interweb

Gerado a 21/10/2026 17:28

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Como abrir um pedido de suporte e ver o histórico

Suporte e Conta

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-28	v2026.10.04	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/28

Como abrir um pedido de suporte e ver o histórico

Suporte e Conta · Criado em **14 de agosto de 2026** · Atualizado em **4 de outubro de 2026** · 2 min de leitura



O pedido de **suporte** - ou *ticket* - é a forma mais eficaz de falar connosco. Fica ligado à sua conta, guarda todo o histórico da conversa, permite anexar ficheiros e nunca se perde no spam.

Abrir um pedido

1. Entre em **Meu Interweb** e abra **Suporte → Abrir Pedido**.
2. Escolha o **departamento**: Técnico para problemas no site ou e-mail, Financeiro para facturas e pagamentos, Vendas para novos planos, Migração para trazer um site de outro fornecedor.
3. Escreva um **assunto claro** e descreva o problema. Se tiver mais do que um serviço, associe o pedido ao serviço correcto - poupa-nos uma pergunta.
4. Anexe capturas de ecrã ou comprovativos, se ajudarem, e submeta. Recebe de imediato uma confirmação por e-mail com o número do pedido.

Assunto bom e assunto mau

Em vez de	Escreva
“Urgente”	“Site exemplo.co.mz dá erro 500 desde as 14h”
“Não funciona”	“Outlook não envia - recebe bem”
“Pagamento”	“Comprovativo da Factura #0123/2026”

Acompanhar e responder

Sempre que respondemos, recebe um e-mail. Pode responder de duas formas, e ambas funcionam:

- ○ **Respondendo ao próprio e-mail** - a resposta entra automaticamente no pedido
- ○ **Pelo Meu Interweb**, em **Suporte → Os Meus Pedidos**, abrindo o pedido

> **Responda sempre no mesmo pedido.**
> Abrir um novo para o mesmo assunto faz perder todo o contexto já recolhido, e o caso volta à estaca zero - o que atrasa em vez de acelerar.

Ver o histórico

Em **Suporte → Os Meus Pedidos** encontra todos os pedidos que abriu, com o estado de cada um. Por defeito, a lista mostra os pedidos activos - para ver os antigos, mude o filtro de estado para **Todos** ou **Fechados**.

Estado	Significa
Aberto	Recebido, à espera da nossa análise
Respondido	Já respondemos - aguarda-se de si
Em curso	Está a ser trabalhado neste momento
Fechado	Resolvido. Responder reabre-o automaticamente

Um pedido fechado não desaparece: fica no histórico e pode ser consultado ou reaberto a qualquer momento, bastando responder.

PRECISA DE AJUDA?

Precisa de ajuda agora?

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

Se o problema pode ser bloqueio de acesso, junte o seu IP:
Como saber o seu endereço IP público (e porque o pedimos) →

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

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-28 · v2026.10.04 · Gerado a 21/10/2026 17:28