Gerado a 21/10/2026 17:49

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Ler um traceroute e um ping: o que os números dizem, e o que não dizem

Suporte e Conta

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-735	v2026.09.27	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/735

Ler um traceroute e um ping: o que os números dizem, e o que não dizem

Suporte e Conta · Criado em **27 de setembro de 2026** · 5 min de leitura

Quando o suporte pede um **traceroute**, não é burocracia. É a única maneira de ver o caminho entre o *seu* computador e o servidor, que é um caminho que nós não vemos daqui. Mas as saídas chegam-nos quase sempre com a interpretação errada colada por cima.

Este artigo ensina a lê-las. Sobretudo, ensina **o que elas não provam**, que é a parte que faz perder tardes.

Como se corre, em cada sistema

Sistema	Traceroute	Ping
Windows	`tracert oseudominio`, na Linha de Comandos ou no PowerShell.	`ping -n 20 oseudominio`. Sem o `-n`, o Windows envia poucos e pára.
macOS	`traceroute oseudominio`, no Terminal.	`ping -c 20 oseudominio`. Sem o `-c`, não pára sozinho.
Linux	`traceroute oseudominio`. Em muitas distribuições não vem instalado e instala-se à parte.	`ping -c 20 oseudominio`.

Corra as duas coisas, e a partir da rede onde o problema aparece.
Um traceroute feito de casa não diz nada sobre o que se passa no escritório. E corra também para um endereço conhecido que saiba estar bem: sem termo de comparação, os números não significam nada.

O que é um salto

Entre si e o servidor há uma fila de equipamentos: o seu router, o do operador, os de quem liga países, e por fim o nosso lado. Cada um é um **salto**. O traceroute manda pacotes com uma vida cada vez mais longa: o primeiro morre no salto 1 e quem o matou identifica-se, o segundo morre no salto 2, e assim por diante. É assim que se desenha o caminho.

Cada linha traz normalmente **três tempos**, porque cada salto é medido três vezes. São tempos de *ida e volta* até aquele equipamento, e não o tempo que o seu site demora a abrir.

As três leituras erradas mais comuns

O que se vê	O que a maioria conclui	O que é mesmo
Um salto com `* * *`	«A ligação parte aqui.»	**Normalmente não parte nada.** Muitos equipamentos estão configurados para **não responder** a este tipo de pacote, por política ou por segurança. Se os saltos seguintes respondem, aquele salto encaminhou tudo perfeitamente e só não quis falar sobre si.
Um salto com tempo muito alto no meio	«É ali o congestionamento.»	Responder a um traceroute é a **tarefa menos importante** de um router: ele atende primeiro o tráfego a sério. Um pico num salto do meio, com os saltos seguintes normais, não afecta ninguém. Só conta o que se vê no **último** salto.
O traceroute não chega ao fim	«O servidor está em baixo.»	Pode estar apenas a não responder a este tipo de pacote, que é uma opção legítima e comum. A prova de que o site atende dá-se noutro sítio: ver em baixo.

Há ainda uma assimetria que quase ninguém tem em conta: **o caminho de volta pode ser outro**. O traceroute só desenha a ida. Um tempo alto pode estar a ser causado por um regresso que não aparece na lista.

O que o ping diz, e o que não diz

O ping mede duas coisas, e a segunda é a que interessa:

1. **O tempo médio.** Depende sobretudo da distância e do número de saltos. Um valor mais alto para um servidor mais longe é física, não avaria. Onde ficam os nossos servidores está em **disponibilidade**.

2. **A perda de pacotes e a oscilação.** Esta sim. Vinte pings em que os tempos saltam muito, ou em que se perdem pacotes, apontam para uma ligação instável. Vinte pings todos parecidos, mesmo que altos, são uma ligação saudável e longe.

3. **O endereço que o ping resolveu.** A primeira linha mostra para que endereço IP o nome apontou. Se não for o esperado, o problema é de DNS e não de rede: veja **como verificar o DNS do domínio**.

Um ping sem resposta não quer dizer site em baixo.
Pedir e responder a pings é um serviço separado do serviço de páginas. Um servidor pode estar a servir o site perfeitamente e a ignorar pings, por escolha de configuração. O contrário também acontece: responde a pings e o site está parado.

O que prova mesmo que o site atende

Só um pedido na porta certa. Estes dois funcionam em qualquer sistema e valem mais do que o traceroute inteiro:

1. `curl -I https://oseudominio`. Se devolver cabeçalhos, o servidor atendeu e a rede chega lá.
2. Se não devolver nada, siga **quando o erro é do lado de fora**, que trata exactamente destes casos.
3. Se devolver um número começado por 5, o caminho está bom e o problema é outro: **erro 503 e os outros 5xx**.
4. Se a sua integração fica pendurada sem erro, pode ser uma porta e não o caminho: **que portas estão abertas**.

O que nos enviar

1. A saída **completa** e em texto, do princípio ao fim. Recortar as linhas do meio tira-nos precisamente o que precisamos de ver.
2. A **hora exacta** a que a correu. Sem hora, não a podemos cruzar com os registos do servidor.
3. De **que rede** a correu, e o seu endereço IP público: **como saber o seu endereço IP público**.
4. Se puder, a mesma coisa a partir de **outra rede**. Duas saídas diferentes valem mais do que dez iguais.

Texto, não fotografia do ecrã.
Uma saída em texto pode ser pesquisada e comparada; uma imagem tem de ser copiada à mão, e os endereços copiam-se mal.

PRECISA DE AJUDA?

Já tem o traceroute? Mande-o inteiro, com a hora e a rede.

Abrir pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Política de Suporte** →
- **Contacto** →
- **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-735 · v2026.09.27 · Gerado a 21/10/2026 17:49