Gerado a 21/10/2026 17:47

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Denunciar abuso: como se faz e o que acontece a seguir

Segurança

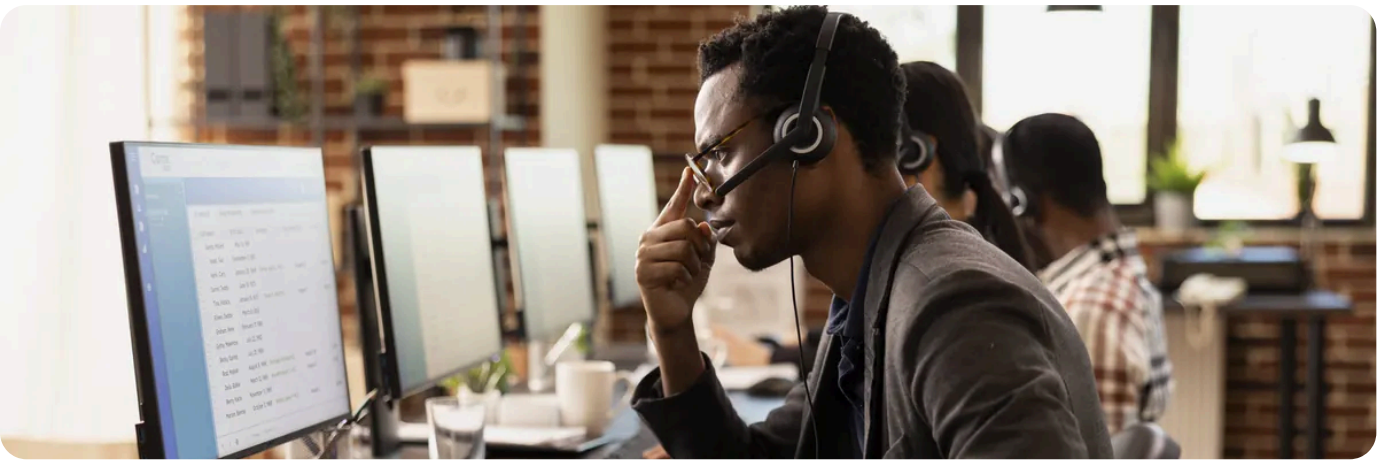
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-435	v2026.09.26	Moçambique · Português

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/435

Denunciar abuso: como se faz e o que acontece a seguir

Segurança · Criado em **26 de setembro de 2026** · 4 min de leitura



Se encontrou num site, num e-mail ou num ficheiro que nós hospedamos alguma coisa ilegal ou abusiva, há um formulário próprio para isso: **denunciar abuso**. Cada denúncia é lida por uma pessoa da equipa, e não por uma máquina.

> **Alguém em perigo imediato?**
> Ligue primeiro para a polícia ou para os serviços de emergência. Este formulário não é acompanhado em tempo real e não serve para emergências.

O que conta como abuso

O formulário tem uma lista para escolher, e ela diz melhor do que qualquer definição o que se trata por ali: páginas que imitam outras para roubar dados, vírus e programas maliciosos, spam, burlas e fraudes, violação de direitos de autor ou de marca registada, abuso sexual de menores, imagens íntimas divulgadas sem consentimento, ódio, racismo e discriminação, violência e terrorismo, falsa identidade e difamação. Há ainda uma opção aberta para o que não couber em nenhuma destas.

> **Só podemos agir sobre o que hospedamos.**
> Se o conteúdo estiver noutro fornecedor, a denúncia tem de ser feita junto dele. E este formulário não é um canal de suporte: se é cliente e precisa de ajuda com o *seu* serviço, o caminho é o pedido de apoio.

Que provas juntar

Uma denúncia confirma-se ou não com o que vem dentro dela. Estas quatro coisas fazem a diferença entre uma denúncia que anda e uma que fica à espera de resposta sua.

1. **O endereço exacto.** O endereço da página ou do ficheiro, e não só o nome do site. Se for um e-mail, o endereço de quem o enviou.

2. **O que viu, quando, e porquê é abusivo.** Por palavras suas. Escreva o suficiente para se confirmar sem ter de adivinhar o que quis dizer.

3. **Num e-mail, os cabeçalhos completos.** São eles que dizem por onde a mensagem passou. Sem eles, quase nunca se consegue provar de onde veio. Cole-os na descrição.

4. **Capturas de ecrã ou PDF**, se ajudarem a mostrar o problema. A própria página diz quantos ficheiros aceita e até que tamanho.

Não envie o próprio conteúdo ilegal, nem ficheiros com vírus.
O endereço e a descrição chegam para se ir lá ver.

Tem de se identificar

Sim. Pede-se o nome e o e-mail, e servem para duas coisas: poder falar consigo sobre esta denúncia, e travar denúncias falsas. Não são partilhados com o cliente denunciado, com **uma excepção**: nas denúncias de direitos de autor ou de marca, quem é denunciado recebe o conteúdo da denúncia, incluindo o seu nome, para se poder defender. É uma regra de defesa, não um descuido.

O que acontece depois

Fase	O que se passa
Recebida	Aparece-lhe no ecrã um número de denúncia, logo a seguir a enviar. Guarde-o.
Análise	Uma pessoa lê a denúncia e as provas. Os casos mais graves, como abuso de menores, imagens íntimas, páginas de roubo de dados e programas maliciosos, passam à frente dos outros.
Explicações	Quando é preciso, a denúncia é enviada ao cliente responsável pelo conteúdo, que tem um prazo para responder. O prazo está publicado na **página de denúncia**.
Decisão	Se a denúncia se confirmar, o conteúdo é removido ou o serviço suspenso. Nos casos graves, de imediato e sem esperar por explicações.

Só voltamos a contactá-lo se precisarmos de mais informação, e não damos pormenores sobre a conta de outro cliente. É a parte que costuma desiludir quem denuncia, e é exactamente a mesma regra que o protegeria a si se fosse a sua conta do outro lado.

Direitos de autor, marcas e domínios

Se a denúncia é sobre uma obra ou uma marca que lhe pertence, diga qual é, onde está o conteúdo que a viola, e como se pode confirmar que os direitos são seus. Se a marca estiver registada, junte o número de registo. O processo completo, incluindo a contestação de quem for denunciado e os prazos de cada passo, está na Política de Direitos de Autor, ligada a partir da própria página.

Litígios sobre o nome de um domínio não se tratam por aqui.
Quem decide a quem pertence um nome é a entidade que gere a extensão, pelas regras dela, e não quem o hospeda.

Uma denúncia falsa feita de propósito prejudica pessoas reais e gasta o tempo de quem devia estar a tratar das verdadeiras. O formulário limita envios repetidos, e uma denúncia sem fundamento pode simplesmente ser ignorada.

RECOMENDADO

Viu alguma coisa que não devia estar hospedada por nós? Conte-nos.

Denunciar abuso →

VEJA TAMBÉM

- Denunciar abuso →
- Política de Suporte →
- Falar connosco →
- Perguntas frequentes →

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, Moçambique
CONTACTOS	info@mozout.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.mozout.co.mz
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-435 · v2026.09.26 · Gerado a 21/10/2026 17:47