

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

Suporte e Conta

CÓDIGO

RLX-BR-KB-4128

VERSÃO

v2026.10.18

PAÍS · IDIOMA

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/4128>

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 18 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 My 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 senhas, e mudar só a do My 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 senha ou de dados que não pediu	Alguém tentou, ou conseguiu, mexer na conta. Guarde o e-mail.
Um serviço, um domínio ou uma fatura que não reconhece	Um pedido feito por outra pessoa, ou uma renovação de que se esqueceu. Verifique antes de pagar.
Um contato ou subconta que não criou	A porta que alguém deixou para voltar.
O e-mail a ser encaminhado sem o saber	Uma regra de encaminhamento ou um filtro criado por quem entrou.
Uma mensagem que diz que a conta está em risco e pede dados	Quase sempre golpe. 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 celular serve) e passe o antivírus ao primeiro depois.

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

3 Mude a senha do My MozOut. 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 lugar.

4 Ative a autenticação em dois passos. É o que impede que uma senha roubada chegue para entrar. Ver **ativar a autenticação em dois passos**.

5 Veja os dados de registro e as subcontas. No perfil, confirme que o e-mail e o telefone são os seus, e na lista de contatos e subcontas remova as que não reconhece. Ver **gerenciar subcontas**.

6 Percorra serviços, domínios e faturas. 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 e-mail que acha em risco, e veja em **Forwarders** e **Email Filters** (no cPanel) se há encaminhamentos ou filtros que não criou. Ver **mudar a senha do cPanel**.

8 Fale conosco. 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 diretos da página de contato.

! Não apague nada antes de falar conosco
: nem os e-mails de alteração, nem as subcontas estranhas, nem as faturas. 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 lugar, num gerenciador 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?

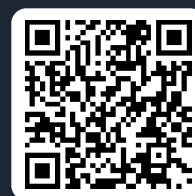
Acha que alguém entrou? Diga-nos a hora a que reparou e o que viu de estranho. Nunca lhe pediremos a senha.

 **Abrir um pedido de suporte →**

VEJA TAMBÉM**Recuperar o acesso à conta****Ativar ou desativar a autenticação em dois passos****Bloqueado: senha, dois passos e o e-mail de recuperação****Como limpar um site comprometido****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

RLX-BR-KB-4128 · v2026.10.18 · Gerado a 21/10/2026 13:28

Versão online deste
documento