interweb

Gerado a 29/10/2026 05:11

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Como pedir ajuda, e o que quer dizer «não gerido»

Suporte e Conta

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-440	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/440

Como pedir ajuda, e o que quer dizer «não gerido»

Suporte e Conta · Criado em **26 de setembro de 2026** · Atualizado em **28 de outubro de 2026** · 5 min de leitura



Metade dos mal-entendidos com o suporte nasce da mesma fronteira: **o servidor é nosso, o site é seu**. Este artigo diz por onde se pede ajuda, o que pôr no pedido para ser resolvido à primeira, e onde é que essa fronteira passa.

Por onde se pede

Canal	Para quê
Pedido de apoio (ticket)	O caminho mais eficaz. Fica registado, tem histórico, vai para o departamento certo e serve de prova do que foi dito. Tudo o que precise de investigação, de outra equipa ou de ficar escrito segue por aqui.
Chat do site	Dúvidas rápidas e orientação. Quem responde primeiro é o assistente automático, sempre identificado como tal, e a conversa passa para uma pessoa quando o assunto o justificar ou quando o pedir.
Telefone e as outras vias	Estão na página de **contacto**, com os horários de cada uma.

Facturas, pagamentos e reembolsos são **sempre** tratados por uma pessoa, nunca pelo assistente. E há um departamento próprio para migrações, que é por onde se pede trazer um site de outro fornecedor.

Escolha o departamento certo ao abrir o pedido. Um pedido no departamento errado não se perde, mas dá uma volta a mais antes de chegar a quem o resolve, e essa volta conta no relógio.

O que pôr no pedido

Um pedido bem escrito poupa uma ida e volta, e uma ida e volta costuma custar mais tempo do que o próprio problema.

1. **O domínio ou o serviço em causa**, escrito por inteiro. Muitas contas têm mais do que um, e «o meu site» não chega para saber qual.

2. **O endereço exacto onde o problema se vê.** A página, e não só o site.

3. **O que esperava e o que aconteceu.** A mensagem de erro copiada tal e qual vale mais do que a mesma mensagem descrita por memória.

4. **Quando começou, e o que mudou antes disso:** uma actualização, uma extensão nova, uma alteração de DNS, uma migração. É quase sempre aqui que está a resposta.

5. **O que já experimentou**, para não se repetir o mesmo do nosso lado.

6. **Como reproduzir**, se não for evidente: os passos que levam ao erro. Um problema que se reproduz resolve-se; um que não se reproduz discute-se.

Nenhum técnico nosso lhe pede a senha
do e-mail, do painel ou do banco, por telefone, e-mail ou chat. Para diagnosticar acedemos à conta a partir do servidor. Quem lhe pedir uma senha não é nosso.

O que é nosso e o que é seu

De quem é	O que abrange
Nosso: o ambiente	Nos serviços com painel de controlo, o suporte cobre o painel, o servidor, a rede e o serviço de e-mail. Nos servidores sem painel, cobre o equipamento, a rede e a energia.
Seu: o conteúdo do site	Os ficheiros, o sistema de gestão de conteúdos, os temas e as extensões, e os ajustes de que a aplicação precise para funcionar. Programação é programação, e não entra no suporte.
Seu: manter as aplicações actualizadas	Uma aplicação desactualizada ou mal configurada é a porta mais comum para uma invasão, e um serviço comprometido pode ser suspenso preventivamente. Analisamos o ambiente e dizemos-lhe o que encontrámos; corrigir a aplicação cabe-lhe a si.
Seu: o seu computador	Não assumimos o comando dele. Orientamos, mas quem carrega nas teclas é você.

Trabalho fora deste âmbito pode ser pedido por ticket. Se o pudermos fazer, é **orçamentado antes de começar**: ninguém é surpreendido com uma factura.

«Não gerido», sem rodeios

Nos servidores VPS, Cloud e dedicados o plano é, por omissão, **não gerido**. Quer dizer isto, e só isto: o equipamento, a rede e a energia são nossos; o sistema operativo, as actualizações, a firewall, as cópias de segurança e as aplicações são seus.

A troca é clara: tem acesso de administração e pode personalizar o servidor como quiser, e é por poder mexer em tudo que a responsabilidade de o gerir e vigiar passa para si, incluindo as indisponibilidades causadas pelas alterações que fizer. Nós vigiamos a rede e a infra-estrutura; a memória, o disco, o processamento e a fila de e-mail do *seu* servidor são vigiados por si.

> **Não vêm incluídos, salvo se os contratar:**
> Painel de controlo, cópias de segurança, administração do sistema, e instalação ou afinação de aplicações. Existe uma opção de servidor gerido: contratada, o âmbito do suporte desse servidor passa a ser o dessa opção.

Na **hospedagem compartilhada** e na **revenda** é ao contrário, e de propósito: a configuração é padrão e não se personaliza, não há acesso de administração, e somos nós que fazemos as verificações que precisem desse acesso. Menos liberdade, menos trabalho seu.

Prazos, horários e língua

Os departamentos não têm todos o mesmo horário, e a primeira resposta a um pedido de apoio tem um prazo publicado. Repare que é um prazo de **primeira resposta**, e não de resolução: a primeira mensagem pode ser a confirmar que recebemos, a pedir o que falta, ou a dizer que a análise começou.

Os prazos, os horários de cada departamento e as situações em que o prazo se suspende estão todos na **Política de Suporte**, que é o documento que vale. Não os repetimos aqui de propósito: duas cópias do mesmo número acabam sempre com uma delas errada.

RECOMENDADO

Leia a Política de Suporte antes de precisar dela. É curta, e evita a discussão.

Ver a Política de Suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Política de Suporte** →
- **Falar connosco** →
- **Perguntas frequentes** →

Servidores VPS →

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-440 · v2026.10.28 · Gerado a 29/10/2026 05:11