interweb

Gerado a 15/11/2026 00:28

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

O meu pedido de suporte ainda não teve resposta: o que verificar e o que fazer a seguir

Obter suporte

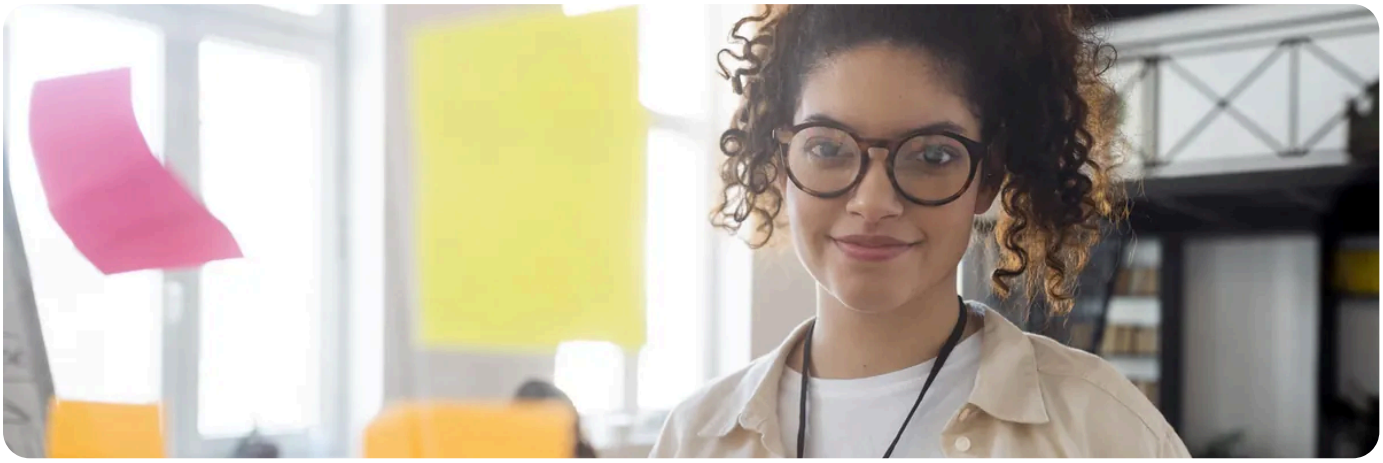
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-AO-KB-1320	v2026.10.28	Angola · Português

Interweb Angola
RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings
NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

https://www.meu.interweb.ao/knowledgebase/1320

O meu pedido de suporte ainda não teve resposta: o que verificar e o que fazer a seguir

Obter suporte Criado em **10 de outubro de 2026** Atualizado em **28 de outubro de 2026** 3 min de leitura



Antes de abrir outro pedido, **confirme três coisas**: o estado do pedido, se a resposta não está no seu correio indesejado e o que diz a nossa **Política de Suporte** sobre a primeira resposta. Na maior parte dos casos uma destas três explica a espera, e abrir um segundo pedido só a prolonga, porque o caso recomeça do zero.

As verificações, pela ordem

1. **Veja o estado do pedido.** No Meu Interweb, no menu de Suporte, abra a lista dos seus pedidos. Se o estado é “Respondido”, já respondemos e estamos à espera de si. Se é “Aberto”, ainda não foi lido. Se é “Em curso”, alguém está a tratar dele. Ver **os estados e o histórico dos pedidos**.

2. **Procure a resposta no correio.** Cada resposta nossa vai também para o e-mail da conta. Veja o lixo, o correio indesejado e, no Gmail, o separador “Promoções”. Se o e-mail da conta está errado ou já não existe, as respostas perdem-se: ver **os e-mails nossos que não chegam**.

3. **Leia o que a Política de Suporte diz.** O prazo da primeira resposta, o horário de cada departamento e as situações em que o prazo fica suspenso estão todos em **Política de Suporte**. Não os repetimos aqui, para não haver duas versões diferentes. Note que é um prazo de **primeira resposta**, e não de resolução.

4. **Confirme o departamento.** Um pedido de facturação aberto como “técnico” (ou o contrário) chega ao sítio certo, mas com um salto a mais. Se o assunto mudou entretanto, escreva no mesmo pedido a dizer qual é agora.

5. **Acrescente, não duplique.** Se tem informação nova, responda ao mesmo pedido: ela junta-se ao que já lá está. Um pedido duplicado cria duas filas e duas pessoas a perguntar o mesmo.

Se o assunto é urgente de verdade

Se o site está parado, o correio não funciona ou a conta está bloqueada, diga-o logo na primeira linha do pedido e escreva o **domínio**, o **erro exacto** e a **hora** a que começou. Isso permite-nos ir directamente aos registos. Os outros canais (chat do site, telefone e o resto) estão na página de contacto, com o horário de cada um; para o que precisa de investigação ou de registo escrito, o pedido continua a ser o caminho mais eficaz. Ver **até onde vai o nosso suporte**.

Nunca lhe pediremos a senha
da conta, do cPanel, do correio ou do banco, nem por pedido, nem por e-mail, telefone ou WhatsApp. Se alguém o fizer em nosso nome, não somos nós.

Um bom pedido anda mais depressa.
Se o seu ainda não tem tudo (domínio, endereço da página, mensagem de erro, quando começou), acrescente isso numa resposta. Veja **o que escrever num pedido, por tipo de problema**.

Se passou o prazo da Política de Suporte e continua sem resposta, ou se a resposta que teve não resolve nada, tem um caminho para isso: **como fazer uma reclamação e como a tratamos**.

PRECISA DE AJUDA?

Já viu o estado, o correio e a política, e continua sem resposta? Diga-nos o número do pedido.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Abrir um pedido de suporte e ver o histórico** →
- **O que escrever num pedido, por tipo de problema** →
- **Como fazer uma reclamação e como a tratamos** →
- **Política de Suporte** →

interweb

Interweb Angola

RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF	500 260 5724
MATRÍCULA	26464-25/250724
SEDE	Rua Direita do Patriota, Bairro Dangereux Belas, Luanda, Angola
CONTACTOS	info@interweb.ao · +244 942 011 191 · www.interweb.ao
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-AO-KB-1320 · v2026.10.28 · Gerado a 15/11/2026 00:28