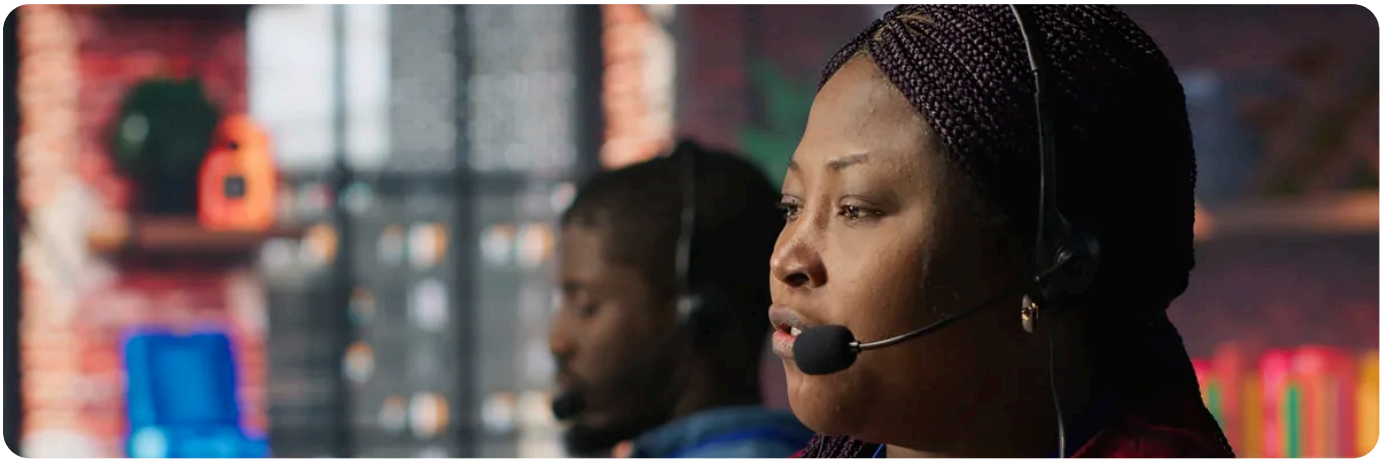
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-PT-KB-8430	v2026.11.13	Portugal · Português

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/8430

Pedidos de suporte pela API: abrir, responder, fechar e pesquisar a Base de Conhecimento

O que pode automatizar Criado em **13 de novembro de 2026** 3 min de leitura



A resposta curta: a API lê os pedidos de suporte (tickets) da sua conta, **abre novos, responde e fecha**, e lê os artigos da Base de Conhecimento e os anúncios. Os pedidos ficam sempre em nome da sua conta. Lê com `support:read` e escreve com `support:write`.

Ler pedidos e departamentos

Operação	O que faz
`GET /v1/tickets`	Os pedidos da conta, primeiro os que têm a resposta mais recente, em páginas. Filtro `?status=open`.
`GET /v1/tickets/{id}`	Um pedido, pelo número, com todas as mensagens, primeiro as mais antigas. Dos anexos, vem só o nome.
`GET /v1/support/departments`	Os departamentos que podem receber pedidos.

Abrir um pedido de suporte

```
curl https://api.mozout.com/v1/tickets -X POST \
-H "Authorization: Bearer $RLX_API_KEY" \
-H "Content-Type: application/json" \
-H "Idempotency-Key: 2c5e8f1a-4b7d-4e9a-b3c6-d8f0a1b2c3d4" \
-d '{"department_id": 1, "subject": "Ajuda com o plano", "message": "Preciso de ajuda com o meu plano."}'
```

1. **Escolha o departamento** com `GET /v1/support/departments` e use o `department_id`.

2 **Ligue o pedido ao que interessa**: a um serviço com `service_id` ou a um domínio com `domain_id`. A prioridade pode ser `low`, `medium` ou `high`.

3 **Envie sempre** `Idempotency-Key`: repetir com a mesma chave não abre outro pedido.

Pode abrir até 10 pedidos por hora, por conta. Um departamento que peça dados extra responde `422` com `department_portal_only`: abra esse pedido no My MozOut. Com uma chave Sandbox, nenhum pedido é criado e o `id` vem a `null`.

Responder e fechar

Operação	O que faz
`POST /v1/tickets/{id}/replies`	Acrescenta a sua resposta. Responder a um pedido fechado volta a abri-lo, e `reopened` vem a `true`. Até 30 respostas por hora, por conta. Envie `Idempotency-Key` para não responder duas vezes.
`POST /v1/tickets/{id}/close`	Fecha o pedido. Alguns só podem ser fechados pela nossa equipa: nesses, responde `409 closure_not_allowed`.

! **Abrir, responder e fechar pela API envia os mesmos e-mails que no My MozOut**, incluindo o pedido de avaliação ao fechar. Num programa que corre sozinho, pense nisso antes de abrir pedidos em série. Os anexos ainda não se enviam pela API: junte-os no My MozOut.

Base de Conhecimento e anúncios

Só saem os artigos publicados, na língua do cabeçalho `Accept-Language`, quando houver tradução. Pesquisar tem um limite de 30 por minuto, por conta.

Operação	O que devolve
`GET /v1/kb/categories`	As categorias.
`GET /v1/kb/articles`	Os artigos. Use `q` para pesquisar e `category` para escolher uma categoria.
`GET /v1/kb/articles/{id}`	Um artigo, com o texto em HTML.
`GET /v1/announcements`, `/v1/announcements/{id}`	Os anúncios publicados, primeiro os mais recentes, e o texto de cada um.

Uma ideia prática:

O seu sistema de monitorização detecta que o site caiu e abre logo um pedido de suporte ligado ao serviço, com a hora e o que viu; antes, mostra à sua equipa os artigos da Base de Conhecimento que a pesquisa com `q` encontrar. Os prazos de resposta estão na **Política de Suporte**.

RECOMENDADO

Quer ligar o seu sistema ao nosso suporte? Veja a página da API e teste com uma chave Sandbox, que não cria pedidos.

Ver a página da API →

VEJA TAMBÉM

- **Idempotency-Key na nossa API: repetir uma compra, um pagamento ou um pedido sem o fazer duas vezes**
- **Limites de pedidos da API: por chave, por conta e por tarefa, os cabeçalhos e o que fazer num 429**
- **Sandbox ou Produção na API: o que faz cada chave, e como passar o programa para produção**
- **Permissões da API por área: ler ou alterar, e que permissão pede cada tarefa**
- **Os códigos de erro da nossa API: o que quer dizer cada um, e quais vale a pena repetir**
- **A nossa API numa página: o que pode automatizar na sua conta, área a área**

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-8430 · v2026.11.13 · Gerado a 15/11/2026 01:53