

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Acho que alguém entrou na minha conta: o que fazer na primeira hora

Suporte e Conta

CÓDIGO

RLX-MZ-KB-1347

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/1347>

Acho que alguém entrou na minha conta: o que fazer na primeira hora

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

Se desconfia que alguém entrou na sua conta, **mude primeiro a palavra-passe do e-mail da conta**, depois a do Meu MozOut, e só então verifique o que foi mexido. A ordem importa: quem controla o e-mail da conta pode pedir a recuperação de todas as outras palavras-passe, e mudar só a do Meu MozOut deixa a porta dos fundos aberta.

Os sinais de que não foi só imaginação

O que viu	O que costuma ser
Um e-mail de alteração de palavra-passe ou de dados que não pediu	Alguém tentou, ou conseguiu, mexer na conta. Guarde o e-mail.
Um serviço, um domínio ou uma factura que não reconhece	Uma encomenda feita por outra pessoa, ou uma renovação de que se esqueceu. Verifique antes de pagar.
Um contacto ou sub-conta que não criou	A porta que alguém deixou para voltar.
O correio a ser reencaminhado sem o saber	Uma regra de reencaminhamento ou um filtro criado por quem entrou.
Uma mensagem que diz que a conta está em risco e pede dados	Quase sempre burla. Não clique. Ver como saber se um e-mail veio mesmo de nós .

A primeira hora, por ordem

1

Use um aparelho em que confie. Se o seu computador pode estar infectado, mude as palavras-passe a partir de outro (o telemóvel serve) e passe o antivírus ao primeiro depois.

2 Mude a palavra-passe do e-mail que está na conta, no serviço de correio que usa, e veja lá se há regras de reencaminhamento que não criou.

3 Mude a palavra-passe do Meu MozOut. Se já não consegue entrar, use a recuperação: **recuperar o acesso à conta**. Escolha uma palavra-passe nova, longa e que não use em mais nenhum sítio.

4 Active a autenticação em dois passos. É o que impede que uma palavra-passe roubada chegue para entrar. Ver **activar a autenticação em dois passos**.

5 Veja os dados de registo e as sub-contas. No perfil, confirme que o e-mail e o telefone são os seus, e na lista de contactos e sub-contas remova as que não reconhece. Ver **gerir sub-contas**.

6 Percorra serviços, domínios e facturas. Procure o que não pediu, e confirme nos domínios que os servidores de nomes são os que espera. Não pague nada que não reconheça.

7 Mude também a palavra-passe do cPanel e as das caixas de correio que acha em risco, e veja em **Forwarders** e **Email Filters** (no cPanel) se há reencaminhamentos ou filtros que não criou. Ver **mudar a palavra-passe do cPanel**.

8 Fale connosco. Abra um pedido com a hora a que notou, o que viu de estranho e o que já mudou. Se já não entra, use um dos canais directos da página de contacto.

! Não apague nada antes de falar connosco
: nem os e-mails de alteração, nem as sub-contas estranhas, nem as facturas. Servem para perceber como entraram. Mudar as palavras-passe e remover o acesso é o que se faz já; limpar os vestígios fica para depois.



Como evitar a próxima vez:

Uma palavra-passe diferente para cada sítio, num gestor de palavras-passe, a autenticação em dois passos ligada e um e-mail de recuperação que só você controla. Se o problema é o site e não a conta, veja **como saber se o site foi comprometido**.

PRECISA DE AJUDA?

Acha que alguém entrou? Diga-nos a hora a que reparou e o que viu de estranho. Nunca lhe pediremos a palavra-passe.

 **Abrir um pedido de suporte** →

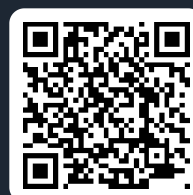
VEJA TAMBÉM[Recuperar o acesso à conta](#)[Activar ou desactivar a autenticação em dois passos](#)[Bloqueado: palavra-passe, dois passos e o e-mail de recuperação](#)[Como limpar um site comprometido](#)**mozout****MozOut Moçambique**

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-1347 · v2026.10.10 · Gerado a 21/10/2026 17:51