interweb

Gerado a 29/10/2026 05:10

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Até onde vai o nosso suporte: o que tratamos nós e o que fica consigo

Suporte e Conta

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-136	v2026.10.28	Moçambique · Português

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

https://www.meu.interweb.co.mz/knowledgebase/136

Até onde vai o nosso suporte: o que tratamos nós e o que fica consigo

Suporte e Conta · Criado em **16 de agosto de 2026** · Atualizado em **28 de outubro de 2026** · 4 min de leitura



A hospedagem é como a água canalizada: nós garantimos que ela chega à torneira com pressão e sem falhas. O que ligar à torneira lá em casa - a máquina de lavar, o esquentador, a mangueira do jardim - já é escolha sua, e cada aparelho liga-se à sua maneira.

Com o e-mail é igual. Nós mantemos o serviço a funcionar e damos-lhe os dados exactos de ligação; a configuração no Outlook, no telemóvel ou no Apple Mail acontece no **seu** equipamento, onde não temos acesso.

O teste que resolve quase tudo

Antes de qualquer coisa, abra o **webmail** e tente enviar e receber uma mensagem por lá.

Resultado do teste	O que significa
Funciona no webmail	O servidor, as caixas e a sua senha estão **bons**. O que falha está na configuração do programa ou do telemóvel - e resolve-se com o guia certo, sem esperar por ninguém.
Não funciona no webmail	Aí o problema é **nosso**. Abra um pedido e tratamos disso - não perca tempo a mexer nas definições do seu programa.

Este teste poupa horas. Um erro no Outlook pode ser mil coisas; o webmail responde à única pergunta que interessa primeiro: *o serviço está de pé?*

O que garantimos nós

Área	O que fazemos
Servidor e serviço	Manter a hospedagem, o cPanel e o serviço de e-mail activos e a responder.
Correio no servidor	Registos MX, entrega, filas, antispam e o webmail a funcionar.

Área	O que fazemos
Dados de ligação	Dar-lhe os valores exactos e actuais: servidor de entrada e saída, portas e tipo de segurança.
Caixas e senhas	Criar caixas, alterar senhas e ajustar quotas quando pedir.
Cópias de segurança	Guardar cópias do lado do servidor e restaurá-las quando for preciso.
Diagnóstico	Ver os registos do servidor e dizer-lhe o que está a acontecer - mesmo quando a causa não é nossa.

O que fica do seu lado

Área	O que lhe compete
Configurar o programa	Introduzir os dados no Outlook, no telemóvel, no Thunderbird ou no Apple Mail. Os guias estão feitos, passo a passo, com imagens.
O seu equipamento	Sistema operativo, actualizações, antivírus e ligação à internet. Uma rede que bloqueia portas de e-mail é das causas mais comuns - e não se vê do nosso lado.
As suas senhas	Guardá-las e mantê-las só consigo.
As suas mensagens	Organizar pastas, apagar o que não precisa e vigiar o espaço ocupado pela caixa.
O conteúdo do site	Os ficheiros, o WordPress, os temas e os plugins que instala.

E a zona cinzenta?

Existe, e não nos escondemos atrás dela. Se estiver preso numa configuração, escreva-nos: confirmamos os dados, lemos os registos do servidor, dizemos-lhe exactamente que campo está errado e apontamos o guia da sua aplicação. O que não fazemos é assumir o comando do seu computador nem pedir-lhe as suas senhas.

Nunca lhe pedimos a senha.
Nenhum técnico nosso lhe vai pedir a senha do e-mail, do painel ou do banco, por telefone, e-mail ou WhatsApp. Se alguém o fizer em nosso nome, **não é nosso** - avise-nos.

Como pedir ajuda para se resolver à primeira

1. Diga o **endereço de e-mail** completo e o **programa** que está a usar (Outlook 2019, iPhone, Android, Thunderbird...).

2. Diga se **funciona no webmail**. É a informação que mais acelera a resposta.

3. Envie uma **imagem do erro**, com a mensagem completa. "Não envia" é um sintoma; a mensagem de erro é a pista.

4. Diga se **já funcionou antes** e o que mudou desde aí - senha nova, computador novo, outra rede.

Os guias já estão feitos.

Temos o passo a passo para **Android** , **iPhone e iPad** , **Outlook** e **Thunderbird** . Se o e-mail simplesmente parou, comece por **porque o seu e-mail não envia nem recebe** .

PRECISA DE AJUDA?

Fez o teste do webmail e continua encravado? Conte-nos o que viu.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **O programa de afiliados**
- **O seu site está fora do ar - o que verificar**
- **Sobre o Grupo RLX**
- **Precisa de hospedagem? Veja os planos.**

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

interweb

Interweb 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@interweb.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.interweb.co.mz
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-136 · v2026.10.28 · Gerado a 29/10/2026 05:10