Gerado a 21/10/2026 13:22

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Como desbloquear o seu endereço IP

Suporte e Conta

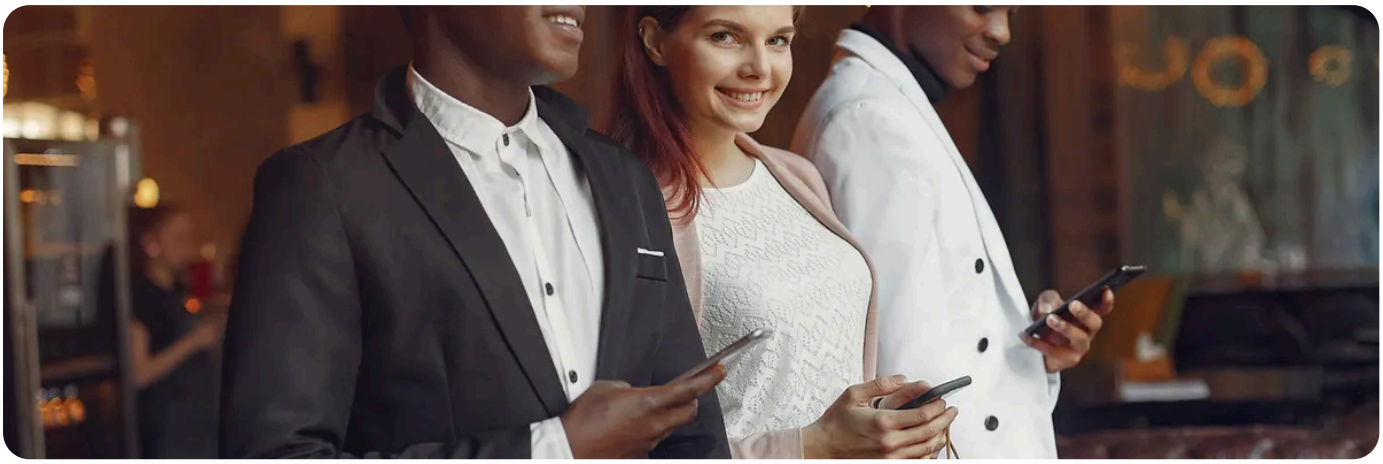
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-30	v2026.10.20	Brasil · Português (Brasil)

MozOut Brasil
RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings
N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/30

Como desbloquear o seu endereço IP

Suporte e Conta · Criado em **14 de agosto de 2026** · Atualizado em **20 de outubro de 2026** · 4 min de leitura



Os nossos servidores têm um firewall que bloqueia automaticamente endereços IP com tentativas de acesso falhadas a mais. É uma proteção necessária contra ataques - mas às vezes apanha o próprio dono do site. Tem uma ferramenta no My MozOut para se desbloquear sozinho, em segundos.

Como saber se é isso

O sinal característico é **tudo deixar de responder ao mesmo tempo, só para si**:

- ○ O site, o cPanel e o webmail deixam de abrir, todos de uma vez
- ○ A página fica carregando indefinidamente, ou dá *tempo esgotado* - e não uma mensagem de erro
- ○ O e-mail no Outlook ou no celular para de sincronizar
- ○ **Mas funciona nos dados móveis**, ou em outra rede

O teste decisivo:
Desligue o Wi-Fi no celular e tente abrir o site pelos dados móveis. Se abrir assim mas não no escritório, o problema não é o site - é o IP da sua rede que está bloqueado.

Desbloquear

1. Entre no My MozOut. Se não conseguir abrir a página, use os **dados móveis do celular** - veja a nota mais abaixo.

2. No menu **Suporte**, abra **Unblock IP Address**.

3 O seu endereço IP já vem preenchido. Confirme que é o da rede bloqueada e clique em **Check for IP Block and Remove**.

4 A ferramenta procura o bloqueio nos servidores e remove-o. Se encontrar, mostra a mensagem *IP Block was removed from server* e o motivo do bloqueio.

! **Não consegue sequer abrir o My MozOut?**
É normal - o bloqueio afeta tudo o que está nesse servidor. Desligue o Wi-Fi e use os **dados móveis**, que têm outro IP. Entre por aí, mas **escreva no formulário o IP da rede bloqueada**, e não o do celular - o campo vem preenchido com o IP a partir do qual está navegando.

Porque foi bloqueado

A firewall conta tentativas falhadas. Passado um certo número, bloqueia o IP durante algum tempo. As causas mais comuns são estas:

Causa	Como acontece
Senha antiga no e-mail	A causa número um. O Outlook ou o celular tentam entrar de minuto a minuto com a senha errada, e a firewall bloqueia
Erros no cPanel ou webmail	Várias tentativas seguidas de entrar com a senha errada
FTP mal configurado	Um cliente de FTP a repetir conexões com dados errados
Rede compartilhada	Num escritório todos saem pelo mesmo IP - o erro de um colega bloqueia todo mundo

! **Se voltar a bloquear em poucos minutos, não insista em desbloquear.**
Há alguma coisa a tentar entrar com a senha errada, sem parar. Quase sempre é uma conta de e-mail configurada num celular ou num computador que ficou esquecido. Corrija a senha aí e só depois desbloqueie.

Evitar que volte a acontecer

- ◯ Depois de mudar uma senha de e-mail, atualize-a em todos os aparelhos - celular, notebook, tablet
- ◯ Apague contas de e-mail antigas de aparelhos que já não usa
- ◯ Se não se lembra da senha, redefina-a em vez de tentar à sorte
- ◯ Confirme as portas do e-mail - configurações erradas geram falhas repetidas de ligação

A ferramenta tem um **limite de utilizações por período**. Se o atingir, aparece a mensagem *You have reached the maximum amount of unblock requests* - nesse caso abra um pedido de suporte, que tratamos manualmente.

PRECISA DE AJUDA?

A ferramenta não resolveu, ou volta a bloquear sempre? Diga-nos o seu IP.

Abrir um pedido de suporte →

Não sabe qual é o seu endereço? Veja **como saber o seu IP público** - leva dez segundos e é o primeiro dado que precisamos.

Quantas tentativas até o bloqueio

No cPanel, três tentativas de login com falha bastam para o firewall bloquear o endereço IP de onde elas vieram. No My MozOut, três tentativas com falha também bloqueiam esse IP, por 15 minutos; depois disso você pode tentar de novo. Uma senha antiga salva em um programa de e-mail ou em um cliente de FTP conta como tentativa com falha toda vez que ele se reconecta, então atualize a senha em todos os lugares antes de desbloquear.

VEJA TAMBÉM

- **Como abrir um pedido de suporte e ver o histórico** →
- **Como entrar em contato com a MozOut** →
- **Como alterar o e-mail de cadastro** →
- **Precisa de hospedagem? Veja os planos.** →

HOSPEDAGEM WEB

Precisa de uma hospedagem que não lhe dê trabalho?

cPanel, certificado SSL grátis, backups todas as madrugadas guardados durante um ano, e suporte que responde na sua língua.

Ver planos de hospedagem →

Migração do site atual sem custo · sem fidelidade

Mozout

MozOut Brasil

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º FISCAL (SARS)	943 907 6234
N.º DE REGISTO (CIPC)	2025/667953/07
SEDE	72 York Road, Kensington Joanesburgo 2094, Gauteng, África do Sul
CONTACTOS	info@mozout.com · +27 78 823 3325 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-BR-KB-30 · v2026.10.20 · Gerado a 21/10/2026 13:22