Gerado a 17/10/2026 10:34

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

O e-mail para repor a senha do WordPress não chega

WordPress e CMS

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-AO-KB-5790	v2026.10.15	Angola · Português

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

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/5790

A resposta curta: carregou em «Perdeu a senha?» e o e-mail não aparece. Quase sempre é um de três casos: **está no spam**, o endereço do utilizador **não é o que pensa**, ou o site **não consegue enviar e-mail**. Há um caminho para entrar mesmo assim, sem o e-mail.

Porque não chega

Causa	O que fazer
Foi para o spam	Veja a pasta de lixo eletrónico e a de promoções. Procure pelo nome do site.
O endereço do utilizador é outro	O e-mail do utilizador pode ser um antigo. Tente com o nome de utilizador em vez do e-mail.
O site não envia e-mail	Comum em sites novos: o envio por omissão falha ou é recusado. A solução é configurar o envio por SMTP.
O endereço do remetente é falso	Mensagens que parecem vir de um endereço que não é do site são recusadas por muitos serviços.
Demora	Espere 15 minutos antes de pedir outra; vários pedidos seguidos só baralham.

Entrar mesmo assim, passo a passo

1. **Confirme o endereço de e-mail** do utilizador: se tem acesso ao painel de outro administrador, veja-o em Utilizadores. Se não, avance.

2 **Mude a senha pela base de dados.** No phpMyAdmin do cPanel, abra a tabela de utilizadores do site (a que acaba em **_users**), edite a linha do seu utilizador e, no campo **user_pass**, escolha a função **MD5** e escreva a senha nova. Grave. O WordPress aceita-a e guarda-a de forma mais segura na primeira entrada.

3 **Ou use o WP-CLI** se tem SSH: **WP-CLI por SSH**.

4 **Entre e mude a senha** por uma que só usa aqui: **Mudar a senha do administrador do WordPress**.

5 **Resolva a causa:** configure o envio por SMTP, para os próximos e-mails do site (reposição, avisos, formulários) chegarem: **Fazer o WordPress enviar e-mail bem, com SMTP**.

Faça cópia da base de dados antes de a editar à mão, e edite só a linha do seu utilizador. Uma gralha na tabela errada tira o site do ar. Depois de entrar, apague o que ficou do processo (não deixe senhas escritas em ficheiros).

Se nem sabe qual é o utilizador, a tabela de utilizadores mostra-o na coluna **user_login**. Se o problema é outro, veja **Não entra no painel do WordPress: as seis causas habituais**.

Não consegue entrar e quer que o façamos consigo? Abra um pedido com o endereço do site.

Abrir pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

Mudar a palavra-passe de administrador do WordPress

Fazer o WordPress enviar e-mail a sério, com SMTP

WP-CLI por SSH: atualizar e reparar o WordPress a partir da linha de comandos

Versão online deste documento

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

2020	37 mil+	130+
FUNDADA	CLIENTES	INSCRIÇÕES POR DIA

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

RLX-AO-KB-5790 · v2026.10.15 · Gerado a 17/10/2026 10:34