

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Como tirar uma captura de ecrã ou gravar o ecrã para mostrar um problema ao suporte

Suporte e Conta

CÓDIGO

RLX-MZ-KB-1341

VERSÃO

v2026.10.10

PAÍS · IDIOMA

Moçambique · Português

MozOut Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

<https://www.meu.mozout.co.mz/knowledgebase/1341>

Como tirar uma captura de ecrã ou gravar o ecrã para mostrar um problema ao suporte

 Suporte e Conta  Criado em 10 de outubro de 2026  3 min de leitura



Uma imagem do erro vale mais do que um parágrafo a descrevê-lo, e uma **gravação curta** vale ainda mais quando o problema só aparece de vez em quando. Os atalhos são diferentes em cada aparelho; a tabela dá o essencial, e a seguir está o que fazer para a imagem ser **útil** e não só bonita.

Os atalhos, por aparelho

Aparelho	Captura de ecrã	Gravar o ecrã
Windows 10 e 11	Windows + Shift + S deixa escolher uma zona e copia-a para colar no pedido. Windows + PrtScn grava o ecrã inteiro como ficheiro na pasta de imagens.	Windows + G abre a barra de jogos, com um botão de gravar; Windows + Alt + R começa e pára. Grava a janela que está à frente, não o ambiente de trabalho todo.
Mac	Cmd + Shift + 3 o ecrã todo; Cmd + Shift + 4 uma zona; Cmd + Shift + 5 abre a barra com todas as opções. Por omissão o ficheiro vai para o ambiente de trabalho.	Cmd + Shift + 5 e escolher gravar o ecrã inteiro ou uma parte. Pára-se no ícone da barra de menus.
Android	Em geral botão de ligar + baixar volume ao mesmo tempo. Varia pouco entre marcas.	Nos painéis rápidos (deslizar do topo) costuma haver “Gravação de ecrã” ou “Gravador de ecrã”.
iPhone e iPad	Com Face ID: botão lateral + aumentar volume . Com botão principal: botão principal + botão lateral .	Adicione “Gravação de ecrã” ao centro de controlo (Definições, Centro de controlo), deslize e toque no botão de gravar.
Linux (ambiente gráfico)	Normalmente a tecla PrtSc , ou a aplicação de capturas do seu ambiente.	Depende do ambiente: procure “gravar ecrã” nas aplicações.

🔍 Para a imagem ser útil

- 1 **Inclua a barra de endereços.** Mostrar a página inteira, com o endereço no topo, diz-nos que página era, se era http ou https e se havia um cadeado.
- 2 **Inclua a mensagem completa.** Uma captura cortada a meio do erro obriga-nos a perguntar o resto. Se a mensagem é comprida, tire duas capturas.
- 3 **Inclua a hora, se puder.** O relógio do computador no canto do ecrã serve: casa o que viu com os registos do servidor.
- 4 **Esconda o que é só seu.** Antes de anexar, tape palavras-passe, números de cartão e dados de terceiros. Quase todos os visualizadores deixam desenhar um rectângulo opaco por cima.
- 5 **Para texto, copie o texto.** A saída de um comando (um `tracert`, por exemplo) vale mais colada como texto, que se pode pesquisar, do que numa fotografia do ecrã. Ver **ler um tracert e um ping**.

🕒 Quando gravar em vez de fotografar

A gravação compensa quando o erro aparece **só depois de uma sequência de cliques** (um pagamento, um formulário, um início de sessão) ou **de vez em quando**. Mantenha-a curta, comece antes do primeiro clique, faça os passos devagar e pare logo que o erro apareça. Diga no pedido o minuto em que aparece. Se o pedido não aceitar o ficheiro, guarde-o num serviço seu de ficheiros, deixe a ligação visível para quem a tem e cole-a no pedido.

! Uma fotografia do ecrã com o telemóvel é o último recurso.
Fica desfocada, com reflexos e com os caracteres impossíveis de ler. Se não houver outra hipótese, aproxime-se, desligue o flash e confirme que o texto se lê antes de enviar.

💡 Não tem de saber o que significa.
A imagem é para nós lermos. Diga só o que esperava ver e o que apareceu; a análise é connosco.

🔊 PRECISA DE AJUDA?

Já tem a captura ou a gravação? Abra o pedido e anexe-a.

 **Abrir um pedido de suporte →**

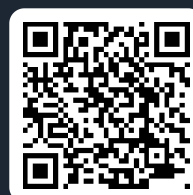
VEJA TAMBÉM[Abrir um pedido de suporte e ver o histórico](#)[O que escrever num pedido, por tipo de problema](#)[Saber a versão do navegador, do sistema e do PHP](#)[Ler um traceroute e um ping](#)**mozout****MozOut Moçambique**

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, MoçambiqueCONTACTOS info@mozout.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 ·
www.mozout.co.mzHORÁRIO 2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas
Sábado & Domingo - FechadoVersão online deste
documento

RLX-MZ-KB-1341 · v2026.10.10 · Gerado a 21/10/2026 17:51