

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Como desbloquear o seu endereço IP

Suporte e Conta

CÓDIGO

RLX-AO-KB-30

VERSÃO

v2026.10.04

PAÍS · IDIOMA

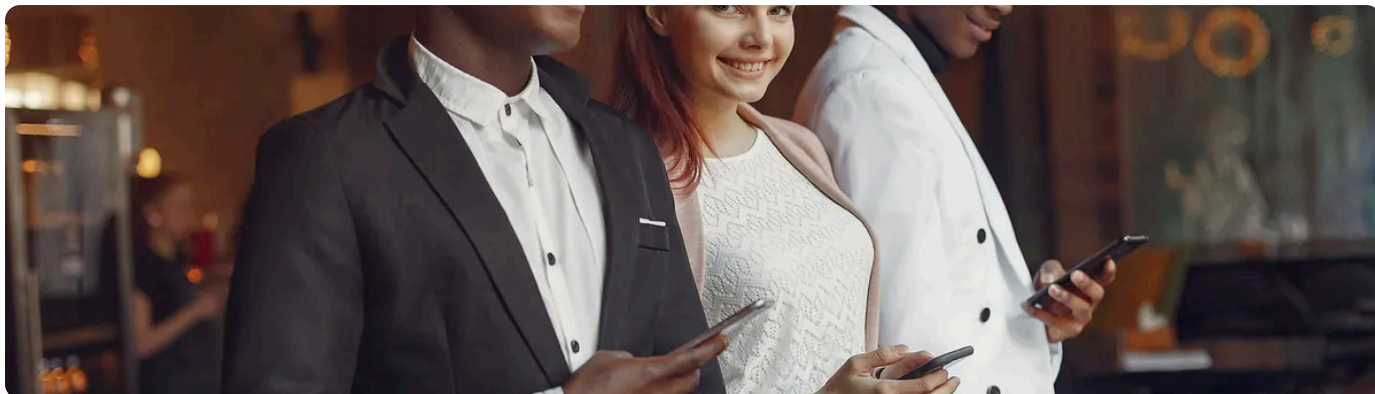
Angola · Português

Interweb Angola

RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

<https://www.meu.interweb.ao/knowledgebase/30>



Os nossos servidores têm uma firewall que bloqueia automaticamente endereços IP com tentativas de acesso falhadas a mais. É uma protecção necessária contra ataques - mas às vezes apanha o próprio dono do site. Tem uma ferramenta no Meu Interweb 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 a carregar indefinidamente, ou dá *tempo esgotado* - e não uma mensagem de erro
- O e-mail no Outlook ou no telemóvel pára de sincronizar
- **Mas funciona nos dados móveis**, ou noutra rede

O teste decisivo: desligue o Wi-Fi no telemóvel 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 na **Meu Interweb**. Se não conseguir abrir a página, use os **dados móveis do telemóvel** - 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 carregue 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 Meu Interweb? É normal - o bloqueio afecta 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 telemóvel - o campo vem preenchido com o IP a partir do qual está a navegar.

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
Palavra-passe antiga no e-mail	A causa número um. O Outlook ou o telemóvel tentam entrar de minuto a minuto com a palavra-passe errada, e a firewall bloqueia
Erros no cPanel ou webmail	Várias tentativas seguidas de entrar com a palavra-passe errada
FTP mal configurado	Um cliente de FTP a repetir ligações com dados errados
Rede partilhada	Num escritório todos saem pelo mesmo IP - o erro de um colega bloqueia toda a gente

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

Evitar que volte a acontecer

- Depois de mudar uma palavra-passe de e-mail, atualize-a **em todos os aparelhos** - telemóvel, portátil, tablet
- Apague contas de e-mail antigas de aparelhos que já não usa
- Se não se lembra da palavra-passe, redefina-a em vez de tentar à sorte
- Confirme as portas do e-mail - definições 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.

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.

VEJA TAMBÉM

Como abrir um pedido de suporte e ver o histórico

Como entrar em contacto com a Interweb

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, 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