Mozout

Gerado a 14/11/2026 22:17

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Restaurar um backup sem abrir pedido

Restaurar dados

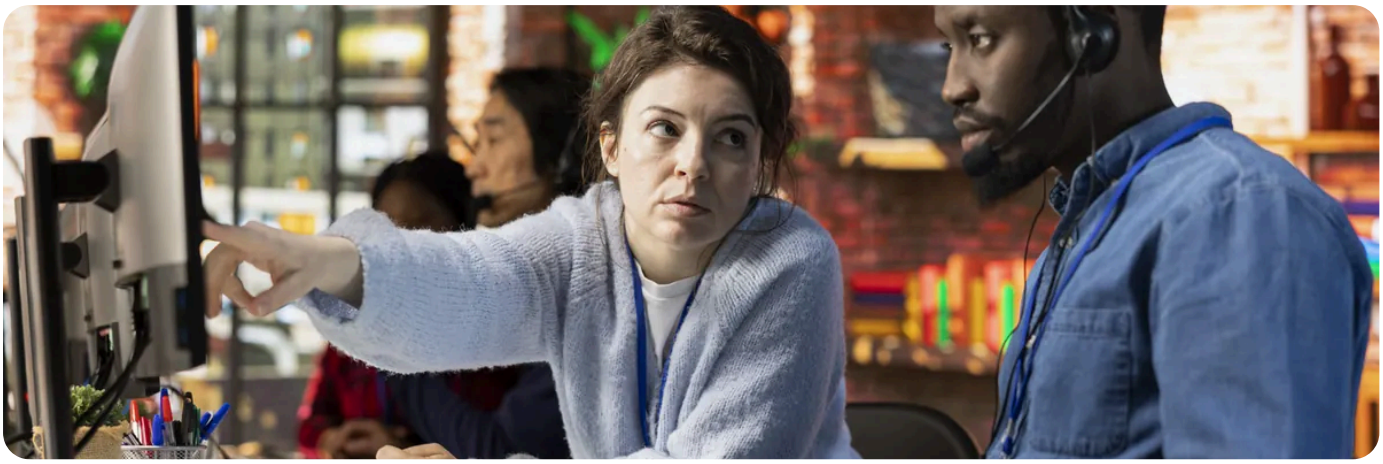
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-1448	v2026.10.18	Brasil · Português (Brasil)

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/1448

Restaurar um backup sem abrir pedido

Restaurar dados · Criado em **26 de setembro de 2026** · Atualizado em **18 de outubro de 2026** · 4 min de leitura



A conta tem cópia automática todos os dias, de madrugada, e ficam guardadas as cópias dos **últimos 30 dias**. Quase tudo o que se apaga por engano volta ao lugar em minutos, feito por si, a partir do painel. Este artigo não repete o passo a passo (esse está no artigo «Como restaurar dados com o JetBackup»): é sobre a decisão. O que restaurar, de que data, e quando é que vale mais escrever-nos.

Restaure a peça menor que resolve

O erro mais caro nestas coisas é repor a conta inteira quando só faltava uma tabela. O JetBackup, no cPanel, deixa escolher, e as peças são independentes umas das outras.

O que perdeu	O que deve restaurar	O que fica intacto
Um arquivo, uma imagem, um arquivo de configuração	Nada. Entre *dentro* da cópia, encontre o arquivo e baixe só esse.	Tudo o resto, incluindo o arquivo atual, que pode comparar antes de substituir.
A pasta do site depois de uma atualização má	Só os arquivos (o diretório principal).	Os bancos de dados e o e-mail. Os pedidos e os textos escritos entretanto não se perdem.
Conteúdo apagado, pedidos, usuários	Só o banco de dados desse site.	Os arquivos, os temas, os plugins e o e-mail.
Uma caixa de e-mail esvaziada	Só essa conta de e-mail.	As outras caixas e o site.
O site caiu todo e não sabe por quê	A conta completa.	Nada. É a opção que mais apaga trabalho recente, por isso é a última da lista.

Restaurar substitui, não junta.
Aquilo que restaurar fica exatamente como estava na data da cópia, e tudo o que mudou nessa área desde então desaparece. Numa loja, repor o banco de dados de há cinco dias apaga os pedidos desses cinco dias. Pense na área antes de pensar na data.

Escolher a data certa

1. **Não escolha a mais recente por hábito.** Escolha a última anterior ao problema. Se o site partiu ontem à tarde, a cópia de ontem de manhã já pode ter o estrago lá dentro, consoante a hora a que a cópia correu.

2. **Não sabe quando começou?** Veja os **Erros**, na seção Métricas do cPanel: a primeira linha estranha dá-lhe o dia e muitas vezes a hora.

3. **Guarde o estado atual antes de restaurar.** Baixe o que vai ser substituído (a pasta, ou o banco de dados exportado) para o seu computador. Se a cópia antiga também não servir, ainda consegue voltar ao ponto de partida.

4. **Deixe rodar.** A restauração entra numa fila e roda em segundo plano. Fechar a aba não o cancela; abrir a mesma restauração três vezes só põe três na fila.

Depois de restaurar, limpe o cache.
A página antiga pode continuar aparecendo durante algum tempo, e não é sinal de que a restauração falhou: é o cache servindo o que tinha guardado. Limpe a do site e recarregue numa janela anônima antes de concluir seja o que for.

Quando vale mais pedir-nos

1. **A data que quer está fora da janela.** Guardam-se as cópias dos últimos 30 dias. Uma alteração má que ninguém notou durante meses já está em todas as cópias, e aí nem nós a desfazemos: o que o salva é uma cópia sua.

2. **O serviço está suspenso ou encerrado.** Com a conta encerrada, o painel deixa de abrir e a restauração tem de ser feita do nosso lado. Fale conosco *antes* de contar com isso, porque o prazo conta.

3. **O site foi invadido.** Restaurar por cima repõe a porta por onde entraram, e em poucos dias volta tudo. Aqui a ordem é outra: primeiro fecha-se a entrada, depois restaura-se.

4. **A restauração fica presa na fila, ou termina com erro.** Não repita mais vezes. Mande-nos a data e o que estava restaurando.

5 **Não sabe de que data precisa.** Diga-nos o que aconteceu e quando reparou. Conseguimos ver o que existe e dizer-lhe qual das cópias serve.

A cópia do fornecedor não substitui a sua.

A nossa resolve o disco que falha e o engano que se comete esta semana. Não resolve a conta encerrada, nem o estrago antigo. Tenha uma cópia no seu computador: está explicado no artigo «Fazer e guardar a sua própria cópia, e testar se ela presta».

PRECISA DE AJUDA?

Não sabe qual é o ponto de restauração de que precisa? Diga-nos o que aconteceu e vemos consigo.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Os prazos de resposta estão na Política de Suporte** →
- **O que cada plano inclui** →

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-1448 · v2026.10.18 · Gerado a 14/11/2026 22:17