

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Como saber o seu endereço IP público (e porque o pedimos)

Segurança

CÓDIGO

RLX-AO-KB-160

VERSÃO

v2026.10.18

PAÍS · IDIOMA

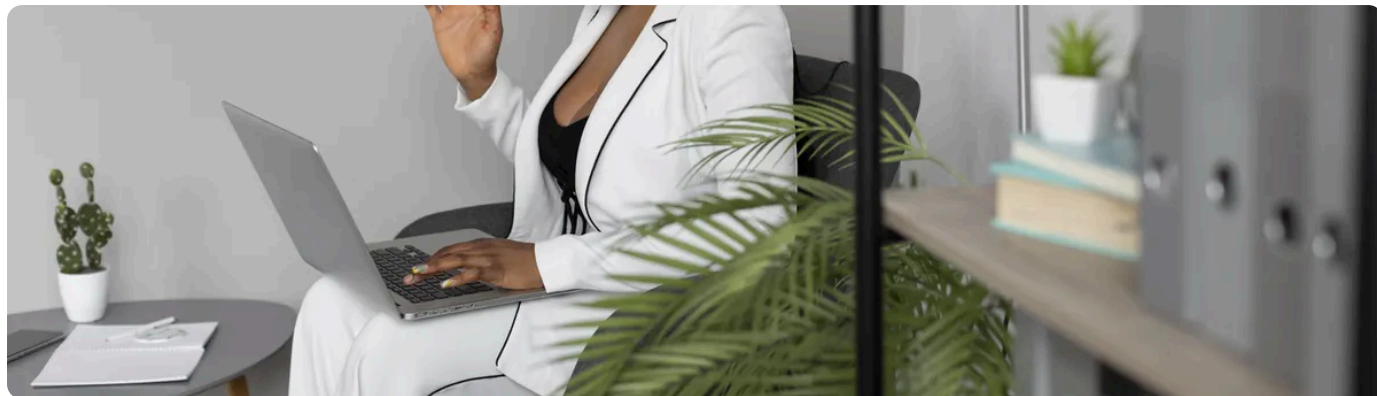
Angola · Português

Interweb Angola

RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

<https://www.meu.interweb.ao/knowledgebase/160>



Quando o **suporte** lhe pede "o seu IP", está a pedir o endereço com que a sua ligação se apresenta à internet. É com ele que o servidor decide se deixa entrar ou se bloqueia - e por isso é a primeira coisa que precisamos de saber quando alguém fica sem acesso.

Como descobrir, em dez segundos

1

Abra o navegador e pesquise «**qual é o meu IP**». O resultado aparece logo no topo, sem entrar em sítio nenhum.

2

Copie o número **tal e qual**, incluindo os pontos. Não vale de memória: um dígito trocado manda-nos investigar a ligação de outra pessoa.

3

Se aparecerem dois endereços, um curto com pontos e outro comprido com dois-pontos, envie **os dois**. O comprido é o IPv6 e hoje muita ligação usa os dois em simultâneo.

O detalhe que engana toda a gente

O endereço que interessa é o da **ligação**, não o do computador. Aquele número começado por 192.168. ou 10. que aparece nas definições de rede é interno - só existe dentro da sua casa ou do seu escritório, e não nos diz nada.

Se estiver...	O IP público é...
No escritório, por Wi-Fi ou cabo	O mesmo para toda a gente nesse escritório. Por isso é que um bloqueio deixa todos de fora ao mesmo tempo.
Em casa	O da sua ligação doméstica. Muitos operadores mudam-no de vez em quando, sobretudo se desligar o router.
Com dados móveis	Um endereço do operador, que muda com frequência e costuma ser partilhado por muitos clientes.
Com VPN ligada	O do servidor de VPN, e não o seu. Desligue a VPN antes de verificar, ou estará a enviar-nos o endereço errado.

Verifique a partir da ligação com problema. Não adianta consultar o IP no telemóvel com dados móveis se quem está bloqueado é o escritório. Tem de ser da **mesma rede** onde o acesso falha - e se essa rede está mesmo bloqueada para o nosso servidor, uma pesquisa no Google continua a funcionar na mesma, porque o bloqueio é só para nós.

O que enviar no pedido de suporte

1 O **endereço IP** (e o IPv6, se aparecer).

2 A **hora aproximada** em que deixou de ter acesso, para procurarmos nos registos.

3 O que parou - site, webmail, cPanel, e-mail no telemóvel, ou tudo de uma vez.

4

Se possível, **de onde está a ligar-se**: escritório, casa, dados móveis. Ajuda a perceber quantas pessoas estão afectadas.

Se tem um endereço fixo, diga-nos. Empresas com IP fixo podem ser tratadas de outra forma, para que um engano num aparelho não volte a deixar o escritório inteiro de fora. Fale connosco.

Depois de ter o endereço, os próximos passos estão em **como desbloquear o seu endereço IP** . E para perceber o que provocou o bloqueio - e evitar o próximo - veja **porque é que o seu IP é bloqueado no firewall** .

Já tem o seu IP? Envie-o com a hora e tratamos disso.

[Abrir um pedido de suporte](#)

VEJA TAMBÉM

[Porque é que o seu IP é bloqueado no firewall \(e como evitar\)](#)

[Como activar e instalar um certificado SSL pago](#)

[Como resolver um site infectado por malware](#)

[Quer um certificado SSL pago? Veja as opções.](#)

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



Versão online deste documento

A Interweb é uma empresa líder em serviços de internet, com a missão de ajudar negócios a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia.

2020

FUNDADA

37 mil+

CLIENTES

130+

INSCRIÇÕES POR DIA

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