Gerado a 21/10/2026 17:19

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

A sua conta de e-mail foi pirateada: o que fazer na primeira hora

Segurança

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-AO-KB-4668	v2026.10.18	Angola · Português

MozOut Angola
RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings
NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/4668

A sua conta de e-mail foi pirateada: o que fazer na primeira hora

Segurança · Criado em **10 de outubro de 2026** · Atualizado em **18 de outubro de 2026** · 3 min de leitura

A resposta curta: mude a senha **a partir de um aparelho limpo**, termine as sessões abertas, procure e apague os **reencaminhamentos e filtros** que o intruso deixou, e só depois se ocupe dos estragos: avisar os contactos e mudar as senhas das contas que usam este e-mail para recuperar a senha. A ordem importa: se não fechar a porta primeiro, tudo o resto volta a ser desfeito.

Como saber que foi pirateada

Sinal	O que quer dizer
Mensagens na pasta «Enviadas» que não escreveu	Alguém enviou em seu nome, tipicamente a toda a lista de contactos.
Amigos e clientes recebem ligações estranhas de si	A sua conta está a ser usada para espalhar phishing.
Aviso de início de sessão de outro país ou aparelho	Alguém entrou. Verifique a data e o local.
Não consegue entrar, a senha mudou	O intruso trocou-a para o deixar de fora.
Mensagens devolvidas que nunca enviou	Envio em massa pela sua caixa, muitas vezes a única pista inicial.

A primeira hora, por ordem

1. **Verifique o aparelho de onde vai trabalhar.** Se a senha foi roubada por um programa no seu computador, mudá-la a partir dele não adianta. Use outro aparelho, ou limpe este primeiro.

2 **Mude a senha**, para uma longa e única (veja **senha forte e gestor de senhas**). Numa caixa criada no cPanel, veja **como mudar a senha de uma caixa de e-mail**; se já não consegue entrar, **como recuperar a senha de uma caixa**.

3 **Termine as outras sessões** e remova aparelhos desconhecidos, se o serviço de e-mail tiver essa opção. Ative a verificação em dois passos onde existir.

4 **Procure o que o intruso deixou para trás.** Em «Forwarders» (reencaminhamentos) e «Email Filters» no cPanel, ou nos filtros do Roundcube, apague qualquer regra que não criou: costumam copiar tudo o que chega para um endereço dele, ou apagar as respostas dos contactos para que não perceba. Veja **filtros no Roundcube**.

5 **Verifique a assinatura, o endereço de resposta e as pastas** de rascunhos e de lixo, onde ele pode ter apagado ou escondido mensagens.

6 **Mude as senhas das contas que dependem deste e-mail:** o My MozOut, o banco, as redes sociais, a loja. Quem tem o seu e-mail pede a reposição da senha de todas elas. Comece pelas mais importantes.

7 **Avise os contactos.** Uma mensagem curta por outro canal: «não abram as ligações enviadas pelo meu e-mail entre tal e tal hora».

! **Se o e-mail era o da sua empresa,**
o estrago maior pode estar em quem confiou nas mensagens. Verifique se foram enviadas faturas ou pedidos de pagamento com contas diferentes. Veja se o seu servidor entrou em alguma lista de bloqueio: **o IP do servidor numa lista de bloqueio**.

Quando tudo estiver calmo, deixe preparado o que o teria salvo: senha longa e única, verificação em dois passos e um e-mail de recuperação
fora
do seu domínio. Está tudo explicado em **ficar sem acesso: senha, dois passos e e-mail de recuperação**.

PRECISA DE AJUDA?

A caixa é da sua conta connosco e não consegue entrar, ou saem mensagens que não enviou? Escreva-nos já.

Abrir pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Senha forte e gestor de senhas
- Como mudar a senha de uma caixa de e-mail
- Como recuperar a senha de uma caixa de e-mail
- O IP do servidor numa lista de bloqueio

MozOut Angola
RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF	500 260 5724
MATRÍCULA	26464-25/250724
SEDE	Rua Direita do Patriota, Bairro Dangereux Belas, Luanda, Angola
CONTACTOS	info@mozout.com · +244 942 011 191 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-AO-KB-4668 · v2026.10.18 · Gerado a 21/10/2026 17:19