interweb

Gerado a 29/10/2026 05:16

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Um pedido de suporte que recebe resposta rápida: o que incluir, por tipo de problema

Suporte e Conta

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-1802	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/1802

Um pedido de suporte que recebe resposta rápida: o que incluir, por tipo de problema

Suporte e Conta · Criado em **15 de outubro de 2026** · Atualizado em **28 de outubro de 2026** · 2 min de leitura



A resposta curta: a resposta mais rápida é a que não precisa de uma pergunta de volta. Um pedido com **o endereço do site, o que esperava, o que aconteceu e quando** costuma resolver-se à primeira. Um «urgente: o site não funciona» sem mais nada obriga a trocar mensagens antes de começar a olhar.

Em todos os pedidos

1. **O domínio ou o serviço** em causa (o endereço exato, com o www se for o caso).
2. **O que esperava e o que viu**, em duas frases. «Ao carregar em Enviar, aparece uma página branca.»
3. **Quando começou** e se mudou alguma coisa antes (uma atualização, um plugin novo, uma mudança de DNS).
4. **Uma captura de ecrã** ou o texto exato da mensagem de erro: **Como fazer uma captura de ecrã**.
5. **Como o contactamos** e a que horas, se o problema é urgente.

O que juntar, por tipo de problema

Problema	Junte também
O site não abre ou dá erro	O endereço, o erro exato e o dispositivo e navegador usados: **Navegador, sistema e versão do PHP**. Se só falha para si, o seu endereço IP: **O seu IP público**.
E-mail que não envia ou não recebe	O endereço de e-mail, o programa que usa (telemóvel, Outlook, webmail) e o texto do erro ou da devolução, **inteiro**. Veja **Porque o e-mail não envia**.

Problema	Junte também
Domínio ou DNS	O domínio, o que mudou e quando. Se foi no registador, onde está o DNS. Veja **Quanto demora o DNS**.
Factura ou pagamento	O número da factura, a forma de pagamento, a data e o comprovativo, se for transferência: **Transferência bancária**.
Erro no WordPress	O que fez antes, o erro exato e se consegue entrar no painel: **Erros comuns do WordPress**.
Um pedido de alteração	Diga o que quer mudar, em que serviço, e confirme que é o titular: por segurança, só alteramos a pedido de quem é o titular.

Nunca envie a sua senha

num pedido, nem códigos de verificação, nem os dados completos do cartão. Não os pedimos. Se precisar de lhe dar acesso a alguma coisa, diga-o e dizemos-lhe como: **Dar acesso sem entregar a senha**.

Um problema, um pedido.

Misturar três assuntos num só atrasa os três. E responda no mesmo pedido, em vez de abrir outro: assim a história fica junta. Veja **Como abrir um pedido e ver o histórico**.

PRECISA DE AJUDA?

Já sabe o que escrever? Abra o pedido e use a lista acima.

Abrir pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Como abrir um pedido de suporte e ver o histórico →
- Como fazer uma captura de ecrã ou gravar o ecrã para mostrar um problema ao suporte →
- Até onde vai o nosso apoio: o que tratamos e o que é seu →
- Como fazer uma reclamação e como a tratamos →

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-1802 · v2026.10.28 · Gerado a 29/10/2026 05:16