

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Porque é que o seu IP é bloqueado no firewall (e como evitar)

Segurança

CÓDIGO

RLX-AO-KB-146

VERSÃO

v2026.10.18

PAÍS · IDIOMA

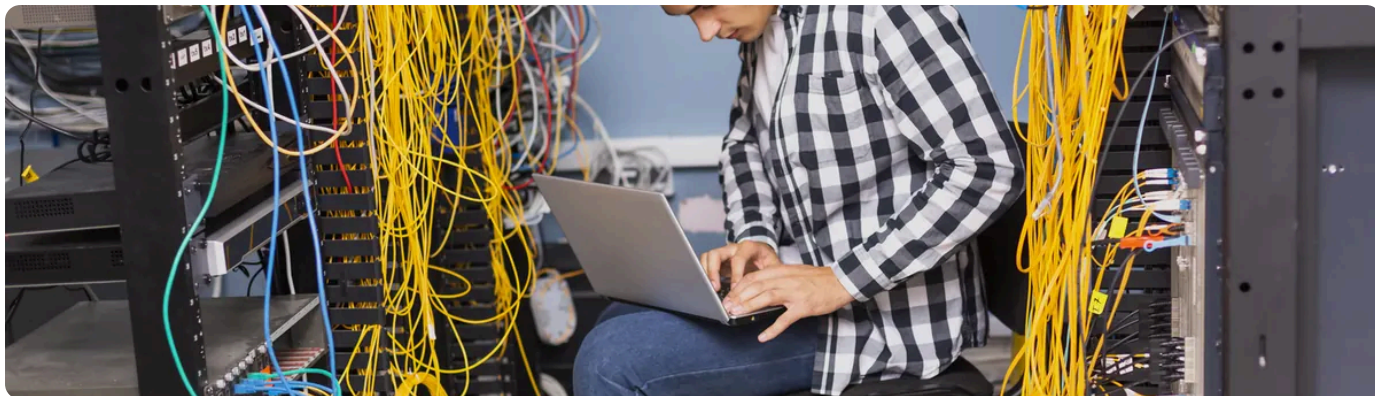
Angola · Português

Interweb Angola

RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

<https://www.meu.interweb.ao/knowledgebase/146>



O firewall do servidor conta as tentativas falhadas e, ao fim de algumas, corta o acesso a esse endereço. Não é castigo nem desconfiança: é o que impede que ataques automáticos, que batem à porta milhares de vezes por dia, deitem o servidor abaixo.

O problema é que o firewall não distingue um atacante de um **telemóvel esquecido com a palavra-passe antiga**. E como um escritório inteiro sai para a internet pelo mesmo endereço, basta um aparelho a insistir para **toda a gente ficar de fora**.

A causa número um, de longe

A palavra-passe do e-mail foi mudada, mas ficou desatualizada num sítio qualquer: o telemóvel de alguém, um Outlook num computador que ninguém usa, a impressora que envia digitalizações por e-mail, um site que envia formulários. Esse aparelho tenta ligar-se sozinho de poucos em poucos minutos, falha sempre, e ao fim de meia dúzia de tentativas o endereço do escritório é bloqueado.

Repare no detalhe cruel: **quem fica sem acesso não é quem tem a palavra-passe errada** - é toda a gente que sai pela mesma ligação. Por isso é que parece que "o servidor caiu", quando o site está no ar para o resto do mundo.

O que o firewall conta, e a partir de quanto bloqueia

A contagem é feita **por hora** e por endereço:

Onde falhou	Tentativas até bloquear
Entrada no cPanel ou no webmail	5
Envio de e-mail (SMTP)	5
SSH	5
Regras de segurança do site (ModSecurity)	5
Recepção de e-mail (IMAP ou POP3)	10
FTP	10

Estes bloqueios não expiram sozinhos. Ao contrário do que muita gente espera, não basta esperar meia hora: o bloqueio fica até ser removido à mão. E se pedir o desbloqueio sem corrigir a causa, o aparelho volta a tentar e o endereço é bloqueado outra vez em minutos. **Corrija primeiro, desbloqueie depois.**

Como saber se foi mesmo bloqueio

1

Pára tudo ao mesmo tempo - site, webmail, cPanel, e-mail. Se fosse o site, o e-mail continuaria a funcionar.

2

Fica a carregar até desistir, em vez de dar uma mensagem de erro. Um bloqueio não responde; um erro responde.

3

No telemóvel, com dados móveis, funciona. Este é o teste decisivo: desligue o Wi-Fi e experimente. Se assim funcionar, o problema é o endereço da rede onde estava.

O que fazer

1

Faça o teste dos dados móveis para confirmar.

2

Encontre o aparelho culpado antes de pedir o desbloqueio: pense em que palavra-passe mudou há pouco e em que aparelhos a usavam - incluindo os que ninguém liga há meses.

3

Corrija ou desligue esse aparelho.

4

Peça-nos o desbloqueio - veja **como desbloquear o seu endereço IP** . Indique o endereço público da sua rede e a hora aproximada.

Como não voltar a acontecer

1

Ao mudar a palavra-passe de uma caixa, **actualize-a em todos os aparelhos no mesmo dia**. Faça a lista antes de mudar, não depois.

2

Quando alguém sai da empresa, **apague a caixa ou mude a palavra-passe e retire a conta do telemóvel dessa pessoa**. Um telemóvel que ninguém controla continua a tentar durante meses.

3

Não esqueça as **impressoras e os sistemas que enviam e-mail sozinhos**. São os suspeitos que ninguém se lembra de verificar.

4

No FTP, limite-se a **2 a 4 ligações em simultâneo** e não repita tentativas com utilizador errado - veja **os erros comuns no FTP** .

5

Se anda a testar a entrada no painel à sorte, pare: reponha a palavra-passe em vez de tentar mais cinco vezes.

Um ecrã de verificação não é um bloqueio. Se lhe aparece uma página a pedir que confirme que não é um robô, isso é a proteção do site a filtrar tráfego automatizado. Complete a verificação e siga. O bloqueio a sério não mostra página nenhuma.

E se o bloqueado for um cliente seu? Acontece a quem tem loja online: um cliente ou um serviço externo apanha um bloqueio. Envie-nos o endereço dele e a hora, que verificamos o motivo antes de libertar.

Sem acesso a tudo de uma vez? Diga-nos o seu IP público e a hora.

[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.

VEJA TAMBÉM

[Como saber o seu endereço IP público \(e porque o pedimos\)](#)

[Como activar e instalar um certificado SSL pago](#)

[Como resolver um site infectado por malware](#)

[Quer um certificado SSL pago? Veja as opções.](#)

HOSPEDAGEM WEB

Precisa de uma hospedagem que não lhe dê trabalho?

cPanel, certificado SSL grátis, cópias de segurança todas as madrugadas guardadas durante um ano, e suporte que responde na sua língua.

Ver planos de hospedagem

Migração do site actual sem custo · sem fidelidade



Versão online deste documento

A Interweb é uma empresa líder em serviços de internet, com a missão de ajudar negócios a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia.

2020

FUNDADA

37 mil+

CLIENTES

130+

INSCRIÇÕES POR DIA

Interweb 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@interweb.ao • +244 942 011 191 • www.interweb.ao
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado