interweb

Gerado a 29/10/2026 05:14

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

Suporte e Conta

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-1348	v2026.10.28	Moçambique · Português

Interweb Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.meu.interweb.co.mz/knowledgebase/1348

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

Suporte e Conta · Criado em **10 de outubro de 2026** · Atualizado em **28 de outubro de 2026** · 3 min de leitura



Se desconfia que alguém entrou na sua conta, **mude primeiro a senha do e-mail da conta**, depois a do Meu Interweb, 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 senhas, e mudar só a do Meu Interweb 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 senha 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 senhas a partir de outro (o telemóvel serve) e passe o antivírus ao primeiro depois.

2. **Mude a senha 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 senha do Meu Interweb.** Se já não consegue entrar, use a recuperação: **recuperar o acesso à conta**. Escolha uma senha nova, longa e que não use em mais nenhum sítio.

4. **Active a autenticação em dois passos.** É o que impede que uma senha 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 senha 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 senha 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 senhas e remover o acesso é o que se faz já; limpar os vestígios fica para depois.

Como evitar a próxima vez:

Uma senha diferente para cada sítio, num gestor de senhas, 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 senha.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Recuperar o acesso à conta
- Activar ou desactivar a autenticação em dois passos
- Bloqueado: senha, dois passos e o e-mail de recuperação
- Como limpar um site comprometido

interweb

Interweb 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@interweb.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.interweb.co.mz
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-1348 · v2026.10.28 · Gerado a 29/10/2026 05:14